

Hulpverlening en ondersteuning in 2017

1.1 Diaconaal Maatschappelijk Werk (DMW) locaties in 2017

Stichting Schuilplaats heeft eind 2017 op de volgende DMW locaties psychosociale hulpverleners gedetacheerd:

Locatie	Gemeente(n) / regio
Veenendaal	Veenendaal
Sliedrecht	Alblasserwaard & Vijfheerenlanden
Ridderkerk	Ridderkerk
Woudenberg	Woudenberg
Scherpenzeel	Scherpenzeel, Renswoude
Staphorst	Staphorst
Almkerk	Werkendam, Aalburg, Woudrichem, Zaltbommel
Doetinchem	Achterhoek
Apeldoorn	Apeldoorn
Sprang-Capelle	De Langstraat
Middelharnis	Goeree-Overflakkee

1.2 Oriëntatie op nieuwe DMW locaties

In 2017 heeft Stichting Schuilplaats opnieuw geïnvesteerd in oriëntatie op nieuwe DMW locaties. Stichting Schuilplaats heeft in 2017 de volgende DMW hulpverleningslocaties geopend:

- DMW De Langstraat (Sprang-Capelle)
- DMW Goeree-Overflakkee (Middelharnis) i.s.m. stichting De Vluchtheuvel

2.1 Stichting Schuilplaats regio's in 2017

Stichting Schuilplaats heeft het landelijk aanbod onderverdeeld in drie regio's. Hulpvragers die niet woonachtig zijn in de gemeente(n) of binnen de regio van één van de bovenstaande DMW locaties kunnen een hulpvraag indienen bij één van deze vestigingen voor het landelijk hulpverleningsaanbod.

Regio	Locatie
Noord	Staphorst
Midden	Veenendaal
Zuidwest	Ridderkerk en Sliedrecht

2.2 Extra hulpaanbod in 2017

Stichting Schuilplaats heeft de pilot digitale hulpverlening in 2017 voortgezet om duidelijk te krijgen of digitale hulpverlening een definitieve hulpaanbod van de organisatie dient te worden en om te beoordelen wat dit in de praktijk betekent.

In 2017 zijn we gestopt met het detacheren van een hulpverlening in het Sociaal Team van Woudenberg. De aanleiding is het vertrek van de desbetreffende medewerker en het gewijzigd beleid van de burgerlijke gemeente om tot een coöperatie over te gaan.

3.1 Kwaliteitsontwikkelingen Stichting Schuilplaats in 2017

Stichting Schuilplaats heeft in 2017 o.a. de volgende stappen gezet om de kwaliteit te verbeteren die ten goede zijn gekomen aan de DMW locaties:

- Het Groot Team Overleg (GTO) heeft in 2017 vier keer plaatsgevonden om bij te dragen aan deskundigheidsbevordering, onderlinge inspiratie en intervisie op het gebied van: Porno- en seksverslaving, 'Je stress de baas' en de ACT methodiek. De laatste GTO stond in het teken van ontwikkeling toekomstvisie Stichting Schuilplaats en de ondersteuning van de DMW locaties.
- Het Schuilplaats Perspectief voor donateurs en samenwerkingspartners is in 2017 vier keer uitgegeven met als doel om in beeld te blijven als organisatie (PR) en om preventie vorm te geven middels casus beschrijving en het geven van tips en tools.
- Stichting Schuilplaats en de DMW locaties zijn in 2017 gecertificeerd volgens de kwaliteitsnormen ISO 9001 met als doel om in 2018 te certificeren volgens ISO 9001:2015 (zorg en welzijn). Het HKZ certificaat is hierdoor komen te vervallen.
- Stichting Schuilplaats heeft geïnvesteerd in het optimaliseren en automatiseren van het factureringsproces van de eigen cliënt bijdragen met als doel om de administratieve lasten te verlagen.
- In 2017 zijn de DMW locaties uitgebreid met een hulpverleningslocatie in regio De Langstraat (Noord-Brabant) en op het eiland Goeree-Overflakkee (i.s.m. Stichting De Vluchtheuvel). Het doel is om de hulpverlening zo dicht mogelijk bij de hulpvragers aan te bieden in samenwerking met kerken.
- Wijzigen en optimaliseren van de begrotingsstructuur van de DMW locaties en SSP regio's met als doel om meer uniform te werken en daarmee de financiële verantwoording te verbeteren. '.
- Het vervolgen en afronden van de pilot 'digitale hulpverlening' met als doel om in 2018 definitieve keuzes te maken over de inzet van digitale middelen ten behoeve van het bereiken van de hulpvrager en ter ondersteuning van de hulpverlening.

3.2 Doelstellingen Stichting Schuilplaats voor 2018

Stichting Schuilplaats wil de kwaliteit continu verbeteren. Hieronder vindt u een puntsgewijs overzicht van de doelstellingen in 2018:

- Uitwerken van de toekomstvisie van Stichting Schuilplaats en de daarbij behorende projectplannen vanuit de kracht van de verbinding met de kerken.
- Waar mogelijk en nodig de samenwerking met Sociale Teams en anderen netwerkstructuren verbeteren om daarbinnen het aanbod van identiteitsgebonden hulpverlening vanuit de DMW locatie te waarborgen.
- Onderzoek naar het vergroten van financieringsbronnen om de groei van de organisatie te ondersteunen.
- Creëren van een duidelijke productomschrijving en onderzoek verrichten naar gewenste productuitbreiding.

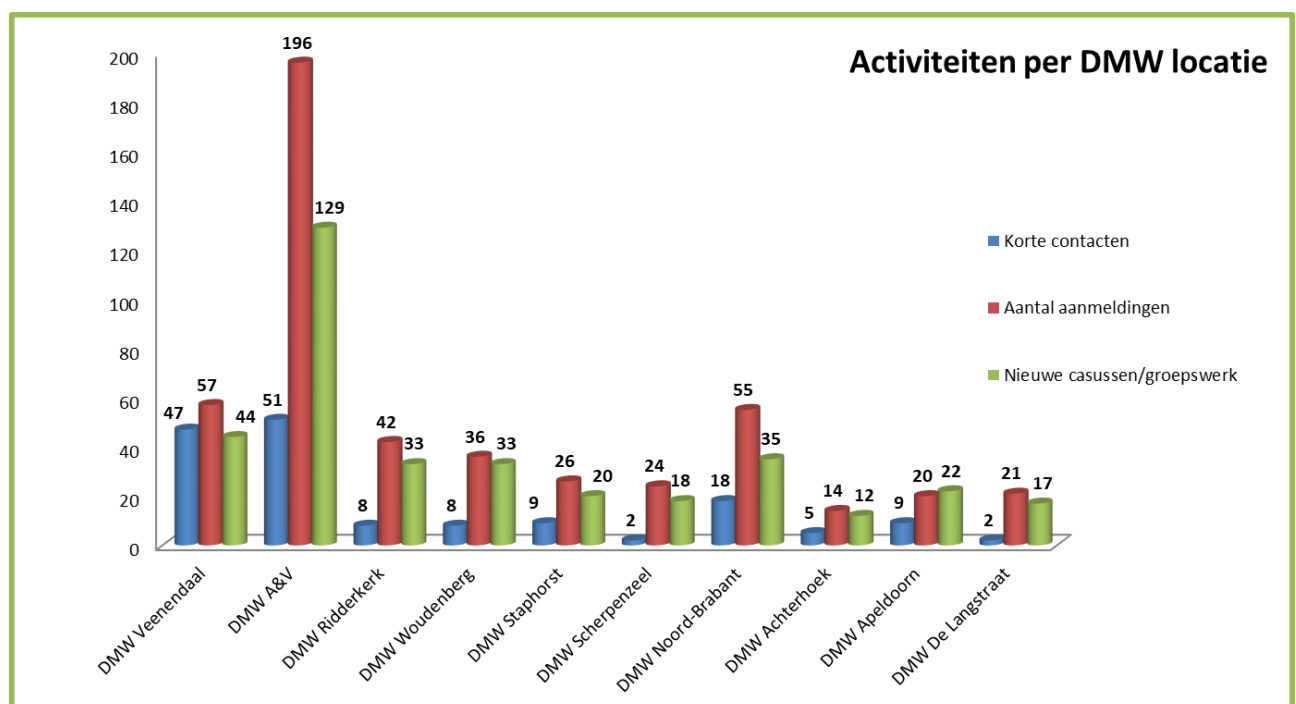
4. 1 Cliëntregistratiecijfers in grafische vorm

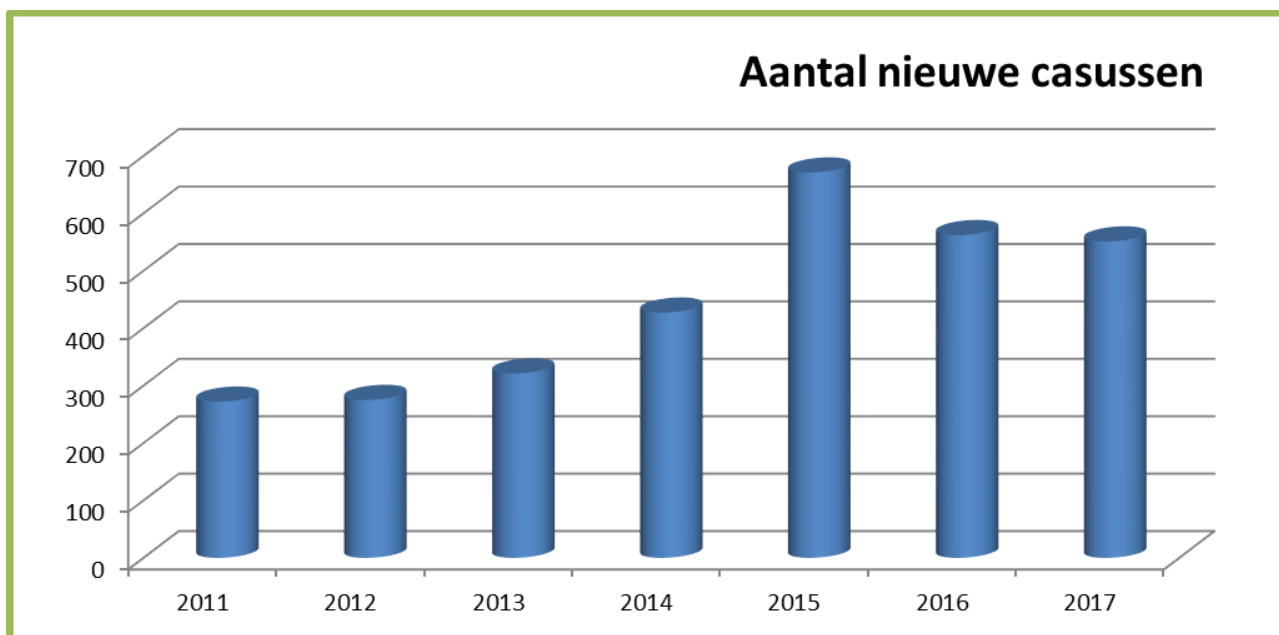
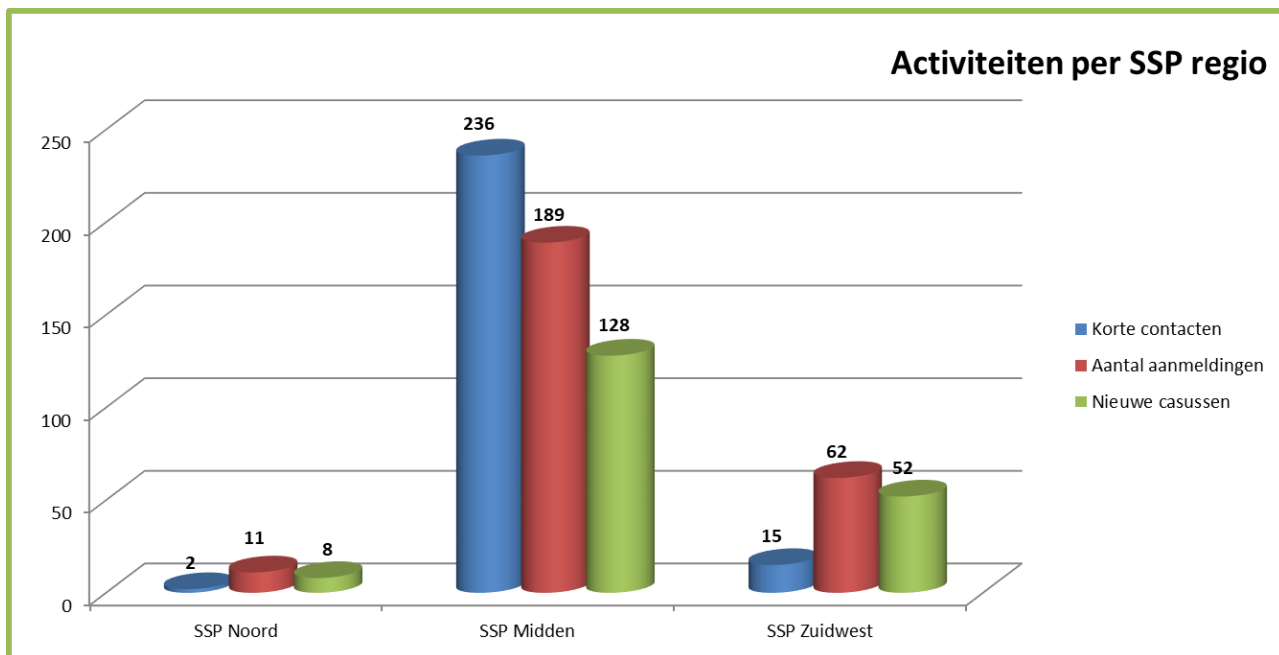
Hieronder treft u op een grafische wijze een aantal cliëntregistraties om een beeld te krijgen van de werkzaamheden in 2017

4.2 Belangrijke toelichting cliëntcijfers 2017

Het aantal face-to-face contacten omhelst zowel de begeleidingsgesprekken als ook de cursuscontacten en lotgenotencontacten, indien daar sprake van is geweest.

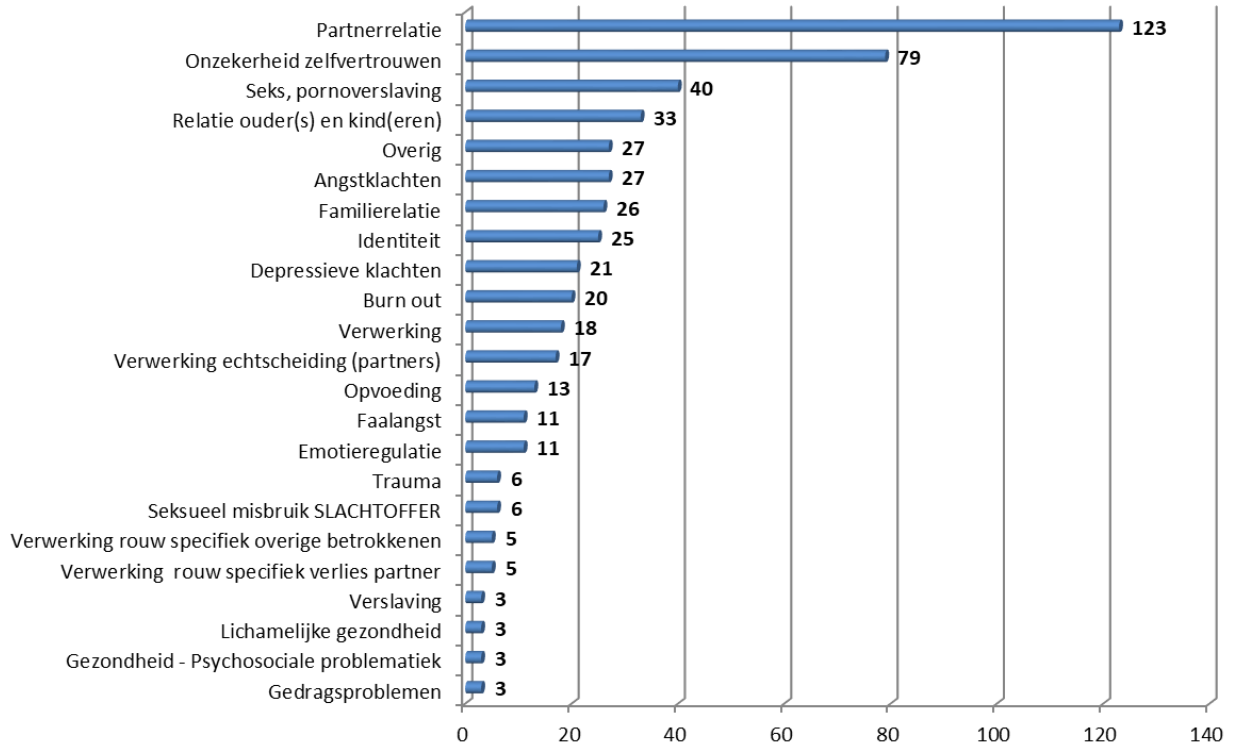
Een deel van de hulpverleningsuren op diverse DMW locaties is ondergebracht bij Sociale Teams van burgerlijke gemeenten of bij Centrum voor Jeugd en Gezin. Dit is van invloed op de registratie van het aantal aanmeldingen, nieuwe casussen en face-to-face gesprekken op de DMW locaties. De cliëntregistratie van Sociale Teams en Centra voor Jeugd en Gezin vindt namelijk plaats binnen het domein van de burgerlijke gemeenten.



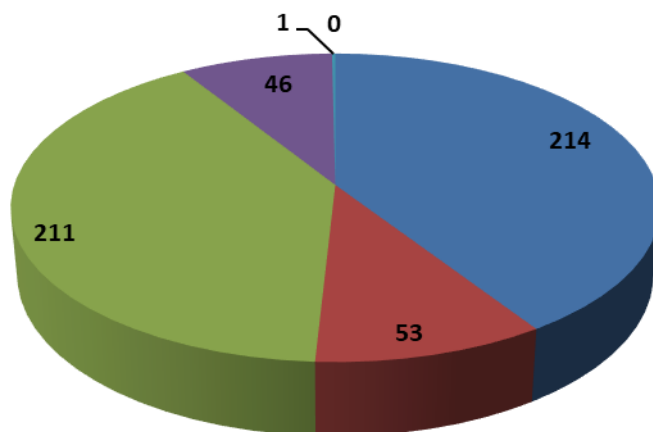


* Aantal nieuwe casussen in 2015 is deels beïnvloed door wijziging cliëntregistratie

Primaire probleemgebieden

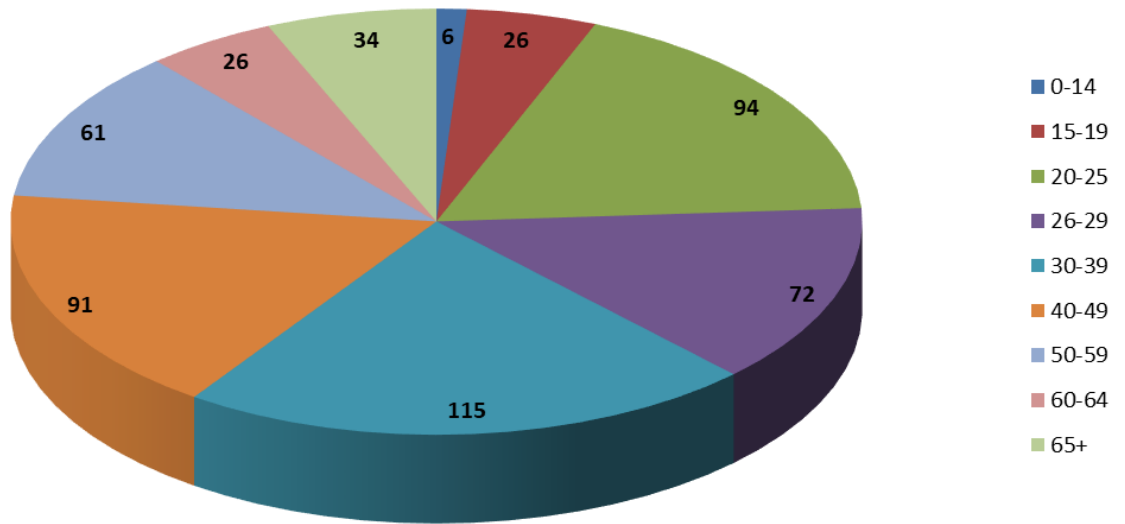


Aantal cliëntprofielen

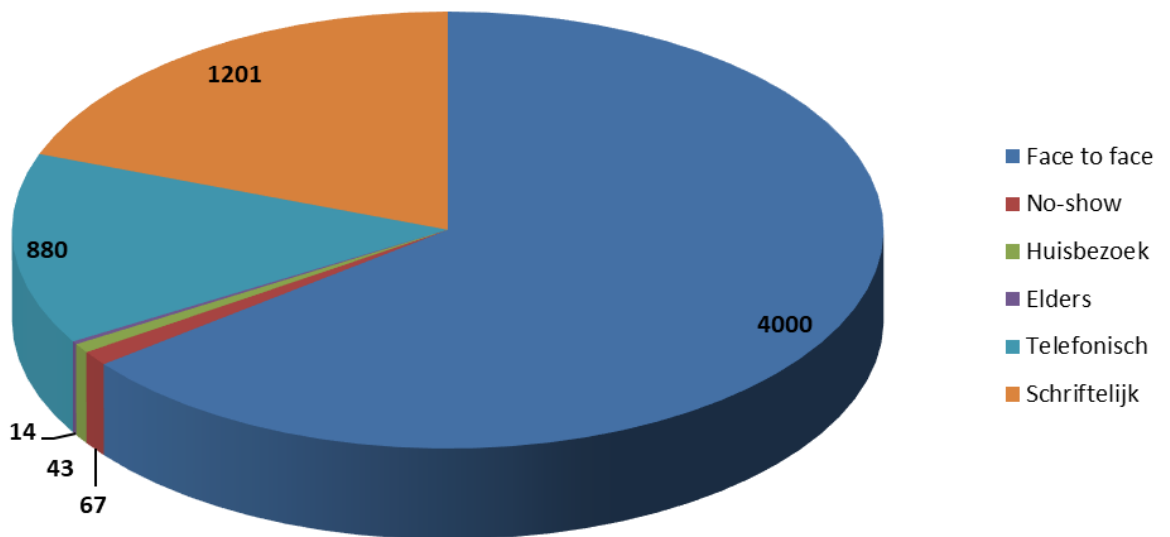


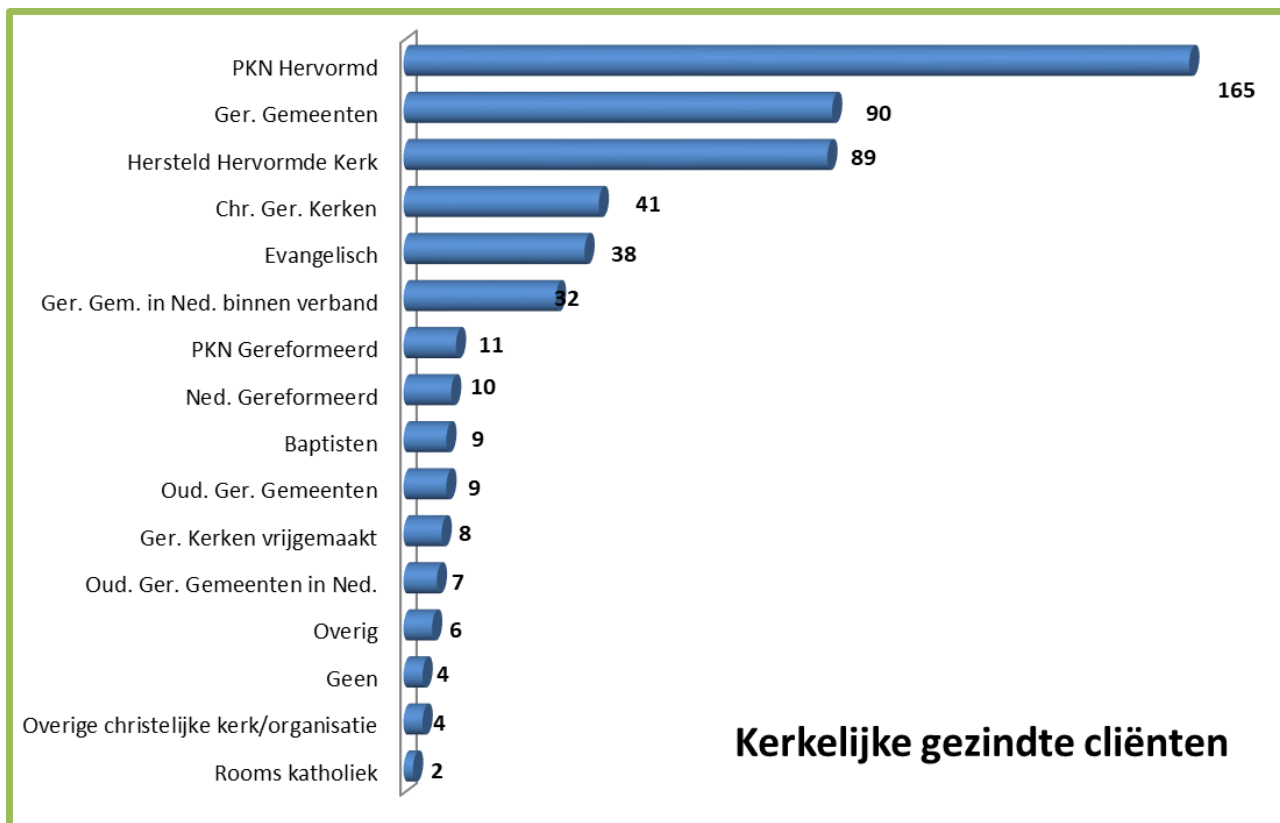
- Profiel 1 (één persoon, enkelvoudig)
- Profiel 2 (meer persoon, enkelvoudig)
- Profiel 3 (één persoon, meervoudig)
- Profiel 4 (meer persoon, meervoudig)
- Profiel 5 (systeem / gezin, complex)
- Profiel 6 (één persoon, gecompliceerd)

Leeftijdsgroep cliënten



Aantal type contacten





5.1 Kwaliteit

De wijze waarop de cliënttevredenheid wordt onderzocht is in 2016 gewijzigd. Cliënten worden verwezen naar www.ikzoekchristelijkehulp.nl waar zij een review kunnen schrijven na afsluiting van een begeleidingsperiode. Een belangrijk element van dit instrumentarium is de PR en marketing doeleinden: je verbinden met potentiële hulpvragers door ervaringen van ex-clieënten beschikbaar te stellen, waardoor de drempel tot de hulpverlening makkelijker te nemen is. De uitkomsten van de reviews zijn per DMW / SSP locatie geordend. We vinden het ook belangrijk om waar mogelijk de hulp- en dienstverlening te verbeteren. We gebruiken hiervoor de evaluatiemomenten in het hulpverleningsproces als instrumentarium. Het doel is om een beeld te krijgen hoe de cliënt de hulpverlening heeft ervaren en welke verbeterpunten te vinden zijn in de hulp- en dienstverlening en binnen de keten waarin samenwerking heeft plaatsgevonden. Met deze uitkomsten kunnen we de hulpverlening optimaliseren.