

2010

Ons Tweede Thuis

JAARVERANTWOORDING ZORGINSTELLINGEN

Mei 2011



Kunstwerk: Dirk Broeder,
cliënt arbeidstrainingscentrum De Morgenster.
Titel: 'Voor elkaar'.

Inhoudsopgave

1	Uitgangspunten van de verslaglegging	3
2	Profiel van de organisatie	4
2.1	Algemene identificatiegegevens	4
2.2	Structuur van het concern	4
2.3	Kerngegevens	5
2.3.1	Kernactiviteiten en nadere typering	5
2.3.2	Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	11
2.3.3	Cliëntengegevens	11
2.3.4	Personeelsgegevens	14
2.3.5	Werkgebieden	16
2.4	Samenwerkingsrelaties	16
3	Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering en medezeggenschap	20
3.1	Normen voor goed bestuur	20
3.2	Raad van Bestuur	20
3.3	Raad van Toezicht	21
3.4	Bedrijfsvoering	22
3.5	Clientenraad	23
3.6	Centrale Familieraad	24
3.7	Ondernemingsraad	24
4	Beleid, inspanningen en prestaties	26
4.1	Meerjarenbeleid	28
4.2	Algemeen beleid	37
4.2.1	Instroom	37
4.2.2	Huisvesting	38
4.2.3	Wonen	39
4.2.4	Dagbesteding en werken	40
4.2.5	Sector kinderen	42
4.2.6	Adviespunt	43
4.2.7	Integratie Sinaï Centrum	47
4.3	Algemeen kwaliteitsbeleid	48
4.4	Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	50
4.4.1	Kwaliteit van zorg	50
4.4.2	Klachten	50
4.5	Kwaliteit ten aanzien van medewerkers en het werk	51
4.6	Samenleving en belanghebbenden	53
4.7	Financieel beleid	54

1. Uitgangspunten van de verslaggeving

Organisaties die gefinancierd worden met gemeenschapsgeld, dienen zich te verantwoorden naar de samenleving. Dit maatschappelijk verslag is daar een goed middel toe.

Maar voor cliënten en ouders en familieleden verantwoorden wij ons ook door middel van een jaarbericht, waarin verslag wordt gedaan van het afgelopen jaar.

In het jaardocument hebben wij geprobeerd een beeld te schetsen van vele ontwikkelingen en onderwerpen waar wij mee bezig zijn geweest. Of wij daarmee de échte kern van ons werk in beeld kunnen brengen, het werk dat de begeleider iedere dag uitvoert, de kleine dagelijkse bezigheden met en voor de client, daar twijfel ik over. De passie en betrokkenheid waarmee gewerkt wordt, is niet te vatten in een verantwoordingsdocument, je moet dat zien en meemaken.

Wij mogen met tevredenheid terug kijken op het jaar 2010 en danken een ieder die een bijdrage, direct of indirect, aan onze kerntaak, namelijk het bieden van goede zorg aan mensen met een handicap, hebben geleverd.

Namens Ons Tweede Thuis

Ad van Leeuwen, directeur/bestuurder

mei 2011

2. Profiel van de organisatie

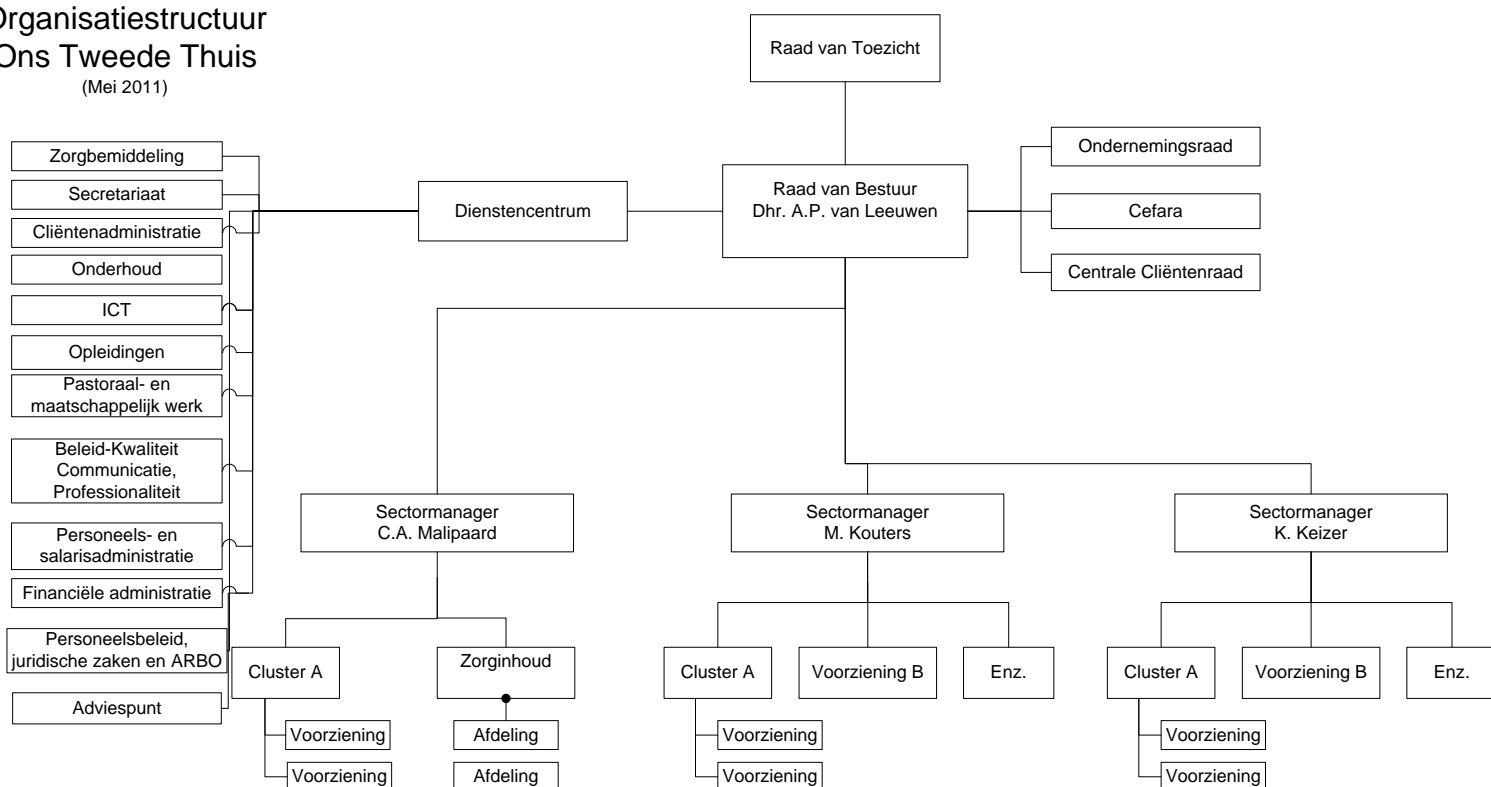
2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Ons Tweede Thuis
Adres	Vuurdoornstraat 11
Postcode	1431 RM
Plaats	Aalsmeer
Telefoonnummer	0297 353800
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41222478
E-mailadres	info@onstweedethuis.nl
Internetpagina	www.onstweedethuis.nl

2.2 Structuur van het concern

Ons Tweede Thuis is een stichting die zich het verlenen van zorg en diensten aan mensen met een handicap ten doel stelt.

Organisatiestructuur
Ons Tweede Thuis
(Mei 2011)



2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Ons Tweede Thuis is een organisatie voor mensen met een handicap. Het primaire werkgebied is de regio Amstelland en de Meerlanden, omvattende de gemeenten Aalsmeer, Haarlemmermeer, Amstelveen, Ouder-Amstel en Uithoorn.

De laatste jaren zien we dat naast mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke handicap, ook mensen met de indicatie psychiatrie een beroep doen op de organisatie. Vooral de groep mensen met een aan autisme verwante stoornis valt hierin op.

Het aanbod van de organisatie wordt, binnen de grenzen van de afgegeven indicatie, zoveel als mogelijk, aangepast aan de mogelijkheden en wensen van de cliënt. Het aanbod valt grofweg te onderscheiden in de volgende vormen van dienstverlening: wonen, kinderen, dagbesteding/werken.

Wonen

Op circa vijftig locaties wordt wonen aangeboden aan mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke handicap.

Wonen met begeleiding en behandeling (intramuraal wonen)

Traditioneel intramuraal is "wonen en werken op één terrein".

Ons Tweede Thuis biedt deze vorm van wonen en werken in zeven wooncentra.

Kenmerkend voor deze voorzieningen is dat de dagbesteding op hetzelfde terrein geboden wordt dan wel op loopafstand in de directe nabijheid. Inmiddels wordt op een aantal kleinere locaties ook begeleiding met behandeling geboden, maar gaan de bewoners voor de dagbesteding naar een dagcentrum.

Intramuraal wonen is groepswonen voor bewoners met een ernstige meervoudige tot matige beperking. De bewoners zijn veelal in hoge mate afhankelijk van de begeleiding.

Op één woon- en dagvoorziening verblijven ernstig tot matig verstandelijk beperkte mensen met overwegend matig tot ernstig probleem gedrag. De begeleidingsintensiteit is daardoor variërend van intensief, één medewerker op één cliënt, tot zeer intensief twee medewerkers met back-up op één cliënt. Tevens biedt deze locatie de functie observatie, behandeling en crisisopvang voor overwegend cliënten met een licht verstandelijke beperking met veelal bijkomende psychiatrische problematiek.

Wonen met begeleiding (semimuraal wonen)

De semimurale woonvoorzieningen, gezinsvervangende tehuizen, kent Ons Tweede Thuis al vanaf de oprichting.

Kenmerkend is de inrichting van de woonvoorziening waar de cliënt een eigen zit-/slaapkamer heeft. In de voorziening zijn huiskamers waar veelal gezamenlijk de maaltijd gebruikt wordt. In oudere voorzieningen wordt het sanitair gedeeld

Midden jaren 90 deed het appartement wonen zijn intrede.

Bewoners beschikken over een ruim opgezet appartement met eigen sanitair, veelal wasmachineaansluiting, kookplaat en koelkast. Voor de maaltijd kan men terecht in het restaurant.

In de traditionele woonvoorziening lag het accent op groepswonen, in tegenstelling tot het appartement wonen waar het accent meer lag op individueel wonen. Het werken of de dagbesteding vindt veelal plaats in de regio. Wij zien, dat ook bij het wonen in appartementen meer groepsactiviteiten worden georganiseerd en er weer meer gezamenlijk wordt ondernomen.

Extramuraal wonen

Extramuraal wonen is terug te zien in de woonprojecten Begeleid Zelfstandig Wonen. Bewoners huren een woonplek en kopen zorg in bij Ons Tweede Thuis. Ambulante woonbegeleiding biedt begeleiding aan zelfstandig wonende mensen met een beperking. Deze vorm van ondersteuning wordt ook vanuit de BZW projecten en enkele woonvoorzieningen geboden. Vaak betreft het mensen met een licht verstandelijke handicap en bijkomende problematiek. Denk hierbij aan psychiatrie, verslaving of seksueel overschrijdend gedrag.

Ontwikkelingen

Ons Tweede Thuis blijft zich ontwikkelen om het aanbod af te stemmen op de vragen die aan ons gesteld worden en/of naar verwachting gesteld gaan worden.

Zo ziet Ons Tweede Thuis het als uitdaging voor de volgende groepen een aanbod te ontwikkelen:

- Kinderen ernstig tot matig beperkt met probleemgedrag
- Jongeren/tieners licht verstandelijk beperkt met probleemgedrag
- Volwassen LVG met bijkomende psychiatrische problematiek die vast lopen in de huidige woon- en werksituatie
- Niet verstandelijk gehandicapten met en Autisme Spectrum Stoornis die vastlopen in de thuissituatie, school, universiteit en werk.
- VG cliënten uit Amstelveen van het Sinai Centrum die geen passende woon- en werkomgeving hebben
- Invoering ZZP waarbij over- en onderzorg in beeld komt.
- Gedetineerde en ex-gedetineerde LVG cliënten waar geen passende woon- en werkomgeving voor is
- Cliënten die na observatie en behandeling door willen stromen naar een woon-werkomgeving waar de maatschappelijke verleiding niet in de directe nabijheid is
- Intramurale woon- en dagcentra uitwerken in 7x 24-uurs aanbod

Voor sommige vragen is er reeds een aanbod ontwikkeld.

Kinderen

Kinderdagcentra

Ons Tweede Thuis beheert drie kinderdagcentra.

Eén KDC biedt dagbesteding aan uitsluitend kinderen met een meervoudige beperking. Nagenoeg alle kinderen krijgen therapie, m.n. fysiotherapie, logopedie en ergotherapie. Er is een samenwerkingsovereenkomst met het READE (revalidatie behandelcentrum Amsterdam).

Op de andere twee KDC's zien we o.a. een toename van kinderen met gedragsproblematiek en meervoudige gehandicapte kinderen. Bij ernstige problematiek wordt het CCE (centrum voor consultatie en expertise) ingeschakeld. Met deze ondersteuning is het mogelijk extra middelen t.b.v. begeleiding van het kind te ontvangen.

Ook aanmeldingen van heel jonge kinderen, jonger dan 2 jaar, nemen toe. Vaak is hier sprake van kinderen met medische problematiek.

Op de KDC's zijn we gestart met opvang voor en na de KDC-tijden. We zien dat ouders in toenemende mate gebruik maken van dit aanbod.

De KDC's hebben (nog) niet te maken met een wachtlijst, maar daar waar we andere jaren plaatsen vrij hadden na de zomerperiode, zijn open plaatsen nu schaars. Bovendien ontvangen we meer aanmeldingen van gebieden aanpalend aan onze regio bijv. uit Haarlem en Amsterdam.

In 2011 gaan wij een dependance van het KDC Hoofddorp in Haarlem openen. Wanneer de nieuwbouw van het KDC te Amstelveen is gerealiseerd, wordt ook daar uitgebreid met één groep.

Ambulante Dienstverlening

Vanuit de afdeling bieden we ondersteuning en/of begeleiding in de vorm van:

Thuisondersteuning; ontlasting van de ouders in de thuissituatie. Het "overnemen" van de zorg voor hun kind.

Praktisch pedagogische gezinsbegeleiding; PPG, Opvoedingsondersteuning in de thuissituatie, kortdurende zorg, gemiddeld 6 tot 12 maanden. Per jaar maken ongeveer 80 gezinnen gebruik hiervan. Medewerkers zijn HBO geschoold.

Integratiebegeleiding; begeleiding van kinderen en hun begeleiders op peuterspeelzalen en kinderdagverblijven. Soms wordt de begeleiding voortgezet op het onderwijs. In tegenstelling tot de verwachting (i.v.m. rugzakje etc.) trekt deze dienst weer aan.

Psychosociale hulpverlening; Advies en hulp aan ouders met een kind met een beperking of aan mensen met een beperking. (vergelijkbaar met maatschappelijk werk).

Gezinsondersteuning; ondersteuning in gezinnen waarbij de ouders beperkt zijn. Deze gezinnen worden nu ook wel multiprobleemgezinnen genoemd. Er is sprake van een complexe problematiek, problemen in de opvoeding / financiën / huishouden / communicatie met derden / verslaving / psychiatrie etc. In 2009 is gestart met een samenwerking met de gemeenten en zijn medewerkers opgeleid voor de functie gezinsmanager. Streven is om alle hulpverleners die in een dergelijk gezin werkzaam of betrokken zijn, gezamenlijk tot één plan te laten komen onder leiding van de gezinsmanager. Het aantal ondersteuningsvragen in gezinnen neemt toe in de regio. De ondersteuning is blijvend zolang kinderen in de thuissituatie wonen. Vaak is sprake van een ondertoezichtstelling (OTS).

Observatie en diagnostiek; wij participeren in loket Vroeghulp. Hier komen vragen van ouders binnen met jonge kinderen (meestal 0-4 jaar).

Vaak is nog niet bekend wat er precies aan de hand is en verrichten wij o.a. observatie en diagnostiek.

Bovenstaande diensten worden geboden aan de ouders in de vorm van Zorg in Natura of Persoonsgebonden budget.

Speciale Buitenschoolse Opvang

De opvang wordt geboden in de Van Voorthuizenschool, J.P. Heijeschool en De Klimboom in Hoofddorp, de Dolfijn in Uithoorn en De Wending en De Schakel in Amstelveen.

De opvang wordt geboden na schooltijd en op middagen dat de school dicht is. Daarnaast wordt ook tijdens de schoolvakanties opvang geboden.

De kinderen die gebruik maken van de opvang m.n. van de scholen voor speciaal basisonderwijs, zijn kinderen die naast hun lichte beperking bijkomende problemen hebben, zoals autisme, ADHD en andere gedragsproblematiek (JLVG).

De kinderen zijn gebaat bij een gestructureerde omgeving en stabiliteit in medewerkers. Dit vraagt de nodige deskundigheid van medewerkers en ondersteuning vanuit de gedragsdeskundige.

De vraag naar deze vorm van opvang neemt toe. Echter gezien de problematiek besteden wij veel aandacht aan de voorwaarden voordat we starten.

Vakantieopvang

Vakantieopvang wordt geboden tijdens de schoolvakanties. Wij sluiten aan bij de schoolvakanties die gepland zijn door de scholen, en dat wisselt in de regio. We bieden opvang met vervoer wanneer het kind daarvoor geïndiceerd is. Ook aan kinderen die wonen bij OTT en op school zitten, wordt dit aanbod geboden. Dit gebeurt vanuit de woonvoorziening waar zij wonen. De opvang wordt bij voorkeur zo dicht mogelijk bij hun thuissituatie geboden, bij leeftijdsgenoten.

Logeerhuis

Op het logeerhuis wordt naast logeren en soms deeltijd wonen, ook vakantieopvang, naschoolse opvang en zaterdagopvang geboden.

We zien in toenemende mate kinderen met probleemgedrag die intensievere begeleiding vragen. Dit dwingt ons bewust te zijn van de verantwoordelijkheid die je op je neemt wanneer kinderen bij je logeren. Soms moeten we dan ook besluiten dat kinderen geen gebruik kunnen maken van het logeerhuis, bijvoorbeeld omdat het kind 1-op-1 begeleiding nodig heeft in verband met extra aandachtvragend gedrag. Op dat moment kunnen wij als alternatief thuisondersteuning aanbieden.

Wanneer kinderen een te intensieve verzorgings- of verpleegvraag hebben, kunnen we altijd adviseren gebruik te maken van de Biezenwaard.

Biezenwaard

Op de Biezenwaard wordt naast logeren en deeltijd wonen ook dagbesteding, naschoolse opvang en dagopvang geboden.

In de afgelopen periode is een nieuwe regeling ontwikkeld ten behoeve van kinderen met een ernstig chronische ziekte. De bekostiging was zeker niet voldoende om deze kinderen 24 uur per dag verpleegkundige zorg te kunnen bieden. Van de huidige regeling (die tijdelijk is) maakt op dit moment een aantal kinderen gebruik en voor enkele kinderen loopt een aanvraag. In de toekomst zal blijken of de regeling gehandhaafd blijft of niet.

Naast chronisch zieke kinderen levert De Biezenwaard ook zorg aan ernstig meervoudig gehandicapte kinderen waar intensieve zorg bij nodig is.

Wonen voor kinderen

In WV Beethovenlaan te Aalsmeer wonen kinderen / jongeren verdeeld over 4 groepsruimten.

Het is kindeigen om grenzen te verkennen, zo ook bij andere kinderen of begeleiding. Dat vroeg de nodige inventiviteit maar ook duidelijkheid naar kinderen alsook naar medewerkers.

Er is veel aandacht voor een ontwikkelingsgericht opvoedingsklimaat. Samen met ouders wordt besproken wat zij belangrijk vinden en welke rol zij willen behouden bij de opvoeding van hun kind.

Op de Raadhuisstraat te Uithoorn wonen 6 jongeren en is één logeerplek beschikbaar.

Dagbesteding/werken volwassenen

In de regio Haarlemmermeer kunnen cliënten gebruik van verschillende vormen van dagbesteding en werken.

- Dit zijn in Hoofddorp de volgende voorzieningen:

Dagcentrum de Vaart

Aanbod: belevingsgericht, activiteitgericht, eigen zwembad en sportzaal, fysiotherapie en logopedie, gevarieerd licht arbeidsmatig (kleine klusjes)
Specifiek: kaarsen, zwerfvuilproject, individueel intensieve begeleiding

Dagbesteding voor senioren Hoofddorp

Dagbesteding specifiek gericht op ouderen, aangepaste tijden 10.00-15.00

Kinderboerderij De Boerenwaluw

Dagbesteding en arbeidstraining specifiek gericht op diervverzorging

Hoveniersproject

Dagbesteding en arbeidstraining specifiek gericht op groenverzorging/tuinonderhoud binnen OTT

Dagcentrum Floriande

Gevarieerd dagbestedingaanbod: creatief, licht-industrieel, dienstverlening, houtbewerking
Specifiek: zwerfvuilproject in de buurt, bezorgdienst/pakketdienst binnen OTT.

Winkels Eigen Stijl en 2Wieler Floriande

Arbeidstraining in een cadeauwinkel met atelierruimte, waar ter plekke producten vervaardigd worden en in een fietsenwinkel met werkplaats voor reparaties
Specifiek: vanuit de winkels wordt tevens Dienstverlening geboden door cliënten bij tegenovergelegen zorgcentrum Amstelring.

Theatergroep

oefenen één dag per week op een specifieke locatie ter voorbereiding op theaterproducties, video films, e.d. Treden regelmatig binnen en buiten OTT op.
Cliënten hebben de rest van de week werk/dagbesteding op één van de andere locaties

- In Nieuw Vennep kan men gebruik maken van:

Werk en dagcentrum Spoorzicht

Specifiek: repro, bedrijfskantine met catering en vergaderaccommodatie, licht industrieel werk, arbeidstraining en vorming. Op Spoorzicht kan gebruik gemaakt worden van individuele werkruimtes.

Kinderboerderij Dierenvreugd

Dagbesteding en arbeidstraining specifiek gericht op diervverzorging

- In Badhoevedorp is het aanbod:

Dienstverlening ter ondersteuning van kok in restaurant De Cirkel

Kinderboerderij de Hoeve

Dagbesteding en arbeidstraining specifiek gericht op diervverzorging

Dorpshuis Badhoevedorp

Gevarieerde dienstverlening in en om het Dorpshuis, tevens vervaardigen en verkoop van producten (appeltaarten, bonbons, decoraties).

- En tenslotte in Zwanenburg:

Kinderboerderij Knuffelweide

Dagbesteding en arbeidstraining specifiek gericht op diervverzorging

De andere kant van de werkregio beslaat Amstelland (Aalsmeer, Amstelveen, Uithoorn, Ouderkerk a/d Amstel)

- Aalsmeer

Dagcentrum Amstel-Meer met locatie Roerdomplaan als dependance

Dagbesteding voor cliënten die wonen in Wooncentrum Amstel-Meer dan wel in de regio
Aanbod: belevingsgericht, activiteitgericht, eigen zwembad en sportzaal, fysiotherapie en logopedie, gevarieerd licht arbeidsmatig (kleine klusjes)

Specifiek: keramiek, papierversnipperen, krantenwijk, speeltuin onderhoud in de wijk.

Kinderboerderij Aalsmeer

Dagbesteding en arbeidstraining specifiek gericht op diervverzorging

Hortensialaan

Dagbesteding specifiek gericht op ouderen, deels inwonend, gedeeltelijk elders wonend
Aanbod: gevarieerd creatief op aangepaste tijden: 10.00-15.00

De Spil

Arbeidstraining en dagbesteding in de dienstverlening en keuken/ restaurant van de Spil

- Uithoorn

De Morgenster

Arbeidstraining specifiek voor cliënten met autisme (niet VG)

Aanbod: repro, computer, digitaliseren, taarten, vliegengordijnen

Kinderboerderij Olievaar

Dagbesteding en arbeidstraining specifiek gericht op diervverzorging

- Amstelveen

Dagcentrum Westwijk met wijkcentrum Westend als dependance

Dagbesteding voor cliënten die wonen in wooncentrum Westwijk dan wel in de regio
Aanbod: belevingsgericht, eigen zwembad en sportzaal, fysiotherapie en logopedie, gevarieerde activiteiten, thema- en jaarfeesten, gevarieerd licht arbeidsmatig werk (kleine klusjes)

Specifiek: zeepmakerij, wasverzorging, folderwijk, dienstverlenend (m.n Westend)

Bedrijfsverzamelgebouw

Arbeidstraining voor cliënten uit de regio, gericht op een specifiek product of vanuit een specifieke hulpvraag (NAH, individueel werkaanbod)

Specifiek: aanbod voor cliënten met niet-aangeboren hersenletsel, individueel aanbod voor cliënten met een specifieke hulpvraag, De Klussendienst met hout- en schilderwerkplaats en een regiofunctie (verhuizen en klussen op locatie), afdeling Fiets en Metaal (fietsreparatie en test afdeling elektrisch apparaten voor kringloopwinkels, afdeling dienstverlening (kantine, schoonmaak, baliewerkzaamheden, verhuur en ondersteuning vergaderaccommodatie)

Begeleid Werken

Is gehuisvest in het bedrijfsverzamelgebouw in Amstelveen, maar werkt bovenregionaal. Bieden ondersteuning aan cliënten bij het zoeken van een baan, inwerken en behouden van een baan in het vrije bedrijf. Aanbieden van diverse scholingen en trainingen
Specifiek: training en scholing: werkhouding, klantgericht werken, opkomen voor je zelf, tillen, maak je sterk.

➤ Ouderkerk aan de Amstel

Dagcentrum De Ronde Hoep, met schoolgebouw Pandora (Amstelveen) als dependance

Gevarieerd aanbod voor cliënten uit de regio

Specifiek: creatief atelier, textiel, licht-industrieel, hout, dienstverlening, zwerfvuilproject binnen de gemeente.

Nieuwbouw van dit dagcentrum in Amstelveen is in voorbereiding.

2.3.2 Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens	Aantal/bedrag
Cliënten	Aantal
Aantal cliënten met zorg en verblijf per einde verslagjaar	1011
<i>Waarvan ZZP-cliënten met zorg en verblijf per einde verslagjaar</i>	864
Aantal cliënten dagactiviteiten per einde verslagjaar	1079
Aantal extramurale cliënten (exclusief cliënten dagactiviteiten en Wmo-zorg) per einde verslagjaar	367
Capaciteit	Aantal
Aantal beschikbare bedden/plaatsen met verblijfszorg per einde verslagjaar, inclusief vroegere gezinsvervangende tehuizen	936
Productie	Aantal
Aantal dagen met zorg en verblijf in verslagjaar	310163
<i>Waarvan ZZP-dagen met zorg en verblijf in verslagjaar</i>	310163
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar	358921
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (exclusief dagactiviteiten en Wmo)	72781
Personeel	Aantal
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	2090
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	1143,04
Bedrijfsopbrengsten	Bedrag in euro's
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	79414623
<i>Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten</i>	74725832
<i>Waarvan overige bedrijfsopbrengsten</i>	4688791

2.3.3 Cliëntengegevens

Op peildatum 31 december 2010 waren er 1635 unieke cliënten, met een gemiddelde leeftijd van 30,9 jaar.

Clëntenbestand per 31-12-2010

Wonen met indicatie verblijf en behandeling			
leeftijd	man	vrouw	totaal
<19	24	22	46
19-29	116	73	189
30-39	86	62	148
40-49	74	68	142
50-59	64	55	119
60-64	26	24	50
>64	23	20	43
totaal	413	324	737

Wonen met indicatie verblijf			
leeftijd	man	vrouw	totaal
<19		0	0
19-29	17	15	32
30-39	19	20	39
40-49	17	10	27
50-59	11	8	19
60-64	4	5	9
>64	3	2	5
totaal	71	60	131

Wonen met indicatie begeleid wonen			
leeftijd	man	vrouw	totaal
<19	0	0	0
19-29	4	4	8
30-39	12	15	27
40-49	24	13	37
50-59	12	5	17
60-64	3	3	6
>64	4	2	6
totaal	59	42	101

leeftijd	intramuraal			extramuraal		
	man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal
0-2	0	0	0	7	4	11
3-4	0	0	0	18	10	28
5-6	1	1	2	20	16	36
7-8	0	1	1	20	15	35
9-10	4	1	5	19	13	32
11-12	0	1	1	15	6	21
13-14	5	4	9	8	4	12
>14	7	8	15	14	9	23
totaal	17	16	33	121	77	198

Dagbesteding volwassenen						
leeftijd	intramuraal			extramuraal		
	man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal
18-25	65	50	115	42	35	77
26-55	206	173	379	37	26	63
56-64	41	46	87	5	2	7
>64	26	22	48	3	2	5
totaal	338	291	629	87	65	152

Cliënten die zorg thuis ontvangen			
leeftijd	man	vrouw	totaal
0-17	114	64	178
18-25	17	16	33
26-55	42	31	73
56-64	5	1	6
>64	2	2	4
totaal	180	114	294

Begeleid werken			
	man	vrouw	totaal
Derden	1	0	1
UWV	40	24	64
WSW	3	2	5
PGB	1	0	1
totaal	45	26	71

Cliënten die zorg inkopen via PGB			
leeftijd	man	vrouw	totaal
0-9	30	23	53
10-17	54 (1)	24	78
18-25	20 (2)	13	33 (3)
>26	12 (2)	10	22 (4)
totaal	116 (5)	70	186 (8)

() Zorg ingekocht bij een andere organisatie.

Logeren			
leeftijd	man	vrouw	totaal
0-17	68	44	112
18-25	22	16	38
26-55	2	3	5
56-64			
>64			
totaal	92	63	155

Totaal aantal cliënten van OTT naar leeftijd en geslacht			
	man	vrouw	totaal
totaal	952	683	1635
leeftijd			
0-17	286	173	459
	30%	25%	28%
18-25	155	111	266
	16%	16%	16%
26-55	408	312	720
	42%	45%	44%
56-64	68	60	128
	7%	8%	7%
>64	35	27	62
	3%	3%	3%

2.3.4 Personeelsgegevens

Personeelsopbouw naar geslacht 2009 - 2010

	2009	2010
man		
Fulltime	59	67
Parttime	210	217
vrouw		
Fulltime	122	117
Parttime	1611	1689
totaal		
Fulltime	181	184
Parttime	1821	1906
totaal generaal	2002	2090

Personeelsopbouw naar leeftijdsgroep 2009 - 2010

leeftijd	2009		2010	
	aantal	%	aantal	%
< 25	435	21,73%	435	20,81%
25 - 34	414	20,68%	449	21,48%
35 - 44	380	18,98%	387	18,52%
45 - 54	530	26,47%	554	26,51%
> 54	243	12,14%	265	12,68%
totaal	2002	100,00%	2090	100,00%

Opbouw parttimers en fulltimers 2009 - 2010

	2009		2010	
	aantal	%	aantal	%
man fulltime	61	3,05%	69	3,30%
man parttime	144	7,19%	152	7,27%
man oproep	64	3,20%	63	3,01%
totaal man	269	13,44%	284	13,59%
vrouw fulltime	123	6,14%	119	5,69%
vrouw parttime	1174	58,64%	1262	60,38%
vrouw oproep	436	21,78%	425	20,33%
totaal vrouw	1733	86,56%	1806	86,41%
totaal fulltime	184	9,19%	188	9,00%
totaal parttime	1318	65,83%	1414	67,66%
totaal oproep	500	24,98%	488	23,35%
totaal	2002	100,00%	2090	100,00%

Ziekmeldingen 2009 - 2010

Duur (in dagen)	2009	2010
	aantal	aantal
kort < 8	1144	1024
middellang 8 - 42	267	261
lang > 42	114	140
totaal	1525	1425

Niet ziek: per kwartaal 2010

% niet ziek geweest				
leeftijd	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
< 25	73,97%	75,97%	67,67%	76,69%
25 - 34	67,15%	70,11%	69,11%	71,61%
35 - 44	73,05%	76,38%	75,47%	76,09%
45 - 54	76,09%	82,57%	79,81%	80,09%
> 54	83,76%	91,22%	83,49%	83,11%
totaal	76,02%	80,49%	79,57%	77,21%

Ziekteverzuimcijfers afgelopen 4 jaar

leeftijd	2010	2009	2008	2007
< 25	2,91%	3,06%	3,78%	3,03%
25 - 34	4,56%	3,84%	4,38%	2,58%
35 - 44	4,36%	4,18%	3,72%	3,83%
45 - 54	5,13%	5,54%	4,85%	4,96%
> 54	3,66%	3,98%	6,57%	4,80%
totaal	4,36%	4,29%	4,45%	3,76%

Indiensttredingen 2009 - 2010

	2009			2010		
	man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal
Fulltime	6	15	21	3	9	12
Parttime	42	393	435	67	377	444
Totaal	48	408	456	70	386	456

Uitdiensttredingen 2009 - 2010

	2008			2009		
	man	vrouw	totaal	man	vrouw	totaal
Fulltime	1	9	10	2	10	12
Parttime	38	272	310	53	303	356
Totaal	39	281	320	55	313	368

2.3.5 Werkgebieden

Ons Tweede Thuis is werkzaam in de Zorgkantoorregio's Amstelland en de Meerlanden, Kennemerland en Amsterdam.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Een organisatie met een maatschappelijke doelstelling die werkzaam is in de lokale samenleving, heeft contacten op allerlei niveaus. Veelvuldig zijn er contacten met gemeenten, scholen, huisartsen en paramedici. Wij beperken ons in dit overzicht tot organisaties waar gestructureerde contacten mee bestaan.

Ketenoverleg

De zorgaanbieders in de regio komen regelmatig bijeen in het ketenoverleg waarvan het Zorgkantoor de samenroeper en voorzitter is. Knelpunten in de zorg, de regio betreffende, worden hier besproken en zo mogelijk opgelost.

GGZ inGeest

Met de GGZ in Geest is een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Afspraken zijn gemaakt over het bieden van psychiatrische zorg aan cliënten van OTT. Een sociaal verpleegkundige is voor een deel van de werktijd gedetacheerd bij OTT.

JLVG-tafel

Knelpuntenoverleg, geïnitieerd door het Zorgkantoor, ter vermindering van de wachtlijstproblematiek van lvg jongeren. Aan dit overleg nemen naast Ons Tweede Thuis deel: Lijn 5, Ipse/De Bruggen, 's-Heerenloo en Cardea. De tafel wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter.

Gezondheidscentrum Haarlemmermeer

Afspraken zijn gemaakt m.b.t. het bieden van huisartsenzorg aan intramurale cliënten van OTT. Ook ten aanzien van het leveren van medicijnen zijn afspraken gemaakt.

Fysiotherapiepraktijk Kudelstaart

Met deze fysiotherapiepraktijk zijn afspraken gemaakt over het behandelen van cliënten van OTT.

Amstelring

Met deze organisatie, op het terrein van de ouderenzorg, wordt samengewerkt in nieuwbouwprojecten in Aalsmeer en Hoofddorp. Daarnaast is Amstelring voor 50% participant in Culicom te Nieuw-Vennep, waar ook OTT voor 50% in participeert. Maaltijden en onderdelen van maaltijden worden hier bereid.

Sinaï Centrum

Met deze organisatie, werkzaam op het terrein van zowel de verstandelijk gehandicaptenzorg als de psychiatrie, is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten gericht op samenwerking m.b.t. wonen en dagbesteding voor de VG populatie en overdracht van deze activiteiten per 1 januari 2011 aan Ons Tweede Thuis.

Apotheek

Met de Westwijkapotheek te Amstelveen, apotheek Groen te Aalsmeer en apotheek Floriande te Hoofddorp zijn afspraken gemaakt over het leveren en de wijze waarop, van medicijnen.

Centrum voor Expertise en Consultatie (CCE)

Met dit expertisecentrum wordt samengewerkt bij het begeleiden van cliënten met o.a. gedragsstoornissen, Niet Aangeboren Hersenletsel en aan autisme verwante stoornissen.

Onderwijs

Met de regionale opleidingscentra (ROC's) in Amsterdam is, samen met enkele andere gehandicaptenzorgaanbieders, in juni 2006 een convenant gesloten t.b.v. de aansluiting van het beroepsonderwijs op de praktijk van de gehandicaptenzorg. Voor de regio Kennemerland is een vergelijkbaar convenant afgesloten met het Nova College.

Speciaal basisonderwijs

Op vier scholen verspreid over de regio wordt speciale naschoolse opvang geboden.

Loket Vroeghulp

Geparticipeerd wordt in het samenwerkingsverband vroegsignalering van kinderen met een ontwikkelingsachterstand in de regio.

Samenwerkingsverband Autisme Spectrum Stoornissen kennemerland en de Meerlanden (SASSKAM) . De SSKAM richt zich specifiek op de zorg en ondersteuning van mensen met autisme. Ons Tweede Thuis participeert in dit samenwerkingsverband.

MEE

Met MEE wordt regelmatig overlegd over de afstemming van de vraag van de cliënt en het gewenste aanbod door zorgaanbieders.

RCA

Met het Revalidatie Centrum Amsterdam zijn afspraken gemaakt ten aanzien van revalidatiebehandelingen.

SRZ

Met de Stichting Revalidatie Ziekenhuizen Noord-Holland is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met betrekking tot een revalidatiearts op consultbasis.

Jeugdzorg

Samengewerkt wordt met de Jeugdriagg zuidelijk Noord-Holland, deelgenomen wordt aan het platform ambulante jeugdzorg.

Samenwerkingsverband CJG

Met onder andere de gemeenten in de regio wordt samen gewerkt rondom de ontwikkeling Centra Jeugd en Gezin (CJG) en 'Eén gezin, één plan' (ondersteuning aan multiprobleemgezinnen).

Dagbesteding/thuisondersteuning

Voor cliënten van de volgende organisaties zijn afspraken gemaakt m.b.t. het bieden of uitbesteden van dagbesteding of thuisondersteuning, op basis van onderaannemerschap:

- 's Heerenloo
- SEIN
- Sinaï Centrum
- Amsta
- Heliomare
- Gemiva
- Ipse De Bruggen
- Omega
- Hartekamp Groep
- Beth Shalom
- DJI
- lambe/Raphaelstichting
- Cordaan
- Landzijde
- Kentalis

A-M Groep

Met deze organisatie, werkzaam in het kader van de Wet Sociale Werkvoorziening, zijn afspraken gemaakt over wachtlijstcliënten en acquisitie.

Arbeidsintegratie

Geparticipeerd wordt in het Platform Arbeidsintegratie

Huisvesting

Op het terrein van de huisvesting wordt samengewerkt met:

- Ymere, vestiging Hoofddorp
- Woongroep Holland, Uithoorn
- Eigen Haard, vestiging Aalsmeer
- Elan Wonen, Haarlem

Divers overleg

Met de volgende cliëntenorganisaties worden contacten onderhouden:

- Federatie van Ouderverenigingen
- Onderling Sterk

Zorgkoepels

OTT is lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland en participeert in verschillende commissies. Tevens is zij lid van de regionale koepel: Infopunt Zorg en voor een enkel onderdeel van de organisatie lid van de Sigra. Met ingang van 1 januari 2009 is het lidmaatschap van Infopunt Zorg als regionale koepel, opgezegd. Het lidmaatschap past niet meer in het huidige tijdsbeeld. Wel zijn afspraken gemaakt om te blijven participeren in het overleg rond beroepsopleidingen.

3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

In 2005 heeft de Raad van Toezicht ingestemd met de zorgbrede governancecode. Inmiddels zijn inzichten gerijpt en is er een stevige maatschappelijke discussie gevoerd over de governance en toezicht. Met de partijen uit het veld is de Governancecode 2005 geëvalueerd met als resultaat dat de herziene code op voordracht van de bestuurder in 2010 op de agenda van de vergadering van de RvT is geplaatst, voorzien van een voorstel met betrekking tot aanpassingen die nodig zijn om te gaan handelen conform deze governancecode.

Op basis van de bespreking in de vergadering van de Raad van Toezicht is besloten de statuten te wijzigen en de code over te nemen en daar naar te gaan handelen. De statuten zijn in 2010 aangepast.

De Raad van Toezicht heeft het rooster van aftreden hierbij betrokken. Volgens de nieuwe code kunnen leden van de Raad van Toezicht voor twee periodes worden benoemd, daarna moet men aftreden.

Besloten is te komen tot een overgangsregeling met betrekking tot de bepaling in de Governancecode en de statuten dat een lid van de Raad van Toezicht slechts één keer kan worden herbenoemd en dus maximaal acht jaar lid van de Raad van Toezicht kan zijn. De noodzaak van een overgangsregeling was aanwezig omdat bij onmiddellijke invoering de gehele Raad van Toezicht zou moeten aftreden. Rekening is gehouden met behoud van continuïteit en kwaliteit in toezicht.

De overgangsregeling loopt over een periode van 5 jaar (van 01-01-2011-01-01-2016).

Voor nieuwe leden vanaf 2011, wordt de Governancecode direct toegepast

3.2 Raad van Bestuur

Naam	Aandachtsgebied	Nevenfuncties (allen niet gehonoreerd)
Dhr. A.P. van Leeuwen	voorzitter	<ul style="list-style-type: none">- Lid Raad van Advies Zorgkantoor A&M- penningmeester NGK – Amsterdam Centrum- Adviseur Stichting Arbeid & Handicap, Aalsmeer- Penningmeester St. Exploitatie kinderboerderijen Haarlemmermeer e.o.- Adviseur VVGAM, Aalsmeer- secretaris/penningmeester Culicom, Nieuw-Vennep

De taken en bevoegdheden van de Raad van Bestuur zijn vastgelegd in een bestuursreglement. In de statuten is de verhouding tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht vastgelegd. Afspraken zijn gemaakt over nevenfuncties, deze behoeven de goedkeuring van de Raad van Toezicht.

Ten aanzien van de bezoldiging geldt voor de huidige Raad van Bestuur nog de Adviesregeling honorering van directies en Raden van Bestuur. Bij nieuwe benoemingen zal de governancecode gevolgd worden.

3.3 Raad van Toezicht

Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	op voordracht van	specialisatie
A. Joustra, de heer		bestuurlijk, maatschappelijk perspectief
A.P. v.d. Nes, de heer		management gezondheidszorg, gedragswetenschappelijk
Chr. M.M. Woerden, de heer		onderwijsmanagement, cliëntperspectief
R.H.F. Verberg, de heer	cliënten	cliëntperspectief
J. Blokhoff, de heer	cliënten	onderwijsmanagement, cliëntperspectief
D. van Marle, de heer	cliënten	financiën, cliëntperspectief
H.L. Groen, mevrouw		bestuurlijk, sociaal perspectief
C. Broekhoven, de heer	Ondernemingsraad	financiën, medewerkerperspectief
L. ten Brink, de heer	Ondernemingsraad	juridisch, medewerkerperspectief
J. van der Neut, mevrouw		zorginhoudelijk, medewerkerperspectief

De Raad van Toezicht werkt enerzijds op afstand van de organisatie, maar is anderzijds betrokken doordat een aantal leden op voordracht van de Centrale Familie Raad wordt benoemd en een aantal leden op voordracht van de Ondernemingsraad. Dit heeft als belangrijk voordeel dat leden van de Raad van Toezicht ouder of familielid zijn van cliënten. Natuurlijk functioneren alle leden zonder last of ruggespraak, maar het kennis hebben van de organisatie heeft voordelen. Geen van de leden heeft in materiële zin relaties met Ons Tweede Thuis.

De toezichthouders van Ons Tweede Thuis ontvangen een vaste onkostenvergoeding van € 1.500,- per jaar..

Eén lid is aangewezen om zich specifiek te richten op het financiële beleid. Bij de bespreking van de jaarrekening met de accountant is dit lid aanwezig geweest. Een ander participeert in de klachtencommissie, terwijl twee leden van de Raad van Toezicht contact onderhouden met de Ondernemingsraad en twee leden het contact met de Centrale Familieraad onderhouden.

De Raad van Toezicht wordt door de Raad van Bestuur geïnformeerd over het gevoerde en te voeren beleid. Daarnaast is het jaarplan dat ieder jaar wordt vastgesteld en periodiek wordt gevolgd een goed middel om te beoordelen of de organisatie zich ontwikkelt in de gewenste richting.

Overige belangrijke toetsingsbronnen zijn de managementletter en de jaarrekening.

In het verslagjaar is de Raad van Toezicht vier keer bijeen geweest. Telkens was een ruime meerderheid van de leden aanwezig. Een brainstormbijeenkomst is gehouden rond het thema risicomanagement.

In iedere vergadering wordt de Raad van Toezicht schriftelijk door de Raad van Bestuur geïnformeerd over de omvang van de dienstverlening, financiële zaken, personeelszaken, de huisvesting en het inhoudelijk beleid. Daarnaast wordt regelmatig gesproken over het ontwikkelde overheidsbeleid en de wijze waarop de organisatie wil en kan participeren op dit beleid. Ook de ontwikkelingen die zich voordoen in de samenleving worden in opiniërende en richtinggevende zin besproken.

Onderwerpen waarover in 2010 een besluit is genomen

Ons Tweede Thuis heeft een woonvoorziening voor lichamelijk gehandicapten in Hoofddorp in voorbereiding. Het pand zou worden gehuurd van Ymere, maar Ymere

heeft gevraagd of OTT het pand wil kopen. Dat was de aanvankelijke opzet van OTT, maar dat wilde Ymere destijds niet. Vanwege liquiditeitsproblemen bij Ymere is gevraagd of OTT toch willen kopen. De Raad van Toezicht heeft ingestemd met de koop, mits het aanvangsrendement uitkomt op 7%.

De begroting 2010 is door de Raad van Toezicht goedgekeurd.

De Raad van Toezicht heeft zich positief uitgesproken over de trekrichting in de ondersteuning van het Sinaï Centrum, dat door de Inspectie onder verscherpt toezicht was gesteld.

Voor het VG gedeelte van het Sinaï Centrum in Amstelveen heeft Ons Tweede Thuis hand- en spandiensten geleverd. Een verbeterplan voor de Inspectie is opgesteld. Het plan om te komen tot verbeteringen is door de Inspectie als ambitieus getypeerd en goedgekeurd.

De afdeling personeelszaken heeft ondersteuning geboden bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers en nieuwe medewerkers zijn vanaf 1 maart 2010 bij Ons Tweede Thuis in dienst gekomen.

Een kennismakingsbijeenkomst van de beide Raden van Toezicht heeft plaats gevonden.

Het pand Maccabiadelaan is met instemming van de RvT aangekocht.

Een lid van de RvT dat was benoemd op voordacht van de Ondernemingsraad, is in 2010 afgetreden. Met het oog op het aantal leden van de Raad van Toezicht en de toetreding van een lid van de Raad van Toezicht namens het Sinai Centrum, is besloten om een ander lid op voordracht namens de OR te benoemen. Deze voordracht is overgenomen door de OR.

De jaarrekening is besproken met de accountant in een vergadering van de Raad van Toezicht. De jaarrekening sluit met een positief resultaat en is goedgekeurd door de Raad van Toezicht

De mogelijkheid heeft zich voorgedaan om in Amstelveen-Westwijk Zuidoost een woon- en dagcentrum te realiseren. Gedacht wordt aan een capaciteit van 56 plaatsen en een dagcentrum voor ca. 50 cliënten. Door het realiseren van dit woon- en dagcentrum kunnen oudere locaties een andere bestemming krijgen of worden verkocht. Met het voorstel om een programma van eisen op te stellen voor de locatie Amstelveen-Westwijk Zuid-Oost, is ingestemd.

Op de locatie waar het logeershuis in Hoofddorp is gevestigd is, zou een woonvoorziening voor 42 bewoners met een dagcentrum goed te realiseren zijn. De knelpunten van twee andere woonvoorzieningen kunnen hiermee opgelost worden.

Nagedacht is over spreiden van de logeerfunctie over de regio waarbij een locatie in Amstelveen en een deel van een voorziening in Hoofddorp, geschikt gemaakt kan worden. Door een spreiding over de regio kan de exploitatie doelmatiger worden uitgevoerd. De Raad van Toezicht heeft ingestemd met het verder uitwerken van deze plannen.

3.4 Bedrijfsvoering

Gewerkt wordt vanuit het principe dat een leidinggevende integraal verantwoordelijk is voor alles wat in de voorziening/werkeenheden plaats vindt. Dus voor het inhoudelijke beleid de uitvoering van het personeelsbeleid, schoonmaak, voeding e.d. is de leidinggevende verantwoordelijk. Het werken met één aanspreekpunt wordt als waardevol en helder ervaren.

De leidinggevende ontvangt maandelijks overzichten m.b.t. de verhouding personeelsbudget en personeelskosten, materiële kosten, ziekteverzuim en de gerealiseerde productie/prestatie. Eén keer per jaar wordt het werkplan van de voorziening/werkeenheden besproken en vastgesteld, evenals de begroting. Eventuele overschotten of tekorten worden vermeld op een saldobiljet dat jaarlijks aan de leidinggevende, die tevens budgethouder is, wordt verstrekt. Ook de gerealiseerde productie van de voorziening is onderdeel van het saldobiljet.

De leidinggevende wordt bij zijn werk ondersteund en gecontroleerd door een sectormanager of de Raad van Bestuur. Minimaal één keer per zes weken vindt er overleg plaats en wordt de gehele zorg en bedrijfsvoering doorgesproken.

Het gevolg van de keuze voor integraal management is dat OTT wat meer leidinggevend heeft in de voorzieningen en werkeenheden, en wat minder in ondersteunende functies. De leidinggevend worden ondersteund door beleidsmedewerkers en specialisten op de terreinen onderhoud, automatisering, personeelsbeleid, salaris- en personeelsadministratie, boekhouding, opleidingen en verschillende zorgthema's.

Door het maandelijks volgen van én de binnenkomende indicaties, de geleverde prestaties/productie, de materiële- en personeelskosten, zijn de risico's beperkt in omvang. Het grootste risico, maar moeilijk in te schatten, is het beleid van de overheid. Onderwerpen en thema's die op ons afkomen zijn het systeem van integrale bekostiging, het onderbrengen van delen van de zorg in de WMO en het systeem van zorgzwaartebekostiging. De effecten van deze majeure beleidsontwikkelingen zijn moeilijk te voorspellen. Wel wordt geprobeerd, d.m.v. het financiële beleid, de huisvestingslasten op voorhand zoveel mogelijk te beperken door het dragen van de kosten op momenten dat deze zich voordoen.

Aan iedere voorziening / werkeenheden is een begeleidingsteam verbonden. Als regel bestaat dit team uit een gedragsdeskundige, een AVG arts en de clustermanager van de voorziening.

Wij willen proberen de budgethouders te betrekken bij het groot onderhoud en het afsluiten, al dan niet, van onderhoudscontracten. Voor 2011 is dit een speerpunt.

3.5 Cliëntenraad

Het functioneringsniveau van cliënten van Ons Tweede Thuis verschilt sterk. Daarnaast zijn vrij veel cliënten van OTT kind. Gevolg daarvan is dat er per voorziening, afhankelijk van het functioneringsniveau en de leeftijd, gekozen is voor een gebruikersraad of een familiecommissie per voorziening. In de gebruikersraden of familiecommissies worden de onderwerpen de locatie of voorziening betreffende, besproken.

Op stichtingsniveau is er een Centrale Cliëntenraad, waar vertegenwoordigers vanuit de gebruikersraden met de bestuurder onderwerpen bespreken die van belang zijn voor meer dan de eigen voorziening. Op gelijke wijze zijn de familiecommissies verenigd in de Centrale Familie Raad.

De Centrale Cliëntenraad wordt bij haar werk ondersteund door enerzijds een secretariael medewerkster en anderzijds door een maatschappelijk werkster. Voorafgaande aan de overlegvergadering met de bestuurder worden de gespreksonderwerpen voorbesproken, in aanwezigheid van de secretariael medewerkster en de maatschappelijk werkster. In de overlegvergadering worden de onderwerpen besproken waar de Centrale Cliëntenraad haar advies over moet geven of mee moet instemmen. Veel aandacht wordt gegeven aan de informatieverstrekking over de gehele organisatie, ook is er veel ruimte voor het stellen van vragen en het aan de orde stellen van onderwerpen. Jaarlijks wordt een werkbezoek gebracht aan een bestaande of nieuwe voorziening. Ook worden de leden van de Centrale Cliëntenraad jaarlijks geschoold door een externe vormingswerker.

Jaarlijks wordt in ieder geval de begroting en de jaarrekening aan de Centrale Cliëntenraad voorgelegd ter advisering of instemming. Ook de uitkomst van de

cliëntenraadpleging is een vast onderwerp waar advies over wordt uitgebracht. Over uitbreidingen dan wel opheffen van voorzieningen wordt de Centrale Cliëntenraad om haar mening gevraagd.

In het afgelopen jaar is aan de cliëntenraad de vraag gesteld wat zij er van vinden dat een aantal medewerkers van Ons Tweede Thuis voor het Sinaï Centrum gaan werken. De leden vonden dit een goed idee. Dat de cliënten van het Sinaï Centrum goede zorg krijgen, vond de cliëntenraad het belangrijkste.

Verder is de vraag gesteld wat de cliëntenraad er van vindt dat cliënten van het Sinaï Centrum bij OTT komt wonen. Het antwoord was dat cliënten van het Sinaï van harte welkom zijn bij OTT, dat ze goede begeleiding krijgen. Bij OTT is het gestructureerd, waarom zou je ze eigenlijk weigeren? De cliëntenraad geeft een positief advies.

3.6 Centrale Familieraad

Net als bij de Centrale Cliëntenraad worden vanuit de familiecommissies op de voorzieningen mensen afgevaardigd naar de Centrale Familieraad, in de wandelgangen Cefara genoemd. Het gaat om ouders en familie van kinderen en van cliënten van een lager ontwikkelingsniveau. Cliënten die voor zichzelf kunnen spreken worden vertegenwoordigd door de Centrale Cliëntenraad.

Met de Centrale Familieraad worden veelal wat meer zaken besproken de lange termijn betreffende en wordt op de jaarrekening en de begroting dieper ingegaan.

In 2010 zijn onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- Ontwikkelingen rondom de overname van de VG-cliënten van het Sinaï Centrum
- Begroting 2010
- Jaarrekening 2009
- Procedure wils(on)bekwaamheid
- Jaarverslag commissie seksueel misbruik en kindermishandeling
- Meerjarenbeleidsplan 2010-2014
- Jaarplan 2010
- Jaarverantwoording Zorginstellingen 2009
- Ingediende en gehonoreerde projecten van voorzieningen
- Begrotingsvoorbereiding 2011
- Rapport thematisch toezichtbezoek van de Inspectie: terugdringen vrijheidsbeperkingen woonvoorziening Hortensialaan
- Aankondiging onderzoek gehechtheid VU-OTT
- Medewerkerraadpleging 2010
- Notitie Risicomanagement

De Cefara heeft formeel een positief advies uitgebracht over de overname van de VG cliënten van het Sinaï Centrum.

De Cefara heeft zich positief uitgesproken over het meerjarenbeleidsplan 2010-2014, hebben het een vooruitstrevend en realistisch genoemd.

De Cefara is akkoord gegaan met de concept procedure wils(on)bekwaamheid.

3.7 Ondernemingsraad

Een andere pijler van medezeggenschap binnen Ons Tweede Thuis is de ondernemingsraad die alle medewerkers vertegenwoordigt en hun belangen behartigt. De ondernemingsraad brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit. Alle voorzieningen van Ons Tweede Thuis hebben een contactpersoon die informatie van de OR doorsluist binnen de eigen voorziening. In een overleg met deze contactpersonen is gesproken

over de voors en tegens van de continuïteitsbonus en is ruim aandacht besteed aan leeftijdbewust personeelsbeleid.

De OR heeft het afgelopen jaar over de volgende onderwerpen advies of instemming gegeven:

Kerstgratificatie (initiatief)

Meerjarenbeleidplan Ons Tweede Thuis (initiatief)

Regeling mobiele telefonie (positief advies)

Sinaï Centrum (positief advies)

Waardevast PBL (positief advies)

Werkkostenregeling (positief advies)

Contactpersonenmiddagen 2010

De OR heeft twee contactmiddagen georganiseerd met de achterban.

In april is gesproken over de werkdrukbelasting en in oktober is de privacy onderwerp van gesprek geweest.

Jaarverslag Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad brengt jaarlijks een jaarverslag uit

4. Beleid, inspanningen en prestaties

Visie en Missie

Visie

Ons Tweede Thuis is een organisatie met een algemene signatuur. Dat betekent dat Ons Tweede Thuis er is voor cliënten en medewerkers met alle mogelijke levensbeschouwingen en achtergronden. Aan het werk in Ons Tweede Thuis ligt een mensvisie ten grondslag. Deze visie luidt als volgt.

- Ieder mens heeft mogelijkheden: om zich te ontwikkelen, te leren en te kiezen.
- Ieder mens heeft beperkingen: niemand is volmaakt, niemand kan alles. Ieder mens heeft daarom de ondersteuning van andere mensen nodig om zijn of haar leven te kunnen leiden, de een meer, de ander minder.
- Ieder mens heeft behoeften: aan warmte, medemenselijkheid, vriendschap, waardering, respect, prestaties.
- Ieder mens heeft wortels: familie, vrienden en cultuur.
- Ieder mens heeft rechten: op respect als individu, op privacy, op veiligheid en bescherming, om beslissingen te nemen over het eigen leven, op deelname aan de samenleving.
- Ieder mens heeft plichten: om zich naar vermogen in te spannen, zich aan afspraken te houden en anderen te respecteren.

Op basis van deze mensvisie wil Ons Tweede Thuis de volgende missie uitdragen:

Missie

Ons Tweede Thuis richt zich op mensen met een handicap. Ons Tweede Thuis wil met haar ondersteuning deze handicaps compenseren. Ons Tweede Thuis wil hiermee bereiken, dat elk van haar cliënten zich zo volledig mogelijk als uniek mens kan ontplooien. Als maatschappelijke organisatie is Ons Tweede Thuis verantwoordelijk voor en toetsbaar op de manier waarop haar medewerkers deze missie in hun dagelijks werk uitdragen.

Werkwijze

Persoonsgericht

Voor Ons Tweede Thuis is de individuele cliënt met zijn hulpvragen, wensen, handicaps en mogelijkheden de motor van onze organisatie. Idealen en doelen als normalisatie, integratie en participatie in de samenleving worden door ons zorgvuldig naar behoeften en mogelijkheden van de cliënt vertaald. De cliënt als persoon bepaalt de vormgeving van onze ondersteuning. Dit noemen wij het persoonsgericht werken (PGW). Aandachtige betrokkenheid, het aangaan van een relatie en het voeren van een dialoog met de cliënt zijn de middelen om de ondersteuning daadwerkelijk af te kunnen stemmen op de zorgvraag van een uniek mens.

Respectvol, veilig en verantwoord

Het recht op zelfbeschikking van de cliënt respecteren wij. We gaan uit van mogelijkheden, maar we houden daarbij rekening met handicaps. In de kennis over die handicaps en hoe we daarmee omgaan, ligt ons vakmanschap. Zo ondersteunen we de cliënt in het zelf maken van keuzen over zijn leven. Maar we zijn aan de cliënt verplicht om daarbij de veiligheid van de cliënt goed in het oog te houden. Als we noodgedwongen de keus moeten maken om een cliënt in zijn vrijheid te beperken, kunnen we altijd verantwoorden waarom we dat dan doen.

We blijven doorgaan met zoeken naar alternatieven, want we zullen elke kans aangrijpen om de cliënt tot zijn recht te laten komen.

Met hoofd en hart

Dat wat er gebeurt in het contact tussen cliënt en medewerker, daar gaat het ons om. Bij Ons Tweede Thuis werken we met hoofd én hart. Om met het hart te beginnen: we kiezen voor het werken met mensen met een handicap omdat dat ons persoonlijk aanspreekt. Maar een warm hart alleen is niet genoeg, het hoofd is net zo belangrijk. Als we in actie komen hebben we er eerst goed over nagedacht. Want cliënten zijn niet voor niets op onze ondersteuning aangewezen. Onze medewerkers weten wat ze doen en waarom. Ze kunnen rekening houden met de aard van de handicap(s) die de cliënt heeft en ze kunnen inspelen op de specifieke behoeften van elke cliënt. Ze weten hoe ze om kunnen gaan met de levensfase waarin de cliënt verkeert: kind, adolescent, volwassene, oudere.

Balancerend in de driehoek cliënt-ouder-begeleider

Ons Tweede Thuis biedt duurzorg. Cliënten zijn jarenlang, vaak een groot deel van hun leven of hun hele leven, op onze ondersteuning aangewezen. In die lange jaren komen en gaan de medewerkers. En ook al letten we er goed op dat we de rode draad in hun leven blijven vasthouden, toch zijn het de ouders en familie die de constante factor vormen. We verwachten daarom van onze medewerkers dat zij de relatie tussen de cliënt en zijn persoonlijk netwerk actief steunen en in stand helpen houden. Dat zij zich daarbij inleven in hun culturele achtergrond en levensbeschouwing is voor ons vanzelfsprekend. Ook verwachten wij van onze medewerkers dat zij de cliënt ondersteunen in zijn of haar geloofsbeleving. De medewerkers van hun kant kunnen dan van Ons Tweede Thuis verwachten dat zij geholpen worden om goed met de ouders of familie en met de diversiteit in achtergronden en culturen om te gaan.

Professioneel

De medewerkers van Ons Tweede Thuis zijn vakmensen. Alle medewerkers van Ons Tweede Thuis zijn of worden opgeleid, getraind en gesuperviseerd om hun werk goed te kunnen doen. Ons Tweede Thuis stimuleert haar medewerkers om actief en kritisch naar hun beroepsmatig functioneren te blijven kijken. We vinden het belangrijk dat medewerkers zich ontwikkelen en verdiepen in hun vak. We laten mensen het beste uit zichzelf halen. We leiden veel van onze nieuwe medewerkers zelf op en we voeren een actief beleid om hun kennis en die van hun collega's op peil te houden en op te frissen met de nieuwste inzichten. We spelen met ons cursusaanbod in op wat cliënten nodig hebben. Bijvoorbeeld door teams een incompanytraining aan te bieden.

Toetsbaar en transparant: we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen

OTT wordt betaald uit gemeenschapsgeld, de AWBZ. We leggen daarom verantwoording af aan de verschillende partijen die bij ons werk betrokken zijn en aan wie wij dit ook moeten doen volgens de wet of volgens vaste afspraken. Dat zijn de volgende partijen: de cliënt en zijn wettelijke vertegenwoordiger(s), de verzekeraar, onze medewerkers, de Raad van Toezicht en de Inspectie voor de gezondheidszorg. Daarnaast willen wij diverse organisaties en instanties waar we veel mee te maken hebben informeren over wat we doen. Dat zijn bijvoorbeeld gemeenten, de MEE, de GGZ, de Jeugdzorg, de Ouderenzorg, collega-instellingen, onze koepelorganisatie de VGN, het Ministerie van VWS, enzovoort.

Hoe doen we dat?

- Door te werken met persoonlijke ondersteuningsplannen (POP en Profiel).
- Door ons aan de wetgeving te houden. Dat doen we door de regels toe te passen die in de OTTheek zijn vastgelegd. Deze regels zijn zo gemaakt, dat medewerkers zich kunnen houden aan de wetgeving. Zoals de Kwaliteitswet, de Wet op de Geneeskundige

Behandelingsovereenkomst, de BOPZ, de Privacywetgeving. Daarom houden we interne en externe audits. OTT is HKZ gecertificeerd. We proberen overigens wel om de last van de daarbij horende bureaucratie niet onnodig zwaar op de voorzieningen te laten drukken.

- Doordat onze medewerkers zich aan de OTT-gedragscode houden.
- Door te werken aan de hand van onze plancyclus: meerjarenbeleidsplan, jaarplan en werkplan.
- Door aan PR te doen, door onze eigen website up to date te houden, door op de website Kies Beter te staan en door elk jaar ons jaardocument aan te leveren aan de VGN database en die van het ministerie van VWS.

Kritisch

Hoe blijven we scherp? Dat doen we op verschillende manieren. We zijn kritisch naar elkaar, zoals bij POP-besprekingen, bij de evaluaties van werkplannen, jaarplannen en beleidsnota's en bij de sectoroverleggen. We luisteren naar de kritiek van cliënten en hun ouders. Verder doen we mee aan allerlei onderzoek, zoals de interne tweejaarlijkse cliëntraadpleging en medewerkerraadpleging, de VGN Benchmark, het Kwaliteitskader, het waarderingsonderzoek interne en externe relaties of toegepast wetenschappelijk onderzoek.

Ons organisatieprofiel: cliëntgericht, praktisch, efficiënt, nuchter, degelijk en genuanceerd. De ondersteuning van de cliënten staat centraal. De hele organisatie van Ons Tweede Thuis en alle randvoorwaarden die bij een dergelijke organisatie horen, zijn dienstbaar aan dit principe. Dat betekent dat leidinggevenden zo direct en efficiënt mogelijk moeten kunnen reageren op behoeften van hun cliënten en hun medewerkers. Daarom zijn clustermanagers integraal verantwoordelijk: voor hun cliënten, voor hun medewerkers, voor de financiën en voor de gebouwen. We hebben een minimum aan managementlagen. Onze algemene overhead is een van de laagste van Nederland. Het dienstencentrum is wat de naam al zegt: het staat ten dienste van de voorzieningen en daarmee, maar dan indirect, ten dienste van de cliënt.

We zijn nuchter en gaan niet snel mee met de hype van het moment. We weten immers dat de cliënten en onze medewerkers een stabiele organisatie nodig hebben die continuïteit garandeert. We brengen alleen verandering aan als de cliënten het nodig hebben of om financiële redenen. De gevolgen van externe ontwikkelingen proberen we anticiperend en flexibel op te vangen.

Maatschappelijk betrokken

Ons Tweede Thuis heeft zich altijd verantwoordelijk gevoeld voor mensen met een handicap in haar regio, ook al zijn ze geen cliënt van onze stichting. Vanuit deze maatschappelijke betrokkenheid komen wij geregeld in actie: als wij leemten in de zorg signaleren die door ons kunnen worden opgevuld, dan doen wij dat. We hebben zo in de loop der jaren een divers aanbod opgebouwd dat kan inspelen op allerlei soorten hulpvragen. Niets is standaard. De voorzieningen die we bouwen of (ver)bouwen zijn altijd een antwoord op behoeften van cliënten. We houden hierin zelf de regie. Van midden in de samenleving tot midden in het boerenland, weg van de verlokkingen van de stad.

4.1 Meerjarenbeleid

Inleiding

In dit hoofdstuk staan de plannen over wat we de komende vijf jaar voor de cliënten willen bereiken en wat we daarvoor gaan doen. We maken daarbij gebruik van wat we de afgelopen periode geleerd hebben en we houden rekening met de ontwikkelingen die op ons

afkomen. De beleidsanalyse heeft ons de basis geleverd voor de keuzen die we in dit meerjarenbeleid hebben gemaakt. Eigenlijk gaan we door op de koers die we de afgelopen periode hebben uitgezet. Maar de nabije toekomst is minder zeker dan dat in het verleden het geval was. We proberen daarom zoveel mogelijk eventuele problemen creatief en flexibel op te vangen en datgene wat we al goed doen, of goed willen gaan doen, stevig te zekeren en te borgen.

Dit hoofdstuk beschrijft aan de hand van zeven principes het algemene OTT-beleid ten aanzien van onze ondersteuning:

- 1 zorgen voor veiligheid
- 2 persoonsgericht werken (PGW)
- 3 de beeldvorming gebruiken als basis voor het dagelijks handelen
- 4 het sociaal-emotionele ontwikkelingsniveau als aanknopingspunt nemen
- 5 naar een cliënt kijken met een 7x24 uursvisie
- 6 het belang van werk of dagbesteding erkennen
- 7 denken vanuit de driehoek.

Deze zeven principes gelden voor alle cliënten van Ons Tweede Thuis. Het zijn de hoofdaccenten van ons beleid in de komende jaren.

Dit algemene beleid wordt gevolgd door specifiek beleid voor de cliënten van de sectoren kinderen, werken en wonen.

Ondersteunen aan de hand van de zeven principes

Met het ondersteunen aan de hand van de zeven principes willen we bereiken dat, van welk OTT-aanbod een cliënt ook gebruik maakt, de kwaliteit van de ondersteuning door deze werkwijze overal optimaal is en dat er overal aan de hand van dezelfde zeven principes wordt gewerkt. Het is de bedoeling dat iedere sectormanager en iedere clustermanager samen met hun medewerkers een concrete vertaalslag maken van die zeven principes naar het aanbod en naar de cliënten en cliëntgroepen waarmee hij of zij dagelijks werkt. De behoeften van cliënten verschillen immers van elkaar en ons aanbod is breed en divers. De zeven principes staan beschreven in de volgende paragrafen.

Zorgen voor veiligheid

Veiligheid vormt de grondslag van onze ondersteuning: alleen met een veilige basis is ontwikkeling, participatie en integratie in de samenleving mogelijk. Wij horen daarom voor veiligheid te zorgen en wij zullen er alles aan doen wat in ons vermogen ligt om te regelen dat zowel cliënten als medewerkers zich veilig voelen. Veiligheid is een begrip met meerdere betekenissen. Veiligheid kan betekenen dat je je begrepen voelt en dat je weet wat er op een dag gaat gebeuren. Of dat je gezond en schoon bent en verblijft in een schone en prettige omgeving. Of dat je je voldoende beschermd weet tegen je eigen agressie of die van anderen. Of dat er mensen in je omgeving zijn die weten hoe ze (potentieel) gevaarlijke situaties - denk aan brand, vallen, het verkeer, besmettingen, criminaliteit, enzovoort - voor je kunnen voorkómen of ontwijken. Want voorkómen van gevaar is altijd beter dan moeten ingrijpen. Komt de cliënt in gevaar of voorzien wij gevaar, dan komen we in actie. Hierop zijn wij aanspreekbaar en toetsbaar. Want Ons Tweede Thuis is ook wettelijk verplicht om cliënten en medewerkers veiligheid te bieden. In de OTTheek staat hoe wij de wetgeving hebben vertaald naar regels en protocollen die bij elke audit worden getoetst.

Beleid: preventie van ernstig probleemgedrag

Veiligheid speelt bij het beleid van alle hiernavolgende zes principes een belangrijke rol. Op het gebied van algemene veiligheid, zoals brandveiligheid of hygiëne, is geen nieuw beleid nodig. De audits laten zien dat medewerkers van Ons Tweede Thuis hier redelijk zorgvuldig mee omgaan. Wel is nieuw beleid nodig op het gebied van het omgaan met ernstig

probleemgedrag en vrijheidsbeperkende maatregelen. Niet alleen omdat verbetering gewenst is en er landelijk inspectiebeleid is, maar ook omdat dit in ons werk onderwerpen zijn die altijd extra aandacht behoeven. We zullen de komende periode de volgende activiteiten uitvoeren.

- De presentatie en implementatie van de landelijke richtlijnen over de juiste omgang met ernstig probleemgedrag. Hieraan koppelen wij ook ons kennisbeleid en onze werkwijze, zoals als dat in hoofdstuk 4 van dit beleidsplan beschreven staat.
- De presentatie en implementatie van de door ons herziene regelingen over de omgang met vrijheidsbeperkende maatregelen (BOPZ).
- Het streven om de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen, en dan vooral het gebruik van de 'Zweedse band', te stoppen. Of, als het echt niet anders kan, tot het hoogstnoodzakelijke te beperken.
- In 2010 doorgaan met de deelname aan de jaarlijkse landelijke toetsingen die door de overheid vanuit het kwaliteitskader Zichtbare Zorg worden uitgezet.

Persoonsgericht werken

In onze zorgvisie staat de cliënt als individuele persoon centraal. Diens wensen, behoeften en zorgzwaarte bepalen de vormgeving van onze ondersteuning. Dat individueel ondersteunen noemen wij het persoonsgericht werken (PGW). PGW betekent niet automatisch: u vraagt en wij draaien. PGW betekent: de dialoog aangaan met de cliënt, weten hoe de cliënt functioneert en aansluiten op diens wensen en behoeften. Want voor de ene cliënt betekent PGW iets heel anders dan voor een andere. Elke medewerker kan dit verantwoorden op basis van wat er in het Profiel en POP van zijn cliënt staat.

Beleid: PGW vertalen naar de andere principes

In de komende beleidsperiode zal de stuurgroep PGW haar beleid voortzetten. Dat betekent:

- dat ook de stuurgroep zich in de komende periode buigt over de vraag: hoe vertalen wij deze principes naar het PGW? Moet onze werkwijze worden aangepast of aangescherpt?
- dat PGW een vast onderdeel blijft van de basiscursus POP/PGW/TC die alle nieuwe medewerkers krijgen.

Om de aandacht op PGW vast te houden zal de commissie PGW naast haar gebruikelijke werkzaamheden ludieke acties voeren en worden er nieuwe elementen aan het PGW-beleid toegevoegd, zoals het diversiteitsbeleid¹ voor cliënten dat begin 2010 is ingevoerd.

De beeldvorming gebruiken als basis voor het handelen

PGW betekent: aansluiten op de wensen en behoeften van een cliënt. Om de wensen en behoeften te kennen is een goede beeldvorming noodzakelijk. Het is belangrijk dat medewerkers die met dezelfde cliënt te maken hebben, handelen op basis van dezelfde beeldvorming, want door zo te werken bieden zij de cliënt duidelijkheid en houvast. Daarom hoort iedere medewerker die met de cliënt te maken heeft, te weten hoe de cliënt als mens functioneert. Dit betreft zowel het lichamelijk, verstandelijk, emotioneel, communicatief als het sociaal functioneren. Al deze aspecten tesamen vormen het integrale beeld van de cliënt. Dat staat in zijn Profiel en dat is de basis van waaruit we werken.

Beleid: cliënten begrijpen door een goede beeldvorming

¹ Het diversiteitsbeleid heeft als doel, te zorgen dat medewerkers van OTT in hun werk goed kunnen omgaan met de diversiteit in levensovertuiging, religie en cultuur van hun cliënten, diens ouders en hun collega's.

We willen bereiken, dat medewerkers hun cliënten begrijpen en weten hoe ze met hem of haar om moeten gaan. Er zijn cliënten die harmonisch ontwikkeld zijn en cliënten bij wie de beeldvorming al voor een ieder duidelijk is. Maar dat geldt niet voor alle cliënten. We willen handelingsverlegenheid verminderen door een goede beeldvorming. Er is al veel kennis en ervaring in huis. De OTTheek en het intranet bijvoorbeeld bevatten hiervoor de nodige aanwijzingen zoals de nota diagnostiek, de richtlijnen over de omgang met ernstig probleemgedrag, de richtlijn dementie, het kennisnet en de nota's over specifieke doelgroepen zoals ouderen. We willen in de komende beleidsperiode extra aandacht geven aan de vertaalslag van de beeldvorming naar het dagelijks handelen.

Het emotionele ontwikkelingsniveau als aanknopingspunt nemen

Een belangrijk onderdeel van de beeldvorming is een schatting van het emotionele ontwikkelingsniveau. Bij mensen met een handicap gaat de emotionele ontwikkeling namelijk langzamer dan de leeftijdsontwikkeling. De emotionele ontwikkeling stopt vaak eerder dan bij iemand die normaal begaafd is. Als een begeleider wil dat een cliënt iets doet, dan is het dus van belang dat de begeleider ook zeker weet, dat die cliënt dat niet alleen cognitief, maar ook emotioneel áánkan.

Beleid: het emotionele ontwikkelingsniveau in beeld krijgen

We vragen aan clustermanagers om - na raadpleging van het begeleidingsteam (BT)- na te gaan voor welke cliënten het nodig is om te weten op welk leeftijdsniveau de emotionele ontwikkeling van de cliënt zich bevindt. Bijvoorbeeld bij cliënten van wie de beeldvorming niet compleet is of die vermoedelijk een disharmonisch ontwikkelingsprofiel hebben en bij wie daardoor de kans op probleemgedrag groot is of die al probleemgedrag in een of andere vorm vertonen. Hoe vroeger een BT dan in actie komt hoe beter. Angsten en stress door overvragen (en ook ondervragen!) willen we zoveel mogelijk cliënten besparen. Of het nodig is om het emotionele ontwikkelingsniveau te laten schatten is overigens een vraag die bij alle cliënten van Ons Tweede Thuis gesteld kan worden en niet, zoals wel eens gedacht wordt, alleen bij cliënten met een lichte handicap.

Naar de cliënt kijken met een 7x24 uursvisie

Naar een cliënt kijken met een 7x24 uursvisie betekent, dat elke medewerker een beeld heeft van hoe de volledige week van diens cliënt er uit ziet, dus ook de avonden en het weekend. Wat doet een cliënt zo'n hele week, waar en met wie? Het gaat er bij dit principe namelijk om dat de ondersteuning die de cliënt krijgt, goed aansluit op diens behoefte en energieniveau, zowel in de leefsferen wonen en werken als in de vrije tijd. Hoe intensiever de ondersteuningsbehoefte van de cliënt is, hoe nauwer de ondersteuning in de drie leefsferen op elkaar afgestemd moet zijn.

Beleid: intersectoraal werken met Profiel en POP

We willen bereiken dat cliënten die een 24 uursindicatie hebben, ook een 24 uursaanbod krijgen. Dat houdt in dat medewerkers uit de sector wonen en de sector werken die met dezelfde cliënt te maken hebben, dus ook werken met POP's die vanuit één Profiel met één gezamenlijke integrale beeldvorming zijn opgesteld. Zodra dat organisatorisch te realiseren is, heeft de inzet van één gedragsdeskundige voor beide teams de voorkeur, want dat versterkt het werken vanuit één visie. Dit geldt eveneens voor het houden van gezamenlijke POP-evaluaties of, als dat kan, het werken met één POP in de leefsfeer wonen en de leefsfeer werken. Bij cliënten met complexe problematiek is het beleid om de regie van de ondersteuning bij de clustermanager van het team wonen te leggen.

Er zijn cliënten die meerdere diensten van Ons Tweede Thuis afnemen. We verwachten van de betrokken clustermanagers dat zij met elkaar regelen dat de ondersteuning die hun medewerkers aan de cliënt bieden, vanuit één integrale beeldvorming wordt uitgevoerd. In

een dergelijke situatie is het natuurlijk efficiënt en effectief om, als dat kan, de POP-besprekingen en -evaluaties gezamenlijk te organiseren. Ook dan ligt de regie bij de clustermanager van het wonen of, als de cliënt niet bij Ons Tweede Thuis woont, bij degene die het grootste deel van de ondersteuning biedt.

De komende beleidsperiode willen we gaan volgen hoe dit beleid door de sectoren en clusters concreet vertaald gaat worden en welke ondersteuning de BT's hierbij wensen. De werkgroep POP zal hierbij actief worden betrokken.

Beleid: extra aandacht voor invulling van de vrije tijd

De vrije tijd is een belangrijk onderdeel van de 7x24 uursvisie. We hebben lange tijd te weinig onderkend dat bijvoorbeeld niet alle cliënten die in een appartement wonen, in staat zijn zelfstandig hun vrije tijd in te vullen. Sommige cliënten kunnen in een sociaal isolement terecht komen, wat zich kan uiten in alcoholverslaving of dwangmatig Internetten. Of hoe nodig het is dat cliënten met een zeer ernstig verstandelijke handicap ook in de avond of het weekend bezigheden hebben, omdat we merkten dat ze anders te weinig stimulansen kregen. Vandaar dat we in de komende beleidsperiode aan de clustermanagers willen vragen extra aandacht te geven aan de invulling van de vrije tijd. Vanuit het wonen en met vrijwilligers wordt al het een en ander georganiseerd. Maar er kan meer. Ook hier kunnen clustermanagers vanuit het wonen en het werken samenwerken; een dagcentrum kan ook in het weekend open gaan voor allerlei vrijetijdsactiviteiten.

Beleid: rekening houden met indicaties

Uitgangspunt bij de 7x24 uursvisie is de indicatie en dus de zorgwaarde die de cliënt heeft. Want de indicatie bepaalt hoe ver onze invloed reikt. Maar we kijken wel breder dan de indicatie reikt. Wanneer een BT, door met een 7x24 uursvisie naar de cliënt te kijken, tot een ander beeld van de hulpbehoefte komt, dan wordt dit zorgvuldig met de cliënt en/of diens ouders besproken. Als dat kan, dan volgt er een nieuwe indicatie. En als dat niet kan, moet voor alle partijen duidelijk zijn wat Ons Tweede Thuis kan bieden en wat niet.

Het belang van werk of dagbesteding erkennen

De logische consequentie van de 7x24 uursvisie is dat wij vinden dat elke cliënt van Ons Tweede Thuis die bij ons woont, recht heeft op een vorm van dagbesteding of werk, ongeacht handicap(s) of bijkomende problematiek. Bij elke intake zullen we dit punt ook zo benoemen. Want een passende activiteit overdag is essentieel, bijvoorbeeld voor het welbevinden, het zelfrespect, de deelname aan de samenleving of het ervaren van de wereld om zich heen. Passende dagbesteding is goed voor het dagritme en vormt een stimulans voor zowel de lichamelijke als de geestelijke ontwikkeling.

Beleid: differentiatie en profilering

Dagbesteding binnen Ons Tweede Thuis kent een grote diversiteit omdat de cliënten ook diverse behoeften hebben. Zo nodig wordt deze diversiteit vergroot. We hechten eraan dat de dagbesteding professioneel wordt vormgegeven; dat is het vakmanschap van de begeleiders. De komende beleidsperiode willen we dat vakmanschap verder uitwerken en de werkwijze en toegepaste methodieken in deze sector intern en extern profileren.

Denken vanuit de driehoek

Wij vinden dat het denken en handelen vanuit de driehoek ouder-client-begeleider de kwaliteit van de ondersteuning van de cliënten ten goede komt. Het gaat erom dat medewerkers gevoelig zijn voor de dynamiek die zich in de driehoek afspeelt. Daarbij houden ze uiteraard rekening met de levensfase waarin de cliënt verkeert (kind, jongere, volwassene, oudere). Want elke levensfase vereist een andere rol en een andere houding. Ook de aard van de handicap(s) van de cliënt (en eventuele bijkomende problematiek), de

zorgzwaarte en het soort aanbod (zoals wonen, werken, kinderdagcentrum, ambulante hulpverlening) bepalen het karakter van de driehoeksrelatie. Dan is er nog de context waarin zich alles afspeelt, namelijk de samenleving of de buurt waar men woont of werkt. Voor de ene cliënt weegt die context zwaarder dan voor de andere.

Beleid: doorgaan met scholing en instructies, inzetten gedragsdeskundigen

Daarom blijven we het werken in de driehoek stimuleren door vormen van bijscholing, instructies op de werkvloer en intervisie. Er is meestal een samenhang tussen klachten of problemen en een wisselwerking tussen mensen die deel uitmaken van een leefsysteem. Weten hoe een bepaald leef- of gezinssysteem werkt, denken op betrekkningsniveau en daar vervolgens naar kunnen handelen is een vereiste. Een team kan van een gedragsdeskundige en een teamleider verwachten dat zij hierin wordt bijgestaan. We zullen de komende beleidsperiode hieraan extra aandacht besteden.

Cliënten van de drie sectoren optimaal laten functioneren

Cliënten die gebruik maken van het aanbod van Ons Tweede Thuis, hebben altijd te maken met één of meer sectoren: namelijk de sectoren kinderen, werken en wonen. Deze indeling in sectoren is gemaakt omdat we denken dat we zo effectief en efficiënt op behoeften van cliënten kunnen inspelen. Elke sector heeft daarom een specifieke invalshoek. Bij de sector kinderen is dat de ondersteuning van de ontwikkeling van kind naar volwassene, in samenwerking met diens ouders. Bij de sector werken is dat de ondersteuning van volwassen cliënten in wat er buitenshuis gebeurt, bijvoorbeeld het ervaren van de wereld, vorming en/of maatschappelijke ontplooiing van het individu of het in stand houden van wat in de loop der jaren geleerd is. Bij de sector wonen is dat de ondersteuning van de privésfeer in al haar aspecten in de directe leefomgeving.

De komende vijf jaar gaan de drie sectoren de hierboven genoemde zeven principes voor hun cliënten vertalen naar hun organisatie. Daarnaast voeren we apart sectorbeleid met als doel de cliënten van een sector optimaal te laten functioneren. Natuurlijk staat het belang van de cliënt voorop, samenhang en afstemming zijn daarom sleutelwoorden in dat beleid. En als zo nu en dan de grens tussen de ene sector en de andere vervaagt is dat niet erg: als de cliënt er maar van profiteert.

Visie ontwikkeling voor levensloopbeleid in de sector kinderen

De sector kinderen heeft zich de afgelopen jaren sterk uitgebreid en gedifferentieerd. De tijd is daar om nu meer inhoudelijke samenhang aan te brengen. In de komende vijf jaar gaan we levensloopbeleid ontwikkelen en uitvoeren. Dat beleid is gebaseerd op één overkoepelende visie op hoe we de optimale ondersteuning in de levensloop van een kind naar volwassene binnen het dienstenaanbod van Ons Tweede Thuis gaan vormgeven. De volgende zaken worden hierbij betrokken: de relatie met de ouders, de omgang met sociaal kwetsbare gezinnen, de samenhang en afstemming tussen verschillende diensten en sectoren en de actualisering van de nota over residentieel opvoeden. Dit samenhangende beleid zal ontwikkeld worden in nauwe samenwerking met de sectoren wonen en werken. In het beleid dat uit deze visie voortvloeit, zal aandacht besteed worden aan:

- de vertaalslag van de zeven principes naar de sector kinderen. Extra aandachtspunten zijn hierbij de vertaalslagen naar het aanbod van de afdeling Ambulante Dienstverlening en een beperkt kortdurend aanbod zoals het logeren of de vakantieopvang;
- ontwikkelen, verspreiden, uitwisselen en implementeren van methoden voor de diverse doelgroepen binnen de kindersector: ernstig meervoudig beperkt (EMB), kinderen met ernstig probleemgedrag, jonge kinderen met medische problemen, omgaan met multiprobleemgezinnen, integreren van speciaal onderwijs op het KDC, specifieke

gezinsondersteuning voor gezinnen met een kind met niet-aangeboren hersenletsel (NAH);

- enkele methoden verder ontwikkelen tot een aanbodpakket observatie en behandeling voor kinderen met psychiatrische problematiek;
- de bestaande samenwerking voortzetten en verdiepen met instanties als: revalidatiecentra (EMB), de kinder- en jeugdpsychiatrie, het bureau Jeugdzorg, de MEE, Centra voor Jeugd en Gezin, scholen voor speciaal onderwijs en het maatschappelijk werk.

KDC's

Het beleid dat de ministeries van VWS en OCW afgelopen jaren hebben ingezet gaat uit van het motto: 'alle kinderen en jeugdigen hebben recht op onderwijs, dus ook zij die ernstige handicaps hebben'. Sommige organisaties voor gehandicapten zijn daarom bezig om hun KDC-aanbod geleidelijk af te bouwen of af te stoten. Maar Ons Tweede Thuis wil ouders juist de mogelijkheid bieden om te kunnen *kiezen* tussen KDC en speciaal onderwijs. En Ons Tweede Thuis wil kinderen en jeugdigen met een handicap - die om diverse redenen buiten de boot vallen - toch een goed en passend hulpaanbod bieden. Dat zijn bijvoorbeeld de kinderen en jeugdigen:

- die door hun ontwikkelingsniveau (beneden de 24 maanden), door hun leeftijd (beneden de 6 jaar), door hun hulpbehoefte (verpleging en verzorging) of door hun ernstige probleemgedrag een aanbod behoeven dat een school voor speciaal onderwijs niet in huis heeft;
- van wie beide ouders werken en voor wie extra opvang in de vorm van verlengde dagbesteding dus goed uitkomt;
- van wie de ouders wensen dat hun kind zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen, net als ieder ander kind, en die daarom graag gebruik maken van de mogelijkheden die de sector kinderen en een grote organisatie als Ons Tweede Thuis biedt, bijvoorbeeld diverse vormen van ambulante hulpverlening, deeltijdwonen of logeeropvang.

De komende periode wordt extra geïnvesteerd in groei van het aanbod. Bijvoorbeeld: KDC Nifterlake krijgt een groot nieuw pand met extra ruimte en er komt in 2010 een nieuw KDC in Haarlem voor de regio Kennemerland als dependance van het KDC Zevenster in Hoofddorp.

Differentiatie en profilering van de sector werken

Doorgaan met differentiëren en afstemmen op doelgroepen

Vrijwel alle cliënten die bij Ons Tweede Thuis wonen, hebben ook gedurende de hele week dagbesteding en daar zijn wij trots op.

Wat cliënten overdag doen, proberen wij zo 'normaal' en betekenisvol mogelijk te houden. De verbinding met de samenleving wordt bijvoorbeeld gemaakt via seizoensmarkten, werken in een kinderboerderij of een fietsenwerkplaats, werk in buurthuizen of werken via de inzet van een officieel erkend UWV-bedrijf zoals de afdeling Begeleid Werken. Aansluiten op de wensen, behoeften en/of de ontwikkelingsmogelijkheden van de individuele cliënt staat voorop. De sector werken biedt daarom een aanbod, dat kan inspelen op behoeften van verschillende doelgroepen. Voor de ouderen zijn er bijvoorbeeld ambulante dagbesteding, dagcentra voor ouderen en aparte ouderengroepen in dagcentra. Vrijwel elk groot dagcentrum heeft inmiddels naast een groepsgewijs aanbod ook een individueel aanbod en buitenprojecten. Omdat bestaand beleid nog in uitvoering is en het cliëntenbestand groeit, is voor de sector werken de komende beleidsperiode 'differentiatie' het sleutelwoord. Dit betekent: bij elke doelgroep en behoefte wordt een aanbod gerealiseerd of wordt de bestaande organisatie daarop aangepast.

De sector werken goed op de kaart zetten

De sector biedt veel; er werken vakmensen die bijzondere en effectieve methoden toepassen, maar dat is binnen en buiten onze organisatie niet altijd even goed bekend. Daarom gaan wij een gericht PR-beleid inzetten om ervoor te zorgen dat begeleiders en BT's uit de sectoren wonen en kinderen weten wat er op een dagcentrum of werkplek gebeurt en welke kennis daar in huis is. Ook nieuwe cliënten, verwijzers en regionale organisaties en instanties (bijvoorbeeld het speciaal onderwijs, MEE en de Jeugdzorg) willen wij goed informeren. We willen bijvoorbeeld werkwijzers gaan maken, waarin welke werkplekken of soorten activiteiten er zijn voor welke doelgroepen en welke methoden gebruikt worden.

Beleid

We gaan de komende beleidsperiode het volgende uitvoeren:

- de methoden benoemen die men nu bij voorkeur gebruikt en die passend zijn bij de doelgroep voor wie ze bestemd zijn;
- de vertaalslag van de zeven principes en speciaal het werken met de driehoek vanuit de dagcentra verder concretiseren;
- samen met de sector wonen onderzoeken of de expertise en de accommodatie van de sector werken ingezet kan worden in het vrijetijdsaanbod. Er zijn namelijk woonteam's die moeite hebben om hun cliënten in de avonden en in het weekend goed en leuk bezig te houden. De sector werken heeft de kennis in huis om cliënten te activeren, de sector wonen kan hiervan profiteren. Per locatie kunnen de betreffende BT's uit beide sectoren daarna met elkaar de nodige afspraken maken;
- samen met de sector kinderen afspraken maken over een goede overgang van KDC naar dagcentrum. We verwachten namelijk dat de komende jaren een uitstroom komt van 18+-ers uit de kinderdagcentra;
- doorgaan met het ontwikkelen en organiseren van aparte werkvormen voor doelgroepen zoals mensen met NAH, met autisme of met een licht verstandelijke handicap en bijkomende problematiek binnen het bestaande aanbod;
- vormen van dagbesteding of werk realiseren voor de cliënten die in de nieuwe voorzieningen Duinpad in Hoofddorp en Guldenhof in Amsterdam gaan wonen.

Kennisbeleid voor cliënten

Ons Tweede Thuis stimuleert haar cliënten om vaardigheden aan te leren die passen bij de dagbesteding of het werk dat zij (willen gaan) uitvoeren. Cliënten kunnen een certificaat behalen, waarmee zij kunnen aantonen dat zij zich die vaardigheden voldoende eigen hebben gemaakt. Het kennisbeleid cliënten valt onder de regie van de sector werken (TOV: training, opleiding en vaardigheden).

Er is een werkgroep 'Volwasseneneducatie aan mensen met een handicap' ingesteld, die de komende beleidsperiode:

- het OTT- scholingsaanbod evalueert en optimaliseert
- binnen Ons Tweede Thuis inventariseert aan welke scholing behoefte is en hieraan binnen de financiële kaders inhoud geeft.

Initiatieven, intensivering en samenwerking in de sector wonen

Veiligheid en werken vanuit het emotionele ontwikkelingsniveau

Naast de zorg voor de fysieke, geestelijke en seksuele veiligheid van de cliënt zal de sector wonen de komende tijd extra aandacht besteden aan het zich veilig voelen van de cliënt. Het ontwikkelingsniveau van de overgrote meerderheid van de cliënten geeft aan dat de onmiddellijke aanwezigheid en bereikbaarheid van begeleiding gewenst is. Binnen het wonen gaan de BT's in kaart brengen bij welke cliënten de begeleiding gedurende de dienst aanwezig moet zijn om aan die voorwaarde te kunnen voldoen. De organisatie van het werk zullen de BT's en hun teams hierop aanpassen.

Het werken vanuit de driehoek

Zeker in de sector wonen zal de driehoek cliënt-ouder-begeleiding optimaal op elkaar afgestemd moeten zijn om een goede begeleiding te kunnen realiseren. Er is nog veel handelingsverlegenheid op dit vlak binnen diverse voorzieningen. De methodiek van Chiel Egberts is hier en daar al met succes toegepast. Ons Tweede Thuis heeft eigen opgeleide trainers die nog niet ten volle worden uitgedaagd. De komende vijf jaren zal daarom beleid worden gemaakt om deze methodiek gericht in te zetten.

Regiefunctie van het wonen

In de komende beleidsperiode zal de sector wonen in samenwerking met de andere twee sectoren – in het bijzonder de sector werken - haar regierol gaan uitvoeren. Die regierol heeft vooral te maken met het toepassen van de 7x24 uursvisie in situaties waarin een cliënt een 7x24 uursaanbod van Ons Tweede Thuis ontvangt en ondersteuning behoeft, die consequent in alle leefsfere gecontinueerd moet worden of waarin het wonen en het werk nauwkeurig op elkaar afgestemd moeten zijn.

De 'regie voeren' houdt in: het initiatief nemen om te signaleren, te sturen, af te stemmen, te organiseren, en te regelen. Dus niet automatisch: te bepalen. De 'regie voeren' betekent namelijk: kunnen samenwerken met de personen en instanties die in het leven van de cliënt een rol spelen (inclusief de cliënt zelf). En dat betekent ook, dat een regisseur moet kunnen werken met het gegeven, dat deze personen of instanties naast het gemeenschappelijk belang – het welzijn van de cliënt - ook hun eigen belangen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden hebben.

Om te kunnen regisseren is het nodig om het totaaloverzicht te hebben op het leven van de cliënt, zeven dagen per week, 24 uur per dag. En in die positie zitten de medewerkers uit de sector wonen. Zij hebben het zicht op wat er overdag met hun cliënten gebeurt: werk, dagbesteding, KDC, school of het vrije bedrijf en het zicht op wat er 's avonds en in het weekend met hen gebeurt. De individuele regie gaat dan om de omgang met het privéleven van een cliënt, zoals de lichamelijke en geestelijke gezondheid, de ouders, eventuele partner, familie en vrienden en de omgang met de samenleving waarin zij functioneren.

De regie op groepsniveau doet de clustermanager wonen. Hij is degene die het levensloopbeleid van zijn cliënten in samenspraak met de clustermanager werken (of de clustermanager uit de sector kinderen) mede vormgeeft. Bijvoorbeeld voor ouderwordende cliënten, adolescenten of jongvolwassenen die hun ouderlijk huis gaan verlaten. Ook de invulling van vrije tijd wordt erbij betrokken. De clustermanager wonen zal dan samen met andere betrokken clustermanagers vaststellen voor welke cliënten en hoe intensief de onderlinge afstemming zal zijn. Hoe dat verder in zijn werk kan gaan, staat in hoofdstuk 4. De integrale beeldvorming is de inhoudelijke basis van de 7x24 uursvisie. Van de sector wonen wordt verwacht dat zij het initiatief neemt om te regelen dat die integrale beeldvorming er ook is (voor cliënten voor wie dat nodig is) en dat er in alle levenssferen mee wordt gewerkt.

Gemeenschappelijke doelgroep VG/GGZ

Binnen Ons Tweede Thuis is er een toestroom van nieuwe cliënten met ernstig probleemgedrag merkbaar: vooral de groep licht verstandelijk beperkte jongeren en jong volwassenen met bijkomende psychiatrische problematiek valt op. Handelingsverlegenheid in de omgang met deze doelgroep komt bij OTT-medewerkers regelmatig voor. De behandelaars van GGZ Ingeest merken dat zij dezelfde doelgroep aangemeld krijgen. Zij vinden dat dit een cliëntgroep is, die qua handicaps en behoeften veel beter op hun plaats zou zijn in de sector gehandicaptenzorg, in plaats van in de GGZ. Om de krachten uit beide sectoren te bundelen zal Ons Tweede Thuis samen met GGZ Ingeest de bestaande samenwerking uitbreiden. En wel door samen te verkennen of er een aanbod voor de gemeenschappelijke doelgroep mogelijk is. We willen beginnen met uitwisseling van

informatie en expertise (onder meer werken vanuit het emotionele ontwikkelingsniveau), het uitvoeren van gemeenschappelijke intakeprocedures en diagnostiek, wederzijdse advisering en kennisuitwisseling.

Omgang met verslavingen, hechtingsproblematiek en forensische problematiek

Vanuit de sector wonen zal er inhoudelijk beleid ontwikkeld worden over de volgende onderwerpen.

- Verslaving en LVG. Veel –cliënten met een licht verstandelijke handicap (LVG) kampen met verslavingsproblemen (vooral alcohol) en we willen samen met de verslavingsinstelling De Brijder Stichting oriënteren en vastleggen hoe we het beste om kunnen gaan met de combinatie LVG en verslavingen.
- Hechting. Veel probleemgedrag is terug te voeren op een onveilige hechting. Hier willen we meer van weten. We gaan in samenwerking met de VU Amsterdam hier meer kennis over vergaren en die verspreiden. Ook kunnen we onderzoeksprojecten gaan opzetten, die vanuit de VU Amsterdam binnen Ons Tweede Thuis worden uitgevoerd.
- Forensische zorg en LVG. We worden regelmatig benaderd door justitiële instanties om cliënten op te nemen die feitelijk onder de doelgroep LVG vallen maar die, doordat zij een delict hadden gepleegd, in het justitiële circuit zijn beland. Het ministerie van Justitie heeft namelijk ontdekt dat deze mensen weinig of niets begrijpen van hun straf en hun plaatsing in een justitiële instelling. Gezocht is naar een strafvorm waarin de betreffende persoon – met extra steun vanuit de reclassering – in een passende omgeving ook een ontwikkeling door kan maken. Er zijn al enkele mensen bij ons gaan wonen en werken, en dat gaat goed. Ons Tweede Thuis wil hiermee doorgaan, maar wel onder duidelijke condities en binnen de mogelijkheden en grenzen die Ons Tweede Thuis biedt. Hierop wordt de komende periode beleid ontwikkeld.

4.2 Algemeen beleid verslagjaar

4.2.1 Instroom

Beschermd wonen

De afdeling Zorgbemiddeling (ZBM) ziet een groeiende vraag naar beschermd wonen met veel veiligheid en structuur. Deze vraag komt van zowel binnen de regio als buiten de regio. De doorstroming vanuit de observatie en behandeling in woon- en dagcentrum Sluis-Zicht was tot stilstand gekomen door gebrek aan goede vervolglekken. Met de komst van het nieuwe woon- en dagcentrum Guldenhof begin 2011 komt deze gestagneerde doorstroming vanuit Sluis-Zicht weer wat op gang.

Geregistreerde *nieuwe* plaatsingen door afdeling zorgbemiddeling

	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
wonen	62	68	55
BZW/ambulante woonbegeleiding	25	16	21
observatieplaatsen	5	5	6
crisisplaatsingen	7	10	14
dagcentra voor volwassenen/Begeleid Werken	98	86	65
schoolstages	21	18	17
kinderdagcentrum	29	19	31
ambulante dienstverlening	85	93	91
speciale buitenschoolse opvang	36	20	55
vakantieopvang	35	39	40
logeren	49	19	44

De groei van het aantal nieuwe cliënten van speciale buitenschoolse opvang en kinderdagcentrum is te verklaren uit de groei van het aantal groepen: op kinderdagcentrum Nifflerlake is een extra groep kinderen gestart en ook de speciale buitenschoolse opvang heeft meer groepen gekregen, verspreid over de regio. De vraag naar logeren lijkt weer te zijn toegenomen. In 2010 zijn er geen nieuwe plaatsen voor dagbesteding bij gekomen. Er is in 2010 ook geen woonvoorziening geopend, wel zijn er nog cliënten ingestroomd in het eind 2009 geopende wooncentrum Veldzicht in Nieuw Vennep. Het aantal crisisplaatsingen neemt de laatste jaren gestaag toe, zo blijkt uit de cijfers.

4.2.2 Huisvesting

Het huisvestingsbeleid sluit aan op de vraag zoals die zich binnen en buiten OTT ontwikkelt. Hieronder staan de ontwikkelingen in 2010.

Nieuwbouw

Binnen OTT zien een groeiende vraag naar een combinatie van groepswonen en appartementen: dus de privacy van een eigen appartement en de geborgenheid van een groep. Daarnaast zijn we als antwoord op de groeiende vraag naar meer beschermd wonen nieuwe voorzieningen gaan bouwen of voorbereiden. In 2010 startte dagcentrum Veldzicht nadat wooncentrum Veldzicht al eind 2009 haar deuren geopend had. Wonen en dagbesteding op hetzelfde terrein, een duidelijk dagprogramma voor alle cliënten, 24 uurszorg op het gebied van wonen, werken en vrijetijdsbesteding en een omgeving met weinig prikkels. Ditzelfde principe komt terug bij woon- en dagcentrum Guldenhof dat in 2010 verrees aan de oevers van de Amstel in Amsterdam en in februari 2011 geopend werd. De vraag naar 24 uurszorg in een beschermde woonomgeving speelt ook een rol in voorbereidingen voor nieuwe voorzieningen zoals een woon- en dagcentrum in Ouderkerk aan de Amstel, in Amstelveen en in Hoofddorp.

Ook in voorbereiding zijn groepswoningen in De Kwakel en Zwanenburg en een project op Kaag-eiland met groepswonen, logeershuis en kleine kinderboerderij. De plannen voor een nieuw dagcentrum in Amstelveen (ter vervanging van dagcentrum De Ronde Hoep in Ouderkerk aan de Amstel en voor jongeren die van kinderdagcentrum Nifflerlake komen) kwamen in 2010 in een vergevorderd stadium en eind 2010 kon de bouw starten. In Hoofddorp startte de bouw van een woonvoorziening voor een specifieke doelgroep: jongvolwassenen met een lichamelijke handicap en een licht verstandelijke handicap.

De invoering van een nieuw systeem van financiering van kapitaallasten is op zich een goede zaak. Ook het uitgangspunt dat niet meer de toegelaten plaats basis is voor de financiering maar de dagen dat de plaats bezet is, vinden we een verbetering. Maar de onzekerheid over de hoogte van de bedragen maakt het moeilijk om een goed afgewogen beleid te voeren. Daarnaast gaat naar verwachting de zorg voor mensen met een zorgzwaartepakket 1 en 2 over naar de gemeenten evenals de extramuraal dagbesteding. De wijze van financiering voor deze zorgvormen is nog volstrekt ongewis. Ons Tweede Thuis heeft gekozen voor voortzetting van haar actief bouwbeleid voor de zorgzwaartepakketten 3 tot en met 8; voor de zorgzwaartepakketten 1 en 2 wachten we even af. Eerst moet duidelijk zijn hoe de financiering van de huisvesting voor deze cliëntengroepen wordt geregeld. Misschien toch scheiden van wonen en zorg, zoals in de plannen van de regering staat?

Verbouwingen

Er is duidelijk een verandering te zien in eisen die aan een voorziening gesteld worden. Was eigen sanitair tien jaar geleden een uitzondering, nu is het heel gebruikelijk. Alle kamers in de wooncentra Veldzicht en Guldenhof hebben dan ook eigen sanitair. Woonvoorzieningen die zo'n twintig jaar geleden modern en eigentijds waren, zijn nu verouderd en moeten worden aangepast. Wooncentrum Amstel-Meer dat 20 jaar bestaat, is verbouwd. Er is

bijgebouwd zodat de huiskamers van de woningen ruimer zijn geworden en er is een mooi systeem van tilliften geïnstalleerd waar cliënten en medewerkers erg blij mee zijn. Ons Tweede Thuis heeft voor dit soort renovaties een ruime onderhoudsreservering.

Een andere grote verbouwing in 2010 was die aan het voormalige kantoorpand van woningcorporatie Elan. In dit pand is op 1 januari 2011 kinderdienstencentrum De Wollewei van start gegaan. In de periode daaraan voorafgaand heeft het pand een complete metamorfose ondergaan van kantoor naar een kinderdienstencentrum, helemaal aangepast aan kinderen en wat zij nodig hebben. Een heel ander pand dat gerenoveerd is, is de voorziening in Aalsmeer voor begeleid zelfstandig wonen. De appartementen waren na 27 jaar toe aan renovatie. Het renoveren en verhuizen gaf onvermijdelijk wat overlast maar het resultaat mag er zijn en de cliënten zijn erg blij met hun gerenoveerde appartement.

Onderhoud

Naast grondige verbouwingen of renovaties is er natuurlijk het reguliere onderhoud aan gebouwen. Ons Tweede Thuis kent geen centrale onderhoudsdienst. Wel zijn er twee onderhoudsmedewerkers en twee schilders in dienst die elk hun eigen voorzieningen onderhouden. De clustermanagers zijn verantwoordelijk voor alle aspecten van hun voorzieningen en dus ook voor het onderhoud. Zij roepen zelf de hulp in van de onderhoudsmedewerkers voor het benodigde onderhoud aan hun voorziening.

Financiering van huisvesting

Op basis van de nu bekende informatie over de toekomstige financiering van kapitaallasten verwachten we dat we de problemen die zich ongetwijfeld voor gaan doen aan te kunnen.

4.2.3 Wonen

Woon- en dagcentrum Guldenhof

In 2010 zijn alle voorbereidingen voor de 24-uurs voorziening Guldenhof getroffen. Guldenhof is bestemd voor (jong) volwassen mensen met een licht verstandelijke handicap en bijkomende complexe –vaak psychiatrische – problematiek. Zeven van de in totaal 28 plaatsen zijn bestemd als behandelplaatsen voor de doelgroep die uit GGZ Ingeest afkomstig is. Deze 7 behandelplaatsen vallen onder de vg-zorg van OTT, maar de benodigde psychiatrische deskundigheid in de vorm van vaste consulenten (psychiater en spv-er) wordt van Ingeest betrokken. De andere drie groepen op Guldenhof zijn verblijfsplaatsen. In oktober 2010 werd een feestelijke eerste steen gelegd. Guldenhof is een voorziening met wonen, dagbesteding en vrije tijd op één terrein. Er is veel buitenruimte met volop mogelijkheden voor buiten werken. Wat Guldenhof uniek maakt is haar aanbod op het gebied van de buitensport voor mensen met een handicap. Voor Guldenhofbewoners is buitensport een vast onderdeel in hun activiteitenprogramma. Het startplan van Guldenhof is samen met medewerkers van GGZ Ingeest gemaakt. Begin 2011 is Guldenhof in gebruik genomen.

Woonvoorziening Duinpad

2010 stond ook in het teken van voorbereidingen voor woonvoorziening Duinpad, bestemd voor jongvolwassenen met een licht verstandelijke handicap en een lichamelijke handicap. Duinpad wordt gebouwd in de wijk Floriande in Hoofddorp. Half december vond een feestelijke steenlegging plaats door de heer Ad van de Nes, toen nog lid van de Raad van Toezicht. De bedoeling is dat Duinpad rond de zomer van 2011 in gebruik genomen wordt. De cliënten van Duinpad zullen hun dagbesteding vooral krijgen op dagcentrum Floriande in Hoofddorp.

Samenwerking met Sinai Centrum

De samenwerking tussen Ons Tweede Thuis en het Sinai Centrum in Amstelveen is in 2010 voortgezet en versterkt. De groep cliënten met een verstandelijke handicap van het Sinai Centrum is te klein om goed in te kunnen spelen op de specifieke behoeftes van de cliënten. In 2010 is afgesproken dat Ons Tweede Thuis de zorg voor deze cliënten over zal nemen. Dit is per 1 januari 2011 gebeurd. Het gaat om cliënten in woon- en dagcentrum Maccabiadelaan en in woonvoorziening Goenhof/Na'ot, beide in Amstelveen. Dit zijn cliënten voor wie de joodse identiteit belangrijk is. Om vorm te geven aan de joodse identiteit van beide woonvoorzieningen is een aparte coördinator 'joodse activiteiten' aangetrokken.

Methodieken

Persoonsgericht werken betekent uitgaan van de behoeftes, mogelijkheden en beperkingen van een cliënt. Verschillende doelgroepen vragen om verschillende methodieken. Zoals 'ervaar het maar' bij mensen met een ernstige meervoudige beperking. Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat wassen van een cliënt een belevingsactiviteit wordt. Momenten in de verzorging van cliënten worden aangegrepen om extra aandacht te geven aan cliënten. Een andere methode is die van Urlings voor ouderen. Deze methode geeft bewustwording en handvatten in het werken met ouderen. Een belangrijk punt bij de methode Urlings is het levensverhaal van de cliënt én de huidige behoeftes. Het betekent je inleven in de cliënt en ook bij de zoveelste vraag van een dementerende cliënt opnieuw met respect en geduld antwoorden alsof iemand het voor de eerste keer vraagt.

4.2.4 Dagbesteding en werken

Methodieken

Er zijn een paar groepen waarvoor we in 2010 enkele methodieken zijn gaan toepassen. Bijvoorbeeld 'ervaar het maar' voor mensen met een ernstig meervoudige handicap. 'Ervaar het maar' geeft materialen en handvatten voor thematisch werken met mensen van laag niveau. Er is een directe koppeling met materialen, bijvoorbeeld bij het thema herfst kunnen cliënten wind voelen door het waaien van een kleurrijke doek. Allerlei dingen die begeleiders misschien al deden zijn nu systematisch ondergebracht in themakisten.

Samenwerking met ROC

In je eigen vertrouwde omgeving een opleiding volgen, dat is een goede opzet gebleken. Ook in 2010 hebben weer cliënten van Ons Tweede Thuis een opleiding afgerond. Het ging om een groep van het Hoveniersproject waarvan 13 cliënten half december 2010 hun diploma kregen en twee cliënten een certificaat van deelname. De kracht van deze opzet is dat een docent van het Regionaal Opleidingscentrum naar de voorziening van Ons Tweede Thuis komt. De voordelen zijn groot: cliënten kunnen zo in hun eigen omgeving blijven; zij hebben niet de onrust van vervoer; hun eigen begeleider is erbij; zij kunnen ook tijdens de les met hun eigen materiaal werken en oefenen; de lessen zijn direct gericht op wat cliënten nodig hebben. Een succesformule dus. In 2010 is een groep cliënten begonnen met een facilitaire opleiding die zij in januari 2011 hebben afgerond. De opleidingen geven een vakdiploma MBO niveau 0 of 1.

Dagcentrum Veldzicht geopend

Het woongedeelte van Veldzicht was al een klein jaar in gebruik toen in september 2010 het dagcentrum ook officieel haar deuren opende voor cliënten. Woon- en dagcentrum Veldzicht ligt buiten de bebouwde kom van Nieuw Vennep in een rustige omgeving. Het heeft groepswoningen en appartementen en is speciaal bedoeld voor mensen die baat hebben bij wonen en werken op dezelfde locatie. Cliënten kunnen zo van hun woning naar hun werkplek lopen. Zij werken in het dagcentrum zelf of buiten in de tuin of in het recreatiegebied waar Veldzicht in ligt. Veldzicht is bedoeld voor mensen met een licht tot ernstig verstandelijke handicap die een intensieve begeleiding nodig hebben in een

omgeving met weinig prikkels. Het dagcentrum is zeer ruim opgezet met groepsruimtes, individuele ruimtes en een grote loods.

Woon- en dagcentrum Veldzicht kent een nauwe samenwerking tussen wonen en dagbesteding onder één clustermanager met één begeleidingsteam. Deze organisatievorm maakt het eenvoudiger om de 24 uursvisie gestalte te geven: wonen, dagbesteding en vrije tijd zijn nauw met elkaar verbonden en de begeleiding is op elk van deze drie terreinen op elkaar afgestemd.

In voorbereiding

De voorbereiding van de bouw van de Bankrastorens in Amstelveen vond in 2010 plaats. Het gaat om een nieuw dagcentrum dat het huidige dagcentrum De Ronde Hoep moet vervangen én dat plaats moet bieden aan jongeren die uitstromen uit kinderdagcentrum Nifflerlake in Amstelveen. Het nieuwe dagcentrum krijgt groepsruimtes en individuele ruimtes. Veel cliënten van De Ronde Hoep wonen in Amstelveen en Uithoorn waardoor het vervoer naar het nieuwe dagcentrum in Amstelveen eenvoudiger en financieel minder belastend zal zijn.

Dagcentrum Floriande is bezig om ruimte te scheppen voor toekomstige cliënten van woonvoorziening Duinpad die half 2011 naar Floriande zullen komen. Het gaat om jongvolwassenen met een licht verstandelijke en lichamelijke handicap. Het gebouw en alle faciliteiten zijn of worden aangepast en er wordt een programma voor deze cliënten opgesteld.

Productieproces

Dag- en werkcentrum Spoorzicht heeft zijn afdelingen licht industrieel en arbeidstraining eens goed bekeken en gestroomlijnd. Er is een heel productieproces opgezet waar iedereen op het eigen niveau kan werken. Deze afdelingen doen veel inpakwerk. Spullen komen als bulk binnen en worden door cliënten verwerkt tot kleinere aantallen, dat betekent tellen, sorteren, bijvoorbeeld ergens een dop of deksel opdoen, stickeren. Hier zien we een combinatie van cliëntgericht werken omdat iedereen op het eigen niveau kan werken en van samenwerken want het is een hele productieketen waarin cliënten werken.

Bedrijfsverzamelgebouw

In het Bedrijfsverzamelgebouw in Amstelveen hebben diverse werkprojecten een onderdak gevonden. Ook de afdeling Begeleid Werken heeft er zijn vestiging. Deze bundeling van projecten is benut in 'arbeidsvorming, training en advies', een samenwerking tussen Begeleid Werken en het Bedrijfsverzamelgebouw. Het is bedoeld voor cliënten die nog niet toe zijn aan een baan via Begeleid Werken maar het dagcentrum ontgroeid zijn of voor mensen die via Begeleid Werken in het vrije bedrijf werkten maar tijdelijk geen baan. Een derde groep zijn mensen die nog geen indicatie hebben. Ter overbrugging tot zij een indicatie hebben, kunnen zij in het Bedrijfsverzamelgebouw aan de slag. Het project 'arbeidsvorming, training en advies' heeft verschillende onderdelen zoals dagbesteding bij één van de afdelingen in het Bedrijfsverzamelgebouw en cursussen zoals solliciteren, communiceren, opkomen voor jezelf, samenwerken, afspraken maken. Daarnaast kunnen cliënten een arbeidsinteresseset doen. Het is de bedoeling dat in 2011 ook andere dagcentra betrokken worden bij 'arbeidsvorming, training en advies'. In 2010 hebben 15 cliënten dit traject gevolgd.

Dagbesteding aan huis

Er zijn cliënten voor wie het vervoer naar een dagcentrum te belastend is door hun leeftijd of hun gezondheid. Ook kan het zijn dat cliënten vanwege hun gedrag niet naar een dagcentrum kunnen. Zij kunnen sinds 2010 in hun woonvoorziening tijdelijk op individuele basis ambulante dagbesteding krijgen. Een medewerker van het dagcentrum komt

bijvoorbeeld een paar keer per week een activiteit op maat doen bijvoorbeeld muziek maken of voorlezen. Daarnaast zijn er huiskamerprojecten opgezet voor cliënten die dementeren en voor wie het dagcentrum te belastend is geworden. In groepjes krijgen zij in de woonvoorziening dagbesteding aangeboden, aangepast aan hun behoeftes qua tijd en activiteiten.

4.2.5 Sector Kinderen

Speciale buitenschoolse opvang en vakantieopvang

De speciale buitenschoolse opvang is het afgelopen jaar verder gegroeid. In Hoofddorp is een derde locatie gestart in De Klimboom, school voor speciaal onderwijs. Dat betekent dat daar nu ook vakantieopvang is. De vakantieopvang is met alle locaties van de speciale buitenschoolse opvang (in Amstelveen, Hoofddorp en Uithoorn) goed verspreid over de regio.

In 2010 zijn de eerste contacten gelegd met de afdelingen WMO (wet maatschappelijke ondersteuning). We verwachten dat de functie begeleiding groep en individueel van de AWBZ naar de WMO overgeheveld worden. Dat betekent dat we te maken gaan krijgen met verschillende gemeenten voor diverse diensten. Ons Tweede Thuis heeft natuurlijk wel te maken met gemeenten maar tot nu toe nog weinig met de afdelingen WMO. De eerste contacten met de gemeente Haarlemmermeer zijn gelegd om bovenstaande functies te blijven borgen.

Verbouw voor kinderdienstencentrum De Wollewei in Haarlem

Vorig jaar stond in het teken van onder andere de voorbereidingen voor het nieuwe kinderdienstencentrum in Haarlem en de verbouw van het pand waar het kinderdienstencentrum in zou komen. Het gaat om een voormalig kantoorpand van woningcorporatie Elan. Het gebouw heeft een complete metamorfose ondergaan en heeft een eigen zwembad gekregen, groepsruimtes met individuele ruimtes, snoezelkamer, therapie- en kantoorruimtes. Het nieuwe kinderdienstencentrum heet *De Wollewei* naar het schilderij in het boek Erik of het klein insectenboek van de bekende Haarlemmer Godfried Bomans. De Wollewei krijgt vijf groepen voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand, verstandelijke of meervoudige handicap, maar biedt ouders ook ondersteuning thuis bijvoorbeeld: hulp bij de opvoeding, verpleegkundige zorg en oppas aan huis.

Nieuwbouw KDC Nifterlake gestart

Een ander kinderdagcentrum is ook volop in ontwikkeling. Het gaat om Nifterlake in Amstelveen dat in 2012 zal verhuizen naar een mooi nieuw pand in een andere wijk van deze stad. De bouw van dit pand is gestart. Het nieuwe Nifterlake zal negen groepen tellen. In het oude gebouw is in 2010 al een extra groep gestart om aan de vraag naar dagbesteding voor kinderen met een meervoudige handicap uit Amstelveen en Amsterdam te kunnen voldoen. Deze nieuwe groep was snel vol met jonge kinderen uit de stadsregio Amsterdam.

Logeren

Was in 2009 de vraag naar logeren sterk gedaald, in 2010 waren er weer flink wat nieuwe aanmeldingen. Dit ondanks de bezuinigingsmaatregelen die de overheid heeft genomen voor de AWBZ. Deze maatregelen zorgen ervoor dat kinderen minder snel een indicatie krijgen voor bijvoorbeeld logeren. Desondanks waren er vorig jaar meer nieuwe kinderen die bij Ons Tweede Thuis gingen logeren dan het jaar ervoor.

Biezenwaard

Steeds meer ouders hebben de weg gevonden naar kinderspice De Biezenwaard. Het kinderspice is bekend geworden in de regio en daarbuiten, ook bij academische ziekenhuizen. Het team van pedagogische en verpleegkundige begeleiders is stabiel.

Ambulante dienstverlening

Met name onze diensten thuisondersteuning (zoals oppas aan huis) en hulp bij opvoeding (PPG) zijn het afgelopen jaar gegroeid.

Voor de gezinsbegeleiding (begeleiding van ouders met een beperking op allerlei gebieden) is een notitie opgesteld. Deze notitie geeft de medewerkers handvatten hoe zij mensen kunnen begeleiden en welke methodieken zij kunnen gebruiken.

Cursus ouders

Voor de meeste ouders komt er een keer een moment dat hun kind uit huis zal gaan. Dat is vaak een heel proces voordat ouders daaraan toe zijn. Er is een cursus opgezet voor ouders van wie het kind op korte of langere termijn uit huis zal gaan. Doel was ervaringen uitwisselen en van gedachten wisselen over wat er allemaal speelt als een kind uit huis gaat en ergens anders gaat wonen. De cursus was direct volgeboekt en voorzag duidelijk in een behoefte. Ouders hebben de cursus zeer positief ervaren. In 2011 zal er weer een serie gespreksavonden zijn.

In 2010 is het meerjarenbeleid wat ontwikkeld is voor heel OTT vertaald naar de sector kinderen. Dat betekent dat concrete afspraken zijn gemaakt hoe vorm te geven aan nieuwe ontwikkelingen.

4.2.6 Adviespunt

Het Adviespunt is een samensmelting van de afdeling Opleidingen, de afdeling Professionaliteit en het Expertisecentrum. Die samensmelting is al een eind gevorderd, maar nog niet helemaal afgerond. We hopen in het verslagjaar 2011 te informeren over n hoe alles zijn beslag heeft gekregen.

Het Adviespunt krijgt de komende beleidsperiode 2010 – 2014 tot taak het al uitgezette zorginhoudelijk beleid van Ons Tweede Thuis – in opdracht van het MT - te helpen coördineren en af te stemmen en om het MT, clustermanagers en inhoudelijk deskundigen hierover van advies te dienen. Waar is het Adviespunt al mee begonnen?:

Doelgroep VG/GGZ

Wat staat er in het beleidsplan

Binnen Ons Tweede Thuis is er een toestroom van cliënten met ernstig probleemgedrag merkbaar: vooral de groep licht verstandelijk beperkte jongeren en jong volwassenen met bijkomende psychiatrische problematiek valt op. De behandelaars van GGZ Ingeest merken dat zij dezelfde doelgroep aangemeld krijgen of al in huis hebben. Zij vinden dat dit een cliëntgroep is, die qua handicaps en behoeften veel beter op hun plaats zou zijn in de sector gehandicaptenzorg, in plaats van in de GGZ.

Wat gebeurt er nu al

- Een drietal gedragsdeskundigen van OTT lopen stage bij Ingeest ivm hun opleiding tot GZ-psycholoog;
- Medewerkers van Ingeest doen en denken mee met de opzet van een gezamenlijke behandelgroep LVG/GGZ in WC Guldenhof. De werkgroep Startplan Guldenhof is al begonnen. Medewerkers van Ingeest (een SPV-er, een psychiater) worden door OTT ingehuurd voor de behandeling;

- OTT is met Ingeest in bespreking over zaken als gezamenlijke diagnostiek, uitwisseling van informatie en expertise (onder meer over autisme of het werken vanuit het emotionele ontwikkelingsniveau), het uitvoeren van gemeenschappelijke intakeprocedures, wederzijdse advisering en kennisuitwisseling.

Verślavingen, hechtingsproblematiek en forensische problematiek

Wat staat in het beleidsplan

- Verślaving en LVG. Veel –cliënten met een licht verstandelijke handicap (LVG) kampen met verślavingsproblemen (vooral alcohol) en we willen samen met de verślavinginstelling De Brijder Stichting oriënteren en vastleggen hoe we het beste om kunnen gaan met de combinatie LVG en verślavingen.
- Hechting. Veel probleemgedrag is terug te voeren op een onveilige hechting. Hier willen we meer van weten. We gaan in samenwerking met de VU Amsterdam hier meer kennis over vergaren en die verspreiden. Ook kunnen we onderzoeksprojecten gaan opzetten, die vanuit de VU Amsterdam binnen Ons Tweede Thuis worden uitgevoerd.
- Forensische zorg en LVG. We worden regelmatig benaderd door justitiële instanties om cliënten op te nemen die feitelijk onder de doelgroep LVG vallen maar die, doordat zij een delict hadden gepleegd, in het justitiële circuit zijn beland. Het ministerie van Justitie heeft namelijk ontdekt dat deze mensen weinig of niets begrijpen van hun straf en hun plaatsing in een justitiële instelling. Gezocht is naar een strafvorm waarin de betreffende persoon – met extra steun vanuit de reclassering – in een passende omgeving ook een ontwikkeling door kan maken. Er zijn al enkele mensen bij ons gaan wonen en werken, en dat gaat goed. Ons Tweede Thuis wil hiermee doorgaan, maar wel onder duidelijke condities en binnen de mogelijkheden en grenzen die Ons Tweede Thuis biedt. Hierop wordt de komende periode beleid ontwikkeld.

Wat gebeurt er nu al

- Verślaving. De medewerker professionaliteit is als bezig met voorbereidingen voor de werkgroep verślavingen zijn al gestart. Materiaal is verzameld, overleg met de Brijder is gaande;
- Hechting. Met de VU Amsterdam dmv Mw dr. P. Starckenburg is gestart met de voorbereiding voor een verkennend onderzoek bij Amstel-Meer, DC Roerdomplaan en Beethovenlaan. Het onderzoek start in september bij Amstel-Meer. Deze samenwerking met de VU zal meerdere jaren bestrijken. Uiteindelijk zal een groot deel van de OTT-populatie op hechtingsproblematiek onderzocht worden. Daarnaast gaan gedragsdeskundigen van OTT via de VU cursussen volgen, met als doel zelf diagnostiek en behandeling op het gebied van hechting uit te kunnen voeren. Hechting is ook een belangrijk aandachtsgebied in WC/DC Guldenhof.
- LVG met forensische problematiek. Overleg met de reclassering is al gestart. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn: diagnostiek en de mogelijk- en onmogelijkheden van OTT. Ook in de opzet van WC/DC Guldenhof wordt met forensische problematiek rekening houden, al is het in de startfase nog in beperkte mate.

Monitoren van het huidige doelgroepenbeleid

Wat staat er in het beleidsplan

Het gaat hier om voortzetten en BT's bijstaan in het implementeren van reeds ingezet beleid. Dit zogenaamde doelgroepenbeleid heeft een tijdelijk karakter. De bedoeling is, nadat dit beleid eenmaal is ingevoerd en geborgd, dat het werken ermee uiteindelijk onderdeel uitmaakt van de reguliere ondersteuning.

Het gaat over de volgende doelgroepen:

- mensen die ernstig probleemgedrag vertonen;
- mensen met ernstig meervoudige beperkingen (EMB);
- mensen die, naast onze gebruikelijke ondersteuning, ook verpleegkundige zorg nodig hebben;
- ouderen;
- mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH).

Wat gebeurt er nu al

- De afdeling Opleidingen is al enige tijd bezig om in haar aanbod aan te sluiten op het doelgroepenbeleid. Zo is het Opleidingenboekje verdwenen en vervangen door een aanbod deskundigheid zoals u die op Intranet kunt zien. Incompanycursussen zoals bijvoorbeeld over Ouderen (Urlings) of over mensen met NAH, worden al succesvol door teams gevolgd.
- Dan staan er cursussen op stapel over LVG en over coaching on-the-job waar veel behoefte aan is. Ook de kenniscafé's over hechting, over mensen met EMB (o.a. Ervaar het maar) worden drukbezocht;
- Voor mensen die medische of verpleegkundige zorg nodig hebben is recent een poli voor de AVG ingesteld;
- Het beleid mbt mensen met NAH wordt gevolgd door het onderzoek Mozaiek, waar, naast de OTT-onderzoekers, het CCE (opdrachtgever) en een externe onderzoeker Judith Zadoks bij betrokken zijn. De 0-meting is geweest, de 1-meting loopt al en het rapport zal eind 2010 gepresenteerd worden.

Deskundigheidsbevordering

De vernieuwde basis cursus voor medewerkers is door veel medewerkers gevolgd: zo'n 120 medewerkers hebben mee gedaan. In de cursus staan basisprincipes van Ons Tweede Thuis centraal zoals persoongericht werken, totale communicatie en het werken met een persoonlijk ondersteuningsplan. Ook de training voor leidinggevenden, coachend leidinggeven, was succesvol. Clustermanagers en teamleiders waren positief omdat de cursus hen de gelegenheid bood om theorie weer op te pakken en in de praktijk te oefenen. Een en ander sloot goed aan bij het thema van de regiefunctie van de persoonlijk begeleider. Om de persoonlijk begeleider zijn regierol te laten uitoefenen moeten leidinggevenden immers hun medewerkers daartoe de ruimte geven. Half 2010 zijn twaalf medewerkers begonnen aan de interne opleiding tot teamleider. Verder zijn er de trainingen die steeds gegeven worden zoals omgaan met agressie, ondersteunende gebaren, de driehoek cliënt-ouder-begeleider, tiltechnieken. De kenniscafé's zijn een blijvend succes. In de vorm van een workshop van een avond maken medewerkers (nader) kennis met allerlei onderwerpen, bijvoorbeeld verslavingsproblematiek, internet voor cliënten, autisme, dementie en depressie, psychiatrische problematiek. Lezingen voorzien ook in een behoefte aan deskundigheidsbevordering met thema's als gehechtheid en ernstig meervoudig beperkte cliënten. Er komt steeds meer koppeling met de specifieke behoeftes van voorzieningen, dit is ook te zien aan het groeiend aantal cursussen op voorzieningen zelf.

In 2010 zijn er verder cursussen ontwikkeld die een heel duidelijke link hebben met het nieuwe meerjarenbeleidsplan zoals cursussen over het sociaal-emotionele ontwikkelingsniveau. Er bleek veel behoefte te zijn aan trainingen over dit onderwerp. Begeleiders willen vooral weten wat het sociaal-emotionele ontwikkelingsniveau van hun cliënt betekent voor hun eigen handelen. Een ander onderwerp was licht verstandelijke handicap met probleemgedrag: wat is het specifieke van deze groep; wat betekent het voor het handelen van medewerkers; begeleiders trainen zich in het in beeld brengen van de cliënten en een plan maken voor de begeleiding.

Opleiden

Leerlingen van het voortgezet onderwijs lopen een maatschappelijke stage. Dat kunnen ze ook bij Ons Tweede Thuis doen maar de organisatie van die maatschappelijke stage hebben we uitbesteed aan de vrijwilligerscentrales in de verschillende gemeentes. Voorzieningen kunnen zelf aan de vrijwilligerscentrales doorgeven welke activiteiten leerlingen kunnen doen. De vrijwilligerscentrale onderhoudt het contact met de scholen en leerlingen. Een nieuwe regeling waartoe ons kabinet besloten heeft, houdt in dat mensen die al een HBO-opleiding hebben afgerond, verhoogd collegegeld moeten betalen omdat ook de subsidie voor deze opleidingen is verdwenen. Het gevolg is dat Ons Tweede Thuis heeft moeten besluiten geen HBO-ers meer op te leiden die al een HBO-opleiding hebben en zich willen omscholen.

Diagnostiek

Het aantal aanvragen voor diagnostiek was in 2010 41. Het aantal aanvragen en het soort vragen wordt sinds 2010 goed bijgehouden zodat we ook trends in vragen kunnen zien en deze kunnen analyseren. Veel vragen kwamen vanuit begeleid zelfstandig wonen en appartementwonen. Cliënten hebben veelal meer ondersteuning nodig dan gedacht, soms is er ook een andere indicatie nodig zodat cliënten de benodigde begeleiding kunnen krijgen. Door diagnostiek wordt inzichtelijk gemaakt hoe een cliënt functioneert en diagnostiek speelt een rol in het advies over de ondersteuning. Er is zoals elders in dit jaarbericht beschreven een groeiende samenwerking met psychiatrie en reclassering op het gebied van diagnostiek. Over en weer benutten we elkaars expertise.

Therapieën

Het Adviespunt kan verschillende therapieën aanbieden zoals psychomotore therapie, dramatherapie of speltherapie. Het aantal is in 2010 flink toegenomen tot 25 aanvragen. Veel aanvragen betroffen cliënten met een licht verstandelijke handicap. Regelmatig werden ook kinderen en jongvolwassenen aangemeld waarvan het gezin ambulante thuisondersteuning krijgt. Therapieën krijgen steeds vaker ook een plaats in de diagnostiek of in de beeldvorming van een cliënt. Observaties vanuit de therapie kunnen dan een rol spelen in de beeldvorming en diagnostiek.

Totale Communicatie

In 2010 is 41 keer ondersteuning gevraagd op het gebied van Totale Communicatie. De vragen waren zeer divers. Regelmatig is advies gevraagd over geschikte ondersteunende communicatiemiddelen voor een cliënt. Maar men weet het Adviespunt ook te vinden voor het bestellen van materialen, zoals bijvoorbeeld een timetimer of een planbord. N.a.v. vragen vanuit voorzieningen worden steeds meer ondersteunende communicatiemiddelen ontwikkeld. In samenwerking met voorziening Amstel-Meer zijn bijvoorbeeld verzorgings- en snoezelkaarten gemaakt; een levensboek is in ontwikkeling. Ook de producten van OTTje blijken goed te werken als ondersteunend communicatiehulpmiddel en worden regelmatig besteld. Er wordt nauw samengewerkt met de afdeling opleidingen. De cursus TC is opgenomen in de basiscursus voor begeleiders. Daarnaast wordt regelmatig de cursus gebaren gegeven. Een paar keer is op een voorziening een workshop/voorlichting gegeven over Totale Communicatie. Vaak leidt het geven van een workshop of voorlichting daarna tot nieuwe vragen aan het adviespunt.

Casemanagement

Casemanagers ondersteunen de teams op een voorziening bij het begeleiden van een cliënt met moeilijk verstaanbaar gedrag. In principe is deze ondersteuning tijdelijk, meestal gedurende een jaar. In 2010 zijn er tien casussen afgerond, er liepen in totaal rond de 30 trajecten. Bij casemanagement worden altijd filmopnames gemaakt en geanalyseerd met het

begeleidingsteam en eventueel ouders/vertegenwoordigers. Dit geeft steeds goede resultaten. Het gaat er bij casemanagement om de betekenis van het gedrag van een cliënt te achterhalen en om begeleiders en familie handvatten te geven in de omgang met een cliënt. We zien dat de problematiek van cliënten complexer wordt. De doelgroep verschuift naar meer cliënten met psychiatrische problematiek naast de verstandelijke handicap. Ook in de kinderdagcentra zien we dat terug. Belangrijk is de teams te informeren en te coachen. De afdeling zorgbemiddeling vraagt vaker een consult voordat iemand ergens geplaatst wordt om zo een duidelijker beeld van een cliënt te krijgen.

In 2010 is er preventief een vraag gesteld vanuit een woonvoorziening. Meestal wordt casemanagement aangevraagd als er problemen zijn, nu werd het gedaan omdat het begeleidingsteam voorzag dat er problemen zouden komen. Het heeft heel goed gewerkt om in een vroeg stadium aandacht te besteden aan eventuele problemen bij cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag om handelingsverlegenheid in teams te voorkomen.

Er is ook cliëntvolgend casemanagement, bijvoorbeeld als een cliënt vaak verhuist voordat hij of zij op een goede plek woont en werkt. De casemanager is dan belangenbehartiger van deze cliënt en een schakel of constante factor tussen de verschillende woonvoorzieningen, ouders en werkplekken. Dit casemanagement kan worden afgerond als een cliënt op de juiste plek woont en werkt, maar wordt soms ook voortgezet om de continuïteit te waarborgen. Omdat er meer complexe problematiek is, zijn er ook meer situaties waarin we kiezen voor cliëntvolgend casemanagement. We zien vaker dat dit noodzakelijk is.

4.2.7 Integratie Sinai Centrum

De Inspectie heeft in januari 2010 besloten de locatie Maccabiadelaan te Amstelveen van het Sinai Centrum, onder verscherpt toezicht te plaatsen. In februari 2010 hebben de directies van het Sinai Centrum en Ons Tweede Thuis het voornemen om te komen tot overdracht van cliënten van het Sinai Centrum, besproken met de accountmanager van het Zorgkantoor. De financiële kant is besproken. Het Zorgkantoor heeft ingestemd met de voorgenomen overdracht van cliënten. Met betrekking tot de financiën, gebouwen e.d. zijn afspraken gemaakt met de Nederlandse Zorg Autoriteit. Het Zorgkantoor alsmede de directies van beide instellingen waren bij het maken van deze afspraken aanwezig.

In februari 2010 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de Inspectie en de beide directies. Voorafgaande aan dit overleg heeft de Inspectie schriftelijk gereageerd op het verbeterplan van het Sinai Centrum, maar dit plan afgewezen. Op verzoek van het Sinai Centrum heeft Ons Tweede Thuis een verbeterplan opgesteld. Met uitzondering van het tijdspad heeft de directie van het Sinai Centrum dit plan ongewijzigd doorgestuurd aan de Inspectie.

Daarop is een reeks van acties ondernomen en aan het eind van het verslagjaar is de situatie zo dat Ons Tweede Thuis de leiding over de zorg voor alle VG cliënten op zich heeft genomen. Ouders en medewerkers zien verbeteringen optreden in de directe zorg. Per 1 januari 2011 zal formeel de leiding overgenomen worden. Half januari 2011 komt de Inspectie op bezoek en zal duidelijk worden of het verscherpt toezicht zal worden ingetrokken. Ons Tweede Thuis verwacht nog zeker één jaar nodig te hebben om het kwaliteitsniveau op het door haar gewenste niveau te kunnen brengen.

Enkele ondernomen acties zijn:

- Verzoek overheveling 84 plaatsen Sinai naar Ons Tweede Thuis is ingediend bij het Ministerie. Het Zorgkantoor heeft het verzoek meeondertekend.
- Het advies over de koop overdracht pand Maccabiadelaan is ontvangen van het College Sanering. Een verzoek tot het niet hoeven betalen van overdrachtsbelasting is bij de

belastinginspectie ingediend.

- Een sociaal statuut is aan de vakbonden aangeboden.
- De Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Cefara van Ons Tweede Thuis en de verwantenraad van het Sinai-centrum hebben positief geadviseerd over de overdracht van de cliënten naar Ons Tweede Thuis.
De Ondernemingsraad van het Sinai-centrum, waarin niemand vanuit de VG sector zit, heeft veel zorgen over de bekostiging van de overhead na vertrek VG cliënten en terecht.
- De ouders/familieleden zijn door het Sinai-centrum geïnformeerd. Ons Tweede Thuis voert individuele gesprekken en biedt een nieuw zorg en dienstverleningsovereenkomst aan. Verwacht wordt dat voor de jaarwisseling alle gesprekken zijn gevoerd.
- Met de circa 56 medewerkers die overkomen, worden gesprekken gevoerd, nieuwe arbeidscontracten worden opgesteld. We hebben te maken met twee verschillende CAO's. De verschillen worden in kaart gebracht.
- Met de Raad van Toezicht van het Sinai-centrum is een gesprek gevoerd over de wijze waarop Ons Tweede Thuis inhoud wil geven aan de Joodse identiteit.
- Over de overname inventaris zijn afspraken gemaakt.
- Bouwkundig brengt Ons Tweede Thuis enkele wijzigingen aan en worden enkele onderhoudszaken afgehandeld.

De zorg voor de cliënten is aanzienlijk verbeterd en dat was de drijfveer.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsbeleid van OTT is gebaseerd op wettelijke eisen en HKZ-normen. Op 16-08-07 heeft OTT het HKZ-certificaat voor de hele organisatie ontvangen. In 2010 heeft er weer een initiële externe audit plaatsgevonden en is het HKZ-certificaat verlengd tot 16 augustus 2013. Het HKZ-certificaat is een bevestiging van een geïmplementeerd en werkend kwaliteitssysteem. Het is een bewijs aan cliënten, ketenpartners, financiers en omgeving dat Ons Tweede Thuis werk levert van goede kwaliteit en gericht is op continue verbetering.

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) hanteert Ons tweede Thuis verschillende niveaus van meten, evalueren en verbeteren:

1. Cliëntniveau: er vinden periodieke evaluaties (gemiddeld 4 keer per jaar) en evaluaties van het ondersteuningsplan (bij kinderen jaarlijks en bij volwassenen 2-jaarlijks) plaats. Naar aanleiding hiervan vinden aanpassingen in de ondersteuning(splannen) van de cliënten plaats. Ook klachten worden waar mogelijk omgezet in verbeteracties.
2. Voorzieningenniveau: Binnen OTT worden volgens vastgestelde frequentie interne audits uitgevoerd. Ook vindt er jaarlijks een initiële of periodieke externe audit plaats. Er vindt 2-jaarlijks een cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats. In de voorzieningen wordt gewerkt met een locatiewaarderingssysteem. Basis hiervoor is een locatiewaarderingshandboek en het jaarwerkplan van de voorziening. Dit wordt volgens vastgestelde frequentie geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan vinden verbeteringen plaats.
3. Systeemniveau: jaarlijks vindt er binnen OTT een directiebeoordeling plaats. De uitkomsten van de directiebeoordeling vormen input voor het jaarplan en het MJBP. Er vindt tweejaarlijks een waarderingsonderzoek plaats onder ketenpartners.

De vorderingen t.a.v. de jaardoelstellingen, die in het jaarplan OTT vermeld staan, worden elk kwartaal geëvalueerd door het MT. Waar nodig vindt bijsturing plaats.

Hebben inspanningen geleid tot tevredenheid

Het meten en evalueren van bovenstaande onderwerpen heeft over het algemeen geleid tot handvatten om goede zaken te borgen en minder goede te verbeteren. Naar aanleiding van evaluaties is besloten om in 2011 een procedure KMS te ontwikkelen. Ook zal onderzocht worden of de directiebeoordeling compacter en meer in samenhang uitgevoerd kan worden.

Informatie, registratie en gegevensbeveiliging

Op het gebied van informatie, registratie en gegevensbeveiliging is gewerkt aan de onderstaande doelen:

1. Het opstellen van een calamiteitenplan met inachtneming van de NEN 7510 normering
2. Het uitrollen van een Kennisnet als onderdeel van het bestaande intranet.
3. Overgaan naar nieuwe servers
4. PlanCare dossier wordt geïntroduceerd en gestimuleerd in de voorzieningen.

Hebben inspanningen geleid tot tevredenheid

1. Het opstellen van het calamiteitenplan loopt door in 2011. Dit heeft te maken met de aanschaf van de nieuwe hardware in de serverruimte en met de migratie van de software. Er is besloten geen noodaggregaat aan te schaffen en te gebruiken.
2. De afdeling ICT is klaar met het ontwikkelen van Kennisnet. Er is een plan gemaakt om Kennisnet uit te rollen. De gedragsdeskundigen zijn reeds in staat om Kennisnet te gebruiken voor het uitwisselen van kennis en bestanden zoals presentaties. In het eerste kwartaal van 2011 vindt een introductie over Kennisnet plaats in de sectoroverleggen.
3. Het overgaan naar nieuwe servers is deels afgerond. De data en software zijn op de nieuwe servers beschikbaar. Het overzetten van de Terminal Servers loopt door in 2011
4. Het verbeteren van het PlanCaredossier loopt door in 2011.

Gebouwen

Ons Tweede Thuis hecht veel waarde aan de kwaliteit van de gebouwen. In 2010 zijn nieuwe voorzieningen gebouwd, maar ook zijn bestaande gebouwen verbouwd of heeft er een uitbreiding plaatsgevonden. In 2010 is o.a. gestart met het (aanvragen van) verbouwen bij het BZW-project Aalsmeer, Woon- en dagcentrum Amstel-Meer en DC Westwijk. De doelen en ontwikkelingen op dit gebied zijn bijgehouden in het jaarplan 2010 van OTT.

Hebben inspanningen geleid tot tevredenheid

De uitbreidingen in de bovenstaande voorzieningen hebben geleid tot hogere tevredenheid van cliënten en medewerkers. De uitbreiding van het BZW-project heeft niet plaatsgevonden als gevolg van bouwprocedures. Er is voorzien in een veel kleinere aanpassing. Gezien de vraag naar meer ondersteuning zullen in 2011 maatregelen getroffen worden om het BZW-project om te vormen naar een woonvoorziening.

Brandveiligheid

In het jaarplan van OTT zijn in 2010 geen specifieke doelen in het kader van brandveiligheid opgenomen. Wel wordt er binnen de interne audits altijd getoetst of de voorziening in het bezit zijn van actuele ontruimingsplannen en jaarlijks een ontruimingsoefening houden. De resultaten uit de audits hebben niet geleid tot aparte doelen op het gebied van brandveiligheid.

In augustus 2010 is er een nieuwe procedure calamiteiten verspreid via het digitale documentatiesysteem OTTheek. Brandveiligheid is hier een onderdeel van.

Hebben inspanningen geleid tot tevredenheid

Er hebben geen specifieke inspanningen plaatsgevonden op het gebied van brandveiligheid.

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

4.4.1 Kwaliteit van zorg

Ons Tweede Thuis legt verantwoording af over de kwaliteit van de geleverde prestaties middels het project Zichtbare Zorg. Vanuit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg worden zorginstellingen verplicht om periodiek mee te doen aan de volgende metingen:

- Zorginhoudelijke Indicatoren (ZI) (onder medewerkers)
- Consumer Quality Index (CQI) (onder cliënten)

Voor de ZI-meting is voorlopig alleen registratie voldoende, welke inmiddels heeft plaats gevonden.

De CQI-meting dient plaats te vinden in de periode 2010-2013. De CQI-meting betreft een gestandaardiseerde systematiek van meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Doel van een CQI-meting is het genereren van cliëntervaringen die, vanwege hoge standaardisering van het meetproces, tussen instellingen vergelijkbaar zijn. Een belangrijk idee hierbij is dat de resultaten van een meting meerdere doelen dienen, bijvoorbeeld het leveren van verbeterinformatie voor de instellingen zelf, inkoopinformatie voor zorgverzekeraars en keuze informatie voor klanten: de resultaten zijn voor iedereen toegankelijk op www.kiesbeter.nl. Het Centrum Klantervaring Zorg waarborgt de kwaliteit van CQI-metingen.

Inmiddels zijn door de afdeling Kwaliteit vier door het CKZ geaccrediteerde meetbureaus benaderd die allen een offerte hebben geleverd. Op basis van deze offertes is besloten om met bureau TRIQS-Perspectief (een samenwerkingsverband van onderzoeksbureau TRIQS en evaluatiebureau Perspectief) in zee te gaan.

Ons Tweede Thuis heeft besloten om het onderzoek gefaseerd te laten plaatsvinden, d.w.z. in 2011 wordt de sector Wonen onderzocht, in 2012 de sector Dagbesteding en in 2013 de sector Kinderen. Met de sector Wonen is in april 2011 een begin gemaakt door het interviewen van 45 cliënten van vier verschillende woonvoorzieningen.

4.4.2 Klachten

Ons Tweede Thuis hanteert de klachtenregeling voor cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers. In deze regeling wordt de formele behandeling van klachten van cliënten en/of wettelijk vertegenwoordigers t.a.v. gedragingen van Ons Tweede Thuis geregeld. In de informatieordner die iedere nieuwe client ontvangt bij aanvang zorg staat de klachtenregeling toegelicht

Binnen OTT bestaat een klachtencommissie die, eventueel via “hoor en wederhoor”, tot een uitspraak over een klacht wil komen. Deze uitspraak formuleert ze tot een advies aan de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.

Een formele klacht wordt door de klachtencommissie in behandeling genomen nadat eerst een stappenplan is doorlopen. Gelukkig worden de meeste klachten gedurende dit traject al naar tevredenheid afgehandeld door de betreffende voorziening.

De klachtencommissie bestond in 2010 uit de volgende leden:

De heer R. de Vries	namens de Federatie van Ouderverenigingen
Dhr. Chr. Woerden	namens de Raad van Toezicht
Mevr. C. van Geene	onafhankelijk voorzitter (kandidaat notaris te Hoofddorp)

De klachtencommissie wordt ambtelijk ondersteund door mevrouw C. de Wit.

In het verslagjaar 2010 heeft de klachtencommissie uitspraak gedaan over een klacht uit 2009. Het betrof een verschil van mening omtrent het valhelmbeleid van een zorgvrager. Zowel zorgvrager als zorgaanbieder hielden vast aan het eigen standpunt en betreurden het dat ze niet tot elkaar konden komen, terwijl ze beiden het zelfde doel voor ogen hadden, namelijk het beste voor de client. Een zorginstelling is gehouden goede zorg te geven. De commissie is dan ook van mening dat Ons Tweede Thuis, ook binnen het valhelmbeleid, een grens mag en moet trekken ten aanzien van haar verplichtingen en verantwoordelijkheden.

In het verslagjaar is een klacht ontvangen van een ouder die het oneens was met de overplaatsing van zijn zoon naar een andere woonvoorziening. Voordat de klacht werd ingediend bij de klachtencommissie, had de ouder een rechtszaak aangespannen. Op grond van deze volgorde stap achtte de Commissie de klacht aanvankelijk niet ontvankelijk. Na adviezen van de Inspectie en juristen, heeft de klachtencommissie besloten de klacht alsnog in behandeling te nemen. De behandeling van de klacht loopt door in 2011.

Uitspraken van de klachtencommissie worden naar alle betrokkenen gezonden alsmede aan de Raad van Bestuur, in afschrift aan de Raad van Toezicht.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1 Personeelsbeleid

Verzuim

Het verzuim in 2010 is iets gestegen ten opzichte van 2009 maar was nog steeds ruim onder het landelijke gemiddelde: 4,9% tegen een landelijk gemiddelde van 5,7%. In het laatste kwartaal van 2010 waren veel medewerkers ziek door griep wat de stijging zou kunnen verklaren. De continuïteitstoelage zou ook mee kunnen spelen in de stijging van het verzuimcijfer. Medewerkers zouden in het laatste kwartaal kunnen denken dat het niet meer uitmaakt om zich ziek te melden omdat zij door eerder verzuim de continuïteitstoelage toch al mislopen. Het blijft speculeren want het blijkt lastig om precies inzicht te krijgen in de verzuimcijfers. Uit landelijke cijfers in de gehandicaptenzorg wordt duidelijk dat Ons Tweede Thuis het erg goed doet. We krijgen een 9,4 van Vernet voor het verzuimbeleid en behoren daarmee tot de top van Nederland in de gehandicaptenzorg.

Persoonlijk budget levensfase

In 2010 is het persoonlijk budget levensfase volgens de CAO gehandicaptenzorg ingevoerd. Medewerkers krijgen een aantal uren en kunnen kiezen hoe zij deze uren willen gebruiken bijvoorbeeld voor storting op een levenslooprekening, voor aanvullend pensioen, om uren te sparen of om uit te laten betalen. Daarnaast is de regeling voor aanschaf van een fiets met vakantieuren uitgebreid.

Woon- en dagcentrum Maccabiadelaan

Per 1 januari 2011 is de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap van het Sinai Centrum overgenomen door Ons Tweede Thuis. Dat betekende dat ook het personeel overging naar Ons Tweede Thuis. Het gaat om ongeveer 50 medewerkers. In 2010 is deze overname van personeel grondig voorbereid. Voor een aantal nieuwe medewerkers zijn scholingstrajecten opgezet om het opleidingsniveau en het functieniveau met elkaar in overstemming te brengen volgens de richtlijnen van Ons Tweede Thuis.

Werkkostenregeling

Een werkgever kan zaken onbelast vergoeden aan het personeel, dit gebeurt volgens allerlei belastingregels. In 2010 is de mogelijkheid ingevoerd om de administratie hiervan anders in te richten en waar Ons Tweede Thuis als een van de eerste organisaties gebruik van is gaan maken. Een gunstig gevolg is bijvoorbeeld dat de vergoeding voor aanvullende ziektekosten die medewerkers krijgen, nu netto uitgebetaald wordt in plaats van bruto.

In en uit dienst

Medewerkers komen en gaan om allerlei redenen. Vorig jaar was het verloopcijfer binnen Ons Tweede Thuis 6,8%. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde. De laatste jaren is het verloop van medewerkers zowel bij Ons Tweede Thuis als in de hele sector minder groot geweest. Waarschijnlijk kunnen we hier een gevolg zien van de economische recessie die personeel voorzichtig doet zijn met wijzigen van baan.

Nieuw personeel (vaste krachten en invalkrachten) kwam in 2010 in dienst bij Ons Tweede Thuis via de volgende wegen:

website	119
via medewerkers	78
via stage	25
advertentie	6
sollicitantenbestand	23
CWI	1

4.5.2 Kwaliteit van het werk

Medewerkersraadpleging voorzieningen

Algemeen

In 2010 is er binnen de voorzieningen en in het dienstencentrum een medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden (MWR 2010).

De gemiddelde scores van de sectoren werken, wonen, kinderen en ambulante schommelen tussen de 7.3 en 7.5. Cijfers waar OTT trots op is!

Maar deze cijfers betekenen niet dat er niets meer te verbeteren valt.

Om goed in kaart te brengen waar de tevredenheid en ontevredenheid ligt, is net als andere jaren ingezoomd op sectorniveau. Maar in 2010 is er nog ook ingezoomd op voorzieningenniveau. Hierdoor zijn de verschillen tussen de voorzieningen beter zichtbaar geworden.

De resultaten van de MWR 2010 zijn op verschillende niveaus besproken. In het Managementteam (M.T.), de medezeggenschapsorganen, de Raad van Toezicht, commissie Kwaliteitsbeleid en binnen de voorzieningen.

Verbeteracties op sector- en organisatieniveau zijn n.a.v. dit rapport geformuleerd en opgenomen in het jaarplan 2011 van OTT.

Verbeteracties op voorzieningenniveau zijn n.a.v. dit rapport geformuleerd en opgenomen in het werkplan van de voorziening 2011.

Algemene conclusies n.a.v. medewerkersraadpleging in de voorzieningen:

Respons

De respons binnen de voorzieningen was hoog met 72%.

Speerpunten OTT

- Het gaat goed met de bejegening en het Persoonsgericht Werken
- Wisselende tevredenheid Profiel en POP. Niet altijd worden doelen binnen de gestelde termijn gehaald. Verschillende medewerkers geven aan te weinig tijd te hebben voor het schrijven van een POP.
- De meeste cliënten krijgen de zorg en ondersteuning die ze nodig hebben
- Gevoel van veiligheid is groot

Arbeidsomstandigheden

- Medewerkers zijn tevreden over de samenwerking in de voorziening
- Functieomschrijving is helder
- Wisselende tevredenheid t.a.v. de werkdruk
In de sector kinderen en wonen is men al enige jaren wat minder tevreden over de evenwichtige verdeling van het aantal medewerkers t.o.v. van de benodigde begeleiding.

Overig

- Het scholingsaanbod van OTT kan beter
- Medewerkers zijn redelijk tevreden over de gebouwen. Het meest tevreden is men in de sector werken. Over de hygiëne is men matig tevreden.

4.6 Samenleving en belanghebbenden

Ons Tweede Thuis functioneert als instelling midden in de samenleving en de cliënten zijn onderdeel van deze samenleving. Doordat OTT werkt vanuit zo'n 70 locaties, zijn de contacten legio. Met burens, omwonenden, winkels, (para)medici, relaties van cliënten worden contacten onderhouden. De cliënten die werkzaamheden verrichten, zoals werken op een kinderboerderij, bij een bedrijf of vormen van buurtbeheer uitvoeren, worden zeer gewaardeerd. Keer op keer blijkt ook dat de bekendheid van OTT in de regio erg groot is.

Met verschillende maatschappelijke organisaties, zoals buurtverenigingen, belangenorganisaties, kerken en vrijetijdsverenigingen, worden contacten onderhouden. De voorjaars- en wintermarkten van de verschillende dagcentra worden bezocht door honderden belangstellenden. Door deze bekendheid hebben medewerkers van Begeleid Werken vaak een makkelijke entree bij bedrijven en instellingen voor het vinden van werkplekken voor cliënten.

Ons Tweede Thuis heeft zich ingespannen om te komen tot besparingen m.b.t. het energieverbruik. Cliënten die in een appartement wonen, gaan verschillend om met het gebruik van – kostbare – energie. Het verschil in gebruik van cliënten die eenzelfde type appartement bewonen, loopt op tot soms 140%. Het beïnvloeden van het gedrag is een aandachtspunt. Gezocht wordt nog naar een mogelijkheid om bewoners met een laag energiegebruik op één of andere manier te belonen voor hun gedrag.

In de dagcentra worden veel producten gemaakt die, veelal, worden verkocht. Voortdurend wordt getracht de kwaliteit van de producten te verbeteren en te bezien of er mogelijkheden zijn om met milieuvriendelijke materialen tot hetzelfde of een beter resultaat te komen.

Ons Tweede Thuis participeert in de Wonen, Werken en Zorg (WWZ) projecten van de gemeenten Aalsmeer en Uithoorn. Door het beperkt voorkomen van mensen met een verstandelijke handicap is het lastig om concrete doelstellingen op deze kleine gemeentelijke schaal te formuleren.

4.7 Financieel beleid

Het jaar 2010 kon evenals voorgaande jaren worden afgesloten met een positief resultaat. Dit is in de eerste plaats te danken aan de gewaardeerde inzet van medewerkers in alle geledingen van de organisatie. Verder hebben een aantal beleidsuitgangspunten hiertoe bijgedragen zoals een duidelijke koppeling tussen de productie en de per locatie verstrekte personeelsbudgetten, het inzetten van invalkrachten bij tijdelijke vervanging, de lage overhead en het gevolgde principe van integraal management per locatie. Ook het ziekteverzuim is lager dan bij vergelijkbare instellingen.

2010 is het eerste jaar waarin de vergoeding voor de zorg met verblijf gebaseerd is op de zorgzwaartepakketten. OTT had zich intern al goed voorbereid op deze overgang, waardoor er geen grote verrassingen zijn opgetreden en de budgetten per locatie direct gekoppeld zijn aan de zorgwaarte van de aanwezige cliënten. Elke locatie krijgt per maand een rapportage van het verloop van de personeelskosten, de productie en materiële kosten t.o.v. de gebudgetteerde bedragen. Dit relatief eenvoudige systeem geeft genoeg stuurinformatie, die maandelijks wordt beoordeeld en besproken door de leden van het managementteam. Het systeem van zorgzwaartepakketten betekent een netto afname van het budget. De totale opbrengsten zijn toch gestegen o.a. door een toename van de vergoedingen t.b.v. de kapitaalslasten en de vervoerskosten. Ook werd er nog eenmalig een herallocatie bedrag van € 0,9 miljoen ontvangen t.b.v. de overgang naar de nieuwe bekostigingssystematiek. Een probleem dat zich aan het einde van het jaar voordeed was het tekortschietende regiobudget AWBZ. Hierdoor krijgt OTT een productie van € 0,35 miljoen niet vergoed.

Gedurende 2010 werd intensief samengewerkt met het Sinaï Centrum t.b.v. de aldaar verblijvende VG-cliënten.

Dit heeft erin geresulteerd, dat OTT eind december het gebouw Maccabiadelaan in Amstelveen heeft gekocht van het Sinaï Centrum en dat per 1 januari 2011 de VG-cliënten zijn overgegaan naar OTT. Voor de aankoop van het gebouw werd een krediet van € 10 miljoen door de Rabobank verstrekt, wat de grote toename van de kortlopende schulden verklaart. Dit krediet zal in mei 2011 worden omgezet in een langlopende geborgde lening.

Financiële risico's die in 2011 en later spelen zijn:

Tekortschieten van het regiobudget

Versmalling van de AWBZ en/of overheveling naar de WMO

Invoering van de Normatieve Huisvestingscomponent

Neerwaartse druk op tarieven

Overgang van bekostiging vooraf door bevoorschotting naar bekostiging achteraf op basis van declaraties per cliënt.

Het beleid van kwalitatieve vernieuwing van het vastgoed wordt voortgezet, resulterend in diverse nieuwbouw of verbouwplannen. Dit vereist een voortgezet goed liquiditeiten beheer, zodat de benodigde middelen tijdig en tegen de beste prijs beschikbaar zijn.

Er wordt maandelijks een liquiditeitsprognose opgesteld met een horizon van 24 maanden.

Er is periodiek overleg met de Rabobank, de huisbankier, zodat een verwachte kredietbehoefte tijdig kan worden doorgesproken.

Overwogen wordt om met ingang van 2011 over te gaan op de componentenbenadering, waarbij (grote) verbouwingen en vervanging van installaties worden geactiveerd en de onderhoudsvoorziening kan vrijvallen. Overwogen wordt voorts om tegelijkertijd de afschrijvingstermijnen terug te brengen in overeenstemming met de uitgangspunten van de normatieve huisvestingscomponent.

De financiële positie van OTT is gezond en goed management blijft meer dan ooit nodig om de goede positie te behouden in een dynamische omgeving met toegenomen en toenemende risico's.