

# Groeien met behoud van kwaliteit van zorg

Rubix zorg jaarverslag 2020





# Inhoud

8	Voorwoord
10	Het ontstaan
14	De mensen achter Rubix
19	Fases van een traject
23	Omgaan met incidenten en klachten
27	Samenwerken
31	Jaarplan
41	Regio's 2020



# Voorwoord

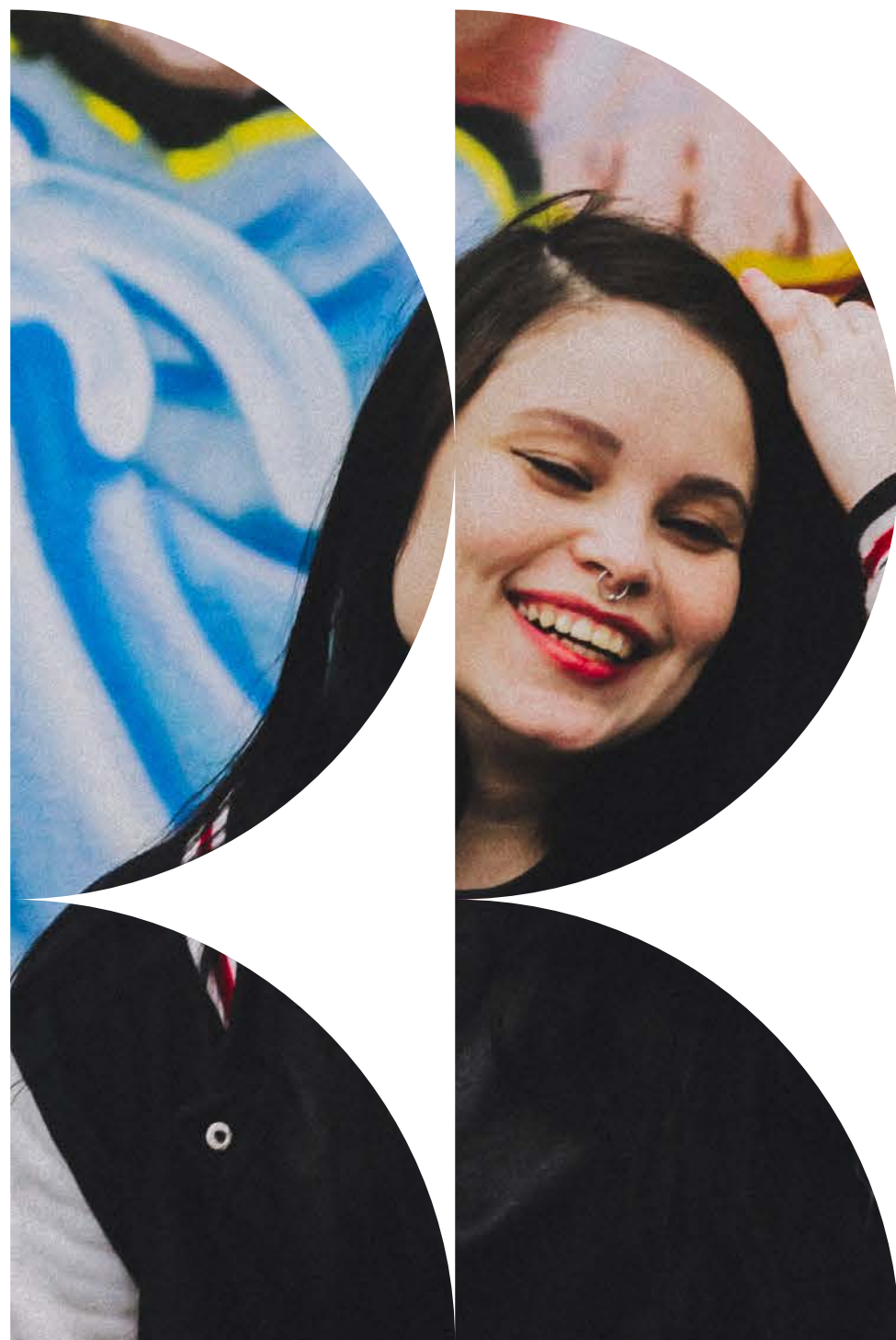
Als we terugkijken op het jaar 2020, komen er veel verschillende dingen naar voren. Dingen die wij als organisatie niet hebben verwacht of waar wij niet op hebben durven hopen. De ontwikkelingen hebben zich in het afgelopen jaar in hoog tempo opgevolgd. Interne en externe ontwikkelingen naar aanleiding van de groei van onze organisatie. Die groei heeft onze flexibiliteit flink op de proef gesteld. We kunnen stellen dat we deze proef met goed gevolg hebben doorstaan. Daarmee is een goede basis gelegd voor de komende jaren.

In dit jaarverslag neemt Rubix zorg de lezer mee in de ontwikkelingen van afgelopen jaar. We zoomen in op de groei die wij als organisatie hebben doorgemaakt en de manier waarop dit van invloed is op onze zorg. Ook beschrijven we de manier waarop wij onze processen vormgeven die bijdragen aan de zorg die wij leveren, en hoe we omgaan met veranderingen.

Daarnaast leggen wij met dit jaarverslag verantwoording af richting onze jongeren, de ouders/verzorgers en onze stakeholders.

Namens het bestuur,

Frank Wienen en Justin Mul



# Het ontstaan

In maart 2019 is Rubix zorg opgericht vanuit de wens passende hulp en ondersteuning te bieden aan jongeren en hun netwerk, als het om welke reden dan ook thuis even niet meer gaat.

Wij beseften dat de jeugdzorg en de (gesloten) plaatsingen in instellingen niet meer van deze tijd zijn. De jeugdzorg heeft de opdracht kinderen op te laten groeien in een omgeving die als thuis voelt, maar de praktijk is weerbarstig. Gecertificeerde instellingen, wijkteams en organisaties voor jeugdzorg worstel(d)en met deze opdracht. Vrijwel iedereen in het landschap erkent het belang van een veilig thuis voor kinderen en onder-

schrijft de visie dat uithuisplaatsingen an sich schadelijk zijn voor jongeren. Waar mogelijk moet uithuisplaatsing voorkomen worden.

Vooraf voor jongeren die bestempeld worden als 'moeilijke' jongeren en waarbij veiligheid van henzelf of anderen in het geding is, wordt uithuisplaatsing en/of plaatsing in een (gesloten) jeugdzorginstelling al snel als de enige oplossing gezien.

Rubix zorg gelooft in een andere aanpak: het bieden van maatwerk. Om jongeren te ondersteunen in het creëren van een thuis waar (sociale) veiligheid, structuur, huiselijkheid, beschikbaarheid en onvoorwaardelijke aandacht aanwezig zijn. Om dat te bereiken gaat Rubix zorg naast de jongere en/of het gezin staan. Niet om over te nemen, te beperken of te beveiligen, maar om te ondersteunen, te ontlasten en de jongere (opnieuw) in contact te brengen met zijn/haar kwaliteiten en kracht. Op deze manier kan uithuisplaatsing in (bijna) alle gevallen voorkomen worden.

Deze werkwijze vraagt om buiten de kaders te durven denken, de handschoen op te pakken ook waar andere organisatie dat vanwege contra indicaties niet doen, en per kind en gezin te kijken naar wat nodig is. Dat vraagt flexibiliteit, lef en het nemen van verantwoordelijkheid. Van ons, maar ook van zorgaanbieders en verwijzende instellingen.

In dit jaarverslag kijken we samen terug op hoe wij bovenstaande weten te realiseren. We kijken naar wat er is gebeurd in 2020, wat goed ging en wat voor verbetering vatbaar is. We beschrijven de huidige staat van de organisatie, de visie richting de toekomst en de wijze waarop onze organisatie is vormgegeven.



**“Waar mogelijk moet uithuisplaatsing voorkomen worden.”**

# De mensen achter Rubix zorg

Rubix zorg startte in 2019 vanuit de wens passende hulp en ondersteuning te bieden aan jongeren bij wie het thuis even niet meer gaat. Om te ondersteunen, te ontlasten en de jongere (opnieuw) in contact te brengen met zijn of haar kwaliteiten en kracht. Rubix zorg is in korte tijd gegroeid, zowel qua hoeveelheid medewerkers als jongeren en/of gezinnen aan wie zij zorg mogen bieden. Wie zijn de mensen achter Rubix zorg?

## Interview

# Carlijn van Neijenhof Gedragswetenschapper

**In augustus 2020 is Carlijn bij Rubix zorg gestart als gedragswetenschapper. Dat houdt in dat zij inhoudelijk betrokken is bij alle casussen.** “Ik kijk van bovenaf mee en stuur de ambulante hulpverleners aan op inhoud als zij vastlopen in casussen. Ook help ik hen door bijvoorbeeld handvatten aan te reiken over hoe om te gaan met het gedrag dat jongeren en ouders laten zien.”

**Het werken vanuit contact spreekt Carlijn het meeste aan in de werkwijze van Rubix zorg.** “Ik heb een achtergrond als orthopedagoog en in vorige banen op scholen kwam ook altijd terug dat ik het fijn vind om met kinderen te werken vanuit de relatie. Dat is wat hier gebeurt met de jongere, en dat sluit heel erg bij mij aan.”

**Ambulant hulpverleners komen bij de jongere thuis, Carlijn kijkt als gedragswetenschapper op afstand mee. Op de hoogte blijven van alle casussen kan dan best een uitdaging zijn.** “Om van die afstand een duidelijk beeld te creëren van een casus is het contact met de hulpverleners erg belangrijk. Ik lees mee met de rapportages die hulpverleners per casus schrijven, en daarnaast bel ik regelmatig met de hulpverleners.

Op die manier blijf ik inhoudelijk op de hoogte van wat er speelt.”

### **Wat maakt werken bij Rubix zorg zo leuk?**

“Bij Rubix zorg heerst een informele sfeer. Het is een organisatie waar mensen met passie werken om de jeugdzorg te verbeteren. Iedereen werkt vanuit ambitie en kracht, dat maakt Rubix zorg een hele fijne organisatie om voor te werken. Samen zijn we steeds op zoek om onze hulpverlening te verbeteren. We weten elkaar te vinden als er crisis is en weten wat we aan elkaar hebben. Ik hoop dat ik mezelf mag blijven ontwikkelen, mag blijven leren binnen dit werkgebied, en ik hoop met Rubix zorg mee te groeien.”



## Interview

# Lisa Kuipers Manager ambulante

**Lisa werkt sinds april vorig jaar bij Rubix zorg als manager ambulante, ze was de eerste medewerker die Rubix zorg in dienst nam.** “Na mijn opleiding ben ik gestart bij Horizon jeugdzorg in Harreveld. Justin was daar mijn leidinggevende, en we hebben altijd contact gehouden. Toen ik als jeugdbeschermer werkte zag ik dat Justin en Frank met Rubix zorg begonnen. De visie die zij hebben op jeugdzorg - uithuisplaatsing voorkomen, aansluiten bij de jongere en een traject starten vanuit contact - is precies wat wij als jeugdbeschermers nodig hebben, dacht ik toen. We spraken de wens uit dat ik bij Rubix zorg zou komen werken zodra het kon, dat werd al heel snel.”

**Als manager ambulante houdt Lisa zich bezig met het coachen van de medewerkers van Rubix zorg. Zij voert intake- en evaluatiegesprekken en matcht jongeren aan de ambulante hulpverleners.** “Dat is ook meteen een uitdaging, om de juiste mensen op de juiste plek te zetten. Inmiddels hebben we een steeds maar groeiende groep medewerkers, met in totaal zo'n 150 casussen. Ik vind het belangrijk om tijd te maken voor contact met onze medewerkers, waarbij het niet altijd meteen over de casus gaat. De grootste uitdaging vind ik hen laten vertragen waar dat nodig is. Ze hoeven niet altijd mee in de snelheid van het werk, want vertragen maakt dat ze even stilstaan bij hun eigen handelen. Dat leidt vaak tot nieuwe inzichten.”

**Bij het aannemen van medewerkers let Lisa vooral op talent.** “Wij vinden dat je in de jeugdzorg het verschil kunt maken door te starten met contact maken en niet met doelen stellen. In het sollicitatiegesprek moet ik voelen dat iemand talent heeft om het contact met de jongere aan te gaan, en dat ook belangrijk vindt. Dat iemand humor heeft, en niet te serieus is of te gekaderd in zijn denken. Rubix zorg biedt niet veel kaders, daar moet je mee om kunnen gaan.”





In een jaar tijd is Rubix zorg gegroeid van een organisatie met drie mensen naar een constant groeiend medewerkersbestand, inclusief een gedragswetenschapper, administratief medewerker en twee extra managers ambulans. “We wilden niet dat die groei invloed zou hebben op de kwaliteit van de zorg. We hebben het veel gehad over hoe we ‘goed’ konden groeien. We willen dat de ambulans hulpverleners zich aan ons binden en ons weten te vinden als er iets is, net zoals de jongeren de hulpverleners weten te vinden.”

### “De jongere kan terugvallen op één iemand die langdurig betrokken is.”

Wat levert de aanpak van Rubix zorg op? “Op de lange termijn veiligheid in het gezin, veiligheid voor de jongere. De jongere kan terugvallen op één iemand die langdurig betrokken is. Het kan zijn dat dit lange tijd niet nodig is, omdat het goed gaat, maar op het moment dat er stront aan de knikker is weet de jongere dat hij jou mag bellen. Dat creëer je met vertrouwen. Ik denk dat je dat als organisatie moet bieden, dat je dat lijntje kunt oppakken zodat de jongere niet een heel nieuw traject in hoeft.”



## Interview

# Van begeleid jongere naar stagiaire bij Rubix zorg

**Rubix zorg investeert in contact maken en het opbouwen van een vertrouwensband. Hoe gaat dat er in de praktijk aan toe? We spraken één van de jongere die door Rubix zorg begeleid is en er nu stage loopt.**

“Een aantal jaar geleden woonde ik op een leefgroep op Harreveld. Frank was daar toen afdelingshoofd. Toen ik naar huis ging, kwam ik opnieuw met Frank in contact. Hij was toen Rubix zorg gestart, zo is hij uiteindelijk mijn begeleider geworden.”

**Geen klik.** “In het begin hadden we helemaal geen klik met elkaar. Dat is gekomen nadat we elkaar beter leerden kennen. In het begin ging de begeleiding best moeizaam, omdat ik van mezelf geen prater ben. Om bezig te blijven en het contact op te bouwen, zijn we gaan boksen.”

**Naarmate de begeleiding vorderde leerden ze elkaar steeds beter kennen en nam het vertrouwen toe.** “Toen vond ik het fijn om af en toe te vertellen wat er met me aan de hand was, zonder dat ik daar te diep op in hoefde te gaan. Frank voelde meer als een buddy,

niet echt als een hulpverlener. Daardoor voelde het vertrouwd om dingen over mezelf los te laten. Dat was anders dan ik eerder had ervaren met hulpverlening.”

**“Boksen zijn we altijd blijven doen samen.”**

**Op een gegeven moment was begeleiding vanuit Rubix zorg niet meer nodig. Het contact is wel gebleven.**

“Boksen zijn we altijd blijven doen samen, en toen ik een stage nodig had vanuit school heb ik Frank gevraagd of dat bij Rubix zorg mocht. Ik kreeg een ‘ja’ te horen en kon het volgende schooljaar meteen beginnen, wat natuurlijk heel tof is.”

**Hoe ziet een stagedag bij Rubix zorg eruit?**

“Samen met de hulpverlener ga ik bij een jongere langs, dan gaan we naar zwembad of koken we. Daarnaast moet ik stageopdrachten afronden, bijvoorbeeld onderzoek doen naar de ondersteuningsvraag van de jongere of helpen bij dagbesteding.”

# Fases van een traject

## Fase 1

# Contact maken

In deze eerste fase ligt de nadruk op contact maken. Na aanmelding plant de ambulante hulpverlener een kennismakingsgesprek met de jongere en direct betrokkenen. Hier begint het investeren in de vertrouwensband. Rubix zorg doet wat nodig is om de vertrouwensband te creëren. Samen voetballen, huiswerk maken of mee naar dansles. Zolang het

bijdraagt aan het totstandkomen van contact staan wij ervoor open! Wanneer de vertrouwensband goed zit, worden er samen doelen opgesteld. Rubix zorg stelt op voorhand geen contra-indicaties. Iedere jongere, naaste, jeugdbeschermer en/of wijkconsulent met een hulpvraag is welkom bij Rubix zorg.

### Fase 3

## Borging

In de laatste fase staat het borgen en afsluiten van de zorg centraal. Het gaat dusdanig goed met de jongere, dat de zorg kan worden afgebouwd. Hier wordt een persoon uit het netwerk van de jongere ingezet die beschikbaar blijft als de hulp van Rubix zorg stopt.

Ook wanneer doelen behaald zijn en de directe ambulante hulpverlening vanuit Rubix zorg stopt, zijn en blijven wij beschikbaar. Zowel de jongere als het betrokken netwerk kunnen te allen tijde voor advies of ander contact bij ons aankloppen!

### Fase 2

## Samen op pad

In deze fase staat de reden van aanmelding op de voorgrond. De ambulant hulpverlener gaat samen met de jongere aan de slag met de opgestelde doelen. De ambulant hulpverlener stemt de aanpak af op de jongere en wat hij/zij nodig heeft. De aanpak is niet op voorhand gericht op verandering. Door de relatie aan te gaan met de jongere en onvoorwaardelijk beschikbaar te zijn, ontstaat er vanzelf ruimte voor verandering of ontwikkeling. Hulpverlening stopt naar onze mening niet buiten kantooruren. Wij zijn dag

en nacht beschikbaar voor de jongeren die wij begeleiden.

Na 6 maanden volgt een evaluatiegesprek met alle betrokken partijen (ambulant hulpverlener, jongere, ouders/verzorgers, aanmelder). In dit gesprek worden de doelen besproken en bijgesteld of afgerond. Ook kijken we hier naar de intensiteit van de zorg en of deze nog aansluit bij de situatie. Deze fase wordt herhaald zolang dat nodig is.

# Omgaan met incidenten en klachten

Rubix zorg hecht veel waarde aan de ervaring die jongeren, ouders/verzorgers en betrokkenen hebben met de verleende zorg. Het is belangrijk dat jongeren weten waar zij terecht kunnen als zij met onvrede rondlopen. Onvrede staat een succes in de weg en naar de mening van Rubix zorg is niemand daarbij gebaat! De klachtenprocedure is daarom opgenomen op de website en wordt in ieder traject onder de aandacht gebracht bij alle betrokkenen.



# Klachtenportaal

Rubix zorg is aangesloten bij het klachtenportaal zorg. Zo kijkt bij eventuele onvrede omtrent onze dienstverlening een onafhankelijk bemiddelaar mee. In 2020 zijn er via dit portaal twee klachten binnengekomen. Na het ontvangen van de klacht heeft Rubix

zorg in beide gevallen binnen zes weken een schriftelijke reactie gegeven op de klacht. In beide gevallen was de reactie vanuit Rubix zorg afdoende en naar tevredenheid. De klachten zijn niet doorgezet naar een officiële klachtencommissie.

# Incidenten

De zorg die Rubix zorg biedt is vaak heftig en zwaar. Gezinnen en jongeren bevinden zich in crisis. Zij hebben voor een langere tijd intensieve ondersteuning nodig om de eigen kracht terug te vinden en samen (of zo samen mogelijk) te kunnen blijven leven. In deze heftigheid zijn er incidenten en vinden er situaties plaats waarin van onze professionals en de professionals waarmee wij samenwerken gevraagd wordt om de veiligheid te beoordelen. Incidenten zijn maandelijks gespreksonderwerp binnen het beleidsoverleg. Eens per jaar wordt er een overzicht besproken van alle gemelde incidenten gedurende het afgelopen jaar.

In 2020 is er een incident gemeld van huiselijk geweld en/of kindermishandeling en vier incidenten van verbale en/of fysieke agressie.

Er zijn wellicht meer situaties geweest die ook een incidentmelding waard waren. Daarom willen we het melden van incidenten volgens ons incidenten en calamiteiten protocol nadrukkelijker onder de aandacht brengen bij de medewerkers van Rubix zorg. Dit is besproken in de jaarlijkse (grote) management review.

Belofte:

Rubix zorg stelt op voorhand geen contra-indicaties. Iedere jongere met een hulpvraag is welkom zich aan te melden.

“Rubix zorg heeft de ervaring en expertise om de meest complexe situaties aan te gaan.”

– Jeugdconsulent bij de gemeente

# Samen- werken

Rubix zorg gelooft in samenwerken en niet in concurrentie. Het is niet reëel om niet buiten de mogelijkheden en de krachten van onze eigen organisatie te denken. Ook gaat het ten koste van de jongeren en de gezinnen die wij begeleiden.

Niet bang zijn om hulp te vragen en professionals van andere organisaties in te schakelen ligt ten grondslag aan onze werkwijze. Wij zijn goed in wat wij doen en streven

verschillende organisaties op casus niveau in contact. Denk hierbij aan organisaties die MST, residentiële jeugdhulp of verschillende vormen van therapie bieden.

**“Wij zijn goed in wat wij doen en streven naar een continue verbetering, maar er zijn ook grenzen aan ons kunnen.”**

naar een continue verbetering, maar er zijn ook grenzen aan ons kunnen. Dit erkennen en herkennen zorgt ervoor dat wij in veel trajecten andere organisaties betrekken om de draagkracht van jongeren en gezinnen te vergroten. Wij zijn om deze reden met veel

In 2021 hopen wij deze samenwerkingen niet alleen incidenteel en op casusniveau vorm te geven. Ook willen we organisatieoverstijgend vormgeven aan samenwerkingen, met behoud van eigen identiteit.

# Jeugdbeschermer

Soms hebben jongeren in een bestaande casus net iets extra's nodig, waarvan de jeugdbeschermer denkt dat Rubix zorg het kan bieden. Rubix zorg wordt dan gevraagd mee te denken. We gingen in gesprek met één van deze jeugdbeschermers.

**“Rubix zorg investeert in contact maken, waardoor de jongere zich vertrouwd voelt om aan zijn of haar thema's te werken.”**

“Als jeugdbeschermer voer ik opgelegde kinderbeschermingsmaatregelen uit in het gedwongen kader. Ook ondersteun ik gemeentes/wijkteams die in een vrijwillig kader werken, maar soms ook te maken hebben met meer complexere casussen. In een aantal casussen heb ik met Rubix zorg te maken. Toen Rubix zorg zich een aantal jaren geleden op ons kantoor kwam voorstellen, werd ik gelijk enthousiast. En dat ben ik nog steeds.”

**Wat maakt je zo enthousiast?**

“Frank en Justin hadden een bepaalde visie op de jeugdhulpverlening. Dat is mij

bijgebleven. Zij vonden dat dit eigenlijk anders ingericht moest worden en zeiden: ‘wij gaan iets anders doen, gaan echt naast de jongere staan en haken niet zomaar af’. Daar werd ik heel enthousiast van.”

**Wat doet Rubix zorg anders dan andere organisaties?**

“De meeste organisaties hebben een start en einddatum voor een traject. Zij stellen doelen op, en of deze doelen wel of niet behaald zijn, zij sluiten het traject af. Dat vind ik het grootste verschil met Rubix zorg. Zij staan eerst lang stil bij het contact, als dat een paar maanden duurt dan is dat zo. Pas als er contact is, gaan zij verder met doelen stellen. Door te investeren in het contact heeft de jongere het gevoel dat de hulpverlener niet zomaar uit diens leven verdwijnt. Ook niet bij

**“Rubix zorg praat niet over de jongere, maar altijd met de jongere.”**

moeilijk gedrag. Ik heb Rubix zorg nog nooit horen zeggen dat een casus te complex is.”

“Het is heel prettig om samen te werken met Rubix zorg. Als jeugdbeschermer zijn wij als het ware de casusregisseur. Wij zetten de hulpverlening - bijvoorbeeld Rubix zorg - in om de ontwikkelingsbedreiging op te heffen. Dan is de vraag aan Rubix zorg of zij naast de jongere willen gaan staan om te onderzoeken waar de jongere tegenaan loopt en wat er nodig is. Daar hebben we overeenstemming over, altijd met de jongere erbij. Rubix zorg praat niet over de jongere, maar altijd met de jongere, wat ik super goed vindt.”

**Wat is het resultaat van deze aanpak?**

“Dat verschilt natuurlijk per casus, maar ik zie wel dat er daadwerkelijk contact is tussen de ambulante hulpverlener en de jongere. De jongere reageert daardoor anders op de hulpverlening. Ouders hebben soms het idee dat Rubix zorg alleen maar leuke dingen doet met de jongere, maar daardoor ontstaat er contact en vertrouwen. Rubix zorg staat naast de jongere en keurt de jongere nooit af op basis van gedrag, waardoor de jongere zich vertrouwd voelt om aan zijn of haar thema's te werken. In een van onze casussen leidde dat tot het hoogst haalbare: van wekelijkse geweldsincidenten in de thuissituatie naar weken dat er helemaal geen ruzie thuis is.”



# Jaarplan

Een van onze kern taakstellingen aan het begin van 2020 was dicht bij ons doel blijven, ondanks vele kwaliteitsontwikkelingen die in de planning zaten. Dit doel was en is het bieden van goede zorg zonder veel (administratieve) rompslomp, omdat dit onnodig veel tijd en aandacht wegneemt van de kern. Die kern is goede en snelle zorg leveren aan jongeren en gezinnen die dat nodig hebben/hadden.

Ons jaarplan was dan ook beknopt en toegespitst op zes doelen:

- 1 Eind 2020 heeft Rubix zorg een nieuw product ontwikkeld;
- 2 Eind juni is Rubix zorg ISO gecertificeerd;
- 3 Eind 2020 heeft Rubix zorg omschreven welke methodische elementen de basis vormen van de werkwijze;
- 4 Eind juni heeft Rubix zorg haar personeelsbeleid beschreven;
- 5 Eind 2020 is Rubix zorg ook in Food Valley, Twente, Midden IJssel/Oost-veluwe en de Achterhoek een gecontracteerde aanbieder;
- 6 Rubix zorg verbetert haar dienstverlening continu.

In dit hoofdstuk beschrijven wij per gesteld doel of en hoe deze doelen zijn behaald.



## Doel 1

# Een nieuw product

Tijdens het vaststellen van het jaarplan begin 2020, hadden wij een aantal zaken in ons hoofd. Wij hebben meerdere producten tegen het licht gehouden en bekeken of dit onze zorg zou kunnen verbeteren. We hebben er echter voor gekozen dit doel te parkeren voor dit jaar. De reden hiervoor is dat onze huidige,

ambulante zorg een dusdanige ontwikkeling en groei doormaakte dat wij onze volledige focus hier op wilden houden. Die focus lag op continuering, doorontwikkeling en verbetering. Punt 6 beschrijft hoe wij dit hebben gedaan.

## Doel 2

# ISO certificering

Eind 2019 kreeg Rubix zorg het bericht dat de regio centraal Gelderland een nieuwe aanbesteding had uitgeschreven. Hierbij zou men het op dat moment actuele aantal gecontracteerde zorgaanbieders willen terugbrengen. De focus lag op het maken van een kwaliteitsslag. Een van de eisen was dat iedere zorgaanbieder die vanaf juli 2020 gecontracteerd wilde blijven, moest voldoen aan nieuwe kwaliteitseisen. Deze

kwaliteitseisen moeten aantoonbaar zijn met een kwaliteitskeurmerk, zoals HKZ, dan wel ISO certificering.

Wij hebben contact gezocht met een kwaliteitsadviseur, Sterrenberg organisatie en advies. Samen met hem hebben wij ons kwaliteitsmanagementsysteem opgezet en beschreven. Het resultaat is het behalen van het ISO 9001 kwaliteitskeurmerk.

## Doel 3

# Methodische elementen

In 2019 is Rubix zorg benaderd door het programma OPaZ (Ondersteuning Passend Zorgaanbod). Een programma vanuit het ministerie van VWS. Door middel van actieonderzoek wilde OPaZ door het hele land 8 a 10 vernieuwende en jonge zorginitiatieven ondersteunen en begeleiden. Rubix zorg wilde met het actieonderzoek de volgende vraag beantwoord zien: welke methodische elementen liggen ten grondslag aan de werkwijze van Rubix zorg en vormen de basis voor onze dienst en hulpverlening?

Daarnaast was en is het de uitdaging die basis niet te verliezen. Ook als de organisatie blijft groeien. We willen deze basis op iedere nieuwe medewerker overdragen en hem/haar ervan doordringen.

In de basis kenmerkt de hulpverlening van Rubix zorg zich door de kernwaarden onvoorwaardelijkheid en beschikbaarheid. Vanaf de start van een traject gaan wij naast de jongere(n) en de gezinnen staan. Ons enige en belangrijkste doel is het tot stand brengen van een vertrouwensband tussen hulpverlener en de jongere(n), dan wel de gezinnen. Pas als die vertrouwensband er is, worden de doelen gesteld. De hulpverlener begint met het aangaan van een relatie. Dit betekent ook dat wij een jongere of een gezin, ongeacht hoe een traject zich ontwikkelt, niet loslaten. Wij blijven onvoorwaardelijk betrokken. Pas als het traject ook vanuit de jongere en de gezinnen op een positieve wijze afgesloten kan worden doen we dat. De basis die hieraan ten grondslag is het werken vanuit de **presentiebenadering**.

Uit deze zoektocht is een training ontwikkeld voor nieuwe medewerkers. Deze training is eind 2020 voor de eerste keer gegeven.

Werken vanuit de **presentiebenadering** betekent dat de relatie tussen de jongere en de ambulant hulpverlener de basis vormt voor hulp en ondersteuning. Onze werkwijze is dan ook niet op voorhand vastgesteld. Samen met de jongere, zijn/haar betrokken netwerk en de aanmelder inventariseren wij wat de hulpvraag is en wat er minimaal nodig is om de jongere weer op weg te helpen.

## Doel 4

# Personeelsbeleid

Eind 2019 begon de organisatie hard te groeien. Er ontstond een behoefte aan een duidelijke visie op personeel en een gedegen personeelsbeleid. Het doel begin 2020 was om eind juni 2020 het personeelsbeleid te hebben beschreven. Dit beleid moest aansluiten bij onze kernwaarden en staan voor onze organisatie en ons personeel.

Het personeelsbeleid moest terugkomen in ons kwaliteitsmanagementsysteem voor de ISO certificering. Daarom hebben we dit in juni 2020 geschreven en geïntegreerd in ons kwaliteitsmanagementsysteem. Dat wil niet zeggen dat het een statisch document is. Net als de gehele organisatie, groeit dit document ook mee. We passen het aan waar nodig.

## Doel 5

# Nieuwe contracten

Het doel was om eind 2020 ook in Food Valley, Twente, Midden IJssel/Oost-veluwe en de Achterhoek een gecontracteerde aanbieder te zijn.

We startten het jaar als gecontracteerde aanbieder in de regio Rivierenland en Centraal Gelderland. Ook werkt Rubix zorg op basis van veeg contracten. Bijvoorbeeld in Nijmegen. Aanbesteden in deze regio was geen doel, omdat de aanbesteding dicht is en voorlopig niet open gaat.

Gedurende 2020 zijn wij, door het doen van aanbestedingen, zowel gecontracteerd door de regio Food Valley, Midden IJssel/ Oost Veluwe en de Achterhoek. Daarnaast is de

aanbesteding voor de regio Twente eind 2020 ingediend. Begin 2021 kregen wij het bericht dat wij nu ook in deze regio een gecontracteerde zorgaanbieder zijn.

Een belangrijk besluit dat Rubix zorg heeft genomen is de komende jaren te focussen op de regio's waar wij nu actief zijn. Hier ligt nog een groot potentieel. Verdere uitbreiding van contractering kan voor een groei zorgen die onverantwoord is, waarbij de kwaliteit onder druk kan komen te staan.

De basis van onze organisatie is het bieden van goede zorg en die zorg te leveren vanuit onze visie. Dat blijft zo. Daarom is verdere uitbreiding qua regio's niet verantwoord.

Belofte:

**Belofte: Rubix zorg werkt niet met wachtlijsten. Iedereen kan meteen terecht.**

**“Waar we eerder van het kastje naar de muur gestuurd werden, kon Rubix zorg meteen starten. Dat is uniek.”**

– Jeugdconsulent bij de gemeente

In het tevredenheidonderzoek vragen wij feedback op onze dienstverlening. De scores worden uitgedrukt in een cijfer tussen de 1 en de 10. In het onderzoek van 2020 waren de cijfers als volgt:

8,1

Algemene tevredenheid van ouders/verzorgers

8,4

Algemene tevredenheid van jongeren

8,4

Algemene tevredenheid samenwerkingspartners

## Doel 6

# Verbetering dienstverlening

Rubix zorg verbetert haar dienstverlening continu. Rubix zorg is een jonge organisatie. Vanaf de start zijn wij continu op zoek geweest naar hoe wij de visie en missie van Rubix zorg kunnen uitdragen en verbeteren. Wat is daarvoor nodig en hoe kunnen wij als organisatie de kwaliteit blijven bieden waar wij voor staan?

Onderstaande punten dragen bij aan het continue verbeteren van onze dienstverlening:

- 1 **Onze medewerkers voelen zich verbonden met onze visie en kijk op zorg verlenen. Wij investeren in hen door deskundigheidsbevordering aan te bieden;**
- 2 **Het optuigen van het kwaliteitsmanagementsysteem;**
- 3 **Het stroomlijnen van onze processen;**
- 4 **Onze werkwijze verder verduidelijken (met behulp van het OPaZ actieonderzoek);**
- 5 **Jaarlijks afnemen van een tevredenheidsonderzoek onder jongeren, ouders en verzorgers, en de stakeholders/samenwerkingspartners (jeugdbeschermers/ wijk en jeugdconsulenten of andere plaatsende organisaties).**

Uit het tevredenheids-  
onderzoek kwamen de  
volgende verbeterpunten  
naar voren:

## Communicatie

Communicatie en samenwerking. Dat is waar Rubix zorg voor staat. Wij vinden het belangrijk dat iedereen binnen Rubix zorg duidelijk en goed communiceert met de betrokkenen binnen de caseload. Ook al kan het lastig zijn om alle partijen goed op de hoogte te houden van de zorg die wij leveren. Vooral wanneer jongeren dit liever niet willen en de vertrouwensband daarmee in gevaar komt.

Tijdens de presentatie van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek hebben wij dit aan onze medewerkers uitgelegd. Binnen de tweewekelijkse casuïstiek besprekingen besteden wij dan ook extra aandacht aan het meenemen van het betrokken netwerk.

## Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Rubix zorg is 24 uur per dag bereikbaar voor haar jongeren, hun ouders/verzorgers en de samenwerkingspartners. In eerste instantie ligt deze taak bij de betrokken ambulante begeleider. Als diegene niet te bereiken is, dan is er een achterwacht bereikbaar. We optimaliseren de bereikbaarheid door een algemeen nummer aan te schaffen. Dit nummer wordt buiten kantooruren doorgeschakeld naar de dienstdoende achterwacht. Het nummer staat op de website. Alle persoonlijk begeleiders hebben hun jongeren en netwerk hiervan op de hoogte gebracht.

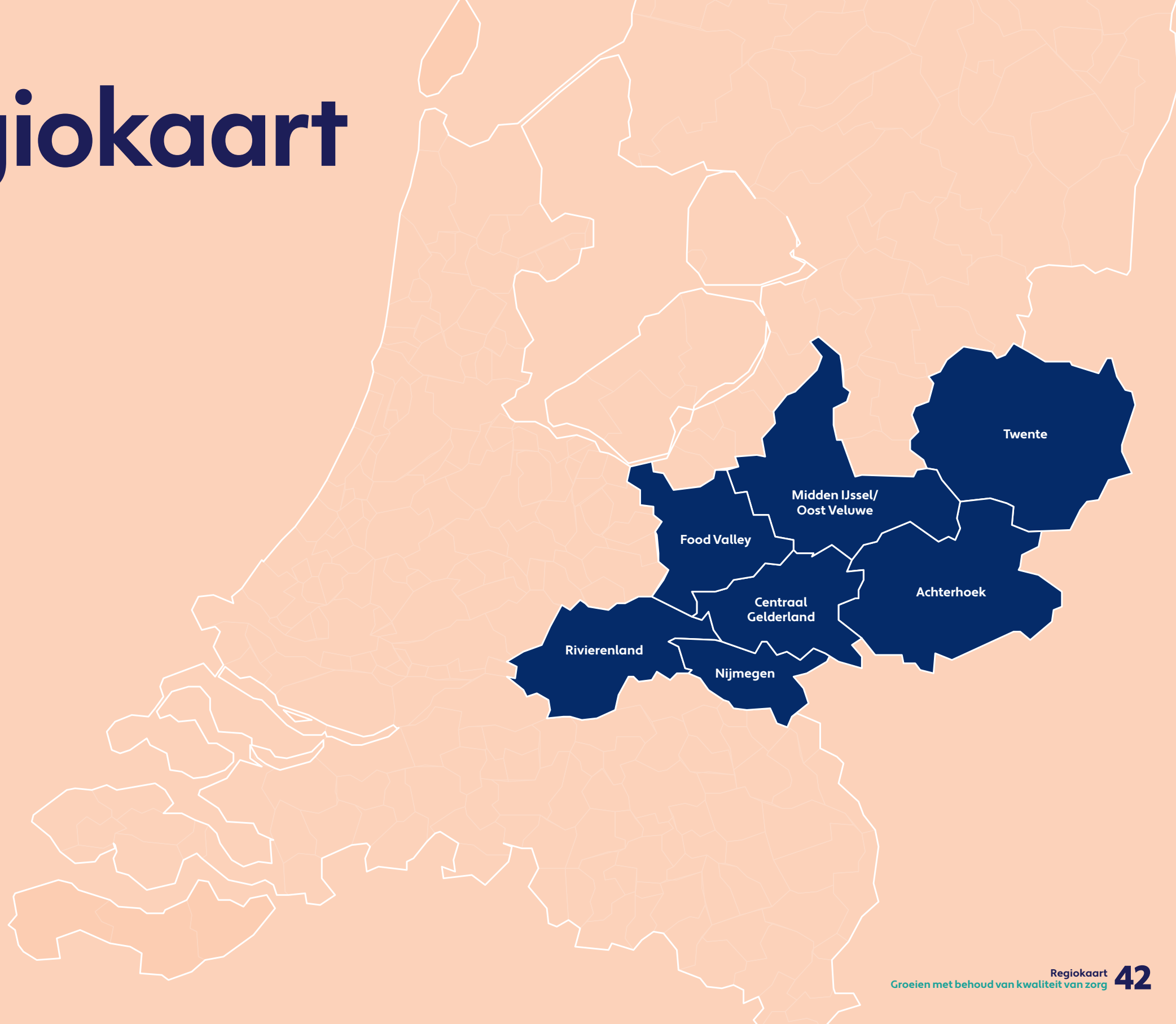
## Zichtbaarheid van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure staat nu ook op de website. Daarnaast is deze bij alle lopende trajecten aan alle jongeren, ouder(s)/verzorgers en samenwerkingspartners uitgedeeld en onder de aandacht gebracht. De klachtenprocedure maakt onderdeel uit van de intake map. Deze wordt aan de start van nieuwe trajecten uitgedeeld tijdens het intakegesprek. De partijen die tijdens dit gesprek aanwezig zijn worden expliciet gewezen op de klachtenprocedure.

“Eindelijk  
passende hulp...”

– Jeugdbeschermer

# Regiokaart





Meer weten over Rubix zorg?

Lees dan de [bijdrage](#) van Rubix zorg in het magazine 'De Aanpakkers' of ga naar onze website.

[info@rubixzorg.nl](mailto:info@rubixzorg.nl)

[www.rubixzorg.nl](http://www.rubixzorg.nl)

Mr E.N. van Kleffensstraat 6

6842 CV Arnhem

085 200 6747