

**Jaarverslag 2020**



Inhoudsopgave

[1 Voor wie ons nog niet kent 2](#_Toc87024924)

[2 Highlights in 2020 5](#_Toc87024925)

[2.1 Covid 5](#_Toc87024926)

[2.2 Jongeren 7](#_Toc87024927)

[2.3 Medewerkers 9](#_Toc87024928)

[2.4 Organisatie 10](#_Toc87024929)

[3 Kansen en vooruitblik 10](#_Toc87024930)

[4 Evaluatie indicatoren en streefwaarden - kwaliteitsdoelstellingen 12](#_Toc87024931)

[5 Contact 14](#_Toc87024932)

# 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 meer dan 25 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.

Jongeren leven in 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 sinds 1994 een beschermde woonplek en begeleiding aan dak- en thuisloze jongvolwassenen van 17 tot 23 jaar in de regio Rotterdam.

Onze missie: Wij geven jongeren met complexe problemen, die geen thuis hebben de gelegenheid zich persoonlijk en maatschappelijk te ontwikkelen. We doen dat met actieve, respectvolle begeleiding, door een veilige thuisbasis te creëren en door dagelijkse structuur te bieden. Het doel van Singelzicht is om de zorg aan een jongere positief af te sluiten zodat de jongere zelf verdere stappen zet op weg naar zelfstandigheid.

***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 die essentieel is 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
* activering en persoonlijke ontwikkeling
* 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 Goeie Buur en buitenzorg in een eigen woonruimte – ambulante nazorg door individuele begeleiding

Op de Wittevrouwenkade in Utrecht is het Beschermd Wonen van Singelzicht. Dit is de groep waar 24 uur per dag begeleiders aanwezig zijn. Een jongere heeft een eigen kamer met gedeeld sanitair en er is een woonkamer en een centrale keuken. De kamer is gemeubileerd en gestoffeerd. Gesprekken vinden plaats in een aparte ruimte die de privacy waarborgt. Als het nodig is gaat een begeleider mee naar gesprekken met instanties of andere hulpverleners.

Na het traject Beschermd Wonen kan een jongere als hij zelfstandig genoeg is, in een extramurale woonvoorziening gaan wonen om te leren hoe hij zelf een huishouden draait. Hij woont dan in een appartement in Utrecht, alleen of met andere jongere(n). Hij krijgt thuis begeleiding maar kan ook op de Kleiweg langskomen. Wanneer een jongere het extramurale programma goed doorloopt, is het mogelijk dat Singelzicht een zelfstandige woning voor hem aanvraagt met urgentie.

Wanneer een jongere eigen woonruimte of een kamer heeft, kan hij vanuit Singelzicht nog ondersteuning ontvangen. Hij kan ons altijd bereiken om vragen te stellen, krijgt een steuntje in de rug en de begeleiding die nog nodig is. Als het nodig is meerdere keren per week en ook ’s avonds of in het weekend.

***Uit de informatie voor verwijzers***Singelzicht richt zich op:

* Huisvesting, een dak boven het hoofd en het bieden van veiligheid
* Keuzes maken, gedrag en sociale omgang met anderen
* Financiën: inkomen, schulden, budgettering
* Scholing en dagbesteding. Singelzicht onderzoekt samen met de jongeren de mogelijkheden en gaan daarmee aan de slag.
* Werk en het volhouden van werk
* Vrijetijdsbesteding en vrienden. Er zijn regelmatig groepsactiviteiten en jongeren kunnen gebruik maken van een abonnement op de sportschool. Verder ze als ze willen mee naar de film, muziekvoorstellingen en het theater
* Gezondheid, lichamelijk en geestelijk. Gezond eten, hygiëne, emotionele moeilijkheden sporten en een oplossing bieden voor (soft)drugsgebruik en alcoholgebruik
* Justitiële en juridische zaken uit het verleden (of heden)
* Hulp bij administratie zoals brieven lezen en reageren
* Familie. Als de jongere dat wilt en als het kan, proberen we samen de relatie met ouders en familie te verbeteren
* Hulp bij psychische problemen en nare gevoelens.

***Contra indicaties***

De vraag is altijd: wat is qua veiligheid verantwoord en hoe kan kwalitatief goede zorg worden geboden? Singelzicht beoordeeld of zij de juiste zorg kan bieden wanneer er bij een jongere sprake is van:

* Acute en floride psychiatrie in de vorm van o.a. een psychose
* Actieve verslavingsproblemen die het dagelijks functioneren belemmeren
* Zwangerschap
* Ontbreken van uitzicht op een legale verblijfsstatus in Nederland
* Als blijkt dat intensieve 1 op 1 begeleiding nodig is
* Taalbarrières; er moet zodanige communicatie mogelijk zijn dat jongere de begeleiders, de adviezen en de regels begrijpt.
* Een IQ <70

***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 verdere marginalisering verkleind. Als jongeren zelfstandig hun leven kunnen leiden, voorkomt dat uitgaven op andere maatschappelijke terreinen. Kort 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 mede namens de U-16 de gemeente Utrecht vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdzorg. Daarnaast zijn er jongeren die onder de financiering van Forensische zorg vanuit het Ministerie van Justitie en Veiligheid of de Wet langdurige zorg vallen.

***Activiteiten***

Vanwege Corona konden er in 2020 veel activiteiten niet doorgaan. Wel is er in februari nog geschaatst. Als alternatief zijn er vanaf april in overleg met de school naast ons pand op hun achterplein elke woensdag onder professionele begeleiding van een ex-medewerker sportmomenten georganiseerd.

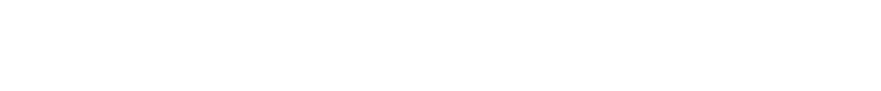
Beste Jongere van Singelzicht,

Tijdens deze corona crisis worden we beperkt in onze bewegingsvrijheid. Om toch te kunnen genieten van wat meer bewegingsvrijheid en sportief bezig te zijn, komt vanaf woensdag 22 april Rens sporten met de jongeren van Singelzicht. Hij is iedere woensdag aanwezig van 12:00 – 20:00. In die tijd behandelt hij verschillende sporten in groepjes van maximaal vier personen.

Sportenwaar je uit kan kiezen:

* Basketbal
* Voetbal
* Bootcamp
* Boksen
* Conditietraining
* Badminton

Ook zijn er op verschillende tijdstippen door de vaste medewerkers activiteiten georganiseerd.



***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 kortingen van de bijdrage van de gemeente of andere financiers. Zo is er in 2020 door het Evert Zoudenbalch Huis een bedrag gedoneerd voor een nieuw camerasysteem op de Wittevrouwenkade en hebben de Gidsen van de Domtoren Singelzicht als bestemming uitgekozen voor de donaties vanuit hun jaarlijkse gidsenconcert.

# Highlights in 2020

De wereld staat niet stil en ook Singelzicht participeert op externe ontwikkelingen. In 2020 was dat de ontwikkeling om meer cliënten te helpen en de zorg ’ambulanter’ te maken. In Utrecht het ‘Groeiplan jongvolwassenen’en ‘jongeren onder dak’. Landelijk het Actieprogramma Dak- en Thuisloze jongeren 20192021 van staatssecretaris Paul Blokhuis. Door veranderingen in de doelgroep is ook innovatie nodig.

In het Jaarplan 2020 schreven wij:

*Onze maatschappelijke opgave is te veranderen van ‘’Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis’’ en meer nadruk te leggen op activering en maatschappelijke participatie van cliënten. Het jaar 2020 is het jaar waarop de stap naar meer ambulant werken in de praktijk vorm krijgt.’’*

Om mee te kunnen bewegen met de veranderingen, hebben we ons in 2020 gebogen over toekomstscenario’s en is tijd vrijgemaakt voor het vernieuwen van de organisatie en onze kwaliteit te verbeteren. Samenwerking is daarbij van groot belang om samen met anderen knelpunten op te lossen Onze uitdaging was en is 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 de risico’s voor jongeren op terugval te blijven beheersen. Bij is ook nagedacht over welke vormen van nazorg – indien mogelijk in samenwerking met anderen - geëigend zijn? Tegelijkertijd werd het jaar 2020 gedomineerd door Covid. Vanwege de impact hiervan wordt dit eerst beschreven. Daarna volgen de meer reguliere onderwerpen voor een jaarverslag.

## Covid

Vanaf eind februari werd Singelzicht geconfronteerd met Covid. Dit bracht zowel negatieve als positieve effecten voor onze jongeren en de organisatie. Onze doelgroep is vanaf het begin door het RIVM en de GGD op basis van hun psychische problematiek aangemerkt als ‘’kwetsbare doelgroep’’.

Opvallend is dat het aantal virusbesmettingen onder jongeren lager is gebleven dan verwacht en gevreesd werd. Covid onder jongeren van Singelzicht is het afgelopen jaar onder controle geweest. Na de eerste signalen werden al in februari de eerste maatregelen genomen ter preventie van besmettingen. Hoewel veel nog onzeker was, is direct ingezet op het informeren, motiveren en faciliteren van bewoners en medewerkers. Onder meer inzet op extra hygiëne, de anderhalve meter afstand en ventilatie in de woonkamer en op andere plekken, de beperking van bezoek, het monitoren van de gezondheid van bewoners, de voorraad en het gebruik van PMB’s, het beleid en afstemming met de arts voor jongeren met een verhoogd gezondheidsrisico, het doorlopen van voorraden (medicatie en voedingswaren) voor het geval ‘dat’, de werkinstructie voor nieuwe instroom, de communicatie met ouders/familie en het creëren van faciliteiten voor quarantaine. Alle dagelijkse routines werden onder de loep genomen en zoveel als mogelijk ‘’coronaproof’’ gemaakt.

De basismaatregelen gelden op het moment van het schrijven van dit jaarverslag nog steeds. En meer…. Relevant zijn ook de voorzorgsmaatregelen voor medewerkers (aanpassing roosters, thuis werken, met voorrang testen etc.), het in afstemming met de GGD en GHOR gerichte bron- en contactonderzoek en testen, de werkgeversverklaringen voor het OV en later voor de avondklok, de uitvoering van de zorgbonus, de uitnodigingen voor vaccinatie en bovenal het faciliteren van de benodigde extra zorg naar aanleiding van de gevolgen van Covid op onze jongeren.

Deze (nog niet volledige) opsomming geeft aan hoe groot de impact was. Er waren veel extra inspanningen nodig en er waren extra risico’s. De risico’s zijn tijdig gesignaleerd en waar mogelijk beperkt. Dit neemt echter niet weg dat de inzet van medewerkers, management en directie vooral gericht was op het beperken van de risico’s en de focus lag op zorgcontinuïteit. Zowel voor individuele jongeren als op overstijgend niveau. Door Covid konden een aantal andere zaken die we ons hadden voorgenomen niet gerealiseerd worden Het bovenstaande was belangrijk, maar er speelt meer rondom Covid en de Covid-maatregelen. Volgens het SCP heeft ‘’de pandemie grote impact op het leven van jongvolwassenen, en in het bijzonder de groep jongeren met een lage sociaaleconomische status. Zij werden op meerdere vlakken geraakt; zo verloren talloze jongvolwassenen hun baan of inkomen, terwijl ook het aantal sociale contacten flink werd ingeperkt door coronamaatregelen.’’ Het planbureau signaleert dat kwetsbaarheden die er al waren, zijn vergroot door het coronavirus. En dat is precies hoe onze jongeren en wij het ervaren hebben.

***Effecten op jongeren en medewerkers***

Komen mensen met psychische problematiek en/of een beperking onder druk, is de kans reëel dat symptomen aan de oppervlakte komen en dat dat effect heeft op hun gedrag. Naar ons oordeel ervoeren jongeren meer last van hun al bestaande psychische problemen. Jongeren hadden meer zorg en aandacht nodig en er waren meer incidenten en ongeplande zorgbeëindigingen dan gebruikelijk. Een deel van de jongeren die verslavingsgevoelig zijn, ging meer gebruiken of drinken. Daarnaast zijn er negatieve effecten voor de groep die op weg was naar een meer zelfredzaam bestaan en bij wie dit proces vertraagd werd door de algemene maatregelen of de opstopping bij andere organisaties.

Een tegenovergesteld effect is dat er jongeren zijn die meer zelfredzaam bleken, meestal jongeren die ambulant begeleid worden. Zij bleken tijdens de lockdown, soms meer dan verwacht, in staat tot zelfstandigheid. Positief is ook dat er door de maatregelen door een aantal jongeren meer rust werd ervaren. Het beperken van bezoek, de avondklok en daarmee externe prikkels heeft een positief effect gehad. Door de rust konden jongeren reflecteren op wat ze nu ‘’willen’’. Een derde positief effect van Covid is het functioneren van het sociale netwerk. Degenen die een gezond sociaal netwerk hebben, kregen steun.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Positieve effecten | Negatieve effecten |
| **Hygiëne** | Algemene maatregelen verhogen bewustzijn | Geen |
| **Jongeren algemeen** | Meer thuis en meer binding met MZ/SZ.  Meer ondersteuning en contact sociaal netwerk.  Meer en makkelijker ritme – o.a. door de avondklok | Inkomstenverlies en baanverlies  Schooluitval  Minder vrijetijdsbesteding/afleiding  Beperking mogelijkheden voor doorstroom/ eigen woning  Minder samenhang in de groep – minder van elkaar leren |
| **Jongeren met psychische kwetsbaarheid** | Rust en overzicht – bezig met zichzelf i.p.v. met anderen | Toename isolatie  Toename psychische problemen ‘Last’ door Covid en maatregelen Minder behandelingsmogelijkheden door beperkingen bij behandelaars en algemene voorzieningen als sport, vrije tijd, school etc. |
| **Jongeren met problematisch**  **drugsgebruik of verslavingsgevoeligheid** | Door zichtbaarheid meer mogelijkheden het gebruik aan de orde te stellen | Deels toename drugsgebruik  Deels grotere afhankelijkheid van drugdealers |

Medewerkers hebben extra druk ervaren als gevolg van Corona. Naast het werk hebben ze ook te maken met hun privé-situatie en lopen ze op het werk juist risico. Voor een aantal medewerkers was het werk lastiger te combineren met de gezins- thuis- en leefsituatie, zeker als een medewerker klein behuisd is. De zorg voor en de aansturing van medewerkers heeft extra aandacht en maatwerk gevraagd. In de organisatie is een uitbraak geweest onder met name de ondersteunende diensten en het middenmanagement.

***Lessen van Covid***

Digitalisering versus face-to-face. Wat werkt? en voor welke jongeren? Wat kunnen we aanvullend aan digitale middelen meer inzetten? Onder welke voorwaarden (o.a. Privacy en veiligheid? Welke plaats krijgen digitale middelen – zowel in Beschermd Wonen als in de ambulante zorg?

Thuiswerken. Waar thuiswerken voor de Covid-periode voor Singelzicht niet gewoon was, blijkt het met name voor ambulante medewerkers en ondersteunende diensten een reële mogelijkheid. De medewerkers moeten daartoe worden gefaciliteerd en nagedacht moet worden over alternatieve manieren om binding met elkaar te creëren. Hetzelfde geldt voor de teambuilding/teamsamenhang wanneer er een gesplist rooster nodig is. Het thuiswerken bleek door medewerkers in Beschermd Wonen niet echt gewenst – een periode zijn de zogenaamde kantoordiensten thuis gedaan, maar dat is op verzoek van medewerkers teruggedraaid.

Roostering – het belang van flexibiliteit in het rooster om onverwachte gebeurtenissen op te vangen is n.a.v.

Covid eens te meer duidelijk geworden. De medewerkers bleken in geval van een uitbraak onder collega’s erg bereid in te springen waar nodig. Gelukkig heeft Singelzicht een pool van ingewerkte 0-uren contractanten die inzetbaar zijn. Door Covid is ervaring opgedaan met het splitsen van teams in meer werkeenheden – dit kan opnieuw worden ingezet wanneer nodig.

Meer bewustzijn op de melding van infectieziekten op basis van de Wet Publieke gezondheid. Singelzicht heeft weliswaar een werkinstructie m.b.t. de melding van bijvoorbeeld hepatitis en tuberculose. N.a.v. Covid is de meldingsplicht en de instructies hoe te handelen na een besmetting actueel in beeld. Zodra het mogelijk is sluit Singelzicht zich aan bij het samenwerkingsconvenant Meldpunt voor Uitbraken Infectieziekten (MUIZ).

Voor de langere termijn is een aanpassing van het zorgcontinuïteitsplan op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in de maak. Elementen zijn het voorbereid op verstoringen m.b.t.:

* sluiting/deurbeleid locatie (kan ook een woonzorg-woning zijn)
* aantallen cliënten –instroom/uitstroom en op/afschalen zorg
* de uitvoering van de zorg
* medewerkers – inzetbaarheid en eventueel personeelstekort
* stagnatie bij kritische ondersteunende processen, nutsvoorzieningen en voorraden (voedsel en medicijnen)
* Uitbraak van infectieziekten en besmettingen

## Jongeren

In 2020 zijn er 8 minder jongeren in zorg dan in voorgaande jaren. Er zijn in totaal 65 jongeren geholpen. Van deze jongeren zijn er 13 jongeren van de ene naar de andere zorgsoort doorgestroomd. Dit aantal is kleiner dan in 2019 – toen waren dat er nog 21.

In de BOL-woningen zijn in 2020 ook jongeren met een Beschermd Wonen-indicatie geholpen – d.m.v. ‘’BOL-intensief’’. In 2020 betreft dit 15 jongeren waarvan er 7 in 2020 zijn doorgestroomd vanuit 24-uurs zorg. Zij vallen wel onder de zorgtitel Beschermd Wonen. Dit is een nieuw beleid t.o.v. 2019 en verklaart de verschillen in onderstaande tabel tussen 2019 en 2020.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2020** | **2019** | **2018** |
| 54 | 51 | 50 |
| 5 | 16 | 15 |
| 6 | 6 | 1 |

**Aantal jongeren per zorgsoort**

Beschermd Wonen

Beschermd Thuis

Buitenzorg

***Instroom***

De instroom van nieuwe cliënten in 2020 is in totaal 30 jongeren. Dit is 10 minder dan in 2019. Dit is vooral vanwege de lagere instroom in de 24-uurs zorg. De instroom in BOL en Buitenzorg zijn gelijk gebleven.

Hieronder is de verdeling van de 30 nieuwe jongeren per locatie weergegeven.

uurs zorg

24-

BOL

BZ

2020

17

8

5

2019

26

8

6

0

5

10

15

20

25

30

Nieuwe jongeren per locatie

2020

2019

***Uitstroom***

De uitstroom in 2020 is in totaal 34 jongeren. Dit is 5 jongeren minder dan in 2019. De uitstroom is in 24-uurs zorg lager dan het voorgaande jaar. Dit betekent dat de doorloopsnelheid van deze zorg minder is dan in 2019. Dit heeft mede met Corona te maken – de instroomprocedure bij netwerkpartners verliep trager terwijl in Utrecht de wachtlijst voor vervolgzorg sowieso lang is. Singelzicht heeft dit opgevangen door zelf zorg te blijven verlenen.

De uitstroom naar zelfstandige woningen met urgentie is door het breder beschikbaar komen van woningen op basis van het gemeentelijk beleid iets gegroeid. Deze trend wordt ook in 2021 verwacht. Wel is het opvallend dat veel jongeren met een urgentie buiten de stad Utrecht in randgemeenten gaan wonen.

uur zorg

24-

BOL

BZ

2020

22

7

5

2019

29

7

3

0

5

10

15

20

25

30

35

Uitstroom per locatie

2020

2019

**Aantal dagen zorg en bezetting**

Het bezettingspercentage in de 24-uurs zorg ligt op 84%. Een stuk minder dan in 2019 toen was het 95%. Vanaf maart 2020 fluctueert het aantal jongeren tussen de 21 en 23. Dit wordt deels veroorzaakt door het gegeven dat Singelzicht een kamer als quarantaine kamer had ingericht en dat deze onbezet is gebleven.

De bezetting in de BOL-woningen was 92%. Aantekening hierbij is dat het onderhoud van de woningen resulteert in enige frictie met betrekking tot de bezetting.

Voor Buitenzorg wordt niet gerekend met een bezetting – de vraag bepaalt het aanbod.

Het aantal dagen geleverde zorg is in totaal 12.075. Qua financiering wordt 85% van de zorg geleverd op basis van een Wmo-indicatie, 10% is Forensische Zorg en 2% van de jongeren krijgt hulp op basis van de Jeugdwet. Voor twee jongeren bleek achteraf dat ondanks inspanningen daartoe, de zorg niet gefinancierd kon – één van hen was 231 dagen in zorg. De andere jongere was in nazorg/ buitenzorg – de gemeente waar hij naar toe was verhuisd wilde geen indicatie afgeven.

***Samenwerking***

Singelzicht bouwt aan netwerksamenwerking. In 2020 zijn daarvoor de fundamenten gelegd en overeenkomsten gesloten. Met het leger des Heils Midden Nederland en Humanitas zijn afspraken in de maak.



Qua slagvaardigheid is het team ambulant verstevigd met 0,5 fte en is het takenpakket van de manager hulpverlening uitgebreid. Deze neemt nu structureel deel aan beleidsoverleggen vanuit de gemeente Utrecht en andere partners.

***Jongerenraad en bewonersmeeting***

Speciale aandacht was er voor de cliëntparticipatie. De Jongerenraad is vernieuwd en ze heeft een eigen werkwijze vastgesteld. Eén van de jongeren ontwierp een nieuw logo.



## 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 werkgever 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 – vanwege Corona kon het scholingsplan niet volgens plan worden uitgevoerd. Wel zijn verplichte scholingen gedaan en is een alternatief geboden via e-learning. Per medewerker en als team laten we een zichtbare groei zien in vakmanschap en samenwerkend vermogen.

In de actuele context van de arbeidsmarkt streven we naar [duurzame inzetbaarheid](https://ruudmeulenberg.nl/leidinggevenden/duurzame-inzetbaarheid/) en duidelijkheid over waar Singelzicht voor staat. We willen een aantrekkelijke werkgever en organisatie zijn, waar mensen graag willen (gaan) werken. Singelzicht streeft naar een zo flexibel en inzetbaar mogelijk personeelsbestand om het 24uursrooster, 7 dagen in de week op een evenwichtige manier in te vullen. Doel is, naast continuïteit voor jongeren, een zo klein mogelijke extra inzet voor de diensten bij ziekte en vakantie. Singelzicht beschikt daartoe over een pool van vaste invallers (veelal ex-stagiaires) en vermijdt daarmee de inzet van relatief dure en onbekende uitzendkrachten.

## Organisatie

Singelzicht is financieel gezond. 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 wordt geconfronteerd met de gevolgen van de tekorten op de Wmo en Jeugdzorg bij de gemeente Utrecht. Omdat beschermd Wonen een relatief hogere prijs heeft, financiert de gemeente met een gelimiteerd aantal plekken. Enerzijds dreigen daardoor een cliëntenstop. Anderzijds is de vraag naar onze zorg en die van collega-zorgaanbieders hoog en ontstaan er wachtlijsten voor opname. Singelzicht streeft naar voldoende plekken voor onze doelgroep en reële prijzen. Reëel voor de intensieve zorg die de doelgroep nodig heeft en met inachtneming van de grenzen van de veiligheid en kwaliteit. Op casusniveau is met succes ingezet om duidelijk te communiceren over welke zorgzwaarte nodig is. Om continuïteit te bieden aan onze bewoners en de financiële risico’s te spreiden is in 2020 met succes ingezet op financiering vanuit de forensische zorg en de jeugdwet.

Veranderingen in onze omgeving hebben over meerdere jaren effect. In 2020 waren met name relevant:

* De steeds complexere problematiek van de jongeren
* Het toenemend aantal aanmeldingen en de daardoor ontstane wachtlijsten.
* Singelzicht participeert in diverse overleggen op casus- en beleidsniveau om met het netwerk van samenwerkingspartners de wachtlijsten aan te pakken.

# Kansen en vooruitblik

***Van Beschermd Wonen naar Individuele Begeleiding***

De focus van Singelzicht ligt op zo licht mogelijke zorg en een zo kort mogelijke lijn van instroom, doorstroom en uitstroom. De maatschappij vraagt om het vergroten van zelfredzaamheid en zelfstandigheid. Singelzicht sluit aan door de ambulante vormen van zorg verder te versterken.

Beschermd wonen blijft noodzakelijk voor onze doelgroep. 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 veiligheid en geborgenheid een noodzakelijke voorwaarde voor persoonlijke ontwikkeling.

***Samenwerken en maatwerk***

Samenwerking is in het belang van de jongere. Verbinding met de samenleving is daarbij een vaste waarde. Singelzicht participeert ten behoeve van jongeren in een netwerk van andere organisaties (gemeente, huisvesting, onderwijs, GGZ, sportverenigingen, specifieke organisaties voor jongeren, fondsen).

Samenwerken in netwerken en ketens is nodig om de complexe problematiek op te kunnen pakken. Op casusniveau is samenwerken noodzakelijk voor maatwerk. Het gaat daarbij om samenwerking met andere zorginstellingen en allerhande maatschappelijke organisaties en initiatieven. Onze uitdaging is om een structurele verbinding te realiseren. Dit vereist een constante dialoog met de buitenwereld en samenwerking in de zorg aan onze jongeren. We laten zien dat we een organisatie zijn met visie en verstand van zaken en vragen daarbij aandacht voor actuele vraagstukken en oplossingen.

***Verbeteren cliëntervaring en zorg***

Singelzicht begeleidt jongeren met een meervoudige problematiek die moeite hebben om hun leven op orde te krijgen en te houden. Jongeren waarderen hulp vooral als zij concrete resultaten ervaren. Dit vraagt om alerte hulpverleners die in staat zijn te zien waar deze jongeren dagelijks mee te maken hebben. Doel is dat de jongere zich geholpen voelt en inzicht heeft in zijn persoonlijke doelen. Professioneel methodisch handelen en betrokkenheid staan centraal. We voeren op allerlei manieren het gesprek met cliënten over hun ervaringen en over hoe we kunnen verbeteren.

Singelzicht werkt vanuit een viertal sets van kernwaarden die centraal staan bij operationele verbeteringen aangedragen vanuit het team en bij innovatie:

• Veiligheid en structuur

* Kansen en verantwoordelijkheid
* Eigenheid en zelfstandigheid
* Positiviteit en gezondheid

Deze kernwaarden geven richting aan onze keuzes m.b.t. de inhoud van onze zorg, het kwaliteitsbeleid en het personeelsbeleid. De vraag is telkens: Wat betekenen deze kernwaarden in de praktijk van nu en morgen voor de jongeren, voor (het gedrag en de houding van) de medewerkers, voor de producten en voor de inrichting van de organisatie?

***Inclusieve organisatiecultuur en diversiteit***

Van belang is kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel. De personele bezetting vraagt gezien de huidige arbeidsmarkt extra aandacht en een focus op het behouden van medewerkers.

***Stabiliteit op inkomsten en beheersing van de kosten***

In de komende jaren blijft het een uitdaging om de inkomsten en uitgaven in balans houden. Risico’s worden vooraf begrepen om te anticiperen op veranderingen in de zorgmarkt. Het behoud van de diverse financieringsmogelijkheden en eventueel uitbreiden daarvan staan blijvend op onze agenda.

De met dit jaarplan samenhangende begroting is een apart document van het bestuur dat formeel is vastgesteld door de raad van toezicht. De begroting is een leidend document. Tot nu toe zijn de financiën onder controle en heeft Singelzicht jaarlijks een positief resultaat.

# Evaluatie indicatoren en streefwaarden - kwaliteitsdoelstellingen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Waar/hoe en wat? Streefwaarde Realisatie | | | |
| Financiën |  |  |  |
| Bezetting | Beschermd Wonen | 32 plekken | gerealiseerd |
| Extramuraal/BOL | 19 plekken |  |
|  | Extramuraal/Voorzorg | 8 plekken |  |
| Extramuraal/Buitenzorg | 15 plekken |  |
| Tarieven Wmo | Beschermd Wonen | 900 euro per week | gerealiseerd |
|  | Extramuraal/BOL | 300 euro per week |  |
| Extramuraal/Voorzorg | 300 euro per week |  |
|  | Extramuraal/Buitenzorg | 150 euro per week |  |
| Varianten in financiering | Forensische Zorg | 4 plekken Beschermd Wonen | gerealiseerd |
|  |  | 2 plekken BOL |  |
| Jeugdwet | 2 plekken Beschermd Wonen |  |
| Fondsen | Verhuizing en inrichting |  | gerealiseerd |
| Cliënten |  |  |  |
| Zorginhoudelijke vernieuwing | Intensieve extramurale zorg | Toepassing criteria op- en afschalen  Methodiek Voorzorg en  Buitenzorg is uitgeschreven | 3e kwartaal  Niet gerealiseerd – wel activiteiten  SJR |
| WEP | Beschrijving modules Integratie met zorgplan | Alle modules beschreven | gerealiseerd |
| Inzet Ervaringwijzer | Cliëntraadpleging | Uitvoering volgens planning Gedurende individueel zorgproces en 4 x per jaar op thema | Per kwartaal  Niet gerealiseerd |
| Cliëntenraad | Planning onderwerpen | Minstens 4 bijeenkomsten met Jaarlijks de directie per jaar. Invulling  kernwaarden met Kwartaal  medewerkers en cliëntenraad Cliëntenraad wel  actief maar door corona anders | |
| Facilitaire processen | Nieuwe inrichting | Alle facilitaire processen zijn gerealiseerd opnieuw beoordeeld | |
| Medewerkers |  |  | |
| Ziekteverzuim |  | Maximaal 5% Maandelijks  Niet arbeidsgerelateerd | |
| Inzet Ervaringwijzer | Medewerkersraadpleging Uitvoering volgens planning 2 x Gezien Corona per jaar groter onderzoek en 2 x gerealiseerd per jaar op thema | | |
|  | Inzet voorafgaand aan evaluatiegesprek | | |
| 0-uren en uitzendkrachten | Inzet | Maximaal 10 diensten per maand | Gerealiseerd |
| Beheersing indirecte uren | Uren besteed aan |  |  |
| Begeleiding van activiteiten voor jongeren | 3 tot 4 % van werkbare uren | Door Corona anders |
| Overleg | 3 tot 4 % van werkbare uren | Gerealiseerd |
|  | Werkbegeleiding | 2 % van werkbare uren | Gerealiseerd |
|  | Training en scholing | 3 tot 4 % van werkbare uren | Minder door Corona |
| Kantooruren |  | 1 uur per mentorjongere per week | Gerealiseerd |
| Gekwalificeerd personeel | Medewerkersraadpleging | 75% positief over Singelzicht | Niet gerealiseerd |
| Partners en maatschappij |  |  |  |
| Reputatie | Positief oordeel gemeente Rotterdam en andere partners | Ketenpartner onderzoek met de Niet gerealiseerd –  ervaringswijzer wel positief | |
| Duurzaamheid | Acties die bijdragen aan duurzaamheid | Minstens 2 verbeteringen Met verhuizing | |
| Risicomanagement | Werkprocessen en Risicomanagement Niet gerealiseerd- webforms geïmplementeerd in het wel voorbereid  Handboek Manual Master | | |

# Contact

|  |  |
| --- | --- |
| Rechtspersoon | Stichting Singelzicht |
| Adres | Wittevrouwenkade 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.](http://www.singelzicht.nl/)

De Jaarrekening 2020 is eveneens 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