

ZORG OP MAAT

Voor het geluk van onze jeugd



 **xonar**

JAARVERSLAG **2017**

VOORWOORD

'Wij helpen jeugdigen en gezinnen om uit hun onmacht te stappen en weer regisseur van hun leven te zijn'

Nederlandse kinderen behoren tot de gelukkigste ter wereld, zo blijkt uit onderzoek van de Wereldgezondheidsorganisatie. Dat ligt met name aan de opvoedvaardigheden van ouders en aan de Nederlandse opvoedstijl. Op de wereldladder doen wij het als Nederlandus helemaal niet slecht. Toch zijn er ook in ons land nog steeds (te)veel kinderen en jongeren die geen veilig thuis hebben, geen onbezorgde of gezonde jeugd leiden en niet actief kunnen deelnemen aan school en de maatschappij. Bijvoorbeeld omdat de ouders door ziekte, beperkingen of verslaving handelingsverlegen zijn.

Bij XONAR werken wij vanuit de overtuiging dat elk kind recht heeft op een gelukkige jeugd. Het geluk van een

kind wordt beïnvloed door een liefdevolle omgeving, stabiliteit en veiligheid. Maar ook sporten en buitenschoolse activiteiten zijn belangrijk. Uit ervaring weten we dat armoede een belangrijke negatieve factor kan zijn. Wij kijken daarom breed naar een gezin: financiën, werk, sociale participatie, gezondheid, leefstijl. Gezinnen en jeugdigen die zijn vastgelopen, voelen zich niet meer opgewassen tegen de situatie. Er is onmacht en dat is een behoorlijke inperking van gelukkig zijn. Wij focussen op wat er wel kan en lukt. Wij helpen ouders om weer de macht te voelen om de opvoeding op te pakken en jeugdigen om weer mogelijkheden te zien. Zo vinden kinderen en jongeren en hun gezinnen weer hun eigen kracht. Ze doen het zelf, met hulp van XONAR.

● **perspectief
voor ieder
kind**



— — — — —

**Bij XONAR werken
wij vanuit de
overtuiging dat elk
kind recht heeft op
een gelukkige jeugd.**

— — — — —



In 2017 hebben we wederom hard gewerkt om betekenis en continuïteit te bieden voor jeugdigen en hun ouders/betrokkenen. Daarvoor hebben we elkaar nodig: cliënten, medewerkers, verwijzers, samenwerkingspartners en opdrachtgevers. In dit verslag blikken zij terug op de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten van XONAR in 2017. Ik wens u veel leesplezier!

Drs. J.P. Pijls,
Raad van Bestuur

JEUGD- EN OPVOEDHULP

Hulp bij complexe opvoedings- en opgroei problemen

XONAR biedt begeleiding en behandeling bij opvoedings- en opgroei problemen aan gezinnen in Limburg. Dat kunnen problemen zijn op het gebied van gedrag, autisme, angststoornissen en agressie. We bieden ook hulp aan kinderen bij wie een achterstand in hun ontwikkeling is vastgesteld, of aan jongeren die niet meer thuis willen of kunnen wonen, maar nog niet in staat zijn om zelfstandig te wonen. In 2017 hebben wij ruim 1.500 jeugdigen

en hun gezinnen geholpen. Wij ondersteunen hen passende oplossingen te vinden. Daarbij stimuleren wij hen hulp in te roepen van mensen in hun omgeving om mee te denken en mee te werken aan het samen oplossen van problemen; familie, buren, vrienden of vrijwilligers (sociale netwerk strategie, SoNestra). Op die manier zijn wij in staat jeugdigen te ondersteunen om zich te ontwikkelen binnen de eigen mogelijkheden.





**Systemisch
werken**

100% zorg



'Je krijgt geen lijstje met oplossingen'

Chantal Zelissen, pleegzorgbegeleider

Tegenwoordig hebben we het steeds over de cliënt in de eigen kracht zetten. Dat is niet het goede woord. Cliënten bezitten eigen kracht. Soms zijn ze die echter (even) kwijt. Wij laten cliënten voelen dat ze het kunnen. Daarbij kijken we samen met de cliënt naar de steunbronnen in het netwerk. Wie is er om te helpen? Dat doen we bijvoorbeeld via een netwerkberaad. Als hulpverlener begeleid ik het proces. De cliënt gaat zelf aan de slag met zijn of haar probleem. Hij bepaalt zelf zijn doelen. Mijn rol is om me telkens af te vragen; "Hoe krijg ik de cliënt

verder?' We kijken naar het positieve, zetten kleine stapjes. 'Hoe blijf ik uit de oplossing?' Dat is niet altijd gemakkelijk want meedenken in oplossingen zit nu eenmaal in mijn bloed. Als hulpverlener vereist deze manier van werken meer inzet aan de 'voorkant'. Maar dat levert ook resultaat op. Soms vinden cliënten deze manier van werken vreemd. Ze vragen of verwachten een "lijstje" met oplossingen. Daar geloven wij niet in. De regie ligt bij de cliënt; dat is onze overtuiging. Sociale Netwerk Strategie is dan ook geen methodiek maar een visie.

Ontwikkelingen 2017



- **Meer jeugdigen in zorg**

Ten opzichte van 2016 is zowel de instroom als de uitstroom van kinderen en jongeren (en hun gezinnen) gedaald. Hierdoor leverde XONAR eind 2017 aan meer jeugdigen jeugdhulp dan het jaar daarvoor.

- **Extra capaciteit van onze crisisopvang**

In 2016 hebben we de capaciteit van de crisisopvang tijdelijk moeten verdubbelen. In 2017 is dit op grond van de vraag niet teruggebracht.

- **Toename van het aantal aanmeldingen voor autismehulp**

Het aantal aanmeldingen voor met name autismehulp is in 2017 toegenomen. Hierdoor hebben we de capaciteit van de semi residentie moeten uitbreiden van 215 naar 240 capaciteitsplaatsen.

- **Uitbreiding van onze kamertrainingspanden**

In 2017 hebben wij twee nieuwe kamertrainingspanden geopend. We beschikken nu over een

kamertrainingspand in Maastricht, Sittard en Kerkrade. Binnen de kamertrainingspanden leren jongeren voldoende zelfstandigheidsvaardigheden om door te groeien naar een eigen kamer waar ze dan nog ambulante ondersteuning kunnen krijgen.

- **Ondersteuning bij onze zoektocht naar pleegouders**

Ondanks dat XONAR 'beschikt' over circa 600 pleeggezinnen zijn wij voortdurend op zoek naar nieuwe pleeggezinnen. Er is dringend behoefte aan (deeltijd)pleegouders. Overtuigd van het maatschappelijk belang hebben in 2017 verschillende partners ons in onze zoektocht ondersteund, o.a. Zuyderland, Roda JC, Koraal Media en Albert Heijn, waarvoor dank!

- **Gulle giften voor onze jongeren**

Ook in 2017 hebben wij weer mogen rekenen op gulle giften voor de kinderen en jongeren die bij XONAR verblijven. Dank aan de vele organisaties die onze kinderen en jongeren steunen en blij maken.

Aantal geholpen jeugdigen per verslagjaar:

	2017
Aantal jeugdigen in zorg op 1 januari	1406
Instroom	997
Uitstroom	877
Aantal jeugdigen in zorg op 31 december	1526

Aantal capaciteitsplaatsen per einde verslagjaar

Pleegzorg	550
Gezinshuis	14
Semi residentie	240
Residentie	85
Crisisopvang	16
Totaal	905

Aantal jeugdigen op wachtlijst >

4 weken per einde verslagjaar	13
--------------------------------------	-----------

Aantal FTE in loondienst per einde verslagjaar	389
---	------------

**Kernprestatie
Jeugd- en
Opvoedhulp**

Ondersteuning vanuit de Wmo

In 2017 heeft XONAR ook maatschappelijke ondersteuning geboden aan jongvolwassenen in het kader van de Wmo. Deze ondersteuning wordt gefinancierd door gemeenten uit de subregio's Maastricht-Heuvelland en Westelijke Mijnstreek en bestaat met name uit de functie ambulante begeleiding.

OPVANG ALLEENSTAANDE MINDERJARIGE VREEMDELINGEN (AMV)

Een nieuw 'thuis' als voorbereiding op een nieuw leven

XONAR biedt Kleinschalige en Beschermd Opleiding aan Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen (AMV). AMV zijn kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar die geboren zijn buiten de Europese Unie en hier eventueel asiel aanvragen. Stichting Nidos is verantwoordelijk voor de Kleinschalige Opleiding van AMV met een

verblijfstatus. Voor de Beschermd Opleiding voert XONAR een raamovereenkomst uit met het COA. Het gaat dan om AMV in de leeftijd van 13 tot 18 jaar die (potentieel) slachtoffer zijn van mensenhandel en/of -smokkel en een extra beschermings- of ondersteuningsvraag hebben. Alle AMV binnen XONAR volgen

onderwijs en de begeleiding is gericht op het bieden van een toekomstperspectief. Door deze minderjarige jongeren veiligheid en begeleiding te bieden, hebben ze meer ontwikkelingskansen. Ze kunnen zich beter richten op onderwijs, werk en een nieuw (sociaal) leven in Nederland of elders.



'Altijd als ik haar nodig heb, is ze er'

K. cliënt (17 jaar)

Ik ben op 15-jarige leeftijd gevlucht uit Syrië. Het geweld daar is niet te beschrijven. Via Jordanië ben ik naar Nederland gekomen. Eerst heb ik 9 maanden bij een Marokkaanse familie gewoond. Daarna nog kort bij het Asielzoekers Centrum in Spaubeek. Inmiddels ben ik nu een jaar, sinds 2017, bij XONAR. Bij XONAR heb ik het gevoel gekregen dat ik 'thuis' ben. Dat ik in Nederland ben en hier mag zijn. Dat komt voor een groot deel door Sanne, mijn mentor. Ze praat met me en geeft me tips hoe ik het anders of beter kan doen. Ik voel dat zij het beste voor me wil en voor me gaat.

Voor mij is ze een tweede moeder. We hebben regelmatig contact maar als ik haar tussentijds nodig heb, dan is ze er steeds. Bij XONAR ben ik mijn leven weer aan het opbouwen. Ik volg een VMBO opleiding en in september ga ik naar het MBO. Mijn doel is om architect te worden. Ik weet dat ik daarvoor nog veel en lang moet leren. In de avonden heb ik een baantje bij een supermarkt. Mensen vragen mij wel eens: 'Hoe heb je het gered? Op de vlucht als 15-jarige?' Dan zeg ik: 'Dat red je omdat je moet overleven. Je moet wel.' Maar dankzij XONAR heb ik weer een toekomst. Ik leef nu weer!

Wegens privacyredenen is de foto van K. fictief

KERNPRESTATIES KLEINSCHALIGE OPVANG EN BESCHERMDE OPVANG ALLEENSTAANDE MINDERJARIGE VREEMDELINGEN

Kernprestaties Kleinschalige Opvang AMV 2017

Aantal capaciteitsplaatsen per einde verslagjaar

Kinderwoongroepen (KWG)	50
Kleine wooneenheden (KWE)	48
Totaal	98

Gerealiseerde bezettingsgraad

Kinderwoongroepen (KWG)	80,9%
Kleine wooneenheden (KWE)	86,7%

Aantal opgevangen AMV	156
-----------------------	-----

Aantal FTE in loondienst per einde verslagjaar	42
--	----



Kernprestaties Beschermde Opvang AMV 2017

Aantal capaciteitsplaatsen per einde verslagjaar

Beschermde Opvang	24
-------------------	----

Aantal opgevangen AMV	30
-----------------------	----

Aantal FTE in loondienst per einde verslagjaar	20
--	----

Ontwikkelingen in 2017

- **Afname van het aantal AMV'ers in de Kleinschalige Opvang**

Sinds 2016 is het aantal aanmeldingen van AMV aan het afnemen als gevolg van de vluchtelingendeal tussen de EU en Turkije. Deze ontwikkeling heeft zich in 2017 voortgezet. Op grond hiervan hebben wij onze AMV-locaties in Sittard afgebouwd.



- **Behoud van capaciteit in de Beschermde Opvang**

Het aantal capaciteitsplaatsen in de Beschermde Opvang is in 2017 op peil gebleven.

- **Samen aan de slag**

In oktober zijn jongeren en medewerkers samen aan de slag gegaan om het XONAR-gebouw aan de Severenstraat weer een frisse uitstraling te geven. Circa 70 deuren zijn in de verf gezet in de

XONAR-kleuren. Ook de AMV-jongeren hebben intensief meegewerkt.

- **Night Light Run**

Op 28 december nam een aantal XONAR-collega's samen met een enthousiaste pupil van AMV deel aan de Night Light Run in Maastricht, een sponsorloop waarvan de opbrengst naar het Jeugdsportfonds gaat.

VROUWENOPVANG & HULPVERLENING

Hulp bij huiselijk geweld

XONAR biedt Vrouwenopvang & Hulpverlening (XONAR VO&H) in de regio Maastricht-Heuvelland en Westelijke Mijnstreek. De hulpverlening richt zich op het doorbreken van geweld in afhankelijkheidsrelaties en op het herstellen van de zelfstandigheid op alle leefgebieden. Er wordt standaard ambulante hulp ingezet maar wanneer dit niet toereikend is, vindt opvang plaats in één van de 32 appartementen waarin vrouwen (en hun kinderen) zelfstandig kunnen wonen. XONAR VO&H

wordt ingezet voor het hele gezin. XONAR biedt ook ambulante ondersteuning aan mannen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld. XONAR VO&H wordt bekostigd door de centrumgemeente Maastricht. In 2017 hebben we hulp geboden aan 237 cliënten /cliëntsystemen. Hierbij hebben 132 vrouwen met eventuele kinderen gebruik gemaakt van één van de appartementen op de locatie. Dat is een toename t.o.v. het jaar daarvoor.

Hulp aan zo'n kwetsbare doelgroep vraagt om cocreatie en partnerschap


Joan Beemer, beleidsmedewerker gemeente Maastricht

Vrouwen die te maken hebben (gehad) met huiselijk geweld vormen een zeer kwetsbare doelgroep. Wij vinden het als gemeente van belang dat er kwalitatief hoogwaardige hulp aan deze vrouwen en

hun kinderen wordt geboden. Onze inzet is er primair op gericht om in het voorliggend veld zoveel mogelijk te voorkomen dat vrouwen in de vrouwenopvang terecht komen. De nadruk ligt dus op

preventie en ambulante hulp. In sommige gevallen is de situatie echter te onveilig en gevaarlijk om hulp in de thuissituatie te bieden. Dan vinden wij het als gemeente belangrijk dat er onderdak is voor deze





'Hulp aan deze kwetsbare groep vrouwen en hun kinderen vraagt om betrouwbare partners'

Lokale en regionale inbedding

vrouwen en hun kinderen. XONAR biedt deze hulp. Als gemeente hechten wij eraan dat er kwaliteit, maatwerk en hulp voor het totale systeem wordt geboden. Dit leidt tot de meest duurzame resultaten.

Bij XONAR VO&H zijn deze zaken geborgd o.a. door de inzet van practice based methodieken en de systeemaanpak. Hulp aan deze kwetsbare groep vrouwen en hun kinderen vraagt om betrouwbare

partners waarop we kunnen bouwen en die met ons meedenken en meebewegen met de ontwikkelingen. In XONAR hebben we zo'n partner gevonden.

Ontwikkelingen 2017

- **Stijging van het aantal opgevangen gezinnen**

Ten opzichte van 2016 is het aantal opgevangen gezinnen in 2017 gestegen.

- **De Nieuwe Toekomst onderdeel van XONAR VO&H**

Sinds 2017 maakt De Nieuwe Toekomst deel uit van het zorgaanbod van XONAR VO&H. De Nieuwe Toekomst is een interventie voor vrouwen die na een periode van bedreiging en huiselijk geweld weer de regie over hun eigen leven willen krijgen en economisch onafhankelijk worden. Door middel van training (10 bijeenkomsten) en coaching door een vrijwillige coach gaan de vrouwen actief aan de slag om een baan te vinden, een opleiding te volgen of om vrijwilligerswerk te doen.

- **Tovertuin**

In 2016 hebben Stichting 'Het Vergeten Kind' in samenwerking met gemeente Maastricht en XONAR VO&H het initiatief gestart om een tovertuin in te richten op de locatie van VO&H. Dit heeft in 2017 concretere vormen aangenomen. Begin 2018 is de nieuw ingerichte 'Tovertuin' officieel geopend. Hiermee is de eenvoudig ingerichte tuin omgetoverd tot een speelparadijs waarin kinderen zichzelf kunnen zijn, kunnen spelen, bewegen en ontspannen. Zo kunnen ze hun zorgen vergeten, gewoon kind zijn en zich verder ontwikkelen.

- **Psycho-educatie: 'Veilig Verder'**

Binnen XONAR VO&H is sinds 2016 aandacht geweest voor het ontwikkelen van de module 'Veilig Verder'. Het doel van deze psycho-educatie is het bieden van informatie aan vrouwen over (de gevolgen van) huiselijk geweld voor henzelf en hun eventuele kinderen. Tevens is er focus op hoe huiselijk geweld in de toekomst kan worden voorkomen.

- **Kindhulpverlening**

Gedurende het jaar 2017 heeft het team Kindhulpverlening een grote professionaliseringsslag gemaakt om op nog betere wijze aan te sluiten bij de behoefte van de kinderen, die met hun moeder meekomen naar de locatie. De ondersteuning richt zich op het vergroten van de veerkracht in het omgaan met eventuele traumatische gebeurtenissen en op een gezonde verdere ontwikkeling.



Kernprestaties Vrouwenopvang & Hulpverlening

	2017
Aantal beschikbare appartementen voor:	
Begeleid wonen en crisisopvang	28
(Aanstaande) jonge ouders	3
Noodbed	1
Totaal	32
<hr/>	
Gerealiseerde bezettingsgraad appartementen voor:	
Begeleid wonen en crisisopvang	95,6%
(Aanstaande) jonge ouders	98,5%
Noodbed	127,4%
Totaal	96,9%
<hr/>	
Aantal opgevangen gezinssystemen voor:	
Begeleid wonen en crisisopvang	74
(Aanstaande) jonge ouders	6
Noodbed	52
Totaal	132
<hr/>	
Aantal ambulantly geholpen gezinssystemen in de thuissituatie	67
<hr/>	
Aantal FTE in loondienst per einde verslagjaar	23

KWALITEIT

Lerende organisatie

XONAR draagt kwaliteit hoog in het vaandel. We vinden het belangrijk dat onze cliënten en samenwerkingspartners kunnen vertrouwen op verantwoorde zorg en cliënttevredenheid. Dit doen we door te werken conform de meest actuele wet- en regelgeving en kwaliteitsnormen voor onze dienstverlening. We toetsen deze kwaliteit niet alleen intern maar laten ons ook toetsen door een onafhankelijke expert en rapporteren over onze kwaliteit naar onze belangrijkste stakeholders. Met behulp van een vaste methodiek van voorbereiden, uitvoeren, meten en evalueren stellen we in samenwerking met betrokkenen vast waar en hoe we ons werk kunnen verbeteren. In 2017 scoren we wederom goed op cliënttevredenheid en doelrealisatie. Hiermee voldoen we aan de kwaliteitsnormen.

— — — — —
Een mooi moment om trots te mogen zijn op ons werk
— — — — —



● **Aantoonbare resultaten**



'Kwaliteitsmetingen dagen uit om steeds beter te worden in wat je doet'

Manon Maas, gedragswetenschapper verbonden aan het team Zelfstandigheid

XONAR meet structureel kwaliteits-indicatoren als reden beëindigen hulp, doelrealisatie en klanttevredenheid van ouders, pleegouders en jongeren. Deze kwaliteitscijfers zijn zeer helpend om onze eigen dienstverlening aan te scherpen. Minstens zo belangrijk is het verhaal achter de cijfers. Als gedragswetenschapper koppel ik de kwaliteitsmetingen met regelmaat terug. Ze geven inzicht in wat de cliënt en zijn netwerk belangrijk vinden en laten zien wat er beter kan. Dat zijn verbeterdoelen voor het team. Ze maken ons ook duidelijk waar wij voor de cliënt

echt het verschil maken, omdat we de doelen van jongeren samen met hen en hun ouders realiseren en terugval zoveel mogelijk voorkomen. Hiermee kunnen we aantonen dat de maatschappelijke investering in onze dienstverlening 't waard is. Zo werken wij steeds gericht aan het vergroten van onze meerwaarde en maken we de cirkel rond. Het terugzien van kwaliteitsmetingen en de input van onze cliënten en hun betrokkenen is ook telkens een mooi moment... een moment om weer trots te mogen zijn op ons eigen werk'.

KWALITEIT

Ontwikkelingen in 2017

- **Klaar voor de nieuwe HKZ-normen**

XONAR voldoet als een van de eerste jeugdzorginstellingen van Nederland aan de allernieuwste HKZ kwaliteitsnormen, de kwaliteitsstandaard binnen de jeugdzorg en vrouwenopvang. Onze onafhankelijke toetsers heeft ons in 2017 hiervoor gecertificeerd.

- **Daling van het aantal klachten**

Het aantal klachten is in 2017 gedaald. Dit heeft o.a. te maken met de invoering van de regeling ongenoegens. In totaal heeft de Klachtencommissie voor cliënten en pleegouders afgelopen jaar van vijf cliënten en pleegouders 10 klachten in behandeling genomen. Daarvan is één klacht gegrond, acht ongegrond en één niet ontvankelijk verklaard. De Klachtencommissie heeft over twee klachten advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur. De Klachtencommissie voor medewerkers heeft in 2017 geen klachten ontvangen.

- **Positieve beoordeling XONAR-locaties**

Alle locaties van XONAR zijn gecheckt op risico's en ergonomie en door een onafhankelijke partij positief beoordeeld.

- **Goede tevredenheid jongeren, ouders en pleegouders**

Jongeren geven ons in 2017 het rapportcijfer 8,1. Dat is een lichte daling t.o.v. 2016 waarin we een 8,2 scoorden. De tevredenheid van ouders/verzorgers is in 2017 t.o.v. het voorgaande jaar licht gestegen van 7,9 naar een 8. In 2017 zijn we ook gestart met het meten van de tevredenheid van pleegouders. Zij geven ons het rapportcijfer 8.

- **Hoge score afgemaakte trajecten**

We willen graag weten hoeveel hulptrajecten worden afgemaakt. Soms worden trajecten niet afgemaakt door externe omstandigheden of omdat de cliënt tussentijds stopt. XONAR hanteert een norm van 80%. De landelijke norm is 70%. In 2017 is 92% van de hulp regulier beëindigd. Dit is nagenoeg gelijk aan het resultaat in 2016.

- **Hoge score doelrealisatie**

Met elke cliënt formuleren we einddoelen voor het hulpverleningstraject. Voordat de jeugdhulp wordt beëindigd, worden in het eindgesprek door de cliënt scores toegekend om te meten in hoeverre we de doelen hebben bereikt. In 2017 is 85 % van de einddoelen volledig of deels behaald. De door XONAR gestelde norm is 80%.



	2016	2017
Mate van reguliere beëindiging van de jeugdhulp (norm: ≥ 80 %)	93%	92%
Mate van tevredenheid over verloop en resultaat van de jeugdhulp:		
rapportcijfer jongeren (norm: $\geq 8,0$)	8,2	8,1
rapportcijfer ouder(s)/verzorger(s) (norm: $\geq 8,0$)	7,9	8,0
rapportcijfer pleegouders (norm: $\geq 8,0$)	-	8,0
Mate van doelrealisatie		
(norm ≥ 80 % toestand jeugdigen deels of volledig verbeterd)	81%	85%

ZORG OP MAAT

Voor het geluk van onze jeugd



PERSONEEL

Duurzaam investeren in personeel

XONAR hecht belang aan goed personeel. Onze medewerkers zijn onze belangrijkste succesfactor als het gaat om het bieden van kwalitatieve goede zorg en continuïteit. Daarom investeren wij in onze medewerkers. We vinden het belangrijk dat zij de visie en waarden van XONAR dragen en hierbij passen. Wij zijn PRRO: Professioneel, Respectvol, Resultaatgericht en Ondernemend. De veranderende buitenwereld vraagt steeds meer veranderbereidheid en veranderkracht van onze medewerkers. Ons beleid is erop gericht om medewerkers in hun kracht te zetten en talenten te benutten zodat zij zich toegerust voelen om met de ontwikkelingen en vragen in de buitenwereld mee te bewegen. In 2017 hebben we hierin wederom stappen gezet door te investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers en ons HR-beleid verder te professionaliseren.

Ontwikkelingen in 2017

- **Toename aantal FTE**

In 2017 is het aantal FTE in loondienst toegenomen. De toename heeft vooral plaatsgevonden in het primair proces als gevolg van de capaciteitsuitbreiding van de semi residentie (dagbehandeling) in de jeugdhulp van XONAR.

- **Toename ziekteverzuim**

Het verzuim (exclusief zwangerschap) is ten opzichte van 2016 toegenomen van 5,3 % tot 6,5 %. Het landelijk gemiddelde verzuimcijfer in de jeugdzorg staat eind 2017 op 7%. Wij zien dat verzuim binnen XONAR steeds vaker te maken heeft met werkdruk, balansklachten en organisatiewijzingen. Met onze nieuwe arbodienst Vitalias en met de werkgroep 'Werkdruk en werkplezier' zijn we druk bezig om hier, samen met onze medewerkers, aan te werken.





'Systemen en structuren beperken het uitzicht: het gaat om gedrag'

Elvira Lindelauf, *teamcoach HR*

Enkele jaren geleden is XONAR gestart met de uitvoering van het transformatieprogramma 'Op weg naar een toekomstbestendig XONAR'. Een toekomstbestendige organisatie is een open organisatie die snel meebeweegt met wat de buitenwereld vraagt. Dat zit primair niet in systemen en structuren. Toekomstbestendige organisaties investeren in de wendbaarheid en flexibiliteit van medewerkers. Het gaat dus om gedrag. Vanuit HR hebben we dan ook een belangrijke taak in het ondersteunen van het transformatieprogramma. In 2017 hebben wij samen met medewerkers de nieuwe set XONAR-kernwaarden geladen die passen bij de XONAR-professional nieuwe stijl en die het gewenste gedrag stimuleren. Daarnaast implementeren we passende HR-instrumenten zoals een capaciteitspool en zijn we bezig een nieuw beoordelingssysteem te ontwikkelen dat past bij deze tijd. Dit laatste zetten we vooral in als een ontwikkelingsinstrument om medewerkers te versterken in het nemen van hun persoonlijk leiderschap. Zo kunnen we persoonlijke ontwikkeling versterken en werken aan duurzame inzetbaarheid. Dit versterkt het vertrouwen in de toekomstbestendigheid van XONAR.

Deskundig en betrokken personeel

	31-12-2016	Instroom 2017	Uitstroom 2017	31-12-2017
Aantal FTE in loondienst	453	81	60	474
Aantal medewerkers in loondienst	560	103	81	582

INNOVATIE



Voortdurend in ontwikkeling

XONAR hecht veel waarde aan het bieden van effectieve en efficiënte hulp. Dat doen we via de inzet van evidence based of practice based interventies. We zijn voortdurend erop gericht onze dienstverlening te verbeteren en te vernieuwen. Hiervoor

werken we nauw samen met onderwijsinstellingen, gemeenten en collega-instellingen. In 2017 zijn de IMPACT groepen bij XONAR van start gegaan. IMPACT ofwel Improving Parents as Communication Teachers is een innovatief programma voor



Verbetering,
vernieuwing
en innovatie

**MAATJE
XONAR**

**PAST
ALTIJD**

ouders met een kind met (een vermoeden van) een autisme spectrum stoornis. Ouders leren dezelfde technieken als de specialisten en zijn daarmee zelfs doeltreffender dan een professional. Zo kunnen zij de ontwikkeling van hun kind al

op jonge leeftijd stimuleren. De effecten van IMPACT worden gemeten in samenwerking met de universiteit van Gent. Ze zijn veelbelovend.

INNOVATIE

'Pleun maakt grote sprongen vooruit'

Marije Bun, moeder van Pleun (6 jaar)

Wij hadden als ouders niet meteen in de gaten dat onze dochter 'anders' is. Ze trok zich wel opvallend vaak terug, ze stond als het ware langere tijd 'uit' en dan weer 'aan'. Aan de andere kant was ze best affectief en reageerde ze wel als ik verdrietig was. We besloten op onderzoek uit te gaan, toen Pleun zich anders ontwikkelde in vergelijking met leeftijdgenoten. Na overleg met de huisarts en het kinderdagverblijf werden we verwezen naar XONAR. Melanie van XONAR kwam vanaf toen als ambulante hulpverlener regelmatig bij ons thuis. Zij heeft ons de IMPACT methodiek aangereikt waarmee wij als ouders beter contact maken met Pleun en zelf haar ontwikkeling zoveel mogelijk stimuleren. Het gaat erom dat je meebeweegt met de gedachten van je kind en op een geschikt moment het gebaande pad verlaat. Je gaat dus niet plotsklaps een pop in plaats van een bal aanbieden, maar speelt eerst mee met de bal en raakt vervolgens erg enthousiast over die pop. Als je kind daarin meegaat heb je een aanknopingspunt om het speelgedrag te verbreden. Door onze inzet en die van XONAR gaat het met Pleun steeds beter. Ze is inmiddels een vrolijke kleuter van zes die zich snel ontwikkelt. Ze durft op de gym steeds meer, praat gemakkelijker, speelt leuk met andere kinderen en maakt ook op andere fronten grote sprongen vooruit.

Zo normaal mogelijk



Ontwikkelingen in 2017

- **Zo normaal mogelijk en dichtbij huis**

In 2017 hebben wij verder stappen gezet in de verbinding van onze jeugdhulp met het voorliggende veld zodat kinderen en jongeren zo normaal mogelijk en zo dichtbij mogelijk worden geholpen.

- **Parallelgroep De Rupsjes:**

In 2017 is de parallelgroep De Rupsjes in Brunssum van start gegaan.

De Rupsjes biedt kinderen ondersteuning op maat in hun eigen omgeving.

- **Ondersteunende techniek**

In 2017 hebben we een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling en verbreding van technische applicaties die meerwaarde hebben voor jongeren.

- **App tegen kindermishandeling**

Samen met Naomy Rojnik – ontwikkelaar van de app – hebben wij in 2017 aandacht gevraagd voor de CARE-FREE app die jongeren van 10-18 jaar informatie biedt over kindermishandeling. XONAR ondersteunt de app die in 2017 is genomineerd voor de innovatie award.

- **CL!CT**

XONAR werkt samen met Koraal, LEVANTOgroep, Mondriaan en Alterius in het project CL!CT. Binnen dit project wordt bekeken in hoeverre ondersteunende applicaties van meerwaarde zijn voor een grote groep jongeren. In 2017 is project CL!CT afgesloten en geëvalueerd. De resultaten zijn zeer positief: jongeren worden zelfstandiger en krijgen het gevoel dat ze steeds meer eigen regie over hun leven hebben. Ook bereiken ze sneller hun doelen, participeren ze beter in de maatschappij en dalen de zorgkosten.

Melanie Cobben (links), XONAR en Marije Bun, moeder van Pleun

MEDEZEGGENSCHAP

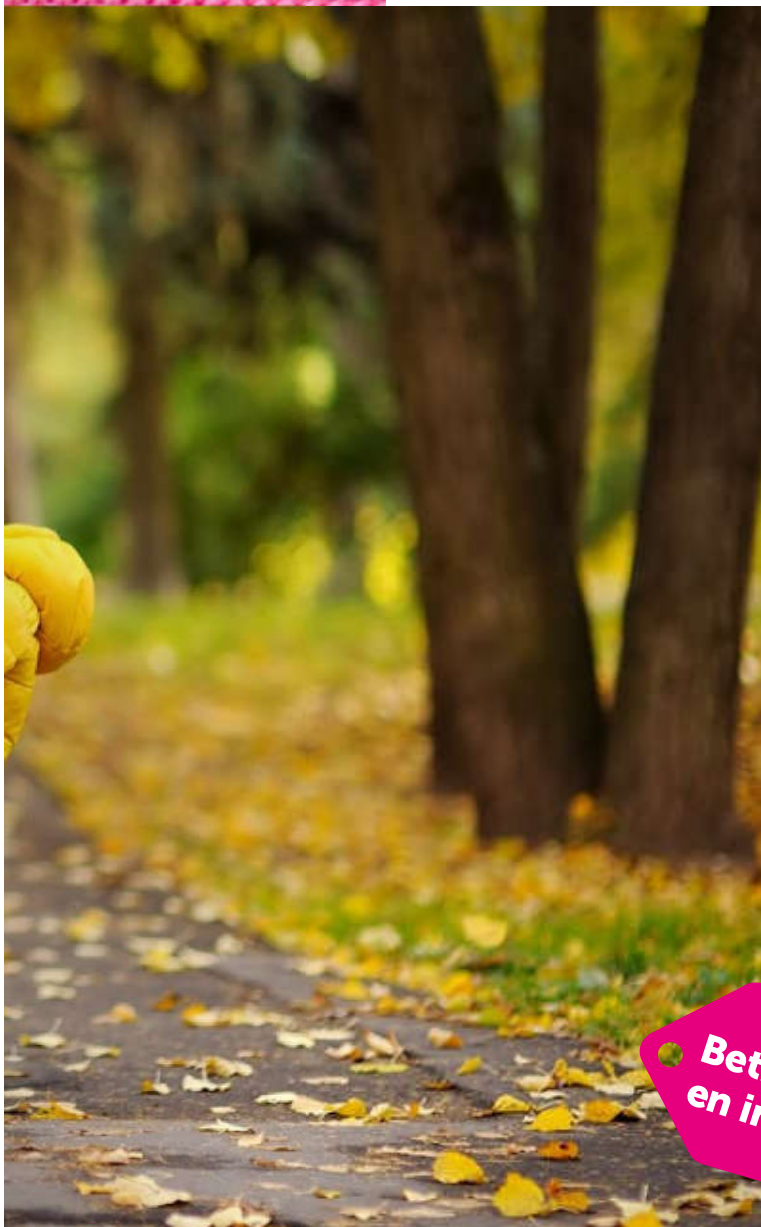
Meepraten en meedoen

Onze medewerkers, cliënten en (pleeg) ouders hebben samen niet alleen veel kennis, hun persoonlijke ervaringen zijn voor ons van groot belang.

De medezeggenschap hebben we georganiseerd in verschillende raden die ons van waardevolle adviezen, inzichten en perspectieven voorzien.

De medezeggenschap voor cliënten is centraal georganiseerd in de cliëntenraad (CR) die via vertegenwoordiging in nauwe verbinding staat met de jongerenraad en de bewonersraad van de Vrouwenopvang & Hulpverlening (XONAR VO&H). De pleegouderraad behartigt de belangen van pleegouders. De medezeggenschap voor medewerkers is centraal georganiseerd in een Ondernemingsraad (OR). De OR houdt zich bezig met onderwerpen die op instellingsniveau spelen en die de verschillende onderdelen van de organisatie aangaan. De raden hebben regelmatig overleg met de Raad van Bestuur en 1 of 2 keer per jaar met de Raad van Toezicht.





**MAATJE XONAR
OP DE GROEI**

**'Persoonlijke
ervaringen
zijn voor ons van
groot belang.'**

**Betrokkenheid
en invloed**

MEDEZEGGENSCHAP

'Er is een hiaat tussen beleid en praktijk'

Elita Corstjens en Renée Crombach, *voorzitter en lid cliëntenraad*

Renee: 'Ik kan me nog goed herinneren hoeveel moeite het mij heeft gekost om de juiste hulp te vinden voor mijn zoon. Toen ik bij XONAR kwam, was dat gewoon een opluchting. Er werd tegen me gezegd: "We weten niet of u bij ons aan het goede adres bent, maar wat we kunnen doen gaan we doen.' Ik kan de menselijke benadering van XONAR nog steeds voelen en vooral wat dat met je doet. Ik ben van nature een doorzetter. Maar er zijn genoeg ouders die de strijd opgeven. Zij hebben soms niet meer de energie om voor de juiste hulp te gaan. Voor die ouders ga ik.'

Elita: 'De afgelopen jaren is er veel veranderd in de jeugdhulp. Het is vooral de cliënt die de impact van deze veranderingen ervaart, positief of negatief. Ik vind het belangrijk om die impact duidelijk te maken. Want er is een hiaat tussen de regels en de dagdagelijkse praktijk. Sinds de transitie van de jeugdzorg ligt de sturing minder bij XONAR en meer bij de overheid. Daarom moet de impact voor de gezinnen ook terug naar de gemeenten. XONAR kan hierin een belangrijke rol spelen. Ook ik vind dat XONAR zich wezenlijk onderscheidt door de menselijke benadering. Die menselijke benadering dreigt door de verzakelijking in de buitenwereld verloren te gaan. Externe factoren dwingen ook XONAR in verantwoording, cijfers, etc. Ons advies is: Blijf in je eigen kracht. Behoud die menselijkheid ondanks alle externe druk. Dan blijf je als XONAR voor jeugdigen en hun gezinnen echt het verschil maken!'

Elita Corstjens (links) en Renée Crombach





**'Toen ik bij
XONAR kwam,
was dat
een opluchting'**

Ontwikkelingen in 2017

- **Quality for children**

Quality for Children is een lijst van kwaliteitswaarden die in 2009 is opgesteld vanuit het perspectief van cliënten zelf. Met behulp van deze lijst kunnen kinderen en jongeren (en hun ouders) hun visie op de kwaliteit in de jeugdhulp kenbaar maken. In 2017 heeft de cliëntenraad een kwaliteitstraject met XONAR doorlopen. Samen met cliënten, betrokkenen en begeleiders van de kamer- en zelfstandigheidstraining van XONAR is gekeken naar verbeterpunten. Dit heeft geleid tot 10 adviezen die eind 2017 aan de Raad van Bestuur zijn voorgelegd.

- **Pleegzorgdag Gaia Zoo**

Op zaterdag 4 november, de Dag van de pleegzorg, heeft XONAR in samenwerking met Scoor en de William Schrikker Stichting voor 1250 Zuid-Limburgse pleegouders en pleegkinderen een dagje uit georganiseerd in Gaia Zoo. Deze dag werd mede mogelijk gemaakt door de 18 Zuid Limburgse gemeenten en GaiaZOO. De pleegouderraad was nauw betrokken bij de organisatie van dit evenement.

GOOD GOVERNANCE

Verantwoord toezicht

Goed bestuur is een belangrijke voorwaarde voor goede zorg. De Raad van Toezicht (RvT) van XONAR houdt hier toezicht op vanuit de maatschappelijke doelstelling van de organisatie. De RvT baseert zich hierbij op de Governance-code Zorg die breed gedragen is in de hele sector. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van verantwoord toezicht en maatschappelijk vertrouwen.



Transparantie
en goed
bestuur

Ontwikkelingen in 2017

- **Aanpassing reglement Raad van Toezicht en Raad van Bestuur**

Samen met de Raad van Bestuur en deels onder begeleiding van een externe deskundige zijn de principes uit de nieuwe Governancecode Zorg 2017 besproken en de toepassing ervan. Dit heeft geleid tot aanpassing van de reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur.

'Meer houvast in 2017'

Drs. R. Wever, *Voorzitter Raad van Toezicht*

Na een moeilijk 2016 waarin de continuïteit van XONAR fors onder druk stond door te lage tarieven voor de jeugdhulp in Zuid-Limburg, heeft de nieuwe financieringssysteem met ingang van 2017 voor meer houvast gezorgd. Desondanks was de strategische beleidsoriëntatie bij XONAR ook in 2017 noodgedwongen meer gericht op 'overleven' dan op de wenselijke transformatie. De voortdurende veranderingen in de omgeving, de

nog niet optimaal functionerende (declaratie)systemen, de toenemende aanbestedings- en verantwoordingsdruk en de daarmee samenhangende onverminderd hoge bureaucratie belemmeren de gewenste vernieuwingen in de jeugdhulp. Daar komt bij dat ook de financiële risico's in de opvang van Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen fors zijn toegenomen. Desondanks hebben de in 2016 uitgevoerde bezuinigingen en keuzes in de jeugdhulpportfolio samen met

een strakker financieel beheer geleid tot een hogere omzet en een positief exploitatieresultaat. De Raad van Toezicht heeft vastgesteld dat in algemene zin de uitvoering van het bestuursbeleid in 2017 in lijn is geweest met de vastgestelde en goedgekeurde beleidsplannen en -uitgangspunten. Dit neemt niet weg dat wij voor de komende jaren nog veel onzekerheden en risico's verwachten tegen te komen alvorens de doelstellingen van de Jeugdwet zijn gerealiseerd.

Samenstelling Raad van Toezicht op 31-12-2018

Naam

Dhr. drs. R. Wever

Aandachtsgebied

Voorzitter

(Neven)functies

Reguliere functie:

Directeur BMC

Mw. J.C.M. Jacobs

Vicevoorzitter, Audit & risk

Reguliere functie:

Directeur Pentascope

Mw. F.E.W.M. van Montfoort

Algemeen toezicht, medezeggenschap cliënten en pleegouders

Reguliere functie:

Hoofd Regionaal Informatie en Expertise Centrum Zeeland/West Brabant

Mw. drs. L.C.P. Ruiters

Audit & risk, financiën

Reguliere functie:

HR Topmanagement, ABN-AMRO NV

Afgetreden tijdens het verslagjaar

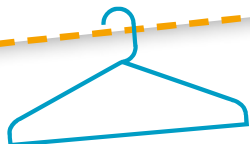
Dhr. drs. R.E.A. Goffin

Algemeen toezicht, medezeggenschap werknemers

Reguliere functie:

Lid Raad van Bestuur / CFO Zuyderland

SAMENWERKING



Voor het geluk
van onze jeugd
100% 2019

Stevig verankerd in de samenleving

XONAR onderhoudt met veel externe stakeholders een samenwerkingsrelatie. Dat vinden wij belangrijk. Want alleen samen kunnen we garant staan voor een goede afstemming en samenhang in het ondersteunen van jeugdigen en hun gezinnen. Vanuit hun wens en behoeften. Van oudsher werken we samen met het onderwijs. Dit biedt de mogelijkheid om zo vroeg mogelijk te signaleren en snel en adequaat een oplossing te bieden. Daarom vinden wij school en voor-schoolse voorzieningen een belangrijke werkomgeving voor onze jeugdhulp.





Ontwikkelingen in 2017

- **Doorontwikkeling Traumacentrum Jeugd Limburg**

In 2017 is hard gewerkt aan het neerzetten van de samenwerking tussen XONAR, Mondriaan en Koraal binnen het Traumacentrum Jeugd Limburg. Een zeer betrokken en enthousiast team geeft het Traumacentrum Jeugd Limburg vorm; verwijzers weten het Traumacentrum steeds beter te vinden.

- **Terugdringen wachtlijsten verblijf**

In 2017 hebben we samen met Koraal en Mondriaan en onder regie van de Zuid-Limburgse gemeenten de krachten gebundeld om de huidige wachtlijsten voor verblijf terug te dringen. Via de werkgroep Residentie werken we al samen met verschillende jeugdhulpaanbieders aan structurele oplossingen op de lange termijn.

- **Kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt**

Met Koraal en Radar hebben we een convenant getekend om ons samen nog meer te gaan inzetten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te bieden. Dit in samenwerking met Roda JC Midden in de Maatschappij en Roda Support.

- **Bundeling van expertise GGZ en jeugdzorg**

Met Vincent van Gogh en Lionarons GGZ zijn wij een samenwerking gestart rondom de inzet van de gezinstherapieën MST/MDFT. Deze therapieën zijn in het leven geroepen om te voorkomen dat jongeren met grensoverschrijdend gedrag waarop de ouders geen grip meer hebben, uit huis moeten worden geplaatst. Door samen op te trekken wordt de expertise van de geestelijke gezondheidszorg en de jeugdzorg gebundeld.



SAMENWERKING

‘Samen kunnen
we nog meer
betekenen voor
het geluk van
onze jeugd’



Birgit Vanwersch van XONAR (l.) en Yvonne Stegen van basisschool Manjefiek

‘Dankzij de samenwerking met XONAR kan de focus terug op het onderwijs’

Yvonne Stegen, *directeur basisschool Manjefiek*

De pilot Samen Klasse is een samenwerking van basisschool Manjefiek (Malberg-Maastricht) en XONAR. Veel gezinssystemen in Malberg zijn kansarm. We zien veel problematiek voorbij komen: opvoed- en gedragsproblemen, verzuim, ruzie, (v)rechtscheidingen. Birgit is vanuit XONAR toegevoegd als schoolcoach. Ze kijkt mee bij alles wat te maken heeft met de sociaal emotionele ontwikkeling van een kind. Ze helpt kinderen 1-op-1, verwijst waar nodig door, voert gesprekken met ouders en/of leerkrachten en ondersteunt hierbij met het kind als

uitgangspunt. De reden waarom ik voor deze pilot heb gevochten is simpel. Leerkrachten werken vanuit relatie en emotie. Daardoor nemen zij vaak ook problemen op zich die niet met leren te maken hebben. De focus moet echter terug op onderwijs, dat is onze taak. Dankzij de komst van Birgit is dit mogelijk. Het samen kijken vanuit verschillende perspectieven levert heel veel op. Ik denk dat we wel kunnen aantonen dat veel doorverwijzingen zo zijn voorkomen. Eigenlijk zou op elke school in dit soort wijken een schoolcoach moeten zitten.

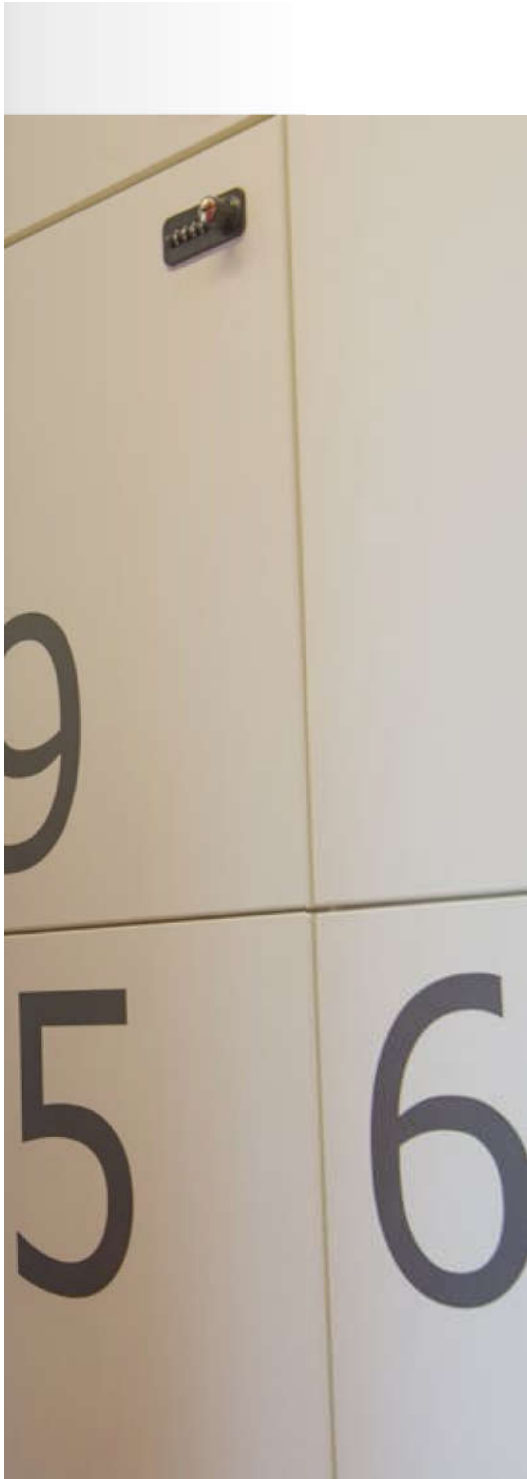
FINANCIËN

Slimme keuzes maken

Een financieel gezonde basis is een belangrijke randvoorwaarde om continuïteit van zorg te kunnen bieden. Dat is, zeker in de hulp aan jeugdigen en hun gezinnen, van essentieel belang. Zij moeten immers kunnen rekenen op onze hulp en inzet. XONAR heeft net als alle andere jeugdhulpaanbieders de opdracht om met minder middelen meer of hetzelfde te betekenen voor cliënten. Dat vereist dat wij slimme keuzes maken. Financiële keuzes staan daarbij nooit op zichzelf. Juist in de hulp aan jeugdigen en hun gezinnen wordt elke financiële keuze mede bepaald en ingegeven door de inhoud.

Positieve resultaten





'Verbinden van de ziel met de zakelijkheid'

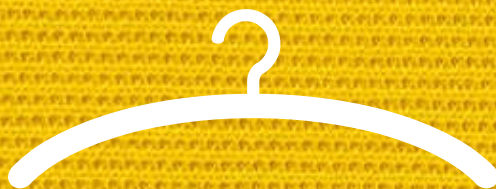
José Senden, concern controller

Om ons heen spelen er allerlei ontwikkelingen zoals toenemende samenwerking en tarieven die onder druk staan. Deze ontwikkelingen hebben een impact op onze middelen. Om goede zorg te kunnen blijven leveren, is het noodzakelijk om financieel slim te organiseren. Zorg is al lang niet meer ongebreideld beschikbaar. En meer is ook niet altijd beter! Het gaat er dus om slimme keuzes te maken op grond van de cijfers in combinatie met de inhoud. Om de ziel en de zakelijkheid met elkaar te verbinden. Het geeft veel energie om hierin samen met het primair proces de juiste stappen te zetten. In 2017 hebben we hier volop in geïnvesteerd o.a. door onze P&C cyclus te optimaliseren en de budgetverantwoordelijkheid lager in de

organisatie neer te leggen. Bij XONAR dagen we ons voortdurend uit. Via benchmarken vergelijken we onze kostenstructuur met andere organisaties om hier lering uit te trekken. Onze werkprocessen verbeteren we via de lean methodiek. We delen tijdig sturingsinformatie om ook tijdig maatregelen te kunnen nemen en bij te sturen. Voor een groot deel zijn en blijven we afhankelijk van de ontwikkelingen en besluiten in de buitenwereld. In 2017 is de nieuwe arrangementensystematiek voor de jeugdhulp geïntroduceerd met marktconforme tarieven. In tegenstelling tot het jaar daarvoor hebben de tarieven 2017 voor XONAR een gunstig effect gehad. Het jaar 2017 sluiten we mede daarom met een positief resultaat af.



**FINANCIËLE
KERNCIJFERS**



Balans per 31 december 2017 (x € 1.000)

	2017	2016		2017	2016
Materiele vaste activa	2.693	2.672	Eigen vermogen	7.264	6.730
Vlottende activa	13.755	17.418	Voorzieningen	2.144	3.513
			Vreemd vermogen lang	1.017	1.206
			Vreemd vermogen kort	6.023	8.641
Totaal	16.448	20.090	Totaal	16.448	20.090

Exploitatierkening over 2017 (x € 1.000)

	2017	2016
Opbrengsten		
Subsidies	46.320	41.243
Overige opbrengsten	835	818
Totaal Opbrengsten	47.155	42.061
<hr/>		
Kosten		
Personeelskosten	33.957	34.018
Huisvestingskosten	3.202	3.366
Apparaatskosten	2.983	3.346
Verzorgingskosten	6.479	6.443
Totaal Kosten	46.621	47.173
<hr/>		
Resultaat	534	-5.112



Colofon en Contact

Wilt u meer weten over onze dienstverlening en/of onze organisatie kijk dan op www.xonar.nl

Algemene contactgegevens

T 043 - 604 55 55

I www.xonar.nl

E info@xonar.nl

XONAR Entree

Bij deze afdeling kunt u terecht voor aanmeldingen voor onze hulpverlening.

T 043 - 604 59 00

E entree@xonar.nl

Acute Zorg (24/7)

Onze afdeling Acute Zorg is te allen tijde bereikbaar in geval van crisis of nood.

T 043 - 604 55 77

E acutezorg@xonar.nl

XONAR heeft meerdere locaties in Zuid-Limburg, verdeeld over de regio's Maastricht Heuvelland, Parkstad Limburg en Westelijke Mijnstreek.

 www.facebook.com/wijzijnXONAR

 www.twitter.com/XONAR1

 www.linkedin.com/company/xonar/

Fotografie

Luc Hommes, Moniek Wegdam,
Philip Driessen