

Leger des Heils W&G Noordoost



Kwaliteitsrapportage Beschermd Wonen Groningen 2025

Versie

1.1

Opgesteld

28-05-2026

Vastgesteld

Eigenaar

Kwaliteit, Beleid & Innovatie NO

Voorwoord

Wij geloven in kansen. In tweede kansen. In derde kansen. En in alle kansen daarna.

Elk mens doet ertoe. Niemand uitgezonderd.

Elk leven is het waard om geleefd te worden.

In het kader van het Kwaliteitskader Beschermd Wonen Groningen (2016) wordt jaarlijks een kwaliteitsrapportage opgesteld. Deze rapportage beschrijft de ontwikkelingen die in 2025 hebben plaatsgevonden en is gebaseerd op gesprekken met de afdeling Beschermd Wonen Groningen, aangevuld met 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.....	6
2.3 Veiligheid.....	8
2.4 Keten en netwerk.....	9
2.5 Gezonde organisatie/ verantwoorde bedrijfsvoering.....	9
2.6 Aandachtspunten en focus voor de komende periode.....	10

1 Missie en visie

Onze missie

Als internationale beweging maken we deel uit van de wereldwijde christelijke kerk. Onze opdracht is: het vertellen van het goede nieuws van Jezus Christus én in zijn naam helpen van mensen in nood. Dat klinkt misschien ouderwets - en dat is het ook. Toch dragen we deze woorden met elkaar met gepaste trots.

Ook in Nederland geven we hier een heel concrete invulling aan. We willen Gods liefde laten zien, in woorden én in wat we doen. Want God dienen is mensen dienen - en mensen dienen is God dienen.

Onze missie zie je terug in soup, soap and salvation: praktische hulp, goede zorg en ruimte voor geloof en herstel. We geloven dat ieder mens mag groeien en bloeien. Daarom zijn we er voor mensen die nergens anders terecht kunnen - zonder oordeel en zonder voorwaarden. We geloven dat een nieuw begin altijd mogelijk is.

Onze visie: Herstel van het gewone leven - voor iedereen

Herstel van het gewone leven; dat is waar we voor gaan. In een wereld waarin mensen soms vastlopen, vergeten worden of verdwalen, willen wij bijdragen aan herstel. Herstel van relaties, structuur, rust, eigen keuzes, werk, geloof of veiligheid - afhankelijk van wat iemand nodig heeft. Herstel betekent voor ons niet: terug naar hoe het vroeger was, maar ruimte geven voor nieuwe groei.

We werken samen, professioneel én met aandacht voor relaties. En altijd op basis van geloof, hoop en liefde. Onze visie helpt ons richting te houden. Ze is de rode draad in ons werk, in onze samenwerking, keuzes en cultuur.

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

Het betrekken van de deelnemer bij de zorg en het continu ophalen van ervaringen vormt een belangrijk uitgangspunt binnen beschermd wonen. Op verschillende manieren wordt invulling gegeven aan het centraal stellen van de cliënt.

Op organisatieniveau wordt tweejaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De meest recente meting (oktober 2025) heeft voor Beschermd Wonen Groningen geen ingevulde vragenlijsten opgeleverd, waardoor afdelingsspecifieke resultaten ontbreken. Om toch een beeld te krijgen, wordt aangesloten bij de regionale uitkomsten van het Deelnemer Ervaring Onderzoek (DEO) voor regio Noordoost. Hieruit blijkt dat deelnemers het Leger des Heils W&G gemiddeld beoordelen met een 7,95. De meeste deelnemers geven aan dat zij zich geholpen en begrepen voelen door de begeleiding. Het blijkt dat een ruime meerderheid (72,7%) ervaart invloed te hebben op de inhoud van het zorgplan. Daarnaast geeft 60% aan dat het zorgplan daadwerkelijk ondersteunt bij het realiseren van persoonlijke doelen.

Binnen het primaire proces wordt actief gestuurd op gezamenlijke regie. Iedere deelnemer beschikt over een persoonlijk zorgplan, dat samen wordt opgesteld. De vragenlijst krachteninventarisatie & perspectiefmeting wordt gebruikt en actueel gehouden. Het plan sluit aan bij de mogelijkheden en doelen van de deelnemer en wordt halfjaarlijks geëvalueerd.

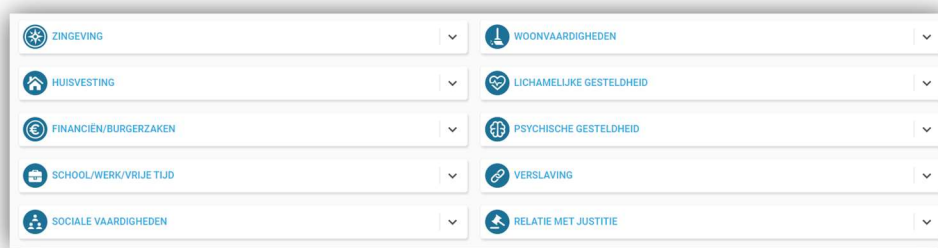
De kwaliteit en volledigheid van de zorgdossiers worden jaarlijks getoetst via een dossieraudit. Hieruit komt naar voren dat de zorgplannen van goed niveau zijn. De plannen zijn opgesteld vanuit het perspectief van de deelnemer en bevatten positief geformuleerde subdoelen. Een ontwikkelpunt is het consistentere SMART formuleren van doelen, om de voortgang beter meetbaar en concreet te maken.

Naast formele meetmomenten wordt ook in de dagelijkse praktijk ruimte geboden voor inspraak. Het maandelijks bewonersoverleg biedt deelnemers de mogelijkheid om onderwerpen in te brengen die betrekking hebben op het samenleven binnen de locatie. De agenda komt in samenspraak tot stand en na afloop wordt via de medewerkers teruggekoppeld. De opkomst is momenteel niet zo hoog meer (gemiddeld 2 à 3 deelnemers) en vertoont een lichte daling. Hoewel deelnemers actief worden gestimuleerd om deel te nemen, lijkt de ervaren tevredenheid een mogelijke verklaring voor het beperkte animo. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om alert te blijven op signalen en deelname te bevorderen.

Tot slot wordt tijdens de intake aandacht besteed aan de klachtenprocedure, zodat deelnemers weten hoe zij onvrede kenbaar kunnen maken. In het afgelopen jaar zijn geen formele klachten ingediend. Signalen worden doorgaans in een vroeg stadium besproken met de teammanager en in overleg opgelost. De teammanager speelt hierin een actieve rol en is laagdrempelig bereikbaar. Door regelmatig aan te sluiten bij informele momenten, zoals gezamenlijke maaltijden, wordt de toegankelijkheid verder vergroot en blijft de lijn met deelnemers kort.

2.2 Passende en effectieve ondersteuning

Binnen Beschermd Wonen Groningen wordt, in lijn met W&G Noordoost, herstelgericht en methodisch gewerkt. De begeleiding richt zich op meerdere leefgebieden (zie figuur 1) en heeft als doel deelnemers te ondersteunen in het (her)vinden van een zo normaal mogelijk dagelijks leven. Hierbij wordt gekeken naar de mogelijkheden en ontwikkelfase van de deelnemer.



Figuur 1; De leefgebieden waar het zorgplan zich op richt

Participatie en activering vormen een belangrijk onderdeel van de begeleiding. Vanaf de intake wordt samen met de deelnemer onderzocht welke wensen en mogelijkheden er zijn op het gebied van dagbesteding en ontwikkeling. Het uitgangspunt hierbij is dat er altijd perspectief is op participatie, passend bij de belastbaarheid en fase van herstel van de deelnemer.

Om de drempel naar daginvulling te verlagen, wordt op de locatie zelf van maandag tot en met donderdag laagdrempelige dagbesteding aangeboden. Deelnemers kunnen deelnemen aan groepsactiviteiten, bijdragen aan huishoudelijke taken of werkzaamheden verrichten in en rondom het pand, zoals tuinonderhoud. Er wordt verkend of deze activiteiten in de toekomst verder uitgebreid kunnen worden naar de directe omgeving, waarmee de verbinding met de wijk wordt versterkt.

Daarnaast zijn er mogelijkheden voor meer externe en arbeidsmatige dagbesteding, onder andere via de interne tak van het Leger des Heils (50/50). Deelnemers kunnen hier bijvoorbeeld werken aan het strippen van woningen of taken uitvoeren in de bedrijfskantine. Deze activiteiten dragen bij aan het ontwikkelen van arbeidsvaardigheden en het vergroten van het zelfvertrouwen.

Vrijwilligers leveren een waardevolle bijdrage aan het versterken van zelfredzaamheid en sociale interactie. Zo worden deelnemers ondersteund bij het doen van boodschappen, waarbij zij vaardigheden ontwikkelen zoals plannen en omgaan met een budget. Ook wordt er samen gekookt, wat niet alleen praktische vaardigheden vergroot, maar ook bijdraagt aan ontmoeting en het gezamenlijk vormgeven van het dagelijks leven.

De ingezette lijn op participatie en activering lijkt een positief effect te hebben. Deelnemers zijn zichtbaar actiever geworden, onder andere door deelname aan dagbesteding. Voor deelnemers bij wie reguliere dagbesteding (nog) niet mogelijk is, wordt actief gezocht naar alternatieven binnen de locatie, zodat ook zij in beweging blijven en structuur ervaren. Het activiteitenprogramma draagt hieraan bij.

Deze ontwikkeling vertaalt zich ook in uitstroomcijfers. De uitstroom is het afgelopen jaar toegenomen, met een positieve uitstroom van gemiddeld vijf tot zes deelnemers per jaar. Dit duidt erop dat deelnemers stappen zetten richting meer zelfstandigheid en doorstroom.

Het afgelopen jaar lag daarnaast nadrukkelijk de focus op de ontwikkeling en opbouw van het team. Door veel nieuwe medewerkers is er intensief geïnvesteerd in het inwerken van medewerkers en het creëren van een gezamenlijke basis. Er is veel aandacht besteed aan professionalisering, het versterken van de onderlinge samenwerking en het verbeteren van de kwaliteit van begeleiding. Hierbij is specifiek gewerkt aan het op orde brengen van zorgplannen en het vergroten van de professionele nabijheid richting de deelnemer. De focus lag op het meer naast de deelnemer staan, het vergroten van het gevoel van veiligheid en het creëren van een stabiele, vertrouwde woonomgeving.

Om deze ontwikkeling te ondersteunen hebben medewerkers verschillende trainingen gevolgd, waaronder omgaan met agressie (RAT-training), motiverende gespreksvoering, herstel en groei na niet-aangeboren hersenletsel (NAH), het LVB-circuit, het beter herkennen van psychiatrische beelden en het herkennen en bestrijden van mensenhandel. Deze scholing draagt bij aan het vergroten van kennis en handelingsvaardigheden in een complexe doelgroep.

Naast scholing is structureel geïnvesteerd in intervisie en coaching. Intervisiebijeenkomsten worden ingezet om casuïstiek te bespreken, van elkaar te leren en de professionele reflectie te versterken. Daarnaast wordt jaarlijks deelgenomen aan teamreflecties. Ook is binnen het team expliciet aandacht voor de balans tussen nabijheid en professionaliteit: hoe medewerkers zo goed mogelijk kunnen aansluiten bij de deelnemer en tegelijkertijd bijdragen aan een positieve, veilige en herstelgerichte leefomgeving.

De zogenoemde driehoek – teammanager, gedragswetenschapper en trajectbegeleider – is inmiddels weer compleet. Het afgelopen jaar is door middel van gerichte coaching gewerkt aan duidelijke rolverdeling, onderlinge afstemming en eenduidigheid in aansturing. Dit zorgt voor meer helderheid richting medewerkers en draagt bij aan stabiliteit binnen het team en consistentie in de begeleiding van deelnemers.

2.3 Veiligheid

Veiligheid heeft een structurele en geïntegreerde plek in ons dagelijks handelen. Het thema is een vast agendapunt tijdens de teamoverleggen, die twee keer per maand plaatsvinden. Eén van deze overleggen staat nadrukkelijk in het teken van deskundigheidsbevordering, waarbij verdiepende thema's en actuele vraagstukken inhoudelijk worden besproken.

Daarnaast vindt maandelijks een breder teamoverleg plaats waarin incidenten, relevante ontwikkelingen en de voortgang van deelnemers worden geëvalueerd. Deze structurele manier van reflecteren en leren draagt bij aan het vergroten van het veiligheidsbewustzijn en het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Een belangrijke rol binnen de begeleiding is weggelegd voor de woonbegeleiders. Zij werken vanuit het presentie principe en investeren bewust in het opbouwen en onderhouden van één-op-één relaties met deelnemers. Door deze nabijheid zijn medewerkers beter in staat om signalen vroegtijdig te herkennen en hierop te anticiperen. Dit heeft geleid tot een scherpere analyse van incidenten en een gerichtere aanpak, wat zich vertaalt in een zichtbare afname van het aantal incidenten binnen de locatie.

Veiligheids- en kwaliteitsprocessen zijn organisatiebreed geborgd. Het Leger des Heils werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en een veiligheidsmanagementsysteem (VMS). In 2025 is de organisatie opnieuw HKZ-gecertificeerd, waarbij het certificaat met drie jaar is verlengd. Dit bevestigt dat de processen rondom kwaliteit en veiligheid voldoen aan de gestelde normen en structureel worden onderhouden.

Jaarlijks beoordeelt de directie, conform de HKZ-normen, het functioneren van het KMS en VMS. Naar aanleiding hiervan worden verbetermaatregelen vastgesteld en vastgelegd in het verbeterregister. De afdeling Kwaliteit, Beleid & Innovatie (KB&I) ziet toe op de voortgang door te monitoren of acties worden uitgevoerd en of deze het beoogde effect hebben. Waar nodig worden maatregelen bijgesteld.

Binnen de regio Noordoost worden meldingen van incidenten centraal beoordeeld door de afdeling KB&I. Elk kwartaal ontvangen de afdelingen een overzicht van de gemelde incidenten, inclusief trends en aandachtspunten. Deze informatie wordt gebruikt om te leren en gerichte verbeteracties in te zetten.

Veiligheid wordt daarmee niet alleen gezien als een afzonderlijk thema, maar is verweven in het geheel van werkzaamheden. In het dagelijks handelen van medewerkers is continu aandacht voor het creëren en behouden van een veilige leef- en werkomgeving voor zowel deelnemers als medewerkers.

2.4 Keten en netwerk

Er wordt actief ingezet op samenwerking met ketenpartners en het netwerk rondom de deelnemer. Deze samenwerking is van belang om trajecten zo passend en effectief mogelijk vorm te geven en om aan te sluiten bij de veelzijdige ondersteuningsvragen binnen de doelgroep.

Er wordt samengewerkt met diverse externe partijen, waaronder veiligheidsdiensten, de reclassering en organisaties op het gebied van dagbesteding. Daarnaast is er intensieve afstemming met behandelaren en zorgpartners die betrokken zijn bij het herstelproces van deelnemers, zoals Lentis, VNN, Elker, het AFPB, het FACT-team en Sociaal Gericht. In het afgelopen jaar is de samenwerking met onder andere Lentis en VNN verder versterkt in het samen actief werken aan drugsbeleid.

Ook binnen de locatie zelf wordt verbinding gezocht met externe initiatieven die bijdragen aan herstel. Zo vindt er wekelijks, op zondag, een bijeenkomst plaats van de NA-meetinggroep. Deze bijeenkomsten worden structureel bezocht en hebben een positief effect op deelnemers, maar ook op mensen uit de omgeving die de bijeenkomsten bezoeken. Zij bieden een laagdrempelige mogelijkheid om in contact te komen met lotgenoten en vormen een waardevolle aanvulling op het herstelgerichte aanbod. Daarnaast worden de ervaringen uit deze bijeenkomsten actief betrokken in gesprekken met de activeringscoach, waardoor deze kunnen worden benut als aanknopingspunt voor verdere activering en gedragsverandering.

Aanvullend wordt op een praktische en activerende manier invulling gegeven aan participatie door deelname aan het statiegeldproject. Hierbij worden lege flesjes van IKEA ingezameld en ingeleverd bij de Makro. De opbrengst wordt ingezet voor gezamenlijke activiteiten, zoals bowlen of een boottocht. Dit initiatief stimuleert niet alleen samenwerking en betrokkenheid onder deelnemers, maar draagt ook bij aan het mogelijk maken van ontspanning en positieve ervaringen.

2.5 Gezonde organisatie/ verantwoorde bedrijfsvoering

Het Leger des Heils W&G is HKZ-gecertificeerd. In 2025 is de regio W&G Noordoost bezocht door auditoren van DNV-GL. De bevindingen uit deze audit worden benut binnen de cyclische werkwijze van leren en verbeteren, met als doel de kwaliteit van zorg verder te versterken. De volgende HKZ-audit voor de regio W&G Noordoost staat gepland voor september 2026.

De administratie en registratie binnen W&G Noordoost worden periodiek gecontroleerd door een externe accountant. De verklaring omtrent de juistheid van de bedrijfsvoering wordt aangeleverd als onderdeel van de zorgverantwoording bij het vaststellingsverzoek van de subsidie. Uit deze verantwoording blijkt dat W&G Noordoost voldoet aan de verplichtingen en eisen die door de gemeenten worden gesteld.

2.6 Aandachtspunten en focus voor de komende periode

Voor de komende periode zijn de volgende ontwikkelpunten en speerpunten geformuleerd:

- Het verder vergroten van de deskundigheid van medewerkers, passend bij de complexiteit van de doelgroep binnen Beschermd Wonen
- Blijvend investeren in herstelgericht en nabij werken, met aandacht voor veiligheid en vertrouwen van deelnemers
- Het versterken van de samenwerking met ketenpartners op het gebied van psychiatrie, verslaving en maatschappelijke ondersteuning
- Het vergroten van kennis en handelingsbekwaamheid rondom middelengebruik en dubbele problematiek
- Het structureel voortzetten van intervisie, coaching en scholing ter borging van kwaliteit
- Het verder werken aan stabiliteit, duidelijkheid en samenwerking binnen de organisatie, zodat een veilige en voorspelbare woon- en werkomgeving wordt geborgd