

KWALITEITSVERSLAG

2021

WENDER

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	2
2. Kwaliteitsverslag stichting Zienn handelend onder de naam Wender	3
3. Kwaliteitsverslag stichting Het Kopland handelend onder de naam Wender	6

Voorwoord

Zienn en Het Kopland zijn in april 2021 samen verder gegaan onder de naam Wender. Wij doen daarom over 2021 verslag over de kwaliteit bij Zienn en Het Kopland afzonderlijk. Hoofdstuk 2 omvat het kwaliteitsverslag van stichting Zienn handelend onder de naam Wender. Hoofdstuk 3 omvat het kwaliteitsverslag van stichting Het Kopland handelend onder de naam Wender.

2. Kwaliteitsverslag 2021 Zienn

*‘Ieder mens verdient een veilig eigen leven’, dat is waar Wender voor staat en gaat. 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 waren als afzonderlijke organisaties al jaren HKZ-gecertificeerd en hebben sinds 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 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. In 2021 hebben we succesvol de accreditatie keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang doorlopen.

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 Centrale Cliëntenraad (CR) 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. 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 heeft de CR in 2021 verder doorgezet, zodat deze aansluit op de Nieuwe Wet Medezeggenschap van cliënten in de zorgsector (WMCZ). Een uitdaging is wel om alle locaties door cliënten te vertegenwoordigen. Door te kiezen voor het vertegenwoordigen van meer dan 1 woonvoorziening is regio Friesland dekkend geworden.

Onder andere heeft de Cliëntenraad in 2021 geadviseerd over camerabeleid, voorschottenbeleid, sluiting Gebruiksruimte Zuidergrachtswal te Leeuwarden, e-mailbeheer,

middelengebruik, gezondheidsbeleid, financieel beheer en omvorming Dagopvang naar dagactiveringscentrum (DAC) Zuidergrachtswal te Leeuwarden. In het najaar is er conform de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg een medezeggenschapsregeling opgesteld, die in december 2021 is getekend door de bestuurder van Wender en de voorzitter van de CR.

2. **Op locatieniveau** praten bewoners in de bewonerscommissies mee over reilen en zeilen op de locatie. Zij fungeren als contactpersoon voor de CR bij de desbetreffende locatie en als contactpersoon voor de (cliënten van) de locatie bij de CR.
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: *leder 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 maken we gebruik van het incidentmeldsysteem in het integrale kwaliteitsplatform TriasWeb. Hiermee vergroten we onze kwaliteit van dienstverlening, verkleinen we de kans op incidenten en vergroten we de mate van veiligheid. In 2021 heeft zich geen calamiteit voorgedaan, waardoor het aantal meldingen op nul uitkomt.

Elke locatie van Wender heeft een decentrale incidentencommissie die elk kwartaal de gemelde incidenten bespreekt en analyseert. 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.

AVG

Wender heeft een AVG functionaris in dienst waardoor het [toezicht op veilige bewaring en verwerking](#) van persoonsgegevens geborgd.

Klachten

Wender 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 2021 zijn er Zienn-breed 7 klachten toegespitst over de kwaliteit van de verleende zorg binnengekomen bij de klachtenfunctionaris.

Als we er met de cliënt niet uitkomen, dan kan de cliënt er voor kiezen om zijn klacht in behandeling te laten nemen door de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening of door de Landelijke Externe Geschillencommissie Zorg. In 2021 zijn geen klachten van cliënten doorgezet naar een van beide commissies.

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. In 2022 krijgt dit cliëntervaringsonderzoek vervolg.

3. Kwaliteitsverslag 2021 Het Kopland

*‘Ieder mens verdient een veilig eigen leven’, dat is waar Wender voor staat en gaat. 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 *leef* 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 waren als afzonderlijke organisaties al jaren HKZ-gecertificeerd en hebben sinds 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 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. In 2021 hebben we succesvol de accreditatie keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang doorlopen.

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:

4. **Op organisatieniveau** is er de Centrale Cliëntenraad (CR) 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. 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 heeft de CR in 2021 verder doorgezet, zodat deze aansluit op de Nieuwe Wet Medezeggenschap van cliënten in de zorgsector (WMCZ). Een uitdaging is wel om alle locaties door cliënten te vertegenwoordigen. In regio Groningen is sprake van veel kleinschalig woonvoorzieningen dus was ook hier de insteek om voorzieningen te clusteren en dan twee of drie voorzieningen door twee cliënten te laten vertegenwoordigen.

Onder andere heeft de Cliëntenraad in 2021 geadviseerd over camerabeleid, voorschottenbeleid, e-mailbeheer, middelengebruik, gezondheidsbeleid en financieel beheer. In het najaar is er conform de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg een medezeggenschapsregeling opgesteld, die in december 2021 is getekend door de bestuurder van Wender en de voorzitter van de CR.

5. **Op locatieniveau** praten bewoners in de bewonerscommissies mee over reilen en zeilen op de locatie. Zij fungeren als contactpersoon voor de CR bij de desbetreffende locatie en als contactpersoon voor de (cliënten van) de locatie bij de CR.
6. 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: *leder 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 maken we gebruik van het incidentmeldsysteem in het integrale kwaliteitsplatform TriasWeb. Hiermee vergroten we onze kwaliteit van dienstverlening, verkleinen we de kans op incidenten en vergroten we de mate van veiligheid. In 2021 heeft zich één calamiteit voorgedaan, waardoor het aantal meldingen op één uitkomt.

Elke locatie van Wender heeft een decentrale incidentencommissie die elk kwartaal de gemelde incidenten bespreekt en analyseert. 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.

AVG

Wender heeft een AVG functionaris in dienst waardoor het [toezicht op veilige bewaring en verwerking](#) van persoonsgegevens geborgd.

Klachten

Wender 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 2021 zijn er Het Kopland-breed 8 klachten toegespitst over de kwaliteit van de verleende zorg binnengekomen bij de klachtenfunctionaris.

Als we er met de cliënt niet uitkomen, dan kan de cliënt er voor kiezen om zijn klacht in behandeling te laten nemen door de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening of door de Landelijke Externe Geschillencommissie Zorg. In 2021 zijn geen klachten van cliënten doorgezet naar een van beide commissies.

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. In 2022 krijgt dit cliëntervaringsonderzoek vervolg.