



# Instellingsrapport

## HVO-Querido

**Cyclus 1, 2021 - 2023**

Door het delen van kennis, ervaringen en best-practices werkt de BW/MO-sector gezamenlijk aan het verhogen van de kwaliteit van zorg en begeleiding aan forensische cliënten.

Het Kwaliteitsnetwerk BW/MO is een gezamenlijk initiatief van verschillende beschermd wonen en maatschappelijke opvang instellingen. Door het delen van kennis, ervaringen en best-practices wil de BW/MO-sector gezamenlijk de kwaliteit van zorg en begeleiding aan forensische cliënten verbeteren. Het kwaliteitsnetwerk wordt gecoördineerd door het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie (EFP).

Dit rapport is tot stand gekomen door de uitkomsten van de zelfreview en door de aantekeningen van de gesprekken en ervaringen tijdens de reviewdag. Het rapport geeft een globaal overzicht van de ervaren stand van zaken binnen HVO-Querido. Hier en daar kan sprake zijn van jargon. Dit rapport is ter reflectie voor de instelling zelf, om te leren van elkaar door ervaringen te delen. Zo werkt de BW/MO-sector in openheid met elkaar aan kwaliteitsverbetering. Bij het lezen en gebruiken van dit rapport moet deze context begrepen en meegenomen worden.

Dit rapport is opgesteld door het EFP met behulp van het reviewteam. Het rapport is gecontroleerd op feitelijke juistheid door de instellingscoördinator van HVO-Querido.

Expertisecentrum Forensische Psychiatrie  
Churchillaan 11 - 16<sup>e</sup> verdieping  
3527 GV Utrecht  
[www.efp.nl](http://www.efp.nl)  
[www.knapp-efp.nl](http://www.knapp-efp.nl)  
[www.kwaliteitsnetwerken.nl](http://www.kwaliteitsnetwerken.nl)



## Inhoud

Voorwoord.....	4
Hoe dit rapport te gebruiken.....	5
Over dit rapport.....	6
Reikwijdte rapport.....	7
De uitkomsten in een notendop.....	8
Parels en oesters HVO-Querido.....	9
Parels .....	9
Oesters .....	11
Verdieping van het domein .....	13
Forensisch Vakmanschap .....	13
Ketensamenwerking .....	16
Cliëntperspectief .....	19
Risico en veiligheid .....	21
Thema: Hoe draagt de sector bij aan destigmatisering? .....	23
Zelfreview .....	23
Reviewdag.....	24
Bijlage 1. Terugblik (infographic).....	25
Bijlage 2. Het Kwaliteitsnetwerk BW/MO .....	26
Bijlage 3. Zelfreview .....	28

## Voorwoord

In 2021 is de Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang (BW/MO)-sector gestart met haar eigen kwaliteitsnetwerk. Een kwaliteitsnetwerk is een van oorsprong Engelse methode om de kwaliteit van zorg te verhogen en gaat uit van wederzijdse inspiratie en leren van elkaar. De kracht van het kwaliteitsnetwerk is dat deelnemers enthousiast worden van een kijkje bij een ander in de keuken en dit mee kunnen nemen naar hun eigen instelling. De toon is positief en de nadruk ligt op laagdrempelig contact, onderlinge verbinding, gezamenlijkheid en vertrouwelijkheid. Reviewteams gaan binnen de kwaliteitsnetwerken op zoek naar tops en tips die we 'parels en oesters' noemen. In 2013 hebben de fpa's de methodiek aangepast aan de Nederlandse forensische situatie. Hierna hebben De Borg-instellingen, Forensische Verslavingszorgorganisaties en de fpk's en fpc's dit voorbeeld gevolgd. En nu ook de BW/MO-sector!

Voor je ligt het instellingsrapport van de eerste cyclus. Dit rapport kon niet tot stand komen zonder de enthousiaste en bereidwillige medewerking van de gehele instelling, de mensen die betrokken zijn geweest bij het opstellen van de zelfreview en bij het ontvangen en informeren van het reviewteam. Zonder iemand tekort te doen willen wij speciaal de instellingscoördinator binnen de instelling, Marijn Bouwman, bedanken voor al het organisatiewerk om het bovenstaande mogelijk te maken. Het is als erg waardevol ervaren hoe open en transparant alle medewerkers en cliënten het gesprek met het reviewteam zijn aangegaan.

Wij wensen jullie veel leesplezier en hopen dat deze rapportage aanleiding geeft om trots te zijn op jullie instelling en om te werken aan de uitdagingen die het reviewteam aan jullie meegeeft.



## Hoe dit rapport te gebruiken

Iedere instelling is uniek en heeft eigen krachten en sterke punten. De instellingen hebben in ieder geval één ding met elkaar gemeen en dat is dat ze zich volledig inzetten voor de forensische doelgroep. De begeleiding van cliënten met een forensische zorgtitel kan soms erg complex zijn. Hoe ga je bijvoorbeeld om met herstelgericht werken enerzijds en de context van het gedwongen kader anderzijds? Juist daarom is het fijn om kennis, ervaringen en *best practices* te delen met professionals die werkzaam zijn in dezelfde sector.

Het kwaliteitsnetwerk is vooral bedoeld om te leren. Leren van elkaar en leren binnen de eigen instelling. Het leren binnen de instelling begint al bij de zelfreview: hoe zien wij onze instelling? Hoe kijken wij tegen bepaalde standaarden aan? Zien en doen we allemaal hetzelfde? Waar kunnen we trots op zijn en waar kunnen we ons verder in ontwikkelen?

Nadat een spiegel is voorgehouden tijdens de reviewdag ontvangt de instelling dit rapport waarvan het reviewteam hoopt dat het aanleiding geeft tot voortzetting van de interne dialoog. De keuzes voor het aanpakken van bepaalde zaken worden natuurlijk intern gemaakt: is dit iets wat we echt willen veranderen? Past het wel binnen onze visie? Wat doen we eigenlijk heel goed vergeleken met andere instellingen en vonden wij iets heel vanzelfsprekends?



Parels zijn een bron van positieve communicatie: zet eens op je intranet en LinkedIn waar je goed in bent, je collega's vinden het vast leuk om dat te horen! Misschien is zelfs de website wel een geëigende plek: wie wil nu niet lezen waar een instelling trots op is?

Maar parels zijn ook een bron van inspiratie voor andere instellingen. Vooral als die instellingen op dat gebied een oester hebben die ze willen kraken. Dit is een wederzijdse uitnodiging. Heb je een parel: help een ander dit idee over te nemen. Heb je een oester: vraag een ander om je te helpen bij het kraken daarvan met een methode die in de praktijk werkt! Zoek elkaar dus vooral op. Deel je parels en help de ander haar oesters te kraken.

## Over dit rapport

Dit rapport is opgesteld op basis van de ingevulde zelfreview en de reviewdag waarop er gesprekken zijn gevoerd met professionals van verschillende disciplines, cliënten en het management. De scores en toelichtingen op de zelfreview, ingevuld door de instelling zelf, vormden aanleiding voor de gesprekken tijdens de reviewdag. De instelling heeft in de zelfreview kunnen aangeven welke standaarden zij in ieder geval op de reviewdag aan bod wilden laten komen. De zelfreview is te vinden in de bijlage 3.

Het reviewteam bestond uit de volgende reviewers:

Naam:	Functie:	Instelling:
Monique van der Horst	Regioregisseur Ervaringsdeskundigheid/ Ervaringsdeskundige	IrisZorg
Roshni Brussaard	Gedragsdeskundige	Pameijer
Linde van de Put	Projectleider/Forensisch orthopedagoog	IrisZorg
Ruth Küpers	Teammanager	RIBW Overijssel
Het reviewteam is ondersteund door		
Tess ten Have	Projectcoördinator	Expertisecentrum Forensische Psychiatrie (EFP)

### Leeswijzer

Deze rapportage biedt een weergave van de gevonden parels en oesters tijdens de reviewdag op 7 juni 2022. In het volgende hoofdstuk worden de uitkomsten in een notendop weergegeven. Het daaropvolgende hoofdstuk beschrijft alle gevonden parels en oesters door het reviewteam. Vervolgens wordt per domein ingezoomd op de scores uit de zelfreview die aanleiding voor het gesprek vormden. In het laatste hoofdstuk wordt ingegaan op het thema dat deze cyclus centraal staat waarbij de antwoorden die gegeven zijn in de zelfreview en de uitkomsten van de reviewdag worden beschreven.



## Reikwijdte rapport

Datum zelfreview	11 mei 2022
Meegewerkt aan de zelfreview	Spaarnevleugels (Begeleiding en beschermd wonen), Martien Schaaperhuis (Begeleiding en beschermd wonen), De Vaart (Maatschappelijke opvang), BW Diemen (Begeleiding en beschermd wonen), Cliëntenraad (Begeleiding en beschermd wonen), Team Zuidoost, Fleerde (Maatschappelijke opvang), Team Zuidoost (Maatschappelijke opvang), Alexanderkade (Begeleiding en beschermd wonen), Beleid (Begeleiding en beschermd wonen)
Datum reviewdag	7 juni 2022
Contactpersoon (instellingscoördinator)	Marijn Bouwman
Disciplines in review	Persoonlijk begeleiders (12), Teammanager (1), Zorg coördinator (3), Cliënt (1), Adviseur (2), Ondersteunend begeleider (1), Stagiaire (1), Onbekend (3)
Gesproken tijdens de reviewdag	Beleidsadviseur Kwaliteit (1), Zorgcoördinator (3), Persoonlijk begeleider (4), Gedragsdeskundige (1), Cliënt (1), Teammanager (1)



## De uitkomsten in een notendop

Op dinsdag 7 juni is het reviewteam ontvangen in een voormalige kerk aan de Aalbersestraat in Amsterdam voor de reviewdag van HVO-Querido. Aan de Aalbersestraat zit één van de 24-uurs beschermd wonen locaties, onder andere voor forensische cliënten.

Na een algemene introductie over de instelling en een rondleiding door het pand sprak het reviewteam met medewerkers van de teams Aalbersestraat, Martien Schaaperhuis, Spaarnevleugels en Zuidoost (Fleerde en ambulante team). Al snel werd duidelijk hoe actief HVO-Querido bezig is met het professionaliseren van de forensische zorg binnen de instelling, bijvoorbeeld via de vakgroep forensische zorg en de werkgroepen binnen de teams. Ook is er gesproken over uiteenlopende onderwerpen als ervaringsdeskundigheid, het borgen van forensische kennis en het werken volgens de principes van een goed leefklimaat.

Na de lunch sprak het reviewteam met één van de cliënten van HVO-Querido. Hij vertelde een indrukwekkend verhaal over zijn traject richting een zelfstandig leven en hoe begeleiders van HVO-Querido daar een rol in hebben gespeeld. Voor hem heeft het verschil gemaakt dat een begeleider hem liet inzien dat hij zelf aan het roer stond van zijn leven en dat begeleiding er is om daarbij te ondersteunen. Toen hij zich dat realiseerde is er een knop omgegaan en heeft hij een zelfstandig leven in het vooruitzicht.

In het laatste gesprek van de dag spraken de reviewers met een teammanager, zorgcoördinatoren en een beleidsadviseur kwaliteit. Daar werd onder andere gesproken over de visie op forensische zorg: wat maakt het begeleiden van forensische cliënten anders dan cliënten met een andere indicatie? Het reviewteam bewondert hoe serieus en zorgvuldig HVO-Querido omgaat met dit soort vraagstukken en dat er eerst gedegen onderzoek gedaan wordt voordat een visie en beleid opgesteld wordt. Hoewel HVO-Querido zich van oudsher kenmerkt als een instelling die eerst doet en daarna pas nadenkt of iets haalbaar is, bijvoorbeeld het bijspringen toen er opvang voor vluchtelingen uit Oekraïne nodig was, heeft de instelling hier ook laten zien dat er weloverwogen keuzes worden gemaakt bij veranderingen en vernieuwingen.

Het reviewteam bedankt alle aanwezigen tijdens de reviewdag voor de openheid over het werken en wonen binnen HVO-Querido en wat daarbij goed gaat en waar de verbeteringen liggen. Bovenal was het een dag waarin er geleerd werd van elkaar en eenieder zijn referentiekader kon verbreden. Het reviewteam hoopt dat HVO-Querido trots is op de benoemde parels en aan de slag kan met de gevonden oesters.



De vier principes van een goed leefklimaat

## Parels en oesters HVO-Querido

Het kwaliteitsnetwerk gebruikt de beeldspraak van parels en oesters. Een parel is een kwaliteit van een instelling die een andere instelling wil hebben. Dit mag gevierd worden en hier kunnen andere instellingen van leren. Een oester is iets wat de instelling beter kan doen, een uitdaging om aan te werken. Een oester zit nog dicht, maar kan van een zandkorreltje een parel maken.

### Parels

Bij HVO-Querido is het reviewteam een aantal duidelijke parels tegengekomen, waarvan zij erg onder de indruk zijn.

#### Principes leefklimaat

Binnen een aantal locaties van HVO-Querido wordt er in aanvulling op de Krachtmethodiek ook gewerkt vanuit de principes van de leefklimaat benadering, onderzocht door Peer van der Helm. Uit het onderzoek van Peer van der Helm zijn vier principes gekomen: Sfeer, ondersteuning, groei en geen repressie. Deze vier principes zorgen voor een positief leefklimaat en bevorderen het herstel. Het gaat om het in contact zijn met de cliënt, de connectie op een gelijkwaardige manier maken en het positief bekrachtigen van gewenst gedrag. Er wordt geïnvesteerd in de samenwerkingsrelatie en het bespreekbaar maken van (ongewenst) gedrag. Cliënten zijn vaak gewend afgekeurd te worden op hun gedrag en sanctionering hiervan. Vanuit deze benadering wordt juist geen repressie ingezet, maar het gesprek aangegaan. Bespreken wat de cliënt nodig heeft om aan zijn doelen te blijven werken. Dit betekent niet dat er niet begrensd wordt, maar dit is dan een weloverwogen beslissing. Er wordt niet verstoep achter regels en straffen, maar het zet aan tot nadenken over hoe een cliënt zonder repressie verder geholpen kan worden. Binnen HVO-Querido wordt gezien dat dit zijn vruchten af begint te werpen. Cliënten gaan merken dat ze niet afgekeurd worden als ze een fout maken, maar dat ze een kans krijgen om ervan te leren. Het reviewteam ziet de leefklimaat benadering als een waardevolle aanvulling op de Krachtmethodiek en merkt dat deze benadering ook echt is doorgedrongen op de afdelingen waar het is geïmplementeerd. Ook in het gesprek met de cliënt kwam naar voren wat deze benadering voor hem heeft betekend in zijn herstel.

#### Bak van principes

HVO-Querido heeft vanuit de vakgroep Forensische zorg de bak van principes ontwikkeld. Dat is een tool om het werken met de Krachtmethodiek te stimuleren. Daarnaast is er sinds kort ook een variant hiervan ontwikkeld voor de forensische zorg. In de bak van principes zitten allerlei tools om met de materie van de Krachtmethodiek of forensische zorg aan de slag te gaan, zoals gesprekskaarten, doe-vragen, filmpjes die via een QR-code te zien zijn, stellingen en vragen. Het doel van de bak van principes is het prikkelen van kennis binnen de teams en zo deskundigheidsbevordering te stimuleren. Dilemma's kunnen bijvoorbeeld zo op een speelse manier besproken worden en de bak van principes kan ook ingezet worden bij intervisie. Het reviewteam vindt de bak van principes een mooie manier voor ontwikkeling in de teams en moedigt HVO-Querido aan om de tool in de gehele organisatie te implementeren.

#### Proces naar ontwikkeling

Binnen HVO-Querido wordt er serieus en weloverwogen gewerkt aan innovatie en ontwikkeling van de instelling. Het viel het reviewteam op hoe doordacht keuzes worden gemaakt. Er wordt eerst gedegen onderzocht voordat er veranderingen doorgevoerd worden of nieuw beleid wordt ontwikkeld. Zo heeft HVO-Querido onlangs de forensische doelgroep binnen de instelling onderzocht. Dat ging om vragen als: hoe zien de recidiverisico's eruit, wat is de verdeling laag, midden en hoog recidiverisico, waar is de doelgroep terug te vinden in de instelling en wat is de aard van de problematiek van deze mensen. Onderdeel van dit onderzoek is ook een interview met Petra Schaftenaar, een ervaren

professional binnen de forensische zorg. Dit gesprek ging onder andere over het RNR-model en hoe bijvoorbeeld cliënten met een laag recidiverisico beter niet bij hoog risico cliënten geplaatst kunnen worden. Op basis van dit onderzoek gaat nu bekeken worden of forensische cliënten meer geclusterd geplaatst gaan worden. Een ander voorbeeld is dat er nu onderzoek wordt gedaan naar de afwijzingen van forensische cliënten vanuit het Bureau Aanmelding en Plaatsing (BAP). Er wordt bijgehouden wat de redenen van afwijzing zijn, om te kijken of er eventueel gekeken moet worden naar het aanbod binnen HVO-Querido. Op deze manier kunnen gemaakte keuzes binnen de instelling goed onderbouwd worden.

### Vakgroep forensische zorg en beleidsadviseur forensische zorg

Om de forensische zorg goed in te bedden in de instelling kent HVO-Querido onder andere de vakgroep forensische zorg en een beleidsadviseur forensische zorg. De vakgroep forensische zorg bestaat uit een bevlogen groep medewerkers vanuit verschillende disciplines, onder andere begeleiding, beleidsmedewerkers en medewerkers opleiding en ontwikkeling. Het doel van de vakgroep is om kennis rondom de forensische zorg binnen te halen, te verspreiden en te borgen in de instelling. Er wordt meegedacht op beleidsniveau, maar de vakgroep gaat ook actief langs bij de locaties om te vertellen over de forensische zorg. De functie beleidsadviseur forensische zorg bewaakt dat de zorg die geboden wordt aan forensische cliënten blijft aansluiten bij de behoeften van de cliënt. Ook is de beleidsadviseur het aanspreekpunt rondom forensische zorg zowel intern voor medewerkers als extern voor ketenpartners. De beleidsadviseur heeft goed contact met de voorzieningen om zicht te houden op de punten waarop het wringt en waar het verbeterd kan worden. Het reviewteam ziet de waarde in van de vakgroep en de beleidsadviseur om de kwaliteit van de forensische zorg te borgen en de forensische zorg op de kaart te zetten. Daarnaast geeft het een signaal af dat de forensische zorg serieus genomen wordt binnen de instelling.



## Oesters

Naast deze mooie ontwikkelingen bij HVO-Querido, zou het reviewteam ook een aantal uitdagingen voor de instelling willen meegeven.

### **Vrijblijvendheid deskundigheidsbevordering**

Om de forensische kennis een stevigere plek te geven binnen de instelling, wil het reviewteam aanbevelen om duidelijkere kaders te stellen met betrekking tot scholing en deskundigheidsbevordering. Op dit moment wordt scholing omtrent de forensische zorg nog vrijblijvend aangeboden. Door meer kaders te stellen en de scholing een meer verplicht karakter te geven, ziet het reviewteam de kans om de forensische kennis beter te borgen binnen de instelling. Medewerkers die forensische cliënten begeleiden gaven tijdens de reviewdag ook aan baat te hebben bij minder vrijblijvende deskundigheidsbevordering omtrent forensische zorg. Een wens daarbij is om ook andere vormen van scholing te kunnen volgen dan e-learning, bijvoorbeeld fysieke trainingen of het klassikaal volgen van een e-learning om informatie beter te laten beklijven.

### **Leren van elkaar binnen HVO-Querido**

Het reviewteam ziet nog kansen om meer van elkaar te leren binnen de instelling zelf. HVO-Querido kent vele locaties en zij hebben de ruimte om beleid op bepaalde vlakken zelf in te vullen. Uit de eigen invulling van beleid zijn verschillende best practices op te halen waar andere teams van kunnen leren. Een voorbeeld hiervan is dat er op één locatie (Spaarnevleugels) de intake en het kennismakingsgesprek aan elkaar is gekoppeld om een goede verbinding te houden met Bureau Aanmelding en Plaatsing (BAP) en zo weloverwogen keuzes te maken over het al dan niet plaatsen van een cliënt. Een ander voorbeeld is dat er op één locatie (Martien Schaaperhuis) een aantal voorwaarden worden gesteld bij nieuwe instroom, zoals een compleet dossier en een startgesprek met alle betrokken ketenpartners op de dag van plaatsing, om een plaatsing door te laten gaan. Dit zijn voorbeelden van zaken die niet in de gehele instelling beleid zijn, maar wel helpend kunnen zijn op andere locaties. Het reviewteam doet daarom de aanbeveling om meer connectie te zoeken binnen HVO-Querido, op zoek te gaan naar best practices en zo van elkaar te leren. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door zorgcoördinatoren meer met elkaar in contact te brengen. Dit komt ten goede van de kwaliteit van zorg, zorgt dat kennis en instrumenten tot in volle potentie ingezet kunnen worden en voorkomt dat het wiel meerdere keren uitgevonden wordt.

### **Aanmeldings- en plaatsingsproces**

Het aanmeldings- en plaatsingsproces zou binnen HVO Querido nog strakker neergezet kunnen worden. Dat gaat zowel om meer eenduidigheid in samenwerking met de afdelingen als om de informatie die verstrekt dient te worden. Het zou waardevol zijn om te onderzoeken wat er nodig is om een adequate beslissing te nemen over de plaatsing van een cliënt en kaders te vormen over wat er minimaal aan informatie aanwezig dient te zijn. Zo wordt voorkomen dat beslissingen gemaakt worden op basis van een onvolledig dossier. Dit voorkomt zowel dat een plaatsing achteraf toch niet passend is of problemen oplevert in het traject, als het voorkomen van een afwijzing terwijl er wellicht wel een match is tussen de cliënt en HVO-Querido. Daarnaast heeft het reviewteam gezien dat verschillende afdelingen verschillend omgaan met aanmelding en plaatsing van een nieuwe cliënt en hoe daarin de samenwerking is met het BAP. Zo zijn er afdelingen die eigen beleid hebben gemaakt over wat er geregeld moet zijn wil een plaatsing doorgang kunnen vinden. Ook is er bijvoorbeeld een afdeling die de intake en het kennismakingsgesprek aan elkaar hebben gekoppeld. Het reviewteam doet de aanbeveling om hieromtrent de werkzame factoren te inventariseren en dit breder in de instelling te implementeren.

### **Ervaringsdeskundigheid**

HVO-Querido ziet de meerwaarde van het inzetten van ervaringsdeskundigheid (op forensisch gebied), maar er is nog ruimte om hierin te ontwikkelen. Zo zijn er wel ervaringsdeskundigen verbonden aan het Herstelbureau, maar worden zij niet als onderdeel van het team ingezet. Er zijn wel

zorgprofessionals met ervaringskennis in de teams, maar dit wordt niet als een aparte rol of functie ingezet, maar wordt gezien als een extra competentie van de medewerker. Tijdens de reviewdag kwam naar voren dat ervaringsdeskundigen in de teams die niet ook de functie van ondersteunend of persoonlijk begeleider hebben waardevol zouden zijn. Vaak zien ervaringsdeskundigen op een afdeling hele andere dingen dan begeleiders, kunnen zij het cliëntperspectief goed vertalen binnen het team en kunnen zij ook fungeren als een spiegel voor medewerkers op het gebied van stigmatisering. Ook ziet het reviewteam kansen om ervaringsdeskundigen te laten aansluiten bij intake of kennismakingsgesprekken of bijvoorbeeld bij intervisie.



## Verdieping van het domein

In dit hoofdstuk wordt per domein ingezoomd op de scores uit de zelfreview die aanleiding voor het gesprek vormden. De score is gebaseerd op de zelfreview en dus niet op de mening van het reviewteam. In de toelichting daarentegen wordt de mening van het reviewteam wel meegenomen.

### Forensisch Vakmanschap

**1. Er is een actueel scholingsbeleid met daarin specifieke aandacht voor medewerkers die werken met forensische cliënten. Ten behoeve van deskundigheidsbevordering wordt gebruik gemaakt van verschillende methoden, waaronder de modules van de forensische leerlijn die speciaal ontwikkeld zijn voor de BW/MO-sector.**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

HVO-Querido heeft een opleidingsplan gericht op de forensische zorg. Intern worden er trainingen aangeboden en de koppeling wordt gemaakt met de forensische leerlijn. In het scholingsbeleid wordt onderscheid gemaakt tussen beginnende werkers en ervaren werkers. Wat zowel tijdens de reviewdag als in de zelfreview naar voren kwam, is dat het vrijblijvende karakter van de scholing mag veranderen naar een meer verplicht karakter. Op die manier krijgen de medewerkers meer kaders mee welke scholing belangrijk is in het werk met forensische cliënten. Ook het reviewteam ziet hier kansen in en heeft het dan ook benoemd tot een oester.

Daarnaast is er een wens om naast het voornamelijk digitale aanbod ook scholing te volgen die in een fysieke vorm plaatsvindt of meer klassikaal gevolgd wordt. Juist de kracht van het samen volgen van scholing, daarover in gesprek gaan en het koppelen aan de dagelijkse praktijk maakt dat kennis uit scholing beklijft bij medewerkers. Ook is er een wens vanuit medewerkers om te leren via werkbezoeken aan klinische forensische zorginstellingen of penitentiaire inrichtingen (PI's). Zo krijgen begeleiders ook een beter beeld van de setting waar veel cliënten vandaan komen en gaan zij beter begrijpen welke rol bijvoorbeeld risicotaxatie heeft en waarom dat zo belangrijk is. Bovendien zou het fijn zijn als de forensische kennis als naslagwerk beter vindbaar is op een centrale plek.

Een uitdaging voor HVO-Querido is om de forensische kennis goed te borgen binnen de instelling. Forensische cliënten wonen gesprekkeld over de instelling, waardoor er ongeveer twintig verschillende teams forensische cliënten bedienen. Dat betekent dat er veel medewerkers kennis en expertise moeten bezitten rondom de forensische zorg en dat betreft een forse investering. Het is een uitdaging om die kennis op de juiste plek te krijgen en te behouden, zeker als sommige teams niet zo vaak forensische cliënten geplaatst krijgen. Nu ook gezien wordt dat de forensische doelgroep steeds complexer wordt, is het belangrijk om als instelling medewerkers voldoende toe te rusten met de juiste kennis. Mede door deze uitdaging is HVO-Querido aan het onderzoeken of forensische cliënten in de toekomst meer geclusterd kunnen gaan wonen.

**2. Er is een werkklimaat waarin professionals van elkaar leren en waarin ontwikkeling wordt gestimuleerd. Bijvoorbeeld door middel van feedback, casuïstiekbespreking, supervisie, intervisie, (team-)reflectie en werkbegeleiding.**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

Binnen HVO-Querido verschilt het per team hoe er omgegaan wordt met ontwikkeling en van elkaar leren. In samenwerking met de gedragsdeskundigen wordt er op een aantal afdelingen om de week of maandelijks casuïstiekbespreking gedaan. Vanuit de vakgroep forensische zorg wordt er eens per drie maanden casuïstiek aangeboden, ook in samenwerking met de gedragsdeskundige. Hier wordt nog wisselend gebruik van gemaakt. De casuïstiek die wordt aangeboden is vaak herkenbaar voor de deelnemers. Wat nog gemist wordt door de begeleiders van sommige afdelingen is supervisie en intervisie, zowel in het eigen team als organisatie breed met collega's die ook forensische zorg aan

bieden. Een aantal locaties bezig met het ontwikkelen en opstarten van intervisie. Hierbij kan de bak van principes worden gebruikt.

Een waardevolle stap in het beter borgen van kennis rondom de forensische zorg binnen HVO-Querido is het opstarten van de vakgroep forensische zorg. De vakgroep bestaat uit medewerkers vanuit verschillende disciplines, onder andere begeleiding, beleidsmedewerkers en medewerkers opleiding en ontwikkeling. De leden van de vakgroep zijn allen erg gepassioneerd en geïnteresseerd in het forensische aspect van het werken en zijn enthousiast om aan de slag te gaan op dit gebied. Het doel van de vakgroep is om kennis rondom de forensische zorg binnen te halen, te verspreiden en te borgen in de instelling. Ook zal de vakgroep gaan dienen als een vraagbaak voor casuïstiek. Ze denken op beleidsniveau mee.

Verder hebben verschillende teams een werkgroep forensische zorg in hun team opgezet. Een aantal collega's uit een team met interesse en affiniteit voor forensische zorg zijn lid om op teamniveau de forensische kennis te borgen. Deze collega's volgen verdiepende trainingen, zoals ERM vroegsignalering, maar ook verdiepende e-learning. Het is het streven dat deze collega's dan ook zoveel mogelijk de forensische cliënten begeleiden op de locatie.

Een andere manier waarmee de kennis van medewerkers wordt geprikkeld en gestimuleerd is de bak van principes (zie Parels en Oesters HVO-Querido). Onlangs is daar ook een variant over de forensische zorg van ontwikkeld. De bak van principes biedt verschillende tools en manieren om met de materie aan de slag te gaan als team. Het is nog wisselend per team hoeveel de bak van principes wordt gebruikt, maar het reviewteam ziet de potentie van de tool om deskundigheidsbevordering te stimuleren.

**3. Begeleiders zijn vasthoudend in het opbouwen van een effectieve samenwerkingsrelatie met een cliënt die een maatregel of vorm van begeleiding moet accepteren en zij hebben een basishouding die is gebaseerd op respect, vertrouwen, eerlijkheid, openheid en optimisme.**

Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)	
---	--

Tijdens de reviewdag kwam duidelijk naar voren dat begeleiding het belang in ziet van een goede samenwerkingsrelatie met de cliënt voor een succesvol begeleidingstraject. Zonder connectie kan een begeleider weinig bereiken met de cliënt. Vanaf het eerste moment dat een cliënt bij HVO-Querido komt wonen wordt er veel geïnvesteerd in contactmomenten. De ervaring leert dat veel contactmomenten in het begin van het traject lonend is voor de rest van het traject.

De aandacht voor contact met de cliënt sluit ook erg aan bij de principes van het leefklimaat van Peer van der Helm. Deze principes (sfeer, ondersteuning, groei en geen repressie) vullen de Krachtmethodiek aan. De praktische uitvoering van de principes gaat voor een groot deel om het in contact zijn met de cliënt, de connectie op een gelijkwaardige manier maken en het positief bekrachtigen van gewenst gedrag. Er wordt geïnvesteerd in de samenwerkingsrelatie en het bespreekbaar maken van (ongewenst) gedrag. Er wordt niet teruggevallen op repressie om een cliënt in beweging te krijgen, maar dit wordt bewerkstelligd door het contact aan te gaan met de cliënt. Zie voor verdere toelichting Parels en Oester HVO-Querido.

Wat lastig kan zijn in het opbouwen en behouden van een effectieve samenwerkingsrelatie, is de rol die begeleiding heeft in het terugdringen van recidive en de signalerende rol richting de toezichthouder en behandelaar bij de begeleiding van forensische cliënten. Hoewel het toezien op de naleving van de bijzondere voorwaarden bij de toezichthouder is belegd en de toezichthouder uiteindelijk consequenties kan verbinden aan het niet naleven van de bijzondere voorwaarden, zijn begeleiders wel de ogen en oren voor de toezichthouder. Het is van belang om als begeleider transparant te zijn richting de cliënt dat bepaalde signalen doorgegeven moeten worden aan de reclassering. Om dit vanaf het begin van het traject duidelijk te maken, worden deze taken en

verantwoordelijkheden vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst tussen cliënt, begeleider en toezichthouder van de reclassering.

Uit de zelfreview komt nog een belangrijk punt, namelijk dat niet alle collega's het prettig vinden om cliënten in de voorziening te hebben met een forensische titel. Op de ene afdeling is hier met elkaar over gesproken en heeft men respect voor elkaars standpunt, op andere afdelingen levert dit spanningen op. Wat hierbij belangrijk is, is dat wantrouwen soms voortkomt uit onwetendheid en onvoldoende kennis hebben over de forensische cliënt. Het risico hiervan is dat er bij de plaatsing van een forensische cliënt gehandeld wordt vanuit repressie. Ook wordt benoemd dat het soms lastig wordt ervaren om cliënten aan te spreken op hun verantwoordelijkheden.

**4. Begeleiders zijn zich bewust van de spagaat van het krachtgericht werken met forensische cliënten binnen de BW/MO en komen zoveel mogelijk tegemoet aan de zelfbeschikking van de cliënt.**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

Het hierboven beschreven positieve leefklimaat kan meerdere keren per dag zorgen voor een spagaat. De omgang met ongewenst gedrag zonder repressie in te zetten, vraagt veel van een begeleider om in gesprek te blijven met de cliënt. Je wilt ook voorspelbaar zijn voor cliënten, bijvoorbeeld hoe je omgaat met een terugval. Eerst de connectie, dan de correctie. Bij het team Spaarnevleugels leren ze nu meer om te gaan met deze dilemma's door meer met elkaar in gesprek te gaan in plaats van twee meningen naast elkaar te hebben. Dan ga je namelijk ergens op uitkomen. Om dat te stimuleren wordt er nu intervisie in kleine groepjes opgestart. Er wordt gemerkt dat het team nu na 1,5 jaar toe is aan verdieping om die spagaat ook juist te gaan gebruiken in het werk. Dit is nog in ontwikkeling.

Ook de Krachtmethodiek levert een spagaat op met het zoveel mogelijk eigen regie geven aan de cliënt. Regie is één van de kernwaarden van HVO-Querido. Het blijft schipperen voor begeleiders om enerzijds zoveel mogelijk eigen regie bij de cliënt te laten en anderzijds te signaleren van en acteren op het schenden van voorwaarden. Een balans is niet altijd makkelijk te vinden. Medewerkers geven aan dat ze hier graag meer training, intervisie en eventueel supervisie voor willen krijgen.

Aan de voorkant wordt geprobeerd de spagaat te ondervangen door goede afspraken bij het begin van het traject te maken met de reclassering, wie doet wat en wat kan je van elkaar verwachten. Toch is het lastig om dingen goed te scheiden. Als er iets in het gesprek met reclassering gebeurt, heeft dat zijn uitwerking op de woonplek en daar moet begeleiding dan wel iets mee. Er wordt geprobeerd te kijken naar de triggers van het gedrag dat maakt dat de voorwaarden worden geschonden en hoe het in het vervolg voorkomen kan worden. Hier zal HVO-Querido zo veel mogelijk blijft kijken naar mogelijkheden waarbij de risico's voor bewoner zelf, medebewoners en medewerkers altijd zorgvuldig worden afgewogen.

**5. Begeleiders zijn zich bewust van eigen (voor)oordelen en benaderen de cliënt binnen de context van de hulpverlener-cliëntrelatie altijd als mens.**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

HVO-Querido benadert de mens vanuit een holistisch mensbeeld. Dat wil zeggen dat fysieke, mentale en sociale gezondheid met elkaar verbonden zijn en één geheel vormen. Begeleiders dienen hier een open houding in te hebben. Dit gaat vaak erg goed, maar als het gaat om een cliënt met een zeden verleden wringt het soms toch. Wel geeft men aan dat ze zich bewust zijn van vooroordelen, stigma's en onwetendheid. Om die bewustwording blijvend onder de aandacht te houden zouden ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden om bejegening te spiegelen en medewerkers bewust te maken van hoe zoiets overkomt op een cliënt.

**6. De instelling heeft een visie en beleid over hoe geschoolde ervaringsdeskundigen ingezet worden binnen de forensische zorg. Wanneer ervaringsdeskundigen worden ingezet zijn zij onderdeel van het (multidisciplinair) begeleidingsteam.**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

Binnen HVO-Querido verenigen de ervaringsdeskundigen in de instelling zich binnen het Herstelbureau. Het Herstelbureau organiseert herstel ondersteunende bijeenkomsten en activiteiten waaraan cliënten kunnen deelnemen. Zie voor meer toelichting over het herstelbureau Thema Destigmatisering. Vanuit het Herstelbureau kunnen ervaringsdeskundigen op afroep ingeschakeld worden door begeleiders, bijvoorbeeld om te sparren of in gesprek te gaan met een cliënt. In de praktijk is het nog wisselend hoe goed er gebruik gemaakt wordt van het Herstelbureau, dat verschilt per begeleider. De aansluiting tussen het herstelbureau en de teams zou nog beter kunnen. Soms wordt gemerkt dat het aanbod niet helemaal aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënten op dit gebied.

Binnen HVO-Querido is ervaringsdeskundige geen functie an sich, maar ervaringsdeskundigheid wordt gezien als een competentie van een medewerker. Medewerkers met ervaringskennis werken dus altijd in een functie als persoonlijk begeleider of ondersteunend begeleider en maken dus per definitie deel uit van het team. Een deel van deze medewerkers is ook specifiek geschoold in ervaringsdeskundigheid, maar dus ook in het begeleidingsvak. In principe hebben deze medewerkers dus dezelfde taken als andere begeleiders, maar ze kunnen soms wel benaderd worden bij een casus als dat wenselijk is. Ook sluiten deze medewerkers soms aan bij intakegesprekken. De ambitie is om nog meer medewerkers met (forensische) ervaringsdeskundigheid te werven.

HVO-Querido ziet de waarde in van het verbinden van ervaringsdeskundigen aan een team, dat is een wens voor de toekomst. Dat zou ook kunnen bijdragen aan meer bewustzijn rondom vooroordelen en stigma, zoals bij de vorige standaard is beschreven. Er wordt ook wel gemerkt dat werving van ervaringsdeskundigen lastig is, omdat iemand ver genoeg in zijn of haar herstel moet zitten om een faalervaring te voorkomen. Daarnaast is de afstand-nabijheid in zo'n functie ook een belangrijke balans die iemand gevonden moet hebben.

Verder is HVO-Querido verbonden aan de Howie de Harp opleiding, een vestiging daarvan zit ook gevestigd in de kelder van het gebouw aan de Aalbersestraat.

Het reviewteam ziet op het gebied van de inzet van ervaringsdeskundigen nog kansen voor verbetering en heeft dit benoemd tot een oester.

### **Ketensamenwerking**

**1. Met verwijzers wordt actief gepoogd om samenwerkingsafspraken te maken over welke informatie nodig is om voorafgaand aan de plaatsing een goede inschatting te maken of er sprake is van een match en waar de begeleiding op in moet zetten.**

**Score zelfreview: Voldoet deels (3)**

HVO-Querido kent een centrale intake via het Bureau Aanmelding en Plaatsing (BAP), waarbij er ook vier medewerkers gespecialiseerd zijn in de intake van forensische cliënten. Bij het BAP komen de aanmeldingen binnen, waarna zoveel mogelijk informatie verzameld wordt om zo een passende locatie te vinden. Als er een locatie op het oog is dan gaat de locatie kennismaken met de cliënt. De locatie kan aan de hand van de informatie en het gesprek met de cliënt een onderbouwde keuze maken of een cliënt geplaatst wordt. Cliënten worden alleen geplaatst als gedacht wordt dat iemand daadwerkelijk een kans heeft op een geslaagd traject. Als ingeschat wordt dat iemand niet passend is binnen de instelling of het aanbod niet passend is voor de cliënt, wordt er niet geplaatst.

Onlangs heeft HVO-Querido meegewerkt aan de landelijke tool samenwerkingsafspraken. Deze tool is gelanceerd in januari 2022 en vervangt de driepartijenovereenkomst. Het doel van de vernieuwde tool is het maken van afspraken tussen de cliënt, toezichthouder en de begeleider. In het document wordt per leefgebied beschreven welke afspraken er gemaakt zijn en worden risico- of beschermende factoren inzichtelijk. Ondanks deze nieuwe tool wordt in de praktijk gemerkt dat er nog vaak informatie ontbreekt of verouderd is en worden afspraken over delen van informatie niet nagekomen. Ook is het lastig als een cliënt zelf geen toestemming geeft dat er informatie uitgewisseld mag worden. Dan is het erg lastig om een cliënt op een passende plek te plaatsen. Het risico daarvan is dat een begeleidingstraject dan stukloopt en iemand uitgeplaatst wordt. Dat wil je ten alle tijden voorkomen, omdat dat voor de cliënt een faalervaring is. Begeleiders gaven aan dat het soms hartverscheurend is als gezien wordt dat je een cliënt niet kan bieden wat hij of zij nodig heeft.

Binnen het team Martien Schaaperhuis is er eigen beleid gemaakt rondom het plaatsen van cliënten. Er moeten namelijk een aantal zaken geregeld zijn als voorwaarde van plaatsing. Dat gaat om een identiteitskaart, financiën op orde, zorgverzekering, behandelaar is gekoppeld en eventuele medicatie is opgestart. Daarnaast moeten alle betrokken partijen zoals reclassering en behandelaar aanwezig zijn op de dag van plaatsing. Soms is er een wachtlijst bij de reclassering en dan wordt afgesproken dat een behandelaar zolang nog verantwoordelijk blijft totdat er een toezichthouder is gekoppeld. Zonder deze voorwaarden gaat de plaatsing niet door. Deze harde eisen hebben in het begin wel wat hobbels opgeleverd, maar nu loopt het goed. Er wordt gemerkt dat zonder deze basis er vanaf het begin achter de feiten aangelopen wordt en een cliënt zwemmende is, wat niet ten goede komt aan het traject en voor veel onduidelijkheid bij de cliënt zorgt. Bij het team Spaarnevleugels hebben ze de intake gekoppeld aan het kennismakingsgesprek om zo de lijntjes met het BAP korter te houden, waardoor het BAP nog beter kan inschatten welke cliënten passend zijn op de locatie. Ook wordt hierdoor het proces meer gestroomlijnd.

Het reviewteam heeft het aanmeldings- en plaatsingsproces benoemd tot een oester. Zij zien nog kansen om dit proces sterker neer te zetten door beter om te gaan met het ontbreken van informatie, maar ook door meer te leren van de werkzame elementen die in de instelling te vinden zijn. Zoals hiervoor beschreven gaan verschillende locaties verschillend om met plaatsingen en daarin zou er binnen HVO-Querido meer van elkaar geleerd kunnen worden. Zie voor verdere toelichting Parels en Oesters HVO-Querido.

## **2. Er is tijdens de aanmeldingsfase specifiek aandacht voor het zo goed mogelijk ondersteunen van de cliënt bij de overgang van PI/kliniek naar de BW/MO instelling.**

### **Score zelfreview: Voldoet niet tot voldoet deels (2)**

Binnen HVO-Querido wordt gemerkt dat de overgang van de detentie of de kliniek naar de BW niet altijd goed verloopt. Dat kan door verschillende factoren veroorzaakt worden. Vaak is er weinig tijd om overdracht tussen twee instellingen te laten plaatsvinden, contacten verlopen niet soepel, de rol van de reclassering is niet altijd duidelijk of de reclassering komt door wachtlijsten pas later in beeld. Ook hier speelt het gebrek aan informatie een rol. Maar ook praktische zaken zijn soms niet geregeld zoals financiën, waardoor een cliënt de eerste week soms geen inkomen heeft. Om deze problemen te omzeilen heeft bijvoorbeeld het team van het Martien Schaaperhuis zijn eigen beleid voor plaatsing gemaakt, zoals beschreven bij de vorige standaard. Op die manier ziet de cliënt ook gelijk alle nieuwe gezichten. Bij een andere afdeling loopt er nu een pilot waarbij begeleiders al de kliniek in gaan in de periode voor de plaatsing, dit betreffen vaak cliënten met een tbs-maatregel. Als iemand een tbs-maatregel heeft wordt gemerkt dat een soepele overgang beter geregeld kan worden en is het contact vaak beter.

Een ander voorbeeld waarmee de overgang voor cliënten zo soepel mogelijk wordt gemaakt is door het aanbieden van een weekschema in de eerste periode. Cliënten die uit een gesloten setting komen zijn vaak erg gewend geraakt aan de structuur van detentie of de kliniek en op deze manier kan de

structuur vanuit de instelling afgebouwd worden naar eigen regie in een dagstructuur. Op een andere afdeling merken ze ook dat cliënten gebaat zijn bij het bieden van structuur, daar wordt een structuur groep opgezet voor cliënten die behoefte hebben aan meer structuur vanuit de instelling.

**3. Binnen 4 weken na aanvang van het begeleidingstraject vindt met elke cliënt, diens begeleider en toezichthouder een startgesprek plaats. In dit gesprek is aandacht voor de doelen die de cliënt nastreeft, wordt uitleg gegeven over de rolverdeling en worden samenwerkingsafspraken gemaakt om het herstel van de cliënt te bevorderen.**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

Op verschillende locaties, zoals ook bij de locatie Martien Schaaperhuis, is er al op dag één van plaatsing een zogeheten uitvoerdersoverleg waarbij reclassering, behandelaar en eventueel andere ketenpartners aanwezig zijn om verantwoordelijkheden af te stemmen en afspraken te maken. Ook wordt daar de samenwerkingstool ingevuld. Dit uitvoerdersoverleg vindt vervolgens iedere zes weken plaats, hier worden ook de afspraken geëvalueerd.

Gedurende het traject is het wisselend hoe de contacten met de reclassering zijn. Dit kan verschillen per toezichthouder hoe betrokken en bereikbaar ze zijn, maar ook hoeveel actie er volgt als een begeleider iets meldt bij de reclassering. Ook wordt gemerkt dat de begeleiders niet altijd een terugkoppeling krijgen van afspraken die gemaakt worden tussen de reclassering en de cliënt. Daar ligt nog wel een wens om de lijnen korter te maken en meer samen op te trekken voor de cliënt. Duidelijke afspraken in het begin van het traject zijn vaak wel een belangrijke factor om dat contact goed te houden.

**4. De instelling spant zich in om de kans op een succesvolle re-integratie en veilige terugkeer in de maatschappij te verhogen door actief contact te zoeken met ketenpartners, woningbouwverenigingen, werkgevers en dagbestedingsorganisaties om de kans op een passende vervolgplek, zelfstandige woning en werk/dagbesteding na afloop van het verblijf in de BW zo groot mogelijk te maken.**

**Score zelfreview: Voldoet (5)**

HVO-Querido investeert veel in de succesvolle uitstroom van cliënten. Dit kan zijn naar een zelfstandige woning of doorstroom naar een andere passende voorziening. Binnen de gemeente Amsterdam zijn er tien werkafspraken gemaakt met woningcorporaties, zorgaanbieders, de gemeente, vertegenwoordigers van cliënten en huurders: Afgestemd aanbod van wonen en zorg, Zorgbegeleiding op maat, Passend wonen met intermediaire verhuur, Wonen en goed huurderschap, Vroegsignalering en preventie, Voorkomen van en omgaan met overlast, Ondersteuning bij financieel beheer, Omklappen naar 'huurcontract op eigen naam', Zorg en ondersteuning na omklap en Respect voor de privacy van de cliënt. Buiten Amsterdam maakt HVO-Querido gebruik van de reguliere urgentieregeling. Het lukt dan soms om een cliënt binnen negen maanden uit te laten stromen via de urgentieregeling.

In de praktijk betekent het dat cliënten via de werkafspraken gemakkelijker aan een woning kunnen komen, zoals via het omklap systeem waarbij de woning de eerste twee jaar nog op naam van de instelling blijft staan, maar het aanbod hiervan blijft schaars. Soms lukt het om een cliënt uit te laten stromen naar een gemengd wonen complex, waarbij hulpbehoevende mensen gemengd wonen met reguliere huurders. Dit werkt erg goed, omdat de reguliere huurders zelf de keuze maken om zo te gaan wonen en vaak affiniteit hebben met de doelgroep.

De krappe woningmarkt is een groot struikelblok. Als een cliënt klaar is voor een volgende stap naar een zelfstandige woning, is het teleurstellend voor een cliënt als die stap niet gezet kan worden door te weinig aanbod van woningen. Ook is het lastig dat er beperkte doorstroom plekken zijn indien een zelfstandige woning nog niet passend is, maar de huidige locatie van HVO-Querido ook niet past bij de behoeften van de cliënt. Dat is zowel voor de cliënt als voor de dynamiek op een locatie nadelig.

Verder wordt er aan de voorkant al heel duidelijk gemaakt dat cliënten die geen regiobinding hebben met Amsterdam ook niet kunnen uitstromen binnen de regio.

Binnen verschillende afdelingen wordt er gewerkt met de doorstroomgids. Via deze methode wordt er met de cliënt gewerkt aan een traject naar een eigen huis, ook in samenwerking met behandelaren. Via de doorstroomgids wordt met cliënten gewerkt aan een steeds zelfstandiger leven waarbij hulpverlening wordt afgebouwd. Het is wel belangrijk dat een cliënt echt klaar voor de volgende stap is. Je wilt voorkomen dat een cliënt een faalervaring opdoet, maar er wordt ook een verantwoordelijkheid gevoeld richting de stad. Tijdens de reviewdag werd mooi benoemd: 'We hanteren het criterium: het kan de buurman van je vader worden'. Er moet vertrouwen zijn dat iemand loskomt van hulpverlening.

Met betrekking tot werk en dagbesteding speelt de afdeling Werk & Participatie een grote rol in het onderhouden van interne en externe dagbesteding en zij hebben hier een groot netwerk voor. Zo zijn er diverse onderaannemers gecontracteerd die dagbesteding bieden. Ook zijn er afdelingen die gebruikmaken van externe IPS-coaches voor cliënten waar betaald werk haalbaar lijkt.

#### **5. Met ketenpartners wordt pro-actief samengewerkt om de continuïteit van zorg voor cliënten die, in aansluiting op de strafrechtelijke titel, reguliere zorg nodig hebben te waarborgen.**

**Score zelfreview: Voldoet deels (3)**

Deze standaard is niet expliciet besproken tijdens de reviewdag. In de zelfreview staat benoemd dat het verschilt per casus, begeleider en toezichthouder hoe soepel het borgen van continuïteit van zorg gaat. Als contacten stroef verlopen, is het lastig om op tijd op- en af te schalen en elkaar aan te spreken op verantwoordelijkheden.

### **Cliëntperspectief**

#### **1. Gedurende het begeleidingstraject wordt de cliënt periodiek gevraagd naar zijn tevredenheid en wordt feedback gevraagd over diens verblijf in de instelling. De input van cliënten wordt intern besproken en de uitkomsten worden teruggekoppeld aan de cliënt(en).**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

Deze standaard is niet expliciet besproken tijdens de reviewdag. In de zelfreview staat beschreven dat er overkoepelend jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek wordt gehouden. HVO-Querido gebruikt deze uitkomsten om, samen met de cliëntenraad, de kwaliteit van zorg te verbeteren, zowel instelling breed als per locatie en team. Daarnaast halen de afdelingen zelf ook op diverse manieren feedback op. Zo sluiten de teammanager en zorgcoördinator aan bij de bewonersvergadering. Daarnaast wordt er minimaal eens per jaar een leef- en werkklimaat onderzoek uitgevoerd, waarbij de cliënten bevraagd worden naar de mate waarin er wordt gewerkt conform de pijlers van het leefklimaat. Wat ook in de zelfreview naar voren komt, is dat er niet overal aandacht voor het vragen naar tevredenheid van cliënten is. Soms wordt er niks gevraagd aan cliënten of zijn begeleiders niet op de hoogte van de mogelijkheden.

#### **2. De cliënt heeft, binnen de context van het juridisch kader en zijn/haar eigen mogelijkheden, de regie bij het opstellen, bespreken en evalueren van het individuele begeleidingstraject.**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

Eigen regie voor de cliënt staat hoog in het vaandel bij HVO-Querido. Vanuit de Krachtmethodiek wordt er geprobeerd een cultuur te creëren waarin samenwerking, transparantie en maatwerk de sleutelwoorden zijn. Ook heeft eigen regie te maken met motivatie van de cliënt. Als alles voor hem of haar wordt bepaald, dan is er vaak weinig motivatie om in beweging te komen. Begeleiders staan erg open voor eigen initiatief en het inzetten van talenten van de cliënt. Hier worden mogelijkheden voor gecreëerd. Als cliënten bijvoorbeeld willen sporten, dan wordt er een voetbaltoernooi georganiseerd. Ook als begeleider en cliënt niet op één lijn liggen, dan wordt er toch altijd

geprobeerd ergens in het midden uit te komen in samenspraak met de ketenpartners. Er is dan natuurlijk altijd wat autonomie ontnomen, maar er is zeker veel ruimte voor cliënten. Begeleiders willen cliënten altijd een kans bieden en hen daarbij ondersteunen. Begeleiders zeggen niet snel nee, maar gaan samen met de cliënt aan de slag om iets voor elkaar te krijgen.

Tijdens de reviewdag vertelde een cliënt dat voor hem het verschil heeft gemaakt dat zijn begeleider hem erg gelijkwaardig bejegend en de regie echt bij hem legde. Die begeleider maakte duidelijk dat de keuze en de motivatie echt bij hem lag om iets met zijn doelen te gaan doen. Door die bejegening is bij hem het kwartje gevallen dat hij echt zelf wat moet gaan ondernemen om verder te komen in het leven. Hij kreeg echt het gevoel dat het om hem ging en niet dat de begeleider maar gewoon de gesprekken voerde omdat het moest. Hiermee kreeg hij ook echt het gevoel dat er met hem gepraat werd en niet over hem. Die gelijkwaardige bejegening zou hij graag bij alle begeleiders zien, aangezien hij ook wel minder goede ervaringen heeft gehad bij HVO-Querido.

### **3. De cliënt ervaart zinvolle daginvulling, ritme en structuur. Dagbesteding is gericht op het vergroten van vaardigheden en het bevorderen van maatschappelijke participatie.**

#### **Score zelfreview: Voldoet deels (3)**

HVO-Querido ziet dagbesteding of werk als een belangrijke pijler in het herstel van cliënten. Dit onderwerp komt vaak aan bod tijdens de intake en in begeleidingsgesprekken. Als er bij de intake blijkt dat de cliënt nog geen dagbesteding heeft, pakken de afdelingen het op in samenwerking met de toezichthouder. Binnen HVO-Querido is er een afdeling Werk & Participatie waar gebruik van gemaakt kan worden. Deze afdeling biedt interne dagbesteding, maar er zijn ook contacten buiten de instelling met betrekking tot dagbesteding. Een aantal afdelingen werken samen met een externe jobcoach of een IPS-coach van Roads. Deze worden in het begin van het traject betrokken als het bij een cliënt haalbaar lijkt om betaald werk te gaan doen. Soms geven cliënten aan geen dagbesteding te willen doen, vanwege het slechte betalen. Cliënten willen direct een goed betaalde baan en zien niet de weg daarnaartoe. Ook heerst er in de maatschappij stigma over het aannemen van iemand met een detentieverleden. Er zijn wel wat projecten echter is het ook belangrijk dat de cliënt zich daar prettig voelt.

### **4. Samen met de cliënt wordt diens netwerk in kaart gebracht en wordt geïnventariseerd wie mogelijk een rol kan spelen in de ondersteuning van het herstel van de cliënt. Tijdens het begeleidingstraject wordt gewerkt aan het herstellen of opbouwen van een steunend sociaal netwerk.**

#### **Score zelfreview: Voldoet deels (3)**

Deze standaard is niet expliciet besproken tijdens de reviewdag. Uit de zelfreview blijkt dat HVO-Querido een familie- en naastenbeleid heeft waar ingezet wordt op het betrekken van naasten. Dat gaat zowel om familie als vrienden, mensen van HVO-Querido, burens, et cetera. Vanaf het eerste contact met de cliënt gaan begeleiders op zoek naar iedereen die een bijdrage kan leveren aan het herstel en welzijn. Daarnaast legt de begeleider contact om hen te informeren over en te betrekken bij de begeleiding. Er wordt teruggegeven door de begeleiders dat dit valt of staat met de cliënt zijn of haar wens hierin. Het is aan de cliënt om toestemming te geven aan de begeleiders of zij contact mogen opnemen en dit ook te blijven doen in tijden dat het minder goed gaat. Wat als lastig wordt gezien, is dat er soms sprake is van een ongezond netwerk, wat elkaar nodig heeft maar elkaar ook naar beneden trekt. Het kan dan zijn dat het contact zo vertroebeld is door het verleden dat het niet haalbaar is contact te herstellen, wat ook een teleurstelling oplevert als de wens er vanuit de cliënt wel is. Familie en naasten die betrokken zijn komen soms langs voor een kop koffie, zijn betrokken bij de begeleiding en maken onderdeel uit van het begeleidingsplan als de cliënt het wil.

### **5. Tijdens de begeleiding wordt uitgegaan van de eigen kracht van cliënten en de hulpbronnen in hun omgeving. Dit wordt geïntegreerd in het begeleidingsplan samen met de persoonlijke wensen en ambities van de cliënt.**

#### Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)

De krachten van cliënten en de hulpbronnen in hun omgeving is een belangrijk uitgangspunt in de begeleiding vanuit de Krachtmethodiek. Begeleiders staan erg open voor eigen initiatieven en het inzetten en ontdekken van talenten. Hiervoor wordt ook veel mogelijkheid geboden. Als cliënten bijvoorbeeld graag sporten, dan wordt er een voetbaltoernooi georganiseerd. Ook zijn er via het herstelbureau mogelijkheden om krachten en talenten te ontdekken of ontwikkelen. Ook in het doel om cliënten zo zelfredzaam mogelijk te maken, is het erg belangrijk om krachten en hulpbronnen in te zetten. Het is wel lastig als cliënten zich niet meewerkend opstellen of weinig hulpbronnen en netwerk om zich heen hebben. Herstel hierin is niet altijd mogelijk, maar ook werd aangegeven dat dit niet altijd goed wordt onderzocht. Binnen HVO-Querido is er ruimte om diverse instrumentarium in te zetten, zo gebruikt niet ieder team hetzelfde begeleidingsplan.

#### Risico en veiligheid

**1. Er vindt periodiek overleg plaats tussen begeleider, toezichthouder en (indien van toepassing) de betrokken ambulante behandelaar. Tijdens dit overleg is aandacht voor risico- en beschermende factoren en waar nodig worden deze geborgd in het signalerings- en/of begeleidingsplan van de cliënt.**

#### Score zelfreview: Voldoet deels (3)

Zoals al eerder benoemd, wordt er bij sommige afdelingen iedere zes weken een uitvoerdersoverleg gehouden met de betrokken ketenpartners. Over het algemeen lopen de contacten met de toezichthouder en de ambulante behandelaars goed en vindt er ook buiten het uitvoerdersoverleg regelmatig overleg plaats. De samenwerkingstool, waarin ook risico's worden gesignaleerd, biedt praktische handvatten om het gesprek aan te gaan met elkaar. Wat uit de zelfreview naar voren komt is dat de bespreking ervan soepeler kan, zeker als documentatie bij de plaatsing schaars is. Deze informatie is cruciaal voor begeleiders en maakt het ook makkelijker om het gesprek aan te gaan over risico's, dit goed op te nemen in een begeleidingsplan en de begeleiding hierop aan te passen. In veel gevallen is de toezichthouder betrokken bij de evaluatie van het begeleidingsplan, maar dit is geen vaste afspraak.

**2. Begeleiders zijn in staat om binnen de methodiek van herstel- en krachtgericht werken risico's te signaleren en gaan daarover het gesprek met de cliënt aan. Zij maken onderwerpen als risico's, delict en recidive met de cliënt bespreekbaar.**

#### Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)

Vanuit de principes van een goed leefklimaat is het erg belangrijk om risico's te bespreken met cliënten in plaats van repressie in te zetten. Als de nachtdienst bijvoorbeeld ziet dat een cliënt 's nachts veel afwezig is, dan wordt dit een onderwerp van gesprek met de cliënt als dit een (mogelijk) risico is voor terugval in oude patronen of contact met de verkeerde vrienden. Het scherp zijn op risico's die vanuit tools als risicotaxatie naar voren komen maakt het begeleiden van forensische cliënten anders dan cliënten met een andere titel. Er zijn korte lijnen met ketenpartners en alarmbellen gaan sneller rinkelen dan bij andere cliënten. Het voordeel daarvan is dat er sneller doorgepakt kan worden met forensische cliënten als het de verkeerde kant op gaat.

In de zelfreview staat beschreven dat ambulante teams verplicht werken met ERM Vroegsignalering. Voor de residentiele afdelingen is dit niet verplicht en wordt er gebruik gemaakt van risico-inventarisatie. Er is één afdeling die actief gebruik maakt van ERM Vroegsignalering voor hun forensische cliënten. Dit wordt als waardevol ervaren, al wordt er ook aangegeven dat er nog wel wat mist. De algemene ervaring is dat begeleiders het ingewikkeld, moeilijk en spannend vinden om het gesprek aan te gaan over risico's. Begeleiders geven aan dat het wel gebeurt, maar dat hier lef voor nodig is. Het bespreken van risico's is soms ingewikkeld omdat medewerkers het gevoel hebben dat het een goede werkrelatie in de weg kan staan. Soms wordt de Krachtmethodiek voor de begeleiding van forensische cliënten als te soft ervaren en teveel gericht op positief gedrag en ontwikkeling.

**3. De veiligheidsprotocollen worden adequaat toegepast door de professionals en de instelling stimuleert het bespreken en leren van incidenten, calamiteiten en bijzondere voorvallen.**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

Vanuit de teams is er veel aandacht voor veiligheid (in brede zin). HVO-Querido heeft een systeem waarin incidenten gemeld worden. Meldingen worden altijd besproken in het team. Veel collega's zijn getraind in BHV en hebben trainingen gehad rondom veiligheid. Wat er op sommige locaties gemerkt wordt is dat er na een incident vaak vanuit emotie wordt gesproken in plaats van een feitenrelaas. Ook de rol van bijvoorbeeld de toezichthouder zou bij veiligheid groter mogen zijn, zeker na een incident wordt het als een gemis ervaren dat er zelden een debriefing is waarbij ook toezichthouders aansluiten. Tijdens de reviewdag is deze standaard niet expliciet besproken

**4. Begeleiders bespreken hun onderbuikgevoel en risico's die zij signaleren en komen gezamenlijk tot een weloverwogen keuze om wel/niet te handelen en kunnen de gemaakte keuze verantwoorden naar de cliënt en betrokken ketenpartner(s).**

**Score zelfreview: Voldoet deels tot voldoet (4)**

Deze standaard is niet expliciet besproken tijdens de reviewdag. In de zelfreview staat beschreven dat op de meeste locaties voldoende ruimte is voor het bespreken van onderbuikgevoelens en risico's en wordt dit ook actief gedaan. Zo is er op een afdeling iedere week een veiligheidsuurtje waarin men deze signalen kan bespreken. Dit kan dan bijvoorbeeld leiden tot een gesprek met externe ketenpartners. Wat ook benoemd wordt is dat het ingewikkeld blijft om om te gaan met onderbuikgevoelens en risico's, ondanks dat het besproken wordt. De conclusie wordt dan gemaakt dat er eigenlijk nog geen actie ondernomen kan worden omdat er feitelijk nog niks is gebeurd. Ook wordt er soms ervaren dat het signaal niet goed wordt opgepakt door de ketenpartner.

## Thema: Hoe draagt de sector bij aan destigmatisering?

In ieder cyclus staat een thema centraal. Het thema is een onderwerp dat bij alle instellingen speelt, maar waarvoor nog geen standaard te formuleren is. Zowel in de zelfreviews, als tijdens de reviewdagen komt het onderwerp ter sprake. De input die hieruit wordt gehaald, kan voor een volgende cyclus eventueel leiden tot de formulering van een nieuwe standaard. Hieronder volgen de antwoorden die zijn gegeven in de zelfreview en tijdens de reviewdag.

In de huidige cyclus staat het thema destigmatisering centraal. De vraag die gesteld wordt is: *Hoe draagt de sector bij aan destigmatisering?*

Over mensen die in aanraking zijn geweest met justitie bestaan veel vooroordelen. Hetzelfde geldt voor mensen met psychische aandoeningen of verslavingsproblematiek. Bijvoorbeeld: “Ex-gedetineerden zijn gevaarlijk en onvoorspelbaar”, of “Eens een verslaafde, altijd een verslaafde”. Cliënten nemen de negatieve denkbeelden uit de samenleving vaak over en passen die op zichzelf toe. Daardoor kan stigmatisering grote negatieve gevolgen hebben, zoals een laag zelfbeeld, hopeloosheid en het vermijden van professionele hulp. Als begeleider is het van belang je bewust te zijn van eigen vooroordelen en met collega’s stil te staan bij de vraag of er mogelijk sprake is van zelf (onbewust) stigmatiseren. Daarnaast heeft de forensische zorgsector in bredere zin ook te maken met negatieve beeldvorming, dit komt vooral door heftige incidenten die vaak breed worden uitgemeten in de media. Hoe werken we met elkaar - in klein en groot opzicht - aan destigmatisering en aan een positiever beeld over de forensische zorg?

### Zelfreview

In het eerste kwartaal van 2022 is er een aanpak voor destigmatisering ontwikkeld die in de komende jaren uitgevoerd gaat worden. Hieronder valt het opnemen van destigmatisering in organisatiebeleid en -methoden, destigmatisering vertalen naar de teampraktijk, medewerkers toerusten in destigmatiserend werken en cliënten toerusten in het herkennen van en omgaan met (zelf)stigmatisering. Op dit moment is er binnen HVO-Querido nog geen gezamenlijke visie op destigmatisering. Sinds 1 januari 2022 is een adviseur destigmatisering aangenomen die deze visie in de komende periode gaat opstellen samen met onder andere de vakgroep forensische zorg. Daarnaast is destigmatisering één van de doelstellingen/speerpunten in de visie op forensische zorg vanuit de vakgroep. Via de intranetpagina kunnen medewerkers een seminar terugkijken rondom stigma die onlangs is georganiseerd. Het seminar is wisselend bezocht. Uit de zelfreview blijkt dat er wisselend wordt omgegaan met stigma. Een aantal locaties zijn zich bewust van de rol van stigma en daar spreekt men elkaar makkelijk aan op dit onderwerp. Daar komt het thema soms (impliciet of expliciet) aan bod bij casuïstiekbespreking. Er zijn binnen de teams een aantal mooie voorbeelden van destigmatiserend werken. Er wordt geprobeerd zo open en eerlijk mogelijk te zijn over dit onderwerp en dat helpt.

Wat gemist wordt is het hebben van een ervaringsdeskundige in het team. Dit zou helpend zijn voor tegenwicht, een frisse blik en een toename van de kwaliteit van zorg. HVO-Querido heeft een Herstelbureau waar ervaringsdeskundigen aan gekoppeld zijn, maar er zijn geen ervaringsdeskundigen met een forensische ervaring. Wel is er een deelnemer in de vakgroep forensische zorg die ervaringsdeskundige is binnen de forensische wereld. De input die er geleverd wordt is van enorme waarde voor de vakgroep. Binnen de instelling zou er binnen de cliëntenraad meer aandacht mogen zijn voor het destigmatiseren van de forensische doelgroep, door onder andere een grotere vertegenwoordiging toe te voegen vanuit de forensische doelgroep, alsmede het meer te agenderen. Hier valt nog veel winst te behalen.

Het Herstelbureau is een plek waar mensen met allerlei achtergronden aan hun eigen herstel kunnen werken en met elkaar in gesprek kunnen gaan. Dit kan op locaties van HVO-Querido en ook op allerlei plekken in de stad. Mensen kunnen deelnemen aan herstelactiviteiten zoals herstelgroepen en -trainingen via het herstelbureau. Daarnaast is het mogelijk om stap voor stap kennis te maken met ervaringsdeskundigheid en dit misschien zelf ook te gaan ontwikkelen. Een andere rol van het Herstelbureau is voorlichting geven over herstel en over het ontwikkelen van ervaringsdeskundigheid. Er zijn in het verleden afdelingen geweest waarbij men dit zelf oppakte met de cliënt, dit kwam dan naar voren tijdens de begeleidingsgesprekken. Vanuit de wens van de cliënt ging men op onderzoek uit waarbij het soms lukte om voorlichting te geven op basisscholen. Het is nu nog geen vast onderdeel in de begeleidingsgesprekken.

### Reviewdag

Tijdens de reviewdag is ook de adviseur destigmatisering ter sprake gekomen. Er wordt gemerkt dat er heel actief gewerkt wordt aan het opstellen van visie en beleid, wat een project van twee jaar is. Ook kwam ter sprake dat een ervaringsdeskundige toevoegen aan de teams heel waardevol zou zijn om meer aandacht te hebben voor stigma. Met betrekking tot destigmatisering kan een ervaringsdeskundige cliënten bijstaan in het omgaan met zelfstigma, maar ook als een spiegel fungeren richting collega's. De ervaringsdeskundige kan collega's eraan herinneren hoe bejegening of taalgebruik over kunnen komen op een cliënt.

Bij een aantal teams wordt gemerkt dat stigma over forensische cliënten een grote rol speelt en zij daardoor weinig openstaan voor het plaatsen van een forensische cliënt. Hier valt nog winst te behalen. Voorlichting geven over de doelgroep zou hier helpend kunnen zijn om stigma en vooroordelen weg te nemen.

In de samenwerking met de buurt rondom locaties van HVO-Querido wordt gemerkt dat als er iets gebeurt in de wijk dat er al snel met de vinger naar de cliënten wordt gewezen. Het blijft een uitdaging om het contact met de buurt goed te houden en te blijven uitleggen wat voor werk er gedaan wordt en welke cliënten er wonen.

## Bijlage 1. Terugblik (infographic)

### FLASHBACK REVIEWDAG

### HVO-QUERIDO



EEN KORTE IMPRESSIE VAN DE REVIEWDAG OP 7 JUNI 2022.

GA VOOR MEER INFORMATIE NAAR JE INSTELLINGSCOÖRDINATOR:  
MARIJN BOUWMAN

## BEDANKT!

Namens het reviewteam, bestaande uit Roshni, Ruth, Linde en Monique: hartelijk bedankt voor iedereen die heeft bijgedragen aan deze reviewdag!

## PAREL

### BAK VAN PRINCIPES

Een parel van HVO-Querido is de bak van principes. De twee varianten zijn een mooie manier om kennis te prikkelen binnen de teams en deskundigheid zo te bevorderen. De bak van principes bestaat o.a. uit gesprekskaarten, doe-vragen, stellingen en filmpjes om zo met elkaar in gesprek te gaan. Een mooie parel waar andere instellingen van kunnen leren!



## OESTER



### VAN ELKAAR LEREN BINNEN HVO-QUERIDO

Het reviewteam ziet nog kansen om meer van elkaar te leren binnen de organisatie zelf. Op verschillende locaties zijn er meerdere best practices die breder in de organisatie ingezet kunnen worden. Dit komt ten goede van de kwaliteit van zorg en voorkomt dat het wiel meerdere keren uitgevonden wordt.

## TROTS OP

Jullie zijn trots op de manier waarop jullie gelijkwaardig naast de cliënt staan. Jullie zetten in op contact maken met de cliënt en zien ook het cruciale belang hiervan in. Dit kwam in de gesprekken met de professionals, de cliënt en het management overal duidelijk naar voren. Iets om trots op te zijn!



## LANDELIJKE DAG

In het voorjaar van 2023 wordt een landelijke dag georganiseerd waar alle gevonden parels van alle deelnemende BW/MO-instellingen worden gepresenteerd.

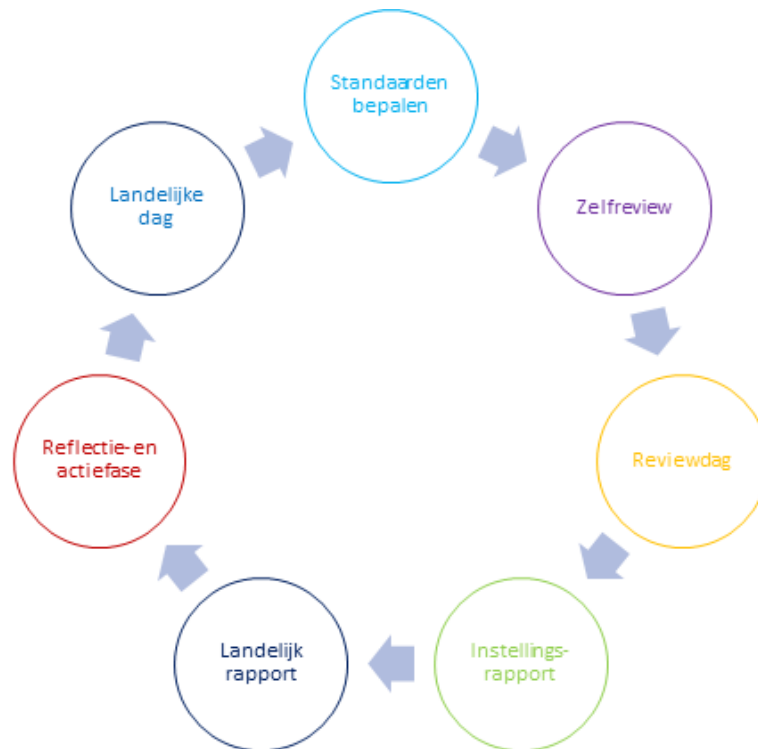
## INSTELLINGSRAPPORT

Binnenkort volgt het instellingsrapport van HVO-Querido, waarin nog meer parels staan te blinken en oesters klaarstaan om opgepoetst te worden!



## Bijlage 2. Het Kwaliteitsnetwerk BW/MO

De cyclus van het kwaliteitsnetwerk ziet er als volgt uit:



### Standaarden en thema

Iedere cyclus start met het bepalen van de standaarden door de adviesraad. Een adviesraad bestaat uit een multidisciplinaire afspiegeling vanuit de deelnemende BW/MO-instellingen. De standaarden moeten niet worden gezien als minimale eisen waar een instelling aan zou moeten voldoen, maar als gemeenschappelijke ambities en wat samen als goede kwaliteit van zorg wordt beschouwd. Gezocht wordt juist naar een ambitieuze set SMART geformuleerde standaarden die aanleiding is voor een gesprek rond de vraag ‘hoe pakken jullie dat binnen jullie instelling aan?’. De standaarden worden gebruikt als input voor de zelfreview en geven dus aanleiding tot gesprek tijdens de reviewdagen en worden geclusterd in een viertal domeinen. Deze domeinen zijn, net als de standaarden, kwaliteitsnetwerk-specifiek. Aan het begin van iedere nieuwe cyclus worden de standaarden door de adviesraad geëvalueerd en eventueel bijgesteld.

Naast de standaarden wordt iedere cyclus een aanvullend thema geformuleerd. Een thema is een onderwerp dat in het veld speelt dat nog niet gevat kan worden in een standaard. De informatie die er over het thema verkregen wordt, kan input leveren voor het ontwikkelen van nieuwe standaarden. Voorbeelden van thema's zijn: omgaan met seksualiteit, afstand & nabijheid, omgang met middelenmisbruik, enzovoorts. Aan het eind van iedere cyclus worden de standaarden door alle deelnemers (instellingscoördinatoren, reviewers, etc.) geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie wordt de set van standaarden aangescherpt en/of aangevuld voor de volgende cyclus.

### Zelfreview en reviewbezoek

Nadat de standaarden zijn vastgelegd, worden deze verstuurd aan de instellingscoördinatoren van de deelnemende BW/MO-instellingen. Iedere instelling organiseert vervolgens een zelfreview waarbij zij zichzelf ‘scoren’ aan de hand van de standaarden. De scores zijn voorzien van een toelichting: waarom vindt de instelling dat zij wel of niet voldoet aan de standaard?

Op de reviewdag komt een reviewteam van verschillende disciplines samen met de projectcoördinator van het EFP een dag langs bij de instelling. Het reviewteam gaat in verschillende gespreksrondes met verschillende disciplines (inclusief cliënten) in gesprek. De instellingscoördinator is ervoor verantwoordelijk dat bij de

gesprekken een goede afspiegeling van het forensische deel van de instelling aanwezig is (disciplines, afdelingen en settingen). Het reviewteam bestaat uit minimaal vier professionals, allen uit verschillende instellingen, en één cliëntreviewer of ervaringsdeskundige. De projectcoördinator van het EFP begeleidt het reviewteam. De reviewdag wordt door de instellingscoördinator georganiseerd.

Op basis van de aangegeven onderwerpen in de zelfreview, gaat het reviewteam in gesprek met management, professionals en cliënten over de vraag 'hoe doen jullie dat nu hier?'. Uiteraard zullen niet alle standaarden worden besproken tijdens de reviewdag. Het doel van de reviewdag is om erachter te komen wat de instelling uitzonderlijk goed doet en op welke fronten nog ontwikkeling mogelijk/wenselijk is. Leren van elkaar en kennisdeling staat voorop!

### Landelijk rapport

Nadat alle reviewdagen hebben plaatsgevonden en de individuele instellingsrapporten definitief zijn wordt het landelijk rapport door het EFP opgeleverd. Hierin wordt de stand van zaken binnen de BW/MO-sector en de opbrengsten van het kwaliteitsnetwerk besproken; de sterke kanten en de uitdagingen. In het landelijk rapport wordt de verbinding met KFZ-producten<sup>1</sup> gemaakt op basis van de gevonden uitdagingen. In het landelijk rapport wordt een lijst opgenomen van alle gevonden parels, vergezeld van de contactgegevens van degene binnen de betreffende BW/MO-instelling die er meer over kan vertellen.

### Reflectie en actie

In de reflectie- en actiefase wordt stilgestaan bij de *lessons learned*: wat is er geleerd in de huidige cyclus? Tijdens deze fase gaan de instellingscoördinatoren aan de slag met het instellingsrapport. Zij delen het rapport met collega's in de instelling en bespreken het aan de hand van de volgende vragen: herkennen wij dit? Waar willen wij mee aan de slag? Wat halen wij hieruit? Welke ambitie hebben we, gezien onze doelgroep en context?

Aan de hand van een plan van aanpak wordt per geselecteerde parel en oester besproken hoe deze kunnen worden verspreid en hoe eraan kan worden gewerkt. Eén of meerdere oesters worden vervolgens vertaald in een actieplan. De instelling formuleert zelf met welke oesters zij aan de slag gaat en met welke niet. Dit wordt goed onderbouwd. Aan het begin van de volgende cyclus biedt dit weer aanleiding tot gesprek: welke stappen heeft de instelling genomen om oesters te kraken en hoe ver is zij daarmee? De instellingscoördinator is ervoor verantwoordelijk dat binnen de instelling een juiste en tijdige uitvoering van het plan van aanpak is.

Tijdens de reflectie- en actiefase bepaalt iedere BW/MO-instelling dus zelf met welke verbeterpunten (oesters) zij aan de slag willen en stellen hiervoor een plan van aanpak op. De projectcoördinator van het EFP kan desgewenst ondersteuning bieden en advies geven. Zij zal in deze fase contact opnemen met de instelling om implementatieadvies en ondersteuning aan te bieden. Daarnaast wordt een moment ingebouwd om KFZ-producten onder de aandacht te brengen die aansluiten bij de behoeften. Dit kan bijvoorbeeld het organiseren van een (online) bijeenkomst zijn maar dit kan ook het uitwisselen van contactgegevens zijn van een andere instelling.

### Landelijke dag

De cyclus wordt afgesloten met een feestelijke landelijke dag. Deze vindt na afloop van de reflectie- en actiefase plaats. Op deze manier kan worden teruggekoppeld wat in de reflectie- en actiefase is gedaan. Daarnaast wordt de stand van zaken in de sector besproken en worden gezamenlijke knelpunten en parels met elkaar gedeeld. Uitwisseling staat voorop. Het doel van de dag is leren van elkaar, inspiratie opdoen en gezamenlijk nieuwe oplossingen bedenken voor gedeelde uitdagingen. Met de landelijke dag wordt de cyclus afgesloten.

---

<sup>1</sup> Zie [www.kfz.nl](http://www.kfz.nl)

## Bijlage 3. Zelfreview

### Reflectie vorige cyclus

Niet van toepassing. Betreft de eerste cyclus van het Kwaliteitsnetwerk BW/MO.

#### 1. Forensisch vakmanschap

*1. Er is een actueel scholingsbeleid met daarin specifieke aandacht voor medewerkers die werken met forensische cliënten. Ten behoeve van deskundigheidsbevordering wordt gebruik gemaakt van verschillende methoden, waaronder de modules van de forensische leerlijn die speciaal ontwikkeld zijn voor de BW/MO-sector.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: Wij hebben een opleidingsplan gericht op de forensische zorg waarbij er intern trainingen worden aangeboden, en er een koppeling is gemaakt met de Forensische Leerlijn. Dit is opgedeeld in beginnende werkers en ervaren werkers. Wat vooral opgehaald is bij de review is dat het een vrijblijvend karakter heeft, niet iedereen op de hoogte is van het opleidingsplan en de vindbaarheid ervan. Ook het voornamelijk digitale aanbod wordt als belemmerend ervaren, juist de kracht van samen een opleiding of training doen ligt een enorme wens.

*2. Er is een werkklimaat waarin professionals van elkaar leren en waarin ontwikkeling wordt gestimuleerd. Bijvoorbeeld door middel van feedback, casuïstiekbespreking, supervisie, intervisie, (team-)reflectie en werkbegeleiding*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4) = **Deze standaard is gemarkeerd.**

Toelichting: Hierin waren de reacties uiteenlopend van dit gebeurt wekelijks, tot er gebeurt niks op de afdeling. Binnen enkele teams wordt er om de week casuïstiek aangeboden i.s.m. de gedragsdeskundige wat tevens ook deskundigheidsbevordering oplevert. Ook zijn er teams die maandelijks casuïstiek op de agenda hebben staan. Binnen de organisatie is er een vakgroep forensische zorg, wat o.a. als doel heeft kennis te verspreiden. Vanuit de vakgroep wordt er o.a. elke 3 maanden casuïstiek aangeboden altijd i.s.m. de gedragsdeskundige. Ook biedt de vakgroep forensische zorg casuïstiek bespreking aan elk kwartaal waarbij er altijd een gedragsdeskundige aanwezig is, hier wordt wisselend gebruik van gemaakt. De casuïstiek die wordt aangedragen is vaak herkenbaar voor alle deelnemers (deelnemers zijn de begeleiders van diverse afdelingen zowel residentieel als ambulante). Tevens heeft de vakgroep de bak van principes ontwikkelt, wat al een tool is binnen de organisatie op het krachtgericht werken, echter is er nu een component forensische zorg aan toegevoegd. De bak van principes heeft o.a. gesprekskaarten, doe-vragen, stellingen en filmpjes om met elkaar in gesprek te gaan. Elk team kan hier zelf invulling aan geven hoe deze in te zetten. Ze zijn net gelanceerd, maar er zijn al teams die ze bijvoorbeeld gebruiken bij de overdracht om een dilemma te bespreken met elkaar. Wat erg gemist wordt door begeleiders is supervisie, en intervisie, zowel binnen het eigen team als organisatie breed met collega's die ook forensische zorg bieden.

*3. Begeleiders zijn vasthoudend in het opbouwen van een effectieve samenwerkingsrelatie met een cliënt die een maatregel of vorm van begeleiding moet accepteren en zij hebben een basishouding die is gebaseerd op respect, vertrouwen, eerlijkheid, openheid en optimisme.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: Op alle afdelingen wordt er vanaf het begin veel aandacht besteed in het opbouwen van de relatie met de client. Meerdere keren per week wordt iemand gezien Er wordt gewerkt met de krachtmethodiek en vanuit de principes van het leefklimaat. Daarbij is het opbouwen van een goede werkrelatie een belangrijke pijler. Eerst de connectie en dan de correctie. Als belangrijk punt wordt aangegeven dat niet alle collega's het prettig vinden om cliënten in huis te hebben vanuit een forensisch kader. Op de ene afdeling is hier met elkaar over gesproken en heeft men respect voor elkaars standpunt, op andere afdelingen levert dit spanningen op. Wat hierbij belangrijk is, is dat er soms wantrouwen is wat voortkomt uit onwetendheid en geen kennis hebben, of goed opgeleid zijn. Wat het risico hier dan is, is dat er vanuit repressie wordt gehandeld. Ook wordt er genoemd dat het soms als lastig wordt ervaren om de cliënten aan te spreken op verantwoordelijkheden.

*4. Begeleiders zijn zich bewust van de spagaat van het krachtgericht werken met forensische cliënten binnen de BW/MO en komen zoveel mogelijk tegemoet aan de zelfbeschikking van de cliënt.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: 1 van de kernwaarden van HVO-Querido is regie. Ondanks dit blijft het schipperen voor collega's. Enerzijds zelfregie, de andere kant repressie vanuit de voorwaarden die iemand heeft. Een balans is niet altijd makkelijk te vinden. De wens is meer training hierop te ontvangen, intervisie, wellicht supervisie.

*5. Begeleiders zijn zich bewust van eigen (voor)oordelen en benaderen de cliënt binnen de context van de hulpverlener-cliëntrelatie altijd als mens.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: De organisatie benaderd de mens vanuit een holistisch mensbeeld. Vanuit de review kwam er vooral naar voren dat elke begeleider dit tracht te doen, open houding. Het wringt soms, vooral als het om zeden gaat. Wel geeft men aan zich bewust te zijn van zijn of haar vooroordelen, stigma's en ook onwetendheid

*6. De instelling heeft een visie en beleid over hoe geschoolde ervaringsdeskundigen ingezet worden binnen de forensische zorg. Wanneer ervaringsdeskundigen worden ingezet zijn zij onderdeel van het (multidisciplinair) begeleidingsteam.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4) = **Deze standaard is gemarkeerd.**

Toelichting: We hebben een Herstelbureau waaraan ervaringsdeskundigen zijn gekoppeld, echter niet voor de forensische zorg. In enkele teams werken er begeleiders met ervaringsdeskundigheid binnen de forensische zorg. Zij hebben niet het "oormerk" gekregen van ervaringsdeskundige. Wel zet 1 van hun zich actief in binnen de vakgroep forensische zorg en wordt er veel gebruik gemaakt van de expertise. Ervaringsdeskundigheid wordt niet gezien als functie an sich. Ervaringsdeskundigen maken om die reden binnen een 24 uur voorziening per definitie deel uit van een multidisciplinair team net als de overige begeleiders. Binnen de forensische zorg zou een enorme aanvulling zijn als er een ervaringsdeskundige in die hoedanigheid wordt benoemd.

## 2. Ketensamenwerking

*1. Met verwijzers wordt actief gepoogd om samenwerkingsafspraken te maken over welke informatie nodig is om voorafgaand aan de plaatsing een goede inschatting te maken of er sprake is van een match en waar de begeleiding op in moet zetten.*

Score: Voldoet deels (3)

Toelichting: Ondanks de landelijke tool samenwerkingsafspraken die in januari gelanceerd is, gaat dit niet overal soepel. Met grote regelmaat ontbreekt er informatie, wordt het niet verstrekt, is het verouderd, worden afspraken rondom het delen ervan niet nagekomen etc.

*2. Er is tijdens de aanmeldingsfase specifiek aandacht voor het zo goed mogelijk ondersteunen van de cliënt bij de overgang van PI/kliniek naar de BW/MO-instelling.*

Score: Voldoet niet tot voldoet deels (2) = **Deze standaard is gemarkeerd.**

Toelichting: De ervaring leert dat de stap vaak erg groot is en de samenwerking niet altijd goed verloopt. Er is weinig tijd om goed over te dragen, contacten lopen niet soepel, de rol van de reclassering is niet altijd duidelijk of komt soms pas later in beeld, praktische zaken zijn niet geregeld (denk aan inkomen) wat direct betekent dat iemand geen geld heeft en het vaak een week of langer duurt voordat er inkomen is. Diverse afdelingen hebben hun eigen beleid hierop gemaakt, enkele voorbeelden: 1. Zonder aanmelding bij ambulante behandelaar wordt cliënt niet opgenomen 2. Bieden van overbruggingszorg 3. Praktische zaken moeten geregeld zijn vanuit de PI ID kaart, inkomen, zorgverzekering) zonder dit, geen plaatsing. 4. En 1 team heeft nu een pilot lopen waarbij men de kliniek al in gaat een periode voor de plaatsing, dit betreffen vaak cliënten die met een tbs-maatregel komen wonen. Hiermee kan er makkelijker een overgang afgesproken worden. Ook is er voor cliënten die uit een gesloten setting komen een weekschema gemaakt die in de eerste periode structuur biedt.

*3. Binnen 4 weken na aanvang van het begeleidingstraject vindt met elke cliënt, diens begeleider en toezichthouder een startgesprek plaats. In dit gesprek is aandacht voor de doelen die de cliënt nastreeft, wordt uitleg gegeven over de rolverdeling en worden samenwerkingsafspraken gemaakt om het herstel van de cliënt te bevorderen.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: Op veel locaties is er al direct bij plaatsing een MDO, waarin afspraken worden gemaakt, uitgelegd wat ieders rol/verantwoordelijkheid is, of de samenwerkingstool wordt al ingevuld. Op sommige momenten lukt het niet omdat bijv. de toezichthouder nog niet bekend is.

*4. De instelling spant zich in om de kans op een succesvolle re-integratie en veilige terugkeer in de maatschappij te verhogen door actief contact te zoeken met ketenpartners, woningbouwverenigingen, werkgevers en dagbestedingsorganisaties om de kans op een passende vervolgplek, zelfstandige woning en werk/dagbesteding na afloop van het verblijf in de BW zo groot mogelijk te maken.*

Score: Voldoet (5) = **Deze standaard is gemarkeerd.**

Toelichting: Er wordt veel geïnvesteerd om een cliënt succesvol uit te laten stromen richting zelfstandig wonen, of door te stromen naar een passendere plek. De gemeente Amsterdam, woningcorporaties, zorgaanbieders en vertegenwoordigers van cliënten en huurders hebben allen bijgedragen aan het ontwikkelen van onderstaande 10 werkaafspraken: Afgestemd aanbod van wonen en zorg Zorgbegeleiding op maat Passend wonen met intermediaire verhuur Wonen en goed huurderschap Vroegsignalering en preventie Voorkomen van en omgaan met overlast Ondersteuning bij financieel beheer Omklappen naar 'contract op eigen naam' Zorg en ondersteuning na omklap Respect voor de privacy van de cliënt Ook nemen wij deel aan de VPT pilot van DJI,

dit geldt zowel voor Amsterdam als in de Haarlemmermeer. De afdeling Werk&Participatie speelt een grote rol voor dagbesteding intern en extern gezien hun uitgebreide netwerk. Er zijn diverse onderaannemers gecontracteerd voor het bieden van dagbesteding.

*5. Met ketenpartners wordt pro-actief samengewerkt om de continuïteit van zorg voor cliënten die, in aansluiting op de strafrechtelijke titel, reguliere zorg nodig hebben te waarborgen.*

Score: Voldoet deels (3)

Toelichting: Dit verschilt per casus, begeleider en toezichthouder. De bedoeling is vanaf het begin van het zorgtraject op regelmatige basis contact te hebben, en op en af te schalen wanneer nodig. De praktijk laat zien dat dit niet altijd lukt, de contacten lopen stroef, verantwoordelijkheden niet altijd duidelijk.

### 3. Cliëntperspectief

*1. Gedurende het begeleidingstraject wordt de cliënt periodiek gevraagd naar zijn tevredenheid en wordt feedback gevraagd over diens verblijf in de instelling. De input van cliënten wordt intern besproken en de uitkomsten worden teruggekoppeld aan de cliënt(en).*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: Overkoepelend wordt er jaarlijks een cliënt tevredenheid onderzoek gehouden en HVO-Querido gebruikt deze uitkomsten om, samen met cliëntenraad, de kwaliteit van zorg te verbeteren, zowel organisatie breed als per locatie en team. Daarnaast doen de afdelingen het zelf op diverse manieren: 1. via de bewonersvergadering waar de teammanager en zorg coördinator aansluiten; 2. wordt er minimaal 1x per jaar een leef-en werkklimaat onderzoek uitgevoerd waarbij de cliënten bevroegd worden naar de mate waarin er wordt gewerkt conform de pijlers van het leefklimaat. Wat ook naar voren komt is dat er niet overal aandacht voor is, er soms niks gevraagd wordt of begeleiders niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden.

*2. De cliënt heeft, binnen de context van het juridisch kader en zijn/haar eigen mogelijkheden, de regie bij het opstellen, bespreken en evalueren van het individuele begeleidingstraject.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: Er wordt methodisch gewerkt waarbij regie zo veel mogelijk bij cliënt ligt. Wij proberen een cultuur te creëren waarin 'samenwerking', 'transparantie' en 'maatwerk' sleutelwoorden zijn. Ook al liggen we niet op dezelfde lijn, dan toch proberen we ergens in het midden uit te komen in samenspraak met de ketenpartners. Er is natuurlijk altijd wat autonomie ontnomen, maar er is zeker veel ruimte voor cliënten. Ook vanuit de krachtgerichte benadering, waarbij de motivatie van de cliënt een belangrijke pijler is in het maken van het begeleidingsplan.

*3. De cliënt ervaart zinvolle dag invulling, ritme en structuur. Dagbesteding is gericht op het vergroten van vaardigheden en het bevorderen van maatschappelijke participatie.*

Score: Voldoet deels (3)

Toelichting: Als organisatie vinden wij dagbesteding een belangrijke pijler in het herstel van de cliënt en komt dit ook vaak ter sprake tijdens de intake en de begeleiding. Tijdens de intake wordt hier over gesproken en als de cliënt geen dagbesteding heeft pakken de afdelingen dit op, in samenspraak met de toezichthouder. Wij hebben de afdeling Werk&Participatie waar gebruik gemaakt van kan worden, zij hebben dagbesteding binnen de organisatie, maar ook contacten buiten de organisatie. Ook zijn er afdelingen die een jobcoach hebben die van een andere organisatie is die vrijwel direct na plaatsing van start gaat. Soms wordt er vanuit de cliënt aangegeven geen dagbesteding te willen, vanwege het slechte betalen, men wil direct een goed betaalde baan en ziet niet de weg daarnaartoe. Ook heerst er in de maatschappij stigma over het aannemen van iemand met een detentieverleden. Er zijn wel wat projecten echter is het ook belangrijk dat de cliënt zich daar prettig voelt.

*4. Samen met de cliënt wordt diens netwerk in kaart gebracht en wordt geïnventariseerd wie mogelijk een rol kan spelen in de ondersteuning van het herstel van de cliënt. Tijdens het begeleidingstraject wordt gewerkt aan het herstellen of opbouwen van een steunend sociaal netwerk.*

Score: Voldoet deels (3)

Toelichting: Wij hebben een familie-en naastenbeleid waar ingezet wordt op het betrekken van naasten, zowel familie, vrienden, mensen van HVO, burens, etc. Vanaf het eerste contact met de cliënt gaan begeleiders op zoek naar iedereen die een bijdrage kan leveren aan het herstel en welzijn. En ook om hen te informeren over en te betrekken bij de begeleiding. Er wordt teruggegeven door de begeleiders dat dit valt of staat met de cliënt zijn of haar wens hierin. Ook is het aan de cliënt om toestemming te geven aan de begeleiders of zij contact mogen opnemen, en dit ook blijven doen in tijden dat het minder goed gaat. Wat als lastig wordt gezien is dat er soms sprake is van een ongezond netwerk, wat elkaar nodig heeft maar elkaar ook naar beneden trekt. En ook dat het zo vertroebeld is door het verleden dat het niet haalbaar is contact te herstellen, wat ook een

teleurstelling is als de wens er wel is. Familie en naasten die betrokken zijn komen soms langs voor een kop koffie, zijn betrokken bij de begeleiding, maken onderdeel uit van het begeleidingsplan als de cliënt het wil.

*5. Tijdens de begeleiding wordt uitgegaan van de eigen kracht van cliënten en de hulpbronnen in hun omgeving. Dit wordt geïntegreerd in het begeleidingsplan samen met de persoonlijke wensen en ambities van de cliënt.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: Het doel van de begeleiding is om de cliënt zo zelfredzaam mogelijk te maken en te houden. Hierbij is de cliënt een belangrijk onderdeel, niet alle cliënten stellen zich meewerkend op of willen gebruik maken van hun netwerk vanwege een pittig verleden. Herstel hierin is niet altijd mogelijk, maar wordt ook niet altijd goed onderzocht kwam naar voren tijdens de review. Binnen de organisatie is er ruimte om diverse instrumentarium in te zetten, niet elk team gebruikt hetzelfde begeleidingsplan. Het overkoepelde geheel is dat we werken vanuit de krachtmethodiek.

#### 4. Risico en veiligheid

*1. Er vindt periodiek overleg plaats tussen begeleider, toezichthouder en (indien van toepassing) de betrokken ambulante behandelaar. Tijdens dit overleg is aandacht voor risico- en beschermende factoren en waar nodig worden deze geborgd in het signalerings- en/of begeleidingsplan van de cliënt.*

Score: Voldoet deels (3) = **Deze standaard is gemarkeerd.**

Toelichting: Landelijk is eind januari de samenwerkingstool gelanceerd, deze vervangt de oude 3 partijen overeenkomst (cliënt-begeleider-reclassering) wat goede en praktische handvatten geeft om het gesprek aan te gaan o.a. over de risico's. Wat vooral naar voren komt is dat het niet altijd soepel verloopt en er vooral documentatie ontbreekt bij de plaatsing, zoals het reclasseringsadvies, of de rti die is afgenomen door de reclassering. Deze informatie is eigenlijk cruciaal voor ons als begeleiders. Hierop kan je direct de begeleiding aanpassen, richter een begeleider koppelen, en het maakt het makkelijker om in gesprek te gaan met de cliënt om het te hebben over risico's. Daarnaast zijn deze een belangrijke aanvulling voor het begeleidingsplan wat er door ons gemaakt wordt. Over het algemeen lopen de contacten met de toezichthouder e/o ambulante behandelaar goed, en vindt er regelmatig overleg plaats. Dit is van 1x per week tot 1x per 3 maanden. In veel gevallen is de toezichthouder ook betrokken bij de evaluatie van het begeleidingsplan, al is dat geen vaste afspraak.

*2. Begeleiders zijn in staat om binnen de methodiek van herstel- en krachtgericht werken risico's te signaleren en gaan daarover het gesprek met de cliënt aan. Zij maken onderwerpen als risico's, delict en recidive met de cliënt bespreekbaar.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: Voor ambulante teams is het verplicht dat zij werken met de ERM Vroegsignalering, voor de residentiele afdelingen is dit niet verplicht en wordt er gebruik gemaakt van de risico inventarisatie. 1 afdeling maakt actief gebruik van de ERM Vroegsignalering voor hun forensische cliënten, wat als goed wordt ervaren, al geeft men aan wel iets te missen. De algemene ervaring is dat begeleiders het ingewikkeld, moeilijk en spannend vinden om het gesprek aan te gaan over risico's. Een collega omschreef het mooi: " Het gebeurt zeker, echter is hier wel 'lef' voor nodig en mogelijk soms ingewikkeld omdat collega's het gevoel hebben dat het de werkrelatie in de weg kan staan" Vanuit de krachtmethodiek wordt het aangeboden wat voor de meeste collega's niet toereikend genoeg is, het wordt als soft ervaren, te veel gericht op positief gedrag en ontwikkeling.

*3. De veiligheidsprotocollen worden adequaat toegepast door de professionals en de instelling stimuleert het bespreken en leren van incidenten, calamiteiten en bijzondere voorvallen.*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4) = **Deze standaard is gemarkeerd.**

Toelichting: Er is vanuit de teams veel aandacht voor veiligheid (in brede zin) de organisatie heeft een systeem waarin incidenten gemeld moeten worden, en deze worden altijd besproken in het team. Veel collega's zijn BHV getraind, hebben interne trainingen gehad rondom veiligheid. Wat er gemist wordt op sommige locaties is dat er vanuit emotie wordt gesproken i.p.v. het feitenrelaas. Ook de rol van bijv. de toezichthouder zou groter mogen zijn, zeker na een incident wordt het als een gemis ervaren dat er zelden een debriefing plaats vindt waarbij ook zij betrokken zijn.

*4. Begeleiders bespreken hun onderbuikgevoel en risico's die zij signaleren en komen gezamenlijk tot een weloverwogen keuze om wel/niet te handelen en kunnen de gemaakte keuze verantwoorden naar de cliënt en betrokken ketenpartner(s).*

Score: Voldoet deels tot voldoet (4)

Toelichting: Op de meeste locaties is hier voldoende ruimte voor en wordt dit actief gedaan. Zo is er op een afdeling een veiligheidsuurtje elke week waarin men alles kan delen. Soms leidt dit tot een gesprek met bijv. de externe partijen. Wat er ook wordt gezegd is dat het ook ingewikkeld blijft, ondanks dat het besproken wordt.

De conclusie wordt dan gemaakt dat er eigenlijk nog geen actie genomen kan worden want er is niks gebeurt. En soms wordt het niet goed opgepakt door de ketenpartner.

## 5. Hoe draagt de sector bij aan destigmatisering?

1. *Is er binnen de instelling een gezamenlijke visie op destigmatisering ontwikkeld?* = **Deze standaard is gemarkeerd.**

Toelichting: Er is op dit moment nog geen gezamenlijke visie op destigmatisering. Sinds 1 januari 2022 is echter een adviseur destigmatisering aangenomen, die deze visie in de komende periode gaat opstellen samen met o.a. de vakgroep forensische zorg. Vrij recent is er een seminar geweest rondom stigma, die op onze intranetpagina te bekijken is. Een aantal collega's hebben hieraan deelgenomen, anderen weer niet. Wat opvalt in de review is dat er heel wisselend wordt omgegaan met stigma. Een aantal locaties zijn zich er bewust van, en spreekt men elkaar makkelijk aan op dit onderwerp. Wat gemist wordt is het hebben van een ervaringsdeskundige. Wij hebben binnen de organisatie een Herstel bureau en ervaringsdeskundige, maar er is er geen 1 voor de forensische zorg aangesteld. Wel is er een deelnemer in de vakgroep forensische zorg (en neemt ook deel in de vakgroep forensische zorg) die ervaringsdeskundige is binnen de forensische wereld. De input die er geleverd wordt is van enorme waarde voor de vakgroep. Binnen onze organisatie zou er binnen de cliëntenraad (CCR) meer aandacht mogen zijn voor het destigmatiseren van de forensische doelgroep, door o.a. een grotere vertegenwoordiging toe te voegen vanuit de forensische doelgroep, alsmede het meer te agenderen. Hier valt nog veel winst te behalen.

2. *Is er tijdens casuïstiek besprekingen aandacht voor de invloed van stigma?*

Toelichting: Bij sommige teams is 'stigma' een thema dat wel eens (impliciet of expliciet) aan bod komt bij de casuïstiek besprekingen, maar het is niet een standaard onderdeel en komt niet in alle teams aan bod.

3. *Welke succesverhalen of best-practices zijn er binnen jouw instelling te delen op het gebied van destigmatisering?*

Toelichting: Binnen HVO-Querido is in Q1-2022 een aanpak voor destigmatisering ontwikkeld, die in de komende jaren uitgevoerd gaat worden. Daarnaast staat destigmatisering als doelstelling/speerpunt in de visie op forensische zorg van de vakgroep. Ook binnen de teams zijn er al mooie voorbeelden van destigmatiserend werken. We proberen zo open en eerlijk mogelijk te zijn over dit onderwerp en dat helpt. Opgeleide ervaringsdeskundigen deel laten uitmaken van teams. Dat werkt goed en zorgt voor tegenwicht, een frisse blik en een toename van kwaliteit van zorg.

4. *Hoe wordt binnen de begeleiding gewerkt aan het beperken van de negatieve invloed van stigmatisering?*

Toelichting: Door het uitvoeren van de organisatiebrede aanpak voor destigmatisering. Hieronder vallen: destigmatisering opnemen in organisatiebeleid en -methodieken, destigmatisering vertalen naar de teampraktijk, medewerkers toerusten in destigmatiserend werken en cliënten toerusten in het herkennen van en omgaan met (zelf)stigmatisering. Momenteel is dit volop in ontwikkeling.

5. *Worden (ex-)cliënten gevraagd om hun persoonlijk verhaal over ontwrichtende ervaringen en herstel te delen tijdens bepaalde bijeenkomsten, bijvoorbeeld tijdens voorlichtingen?*

Toelichting: Het Herstelbureau is een plek waar mensen met allerlei achtergronden aan hun eigen herstel kunnen werken en met elkaar in gesprek kunnen gaan. Dit kan op onze eigen locatie en ook op allerlei plekken in de stad. Mensen kunnen deelnemen aan herstelactiviteiten zoals herstelgroepen en -trainingen via het herstelbureau. Daarnaast is het mogelijk om stap voor stap kennis te maken met ervaringsdeskundigheid en dit misschien zelf ook te gaan ontwikkelen. Een andere rol van het Herstelbureau is voorlichting geven over herstel en over het ontwikkelen van ervaringsdeskundigheid. Er zijn in het verleden afdelingen geweest waarbij men dit zelf oppakte met de cliënt, dit kwam dan naar voren tijdens de begeleidingsgesprekken. Vanuit de wens van de cliënt ging men op onderzoek uit waarbij het soms lukte om voorlichting te geven op basisscholen. Het is nu nog geen vast onderdeel in de begeleidingsgesprekken.