

Leger des Heils W&G Noordoost



Kwaliteitsrapportage Beschermd Wonen Groningen 2024

Versie

1.3

Opgesteld

20-05-2025

Vastgesteld

31-04-2025

Eigenaar

Beleid & Kwaliteit

Voorwoord

Jaarlijks wordt er een kwaliteitsrapportage gemaakt naar aanleiding van de thema's uit het Kwaliteitskader Beschermd Wonen Groningen (2016). In deze rapportage leest u over de ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden in 2024. De rapportage is tot stand gekomen op basis van gesprekken met de afdeling Beschermd Wonen Groningen en recente auditgegevens.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1 Missie en visie	4
2 Beschermd Wonen	4
2.1 Cliënt centraal.....	5
2.2 Passende en effectieve ondersteuning	5
2.3 Veiligheid	6
2.4 Keten en netwerk.....	7
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 is het Beschermd Wonen Groningen sinds 2021 gevestigd aan de Swietenlaan in Groningen. 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.

In het najaar van 2025 zal er weer een grootschalig cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden.

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.

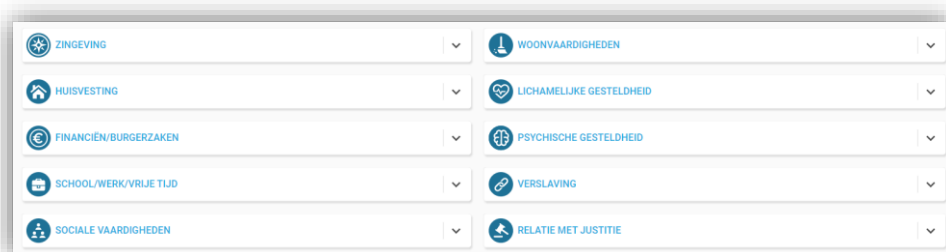
Een andere manier waarop de deelnemer gehoord wordt is in het maandelijke bewonersoverleg. De agenda voor dit overleg wordt in samenspraak met de deelnemers opgesteld. Na het overleg verzorgt de teammanager (via de medewerkers) een terugkoppeling.

Bij de intake worden deelnemers gewezen op de klachtenprocedure¹. 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



Figuur 1: De leefgebieden waar het zorgplan zich op richt

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

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.

Een belangrijk onderdeel van het wonen binnen BW Groningen is participatie. Op gebied van participatie en activering zijn zowel de activeringscoach als de woonbegeleider actief betrokken. 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. Zij worden uitgenodigd deel te nemen aan groepsactiviteiten of huishoudelijke taken. Daarnaast heeft de deelnemer 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. Ook is er een mogelijkheid om werkzaamheden te verrichten in de bedrijfskantine.

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 deskundigheidsbevordingen, hierbij komen dan specifieke thema's langs die aandacht behoeven.

Het team neemt deel aan een coachingstraject. Dit traject is gericht op het versterken van de samenwerking, het vergroten van het gezamenlijk leervermogen en het afstemmen van werkwijzen. Jaarlijks vindt er een teamreflectie plaats. Deze reflectie wordt gevoerd aan de hand van de pijlers uit het jaarplan. De input die hieruit voortkomt, vormt een waardevolle basis voor het opstellen van het jaarplan voor het daaropvolgende jaar.

In 2021 is gestart met het project Integrale Veiligheid, dat de hele organisatie omvat, inclusief Beschermd Wonen Groningen. Alle teammanagers zijn getraind door Triaspect in het ontwikkelen van een veiligheids- en verbetercultuur. Maandijks vindt er binnen Beschermd Wonen een teamoverleg plaats waarin incidenten, thema's en de voortgang rondom deelnemers worden besproken. Dit structurele overleg draagt bij aan het versterken van de veiligheid en de kwaliteit van zorg binnen de woonlocatie. Daarnaast zijn woonbegeleiders aangesteld die een centrale rol vervullen in het stimuleren van dagbesteding en herstel. Zij werken vanuit het principe van presentie en investeren in één-op-één contact met deelnemers. Deze persoonlijke benadering creëert ruimte voor individuele aandacht, waardoor signalen vroegtijdig worden opgepakt. Dit heeft geleid tot een verbeterde analyse en aanpak van incidenten. Dit is terug te zien in de afname van het aantal incidenten op de Beschermd Wonen-locatie.

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, AFDN, Fact team en De Harde Leerschool.

Daarnaast worden er door externe medewerkers van de NA- meetinggroep regelmatig een groepsmeetings op de locatie georganiseerd om deelnemers laagdrempelig kennis te laten maken met NA en hen te ondersteunen in hun herstelproces. De activeringscoach betreft de NA-meetings ook in de gesprekken met deelnemers, om vanuit deze ervaring verder te bouwen aan activering, participatie en herstel.

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.

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 (beve) geconstateerd. De observaties hebben we gebruikt om onze kwaliteit van zorg waar mogelijk te vergroten. De volgende HKZ-audit voor regio W&G Noordoost vindt plaats in juni 2025.

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.