

Leger des Heils W&G Noordoost



# Kwaliteitsrapportage Beschermd Wonen Groningen 2023

---

Versie

1.2

Opgesteld

29-03-2023

Vastgesteld

26-04-2023

Eigenaar

Beleid & Kwaliteit

# Voorwoord

Jaarlijks wordt er een kwaliteitsrapportage gemaakt naar aanleiding van de thema's uit het Kwaliteitskader Beschermd Wonen Groningen (2016). Deze rapportage gaat over het jaar 2023. In november 2021 is de afdeling verhuisd van het Damsterdiep naar de van Swietenlaan in Groningen. Een mooie ontwikkeling waardoor de deelnemers nu in een prettigere omgeving verblijven die ook voldoet aan de wensen van deze tijd. In de rapportage leest u meer over deze en andere ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden in 2023. De rapportage is tot stand gekomen op basis van gesprekken met de afdeling Beschermd Wonen Groningen en recente auditgegevens.

In het kader van het toezicht op de WMO 2015 is er op 18 maart 2024 een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de voorziening Beschermd Wonen die door het Leger des Heils in de provincie Groningen geboden wordt. De toezichthouders hebben een bezoek gebracht aan de locaties en gesproken met de regiomanager, de teammanager Beschermd wonen Groningen, de kwaliteitsmedewerker, een trajectmanager, een persoonlijk begeleider van Beschermd Wonen en een deelnemer van Beschermd Wonen.

Tijdens het bezoek zien de toezichthouders een overzichtelijk en opgeruimd geheel. De toezichthouders zien in de dossiers dat er dagelijks per deelnemer wordt gerapporteerd in het registratiesysteem Clever. De toezichthouders concluderen dat het Leger des Heils op de drie kwaliteitsthema's Cliënt centraal, Passende en effectieve ondersteuning en Veiligheid voldoet of grotendeels voldoet aan de criteria.

Gedurende het onderzoek komt het Leger des Heils zeer betrokken, coöperatief en transparant op de toezichthouders over.

Als aandachtspunt voor verbetering is genoemd dat de informatie over de Beschermd Wonen locatie op de website van het Leger des Heils geactualiseerd zou kunnen worden.

# Inhoudsopgave

---

Voorwoord .....	2
<b>1 Missie en visie .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Beschermd Wonen .....</b>	<b>4</b>
2.1 Cliënt centraal .....	5
2.2 Passende en effectieve ondersteuning .....	5
2.3 Veiligheid .....	6
2.4 Keten en netwerk .....	6
2.5 Gezonde organisatie/ verantwoorde bedrijfsvoering .....	7



# 1 Missie en visie

Het Leger des Heils Welzijn & Gezondheidszorg (W&G) richt zich op mensen die niet (meer) of nog niet de mogelijkheid hebben om zelfstandig richting te geven aan hun bestaan. Zonder enige vorm van discriminatie, wil W&G er zijn voor de mensen, die om wat voor reden dan ook, dreigen te worden uitgesloten, moeite hebben om mee te doen in de samenleving of geen perspectief meer zien.

Het Leger des Heils richt zich op mensen die als gemeenschappelijk kenmerk hebben dat zij verschillende problemen het hoofd moeten bieden. Meestal beïnvloeden die problemen elkaar in de negatieve zin. Deze complexe problematiek, die mensen zelf niet of in onvoldoende mate kunnen oplossen of verminderen, gecombineerd met de opvattingen in de samenleving over hen, zijn van invloed op de mogelijkheden tot maatschappelijke ontplooiing en de kansen op optimale persoonlijke ontwikkeling.

De wijze waarop de hulpverlening van W&G is ingericht dient ertoe bij te dragen dat deelnemers zo optimaal mogelijk tot hun recht komen.

# 2 Beschermd Wonen

Om maatschappelijke participatie mogelijk te maken is een goede, veilige woonplek een vereiste. De woning, het thuis, geeft de basis voor het opbouwen van een bestaan. Het Leger des Heils vindt het zo zelfstandig mogelijk wonen een belangrijke pijler voor het herstel van het gewone leven. Landelijk gebruiken we onze positie dan ook om dit thema blijvend onder de aandacht te brengen.

Eveneens is wonen één van de zeven pijlers van het meerjarenbeleidsplan waar landelijk gezien mee gewerkt wordt. Vanuit deze pijler wordt genoemd dat herstel begint met een eigen huis of een eigen plek binnen een gemengde- of beschermde woonvorm waarin mensen zich thuis voelen en veilig zijn.

In dat kader heeft Beschermd Wonen Groningen in november 2021 al een belangrijke verandering doorgemaakt toen zij van het Dampsterdiep naar de van Swietenlaan verhuisden. Groot voordeel van deze locatie is dat alle deelnemers een eigen studio hebben. Daarmee voldoet de locatie meer aan de wensen die passen bij deze tijd. Deelnemers hebben meer privacy en kunnen ook beter oefenen met taken die helpen bij het herstel van het gewone leven.

Bij onze beschermde woonplekken is *inclusief wonen met flexibele begeleiding* het uitgangspunt. Inclusief wonen betekent ook dat we de regie zoveel als mogelijk bij onze deelnemers willen laten en dat we deelnemers motiveren om deel te nemen aan het gewone leven.

## 2.1 Cliënt centraal

Iedere twee jaar doet het Leger des Heils een grootschalig cliënttevredenheidonderzoek. De laatste meting is gedaan in november 2023. In het Deelnemer Ervaring Onderzoek (DEO) van 2023 komt naar voren dat deelnemers van het Leger des Heils W&G Noordoost, meestal tot heel vaak (88%), invloed ervaren bij het opstellen van hun plan. Daarnaast geeft 81,3% van de ondervraagden aan dat het zorgplan bijdraagt aan het behalen van de doelen. Het zorgplan wordt samen met de deelnemer gemaakt. Na een half jaar wordt het plan samen geëvalueerd. Elke deelnemer heeft zijn eigen plan die gevuld wordt door middel van een krachteninventarisatie. Deze wordt samen met de deelnemer ingevuld.

Hoe dat zorgplan is vormgegeven en in hoeverre het zorgplan zich richt op de deelnemer is een belangrijk uitgangspunt geweest bij het uitvoeren van de interne dossieraudit. Uit deze dossieraudit bleek dat de zorgplannen binnen Beschermd wonen Groningen voldoen aan geldende regelgeving en kwaliteitskaders. Plannen zijn tijdig opgesteld, worden binnen afgesproken periode geëvalueerd, er worden vragenlijsten gebruikt voor het zo volledig mogelijk opstellen van een zorgplan en doelen worden vanuit het perspectief van de deelnemer geformuleerd.

Een andere manier waarop de deelnemer gehoord wordt is in het maandelijkse bewonersoverleg. De agenda voor dit overleg wordt in samenspraak met de deelnemers opgesteld. Na het overleg verzorgt de teammanager (via de medewerkers) een terugkoppeling.

Bij de intake worden deelnemers gewezen op de klachtenprocedure<sup>1</sup>. De teammanager van de afdeling geeft aan dat deelnemers haar ook vaak opzoeken met vragen en op- of aanmerkingen. De teammanager is benaderbaar en komt ook vaak langs op gezamenlijke groepsmomenten zoals het ontbijt en/of de lunch.

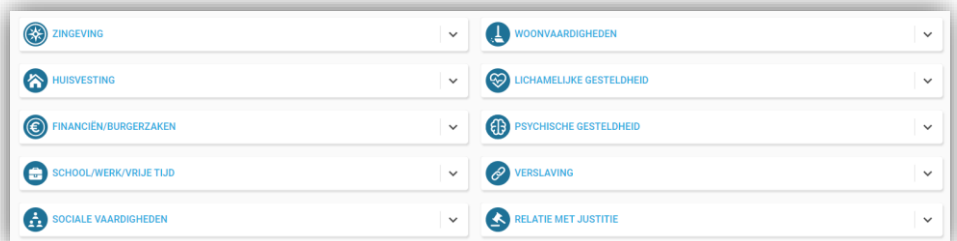
## 2.2 Passende en effectieve ondersteuning

Binnen W&G Noordoost wordt herstelgericht en methodisch gewerkt, ook binnen Beschermd Wonen Groningen. Er wordt ondersteuning geboden op diverse leefgebieden (zie figuur 1).

Om meer aandacht te hebben voor het herstel van het gewone leven is er bijvoorbeeld een vrijwilliger die deelnemers helpt met boodschappen doen.

De deelnemer leert om te plannen en wat voor hem of haar werkt in het omgaan met een weekbudget. etc.

Tevens heeft de locatie een vrijwilliger die samen met bewoners gaat koken.



*Figuur 1; De leefgebieden waar het zorgplan zich op richt*

<sup>1</sup> Sinds 1-1-2024 is er binnen het zorg- & dienstverleningsovereenkomst ook voor de klachtenprocedure die deelnemers kunnen doorlopen bij ontevredenheid.

Een belangrijk onderdeel van het wonen binnen BW Groningen is participatie. Tijdens de intake wordt gekeken wat de wensen en mogelijkheden zijn van de deelnemer als het gaat om dagbesteding. Uitgangspunt hierbij is dat er altijd iets mogelijk is, maar dat dit moet passen bij de fase waarin de deelnemer zich bevindt. Om de drempel naar een passende dagbesteding kleiner te maken, wordt er van maandag tot en met donderdag dagbesteding aangeboden op de locatie. De deelnemer heeft de keuze om in het gebouw te werken of om in de tuin rondom het gebouw te werken. Er wordt gekeken of deze werkzaamheden uitgebreid kunnen worden naar de nabije omgeving van het pand. Er zijn ook mogelijkheden om met de interne dagbestedingstak van het Leger des Heils (50/50) op pad te gaan. Deelnemers richten zich dan op het strippen van woningen.

### **2.3 Veiligheid**

Het thema veiligheid is een standaard onderwerp op de agenda van de teamvergaderingen. Deze teamvergaderingen worden twee keer per maand gehouden. Eén van deze vergaderingen is bedoeld voor deskundigheidsbevorderingen, hierbij komen dan specifieke thema's langs die aandacht behoeven. Onlangs heeft het team een RAT training gehad. Binnen deze training wordt er met behulp van een trainingsacteur geoefend met realistische situaties welke medewerkers meemaken tijdens het uit oefenen van hun werk. Situaties worden aan de hand van videofeedback besproken, waardoor er direct sprake is van een lerend effect.

Per regio wordt elke maand een overzicht gemaakt van alle meldingen. Hierdoor kunnen verbeteringen, ook wat betreft veiligheid, op afdelingsniveau in gang gezet worden. Deze overzichten worden opgesteld door de interne kwaliteitsmedewerker.

In 2021 is gestart met het project Integrale Veiligheid. Dit project heeft betrekking op de hele organisatie, ook op Beschermd Wonen Groningen. De teammanager heeft trainingen gevolgd gericht op het ontwikkelen van een veiligheids- en verbetercultuur op de afdeling. Alle teammanagers zijn getraind door de organisatie Triaspect. Waardoor het analyseren van incidenten maar ook het verbeteren naar aanleiding van incidenten een boost heeft gekregen.

Het Leger des Heils heeft een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en een veiligheidsmanagementsysteem (VMS) dat aansluit op het KMS. Jaarlijks beoordeelt de directie – conform de normen van de HKZ – het functioneren van het VMS en KMS. Naar aanleiding van de beoordeling zijn er verbetermaatregelen die ook worden opgenomen in het verbeterregister. De afdeling kwaliteit checkt bij de verantwoordelijken of de acties worden gedaan, wat het resultaat is en of er eventueel opnieuw acties uitgezet moeten worden om het gewenste doel te behalen.

### **2.4 Keten en netwerk**

Binnen Beschermd Wonen Groningen wordt continu gezocht naar samenwerking met ketenpartners en netwerk om de trajecten van de deelnemers zo passend mogelijk te maken.

Beschermd wonen werkt samen met veiligheidsdiensten, de reclassering en ketenpartners op het gebied van dagbesteding. Daarnaast is er een nauwe samenwerking met behandelaars die betrokken zijn bij het herstelproces van een deelnemer. Denk aan; VNN, Factor 5, Elker, AFPN, Fact team en De Harde Leerschool.

## **2.5 Gezonde organisatie/ verantwoorde bedrijfsvoering**

Het Leger des Heils W&G is HKZ gecertificeerd. Regio W&G Noordoost is in 2023 bezocht door auditoren van DNV-GL. Tijdens het bezoek aan onze regio zijn geen grote afwijkingen geconstateerd. De observaties hebben we gebruikt om onze kwaliteit van zorg waar mogelijk te vergroten. In juni 2024 vindt de eerstvolgende HKZ-audit plaats.

De administratie en registratie van W&G Noordoost wordt op regelmatige basis gecontroleerd door de accountant. De verklaring over de juistheid van onze bedrijfsvoering worden aangeleverd met de zorgverantwoording bij het zogenaamde vaststellingsverzoek van de subsidie. Hieruit blijkt dat we voldoen aan de verplichtingen die gesteld worden door de gemeenten.