



HUMANE ZORG

JAARVERSLAG 2022



Inhoud

Voorwoord	3	8	Uitbreidingen en ontwikkelingen 2022	14
			Raad van Commissarissen	14
			Verslag van de RvC over 2022	14
			• Toezichtvisie	14
			• Toezicht in 2022	14
			• Samenstelling RvC inclusief neven- functies RvC leden, jaar van benoeming en rol/portefeuille	15
			• Aandachtspunten RvC bij de doorontwikkeling van Humane Zorg	16
Deel I		9	Medezeggenschap	16
1	Onze visie en missie	4		
	Medezeggenschap	4		
	Visie, missie en kernwaarden	4		
2	Werkwijze en methodiek	5		
	Forensische scherppte	6		
	Dagbesteding	6		
3	De gezichten achter ons personeel	7		
4	Samenwerkingspartners	8	Deel II - Kwaliteitsverslag KKFZ	17
5	WachtlIJst en in-/uitstroom cliënten	9	Inleiding	18
	2022 in cijfers	9	Meerjarenplan 2023-2028	18
	Forensische uitstroom	9	Terugblik initiële planning	
	Doorstromers	9	Pijler 1	18
			Aanpak ontwikkeling 2023 t/m 2028	19
6	Kwaliteit en veiligheid	10	Pijler 2	20
	CTO (cliënttevredenheidsonderzoek)	10	Pijler 3	20
	Klachten	10	Pijler 4	21
	Kwaliteit en veiligheid	11	Client Halice	21
	Veilig incidenten melden	11	Conclusie	22
			Client Mark	22
7	Instroom, doorstroom en uitstroom personeel	12		
	Verzuim	12		
	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	13	Nawoord	23

Humane Zorg
Marconistraat 9C
3029 AE Rotterdam
Telefoon: 010 318 00 77
Email: info@humanezorg.nl
Website: www.humanezorg.nl
Linkedin: https://www.linkedin.com/company/humane-zorg

Voorwoord



Onze directe samenwerking met gemeente Rotterdam zullen we in dit verslag ook niet onbenoemd laten. We hebben in 2022 WMO aanbe- steding van gemeente Rotterdam gegund gekregen en we hopen deze samenwerking nog langer door te kunnen zetten en onze banden te intensiveren. Voor onze ASR- jongeren samenwerking hebben we in 2022 twee partners bereid gevonden om een onderaannemer- schap met ons aan te gaan. Deze samenwerking hebben we voor- heen met Prokino gehad en zullen we na 2022 voortzetten met Enver en Timon. Onze Wlz tak is in 2022 gegroeid en zo ook het Wlz team. Dit heeft ertoe geleid dat we een Wtza vergunning hebben aangevraagd en deze aanvraag is ingewilligd.

Inmiddels zijn we in het tweede kwartaal van 2023 beland en hebben we voldoende tijd gehad om te reflecteren op 2022. Dit was een jaar vol ontwikkelingen binnen onze organisatie, maar ook binnen het veld van o.a. de forensische zorg. Forensisch zorg is binnen onze organisatie veruit de grootste zorgactiviteit en daarom zullen we in dit jaarverslag uitge- breid terugblikken op de resultaten binnen het forensisch domein. Onderdeel van het nieuwe kwaliteitskader forensi- sche zorg is het maken van een kwaliteitsverslag dat meege- nomen mag worden in het reguliere jaarverslag en dit is dan ook de vorm waarvoor wij hebben gekozen.

De meest belangrijke ontwikkeling van 2022 is het starten van onze ambulante behandel- tak. We hebben hier veel tijd en energie in gestoken. Begin 2022 mogen we drie behande- laren en een regiebehandelaar verwelkomen. Deze nieuwe ontwikkeling heeft ons veel geleerd over onze krachten en zwaktes en hier zullen we later in dit verslag meer aandacht aan besteden.

In dit jaarverslag zullen we een paar collega's en cliënten aan het woord laten om een indruk te geven van hoe zij ons werkgeverschap en onze diensten ervaren. Bovendien willen we inzichtelijk maken welke drive er achter deze mensen zit en hiermee anderen inspireren. Echter, alledaagse situaties en verhalen kunnen niet alleen inspirerend zijn en zijn soms ook confronterend. We houden onze uitstroomcijfers bij en onderdeel hiervan zijn cliënten die recidiveren en opnieuw gedetineerd raken. Hier zullen we later in dit verslag op terugkomen.

Als organisatie zijn we zowel verticaal als horizontaal gegroeid. We hebben ten opzichte van 2021 meer medewer- kers aangetrokken en meer cliënten mogen bedienen. Niet geheel onbelangrijk is de groei die we hebben gemaakt door te vallen, weer op te staan en door het bijscholingsaanbod dat elk jaar opnieuw wordt vastgesteld met medezeggen- schap van medewerkers. Intrinsieke motivatie is wat ons betreft essentieel voor groei en die wordt aangesproken wanneer medewerkers worden betrokken bij belangrijke beslissingen.

Samenvattend was 2022 een bewogen, leerzaam en succesvol jaar. We hopen met dit jaarverslag een duidelijk beeld te kunnen geven van waar we stonden, waar we willen staan en hoe we dit voor elkaar willen krijgen.

Afsluitend willen we deze kans benutten om onze keten- partners te bedanken voor de warme contacten, de steun, de inzet en hun bijdrage aan onze samenwerking. Zonder een goede samenwerking zouden we niet de goed geoliede organisatie zijn geworden die we nu zijn. Onze medewer- kers, het hart van de organisatie willen we via deze weg ook bedanken voor hun tomeloze inzet voor cliënten en de orga- nisatie. We waarderen jullie inzet, passie en toewijding.

Veel leesplezier,

Mehmet Cerit
Bestuurder Humane Zorg

Hoofdstuk 1

Onze visie en missie

Ons voornaamste doel als zorgorganisatie is het creëren van een veiligere samenleving en het zoveel mogelijk zelfredzaam maken van cliënten. Deze verschillende doelen hangen samen met de verschillende type zorg die wij bieden. We hebben namelijk drie takken; forensische zorg (de grootste tak), Wmo en Wlz zorg. In 2022 zijn we ernaartoe gaan werken om de teams binnen onze organisatie aan de hand van deze domeinen in te delen. Op deze manier ontstaat er verdieping in het veld én ook in cliënt.

Medezeggenschap

Onze cliënten hebben het recht om zich aan te melden voor de cliëntenraad. Deze komt jaarlijks minimaal 2 keer bijeen. De voorzitter van de cliëntenraad is een onafhankelijke voorzitter en de bijeenkomsten worden bijgewoond door de bestuurder en beleids- en kwaliteitsmedewerker. In 2022 zijn verschillende onderwerpen de revue gepasseerd en hier zullen we later in dit verslag op terugkomen.



Visie, missie en kernwaarden

Dit hoofdstuk willen we focussen op het delen van onze visie, missie en kernwaarden. Dit hebben we in het verslag van 2021 ook gedaan, maar door herziening is het belangrijk jullie hier opnieuw in mee te nemen. Deze visie en missie liggen ten grondslag aan onze werkwijze en daarom vinden we het belangrijk deze hier te delen. Aan de formulering van de kernwaarden en visie en missie zijn verschillende brainstormsessies vooraf gegaan. We hebben onder andere tijdens de terugblikdagen met de verschillende teams (begeleiding en behandeling afzonderlijk) gebrainstormd en gevraagd om input. De fundamenten van onze kernwaarden zijn altijd onze 'human first' aanpak (persoonlijke benadering) en onze cultuursensitieve inslag. Deze fundamenten zijn overigens niet enkel van toepassing op cliënten, maar zo ook op onze medewerkers. Dit betekent voor ons heel concreet dat we opzoek gaan naar de juiste match van

medewerker en cliënt. Spreekt men dezelfde taal, zowel letterlijk als figuurlijk? Kan hier identificatie en/of herkenning plaatsvinden opdat het traject en de behandeling een grotere kans van slagen heeft? Dit zijn vragen die we onszelf stellen voordat we een behandel- of begeleidingstraject starten.

Onze kernwaarden zijn;

Humaan: niet veroordelend, we bewegen ons en zijn hulpverlenend vanuit vertrouwen in de goedheid van de mens en we geloven in tweede kansen

Inclusief: Alle type benaderingen vanuit verschillende culturele oogpunten en iedereen is welkom zonder veroordeling of uitsluiting op basis van persoonlijkheid, sociale positie of identiteit.

Out of the Box: doen net dat beetje extra voor cliënt, gaan net verder dan we verplicht zijn te doen.

Toegankelijk: laagdrempelig, makkelijk en goed bereikbaar.

Visie

Wij zetten ons in voor een samenleving waarin burgers – ongeacht religie, taal en cultuur; ongeacht verstandelijke, psychische en sociale beperkingen – in veiligheid, vertrouwen en vrijheid kunnen meedoen en zich ontplooien.

Missie

Humane Zorg biedt cultuur-sensitieve zorg en ondersteuning aan kwetsbare (jong)volwassenen met een (licht)verstandelijke en/of psychische beperking vanuit de heilheid van het individu en integraal gericht op huisvesting, dagstructuur en personal skills.

Hoofdstuk 2

Werkwijze en methodiek

Bij Humane Zorg werken we vanuit een positief mensbeeld waarin de talenten van en kansen van cliënt op de voorgrond staan. Belangrijk is dat cliënt zich hier ook bewust van wordt en wij willen hier zoveel mogelijk aan bijdragen. Om dit optimaal te kunnen doen hebben we in 2022 besloten om een bijscholing kracht- en herstelgericht werken in ons bijscholingsaanbod voor het daarop volgende jaar mee te nemen. Deze methodiek wordt al langer toegepast en belangrijk is om dit – vooral nu we groeien als organisatie – als los onderdeel te blijven benadrukken. Een andere manier om deze methodiek te benadrukken is door tijdens de wekelijkse werkoverleggen de casuïstiek te bespreken en een gedragsdeskundige hierin mee te laten denken. De gedragsdeskundige immers altijd aanwezig tijdens de wekelijkse overleggen voor begeleiding.

Onze werkwijze en methodiek worden jaarlijks herzien. Dit is een constant proces waarin beleid en kwaliteit een belangrijke rol in spelen. Tijdens de bestuursoverleggen die elke zes weken plaatsvinden en tijdens de tweewekelijkse overleggen met traject coördinatoren, gedragsdeskundigen, de directeur zorg en onze beleids- en kwaliteitsmedewerker wordt er kritisch gekeken naar wat beter kan. Onze werkwijze en methodiek willen we op collectief en individueel niveau uitdragen en hier willen we ons personeel in meenemen. Om deze reden laten we personeel meedenken in het bijscholingsaanbod waarin we in 2022 89.000 EURO in hebben geïnvesteerd. Onderdeel van dit bijscholingsprogramma waren onder andere trainingen zoals middelgebruik/verslaving, radicalisering en persoonlijkheidsstoornissen.

Onze methodiek wordt toegepast in combinatie met onze werkwijze. We beginnen altijd bij een intake, soms zelfs twee intakes in geval van behandeling. We zorgen ervoor dat we de intake zo laagdrempelig houden en daarom doen we dit soms ook op locatie in de PI. Dit is gunstig als het gaat om wachtlijstbeheer, want zo werken we efficiënter en weet een



potentiële cliënt sneller waar hij/zij aan toe is. We zorgen ervoor dat tijdens de intake zoveel mogelijk naar cliënt wordt geluisterd, zodat bepaald kan worden of er een match is en wij over de juiste expertise beschikken om cliënt verder te helpen. In geval van Wlz of Wmo zorg vindt de intake bij ons op kantoor plaats. Bij behandeling passen we ook een cultureel interview toe, maar we hiermee onze cultuursensitieve benadering beter vorm kunnen geven.

Alle intakes voor begeleiding worden maandelijks besproken door de intakecommissie. Deze commissie bestaat uit gedragsdeskundigen, de directeur zorg en traject coördinatoren. Iedereen heeft zeggenschap en elke invalshoek wordt gewaardeerd. Wanneer cliënt in verblijfszorg komt, zorgen we ervoor dat cliënt voorafgaand een kijkje krijgt in de aangeboden woning. Nadat een cliënt officieel in zorg komt wordt cliënt naar de woning begeleid en worden de huisregels opnieuw besproken. Vanaf dit moment is cliënt gebonden aan de huisregels en neemt de cliënt deel aan bewonersoverleggen.

Wanneer de zorg is opgestart en de facilitaire zaken waar nodig in orde zijn gemaakt, gaat een begeleider van start met de zorg aan de hand van het fasemodel. Dit model zorgt ervoor dat de basis in orde wordt gemaakt, waardoor het voor cliënt makkelijker wordt om zijn zelfstandigheid te ontwikkelen. Soms gaat het om iets basaal als het aanvragen van een bankpas en aanmaken van een DigiD. De vier fasen zijn mensgericht en bestaan uit de leefgebieden die in het zorgplan zijn opgenomen waaraan de cliënt gaat werken.

Enkele belangrijke leefgebieden zijn:

- Wonen
- Financiën
- Dagbesteding
- Persoonlijk/psychisch functioneren
- Justitie

Het fasemodel hangt samen met het zorgplan dat we elke 6 maanden evalueren. In geval van belangrijke ontwikkelingen kan de periode korter zijn.

In de eerste fase gebeurt voornamelijk het volgende;

- Kennismaken met de cliënt, de cliënt beter leren kennen.
- Inventarisatie per leefgebied van wat er allemaal nodig is voor een positieve uitstroom en minimaliseren van kans op recidive. Denk hierbij aan het maken van een risicotaxatie, signaleringsplan, financieel overzicht, dagbesteding/opleiding en aanvragen van een woonpas.
- Het maken van het zorgplan met smart geformuleerde doelen voor 6 maanden.

Tweede fase;

- Uitwerking van het zorgplan met de daarin opgenomen leefgebieden, zoals regelingen treffen met schuldeisers en zoeken naar werk/opleiding/dagbesteding.
- Werken aan zelfstandigheid, woonvaardigheden (ADL en instrumentele ADL), zelfinzicht en coping vaardigheden.

Derde fase;

- Behoud van alles wat in gang is gezet en start met uitstroom.

Vierde fase;

- Realisatie van uitstroom.
- Realisatie van nazorg.

Omdat de verschillende teams allen een eigen traject coördinator en gedragsdeskundige hebben, zijn alle cliënten voorzien van een direct betrokken traject coördinator en gedragsdeskundige.

De intakes voor behandeling worden elke 2 weken in een MDO besproken waar de regiebehandelaar en de behandelen onderdeel van uitmaken. Vanaf hier wordt gekeken welk type behandeling een cliënt mogelijk nodig heeft en welke match gemaakt kan worden met een behandelaar die ruimte heeft in zijn/haar caseload.

Forensische scherpste

Cliënten worden gesteund in hun ontwikkeling en verandering zonder onze positieve benadering uit het oog te verliezen. Tegelijkertijd willen we ons personeel scherp houden als het gaat om risico's en beperken van de risico's. Ook een bijscholing forensische scherpste kon niet uitblijven en maakte onderdeel uit van het bijscholingsprogramma van 2022. We kijken ook altijd naar de mogelijkheid om het

netwerk van cliënt hierin te betrekken, zodat cliënt sterker staat. Gedragsdeskundigen en traject coördinatoren zijn alert op de forensische scherpste en laten dit onderwerp tijdens de trajectbegeleidingsgesprekken die elk kwartaal plaatsvinden niet onbesproken. Ons primaire doel is en blijft het veiliger maken van de maatschappij. Dit begint bij het nemen van verantwoordelijkheid voor het delictgedrag uit het verleden. Cliënten worden daarom geactiveerd waar mogelijk om zich actief in te zetten, want zonder bereidwilligheid kan een traject bijna niet succesvol tot een einde gebracht worden.

Voor Wmo en Wlz cliënten geldt het zo zelfredzaam mogelijk maken van cliënten door doelen te stellen en hiernaar te werken. In sommige gevallen (Wlz) is 100% zelfredzaamheid niet mogelijk en dan wordt er gekeken naar wat cliënt wel kan en hoe cliënt de kansen optimaal kan benutten en waar wij kunnen ondersteunen.

Onze methodiek wordt voorafgaand aan de zorg besproken met cliënt tijdens een intake. Op deze manier worden verwachtingen gemanaged. Intakes vinden daarom ook in gevangenissen of in andere zorginstellingen plaats. Op deze manier hoeven cliënten niet tussen wal en schip te vallen en wordt er een soepel verloop van zorg bewerkstelligd.

Dagbesteding

Cliënten krijgen bij ons de mogelijkheid om een zinvolle dagbesteding te volgen waarmee zij direct aan hun gezondheid werken. Hiervoor hebben we een samenwerking met Med-Boxing en Sportbureau Tino. Cliënten krijgen hier persoonlijke begeleiding door sportmedewerkers die ervaren zijn met cliënten die bijvoorbeeld een forensische achtergrond hebben.

**Hoofdstuk 3****De gezichten achter ons personeel**

We hebben in ons jaarverslag van 2021 uitgebreid beschreven hoe wij onze organisatiecultuur bewust vormgegeven hebben. Belangrijk is en blijft dat deze cultuur blijft bestaan en deze niet verloren gaat door groei of andere invloeden. Uit ons MTO waarover later in dit verslag meer volgt is gebleken dat deze bedrijfscultuur nog steeds goed werkt en we deze op dezelfde manier willen blijven voortzetten. We willen hieronder een indruk geven van hoe ons personeel hun functie binnen Humane Zorg ervaart.

**Victor**

behandelaar bij Humane Zorg

'Ik werk sinds anderhalf jaar bij Humane Zorg als psycholoog. In die rol bied ik behandeling aan en doe ik diagnostisch onderzoek bij mensen die in aanraking zijn gekomen met justitie. Dat werk is fantastisch, omdat ik van dichtbij kan zien hoe mensen waarop door een groot deel van de samenleving wordt neergekeken er uiteindelijk toch in slagen om een delictvrij leven te leiden. Tijdens de behandeling kan ik aan dit proces een nuttige bijdrage leveren, zodat cliënt het leven als zinvol kan ervaren. één van mijn cliënten had bijvoorbeeld zijn geld altijd verdiend door het plegen van gewelddadige delicten. Toen hij vrijkwam na een jarenlange gevangenisstraf was zijn droom om in een sportschool te werken en om niet meer vast komen te zitten. Het bereiken van dat doel werd echter bemoeilijkt, omdat deze cliënt gedurende zijn leven eigenlijk alleen maar geleerd heeft zijn problemen op te lossen met geweld. Hij miste de vaardigheden om op een geweldloze manier zijn doelen te bereiken. Hieraan hebben we gewerkt tijdens de behandeling, en na een jaar liet hij trots weten dat hij was aangenomen bij een sportschool. Een baan die hij bovendien leek te kunnen vasthouden. Dat zijn mooie processen om mee te maken bij mensen. Bij Humane Zorg word je als behandelaar maximaal in staat gesteld om een zo goed mogelijke behandeling te bieden. Aan de ene kant gebeurt dat doordat de organisatie bovengemiddeld veel investeert in de ontwikkeling van het personeel en daarnaast heerst er een cultuur waarin de focus ligt op het bieden van een humane benadering aan cliënten. Dat betekent dat je als behandelaar in staat wordt gesteld om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de cliënt, en zo flexibel mogelijk te zijn. Ik kan daarbij altijd rekenen op steun en hulp van collega's.'

**Karolien**

gedragsdeskundige bij Humane Zorg

'Toen ik bij Humane Zorg kwam werken in 2021 was ik net afgestudeerd en had ik mijn master in Klinische Forensische Psychologie afgerond. Ik had al ervaring als psycholoog, maar de functie van zelfstandige gedragsdeskundige was nieuw voor mij. Een nieuwe baan brengt uiteraard spanning en onzekerheden met zich mee. Desondanks heb ik mij geen enkel moment onzeker gevoeld in zowel mijn persoonlijk als professioneel handelen binnen Humane Zorg. Voor mij is Humane Zorg een prettige organisatie waar de medewerkers zowel om elkaar als om de cliënten geven. De focus ligt op het behalen van de beste resultaten mét een prettige werksfeer. Deze sfeer wordt gecreëerd door de afwisseling tussen formele (verscheidene overleggen en diverse werkzaamheden) als de informele activiteiten, zoals een etentje of een avondje bowlen. Bovendien ervaar ik binnen Humane Zorg steun en vertrouwen in de manier waarop ik mezelf wil ontwikkelen. Er is aandacht voor elk individu, waardoor iedereen zijn eigen ontwikkeling kan doorlopen. Ik sta net aan de start van mijn carrière en ik ben er zeker van dat ik nog vele grote stappen zal maken binnen Humane Zorg.'

Hoofdstuk 4

Samenwerkingspartners

Humane Zorg richt zich op goede samenwerking met de hele keten van Wmo, Forensische Zorg en Wlz. Nu we langer actief zijn, worden we steeds bekender in het veld en dit zorgt ervoor dat we sneller ingangen krijgen.

We zijn in 2022 voor onze tak behandeling een samenwerking aangegaan met de SVG (Verslavingsreclassering GGZ) waardoor we verdiepingsdiagnostiek mogen uitvoeren voor hun cliënten. Dit heeft in 2022 geresulteerd in 19 afgeronde verdiepingsdiagnostiek casussen.

Gemeente Rotterdam is sinds 2022 een van de directe samenwerkingspartners, omdat we per 1 januari 2023 gecontracteerd zijn voor Wmo met als grondslag GGZ.

Gemeente Rotterdam is sinds 2022 een van de directe samenwerkingspartners, omdat we per 1 januari 2023 gecontracteerd zijn voor Wmo met als grondslag GGZ.



Onze betrokkenheid bij Archipel Groep hebben we mogen intensiveren en uitbreiden met Alliantie Tante Sjaar. Humane Zorg is een van 14 Rotterdamse zorgorganisaties die kwartiermaker van Tante Sjaar is en dit door middel van een financiële bijdrage mogelijk maakt.

Wanneer er in de samenwerking met ketenpartners bijzonderheden wordenesignaleerd, zal Humane Zorg deze als melding opnemen en vervolgens evalueren met de ketenpartner. Binnen de keten samenwerking is er geen evaluatieformulier, maar wel randvoorwaarden waaraan een organisatie moet voldoen om te participeren binnen de keten van de zorg. Belangrijkste punten zijn:

- Good Governance
- Voldoen aan IGJ eisen
- ISO:2015 normen
- Financiële transparantie

Samenwerking met ketenpartners is belangrijk, maar samenwerking op kleinere schaal met individuen en rechtstreeks betrokkenen is minstens zo belangrijk. Omdat onze woningen zich in verschillende wijken bevinden zoeken we altijd het contact op met wijkagenten en burens. De burens informeren wij middels een brief waarin wij onze contactgegevens delen. Met wijkagenten hebben we periodiek contact in het kader van relatiebeheer en op regelmatige basis wanneer een cliënt of situatie dit van ons vereist.

Hoofdstuk 5

Wachttijd en in-/uitstroom cliënten

Tijdens elke intake informeren wij cliënten en toezichthouder, bemiddelaar ofwel Wmo-consulent over de wachttijd. De gemiddelde wachttijd in 2022 voor de forensische verblijfszorg was 5 tot 6 maanden. Voor WLZ verblijfszorg, ambulante Wmo en forensische begeleiding en behandeling hadden wij geen wachttijd. Dit betekent voor forensische verblijfszorg dat er vanaf het moment van de intake en de start van de zorg, gemiddeld 5 tot 6 maanden zitten. Zodra aan alle wettelijke eisen is voldaan, zoals bijv. een geldige verwijsbrief en SKN, ondersteuningsplan e.d. kan de zorg gestart worden. Soms laten dit soort formaliteiten nog even op zich wachten, maar is er wél noodzaak om de zorg op te starten en daarom proberen we waar mogelijk en toegestaan onze flexibiliteit te tonen. Dit hangt af van de financieringsstroom en of het een doorstroom betreft.

In 2022 hebben we zoals eerder genoemd een extra tak ambulante behandeling opgestart. Door alle tekorten en wachtlijsten in de zorg hadden we verwacht dat deze tak al heel snel een succes zou worden. Echter, gebleken is dat doorverwijzers snel geneigd zijn om door te verwijzen naar de grote spelers in de markt die zij al langer kennen. Dit daagt ons uit om onze manier van werken meer ruchtbaarheid te geven. Dit doen we op verschillende manieren waaronder netwerken, presentaties geven, advies te vragen aan een communicatiebureau en ontwikkeling van externe nieuwsbrieven. Het blijft echter jammer dat gebleken is dat er niet veel bereidheid is vanuit andere GGZ organisaties om samen te werken en op deze manier de wachtlijsten te beperken. Deze samenwerkingen hebben we geprobeerd op te zoeken en we zullen dit blijven proberen.

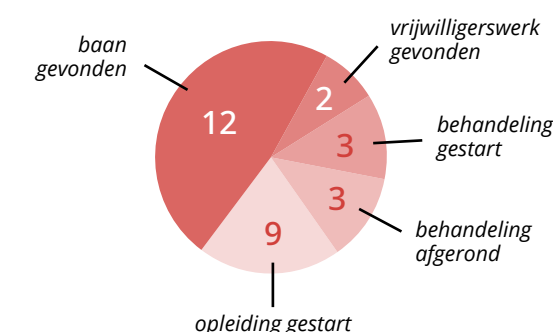
2022 in cijfers

Eind 2022 hadden we een totaal van cliënten vanuit verschillende financieringsstromen (Forzo, Wlz, Wmo en ASR-jongeren) zoals hieronder weergegeven;

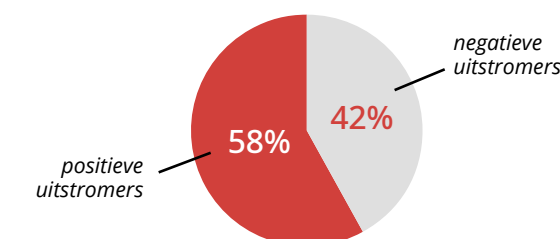
Cliënten			
	aantal	waarvan in verblijfszorg	waarvan ambulant
Forensische cliënten	102	63	39
WLZ-cliënten	11	7	4
WMO-cliënten	37	0	37
ASR-jongeren	3	3	0
Ambulante behandeling	36	-	36
Cliënten totaal	189	73	116

Forensische uitstroom

In het jaar 2022 is 58% van onze forensische zorgcliënten positief uitgestroomd. Dat betekent dat 29 van de 50 cliënten positief uitgestroomd zijn, waarvan 12 schulden hadden en waarvan 8 tijdens een traject bij Humane Zorg een schuldhulptraject zijn gestart. 12 van de 29 cliënten hebben tijdens hun traject een baan gevonden en 2 van de 29 hebben vrijwilligerswerk gevonden. We hebben in ons overzicht van positieve uitstromers meegenomen hoeveel cliënten een behandeling hebben afgerond ofwel zijn gestart tijdens hun traject en dit zijn er respectievelijk 3 en 3. Er zijn ook cliënten bij die een opleiding zijn gestart en dit zijn er 9.



Er zijn 21 negatieve uitstromers geweest. Negatieve uitstroom staat voor ofwel (opnieuw) gedetineerd geraakt, ofwel vaker gewaarschuwd volgens ons waarschuwingsbeleid. Andere redenen die kunnen leiden tot negatieve uitstroom zijn ziekte, afwezigheid bereidwilligheid cliënt ofwel een cliënt die aangeeft om zelf te stoppen met toezicht/begeleiding/ondersteuning.



Doorstromers

Er zijn ook doorstromers en door ons integrale aanbod kunnen we deze vaak zelf intern verder helpen. Soms gebeurt het dat er cliënten doorstromen naar een andere organisatie omdat wij daar passendere zorg kunnen krijgen. Ons voornaamste doel in dit proces is dat cliënten met een tijdelijke indicatie niet op straat komen te staan. Een warme overdracht is essentieel en wanneer doorstroom niet mogelijk is, komt onze kernwaarde 'out of the box' om de hoek kijken, zodat niemand tussen wal en schip valt.

Hoofdstuk 6

Kwaliteit en veiligheid

CTO (cliënttevredenheidsonderzoek)

In 2022 hebben we elk half jaar een CTO afgenomen middels ons formulier zorgplan evaluatie. Hierin zijn enkel vragen opgenomen die cliënt mag beantwoorden. Echter, de vragen die werden gesteld zijn open vragen waardoor een meetbaar resultaat lastiger is. Om deze reden hebben we in 2022 besloten de vragen aan te passen en zullen we vanaf 2023 onderstaande vragen stellen, zodat we de resultaten in 2023 beter kunnen meten.

- Heeft u het gevoel dat u de juiste zorg heeft ontvangen bij Humane Zorg?
- Vind u dat wanneer u een afspraak heeft staan bij Humane Zorg, u ook op ons kan rekenen?
- Vind u dat Humane Zorg oog heeft voor uw talenten en mogelijkheden?
- Wanneer u een probleem heeft, voelt u zich dan serieus genomen Humane Zorg?
- Zou u Humane Zorg aanbevelen aan vrienden en familie?
- Met welk cijfer zou u Humane Zorg beoordelen?

Bovenstaande vragen zullen worden gesteld aan het einde van een evaluatiegesprek dat elke zes maanden plaatsvindt. We hebben geprobeerd om een anoniem CTO per mail te versturen naar cliënten, maar de respons hierop was veel lager dan we gewend zijn. Omdat we graag een representatieve uitkomst willen hebben, streven we naar een respons van meer dan 75% en dit konden we door de anonieme Office forms mail niet behalen. We hebben er daarom voor gekozen om ook in 2023 middels het formulier dat wordt gebruikt voor de evaluatie van het zorgplan, ons CTO te doen.

Het cijfer waarmee we zijn beoordeeld door onze cliënten voor begeleiding is in 2022 een 8,3. Dit betekent dat we een lichte daling van 0,4 ten opzichte van 2021 hebben, maar wel met bijna een verdubbeling van het aantal cliënten. We willen deze lijn in 2023 graag doorzetten. Omdat de overige vragen open vragen zijn, kunnen we inhoudelijk geen analyse doen die in percentages weergeven kan worden.

We voeren ook elk jaar een ‘dit vind ik ervan’ vragenlijst in bij onze Wlz cliënten. Hieruit zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen die betrekking hebben op onze organisatie. We hebben wel de conclusies kunnen trekken die ons inzichten geven om het persoonlijke zorgplan van cliënten aan te kunnen scherpen.

Voor cliënten van de behandeltak is er in 2022 besloten om vanaf 2023 de Customer Quality Index als meetinstrument te gebruiken.

Samen met patiëntenvereniging MIND, de Nederlandse ggz en Zorgverzekeraars Nederland heeft Akwa GGZ de



Consumer Quality index voor de kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg herzien. De herziene vragenlijst is makkelijker in te vullen voor cliënten: antwoordcategorieën zijn visueel aantrekkelijker en minder relevante vragen zijn verwijderd.

In de Consumer Quality index (CQi) beantwoorden cliënten vragen over hun ervaringen met de door hen ontvangen zorg. De eerste versie van de CQi Geestelijke Gezondheidszorg en Verslavingszorg (GGZ &VZ) is 15 jaar geleden ontwikkeld. De vragenlijst is dynamisch en wordt periodiek geëvalueerd en herzien. Uit de laatste evaluatie kwamen verbeterpunten naar voren die in deze vernieuwde CQi zijn verwerkt.

Klachten

Onze cliënten uiten weleens onvrede over zaken die direct worden opgepakt. Door de korte lijntjes binnen onze organisatie is het mogelijk een probleem snel bij de wortel aan te pakken. We zijn 24 uur per dag bereikbaar. Na kantooruren neemt onze achterwacht de bereikbaarheid over en kunnen we cliënten hulp bieden in geval van een crisis of simpelweg omdat een cliënt wil ventileren. Van een formele klacht is in 2022 geen sprake geweest. Voor klachten zijn we aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie waar

een onafhankelijke klachtenfunctionaris binnenkomende klachten oppakt.

Sinds 2022 hebben we een cliëntvertrouwenspersoon welke voor Wmo-clieñten bereikbaar zal zijn. Op deze manier kan cliënt zich wenden tot een externe en onafhankelijke partij wanneer dit nodig is.

Kwaliteit en veiligheid

In maart 2022 hebben we de vierde organisatiebeoordeling van Humane Zorg gehad door TUV. We zijn beoordeeld op basis van de volgende scope: ‘Het bieden van ambulante individuele begeleiding en behandeling, verblijfszorg, begeleid wonen inclusief dagbesteding voor (jong)volwassenen met een psychische of lichte verstandelijke beperking of forensische zorgbehoefte.’

De externe audit uit 2022 heeft als conclusie onderstaande opgeleverd;

Samenvattend: ‘De gesprekken, ingeziene dossiers, registraties en documenten hebben aangetoond dat de Humane Zorg proactief, wet- en regelgeving bijhoudt om hier continu aan te kunnen blijven voldoen.’

We hebben twee verbeterpunten meegekregen en deze zijn direct opgepakt.

De interne audit 2022 heeft als algemeen beeld onderstaande opgeleverd;

‘De organisatie heeft in de afgelopen vier jaar van haar bestaan een grote groei doorgemaakt. De organisatie heeft een werkend kwaliteitsmanagementsysteem en is daarvoor gecertificeerd. Het team toont grote betrokkenheid en toont zich vakbekwaam. De personeelsdossiers worden door de backoffice goed bijgehouden. Medewerkers voelen zich thuis op hun plek en tonen veel eigenaarschap. Er was eerder een PVT (Personeelsvertegenwoordiger) benoemd in het kader van medezeggenschap van medewerkers. Nu gaat de PVT over op een Ondernemingsraad (OR) vanwege groei aantal medewerkers. Cliënten zijn enorm te spreken over zorg en ondersteuning van Humane Zorg. Zo vertelt de ene cliënt dat hij geen vertrouwen had in instanties en in de Nederlandse samenleving. Humane Zorg heeft dat weten om te buigen en cliënt weet zelfs te zeggen dat de Nederlandse overheid en samenleving zoveel doen aan mensen in zijn positie. De andere cliënt (tevens lid Cliëntenraad), ook zeer enthousiast, weet concrete zaken te benoemen waaruit blijkt dat er kennis is over medezeggenschap maar ook praktische inbreng. Het bestuur, toezicht en management tonen grote betrokkenheid en nemen verantwoordelijkheid. Er is directe opvolging van taken en in alle lagen zijn managers direct aanspreekbaar. Verbeterkansen worden snel met elkaar besproken en opgepakt. Ondanks groei slaagt de organisatie erin de kwaliteit op peil te houden. Het team wordt betrokken bij beleidsvorming. Zo zijn er meerdere reflectiemomenten/terugblikdagen in het jaar waarop medewerkers meedenken met beleid. Input uit deze sessies worden meegenomen in Beleidsplannen

en samen is missie en visie herschreven alsmede de kernwaarden geformuleerd. Ten slotte is het bijscholingsaanbod in samenspraak met het team bepaald. Er wordt o.a. ingezet op forensisch vakmanschap en veerkracht.’

In het laatste kwartaal van 2022 zijn we ons actiever gaan toeleggen op informatieveiligheid. Dit betekent concreet dat wij alle NEN-7510 normen willen implementeren en hiermee in 2023 nog verder aan de slag gaan.

Informatiebeveiliging willen we een actueel onderwerp maken en daarom is dit een vast agendapunt geworden op de agenda van verschillende overleggen. In 2022 hebben we de volgende stappen gezet op het gebied van informatiebeveiliging;

- Bruikleenovereenkomst ontwikkeld en geïmplementeerd
- Fysieke beveiliging op kantoor middels tags en code geoptimaliseerd
- Planning informatiebeveiliging 2023 is definitief gemaakt
- De kwaliteitsmedewerker heeft een NEN-7510 training gevolgd

Veilig incidenten melden

In 2022 zijn er 54 registraties geweest die allen gecategoriseerd zijn als vooral. Er zijn geen registraties geweest voor behandeling, enkel voor begeleiding. Dit kan ermee te maken hebben dat de behandelingen uitsluitend op kantoor plaatsvinden en begeleiding veelal buiten kantoor plaatsvindt. Het aantal van 54 is meer dan een verdubbeling van het aantal VIM registraties ten opzichte van 2021. Tijdens de laatste interne audit eind 2022 hebben we de feedback gekregen dat we erop alert moeten zijn dat we registraties niet te snel als voorval categoriseren, terwijl deze mogelijk serieuzer van aard zijn. Hier zullen we in het komende jaar meer aandacht aan besteden met de VIM commissie.

Analyse VIM 2022	aantal
Agressie	22
Brand	2
Medicatie	7
Ontvreemding	2
Overmatig drank-, drugs- of medicijngebruik	4
Privacy	3
Schade aan de woning	1
Vermissing	3
Overig	10
totaal	54

In bovenstaande tabel hebben we een weergave van alle type voorvallen gemaakt.

De meeste registraties betreffen meldingen aangaande agressie ofwel medicatie. Uit de VIM registraties komen verbeterpunten naar voren die meegenomen worden in ons verbeterregister.

Hoofdstuk 7

Instroom, doorstroom en uitstroom personeel

Eerder in dit verslag was te lezen dat er binnen Humane Zorg verschillende teams zijn met in elk team een gedragsdeskundige traject coördinator. Door de groei in 2022 hebben we de teams opnieuw vormgegeven en zijn dit inmiddels 5 teams geworden inclusief het behandelteam. Ondersteunend aan deze teams hebben we stafleden zoals 2 facilitair medewerkers voor op kantoor en in de woningen, 2 administratief medewerkers en een beleids- en kwaliteitsmedewerker. Het managementteam bestaat uit 3 leden met elk hun eigen takenpakket; financiën, externe relaties, zorginhoudelijke zaken.

In 2022 zijn we uitgebreid met 1 extra team binnen begeleiding, waardoor we nu 4 teams hebben en 4 traject coördinatoren waarvan 3 intern zijn doorgegroeid naar deze functie. Daarnaast zijn er 13 begeleiders, 2 gedragsdeskundigen aangenomen en 3 stagiaires van de Hogeschool van Rotterdam. We hebben in 2022 een uitstroom van 3 personeelsleden gehad.



Diversiteit binnen onze organisatie vinden wij erg belangrijk, temeer omdat we actief zijn in een stad waar de diversiteit ook erg groot is. Deze diversiteit willen we op grond sekse, leeftijd en culturele achtergrond terug kunnen zien in onze organisatie. Wij zijn ervan overtuigd dat we door diversi-

Talen waarin wij onze cliënten te woord kunnen staan zijn onder andere het Papiaments, Spaans, Turks, Syrisch Arabisch, Marokkaans Arabisch, Berbers (Tamazight), Portugees, Sranantongo (Surinaams) en Koerdisch.

teit de beste resultaten kunnen behalen. We hadden eind 2022 13 mannen en 24 vrouwen in dienst en maar liefst 15 verschillende culturele achtergronden. Deze culturele achtergronden brengen verschillende invalshoeken en meertaligheid met zich mee. Talen waarin wij onze cliënten te woord kunnen staan zijn daarom onder andere het Papiaments, Spaans, Turks, Syrisch Arabisch, Marokkaans Arabisch, Berbers (Tamazight), Portugees, Sranantongo (Surinaams) en Koerdisch.

Met bovenstaande uitbreidingen was onze voornaamste taak in 2022 het behouden van ons DNA en dat is de persoonlijke benadering en het omarmen van de diversiteit in elke unieke vorm mogelijk. We hebben meerdere teams gevormd, maar willen geen versplintering en daarom hebben we onze overlegstructuur behouden. Dit betekent dat we elke week een zorgoverleg hebben met de verschillende teams en er elke 6 weken een intervisie plaatsvindt. Onze terugblikdag die jaarlijks terugkeert heeft ook in 2022 plaatsgevonden en geleid tot leuke dialogen over onder andere;

- Onze kernwaarden
- Onze visie en missie
- Ons DNA
- Wat we graag willen behouden, veranderen of loslaten
- En kennismaking met RvC en wat zij doen

Op deze manier houden we ons personeel betrokken en verandert onze laagdrempeligheid niet. We willen transparant en communicatief blijven over welke koers wij willen varen en vinden hierin de mening van ons personeel belangrijk. We gaan voor langdurige arbeidsbetrekkingen met kwalitatief personeel en deze duurzaamheid zal ook terug te zien zijn in de kwaliteit die wij leveren in de zorg. Wanneer een begeleider of behandelaar een cliënt krijgt toegewezen, dan is ons doel altijd om gedurende een traject niet te wisselen van begeleider of behandelaar. Duurzame arbeidsbetrekkingen hebben een gunstige uitwerking op het traject, omdat hiermee vertrouwen wordt gecreëerd. Laten we ook benomen als er wederzijdse vertrouwen is en een gezonde basis voor samenwerking schroomt het bestuur niet een vaste aanstelling te geven aan haar medewerkers om de continuïteit van de organisatie vergroten. Maar meer zekerheid en vastigheid te geven aan haar medewerkers etc.

Verzuim

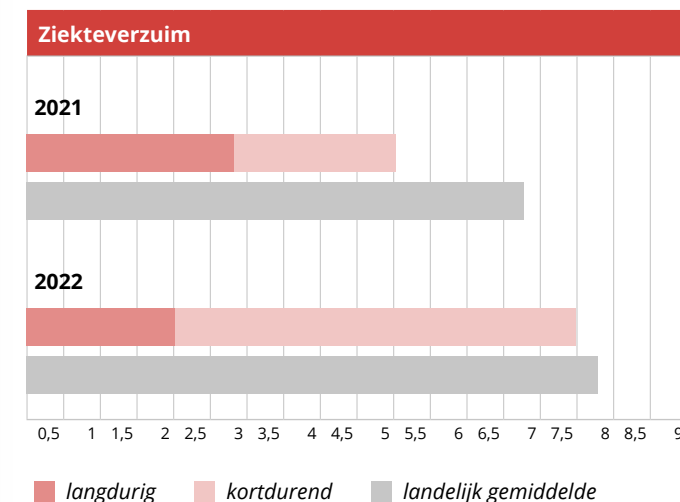
Het CBS houdt de landelijke verzuimcijfers bij en deze gebruiken wij in onze analyse voor onze eigen verzuimcijfers. We proberen als organisatie op velerlei manieren ons verzuimpercentage zo laag mogelijk te houden. Een aantal manieren waarop we dit doen is door regelmatig bedrijfsuitjes én teamgebonden uitjes te organiseren. Ook mag al het personeel op kosten van Humane Zorg bij een

sportschool sporten. Op deze manier leert men elkaar in groter groepsverband kennen, maar is er ook focus op de binding van de teams op zich en daarom organiseren we organisatie brede uitjes, maar ook teamgebonden uitjes. Dagelijks wordt er een gezonde lunch beschikbaar gesteld voor het personeel en er altijd vers fruit aanwezig.

De transparante en open werkcultuur die de directie uitdraagt uit zich in open intervisie bijeenkomsten en aanwezigheid van een goede sfeer binnen het bedrijf. Maandelijks worden er VIM registraties beoordeeld door een samengestelde VIM commissie die nagaat of er nazorg is verleend waar nodig. Jaarlijks wordt er een anoniem MTO afgenomen onder medewerkers en wordt benadrukt dat er zowel intern als extern de mogelijkheid is om te ventileren. Dit betekent dat er zowel bij directe collega's als leidinggevende steun gezocht kan worden, maar zo ook bij onze externe vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon heeft einde 2022 een rapport beschikbaar gesteld waarin is aangegeven dat er over het jaar 2022 geen meldingen binnen zijn gekomen. Desondanks blijven we de beschikbaarheid van deze vertrouwenspersoon onder de aandacht brengen bij de medewerkers, zodat zodra hier wel behoefte aan is, de medewerkers deze vertrouwenspersoon weten te vinden.

We hebben onze verzuimcijfers van 2022 afgezet tegen de CBS cijfers (landelijk gemiddelde) van 2022 en dit is 7,75%. Het ziekteverzuim in 2022 is 7,45% en ligt 2,37% hoger ten opzichte van 2021.

Als we naar het landelijk gemiddelde kijken, dan zien we dat er in 2022 ten opzichte van 2021 in de sector zorg en welzijn ook een stijging is geweest van 6,8% naar 7,75%.



Onze eigen cijfers zijn als volgt: totale ziekteverzuimpercentage 2022: 7,45% waarvan 2,10% langdurig verzuim en 5,35% kortdurend verzuim.

Onze ambitie voor komend jaar is het verlagen van ons gemiddelde ziekteverzuim en dit lager te houden dan het landelijk gemiddelde. Er is besloten een HR beleid verzuim te ontwikkelen om zo meer grip te kunnen krijgen op de cijfers.

MTO (Medewerkerstevredenheidsonderzoek)

Het werkerstevredenheidsonderzoek is middels Google Forms uitgestuurd naar alle medewerkers. Het MTO biedt medewerkers de kans om anoniem hun mening te geven over verschillende thema's vormgegeven in 30 vragen met betrekking tot;

- Samenwerking en sfeer;
- Werkdruk & werkomstandigheden;
- Ongewenst gedrag & seksuele intimidatie;
- Agressie & geweld;
- Opleiding en ontwikkeling;
- De mogelijkheid om een opmerking achter te laten



We hebben dezelfde opzet aangehouden als in 2021 en nog een vraag toegevoegd waarin de medewerkers Humane Zorg als werkgever een cijfer mogen geven. Het MTO in 2022 heeft een heel positieve uitkomst met als cijfer een 8,7. Vanaf 2022 gaan we dit cijfer bijhouden, zodat we op basis hiervan een algemene indruk kunnen krijgen en metingen over de jaren heen kunnen bijhouden.

Algemeen beeld: Men ervaart werkplezier en is content met de opleidingsmogelijkheden die worden geboden. De voorvallen rondom intimidatie in het werkveld zijn ten opzichte van vorig jaar in verhouding niet toegenomen. Daarom blijven we hier alert op en zullen we ook in 2023 weerbaarheidstrainingen op ons bijscholingsprogramma meenemen. Veilig Incidenten Melden wordt gestimuleerd door hier tijdens de overlegvormen aandacht aan te besteden.

Uit de meting van het MTO is gebleken dat er op de werkvloer 1 geval van seksuele intimidatie zou zijn geweest. Deze uitkomst zou kunnen berusten op een misinterpretatie van de tekst. Er is namelijk een differentiatie gemaakt tussen seksuele intimidatie werkvloer en in het werkveld. Desalniettemin vinden wij het belangrijk dat er een veilige werkomgeving wordt gecreëerd en behouden waarin iedereen prettig en harmonieus samenwerkt. Om deze reden hebben we tijdens de werkoverleggen deze uitkomst ter sprake gebracht en benadrukt dat men zich kan wenden tot onze externe vertrouwenspersoon. De gegevens van onze externe vertrouwenspersoon zijn voor de zichtbaarheid op een prikbord gehangen en deze waren al terug te vinden in ons KMS en ons digitale communicatieportaal.

Hoofdstuk 8

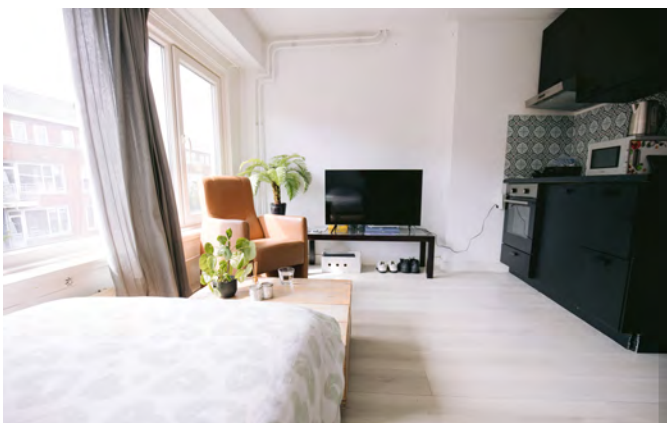
Uitbreidingen en ontwikkelingen 2022

Eerder in dit verslag hebben we stilgestaan bij enkele ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden in 2022. In dit hoofdstuk borduren we hierop verder. Een heel belangrijke ontwikkeling is het gegund krijgen van een Wmo contract met gemeente Rotterdam. We waren al enkele jaren onder-aannemer bij een aantal partijen en hebben besloten in 2022 zelf een gooi te doen naar een contract voor over het jaar 2023. Deze contractering heeft als grondslag GGZ en hiervoor hadden we alle kennis en kunde al in huis.

Een dagbesteding in de vorm van personal training bij Sportbureau Tino was er al. We hebben onze dagbestedingsmogelijkheden uitgebreid met een samenwerking met Med-boxing waar onze persoonlijk begeleid worden bij verschillende vechtsporten. Tegelijkertijd zijn we bezig met brainstormen over een eigen inhouse dagbesteding waarvoor in 2022 een zaadje is geplant. In het jaarverslag voor komend jaar hopen we hier meer over te kunnen vertellen.

Om meer cliënten te kunnen bedienen hebben we meer personeel nodig. Over de groei van ons personeelsbestand hebben we verteld in het hoofdstuk 'Personeel'. Om deze groei te kunnen ondervangen hebben we ons huidige kantoor uitgebreid met een extra grote kantoorruimte en extra spreekkamers en vergaderruimten.

Meer cliënten betekent ook meer woningen en daarom hebben we in 2022 10 meer woningen in gebruik genomen waardoor we 27 meer verblijfsplekken hebben kunnen bieden.



Raad van Commissarissen

Humane Zorg is een Wtza instelling en voldoet aan alle vereisten. Een van de vereisten voor een Wtza instelling en zo ook uit Governance code is dat er een Raad van Commissarissen (RvC) dient te zijn.

Humane Zorg heeft als sinds de oprichting een RvC. Dhr. A. Taskan (vicevoorzitter) en dhr. Ad Koppjejan (voorzitter).

In de zomer van 2021 is hier Bart Kosten (secretaris) aan toegevoegd. Voor meer informatie over de leden zie <https://humanezorg.nl/organisatie/>.

RvC vergadert per kwartaal. Voor elke vergadering is er een agenda en elke vergadering wordt genotuleerd. Voorafgaand aan de vergadering wordt er een financieel -en inhoudelijk kwartaalverslag opgemaakt en naar de RvC leden gestuurd.

Tijdens deze vergaderingen worden punten geagendeerd afgeleid van:

- Het meerjarenbeleid van Humane Zorg.
- Het jaarplan.
- De jaarplanning.
- Financiën.
- Organisatie beoordeling.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in de statuten van Humane Zorg.

Verslag van de Raad van Commissarissen over 2022

Toezichtvisie

Vanwege de juridische structuur van Humane Zorg B.V. fungeert de Raad van Commissarissen ('RvC') de facto ook als Raad van Toezicht zoals dat binnen de kaders van de wet- en regelgeving in het domein van zorg en ondersteuning van gelding is. Rekening houdende met de belangen van alle stakeholders en gestelde kaders is het aan de RvC om toezicht te houden op de op maat toegespitste, doelmatige, verantwoorde en kwalitatieve uitvoering van de maatschappelijke rol die de organisatie op zich heeft genomen.

Humane Zorg is, na de oprichting in 2019, inmiddels ontwikkeld tot een dynamische maar stabiele organisatie. Het heeft zich bewezen met de kwaliteit van haar dienstverlening in het werkveld aan een aanzienlijk aantal cliënten met haar tevreden en toegewijde medewerkers.

In 2022 is tijd genomen voor het formuleren van een gedragen toezichtvisie. Met ondersteuning van externe expertise zijn in sessies met de Bestuurder en andere stakeholders de respectievelijke taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en besluitvorming in kaart gebracht. Ook zijn in dat kader toezichtvisiedocumenten geconcepieerd die in 2023 zullen worden afgerond en geformaliseerd.

Toezicht in 2022

De RvC houdt toezicht conform het model 'toezicht tot op de bodem'. Dit betekent dat, naast de rapportage door en

gesprekken met de bestuurder, ook contact is met cliënten en medewerkers. Voorbeelden in 2022 hiervan waren:

- werkbezoek bij een aantal woonlocaties en aldaar gesprekken met cliënten en medewerkers;
- deelname aan een zgn. terugkomdag voor alle medewerkers;
- gesprek met de voorzitter van de cliëntenraad en deelname aan een vergadering van dat orgaan;
- deelname aan de bijeenkomst van de verkozen ondernemingsraad (begin 2023);
- informeel overleg, c.q. kennismaking, met een aantal medewerkers voorafgaand aan de vergadering van de RvC met de bestuurder.

Voorts vinden de volgens de vooraf vastgestelde Jaarkalender de volgende formele bijeenkomsten plaats waarin de bestuurder en RvC betrokken zijn en aan elkaar rekening en verantwoording afleggen:

- RvC vergaderingen met de Bestuurder (2 mei, 20 juli, 26 oktober 2022 en de in 2022 uitgestelde vergadering op 25 januari 2023). Geagendeerde onderwerpen zijn standaard de formele rapportages m.b.t. cliënten, medewerkers, certificeringen/accreditaties, financiën,

klachten, samenwerkingsverbanden, resultaten van cliënt- en medewerkers tevredenheidsonderzoeken en een uitgebreid kwartaalverslag van de Bestuurder (met aandacht voor ontwikkelingen met partners en opdrachtgevers, aanbestedingen, de eigen organisatie, beleidskwesties en incidentele zaken).

- Het voorzitten van de vergaderingen van aandeelhouders door de voorzitter van de RvC.
- Eenmaal per jaar vindt het functioneringsgesprek met de Bestuurder plaats (op 18 januari 2022 over het jaar 2021 en op 26 januari 2023 over het jaar 2022). De prestaties van de Bestuurder en de organisatie zijn daar als buitengewoon beoordeeld. Ook vindt gedurende het jaar een tussengesprek plaats waarbij de nadruk wat meer ligt op de ontwikkeling van de organisatie en de Bestuurder zelf (14 juli 2022).
- Mede door de goede, volledige en proactieve communicatie en rapportage van de Bestuurder en diens team ervaart de RvC de samenwerking met het Bestuur als zeer constructief en positief.

Samenstelling RvC inclusief nevenfuncties RvC leden, jaar van benoeming en rol/portefeuille

Naam	Rol	Benoeming/termijn	Hoofd- en nevenfuncties
Ad Koppejan	Voorzitter van de Raad van Commissarissen	Benoemd in januari 2019 voor 4 jaar. In januari 2023 is hij herbenoemd voor een 2e termijn.	Eigenaar Swinht B.V. en Elsen Beheer B.V. Nevenfuncties: - Voorzitter Raad van Toezicht Emergis (GGZ-organisatie) - Voorzitter raad van commissarissen onderlinge verzekeringsmaatschappij Univé Zuid-Nederland in Sliedrecht. - Voorzitter van het College van Toezicht collectieve beheersorganisaties Auteurs- en naburige rechten in Amsterdam. - Voorzitter van het bestuur van de Stichting ter Bevordering van de Christelijke Pers in Nederland, dagblad Trouw. - Rijksbestuurder in het algemeen bestuur van het Zeeuws Archief namens het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen tevens voorzitter van het algemeen bestuur van het Zeeuws Archief. - Voorzitter van het bestuur CDA Zeeland. - Lid van het college van kerkrentmeesters van de protestantse gemeente Zoutelande.
Ahmet Taskan	Vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen	Benoemd in januari 2019 voor 4 jaar. In januari 2023 is hij herbenoemd voor een 2e termijn.	Directeur Taskan Beheer / Honingwinkel.nl Directeur Bess Projects BV Nevenfuncties: - Lid raad van Advies van HOGIAF - Ambassadeur bij de Stichting Natuurwijs - Lid van Comité van Aanbeveling bij Taal doet Meer
Bart Kosten	Secretaris van de Raad van Commissarissen	Benoemd op 1 juli 2021 voor een periode van 4 jaar.	Zelfstandig bedrijfsadviseur Nevenfuncties: - Voorzitter Raad van Commissarissen bij Vitaal Zorg - Penningmeester en lid van het bestuur van de cross-culturele ondernemersvereniging Hogiaf

Aandachtspunten RvC bij de doorontwikkeling van Humane Zorg

Humane Zorg is snel gegroeid sinds het begin in 2019. Ook voor komende jaren zijn er mogelijkheden voor het uitbreiden en verdiepen van het dienstenpakket aan mensen die onze ondersteuning verdienen. Bij deze doorontwikkeling ziet de RvC in zijn rol als toezichthouder als belangrijke aandachtspunten:

- **Compliance** - Humane Zorg is als organisatie professioneel en zorgvuldig op het gebied van compliance en voldoet aan alle wet- en regelgeving. In 2023 zullen o.m. ook de Toezichtvisie, Conflictregeling en het Informatieprotocol worden geformaliseerd.
- **'Groeipijnen'** - Bij blijvende groei alert zijn voor het waarborgen van het unieke 'DNA', tevredenheid van medewerkers en cliënten en de beheersing van financiële risico's.
- **Huisvesting** - Voor de dienstverlening aan zekere cliënten is de beschikbaarheid van woonruimte een beperking. Het ontwikkelen van mogelijkheden voor deze cliënten is in de komende jaren van belang.
- **Duurzaamheid** - De organisatie zal zich moeten voorbereiden op de eisen die de komende jaren gesteld worden aan zorgorganisaties op basis van nieuwe wet- en regelgeving voor duurzaamheid.
- **Veiligheid** - Blijvende waarborging van een veilig klimaat (fysiek en sociaal) voor medewerkers, cliënten en directe woonomgeving, inclusief digitale veiligheid.

Humane Zorg is snel gegroeid sinds het begin in 2019. Ook voor komende jaren zijn er mogelijkheden voor het uitbreiden en verdiepen van het dienstenpakket aan mensen die onze ondersteuning verdienen.

Tenslotte

De RvC is onder de indruk van de professionaliteit, toewijding en enthousiasme van de mensen die Humane Zorg tot zo'n unieke organisatie maken. Hierdoor kunnen cliënten ervan op aan dat zij de op maat gesneden, cultuur sensitieve, ondersteuning krijgen die zij nodig hebben en verdienen. Wij danken en complimenteren alle medewerkers voor de grote inzet en moedigen iedereen aan zich te blijven ontwikkelen in dit waardevolle vak.

Hoofdstuk 9

Medezeggenschap

Medezeggenschap is een belangrijk onderdeel binnen onze organisatie. Dit zien we niet enkel terug in de formele formaties zoals een cliëntenraad en ondernemingsraad, maar ook in ons dagelijks werk. Medezeggenschap vindt binnen Humane Zorg wordt op meerdere manieren gerealiseerd. Naast Cliëntenraad en de Ondernemingsraad ook middels:

- Terugblikdag
- Groot teamoverleg
- Wekelijkse overleggen
- Trajectbegeleidingsgesprek
- Functioneerings-/beoordelingsgesprek
- Opzet bijscholing
- MDO (behandeling)

Humane Zorg heeft in 2022 twee cliëntenraad overleggen gehad. De samenstelling in 2022 ten opzichte van 2021 is qua aantallen flink geëxpandeerd. Zo zijn we gestart met 2 tot 3 leden en in 2022 geëindigd met 6 leden. In 2022 zijn onderstaande punten besproken;

Cliëntenraad punten:

- Doel cliëntenraad en verwachtingen
- Vergoeding cliëntenraad
- Stijgende energieprijzen
- Dagbesteding
- Wakende wacht
- Faciliteiten in de woning zoals tv
- Ervaringsdeskundigheid



Deel II - Kwaliteitsverslag KKFZ

Inleiding

In dit verslag zullen we per pijler een samenvatting geven van ons meerjarenplan om inzichtelijk te maken wat we de komende jaren gaan doen om volledig te voldoen aan de eisen die zijn gesteld in het Kwaliteitskader Forensische Zorg. Daarnaast zal er een meerjarenplanning volgen op hoofdlijnen om te laten zien welke stappen we zullen nemen om tot implementatie van de pijlers te komen. De aanpak en ontwikkelingen van 2023 tot en met 2024 zullen we in het bijzonder toelichten bij ‘aanpak en ontwikkelpunten’.

Meerjarenplan 2023-2028

Terugblik initiële planning

We hebben in 2022 een initiële planning gemaakt voor de implementatie van het meerjarenplan. We hebben de volgende stappen genomen om tot de implementatie van het meerjarenplan te komen:

- Alle teams inclusief de ondersteunende diensten ingelicht over KKFZ;
- Met de trajectcoördinatoren, gedragsdeskundigen, directeur zorg en kwaliteitsmedewerker is er gebrainstormd over de pijlers en implementatie ervan;
- De directeur zorg en algemeen directeur hebben gesproken over de implementatie van KKFZ tijdens de bestuursvergaderingen;
- Er zijn doelen en KPI's vastgesteld.

Om de balans tussen veiligheid en persoonsgerichte zorg te kunnen bewaken zetten we verschillende kwaliteitsaspecten van het KKFZ in. Wat we al langer doen is pogen het netwerk van cliënt bij de zorg te betrekken.

Pijler 1

a. Samenvatting Meerjarenplan

Om de balans tussen veiligheid en persoonsgerichte zorg te kunnen bewaken zetten we verschillende kwaliteitsaspecten van het KKFZ in. Wat we al langer doen is pogen het netwerk van cliënt bij de zorg te betrekken. Vaak lukt dit met partners en/of kinderen, maar ouders en andere verwanten blijven vaker uitgesloten. Zodra cliënt in zorg komt vragen we o.a. informatie over zijn netwerk uit. Vanaf dit vertrekpunt gaan we aan de slag met een FARE en behandel- en/of begeleidingsplan. Cliënt wordt altijd betrokken bij het plan en dit wordt ook elke 6 maanden geëvalueerd.

Om voorgaande gedegen te kunnen doen zorgen we voor een juiste match tussen begeleider/behandelaar en cliënt. Idealiter spreken zij dezelfde taal en met ons aanbod van meer dan 15 talen die onder ons personeel wordt gesproken lukt het nagenoeg altijd om anderstaligen te kunnen voorzien van de juiste zorg. Wanneer cliënt in zorg is en blijkt dat cliënt te veel of te weinig zorg krijgt, dan zijn er voldoende overlegmomenten om dit bespreekbaar te maken, zoals onder andere ons trajectbegeleidingsgesprek, werkoverleg, zorgoverleg. Bovendien zijn we laagdrempelig waardoor er nauw contact is tussen medewerkers en het management en dit creëert voldoende ruimte om casuïstiek en risicomanagement te bespreken en aan de hand hiervan de zorg op of af te schalen.

b. Mijlpalenplanning op hoofdlijnen 2023-2028

Medio 2023 – bespreken verwantenraad en sociaal functioneren (netwerk en familie) met de cliëntenraad en hen vragen als ambassadeur op te treden
Eind 2023 – het net ophalen bij de cliëntenraad en nagaan hoe gereageerd wordt op het nieuwe beleid
Eind 2023 – persoonlijk functioneren is altijd een zorgdoel (mogelijk ook enkel een te monitoren zorgdoel), ook als dit niet in de plaatsingsbrief van de DJI staat. We passen dit aan in ons ECD met daarin formats voor het behandel- en begeleidingsplan.

2024 – verwantenraad oprichten
2025 – verwantenraad evalueren
2026 – ruimte voor evaluatie en verbetering
2027 – ruimte voor evaluatie en verbetering
2028 – ruimte voor evaluatie en verbetering

c. Aanpak en ontwikkelpunten 2023-2024

De focus voor de komende jaren zal liggen op cliënten motiveren om ons toegang te geven tot hun netwerk. Het zorgdoel ‘sociaal functioneren’ is belangrijk voor een stabiele toekomst en het verkleinen van de kans op recidive. Het opzetten van een verwantenraad en het beschikbaar stellen van een familievertrouwenspersoon kunnen bijdragen aan de motivatie richting cliënt. We willen onze cliëntenraad inzetten en nagaan of zij familie hebben die zich willen inzetten voor de verwantenraad. Vervolgens willen we de cliëntenraad inzetten om als ambassadeur op te treden en andere cliënten te motiveren om hun verwanten in te zetten voor zowel hun behandel- en/of begeleidingstraject als voor de verwantenraad.

We hanteren een vast format voor ons MDO met daarop agendapunten die altijd besproken moeten worden. We zullen hier ook het op- en afschalen van de zorg in meenemen als vast agendapunt.

Aanpak ontwikkeling 2023 t/m 2028

Risico	Eigenaar	Kans	Impact	Score	Maatregelen
Cliënten die huiverig zijn om hun netwerk te betrekken in hun traject, omdat tot nu toe is gebleken dat cliënten hier nagenoeg niet voor openstaan.	Directie	groot	groot	hoog	• We gaan cliënten actiever motiveren om ons toegang te geven tot hun sociale netwerk door dit als vast doel op te nemen in het behandel- of begeleidingsplan. • Tevens gaan we gaan de cliëntenraad inzetten en mee te denken in hoe we het netwerk van cliënt het best kunnen betrekken in het zorgtraject. • We gaan na hoe andere zorgorganisaties cliënten hierin stimuleren en wat hun succesfactoren zijn en laten ons op deze manier inspireren.
Een risico is dat wij investeren in een ervaringsdeskundige die uiteindelijk geen VOG zal krijgen.	Directie	middel	groot	middel	• We kunnen investeren in cliënten die bijvoorbeeld al een VOG hebben voor een andere baan of vrijwilligerswerk. • We houden de ontwikkelingen rondom de VOG voor ervaringsdeskundigen in de gaten, omdat dit onderwerp nog steeds in ontwikkeling is.
Het risico bestaat dat met een grote groep LVB'ers het lastig is om de juiste cliënt te vinden om de opleiding tot ervaringsdeskundige te volgen.	Directie	groot	groot	hoog	• We willen ook vacatures uitzetten voor ervaringsdeskundigen die geen cliënt bij ons zijn of zijn geweest. Op deze manier zijn we ervan verzekerd dat iemand bij voorbaat over een VOG beschikt. Daarnaast kunnen we op deze manier ook een andere doelgroep aanboren.
Nieuw en onervaren personeel dat niet op de hoogte is van alle professionele standaarden en methoden.	Directie	klein	groot	middel	• Het inwerkprogramma verder uitkristalliseren en ervoor zorgen dat dit onderwerp een prominente plek daarin heeft. • De kwaliteitsmedewerker sluit jaarlijks aan bij de zorgoverleggen om voorlichting te geven over de protocollen en standaarden ofwel personeel wordt tijdens de grote terugblikdag voorgelicht. • We kunnen van de voorlichting een vast onderdeel van maken op het jaarlijks bijscholingsprogramma. • Updates rondom standaarden en methoden nemen we op in de tweejaarlijkse nieuwsbrief.
Het risico bestaat dat ons nieuwe format voor de meting cliënttevredenheid niet toereikend genoeg is om voldoende resultaten op te kunnen halen.	Kwaliteit	klein	groot	middel	• Jaarlijks wordt het CTO en de meetbaarheid ervan geëvalueerd.
Door de terughoudendheid van cliënten rondom betrokkenheid van hun naasten kan het lastig worden om een verwantenraad op te richten.	Kwaliteit	hoog	groot	hoog	• Inzet van ambassadeurs zoals bijvoorbeeld de cliëntenraad.
Samenwerkingen met andere partners op het gebied van forensisch ambulante behandeling kan stroef verlopen.	Directie	groot	groot	groot	• Aansluiten bij een kwaliteitsnetwerk. • Inzet op frequentere overleggen met partners • Concrete doelstellingen formuleren met huidige samenwerkingspartners
Terughoudendheid samenwerking vanuit woningbouwcorporaties met betrekking tot kwetsbare doelgroepen		groot	groot	groot	• Aangesloten bij een convenant huisvesting kwetsbare doelgroepen • Via de keten proberen we in contact te komen met woningbouwcorporaties • We blijven over dit onderwerp in gesprek met onze accountmanager van de DJI
Behoud van kwalitatief personeel		groot	groot	groot	• Bijscholingen voor ons jaarlijks bijscholingsprogramma • Persoonlijk opleidingsplan • Inzet op teamspirit d.m.v. ontspannende activiteiten

Pijler 2

a. Samenvatting Meerjarenplan

De pijler forensisch vakmanschap zorgt ervoor dat de richtlijnen en methoden die door onze professionals worden gebruikt weer worden op top of mind zijn om ervoor te zorgen dat afwijken van de richtlijnen alleen maar mag wanneer dit goed gemotiveerd kan worden. Dit soort motiveringen gaan altijd in samenspraak met bijvoorbeeld een toezichthouder en andere externe betrokkenen.

De vakkennis en competenties worden volgens een jaarlijks bijscholingsprogramma en een persoonlijk opleidingsplan up-to-date gehouden en ontwikkeld. Voor het begeleidingsteam is vanaf 2023 de ontwikkelwijzer ingezet voor hun persoonlijk opleidingsplan. Er is veel ruimte voor overleg en feedback door de uitgebreide overlegstructuur die wij hanteren. Zo is er elke 4 weken intervisie en elke week een werkoverleg binnen het behandelingssteam. Binnen het begeleidingsteam is er elke 6 weken intervisie en elke week een zorgoverleg.

Een ervaringsdeskundige hebben we niet eerder in ons werk ingezet. We willen hier gestructureerd mee aan de slag de komende jaren.

b. Mijlpalenplanning op hoofdlijnen 2023-2028

- 2023** – brainstormen met de gedragsdeskundigen, traject coördinatoren, kwaliteitsmedewerker en het bestuur over het onderwerp ervaringsdeskundigheid
- 2023** – cliëntenraad is in 2022 geïnformeerd over ervaringsdeskundigheid en hierop zullen we in 2023 teruggrijpen
- 2023** – behandelaren doen de ontwikkelwijzer en deze wordt ingezet voor hun persoonlijk opleidingsplan 2024
- 2024** – visie op ervaringsdeskundigheid is gereed
- 2024** – vacature ervaringsdeskundigheid wordt gemaakt en uitgezet op verschillende kanalen
- 2025** – cliënten met ambitie en potentie wordt in geïnvesteerd om ervaringsdeskundige te worden
- 2026** – evalueren en verbeteren
- 2027** – evalueren en verbeteren
- 2028** – terugblikken

c. Aanpak en ontwikkelpunten 2023-2024

Tijdens de terugblikdag voor de tak behandeling zal het forensisch vakmanschap opnieuw worden besproken en zullen we introduceren dat de ontwikkelwijzer ingezet zal worden.

De eerste brainstormsessie over ervaringsdeskundigheid heeft al plaatsgevonden in 2023. Vanaf hier zal door het bestuur en de kwaliteitsmedewerker gewerkt worden aan een visie op ervaringsdeskundigheid. De inhoud van de visie zal vooral betrekking hebben op de invulling van de functie van ervaringsdeskundige en de bijbehorende competenties. Waar mogelijk halen we informatie op bij andere zorgorganisaties die al ervaring hebben met een ervaringsdeskundige.

Pijler 3

a. Samenvatting Meerjarenplan

Sinds 2021 zijn we elk jaar ISO-9001 gecertificeerd en hebben we naast externe ook interne audits. We hebben een kwaliteitsmedewerker die erop toeziet dat onze verbetercyclus volgens planning loopt. Een belangrijk onderdeel hiervan zijn onze medewerkers- en cliënttevredenheidsonderzoeken. De resultaten van de medewerkerstevredenheidsonderzoeken worden uitgebreid besproken met de verschillende teams en wordt meegenomen in het jaarverslag. Hetzelfde gaan we vanaf 2023 ook met de cliëntervaringsonderzoeken doen. Deze worden al meegenomen in de cyclus en besproken met het bestuur, maar nog niet uitgebreid besproken met alle teams. Voor 2023 hebben we gepland om de resultaten uitgebreid te bespreken tijdens de grote terugblikdag. Op deze dag wordt er teruggeblikt op de resultaten uit 2022 en wordt de visie van de organisatie besproken. VIM registraties worden elke maand besproken en beoordeeld door onze VIM-commissie. Nazorg is een punt waarop de registraties beoordeeld worden. Nazorg wordt bij ons door verschillende mensen geleverd waaronder de gedragsdeskundigen, behandelaren en eventueel een vertrouwenspersoon die beschikbaar is.

Duurzaamheid is een thema dat binnen het bestuur regelmatig besproken wordt. Onze RvC is ook betrokken geweest bij dit thema en nu is het zaak dat dit thema gaat leven binnen de verschillende teams. Om hier naartoe te werken is het belangrijk dat onze visie op duurzaamheid op papier wordt vastgelegd en gecommuniceerd. Een manier om in duurzaamheid te investeren is door samenwerkingen aan te gaan, waaronder een samenwerking met de Hogeschool Rotterdam. We maken onderdeel uit van een Leerwerkgemeenschap en we stellen jaarlijks 5 stageplekken beschikbaar voor studenten.

b. Mijlpalenplanning op hoofdlijnen 2023-2028

- 2023** – brainstormen over duurzaamheid met de verschillende teams
- 2023** – delen uitkomsten CTO
- 2023** – visie op duurzaamheid vastleggen
- 2024** – met de verschillende teams de visie op duurzaamheid bespreken
- 2025** – Meetbaarheid CTO evalueren
- 2026** – visie op duurzaamheid herzien
- 2027** – evalueren en verbeteren
- 2028** – evalueren en verbeteren

c. Aanpak en ontwikkelpunten 2023-2024

We willen in 2023 starten met brainstormen over het thema duurzaamheid en het delen van de uitkomsten van ons CTO. De uitkomsten van ons CTO nemen we mee in onze terugblikdag in de zomer van 2023. De uitkomsten van het CTO werden altijd al gedeeld met het bestuur, de traject coördinatoren en gedragsdeskundigen en nu zullen we daar ook de teams van behandelaren en begeleiders in meenemen. We willen het team mee laten denken in wat beter kan en hoe we het verbetertraject kunnen aanvliegen.

Pijler 4

a. Samenvatting Meerjarenplan

Samenwerking binnen de keten is essentieel, omdat we een primair doel gemeenschappelijk hebben en dat is het veiliger maken van onze samenleving door recidive te verminderen. We zorgen ervoor dat samenwerking de efficiency vergroot, zodat we geen dubbel werk hoeven te verrichten. In Rotterdam maken we bijvoorbeeld deel uit van het samenwerkingsverband Archipelgroep waar andere organisaties zoals het Leger des Heils, Antes en Stichting de Ontmoeting onderdeel van zijn. Samenwerken met de gehele keten betekent dat alle betrokkenen goed geïnformeerd zijn over wat onze organisatie doet. We onderhouden regelmatig contact met burens en de wijkagenten wanneer een situatie dit van ons vraagt. Gemeente Rotterdam is ook een belangrijke speler en hiermee onderhouden we ook regelmatig contact.

Samenwerkingen willen we intensiveren, maar ook uitbreiden. Gebleken is dat er op het gebied van de forensisch ambulante behandeling nog winst te behalen valt. We



Halice

cliënt bij Humane Zorg

‘De opstart bij Humane Zorg is erg prettig verlopen, dit ging via de Reclassering. Murat, de directeur zorg van Humane Zorg was aanwezig bij de intake die plaatsvond bij de reclassering. Ik wist niet dat begeleiding mogelijk was, voor mij was dit concept nieuw, maar ik vind het heel prettig. Iedereen die op locatie (in de woning waar ik verblijf) langskomt is altijd heel betrokken. Met elke begeleider kan ik een gesprek aangaan en men toont zich betrokken.

Ik ben zelf vrij ondernemend en zet mezelf in voor mijn eigen ontwikkeling. De begeleiders merken dit op net zoals ze opmerken dat ik graag mijn afspraken nakom. Het gevoel dat mij dit geeft is dat mijn kracht wordt erkent. Mijn gezondheid heeft wat complicaties en uitdagingen met zich meegebracht en ook hier werd belangstelling voor getoond.

hebben bekwame en ervaren behandelaren in dienst die staan te popelen om cliënten te helpen. Het lijkt er soms op alsof de mindset erop gericht is om door te verwijzen naar de gevestigde zorgaanbieders. Door inzet van onze kant op een nauwere samenwerking in de keten willen we eraan werken dat er meer openheid ontstaat voor samenwerking met kleinere en nieuwe organisaties. Een goede en nauwe samenwerking met soortgelijke aanbieders is hierin onmisbaar, zodat we met z'n allen kunnen werken aan het verkorten van de wachttijden.

b. Mijlpalenplanning op hoofdlijnen 2023-2028

- 2023** – concretiseren doelstellingen met bestaande samenwerkingsverbanden
- 2024** – terugkijken op de doelstellingen uit 2023
- 2024** – aansluiten bij een kwaliteitsnetwerk
- 2025** – samenwerkingspartner vinden op het gebied van forensisch ambulante behandeling
- 2026** – terugblikken op de samenwerkingen
- 2027** – evalueren en verbeteren
- 2028** – evalueren en verbeteren

Er wordt nagegaan hoe het met me gaat en hoe ik me voel. Inmiddels heb ik een nieuwe woning en daar ben ik momenteel mee bezig. De inrichting ervan heb ik groten-deels zelf gedaan. Ik vind het fijn om in mezelf te investeren en daarom steek ik zelf moeite en tijd in mijn nieuwe woning. Dit zorgt ervoor dat de waardering voor mezelf en hetgeen waaraan ik heb gewerkt, groeit.

Ik sta positief in het leven. Voor mij betekent dit kracht en energie. Het betekent kracht en energie. Ooit had ik veel vrienden en nu ben ikzelf mijn eigen beste vriend. Het sterkst voel ik me nu ik omringd ben met minder mensen en meer op mezelf kan rekenen. Vanaf mijn 40e ben ik tot nieuwe inzichten gekomen en voor mij is de basis altijd een goed mens te zijn. Dit is waar het leven wat mij betreft om draait.

Uit mijn geloof put ik veel inspiratie en kracht. Het klinkt cliché, maar een betere wereld begint bij jezelf. Nu wil ik goed door voor mezelf en mijn medemens. Gelukkig hoeft ik dit niet alleen te doen, want ik heb veel steun aan mijn familie. Vooral de mentale steun van mijn familie is voor mij van groot belang. Ze hebben me nooit laten vallen en nu ervaar ik de kracht van een stevig en liefdevol netwerk. De band tussen mij en mijn familie is sinds het overlijden van mijn broer alleen maar sterker geworden. Mijn broer en ik leken veel op elkaar en hij wordt elke dag nog gemist. Wat mij kenmerkt als persoon is dat ik communicatief ben en me graag inzet tegen onrecht. Mijn ouders hebben mij meegegeven om de verantwoordelijkheid eerst bij mezelf te zoeken. Graag zou ik me in de toekomst willen inzetten om anderen te helpen als bijvoorbeeld ervaringsdeskundige.’

c. Aanpak en ontwikkelpunten 2023-2024

We willen graag nieuwe samenwerkingen aangaan. Niet alleen om de wachttijden te verkorten, maar ook om ervoor te zorgen dat cliënten niet tussen wal en schip vallen. De taak relatiebeheer valt onder de algemeen directeur en hij heeft regelmatig ontmoetingen met partijen in het veld. Er zal een visie samenwerkingen worden ontwikkeld waarin precies komt te staan wie met welke taak belast wordt. De algemeen directeur wordt vanaf 2023 bijgestaan door een medewerker die hem zal ondersteunen in het aangaan van duurzame samenwerkingen.

We willen graag nieuwe samenwerkingen aangaan. Niet alleen om de wachttijden te verkorten, maar ook om ervoor te zorgen dat cliënten niet tussen wal en schip vallen.

Conclusie

Gebleken is dat het Kwaliteitskader Forensische Zorg een fijn framework biedt voor ons als zorgaanbieder om altijd bij de hand te houden. Veel pijlers hebben we sinds ons ontstaan in acht genomen, en de nieuwe voorwaarden bieden de mogelijkheid om ons verder te ontwikkelen en te professionaliseren. Binnen een dynamisch veld als de forensische zorg willen we blijven investeren in de toekomst, een toekomst gericht op duurzaamheid en versteviging van ons fundament.

De komende jaren gaan we vol inzetten op het betrekken van netwerk van cliënt, ervaringsdeskundigheid, forensisch vakmanschap overdracht en veiligheid. We gaan dit samen met ons personeel doen en met zoveel mogelijk hulp van samenwerkingspartners, zodat we elkaar hierin kunnen versterken. Op deze manier kunnen we samen werken aan een veiliger Nederland, duurzaamheid en een positief imago van de forensische zorg.

**Mark**

cliënt bij Humane Zorg

'In februari 2022 heb ik een intake gehad met Murat (directeur zorg) en mijn toezichthouder. Na de wachttijd kreeg ik bericht dat ik een woning van Humane Zorg kon betrekken. Van tevoren kreeg ik te horen waar ik zou gaan verblijven en met mijn begeleider ging ik naar de woning waar ik een kamer kreeg toegewezen.

Het afgelopen jaar ben ik zelfstandiger geworden en deze zelfstandigheid had ik al in me zitten. Ik vraag niet makkelijk om hulp. Wanneer ik ergens tegenaan loop of iets niet snap, dan vraag ik raad aan mijn begeleider waar ik altijd terecht kan. Ik kan goed met mijn begeleider opschieten, omdat ik vind dat hij goede intenties heeft. Van hem krijg ik het gevoel dat hij oprecht is en het beste met me voor heeft. Hij belt me regelmatig om te vragen of ik hulp nodig heb. Dit is de eerste keer dat een zorgorganisatie als deze betrokken is bij mij en dit is precies wat ik nodig heb op dit moment.

Regelmatig komen de bewoners en een paar begeleiders bijeen om te vergaderen. Deze vergaderingen heten bewonersoverleggen. De bewonersoverleggen vind ik erg fijn, omdat hier ruimte wordt gecreëerd om te kunnen aangeven wat beter kan in de woning, zodat er prettig samengeleefd kan worden.

Ik verricht momenteel vrijwilligerswerk voor een paar dagen in de week. Mijn droom voor de toekomst is stabiliteit en volledige zelfstandigheid en als deze basis er is, kan ik verder gaan werken aan andere doelen. Graag zou ik bijvoorbeeld nog een opleiding willen volgen.'

Nawoord

We hebben in dit jaarverslag teruggeblikt op 2022 met afsluitend de nadruk op het Kwaliteitskader Forensische Zorg. Als groeiende organisatie hebben we in 2022 veel geleerd en hebben we op verschillende vlakken groei doorgemaakt. De belangrijkste ontwikkelingen waren in dit jaarverslag te lezen. We hopen dat we met dit jaarverslag een duidelijk beeld hebben kunnen geven van onze organisatie, onze werkwijze en ons beleid ten aanzien van cliënten en personeel. Terugblikken doen we niet zonder vooruit te kijken en zo hebben we voor 2023 de volgende ambities die we willen delen;

- Door ontwikkelen van onze kernwaarden als werkgever en als zorgaanbieder
- Blijven investeren in onze medewerkers en hun persoonlijke en professionele groei middels een collectief bijscholingsprogramma en persoonlijk opleidingsplan
- De samenwerkingen die we al hebben binnen de regio willen we intensiveren
- We willen blijven proberen samenwerkingen op het gebied van GGZ te bewerkstelligen om zodoende de wachtlijsten in de regio te verkleinen
- De domeinen Wlz en Wmo willen we verder uitbreiden
- Informatiebeveiliging willen we naar een hoger niveau tillen.

We willen ons blijven inzetten voor een veiligere maatschappij waarin cliënten een zo zelfredzaam mogelijk leven kunnen leiden. Onze 'human first' aanpak in combinatie met onze cultuur sensitieve werkwijze blijven hierin leidend. We willen ons maatschappelijk nut vergroten door samenwerkingen aan te gaan en te concretiseren om zodoende regionaal een groot impact te kunnen maken.

Mehmet Cerit

Bestuurder Humane Zorg

