

Nourzorg

BESCHERMD WONEN EN AMBULANTE ZORG



MEERJARENPLAN
2023|2026

VOORWOORD

Voor u ligt het meerjarenplan van Nourzorg. Nourzorg biedt jongvolwassenen en volwassenen die worstelen met zelfregie een veilige woon- en leefomgeving. We zijn gespecialiseerd in het aanpakken van complexe zorgvragen en bijbehorende multiproblematiek, met diensten die zowel beschermd wonen als ambulante zorg omvatten.

In onze benadering kijken we naar de mogelijkheden van onze cliënten in plaats van de beperkingen. We erkennen het unieke en bijzondere in ieder individu en stemmen onze werkwijze daarop af. We betrekken het persoonlijke netwerk van onze cliënten waar mogelijk bij hun begeleiding en ondersteuning.

Onze werkwijze wordt gekenmerkt door betrokkenheid, zowel naar onze cliënten als naar anderen. Dit meerjarenplan belicht in eerste instantie onze missie en visie, de ontwikkelingen in de forensische zorg en onze visie op kwaliteit. Vervolgens gaan we uitgebreid in op het Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ) en de manier waarop we de vijf pijlers daarvan in onze organisatie implementeren.

We willen iedereen bedanken die aan dit plan heeft bijgedragen.



Mei 2023, Nourzorg,
namens deze,

mr. A. el Khannaji
Stafadviseur (jurist) - kwaliteitsmedewerker

INHOUDSOPGAVE

1 - Over Nourzorg	4
1.1 Onze missie	4
1.2 Onze visie op forensische zorg	4
1.3 Kernwaarden	5
1.4 Ontwikkelingen in de forensische zorg	7
1.5 Visie op kwaliteit	8
 2 - Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ)	 9
 3 - Veiligheid en persoonsgerichte zorg	 10
3.1 Speerpunten veiligheids- en persoonsgerichte zorg	19
 4 - Forensisch vakmanschap	 24
4.1 Speerpunten forensisch vakmanschap	31
 5 - Organisatie van zorg	 37
5.1 Speerpuntenorganisatie van zorg	42
 6 - Samenwerken	 45
6.1 Speerpunten samenwerken	49
 7 - Informeren over resultaten	 51
7.1 Speerpunten informeren over resultaten	53

1 – OVER NOURZORG

1.1 ONZE MISSIE

Wij begeleiden cliënten op alle leefgebieden, met stabiele huisvesting als basis. We versterken hun persoonlijke ontwikkeling en veerkracht om maatschappelijke deelname te vergroten en recidive te voorkomen.

Samen met de cliënt, diens omgeving en ketenpartners bieden we maatwerk, cultuursensitieve zorg en zetten we ervaringsdeskundigen in. We blijven leren, werken verbindend en strijden tegen vooroordelen.

De cliënt behoudt regie en wij ondersteunen bij het tonen van lef voor groei.

1.2 ONZE VISIE OP FORENSISCHE ZORG

Wij geloven dat iedereen recht heeft op effectieve zorg en ondersteuning. In het bijzonder kwetsbare (jong)volwassenen met (licht) verstandelijke en/of psychische beperkingen die in het verleden delict-gedrag hebben vertoond.

Om herhaling te voorkomen en een inclusieve samenleving te bevorderen, investeren wij in preventie, vroegtijdige signalering en goede samenwerking tussen zorg, gemeenten, politie en justitie.

Wij zetten in op empowerment: mensen krijgen regie over hun herstel, zodat stigma afneemt en zelfvertrouwen groeit.

We blijven leren, meten en verbeteren om de kwaliteit van zorg te verhogen. Zo bouwen we samen aan een veilige samenleving waarin iedereen kan meedoen.

*Gedoeld wordt op kwetsbare personen die delictgedrag vertonen of hebben vertoond.

1 - OVER NOURZORG



We erkennen het unieke en bijzondere in ieder individu en stemmen onze werkwijze daarop af

1.3 KERNWAARDEN

Professionaliteit

Onze medewerkers zijn betrokken, ervaren en vakbekwaam. Om hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen, zijn casuïstiekbesprekingen een vast onderdeel in team-overleggen. Ook wordt er zo nodig coaching en ondersteuning aangeboden. Om up-to-date te blijven hanteren we een scholingsplan. We hechten daarnaast waarde aan integriteit.

Nieuwsgierigheid

Wij tonen oprechte interesse in anderen. Wij zijn geïnteresseerd in de persoon zelf en niet alleen het delictgedrag. Wij staan naast onze cliënten.

Warmte

Bij ons worden mensen niet alleen welkom geheten, maar wij streven ernaar dat zij zich ook daadwerkelijk welkom voelen. Uiteindelijk willen wij een leefomgeving creëren waarin iedereen zich thuis voelt.

1 – OVER NOURZORG

Verbinding

Wij zoeken actief de verbinding met zowel de cliënt als zijn of haar naasten. Het laatste uiteraard alleen in samenspraak met cliënt. Wij helpen de cliënt bij het versterken van zijn of haar verbondenheid met de buurt of stad en het opbouwen van een steunend netwerk.

Ontwikkeling

De persoonlijke groei van de cliënt en de wijze waarop deze wil groeien staan centraal in onze benadering. We bieden ondersteuning bij randvoorwaarden zoals huisvesting, dagstructuur, talentontwikkeling, inkomen (werk, uitkering), financiën (administratie), gezondheid, relaties en netwerken.

Perspectief

Onze begeleiding is gericht op de toekomst. Daarbij gaan wij zoveel mogelijk uit van de mogelijkheden van de cliënt. Wij ondersteunen in het benutten van kansen en het vinden van een zelfstandige plek in de samenleving, met speciale aandacht voor onderwijsmogelijkheden en betaald werk.

Veiligheid en strijden tegen stigma's

Wij zetten ons in voor het bestrijden van stigma's en vooroordelen in het belang van de cliënt. In het belang van iedereen en voor de samenleving als geheel, werken we aan het verminderen van de risico's op en bij voorkeur het voorkomen van herhaling van delictgedrag en verbinding met de samenleving.

1 – OVER NOURZORG

1.4 ONTWIKKELINGEN IN DE FORENSISCHE ZORG

Persoonsgerichte zorg gelet op de veiligheid van de maatschappij

Binnen deforensischezorg wordt steeds meer aandacht besteed aan persoonsgerichte zorg. Daarbij is het belangrijk dat organisaties de wensen en behoeften van cliënten inventariseren en hen zoveel mogelijk meenemen in het zorgtraject. Het is aan organisaties om een juiste balans te zoeken tussen de wensen en behoeften van de cliënt tegenover de veiligheid van de maatschappij.

Het belang van het betrekken en informeren van het netwerk

Het betrekken en informeren van het netwerk van de cliënt krijgt een steeds grotere en belangrijkere rol binnen de forensische zorg. In het kader van het zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren in de maatschappij is de inzet een cruciaal onderdeel. Binnen de forensische zorg wordt in het nieuwe kwaliteitskader meer aandacht gegeven aan de manier van betrekken en als extra ook het informeren en betrekken van een steunend netwerk. Daardoor kan het netwerk de cliënt beter begrijpen en ondersteuning bieden om de doelstellingen binnen het zorgplan te bereiken.

Beeldvorming en communicatie richting de buitenwereld

Vooroordelen over de forensische zorg kunnen leiden tot een negatief beeld. Daarom zien wij het als onze taak om vooroordelen weg te nemen omdat ieder mens een nieuwe kans verdient.

Inzet van het lerend netwerk

Het nieuwe kwaliteitskader wil organisaties stimuleren om zich aan te sluiten bij een lerend netwerk. Binnen een lerend netwerk wordt aandacht besteed aan het continue leren en ontwikkelen door middel van een transparante wijze van kennisdeling. Sinds 2025 wordt er actief deelgenomen aan bijeenkomsten van het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie door begeleiders en de maatschappelijk werkers van Nourzorg.

1 – OVER NOURZORG

1.5 VISIE OP KWALITEIT

Het begrip kwaliteit in de forensische zorg is diepgaand en gecompliceerd. Het balanceert tussen de rechten en behoeften van de cliënt enerzijds en de bescherming van de samenleving anderzijds. Wij hebben daarbij in het bijzonder aandacht voor de volgende aspecten.

1. Cliëntgerichte zorg:

Kwaliteit wordt bepaald door zorg die op maat is ingericht en rekening houdt met de unieke behoeften van elke cliënt. Inspraak van cliënten en hun naasten in besluitvorming is essentieel.

2. Bewezen effectieve behandelingen:

Onze zorg steunt op wetenschappelijk bewezen effectieve behandelingen. We blijven op de hoogte van de nieuwste onderzoeksbevindingen.

3. Multidisciplinaire aanpak:

Onze visie op kwaliteit omvat een teambenadering waarbij professionals vanuit verschillende disciplines samenwerken voor holistische zorg.

4. Veiligheid:

We benadrukken het belang van veiligheid voor zowel de cliënt als de samenleving. Dit doen wij met risicobeheer, veilige omgevingen en regelmatige risicotaxaties.

5. Voortdurende verbetering:

Kwaliteit is een dynamisch proces dat constante reflectie en verbetering vereist. Feedback van alle belanghebbenden wordt gebruikt om onze diensten voortdurend te verbeteren.

Onze visie op forensische zorg draait om de mate waarin we inspelen op de behoeften van de cliënt, de toepassing van bewezen effectieve behandelingen, multidisciplinaire benadering, veiligheidsgaranties, en een onophoudelijke streven naar verbetering.

2 - KWALITEITSKADER FORENSISCHE ZORG (KKFZ)

Om te zorgen voor een vertaling van de kwaliteitsaspecten binnen het kwaliteitskader, zijn vijf pijlers beschreven. Daarmee worden handvatten aangereikt voor de praktijk.

Het samenbrengen van de aandachtspunten in de pijlers heeft als doel om focus aan te brengen op belangrijke thema's binnen de forensische zorg. Binnen alle pijlers is het kwaliteitskader gericht op leren, reflecteren en van daaruit het continu werken aan hoogwaardige en gespecialiseerde zorg. Binnen Nourzorg is per pijler een korte inleiding uitgewerkt, met daaronder per onderwerp hoe binnen Nourzorg invulling wordt gegeven aan de kwaliteitsaspecten. Afsluitend benoemen we de speerpunten waar wij ons de komende jaren op richten.

Veiligheid en persoonsgerichte zorg
Forensisch vakmanschap
Organisatie van zorg Samenwerken
Informeren over resultaten



3 - VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

In de forensische zorg staat de balans tussen veiligheid en persoonsgerichte zorg centraal. De behandeling / begeleiding is primair gericht op het reduceren van het recidiverisico. Dit draagt bij aan de veiligheid van de samenleving. Dit wordt gedaan door persoonsgerichte herstellzorg te leveren aan cliënten binnen de forensische zorg. Deze pijler beschrijft de kwaliteitsaspecten waar Nourzorg invulling aan geeft en hoe de persoonsgerichte zorg vorm krijgt binnen de strafrechtelijke kaders. Welke zorg cliënten van Nourzorg nodig hebben en mogen verwachten. Dit is uitgewerkt in een aantal belangrijke onderdelen met als laatst de speerpunten waarin Nourzorg zich de komende jaren wil ontwikkelen.



PERSOONSGERICHTE ZORG EN HET REDUCEREN VAN RECIDIVE

Nourzorg werkt met een uitgebreid en secuur gedocumenteerd kwaliteitshandboek (hierna ook: KH genoemd), met goed gestructureerde dynamische documenten. Deze documenten zijn toegesneden op het verlenen van zorg en zijn geactualiseerd en uitgebreid met voor de (forensische) zorg specifiek relevante protocollen en/of werkprocessen. Om grip te krijgen op risicofactoren moet in een vroeg stadium informatie worden vergaard en geanalyseerd, om de justitiabelen zo goed mogelijk te leren kennen. Daarnaast wordt er een risico inventarisatie opgesteld door onze gedragswetenschapper bij aanvang zorg. Deze wordt elk half jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld of eerder indien gewenst. Deze kennis moet leiden tot een op de persoon gericht zorgplan, met een sterke focus op het terugdringen van het recidiverisico.

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

Risicofactoren rondom de justitiabelen worden daarom als eerst in beeld gebracht. In het KH is het beleid daaromtrent verankerd in het protocol aanmelding. De bevoegde persoon van Nourzorg, doorgaans Zorgcoördinator (= Zoco), Teamcoach (=Tc) of combi van één van deze personen met een hbo maatschappelijk werker (hierna MW), neemt contact op met de verwijzer en vraagt om aanvullende informatie met betrekking tot diagnostiek, hulpverlening- en delict geschiedenis de risicotaxatie en de intensiteit van de zorgvraag.

De verkregen informatie wordt voorgelegd aan de gedragswetenschapper (= Gw). Zij vertaalt dat naar de risico- en aandachtspunten voor zorgverlening en geeft terugkoppeling. Indien de zorgvraag en de risico's zijn geïnterpreteerd ' volgt de intake met cliënt en verwijzer . Het advies en aanvullende vragen van de Gw zijn vastgelegd in het intakeformulier. . Dit formulier wordt verder aangevuld tijdens of na het intakegesprek met cliënt.

De Gw voert op basis van (aanvullend) verkregen gegevens vanuit de intake een risicotaxatie uit. Hiervoor wordt sinds begin 2022 het instrument Forensische ambulante risicotaxatie (FARE) gebruikt. Voor grip op risicofactoren is de prioritering om de meest dringende zorgbehoefte / vraag van de cliënt aan te pakken.

Voorbeeld:

Bij een verslavingscomponent dient doorgaans verslavingszorg opgestart te worden om stabilisatie en fysiek welbevinden van de cliënt middels medicatie te bereiken. Door te werken aan structuur en evenwicht ontstaat ruimte voor herstel en ontwikkeling. Ketenpartners, zoals de reclassering en verslavingsarts worden in dit proces betrokken. Wanneer er signalen zijn van destabilisatie, wordt er geschakeld met reclassering en volgt een gesprek met de cliënt, zorgverlener (plus eventueel Gw). Bij de start van het zorgtraject wordt een observatieperiode gebruikt voor zes weken. Zo leren wij de cliënt goed kennen en kunnen wij ons zorgplan met de juiste bejegening opstellen.

Waar Nourzorg zich de komende jaren in wil ontwikkelen is het implementeren van de RNR (RiskNeedResponsivity). Wij zien dat dit instrument nog meer is toegepast op het leren kennen van de behoeften van de cliënt

3 - VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

VEILIGHEIDS- EN RISICOMANAGEMENT

Veiligheid en risico's vormen binnen Nourzorg een integraal onderdeel van het zorgdossier. Binnen Nourzorg wordt tijdens de intakefase veel aandacht besteed aan veiligheid en risico's. Zo wordt de FARE gebruikt bij de intake; dit is een risicotaxatie- en behandelevaaluatie-instrument voor cliënten van 18 jaar en ouder.

Op basis van de intake en de FARE wordt met de cliënt een signaleringsplan opgesteld. In 2024 is deze gedigitaliseerd binnen het ECD. Hierin komt aan de orde: woede, irritatie en vrolijk/stabiel met de verdiepende vragen:

Wat ziet de omgeving aan je? Wat merk je aan jezelf?

Wat kan ik zelf doen om de situatie te verbeteren?

Wat kan de begeleiding doen om de situatie te verbeteren?

Zie hieronder een uitgebreide beschrijving van de opbouw van de risico-instrumenten. De delictanalyse wordt doorgaans beschreven in het reclasseringsadvies. De informatie hieruit wordt meegenomen tijdens de intakefase en de risicotaxatie. In november 2024 zijn werkafspraken vastgelegd over transparantie bij aanmelding met betrekking tot delictanalyse. In Justid kan ook het justitieel uittreksel worden opgehaald. Inzage in rapporten en verslagen worden op SKN nummer en datum vastgelegd met de reden van inzage.

Het gebruik van risico-instrumenten kent een logische opbouw. Primair wordt de FARE zichtbaar gemaakt en hieruit volgt een vertaalslag door de Gw aan de begeleiders om verkregen inzichten in. De gedragswetenschapper geeft begeleiding advies af.

Het risicomanagement bestaat verder uit:

Signaleringsplan:

Op te stellen met de cliënt binnen 1 week na plaatsing.

Zelfredzaamheidsmatrix:

In te vullen met cliënt binnen 2 weken.

Evaluatie van de observatieperiode:

Na 6-8 weken wordt de observatieperiode afgesloten.

De evaluatie daarvan wordt beschreven en vastgelegd.

Zorgplan:

Opgesteld in samenspraak met de cliënt binnen 8 weken. De Gw volgt en stuurt dit proces. Het zorgplan wordt vastgesteld en geactiveerd. Een zorgplan is maximaal 6 maanden geldig.

Uiterlijk dan volgt een evaluatie van het eerste zorgplan en worden doelen opnieuw geformuleerd of bijgesteld. Zolang zorg gecontinueerd wordt, volgt herhaling van deze cyclus. De zorg wordt sinds 2025 ingezet volgens het Good lives model in combinatie met gentle teaching.

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

Nourzorg heeft ook algemene protocollen om risico's van gevaarstelling te beheersen. Voorbeelden hiervan zijn:

- protocol grensoverschrijdend gedrag;
- protocol veilig incidenten en calamiteiten melden;
- protocol ambulante alleenwerken.

Onze medewerkers hebben een training gehad van Veilig Thuis om de meldcode Huiselijk geweld te kunnen hanteren. Deze wordt regelmatig besproken in het werkoverleg. Inmiddels melden medewerkers pro-actief incidenten en is de melding vereenvoudigd door deze te digitaliseren in het ECD (april 2025). Bij ernstige incidenten of calamiteiten wordt gehandeld overeenkomstig de hierboven vermelde Communicatierichtlijn Forensische Zorg. Om de inzet van het gehele arsenaal aan zorgtools te kunnen monitoren heeft Nourzorg – in eigen beheer ontwikkelde – managementdocumenten voor zorgtrajecten, personeel en voor administratieve sturings- en auditdoeleinden. Deze tools zijn ook voor zowel de interne als externe audits te gebruiken.

NETWERK

Bij Nourzorg wordt in kaart gebracht wat een steunend en niet-steunend netwerk is voor de cliënt. De volgende vertaalslag die gemaakt kan worden binnen Nourzorg is het meer betrekken van de naasten bij het zorgtraject.

Dit willen wij gaan doen door bij de intake al de nodige informatie uit te vragen en het belang uit te leggen van het betrekken van de naasten in het zorgtraject. De naasten zullen wij dan al direct meenemen in de observatieperiode. Wij zullen hier de adviezen te harte nemen die uit het afstudeeronderzoek naar voren zijn gekomen in 2025.

Onze visie is hoe eerder wij en de cliënt deze informatie hebben, hoe beter dit deel zal kunnen verlopen. Naast het tijdig uitvragen van deze informatie, wordt er binnen Nourzorg ingezet op bredere communicatie. Niet alleen in gesprek met de cliënt, maar ook de website wordt ingezet om cliënten en hun naasten zo goed mogelijk te informeren. Wij werken op de website aan een specifieke pagina om deze doelgroep te informeren.

Nourzorg stimuleert haar medewerkers om in gesprekken met de cliënt aandacht te besteden aan het netwerk. Wij werken vanuit de basis waarin toestemming van de cliënt leidend is, maar stimuleren de cliënt – met behulp van motiverende gespreksvoering – om toch deze toestemming te verlenen. Ook vinden wij het belangrijk dat het niet maar één keer wordt uitgevraagd, maar dat wij dit regelmatig blijven evalueren. Daarom wordt het onderwerp 'netwerk' een standaard agendapunt voor de evaluaties.³

3 - VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

SPANNINGSVELD TUSSEN DE WENS VAN DE MAATSCHAPPIJ TEGENOVER DE WENSEN EN VERWACHTINGEN VAN DE CLIËNT

Ons doel is het verminderen of idealiter voorkomen van recidive. We streven er tevens naar om zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen en verwachtingen van de cliënt, door hen keuzes te laten maken wanneer mogelijk. Bij twijfel over de motivatie of geschiktheid van een cliënt, bieden we een proefplaatsing aan om hen toch een kans te geven. Als een cliënt niet bereid is tot begeleiding, volgt een formele waarschuwing. Zoals eerder genoemd, willen we de RNR (Risk-Need-Responsivity) methode gebruiken om de behoeften en wensen van de cliënt beter in kaart te brengen¹. Via scholing willen we onze medewerkers trainen om deze methode op de juiste manier toe te passen.

BEGELEIDING

Bij de intake worden reeds onderdelen in kaart gebracht die belangrijk zijn voor de risicotaxatie, dit wordt gedaan middels het risicotaxatie-instrument FARE.

Binnen Nourzorg wordt gewerkt volgens het RNR model welke geïntegreerd is binnen het Gentle teachingsmodel in combinatie met het Good lives Model (hierna te noemen GLM), afhankelijk van de zorgzwaarte.

Risk principe (afstemmen op risiconiveau): Hierbij wordt het Gentle teachingsmodel gebruikt als universele basisaanpak. GLM wordt ingezet voor de hogere risicoprofielen waarbij een zeer doelgerichte/gestructureerde aanpak wenselijk en gebruikelijk is. Het GLM-model wordt gebruikt om positieve levensdoelen te formuleren (zoals werk, relaties, zelfvertrouwen). Het RNR-model wordt gebruikt om risico-ondermijnende factoren aan te pakken (zoals negatieve peergroepen, agressieregulatie).

Need-principe (richten op criminogene behoeften): Het GLM-model helpt bij het identificeren van persoonlijke doelen. Het RNR-model benadrukt het belang van het werken aan de risicofactoren die daadwerkelijk crimineel gedrag veroorzaken (bijv. antisociale attitudes, middelen misbruik, impulsiviteit).

3 - VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

Responsivity-principe (aanpassen aan het individu):

Gentle teaching sluit naadloos aan bij dit principe: het biedt een veilige, op maat gemaakte begeleiding waarin wordt aangesloten bij de beleving, het tempo en de daadkracht van de cliënt. Binnen het GLM model kunnen we cliënten motiveren door zijn persoonlijke waarden en doelen centraal te stellen.

Nu is er goed bedacht hoe wij willen werken en gaan wij over tot de implementatie hiervan. Dit wordt door de gedragswetenschapper en teamcoach uitgevoerd in Q3 en Q4 van 2025.

Gentle Teaching is een relationele benadering waarbij onvoorwaardelijke acceptatie, nabijheid, veiligheid en wederzijds vertrouwen centraal staan.

De professionals binnen Nourzorg hebben elke drie weken een teamoverleg waarin casuïstiek wordt besproken. Hierin worden punten op veiligheidsgebied meegenomen en worden de risicofactoren besproken. Wanneer er actie vereist is op een van de risicofactoren wordt er een begeleidingsadvies opgesteld waar de directe begeleiders mee gaan werken. Nourzorg wil de risicofactoren de komende jaren een nog meer vast onderdeel maken van het zorgplan, zodat het bewustzijn bij de medewerkers wordt vergroot.⁴ Nourzorg gaat in 2025 de RNR implementeren om risicogedrag nog meer te voorkomen en terug te dringen. Daardoor is er nog meer zicht op wat de cliënt nodig heeft om dit te bereiken.¹

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

Veiligheid staat binnen Nourzorg centraal. Tijdens de intakefase wordt uitgebreid gekeken naar de risico's rondom veiligheid, wat dit betekent voor de medewerkers en hoe zich dit verhoudt tot de rest van de cliënten. Vanuit daar wordt zorg op maat ingezet en wordt er gekeken naar wat de cliënt nodig heeft om zijn doelen te behalen. Bij een nieuw zorgplan wordt de risico inventarisatie opnieuw gedaan (of waar nodig eerder). Dit formulier is gedigitaliseerd en in april 2025 geïmplementeerd binnen Nourzorg.

Binnen Nourzorg wordt het zorgplan samen met de cliënt opgesteld. Cliënten wordt ook gevraagd het zorgplan te tekenen. Zo garanderen wij de betrokkenheid van onze cliënten. Elke cliënt heeft een vaste PB'er die de cliënt betreft bij alle zaken rondom zijn / haar zorgtraject en stimuleert deze eigen bijdrage en verantwoordelijkheid zoveel mogelijk.

De begeleiders rapporteren in het cliëntdossier van MEXTRA. Hierin is het zorgplan opgenomen met de doelen en acties. Na de contactmomenten wordt gerapporteerd op het behalen van de doelen in de planrapportage. Zo houden de begeleiders en de cliënt zicht op de doelen.

De autonomie van de cliënten wordt zo lang en zo goed mogelijk gewaarborgd. Mede daarvoor is de zelfredzaamheidsmatrix een startdocument waarbij cliënt aangeeft waar hij volledig of beperkt zelfredzaam hij is. Tijdens de observatieperiode wordt geobserveerd of dit klopt met de praktijk.

De cliënt is hoofdvantwoordelijk voor zijn zorgplan, waarbij Nourzorg de cliënt eigen keuzes laat maken welke (bereikbare) doelen hij wil behalen. Zo wordt ook het zorgplan opgesteld vanuit de ik-vorm om de eigen verantwoordelijkheid te vergroten.

Binnen Nourzorg wordt er geen onvrijwillige of outreachende zorg geboden, waardoor de cliënt meer vrijheid heeft om keuzes te maken. Doordat er altijd iemand aanwezig is op de locatie is er de mogelijkheid tot laagdrempelig contact en het extra opzoeken van begeleiders naar behoefte. Dit laatste zorgt voor een gevoel van veiligheid en betrouwbaarheid bij cliënten. Per cliënt wordt gekeken naar een passende bejegening welke meegenomen wordt in de dagelijkse begeleiding. Daarbij werken onze professionals vanuit de beroepscode sociaal werk. Mochten cliënten zich toch onveilig voelen of tegen bepaalde zaken aanlopen kunnen zij terecht bij onze cliëntvertrouwenspersoon.

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

RAPPORTAGE

Bij de intakeprocedure wordt gewerkt met een afvinklijst (checklist nieuwe cliënt), waardoor direct alle belangrijke gegevens in kaart worden gebracht. Denk aan gegevens zoals de huisarts, apotheek en medicatie. Dit wordt verwerkt in MEXTRA waardoor alle betrokken collega's meteen toegang hebben tot deze informatie.

Binnen Nourzorg wordt gerapporteerd op de doelen en bijbehorende acties in MEXTRA. Binnen de planrapportages wordt beschreven gebeurtenissen die betrekking hebben op de doelen en acties. Overige algemene zaken worden gerapporteerd in dagrapportage. Binnen Mextra wordt eraan gewerkt dit in het najaar van 2025 samen te voegen in 1 rapportage. Naar verwachting kan dit in het 4e kwartaal worden geïmplementeerd en hierin wordt beschreven hoe er aan een doel is gewerkt die dag. Naast de planrapportages worden er ook dagrapportages gemaakt, waarin alle andere belangrijke zaken worden genoemd die niet direct te maken hebben met het behalen van doelen.

De rechten in MEXTRA zijn afgeschermd op de functie van de medewerker, waardoor de medewerker alleen bij informatie kan die voor hem/haar noodzakelijk is. In de privacyverklaring is opgenomen welke gegevens worden verwerkt en hoe dit gebeurt binnen Nourzorg. Onze cliënten hebben recht op inzage van hun dossier. Hierover informeren wij onze cliënten via de website.

OPSCHALEN EN AFSCHALEN VAN BEGELEIDING

Nourzorg is zelf verantwoordelijk voor het afschalen van de begeleiding. Het opschalen gebeurt in overleg met de verwijzer. Het afschalen is afhankelijk van de risicofactoren, het gedrag van de cliënt en de bevindingen van het team. Deze afweging wordt gemaakt op basis van de gemaakte rapportages en dossiervorming en wordt tijdens de evaluatie of een tussentijds MDO besproken.

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

LEEFKLIMAAT

Bij Nourzorg hechten we evenveel belang aan de veiligheid van onze medewerkers als aan die van onze cliënten. We streven ernaar dat cliënten zich veilig en comfortabel voelen binnen onze locaties. Om een prettige sfeer en cohesie te creëren, en om het opbouwen van sociale contacten te bevorderen, bieden we verschillende gezamenlijke activiteiten aan. Denk hierbij aan gezamenlijke lunch drie keer per week, kookactiviteiten, en diverse uitstapjes zoals sporten, winkelen of gezamenlijk naar een voetbalwedstrijd kijken op televisie. In het najaar van 2024 zijn we gestart met maandelijks zaalvoetbal met alle cliënten. Ook sporten onze begeleiders wekelijks met cliënten die behoefte hebben aan ondersteuning.

Daarnaast schakelt Nourzorg, indien nodig, andere organisaties in om gepaste dagbesteding voor onze cliënten te verzorgen. Er zijn spelletjes beschikbaar in de gemeenschappelijke woonkamer en er kan televisie gekeken worden. Cliënten kunnen zich ook terugtrekken in hun eigen kamer, en hebben de mogelijkheid om mee te denken en verantwoordelijkheid te nemen over de verschillende ruimtes. Zo heeft bijvoorbeeld een cliënt de verantwoordelijkheid over de vijver gekregen.

We voeren tevredenheidsonderzoeken uit bij uitstroom om verbeterpunten voor Nourzorg te identificeren. Ieder kwartaal is er bewonersoverleg op de verschillende locaties hebben we huisregels opgesteld voor zowel cliënten als hun bezoekers. Er is ook een gedragscode die op onze website gepubliceerd is.

Als een cliënt deelneemt aan activiteiten waarbij de vaste begeleider afwezig is, zorgt de begeleider ervoor dat hij/zij op de hoogte is van de risicofactoren en kwetsbaarheid van die cliënt.

Nourzorg plant de oprichting van een cliëntenraad in 2026.⁵ Daarom zijn we momenteel aan het onderzoeken hoe we een vorm van cliëntinspraak het beste vorm kunnen geven, zodat cliënten of hun naasten reeds nu toch meer inspraak krijgen in de geleverde zorg en organisatie.

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

3.1 SPEERPUNTEN VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

Implementeren RNR1

De RNR (Risk-Need-Responsivity) benadering zal een aanvulling vormen op de FARE (Forensische Ambulante Risico Evaluatie) bij de beoordeling en begeleiding van forensische ambulante cliënten. De RNR-benadering houdt rekening met de principes van risico, behoefte en responsiviteit. Het richt zich op het prioriteren van behandelingen bij individuen met een hoog risico, het aanpakken van criminogene behoeften en het afstemmen van interventies op individuele kenmerken. De gedragswetenschapper speelt een rol bij het toepassen van de RNR-benadering en het integreren ervan in de beoordeling en zorgplannen van de cliënten. In onze optiek gaat dit de organisatie helpen om de persoonsgerichte zorg nog beter te kunnen inzetten. Juist omdat de RNR meer focus legt op de individuele behoeften van de cliënt en wat de kansen zijn dat een begeleidingstraject aansluit of zou kunnen aansluiten bij de desbetreffende cliënt. En wat eventueel nodig is om de kans van slagen te vergroten.

Bij de implementatie in de praktijk wordt er eerst een diepgaande risicobeoordeling uitgevoerd om de specifieke behoeften en risicofactoren van de cliënt te identificeren. Aan de hand daarvan wordt een begeleidingsplan opgesteld dat zich richt op deze specifieke behoeften. De begeleiding pas je aan om deze zo effectief mogelijk te maken voor de cliënt, waarbij rekening wordt gehouden met hun unieke capaciteiten en situatie.

Implementeren RNR			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Selectie en implementatie van beoordelingsinstrumenten Ontwikkeling en implementatie van het zorgplan RNR-model implementeren in het zorgproces Trainen van personeel in gebruik van de RNR Evaluatie implementatie RNR	Niet juist inzetten van de RNR door personeel Te veel focus op persoonsgerichte zorg, waardoor de verhouding met veiligheid uit balans dreigt te raken	Gedragswetenschapper (2de) Teamcoach (3de)	Q2 2024

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

Beleid opstellen rondom het wel of niet inzetten van de delictanalyse²

Doorgaans krijgen wij de delictanalyse aangeleverd middels het reclasseringsadvies opgemaakt in voorfase van aanmelding bij ons. Dit kan bijvoorbeeld in de detentieperiode of de zittingsperiode zijn (reclasseringsadvies van de rechtbank). Wij verwerken de informatie daaruit in bijv. een deel van de FARE. Delictanalyse valt over het algemeen onder de verantwoordelijkheid van de reclassering. Onze taak is om informatie te verzamelen en te rapporteren over het gedrag en de behoeften van cliënten, wat waardevol is bij het opstellen van plannen voor begeleiding en re-integratie en eventueel nieuw op te maken reclasseringsadvies. Rondom de delictanalyse willen wij de verwachtingen en informatieoverdracht tussen Nourzorg en de reclassering vastleggen, zodat binnen Nourzorg duidelijk is wat wij van de reclassering kunnen verwachten en andersom. Delictanalyse hoort bij reclassering/ rechtspraak psychologen

Beleid opstellen rondom de delictanalyse			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Overlegstructuur vaststellen met reclassering Samenwerkingsprotocol opstellen Informeren medewerkers Evalueren samenwerkingsprotocol	Onduidelijk beleid waardoor belangrijke informatie rondom delicten mist Medewerkers zijn niet goed genoeg op de hoogte van de verwachtingen van de reclassering	Zoco / Stafadviseur (jurist-kwaliteitsmedewerker)	Q4 2024

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

Netwerk betrekken bij evaluaties³

Bij Nourzorg hechten we grote waarde aan de betrokkenheid van familie en andere naasten in het zorgtraject van de cliënt. Onder 'naasten' verstaan we niet alleen familieleden, maar ook andere personen die belangrijk zijn voor de cliënt. Hun betrokkenheid kan ons waardevolle inzichten bieden bij het opstellen van ondersteunings- en begeleidingsplannen, zoals bij de risicotaxatie, doelen en re- integratieplannen. Bovendien draagt het bij aan een dieper begrip van de cliënt.

Een belangrijk aandachtspunt voor onze organisatie is om dit netwerk nog actiever te betrekken bij de evaluaties van het zorgtraject. Als er nog geen netwerk betrokken is, willen we dit als een vast agendapunt in gesprekken opnemen, om zo deze betrokkenheid te bevorderen. Het is hierbij wel essentieel dat we de toestemming van de cliënt hebben. Met deze toestemming streven we ernaar de volgende acties zo veel mogelijk uit te voeren:

- Het delen van informatie over het proces en de doelen van de begeleiding.
- Het bevorderen van open communicatie tussen de begeleider, de cliënt en diens netwerk/naasten.
- Het stellen van gezamenlijke doelen met de cliënt en diens netwerk/naasten.
- Het bieden van ondersteuning en educatie aan het netwerk/naasten.
- Het netwerk/naasten regelmatig op de hoogte houden van de voortgang van de cliënt.
- Het verzamelen van feedback van het netwerk/naasten.
- Het waarborgen van privacy en vertrouwelijkheid in de relatie tussen de cliënt en zorgverlener, en ervoor zorgen dat de toestemming nog steeds geldig is, ook in verband met de naleving van wettelijke bepalingen.

Netwerk betrekken bij evaluaties			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Vorbereiden en informatie verzamelen Agenda evaluatie zorgtraject aanpassen Toestemming verkrijgen cliënt Overlegstructuur vaststellen met netwerk en de naasten Medewerkers informeren Ondersteuning en educatie bieden aan netwerk/naasten Evalueren van samenwerking met netwerk en de naasten	Het missen van belangrijke informatie uit het netwerk Cliënten hebben na hun zorgtraject geen steunend netwerk	Zoco Teamcoach	Q4 2023

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

Zicht krijgen op eerder uitgevoerde evaluaties⁴

Het inzicht in eerdere evaluaties van een forensische cliënt is zinvol, eerdere evaluaties bieden waardevolle informatie die de effectiviteit en veiligheid van het begeleidingstraject van een cliënt kan verhogen. Het geeft inzicht in:

- **Behandelhistorie:** Voorkomt herhaling van ineffectieve methoden.
- **Gedragspatronen:** Vergroot voorspelbaarheid van cliëntgedrag.
- **Risico-inschatting:** Beoordeelt potentiële veiligheidsrisico's.

Bovendien kunnen wij als zorgverlener meer maatwerk leveren met een effectievere aanpak. Wij hebben op dit moment al duidelijke evaluatiecriteria voor het zorgtraject. Wij stellen tijdlijnen en mijlpalen op voor de evaluatie. De teamcoach monitort regelmatig de voortgang van het zorgtraject. De gedragswetenschapper analyseert verzamelde gegevens en beoordeelt de effectiviteit. Wij organiseren regelmatige multidisciplinaire overlegmomenten en doen aan continue monitoring op zorgplannen middels een sturingsdashboard. Ook pakken wij proactief problemen op. Wij betrekken ook de cliënt actief bij de evaluatie. Dit zorgt voor een effectieve evaluatie van het zorgtraject van de cliënt.

Wij willen echter meer gaan werken met tussentijdse evaluaties. De reguliere evaluatie wordt ingezet als het zorgplan afloopt (half jaar). Om de voortgang beter te bewaken moet er na 3 maanden ook geëvalueerd worden om doelen te herformuleren of nieuwe doelen toe te voegen. Op nut en noodzaak hiervan zullen medewerkers gecoacht moeten worden.

Zicht krijgen op eerder uitgevoerde evaluaties			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Structuur vaststellen voor uitvoeren eerdere evaluaties Procedure opstellen/bestaande procedure aanvullen (wanneer uitvoeren, hoe uitvoeren en hoe bijhouden) Evalueren procedure	Geen overzicht in wanneer iets geëvalueerd is Geen effectief zorgtraject omdat er waar nodig niet eerder geëvalueerd wordt	Teamcoach in samenwerking met gedragswetenschapper	Q4 2024

3 – VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG

Cliënten inspraak/Cliëntenraad⁵

Bij Nourzorg zien we het belang van cliëntparticipatie en overwegen we het opzetten van een cliëntenraad. Echter, we hebben gemerkt dat er mogelijk een gebrek aan belangstelling zou kunnen zijn vanuit de cliënten en/of hun naasten. Daarom zijn we geneigd om een meer praktische benadering te kiezen.

We streven ernaar om de meningen, wensen en ervaringen van onze cliënten en hun naasten te integreren om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Dit kan op verschillende manieren worden bereikt, zoals door deelname aan woonkamergesprekken en bewonersvergaderingen, of via feedback gegeven door middel van tevredenheidsonderzoeken. We willen ook het delen van ideeën stimuleren en hebben in 2024 een ideeënbus geplaatst op onze locaties. Tijdens het bewonersoverleg wordt input opgehaald bij cliënten. Sinds najaar 2024 vindt er 3 maandelijks huiskameroverleg plaats. Hiervan worden notulen gemaakt waarbij en acties worden opgepakt en uitgewerkt door begeleiders. Hieruit is bijvoorbeeld een pilot gekomen om met alle cliënten te gaan voetballen in de wintermaanden in een zaal 1x per maand. Dit wordt medio 2025 geëvalueerd.

Met gespreksonderwerpen zoals hygiëne, veiligheid, huisvesting en de algehele ervaring met de zorgverlening, hopen we alle nuttige inzichten te verkrijgen die ons kunnen helpen onze diensten te verbeteren. Om dit in praktijk te brengen, plannen we vanaf september 2023 elke drie maanden een woonkamervergadering te houden. Deze gesprekken worden opgenomen en later geanalyseerd om eventuele verbeterpunten te identificeren en implementeren op basis van de feedback van onze cliënten en hun naasten. We gaan deze aanpak uitzetten op onze website en nodigen onze cliënten en hun naasten uit om deel te nemen en samen met ons te werken aan de verbetering van onze zorg.

Cliënten inspraak/Cliëntenraad			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Overlegstructuur woonkamervergadering vaststellen Opstellen agenda woonkamervergadering Informeren cliënten en medewerkers Uitvoeren woonkamervergaderingen Analyseren woonkamervergaderingen Evalueren inspraakmethode: woonkamervergadering	Niet voldoen aan wet- en regelgeving Inspraak van cliënten en naasten is niet aanwezig	Maatschappelijk werker	Afgerond jan 2025

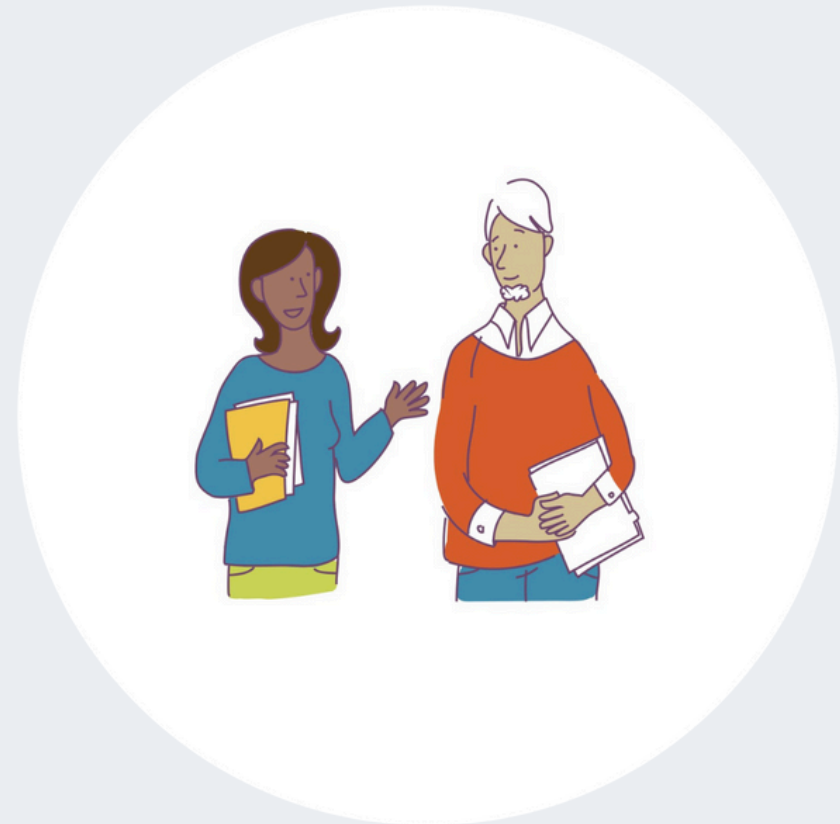
4 - FORENSISCH VAKMANSCHAP

Deze pijler garandeert dat professionals binnen de forensische zorg een helder inzicht hebben in hun verwachte methodische aanpak, competenties en leerdoelen. Het benadrukt ook hoe Nourzorg forensisch vakmanschap bevordert en op het vereiste niveau handhaaft. Deze pijler bestaat uit verschillende onderdelen, waaronder een uitwerking van de gebieden waarin Nourzorg in de komende jaren wil groeien.

PROFESSIONELE GRONDHOUDING VAN PROFESSIONALS

Bij Nourzorg voeren onze professionals hun taken uit in lijn met de gedragscode voor sociaal werk en de visie van onze organisatie. Wij hechten groot belang aan respectvolle omgang met cliënten en het tonen van betrouwbaarheid en integriteit. Professionals maken voortdurend een inschatting of samenwerking nodig is, of dat de cliënt zelfstandig kan handelen. Een cruciaal instrument dat we gebruiken is de motiverende gespreksvoering, waarbij professionals cliënten stimuleren om zelfstandig na te denken over oplossingen en de uitvoering daarvan.

We hebben specifieke protocollen opgesteld die betrekking hebben op alleen werken, incidenten melden (in 2025 gedigitaliseerd binnen het ECD), grensoverschrijdend gedrag en kamercontrole. Daarnaast benadrukken we het belang voor professionals om zich te houden aan dezelfde huisregels als onze cliënten.



4 - FORENSISCH VAKMANSCHAP

Binnen Nourzorg begrijpen onze professionals het belang van normen en waarden en hun interactie met de cliënten. We faciliteren periodieke intervisiesessies, een platform (middels vast casuïstiek overleg in teamoverleg) waar ze om de drie weken de kans krijgen om dieper in te gaan op specifieke situaties, reflecterend op de oorsprong en impact van hun handelingen. Dit onder begeleiding van onze gedragswetenschapper.

De professionaliteit houdt niet op bij intervisiesessies. Dagelijks voorzien we in coaching op de werkvloer, een praktijk die onze professionals ondersteunt in hun voortdurende ontwikkeling en groei. Bovendien worden cliëntrapportages op wekelijkse basis doorgenomen door de gedragswetenschapper. Elke week geeft zij een teugkoppeling met haar bevindingen en geeft ze gevraagd en ongevraagd advies aan de teamcoach.

METHODISCH WERKEN

Bij Nourzorg hanteren we een zorgvuldig gedocumenteerd Kwaliteitshandboek (KH), dat bestaat uit dynamische documenten die onze operationele normen en procedures vastleggen. In onze benadering van cliënten werken we met de Gentle teaching/ goodlives methodiek en gebruiken we de FARE als een essentieel hulpmiddel bij onze risicotaxaties.

Ons doel is om onze zorgverlening te laten verlopen in overeenstemming met de meest recente standaarden en richtlijnen die beschikbaar zijn voor onze sector, zoals uiteengezet in het KKFZ en de Cao Sociaal Werk Nederland.

Daarnaast zijn we vastbesloten om ons vakmanschap voortdurend te verfijnen en onze kennis van de sector te verbreden. Daarom plannen we de komende jaren ons inzicht in de zorgprogramma's van het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie (EFP) te verdiepen. Dit zal ons in staat stellen om beter op de hoogte te blijven van recente ontwikkelingen en toegepaste methodieken in de forensische zorg, waardoor we de kwaliteit van onze zorgverlening kunnen blijven verbeteren.

MULTIDISCIPLINAIR TEAM EN BIJDRAGE EIGEN EXPERTISE

Binnen Nourzorg wordt constant gewerkt vanuit een multidisciplinair team. Zo gaan onze professionals mee naar gesprekken bij andere organisaties, wordt er met de Binnen Nourzorg wordt constant gewerkt vanuit een multidisciplinair team.

4 – FORENSISCH VAKMANSCHAP

Zo gaan onze professionals mee naar gesprekken bij andere organisaties, wordt er met de gedragswetenschapper casuïstiek en intervisie behandeld en zijn er overlegvormen met de teamcoach, zorgcoördinator, gedragswetenschapper, reclassering, (ex)behandelaars, dagbesteding en de gemeente. Hierbij is afstemming en samenwerking de regel. Wanneer er niet wordt voldaan aan gemaakte afspraken wordt hier overleg over gepleegd.

Nourzorg heeft beleid opgesteld over de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie (Beleidsstuk inzet ervaringsdeskundigen). Hierin zijn onder andere de randvoorwaarden voor scholing opgenomen en hoe de werving en selectie verloopt. Wanneer er geen VOG kan worden overhandigd, kan via de reclassering een ontheffing worden aangevraagd of kan er toestemming worden gevraagd aan de inkoper om toch een ervaringsdeskundige in te zetten.

PROFESSIONELE STANDAARD

Medewerkers in de forensische zorg bij Nourzorg worden gehouden aan hoge ethische en professionele normen. Onze kernwaarden, die zijn afgeleid van de Beroepscode voor professionals in sociaal werk, vormen het fundament

van ons handelen en onze interacties met cliënten. Wij verwachten van onze medewerkers dat ze deze kernwaarden niet alleen begrijpen, maar ze ook in hun dagelijkse werk uitdragen. Ons streven is om een omgeving te creëren waarin integriteit, respect en professioneel gedrag vanzelfsprekend zijn.

Verder hechten we veel waarde aan voortdurende professionele ontwikkeling en up-to-date kennis. Om dit te bevorderen, moedigen we onze medewerkers aan om zich continu te blijven scholen en te groeien in hun vakgebied. Dit doen we door het aanbieden van relevante opleidingen en cursussen, en door het delen van vakliteratuur en andere waardevolle bronnen van kennis.

In alles wat we doen, streven we ernaar om de hoogste standaarden van zorgverlening te handhaven, en we verwachten hetzelfde van elk lid van ons team.

Professionele ontwikkeling

Bij Nourzorg leggen we sterk de nadruk op het waarborgen dat onze medewerkers over de passende opleiding, kwalificaties en competenties beschikken. Dit betreft niet enkel formele opleidingen, zoals relevante mbo- of hbo-zorgopleidingen, maar ook het voortzetten van hun professionele groei.

4 – FORENSISCH VAKMANSCHAP

Ons beleid is erop gericht om continue ontwikkeling te stimuleren en te faciliteren. Dit realiseren we door middel van een zorgvuldig ontworpen jaarlijks scholingsplan, dat regelmatig wordt bijgewerkt om aan de huidige behoeften en doelstellingen van onze organisatie en medewerkers te voldoen.

Bovendien willen we in de komende jaren, waar mogelijk, extra aandacht besteden aan het opleiden van onze medewerkers in nieuwe methoden en normen, zoals het gebruik van het Risico-Needs-Responsivity (RNR) model. Vanuit de forensische leerlijn wordt als begeleidingsmethodiek het Good lives model aanbevolen welke goed aansluit bij het RNR model. Nourzorg werkt sinds najaar 2024 met deze methodiek in combinatie met Gentle teaching. Door te investeren in de educatie en groei van onze medewerkers, verzekeren we dat zij blijven voldoen aan de verwachtingen en behoeften van onze cliënten en de standaarden van de forensische zorgsector. In 2025 wordt extra geïnvesteerd in scholing verslavingszorg 3 dagdelen door Iriszorg. Onze maatschappelijk werkers nemen deel aan het congres verslaving forensische zorg.

Gevalideerde instrumenten en methodieken

Onze Gw is bekwaam in het gebruik van succesvol bewezen therapeutische interventies die passend zijn voor de cliënten. Denk bijvoorbeeld aan de motiverende gesprekstechniek. De komende jaren wil Nourzorg beleid uitgezet in procedures / protocollen opstellen rondom het gebruik van gevalideerde instrumenten en methodieken.³ Hierbij wordt ingezet op een regelmatige evaluatie, aan de hand van de te volgen standaarden.

4 – FORENSISCH VAKMANSCHAP

Multidisciplinaire aanpak

Bij Nourzorg benadrukken we de essentie van een multidisciplinaire aanpak binnen de forensische zorg. Wij stimuleren daarom een effectieve samenwerking tussen onze professionals en externe partners zoals psychologen, reclasseringsmedewerkers, dagbestedingscentra en gemeentelijke instellingen. Deze samenwerking vindt plaats tijdens vooraf bepaalde momenten zoals evaluatiebijeenkomsten, geplande afspraken en waar nodig door voortdurende interactie en communicatie.

Daarnaast hechten we grote waarde aan het waarborgen dat onze medewerkers bekend zijn en zich houden aan relevante wet- en regelgeving, zoals het werken conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Bij interne en externe audits wordt dit gemonitord. Gewenst en ongewenst verifiëren of onze medewerkers zich houden aan vastgestelde richtlijnen en protocollen, en hen voorzien we onze medewerkers van constructieve feedback en gerichte ondersteuning waar verbeteringen nodig zijn.

4 – FORENSISCH VAKMANSCHAP

BEVOEGDE EN BEKWAME MEDEWERKERS

Binnen Nourzorg hechten wij grote waarde aan de inzet van bevoegde en bekwame medewerkers. Dit begint al bij het uitzetten van een specifieke vacature, waarin de organisatiebeschrijving en de verwachtingen van de kandidaat worden geduid. Denk daarbij aan het denkniveau, de opleidingsrichting en de VOG. Ons personeel is in het bezit van een VOG. Het personeel beheerst de Nederlandse taal en een deel spreekt meerdere talen, waaronder Engels, Duits, Frans, Arabisch, Riffijns en Papiaments.

Nourzorg werkt met een inwerkprogramma voor medewerkers. Kennis en vaardigheden worden daarnaast doorgegeven door ervaren krachten, zoals de Tc en Gw. Om deze reden hebben wij in de arbeidsovereenkomst voor onze medewerkers de verplichting opgenomen tot het behalen van de forensische leerlijn. Onze medewerkers behalen minimaal 3 modules, zodat de vakbekwaamheid wordt gegarandeerd. In een overzicht van leermodules houden wij deze vakbekwaamheid bij en zorgen wij dat onze medewerkers tijdig (bij)scholing volgen. Elk jaar stellen wij een scholingsplan op, waarin wij als organisatie voor dat jaar bepalen welke opleidingen / cursussen wij als toegevoegde waarde zien voor onze medewerkers.

Binnen Nourzorg weten wij waar onze krachten en kwaliteiten liggen en weten wij ook wanneer iets buiten onze vakbekwaamheid reikt. Wij werken nauw samen met andere instanties om ervoor te zorgen dat de cliënt de aanvullende zorg buiten Nourzorg ontvangt. Denk hierbij aan dagbesteding, gemeentes voor budgetcoaching, behandelaars en reclassering.

Actieve ondersteuning bij leren en ontwikkeling is essentieel voor medewerkers die nog niet volledig vakbekwaam zijn, zoals stagiaires. In deze situaties zorgt een gekwalificeerde en ervaren professional de teamcoach (Tc), voor dagelijkse begeleiding. De Tc maakt bovendien afspraken met de onderwijsinstelling over de specifieke vorm van ondersteuning en begeleiding die wordt geboden.

Naast het volgen van passende opleidingen vinden wij de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers belangrijk. Hiervoor wordt één keer per drie weken een intervisiesessie gehouden. Hierin wordt casuïstiek besproken en gaan we dieper in op het handelen van de medewerker ten opzichte van de gedragingen van de cliënt. Zo stimuleren wij het reflecteren op jezelf, leren onze medewerkers hun grenzen kennen en leren ze van elkaar.

4 – FORENSISCH VAKMANSCHAP

Waar Nourzorg zich de komende tijd in wil ontwikkelen, is het overzicht creëren rondom medewerkers. Daarbij willen wij per medewerker inzichtelijk maken welke cursussen en opleidingen zijn gevolgd en wanneer er opnieuw scholing / bijscholing nodig is.⁴

CONTINU LEREN, REFLECTEREN EN ONTWIKKELEN

Zoals hierboven benoemd vinden wij de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers belangrijk. Onze teamcoach motiveert en stimuleert onze medewerkers op dagelijkse basis. Daarnaast zijn de maatschappelijk werkers hierbij ook aanvullend ondersteunend sinds 2024. Er wordt tijd en ruimte ingericht voor besprekingen rondom intervisie / casuïstiek, welke één keer per drie weken uitgevoerd worden. Dit zorgt ervoor dat onze medewerkers constant bezig zijn met reflecteren, leren en ontwikkelen.

Er is een actueel beleid opgesteld rondom de ontwikkeling van vakmanschap en scholing (Scholing forensische leerlijn). Verder stellen wij jaarlijks een scholingsplan op. Hierin staan alle cursussen, opleidingen, lezingen en bijeenkomsten die wij gepland hebben voor onze medewerkers voor dat jaar.

Daarnaast houden wij per medewerker een scholingsoverzicht bij, waarin wij vermelden welke cursussen zij behaald hebben en welke aanvullende opleidingen / cursussen de medewerker heeft gevolgd. Zo weten wij welke expertises wat in huis hebben en wat wij eventueel nog missen.

Naast dat wij cursussen faciliteren kunnen medewerkers ook zelf een cursus volgen voor de eigen ontwikkeling en vanuit het oogpunt van duurzame inzetbaarheid. Zo wordt hier ruimte voor gecreëerd door het Individueel keuzebudget (IKB), waarbij medewerkers maandelijks sparen voor een eventueel extra te volgen cursus / opleiding. Wij monitoren het behalen van de opleidingen.

Als wij zien dat modules (nog) niet behaald zijn, sturen wij hierop aan. Wij zien ook het inzetten van ervaringsdeskundigen als extra tool binnen het leren en verbeteren van de organisatie. Onze medewerkers leren van de ervaringen en verhalen van ervaringsdeskundigen, en nemen dit weer mee in hun rol als begeleider.

4 – FORENSISCH VAKMANSCHAP

BIJDRAGE AAN DE AANTREKKELIJKHEID VAN DE SECTOR

Nourzorg werkt met een inwerkprogramma voor medewerkers. De is in 2024 bijgewerkt en is alleen beschikbaar in digitale versie omdat deze regelmatig wordt aangepast. Kennis en vaardigheden worden daarnaast doorgegeven door ervaren krachten, zoals de Tc en Gw. In het maandelijks teamoverleg worden naast organisatorische zaken in gezamenlijkheid ook casuïstiek besproken. Hierbij schuift de Gw aan om verdieping en zorginhoudelijk advies te geven. Ook worden meldingen van incidenten geanalyseerd met het team en de Gw. De vergaderingen verlopen volgens een vaste structuur. Daarnaast is er altijd aandacht voor het emotioneel welbevinden van de medewerker. Vanwege de (verwachte) groei van het personeel is de wens om binnen één jaar een externe vertrouwenspersoon aan te stellen.³

Stageplaatsen

Met de stageplaatsen die Nourzorg aanbiedt, geven wij stagiaires de kans om kennis te maken met de forensische sector. Daarbij kunnen zij ervaring opdoen met de doelgroep, kennis opdoen en leren van onze professionals. Wij helpen de stagiaires bij hun persoonlijke zoektocht naar wie zij zijn als hulpverlener. Naast het aanbieden van stageplekken, faciliteren wij ook afstudeeropdrachten. Hierdoor kunnen wij leren van scholen en universiteiten en leren zij andersom van Nourzorg en de forensische sector.

Omscholingstrajecten

Voor mensen die werkzaam zijn in een andere sector, maar zeer geschikt zijn voor de forensische zorg, bieden wij omscholingstrajecten en waar nodig EVC-trajecten aan om wel de bevoegd- en bekwaamheid te kunnen borgen.

Door de juiste en goede zorg te bieden, dragen wij in de basis bij aan de gezamenlijke arbeidsmarktaanpak. Daarbij publiceren wij jaarlijks ons kwaliteitsverslag en gebruiken en verwerken wij de designs en tools vanuit de Taskforce Forensische Zorg zoveel mogelijk in onze eigen documenten en lay-out.

4 – FORENSISCH VAKMANSCHAP

4.1 SPEERPUNTEN FORENSISCH VAKMANSCHAP

Verdiepen in de zorgprogramma's van het EFP

Het opzoeken van verdieping is belangrijk om als zorgaanbieder goede zorg te kunnen (blijven) bieden die aansluit bij de specifieke behoeften van forensische cliënten. Het helpt ons om op de hoogte te blijven van de nieuwste ontwikkelingen en om verder samen te werken met andere professionals binnen het vakgebied. Het is een gewenste aanvulling op de modules van de forensische leerlijn. Wij verwachten dat de eerste 5 modules voor onze tak van sport interessant zijn. Wij willen vanaf 2024 per module een halfjaar uittrekken voor een succesvolle implementatie.

Verdiepen in de zorgprogramma's van het EFP			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Inlezen in zorgprogramma's EFP Bepalen relevante informatie Implementeren relevante modules (eventuele organisatorische aanpassingen/nieuwe richtlijnen) Trainen personeel rondom de modules Evalueren implementatie van de modules	Niet meer aansluiten bij behoeften van cliënt Organisatie ontwikkelt zich niet door	Teamcoach Gedragswetenschapper (2de)	Q4 2026

4 – FORENSISCH VAKMANSCHAP

Voortdurende training van medewerkers in eventuele nieuwe ontwikkelingen (zoals RNR)²

Voortdurende training van medewerkers in de forensische zorg is essentieel om drie kernredenen:

Kennis update: Forensische zorg is aan verandering onderhevig en gebruikt steeds nieuwe methoden en technieken. Regelmatige training zorgt ervoor dat medewerkers up-to-date blijven en hun vaardigheden kunnen aanpassen aan de nieuwste praktijken en inzichten.

Veiligheid: Training verhoogt de competentie en het zelfvertrouwen van het personeel, wat bijdraagt aan de veiligheid en het welzijn van zowel de medewerkers als de cliënten.

Kwaliteit van Zorg: Doorlopende opleiding verbetert de kwaliteit van de zorg die aan cliënten wordt geleverd, door ervoor te zorgen dat medewerkers over de nodige vaardigheden beschikken om bewezen effectieve interventies te bieden.

In een tijdperk van voortdurende verandering en vooruitgang, is de continue training van personeel geen luxe, maar een noodzaak.

Continu proces van leren en werken binnen Nourzorg:

- Iedere medewerkers dient modules forensische leerlijn te volgen
- Jaarlijks wordt het scholingsplan geactualiseerd en geëvalueerd / nieuw scholingsplan
- Verdieping zorgprogramma's als aanvulling op forensische leerlijn wordt in de komende jaren onderzocht (2024-2026)
- Periodiek volgen van basiscursussen, zoals medicatie en BHV
- Uitnodigen van experts op specifieke vakgebieden voor presentatie of lezingen, bijv. Veilig Thuis
- Casuïstiek besprekingen tijdens het teamoverleg
- Wekelijkse intervisie tussen teamcoach en gedragswetenschapper met reflectie op het zorgtraject van cliënten
- Aanmelden/ inschrijven op nieuwsbrieven, bijv Nza, EFP, FORZO/DJI et cetera
- 'Daglopen'/ dagje meelopen van onze medewerkers bij andere organisaties, bijv. reclasseringswerk, wijkteams of maatschappelijk werk etc. (verkennende stages) (Q1-Q4, 2024)

4 - FORENSISCH VAKMANSCHAP

Voortdurende training van medewerkers			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Uitvoeren speerpunt 1 Uitnodigen van experts Aanmelden/inschrijven op nieuwsbrieven Meelopen van onze medewerkers met andere organisaties Evalueren van de voortdurende training	Medewerkers zijn niet voldoende geschoold Organisatie kan de benodigde zorg niet volledig waarborgen	Teamcoach Stafmedewerker (kwaliteitsmedewerker)	Q4 2024

4 - FORENSISCH VAKMANSCHAP

Opstellen van beleid (procedures/protocollen) rondom het gebruik van gevalideerde instrumenten en methodieken³

Het toepassen van gevalideerde instrumenten en methodieken draagt bij aan het bieden van kwalitatieve begeleiding. Hierbij staat het respecteren van de unieke behoeften van de cliënten, het volgen van beste praktijken en het waarborgen van maatschappelijke veiligheid centraal. Continue bijscholing en professionalisering vormen een essentieel onderdeel van onze aanpak om deze kwaliteit te waarborgen. In kwartaal 1 van 2025 willen wij starten met onderstaande acties.

Voortdurende training van medewerkers			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Analyseren huidige situatie Onderzoek naar best practices Opstellen van beleid Implementeren beleid Communiceren beleid Evalueren beleid	Instrumenten en methodieken worden zonder overleg/onderzoek toegepast	Stafadviseur (kwaliteitsmedewerker)	Q4 2025

4 – FORENSISCH VAKMANSCHAP

Overzicht scholing en bijscholing medewerkers⁴

Zoals bij speerpunt twee beschreven, is voortdurend scholen en trainen van personeel een belangrijk onderdeel binnen de organisatie en de gehele forensische zorg. Waar wij ons specifiek nog verder in willen ontwikkelen, is overzicht creëren over de scholing en bijscholing van medewerkers. Daarbij willen wij per medewerker inzichtelijk maken welke cursussen en opleidingen zijn gevolgd en wanneer er opnieuw scholing/bijscholing nodig is. Op deze manier houden wij de bekwaamheid en bevoegdheid van onze medewerkers op peil.

Overzicht scholing en bijscholing medewerkers			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Inventariseren gevolgde scholing medewerkers Uitzoeken wanneer bijscholing gevolgd moet worden Overzicht maken van scholing en bijscholing Verantwoordelijke aanstellen voor bijhouden overzicht Evalueren overzicht scholing en bijscholing	Medewerkers zijn niet bevoegd/bekwaam	Teamcoach	Q4 2023

4 - FORENSISCH VAKMANSCHAP

Aanstellen van een vertrouwenspersoon⁵

Het spreekt voor zich dat medewerkers zich veilig en gerespecteerd moeten voelen op de werkvloer. Helaas kunnen situaties van onbehagen (onveilige of ongewenste situaties) voorkomen. Een vertrouwenspersoon kan dan een belangrijke rol spelen bij het bieden van ondersteuning en het oplossen van het onbehagen. Wij hebben een beleidsstuk opgesteld met als doel de rol en verantwoordelijkheden van een vertrouwenspersoon binnen onze organisatie te beschrijven. Ons plan is om uiterlijk in kwartaal vier van 2023 een vertrouwenspersoon te hebben aangesteld en dit bekend te maken bij ons personeel en informatie hierover op te nemen op de website.

Overzicht scholing en bijscholing medewerkers			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Aanstellen vertrouwenspersoon Personeel informeren Informatie publiceren op website Evalueren inzet van de vertrouwenspersoon	Medewerkers ervaren geen veilige meldcultuur Vertrouwenspersoon sluit niet aan bij de medewerkers	Stafadviseur (kwaliteitsmedewerker/jurist)	Q4 2024

5 - ORGANISATIE VAN ZORG

Deze pijler belicht de noodzakelijke organisatorische maatregelen die moeten worden getroffen om hoogwaardige en veilige forensische zorg te waarborgen. Dit is essentieel voor het welzijn van de patiënt/cliënt, de professionals en de samenleving als geheel. Belangrijke aspecten hierbij zijn onder andere een effectief kwaliteitsmanagementsysteem en solide bedrijfsvoering. Nourzorg heeft deze elementen zorgvuldig uitgewerkt in verschillende onderdelen van haar organisatie. Daarnaast hebben we duidelijk geformuleerde doelen voor de komende jaren, gericht op continue verbetering en ontwikkeling.

VEILIG WERK- EN LEEFKLIMAAT

Bij Nourzorg zetten we ons in voor een positieve werkomgeving en een veilige werkcultuur. Daarom bieden wij eens per drie weken intervisie aan en hebben we een teamcoach aangesteld die verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van onze medewerkers. Met het oog op het bevorderen van een veilige werkcultuur hebben we in 2024 een externe vertrouwenspersoon aangesteld.

Medewerkers kunnen via een gevestigde meldingsprocedure incidenten of reeksen van gebeurtenissen rapporteren. We hebben ook een specifiek protocol ontwikkeld om grensoverschrijdend gedrag te adresseren.

Om de veiligheid van onze medewerkers te garanderen, hebben we verschillende veiligheidsprotocollen opgesteld. Deze protocollen worden regelmatig herzien en besproken om er zeker van te zijn dat ze relevant blijven en worden nageleefd. We gebruiken ook de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) om de gezondheid en veiligheid op onze locaties te bevorderen.

De komende jaren willen we verder gaan dan onze bestaande maatregelen en een klokkenluidersregeling¹ introduceren om een nog veiligere meldcultuur te bevorderen. We willen ook de hygiënecode² opnieuw beoordelen en het beleid dienovereenkomstig bijwerken.

5 – ORGANISATIE VAN ZORG

KWALITEITS- EN VEILIGHEIDSMANAGEMENTSYSTEEM

Binnen Nourzorg staat het bieden van kwalitatief goede zorg op één. Om dit te kunnen realiseren hebben wij een solide basis gecreëerd door een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) op te zetten dat gebaseerd is op de normen vanuit de ISO 9001:2015. Wij hebben het KMS laten toetsen en zijn sinds 2021 gecertificeerd. Jaarlijks worden wij zowel met een interne als externe audit getoetst op het voldoen aan de normen en wet- en regelgeving door de Dekra. In januari 2024 heeft een tweedaagse audit plaats gevonden welke succesvol is beloond met een verlenging van het certificaat. In april 2025 is de audit ook weer succesvol doorlopen. Naast deze toets zorgt Nourzorg ervoor dat de effectiviteit van het KMS met regelmaat wordt jaarlijks getoetst en bijgewerkt. Dit doen wij met onder andere de volgende instrumenten:

- Analyse van afwijkingen/meldingen
- Directiebeoordeling
- Jaarplanning
- Jaarplan met doelstellingen
- Contextanalyse
- Stakeholdersanalyse
- Risico-inventarisatie op procesniveau
- Analyse van cliënt-, medewerker-, ketenpartner tevredenheid

Analysemomenten leiden tot de formulering van verbetervoorstellen, die vervolgens in ons verbeterplan worden opgenomen. Dit kan leiden tot aanpassingen van protocollen en procedures of tot het aanpakken van specifieke trends die uit de analyses naar voren komen. Bovendien worden incidentanalyses besproken tijdens teamvergaderingen, waarbij we gezamenlijk naar mogelijke verbeterpunten zoeken

5 – ORGANISATIE VAN ZORG

Onze teamcoach speelt een belangrijke rol in de ontwikkeling van onze medewerkers. Zij bewaakt in samenspraak met de medewerker of de balans tussen werk en privé op orde is en blijft. Deze rol omvat het bieden van ruimte voor constructieve gesprekken en het uitvoeren van jaarlijkse medewerkersgesprekken. Om een veilige meldcultuur te bevorderen, hanteren we een strikt protocol voor het melden van incidenten, inclusief het Protocol veilig incidenten melden en de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. In 2024 hebben de medewerkers een presentatie gehad van Veilig thuis hoe om te gaan met de meldcode. Dit wordt regelmatig opnieuw besproken in het teamoverleg. Deze protocollen specificeren de omstandigheden waarin meldingen buiten de organisatie worden gedaan, zoals bij het IGJ of Veilig Thuis. Als onderdeel van onze voortdurende inzet om te groeien en te verbeteren, streven we ernaar om onze communicatie over tevredenheidsonderzoeken te versterken. Een toekomstig doel is om een speciale sectie op onze website te ontwikkelen waar we de resultaten van deze onderzoeken kunnen publiceren.³

Visie op goed bestuur, leiderschap, duurzaamheid en toezicht

Er is een duidelijke missie en visie aanwezig, met aanvullend de kernwaarden. De missie en visie is publiekelijk

toegankelijk via de website. Elementen uit de Governance code zijn geïmplementeerd binnen de bedrijfsvoering van de organisatie. De Governance code wordt op jaarlijkse basis doorgenomen.

Beleid- en stuurdocument

In het KMS werken wij middels een beleid- en stuurdocument, waarin onder andere een context en stakeholdersanalyse is opgenomen. In ditzelfde document is de directiebeoordeling opgenomen die jaarlijks wordt ingevuld om de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem te beoordelen.

Een zo laag mogelijke administratieve last

Binnen de zorg zijn er verschillende verplichtingen waar wij ons aan dienen te committeren. Hiervoor worden er bepaalde instrumenten ingezet en documenten opgesteld. Naast deze verplichtingen proberen wij binnen de organisatie de administratieve last zo laag mogelijk te houden. Dit doen wij bijvoorbeeld door het inzetten van tools, maar ook door een duidelijke afbakening van taken. Zo zijn onze begeleiders zo min mogelijk belast met administratieve werkzaamheden en ligt dit juist bij de zorgcoördinator.

5 – ORGANISATIE VAN ZORG

Gestandaardiseerde aanpak

We streven naar efficiëntie en uniformiteit in onze organisatie door zo veel mogelijk gebruik te maken van gestandaardiseerde documenten. In 2024 zijn formulieren waar mogelijk gedigitaliseerd binnen het ECD (Mextra) Dit omvat formulieren zoals de zelfredzaamheidsmatrix, incidentenmeldingen, signaleringsplan, persoonsbeeld. Meerdere formulieren aangevuld met relevante informatie. Bovendien hebben we in ons Elektronisch Cliëntendossier (ECD) labels aangebracht, waardoor onze professionals snel specifieke onderdelen terug kunnen vinden zonder uitgebreid te hoeven zoeken. Deze gestandaardiseerde aanpak draagt bij aan onze doelstelling om de kwaliteit en consistentie van onze zorgverlening te waarborgen."

De verbeteringen in deze herformulering omvatten een opener zin om de alinea te beginnen, waardoor de lezer wordt betrokken bij de inhoud. Verder zorgt het gebruik van 'Elektronisch Cliëntendossier (ECD)' ervoor dat alle lezers begrijpen wat ECD betekent. Bovendien zorgt de toevoeging van de laatste zin voor een sterke afsluiting die de belangrijkste boodschap van de alinea bevestigt.

Duurzaamheid binnen de organisatie

Een ander belangrijk onderdeel is duurzaamheid binnen de organisatie. Hiervoor hebben wij een beleid opgesteld en

gepubliceerd op de website. Hierin geven wij aan hoe wij ons inzetten voor een duurzamere toekomst en een gezondere, schonere leefomgeving.

De duurzaamheid van de organisatie, dus het borgen van ons (langdurige) bestaan, krijgt onder andere vorm door duurzame contacten in samenwerking met andere organisaties. Hier gaan we in de volgende pijler dieper op in.

Professioneel statuut

Om kwalitatief goede zorg en ondersteuning te bieden heeft Nourzorg een professioneel statuut opgesteld. Dit professionele statuut legt de normen en verantwoordelijkheden vast voor onze medewerkers. Het stelt eisen aan de kwalificaties van de medewerkers, definieert hun taken en verantwoordelijkheden, benadrukt het belang van samenwerking en communicatie, en moedigt de professionele ontwikkeling aan (2023 Professioneel Statuut Nourzorg).

Bijdrage aan wetenschappelijk onderzoek, innovatie en implementatie

Wij blijven actief op de hoogte van wetenschappelijke en nationale ontwikkelingen door periodiek de publicaties van het EFP te volgen en ons te abonneren op de nieuwsbrieven van de NZa en Foroz/DJI.

5 – ORGANISATIE VAN ZORG

Hoewel onze kleinschalige organisatie geen ruimte biedt voor de uitvoering van eigen wetenschappelijk onderzoek, hebben we wel een open houding ten opzichte van deelname aan wetenschappelijk onderzoek. Op deze manier verzekeren we dat onze organisatie geïnformeerd blijft en een actieve rol speelt in de voortdurende vooruitgang van de forensische sector.

Wij zijn continu op zoek naar mogelijkheden om te innoveren en richten ons momenteel op digitalisering. Sinds januari 2022 maken we gebruik van de jaarurensystematiek voor de roostering, waardoor we inzicht krijgen in de benodigde FTE's in relatie tot de uit te voeren zorg.

Daarnaast maken we gebruik van diverse instrumenten en stuurmiddelen, zoals het analyseren van incidentmeldingen en het bijhouden van overzichten van de voortgang van zorgtrajecten, (op)afschalingen en in- en uitstroom. Deze gegevensanalyse stelt ons in staat om waardevolle informatie te verkrijgen die we vervolgens gebruiken voor het leren en verbeteren binnen onze organisatie.

De forensische zorg is expliciet vertegenwoordigd in de medezeggenschapsorganen

In onze organisatie hechten we waarde aan de medezeggenschap van onze cliënten, ook al is een cliëntenraad vanwege de kleinschaligheid nog niet verplicht. We hebben echter de ambitie om de komende jaren een cliëntenraad op te richten en onderzoeken momenteel de mogelijke vormgeving hiervan, inclusief de betrokkenheid van het netwerk of vertegenwoordigers. Om transparant te zijn over deze ontwikkeling, hebben we een aparte pagina op onze website ingericht voor communicatie hieromtrent. Daarnaast hebben we een extern vertrouwenspersoon, via onze lidmaatschap van het Klachtenportal Zorg, zodat onze cliënten altijd iemand hebben om mee te praten die onafhankelijk van de organisatie staat.

Om de medezeggenschap in de tussentijd te waarborgen, voeren we huiskamergesprekken met onze cliënten op kwartaalbasis. Tijdens deze gesprekken krijgen cliënten de gelegenheid om hun ervaringen te delen en eventuele obstakels te bespreken. Er wordt een verslag van deze gesprekken gemaakt, zodat de inbreng van onze cliënten gedocumenteerd wordt.

5 – ORGANISATIE VAN ZORG

5.1 Speerpunten organisatie van zorg

Klokkenluidersregeling¹

Een klokkenluider stelt misstanden in een bedrijf of organisatie aan de kaak. Wij vinden het belangrijk dat deze mogelijkheid er is voor onze medewerkers en willen hiermee een veilige meldcultuur creëren. De publicatie van een klokkenluidersregeling op onze website zal transparantie, ethisch gedrag en vertrouwen bevorderen. Het biedt een veilige manier voor meldingen van misstanden en toont ons streven naar integriteit en verantwoordelijkheid. In kwartaal drie van het jaar 2023 willen wij deze publiceren op de website.

Klokkenluidersregeling			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Klokkenluidersregeling opstellen Informeren medewerkers Publiceren van de klokkenluidersregeling op de website Evalueren van de klokkenluidersregeling	Medewerkers ervaren geen veilige meldcultuur Vertrouwenspersoon sluit niet aan bij de medewerkers	Stafadviseur (kwaliteitsmedewerker/jurist)	Q4 2025

5 – ORGANISATIE VAN ZORG

Hygiëncode²

De publicatie van de nieuwe hygiëncode op onze website zorgt voor duidelijke richtlijnen en naleving van hygiënestandaarden binnen onze organisatie. Het versterkt de veiligheid, vertrouwen en klanttevredenheid. Per 1 mei 2023 is er nieuwe hygiëncode. Deze wordt binnen Nourzorg geïmplementeerd voor 1 juli 2023. Het implementeren zal gebeuren middels de poster 5x veilig eten. Deze komt in elke keuken van de verschillende locaties te hangen en bespreken we tijdens het eerstvolgende teamoverleg in kwartaal 2 van 2023. Cliënten worden door onze medewerkers individueel geïnformeerd, gecoacht en de informatiekaarten worden zichtbaar opgehangen.

Hygiëncode			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Hygiëncode bestuderen Hygiëncode implementeren Medewerkers informeren middels teamoverleg Cliënten informeren, coachen, van informatie kaarten voorzien Evalueren gebruik hygiëncode	Niet juist implementeren waardoor er onhygiënische situaties plaatsvinden Cliënten worden niet voldoende bewust gemaakt van het belang van hygiëne	Zoco	2024 afgerond

5 – ORGANISATIE VAN ZORG

Uitkomsten tevredenheidsonderzoeken publiceren op website³

Het publiceren van de uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken op onze website vergroot de transparantie en laat zien dat we waarde hechten aan de feedback van onze cliënten, medewerkers en ketenpartners. Het geeft potentiële cliënten inzicht in de ervaringen van anderen en helpt ons om de kwaliteit van onze producten of diensten te verbeteren. Dit bevordert het vertrouwen in ons bedrijf en stelt ons in staat om beter aan de behoeften en verwachtingen van onze cliënten te voldoen.

Uitkomsten tevredenheidsonderzoeken publiceren op website			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Tevredenheidsonderzoek publiceren op website	Potentiële cliënten/naasten krijgen niet voldoende inzicht in ervaringen met de zorg	Bestuursadviseur	Q3 2025

6 – SAMENWERKEN



Samenwerking binnen de forensische zorg wordt gekenmerkt door een goede ketenaansluiting, zorgvuldige gegevensoverdracht(en) van cliënten, en gezamenlijke inspanningen om een goede re-integratie in de samenleving te bewerkstelligen. Dit resulteert in zorgnetwerken die samenwerken om de cliënt tijdens zijn traject passende ondersteuning te bieden.

Het is belangrijk om bij zowel de start als het einde van het forensische traject aansluiting te zoeken bij partners buiten de forensische om te zorgen voor een naadloze overgang. Door middel van goede samenwerking kan er continuïteit van zorg worden geboden, wat van belang is voor persoonsgerichte zorg, cliëntmotivatie en het verminderen van recidive.

Binnen de sector is er ook de wens om van elkaar te leren. Deelname aan bestaande of nieuwe (kwaliteits)netwerken maakt daar deel van uit. In 2024 worden er door Care expert netwerkbijeenkomsten geïnitieerd waaraan Nourzorg actief deelneemt.

SAMENWERKING MET ANDERE ORGANISATIES BINNEN EN BUITEN DE FORENSISCHE ZORG

Bij Nourzorg zijn wij toegewijd aan het helpen van mensen om zich te ontwikkelen en hun potentieel te benutten, zodat zij op hun eigen manier positief kunnen bijdragen aan de maatschappij. Samenwerking is voor ons essentieel, omdat het ons in staat stelt om onze individuele sterke punten te benutten en onze zwakte punten aan te vullen.

6 – SAMENWERKEN

Om zaken voor onze cliënten geregeld te krijgen heb je partners nodig. We geloven dat samenwerking nieuwe kansen en ideeën kan bieden, wat kan leiden tot verbeteringen voor onze cliënten en ons als organisatie om bijvoorbeeld efficiënter te kunnen werken en zo de best mogelijke zorg te kunnen bieden.

Als forensische zorgaanbieder van bescheiden omvang werken we nauw samen met diverse partners en organisaties, waaronder:

- Reclassering
- Ministerie van Justitie (FORZO/DJI)
- Veilig Thuis
- Veiligheidshuis
- Andere soortgelijke zorgaanbieders
- Diverse gemeenten
- Diverse GGZ-instellingen
- Dagbestedingsorganisaties
- Jobcoaches

We zijn trots op onze samenwerkingen en vastbesloten om ze verder uit te bouwen en te versterken. We nodigen externe partijen uit om met ons samen te werken, zodat we gezamenlijk nieuwe kansen en ideeën kunnen ontdekken. Een van de manieren waarop we dit doen, is door deze informatie te publiceren op onze website. ~~Zowel in 2024 als in 2025~~ hebben wij diverse bijeenkomsten bijgewoond van verschillende netwerkpartners.

Samenwerking met Wijkteams

Daarnaast zijn wij op dit moment bezig met het opbouwen van een samenwerking met de Wijkteams van de gemeente, waarbij een procedure is opgestart voor een herstelgesprek. Het wijkteam heeft wat organisatorische veranderingen ondergaan in 2024 en ondersteunen bij begeleidingsvragen cliënten met regiobinding Arnhem (langdurig) en Complexe dagbestedingsvragen.

Samenwerking met Wmo-aanbieders

Naast de Wijkteams onderhouden wij ook contacten met Wmo-aanbieders, zodat wij kunnen informeren naar mogelijkheden voor onze cliënten voorafgaand van het einde toezicht. Zo kunnen wij op voorhand samen met de cliënt bekijken welke aanbieders passend zijn, waarbij het belangrijk is dat het klikt tussen cliënt en aanbieder en de aanbieder de passende zorg kan bieden.

6 – SAMENWERKEN

Samenwerking met het Veiligheidshuis en Veilig Thuis

Ook is het contact met het Veiligheidshuis aangehaald. Bij de intake is al helder of cliënt wordt besproken in het veiligheidshuis en melden wij ons aan als zorgverlener om aan te sluiten in het overleg. Deze samenwerking is in mei 2024 geëvalueerd en positief bevonden door beide partijen. Daarnaast heeft ons team een training gevolgd die is gegeven door Veilig Thuis.

Werkwijze nieuwe samenwerkingen

Bij het aangaan van nieuwe samenwerkingen zorgen we er eerst voor dat we ons verzekeren van de geschiktheid van de partner. Dit doen we door middel van face-to-face gesprekken en, indien mogelijk, het plannen van een locatiebezoek. Op deze manier kunnen we de veiligheid van onze cliënten waarborgen. Bij de gesprekken met onze samenwerkingspartners worden afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden. In de meeste gevallen hebben wij de coördinerende rol. Alle besprekingen en eventuele afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Nourzorg onderhoudt regelmatig contact met de inkoper van Forzo/DJI om betrokken te zijn bij belangrijke kwesties, zoals vereisten met betrekking tot opleidingsniveaus en langdurig verloop van cliënten.

Samenwerking reclassering

Tijdens de eerste gesprekken met vaste ketenpartners, zoals de reclassering, stemmen we af welke documenten al aanwezig zijn, zoals een delictanalyse of een signaleringsplan. Op die manier kunnen we deze integreren in ons zorgdossier. Gesprekken die plaatsvinden tijdens het zorgtraject van de cliënt worden gedocumenteerd in het zorgdossier. In het zorgdossier maken we gebruik van labels om in één oogopslag de voortgang van samenwerkingen en gesprekken met partners te kunnen zien en monitoren. Deze samenwerkingen zijn gebaseerd op de toestemming van de cliënt voor het uitwisselen van gegevens. De cliënt ondertekent een toestemmingsverklaring voor gegevensuitwisseling en wordt, indien mogelijk, betrokken bij alle gesprekken en evaluaties.

Bij het opstellen van doelen, gebaseerd op de verkregen informatie tijdens de intake, wordt altijd naar de toekomst gekeken. Waar wil de cliënt uiteindelijk naartoe en wat heeft hij/zij daarvoor nodig? Denk bijvoorbeeld aan doelen met betrekking tot inkomen of huisvesting. Een maand voor mogelijke uitstroom wordt een evaluatie opgesteld en besproken met de betrokken partijen en, indien van toepassing, de vervolgzorg. Indien vervolgzorg wenselijk is en Nourzorg deze niet kan bieden wordt hier 5-6 maanden voor uitstroom op geanticipeerd.

6 – SAMENWERKEN

Wanneer de cliënt overgaat naar een andere organisatie / situatie, gaan wij mee met de cliënt naar de vervolgplek voor een warme overdracht. Wij staan open voor vragen van de cliënt en de vervolgplek, maar wel onder de voorwaarde van een actueel toestemmingsformulier welke is ondertekend door de cliënt.

Omdat wij veel samenwerken met de reclassering is het belangrijk dat de afspraken duidelijk zijn. Om dit nog inzichtelijker te maken en beter vast te leggen willen wij op korte termijn de Tool Samenwerkingsafspraken van het EFP implementeren in de intakefase.¹

LEREND NETWERK

Als kleinschalige organisatie is ons speerpunt voor de komende tijd om onderzoek te doen naar welk(e) kwaliteitsnetwerk(en) passend zijn voor onze organisatie.² Het doel hiervan is om periodiek ervaringen uit te kunnen wisselen om te kunnen leren en ontwikkelen. Daarbij kijken wij naar de bijdrage die wij als organisatie aan het netwerk kunnen leveren en waarin wij van andere organisaties kunnen leren.

BETREKKEN VAN MAATSCHAPPIJ EN OMGEVING

Via onze website en jaarlijkse kwaliteitsverslagen informeren wij de samenleving en onze omgeving over onze werkzaamheden en onze visie op verschillende onderwerpen. Specifiek voor naasten richten we een nieuwe pagina in op de website. Hier beschrijven we het beleid waarin we als organisatie benadrukken wat we belangrijk vinden en hoe we betrokkenheid van naasten bij het zorgtraject van de cliënt bevorderen.

Wanneer we als zorgorganisatie een nieuwe locatie openen, leggen we contact met de buurt. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door middel van een buurtbrief die we aan omwonenden sturen. Hierin stellen we onszelf voor als organisatie, leggen we uit wat we doen en bieden we een aanspreekpunt voor eventuele vragen.

In ons professioneel statuut hebben we als organisatie de taken en verantwoordelijkheden van medewerkers met betrekking tot communicatie met externe partijen vastgelegd. Dit statuut wordt minimaal jaarlijks beoordeeld en indien nodig eerder aangepast.

6 – SAMENWERKEN

6.1 SPEERPUNTEN SAMENWERKEN

Tool Samenwerkingsafspraken EFP implementeren in de intakefase

Omdat wij veel samenwerken met de reclassering is het belangrijk¹ dat de afspraken duidelijk zijn. Om dit inzichtelijker te maken en beter vast te leggen willen wij op korte termijn de Tool Samenwerkingsafspraken van het EFP implementeren in de intakefase.

Tool Samenwerkingsafspraken EFP implementeren in de intakefase			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Tool samenwerkingsafspraken EFP bestuderen Tool implementeren Medewerkers informeren middels teamoverleg Medewerkers trainen in het invullen van de tool Evalueren tool	Samenwerkingsafspraken zijn niet realistisch Medewerkers beschrijven de afspraken onjuist	Stafadviseur (kwaliteitsmedewerker/jurist)	Q4 2025

6 – SAMENWERKEN

Onderzoek doen naar kwaliteitsnetwerken en aansluiten bij een passend kwaliteitsnetwerk²

Om de kwaliteit van zorg binnen Nourzorg en de forensische zorg in het algemeen te verbeteren, met een focus op leren en inspireren van elkaar, streven wij ernaar om ons aan te sluiten bij een kwaliteitsnetwerk. In Q4 van 2023 zullen we onderzoek uitvoeren naar geschikte kwaliteitsnetwerken in de regio Arnhem die zich richten op cliënten met reclasseringstoezicht. We zullen evaluatiecriteria opstellen om de geschiktheid van de netwerken te beoordelen. Op basis hiervan zullen we contact leggen met potentiële kwaliteitsnetwerken en informatie verzamelen. Deze informatie zal worden geanalyseerd om het meest geschikte kwaliteitsnetwerk te kiezen. Zodra dit bekend is, zullen we aansluiting zoeken bij het gekozen kwaliteitsnetwerk om samen te werken aan verbeteringen in de zorg voor cliënten met reclasseringstoezicht.

Onderzoek doen naar kwaliteitsnetwerken en aansluiten bij een passend netwerk			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Onderzoeken kwaliteitsnetwerken Evaluatiecriteria opstellen Contact leggen en informatie vergaren Informatie analyseren en kiezen kwaliteitsnetwerk Aansluiten bij gekozen kwaliteitsnetwerk Evalueren gekozen kwaliteitsnetwerk	Door niet aan te sluiten draagt de organisatie niet bij aan leren en inspireren binnen de forensische zorg	Stafadviseur (kwaliteitsmedewerker/jurist)	Q4 2024

7 - INFORMEREN OVER RESULTATEN

Door middel van transparante informatieverstrekking worden cliënten, naasten, professionals, financiers, toezichthouders en de maatschappij geïnformeerd over de activiteiten en de behaalde resultaten binnen de forensische zorg.

Een proactieve inzet door organisaties die forensische zorg aanbieden om onderling informatie te verstrekken geeft voeding aan een (nog) realistischer beeld van de (hoog) gespecialiseerde zorg die binnen de sector wordt geleverd.

Deze pijler beschrijft hoe Nourzorg dit als organisatie vormgeeft. Hierbij is aandacht voor de zoektocht naar het vinden van een juiste balans tussen registratie en daarmee samenhangende administratieve lasten enerzijds en het belang van informeren en verantwoorden anderzijds.

MEERJARENPLAN

In het meerjarenplan is per pijler uitgebreid aandacht besteed aan de wijze waarop we invulling geven aan de kwaliteitsaspecten van het KKFZ. We hebben specifieke speerpunten geformuleerd om de verdere ontwikkeling en implementatie van het KKFZ te bevorderen, daar waar dat nodig is. Het meerjarenplan wordt jaarlijks geactualiseerd en uiterlijk op 31 mei gepubliceerd en toegezonden aan het EFP. Als belangrijk speerpunt hebben we opgenomen dat, na aansluiting bij het kwaliteitsnetwerk, het bespreken van het meerjarenplan met dit netwerk een vast onderdeel wordt. Dit is bedoeld om de samenwerking bij het stellen van doelen en het bevorderen van ons leerproces te stimuleren.



7 – INFORMEREN OVER RESULTATEN

KWALITEITSVERSLAG

Nourzorg stelt jaarlijks een kwaliteitsverslag op, dat uiterlijk op 31 mei naar Forzo/DJI wordt verzonden. Tevens wordt het kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website van Nourzorg. Als belangrijk speerpunt hebben we opgenomen dat, na aansluiting bij het kwaliteitsnetwerk, het bespreken van het kwaliteitsverslag met dit netwerk een vast onderdeel wordt. Dit is bedoeld om continu leren en verbeteren te bevorderen. Door het opstellen van zowel het meerjarenplan als het kwaliteitsverslag leveren we de vereiste indicatoren en gegevens aan om te voldoen aan de geldende rapportageverplichtingen.

7.1 SPEERPUNTEN INFORMEREN OVER RESULTATEN

Bespreken van het meerjarenplan binnen het nieuwe kwaliteitsnetwerk¹

Op dit moment delen we het meerjarenplan met Forzo/DJI en publiceren we het ook op de nieuwe website van Nourzorg. We zorgen ervoor dat we actief de ketenpartners informeren. In 2024 hebben we een (geanonimiseerd) tevredenheidsonderzoek gedaan en de uitkomsten vertaald in een plan van aanpak. De score was voldoende of goed. Toch is er altijd ruimte voor verbetering en dit wordt ook gerealiseerd waar . We publiceren nieuwsop onze website en delen dit op linkedIn. . Het meerjarenplan heeft tot doel onze organisatie verder te ontwikkelen en andere organisaties te inspireren met onze plannen. Daarom zullen we het plan ook bespreken in het kwaliteitsnetwerk.

Bespreken van het meerjarenplan binnen het nieuwe kwaliteitsnetwerk			
Acties	Risico's	Verantwoordelijken	Deadline
Uitvoeren speerpunt 2 van hoofdstuk Samenwerken Bespreken meerjarenplan in kwaliteitsnetwerk Eventuele verbeteringen implementeren	Niet bijdragen aan leren en inspireren binnen de forensische zorg	Stafadviseur (kwaliteitsmedewerker/jurist)	Q1 2024

MEERJARENPLAN



Nourzorg
Monnikensteeg 2
6823 AB Arnhem
info@nourzorg.nl
026 - 21 35 301