

Jaarverslag 2020

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022



9 juni 2021, versie 1

Voorwoord

Het jaarverslag 2020 Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 van de Stichting Woonbegeleiding Jong Volwassenen (verder te noemen: WBJV) is opgesteld in het kader van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg.

In dit jaarverslag vindt u onder andere een inhoudelijke rapportage waarin mede opgenomen is wat de WBJV normaliter op WIZ cliëntniveau in haar systemen bijhoudt. Op deze manier wordt inzicht gegeven in de zorg die geboden wordt, zoals deelname aan dagbesteding, maar ook incidenten, calamiteiten, klachten en clienttevredenheid.

Stichting Woonbegeleiding Jong Volwassenen (WBJV)

Doelgroep WIZ

In het kader van de WLZ, biedt de WBJV cliënten begeleiding op verschillende gebieden in een 24-uurs beschermde omgeving. Dit zijn jongvolwassen cliënten met een verstandelijke beperking.

Ondersteuning

De cliënten van de WBJV verkeren in een kritische fase waarbij ondersteuning noodzakelijk wordt geacht om verdere ontwikkeling richting zelfstandigheid te bevorderen/tot stand te brengen en/of te behouden, al dan niet stagnatie in de ontwikkeling te voorkomen. De ontwikkeling van cliënten is afhankelijk van intensieve begeleiding, gedragsregulering en ondersteuning. De WBJV begeleidt cliënten richting zelfstandig wonen, al dan niet in combinatie met individuele begeleiding. De begeleiding en activiteiten zijn erop gericht de zelfredzaamheid van de cliënten te vergroten en deze in staat te stellen te participeren in de samenleving. Hierbij kan gedacht worden aan hulp bij emotionele en sociale problemen, dag- en nachtritme, passende dagbesteding, huishouden, (persoonlijke) hygiëne, financiën en administratie en motivatie. Daarnaast worden cliënten ondersteund op het gebied van identiteitsontwikkeling en gezonde seksuele ontwikkeling. De WBJV biedt ondersteuning bij het leren nemen van verantwoordelijkheden, het hebben van een adequate emotieregulatie en het toepassen van effectieve coping strategieën. De producten die binnen de WLZ bij de WBJV geboden worden is wonen en verblijf, persoonlijke verzorging, begeleiding en dagbesteding.

Contra-indicaties

Er worden door de WBJV dertien contra-indicaties gehanteerd. Wanneer er bij een aanmelding sprake is van één van de onderstaande contra-indicaties, dan kan de betreffende cliënt niet in zorg worden genomen. Wanneer er sprake is van een afwijzing op basis van een contra-indicatie, dan zal er samen met de cliënt en de betrokkenen worden gekeken naar een passend alternatief. Wanneer er tijdens de plaatsing sprake blijkt te zijn van één van de contra-indicaties, dan is de WBJV genoodzaakt de cliënt uit te plaatsen naar een andere zorgaanbieder, dan wel terugplaatsing in het systeem. Dit geldt voor cliënten die:

1. Een ernstige lichamelijke beperking hebben en daardoor geringe zelfredzaamheid;
2. Volledig afhankelijk zijn van woonbegeleiding bij hulp en/of begeleiding van persoonlijke verzorging en/of hygiëne;
3. Primair medische zorg nodig hebben;
4. Niet in staat zijn eigen medicatie te beheren;
5. Primair psychiatrische hulpverlening (klinische behandeling) binnen de specialistische GGZ noodzakelijk is;
6. Afhankelijk zijn van harddrugs of handel in harddrugs;
7. Ernstige beperking(en) hebben in de agressie- en emotieregulatie;
8. (In)directe betrokkenheid bij (rand)criminele activiteiten;
9. Eén of meerdere kinderen hebben en die in dezelfde woning van de WBJV moeten wonen;
10. Willen samenwonen met een partner binnen een trainingshuis en/of 24-uurs verblijf en zorg;
11. In verwachting zijn van een kind;
12. Handelingen behoeven die vallen onder voorbehouden en risicovolle behandelingen volgens de Wet BIG;
13. Vrijheid beperkende maatregelen behoeven die vallen onder de Wet Zorg en Dwang (WZD).

Missie en Visie WBJV

Het doel van de WBJV is wonen, werken en het welzijn van jongvolwassen cliënten met een psychiatrische grondslag en/of verstandelijke beperking te bevorderen door hen zelfstandiger en zelfredzamer te maken. De missie is het begeleiden van cliënten richting zelfstandig wonen, al dan niet in combinatie met individuele begeleiding. De begeleiding van de activiteiten zijn erop gericht de cliënten in staat te stellen te participeren in de samenleving.

Zorg op maat

Binnen de WBJV wordt voor iedere cliënt een persoonlijk begeleidingsplan opgesteld in overleg met de cliënt, en eventuele andere betrokkenen als ouders, (gezins)voogd en jeugdreclassering. Maandelijks worden de persoonlijke doelen door de persoonlijk begeleider met de cliënt geëvalueerd. De werk- en denkwijze is cliënt- en ontwikkelingsgericht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het sociaal competentie-model als methodiek. De volgende kernwaarden worden gehanteerd: individuele benadering, huiselijkheid, vertrouwen, veiligheid en het benutten van kansen. De (woon)begeleiding is 24 uur per dag en/of in de directe nabijheid bereikbaar.

De WBJV heeft een lange adem met betrekking tot het zorgproces, de cliënt krijgt meerdere kansen. De samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en de WBJV is gebouwd op open communicatie, het stellen en handhaven van duidelijke en realistische grenzen, het op de hoogte zijn van wat zich afspeelt in het leven van de cliënt en diens netwerk, en het laten opdoen van positieve ervaringen door de cliënt.

Breed zorgaanbod

De WBJV richt de zorg in door de kleinschalige opzet van modulaire (woon)voorzieningen, een platte organisatiestructuur met weinig overhead, individuele en persoonlijke cliëntbenadering en een proactieve werkwijze. De WBJV heeft een breed en divers zorgaanbod waarbij zowel de doelgroep 18- als 18+ worden bediend. In het kader van de continuïteit van zorg voor cliënten biedt de WBJV hiermee een zo compleet mogelijk zorgaanbod.

Visie WLZ

De visie van de WBJV op het gebied van de WLZ is het creëren van een persoonlijke en huiselijke sfeer met veel aandacht voor het individu en de individuele zorgvraag, waarbij ook het directe sociale netwerk van de client wordt betrokken. Ondanks het wonen in een instelling, wil de WBJV de cliënten zoveel mogelijk onderdeel te laten zijn van de samenleving. Het creëren van een veilige en stabiele omgeving is hierbij van groot belang. Verder staat een ontwikkelingsgerichte werk- en denkwijze centraal: bewust zijn en blijven van verschillende leerprocessen en ontwikkelniveaus van cliënten is essentieel voor het bieden van passende zorg. De eigen kracht van de cliënt wordt hierbij zoveel mogelijk centraal gesteld en benut, passend bij de processen, werkwijze en visie van de WBJV.

Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele cliënt

Individuele werkwijze

Voorafgaand aan de plaatsing van een cliënt wordt de aanwezige problematiek, zorgbehoefte en hulpvragen worden per individuele cliënt in kaart gebracht middels een kennismakingsgesprek, dossieranalyse, een intakegesprek en een risico-inventarisatie. Vervolgens wordt op basis van de aard van de problematiek en de aanwezige hulpvragen gekeken of en welke woonlocatie aansluit bij de cliënt. Hierin wordt rekening gehouden met zowel de positieve, al dan niet negatieve invloed van plaatsing binnen een (groeps)woonvorm.

Risico-inventarisatie en zorg/begeleidingsplannen

Na het intakegesprek wordt - voordat overgegaan wordt tot plaatsing - door de gedragswetenschapper een risico-inventarisatie opgesteld; hierin staat beschreven wat de actuele risico's voor verdere ontwikkeling van de cliënt zijn. Zodra een cliënt geplaatst is wordt zo snel mogelijk een signaleringsplan opgesteld door de persoonlijk begeleider en de cliënt; hierin staan beschreven hoe de cliënt reageert en handelt en hoe begeleiders kunnen handelen bij emotionele instabiliteit en/of risicovol gedrag. De eerste zes weken wordt het 'Zorgplan eerste zes weken' gehanteerd; dit is een algemeen zorgplan waarin de doelen voor iedere cliënt gelijk zijn, met als doel deze verder in beeld te brengen. Na deze 6 weken na vindt er een begeleidingsplanbespreking plaats met de cliënt en zijn persoonlijk begeleider, betrokken gedragswetenschapper en eventuele andere betrokkenen (gezinsvoogd, ouders, reclasseringsambtenaar, belanghebbenden). De betrokken gedragswetenschapper stelt op basis hiervan, samen met de aangeleverde dossierinformatie, het begeleidingsplan en het zorgplan op. Tot slot wordt er 6 weken na plaatsing door de persoonlijk begeleider de Zelfredzaamheid Matrix (ZRM) ingevuld, waarbij gescoord wordt op de verschillende levensgebieden.

Toetsing en evaluatie

Maandelijks maken de persoonlijk begeleider en de cliënt een voortgangsrapportage waarin de opgestelde doelen uit bovengenoemd zorgplan worden geëvalueerd. Indien nodig, bijvoorbeeld bij het plaatsvinden van een incident, wordt het zorgplan door de gedragswetenschapper bijgesteld. Om de ontwikkeling van de cliënt goed in kaart te brengen rapporteert de persoonlijks begeleider wekelijks op de gestelde doelen. Daarnaast wordt - door middel van een halfjaarlijkse 'doelenevaluatie': een formeel evaluatiegesprek met cliënt, gedragswetenschapper, persoonlijk begeleider en eventuele andere betrokkenen - door de gedragswetenschapper een evaluatie van de doelen van het afgelopen halfjaar uitgevoerd. Op basis van deze halfjaarlijkse 'doelenevaluatie' worden door de gedragswetenschapper ook het zorgplan en het risico-inventarisatieplan bijgesteld, en worden door de persoonlijk begeleider en de cliënt het signaleringsplan en de ZRM bijgesteld/ingevuld. Voor cliënten WIZ met lage doelen realisatie vindt deze evaluatie jaarlijks plaats. Tot slot stelt de gedragswetenschapper jaarlijks het begeleidingsplan bij.

Ondersteuningsactiviteiten

De begeleiding die geboden wordt op de woonlocaties is gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, verbetering van het psychisch functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch zelfbeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast en het afwenden van gevaar voor de cliënt en voor anderen. Het uiteindelijke doel behelst zelfstandig wonen met ambulante begeleiding. Hierbij wordt rekening gehouden met de levensgebieden, benoemd in bovengenoemde begeleidingsplannen en evaluatie-rapportages.

Eindverantwoordelijkheid

De eindverantwoordelijkheid van het zorgplan voor cliënten met GGZ en/of VG problematiek wordt gedragen door een gedragswetenschapper en de Manager Zorg.

Persoonlijk begeleider

De WBJV is proactief in de benadering richting cliënten. Iedere cliënt heeft een eigen persoonlijk begeleider waar hij/zij terecht kan voor ondersteuning bij zijn/haar hulpvragen. Wanneer de persoonlijk begeleider niet op locatie is, is er sprake van een vaste vervangende begeleider, waardoor de veiligheid wordt gewaarborgd in afwezigheid van zijn/haar persoonlijk begeleider. Naast de persoonlijk begeleider en vaste vervanging bij afwezigheid van de persoonlijk begeleider, is er voor cliënten een bereikbare dienst 24 uur per dag op afroep bereikbaar (daarbij is tevens het management permanent als achterwacht beschikbaar). Tevens wordt er tijdens de nacht gewerkt met meerdere wakende nachtwachten.

Betrokkenheid Gedragswetenschappers

De WBJV pleegt intensieve inzet en ondersteuning in het gehele zorgproces door de inzet van de gedragswetenschappers. De gedragswetenschappers zijn nauw, dan wel actief bij de client betrokken. Wanneer de gedragswetenschapper (ongevraagd) betrokkenheid noodzakelijk acht op basis van de gesignaleerde zorgbehoefte, en/of wanneer de cliënt (gevraagd) een hulpvraag heeft vinden er individuele gesprekken tussen client en gedragswetenschapper plaats. Ook zijn de gedragswetenschappers beschikbaar voor de persoonlijk begeleiders die door hen van adviezen worden voorzien. Tevens is het management dagelijks interventieel betrokken bij het zorgproces, ofwel waar nodig, ofwel wanneer strategisch gewenst. Er is altijd intensieve onderlinge afstemming binnen het zorgteam.

Terugblik 2020

Aantal plekken

De omzet voor het jaar 2020 binnen de WLZ bij de WBJV is € 562.495,-.

Het aantal cliënten in 2020 die gebruik hebben gemaakt van de WLZ gedurende het hele jaar is 9. In de maand augustus 2020 zijn hier 3 bijgekomen. De verwachting voor 2021 is dat het totaal aantal cliënten WIZ toeneemt in verband met de nieuwe wet WIZ-GGZ.

Woonlocaties

Binnen de WBJV hadden de WLZ cliënten in 2020 de beschikking over meerdere woonlocaties, gevestigd in de gemeenten Oldenzaal, Hengelo, Almelo en Enschede. De woonlocaties staan midden in de woonwijk, waardoor de cliënten onderdeel blijven/opnieuw onderdeel worden van de maatschappij en in een veilige omgeving met ondersteuning kunnen oefenen met het functioneren/integreren in de maatschappij.

Binnen bovengenoemde woonlocaties waren er ook in 2020 twee soorten woonvormen voor WLZ cliënten beschikbaar. De eerste woonvorm betreft 24-uurs begeleid wonen met oproepbaarheid en 24-uurs directe nabijheid en nachtwachten in de nachtelijke uren. Op deze woonlocaties (Marskant en Deldenerstraat, beide te Hengelo) hadden gemiddeld cliënten beschikking over een studio met eigen badkamer en keuken. De andere woonvorm (tevens met oproepbaarheid, een bereikbaarheidsdienst en inzet van nachtwachten) betreffen woonlocaties (trainingshuizen) met een eigen slaapkamer, waarbij de algemene voorzieningen met huisgenoten worden gedeeld. De WBJV verzorgt hiervoor de basisvoorzieningen zoals vloerbedekking, meubilair en een internetaansluiting.

Samenwerking ketenpartners

Uit ervaring is gebleken dat stabiliteit, met name als het gaat om emotionele en sociale ontwikkeling, van essentieel belang is voor de cliënten binnen Beschermd Wonen door te kunnen stromen richting meer zelfstandigheid. Om het voorgaande te bereiken wordt er intensief samengewerkt met diverse interne en externe ketenpartners.

In 2020 is er voor en door de cliënten veelvuldig gebruik gemaakt van het aanbod van externe ketenpartners en van onze eigen specialistische behandelaars van Behandel Centrum Twente (BCT). Dit is gebeurd op het gebied van:

1. Dagbesteding
2. Behandeling binnen de basis- en specialistische GGZ (o.a. BCT, Mediant, Pluryn, Karakter, Dimence, De Rietkamp, Riemove, Doppazorg, Accare, GGZON, Helios, GGNET, Jarabee en Ambiq)
3. Behandeling binnen de verslavingszorg (Tactus)

Dagbesteding

Het hebben van dagbesteding (het volgen van een opleiding (school), het hebben van een baan (werk), het uitvoeren van vrijwilligerswerk) is één van de belangrijke pijlers binnen de WBJV om de cliënt zoveel mogelijk te laten participeren in de samenleving. De WBJV biedt geen dagbesteding aan binnen de eigen voorzieningen voor de cliënten, maar begeleidt hen in het vinden en behouden van dagbesteding. Cliënten worden indien nodig geholpen bij het opstaan (wekdienst: fysiek al dan niet telefonisch), hebben evaluatiegesprekken over de dagbesteding in samenspraak met de persoonlijk begeleiders en worden ondersteund daar waar nodig.

In 2020 zijn de dagbestedingen van de WIZ cliënten als volgt ingevuld:

- Opleiding/school:
- Vrijwilligerswerk:
- Sociale werkplaats (Soweco)
- Werk

Klachten

De WBJV beschikt over een onafhankelijke vertrouwenspersoon met bijbehorende werkprotocollen conform de Governancecode 2017 voor cliënten en medewerkers. Daarnaast is de WBJV aangesloten bij de onafhankelijke geschillencommissie Zorg Algemeen.

In 2020 zijn er geen klachten bij de WBJV binnengekomen van een WIZ cliënt.

Meldcode

De WBJV beschikt over een recente Meldcode Huiselijke Geweld en Kindermishandeling met daaraan gekoppelde werkprotocollen.

In 2020 zijn hier geen meldingen door onze WIZ cliënten gedaan.

Incidenten

De WBJV beschikt over een protocol incidenten. Alle incidenten worden geregistreerd en daar waar nodig gemeld bij betrokken instanties zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de (centrum)gemeente.

In 2020 hebben geen incidentmeldingen plaats gevonden waarbij jongvolwassen WIZ cliënten zijn betrokken.

Calamiteiten

Binnen de organisatie van de WBJV is een calamiteitenplan uitgerold met daaraan gekoppelde werkprotocollen. Alle calamiteiten worden geregistreerd en daar waar nodig gemeld aan betrokken instanties of de (centrum)gemeente.

In 2020 zijn er geen calamiteiten geweest onder Wlz cliënten.

Brandveiligheid

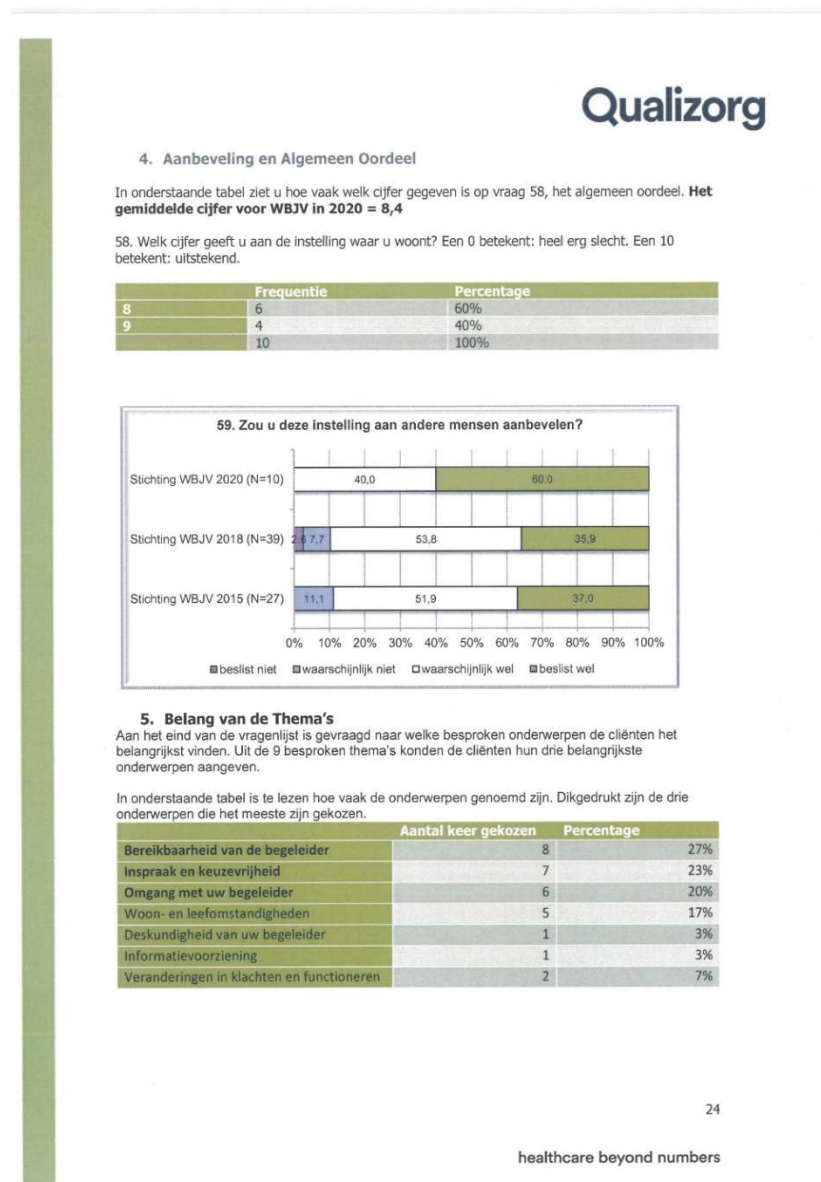
De locaties van de WBJV voldoen aan de vereisten rondom brandveiligheid en ontruiming zoals deze is ontleend aan de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (in overleg met de Brandweer Twente). Blusmiddelen worden jaarlijks gekeurd door een gecertificeerd bedrijf. Daarnaast worden alle noodverlichting, noodtrappen en brandmelders op gezette tijden gecontroleerd.

In 2020 hebben 9 WIZ cliënten meegedaan aan een ontruimingsoefening.

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

Cliënttevredenheidsmeting

De laatste volledige cliënttevredenheidsmeting (CTO) cliënten WLZ heeft plaatsgevonden eind 2020-, conform de CQ-index methode.



In opdracht van de WBJV is door Qualizorg in november 2020 een rapport opgemaakt betreft de cliëntervaringen. Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van de CQ-Index 'Beschermd Wonen: Ervaringen met geestelijke gezondheidszorg' (versie 2.1). Deze lijst is door het Zorginstituut gevalideerd. In totaal zijn er 12 WIZ cliënten benaderd welke allen de vragenlijst gestart zijn. Twee cliënten zijn geschoond waarmee de respons op 10 komt. Het responspercentage is hiermee 83%.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de indicatorscores volgens de met de CQ-index te berekenen kwaliteitsindicatoren. Verdere uitleg over de berekening van deze scores en de uitkomsten worden gegeven in de rapportage van de CTO welke bij de WBJV op te vragen is.

2. Gemiddelde scores prestatie indicatoren

In dit hoofdstuk worden de ongecorrigeerde gemiddelde scores van de indicatoren (schalen) gegeven volgens de betreffende werkinstructies bij de gebruikte vragenlijst van het Zorginstituut (te vinden op www.zorginzicht.nl). Volgens de werkinstructies van het Zorginstituut moeten respondenten minstens de helft van de vragen uit de schaal beantwoord hebben om in aanmerking te komen voor analyse. Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd).

Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd. De maximaal te behalen score wordt bij elke indicator genoemd. Zo kan de organisatie een beeld krijgen hoe ver de eigen score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

Indicator (schaal)	Vragen uit CQ-index	Max. te behalen score	Gemiddelde score			Aantal (N)
			Stichting WBJV			
			2015	2018	2020	
Bejegening	13, 25, 26, 27, 28, 29	4	3,58	3,64	3,75	10
Kwaliteit huisvesting	42, 43, 44, 45	3	2,70	2,40	2,82	10
Informatie over cliëntenrechten	9, 10, 11, 12	2	1,71	1,76	1,82	10
Bereikbaarheid begeleiders	2, 3, 4	3	2,83	2,81	2,93	10
Deskundigheid begeleiders	30, 31, 32, 33, 34, 35, 47	4	3,46	3,53	3,46	9
Keuzemogelijkheid	14, 17, 18, 19	2	1,38	1,40	1,39	9
Informed consent	22, 23, 24	2	1,98	1,95	1,96	9
Samenwerking meerdere hulpverleners	55, 56, 57	4	3,04	3,20	3,44	3
Informatie over de begeleiding	6, 7, 8	2	1,95	1,88	1,97	10
Ervaren functioneren	38, 39, 40	5	4,27	4,28	4,27	10

Uit de Werkinstructies van het Zorginstituut: De schalen 'Keuzemogelijkheid', 'Informed consent' en 'Samenwerking meerdere hulpverleners' hebben een betrouwbaarheid <0,60 (Cronbach's alfa). De vragen uit de deze schalen kunnen wellicht beter apart worden geanalyseerd.

Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg, Maagdenburgstraat 22, 7421 ZC Deventer, 0570-820219, Info@qualiview.nl, © Qualizorg.

Cliëntenraad

Het medezeggenschap van cliënten is binnen de WBJV georganiseerd via een cliëntenraad die elk kwartaal bij elkaar komt. Binnen elke woonlocatie wordt de inbreng van de cliëntenraad voorbesproken tijdens het huiskameroverleg, waarna één van de cliënten namens de locatie zal deelnemen als vertegenwoordiger in de cliëntenraad die wordt voorgezeten door de beleidsmedewerker. Het management en/of de Raad van Toezicht schuift regelmatig aan om vragen en/of plannen toe te lichten.

In 2020 heeft er door corona slechts 1 - in februari 2020 - cliëntenraad plaatsgevonden. In 2021 zal de cliëntenraad na vaccinatie van alle cliënten weer zo snel mogelijk bijeenkomen.

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in zorgteams

De WBJV is gebaat bij betrokken en vakbekwame medewerkers.

Scholing medewerkers algemeen

De gedragswetenschappers zijn samen met de manager algemeen en manager zorg verantwoordelijk voor het scholingsprogramma van medewerkers. De wensen en behoeften van medewerkers worden geïnventariseerd in de locatie-overleggen en voortgangsgesprekken waarna een jaarprogramma wordt samengesteld.

In 2020 hebben geen algemene scholingen plaatsgevonden vanwege Covid-19.

Ontwikkeling medewerkers en cliënten

De huidige samenwerkingsverbanden met ketenpartners ter bevordering van de ontwikkeling van medewerkers en cliënten zijn wel gecontinueerd, als volgt:

- 1x Per maand is er een consultant van Tactus aanwezig geweest op de locatie de Marskant voor beantwoording van vragen en advies geven aan persoonlijk begeleiders en cliënten;
- Supervisie gedragswetenschappers via Teams;
- Supervisie/intervisie diverse teams persoonlijk begeleiders via Riemove.

Individuele opleiding medewerkers

De individuele opleidingsbehoefte van elke medewerker is ook in 2020 besproken in het functioneringsgesprek met diens leidinggevende. In 2020 zijn er geen individuele opleidingen aan medewerkers toegekend.

Overlegvormen cliënten

Binnen de WBJV bestaan verschillende overlegvormen met betrekking tot het bespreken van de voortgang van cliënten. Elke maand vindt er een overleg plaats tussen de persoonlijk begeleider van de cliënt en de gedragswetenschappers. Daarnaast hebben de gedragswetenschappers elke week zorginhoudelijke afstemming met de manager zorg en de manager algemeen. De teams zelf vergaderen tevens in verschillende frequentie modussen met elkaar. Als laatste vinden op de trainingslocaties overlegvormen plaats tussen cliënten en begeleiders via een huiskameroverleg (gezamenlijk) of individuele maatwerkgesprekken. Van alle overlegvormen worden notulen gemaakt.

Bouwsteen 4: Visitatie

Het bestuur van de WBJV heeft ervoor gekozen de externe visitatie vorm te geven via een koppeling aan de externe audits van de ISO 9001:2015 en de Gedragscode Beschermd Wonen Twente.

De audit rapportages van de Gedragscode Beschermd Wonen Twente en de ISO 9001:2015 worden besproken met de raad van toezicht, de OR en de cliëntenraad en zijn bij de WBJV door externen op te vragen indien gewenst.

Terugblik 2020

Certificering ISO 9001:2015

De WBJV is in het bezit van het kwaliteitskeurmerk ISO 9001:2015. Op 14 en 15 mei 2020 heeft de jaarlijkse externe audit plaatsgevonden door DNVGL. Deze externe audit is met goed gevolg doorlopen.

Gedragscode Beschermd Wonen Twente

In 2016 heeft de WBJV als eerste organisatie in Twente het keurmerk 'Gedragscode Beschermd Wonen Twente' toegekend gekregen. Op 21 november 2018 heeft opnieuw een audit door Bureau Woerd plaatsgevonden. De auditcommissie heeft op basis hiervan het keurmerk Gedragscode Beschermd Wonen Twente toegekend aan de WBJV.

In 2020 heeft er geen audit plaatsgevonden; deze wordt wel weer verwacht in 2021.

Hengelo, 9 juni 2021

Erik van Kampen,
Algemeen Directeur

