SINGELZICHT

BIEDT UITZICHT

# Jaarbeeld 2019

**Inhoud**


1 Voor wie ons nog niet kent ... 3

2 Ontwikkelingen in 2019 ... 5

2.1 Jongeren ... 5

2.2 Medewerkers ... 5

2.3 Organisatie ... 6

3 Onze zorg en highlights ... 7

3.1 Algemeen ... 7

3.2 Gemeente Utrecht ... 7

3.3 Meer aandacht voor ambulante zorg ... 8

3.4 De vier seizoenen ... 9

4 Onze impact in cijfers – de meerwaarde ... 10

4.1 Onze cliënten ... 10

4.2 Resultaten ... 11

5 Samenwerking ... 12

5.1 Samenwerken rondom onze jongeren ... 12

5.2 Samenwerken op organisatieniveau ... 13

6 Kansen en vooruitblik ... 14

6.1 Opgaves voor de komende 3 tot 5 jaar ... 14

6.2 Enkele concrete plannen in 2020 ... 15

7 Contact ... 17

# 1 Voor wie ons nog niet kent

Het leven is grillig en jongeren die geen thuis hebben zijn van alle tijden. Iedere jongere is uniek en heeft zijn eigen verhaal. Singelzicht heeft 15 jaar ervaring in de begeleiding van deze bijzondere doelgroep. We zijn nog steeds onder de indruk van het grenzeloze herstelvermogen van jongeren. We zien echter ook dat de weg naar herstel dikwijls via omwegen loopt en risico's kent.

De actuele context is een samenleving waarin de nadruk wordt gelegd op zelfredzaamheid, participatie en eigen regie. Waarden die Singelzicht onderschrijft. We zien dat jongeren veel willen en kunnen. Desondanks houden we oog voor hun kwetsbaarheid. Want hoe zit het met de jongeren die het (nog) niet op eigen kracht redden? Het is belangrijk dat zij kunnen rekenen op zorg in een veilige omgeving, in de nabijheid en soms voor een langere periode. Wij willen ze niet aan hun lot overlaten. Voor deze jongeren die het nodig hebben, wil Singelzicht er zijn, nu en in de toekomst. De toekomst voorspellen is lastig en onze jongeren zullen nog regelmatig verrassingen op hun pad vinden.

*Wat doet Singelzicht?*

In een ideale wereld krijgen alle kinderen en jongeren de kans om een waardevol bestaan op te bouwen. Helaas is het leven van steeds meer jongeren verre van ideaal. Sommige jongeren krijgen minder kansen omdat ze opgroeien met ouder(s) die het niet kunnen. Singelzicht wil gelijke kansen voor iedere jongere om zich een zelfstandige en volwaardige plek in onze samenleving te verwerven. Singelzicht biedt daarom sinds 2004 een beschermde woonplek en begeleiding aan dak- en thuisloze jongvolwassenen van 17 tot 23 jaar in de Utrecht.

*Wie zijn de jongeren van Singelzicht?*

De bewoners van Singelzicht ervaren problemen waarvoor zij zelfstandig geen oplossing vinden. Dikwijls ontbreekt het al lange tijd aan een stabiele woonomgeving en een bestendige opvoedings- en leersituatie. De jongeren van Singelzicht combineren praktische en maatschappelijke hulpvragen met psychosociale en psychische problematiek. De jongeren van Singelzicht hebben in bijna alle gevallen een langdurige geschiedenis met problemen en een ruime ervaring met eerdere hulpverlening. Hun verleden is dikwijls belast en wordt gekenmerkt door breuken met de ouders, stiefouders, pleegouders en het onderwijs. Onze bewoners zijn jonge mensen en hun ontwikkeling vertoont hiaten waardoor activering, toezicht en sturing nodig is.

*Waar bestaat de zorg uit?*

Kern van ons aanbod is het Beschermd Wonen. Een flexibele, beschermde woonzorgvoorziening. Essentieel omdat de woonsetting zelf al garant staat voor structuur, veiligheid, contacten en direct beschikbare zorg. Aanvullend daarop zijn er andere vormen van begeleiding waarmee zorg op maat geboden wordt.

De zorg van Singelzicht bestaat uit:

- vraagverduidelijking
- 25 plekken in de 24-uurs zorg - beschermd wonen
- 11 plekken met begeleiding op locatie (Bolwoningen) – zorg met wonen in een instellingswoning met individuele begeleiding
- begeleiding in Kamers met Aandacht, woonprojecten in Utrecht zoals de Linde en buitenzorg in een eigen woonruimte – ambulante nazorg door individuele begeleiding

De zorg is erop gericht om met de jongere een realistisch zelfbeeld te creëren. De nadruk ligt op dat wat de jongere kan en op het opbouwen van zelfrespect, zelfbeheersing en zelfredzaamheid. Aandacht is cruciaal. Met de jongere gaan we op zoek naar diens behoeften, talenten en ambities en proberen we drempels te verlagen. Juist vanwege de meestal beperkte mogelijkheden voor zelfregie, nemen we de regietaken in eerste instantie tijdelijk over. We bieden een stabiele basis, een leeromgeving en normaliseren de situatie door structuur,

bijvoorbeeld door het stimuleren van een gezond dag- en nachtritme en het onderhouden van lichamelijke hygiëne. We bieden veiligheid en bescherming. Op geplande en ongeplande momenten biedt Singelzicht zorg op alle leefgebieden om terugval te voorkomen.

Na de fase van stabilisatie laat Singelzicht de jongere zoveel als mogelijk en verantwoord hun eigen keuzes maken. Dat is mogelijk zodra een jongere inzicht heeft in de eigen dynamiek, minder externe begrenzing nodig heeft om ernstige risico's te beheersen en voldoende weerbaar is. Vanaf een maand na binnenkomst wordt met de jongere zijn algemene perspectief besproken. Is dit doorstroom naar eigen woonruimte (zelfstandige woning, kamer of bij familie), een nadere stap richting zelfstandigheid in de vorm van begeleid wonen of is het vervolgzorg omdat zelfstandigheid (nog) niet haalbaar is?

*Wat zijn de resultaten voor de jongeren en de stad?*

Voorkomen is beter dan genezen: door het bieden van maatwerk aan dak- en thuisloze jongeren wordt de kans op instroom in de zorg voor volwassen thuislozen of het justitiële circuit verkleind. Als jongeren zelfstandig hun leven leiden, voorkomt dat uitgaven op andere maatschappelijke terreinen. Simpel gezegd: Een baan voorkomt een beroep op een uitkering, een gezonde vriendenkring voorkomt overlast.

Met jongeren spreekt Singelzicht onderstaande doelen af:

- Je leven is stabiel en je valt niet terug
- Je hebt je persoonlijk ontwikkeld
- Je kent jezelf beter
- Je weet wat je valkuilen zijn en je kunt de risico's daarvan vermijden
- Je hebt perspectief op wonen, leren, werken, vrienden en wanneer mogelijk contact met je familie
- Je kunt hulp vragen van anderen wanneer dat nodig is
- Je maakt je eigen keuzes en voert deze uit

*Hoe wordt Singelzicht gefinancierd?*

Singelzicht kent een gemengde financiering. De grootste financier is de gemeente Utrecht vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdzorg. Daarnaast zijn er jongeren die onder Forensische zorg vanuit het Ministerie van Justitie en Veiligheid of de Wet langdurige zorg vallen.

*Fondsen*

Singelzicht kent verschillende financiers die betalen voor de zorg. Voor specifieke zaken die niet uit zorgmiddelen zijn gefinancierd, zet Singelzicht in op fondsenwerving. Bijvoorbeeld voor deelname aan sport en andere activiteiten. Deze ondersteuning vanuit fondsen leidt overigens niet tot korting op de bijdrage van de gemeente of andere financiers omdat het extra zaken zijn.

*Activiteiten*

Spelletjes avonden, 'Girls Talk', bootje varen, de Domtoren, Singelzicht Fit, moodboard maken, Stichting in Beeld, wedstrijden FC Utrecht, Spik en Span, bioscoop, Muziek Studio, de Efteling, karten en hardlopen, uit eten en het Kerstdiner.

# 2 Ontwikkelingen in 2019

## 2.1 Jongeren

In het Jaarplan 2019 schreven wij:
Het algemene beeld is dat de zorg voor dak- en thuisloze jongeren onder druk staat. De regels en procedures lijken op orde, maar uit rapporten blijkt dat het aantal dak- en thuisloze jongeren groter is dan gedacht en dat de zorg onvoldoende geregeld is. Te veel jongeren staan buiten de samenleving en hebben geen duurzaam perspectief.

De wereld staat niet stil en ook Singelzicht participeert op externe ontwikkelingen. In 2019 was de ontwikkeling om meer cliënten te helpen en de zorg ''ambulanter'' te maken. In Utrecht de uitvoering van het gemeentelijk plan 'Jongeren onder dak', het Groeiplan Jongvolwassenen en het 10 puntenplan voor een Utrechtse aanpak tegen terugval in dakloosheid. Landelijk het Actieprogramma Dak- en Thuisloze jongeren 2019-2021 van staatssecretaris Paul Blokhuis. Onze uitdaging was manieren te vinden om meer jongeren te helpen en de zorgduur te bekorten. Dit noodzaakte ons tot nadenken over hoe we jongeren eerder kunnen loslaten en toch de risico's te beheersen.

De ambulante zorg kreeg meer vorm en is in 2019 actief ingezet. Deze ontwikkeling is nog niet af en zal in 2020 doorgaan. In voorbereiding op 2020 zijn de criteria voor het op- en afschalen van zorg beschreven. Meer dan in voorgaande jaren zal urgentie worden aangevraagd voor jongeren op basis waarvan ze over eigen woonruimte kunnen beschikken.

Concepten als zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie werken niet voor alle jongeren. Singelzicht zoekt daarom ruimte om te experimenteren. De manieren om de regie van cliënten over het eigen zorgproces te vergroten zijn uitgediept. Singelzicht kiest daarbij voor:

1. Zo veel als mogelijk gewoon opgroeien in plaats van problematiseren
2. Normaliseren en uitgaan van mogelijkheden
3. Eigen verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid

## 2.2 Medewerkers

Medewerkers zijn blij met hun werk als zij vertrouwen hebben in de organisatie waarvoor zij werken en trots zijn op wat ze doen. Singelzicht is tot nu toe een voldoende aantrekkelijke zorgaanbieder gebleken voor sollicitanten en wil de bestaande medewerkers binden en boeien. Het doel is het werkplezier en de betrokkenheid te vergroten. Permanente educatie staat hoog op de agenda. Per medewerker en als team laten we een zichtbare groei zien in vakmanschap en samenwerkend vermogen.

## 2.3 Organisatie

Onze missie is in 2019 met de medewerkers vertaald in kernwaarden. Deze vertegenwoordigen wat we aan hun bieden en wat we voor de toekomst willen meegeven.

- Veiligheid en structuur
- Kansen en verantwoordelijkheid
- Eigenheid en zelfstandigheid
- Positiviteit en gezondheid

Deze waarden zijn de thema's waarmee medewerkers werken. Ze zijn richtinggevend voor de keuzes die we maken rond (de inrichting van) onze organisatie, de inhoud van onze zorg en het personeelsbeleid. Niet alleen door ze te bespreken met medewerkers en in de cliëntenraad, maar ook door gerichte aandacht voor activering en persoonlijke ontwikkeling en bij de zorgdoelen. Bijvoorbeeld bij Veiligheid en structuur horen de vragen als: Hoe vergroot je je thuisgevoel? Hoe waarborg je als organisatie de privacy? Bij Eigenheid en zelfstandigheid hoort een activiteit rondom eigen identiteit en bij Positiviteit en gezondheid horen vragen als Waar heb ik plezier in? Als jongere, maar ook als medewerker. En Wat is goed eten?

Om e.e.a. werkbaar te maken zijn de kernwaarden gekoppeld aan een seizoen en concrete uitvoeringsplannen. Herhaling van deze seizoenen per jaar, creëert in vier jaargetijden een ook rollende planning voor de komende jaren.

# 3 Onze zorg en highlights

## 3.1 Algemeen

De zorg voor dak- en thuisloze jongeren staat al enige jaren onder druk. Te veel jongeren staan buiten de samenleving en kennen geen duurzaam perspectief. Deze jongeren hebben recht op kwalitatief goede zorg. Om die zorg op voldoende niveau te houden moet er voldoende financiering zijn. Dit te realiseren, is voor Singelzicht een uitdaging. Strategische doelen zijn:
Singelzicht blijft financieel gezond – dit is een randvoorwaarde voor goede en veilige zorg.
De jongeren zijn tevreden over de zorg en hebben inzicht in hun gerealiseerde persoonlijke doelen.
Singelzicht heeft gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers om de doelstellingen van Singelzicht te realiseren.
Onze financiers en samenwerkingspartners herkennen en erkennen ons als maatschappelijke relevante zorgaanbieder.

Geconstateerd is dat de veranderingen in onze omgeving over meerdere jaren effect hebben. Twee relevante factoren die in 2019 spelen zijn:

1. De steeds complexere problematiek van de jongeren
2. Fluctuaties van de instroom

Net als in voorgaande jaren sloten we 2019 af met een klein positief resultaat. Deze middelen gebruiken we voor de dekking van onzekerheden en risico's. Eén van die risico's is dat Singelzicht in hoge mate afhankelijk is van het (financieel) beleid van de gemeente Utrecht. Singelzicht streeft naar een reële prijs voor de intensieve zorg die de doelgroep nodig heeft en bewaakt daarbij de grenzen van de veiligheid en kwaliteit. Om continuïteit te bieden aan onze bewoners en de financiële risico's te spreiden is in 2019 met succes ingezet op financiering vanuit de forensische zorg, de jeugdwet, Wmo gemeenten in de regio Utrecht en de Wet langdurige zorg (WLZ). Schommelingen in de omvang van de te leveren zorg worden daarmee beter opgevangen.

## 3.2 Gemeente Utrecht

In 2019 heeft Singelzicht deelgenomen in de aanbestedingsprocedure Wmo gemeente Utrecht in het kader van de Regionale koers maatschappelijke opvang en beschermd wonen – U16. Resultaat is voor de komende jaren een contract voor Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis met de gemeente Utrecht en omliggende gemeenten. Belangrijke elementen uit deze aanbesteding zijn:
De beweging van Beschermd Verblijf naar Beschermd Thuis. In beginsel biedt Singelzicht 13 cliëntplekken Beschermd Thuis voor jongvolwassenen. Gedurende de looptijd van het nieuwe contract wordt dit aanbod uitgebreid. Eind 2022 zijn er vanuit Singelzicht ongeveer 2 x zoveel plekken Beschermd Thuis door het omvormen van plekken uit de plekken Beschermd Verblijf.
De gemeentelijke ontwikkelopdracht 'Meer perspectief voor jongvolwassenen' Singelzicht biedt congruente ondersteuning op alle leefgebieden t.b.v. een doelgroep van 18 tot 25 jaar. Wanneer passend kunnen ook jongeren jonger dan 18 jaar bij ons terecht. Tijdens de instroomfase wordt uitdrukkelijk nagegaan welke ondersteuning er mogelijk is vanuit het eigen netwerk, juist omdat dat gezien hun geschiedenis niet altijd voor de hand ligt.

In 2019 is Singelzicht geconfronteerd met wachtlijsten voor jongeren met een indicatie vanuit de Wet Maatschappelijke Ontwikkeling (Wmo). Vanwege de beperkingen van het gefinancierde 'vierkant' -een vast

budget voor een vast aantal zorgtrajecten- moest Singelzicht in het najaar van 2019 een cllëntenstop instellen. Onwenselijk omdat er door verwijzers wel jongeren werden aangemeld die aangewezen waren op beschermd wonen en op een wachtlijst terecht kwamen. Nadat samen met de gemeente en andere zorgaanbieders geconstateerd werd dat een jongere ook elders niet in zorg kon komen, is een aantal keer op casusniveau door de gemeente Utrecht aanvullende financiering gegeven. Deze oplossing is voor de individuele jongere nuttig, maar Singelzicht zoekt naar meer structurele oplossingen. Singelzicht vindt het ook onwenselijk omdat er landelijk signalen zijn dat het aantal zwerfjongeren toeneemt en wij als beschermd wonen geen overbodige voorziening blijken te zijn. Het streven meer jongeren in ambulante vormen te helpen, mag geen belemmering worden voor jongeren die 24-uurs zorg, structuur en toezicht nodig hebben.

Medewerkers van Singelzicht deel aan het casusoverleg in de Veldtafel van de regionale toegang in Utrecht. Ook is er structureel overleg met het buurtteam over cliënten. Wij zoeken de samenwerking met Veilig Thuis wanneer zij met onze jongere te maken hebben, wij bieden ze de mogelijkheid om hier gesprekken te voeren en geven achtergrondinformatie. Medewerkers sluiten aan bij de buurtteams om expertise te delen en zodra een jongere doorstroomt naar eigen woonruimte wordt het buurtteam geïnformeerd. De medewerker houdt nog een aantal maanden contact met de jongere en het buurtteam om de overgang naar zelfstandigheid zo soepel en efficiënt mogelijk te laten verlopen.

In 2019 participeerde Singelzicht in de consultatiebijeenkomsten die er rondom het terugdringen van wachtlijsten, het Groeiplan jongvolwassenen en het Plan van aanpak huisvesting en ondersteuning kwetsbare doelgroepen door de gemeente Utrecht zijn georganiseerd.

## 3.3 Meer aandacht voor ambulante zorg

Met jongeren in Beschermd Wonen wordt gericht toegewerkt naar een situatie waarin de jongere gefaseerd op zichzelf gaat wonen. Niet omdat zij al helemaal zelfstandig zijn, maar omdat de leefsituatie van de jongere genormaliseerd moet worden.
Deze vervolgstap verschilt per cliënt met hun leeftijd, problematiek en omstandigheden, en heeft altijd als doel steeds een stap meer uitdaging te bieden in een veilige leer- en oefenomgeving.

Singelzicht heeft onder de titel BOL-woningen instellingswoningen. Jongeren kunnen hier tijdelijk wonen op basis van een woonzorgcontract en de intensiteit van de ondersteuning varieert. Jongeren komen hier meestal vanuit Beschermd Verblijf als tussenstap richting zelfstandigheid. Zij hebben gezien hun ontwikkeling en levensfase – waarbij het nog 'normaal' is om op kamers te wonen, vanuit beperkte financiële middelen en de noodzaak om te leren van en met elkaar – wel een gevoel van meer zelfstandigheid, maar toch met intensieve begeleiding op geplande en ongeplande momenten. De zorg in Bol is in 2019 aangevuld met de variant Bol-intensief. Hiermee kunnen we jongeren sneller laten doorstromen naar een ambulante vorm van zorg. Meerdere keren in de week is er contact en de jongere kan elke dag in de week terecht bij de locatie van Beschermd Wonen. Ook is er de mogelijkheid dat een jongere meerdere keren per week mee-eet en deelt neemt aan de activiteiten die Singelzicht voor de jongeren organiseert.
Eigen woonruimte of 'op kamers'. Begeleiding wordt in de eigen thuissituatie ingezet. Vanzelfsprekend moet er in dat geval een veilig 'thuis' zijn. Daarnaast is er in 2019 een samenwerking met Kamers met Aandacht ontstaan. Zij zoeken een match voor de jongeren die doorstromen, 'op kamers' gaan en waarbij Singelzicht blijft begeleiden.
Nieuwe woningen – omklap- of op basis van urgentie. Singelzicht vraagt voor steeds meer jongeren uit Beschermd Wonen of een BOL-woning een contigent aan bij het Vierde Huis/Beter Wonen. Daarnaast wordt er gewerkt aan de mogelijkheid voor doorstroom naar een omklapwoning. Deze vervolgstap is voor die jongeren die bijvoorbeeld al wat ouder zijn, of niet groepsgeschikt zijn zodra begeleiding niet 24 uur per dag in de

nabijheid is. In eerste instantie krijgt de jongere een woonzorgcontract. Daarna volgt bij positief resultaat een eigen huurcontract.

## 3.4 De vier seizoenen

In 2019 is door de medewerkers van Singelzicht concrete invulling gegeven aan de kernwaarden – in 2020 worden weer volgende zaken opgepakt. Samengevat is onder andere gewerkt aan:

Veiligheid

Door het uitdiepen van de betekenis en het belang van veiligheid met cliëntenraad, duidelijkheid door gezamenlijk en consequent te handelen.

Structuur

Door meer uit weekplanningen met jongeren halen, meer weekend activiteiten. Medewerkers - onderlinge taakverdeling vasthouden, bewuste rustmomenten inbouwen

Kansen

Door aandacht voor creatief sanctioneren. Het Project zelfstandig wonen zonder schulden.

Verantwoordelijkheid

Dooraandacht voor duidelijkheid naar jongeren. Medewerkers: Door verantwoordelijkheid, verantwoorden, antwoorden.

Eigenheid

Door 'Eigen' activiteiten te initiëren voor jongeren, U-pas voor alle jongeren, kamers van jongeren 'eigen' en gezellig maken door extra aandacht en budget, teamdag medewerkers.

Zelfstandigheid

Door aandacht voor verantwoordelijkheid nemen en afspraken nakomen. Jongeren meer voorbereiden op huishoudelijke taken. Training motiverende gespreksvoering.

Positiviteit

Door meer te halen uit het terugvalpreventieplan, positieve quotes op het bord in de woonkamer.

Gezondheid

Door gezonde voeding: aanvullende cursus voor de kok, het onder de loep nemen van het broodbeleg, toetjes en de snacks, aandacht voor vitaminetekorten. Evaluatie samenwerking met huisarts, apotheek en ACT-jeugd. Medewerkers: aandacht voor ziekteverzuim, gezonde samenwerking en intervisie

# 4 Onze impact in cijfers – de meerwaarde

## 4.1 Onze cliënten

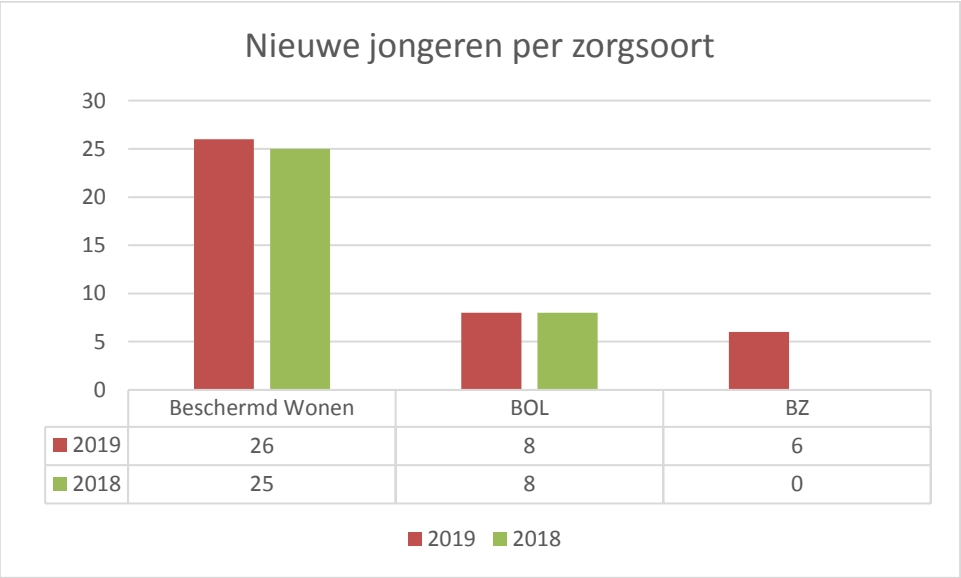
In 2019 zijn er ongeveer evenveel jongeren in zorg dan in voorgaande jaren. Er zijn 52 jongeren geholpen. Daarvan zijn er 21 van de ene naar de andere zorgsoort doorgestroomd.

Per zorgsoort: Vergeleken met voorgaande jaren zijn er evenveel jongeren opgenomen in Beschermd Wonen. Groei is te zien in Bol en Buitenzorg.

| Zorgsoort | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| Beschermd Wonen | 51 | 50 | 55 |
| BOL | 16 | 15 | 3 |
| Buitenzorg | 6 | 1 | 3 |

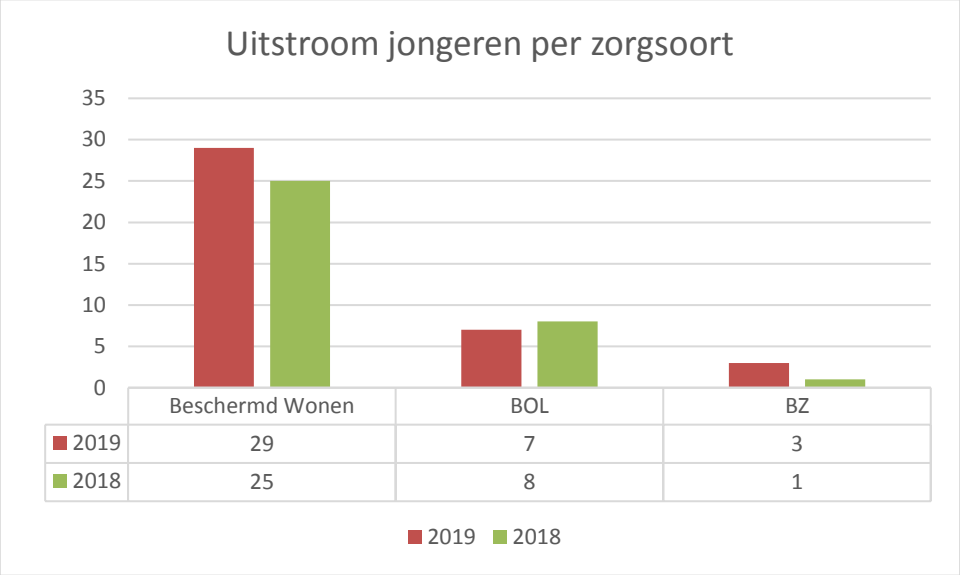
*Instroom*

De instroom van nieuwe cliënten in 2019 is in totaal 40 jongeren. Vergeleken met 2018 is de doorstroom fors hoger, vooral op conto van Buitenzorg. De instroom in Beschermd Wonen en BOL is vergelijkbaar. Op de Buitenzorg is de instroom hoger. Dit is een gevolg van de verhoogde inzet op ambulante zorg.



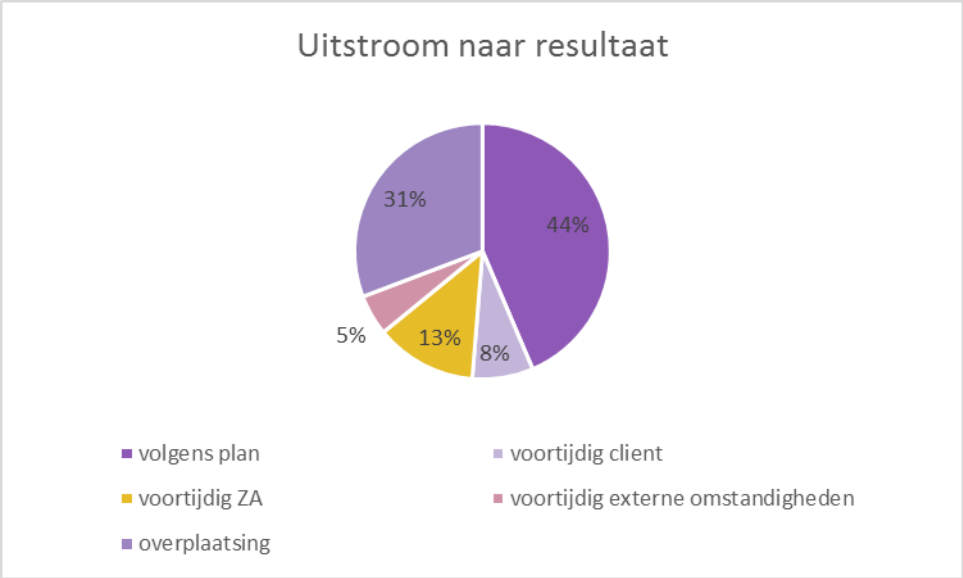

Uitstroom

De uitstroom in 2019 is in totaal 39 jongeren. Dit is 5 jongeren meer dan in 2018. De uitstroom is in Beschermd Wonen, hoger dan het voorgaande jaar. Dit betekent dat de doorloopsnelheid van de zorg groter is dan in 2018. De reden hiervoor is dat meer gestuurd wordt op doorstroom.




## 4.2 Resultaten

Resultaat bij uitstroom
Het percentage jongeren dat positief uitstroomt na het behalen van de zorgdoelen is 69%. Van de 9 jongeren die voortijdig uitstromen uit Beschermd Wonen hebben er 4 toch nog een groot deel van hun doelen bereikt. Voor 2 jongeren waren er externe omstandigheden in het spel waardoor de zorg stopt en 3 jongeren stopten zelf de zorg. Voor 12 jongeren was er een overplaatsing aan de orde – waarvan de helft naar BOL.



# 5 Samenwerking

## 5.1 Samenwerken rondom onze jongeren

Singelzicht werkt samen met veel organisaties. Te veel om ze allemaal op te kunnen noemen. Maar denk bijvoorbeeld aan

- Altrecht
- De gemeente Utrecht afdeling werk en inkomen
- Leger des Heils
- De Dijk
- Save
- De Koekfabriek
- Kamers met aandacht
- Lister – herstelacademie (voorheen Enik Recovery college)
- Reclassering Leger des Heils en reclassering Nederland
- Apotheek Coert
- Brand New Job
- Stichting in Beeld
- ROC Midden Nederland
- Fivoor
- Jellinek
- Huisartsen praktijk Binnenstad en Jouw Mondzorg
- Wijkagent, Jeugdagent en Gebiedsmanager Veiligheid
- Jeugdteam ACT en in 2020 de Gebiedsteams GGZ

Organisaties die ons nog niet kennen maar wel met ons willen samenwerken, kunnen zich bij ons melden. Samen hebben we een wereld te winnen. Van samenwerken worden wij, en u waarschijnlijk ook, namelijk beter.

Een voorbeeld van hoe we samenwerken rondom een jongere:

Youssef (19) heeft financiële problemen omdat hij geen inkomen heeft en slaapt op de bank bij een kennis. Via BACK UP en de regionale toegang kan hij bij Singelzicht terecht.

Na een kennismakingsgesprek komt hij bij ons wonen. Youssef blijkt autistisch en wordt voor behandeling aangemeld bij altrecht

Daarnaast sport hij elke week bij TRAIN MORE en gaat hij naar UTRECHT WORKS

Na een jaar voorbereiding op zelfstandigheid, vraagt zijn mentor een woning voor hem aan via Het Vierde Huis

De verwachting is dat het ongeveer 9 maanden duurt voordat hij een eigen plek heeft. Als hij daar gesetteld is, wordt de begeleiding overgedragen aan het Wijkteam. Om zijn sociale netwerk te vergroten wordt hij gestimuleerd zich als ervaringsdeskundige aan te melden bij U-2B HEARD!
Omdat Youssef veel schulden blijkt te hebben en zelf moeite heeft met het beheren van zijn financiën is hij aangemeld bij OBIN

De mentor van Singelzicht heeft verder contact zijn met zijn pleegouders en zijn zusje.

## 5.2 Samenwerken op organisatieniveau

Singelzicht heeft contracten met de Gemeente Utrecht het zorgkantoor Zilveren Kruis en het Ministerie van Justitie en Veiligheid

Singelzicht is onderdeel van RIBW ALLIANTIE organisaties voor maatschappelijke ggz KENNIS DELEN EN ONTWIKKELEN FEDERATIE opvang WIJ ZIJN OP WEG NAAR SOCIALE INCLUSIE Sociaal Werk Nederland

Trots zijn we op het certificaat dat Singelzicht in 2019 (opnieuw) behaalde: ISO 9001 HKZ de geschillencommissie zorg

In 2019 is Singelzicht aangesloten bij een Externe Klachtencommissie en de

Singelzicht werkt samen met Ketenoverleg zwerfjongeren Back up, Youké (de Dijk) en het Leger des Heils. Doel is het versterken van samenwerking binnen de integrale keten voor jongvolwassenen door prestatie-indicatoren na te komen voor de doorstroom van jongeren en het werkbaar maken van een gezamenlijke intake.

# 6 Kansen en vooruitblik

## 6.1 Opgaves voor de komende 3 tot 5 jaar

Overkoepelend doel de komende jaren: Singelzicht blijft een financieel gezonde zorgaanbieder en levert kwalitatief hoogstaande zorg aan de doelgroep met kwalitatief goede medewerkers. Ondernemen en innoveren staan hoog op onze agenda. We willen doen wat we goed kunnen en als het kan nog beter dan op dit moment. Onder meer door het werkproces te verbeteren, de organisatie aan te passen aan nieuwe eisen.

*Maatschappelijke opgave - van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis*
Onze drijfveer is dat we de zorg zo goed mogelijk uitvoeren. Singelzicht is goed in het begeleiden van jongeren met een meervoudige problematiek die moeite hebben om hun leven op orde te krijgen en te houden. Doel van de zorg aan jongeren is een zo groot mogelijke persoonlijke groei te bewerkstelligen. In de begeleiding sluiten we aan op de individuele problematiek, de sociaal emotionele ontwikkeling en het cognitieve vermogen.
De maatschappelijke ontwikkeling vraagt het vergroten van zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Singelzicht sluit aan door de ambulante zorg verder te versterken. Soms is het voor een jongere niet haalbaar om door te groeien naar een volledig zelfstandig leven. Wel is altijd het herstel van eigenwaarde mogelijk en is het gevoel van geborgenheid in een eigen woonruimte belangrijk.

*Verbeterde zorg – samenwerken en maatwerk*
Verbinding met de samenleving is een vaste waarde voor een zorginstelling zoals Singelzicht. Er is een constante dialoog met de buitenwereld over de zorg aan onze jongeren. We laten zien dat we een organisatie zijn met visie en verstand van zaken. Singelzicht vraagt aandacht voor actuele vraagstukken en ontwikkelingen. Op casusniveau is samenwerking noodzakelijk voor maatwerk. Het gaat om samenwerking met collega-zorgaanbieders en met allerhande maatschappelijke organisaties en initiatieven.

*Verbeterde cliëntervaring – jongeren voelen zich geholpen*
Tevreden jongeren die inzicht hebben in hun persoonlijke doelen. Bij Singelzicht werken medewerkers die zich bewust zijn van hun professionaliteit en aansluiten op de jongeren en de veranderingen in de omgeving. Professioneel methodisch handelen en betrokkenheid bij de cliënt staan centraal. We voeren daarom regelmatig het gesprek met cliënten over hun ervaringen en over hoe we de begeleiding kunnen verbeteren.

*Inclusieve organisatiecultuur - medewerkers verbinden zich met Singelzicht*
Van belang is kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel. De personele bezetting vraagt gezien de huidige arbeidsmarkt extra aandacht. Door stagebeleid, invalpool, opleidingsbeleid en nieuwe vormen van werving speelt Singelzicht daarop in. Daarbij is er nadrukkelijk aandacht voor het behouden en de ontwikkeling van medewerkers.

*Stabiliteit op inkomsten en beheersing van de kosten*
In 2020 en ook in de jaren erna, is het wederom een uitdaging om de inkomsten en uitgaven in balans houden. Met name het beheersen van de personeelskosten en een flexibele inzet van medewerkers is relevant.

## 6.2 Enkele concrete plannen in 2020

*Cliëntervaring*
Met de Ervaringwijzer wordt tijdens het individuele zorgproces aan jongeren na 3 maanden na opname, na 9 maanden na opname en vlak voor de uitstroom een gestandaardiseerde vragenlijst voorgelegd aan jongeren. Zo meten we of jongeren zelf vinden dat ze voortuitgaan en hun doelen behalen. Daarnaast worden alle bewoners er 4 x per jaar op een actueel thema bevraagd. Het eerste thema staat al vast: het eten.

Ervaringwijzer

Vanuit Singelzicht wordt ingezet op de cliënten/jongerenraad. Behalve dat deze wordt betrokken bij faciliteiten en de huisvesting is er eens in de acht weken overleg tussen de raad en de directie. Alle onderwerpen die daar zijn besproken worden actief teruggekoppeld in de teamvergadering met de medewerkers.

*Verder versterken ambulante zorg*
De vernieuwing van de zorg richt zich op het vergroten van de mogelijkheden voor een zo licht mogelijke zorg die zo kort mogelijk van duur is. Door de criteria voor op- en afschalen van intramurale naar extramurale zorg zijn de mogelijkheden vergroot om deze zorg daadwerkelijk in te zetten. Daartoe wordt de Buitenzorg in zelfstandige woonruimte – al dan niet op basis van een urgentieaanvraag via het Vierde Huis, verder ontwikkeld.

*Project "Zelfstandig wonen zonder schulden".*
Met ketenpartners (Gemeente Utrecht, U Centraal, TV, Humanitas start Singelzicht in 2020 het project Zelfstandig wonen zonder schulden. Het gezamenlijke doel is om jongeren te helpen met het overzichtelijk maken van hun financiële situatie en het bieden van de juiste vervolg ondersteuning. Een vrijwilliger helpt de jongere het inzicht in hun financiële situatie. Aanvullende professionele ondersteuning wordt geboden door Singelzicht en het Jongerenfonds.

Beoogde resultaten zijn:
- Sneller inzicht en overzicht in de financiële situatie van de jongere
- Meer tijd over voor ondersteuning op andere leefgebieden
- Gedegen advies door specialisten van het jongerenfonds
- Betere samenwerking en ondersteuning door inzet ketenpartners (U Centraal)
- Minder (geld)stress en meer duidelijkheid voor jongeren
- Jongeren maken een betere start bij zelfstandig wonen
- Meer kennis op het gebied van schuldhulpverlening in de stad Utrecht door voorlichting te geven aan alle medewerkers en jongeren van Singelzicht.

*Activering en samenwerking*
Singelzicht zoekt de samenwerking met onze ketenpartners, en (met toestemming van de jongere) informatie delen door drie-gesprekken te organiseren. Dit gaan we meer buiten Singelzicht doen, door bijvoorbeeld samen met de jongere naar het buurtteam, school of Back-Up te gaan.
Verder zien we mogelijkheden om de jongere te interesseren om zijn hobby's op te pakken. Wij kijken naar individuele wensen zoals bijvoorbeeld 'Hip Hop dansen' bij een dansgroep die niet persé gekoppeld is aan zorg, zijn gericht op het opbouwen van hun netwerk en het creëren van nieuwe sociale contacten. Voor jongeren

met een uitkering is er overleg met onze contactpersoon bij werk en inkomen. Zij heeft bijvoorbeeld goede ervaringen met 'Young Ambition'. Kortom: We zoeken naar de actuele mogelijkheden voor dagbesteding en opleidingen.

Singelzicht wil in 2020 een aandachtsfunctionaris dagbesteding aanwijzen. De sociale kaart van dagbesteding en opleidingen verandert snel. Deze aandachtsfunctionaris krijgt de opdracht activiteiten in huis te coördineren als voorbereiding op dagbesteding. Binnen Singelzicht hebben jongeren via hun weekplanning ieder dagdeel iets te doen. Wanneer er nog geen reguliere dagbesteding is, is dat een activiteit waarvoor hij zijn bed uit komt en door de dag heen zich nuttig voelt. Kamer opruimen, afspraak behandelaar, extra taak in huis, de was doen, sporten met SZ etc. De aandachtsfunctionaris neemt initiatief voor activiteiten in de omgeving van Singelzicht zodat de buurtbewoners ook de positieve kanten van onze jongeren zien.

# 7 Contact

| | |
|---|---|
| Rechtspersoon | Stichting Singelzicht |
| Adres | Wittenvrouwenkade 1 |
| Postcode | 3512 CR |
| Plaats | Utrecht |
| Telefoonnummer | 030 230 3760 |

Vragen naar aanleiding van dit Jaarbeeld of in het algemeen? Meer informatie is te vinden op www.singelzicht.nl. Een uitgebreid Bestuurlijk Verslag 2019 en de Jaarrekening 2019 worden gepubliceerd op de website.

Rechtstreeks contact is altijd mogelijk. Het bestuur van Singelzicht is per mail bereikbaar via: m.vanbreukelen@singelzicht.nl of r.verhoeven@singelzicht.nl