



# KWALITEITSVERSLAG

2020

WENDER

## Inhoudsopgave

1. Voorwoord	2
2. Kwaliteitsverslag Zienn en Wender	3
3. Kwaliteitsverslag Het Kopland en Wender	6

## Voorwoord

Zienn en Het Kopland gaan in 2021 samen verder onder de naam Wender. Wij doen over 2020 verslag over de kwaliteit bij Zienn en Het Kopland afzonderlijk. Hoofdstuk 2 omvat het kwaliteitsverslag van Zienn handelend onder de naam Wender. En hoofdstuk 3 is het kwaliteitsverslag van Het Kopland handelend onder de naam Wender.

## 2. Kwaliteitsverslag 2020 Zienn

*‘Ieder mens verdient een veilig eigen leven’, dat is waar Zienn en Het Kopland samen voor staan en gaan. In nauwe samenwerking bieden we ondersteuning aan mensen die (dreigend) dak- en thuisloos zijn of zich in een onveilige situatie bevinden en we richten ons op het duurzaam voorkomen hiervan. Dat doen we vanuit *bezieling*, met *lef* en *vakmanschap*.*

In ons werk speelt kwaliteit een belangrijke rol en wij werken volgens het HKZ-keurmerk voor Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang. Zienn en Het Kopland zijn als afzonderlijke organisaties al jaren HKZ-gecertificeerd en hebben sinds juli 2019 een gezamenlijk HKZ - kwaliteitskeurmerk! Dat loopt tot en met 2022 wanneer we opnieuw worden getoetst. Kwaliteit is een continue proces en wij checken jaarlijks met in- en externe audits door een externe partij of we voldoen aan de HKZ-eisen. Én aan de afspraken die we zelf hebben gemaakt om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening hoog te houden. De audits geven zicht op eventuele verbeterpunten die we vervolgens doorvoeren.

### Krachtgericht werken

Wij geloven dat elk mens zich kan ontwikkelen en kan herstellen vanuit wat hij of zij kan én aankan. Met onze krachtgerichte begeleidingsmethodieken [Krachtwerk](#) en (voor kinderen) [Veerkracht](#) (her)ontdekken mensen de eigen talenten en mogelijkheden én wat het netwerk van familie, vrienden en andere hulpverlenende instanties (alle hulpbronnen) kan bieden.

### Medezeggenschap

Krachtgerichtheid is ook de basis van onze [medezeggenschap](#). Zoals medewerkers meedenken, -praten en -besluiten over onderwerpen die hen raken, geldt dat ook voor cliënten. Clientmedezeggenschap vindt plaats op 3 niveaus:

1. **Op organisatieniveau** is er de Cliëntenraad die meedenkt over organisatie-brede onderwerpen die (in-)direct verbonden zijn met cliënten. De raad vergadert tweewekelijks en kan bovendien ongevraagd verbetervoorstellen indienen bij bestuur en management. In 2020 is het proces afgerond om toe te werken naar één gezamenlijke cliëntenraad (CR) van Het Kopland en Zienn. De CR heeft zich in 2020 intensief bezonnen op een nieuwe en gezamenlijke werkwijze. Op basis van ervaringen is er besloten minder vaak centraal te vergaderen en vaker op locaties aanwezig te zijn om signalen op te halen. Deze verandering van werkwijze zet de CR in 2021 verder door, zodat deze aansluit op de Nieuwe Wet Medezeggenschap van cliënten in de zorgsector (WMCZ). Onder andere heeft de Centrale Cliëntenraad geadviseerd over het proces van harmonisatie van de bedrijfsonderdelen Zienn en Het Kopland. Over de ontwikkeling om organisatie(s)-brede inzet van ervaringsdeskundigen, camerabeleid, en over het Klachtenreglement aangaande cliënten.

2. **Op locatieniveau** praten bewoners in de bewonerscommissies mee over reilen en zeilen op de locatie.
3. Medezeggenschap op **individueel niveau** krijgt vorm in de dagelijkse begeleiding. De wensen en mogelijkheden van de cliënt zijn immers de basis voor het begeleidingsplan en de actieplannen en de regie op de uitvoering daarvan ligt bij de cliënt. Daarbij kan hij of zij rekenen op hulp en ondersteuning van de medewerkers.

## Veiligheid & Incidenten

Onze missie is: *Ieder mens verdient een veilig eigen leven*. Vanuit veiligheid kunnen en durven mensen weer stappen te zetten. Bij mensen die wij ondersteuning bieden, is het ontbreken van deze (basis-)veiligheid geen uitzondering. Onze medewerkers verdienen een veilige werkomgeving om het werk goed te kunnen doen. Veiligheid is bij ons altijd onderwerp van gesprek en wij faciliteren medewerkers met trainingen als onder andere De-escalerend werken om escalaties in het werk te voorkomen.

Incidenten en potentieel onveilige (werk)situaties registreren we in ons registratiesysteem. Om ons hierin te voorzien zijn we op 1 januari 2020 succesvol overgegaan naar één gezamenlijk incidentmeldsysteem: Triasweb. Hiermee vergroten we onze kwaliteit van dienstverlening, verkleinen we de kans op incidenten en vergroten we de mate van veiligheid. In 2020 heeft zich één calamiteit voorgedaan, waardoor het aantal meldingen op één uitkomt.

Elke Zienn-locatie heeft een decentrale incidentencommissie die elk kwartaal de gemelde incidenten bespreekt en analyseert. In de commissie zitten medewerkers én cliënten. De commissie koppelt verbeteracties terug naar de verschillende organisatieonderdelen. Met de analyses en acties uit Triasweb en uit de decentrale incidentencommissies verkleinen we de kans op incidenten, vergroten we de veiligheid en verbeteren we de kwaliteit van de dienstverlening.

## Meldcode

Wij werken met de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Bij vermoedens of signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling gaan we in gesprek met de betrokkenen. De begeleiding maakt melding bij Veilig Thuis, eventueel na consultatie van de Veilig Thuis-medewerker of onze eigen aandachtsfunctionaris Kindermishandeling en Huiselijk Geweld.

## AVG

Met de aanstelling van een AVG functionaris in 2019 is het [toezicht op veilige bewaring en verwerking](#) van persoonsgegevens geborgd.

## Klachten

Zienn staat voor *vakmanschap* en geeft hier op *krachtgerichte* wijze uitvoering aan. Toch kan een cliënt onvrede ervaren en zich onheus bejegend of behandeld voelen. Onze [klachtenregeling](#) stelt cliënten in staat op laagdrempelige wijze eventuele klachten, maar ook tips en complimenten door te geven. De eerste stap is de klacht bespreekbaar maken met de betrokken medewerker of op de locatie. Vaak leidt dat al tot oplossingen en verbeteracties. Waar dat niet lukt, kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Die helpt, als onafhankelijk tussenpersoon, de cliënt en de verantwoordelijk leidinggevende bij het vinden van een passende oplossing. In 2020 zijn er Zienn-breed 8 klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris.

Het Kopland en Zienn hebben sinds 2019 een gezamenlijke klachtenfunctionaris. Als we er met de cliënt niet uitkomen, dan is er de Landelijke Externe Geschillencommissie waarbij we zijn aangesloten.

## Cliënttevredenheid

In de dagelijkse ondersteuning toetsen we voortdurend de mate van tevredenheid en hiermee samenhangend de kwaliteit van de dienstverlening. In de eerste plaats in de dialoog tussen cliënt en professional. En ook met tussentijdse - en eindevaluaties, zoals het exitgesprek tijdens het afsluiten van een begeleidingstraject. Eenmaal in de twee jaar vragen we cliënten deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. In 2020 is ervoor gekozen om een cliëntervaringsonderzoek af te nemen. Het onderzoek was gericht op de ervaringen van de cliënt in plaats van op tevredenheid, zoals bij onderzoeken in voorgaande jaren. Met als doel (meer) inzicht te krijgen in hoe cliënten onze werkwijze ontvangen en ervaren. En welke verbeteringen vanuit hun perspectief nodig en/of wenselijk zijn. Cliënten waarderen onze ondersteuning met een 7,6 (niet-ambulant) en een 8,3 (ambulant). De methodiek Krachtwerk komt duidelijk terug in de waardering. Nagenoeg alle cliënten geven namelijk aan dat de hulp die ze krijgen, past bij hun hulpvraag en doelen. En dat het beter met ze gaat door de ondersteuning.

### 3. Kwaliteitsverslag 2020 Het Kopland

*‘Ieder mens verdient een veilig eigen leven’, dat is waar Zienn en Het Kopland samen voor staan en gaan. In nauwe samenwerking bieden we ondersteuning aan mensen die (dreigend) dak- en thuisloos zijn of zich in een onveilige situatie bevinden en we richten ons op het duurzaam voorkomen hiervan. Dat doen we vanuit *bezieling*, met *lef* en *vakmanschap*.*

In ons werk speelt kwaliteit een belangrijke rol en wij werken volgens het HKZ-keurmerk voor Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang. Zienn en Het Kopland zijn als afzonderlijke organisaties al jaren HKZ-gecertificeerd en hebben sinds juli 2019 een gezamenlijk HKZ-kwaliteitskeurmerk! Dat loopt tot en met 2022 wanneer we opnieuw worden getoetst. Kwaliteit is een continue proces en wij checken jaarlijks met in- en externe audits door een externe partij of we voldoen aan de HKZ-eisen. Én aan de afspraken die we zelf hebben gemaakt om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening hoog te houden. De audits geven zicht op eventuele verbeterpunten die we vervolgens doorvoeren.

#### Krachtgericht werken

Wij geloven dat elk mens zich kan ontwikkelen en kan herstellen vanuit wat hij of zij kan én aankan. Met onze krachtgerichte begeleidingsmethodieken [Krachtwerk](#) en (voor kinderen) [Veerkracht](#) (her)ontdekken mensen de eigen talenten en mogelijkheden én wat het netwerk van familie, vrienden en andere hulpverlenende instanties (alle hulpbronnen) kan bieden.

#### Medezeggenschap

Krachtgerichtheid is ook de basis van onze [medezeggenschap](#). Zoals medewerkers meedenken, -praten en -besluiten over onderwerpen die hen raken, geldt dat ook voor cliënten. Clientmedezeggenschap vindt plaats op 3 niveaus:

1. **Op organisatieniveau** is er de Cliëntenraad die meedenkt over organisatie-brede onderwerpen die (in-)direct verbonden zijn met cliënten. De raad vergadert tweewekelijks en kan bovendien ongevraagd verbetervoorstellen indienen bij bestuur en management. In 2020 is het proces afgerond om toe te werken naar één gezamenlijke cliëntenraad van Het Kopland en Zienn. De CR heeft zich in 2020 intensief bezonnen op een nieuwe en gezamenlijke werkwijze. Op basis van ervaringen is er besloten minder vaak centraal te vergaderen en vaker op locaties aanwezig te zijn om signalen op te halen. Deze verandering van werkwijze zet de CR in 2021 verder door, zodat deze aansluit op de Nieuwe Wet Medezeggenschap van cliënten in de zorgsector (WMCZ). De CR Zienn en Het Kopland is in 2020 intensief bezig geweest met het ontwikkelen in het bezinnen op een nieuwe werkwijze van de CR. Op basis van ervaringen is er besloten over te gaan naar een meer op locatie- gericht ophalen van signalen en minder op centraal vergaderen. Deze verandering van werkwijze zal in 2021 continueren zodat dit aansluit op de Nieuwe Wet Medezeggenschap van cliënten in de zorgsector (WMCZ). Onder andere heeft de Centrale Cliëntenraad geadviseerd over het proces van harmonisatie van de bedrijfsonderdelen Zienn en

Het Kopland. Over de ontwikkeling om organisatie(s) brede inzet van ervaringsdeskundigen, camerabeleid en over het Klachtenreglement aangaande cliënten.

2. **Op locatieniveau** praten bewoners in de bewonerscommissies mee over reilen en zeilen op de locatie.
3. **Medezeggenschap op individueel niveau** krijgt vorm in de dagelijkse begeleiding. De wensen en mogelijkheden van de cliënt zijn immers de basis voor het begeleidingsplan en de actieplannen en de regie op de uitvoering daarvan ligt bij de cliënt. Daarbij kan hij of zij rekenen op hulp en ondersteuning van de medewerkers.

## Veiligheid & Incidenten

Onze missie is: *Ieder mens verdient een veilig eigen leven*. Vanuit veiligheid kunnen en durven mensen weer stappen te zetten. Bij mensen die wij ondersteuning bieden, is het ontbreken van deze (basis-)veiligheid geen uitzondering. Onze medewerkers verdienen een veilige werkomgeving om het werk goed te kunnen doen. Veiligheid is bij ons altijd onderwerp van gesprek en wij faciliteren medewerkers met trainingen als onder andere De-escalerend werken om escalaties in het werk te voorkomen.

Incidenten en potentieel onveilige (werk)situaties registreren we in ons registratiesysteem. Om ons hierin te voorzien zijn we op 1 januari 2020 succesvol overgegaan naar één gezamenlijk incidentmeldsysteem: Triasweb. Hiermee vergroten we onze kwaliteit van dienstverlening, verkleinen we de kans op incidenten en vergroten we de mate van veiligheid. In 2020 hebben zich geen calamiteiten voorgedaan, waardoor het aantal meldingen op nul uitkomt.

Elke Het Kopland-locatie heeft een decentrale incidentencommissie die elk kwartaal de gemelde incidenten bespreekt en analyseert. In de commissie zitten medewerkers én cliënten. De commissie koppelt verbeteracties terug naar de verschillende organisatieonderdelen.

Met de analyses en acties uit Triasweb en uit de decentrale incidentencommissies verkleinen we de kans op incidenten, vergroten veiligheid en verbeteren we de kwaliteit van de dienstverlening.

## Meldcode

Wij werken met de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Bij vermoedens of signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling gaan we in gesprek met de betrokkenen. De begeleiding maakt melding bij Veilig Thuis, eventueel na consultatie van de Veilig Thuis-medewerker of onze eigen aandachtsfunctionaris Kindermishandeling en Huiselijk Geweld.

## AVG

Met de aanstelling van een AVG functionaris in 2019 is het [toezicht op veilige bewaring en verwerking](#) van persoonsgegevens geborgd.



## Klachten

Het Kopland staat voor *vakmanschap* en geeft hier op *krachtgerichte* wijze uitvoering aan. Toch kan een cliënt onvrede ervaren en zich onheus bejegend of behandeld voelen. Onze [klachtenregeling](#) stelt cliënten in staat op laagdrempelige wijze eventuele klachten, maar ook tips en complimenten door te geven. De eerste stap is de klacht bespreekbaar maken met de betrokken medewerker of op de locatie. Vaak leidt dat al tot oplossingen en verbeteracties. Waar dat niet lukt, kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Die helpt, als onafhankelijk tussenpersoon, de cliënt en de verantwoordelijk leidinggevende bij het vinden van een passende oplossing. In 2020 zijn er Het Kopland-breed 14 klachten binnen gekomen bij de klachtenfunctionaris.

Het Kopland en Zienn hebben sinds 2019 een gezamenlijke klachtenfunctionaris. Als we er met de cliënt niet uitkomen, dan is er de Landelijke Externe Geschillencommissie waarbij we zijn aangesloten.

## Cliënttevredenheid

In de dagelijkse ondersteuning toetsen we voortdurend de mate van tevredenheid en hiermee samenhangend de kwaliteit van de dienstverlening. In de eerste plaats in de dialoog tussen cliënt en professional. En ook met tussentijdse - en eindevaluaties, zoals het exitgesprek tijdens het afsluiten van een begeleidingstraject. Eenmaal in de twee jaar vragen we cliënten deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. In 2020 is ervoor gekozen om een cliëntervaringsonderzoek af te nemen. Het onderzoek was gericht op de ervaringen van de cliënt in plaats van op tevredenheid, zoals bij onderzoeken in voorgaande jaren. Met als doel (meer) inzicht te krijgen in hoe cliënten onze werkwijze ontvangen en ervaren. En welke verbeteringen vanuit hun perspectief nodig en/of wenselijk is. Cliënten waarderen onze ondersteuning met een 7,6 (niet-ambulant) en een 8,3 (ambulant). De methodiek Krachtwerk komt duidelijk terug in de waardering. Nagenoeg alle cliënten geven namelijk aan dat de hulp die ze krijgen, past bij hun hulpvraag en doelen. En dat het beter met ze gaat door de ondersteuning.