



Kwaliteitsverslag Forensische Zorg

Neos 2023

Inleiding

Neos maakt zich sinds 2000 in en rondom Eindhoven hard voor mensen die dak- of thuisloos zijn of dreigen te raken. Daarbij focussen we ons op deelnemers boven de 18 jaar met complexe problematiek (alleenstaanden of gezinnen) en opvang van slachtoffers van huiselijk geweld en mensenhandel. Wij helpen hen bij het opbouwen van een beter bestaan, want iedereen verdient een plek in de maatschappij. Wij ondersteunen mensen thuis, maar als dat (nog) niet kan dan bieden we veilige opvang in de vorm van (kleinschalig) beschermd wonen. Samen met de deelnemer werken we aan positieve gezondheid, wonen, financiën, werken/dagbesteding en het sociale netwerk met als doel participatie in de maatschappij én het voorkomen van recidive. Sinds 2019 begeleiden wij ook mensen met een justitiële titel bij hun herstel en (re-) integratie in de maatschappij. Forensische zorg is binnen Neos gepositioneerd binnen het team Beschermd Wonen. Deelnemers wonen op één van onze drie intramurale BW-locaties, zelfstandig in een kleinschalige beschermde woonvorm, trainingshuis of eigen woning.

Cijfers peildatum 31-12-2022

- Aantal deelnemers met FZ indicatie: 31
- Percentage FZ deelnemers ten opzichte van totaal: 6,5%

Het opstellen van het meerjarenplan FZ

In 2022 is het landelijke Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ) vastgesteld. Het KKFZ is een paraplu waaronder alle ontwikkelingen van de afgelopen jaren op het gebied van kwaliteitsverbetering een plek hebben gekregen. Het brengt houvast en eenduidigheid binnen het forensische werkveld voor zorgaanbieders, zorgprofessionals, deelnemers en hun naasten en opdrachtgever DJI. Zo weten deelnemers welke verwachtingen ze mogen hebben en instellingen en zorgprofessionals wat herstelgerichte en persoonsgebonden zorg is.

Het is de bedoeling dat alle organisaties die forensische zorg bieden, eind 2028 volledig werken volgens het kader. Neos heeft een extern organisatieadviesbureau met forensische expertise (P5COM) gevraagd om een "scan" te maken van de organisatie vanuit het (toen nog concept-)Kwaliteitskader Forensische Zorg. Eind 2021 zijn door middel van interviews, analyses, steekproefonderzoeken en meeloopdagen de bevindingen in kaart gebracht en aanbevelingen gedaan. Begin 2022 zijn de resultaten binnen onze organisatie besproken en is een projectstructuur opgezet om verbeteracties door te voeren. Onder de naam project Forensisch Perspectief is de organisatie aan de slag gegaan met onder andere:

1. Organisatie van zorg: deelnemerreis FZ & risicomanagement
2. Verstevenigen van een veilig werk- en leefklimaat:
 - Incidenten
 - Nabesprekingen
 - Risicomanagement
3. Netwerkontwikkeling
4. Bedrijfsvoering: productie & besturing

De bevindingen uit de scan en de verbeterplannen en -stappen die we gemaakt hebben in het project Forensisch Perspectief vormen de basis voor het meerjarenplan Forensische Zorg 2023-2027.

In het meerjarenplan beschrijven we per KKFZ pijler:

- Wat deze pijler betekent voor de doelstellingen binnen onze organisatie
- De stand van zaken, wat we al doen
- Op welke punten we willen doorontwikkelen.
- Welke acties we hierop ondernemen, inclusief planning
- De jaren 2023 en 2024 staan in het teken van implementeren van de ontwikkelde producten, evalueren en waar nodig bijstellen.



Risicoparagraaf

Voor de implementatie van het KKFZ zien we een aantal risico's. Deze hebben we in kaart gebracht en besproken in onze organisatie en daarop hebben we beheersmaatregelen ingesteld om de risico's zo klein mogelijk te houden:

Risico	Kans	Impact	Beheersmaatregel	Eigenaar
Voortgang implementatie ontwikkelde producten stagneert	30%	80%	Teamleiders en adviesgroep staan aan de lat voor opvolging middels implementatiemonitor. Escalatie-lijn naar MT is bekend.	Teamleiders en adviesgroepleden
Keuzes herinrichting primair proces en aansturingsstructuur vertragen implementatie en doorontwikkeling KKFZ	20%	50%	In de aanloop van dit proces is en wordt continue afgestemd over de gevolgen voor de verschillende organisatieonderdelen, waaronder FZ	Manager PP
Stagnatie vormen forensisch circuit	40%	40%	Afspraken met ketenpartners over tijdspad en wie te betrekken. Opstellen reglement regionale samenwerking.	Directeur-bestuurder
Vertraagde besluitvorming over systeeminrichting t.b.v. opleveren stuurinformatie	50%	20%	Werkgroep die hierin blijft kartrekken en als keuzes zijn gemaakt samenwerking met externe ontwikkelaar nauwlettend opvolgt.	Control
Gebrek aan personele capaciteit	20%	60%	Continue monitoring d.m.v. caseloadberekeningen waardoor tijdig bijgestuurd kan worden. Indien nodig inzet interne flexpool of externe expertise.	Manager PP
Onvoldoende instroom forensische deelnemers	30%	60%	Actieve communicatie met DJI, reclassering en andere ketenpartners Monitoring en sturing van aanmeldingen door Team Toegang	Manager PP

Samenvatting Meerjarenplan

Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg

Neos heeft het afgelopen jaar een flink aantal 'producten' ontwikkeld en aangepast naar aanleiding van de aanbevelingen. Dit heeft geleid tot een handboek Forensische Zorg (FZ) dat als basis dient voor onze medewerkers die met FZ werken. Dit handboek vormt een aanvulling op het landelijke handboek forensische zorg van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en de protocollen en werkprocessen van Neos die in het organisatiebrede Kwaliteitshandboek beschreven staan. Ook is uitgewerkt wat de taken en verantwoordelijkheden zijn van alle betrokkenen in de begeleiding. Ook helpt het handboek bij het toetsen en bespreken van de kwaliteit van de begeleiding met als doel om continu te leren en te verbeteren. Het Handboek FZ is een verplicht item uit ons interne opleidingsprogramma FZ.

Onderdeel van het Handboek FZ is de forensische deelnemerreis: een flowchart en een beschrijving van hoe het traject voor een forensisch deelnemer er uitziet.

Op de volgende onderdelen uit deze deelnemerreis heeft Neos het afgelopen jaar nieuwe producten ontwikkeld. De komende periode zullen deze verder worden geïmplementeerd en geëvalueerd:

- Werkproces aanmelden en toegang
- Werkwijze waarschuwingen



- Werkwijze bij incidenten en calamiteiten
- Methodisch gebruik signaleringsplan
- Krachtgerichte Neos-versie van leidraad Driegesprek
- Sociale kaart daginvullingsmogelijkheden in de stad
- Bespreken van incidenten in teamvergaderingen en overstijgend

Pijler 2: Forensisch Vakmanschap

Voor onze medewerkers hebben wij een organisatie breed opleidingsplan. We maken gebruik van een Learning Management System (LMS) waarin de opleidingen opgenomen zijn en waarin de medewerker zelf kan zien en bijhouden welke trainingen er al gevolgd zijn. Forensische zorg is een specifiek onderdeel van het opleidingsplan. Dit programma is gebaseerd op de forensische leerlijn van het EFP en bestaat uit een 'basisprogramma' dat geldt voor alle Beschermd Wonen medewerkers en een 'verdiepend programma' voor trajectbegeleiders en ambulante wooncoaches omdat zij 1 op 1 met FZ deelnemers werken. De komende periode zullen we de specialisatie van medewerkers verder concretiseren, met als doel om de kennis en kunde rondom FZ continue te verrijken.

In aanvulling op de modules leren we ook in de praktijk, o.a. door middel van praktijkdagen en werkbezoeken. Daarnaast zetten we vanaf 1 juni 2023 methodisch coaches in om de lerende praktijk te bevorderen. Zij coachen collega's in het methodisch (Krachtwerk) begeleiden van onze deelnemers naar maximale zelfredzaamheid en het bieden van een veilige woonomgeving waarin ze kunnen leren. Intervisie en reflectie speelt hierbij een belangrijke rol, bijvoorbeeld in de vorm van een teamkrachtbespreking. Zo borgen we de methodiek Krachtwerk in de praktijk.

We investeren veel in de pre- en onboarding van medewerkers, zo krijgt iedere nieuwe medewerker een mentor, zodat hij/zij goed kan starten bij Neos. Daarnaast maken we gebruik van de pre- en onboarding app Appical, waarmee nieuwe medewerkers al vóór en tijdens de eerste weken bij Neos kennismaken met onze organisatie.

We verbeteren het imago van de sector door veel van onszelf en onze deelnemers te laten zien, bijvoorbeeld in de media en op social media, door het openstellen van onze locaties en door actief deel te nemen in buurtbeheergroepen in de wijken. Daarnaast geven we gastcolleges op scholen en nemen we deel aan stagemarkten. Daarnaast verkennen we hoe we hier gezamenlijk met andere netwerkorganisaties een eenduidig plan op kunnen ontwikkelen en uitvoeren.

Neos heeft begin 2023 in samenwerking met Markieza een onderzoek laten uitvoeren t.b.v. de inzet van ervaringsdeskundigen binnen onze organisatie. De visie die voortkomt uit dit onderzoek is vastgesteld. De komende periode werken we toe naar de implementatie van deze visie.

Pijler 3: Organisatie van Zorg

Neos faciliteert een veilig werk- en leefklimaat waarbinnen forensisch vakmanschap kan groeien en waar men gericht is op het behouden van de balans tussen veiligheidsdenken en risicogestuurd werken enerzijds en krachtwerk anderzijds. Hier werken we actief aan door middel van persoonlijke aandacht, reflecteren op hetgeen gebeurt of gedaan is en het (gezamenlijk) evalueren van de interventies. Deze aanpak staat nadrukkelijk beschreven in onze beleidsdocumenten (o.a. omgaan met incidenten en waarschuwingen) welke momenteel worden geïmplementeerd.

Daarnaast willen we continue leren in onze organisatie verder versterken. We zijn hier al actief in door middel van het Kwaliteitsmanagementsysteem. Hierbinnen zijn al onze beleidsdocumenten opgeslagen en worden deze structureel reviewed. Daarnaast hebben we de PDCA-cyclus geïmplementeerd op het gebied van personele en bedrijfsvoeringsresultaten en gaan we dit de komende periode (2024) uitbreiden naar kwaliteit en veiligheid. Ons besturingsmodel en kwaliteitsmanagementsysteem toetsen we jaarlijks door middel van audits.



De resultaten voor medewerker en cliënttevredenheid noemen we hier in het bijzonder. We houden de medewerkerstevredenheid continue in de gaten. Middels de app- en mailmodule 2DaysMood peilen we periodiek het werkgeluk van al onze medewerkers. Gericht aan onze deelnemers peilen we continue gedurende het traject op informele wijze de stemming en tevredenheid. Vervolgens doen we een formele evaluatie aan het einde van elk traject. Hierin beoordelen we of er sprake is van succesvolle uitstroom. Daarnaast houden we eens in de twee jaar een tevredenheidsonderzoek. Het laatste cliënttevredenheidsonderzoek is eind 2021 geweest. De respons hierop was 54% en het gemiddelde rapportcijfer 7,6. De uitkomsten publiceren we op onze website.

De verbeterpunten naar aanleiding van audits en onderzoeken landen in ons verbeterregister. Dit verbeterregister staat op de agenda van het periodiek Kwaliteit-, arbo- en veiligheidsoverleg (KAV) waaraan de stafmedewerker kwaliteit, coördinator arbo en veiligheid en de managers Primair Proces en Bedrijfsvoering deelnemen. Zij zetten de lijnen uit en monitoren de voortgang.

Binnen de organisatie hebben we een actieve medezeggenschapsraad en cliëntenraad. Doordat we werken met multidisciplinaire teams en T-shaped professionals is ook in de medezeggenschapsraad Forensische Zorg vertegenwoordigd. In de Centrale Cliëntenraad (CCR) zijn forensische deelnemers niet (expliciet) vertegenwoordigd. In 2023 zullen we Forensische Zorg als dossierthema toewijzen aan een of meerdere medezeggenschapsleden om de vertegenwoordiging te verstevigen.

Pijler 4: Samenwerken

Neos werkt intensief samen met andere organisaties binnen en buiten de Forensische Zorg om zo de steun op de leefgebieden wonen, participatie, financiën, gezondheid en sociaal netwerk te kunnen bieden. Bijvoorbeeld: Reclassering, Generalist wijkteam, Behandelaren GGZ en verslavingszorg, politie, woningcorporatie, huisarts, financieel dienstverlener of bewindvoering. We houden zicht op de benodigde begeleiding door middel van een structurele evaluatie. Daarin beoordelen we ook of en wanneer een overgang kan worden ingezet en wat hiervoor nodig is. Aan deze evaluaties nemen ook de betrokken samenwerkingsorganisaties deel.

Omdat door- en uitstroom een potentieel hoog-risico moment is voor veel deelnemers, maken we standaard gebruik van de erkende methodiek Critical Time Intervention (CTI), naast onze methodiek Krachtwerk. In 2025, wanneer we deze methodiek langere tijd inzetten, gaan we onderzoek doen naar de effectiviteit en eventuele verbeterpunten van de inzet van deze methodiek in kaart brengen. Om de overgangsfase verder te bespoedigen, verkennen we aan de voorkant van een traject de mogelijkheden voor continuïteit van de begeleiding op het gebied van de beschikking en landelijke toegankelijkheid samen met de gemeente. Zo streven we naar een optimale samenwerking, afstemming en overdracht met onze samenwerkingspartners.

Samen met de Woenselse Poort heeft Neos in 2022 een forensisch netwerk geïnitieerd in Zuid-Oost Brabant. Hierbij zijn tevens aangesloten: PI Grave, PI Vught, 3RO, Doorpakkers en St. Annaklooster. Daarnaast wisselen we kennis en ervaringen uit met SMO Helmond. We willen voor komende jaren een gezamenlijke ontwikkelagenda gaan opstellen (2023) waarin onder andere gezamenlijke kennisdeling door middel van een leerlijn forensische scherpste plaats gaat krijgen.

Neos werkt samen in buurtbeheergroepen. Hierin wordt de veiligheid en leefbaarheid van de buurt besproken. Incidenten, klachten en overlast wordt met elkaar gedeeld met als doel om de overlast te beperken, de klacht van de buurtbewoner te verhelpen en de overlast te bespreken met de deelnemer in de begeleidingsgesprekken. Zo wordt collectief verantwoordelijkheid genomen voor het op peil houden en verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid in de wijk.

Hoofdlijnenplanning KKFZ

	Jaar	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2025	2025	2025	2025	2026	2026	2026	2026	2027
	Kwartaal	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1
Pijlers, thema's en acties																	
<i>Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg</i>																	
Aanmelding en intakeproces																	
Veiligheidsmanagement																	
Deelnemersreis																	
Risicogestuurde begeleiding																	
Betrekken netwerk en cliënt																	
<i>Pijler 2: Forensisch vakmanschap</i>																	
Vakbekwaamheid en bevoegdheid																	
Opleidingsplan																	
Ervaringsdeskundigheid																	
Arbeidsmarktprofilering		ntb															
<i>Pijler 3: Organisatie van zorg</i>																	
PDCA Kwaliteitsmanagementsysteem																	
Lerende cyclus																	
Clientmetingen en -tevredenheid																	
<i>Pijler 4: Samenwerken</i>																	
Lerend netwerk																	
Overdracht/stapelzorg																	

Een gedetailleerde planning maakt onderdeel uit van het meerjarenplan FZ.



Aanpak en ontwikkelpunten

In deze paragraaf beschrijven we de aanpak en ontwikkelpunten voor de tweede helft van 2023 en 2024.

Thema	Onderwerp	Acties	Actiehouder	Deadline
Veiligheidsmanagement	Risicogestuurd en krachtgericht werken	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evalueren en evt. bijstellen werkproces aanmelding en intake 2. Inrichten signaleringsplan in ECD 3. Deskundigheidsbevordering methodisch gebruik signaleringsplan 4. Monitoren en evalueren waarschuwingenprotocol 	Beleid, TL toegang en zorglogistiek	Q1 2024
			Beleid, TL BW	Q3 2023
				Q2 2024
				Q3 2024
Herstelgerichte zorg	Deelnemerreis	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ontwikkelen en implementeren factsheet deelnemerreis 6. Evalueren deelnemerreis 	Beleid	Q2 2023 Q4 2024
Risicogestuurde begeleiding	Opname	<ol style="list-style-type: none"> 7. Implementeren nieuwe leidraad opnamegesprek 8. Implementeren leidraad driegesprek 	Teamleider Teamleider	Q2 2024 Q2 2024
Betrekken cliënt en netwerk	Sociale omgeving	<ol style="list-style-type: none"> 9. Evalueren gebruik ecogram 10. Evalueren inzet daginvulling 	Teamleider, beleid, staf Teamleider, beleid	Q4 2024 Q1 2024
Vakbekwaamheid en bevoegdheid	Methodisch werken	11. Monitoren en evalueren inzet methodisch coaches	Manager PP, teamleider	Q4 2025
Vakbekwaamheid en bevoegdheid	Specialisatie	12. Uitwerken mate van specialisatie in multidisciplinair BW team	Teamleider, beleid	Q3 2024
Vakbekwaamheid en bevoegdheid	Functieprofielen	13. Vaststellen en vastleggen nieuwe functieprofielen	HR	Q4 2023
Opleidingsplan	Opleidingsprogramma FZ	<ol style="list-style-type: none"> 14. Implementeren opleidingsprogramma 15. Evalueren en bijstellen opleidingsprogramma FZ 	Beleid, TL en HR	Q4 2023
				Q2 2024
Ervaringsdeskundigheid	Visie en beleid	16. Uitwerken en implementeren visie ervaringsdeskundigheid	Beleid en HR	Q4 2023
Kwaliteitsmanagementsysteem		17. Ontwikkelen van integrale PDCA-cyclus op het gebied van kwaliteit en veiligheid.	Stafmedewerker kwaliteit, Beleid	Q4 2023
Lerende cyclus		18. Borgen, monitoren en evalueren van incidentenprotocol	Manager PP, teamleiders	Q4 2024
Cliëntmetingen		19. Toewijzen FZ als dossier van een of meerdere OR en CCR-leden	RvB	Q3 2023
Samenwerking in de keten/deelname lerend netwerk	Gezamenlijke ontwikkelagenda	<ol style="list-style-type: none"> 20. Opstellen gezamenlijke ontwikkelagenda 21. Opzetten gezamenlijke leerlijn t.a.v. forensische scherpste 	Beleid, RvB	Q3 2023
				Q4 2024

NB. Wanneer er een risicotaxatie/-inventarisatie instrument wordt ontwikkeld voor de BW sector, zal Neos deze implementeren, planning n.t.b.