



*Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

# Kwaliteitsjaarverslag 2009

“Wat hebben we bereikt in 2009!”

**fier!fryslân**  
hulp bij geweld



**PDF**  
Complete

*Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Woord vooraf	3
1. De context van waaruit we werken	4
2. Kwaliteit en Fier Fryslân	10
3. Wat hebben we bereikt in 2009	18
4. Wat hebben we niet bereikt in 2009	46

Fier Fryslân is een dynamische organisatie. Er wordt veel ontwikkeld en het is van belang om daar met elkaar bij stil te staan: wat hebben we in het afgelopen jaar 2009 bereikt?

Alvorens een overzicht te geven van wat bereikt is en wat nog niet bereikt is, wordt het kader beschreven waarbinnen de ontwikkelingen plaatsvinden en wat de visie van Fier Fryslân is op kwaliteit. Leidend voor alle werkzaamheden van Fier Fryslân is het Koersdocument 'met passie' 2009– 2013 en de daarvan afgeleide werkplannen op afdelingsniveau.

Vorig jaar hebben we voor het eerst een geïntegreerd kwaliteitsjaarverslag ontwikkeld om zo een completer beeld te geven van de context waar vanuit we de behaalde resultaten hebben bereikt.

Ons doel is de best mogelijke zorg bieden. Dit kan alleen als wij onszelf steeds de vraag stellen of wat we doen beter kan. Daarom stimuleren wij een bedrijfscultuur waarin medewerkers vragen kunnen stellen, hun ideeën kunnen uitwerken en hun droom waar kunnen maken. Als we willen dat onze klanten verder komen, moeten we er voor zorgen dat onze medewerkers verder komen. Het één kan niet zonder het ander. Dit document is daarom, naast het stil staan bij wat is bereikt, ter inspiratie voor een ieder! Kan niet, bestaat niet! \*

Een paar kreten van medewerkers tijdens de kwaliteitsochtend op 10 juni 2009. Men antwoordde op de volgende vraag: Op weg naar een excellente organisatie.... Hoe kan jij een persoonlijke bijdrage leveren om dit samen te bereiken?

“De taal van het hart te blijven spreken.”

“De kwaliteit, missie en visie van Fier vertalen.”

“Mijzelf verantwoordelijk blijven voelen dat mijn bedrijfs onderdeel kwaliteit levert en dit ook doen, uitdragen en toepassen!”

“Kritisch blijven kijken naar trends, nieuwe ontwikkelingen, knelpunten en aanbevelingen.”

“Out of the box denken!”

\* hartekreet uitgesproken tijdens ons congres van 30 oktober 2008 door de voorzitter van de cliëntenraad en is de conclusie van dit congres geworden.



Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

ken

#### Missie en visie Fier Fryslân

De missie en visie is leidend voor het werk wat binnen Fier Fryslân wordt verzet. De missie en visie is onderdeel van het Koersdocument Fier Fryslân: "Met passie 2009–2013". Dit document is tot stand gekomen in dialoog met cliënten, medewerkers en de cliëntenraad.

#### Missie

Fier Fryslân streeft er naar dat iedereen die te maken heeft met geweld in afhankelijkheidsrelaties direct hulp kan krijgen: plegers, slachtoffers en getuigen van het geweld (meestal kinderen). Omdat kinderen en jongeren vaak niet de hulp krijgen die noodzakelijk is, zijn kinderen en jongeren speerpunt.

Hulp bij geweld vraagt om samenwerking. Daarom realiseren we waar mogelijk – samen met andere partijen – samenwerking, intersectorale zorgprogramma's, netwerken en ketens.

Als expertisecentrum willen we inspelen op ontwikkelingen in de samenleving en een leidende rol innemen t.a.v. agendasetting, innovaties en professionalisering op het terrein van geweld in afhankelijkheidsrelaties.

#### Visie

Onze inhoudelijke opdracht is leidend bij het realiseren van onze missie, namelijk hulp bieden bij het voorkomen en stoppen van geweld in afhankelijkheidsrelaties en hulp bieden bij de gevolgen van dit geweld.

#### Voorkómen en stoppen van geweld

Wij spannen ons in om geheimhouding en stilzwijgen rond geweld in afhankelijkheidsrelaties te doorbreken. 40% Van de Nederlandse bevolking heeft (ooit) te maken gehad met huiselijk geweld. Openheid en het bespreekbaar maken van geweld is noodzakelijk om het geweld in onze samenleving te voorkomen en te stoppen. Daarom zien wij agendasetting als één van onze kerntaken. Dit is ook de reden dat wij in principe altijd meewerken aan verzoeken van de pers en zelf ook publiceren. Vanuit onze deskundigheid spelen wij een belangrijke rol in de maatschappelijke discussies over geweld in afhankelijkheidsrelaties.

#### Expertise en behandelcentrum op het terrein van geweld in afhankelijkheidsrelaties

Fier Fryslân is uitgegroeid tot een 'expertise en behandelcentrum op het terrein van geweld in afhankelijkheidsrelaties'. Fier Fryslân richt zich niet alleen op slachtoffers van geweld in de privésfeer maar ook op plegers, getuigen van het geweld (meestal kinderen) en mensen uit de omgeving (van het gezin) zoals burens, familie, onderwijskrachten en dergelijke. Fier Fryslân biedt (vrouwen)opvang maar is ook erkend zorgaanbieder voor geestelijke gezondheidszorg, tweedelijns AWBZ-zorg en jeugdzorg.

#### Basisaanbod en specialisaties

Landelijk beleid binnen de sector vrouwenopvang is dat vrouwenopvangvoorzieningen zich ontwikkelen tot centra voor de aanpak van huiselijk geweld. In 2007 heeft de sector landelijk vastgesteld wat het basisaanbod van de vrouwenopvang/de centra voor huiselijk geweld moet zijn in iedere regio of provincie in Nederland. Fier Fryslân is hier actief bij betrokken en heeft toegezegd zorg te dragen voor het basisaanbod in de provincie Fryslân.

Verder heeft de sector afgesproken dat het wenselijk is dat de verschillende centra specialistisch aanbod ontwikkelen. Deze kennis kan vervolgens verspreid worden binnen de sector. Fier Fryslân heeft naast het basisaanbod ook specialistisch aanbod. Zo is Asja het enige opvanghuis in Nederland waar meiden die via dwang of misleiding in de prostitutie terecht zijn gekomen, in een vrijwillig kader

van de twee opvangvoorzieningen voor meiden in de leeftijd voor eengerelateerd geweld en of de dreiging van eerwraak. Voorziening voor meiden in de leeftijd van 15 t/m 23 jaar waar meiden – die een 7x24 uur behandelsetting (klinische setting) nodig hebben – terecht kunnen. Het Kinder- en Jeugdtraumacentrum Fryslân, onderdeel van het behandelcentrum van Fier Fryslân, is één van de vier traumacentra voor kinderen en jongeren in Nederland en als enige verbonden aan een centrum voor de aanpak van huiselijk geweld.

#### Aanbod afgelopen jaar 2009

Fier heeft een breed en gevarieerd aanbod. In onderstaand schema hebben we alles op een rij gezet zodat we de bomen in het bos kunnen blijven onderscheiden. Dat is belangrijk want er staan prachtige bomen in het bos.

<b>Residentiële voorzieningen</b>	
Blijf van m'n lijf Plus	
Blijf van m'n lijf Begeleid Wonen	(cliënten Blijf en tienermoeders)
Asja I en Asja II	Jeugdprostitutie (Asja II i.s.m. RIWIS; tweejarige pilot)
LeerHuis Asja	Jeugdprostitutie
Zahir	Eengerelateerd geweld (pilot t/m 31-12-2010)
Metta I en Metta II (klinische setting)	Complex getraumatiseerde meiden met dubbele diagnose problematiek
Categorale (crisis)opvang en behandeling slachtoffers mensenhandel (i.o.)	Mensenhandel (tweejarige pilot)
Categorale (crisis)opvang en behandeling Licht Verstandelijk Gehandicapten (LVG en SGLVG) (i.o.)	Geweld in afhankelijkheidsrelaties
Opklapbed Tienermoeders (i.o.)	Hulpverlening à la carte (naar behoefte ambulant met de mogelijkheid van tijdelijke opname)
Daderopvang	I.h.k.v. het huisverbod
<b>Maatjesprojecten</b>	
Bijzondere Vriendschappen	t.b.v. de meiden in de jeugdvoorzieningen
Big Sister / Big Brother	t.b.v. de meiden in de jeugdvoorzieningen
Maatjesproject BLINN	i.s.m. Humanitas t.b.v. slachtoffers mensenhandel
<b>Ambulante behandeling en begeleiding</b>	
Behandelcentrum Fier Fryslân	Diagnostiek Individuele en groepsbehandeling Vaktherapieën (psychomotore therapie, creatieve therapie etc.) Systeembehandeling EMDR etc.
Kinder en Jeugdtraumacentrum Fryslân	Traumagerelateerde diagnostiek Traumabehandeling Ouderbegeleiding Moeder en kind-behandeling Agressieregulatiegroepen Diagnostiek en behandeling op school (outreaching) Traumabehandeling plegers (i.o.)
Ambulante hulp	Nazorg (voor meiden en vrouwen uit de residentiële voorzieningen) Zorgtoeleiding (OGGZ) Outreachinge hulp Begeleiding/hulpverlening Casemanagement en hulpverlening tijdens de eerste 10 dagen

	van het huisverbod
Prostitutie Maatschappelijk Werk	
Lotgenoten en risicogroepen	Meiden die in de prostitutie hebben gewerkt en hun ouders Meiden met risicovol gedrag i.h.k.v. misbruikrelaties en jeugdprostitutie Slachtoffers mensenhandel
Internethulpverlening voor jongeren	(vanaf december 2009)
Laagdrempelige mogelijkheid voor hulp, een luisterend oor en verwijzing	o.a. voor jongeren uit eerculturen waarvoor het zoeken van hulp taboe is; maar ook voor jongeren waarvoor de drempel van de reguliere hulpverlening te hoog is (o.a. bij verkrachting en misbruik)
Internet-behandeling	In samenwerking met In-Therapy
Internet-nazorg	o.a. t.b.v. cliënten uit de residentiële voorzieningen die niet in Friesland wonen
Kindspoor Huiselijk Geweld	
Psycho-educatiegroepen voor kinderen en jongeren	Kinderen en jongeren die getuige zijn geweest van huiselijk geweld
Kindbemiddeling	Kinderen en ouders ondersteunen om met elkaar 'het gesprek aan te gaan' over het geweld thuis
Mediation t.b.v. ouders	I.h.k.v. (vecht)scheidingen en huiselijk geweld
Voorlichting / psycho-educatie voor ouders	Wat doet geweld met kinderen?
Weerbaarheidstraining voor kinderen	Kinderen in hun kracht zetten en weerbaar maken
(Zorg)coördinatie en casemanagement	
Eerste Hulp bij Huiselijk Geweld	Coördinatie en facilitering ketensamenwerking
Zorgcoördinatie Netwerk Mensenhandel Friesland	Coördinatie en facilitering ketensamenwerking; agendasetting
Coördinatie Huisverbod	Coördinatie en facilitering ketensamenwerking
Advies en Meldpunten	
Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld (ASHG)	Laagdrempelige telefoonlijn en coördinatie backoffice
Advies en Meldpunt Loverboyproblematiek en jeugdprostitutie	Idem
Publiekscampagnes	
Voorlichting, deskundigheidsbevordering, training en advies	Voorlichting aan jongeren, ouders, professionals en het 'brede publiek' Deskundigheidsbevordering en training van professionals Advisering van andere (zorg)organisaties bij geweldsincidenten (seksueel of fysiek geweld)

; outreachende hulpverlening/OGGZ/er-op-af benadering;  
traumabehandeling; interculturele diagnostiek en behandeling; eerwraak en eengerelateerd geweld;  
grensoverschrijdend (seksueel) gedrag; jongeren; cliënten met een licht verstandelijke beperking;  
jongens en mannen; systeemgericht werken; bemiddeling bij gezinnen uit eerculturen, laagdrempelige  
24-uurs bereikbare zorg.

#### Speerpunten ondersteunende processen:

doorontwikkelen en implementeren van het kwaliteitmanagementsysteem; HKZ;  
managementinformatie: juist en volledig registreren; registratie systeem doorontwikkelen; periodieke  
rapportages; een zich verder ontwikkelende planning en controlcyclus; adequate interne controle.

OCTO (cliëntregistratiesysteem) ontwikkelt zich steeds meer naar een integrale applicatie waarin de  
elektronische zorgdossiers zijn opgenomen, de personeelsadministratie is geïntegreerd en de uren van  
iedere medewerker voor 100% geregistreerd kunnen worden verdeeld over de verschillende budgetten.  
Vanaf januari 2010 werkt OCTO als een totaal geïntegreerde applicatie en fungeert als een belangrijk  
onderdeel van de bedrijfsvoering van Fier. In samenwerking met Brio wordt OCTO gebruikt als  
rapportageapplicatie voor de managementinformatie, maandrapportages en budgetanalyse.

#### Het stimuleren van ondernemingsgeest

Nieuwe ideeën en nieuwe manieren van denken zijn essentieel als we hulp willen bieden die er  
werkelijk toe doet. Dus moet er geïnvesteerd worden in een omgeving en denkwijze waarin nieuwe  
ideeën van mensen en teams worden gestimuleerd. “Ja” in plaats van “Ja, maar...”. “Waarom niet?” in  
plaats van “Moet dat?” Nu en dan mislukt er misschien iets, maar door deze mentaliteit komen goede  
ideeën eerder boven drijven. Bovendien verbinden we zo mensen met echt originele ideeën aan onze  
organisatie. We laten ons daarbij inspireren door de Rechtsom Academy.

#### Professionele organisatie en uitstraling

De professionalisering en groei van de organisatie vragen om organisatieontwikkeling. Trefwoorden  
daarbij zijn: integraal management en gedelegeerde verantwoordelijkheden, professionalisering,  
linking pin organisatie, de inhoud centraal, competentie management, diversiteitbeleid (waaronder het  
aantrekken van mannen en medewerkers met een allochtone achtergrond), coaching on the job,  
(ziekte)verzuimbeleid, werkbegeleiding, functionerings- en beoordelingsgesprekken,  
kwartaalrapportages etc.

Fier Fryslân wil dat de organisatie ‘uitstraling’ heeft. Iedereen draagt daar aan bij: of je nu de telefoon  
aanneemt, met cliënten in gesprek bent of om de tafel zit met ketenpartners: jij bent diegene die Fier  
Fryslân vertegenwoordigt en het beeld van de organisatie neerzet. Gesloten of open? Amateuristisch of  
professioneel? Gezapig of prikkelend? Verleidelijk of afstotelijk?

#### De professionals van Fier Fryslân

Onze organisatie groeit als ook onze medewerkers groeien. Dus hechten we groot belang aan  
professionele en persoonlijke ontwikkeling. We willen medewerkers de gelegenheid bieden om  
bestaande talenten (verder) te ontwikkelen en nieuwe vaardigheden op te bouwen. We creëren  
mogelijkheden om horizontaal en verticaal door te stromen en zoeken naar mogelijkheden om  
medewerkers hun dromen en hun ambities te laten realiseren. Zo creëren we een win-win situatie voor  
onze medewerkers en onze organisatie. Door dit beleid zijn we in staat om medewerkers met kwaliteit  
aan te trekken en te behouden en als organisatie ‘opvallende prestaties’ te leveren.

gierigheid om vragen te stellen

afde. Fier heeft geen standaard aanbod maar richt het aanbod  
en steeds op maat kan worden aangeboden aan cliënten. Dit

kan alleen door verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie te leggen: zodat medewerkers en managers daadwerkelijk afwijkende besluiten kunnen nemen of ongebruikelijke oplossingen kunnen kiezen als dit nodig is. Zo geven wij invulling aan ons motto 'think out of the box'. Wij willen medewerkers die zich afvragen of er een betere manier is. Meestal is er een betere manier, als we onszelf en onze klanten uitdagen om zichzelf en hun situatie anders te bekijken. Wij willen medewerkers die het lef hebben om af te wijken als dit betere zorg oplevert. Dit is de manier waarop wij ons verbeteren.

#### Medewerkers geven veel

De complexe problematiek waar wij mee werken, vraagt om hoogwaardige prestaties. Fier Fryslân vraagt dan ook veel van al haar medewerkers. De best mogelijke zorg is alleen te realiseren als we een meer dan gemiddelde inspanning leveren. Wij willen ons meer dan gemiddeld inspannen om onze cliënten een nieuw perspectief te bieden. Fier vraagt niet alleen haar medewerkers maar ook haar cliënten een meer dan gemiddelde inspanning te leveren. Wij kunnen alleen samen met onze cliënten tot het best mogelijke resultaat komen.

Ook de ambitie om een expertisecentrum te zijn en een leidende rol in te nemen op het terrein van geweld in afhankelijkheidsrelaties is alleen waar te maken met een meer dan gemiddelde inzet. Het is geen overvragen, maar uitdagen. Overvragen is een negatief begrip. In de top werk je altijd op het randje. De medewerkers van Fier Fryslân geven veel. Daarom zal de komende jaren aandacht uitgaan naar de balans tussen werkdruk en werkenergie. De ambitie van Fier Fryslân is uiteindelijk de optelsom van de ambities van alle medewerkers: medewerkers van de ondersteunende dienst tot aan de Raad van Toezicht.

#### Maatschappelijke opdracht en actieradius

Het maatschappelijk vraagstuk waar we ons op richten, is dus geweld in afhankelijkheidsrelaties; waarbij we ons beperken tot niet-incidenteel geweld. Wij rekenen alle kinderen, jongeren en volwassenen die met deze vorm van geweld te maken hebben tot onze doelgroep. Daarbij sluiten we geen doelgroepen uit. De enige uitzondering hierop zijn mensen die te maken hebben met niet-hanteerbare psychiatrische of verslavingsproblematiek. Onze actieradius loopt van voorlichting en preventie tot aan 3<sup>de</sup> lijnszorg.

Daarnaast zien wij het als één van onze kerntaken om aan agendasetting te doen.

Geweld in afhankelijkheidsrelaties is een verborgen problematiek: noch slachtoffers noch daders treden er graag mee naar buiten. Door de onzichtbaarheid van de problematiek kan deze maar al te makkelijk worden ontkend of gebagatelliseerd of van de politieke en maatschappelijke agenda verdwijnen. Er moet een sense of urgency blijven bestaan bij de samenleving als geheel, bij beleid en politiek.

Ten slotte rekenen we het tot onze taak om handelingsgerichte kennis en expertise te ontwikkelen. Daarbij willen we visionair zijn en daar 'offensief' mee om gaan. Dat wil zeggen creatief, vernieuwend, beeldend, ontwikkelen van concepten; niet beheren maar exploreren.

de cliënt uitgangspunt is, niet de sector. Sectorgrenzen staan niet voor Fier. Het doet Fier niet alleen (vrouwen)opvang maar – waar nodig – ook OGGZ, geestelijke gezondheidszorg, jeugd GGZ, jeugdzorg en andere vormen van tweedelijnszorg. Tegelijkertijd hanteert Fier het uitgangspunt dat zij niet overdoet wat anderen al doen: wel springt zij in op blinde vlekken c.q. zaken die andere zorgaanbieders niet oppakken, zoals jeugdtraumabehandeling t.b.v. kinderen en jongeren of slachtoffers mensenhandel die getraumatiseerd zijn als gevolg van geweld in afhankelijkheidsrelaties.

#### Samenwerking in de keten

We zoeken samenwerking in de keten. We werken zowel samen met de justitieketen – politie, openbaar ministerie/justitie en de reclassering – als met de hulpverleningsketen: Bureau Jeugdzorg, MEE, Talant, het AMK, de GGZ, het algemeen maatschappelijk werk, het onderwijs, Landsdeel Noord van de Vrouwenopvang (Friesland, Groningen en Drenthe), Riwis, De Hoenderloo Groep, het Hoenderloo College; Hoeve Boschoord, ZIENN, Solidair, GGD, etc.

We sluiten zo veel mogelijk aan bij nieuwe ontwikkelingen en bestaande samenwerkingsverbanden zoals de sociale teams, het veiligheidshuis en de centra voor jeugd en gezin.

#### Cijfers: verantwoording en sturing

Fier Fryslân wil transparant en betrouwbaar zijn naar haar opdrachtgevers en financiers, zoals de gemeente Leeuwarden, het Zorgkantoor, de Zorgverzekeraars, de provincie, de ministeries, fondsen en onze ketenpartners en wil zich graag tegenover hen verantwoorden. Niet alleen inhoudelijk maar ook met feiten en cijfers. We willen inzicht geven in wie onze cliënten zijn maar ook in wat we aan hulp bieden. Daarom hecht Fier Fryslân groot belang aan de cliënt- en zorgregistratie en adequate (elektronische) cliëntdossiers. Deze gegevens zijn overigens niet alleen van belang voor onze opdrachtgevers en financiers; ze zijn ook belangrijk voor intern gebruik en als managementinformatie om te kunnen sturen. Hoeveel cliënten kampen met problemen en klachten in het psychiatrisch spectrum en wat is de aard van deze problemen? Hoeveel cliënten hebben wij in huis met LVG-problematiek? Hoeveel cliënten blijven korter dan vier weken in de opvang en hoeveel langer? Allemaal relevante vragen voor de inrichting van onze hulpverlening.

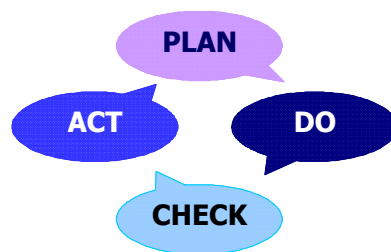
kwaaiteitsbereid op korte & lange termijn

Het kwaliteitsbeleid wordt beschreven in het Koersdocument: 'Met passie 2009–2013'. Daarnaast beschrijven managers, projectleiders of anderen hun kwaliteitsdoelstellingen en -acties jaarlijks in de werkplannen. Een mooie manier om eens terug te kijken op welke resultaten er zijn behaald en vooruit te kijken naar de toekomst.

In de koers wordt binnen het Rechtsommodel\* met de PDCA-cyclus (Plan–Do–Check–Act) gewerkt. Afwijkingen ten opzichte van de vastgestelde processen in het kwaliteitshandboek worden geregistreerd, geanalyseerd en afgehandeld, om daarmee verbetering in de zorg- en dienstverlening te realiseren. Het kwaliteitsbeleid en de uitvoering daarvan voldoet hierdoor aan het kwaliteitsmanagementsysteem, aan de wettelijke kwaliteitseisen, het HKZ-certificatieschema Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, onderdeel Opvang, HKZ-certificatieschema Geestelijke GezondheidsZorg (op onderdelen) en HKZ-certificatieschema Instellingen voor Jeugdzorg (op onderdelen).

De kern van kwaliteitsbeleid bestaat uit het continue doorlopen van de plan–do–check–act cirkel:

- vaststellen uitgangssituatie (visie, missie, waarden, beleid en werkwijze t.a.v. klanten, ketenpartners en medewerkers);
- a.d.h.v. een inventarisatie van sterke en zwakke punten vaststellen van verbeterpunten (plan);
- uitvoering en doorvoeren van verbeterpunten (do);
- evalueren van de resultaten (check);
- vaststellen en uitvoeren nieuwe werkwijze/beleid (act).



\* Ontwikkeld door de Rechtsom Academy

de proces

... het primaire proces geformuleerd. Hieronder staat beschreven wat de uitkomsten zijn en in hoeverre Fier deze doelen heeft behaald.

a. Oordeel van klanten

Cliënten kunnen tijdens het exitgesprek aangeven hoe zij het gevoel van veiligheid hebben ervaren, in hoeverre zij denken goede resultaten te hebben behaald en of zij vinden dat hulpverleners goed met hun om zijn gegaan (cliëntwaarderingvragen). De uitkomsten hiervan worden hieronder beschreven. (percentages zijn berekend t/m oktober 2009)

Kwaliteitsdoel 1	80% van de cliënten die het hulpverleningstraject in de opvangvoorzieningen van Fier Fryslân hebben afgerond geeft een 7 of hoger voor 'ervaren gevoel van veiligheid'.
Conclusie 1	88% van de cliënten die het hulpverleningstraject in de opvangvoorzieningen van Fier Fryslân hebben afgerond geven aan het eens of helemaal eens (=een positieve beoordeling) te zijn met de stelling 'Ik voel me veilig in dit opvanghuis'. Cliënten kunnen in Octo echter geen cijfer meer geven. Er van uit gaande dat wanneer cliënten het eens of helemaal eens zijn met een stelling gewaardeerd kan worden met een 7 is het doel behaald.
Kwaliteitsdoel 2	80% van de cliënten die het hulpverleningstraject hebben afgerond geeft een 7 of hoger als algemeen cijfer voor het behaalde resultaat op de doelen zoals opgenomen in het begeleidings- behandelplan.
Conclusie 2	60% van de cliënten die het hulpverleningstraject hebben afgerond geeft aan het eens of helemaal eens te zijn met de stelling 'Ik heb goede resultaten behaald op mijn leerdoelen'. Er van uit gaande dat wanneer cliënten het eens of helemaal eens zijn met een stelling gewaardeerd kan worden met een 7 is bovenstaand doel bijna behaald.
Kwaliteitsdoel 3	80% van de cliënten die het hulpverleningstraject hebben afgerond geeft een 7 of hoger voor de manier waarop de hulpverleners met hen zijn omgegaan.
Conclusie 3	80% van de cliënten die het hulpverleningstraject hebben afgerond geeft aan het eens of helemaal eens te zijn met de stelling 'Hulpverleners zijn op een goede manier met mij omgegaan'. Er van uit gaande dat wanneer cliënten het eens of helemaal eens zijn met een stelling gewaardeerd kan worden met een 7 is bovenstaand doel behaald.

ening

et effect van de behandeling. Diagnostiek vindt plaats aan de  
horizongroepen vindt er na enkele maanden follow-up

diagnostiek plaats.

	<b>Einddiagnostiek en cliëntwaardering</b>
Kwaliteitsdoel 4	Bij 70% van de cliënten die een behandeltraject hebben afgerond bij het KJTC F is het trauma zodanig behandeld dat beperkingen in het dagelijks functioneren grotendeels zijn opgeheven. Dit wordt inzichtelijk gemaakt door de einddiagnostiek en de cliëntwaardering.
Conclusie 4	Uit de einddiagnostiek blijkt dat 67% van de cliënten een goede eindscore heeft bij de einddiagnostiek. Dat wil zeggen dat de cliënt weer op een schaal zit waarbij de cliënt enkele of matige symptomen heeft.
	<b>Follow-up diagnostiek t.b.v. kinderen Horizongroepen</b>
Kwaliteitsdoel 5	70% van de cliënten die een groepsbehandeling (Horizongroepen) hebben afgerond bij het Kinder- en Jeugdtraumacentrum Fryslân heeft geen traumagerelateerde klachten in het klinisch gebied als resultaat bij de follow-up diagnostiek.
Conclusie 5	Alle cliënten die hebben deelgenomen aan de Horizongroepen hebben follow-up diagnostiek gehad. Uit de uitkomsten van het onderzoek 2008 van Francien Lamers m.b.t. tot de Horizongroepen, wat Fier Fryslân betreft, blijkt dat de kinderen die deel hebben genomen aan de Horizongroepen minder traumagerelateerde klachten hebben. Uit het gemiddelde van alle GAF-scores blijkt dat 67% van de cliënten een goede eindscore heeft bij de einddiagnostiek. Dat wil zeggen dat de cliënt weer op een schaal zit waarbij de cliënt enkele of matige symptomen heeft.

#### Kwaliteitsbewaking hulpverlenings- en behandel proces

Per afdeling is de cliëntroute en de kwaliteitsbewaking van het hulpverlenings- en behandel proces beschreven in stroomschema's. Binnen deze stroomschema's is er aandacht voor de kritische momenten binnen de cliëntroute, het gebruik van relevante documenten en registratie.

Ten behoeve van de uitvoering van het primaire proces zijn er naast de (zorg)programma's, modulen en stroomschema's ook werkinstructies/ checklijsten ontwikkeld. Het betreffen hier gedetailleerde taakbeschrijvingen zodat het voor elke medewerker duidelijk is wat er van hem/haar wordt verwacht. De hulpverlenende professional is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de taken zoals beschreven in het modulenboek, de stroomschema's en de werkinstructies van zijn/haar afdeling.

In 2009 hebben we:

- een zorgprogramma Blijf van m'n Lijf Plus beschreven
- een zorgprogramma baby's en peuters en hun moeder binnen het Blijf van m'n lijfhuis ontwikkeld
- een nieuwe module voor de opvangvoorzieningen ontwikkeld: 'Terug naar jezelf'
- de stroomschema's van het ASHG, PMW, OGGZ, AMJL en NMF zijn aangepast en ontwikkeld
- er is een begeleidingsplan/ plan van aanpak voor team zorgtoeleiding en outreaching ontwikkeld
- er is een geïntegreerd behandelplan en een tussen- en eindevaluatie ontwikkeld waar Fier vanaf maart 2010 mee gaat werken
- zorgprogramma's Asja, Zahir, Metta zijn ontwikkeld
- document over de intensivering Ambulant beschreven

en  
het ASHG zijn (door)ontwikkeld

### Toetsen kwaliteit

Om te bereiken wat we willen bereiken werkt Fier Fryslân met een zogeheten kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), wat betekent dat er op alle niveaus aantoonbaar gewerkt wordt met de Plan-Do-Check-Act cirkel (PDCA).

Om te toetsen of de organisatie voldoende heeft gewerkt aan kwaliteit organiseert Fier Fryslân activiteiten t.b.v. het vaststellen van de werking (kwaliteitsbewaking) van ons kwaliteitsmanagementsysteem:

- De interne audits;
- Cliënt Tevredenheid Onderzoek (CTO) voor volwassenen en jongeren;
- Cliënt Tevredenheid Onderzoek voor kinderen;
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO);
- Keten Partner Tevredenheid Onderzoek (KPTO);
- Kwaliteitsregistraties : registratie, analyse en beoordeling van klachten van cliënten en medewerkers, van incidenten, calamiteiten, afwijkingen binnen Fier Fryslân;
- Cliëntenraad;
- Meten van de resultaten van het primaire en ondersteunende processen en analyse hiervan;
- Directiebeoordeling van het kwaliteitmanagementsysteem;
- Inspectie van de Volksgezondheid;
- HKZ-certificaat.

De uitkomsten van de verschillende activiteiten worden samengevat en geanalyseerd in de management review/directiebeoordeling.

Hieronder volgt een beschrijving van deze activiteiten:

### Interne audits

Fier Fryslân heeft een intern auditteam aangesteld. Dit team is dit jaar vernieuwd en bestaat nu uit 8 personen die in juni 2009 een extern verzorgde training hebben gevolgd. Het auditteam toetst de eigen organisatie op de implementatie van het kwaliteitmanagementsysteem. Daarbij onderzoeken zij of:

1. aan alle eisen van het HKZ Deelschema Opvang, HKZ Deelschema GGZ en GGZ jeugd is voldaan.
2. alle onderdelen van het kwaliteitmanagementsysteem steeds worden toegepast.
3. aan de eisen die de organisatie daarnaast zichzelf stelt is voldaan.

Het auditteam toetst Fier Fryslân volgens het auditmeerjarenplan. Na het uitvoeren van de audits rapporteert het auditteam de uitkomsten aan de directie en het MT. De informatie uit de Interne Audits wordt gebruikt tijdens de directiebeoordeling van het kwaliteitmanagementsysteem en is input voor de kwaliteitsontwikkeling binnen de organisatie en het betreffende bedrijfsonderdeel.

In 2009 hebben er in juni en oktober twee interne audits plaatsgevonden. De volgende organisatieonderdelen zijn geaudit: Facilitaire dienst, Nazorg, Zorgprogramma, Ambulant, Metta, Zahir, OGGZ, Kindspoor, NMF, PMW en het AMLJ. Vanuit de inspirerende gesprekken zijn een aantal mooie verbeterpunten geformuleerd. Deze punten zijn direct opgepakt of opgenomen in de werkplannen van de desbetreffende managers.

tevredenheid Onderzoeken (CTO) uitgevoerd. Dit onderzoek, organisatie, heeft tot doel verbeterpunten vanuit cliëntperspectief te verzamelen.

In 2008 heeft Stichting Alexander een nieuwe CTO ontwikkeld voor volwassen en jongeren én specifiek één gericht op kinderen. In 2009 zijn de resultaten inzichtelijk gemaakt in het document 'Vanaf het eerste moment veilig' en een heuse kinderkrant, namelijk 'de Kinderstem'. (zie ook op [www.fierfryslan.nl](http://www.fierfryslan.nl))

De conclusie van de CTO voor volwassen jongeren is dat cliënten overwegend positief zijn over de hulp die zij ontvangen van Fier Fryslân. Over medewerkers zijn cliënten erg positief. Concrete tips voor verbetering zijn gegeven, bijvoorbeeld over de doorontwikkeling van het dagprogramma in de opvangvoorzieningen. Vanuit het onderzoek voor jongeren en volwassen is Fier beoordeeld met een 7,5 en vanuit het kinder tevredenheid onderzoek hebben kinderen Fier beoordeeld met een 9,1.

Begin 2010 zal Stichting Alexander een deskundigheidsoverdracht doen zodat Fier Fryslân in 2010 zelf het onderzoek kan opzetten. De analyse van de uitkomsten zal een onafhankelijke organisatie blijven uitvoeren.

De tevredenheidsonderzoeken vinden eenmaal per twee jaar plaats, in 2010 zal het volgende onderzoek weer gehouden worden.

#### Tevredenheid medewerkers

Minimaal eenmaal per 2 jaar wordt er een Medewerker Tevredenheid Onderzoek (MTO) uitgevoerd. Dit onderzoek heeft tot doel verbeterpunten vanuit het perspectief van de medewerker te verzamelen. Tijdens het functioneringsgesprek wordt er naast het functioneren ook aandacht besteed aan de tevredenheid van de medewerker over zijn/haar werk en de organisatie(processen).

Begin 2010 is aan 180 medewerkers het MTO verstuurd waarvan 109 medewerkers deze geretourneerd hebben. Medewerkers geven Fier Fryslân als werkgever gemiddeld het cijfer 7,6 dat is net iets hoger dan in 2008 (7,5).

De uitkomsten worden in alle teams besproken en de rapportages worden in het MT en met de OR besproken.

#### Tevredenheid Ketenpartners

Fier Fryslân werkt samen met een groot aantal ketenpartners. Om de kwaliteit van de samenwerking te waarborgen draagt zij zorg voor evaluatiemomenten.

Fier Fryslân organiseert jaarlijks een onderzoek om de tevredenheid van haar ketenpartners te toetsen. Doel van dit onderzoek is zicht te krijgen op de (on)tevredenheid over de samenwerking met Fier Fryslân en eventuele 'blinde vlekken'. Deze informatie wordt gebruikt om de kwaliteit van samenwerking met ketenpartners te verbeteren.

In 2009 is aan 206 ketenpartners (283 in 2008) een enquête verstuurd waarvan 53 ketenpartners (50 in 2008) deze geretourneerd hebben. Ketenpartners geven als gemiddeld cijfer voor kwaliteit een 8 (in 2008 een 7,6). N.a.v. de uitkomsten van het onderzoek zal in 2010 een panelgesprek georganiseerd worden met ketenpartners om de dialoog aan te gaan hoe Fier Fryslân haar samenwerking kan verbeteren.

de hulpverlening of de organisatie dan ziet Fier Fryslân dit in het klachtenreglement van Fier Fryslân staat hoe Fier omgaat met klachten van cliënten. Er is een klachtenfunctionaris, een cliëntvertrouwenspersoon en een klachtencommissie voor cliënten. Er wordt hierover gerapporteerd in de managementrapportage.

In 2009 heeft de klachtenfunctionaris 4 klachten in behandeling genomen. Deze klachten zijn na bemiddelingsgesprekken opgelost.

De klachtencommissie heeft 1 klacht ontvangen in 2009 welke is afgehandeld en ongegrond verklaard. De cliëntvertrouwenspersoon heeft in 2009 geen gesprekken gevoerd t.b.v. cliënten van Fier Fryslân.

De klachtenprocedure is in de organisatie goed geïmplementeerd. Er is een folder 'Jouw mening telt' die aan alle cliënten verstrekt wordt waarin staat beschreven hoe zij hun stem mee kunnen laten tellen, wat je moet als je een klacht hebt en informatie over de cliëntenraad en cliëntvertrouwenspersoon. In alle opvangvoorzieningen en op het hoofdkantoor zijn ideeënbusen geplaatst. Cliënten en medewerkers kunnen diverse kaartjes invullen: 'Ik heb een goede idee...', 'Hierover ben ik niet tevreden...', 'Ik ben blij met Fier Fryslân...'. De uitkomsten hiervan worden met het MT besproken.

Een aantal voorbeelden uit de ideeënbus:

- Ik heb een goed idee: Dat de meiden een kerstpakket krijgen (Cliënt Zahir)  
De meiden uit Asja, Metta, Zahir en de vrouwen en kinderen uit Blijf hebben allemaal een kerstpakket gekregen.
- Hierover ben ik niet tevreden: Ik wil een klacht indienen. Twee medewerkers van Fier hebben beloofd mij terug te bellen, dit hebben zij niet gedaan. Ik voel me niet serieus genomen, ik ben erg teleurgesteld. (cliënt Fier)  
Cliënt is benaderd door de medewerkers en zijn met elkaar hierover in gesprek gegaan.
- Ik ben blij met Fier Fryslân: Ik ben blij en tevreden hier in de opvang. Ik ben hier bijna 7 maanden gebleven, ik heb altijd hulp gekrijgen van de begeleiders, van hun allemal. Ze zijn allemaal behulpzaam en teammanager, zij is ook lief vrouw. Ik wil jullie bedanken voro alle hulp. Bedankt Jullie moeten doorgaan. (Cliënt Blijf)  
Dit signaal is teruggeven aan de medewerkers en de manager.

#### Klachten medewerkers

In de klachtenregeling voor medewerkers is opgenomen hoe Fier Fryslân omgaat met klachten van medewerkers. In deze klachtenregeling wordt aangegeven wie binnen Fier Fryslân fungeert als vertrouwenspersoon en op welke manier de klacht kan worden behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie.

Alle klachten en genomen maatregelen worden geregistreerd door de klachtencommissie. De klachtencommissie rapporteert per kwartaal aan de directie en het MT ten behoeve van de directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Er zijn in 2009 geen klachten van medewerkers volgens deze procedure bij Fier Fryslân ingediend.

Fier Fryslân

medewerkers geregistreerd op het formulier

aliteitsfunctionaris beheert en bewaakt dit formulier en volgt

de procedure. In de kwartaalrapportage worden de incidenten gerapporteerd ten behoeve van de directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem.

In 2009 zijn er 91 incidenten geweest. Incidenten vinden met name veel plaats bij opvangvoorzieningen Jeugd. Incidenten die veel voorkomen zijn automutilatie, weglopen van de opvang en suïcidegedachten.

#### Afwijkingen, corrigerende en preventieve maatregelen

Alle afwijkingen worden geregistreerd op het formulier 'afwijkingen & verbeterplan'. De kwaliteitsfunctionaris ontvangt alle volledig ingevulde formulieren van de Raad van Bestuur, managers/projectleiders en staffunctionarissen. Op elk formulier is een evaluatiedatum aangegeven. De kwaliteitsfunctionaris bewaakt of evaluaties en acties zijn uitgevoerd. De afwijkingen worden gerapporteerd in de kwartaalrapportage aan de Raad van Bestuur en het MT t.b.v. de directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem.

In 2009 zijn 85 afwijkingen beschreven.

#### Cliëntenraad

Fier Fryslân heeft sinds 2006 een cliëntenraad. Inspraak van cliënten is een goede zaak. Niet alleen voor cliënten, maar ook voor de Stichting zelf. Het kan de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komen. Fier Fryslân heeft een actieve cliëntenraad, later in dit document staat beschreven wat de cliëntenraad van Fier heeft bereikt in 2009.

#### Meten van de resultaten van de primaire en ondersteunende processen

Fier Fryslân meet de resultaten van haar primaire en ondersteunende processen op 2 manieren:

1) De resultaten van de in de jaarwerkplannen vastgestelde resultaatdoelen en prestatie-indicatoren worden gemeten. De manager/projectleider rapporteert hierover per kwartaal in de managementrapportage. Daarnaast worden de jaarwerkplannen halverwege het jaar geëvalueerd.

De rapportage van de afwijkingen wordt volgens de geëigende procedure geregistreerd en corrigerende en preventieve maatregelen worden door de manager, projectleiders en staffunctionarissen ingezet tot het gewenste resultaat is bereikt.

#### 2) Managementinformatie

Fier Fryslân heeft t.a.v. haar primaire en ondersteunende processen (kwaliteits)doelen en normen geformuleerd. Deze worden opgenomen in de jaarwerkplannen per organisatieonderdeel. Door middel van het registreren en verstekken van managementinformatie wordt helder gemaakt of de (kwaliteits)doelen en normen zijn behaald. De resultaten van deze metingen worden opgenomen in de kwartaalrapportages, het management review en het kwaliteitsjaarverslag.

#### Directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem

Elk jaar wordt door de Raad van Bestuur in samenspraak met het MT de geschiktheid en doeltreffendheid van het gehele kwaliteitsmanagementsysteem getoetst in de zogenaamde directiebeoordeling. Dit resulteert in het verslag 'Management review'.

Op basis van deze directiebeoordeling wordt het kwaliteitsmanagementsysteem (eventueel) bijgesteld, worden bestaande doelstellingen geëvalueerd en nieuwe kwaliteitsdoelstellingen geformuleerd. Deze

ing op het behoud en verbeteren van de cliënttevredenheid, ening en van werkprocessen.

In 2008 zijn n.a.v. de management review een aantal verbeterpunten geformuleerd. De uitkomsten hiervan zijn beschreven in de review. Daarnaast wordt andere belangrijke kwaliteitstrajecten die zich in de loop van 2009 hebben voorgedaan ook beschreven in de review. De conclusie van de management review 2009 is van de belangrijkste kwaliteitstrajecten en van de positieve uitkomsten van de interne- en externe ontwikkelingen, resultaten van het primaire proces, cliënten, medewerkers en samenleving is dat het kwaliteitsmanagementsysteem van Fier Fryslân geschikt en doeltreffend is.

## Erkenning en certificering

### HKZ- certificering

In het jaar 2008 is Fier geaudit en heeft hiermee een HKZ certificaat behaald. Hiermee staat vast dat Fier Fryslân voldoet aan de normen vastgelegd in het:

- HKZ Certificatieschema Instellingen voor Geestelijke Gezondheidszorg: 2002, Deelschema Jeugd GGZ
- HKZ Certificatieschema Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening: 2007 Deelschema Opvang (Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang)
- In 2009 is ook een start gemaakt met de OGGZ-certificering van het team zorgtoeleiding en outreaching en de ketencertificering NMF.
- Fier Fryslân voldoet ook aan de kwaliteitseisen en voorwaarden waaraan goede farmaceutische zorg moet voldoen. Deze zijn gerelateerd aan de norm Farmaceutische zorg van de MO/VO en GGZ.
- In 2010 gaat Fier Fryslân ervoor een ketencertificering te behalen voor het Netwerk Mensenhandel Friesland en het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld.

Jaarlijks volgt er een periodieke HKZ-audit. In 2009 is de periodieke audit goed verlopen waarbij één verbeterpunt is aangegeven. In maart 2010 zal in het kader hiervan weer een externe audit plaatsvinden.

### Top referent traumacentrum

Het Kinder- en Jeugdtraumacentrum, wat valt onder het behandelcentrum Fier Fryslân, is op 2 juni geaccrediteerd als Top Referent Trauma Centrum.

Op 2 juni heeft Fier Fryslân een samenwerkingsovereenkomst gesloten met het Landelijk Centrum voor Vroegkinderlijke Chronische Traumatisering (LCVT). Fier Fryslân is hiermee één van de veertien Top Referent Trauma Centra in Nederland geworden. Het Kinder- en Jeugd Trauma Centrum van Fier Fryslân biedt zorg aan kinderen / volwassenen met vroegkinderlijke chronische trauma's als gevolg van langdurige traumatisering en mishandeling in de kinderjaren.

De titel 'Top Referent' betekent dat Fier Fryslân specialist is op het gebied van psychotherapie bij ernstige jeugdtrauma's. Naast jeugdtraumabehandeling biedt Fier Fryslân ook behandeling aan getraumatiseerde volwassenen.

### Gazellen Award

De FD Gazellen Award is een award voor de snelst groeiende onderneming. Fier Fryslân was in 2009 genomineerd voor de FD Gazellen Award en heeft hiervoor een erkenning ontvangen.

eren van onze doelen. Ons koersdocument 2010–2013 en de daarvan afgeleide werkplannen zijn richtinggevend. We werken aan nieuwe ontwikkelingen en geven nieuwe initiatieven vorm en werken aan kwaliteit. We willen daarom graag stil staan bij hetgeen gerealiseerd is. We willen onze resultaten laten zien en laten zien dat voornemens geconcretiseerd worden. We zeggen wat we doen en willen hier graag bij stilstaan. Tegelijkertijd willen we tevens laten zien welke voornemens niet gerealiseerd zijn. We zetten ze op een rij. Hier allereerst op een rij wat we hebben bereikt in 2009!

#### Beleid- en organisatie ontwikkeling

- De koers is aangescherpt en voor de komende vier jaar vastgelegd in het document Met passie. Koersdocument 2010–2013. We liggen goed op koers bij de realisatie van hetgeen beschreven is.
- Directie, managers, stakrchten en projectleiders hebben allen een werkplan gemaakt waarin zij aangeven welke doelen en verbeterpunten zij voor hun eigen bedrijfsonderdeel in 2009 willen behalen en hoe zij hieraan werken.
- Het MT heeft zich ontwikkeld tot een hecht team dat met grote betrokkenheid en met passie leiding geeft aan de organisatieontwikkelingen.
- In februari en in oktober 2009 zijn we met alle managers naar Lauwersoog geweest. In een tweedaags programma is er onder begeleiding van Loet Schoonhoven, Rechtsom Academy, hard gewerkt aan kwaliteitsontwikkeling en koers van de organisatie.
- In het afgelopen jaar is de ontwikkeling van een centraal naar een decentraal gestuurde organisatie verder door ontwikkeld. De beslissingsbevoegdheid ligt op het laagst mogelijke niveau zodat onze managers en medewerkers optimale ruimte en vrijheid hebben voor de uitvoering van hun werk en het realiseren van (nieuwe) ideeën. Een decentrale aansturing vraagt om integraal management. In 2009 hebben we daarin wederom een flinke slag gemaakt.
- Managers staan goed in hun rol en nemen hun verantwoordelijkheid.
- Directie en bestuur hebben voorbereidende werkzaamheden verricht om per 1 januari 2010 over te gaan naar een nieuw besturingsmodel. Vanaf 1 januari 2010 is er een Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur.
- Fier Fryslân heeft eind 2009 een nieuwe menukaart ontwikkeld waarin het aanbod van Fier staat beschreven.
- Fier Fryslân heeft in 2009 haar website volledig herzien en opnieuw vorm gegeven. De algemene folder en verwijskaarten zijn in verschillende talen vertaald en op de website geplaatst.
- Fier Fryslân heeft in 2009 een subsidieaanvraag ingediend bij de provincie Friesland en heeft daarmee een erkenning gevraagd als jeugdzorg aanbieder.
- Fier Fryslân heeft nieuwe strategische allianties gesloten, zie ook werkplan 2009 van de directie.

#### Kwaliteitsbeleid

- Het kwaliteitsmanagementsysteem is integraal opgenomen in de reguliere beleids- en besturingscyclus van Fier Fryslân. In de kwartaalrapportages (managementinformatie) ontvangt het MT naast de reguliere financiële- en personeelsgegevens nu ook de kwaliteitsregistraties. Daarbij worden afwijkingen en incidenten nu op geaggregeerd niveau geanalyseerd en worden plannen van aanpak op managementniveau bewaakt. Hiermee is het kwaliteitsmanagementsysteem geborgd binnen Fier Fryslân.
- Fier Fryslân heeft een periodieke externe HKZ audit met een positieve beoordeling en weinig aandachtspunten behaald.
- In maart/april 2009 heeft de inspectie van de Gezondheid inspecties uitgevoerd bij Fier. De inspectierapporten waren positief over Fier en de kwaliteit van de hulpverlening. De aanbevelingen

en de HKZ zullen als verbeterpunten worden opgepakt en teitsplan.

tsysteem geborgd, doorontwikkeld en verder

geïmplementeerd.

- De procedures t.b.v. de ondersteunende processen zijn doorontwikkeld en hernieuwd vastgesteld (AO-IC, besturingsdocument, kwaliteitsprocessen).
- Het protocol eergerelateerd geweld (risicoscreening) is binnen Blijf en Zahir geïmplementeerd. Er wordt in dit kader nauw samengewerkt met de politie.
- In juni is een kwaliteitsbijeenkomst georganiseerd voor alle medewerkers van Fier.
- In het voorjaar en najaar 2009 heeft het interne auditteam een interne audit volgens het auditmeerjarenplan van Fier Fryslân uitgevoerd.
- In het voorjaar van 2009 zijn 7 nieuwe leden van het interne auditteam opgeleid d.m.v. een extern georganiseerde training door Daska BV.
- Fier Fryslân heeft haar beleid doorontwikkeld t.b.v. cliëntparticipatie onder de naam: 'Jouw mening telt'. Zo heeft Fier Fryslân de folder aangevuld met informatie over hoe je je mening kan geven door bv het invullen van een kaartje voor de ideeënbus. Daarmee voldoet Fier Fryslân aan het aanbieden van een laagdrempelig systeem voor het verzamelen van informele klachten.
- Ook kinderen vullen de signaalkaartjes in!
- Vanaf 2009 heeft Fier een geheel onafhankelijke klachtencommissie. De aanpassing was nodig om aan wet- en regelgeving van de Wet op de Jeugdzorg te kunnen voldoen.
- De samenwerking met de externe cliëntvertrouwenspersoon is geëvalueerd.
- Er is een vastgestelde gedragscode voor medewerkers van Fier Fryslân. Deze gedragscode is bekend bij alle medewerkers. Door 99% van de medewerkers is de gedragscode ondertekend.
- Managementinformatie is relevant en tijdig aangeleverd aan de managers. Daarbij is in 2009 de compleet geïntegreerde rapportageset verder aangepast en verbeterd. De management rapportage is per kwartaal aan het MT en het bestuur aangeboden. De plannen van aanpak worden vanaf 2009 tevens bewaakt op het niveau van het MT waarmee de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem geheel is geborgd.
- De management review 2009 (directiebeoordeling) voldoet om het kwaliteitsmanagementsysteem te kunnen beoordelen.
- Het besturingsdocument en het daaraan gekoppelde jaarplan is in 2009 geactualiseerd, hernieuwd vastgesteld en geïmplementeerd.
- Afspraken rondom coördinatie van de hulpverlening bij betrokkenheid van meerdere instanties zijn vastgelegd met de belangrijke ketenpartners. Aanvullende of specifieke afspraken t.b.v. een cliënt worden inzichtelijk gemaakt in het cliëntdossier. Fier Fryslân zet zich structureel in voor het coördineren van zorg wanneer dit niet wordt opgepakt door een andere instantie.
- Het medicatiebeleid is geïmplementeerd binnen de verschillende opvangvoorzieningen. In 2009 zijn trainingen aangeboden om te waarborgen dat er goed wordt omgegaan met medicatie. Hiertoe is samenwerking gezocht met onze huisapothekers en onze huisartsen. Het medicatiebeleid is in 2009 verder doorontwikkeld waarbij de samenwerking met huisarts en apotheker en ketenkwaliteit bij medicatieverstrekking het speerpunt vormden.
- Er heeft een farmaco-overleg plaatsgevonden waarbij samenwerkingspartners zoals apothekers, huisartsen, psychiater van Fier, kwaliteitsfunctionaris en hoofd behandeling van Fier Fryslân bij aanwezig zijn.
- Het opleidingsbeleid is geactualiseerd en werkt met een jaarplan. In 2009 hebben medewerkers van Fier Fryslân kunnen deelnemen aan de interne trainingen van Fier Fryslân. De volgende trainingen/ deskundigheidsbevordering zijn in 2009 gegeven; startdeskundigheid nieuwe medewerkers; startdeskundigheid vrijwilligers 'Bijzondere vriendschappen', start deskundigheid cliëntenraad, startdeskundigheid doorloopgroepen PEG, veiligheid en agressie; methodiek eergerelateerd geweld; kennis over kinderen en jeugdpsychiatrie (door onze eigen kinder- en

- amdagen; supervisie, intervisie, kwaliteitsochtend, training  
mativering, Coveytraining, MT dagen, systeemgericht en  
(r), outreaching en toeleiding, medicatiebeleid en  
medicatiekennis, AWARE, middelen en verslaafd gedrag VNN, Signs of Safety, intern auditeren,  
diagnostische intake.
- Het gemiddelde cijfer wat medewerkers geven voor de interne trainingen is een 7,9.
  - Het MT bewaakt de eigen PDCA-cyclus m.b.v. een actielijst.
  - Er is een huisstijl handboek ontwikkeld waarin ook het beleid wordt geformuleerd rondom  
meertaligheid van cliëntfolders/materiaal.
  - Er is een algemene informatiefolder Fier Fryslân ontwikkeld.
  - Folders en verwij斯卡arten zijn vertaald in het Engels en in het Arabisch zodat deze nog meer voor  
anderstaligen toegankelijk zijn.
  - Medewerkers van het KJTC F ervaren kwaliteitsverbetering in de procedures van het primaire  
proces en ondersteunende processen.
  - Managers tonen steeds meer integrale verantwoordelijkheid voor het doorontwikkelen van het  
primaire proces en de ondersteunende processen. Zij hebben hierop steeds minder (aan)sturing  
nodig.
  - Het team zorgtoeleiding en outreaching van Fier Fryslân heeft de HKZ normen van het HKZ-  
certificatieschema OGGZ geïmplementeerd. In maart/ april 2010 zal er een audit plaatsvinden.
  - Belangrijke protocollen t.b.v. het primaire proces zijn in 2009 doorontwikkeld en er is een start  
gemaakt met herzien van alle protocollen.
  - Netwerk Mensenhandel is gestart met het traject voor de ketencertificering.

#### Personeel, diversiteit, verzuim en doorstroom

- In 2009 is er sprake van een gezonde uitstroom en instroom van personeel. In 2009 verlieten 14  
medewerkers Fier Fryslân. In 2009 zijn er 68 medewerkers aangenomen.
- Inmiddels hebben we 24 mannen (17%). In totaal: 1 bij Metta, 2 bij Zahir, 1 bij Asja, 1 bij Asja II ,  
2 bij Blijf, 8 bij het bedrijfsbureau, 5 bij ambulante, 5 bij het behandelcentrum en 2 bij het ASHG.
- 15% van de medewerkers hebben een allochtone achtergrond.
- We streven naar meer variatie in leeftijd en hebben dit jaar verschillende medewerkers  
aangenomen die ouder dan de gemiddelde leeftijd zijn. Qua leeftijd ziet de verdeling van personeel  
er als volgt uit:

▪ < 26 jaar:	26 medewerkers	(15%)
▪ 26-30 jaar:	33 medewerkers	(20%)
▪ 31-40 jaar:	43 medewerkers	(26%)
▪ 41-50 jaar:	38 medewerkers	(23%)
▪ 51-54 jaar:	14 medewerkers	(8%)
▪ 55 en ouder:	13 medewerker	(8%).
- Het verzuim is in kaart gebracht en het blijkt dat het ziekteverzuim ieder jaar een lichte stijging  
laat zien. In 2005 6,5%, in 2006 3,91%, in 2007 3,89% in 2008 3,67%. En in 2009 5,4 %. Dit is het  
gevolg van een aantal langdurig zieke medewerkers. De beleidslijn blijft actief inzetten op verzuim.  
Wat kun je nog wel? De premieverlaging van onze ziektekostenverzekeraar blijft van kracht. Dat  
scheelt tienduizenden euro's aan premie.
- Er is in januari een medewerkerstevredenheidonderzoek (MTO) uitgezet. 60% Van de medewerkers  
heeft de enquête ingevuld. Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers van Fier tevreden zijn over  
het werkklimaat bij Fier. Het eindcijfer was een 7,6 ( t.o.v. een 7,5 in 2008 en een 6,9 in 2007).
- In 2009 is er een pilot uitgezet bij het Centrum Jeugd met het Covey instituut.
- Fier Fryslân is een flexibele organisatie. 42% van de arbeidsovereenkomsten zijn vast en 58% van  
de arbeidsovereenkomsten zijn voor bepaalde tijd. Hiermee kunnen wij eventuele veranderingen in  
inkomsten aan en kunnen we de flexibiliteit goed inzetten t.b.v. de kerntaak innovatie.

- Er is een coördinerende functie. De aansturing van het ASHG wordt overgenomen door Manager Blijf van m'n Lijfhuis. Er is gekozen de functie van de inhoudelijke coördinator kindspoor in te vullen. Er is een interim manager aangenomen voor het Ambulante team.
- De directiesecretaresse is doorgestroomd naar de functie personeelsadviseur.
  - De secretaresse behandelcentrum is doorgegroeid naar de functie van directiesecretaresse.
  - De facilitaire medewerkster vervult tevens de functie van preventiemedewerker en geeft vorm en inhoud aan de RI&E.
  - In 2009 zijn er 6 mensen bij Fier komen werken die voorheen bij de politie hebben gewerkt.
  - Alle medewerkers hebben functionerings- en/of beoordelingsgesprekken gehad. Daarbij is gesproken over ieders toekomstwensen, gedrag en houding en opleidingswensen.
  - Er is een sfeer binnen de organisatie van groei en ontwikkeling. Nieuwe functies kunnen en worden ingevuld door medewerkers die de ambitie hebben door te groeien.
  - Onze interne coach Gerda de Groot, Rechtsom Academy, heeft onze instelling wederom in 2009 versterkt. Zij heeft het management en de teams, projectleiders en coördinatoren ondersteund. Zij geeft de teams en het managementteam tevens intervisie.
  - In veranderingsprocessen wordt gewerkt met het Rechtsom Model Schoonhoven® (Loet Schoonhoven en Gerda de Groot).
  - Manager Opvangvoorzieningen Jeugd heeft twee nieuwe bedrijfsonderdelen opgezet: Asja II en Metta II. Metta III is in ontwikkeling.
  - Een aantal functieprofielen zijn bijgesteld en voorzien van de bijbehorende competenties.
  - Het personeelshandboek is in 2009 bijgesteld en aangescherpt
  - Medewerkers die uit dienst gaan krijgen een exitgesprek hetgeen een mooie kwaliteitsimpuls kan geven.

#### OR

- Er is een OR lid vertrokken en er is een nieuw OR lid gekozen. De OR is in 2009 getraind en manifesteert zich als levendig orgaan.
- De OR is getraind in de navigatiemethode en wil zich ontwikkelen als strategische OR.
- Vragen voor het MTO zijn door de OR aangeleverd.
- De OR heeft een gesprek gevoerd met het MT over wederzijdse verwachtingen.
- Zichtbaarheid OR is verbeterd, notulen zowel op intranet als op de mail.
- De OR heeft open communicatie gestimuleerd door medewerkers te verwijzen naar leidinggevenden.
- De OR heeft de volgende documenten behandeld: arbeidscontracten, gedragscode, klachtenregeling, scholingsplan, relatiebeleid, MTO, beleid seniorenuren, arbeidsovereenkomst, koersdocument, klokkenluidersreglement, op weg naar een excellente organisatie, begroting 2010.
- Op advies van de OR is een beleidsnotitie 'werkervaringsplaatsen bij Fier' ontwikkeld.

#### Cliëntenraad

- De cliëntenraad is een levendig orgaan dat zich inzet en gesprekspartner is voor de Raad van Bestuur, management en cliënten.
- De cliëntenraad wordt ondersteund door de kwaliteitsfunctionaris.
- De voorzitter van de cliëntenraad is een deeltijd studie SPH gaan doen en in dienst gekomen bij het ASHG en Ambulant.
- De cliëntenraad heeft een zeer geslaagde cliëntendag georganiseerd voor alle cliënten van Fier Fryslân. Tijdens de cliëntendag is voor het eerst een panelgesprek georganiseerd met cliënten van het KJTC-F en Ambulant om te kijken naar wat goed gaat en verbeterd kan worden.

eerst een mannelijke cliënt aanwezig.

in gebracht bij Blijf, Opvangvoorzieningen Jeugd en de cliënten te inventariseren. Verbeterpunten zijn besproken met

de managers en gezamenlijk zijn nieuwe verbeterpunten opgesteld waaraan de managers gaan werken.

- De cliëntenraad heeft de verdeling van de kleren, die Fier van Miss Etam ontvangen heeft, op ludieke wijze voor haar rekening genomen. Tijdens de cliëntendag, op 24 juni, mochten cliënten kleding uitzoeken. Cliënten konden op deze dag meedoen aan de salsaworkshop, henna laten zetten, kleding uitzoeken, spelen op een springkussen van 12m lang, spijkerslaan, hapjes eten verzorgt door de meiden uit opvangvoorzieningen Jeugd etc.
- De cliëntenraad heeft gedurende het gehele jaar steeds gemiddeld 6 leden gehad.
- De cliëntenraad heeft ook in 2009 ingezet op bekendheid. Behalve het bezoeken van de opvangvoorzieningen is de aandacht uitgegaan naar open communicatie, vragen naar wat er goed gaat en naar wat er beter kan, de ideeënbussen en de folder "jouw mening telt".
- De cliëntenraad is bij de teamvergadering van het behandelcentrum geweest om uitleg te geven over de cliëntenraad en om te vragen naar een cliënt die interesse heeft om lid te worden. De voorkeur ligt bij een man omdat tot nu toe de cliëntenraad alleen uit vrouwen bestaat.
- De cliëntenraad heeft voor het eerst 2 jeugdigen als lid van de cliëntenraad.
- De cliëntenraad heeft haar gehele werkplan gerealiseerd!

#### Huisvesting

- Het centraal bureau van Fier Fryslân is in 2009 uitgebreid met achter op de Troelstraweg een nieuwe vleugel waar het behandelcentrum in gehuisvest is.
- Nieuwe opvangvoorziening Metta II is op 1 september gestart op een nieuwe locatie.
- Nieuwe opvangvoorziening Asja II is op 1 september 2009 gestart in de omgeving Apeldoorn.
- De huisvestingswensen voor de toekomst zijn onderzocht. In nauwe samenspraak met de woningbouwcoöperatie WoonFriesland is een PVE (=programma van Eisen opgesteld).
- De risico inventarisatie en Evaluatie (RI&E) is extern getoetst en akkoord bevonden. De actiepunten zijn opgenomen in het Arbojaarplan. De meeste acties zijn in 2009 uitgevoerd.
- Fier Fryslân heeft een stuurgroep en een projectgroep 'De Veilige Veste' in het leven geroepen. Fier is samen met het WoonFriesland vorm en inhoud aan het geven aan de huisvestingsplannen voor de toekomst. Uitbreiding van het hoofdkantoor en het concept 'De Veilige Veste' worden nader uitgewerkt.
- Vanwege de groei van Fier Fryslân is er ruimtegebrek ontstaan op de Troelstraweg. Hierdoor is het Bedrijfsbureau verhuisd naar Crystalic. Deze huisvesting is van REGUS gehuurd tegen een zeer concurrerende prijs. De komende drie jaar zal het bedrijfsbureau hier gevestigd zijn. Het is de verwachting dat we de Veilige Veste gaan realiseren waarmee het mogelijk wordt gemaakt dat het bedrijfsbureau weer herenigd wordt met het primaire proces.

#### Bedrijfsbureau

- De accountant heeft een schone accountantsverklaring afgegeven. Dit betekent dat we niet alleen de financiën goed op orde hebben maar ook de administratieve organisatie en de interne controle (AOIC). De accountant heeft in zijn managementletter aangegeven dat Fier, ondanks de vele financieringsstromen (11), de verantwoording en de risico's beheersbaar heeft gemaakt.
- In 2009 heeft de accountant halfjaarlijks onze cijfers en AO IC (door middel van een interim-controle) beoordeeld. Per half jaar krijgen we daarmee sneller een goed beeld van onze bedrijfsvoering.

- de kwartaalrapportage: een rapportage waarin Raad van Bestuur informatie krijgen over de stand van zaken m.b.t. financiën, werkkosten, afwijkingen etc. Hierdoor wordt Raad van Bestuur en MT steeds beter toegerust om adequaat en tijdig te sturen op relevante ontwikkeling.
- Het streven is om met ingang van 2010 tweemaandelijks een geïntegreerde managementrapportage te ontwikkelen. Vanaf september 2009 is een eerste aanzet hiertoe gegeven door een Early Warning Sheet (EWS). Hiermee worden een aantal belangrijke normen tweemaandelijks gerapporteerd. Deze EWS moet zich verder ontwikkelen tot een tweemaandelijkse managementrapportage.
  - Met ingang van 2010 willen we de managers en projectleiders hun financiële maandrapportages laten ontvangen. Hierbij wordt een toelichting en advies gegeven over hun maandelijks budgetten. In 2009 is dit per kwartaal opgeleverd.
  - Een gastvrouw heeft een aanstelling voor een jaar gekregen voor allerlei werkzaamheden zoals het ondersteunen van de receptie, klaarzetten van koffie en thee voor vergaderingen, het verzorgen van lunches, opleuken van de kantine en dergelijke.
  - In 2009 is een medewerker intern controle aangesteld in de functie van medewerker planning en control.
  - Intranet werkt goed bij Fier. Al onze beleidsdocumenten worden hier gedocumenteerd, geraadpleegd en bijgehouden. Tevens is intranet een goed informatie- en communicatiemiddel. Maar wat goed is kan altijd beter. In 2009 is er een traject gestart intranet te vernieuwen zodat documenten makkelijker te vinden zijn en medewerkers meer op de hoogte worden gehouden van nieuws.
  - De interne nieuwsbrief is dit jaar tweemaandelijks verschenen en heeft zich in 2009 nog meer ontwikkeld naar een goed communicatiemiddel voor Fier Fryslân.
  - In 2009 is voor het eerst ook een externe nieuwsbrief uitgebracht.
  - Het bedrijfsbureau ontwikkelt en profileert zich als ondersteunend en dienstverlenend aan het primaire proces.
  - De jaarrekening 2009 en de begroting 2010 van de stichting zijn wederom in eigen huis gemaakt zonder ondersteuning van de accountant en zijn verder ontwikkeld naar een transparant en leesbaar verantwoordingsdocument en beleidsdocument.
  - De jaarrekening 2009 voldoet volledig aan o.a. de eisen van de Wet Toezicht Zorginstellingen en is dit jaar volledig verantwoord in het Elektronisch Jaardocument.
  - De business controller ontwikkelt en verbetert de Administratieve Organisatie en de Interne Controle, financiële managementinformatie en coördineert de accountantscontrole.
  - Een nieuwe systematiek van leveranciersbeoordeling is geïmplementeerd.
  - Het is gelukt om een nieuwe en ervaren controller (m.i.v. september 2009) en een hoofd financiën (m.i.v. januari 2009) te werven.
  - Er heeft een herinrichting plaatsgevonden binnen het bedrijfsbureau. Er is met een het team een opzet gemaakt voor een nieuwe taakverdeling en daar is een plan van aanpak uit voort gekomen.
  - Percentage allochtone medewerkers bij de ondersteunende dienst is verhoogd van 5 % naar 16 %.
  - Managementletter met minimale aandachtspunten.
  - Verzekeringen via centraal punt in beheer, herzien en inzichtelijk gearhiveerd.
  - Meer risicobeheersing.
  - Inzicht in productie d.m.v. tijdig opleveren productieoverzichten.
  - Medewerkers van de ondersteunende dienst zijn in staat elkaars werk over te nemen.
  - Het structureren en hanteren van werkprocessen.
  - In 2009 is een start gemaakt met het op orde brengen van het AWBZ traject.
  - Er heeft teambuilding plaatsgevonden bij het bedrijfsbureau d.m.v. een inhoudelijke teamdag.
  - Daar waar nodig is geweest is het personeelsbeleid herzien.
  - Er is een start gemaakt met een algemeen adressenbestand in Octo.



**PDF Complete**

*Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

ellen van de beschreven AOIC.

#### ICT/ Registratiesystematiek/ Octo

- Er is in juni 2009 een overeenkomst getekend met Network Vision. Fier is in 2009 gefaseerd overgestapt van ZIENN naar Network Vision en heeft haar eigen server aangeschaft en bij Network Vision in beheer.
- In 2009 is de applicatie OCTO doorontwikkeld en op maat gemaakt voor Fier. OCTO biedt de mogelijkheid om alle typen zorg te registreren en alle type budgetten te verantwoorden zodat we met één registratiesysteem kunnen werken in plaats van meerdere registratiesystemen naast elkaar. OCTO biedt de mogelijkheid van 100% tijdschrijven: zowel de zorg als activiteiten ten behoeve van de organisatie worden er in geregistreerd.
- Vanaf 1-1-2008 moet Fier diagnostiek en behandeling in DBC's registreren. Invoering van dit geïntegreerde systeem is niet zonder slag of stoot verlopen. Het heeft een grote inspanning gevraagd op alle niveaus. Er kwam een behoorlijke hoeveelheid ontwikkelwerk achter weg. De ICT-medewerkers hebben hier het nodige werk in geleverd om OCTO DBC-proof te maken. De registratie, validatie en facturatie module is ingebouwd in OCTO. Ook in 2009 kregen alle medewerkers een training in het werken met OCTO en DBC's.
- OCTO is gebruiksklaar voor registratie van alle bedrijfsonderdelen en projecten die geen opvang zijn.
- Dit jaar zijn de declaraties naar het Zorgkantoor en de facturatie naar de diverse zorgverzekeraars geautomatiseerd doorgevoerd. Fier draait mee in de geautomatiseerde uitwisseling van indicaties en registratie in het AZR systeem van het Zorgkantoor.
- Door de medewerker planning en control is het DBC proces geanalyseerd waaruit een knelpunteninventarisatie is gekomen. Het verbeterplan wat daar uit voortgekomen is heeft geleid tot een snellere en meer foutloze facturatie waardoor de zorgverzekeraars sneller betalen. Tevens heeft de medewerker planning en control de incasso van deze facturen adequaat opgepakt waardoor ook sneller aan de verplichtingen is voldaan. Dit heeft een positief effect op de liquiditeit. Er is een inhaalslag gepleegd om de afgesloten DBC's te factureren. Ook in het proces voorafgaande aan de validatie is een slag geslagen. Basisgegevens en budgetten worden nu centraal toegekend en aangevuld. Vanaf september 2009 is dit adequaat gaan functioneren.
- De AO IC is aangepast op het werken met OCTO en DBC's en moet voldoen aan de kaderregeling AO IC. De accountant heeft in september de AO IC van de DBC en AWBZ onder de loep genomen evenals de applicatie OCTO. De accountant heeft hier positief over gerapporteerd.
- In 2009 is er een werkgroep ICT actief geweest die zich heeft beziggehouden met de inrichting van OCTO. Van een aangepast begeleidingsplan tot kostenplaatsen. Al deze onderwerpen zijn aan de orde geweest. Vele oplossingen zijn doorgevoerd in OCTO.
- Het is gelukt om alle budgetten (Jeugdzorg-, SIF-, ASHG, OGGZ- en WMO-budgetten) in 2009 in de structuur van OCTO te krijgen.
- Implementeren en optimaliseren van OCTO t.b.v. betrouwbare urenregistratie t.b.v. verantwoording van DBC's en AWBZ productie en andere budgetten t.b.v. een integraal tijdschrijfsysteem. Hier is hard aan gewerkt. Hoewel dit proces enige vertraging heeft opgelopen zijn we goed op dreef. Er is een nieuw plan van aanpak opgesteld om tot 100% tijdschrijven te komen en integraal tijdschrijven te implementeren.
- De output van OCTO levert betrouwbare en tijdige managementinformatie op. OCTO is geen rapportagepakket. De overzichten en lijsten die hieruit gegenereerd worden zijn minimaal. Derhalve heeft Fier de applicatie Brio aangeschaft. Hiermee kunnen databases van OCTO en

orden en kan de informatie uit OCTO beter beschikbaar  
eft zich in het programmeren van Brio bekwaamd.

2009 veel aandacht gekregen van manager bedrijfsbureau,

de controller, het nieuwe hoofd financiën en de medewerker planning en control. De planning en  
controlcyclus is verder geoptimaliseerd, ontwikkeld en verbeterd.

- Verder uitbouwen van rapportages door middel van ICT. Accountview is breder toegepast en is  
toegankelijk gemaakt via CITRIX. Hierdoor komt de mogelijkheid in zicht om de gegevens uit  
Accountview en OCTO te bewerken en te combineren.
- Vanwege de mogelijkheid dat alle budgetten in OCTO kunnen worden geregistreerd is het mogelijk  
om de budgetten integraal te analyseren. De controller heeft een aanzet gegeven tot integrale  
analyse van de budgetten, waardoor er op een adequate wijze keuzes gemaakt kunnen worden  
t.a.v. de inzet van middelen en waardoor er tijdig integraal bijgestuurd kan worden.
- De financiële administratie is aangepast aan het rekeningschema van de zorgsector. Tevens is het  
mogelijk geworden om naast de rapportage van de kosten en baten per kostenplaats ook de  
kosten en baten per financieringsstroom te rapporteren.
- De controller heeft in samenwerking met de directie een eerste aanzet gegeven tot een risico-  
inventarisatie. Deze moet zich in de loop van 2010 verder ontwikkelen.
- M.b.t. de gewijzigde liquiditeitspositie van Fier vanwege de DBC systematiek (van financiering  
vooraf naar financiering achteraf) heeft de directie in samenwerking met de controller een analyse  
gemaakt van de liquiditeitspositie. Deze hebben we besproken met de Friesland Bank (onze  
huisbank). De Friesland Bank heeft op basis van de gegevens aangegeven dat Fier een financieel  
gezonde en solide organisatie is.
- Registratie personeelsgegevens in Octo.
- Beheersing en op orde DBC's.
- Nieuwe systeembeheerder en efficiënter beheer computersystemen.

#### Blijf

- Blijf heeft ook in 2009 weer een flink aantal zeer ernstig bedreigde vrouwen opgenomen.
- Het speerpunt meer aandacht voor kinderen kreeg vorm en inhoud door de ontwikkeling van een  
zorgprogramma voor kinderen, waarbij een orthopedagoog van het behandelcentrum voor 16 uur  
per week zich inzet binnen Blijf. De medewerkers en de crèchemedewerkster worden door de  
orthopedagoog ondersteund bij het scheppen van een veilig, pedagogisch klimaat. Er is aandacht  
voor de individuele behoefte van ieder kind en de rol en positie van moeders.
- Het dagprogramma is in 2009 doorontwikkeld en geïntensiveerd.
- Modules en werkinstructies geven sturing aan de werk- en kwaliteitsontwikkeling.
- In 2009 zijn alle vrouwen en kinderen gediagnosticeerd.
- Het systeemwerk binnen Blijf is uitgebreid. Een medewerker heeft de Kempler opleiding voltooid en  
een medewerker gaat deze opleiding volgen. De manager is meer gaan sturen op systemisch  
werken bij alle hulpverleners.
- Sinds 1 april 2009 worden alle (ex)partners van de cliënten die opgevangen worden in Blijf op dag  
1 op de hoogte gebracht dat de kinderen veilig zijn. Zo mogelijk wordt er een vervolgspraak  
gemaakt voor systeemgesprekken.
- De orthopedagoge heeft ook gesprekken met vaders gevoerd in zake behandeling van de kinderen.
- In 2009 heeft Blijf gewerkt aan teambuilding.
- Blijf heeft zich bijzonder flexibel opgesteld in het opnemen van cliënten. Medewerkers van Blijf  
hebben letterlijk de drempels verlaagd en bijna alle aanvragen gehonoreerd. Het is regelmatig  
gebeurd dat Blijf boventallig opnam.
- Miss Etam heeft ook dit jaar weer nieuwe kleding gedoneerd.

tra plaats gereserveerd voor een slachtoffer vrouwenhandel  
u (daarmee is het aantal plaatsen uitgebreid van 2 naar 3).  
jkheid voor tienermoeder opgenomen te worden in begeleid

wonen van Blijf.

- Er zijn in 2009 twee stagiaires werkzaam geweest bij Blijf.
- De manager heeft haar managementopleiding voltooid.

Opvangvoorzieningen Jeugd: Asja I, Asja II, Zahir, Metta I en Metta II

- Asja I, Zahir en Metta II zitten op één locatie.
- Alle zorgprogramma's van Opvangvoorzieningen jeugd zijn geactualiseerd.
- Metta II is gestart op 1 september 2009.
- Het zorgprogramma Asja is aangemeld bij het NJI als evidence based programma.
- Vanaf 2009 hebben we een vaste behandelaar die alle meiden van Opvangvoorzieningen Jeugd behandelt.
- Het dagprogramma is nog altijd in ontwikkeling. Alle (minderjarige) meiden volgen via e-learning `Leren op Afstand` een onderwijsprogramma op maat. Dit onderwijsprogramma wordt in nauwe samenwerking met het Hoenderloo College van de Hoenderloogroep vorm gegeven.
- De samenwerking met het Hoenderloo College is positief geëvalueerd.
- Er wordt meer systeemgericht gewerkt. Er wordt op de opnamedag contact gezocht met de ouders. Uitgangspunt is dat er binnen twee weken contact is met de ouders. Voor de Zahir meiden is dit niet het geval. Wel wordt vanaf de 1<sup>e</sup> dag gebeld naar de ouders dat hun dochter veilig is en onderzoekt de politie of bemiddeling mogelijk is.
- De manager Opvangvoorziening Jeugd en het Hoofd behandeling hebben een gezamenlijke behandelvisie ontwikkeld en hebben in gezet op verdere integratie van diagnostiek, behandeling en begeleiding.
- Voor alle meiden is – indien nodig– behandeling beschikbaar.
- We zijn druk bezig met planvorming rondom andere huisvesting voor Asja, Zahir en Metta. De veilige veste moet bij voorkeur over 3 a 4 jaar gerealiseerd zijn en zorg dragen voor veilige en beschermde huisvesting.

Asja

- Asja heeft een stagiaire.
- Asja II is op 1 september gestart in de omgeving van Apeldoorn.
- Er is een projectleider Asja II aangesteld.

Zahir

- Zahir draait vanaf 1 april 2007 tot en met 2009 als pilot. De projectperiode van Zahir liep tot mei 2009. De ministeries van Justitie en VWS hebben besloten de pilot met anderhalf jaar te verlengen. De pilot loopt dus tot en met 2010.
- Alle meiden van Zahir worden gediagnosticeerd.
- Het zorgprogramma Zahir is nog altijd in ontwikkeling. Het dagprogramma is in ontwikkeling.
- Er vindt een onderzoek plaats naar de meiden van Zahir.
- Zahir heeft een stagiaire

- Metta I en II volgen hetzelfde inhoudelijke concept.
- Alle meiden van Metta zijn gediagnosticeerd.
- Het zorgprogramma Metta I en II is nog altijd in ontwikkeling. Het dagprogramma is in ontwikkeling.

#### Leerhuizen Asja en Zahir

- In 2009 is het Leerhuis weer onder de directe aansturing van de manager opvangvoorzieningen Jeugd gebracht. De inhoudelijke aansturing kreeg te weinig aandacht als gevolg van het feit dat de manager ambulante i.v.m. zwangerschapsverlof enige maanden afwezig was. Daarnaast waren we niet tevreden over de doorgaande lijn vanuit opvangvoorzieningen jeugd. Om de doorgaande lijn te kunnen waarborgen is gekozen voor aansturing door een en dezelfde manager.
- Het aanbod Leerhuizen is doorontwikkeld in 2009.

#### Netwerk Mensenhandel Friesland

- De Stuurgroep NMF is in 2008 tot de conclusie gekomen dat de doelgroep van het Netwerk Mensenhandel Friesland, alleen slachtoffers van mensenhandel in de b9-procedure, naar haar mening te beperkt was. Zij zou graag het netwerk breder positioneren en willen pleiten voor een ketenaanpak Mensenhandel. Hiervoor is om meer financiering gevraagd bij de Gemeente Leeuwarden. Dit is toegekend.
- Het Netwerk Mensenhandel Friesland is opnieuw gepositioneerd in Friesland met een bredere en meer integrale scoop gericht op alle buitenlandse slachtoffers van mensenhandel/vrouwenhandel (m/v) c.q. seksuele uitbuiting.
- Het Blijf van mijn Lijfhuis van Fier Fryslân heeft onlangs besloten om i.p.v. twee, nu drie plekken voor slachtoffers van mensenhandel beschikbaar te stellen, vanwege het landelijk tekort aan opvangplaatsen.
- Respons en Vluchtelingenwerk Friesland zijn ketenpartners NMF geworden en hebben het protocol mede ondertekend.
- Zomer 2009 is een regeling van kracht geworden waarbij vrouwen na 3 jaar B9 een Voortgezet verblijf kunnen aanvragen als hun zaak nog niet is afgehandeld (er mag echter geen sepot op de zaak zitten). Sinds deze regeling van kracht is hebben vier "Friese" vrouwen hier met succes gebruik van gemaakt.
- De coördinator registreert in het registratiesysteem van Fier, Octo. Inmiddels is geregeld dat de coördinator kan registreren binnen het dossier van de verschillende afdelingen van Fier.
- De coördinatiefunctie heeft in toenemende mate –naast zorgcoördinatie en casemanagement– ook een beleidsmatig functie: Wat speelt er op het gebied van mensenhandel in Friesland en hoe kunnen we dit aanpakken?
- De coördinator mensenhandel participeert in de proeftuin Bulgaren in het Noorden van het land.
- De coördinator mensenhandel werkt in Noordelijk verband nauw samen met de coördinator in Groningen.
- Er is een start gemaakt met BlinN trainingen.
- Er is een start gemaakt met de uitbreiding van de keten met o.a. Jade en de COA.
- Slachtoffers uit de AZC's worden ook in het traject opgenomen.
- De samenwerking met verschillende afdelingen van de gemeente is verbeterd, er zijn nu vaste aanspreekpunten.



**PDF Complete**

*Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

maatschappelijk werk en het Advies- en Meldpunt Loverboys en  
 en vallen nu onder het prostitutiespoor van Ambulant van

#### Team Ambulante begeleiding

- Aanbod met een projectstatus dat regulier is geworden is onder ambulante komen te vallen. Dit geldt voor prostitutie maatschappelijke werk, voorlichting en outreaching en OGGZ.
- Het team casemanagement tijdelijk huisverbod valt onder de aansturing van de manager van ambulante.
- Voorheen bestond team Ambulante begeleiding alleen nog uit het aanbod 'nazorg voor vrouwen en meiden uit de opvangvoorzieningen van Fier'. In 2009 is de ontwikkeling bestendigd dat het team Ambulante begeleiding hulpverlening door ontwikkeld is als intensieve vormen van hulp bij geweld in afhankelijkheidsrelaties. Ambulant biedt aan alle betrokkenen bij geweld in afhankelijkheidsrelaties binnen de provincie Friesland.
- Ambulante begeleiding bestaat uit: Kindspoor, Jongeren spoor, Volwassenenspoor, Prostitutiespoor, Spoor Casemanagement, Spoor Voorlichting, train de trainers en deskundigheidsbevordering.
- Het Ambulante team is uitgebreid van 10 naar 27 medewerkers. De medewerkers behoren allemaal tot het Ambulante team en zijn allround hulpverlener. Elke medewerker heeft zijn eigen aandachtsgebied (bijv. aandachtsgebied nazorg of leerhuis) maar is in principe inzetbaar voor alle cliënten binnen Ambulante hulp.
- Medewerkers van het ambulante team bieden zorg op maat en zetten zichzelf daarbij flexibel in. Daarbij werken zij buiten kantooruren wanneer dit nodig is om de zorg op maat te kunnen leveren.
- Er wordt structureel gewerkt aan intensivering van de zorg en aan de kwaliteit van zorg en een outreachende werkwijze. Zo maakt team ambulante veelvuldig gebruik van het MDO waardoor het integrale hulpaanbod aan kracht en kwaliteit toeneemt. De overige resultaten op kwaliteitsgebied zijn inzichtelijk in de kwartaalrapportages en de verschillende kwaliteitsmetingen.
- Er is een nauwe samenwerking ontwikkeld met het behandelcentrum en het KJTC-F.
- Er is gestart met integrale diagnostiek en begeleiding. Hierin hebben ambulante en het behandelcentrum heel nauw samengewerkt.
- Medewerkers van ambulante zijn hiertoe getraind en toegerust.
- Er is een beleidsnotitie intensivering ambulante (outreaching werken) ontwikkeld.
- Er is een discussienotitie OGGZ ontwikkeld.
- Er is in 2009 geïnvesteerd in de kwaliteitsontwikkeling van overdracht van de hulpverlening van de opvangvoorzieningen naar die van de nazorg. Dit gaat nu beter.
- Er is uitbreiding gekomen binnen het prostitutie maatschappelijk werk. Er zijn nu twee medewerkers die vorm en inhoud geven aan het prostitutie maatschappelijk werk. Deze constructie is minder kwetsbaar en geeft een goede impuls aan werkontwikkeling.
- Het prostitutie maatschappelijk werk is niet meer weg te denken van de Weaze.
- In 2009 was er een stagiaire werkzaam bij het PMW.
- Video-interactie wordt ingezet als middel bij o.a. opvoedingshulpvragen.
- Er is een stagiaire bij het ambulante team.

egreerd in het zorgprogramma Kindspoor. Zo kunnen de  
erken.

- Het aanbod voor kinderen als getuige van geweld is ingebed binnen het zorgprogramma Kindspoor. Het aanbod heeft een verandering ondergaan en is al doorlopend aanbod doorontwikkeld.
- Er is een werkplan kindspoor 2009 en 2010 ontwikkeld.
- In januari 2009 is de nieuwe projectleider kindbemiddeling van start gegaan. De stichting kinderpostzegels Nederland financiert het project tot juni 2010. De projectleider heeft geïnvesteerd in het bekendmaken van het project bij ketenpartners en in het opstellen van het werkplan en werkprocessen.
- Het project Kindbemiddeling is van start gegaan.
- Het project kindbemiddeling is enorm aangeslagen en heeft in 2009 in totaal 50 cliënten begeleid.
- Halverwege 2009 moest een cliëntstop worden ingevoerd wegens overweldigend succes. Aangezien de provincie dit aanbod niet wilde financieren moesten we een pas op de plaats maken. De gemeente Leeuwarden ondersteunt het project in 2009 financieel.
- De volgende psycho-educatiegroepen heeft Fier: 'met je vingers in je oren' (voor kinderen van ongeveer 8 t/m 12 jaar), 'let op de kleintjes' (voor kinderen van 2 t/m 6 jaar) en ook psycho-educatie voor jongeren van 12 t/m 16 jaar ('herrie in huis'). Deze groepen zijn doorontwikkeld tot doorloopgroepen, m.u.v. let op de kleintjes, waardoor er elke twee weken nieuwe instroom mogelijk is.
- Er zijn meer groepen gedraaid waardoor de wachtlijsten voor een groot gedeelte zijn weggewerkt.
- Er zijn werkinstructies en nieuwe modules ontwikkeld.
- Met de gemeente Leeuwarden zijn gesprekken gevoerd over de knelpunten.
- In 2009 is intensief geïnvesteerd in de psycho-educatiegroepen. Er zijn tijdelijk extra uren ingezet door Fier Fryslân om knelpunten te inventariseren en de coördinatie van de psycho-educatiegroepen te verbeteren.
- Er is als verbeterpunt een inhoudelijk coördinator psycho-educatiegroepen aangewezen.
- De knelpunten voor registreren in Octo voor de psycho-educatiegroepen zijn geïnventariseerd. Deze knelpunten zijn eind 2009 opgelost.
- Onder het project kindspoor zijn themagroepen voor ouders in conflict en vechtscheiding gestart.
- Voor kinderen is er een weerbaarheidstraining van start gegaan.

#### Team Ambulant – Jongerenspoor

- Onder het jongerenspoor valt het Zorgprogramma voor jongeren met grensoverschrijdend (seksueel) gedrag, nazorg opvangvoorzieningen Metta, Asja, Zahir, nazorg voor meiden die uit een besloten of gesloten setting zelfstandig gaan wonen of terugkeren naar huis en internethulpverlening.
- Voor het zorgprogramma is Fier Fryslân aanvankelijk voor 21 ambulante hulpverleningstrajecten gefinancierd. Gedurende de loop van het project tot en met juli 2009 zijn er 96 aanmeldingen geweest. Het Zorgprogramma voorziet daarmee duidelijk in een behoefte.
- Er is een methodiek ontwikkeld t.b.v. het Zorgprogramma jongeren met grensoverschrijdend (seksueel) gedrag.
- De werkprocessen ten behoeve van het primaire proces van het Zorgprogramma zijn (door)ontwikkeld en geïmplementeerd.
- In samenwerking met het behandelcentrum is het hulpaanbod emotie-regulatietraining ontwikkeld ten behoeve van jongeren met grensoverschrijdend (seksueel) gedrag.

er een grote behoefte bestaat aan dit aanbod. Desalniettemin  
d niet langer te financieren.

- Samenwerking met Bureau Jeugdzorg Friesland en Jeugdhulp Friesland. Met beide organisaties zijn samenwerkingsafspraken op papier gezet en wordt op casuïstiek niveau steeds gewerkt aan kwaliteitsontwikkeling.
- De samenwerking met Jeugdhulp is een papieren kwestie. Ondanks gesprekken hierover is de samenwerking niet tot stand gekomen.
- De samenwerking met Bureau Jeugdzorg loopt goed. Daarbij kunnen de organisaties elkaar goed vinden.
- Er zijn financiële en inhoudelijke eindverslagen ingediend bij de provincie. Dit om het project te verantwoorden maar ook om vraag inzichtelijk te maken. Hiermee is voldaan aan de eisen van de financiers.
- Vanwege het stoppen van de financiering vanuit Jeugdzorgmiddelen mocht BJZ geen BJZ-indicaties meer afgeven aan Fier. Met BJZ Friesland zijn goede gesprekken geweest over het aanvragen van AWBZ indicaties voor minderjarigen.
- Een deel van dit aanbod is ondergebracht in de WMO en in de AWBZ.

#### Team Ambulant – Volwassenenspoor

- Onder het volwassenenspoor valt de nazorg voor Blijf, Metta, Asja, Zahir, intensieve Ambulante hulpverlening, 1 ste hulp light, begeleidde terugkeer, bemoeizorg – zorgtoeleiding bij zorgwekkende zorgmijders en outreachende hulp op scholen.
- We zijn een aanbod aan het ontwikkelen voor intensieve gezinsbegeleiding. In januari 2009 is de eerste ambulante gezinsbegeleider aangesteld.
- Het voormalige team toeleiding en outreaching heeft in 2009 de OGGZ-normen geïmplementeerd en gaat in maart/ april 2010 voor de certificering.

#### Team Ambulant – Spoor Outreachende aanpak en voorlichting

- Het project Outreachende Aanpak heeft zich goed door ontwikkeld. Zowel bij de methodiekontwikkeling als ondersteuning van de projectleider wordt gebruik gemaakt van deskundigen.
- Er is een poule mensen getraind die de outreachende aanpak vorm en inhoud geeft.
- De outreachende aanpak/voorlichting heeft een verhoging van de subsidiegelden ontvangen.
- In totaal zijn er 162 voorlichtingsbijeenkomsten, 15 train-de-trainers en 13 ouderbijeenkomsten georganiseerd. (cijfers t/m okt. 2009)
- In totaal zijn d.m.v. voorlichtingen en trainingen over grensoverschrijdend gedrag 4612 jongeren, 387 professionals en 410 ouders bereikt! (cijfers t/m okt. 2009)

#### Team Ambulant – Spoor casemanagement

- In samenwerking met de projectleiders van de gemeente heeft Fier Fryslan in 2009 een werkwijze ontwikkeld waarin gemeenten, politie, justitie en hulpverlening samenwerken. In een visiebijeenkomst met de ketenpartners is aan de hand van 3 modellen uit de landelijke pilots een keuze gemaakt voor de organisatie van de hulpverlening bij het tijdelijk huisverbod in Friesland. De ketenpartners gaven de voorkeur aan de uitvoering van casemanagement door Fier Fryslan.
- Participatie in 2 werkgroepen waarin onder leiding van de gemeentelijke projectleider het werkproces tijdelijk huisverbod door de ketenpartners is uitgewerkt voor de provincie Friesland.
- Vanaf 1 april 2009 is door Fier Fryslan een projectleider huisverbod aangesteld. Belangrijkste taak voor de projectleider huisverbod is de uitwerking en implementatie van de nieuwe werkwijze

van tijdelijk huisverbod. De projectleider werkt vanuit het  
d nauw samen met de ketenpartners en is gedetacheerd vanuit  
periode 01-04-2009 tot 01-10-2009 gedurende 24 uren per

week.

- De samenwerkingsafspraken en afspraken over gegevensuitwisseling t.b.v. de uitvoering van de Wet tijdelijk huisverbod zijn vastgelegd in het convenant samenwerkingsafspraken en het convenant gegevensuitwisseling. De convenanten zijn in november 2009 ondertekend door de Friese gemeenten en ketenpartners, uitgezonderd het Openbaar Ministerie en de Reclassering. Laatstgenoemde organisaties besloten wel samen te werken, maar om reden van de neutraliteit van hun organisaties het convenant niet te ondertekenen.
- De interne werkprocessen casemanagement huisverbod zijn beschreven in de werkmap casemanagement huisverbod. Hierin zijn met name de werkprocessen van het casemanagement in de keten beschreven. Het is voor de uitvoering van het werk nodig deze werkprocessen te onderhouden, zonodig aanpassen, verfijnen en checklists toe te voegen.
- De huisverbod zaken zijn gedurende de projectperiode gevolgd in het werkoverleg met de casemanager, teamoverleggen en aan de hand van registratie. Er zijn verbeterpunten gesignaleerd op het gebied van doorlooptijden, communicatie met de gemeenten en ketenpartners en registratie. De knelpunten op het gebied van afspraken over doorlooptijden in de keten zijn als agendapunt ingebracht in het kernpartnersoverleg en zijn inmiddels vastgelegd in het convenant samenwerkingsafspraken hulpverlening ketenpartners bij de uitvoering van de wet tijdelijk huisverbod. Door meer coaching van de casemanagers wordt gestreefd naar verbetering van communicatie met gemeenten en ketenpartners en interne registratie.
- Fier heeft in een tussentijdse evaluatie van de periode januari – november 2009 gegevens verzameld uit 40 dossiers en een eerste beschrijving van de sterke kanten en knelpunten van de samenwerking. Aan het evaluatieverslag is een uitgebreid portret van een casus toegevoegd met de bevindingen van de betrokken gezinleden en hulpverleners.
- Volgens afspraak is de detachering van de projectleider wet tijdelijk huisverbod door de gemeente bij Fier per 1 oktober 2009 beëindigd. Fier heeft met ingang van oktober 2009 een nieuwe interne projectleider aangesteld, die de taken van de voormalig projectleider en van de coördinator ASHG heeft overgenomen. De coördinator ASHG heeft in 2009 taken uitgevoerd die betrekking hebben op de financiering door de gemeenten. Reden hiervoor was om zoveel mogelijk de continuïteit naar de gemeenten toe te waarborgen.
- Vanaf september/oktober 2009 valt het casemanagement tijdelijk huisverbod onder de afdeling ambulante hulp. Het implementatietraject is gaande.
- Er is door het ASHG een bijdrage geleverd aan de voorbereiding en uitvoering van de scholing wet tijdelijk huisverbod in juni 2009 voor alle ketenpartners. In drie dagdelen hebben x aantal personen deelgenomen aan de training. De behoefte voor een vervolgtraining is gepeild bij de ketenpartners wat heeft geresulteerd en een vervolgtraining hulpverlening in het kader van de wet tijdelijk huisverbod. Deze training is georganiseerd door de projectleider van de gemeente en vindt plaats in december 2009 en januari 2010. In drie groepen volgens x aantal deelnemers 2 bijeenkomsten.
- Projectleider heeft deelgenomen aan de training juridische achtergronden voor gemeenten.
- Informatie over het huisverbod is toegevoegd aan de training 1e hulp bij huiselijk geweld voor stagiaires en nieuwe medewerkers van de ketenorganisaties. De training is in september gegeven aan een groep van x aantal deelnemers.
- Op beleidsniveau vindt afstemming plaats in het 6-wekelijkse kernpartnersoverleg, waarin de ketenorganisaties zijn vertegenwoordigd. Het overleg wordt voorgezeten door de coördinator van het ASHG en de projectleider casemanagement tijdelijk huisverbod neemt hieraan deel.
- De coördinator van het ASHG heeft een subsidieaanvraag gedaan voor het casemanagement tijdelijk huisverbod bij de 31 Friese gemeenten. Inmiddels heeft de helft van de gemeenten de

ten hebben laten weten geen subsidie te verstrekken en x  
ereageerd. De coördinator van het ASHG heeft in oktober  
f gestuurd naar de gemeenten die op dat moment nog niet

hadden gereageerd.

#### Casemanagement

- Fier heeft een team van 14 casemanagers beschikbaar vanuit verschillende bedrijfsonderdelen.
- Fier heeft een kernteam geformeerd voor de uitvoering van het casemanagement. Hiervoor zijn 3 nieuwe medewerkers aangesteld: 1 aanstelling in oktober 2009; 2 aanstellingen per januari 2010.
- In 2009 is 61 x een huisverbod opgelegd en heeft Fier casemanagement uitgevoerd.
- Er is 4 x casemanagement uitgevoerd in een casus waarbij geen huisverbod werd opgelegd. In deze gevallen was sprake van een hoog risico op herhaling van geweld en is meestal op verzoek van de politie casemanagement ingezet.
- De casemanagers volgen de training Science of Safety: 12 deelnemers; 8 bijeenkomsten. De training vindt plaats in de periode van juni 2009 tot februari 2008. Voor implementatie van de vaardigheden wordt maandelijks een oefengroep georganiseerd.
- De werkprocessen van het casemanagement huisverbod zijn afgestemd op het werkproces van de 1e hulp bij huiselijk geweld van het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld.
- De ontwikkeling van de registratie vindt o.a. plaats in de Octo-werkgroep ASHG en casemanagement huisverbod. Aan de werkgroep nemen deel de Raad van Bestuur, coördinator ASHG, medewerker IT en projectleider huisverbod. In deze werkgroep wordt gewerkt met signaleringslijsten van knelpunten. De knelpunten worden m.b.v. een beamer zichtbaar gemaakt voor de deelnemers en er worden aanspraken gemaakt over de aanpak ervan. Deze werkgroep komt vanaf juni 2009 bijeen. Er is een handleiding geschreven voor de registratie van het casemanagement huisverbod.
- Met terugwerkende kracht is de registratie van het casemanagement grotendeels hersteld en is voor alle zaken een zorgdossier aangemaakt.
- Er is gewerkt met een rooster van 7 dagen 24-uurs bereikbaarheid. Wekelijks wordt de informatie over de bereikbaarheid met namen en telefoonnummers gemaïld naar Blijf, het ASHG en de casemanagers.
- Nieuwe casemanagers zijn ingewerkt en er vindt naar behoefte coaching plaats door de projectleider.
- Er is grotendeels voorzien in een laptops, tokens en mobiele telefoons.
- Alle casemanager zijn in het bezit van een werkmap met formulieren, namen en adressen, telefoonnummers, procesbeschrijvingen, checklisten en aanvullende informatie welke van belang zijn voor de casemanager ter plaatse etc. etc.
- Met ingang van januari 2010 is 1 x per 6 weken begeleide intervisie georganiseerd.
- Signalering problematiek: suïcide; middelengebruik; herhaling; fors aantal volwassen kinderen die ouders mishandelen.
- T.b.v. het volgen en analyseren opgelegde huisverboden en toepassen van verbeteracties werkt de projectleider sinds december met een document verbeterpunten, waarbij inzichtelijk is wat het punt is, wie hierop actie onderneemt en of dit afgehandeld is.

weld is eind 2005 gestart. In 2009 heeft het ASHG 2180  
zien we hiermee een stijging van 4,5% (94 contacten).

- ASHG en Fier staan op de kaart bij de Friese gemeenten.
- Het Advies en Meldpunt Loverboyproblematiek en Jeugdprostitutie valt onder het ASHG. Na de stimuleringssubsidie is de subsidiering in 2009 overgenomen door de door de Centrum Gemeente Leeuwarden.
- Het ASHG heeft zich ontwikkelt als frontoffice, voordeur, van Fier Fryslân.
- Subsidie voor het ASHG is per 2009 verhoogd. Er zijn extra mensen aangesteld en het ASHG is van 5,6fte naar 9,9fte gegroeid.
- Intraval heeft in opdracht van de gemeente het ASHG (frontoffice en 1<sup>e</sup> hulp) geëvalueerd met een positieve uitkomst en laten stijgende lijn 2009.
- Het ASHG heeft in 2009 aan kwaliteitsontwikkeling gewerkt. Alle modules zijn herzien, afwijkingen en incidenten krijgen gerichte aandacht, werkinstructies zijn vereenvoudigd.
- Het ASHG maakt deel uit van het casusoverleg in het veiligheidshuis; daarmee is de verbinding tussen de hulpverleningsketen en de justitieketen gelegd en kunnen interventies sneller plaatsvinden.
- Het ASHG heeft samen met de ketenpartners 1<sup>ste</sup> hulp bij Huiselijk geweld een visiedocument geschreven welke onderschreven is door alle directies/bestuurders van de deze organisaties. Het document is gepresenteerd aan de Friese burgemeesters en is gebruikt voor de voorbereiding van de wet daderuithuisplaatsing.
- Fier/ASHG participeert in de RAAK werkgroep; ingezet wordt op een integrale aanpak kindermishandeling en huiselijk geweld.
- Het ASHG profileert zich in de provincie door het geven van voorlichting aan diverse groepen, de ontwikkeling en verspreiding van nieuwe folders, en deelname aan 16 forumdiscussies, het AMK, de politie na afloop van de voorstelling Rake klappen door Tryater.
- Het ASHG is uitgebreid in 2009 door de extra middelen die beschikbaar zijn gekomen van VWS (beschermd en weerbaar).
- Project 'Met elkaar en voor elkaar' in Drachten is in 2009 als pilotproject op initiatief van Mariet Christophe gestart. Het doel is om adressen in kaart te brengen in de Gemeente Smallingerland waar huiselijk geweld speelt.
- In mei 2009 heeft de manager van het ASHG aangegeven haar managementtaken neer te willen leggen en volledig te willen gaan voor de rol van coördinator. Vanaf mei 2009 heeft zij alle inhoudelijke taken als coördinator opgepakt.
- Er is in 2008 gekozen om het MT niet verder uit te breiden maar eerder af te slanken. De manager van Blijf is manager geworden van het ASHG.

11 fte in 2008 naar 15,2 fte in 2009, onderstaand een weergave van alle functies die worden bekleed en hun specialisaties.

Functie	Specialisatie
1 klinisch psycholoog/gedragstherapeut, manager Behandelcentrum	Cognitieve gedragstherapie, kinder- en jeugdpsycholoog, forensisch deskundige, systeemgericht werken, emotie-regulatie, trauma, methodiekontwikkeling, internettherapie
1 kinder- en jeugdpsychiater	Trauma, tienermoeders, vroegkinderlijke traumatisering, diagnostiek, wetenschappelijk onderzoek, methodiekontwikkeling
1 psychiater	Trauma, EMDR, psychodrama
1 psychiater	Multiculturele diagnostiek, forensische diagnostiek, psychiatrie en systeem, emotieregulatie
2 psychotherapeuten/systeemtherapeuten	Psychosociale problematiek, multiproblemegezinnen, verslavingsproblematiek, forensische problematiek
1 systeemtherapeut in opleiding	Veiligheid en gezin, onderwijs, multiproblemegezinnen
1 systeemwerker	Multiproblemegezinnen, ouderbegeleiding, oudergroepen horizon
1 GZ-psycholoog/psychotherapeute, EMDR practitioner	Jonge kinderen en trauma, EMDR
1 GZ-psycholoog	Cognitieve gedragstherapie, diagnostiek, EMDR, horizonmethode
6 GZ-psychologen in opleiding	Cognitieve gedragstherapie, diagnostiek, eerculturen, mensenhandel, multiculturele diagnostiek en behandeling, veiligheid 'signs of safety', internettherapie
1 orthopedagoog	Diagnostiek van kinderen en jeugdigen, veiligheid, zorgcoördinatie, IQ-onderzoek
1 psycholoog	Diagnostiek van kinderen en jeugdigen, veiligheid, zorgcoördinatie, IQ-onderzoek
1 psycholoog/testassistent	Testdiagnostiek van kinderen en jeugdigen, onderzoek, gespreksdiagnostiek, IQ-onderzoek
1 dramatherapeute	Vaktherapeutische diagnostiek, dramatherapie, horizonmethode
1 psychomotore therapeut	Vaktherapeutische diagnostiek, psychomotore therapie, VERS, horizonmethode, signs of safety, runningtherapie
2 stagiaires psychologie	
1 stagiaire dramatherapie	
1 stagiaire psychomotore therapie	
Ondersteuning:	
1 coördinator bedrijfsprocessen	Productie, personeelsplanning, beheer dossiers,

	coördinatie secretariaat, cliëntroutes, cliëntvolgsysteem
	Administratieve ondersteuning, planning en organisatie

- Bij alle cliënten in de opvang is een intelligentieonderzoek gedaan. Dit om na te gaan hoe groot het aandeel cliënten is met een licht verstandelijke beperking en om handvatten te bieden voor de hulpverlening.
- Alle kinderen en vrouwen in het Blijf van m'n lijf en de meiden van opvangvoorzieningen Jeugd worden gediagnosticeerd om hun problematiek in kaart te brengen, hulp te bieden of te zorgen voor een goede verwijzing.
- Wekelijks vinden er vier vaste multidisciplinaire overleggen (MDO's) plaats, twee voor de diagnostiek, twee voor behandeling. Deze zijn toegankelijk voor alle betrokken collega's binnen Fier Fryslân en daar wordt steeds beter gebruik van gemaakt.
- De resultaten van de diagnostiek zijn geanalyseerd en bekend gemaakt in de management review en beschreven bij de kwaliteitsdoelen.
- Het behandelcentrum is erkend als opleidingsplek voor de GZ-opleiding. In 2009 zijn er 3 plekken toegewezen.
- Er worden groepstherapieën gegeven voor meiden van de opvang: schemagerichte therapie, emotieregulatietherapie en inzichtgevende groepstherapie.
- Er worden groepstherapieën voor kinderen en jongeren die huiselijk geweld of seksueel misbruik hebben meegemaakt, volgens de horizonmethode, gegeven.
- Samenwerking GGZ-jeugd rondom verwijzingen.
- Er wordt vanuit het team inzet geleverd ten behoeve van de psycho-educatiegroepen voor kinderen en jongeren.
- Psycho-educatiegroepen zijn tijdelijk door het behandelcentrum/ KJTC F gecoördineerd en de aanmeldingen geregistreerd. Later in 2009 is het onder het team Ambulant - Kindspoor komen te vallen.
- Manager Behandelcentrum heeft registratie tot Klinisch psycholoog behaald.
- Het behandelcentrum is opnieuw erkend als opleidingsplaats voor Klinisch psycholoog.
- Er is een opleidingsplaats voor klinisch psycholoog aangevraagd en toegewezen.
- In juni 2009 is het KJTC F Top referent traumacentrum geworden en hiermee erkend als landelijk expertisecentrum op het gebied van trauma bij kinderen.
- KJTCF werkt samen met topreferent traumacentrum voor volwassenen.
- Samenwerking Top Referent Traumacentrum van GGZ Friesland wordt vormgegeven d.m.v. casuïstiekbesprekingen en een gedeelde opleidingsplaats voor Klinisch psycholoog
- Planning en control is ondergebracht in een aparte functie, ter ondersteuning van de manager. Hierdoor is er een heldere cliëntroute en kan beter worden gestuurd op productiviteit en kwaliteit.
- De uitkomsten van de diagnostiek bieden goede aanknopingspunten om ons hulpaanbod verder te verbeteren.
- De productie in 2009 is voor het eerst sinds het bestaan van het Behandelcentrum/ KJTC F kostendekkend.
- Het is gelukt een ervaren psychotherapeute aan te trekken.
- 3 ervaren systeemtherapeuten zijn aangesteld.
- Van alle kinderen die traumabehandeling hebben gehad heeft 67% een significante verbetering van de klachten doorgemaakt, aan de hand van een progressie van minimaal 30 punten op de GAF-score van de DSM IV.
- Het hele team is getraind in Signs of Safety, een methodiek die veiligheid centraal stelt en van daaruit interventies opbouwt.

hulpverlening) is gestart, waardoor traumabehandeling via jongeren met een seksueel trauma. gewerkt met GGZ Jeugd, Jeugdhulp, GGZ Ned.

- Het behandelcentrum is als deelnemer toegelaten tot geneesmiddelencommissie van GGZ Friesland.
- 3 medewerkers zijn getraind in het geven van traumabehandeling via internet (Interapy) voor seksueel trauma bij jongeren.
- Er is nieuw groepsaanbod geïmplementeerd: Kijk Wat ik Kan-groep (KWIK) voor kinderen die nog geen traumabehandeling kunnen starten.
- Er is nieuw groepsaanbod voor ouders en jong volwassenen: Its all in the family; groepsaanbod voor ouders ter doorbreking van de intergenerationele overdracht
- Er is een diagnostische intake ontwikkeld, waardoor begeleidingsplan deel 1 en diagnostiek van het behandelcentrum worden geïntegreerd.
- Training diagnostische intake is gegeven aan medewerkers van Metta I en II en Ambulant.
- Training Fier en Jeugd is ontwikkeld en gegeven, waardoor systeemgericht werken beter geïmplementeerd is.
- Training is gegeven over het omgaan met vaders en het betrekken van vaders bij de hulpverlening van hun kinderen, met als gevolg dat in Blijf alle vaders/mannen vanaf dag 1 betrokken worden bij hulpverlening
- Op landelijk congres over Kinderen in de Opvang, i.s.m. met Blijf een workshop gegeven over het betrekken van vaders bij de hulpverlening en opvang van hun vrouwen en kinderen in Blijf. Hierdoor is manager behandelcentrum gevraagd om bij de Blijfgroep Amsterdam in 2010 een training te geven over dit onderwerp.
- Er is onderzoek naar de meiden van Zahir gedaan, waarmee een beter beeld is verkregen van de problematiek van meiden uit een eercultuur.
- Samenwerking met BLINN in het bieden van hulp aan slachtoffers mensenhandel, training ontvangen en voorbereidingen getroffen voor het starten van een traumaverwerkingsgroep voor slachtoffers buitenlandse mensenhandel.
- Kinder- en Jeugdpsychiater heeft een interne opleiding kinder- en jeugdpsychiatrie gegeven aan 30 medewerkers van Fier, zodat kinder- en jeugdpsychiatrische kennis een plek heeft in de basis van onze hulpverlening.
- Er is een extra volwassen psychiater aangetrokken met multiculturele expertise.
- Een gedragswetenschapper is aangetrokken die op Asja II in regio Oost Nederland diagnostiek en behandeling vormgeeft.
- Samenwerkingsafspraken voor consultatie met Signs of Safety, i.s.m. De waag Nederland en KJTC Haarlem
- Deelname aan de kennisraad van het LCVT en projectleidersoverleg. Hierin bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de richtlijnen en een Treatment Outcome Monitor.
- Deelname aan het Koperen Beraad, een gremium waarin ketenpartners rondom de jeugdzorg in Friesland elkaar 3 keer per jaar ontmoeten. Hier een voordracht gehouden over veiligheid.
- Agressieregulatiegroep op KNOOP college (speciaal onderwijs) gegeven.
- Diagnostiek en behandeling op middelbare school in Sneek.
- Samenwerking met team Ambulant is verder gegroeid, door diagnostische intakes te laten doen door het ambulante team en wekelijks een multidisciplinair overleg te houden.
- Doorlopende methodiek ontwikkeld voor de psycho-educatiegroepen, waardoor er een doorlopend en flexibel groepsaanbod is.
- Secretariaat is uitgebreid met 8 uur.
- Deelgenomen aan het Monitoringonderzoek van de Erasmusuniversiteit, bloemetje ontvangen omdat we in de top 20 van meest verwijzende instanties thuishoren
- Consultatie gegeven aan GGZ en Hoenderloogroep.

en sectoraal  
amen:

- Lidmaatschap Federatie Opvang
- Lidmaatschap Landelijk Centrum Vroegkinderlijke Traumatisering
- Samenwerking met KJTC Haarlem en bijzonder hoogleraar Francien Lamers.
- HoenderlooGroep en Hoenderloo College (leren op afstand)
- De samenwerkingsafspraken met Jeugdzorg Friesland krijgen goed vorm en inhoud.
- Riwis (samenwerkingscontract)
- GGZ jeugd (samenwerkingsafspraken)
- Landsdeel Noord vrouwenopvangcentra (Drenthe, Groningen en Friesland)
- Programmaleider Huiselijk geweld politie/Mariëtte Christophe
- KLPD/ programmamanager Mensenhandel in het Matra project Bulgarije
- Fier heeft haar samenwerking met de politie verder geïntensiveerd.
- Afspraken met het Covey Instituut. Covey heeft een training verzorgt voor medewerkers van opvangvoorzieningen Jeugd, MT en staf.
- Fier werkt samen met Solidair in het kader van Bijzondere vriendschappen (maatjes projecten)
- Fier werkt samen met het KNOOP college
- Noordelijk overleg coördinatoren ASHG.
- Nieuw convenant privacy en gegevensuitwisseling met ketenpartners en Friese gemeenten ondertekend t.b.v. 1<sup>ste</sup> hulp bij HG en casemanagement Tijdelijk Huisverbod.
- Convenant samenwerkingsafspraken casemanagement Tijdelijk huisverbod is ondertekend.
- Deelname aan de projectgroep RAAK (regionaal actieplan aanpak kindermishandeling).
- Fier participeert in het project Samen Opslaan van het Platform Vrouwenopvang: het project ondersteunt de omslag van vrouwenopvangvoorzieningen naar centra voor de aanpak van huiselijk geweld
- In het kader van het convenant gegevensuitwisseling aanpak huiselijk geweld Friesland d.d. november 2009 is er nieuwe samenwerkingsovereenkomst met MEE Friesland ontwikkeld.
- Participant in het Kenniscentrum OGGZ Vrouwenopvang (projectleider Judith Wolff).
- Meewerken aan onderzoek naar cliëntprofielen in de vrouwenopvang van het UMC St. Radboud / Trimbos Instituut.
- Rechtsom Academy.
- Partnership Aanpak Seksueel Geweld. Fier neemt deel aan het partnership Aanpak Seksueel Geweld.
- Het ministerie van Justitie is in het voorjaar 2009 een landelijke campagne gestart om huwelijksdwang en onvrijwillig achterlaten van jongeren in het buitenland tegen te gaan. Voor deze campagne is samenwerking gezocht met de gemeentes Rotterdam, Amsterdam en Almelo, Fier Fryslân en De Bocht.
- Er heeft een ketenpartnersonderzoek plaatsgevonden.
- Fier werkt samen met caleidoscoop in Heerenveen in het kader van laagdrempelige hulp aan meiden met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag.
- Fier werkt samen met Linde College in Wolvega. Fier kan gebruik maken van de ruimten die deze school heeft (na schooltijd)
- Fier werkt samen met ZIENN daar waar het gaat om gezamenlijke cliënten die gebruik maken van de hulpverlening van beide organisaties (in het kader van de AWBZ financiering).
- Fier heeft een samenwerkingsovereenkomst ondertekent met de VNN m.b.t. kinderen van verslaafde ouders, KVO.
- Er is een Convenant Gezonde School Fryslân ontwikkeld welke door meerdere ketenpartners in januari 2010 ondertekend zal worden.

#### Project Bijzondere Vriendschappen.

- Halverwege mei heeft de Bodyshop €60.000 overhandigd aan Fier Fryslân ten behoeve van het project. Met dit geld kunnen wij tot en met 2010 het project draaien. Halverwege 2010 zullen wij op zoek gaan naar aanvullende middelen.

#### Project Met elkaar en voor elkaar

- De gemeente Drachten, de landelijk programmaleider Huiselijk Geweld (Mariëtte Chrispohe) en Fier Fryslân hebben krachten en middelen gebundeld om in 2009 dit project vlot te trekken.
- N. Plantinga is als projectleider aangetrokken. Zij gaat dit project trekken met K. van der Veen.

#### Project Internethulpverlening

- Er zijn twee verschillende subsidieaanvragen/projectvoorstellen ontwikkeld waarvan de offertes zijn ingediend; één t.b.v. een internetsteunpunt voor meiden en vrouwen uit eerculturen (zij zijn veelal beperkt in hun bewegingsvrijheid en hulp vragen wordt vaak gezien als een schending van de eer). En één t.b.v. een internetsteunpunt voor jongeren met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag.
- Van het Sociaal Investerings Fonds van de provincie Fryslân is in 2009 een subsidie toegekend voor het ontwikkelen van internethulpverlening voor jongeren die te maken hebben met geweld in afhankelijkheidsrelaties.
- Van het Ministerie van Justitie is een subsidie van €30.000 toegekend voor het project internethulpverlening. Het ministerie van Justitie overweegt om voor 2010 een subsidie ter beschikking te stellen voor internethulpverlening van €80.000.
- Van de stichting kinderpostzegelfonds is een subsidie toegekend van €40.000 voor dit project.
- Annemarie van Rijn en Gerda de Groot zijn gezamenlijk -in deeltijd- als projectleider internethulpverlening aangesteld. Annemarie van Rijn is daarnaast productmanager van KiesBeter bij het RIVM.
- Internettherapie voor seksueel trauma bij jongeren is het laatste kwartaal van 2009 van start gegaan. Er zijn in het kader hiervan 3 behandelingen getraind.
- Vanaf december 2009 kunnen jongeren ook via de website live met iemand chatten. In december zijn er 76 chatcontacten geweest.
- In december zijn er 6563 unieke bezoekers op de vernieuwde website geweest.

#### Project OOGZ

- Uit de OGGZ middelen van de centrum gemeente Leeuwarden heeft Fier Fryslân in 2009 een beperkte subsidie gekregen voor een projectleider voor het Kinder- en Jeugd Traumacentrum Fryslân in 2009. Na 2009 komt deze subsidie te vervallen.
- Fier Fryslân heeft een OGGZ-subsidie aangevraagd bij de Gemeente Leeuwarden voor de consultatie en adviesfunctie binnen het KJTC F en het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld. De subsidie is ook voor 2009 toegekend. In 2010 moeten deze werkzaamheden integraal worden opgenomen binnen het ambulante werk.

#### Project Advies en Meldpunt Jeugdprostitutie

- Fier Fryslân heeft in 2007 bij het SIF een tweearig subsidie aangevraagd en gekregen voor het Advies en Meldpunt Jeugdprostitutie en Loverboys. In de begrotingsonderhandelingen van 2009 is gepleit voor gemeentelijke financiering van dit aanbod. Dit is door de gemeente gehonoreerd. Hiermee komt waarschijnlijk de projectstatus te vervallen. Bij structurele financiering wordt de medewerker met een specifieke eigen opdracht gewoon ondergebracht bij het ASHG.

or het ontwikkelen van een 'Blijf van m'n lijfhuis' voor ernstig bedreigde meiden en vrouwen met een licht verstandelijke beperking. Fier wil hiertoe een samenwerkingsrelatie aangaan met Hoeve Boschoord om dit aanbod gezamenlijk neer te gaan zetten. Fier Fryslân heeft de plannen eveneens met de zorgverzekeraar besproken.

#### Project Asja II

- Er is een subsidieaanvraag Asja II ontwikkeld en toegekend vanuit de stimuleringsmaatregel van Justitie en Sociale Zaken aangaande uitstapprogramma's prostituees. Asja II wordt vorm gegeven in samenwerking met Riwis in de omgeving van Apeldoorn.

#### Project Categorale Opvang

- In juni 2009 heeft Fier meegedongen in een aanbestedingstraject voor categorale opvang slachtoffers mensenhandel.

#### Project samenwerking met BlinN

- BlinN staat voor Bonded Labour in Nederland en is een samenwerkingsverband van Humanitas en OXFAM-NOVIB. BlinN is een landelijke organisatie die mensenhandel aan de kaak stelt en ondersteuning biedt aan slachtoffers mensenhandel. BlinN heeft Fier verzocht om in 2009 en 2010 samen met Humanitas de training sociale vaardigheden en assertiviteit te gaan geven aan slachtoffers mensenhandel in Friesland en de begeleiding van de supportgroep vorm te geven. De supportgroep is onder meer gericht op traumaverwerking. BlinN heeft hiervoor een bedrag ter beschikking gesteld van €43.000 .

#### MATRA-projecten

- Fier Fryslân is gevraagd haar expertise in te brengen in twee MATRA-projecten. Fier participeert in het MATRA project Bulgarije op verzoek van het Expertisecentrum Mensenhandel Mensensmokkel (EMM) van de Koninklijke Landelijke Politie Dienst (KLPD). Fier Fryslân participeert in het MATRA project van de Russian Federation op verzoek van Defence for Children International/ECPAT The Netherlands. Beide projecten hebben betrekking op mensenhandel. MATRA-projecten worden door de Rijksoverheid gefinancierd en moeten bijdragen aan het stimuleren van maatschappelijke verandering in Midden- en Oost-Europa. Projecten komen tot stand in samenwerking met een Nederlandse en lokale organisatie.

#### Project Proeftuin Bulgaren

- Deelname aan Proeftuin Bulgaren van de politie Groningen, de politie Friesland, het Openbaar Ministerie Leeuwarden en het Openbaar Ministerie Groningen. Het project is gericht op het voorkomen van vrouwenhandel van Bulgarije richting Nederland. Zo wordt er aandacht besteed aan de vraag hoe het komt dat iemand slachtoffer of dader wordt en wordt voorlichting gegeven aan potentiële slachtoffers. De ministers van Binnenlandse Zaken en Justitie hebben toestemming gegeven voor het experiment 'proeftuin'.

#### Project de veilige Veste

- Fier Fryslân gaat in het voormalige politiebureau in Leeuwarden een 'Veilige Veste' realiseren voor jonge vrouwen die op de vlucht zijn voor huiselijk geweld, eengerelateerd geweld, loverboys en gedwongen prostitutie. Tot nu toe worden ze nog opgevangen op geheime adressen. Fier Fryslân wil deze meiden een plek geven waar ze niet bang hoeven te zijn en zich veilig voelen.

\* sterk gedragsgestoorde licht verstandelijk gehandicapten

bouw, maar vooral een nieuw inhoudelijk zorgconcept voor op de vlucht zijn voor geweld. In plaats van hen te verstoppen lange termijn. Dat maakt het mogelijk om – zo nodig samen met de politie, familie, partners of anderen die de vrouwen bedreigen bij de Veilige Veste uit te nodigen en daardoor tot een oplossing te komen voor de problemen.

Project 'Melden van (vermoedens van) huiselijk geweld, kindermishandeling en Vrouwelijke Genitale Verminking (VGV) door spoedeisende hulp en kinderafdelingen van Friese ziekenhuizen'

- Het project is gericht op het realiseren van samenwerking tussen de ziekenhuizen in Friesland, het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG); het invoeren van de integrale meldcode en een protocol voor de aanpak van meldingen.

Project 'Laagdrempelige hulp op scholen'

- Fier Fryslân heeft met enkele middelbare scholen samenwerkingsafspraken rond zorgtoeleiding en laagdrempelige hulpverlening (waaronder diagnostiek en behandeling). Als een zorgteam/schoolmaatschappelijk werk vermoedt dat er mogelijk sprake is (geweest) van misbruik of andere vormen van geweld – maar het lukt niet om hier contact over te krijgen met een jongere – wordt Fier Fryslân benaderd met de vraag of we op school kunnen komen om contact te maken met deze jongeren.

Project 'Ontwikkelen en uitvoeren van een campagne op middelbare scholen en beroepsopleidingen'

- Dit project is erop gericht om – samen met jongeren en mensen die in of t.b.v. het onderwijs werken – een campagne te ontwikkelen voor middelbare scholen en beroepsopleidingen. De campagne heeft een meerledig doel:
  - jongeren meegeven dat geweld niet normaal is;
  - jongeren meegeven dat ze ergens terecht kunnen met hun verhaal (als ze willen anoniem);
  - jongeren meegeven dat het eigenlijk net zo normaal is om hulp te zoeken bij geweld als dat je naar de dokter gaat met een gebroken been;
  - leerkrachten, schoolmaatschappelijk werkers, mentoren, schoolartsen, leerplichtambtenaren e.d. meegeven dat het belangrijk is dat ze 'hun onderbuik gevoel dat er iets aan de hand is' met een jongere bespreken;
  - zorgdragen dat jongeren en professionals weten waar ze terecht kunnen met vragen (om hulp) m.b.t. geweld in afhankelijkheidsrelaties (ASHG, AMK, e-hulp e.d.)

Project 'Ontwikkelen en uitvoeren van een publiekscampagne gericht op plegers'

- Terwijl het voor slachtoffers al moeilijk is om geweldservaringen bespreekbaar te maken; voor plegers is het wellicht nog moeilijker om hulp te vragen. Immers, geweld wordt veroordeeld en is bovendien strafbaar.  
In de essentie is het in de meeste gevallen echter minder interessant wie 'slachtoffer' is en wie 'pleger/dader'; immers, het uitgangspunt is dat het geweld stopt en dat mensen weer verder kunnen zonder geweld. Zeker voor kinderen is het niet alleen belangrijk dat het geweld stopt maar dat het geweld niet zo veel kapot maakt dat ouders elkaar niet meer kunnen of willen zien en of dat kinderen hun vader niet meer zien. Daarom willen we een campagne ontwikkelen gericht op plegers, in het bijzonder op mannen met kinderen. De campagne moet hen aansporen om contact te leggen met het ASHG of op een andere wijze hulp te zoeken.

het project Jongeren met (Seksueel) Grensoverschrijdend

meiden (en jongens) in de leeftijd van 12 tot en met 23 jaar, die een achtergrond hebben van trauma's (misbruik, mishandeling en huiselijk geweld) en in de puberteit en adolescentie grensoverschrijdend (seksueel) gedrag laten zien (oppositieel opstandig).

Project 'Ontwikkelen van model-aanpak t.b.v. risicomeiden'

- Dit project is gericht op het ontwikkelen van een model-aanpak waarin 'interventies' worden beschreven in de verschillende stadia van de problematiek en leeftijdsfasen. Globaal bestaat het project uit de volgende stappen:
  - a) inventariseren van hulp en of interventies die 'veelbelovend' of 'evidenced based' zijn;
  - b) op basis van de inventarisatie een 'model-aanpak' beschrijven;
  - c) de aard van de problematiek en de 'model-aanpak' via voorlichting, deskundigheidsbevordering, coaching en dergelijke 'overdragen' aan professionals die werkzaam zijn in de basisvoorzieningen en in de 1ste en 2de lijn (onderwijs, jongerenwerk, jeugdhulp, straathoekwerk, Bureau Jeugdzorg, welzijnswerk, VNN, GGZ-jeugd, Maatschappelijke Opvang).

Project 'Ontwikkelen van een model-aanpak t.b.v. het doorbreken van intergenerationele overdracht bij tienermoeders'

- Net zoals het project 'Ontwikkelen van een model-aanpak t.b.v. risico-meiden' is ook dit project gericht op het ontwikkelen en verspreiden van expertise t.b.v. de basisvoorzieningen en de 1ste en 2de lijn. Terwijl het project t.b.v. risico-meiden zich richt op de groep meiden die aangemerkt kan worden als risicogroep voor tienerzwangerschap en tienermoederschap, richt dit project zich op tienermoeders c.q. jonge moeders:
  - met een achtergrond van traumatisering en of;
  - met een achtergrond van huiselijk geweld c.q. partnergeweld.

Project 'Invulling gemeentelijke taak in de nazorg voor meiden die uit een besloten of gesloten setting zelfstandig gaan wonen of terugkeren naar huis'

- Het project richt zich op meiden die na een opname in een besloten of gesloten setting (jeugdzorg-plus) terugkeren naar hun ouders, zelfstandig gaan wonen of bijvoorbeeld instromen in een kamertrainingscentrum/begeleid wonen. Het project zal in ieder geval tot resultaat hebben dat de problematiek c.q. de ondersteuningsbehoefte van een kwetsbare groep meiden 'op de agenda wordt gezet'. Wij verwachten dat het project tot resultaat zal leiden en dat er een vorm van ondersteuning (aanbod) zal komen voor deze groep. Hoe dit er precies uit zal komen te zien en hoe dat gefinancierd zal worden, is op voorhand niet te zeggen.

Project 'Opklapbed'

- Het opklapbed voor tienermoeders is flexibel aanbod waarbij (intensieve) ambulante begeleiding van (aanstaande) tienermoeders afgewisseld kan worden met begeleid wonen of een 7x24 uur opname voor een beperkte periode in een (crisis)opvang- en behandelsetting.

Project 'Uitbreiding coördinatie, casemanagement en Netwerk Mensenhandel Friesland'

- Casemanagement is uitgebreid, werkzaamheden t.b.v. de zorgcoördinatie zijn toegenomen en meer slachtoffers mensenhandel zijn bekend door de investering die is gedaan in het netwerk. Door deze ontwikkelingen zijn er gelden aangevraagd voor uitbreiding.

- ...n werkbezoeken  
...bij Jeugdhulp. Thema seksueel grensoverschrijdend gedrag.  
...een bezoek gebracht aan de Bocht i.v.m. uitwisseling opvang
- Zahir en Eva.
- 28 januari overleg Landsdeel Noord in Leeuwarden.
  - 4 februari Raad van Bestuur, wethouder Blokhuis gemeente Apeldoorn, directie Hera en RIWB-Oost Veluwe.
  - Op 4 februari is Raad van Bestuur bij het Verwey-Jonker Instituut te Utrecht geweest om een bijdrage te leveren aan een onderzoek over de knelpunten in de zorg aan jongeren tussen de 16 en 23 jaar.
  - 5 februari: expertmeeting stuurgroep Academische werkplaats Vrouwenopvang .
  - 6 februari: werkbezoek CDJA.
  - 25 februari: WoonFriesland en Fier onderzoeken samenwerkingsmogelijkheden.
  - 26 februari: Lezing van Gabriel Anthonio RvB Jeugdhulp over leiderschap.
  - Februari: platform kindermishandeling; presentatie ASHG 1ste hulp bij HG en tijdelijk huisverbod.
  - Februari: werkbezoek ambtenaren gemeente Sneek.
  - 19 maart: Projectleider Zahir heeft deelgenomen aan een expertgroep waarbij richtlijnen zijn besproken hoe om te gaan met huwelijksdwang.
  - 23 maart: werkbezoek programmamanager Programmabureau Eergerelateerd geweld Andy Clijnx, Daan Driessen en Wilfred Janmaat (LEK), Chiel Alserda, Kees Arends, Magda Bernsen
  - 24 maart: is er overleg geweest bij de GGZ met projectleider Zahir en Chiel Alserda van de politie waarbij gevraagd heeft of Fier trainingen over eergerelateerd geweld wil geven aan de medewerkers.
  - Fier participeert in de landelijke bijeenkomsten van het Expertisepunt Jeugdprostitutie, georganiseerd door Movisie te Utrecht.
  - Landelijke bijeenkomst Platform vrouwenopvang georganiseerd door de Federatie Opvang.
  - 1 april heeft Fier Fryslân een workshop gegeven bij de Blijfgroep over het betrekken van vaders bij de hulpverlening.
  - Overleg op Ministerie van Justitie over categorale opvang slachtoffers mensenhandel.
  - Juli 2009: Raad van Bestuur van Fier overleg met Directeur Generaal de heer Van Gastel van het Ministerie van VWS.
  - Fier werkt samen met Defence for children om in Rusland een toolkit te ontwikkelen op het gebied van jeugdprostitutie.
  - Organisatie van een landelijk congres over geweld in afhankelijkheid relaties.
  - Diverse workshops gegeven (o.a. over Centra Aanpak Geweld in afhankelijkheidsrelaties, eergerelateerd geweld en loverboyproblematiek).
  - In juli is de Raad van Bestuur op werkbezoek geweest naar Hoeve Boschoord om te onderzoeken wat de mogelijkheden tot samenwerken zijn.
  - In september is er een werkbezoek geweest bij de Friesland en UVIT.
  - In september is er overleg geweest met Limor over samenwerkingsmogelijkheden.
  - In september is er een werkbezoek geweest aan het LCVT.

#### Artikelen, publicaties en publiciteit

Fier heeft meegewerkt aan interviews en programma's van de regionale en landelijke pers. We zijn veelvuldig benaderd door de pers. Diverse interviews voor krant, radio en televisie. Er zijn verschillende artikelen in vakbladen, maar ook in tijdschriften en kranten verschenen over thema's die met ons werk te maken hebben. Hieronder volgt een opsomming:

- Artikel in de Leeuwarder Courant over het project Bijzondere vriendschappen.
- Omrop Fryslân heeft een item gemaakt over het project kinderbemiddeling.

...middeling in de Telegraaf, de Volkskrant en de Leeuwarder

...mishandeling door Anke van Dijke. Basisboek huiselijk geweld.

Signaleren, melden en aanpakken. Bussum, Coutinho, 2009.

- Artikel Elan is te organiseren in samenwerking met Kees van Anken (Zienn).
- Artikel Loverboyproblematiek: zijn er signalen?! Door Anke van Dijke en Linda Terpstra (Raad van Bestuur) in PatientCare tijdschrift voor huisartsen.
- Het kindertevredenheidsonderzoek is via Omrop Fryslân, nieuwssite Federatie Opvang, Friesch Dagblad en de Leeuwarder Courant onder de aandacht gebracht.
- Het artikel 'Goede hulp cruciaal bij huisverbod tegen geweld' heeft de Leeuwarder Courant gepubliceerd.
- Het huisverbod is ook onder de aandacht geweest in het Friesch Dagblad 'Huisverbod minder vaak dan verwacht'.
- In het tijdschrift 'Link' heeft een artikel gestaan over 'Voorlichting over loverboys en internetgevaren'.
- En vanuit onze voorlichtingpool 'De vliegende brigade' is een artikel geplaatst in het Friesch Dagblad 'Met tieners in gesprek over het S-woord'.
- Anke van Dijke heeft deelgenomen aan de talkshow DAG over huiselijk geweld.
- Achterlating en huwelijksdwang door Fier is onder de aandacht geweest bij Omrop Fryslan radio en tv, Friesch Dagblad en de Leeuwarder Courant.
- Manager van het Blijf van m'n Lijfhuis van Fier heeft deelgenomen aan een forumgesprek in het MCL over tienermoedersterfte i.h.k.v. moedernacht.
- De opvang van Asja II in het oosten van het land is gepubliceerd in diverse kranten, vakblad SoziO en op de site huiselijkgeweld.nl
- Sinds juni is het KJTC geaccrediteerd als Top Referent Trauma Centrum. Hierover is een persbericht verschenen van het LCTV wat verspreid is naar belangrijke ketenpartners.
- Het artikel 'Justitie zit pooier dichterbij op de hielen' is geplaatst in het Friesch Dagblad.
- De inzamelingsactie Zontavrouwen trappen tegen loverboys heeft in het Dagblad van het noorden gestaan en is een persbericht van verschenen.
- Ons nieuw aanbod online behandeling is op het NOS-journaal geweest, heeft in meerdere kranten gestaan en op kiesbeter.nl
- Linda Terpstra heeft meegewerkt aan een item op Goedemorgen Nederland.
- Het nieuwe project 'Met elkaar en voor elkaar' is onder de aandacht geweest bij Omrop Fryslân
- Artikel Fier Fryslân: 'Fier Fryslân is race voor bedrijfsprijs (Gazellen Award 2009)
- In de Leeuwarder Courant heeft een artikel gestaan over Fier-meisjes (meiden van opvangvoorzieningen Jeugd) achterop bij de politie.
- Er blijken te weinig bedden te zijn voor de eerwraakhuizen. Fier is op het NOS-journaal geweest hierover en het heeft in meerder kranten gestaan.
- In het Friesch Dagblad heeft het artikel 'Klant prostituee moet vragen naar vergunning' gestaan.
- In de Leeuwarder Courant heeft een artikel gestaan 'Vaak huisverbod voor jongens'.
- Projectleider Bijzondere vriendschappen heeft meegedaan aan een talkshow DAG tv bij omroep Mercurius.
- In de Leeuwarder courant heeft een artikel over mensenhandel gestaan.
- Meerdere berichten zijn geplaatst over ons nieuw aanbod: online chatten!
- Een cliënte van Metta is geïnterviewd voor in het blad Girls.
- September lezing over loverboys door Linda Terpstra.
- Fier heeft in oktober 2009 voor het eerst een eenmalige krant uitgebracht.

gen aan:

ontwikkelingen.

criteria landelijke vrouwenopvang (Platform Vrouwenopvang).

- Implementatie en evaluatie risicotaxatie instrument in de vrouwenopvang.
- Deelname aan het project Drempels Weg.
- Voorzitterschap commissie veiligheid van de Federatie Opvang.
- Deelname aan de projectgroep methodiekontwikkeling en deskundigheidsbevordering die de Federatie Opvang organiseert in opdracht van het interdepartementale programma eengerelateerd geweld.
- Bijdrage aan de ontwikkeling van een landelijke registratiesystematiek binnen de vrouwenopvang t.b.v. eengerelateerd geweld en eerwraak (project dat de Federatie Opvang uitvoert in opdracht van het interdepartementale programma eengerelateerd geweld).
- Deelname aan de landelijke werkgroep CIZ (uniformering indicatiestelling en op maat maken van aanvraagprocedure voor VO).
- Deelname aan landelijk expertisepunt Jeugdprostitutie Movisie.
- Deelname aan de projectgroep Partnership Aanpak seksueel geweld van Movisie.
- Deelname aan de Amaryllusgroep.

#### Giften, ondersteuning en fondsen

- Miss Etam heeft weer vele zakken met kleren geschonken. De kleren waren bestemd voor de cliënten van Fier. De cliëntenraad heeft de verdeling van de kleren op ludieke wijze voor haar rekening genomen. Er is een cliëntendag georganiseerd op 25 juni.
- Covey Instituut Nederland heeft het beplakken van de deuren van Zahir bekostigd.
- Stichting Jeugdwelzijnszorg te Almelo heeft in 2009 een bedrag van 15.000 Euro ter beschikking gesteld voor activiteiten en vakanties van de meiden van de jeugdvoorziening.
- Daarnaast heeft Asja giften van diaconieën ontvangen.
- Centrum Jeugd heeft voor de meiden een verwendag gekregen van de dames van de Rotaryclub.
- Van de St. Kinderpostzegelfonds kregen we 5.000 euro voor de kinderkrant van Fier.
- Serviceclub heeft een verwendag voor de meiden van opvangvoorzieningen Jeugd geschonken.
- Er is op 12 maart een lezing geweest over Fier door de projectleider Zahir bij de Inner Wheel club die 3300 euro hebben geschonken aan opvangvoorzieningen Jeugd.
- Stichting Jeugdwelzijn heeft 10.000 Euro aan opvangvoorzieningen Jeugd geschonken.
- Halverwege mei heeft de Bodyshop 60.000 Euro overhandigd aan de directie van Fier ten behoeve van het project Bijzondere Vriendschappen. Met dit geld kunnen wij voor 2009 en voor een deel 2010 de projectleider aanstellen.
- ZontaFriesland heeft 25.000 geschonken aan Asja II
- ZontaFriesland heeft 10 fietsen geschonken aan Asja II
- Fier heeft een subsidietoekenning 70.000 Euro opleidingen 2<sup>e</sup> tranche 2010 gekregen voor de GZ-opleidingen.
- Fier heeft een aanvullende subsidie van 5000 Euro van Binnenlandse zaken voor het project 'Met elkaar en voor elkaar gekregen'.
- Menzis heeft 200.000 Euro gereserveerd voor (trauma) behandeling van asielzoeker kinderen en hun moeder (m.n. getraumatiseerde tienermoeders).
- De provincie gaat voor 80.000 Euro via het onderaanmenigscalculatie (Jeugdhulp) het zorgprogramma Jongeren die te maken hebben met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag subsidiëren.



*Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

ingediend. De begrotingsbesprekingen worden in oktober met  
an de zorg (o.a. 24 uurs opvang Blijf van m'n Lijf,  
intensivering hulpverlening in de opvangvoorzieningen en nazorg/ambulante zorg) wordt gefinancierd  
uit de in 2009 overgehevelde middelen vanuit de AWBZ. Doordat deze middelen per 1 januari 2009  
naar de WMO zijn overgeheveld zijn er nieuwe afspraken gemaakt met de centrumgemeente. Bij het  
opstellen van de begroting 2010 is hiervan uit gegaan.

Met het zorgkantoor zijn voor 1 oktober 2009 afspraken gemaakt over de productie van 2010. Het  
offertetraject is dit jaar vervroegd naar juli i.p.v. december. Eind juli heeft Fier Fryslân een offerte  
ingediend voor AWBZ intramurale zorg en extramurale zorg.

Met de zorgverzekeraar maakten wij eind 2009 productieafspraken. Begin 2010 krijgen we een formeel  
uitsluitsel over de productieafspraken. Dit betekent dat wij in de begroting 2010 een aanname hebben  
gedaan ten aanzien van de Cure productie. We hebben dezelfde productie voor 2010 opgenomen als  
die van 2009. Dit komt voornamelijk omdat die processen niet op elkaar afgestemd zijn c.q. niet  
synchroon lopen.

Wat hebben we nog niet bereikt en /of wat vraagt specifieke aandacht:

- Fier Fryslân heeft –nog– geen erkenning gekregen als jeugdzorg aanbieder. De provincie Friesland heeft aangegeven dat zij het zorgprogramma Jongeren die te maken hebben met Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag via Jeugdhulp gaat inkopen bij Fier. In 2010 zal er via een onderaannemingconstructie zorg ingekocht worden bij Fier. Hiermee is een eerste stap gemaakt richting erkenning als jeugdzorgaanbieder.
- In 2009 nog geen concrete invulling van de samenwerkingsovereenkomst met Jeugdhulp.
- De managers en projectleiders hebben de financiële maandrapportages niet maandelijks ontvangen. Daarbij hebben zij geen maandelijks toelichting en advies gekregen over hun maandelijks budgetten.
- Door de aandacht die uitging naar de ontwikkeling en implementatie van OCTO is het in het eerste half jaar niet gelukt om het 100% tijdschrijven te implementeren.
- De facturatie van de DBC's heeft wat vertraging opgelopen. Dit proces hebben we nu goed in de hand.
- Er is tot mei 2009 niet maandelijks gedeclareerd bij het zorgkantoor.
- Implementeren en optimaliseren van OCTO t.b.v. betrouwbare urenregistratie t.b.v. verantwoording van DBC's en AWBZ productie en andere budgetten t.b.v. een integraal tijdschrijfsysteem. Hier is hard aan gewerkt maar dit proces heeft vertraging opgelopen.
- De interne controle is wel vastgelegd op papier maar heeft nog geen adequate uitvoering gehad.
- Nog niet alle functieonderdelen (interne controle, beleidscontrole en de signaleringsfunctie) van de controllersfunctie zijn nog niet volledig tot zijn recht gekomen.
- Ook in 2009 hebben de teams ASHG en KJTC F structureel gewerkt aan kwaliteitsverbetering (onder andere op het gebied van productie en personeelstevredenheid). Beide teams hebben hierop belangrijke resultaten geboekt. Echter beide teams hebben het kwaliteitmanagementsysteem nog niet dermate geïntegreerd dat er sprake is van volledig integraal management. In 2010 zal hier blijvend aandacht naar uit moeten gaan.
- Ziekteverzuim is net niet onder de norm van 5,5% gebleven maar was over 2009 5,6%
- Het team Ambulant heeft in 2009 geen adequate bedrijfsvoering weten te veroorzaken.
- Dossiers bij team Ambulant zijn niet structureel op orde.
- De AWBZ productie is bij het team Ambulant niet gehaald.



*Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

...eel bereikt hebben in 2009. Hier mogen en kunnen we Fier op  
zijn! Desalniettemin vindt Fier Fryslân dat er nog veel werk aan de winkel is. In 2010 gaat Fier Fryslân  
er met vereende krachten tegen aan. We zetten ons in om ons koersdocument 'Met Passie 2010-2013'  
en de daaraan gerelateerde werkplannen te realiseren.  
In 2010 speciale aandacht naar het Centrum Ambulant. We gaan wat is blijven liggen oppakken en  
springen in gaten waar hulp nodig is, we blijven werken aan werk.

Leeuwarden, februari 2010

Anke van Dijke, Linda Terpstra, Amanda de Wind, Bonnie van der Veen, Charlotte van der Wall, Loet  
Schoonhoven (vanaf november), Gea Flood, Jolanda Ingeneeger (tot november), Henk Kwant (tot 1  
oktober), Lieuwe Koldijk (vanaf 1 oktober) en Sarah van Deel.