UnLimiteD

Kwaliteitsverslag

2025



Inhoudsopgave

[1 Inleiding 2](#_Toc199238771)

[1.1 Aanleiding kwaliteitsverslag 2](#_Toc199238772)

[1.2 De organisatie 2](#_Toc199238773)

[1.3 Visie op forensische zorg 2](#_Toc199238774)

[1.4 Korte terugblik afgelopen jaar 3](#_Toc199238775)

[1.5 Leeswijzer 4](#_Toc199238776)

[1.6 Toekomstvisie 4](#_Toc199238777)

[2 Stand van zaken pijlers 5](#_Toc199238778)

[2.1 Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg 5](#_Toc199238779)

[2.1.1 Algemeen beeld 5](#_Toc199238780)

[2.1.2 Terugblik afgelopen jaar 6](#_Toc199238781)

[2.1.3 Doelen en ontwikkelpunten voor het komende jaar 6](#_Toc199238782)

[2.2 Pijler 2: Forensisch Vakmanschap 6](#_Toc199238783)

[2.2.1 Algemeen beeld 6](#_Toc199238784)

[2.2.2 Terugblik afgelopen jaar 7](#_Toc199238785)

[2.2.3 Doelen en ontwikkelpunten voor het komende jaar 8](#_Toc199238786)

[2.3 Pijler 3: Organisatie van zorg 8](#_Toc199238787)

[2.3.1 Algemeen beeld 8](#_Toc199238788)

[2.3.2 Terugblik afgelopen jaar 8](#_Toc199238789)

[2.3.3 Doelen en ontwikkelpunten voor het komende jaar 9](#_Toc199238790)

[2.4 Pijler 4: Samenwerking 10](#_Toc199238791)

[2.4.1 Algemeen beeld 10](#_Toc199238792)

[2.4.2 Terugblik afgelopen jaar 10](#_Toc199238793)

[2.4.3 Doelen en ontwikkelpunten voor het komende jaar 11](#_Toc199238794)

[2.5 Pijler 5: Informeren over resultaten 11](#_Toc199238795)

# Inleiding

## Aanleiding kwaliteitsverslag

Het Kwaliteitskader Forensische Zorg (Kwaliteitskader FZ) is per 1 oktober 2022 in werking getreden.

Dit kwaliteitsverslag beschrijft waar UnLimiteD staat met betrekking tot de implementatie van dit kader. Het kwaliteitsverslag wordt jaarlijks opgesteld op basis van het meerjarig implementatieplan Kwaliteitskader FZ en wordt voor 1 juni van het eerstvolgend jaar op de website van UnLimiteD gepubliceerd. Het kwaliteitsverslag dient als basis om met Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) het gesprek te voeren over de kwaliteit van de geleverde Forensische zorg.

## De organisatie

UnLimiteD biedt zorg en ambulante begeleiding aan haar doelgroep zolang als nodig is om weer naar wens te kunnen functioneren.

De doelgroep van UnLimiteD bestaat uit kinderen, jongeren, volwassenen, gezinnen met uiteenlopende problemen, en (forensische) cliënten. In onze hulpverlening staan openheid, flexibiliteit, creativiteit, oplossingsgericht en snel en doelgericht handelen centraal.

Bij UnLimiteD krijgt iedereen die aanklopt direct hulp. Financiën vormen daarbij geen belemmering, er wordt niet gewerkt met wachtlijsten.

## Visie op forensische zorg

Onze visie sluit nauw aan bij de forensische zorg, in het bijzonder de hulpverlening aan (forensische) cliënten. Daarbij richten we ons niet uitsluitend op maatschappelijke normen of morele verbetering, maar juist ook op de wensen, mogelijkheden, kansen en persoonlijke doelen van de cliënt.

**Uitgangspunten:**

* Wij geloven in de kracht van de cliënt. Niet de beperkingen, maar de mogelijkheden vormen het vertrekpunt.
* Samen werken we aan een gewenste toekomst, gebruikmakend van wat er op dat moment wél is.
* De cliënt behoudt de regie, verantwoordelijkheid en eigenaarschap over het eigen proces.
* Hulpverlening gebeurt altijd in samenwerking, met respect en op maat.

**Onze aanpak in de praktijk:** UnLimiteD werkt oplossingsgericht, met een positieve stimulans en taalgebruik dat aanmoedigt, uitnodigt en versterkt. Door middel van motiveren, vragen stellen, onderhandelen en complimenteren bouwen we samen met de cliënt aan kleine stappen die leiden tot grote resultaten.

Samen stellen we een zorgplan op dat digitaal wordt vastgelegd en elke zes maanden wordt geëvalueerd. Dit plan bevat concrete doelen en acties die passen bij de situatie en behoeften van de cliënt.

**Voor cliënten met Multi-problematiek** – een combinatie van materiële, psychosociale, fysieke en/of psychiatrische problemen – betekent onze aanpak ook het herstellen van overzicht en richting aangeven in een vaak complexe situatie. In een maatschappij die steeds meer verhardt, zien wij het belang van nabijheid, betrokkenheid en veelal praktische ondersteuning.

**Outreachend werken** is de kern van UnLimiteD. We zoeken actief contact met mensen die vaak buiten beeld raken van reguliere hulpverlening. Door aan te sluiten bij de leefwereld van de cliënt en het versterken van het sociale netwerk, vergroten we de draagkracht, kansen op herstel en zelfredzaamheid.

**Kernwaarden:** samenwerking, respect, cliëntgerichtheid, positieve verandering.
**Motto:** *Kleine stappen met grote impact.*

## Korte terugblik afgelopen jaar

In 2024 heeft UnLimiteD een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder haar (forensische) cliënten. De resultaten van dit onderzoek zijn vastgelegd in formatnummer 3.27.

Uit het onderzoek blijkt dat de tevredenheid onder (forensische) cliënten over het algemeen positief is. In het verslagjaar is een lichte toename van het aantal (forensische) cliënten binnen UnLimiteD waargenomen. Doordat een deel van deze cliënten is uitgestroomd richting de Wet maatschappelijke ondersteuning, blijven zij in beeld en wordt de begeleiding waar nodig voortgezet.

Ook blijkt uit de praktijkervaring dat de Reclassering UnLimiteD nog altijd goed weet te vinden. Het totaal aantal (forensische) cliënten dat in begeleiding is bij UnLimiteD is daarmee over het algemeen stabiel gebleven.

## Leeswijzer

UnLimiteD is de aanbesteding Justitie gegund voor de duur van 3 jaar, 01-01-2024 -31-12-2027. In lijn met de gestelde eisen van Justitie voert UnLimiteD een specifiek beleid ten aanzien van (forensische) cliënten. Binnen dit beleid staan kwaliteit, veiligheid en persoonsgerichte zorg centraal. UnLimiteD zet zich in voor een structurele en blijvende implementatie van de onderstaande kwaliteitsaspecten:

* **Kwaliteitsborging en verbetering:** Het continueren en door ontwikkelen van kwalitatief hoogwaardige en veilige forensische zorg, conform de ISO 9001-normering. Dit geldt voor cliënten, medewerkers én de maatschappij. De hulpverlening aan (forensische) cliënten krijgt structureel aandacht binnen het maandelijkse teamoverleg en de intervisiesessies.
* **Persoonsgerichte zorg:** Voortzetten van persoonsgerichte, hoogstaande zorgverlening aan cliënten binnen de forensische setting, eveneens volgens ISO 9001-richtlijnen.
* **Risicobeheersing:** Voor de ambulante begeleiding wordt, in lijn met het Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ), een risicotaxatie-instrument ontwikkeld.
* **Communicatie en samenwerking:** Het optimaliseren van de communicatie tussen medewerkers, cliënten, verwijzers en andere betrokken partijen, met als doel het versterken van onderlinge verbinding en samenwerking.
* **Kwaliteitscyclus (forensische) cliënten:** Integratie van (forensische) cliënten in het ISO 9001-systeem door middel van structureel meten, analyseren en verbeteren van processen en uitkomsten.
* **Scholing en deskundigheidsbevordering:** Medewerkers volgen scholing binnen de forensische leerlijn. UnLimiteD maakt actief gebruik van het Programma Forensisch Vakmanschap en anticipeert op nieuwe ontwikkelingen en eisen binnen het forensische werkveld.
* **Netwerksamenwerking en kennisdeling:** Het verbeteren van samenwerking en versterken van verbinding met ketenpartners binnen het kwaliteitsnetwerk.

## Toekomstvisie

UnLimiteD ziet het als haar maatschappelijke opdracht om forensische zorg te blijven ontwikkelen in lijn met de veranderende behoeften van cliënten, ketenpartners en samenleving. In een tijd waarin de maatschappelijke druk op veiligheid, zelfredzaamheid en integratie toeneemt, blijft UnLimiteD staan voor een mensgerichte aanpak met oog voor herstel, ontwikkeling en verbinding.

In de komende 2 jaar zet UnLimiteD in op:

* **Verdieping en innovatie van zorg:** Door het gebruik van digitale middelen, vernieuwende begeleidingsmethodieken en doorontwikkeling van risicotaxatie-instrumenten streven we naar efficiëntere, effectievere en meer toegankelijke zorg.
* **Versterking van ketensamenwerking:** UnLimiteD investeert in duurzame samenwerkingen met ketenpartners zoals reclassering, gemeenten, zorgaanbieders en veiligheidsorganisaties. Zoals Zorg- en Veiligheidshuis Groningen, Politie ( Wijkagent), Leger des Heils en Exodus. Gezamenlijk dragen we bij aan continuïteit van zorg, maatschappelijke re-integratie, samenwerking en risicobeperking.
* **Verankering van forensisch vakmanschap:** We blijven investeren in de deskundigheid van onze medewerkers via gespecialiseerde scholing, themabesprekingen, intervisie en deelname aan landelijke programma’s zoals het Programma Forensisch Vakmanschap.
* **Verantwoordelijkheid en herstel centraal:** UnLimiteD blijft geloven in de kracht van cliënten om verantwoordelijkheid te nemen voor hun herstel. Onze benadering blijft oplossingsgericht en gericht op de versterking van eigen regie en het vergroten van maatschappelijke participatie.
* **Transparantie en kwaliteit:** Door blijvend te meten, leren en verbeteren volgens de ISO 9001-norm en het KKFZ, willen wij een voorbeeld zijn van transparante, veilige en kwalitatief hoogwaardige forensische zorg. UnLimiteD wil daarmee een stabiele, professionele en toegankelijke partner blijven binnen het forensisch zorglandschap – met blijvende aandacht voor menselijkheid, maatwerk en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

# Stand van zaken pijlers

Het Kwaliteitskader FZ bestaat uit [vijf pijlers](https://kwaliteitskaderfz.nl/wat-is-het/5-pijlers):

1. Veiligheid en persoonsgerichte zorg
2. Forensisch vakmanschap
3. Organisatie van zorg
4. Samenwerken
5. Informeren over resultaten

## Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg

Bij UnLimiteD staat de veiligheid van de cliënt, diens omgeving en het voorkomen van nieuwe strafbare feiten centraal. De resultaten van de risicotaxatie, uitgevoerd door zowel UnLimiteD als de verwijzer, vormen de basis voor een eventueel signalerings- of crisisplan. Deze plannen zijn onlosmakelijk verbonden met het individuele zorgplan.

Er wordt gewerkt aan positief geformuleerde en haalbare doelen, waarbij de focus ligt op wat de cliënt wél kan. De mogelijkheden van de cliënt vormen altijd het uitgangspunt, niet de onmogelijkheden.

### Algemeen beeld

Er wordt methodisch gewerkt met de cliënt, die zijn of haar eigen situatie tenslotte het beste kent. Samen zoeken we naar oplossingen die realistisch, helpend en passend zijn bij de behoeften van de cliënt. De cliënt behoudt hierbij de regie en verantwoordelijkheid over het bereiken van de gestelde doelen.

Kernwoorden zijn: samenwerking, verandering, respect en cliëntgerichtheid. We geloven in de kracht van kleine stappen die een groot verschil kunnen opleveren. Dit doen we met een positieve en oplossingsgerichte benadering: we luisteren, stellen vragen, geven complimenten, moedigen aan, stimuleren, activeren en motiveren.

Samen stellen we een zorgplan op met concrete doelen en acties. Dit plan wordt digitaal vastgelegd en elke zes maanden geëvalueerd. Bij calamiteiten of risico’s wordt het plan eerder herzien. Het initiatief hiervoor kan komen van de cliënt zelf, van een verwijzer of van UnLimiteD.

### Terugblik afgelopen jaar

Het afgelopen jaar heeft UnLimiteD belangrijke stappen gezet in de verdere professionalisering van haar medewerkers. Een belangrijk speerpunt hierbij was het versterken van methodisch werken, het ontwikkelen van benodigde competenties en het behalen van persoonlijke leerdoelen. Deze aspecten vormen cruciale bouwstenen voor effectieve hulpverlening, en zijn expliciete eisen vanuit UnLimiteD, omdat goed functionerende medewerkers de kern vormen van hoogwaardige (forensische) zorg.

Om dit te realiseren, is er ingezet op duidelijkheid over verwachtingen en competenties. Medewerkers weten nu beter wat er van hen wordt verwacht op het gebied van methodisch werken en persoonlijke ontwikkeling. Dit draagt bij aan een consistente en doelgerichte benadering van de zorg voor (forensische) cliënten.

Binnen het maandelijks overleg, tijdens de themabesprekingen en de intervisie is de hulpverlening aan (forensische) cliënten nadrukkelijker aan bod gekomen.

Voor ambulante begeleiding wordt een nieuw risico-instrument ontwikkeld binnen het kader van het Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ).UnLimiteD heeft hier proactief op geanticipeerd door het bestaande format voor risico-inventarisatie al aan te passen en zal de verdere ontwikkeling nauwlettend volgen.

###  Doelen en ontwikkelpunten voor het komende jaar

Uiterlijk op 1 september 2025 is in 80% van de casussen aantoonbaar binnen 4 weken na aanmelding effectief contact geweest tussen hulpverlener, cliënt en verwijzer,

Uiterlijk op 1 december 2025 zijn er minimaal 3 specifieke prestatie-indicatoren voor (forensische) cliënten opgenomen binnen het ISO 9001-kwaliteitsmanagementsysteem van UnLimiteD, waarmee deze doelgroep structureel wordt meegenomen in het proces van meten, analyseren en verbeteren.

Specifieke prestatie-indicatoren:

* **Recidivepercentage:** verlaging van recidive door effectieve begeleiding
* **Re-integratiesucces:** bevorderen van “meedoen in de maatschappij” en zelfredzaamheid
* **Gedragsverandering en rehabilitatie:** verminderen van risico op terugval en verbeteren van sociale vaardigheden

##  Pijler 2: Forensisch Vakmanschap

### Algemeen beeld

Binnen UnLimiteD wordt het **Forensisch Vakmanschap** vormgegeven door één specifieke medewerker met jarenlange ervaring als toezichthouder bij de Reclassering. Deze rol wordt uitgevoerd als **nevenactiviteit**, naast de reguliere caseload van de medewerker. Het doel van deze invulling is het borgen van forensische expertise binnen de organisatie en het versterken van de verbinding met justitiële partners.

***Taken en verantwoordelijkheden van de Forensisch Vakman:***

* **Deelname aan relevante overleggen** met betrekking tot forensische zorg, intern en extern.
* **Vertegenwoordiging van UnLimiteD** op jaarlijkse evenementen georganiseerd door Justitie, eventueel samen met een collega.
* **Actieve deelname aan ‘Vrienden van het Forensisch Forum’**, een netwerkplatform voor professionals in de forensische zorg.
* **Vervullen van een vraagbaakfunctie** voor collega-hulpverleners bij specifieke casussen en vraagstukken omtrent (forensische) cliënten.
* **Bijdragen aan beleidsvorming** binnen UnLimiteD ten aanzien van forensische zorg en (forensische) cliënten.
* **Verantwoording afleggen** aan de bestuurders van UnLimiteD over de uitgevoerde werkzaamheden binnen deze rol.
* **Netwerkfunctie richting Reclassering, toezichthouders en Forensisch Wij-team**, die actief contact onderhouden met de forensisch vakman.

De inzet van deze medewerker versterkt de deskundigheid van het team in de omgang met (forensische) cliënten en draagt bij aan professionele samenwerking met ketenpartners in het forensische werkveld.

Medewerkers van UnLimiteD nemen deel aan intervisie en aan de themabesprekingen. Bij UnLimiteD is een psychologe (tevens gedragswetenschapper) beschikbaar om cliënten intensiever en specifieker te bespreken indien noodzakelijk en in overleg. Reden kan zijn wachtlijst bij o.a. GGZ, hierdoor cliënten kunnen terugvallen in gedrag.

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

### Terugblik afgelopen jaar

Alle medewerkers van UnLimiteD zijn geschoold volgens het Programma Forensisch Vakmanschap. Deze scholing stelt medewerkers in staat om hun kennis en vaardigheden op het gebied van forensische hulpverlening actueel te houden, zodat zij blijvend kwalitatief hoogwaardige zorg kunnen bieden aan (onder andere) (forensische) cliënten.

In 2024 heeft er een herhaling agressie/weerbaarheidstraining plaatsgevonden, deze training is bedoeld voor medewerkers die ondanks eerdere scholing, angstig blijven met name voor verbale agressie. Deze training heeft plaats gevonden op de locatie van UnLimiteD, zodat de werkomgeving betrokken kan worden. Deze training is enorm goed ontvangen binnen het team, UnLimiteD wil deze training jaarlijks terug laten keren.

Themabesprekingen die plaats hebben gevonden in 2024:

* Masterclass CPTSS.
* Motiverende gespreksvoering.
* Verwarde mensen & politie.

In 2024 hebben er drie scholingsmomenten plaats gevonden met onze gedragswetenschapper/psycholoog (verplicht voor 18-). Tijdens deze scholingsmomenten worden diverse onderwerpen besproken met als doel ondersteuning te bieden op diverse vlakken.

UnLimiteD onderstreept het belang van continue deskundigheidsbevordering en is om die reden aangesloten bij Vrienden van het Forensisch Forum. Door dit netwerk blijven medewerkers op de hoogte van actuele ontwikkelingen binnen het forensisch werkveld.

Daarnaast beschikt UnLimiteD over een gestructureerd inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers, waarin expliciete aandacht wordt besteed aan het werken met (forensische) cliënten. Op deze manier wordt kennis rondom deze doelgroep geborgd binnen de organisatie en draagt elke medewerker actief bij aan een (forensisch) vaardig team.

### Doelen en ontwikkelpunten voor het komende jaar

* Alle medewerkers behalen in 2025 minimaal 5 certificaten binnen de Forensische Leerlijn.
* **Actief gebruikmaken van het Programma Forensisch Vakmanschap en tijdig inspelen op relevante ontwikkelingen.** **Monitoring van het aanbod.**
* **In 2025 wil UnLimiteD de weerbaarheid van alle medewerkers met 50% verhoogd hebben.**
* **Vaststelling en borging van een structureel scholingsbudget in 2025.**

**Algemene focus:**

**Deze keuzes reflecteren een brede strategie gericht op zowel directe vaardigheidsontwikkeling (zoals certificering en training) als structurele borging (zoals scholingsplannen). Dit helpt om een lerende organisatie te creëren waar medewerkers continu kunnen groeien en bijdragen aan kwalitatieve (forensische) zorg.**

## Pijler 3: Organisatie van zorg

### Algemeen beeld

UnLimiteD is een ISO 9001-gecertificeerde organisatie. De kern van deze certificering is het systematisch toepassen van risicomanagement op alle niveaus van de organisatie. Binnen UnLimiteD wordt dit vormgegeven door het gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), waarmee continue verbetering en ontwikkeling worden gewaarborgd.

Het KMS nodigt uit om periodiek stil te staan bij het huidige kwaliteitsniveau en om dit te verbinden aan de toekomstplannen van de organisatie. Op basis hiervan worden concrete doelstellingen geformuleerd, afgestemd op de missie en visie van UnLimiteD.

Door middel van het KMS krijgt het management inzicht in zowel zichtbare als verborgen risico’s binnen de bedrijfsvoering. Door risico’s vroegtijdig te signaleren, kan tijdig worden bijgestuurd. UnLimiteD maakt hierbij gebruik van een PRI en een intern format genaamd Totaaloverzicht, waarin risico’s en verbeteracties door het gehele jaar heen worden bijgehouden. Deze worden gekoppeld aan een tijdspad en voorzien van bijbehorende acties en verantwoordelijken.

Daarnaast worden alle MIC-meldingen (Meldingen van Incidenten in de Cliëntenzorg) apart besproken tijdens het maandelijkse overleg. Op deze manier worden incidenten niet alleen geregistreerd, maar ook structureel geanalyseerd en vertaald naar verbetermaatregelen.

### Terugblik afgelopen jaar

Jaarlijks vindt er een interne en externe audit plaats op het Kwaliteitsmanagementsysteem van UnLimiteD. De externe audit van ISO 9001 in 2024 heeft geresulteerd in een verlenging van het certificaat zonder kritische kanttekening.

UnLimiteD voert jaarlijks een Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), Ketenpartneronderzoek (KTO) en een Medewerkers- tevredenheidsonderzoek (MTO) uit.

Gedurende het jaar 2024 hebben de bestuurders van UnLimiteD tijdig geanticipeerd op het vertrek van meerdere medewerkers. Dit heeft geresulteerd in de aanname van nieuwe medewerkers, wat vooral van belang is om eventuele hoge werkdruk bij medewerkers te voorkomen en continuïteit van de geleverde zorg goed uit te kunnen voeren.

Tijdens de eindverantwoording over 2024 bleek dat dossiers nog steeds een punt van aandacht zijn. Daarom is in 2024 een pilot gestart met schaduwcoaches, met als doel:

* Het doel van deze pilot was om cliëntendossiers beter op orde te krijgen en continuïteit te waarborgen tijdens afwezigheid.
* Dossiers moeten volledig en actueel zijn, en vervanging tijdens afwezigheid moet gegarandeerd zijn.
* Medewerkers hadden inspraak in de opzet van deze pilot, wat de acceptatie vergrootte.
* Hoewel de interne dossiercontrole niet haalbaar bleek, was de pilot deels succesvol in het waarborgen van continuïteit.
* De pilot werd uitgevoerd in 2024 en geëvalueerd aan het einde van het jaar.

Conclusie: De dossiercontrole wordt voortaan intensiever uitgevoerd. Wel blijft de mogelijkheid bestaan om de casussen kort te bespreken met de controlerende medewerker. De pilot voor vervanging tijdens vakantie of afwezigheid blijft bestaan.

De bestuurders constateren dat de regels in het personeelshandboek niet altijd nauwkeurig worden nageleefd. Dit geldt met name voor het gebruik van eigen vervoer in uitzonderlijke situaties. Volgens de regels beschreven in het personeelshandboek dient dit in overleg met de bestuurders te gebeuren, maar in de praktijk gebeurt dit niet altijd.

###  Doelen en ontwikkelpunten voor het komende jaar

**Verbetering van interne samenwerking en verhoging van cliënttevredenheid:**
Voor het komende jaar richten we ons op het verbeteren van de interne communicatie en het versterken van de samenwerking binnen teams. Deze focus is essentieel om efficiëntere zorgprocessen te realiseren.

Daarnaast streven we naar een stijging van de cliënttevredenheidsscores met 10% in de CTO van 2025. Gezien de huidige middelen en personeelscapaciteit achten we dit haalbaar, mits er voldoende begeleiding en gerichte training wordt geboden.

**Beoogde realisatie**: De beoogde resultaten dienen gerealiseerd te zijn vóór december 2025. Er vinden tussentijdse evaluaties plaats per kwartaal om de voortgang te monitoren en waar nodig bij te sturen.

**Verbeteren van de kwaliteit van cliëntendossiers:**
We streven naar 100% volledige en up-to-date dossiers bij de audit van 2025. Dit doel wordt gedragen door alle teams en ondersteund met heldere richtlijnen voor effectief dossierbeheer.

Om dit te realiseren, worden regelmatige interne controles uitgevoerd en bieden schaduwcoaches gerichte ondersteuning op de werkvloer.

**Beoogde realisatie**: begin 2026.

**Verhogen van de naleving van het personeelshandboek:**We streven naar een afname van meldingen van niet-naleving met 50% in 2025. Dit wordt bereikt door duidelijke communicatie en actieve betrokkenheid van medewerkers, waardoor er breed draagvlak ontstaat.

Het doel is haalbaar door het maken van heldere afspraken, aangevuld met regelmatige reminders en terugkoppeling.

**Beoogde realisatie**: december 2025.

## Pijler 4: Samenwerking

### Algemeen beeld

UnLimiteD voldoet aan de kwaliteitsaspecten die onder deze pijler van samenwerking en zorgverlening vallen. De organisatie werkt effectief samen met verschillende partners, biedt toegankelijke en creatieve zorg, betrekt de cliënt actief bij zijn of haar traject, en is bereid om risicovolle situaties aan te pakken. Er is een sterke focus op flexibiliteit, toegankelijkheid en maatwerk, wat in lijn is met de kernwaarden van kwalitatief goede zorgverlening. De organisatie heeft een holistische benadering die goed past binnen de vereisten van veel kwaliteitskaders.

“Holistisch: Maatschappelijk werkers die een holistische benadering hanteren, bekijken het gedrag van cliënten doorgaans vanuit een breed scala aan perspectieven, waaronder de omgeving, gezinsdynamiek, cultuur en meer.”

### Terugblik afgelopen jaar

UnLimiteD heeft opnieuw een jaar met wisselingen meegemaakt. De ondersteunend kwaliteitsfunctionaris heeft afscheid genomen, waardoor er veel werk bij de 2 bestuurders is komen te liggen. Dit heeft geresulteerd in een status quo van het KMS. Echter, het KMS werkt naar behoren en derhalve is niet veel on-gemonitord gebleven.

UnLimiteD is tevreden over haar aanbestedingen en heeft geen ambitie voor meer aanbesteding(en). UnLimiteD heeft te maken gehad met een toename van WMO cliënten, vanuit de GON partners (gemeente Groningen). De voorspelde afname van Jeugdcliënten heeft zich in 2024 verder afgetekend.

**Vergroten van samenwerking en netwerken**:
Doel was het verder versterken van de samenwerking met interne en externe partners binnen de (forensische) zorgketen, inclusief het uitbreiden van de kennisdeling en netwerkmogelijkheden via de deelname aan evenementen en forums zoals Vrienden van het Forensisch Forum.

Actie was actief deelnemen aan studiedagen, evenementen en het opbouwen van meer verbindingen met andere zorgprofessionals en beleidsmakers, zowel regionaal als landelijk.

**Bevorderen van efficiënte zorgverlening en doorstroom van cliënten:**
Doel was het verbeteren van de efficiëntie binnen de zorgverlening door het af- en opschalen van uren op basis van de zelfredzaamheid van cliënten en het bevorderen van een vlotte doorstroom.

Actie was wekelijks caseload-overleg om de zorg optimaal te verdelen, en het monitoren van de voortgang van cliënten met betrekking tot de gestelde doelen in hun zorgplan.

### Doelen en ontwikkelpunten voor het komende jaar

**Kennisdeling en Netwerken**
De organisatie neemt actief deel aan bijeenkomsten van het KFZ en maakt gebruik van het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie. Hoewel er regelmatig contact is, blijft verdere implementatie van de opgedane kennis een aandachtspunt. Er wordt regelmatig (2-wekelijks) gecontroleerd op nieuwe ontwikkelingen.

**Specifieke aandacht voor (forensische) cliënten**
Het apart agenderen van (forensische) cliënten binnen maandelijkse overleggen is nog niet geïmplementeerd, maar is opgenomen als speerpunt voor 2025.

**Vooruitblik 2025**
In het komende jaar ligt de focus op het verder versterken van interne processen, het borgen van kwaliteitsverbeteringen en het benutten van externe kennisnetwerken. Daarnaast blijven aandacht voor cliëntperspectief en teamontwikkeling prioriteiten voor de organisatie.

## Pijler 5: Informeren over resultaten

**Algemeen**UnLimiteD is transparant 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 jaarrekening over 2023 kan worden geconcludeerd dat de organisatie beschikt over een acceptabele solvabiliteits- en liquiditeitspositie. De jaarrekening over 2024 is nog ter controle bij onze externe accountant.

Ten opzichte van 2022 is echter een daling zichtbaar in zowel de quick ratio als de current ratio. De quick ratio bedroeg in 2023 0,81 (2022: 1,25) en de current ratio 1,47 (2022: 1,67). De solvabiliteit – de verhouding tussen het eigen vermogen en het totaal vermogen – kwam in 2023 uit op 0,26.

De bestuurders streven naar een quick ratio van minimaal 1,0, een current ratio van 1,5 en een solvabiliteitsnorm van 0,20. Het boekjaar 2023 is afgesloten met een positief resultaat.
*Hoewel het behaalde resultaat positief is, zijn er ook factoren die een negatief effect kunnen hebben. Het is een doorlopend proces van optimalisatie en ontwikkeling.*

De ontwikkelingen in de zorgsector vereisen voortdurende alertheid en het vermogen om tijdig te anticiperen op veranderingen. Strakkere budgettering en een versobering van de vergoedingen voor ambulante zorg en begeleiding door samenwerkingspartners vormen structurele risico’s voor de financiële stabiliteit van de organisatie.

Ook is in 2023 de gemiddelde omzet per medewerker gedaald, terwijl de gemiddelde personeelskosten per medewerker aanzienlijk zijn gestegen. Deze stijging is deels toe te schrijven aan loonontwikkelingen als gevolg van cao-aanpassingen. Daarnaast heeft inflatie geleid tot structureel hogere bedrijfskosten en vormen ziekteverzuim en het onverwacht vertrek van medewerkers blijvende risico’s.
Het is daarom essentieel om de financiële administratie nauwgezet bij te houden, zodat (negatieve) tendensen aan zowel de opbrengsten- als de kostenkant tijdig worden gesignaleerd. Dit stelt de organisatie in staat om adequaat te anticiperen en bij te sturen, zodat de financiële gezondheid gewaarborgd blijft.

Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website. Alle overige informatie over de organisatie kan altijd worden opgevraagd en desgewenst besproken.

**Reflectie**In het kader van de Gids Prestatie-Indicatoren Forensische Psychiatrie valt UnLimiteD uitsluitend onder prestatie-indicator 2. Dit houdt in dat de organisatie over het verslagjaar 2024 geen aanvullende verantwoordingsverplichting heeft.

Toch blijft UnLimiteD niet stilzitten. In 2024 zijn er meerdere evaluatiemomenten geweest met diverse samenwerkingspartners. Tijdens gesprekken met contractmanagers, evaluaties met GON-partners en in contact met de contractmanager van Justitie is waardevolle feedback verzameld. Hoewel er enkele kanttekeningen werden geplaatst, was de algemene toon van de terugkoppeling positief. Deze aandachtspunten zijn serieus genomen en zorgvuldig verwerkt in het kwaliteitsjaarverslag van UnLimiteD.

Daarnaast heeft begin 2025 een externe audit plaatsgevonden in het kader van de ISO 9001-certificering, waarmee opnieuw is ingezet op het waarborgen van kwaliteit en procesverbetering binnen de organisatie.

Op 19 februari 2025 is het kwaliteitsmanagementsysteem getoetst bij de primaire processen (KMS) aan de ISO 9001(2015). Tijdens deze audit is het managementsysteem getoetst bij de primaire processen rondom de ambulante begeleiding, en bij de ondersteunde processen HRM, ICT, Inkoop en planning. De ondersteunde processen worden niet vanuit afdelingen uitgevoerd maar zijn een neventaak belegd bij de directieleden.

Tijdens audit heeft de auditor ook een Forensische cliënt gesproken, deze client was zeer tevreden over de begeleiding die zijn hulpverlener hem geeft. Heeft meer structuur in zijn leven door de begeleiding. Hij had eerder verslavingen, drugs en drank. Gaat nu naar de Culinaire Vakschool elke dag. Dit is binnen een jaar bereikt!

Kritisch feit geconstateerd op 19 februari 2025:

-Er is vastgesteld dat de individuele risico-inventarisatie onvoldoende wordt meegenomen in de evaluatie van het zorgplan binnen het cliëntendossier.

Actie/maatregel:

UnLimiteD heeft besloten om, met behulp van Adcase, een koppeling te realiseren tussen de vragenlijst risicosignalering en het aandachtspunt Risico binnen het zorgplan. Deze maatregel is in april 2025 geïmplementeerd..

UnLimiteD beschikt over de nodige middelen om haar personeel optimaal te ondersteunen in de werkzaamheden. Er is aandacht voor onderling overleg en de ruimtes waar het personeel gebruik van kan maken zijn en in voldoende mate aanwezig.

Op peildatum 31 december 2024 bood UnLimiteD zorg aan 19 justitiabelen. In het onderstaande overzicht is te zien hoe het aandeel Forensische Zorg zich verhoudt tot de anders gefinancierde zorg binnen de organisatie.