



# KWALITEITSVERSLAG

## NOURZORG 2023

Forensische Zorg 2023: “Verfijning en voortuitgang”

Een jaar van verdieping en toewijding aan kwaliteit en strategische samenwerkingen

Ons Kwaliteitsverslag 2023 presenteert een overzicht van onze activiteiten en ontwikkelingen in de forensische zorg van het afgelopen jaar. We bespreken de bereikte resultaten, geleerde lessen en stappen richting toekomstige verbeteringen.

mr. A. el Khannaji, mei 2024

## Inhoudsopgave

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave .....                                    | 1  |
| 1. Inleiding/voorwoord .....                           | 2  |
| 2. Nourzorgs visie op forensische zorg.....            | 3  |
| 3. Kwaliteitskader Forensische Zorg: de pijlers.....   | 3  |
| 3.1 Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg..... | 4  |
| Algemeen beeld.....                                    | 4  |
| Terugblik afgelopen jaar .....                         | 4  |
| Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren .....  | 5  |
| 3.2 Pijler 2: Forensisch Vakmanschap.....              | 6  |
| Algemeen beeld.....                                    | 6  |
| Terugblik afgelopen jaar .....                         | 7  |
| Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren .....  | 8  |
| 3.3 Pijler 3: Organisatie van zorg .....               | 8  |
| Algemeen beeld.....                                    | 8  |
| Terugblik afgelopen jaar .....                         | 9  |
| Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren .....  | 11 |
| 3.4 Pijler 4: Samenwerking .....                       | 12 |
| Algemeen beeld.....                                    | 12 |
| Terugblik afgelopen jaar .....                         | 13 |
| Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren .....  | 13 |
| 4. Kengetallen .....                                   | 14 |
| 4.1 Omvang van de forensische zorg.....                | 14 |
| 4.2 Forensische Prestatie-indicatoren .....            | 15 |
| 4.3 Indicator 2 Continuïteit van zorg .....            | 15 |
| Samenvatting Kwaliteitsverslag 2023 .....              | 16 |

## 1. Inleiding/voorwoord

Welkom bij ons kwaliteitsverslag over 2023. Dit document belicht onze prestaties, uitdagingen en voortgang binnen ons zorgaanbod en ons meerjarenplan, inclusief het Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ). Het jaar 2023 was rijk aan ontwikkelingen, waaronder de doorontwikkeling van onze primaire zorgprocessen, veiligheidsmanagement, forensisch vakmanschap en het versterken van strategische partnerschappen. Dit verslag is gericht aan onze stakeholders, samenwerkingspartners, cliënten en hun naasten, en iedereen die geïnteresseerd is in onze zorgdiensten.

Nourzorg, gevestigd in Arnhem, is een regionale zorgaanbieder die gespecialiseerd is in beschermd en beschut wonen (verblijfzorg) en ambulante begeleiding. Wij bieden individuele begeleiding aan mensen die extra ondersteuning nodig hebben om hun plek in de samenleving te vinden. Onze diensten variëren van verblijfzorg tot semi-ambulante ondersteuning, afgestemd op de behoeften van onze cliënten. Met een team dat 24 uur per dag beschikbaar is, zetten wij ons in om hen een veilige haven te bieden. Nourzorg biedt inmiddels directe werkgelegenheid aan 19 personen. Wij bevorderen professionalisering door individuele en jaarlijkse klassikale scholingsplannen en structurele intervisies verzorgd door onze gedragswetenschapper, teamcoach en/of zorgcoördinator.

In 2023 hebben wij een belangrijk succes behaald in de aanbestedingsprocedure voor forensische zorg, die bekend staat om zijn uitdagingen door strenge kwaliteitseisen. Nourzorg werd op alle kwalitatieve criteria beoordeeld met de hoogst haalbare score 'GOED'. Voor ons is dit des te betekenisvoller omdat het ons in staat stelt om de komende jaren door te gaan met het aanbieden van forensische zorg, een activiteit die wij met passie verrichten. De succesvolle inschrijving, bereikt door een volledig intern voorbereide en ingediende inschrijving zonder de hulp van externe consultants, onderstreept onze zelfstandige expertise.

Met de lancering van een nieuwe website in 2023 hebben we onze communicatiekanalen verbeterd, wat leidt tot effectievere informatieverbreiding en interacties met het publiek, waaronder cliënten en hun naasten. Onze jaarlijkse kwaliteitsverslagen, meerjarenplannen en KPI's zijn toegankelijk via onze website op de pagina Publicaties. Hiermee dragen wij bij aan een transparantere verantwoording van onze zorgdiensten.

Vooruitkijkend naar 2024 en verder, blijven we ons richten op de uitbreiding van onze diensten en het verbeteren van de kwaliteit van zorg. We zijn van plan om nieuwe samenwerkingen aan te gaan en onze interne processen te optimaliseren, met als doel nog betere zorg te bieden aan onze cliënten. Wij zijn onze stakeholders, cliënten en medewerkers dankbaar voor hun voortdurende steun en betrokkenheid. Deze samenwerkingen en feedback vormen de basis waarop wij voortdurend streven naar verbetering en innovatie in onze zorgverlening.

## 2. Nouzorgs 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 delictgedrag hebben vertoond. Om recidive tegen te gaan en een inclusieve samenleving te creëren, is het essentieel om te investeren in preventie door middel van vroegtijdige signalering en adequate zorg en ondersteuning. Daarbij is het cruciaal dat verschillende partijen (zorgaanbieders, gemeenten, politie/ justitie en anderen) samenwerken om ondersteuning te bieden die aansluit bij de behoeften van de doelgroep. Empowerment van de doelgroep en hun eigen keuze in het herstel- en zorgproces zijn cruciaal om stigmatisering en uitsluiting te verminderen en zelfvertrouwen en zelfredzaamheid te vergroten.

Ten slotte is kwaliteitsverbetering van (de forensische) zorg een doorlopend proces, vormgegeven door ervaring, continue leren en verbeteren en het besef dat je 'fouten' mag maken. Resultaten monitoren en evalueren is noodzakelijk om de zorg te optimaliseren. Op deze manier werken wij toe naar een veilige en inclusieve samenleving waarin iedereen zich thuis voelt en de kans krijgt om zich te ontwikkelen en mee te doen.

### Type forensische zorg - verblijfszorg en ambulante begeleiding

Het geven van invulling aan de verblijfszorg gebeurt op een viertal locaties in Arnhem en Velp (GLD). Daarbij ligt op de hoofdlocatie in Arnhem het accent op de meer intensievere zorgvragen en er wordt in beginsel voortdurende nabijheid aan de cliënt geboden.

### Zzp- en Vg-reeksen

Er worden zorgzwaarten van de ZZP-C (1 t/m 5) en ZZP VG (1 t/m 4) reeks bediend. In 2023 hadden de meeste cliënten evenwel een zorgzwaarte-indicatie in de ZZP-C reeks.

## 3. Kwaliteitskader Forensische Zorg: de pijlers

Het Kwaliteitskader FZ is een paraplu waaronder alle ontwikkelingen van de afgelopen jaren op het gebied van kwaliteitsverbetering een plekje hebben gekregen. Het brengt houvast en eenduidigheid binnen het forensische werkveld voor zorgaanbieders, zorgprofessionals, cliënten en hun naasten en DJI. Zo weten cliënten welke verwachtingen ze mogen hebben en instellingen en zorgprofessionals wat herstelgerichte en persoonsgebonden zorg is. Alle partijen in de forensische sector werken mee aan de ontwikkeling, praktische uitwerking en implementatie van dit kader. Het is de bedoeling dat de sector eind 2028 volledig werkt volgens het kader. Het Kwaliteitskader Forensische Zorg is op 1 oktober 2022 opgenomen in het kwaliteitsregister van het Zorginstituut Nederland. Daarmee is het een afgesproken norm binnen de sector.

Het Kwaliteitskader FZ bestaat uit 5 pijlers:

1. Veiligheid en persoonsgerichte zorg
2. Forensisch vakmanschap
3. Organisatie van zorg
4. Samenwerken
5. Informeren over resultaten

In de volgende paragrafen kunt u lezen hoe Nourzorg in het afgelopen jaar invulling heeft gegeven aan deze pijlers en welke activiteiten er voor de komende jaren op de planning staan.

### 3.1 Pijler 1: Veiligheid en persoonsgerichte zorg

(kwaliteitsaspecten: <https://files.enflow.nl/fd9938a8-0039-4987-ae4-d3773cabfd43/7e39fce1-65a1-4572-bb6f-cdb81cc2dbdf/kwaliteitskader-aspecten-bij-pijler-1.pdf>)

#### Algemeen beeld

Bij Nourzorg balanceren wij veiligheid met persoonsgerichte zorg, gericht op het verlagen van recidiverisico's voor maatschappelijke bescherming. De benadering van persoonsgerichte (herstel)zorg is ingebed binnen de kaders van het Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ) en het daarvan afgeleide Programma van Eisen. Het beleid en de protocollen in ons Kwaliteitshandboek zijn directe uitwerkingen van deze raamkaders, bedoeld om onze praktijkuitvoering vorm te geven. De zorgplannen van cliënten zijn dynamisch en worden regelmatig bijgesteld om naadloos aan te sluiten bij veranderende individuele behoeften. Elk zorgpad is nauwgezet ontworpen om zelfredzaamheid, stabiliteit en maatschappelijke integratie te bevorderen. Een multidisciplinair team bestaande uit gedragswetenschapper, zorgcoördinator en forensisch specialisten, ondersteunen daarbij het begeleidingstraject van de cliënt. De Forensisch Ambulante Risico Evaluatie (FARE) vormde in 2023 een vast onderdeel in het primair proces en risico-taxatie-aanpak.

#### Terugblik afgelopen jaar

In 2023 heeft Nourzorg significante updates doorgevoerd aan de aanmelding- en plaatsingsprotocollen om de processen te versterken en de veiligheid te verhogen. Het veiligheidsmanagement is verfijnd met als doel het recidiverisico verder te verlagen.

#### **Versterking van het cliëntenperspectief**

De focus op het cliëntenperspectief binnen het team is verhoogd, door proactieve communicatie naar (potentiële) cliënten en hun naasten via ons nieuw ontwikkelde communicatiekanaal, onze website en in het bijzonder dankzij de implementatie van de driepartijen-overeenkomst, die een gestructureerde samenwerking tussen cliënt, reclassering en zorgaanbieder faciliteert. De implementatie van deze driepartijen-overeenkomst geeft vorm aan een speerpunt uit ons Meerjarenplan (MJP, versie 1, pagina 20), namelijk wat partijen over en weer van elkaar kunnen en

mogen verwachten en traceerbaar inzicht geven in het plaatsgevonden contact middels de geïmplementeerde en verfijnde individuele reclasserings-contact-overzichtsverslagen.

### **Veiligheidsplan op basis van de Berk-methodiek voor ambulante cliënten**

Verder hebben de toename van het aantal ambulante cliënten en de inzichten verkregen uit de Inspiratiesessie KKFZ Veiligheidsmanagement in juni 2023 geleid tot de implementatie van het Berk-gesprek voor deze cliëntgroep, een methode die nu dient als basis voor risico-inventarisatie en zorgplanning.

### **Verhoging frequentie tussentijdse evaluaties**

Een kernactie uit het Meerjarenplan 2023-2026 (MJP, versie 1, pagina 22) was het verhogen van de frequentie van tussentijdse evaluaties van zorgplannen voor zowel verblijvende als ambulante cliënten. De gedragswetenschapper heeft de leiding gekregen over het beheer van deze zorgplannen, en er is besloten tot een proces dat tweewekelijkse casuïstiekbesprekingen tussen de teamcoach en

### **Feedback**

Feedback van ketenpartners, verzameld via tevredenheidsonderzoeken (feb - jun '23) door afstuderende hbo-studenten, heeft onduidelijkheden bij ketenpartners in onze organisatiestructuur blootgelegd, met name rondom de verantwoordelijkheden voor aanmelding en plaatsing van cliënten. Als reactie hebben wij de taken van de verantwoordelijke personen intern als extern duidelijker afgebakend en heeft dat ons geholpen bij het opstellen van ons professioneel statuut.

### **Cliëntparticipatie**

Cliënteninspraak is in de tweede helft van 2023 verbeterd middels regelmatige<sup>1</sup> bewonersbijeenkomsten op alle locaties te organiseren. Tijdens deze bijeenkomsten krijgen cliënten de kans om actief bij te dragen aan de vormgeving van de zorg en onze faciliteiten. Cliënteninspraak is een speerpunt uit ons Meerjarenplan (MJP, versie 1, pagina 23).

### **Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren**

Voor de komende jaren is het doel om onze benadering van persoonsgerichte herstellende zorg verder te ontwikkelen en te versterken. Wij plannen om: [Standaardenquêtes bij de uitstroom](#) van cliënten te introduceren, die samen met de inzichten verkregen uit de bewonersbijeenkomsten, waarmee wij de betrokkenheid van onze cliënten en/of naasten bij onze zorgdiensten (verder) kunnen versterken en wij nog beter kunnen reflecteren op de te leveren zorg (jaar 2024). Specifieke [trainingen](#) voor alle zorgmedewerkers op het gebied van geavanceerde communicatietechnieken en empathisch handelen, om zo de persoonsgerichte zorg verder te verbeteren. Deze trainingen zullen jaarlijks worden geëvalueerd en bijgesteld waar nodig. Weliswaar heeft onze huidige begeleidingstijd al veel facetten in zich van het [evidence-based Risk Need Responsivity \(RNR\)](#) model, bestaat de wens om deze in 2024 volledig te implementeren als aanvulling op de gebruik van de FARE, conform ons speerpunt in het Meerjarenplan (MJP, versie 1, pagina 19). Hiermee proberen wij het grip krijgen op risicofactoren verder te consolideren. Onze gedragswetenschapper is de producteigenaar van deze implementatie. De eerste voorbereidingen en trainingen hebben reeds plaatsgevonden in 2023.

---

<sup>1</sup> Minimaal één keer per kwartaal

## 3.2 Pijler 2: Forensisch Vakmanschap

(kwaliteitsaspecten: <https://files.enflow.nl/fd9938a8-0039-4987-aea4-d3773cabfd43/7e39fce1-65a1-4572-bb6f-cdb81cc2dbdf/kwaliteitskader-aspecten-bij-pijler-2.pdf>)

### Algemeen beeld

Ons team biedt 24/7 begeleiding. Om dit op een hooggekwalificeerd niveau en op vakbekwame wijze te doen, is continue scholing, training en ontwikkeling van het team noodzakelijk. Dit wordt gewaarborgd door zowel individuele als collectieve scholingsprogramma's en regelmatige intervisies, geleid door onze interne experts waaronder stafmedewerker, teamcoach, zorgcoördinator en gedragswetenschapper. De Forensische Leerlijn, naast het vereiste diploma, vormt de basis voor het werken met forensische cliënten en is een verplicht onderdeel van de individuele arbeidscontracten. Het inwerktraject bij Nourzorg zorgt voor een vlotte integratie van nieuwe medewerkers door een grondige kennismaking met hun functie en collega's. Een standaard inwerkplan waarborgt consistentie en kwaliteit. De gestructureerde wekelijkse evaluaties tijdens de eerste weken, worden gedocumenteerd in het HR-dossier. Nourzorg houdt jaarlijkse functioneringsgesprekken om medewerkersprestaties en samenwerking te evalueren, aangevuld met regelmatige gesprekken met teamcoach op verzoek. Nourzorg faciliteert individuele professionele en duurzame inzetbaarheid van medewerkers door het aanbieden van een loopbaanbudget<sup>2</sup>. Nourzorg is tevens een erkend leerbedrijf dat actief betrokken is bij het opleiden van nieuwe professionals binnen het maatschappelijk domein. Onze organisatie beschikt over een mix van hbo- en mbo-geschoold personeel, met hbo plus en/of WO-opgeleid medewerkers in de ondersteuning. Bij de twee zzp'ers gaat om personen die op structurele basis voor Nourzorg werken.

---

<sup>2</sup> Conform Cao Sociaal werk Nederland

**Tabel:** mix opleiding- en ervaring team (personeelsmix) per 31 dec '23

| zorg          | Functie/ rollen                | Hoogste opleiding/ niveau     | Zorgervaring in jaren | Vast Aok/ Flex | Dagdelen   |
|---------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------|------------|
| 1             | bestuurder                     | Mbo 4 (zorg)                  | >16                   | vast           | dag/nacht  |
|               | bestuurder                     | Mbo niet zorggerelateerd      | < 2                   | vast           | dag        |
|               | staf                           | Wo (Rechten, mr.)             | 6                     | vast           | dag        |
| 2             | teamcoach (Tc) /begeleider     | Hbo (social work)             | 9                     | vast           | dag        |
| 3             | begeleider                     | Mbo 4 (zorg)                  | 4                     | vast           | dag        |
| 4             | nachtwaak                      | Mbo 3 (zorg)                  | > 2                   | bep.tijd       | nacht      |
| 5             | begeleider                     | Mbo 4 (zorg)                  | > 2                   | vast           | dag/nacht  |
| 6             | nachtwaak                      | Mbo 3 (beveilig) Mbo 4 (zorg) | > 2                   | bep.tijd       | nacht      |
| 7             | nachtwaak                      | Mbo 4 (zorg)                  | > 0,5                 | bep.tijd       | nacht      |
| 8             | Maatschappelijk werker (mw'er) | Hbo (social work)             | 11                    | vast           | dag        |
| 9             | begeleider                     | Hbo (social work)             | 1                     | bep.tijd       | dag/nacht  |
| 10            | mw'er/ begeleider              | Hbo (social work)             | 6                     | vast           | dag/ nacht |
| 11            | begeleider                     | Hbo-bachelor                  | 8                     | bep.tijd       | dag/nacht  |
|               | gedragswetenschap (Gw)         | Wo (psychologie)              | > 6                   | Zzp'er         | dag        |
|               | zorgcoördinator (Zoco)         | Mbo zorg/Hbo management)      | > 30                  | Zzp'er         | dag        |
| = minder dan  |                                |                               |                       | Flex           |            |
| = ruim x jaar |                                |                               |                       | Vast           |            |

## Terugblik afgelopen jaar

In 2023 zette Nourzorg zijn commitment aan continue leren en ontwikkelen voort, met een reeks scholingen om de professionaliteit en vaardigheden van het team te versterken. De energie lag voornamelijk op het versterken van praktische vaardigheden en het bevorderen van een diepgaand begrip van de complexe behoeften van onze cliënten (MJP, versie 1, pagina 32). Qua vakmanschap loopt Nourzorg op schema als geschetst in het Meerjarenplan 2023-2026. Onderstaand tabel heeft een inzicht in de gevolgde scholingen en trainingen in 2023.

**Tabel:** Voltooide scholingen eind 2022 - 2023

| Datum                            | Activiteit                                                                 | Details                                                                                               |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 wekelijks casuïstiek           | Reflectie & intervisie op zorgpraktijken                                   | Geleid door gedragswetenschapper, gericht op gestructureerde aanpak van cliëntzorg (Continu)          |
| BHV/reanimatie Okt '22 + ad hoc  | Training en cursus door gecertificeerde trainer                            | Basisvaardigheden zorgpraktijk                                                                        |
| Veilig Thuis voorlichting Nov'22 | Meldcode huiselijk geweld (plus kindermishandeling en ouderenmishandeling) | Medewerker Veilig thuis                                                                               |
| Januari '23                      | Praktische workshop over het ontwikkelen van zorgplannen                   | Geleid door gedragswetenschapper, gericht op gestructureerde aanpak van cliëntzorg (Voltooid in 2023) |



| April '23    | EHBDD (Eerste Hulp bij Drank en Drugsongevallen) training | Inzicht in middelenmisbruik, mogelijke interventies, deelnemers gecertificeerd (Voltooid in 2023)     |
|--------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Juni '23     | Inzicht psychiatrische ziektebeelden (verdieping)         | Geleid door gedragswetenschapper, gericht op gestructureerde aanpak van cliëntzorg (Voltooid in 2023) |
| December '23 | Training effectieve communicatie en interventies bij LVB  | Nadruk op aangepaste communicatietechnieken en interventiestrategieën voor LVB (Voltooid in 2023)     |
| 2023         | 91 modules van de Forensische Leerlijn gevolgd            | Gemiddeld 7,6 modules (12 medewerkers) per medewerker (Voltooid in 2023)                              |
| 2023         | Klassikale presentatie van Veilig Thuis                   | Deelname door het team (Voltooid in 2023)                                                             |
| 2023         | E-learning Laaggeletterdheid                              | 8 medewerkers (in 2023)                                                                               |
| 2023         | E-learning Medicatieverstrekking                          | 5 medewerkers (in 2023)                                                                               |
| Datum        | Activiteit                                                | Details                                                                                               |

Deze specifieke cursussen dragen bij aan de constante professionele groei van ons personeel, verbeteren de zorgpraktijken en verhogen uiteindelijk de expertise binnen ons team.

#### Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

We zullen samenwerking en [kennisdeling](#) met opleiders en zorgpartners initiëren om onze expertise te verdiepen en innovatie te bevorderen. Deze activiteiten zullen onze zorgverlening versterken en forensisch vakmanschap (verder) ontwikkelen. Nourzorg zal tegen eind 2024 de [documentatieprocessen](#) het HR-dossier verbeteren om de voortgang van medewerkersontwikkeling nauwkeuriger te volgen en/of actief te controleren of afspraken uit functioneringsgesprekken worden nageleefd. De voortgang kan bijvoorbeeld meetbaar worden gemaakt door de voltooiingspercentages van actiepunten, wat de effectiviteit van medewerkersontwikkeling verhoogt.

### 3.3 Pijler 3: Organisatie van zorg

(kwaliteitsaspecten: <https://files.enflow.nl/fd9938a8-0039-4987-ae4-d3773cabfd43/7e39fce1-65a1-4572-bb6f-cdb81cc2dbdf/kwaliteitskader-aspecten-bij-pijler-3.pdf>)

#### Algemeen beeld

In 2023 heeft Nourzorg zijn inspanningen voortgezet om de kwaliteit van zorg te verhogen en de organisatie ervan te optimaliseren, voortbouwend op de fundamenteen die in 2021 en 2022 zijn gelegd. De organisatie heeft verdere ontwikkelingen doorgevoerd in de dashboards voor efficiënt cliënt- en personeelsmanagement en heeft het beleid en protocollen uitgebreid, in lijn met het Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ). De uitdagingen met betrekking tot het aantrekken van gekwalificeerd personeel bleven bestaan, maar werden aangepakt door het stimuleren van de instroom van nieuw talent en het verbeteren van arbeidsomstandigheden en

personeelstevredenheid. Er is ook een betere balans gerealiseerd tussen mbo- en hbo-geschoold personeel. Daarnaast heeft Nourzorg beleid geïmplementeerd om sociale veiligheid te bevorderen en een veilige werkomgeving voor zowel cliënten als medewerkers te creëren. Nourzorg beschikt over een werkend kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem, met goed gestructureerde en dynamisch bijgewerkte documenten die essentieel zijn voor hoogwaardige zorgverlening. Deze systemen worden voortdurend aangepast om te voldoen aan de laatste forensische zorgnormen en best practices. De arbeidsmarkt blijft net als in 2022 krap, met een voortdurende voorkeur van zorgprofessionals voor zzp-schap boven loondienst, wat blijft zorgen voor uitdagingen in het personeelsbeheer.

### Terugblik afgelopen jaar

In 2023 heeft Nourzorg belangrijke stappen gezet in de verdere ontwikkeling en optimalisatie van onze zorgdiensten. Hierbij een overzicht van onze kernactiviteiten en verbeteringen:

### Beleid en protocollen

We hebben ons beleid en onze protocollen verder aangescherpt in lijn met het Kwaliteitskader Forensische Zorg. Dit heeft geleid tot effectievere zorgpraktijken en een gestructureerde aanpak van zorgtoewijzing en begeleiding, gebaseerd op kracht- en herstelgerichte benaderingen.

**Tabel:** In 2023 opgestelde beleidsstukken i.v.m. PvE-KKFZ

| Beleidsnaam                                                              | Beleidsnr. | Voltooid            | Kerndoel/Eis                                                                                              | Verantw.              | Status                                        | Impact                                                                | Opmerkingen                                                                                                                        | Open/Volt |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Herformulering (Beleidsstuk) visie op Forzo                              | n.n.a.d    | mrt '23             | Pijler 5, kwaliteitsaspect. 7.1, 2c-1                                                                     | Staf                  | Goedgekeurd                                   | Verbeterde focus op dienstverlening                                   | prominente plek op nieuwe website                                                                                                  | Open      |
| Beleidsstuk anderstaligen                                                | n.n.a.d    | feb '23             | Pijler 1, kwaliteitsaspect. 3 onder f                                                                     | Staf                  | Goedgekeurd                                   | Verbetering relatie begeleider- cliënt ; vergroting wederzijds begrip | kwaliteit zorg - Inclusie-initiatieven                                                                                             |           |
| Beleid laagletterheid                                                    | n.n.a.d.   | mrt '23             |                                                                                                           |                       |                                               |                                                                       | Cliënt gericht perspectief                                                                                                         |           |
| Beleidsstuk inzet (geschoolde) ervaringsdeskundige                       | n.n.a.d    | feb '23             | Pijler 2, kwaliteitsaspect 3 onder c - PvE Gen.eis A1.7                                                   | Staf                  | Goedgekeurd                                   | Vertrouwensrelatie cliënt - begeleider; Perspectief cliënt            | kwaliteit zorg - Inclusie-initiatieven                                                                                             |           |
| Beleidsstuk samenwerking in en buiten forensische zorg                   | n.n.a.d    | mrt '23             | PvE. Gen. Eis A1.11                                                                                       | Staf                  | Goedgekeurd                                   | Verbetering kwaliteit- en continuïteit zorg                           | Samenwerkingen blijven aanvullen - info op nieuwe website plaatsen                                                                 |           |
| Beleidsstuk publieke beeldvorming forensische zorg                       | n.n.a.d    | mrt '23             | Pijler 4, kwaliteitsaspect. 6.1, 3a                                                                       | Staf                  | Goedgekeurd                                   | Informerend - bestrijden stigma's                                     | Inhoud beleid op te nemen bij realisatie nieuwe website.                                                                           |           |
| Beleidsstuk Duurzaamheidsvisie                                           | n.n.a.d    | mrt '23             | Pijler 3, kwaliteitsaspect. 5.1, 3d                                                                       | Facilitair / Directie | Goedgekeurd                                   | Verminderen van energieverbruik - operationel kosten                  | Verminderen eigen voetafdruk op klimaat. <a href="#">Aandacht nieuwe huisvesting</a>                                               |           |
| Beleidsstuk vertrouwenspersoon                                           | n.n.a.d    | mrt '23             | Wijziging van de Arbeidsomstandighedenwet in verband met het verplicht stellen van een vertrouwenspersoon | Staf                  | Goedgekeurd                                   | onafhankelijke loket voor personeel - Klokkenluidersregeling          | Goed werkgeverschap - initiatieven. <a href="#">Vertrouwenspersoon aangesteld in 2023</a>                                          | Open      |
| Algemene scholingsplan versus jaarlijkse scholingsplan i.v.m vakmanschap | n.n.a.d    | Nov/dec. Ieder jaar | Pijler 2, kwaliteitsaspect. 4.1 onder 6b                                                                  | Staf- Zoco - Tc       | Alleen nog herformuleren in schriftelijk stuk | Vakbekwame medewerkers                                                | Beleid vindt al uitvoering middels scholingsplan en duurzame inzetheidsbudget (IKB) + <a href="#">scholing vanuit alg. reserve</a> |           |

## Kwaliteitsbewaking van zorgplannen

Verbeteringen in het volgtraject-dashboard en aanpassingen in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) hebben de kwaliteit en tijdigheid van zorgplannen verbeterd. Ons verfijnde proces voor zorgtoewijzing en begeleiding integreert kracht- en herstelgerichte principes, wat zorgt voor een gestructureerde en effectieve benadering van cliëntzorg.

## Tevredenheidsonderzoeken & medewerkersvertrouwenspersoon

Uitgebreide tevredenheidsonderzoeken onder ketenpartners, cliënten en medewerkers hebben waardevolle inzichten opgeleverd. Deze feedback is, zoals hiervoor is aangegeven, gebruikt om onze processen en diensten verder te optimaliseren. In 2023 heeft Nourzorg een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor medewerkers aangesteld. Deze externe persoon heeft geen verdere bindingen met Nourzorg. De aanstelling is intern bekendgemaakt binnen ons team en is ook gepubliceerd op onze nieuwe website, die in mei 2023 is gelanceerd. Met deze maatregel geven wij mede vorm aan ons beleid inzake de sociale veiligheid binnen Nourzorg te waarborgen.

## Digitale transformatie

De lancering van onze nieuwe website in mei heeft een sleutelrol gespeeld in het verbeteren van informatievoorziening en publieke verantwoording. Wij kunnen onze diensten duidelijker presenteren, terwijl ze gelijktijdig meer transparant en toegankelijker zijn voor alle stakeholders.

## Flexibele inzet van medewerkers

De implementatie van het jaaruren-systeem (JUS) in 2022 heeft ook in 2023 de flexibiliteit in personeelsinzet aanzienlijk verbeterd vergeleken met voorafgaande jaren. Wij konden effectiever reageren op de behoeften van cliënten en verlofaanvragen van medewerkers. Daarnaast konden wij flexibel acteren door, ondanks uitstroom vanwege met name zzp-schap, toch een netto uitbreiding van ons personeelsbestand te realiseren. Daarbij valt op dat wij aantrekkelijk lijken te zijn voor hbo-geschoolde zorgprofessionals.

**Tabel:** in- en uitstroom (wisselingen personeelsbestand) in 2023

|   | Naam/ Functie          | Opleiding/werk | Instroom | Uitstroom | Reden            |
|---|------------------------|----------------|----------|-----------|------------------|
| 1 | begeleider             | mbo 4 - zorg   |          | feb'23    | zzp-schap        |
| 2 | maatschappelijk werker | hbo - zorg     |          | mrt '23   | wereldreis       |
| 3 | begeleider             | mbo 4 - zorg   |          | aug '23   | zzp-schap        |
| 4 | begeleider             | hbo- zorg      |          | sept '23  | andere doelgroep |
|   |                        |                |          |           |                  |
| 1 | begeleider             | mbo 4 - zorg   | Jan '23  |           | Nachtwak         |
| 2 | maatschappelijk werker | hbo - zorg     | Jan '23  |           | groei            |
| 3 | begeleider             | hbo - zorg     | feb '23  |           | groei            |
| 4 | begeleider             | hbo - zorg     | mrt '23  |           | vervanging       |
| 5 | begeleider             | hbo - zorg     | sept'23  |           | vervanging       |
| 6 | maatschappelijk werker | hbo - zorg     | sept'23  |           | groei            |
|   |                        |                |          |           |                  |

## **Duurzaamheid in huisvesting**

We hebben onze duurzaamheidsvisie verder ontwikkeld, gericht op de toekomstige huisvesting van onze cliënten. Hierbij houden we rekening met zowel milieu- als sociale factoren.

Samenvattend heeft Nourzorg in 2023 significante vooruitgang geboekt in het aanscherpen van beleid, optimaliseren van processen, en verbeteren van communicatie en transparantie. Deze inspanningen vormen de basis voor onze inzet voor hoogwaardige zorg en een betrouwbare dienstverlening.

## **Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren**

Verdere verfijning van operationele processen vanaf 2024. In de afgelopen jaren hebben we begonnen met het verbeteren van de zorgkwaliteit door de organisatorische efficiëntie te verhogen. Dit proces zal de komende jaren voortduren. We streven naar verdere technologische verbeteringen in onze registratie- en monitoringssystemen en het creëren van veiligere werkomgevingen voor zowel medewerkers als cliënten.

## **Technologische verbeteringen en beveiliging**

Uit de DEKRA-audit is gebleken dat verdere beveiligingsstappen nodig zijn. Dit omvat de implementatie van tweetraps-inlogverificatie, frequenter gebruik van veilig mailen en het meer clusteren van cliëntgegevens in het extra beveiligde Elektronisch Patiënten Dossier (EPD).

## **Optimalisatie van cliëntregistratieprocessen**

In ons streven naar efficiëntie willen we onze cliëntregistratieprocessen optimaliseren door aanpassingen in ons systeem die dubbele invoer van basiscliëntgegevens elimineren. Deze gegevens moeten automatisch doorwerken binnen verschillende onderdelen van ons registratie- en zorgsysteem, wat de administratieve lasten vermindert en de nauwkeurigheid van gegevensverwerking verhoogt. Daarnaast streven we naar systematische verbeteringen in het tijdsregistratiesysteem van het EPD en het stroomlijnen van zorgprocessen. Onze wensen en ideeën zijn besproken met onze softwareleveranciers, die hebben toegezegd ons te ondersteunen bij de benodigde ontwikkelingen vanaf 2024.

## **Efficiëntie in personeelsmanagement**

Parallel aan deze verbeteringen streven we ernaar de efficiëntie binnen het personeelsmanagement te verhogen. Dit doen we door processen te stroomlijnen en medewerkers meer zelfstandigheid te bieden in hun persoonlijke zaken, mogelijk gemaakt door de introductie van het Loondossier in 2024. Deze aanpassingen verlichten niet alleen de administratieve last, maar bieden ook meer gemak en inzicht in arbeidsvoorwaarden en -rechten.

## **Cliëntinspraak en implementatie van AI-gestuurde feedback mechanismen**

In de tweede helft van 2023 zijn we gestart met de eerder vermelde bewonersbijeenkomsten. Vanaf 2024 zullen deze bijeenkomsten en standaardenquête bij uitstroom regelmatig elk kwartaal plaatsvinden. We streven ernaar om onze tevredenheidsonderzoeken jaarlijks uit te voeren, in plaats van eens per twee jaar, en zullen de frequentie van cliëntenquêtes verdubbelen met behulp van AI-technologie. Ons doel is om de responspercentages op minimaal 67% te krijgen door het gebruikersgemak te verbeteren, waardoor snellere en effectievere feedback mogelijk is. Deze

feedback zal binnen twee weken worden geanalyseerd, wat ons in staat stelt om sneller op data gebaseerde aanpassingen in onze dienstverlening te maken.

### Publicatie Professioneel statuut

In 2023 hebben we een professioneel statuut opgesteld. Vanaf 2024 richten we ons op het vergroten van de bekendheid van dit statuut, zowel binnen ons team als extern. De publicatie op onze website tegen eind 2024 zal bijdragen aan de toegankelijkheid en transparantie van onze professionele richtlijnen.

### Klokkenluidersregeling

Wij zijn van plan om formeel beleid te ontwikkelen rond de klokkenluidersregeling om sociale veiligheid binnen onze organisatie te bevorderen en een open en veilige werkomgeving te waarborgen. Dit zal medewerkers aanmoedigen om misstanden te melden. Op dit is de prioritering anders dan gesteld in het MJG. De acties hiervoor zijn wat verdaagd. Het aanstellen van een medewerkersvertrouwenspersoon in 2023 is echter wel een stap in deze richting. In de komende jaren zullen we verder werken aan het verhogen van de zichtbaarheid van deze regeling.

### Duurzaamheid en milieu

Nourzorg zet eerste stappen richting duurzaamheid door initiatieven zoals afvalscheiding en de keuze voor energiezuinige apparatuur van klasse A om ons energieverbruik te verlagen. Vanaf 2024 en daarna, bij de ingebruikname van nieuwe locaties, zullen we ons duurzaamheidsbeleid verder vormgeven. Wij streven ernaar milieubewustzijn te integreren in onze beslissingen rondom huisvesting en het gebruik van klimaatgunstige maatregelen, waaronder duurzame energiebronnen en het verminderen van reisbewegingen door de clustering van locaties. Deze eerste inspanningen leggen de basis voor een beleid dat verder ontwikkeld en geïmplementeerd zal worden.

Deze initiatieven versterken onze basis van kwaliteitszorg en stimuleren voortdurende ontwikkeling, met aandacht voor cliënten, medewerkers als algehele verantwoording. Dankzij gestage vooruitgang en de toewijding van ons team blijft Nourzorg zich inzetten voor de uitbreiding en optimalisatie van onze zorgdiensten.

## 3.4 Pijler 4: Samenwerking

(kwaliteitsaspecten: <https://files.enflow.nl/fd9938a8-0039-4987-ae4-d3773cabfd43/7e39fce1-65a1-4572-bb6f-cdb81cc2dbdf/kwaliteitskader-aspecten-bij-pijler-4.pdf>)

De pijler samenwerken heeft betrekking op de samenwerking tussen en met (zorg)organisaties in de keten in het kader van de Forensische Zorg.

### Algemeen beeld

Nourzorg onderhoudt actieve samenwerkingen binnen en buiten de forensische zorg, gericht op het versterken van onze zorgverlening. Ons netwerk omvat toezichthouders/reclassering, politie/wijkagenten, justitie, leden van het Veiligheidshuis, andere zorgaanbieders, de gemeente, wijkteams, behandelaars, Veilig Thuis, bewindvoerders, budgetcoaches, en casemanagers van penitentiaire inrichtingen. Met de gemeente vindt structureel overleg plaats over het aanvragen en monitoren van uitkeringen, zak- en kleedgelden, en met wijkteams over doorstroom en schuldhelpverlening. Ook zijn con-collega's (zorgaanbieders) belangrijke partners als het gaat om

continuïteit van zorg. Deze samenwerkingen bieden een geïntegreerde aanpak die essentieel is voor het adresseren van de complexe behoeften van cliënten en bevorderen een veilige en ondersteunende omgeving voor de cliënten, hun naasten, en de buurt. Wij streven ook continu naar uitbreiding van deze samenwerkingen.

In 2022 hebben we een positieve werkrelatie onderhouden met Inkoper DJI, waarbij Nourzorg steeds pro-actiever handelde. Echter, een continuïteitsprobleem in medewerkers binnen de Inkoopafdeling stelde ons voor uitdagingen, omdat het voor ons niet altijd even duidelijk was bij wie wij moesten zijn om snel antwoord op onze vragen te kunnen krijgen. Voor vervolgzorg onderhielden wij waardevolle relaties met de zorgpartners in de regio Arnhem. Bovendien zijn wij in 2022 begonnen met de opzet van een vernieuwde website. Deze zal dienen als een belangrijk platform voor voorlichting en verantwoording, bedoeld om het publieke beeld van Nourzorg's (forensische) zorg te verbeteren en stigmatisering te verminderen.

### Terugblik afgelopen jaar

Het jaar 2023 stond voor ons in het teken van het versterken van strategische partnerschappen. De samenwerking met lokale partners, zoals het Veiligheidshuis (bijvoorbeeld voor 'moeilijke cliënten') en wijkteams, is opnieuw aangehaald. Hierbij hebben we onze betrokkenheid bij overlegtafels en multidisciplinaire overleggen waar nodig geïntensiveerd.

Daarnaast hebben we uitstekend contact en verdieping gelegd in de samenwerking met de Afdeling Werk- en Inkomen van de gemeente Arnhem. Deze samenwerkingen hebben geleid tot beter afgestemde zorgtrajecten en verbeterde interventies.

Na de lancering van onze website in 2023 wordt Nourzorg beter gevonden door casemanagers uit verschillende penitentiaire inrichtingen. Casemanagers die ons op eigen initiatief benaderden, kwamen onder andere uit PI Achterhoek, Arnhem, Veenhuizen en Lelystad. Deze waardevolle contacten zijn geen eenmalige gebeurtenissen; we onderhouden en versterken ze actief om een duurzame samenwerking te bevorderen.

Gezien onze gestage groei in zowel cliënten als medewerkers, is uitbreiding of vernieuwing van huisvesting een actueel thema geworden. In 2023 lag de focus op het verbeteren van onze huisvestingsmogelijkheden voor de toekomst. We hebben nieuwe contacten gelegd met diverse makelaars en andere partijen om deze mogelijkheden uit te breiden. Naar verwachting zullen deze inspanningen vanaf 2024 resulteren in een significante vergroting van onze capaciteit voor veilige re-integratie van cliënten.

De positieve werkrelatie met Inkoper DJI is in 2023 voortgezet. De continuïteitsproblemen in de Inkoopafdeling stelden ons in 2023, net als in 2022, voor uitdagingen.

### Doelen en ontwikkelpunten voor de komende jaren

In de komende jaren zal Nourzorg de succesvolle [samenwerkingsinitiatieven](#) van 2023 verder verdiepen en uitbouwen. De bestaande samenwerkingen met lokale partners zoals het Veiligheidshuis, wijkteams en casemanagers uit penitentiaire inrichtingen zullen worden geïntensiveerd. Deze samenwerkingsverbanden hebben in 2023 al geleid tot verbeterde zorgtrajecten

en passende interventies. Wij willen in 2024 minimaal een initiëren (kennis)bijeenkomst met collega's of andere relevante derden om behoeften, best practices en/of innovaties te delen.

Voortbouwend op de fundamenteën van 2023, waarbij de focus lag op het verbeteren van onze [huisvestingsmogelijkheden](#), zullen we deze inspanningen voortzetten om onze capaciteit voor veilige re-integratie van cliënten te vergroten. Dit zal de toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg verhogen en de duurzaamheid van onze organisatie bevorderen. Wij willen minimaal twee concrete opties voor nieuwe huisvesting tegen eind 2024 inzichtelijk hebben.

Deze strategieën zijn in lijn met KKFZ. Door samenwerking binnen de forensische zorg en met externe partners te versterken, verzekeren we een brede en geïntegreerde zorgbenadering. Dit is essentieel voor het adresseren van de behoeften van onze cliënten, het waarborgen van continuïteit in zorgkwaliteit en het verbeteren van de algehele ervaring voor zowel cliënten als medewerkers.

#### Kwaliteitskader Forensische Zorg: de thema's

Om de implementatie te bevorderen heeft DJI samen met de sector thema's opgesteld. De thema's komen onder andere in de kwaliteitsgesprekken aan de orde, verdeeld over de looptijd van de implementatie van het Kwaliteitskader FZ. Thema's zijn niet verplicht en men kan ook kiezen om een ander thema op te pakken of een thema op een ander moment dan in het schema op te pakken. (thema's: <https://kwaliteitskaderfz.nl/wat-is-het/14-themas>)

De thema's waaraan wij werken zijn opgenomen in ons Meerjarenplan 2023 – 2026. Zie daarvoor: <https://nourzorg.nl/organisatie/publicaties/>

## 4. Kengetallen

### 4.1 Omvang van de forensische zorg

Nourzorg opereert vanuit vier locaties en begeleidt forensische cliënten met zorgzwaarten van ZZP 1 t/m 5 (GGZ-C) en VG 1 t/m 4 (LvB), evenals mensen met een Wlz-indicatie. In 2023 was er capaciteit voor 17 forensische cliënten.

De zorg voor forensische cliënten varieert van zes maanden tot drie jaar, terwijl Wlz-clients vaak voor onbepaalde tijd blijven. Elk zorgtraject begint met een uitgebreide beoordeling door deskundigen, waaronder casemanagers, reclasseringsmedewerkers en gedragswetenschappers.

Zorgplannen zijn dynamisch en worden regelmatig aangepast aan de veranderende behoeften van cliënten, met als doel zelfredzaamheid, stabiliteit en maatschappelijke integratie te bevorderen. Forensische cliënten met een Wlz-indicatie kunnen na afloop van hun forensische titel zorg blijven ontvangen bij Nourzorg.



**Tabel:** jaarcijfers 2023 en aantal cliënten op 31/12/2023

|                           | Aantal cliënten | % van het totaal aantal cliënten | Omzet              | Percentage van de totale omzet |
|---------------------------|-----------------|----------------------------------|--------------------|--------------------------------|
| Forensische zorg          | 17              | 94,4%                            | € 989.267          | 92,26%                         |
| Anders gefinancierde zorg | 1               | 5,6%                             | € 83.010           | 7,74%                          |
| <b>Totaal</b>             | <b>18</b>       | <b>100%</b>                      | <b>€ 1.072.277</b> | <b>100%</b>                    |

**Let wel:** De omzetten in de bovenstaande tabel zijn inclusief de maand december 2023. Deze maand wordt doorgaans in januari van het opvolgende jaar gedeclareerd en dus na de balansdatum ontvangen. Hierdoor kan er een verschil zijn met de omzetcijfers zoals die in de jaarrekening van 2023 worden opgenomen. Het totaal aantal forensische cliënten in 2023 was 32.

## 4.2 Forensische Prestatie-indicatoren

De gids Prestatie-indicatoren verslagjaar 2023 van ForZo/JJI is bedoeld om de kwaliteit van zorg inzichtelijk te maken, te verbeteren en te verantwoorden. Zie: [indicatorengids-verslagjaar-2023](#).

Voor Nourzorg (beschermd wonen/ambulante begeleiding) geldt prestatie-indicator 2, continuïteit van zorg. In 2023 verlieten 15 cliënten Nourzorg, waarvan 3 terugkeerden naar detentie. Daarom worden 12 cliënten als noemer gebruikt. De volgende tabel toont de zorgvormen die deze 12 cliënten kozen, als percentage van het totaal.

## 4.3 Indicator 2 Continuïteit van zorg

Indicator 2 toont de gewenste vervolgzorg voor de patiënt om de zorgcontinuïteit te waarborgen. Hulpverleners moeten een soepel ketentraject organiseren voor een vloeiende overgang van forensische zorg naar reguliere zorg, zowel intern als bij andere zorgaanbieders. Registratie van de vervolgzorglocatie helpt knelpunten in de continuïteit te identificeren

**De cijfers voor Nourzorg over 2023 bedragen:**

| Uitstroomcategorie                            | PPC | Klinische zorg overig | Ambulante behandeling | Beschermd wonen/ambulante begeleiding |
|-----------------------------------------------|-----|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| 5. Specialistische GGZ                        |     |                       |                       |                                       |
| 6. Basis GGZ                                  |     |                       |                       |                                       |
| 6. (Forensisch) Beschermd wonen (BW)          |     |                       |                       | 5                                     |
| 7. Maatschappelijke opvang (MO)               |     |                       |                       | 1                                     |
| 8. Ambulante begeleiding                      |     |                       |                       | 3                                     |
| 9. Anders... (bijv. algemene WMO-voorziening) |     |                       |                       | 3                                     |
| 10. Geen vervolgzorg nodig                    |     |                       |                       | 2                                     |

Dit betreft de uitstroom van unieke cliënten. Het kan voorkomen dat een cliënt eerst voor een korte periode naar ambulante zorg gaat en daarna geen vervolgzorg meer nodig heeft. In dat geval wordt de cliënt in meerdere uitstroomcategorieën geplaatst.



## Samenvatting Kwaliteitsverslag 2023

In 2023 heeft Nourzorg aanzienlijke vooruitgang geboekt in de forensische zorg door de implementatie van het Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ). Onze visie blijft gericht op het creëren van een inclusieve samenleving door middel van preventie, vroegtijdige signalering en adequate zorg en ondersteuning. Belangrijke hoogtepunten en verbeteringen omvatten:

### Hoofddresultaten:

1. Veiligheid en persoonsgerichte Zorg
  - Invoering van de Berk-methodiek voor veiligheidsmanagement.
  - Verhoging van evaluatiefrequentie van zorgplannen.
  - Versterkte cliënteninspraak via bewonersbijeenkomsten.
2. Forensisch vakmanschap
  - Continu scholing en ontwikkeling van medewerkers.
  - Solide basis-implementatie van de Forensische Leerlijn.
  - Uitvoering van trainingen zoals EHBDD en effectieve communicatie.
3. Organisatie van zorg
  - Optimalisatie van zorgtoewijzing met kracht- en herstelgerichte benadering.
  - Verbetering van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).
  - Aanstellen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor sociale veiligheid.
4. Samenwerking
  - Versterking van partnerschappen met lokale instanties zoals het Veiligheidshuis.
  - Betere afstemming van zorgtrajecten met de gemeente Arnhem.
  - Uitbreiding van samenwerkingen met penitentiaire inrichtingen.

### Kengetallen:

- 32 forensische cliënten begeleid met een omzet van €989.267.
- Continuïteit van zorg verbeterd met 5 cliënten naar beschermd wonen en 3 naar ambulante begeleiding en 2 naar volledige zelfstandigheid.

### Vooruitblik:

- Technologische verbeteringen in registratiesystemen.
- Efficiënter personeelsmanagement met de introductie van het Loondossier.
- AI-gestuurde feedbackmechanismen voor betere cliëntbetrokkenheid.
- Uitbreiding van huisvesting voor veilige re-integratie van cliënten.

Nourzorg blijft zich inzetten voor hoogwaardige zorg en dankt alle stakeholders voor hun steun en betrokkenheid.