



STICHTING
CARE & COACHING

Kwaliteitsverslag
Forensische Zorg 2023
Stichting Care & Coaching

mei 2024



Voor u ligt het eerste kwaliteitsverslag van stichting Care & Coaching. In dit verslag maakt de stichting inzichtelijk wat de stand van zaken is betreffende de implementatie van kwaliteitsaspecten zoals die zijn beschreven in het Kwaliteitskader Forensische zorg 2022-2028. Er wordt onder meer beschreven welke stappen er zijn gezet om tot een eerste meerjarenplan te komen en welke stappen zijn ondernomen voor de implementatie van de juiste zorg.

In brede zin wordt er beschreven hoe de vijf pijlers uit het kwaliteitskader momenteel terug te zien zijn binnen onze organisatie en hoe wij hierin hopen te ontwikkelen.





Inleiding	1
Visie op de Forensische Zorg	2
Kwaliteitskader Forensische Zorg: de pijlers	3
Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg	3
Pijler 2: Forensisch vakmanschap	5
Pijler 3: Organisatie van zorg	6
Pijler 4: Samenwerken	7
Pijler 5: Informeren over resultaten	8
Tijdlijn mijlpalen 2024	9



Stichting Care & Coaching

Stichting Care & Coaching biedt verblijfszorg, ambulante begeleiding en diverse vormen van dagbesteding. Dit doen we vanuit de Jeugdwet, WMO en Forensische zorg. Hieronder onze missie vanuit we werken;

“Wij geloven in op maat gesneden zorg- en begeleidings-interventies om zodoende onze cliënten in staat te stellen hun talenten en vaardigheden zodanig te ontwikkelen dat deze bijdraagt aan de zelfredzaamheid. Daarbij staan de risicofactoren, veiligheid en het voorkomen van recidive centraal.

Door het creëren van ‘ownership’ helpen we onze cliënten zich te ontplooiën tot betrokken en gewaardeerde burgers, wat bijdraagt aan een versterking van hun maatschappelijke positie/deelname. En het uiteindelijke doel om de regie over het eigen leven zoveel mogelijk weer in handen te nemen.



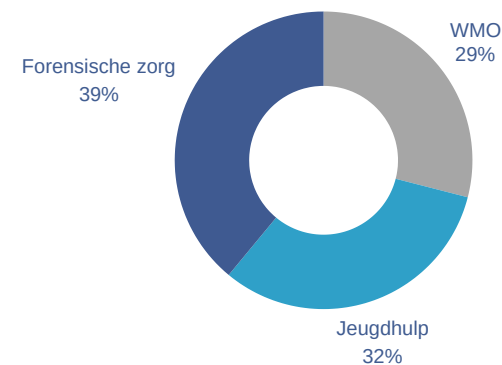
Onze doelgroep bestaat uit jongeren, jongvolwassenen en ouderen met LVB/PSY waarbij er vaak sprake is van comorbiditeit. Verder komt een groot aantal van de cliënten regelmatig in aanraking met politie en justitie. Volgens onze visie is ieder individu uniek en is het daarom van belang om interventies en/of trajecten volledig op maat in te richten. Er wordt hierbij aangesloten bij de belevings- en ervaringswereld van de cliënt. De wensen en zorgbehoeften van de cliënt staan centraal. Als er enkel wordt gekeken naar de problematiek van de cliënten, verschillen de forensische cliënten niet van de cliënten met een andere indicatie. Het enige verschil zit in de maatregel die is opgelegd en het recidiverisico die hiermee gepaard gaat. Gezien de problematiek vrijwel gelijk is aan de andere cliënten blijft de visie van ons onveranderd. In de praktijk wordt er bij de forensische cliënt nadruk gelegd op het verminderen van het recidiverisico, maar dit valt onder het maatwerk dat wij aan elke cliënt aanbieden.

Algemene informatie over de geleverde Forensische Zorg

Sinds 2019 is stichting Care & Coaching als opdrachtnemer werkzaam in 't Gooi en Vechtstreek, Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer, Zaanstad en Haarlemmermeer. Hier wordt er hulp geboden aan jeugdhulp en 18+. Op peildatum 31 december 2023 had Stichting Care & Coaching 15 cliënten met een forensische titel in begeleiding. Onderstaande tabel geeft het percentage Forensische Zorg ten opzichte van het totaal aantal verblijfs- en ambulante cliënten op die datum.

Indicatie	Aantal cliënten
WMO	11
Jeugdhulp	12
Forensische Zorg	15

% van totaal aantal cliënten



Sinds 1 januari 2024 heeft stichting Care & Coaching een contract getekend met het DJI voor ambulante begeleiding en verblijfszorg VG 1-3 en GGZ 1-3. Hieronder vallen de verblijfszorg, ambulante zorg en stapelzorg zonder beveiligingsniveau. De 15 forensische cliënten uit het vorige jaar vallen nu onder het eigen contract met het DJI.

PIJLER 1 • Veiligheid en persoonsgerichte zorg



STICHTING
CARE & COACHING

Algemeen beeld

Tijdens de begeleiding vanuit Stichting Care & Coaching staat de balans tussen veiligheid en persoonsgerichte zorg centraal. Binnen de organisatie wordt er gewerkt met het Risk-Need-Responsivity (RNR) model. Elke individu is uniek en niet elke werkwijze is succesvol. Door gericht onderzoek te doen naar het individu en de behoeften hiervan, sluiten wij aan bij de belevingswereld van de cliënt. Dit maakt dat wij in de praktijk efficiënt én resultaatgericht te werk kunnen gaan. Veiligheid speelt hierbij een belangrijke rol. Onze focus gaat uit naar het verminderen van recidive en het afnemen van onveiligheid op micro-, meso- en macroniveau. Om de risicofactoren bij de cliënten te identificeren wordt er gebruik gemaakt van een risicotaxatie instrument.

Naast de onderzochte behoeften en risico's wordt er ook gekeken naar de unieke talenten en vaardigheden van elke cliënt. Dit wordt onder meer gedaan door gebruik te maken van de actieve inbreng van de cliënt. Door al deze informatie te bundelen en samen met de cliënt en externe partners een begeleidingsplan op te stellen, kan er gewerkt worden aan de persoonsgerichte zorg. Aangezien elk individu uniek is, geloven wij en weten wij uit ervaring dat op maat gesneden zorg- en begeleidingsinterventies onze cliënten in staat stellen hun talenten en vaardigheden zodanig (verder) te ontwikkelen dat deze positief bijdragen aan hun perceptie van eigenwaarde, zelfvertrouwen en zelfredzaamheid. 'Ownership', 'eigen regie' en 'keuzevrijheid' zijn in dat verband sleutelwoorden. Daarnaast vormen de opgelegde voorwaarden die opgesteld worden vanuit Justitie een belangrijke basis in de hulpverlening die wij bieden. Deze voorwaarden worden vertaald naar doelen die tevens opgenomen worden in het begeleidingsplan.

Resultaten

Om inzicht te verkrijgen in de risico's en zelfredzaamheid van cliënten is er in 2023 gebruik gemaakt van de Zelfredzaamheidsmatrix. Aan de hand van deze matrix werden de verschillende doelen voor het begeleidingsplan opgesteld. Dit begeleidingsplan wordt door ons interne multidisciplinaire team vastgesteld en waar nodig worden externen hierbij betrokken. Het begeleidingsplan van een cliënt wordt binnen zes weken na de start van de zorg definitief vastgesteld en wordt minimaal halfjaarlijks geëvalueerd. Ter input van het plan verzamelen we alle relevante informatie uit beschikbare dossiervorming en gesprekken met de cliënt. Indien nodig, wordt er een tolk betrokken bij de dienstverlening. De zorgcoördinator heeft een spilrol in het monitoren van de plan-do-check-act cyclus rondom het begeleidingsplan. Voor het begeleidingsplan geldt dat er gebruik wordt gemaakt van de actieve inbreng van de cliënt, maar dat de voorwaarden vanuit het forensisch kader het uitgangspunt worden. Het plan wordt op basis van informed consent en shared decision making vastgesteld (binnen de keten) en de begeleidingsstijl wordt afgestemd op dat wat belangrijk is voor de cliënt. Door deze werkwijze ontstaat de balans tussen veiligheid en persoonsgerichte zorg; enerzijds konden er stabiele en betrouwbare relaties worden opgebouwd die aansloten op de belevingswereld van de cliënt en anderzijds werd er gewerkt aan het verminderen van het recidiverisico. Daarnaast werd door deze mate van werken zoveel mogelijk de autonomie van de cliënt gewaarborgd.





In het kader van de veiligheid zijn de medewerkers binnen stichting Care & Coaching geschoold in het risicogericht denken op basis van de principes uit het RNR-model. Gezien dit nog een nieuwe werkwijze is, dient deze door de kracht van herhaling beter en bewuster toegepast te worden door o.a. de integratie in diverse overlegvormen. In 2023 is er tevens gewerkt met motiverende gespreksvoering om zo de krachten van de cliënten te versterken. Er is nog geen herstelgerichte methodiek toegepast. Er werd situationeel gewerkt, wat inhoudt dat de focus lag op de veiligheid en/of persoonsgerichte aandachtspunten. Binnen Care & Coaching wordt er geen onvrijwillige zorg toegepast.

Waar van toepassing stemmen wij onze dienstverlening af op de risicotaxaties. We vertalen dit nog niet naar een los signaleringsplan, maar nemen het wel op als onderdeel van doelen in het begeleidingsplan. We willen onderzoeken welke vormen van delictanalyse er zijn die wij kunnen toepassen ter input van een dergelijk signaleringsplan. Het op- en afschalen van de zorg wordt met betrokkenheid van de gedragswetenschapper continu gemonitord in samenspraak met het externe multidisciplinair betrokken team. De wijze waarop wij dit doen kan geprofessionaliseerd worden met een passende methodiek.

We hebben nog geen specifiek beleid vastgesteld wie op welk moment (intern) in het dossier mag en bij welke informatie mag komen. Cliënten kunnen in de toekomst inzicht krijgen in de eigen rapportage. Betrokken begeleiders zijn op de hoogte van de begeleidingsdoelen en de begeleidingsstijl. Het sociale netwerk wordt, met toestemming van de cliënt, waar mogelijk betrokken bij de zorg. Een methodische aanpak gericht op systemisch werken kan geprofessionaliseerd worden.

Het veiligheidsmanagementsysteem (VMS) kan op een aantal onderdelen verder worden uitgewerkt door deze in te voeren. We registreren en analyseren incidenten momenteel als los onderdeel, maar kunnen dit nog verder professionaliseren door het gebruik van VMS waar incidentregistratie en -analyse onderdeel van is.

Plannen 2024

- Het risicomangementsysteem wordt ingericht in kwartaal 2 van 2024, zodat wij dit om meerdere niveaus binnen de organisatie integreren in onze werkwijze. Hierbij zijn het RNR-principe en het gebruik van een vroegsignaleringsplan onderdeel. Het veiligheidsmanagementsysteem wordt zodanig ingericht, zodat wij de veiligheid continue kunnen monitoren en verbeteren.
- Het risicotaxatie instrument passend bij onze doelgroep wordt in kwartaal 2 van 2024 geïmplementeerd. De criminogene en beschermende factoren worden beter in kaart gebracht en er worden ontwikkelingen hierop gevolgd.
- We onderzoeken in kwartaal 2 van 2024 welke methodieken wij in kunnen zetten op gebied van herstelgericht en systemisch werken en in het kader van op- en afschalen van de zorg. Dit wordt opgenomen in de beschrijving van onze methodische werkwijze en wordt een terugkerend onderwerp tijdens teamoverleggen.
- Ons privacybeleid wordt uitgebreid met het vastleggen wie op welke moment in het dossier van de cliënt mag. De toegangsrestricties worden continu bewaakt.



Algemeen beeld

Stichting Care & Coaching heeft jarenlange ervaring met de Forensische doelgroep. Dit maakt dat er een goed beeld is van de professionals die wij in dienst willen nemen. Het is van belang dat professionals die werkzaam zijn binnen de Forensische Zorg vakbekwaam zijn en dat zij in staat worden gesteld deze vakbekwaamheid te behouden en te ontwikkelen. Binnen de organisatie bestaat er een cultuur waarin leren, reflecteren en ontwikkelen centraal staan. Stichting Care & Coaching is een organisatie die voortdurend in ontwikkeling is en dit tevens verwacht van haar medewerkers. Het gaat hierbij om het professionaliseren van de zorg en de individuele ontwikkeling van onze professionals. De professionals krijgen tijd en ruimte om e-learning modules van de forensische leerlijn te volgen. Om bij te dragen aan het optimaal functioneren van onze professionals is werkbegeleiding, intervisie en casuïstiek een verplicht onderdeel van de werkzaamheden.

passend bij de werkzaamheden. We hanteren hierbij het BPV-beleid en stellen eisen aan de inzet van studenten met betrekking tot inzet onder directe supervisie van reeds opgeleide medewerkers. In 2023 kon geconcludeerd worden dat er aandacht was voor de zelfreflectie op de eigen normen en waarden, maar dat dit nog beter naar voren dient te komen door o.a. de inzet van intervisiemethoden. Daarnaast dient de kennis van evidence based richtlijnen en professionele standaarden doorontwikkeld te worden. Ons scholingsplan is erop gericht om deze kennis, vaardigheden en de beroepshouding van de medewerkers continu te bevorderen. Echter, dienen de richtlijnen en professionele standaarden ook uitgebreider in intern beschreven methodische werkwijzen terug te komen. Medewerkers worden ingewerkt volgens een inwerkprogramma, maar ook dit kan nog beter worden vastgelegd door de praktijk hierin mee te nemen.

Resultaten

In 2023 is het professioneel vakmanschap binnen de organisatie op verschillende manieren bevorderd. Ten eerste is de gedragscode opgesteld waarin naar voren komt welke houding en werkwijze wij wensen te zien bij onze werknemers. Daarnaast zijn diverse overlegstructuren zoals werkbegeleiding tot leven geroepen die leiden tot toezicht, feedback en verbetering van de werkzaamheden. Binnen de organisatie wordt er ook gewerkt in een multidisciplinair team die bestaat uit een gedragswetenschapper, zorgcoördinator en diverse begeleiders waardoor er vanuit verschillende perspectieven naar casussen kan worden gekeken. In het proces van nieuw personeel aannemen wordt de functieomschrijving voor forensische begeleiders gebruikt en wordt er rekening gehouden met de arbeidsmarktproblematiek. We trekken zowel geschoold als ongeschoold personeel aan, waarbij de laatste groep op basis van zij-instroom of bijscholing onder supervisie van opgeleide medewerkers ervaringen kunnen opdoen die leiden tot het behalen van een diploma / certificering

Plannen 2024

- Wij onderzoeken in kwartaal 2 van 2024 welke intervisiemethoden bij onze organisatie passen en nemen dit op in onze vastgestelde overlegstructuur en werkinstructie voor het toepassen van intervisie en supervisie.
- Het inwerkprogramma wordt in kwartaal 2 vastgelegd in een programma, zodat we kunnen nagaan in welke mate de nieuwe medewerker het programma gevolgd heeft en welke persoonlijke ontwikkeldoelen de medewerker heeft.





Algemeen beeld

Binnen de organisatie wordt aangestuurd op leren en verbeteren. Dit wordt gedaan door onder andere de tevredenheid van cliënten te meten middels tevredenheidsonderzoeken. Ook zijn er tijdens de begeleiding vaste evaluatiemomenten waardoor cliënten op regelmatige basis zich uit kunnen spreken over de ontvangen hulpverlening. Naast de tevredenheidsonderzoeken van cliënten wordt er jaarlijks een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Aan de hand van deze onderzoeken kan er een overzicht gemaakt worden van de leer- en verbeterpunten zodat wij als organisatie kunnen werken aan de tevredenheid en het gevoel van veiligheid van zowel de cliënt als de medewerker.

Incidenten worden al geregistreerd, maar vanuit het te implementeren systeem zal ook de nadruk liggen op een veilige meldcultuur. De al opgestelde veiligheidsprotocollen zijn hier onderdeel van. Wanneer er sprake is van een incident, zal het bijbehorende protocol ook gescreend worden op naleving. In 2023 zijn er binnen Stichting Care & Coaching geen wetenschappelijke onderzoeken uitgevoerd. Tevens waren er geen medezeggenschapsorganen in 2023 aangezien wij hier eerder niet toe verplicht waren en hier een interne werkwijze voor hadden. In 2024 zullen deze opgericht worden.

Resultaten

Stichting Care & Coaching is momenteel gecertificeerd voor HKZ kleine organisaties, maar zal in 2024/2025 een omslag maken naar ISO 9001:2015 met als doel continu te blijven verbeteren. De organisatie wordt nu extern getoetst op het certificatieschema HKZ kleine organisaties. Een onderdeel daarvan is het extern laten toetsen van de tevredenheid van cliënten en medewerkers. Tot nu toe zijn deze tevredenheidsonderzoeken intern uitgevoerd. In 2024 zal gekeken worden naar de mogelijkheden om dit door een externe partij over te laten nemen. Onze organisatie heeft een functionerende Raad van Toezicht en wij handelen in de geest van de governance code. De nadruk in 2024 zal liggen op de omvang van de organisatie en wat dit betekent voor de uitbreiding van eisen op het gebied van governance. De aandachtspunten hebben binnen dit onderwerp ook betrekking op het inrichten van het veiligheidsmanagementsysteem (VMS).

Plannen 2024

- Het veiligheidsmanagementsysteem is ingericht op basis van het veiligheidsbeleid waar we de aandachtspunten vanuit het kwaliteitskader in opnemen. Hierdoor kunnen we risico's tijdig signaleren en verbeteringen doorvoeren.
- In 2024/2025 wordt ons kwaliteitssysteem ingericht op basis van de ISO 9001:2015 in plaats van de HKZ kleine organisaties waarvoor we een kwaliteitskeurmerk hebben.
- In kwartaal 2 van 2024 gaan wij, door middel van een interne toetsing, na in welke mate wij de governance code geïmplementeerd hebben en gaan wij na of de kwaliteitseisen waar wij aan moeten voldoen uitgebreider zijn. Dit vanwege de verwachte groei van de organisatie naar boven de 10 werkzame personen.
- In kwartaal 2 van 2024 gaan wij na op welke wijze wij een bijdrage kunnen leveren aan wetenschappelijk onderzoek met ondersteuning vanuit de betrokken gedragsdeskundige.





Algemeen beeld

Stichting Care & Coaching werkt nauw samen met verschillende organisaties en zorgaanbieders zoals de politie, reclassering, schuldhulp, bewindvoerders, GGZ etc. Onze organisatie heeft zowel binnen de individuele begeleiding van onze cliënten als in het kader van nazorg of vervolgtrajecten nauw contact met de gemeenten. Indien uitstroom plaatsvindt, streeft Stichting Care & Coaching altijd naar een 'warme' overdracht. Er wordt zo vroeg als mogelijk een kennismaking en fysieke overdracht gepland met de vervolgorganisatie. Hierbij staat de cliënt centraal en wordt deze zoveel mogelijk betrokken. Tijdens de overdracht wordt relevante informatie verstrekt binnen de wettelijke kaders.

Resultaten

Stichting Care & Coaching werkt samen met diverse partijen in de zorg. Wij werken nu in netwerken zoals de Top600 en Top400, maar lokaal, regionaal en landelijk zijn er netwerken waar wij onze expertise kunnen delen en verkrijgen. Op lokaal niveau werken wij samen met diverse partijen zoals de politie, woningbouw en de buurtteams, maar het kan waardevol zijn om in 2024 te onderzoeken aan welke relevante netwerken wij ons nog meer kunnen verbinden. In 2023 werd geconcludeerd dat de werkwijzen en vereisten rondom samenwerkingen nog onvoldoende waren vastgelegd. In 2024 zal de focus liggen op het vastleggen van bijvoorbeeld samenwerkingsafspraken en/of het vaststellen van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de keten. In het kader van afsluiten en nazorg borgen wij onze werkwijze door middel van de zelfredzaamheidsmatrix en het gebruik van het RNR-model. Afhankelijk van het niveau van zelfredzaamheid en de aanwezigheid van risico- en beschermende factoren stellen wij doelen op ter bevordering van het niveau en daarmee werken wij richting uitstroom.

Plannen 2024

- Wij stellen de stakeholdersanalyse opnieuw vast in kwartaal 2 van 2024. Hierin worden onze kritische stakeholders geanalyseerd. De behoeften, wensen en risico's worden hierin nagegaan. Dit wordt vertaald naar actiepunten. Onze werkwijze met ketenpartners wordt vastgelegd in de interne procedure voor samenwerking binnen de keten. Hierin zijn onder andere de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd.
- In kwartaal 2 van 2024 gaan wij na welke landelijke, regionale en lokale netwerken van belang zijn voor onze organisatie op het gebied van integraal samenwerken. Zowel domeinoverstijgend als op casusniveau. Dit wordt toegevoegd aan onze overlegstructuur.





Algemeen beeld

In februari 2024 is er een nulmeting uitgevoerd. Op basis hiervan is het huidige kwaliteitsverslag opgesteld. In dit verslag is naar voren gekomen hoe de organisatie er momenteel voor staat met betrekking tot de kwaliteitseisen uit het kwaliteitskader Forensische Zorg 2022-2028. Waar wij afgelopen jaren de eerste stappen hebben gezet omtrent de vereiste kwaliteit, zullen wij vanaf heden hier intensiever en gestructureerder op inzetten en monitoren. In het meerjarenbeleidsplan, die beschikbaar zal zijn vanaf juni 2024, zal naar voren komen hoe wij beogen om resultaten te behalen en te publiceren.

Het meerjarenbeleidsplan wordt opgesteld naar aanleiding van de uitgevoerde nulmeting. Op basis van deze nulmeting is het kwaliteitsverslag samengesteld.

In de nulmeting geven we aan waar we nu staan. In het kwaliteitsverslag werken we verder uit hoe we ervoor staan. Het afgelopen jaar hebben we de eerste stappen al gezet om te voldoen aan de kwaliteit van het kwaliteitskader. De komende jaren zullen wij intensiever werken om te voldoen aan de kwaliteitseisen. Dit zullen we beschrijven in het meerjarenbeleidsplan.

Resultaten 2023

In 2023 heeft Stichting Care & Coaching de eerste stappen gezet om te voldoen aan de kwaliteitseisen uit het Kwaliteitskader Forensische Zorg 2022-2028. In het meerjarenbeleidsplan zal naar voren komen hoe er aan deze eisen gewerkt zal worden. Het meerjarenplan is uiterlijk in juni 2024 gereed. Het kwaliteitsverslag zal gepubliceerd worden op onze website, zodat het inzichtelijk is voor derden.

Plannen 2024

- Het kwaliteitsverslag wordt voor 1 juni 2024 op onze website geplaatst en aangeleverd bij het DJI.
- Het meerjarenbeleidsplan wordt vastgesteld voor 1 juni 2024.

