



kwintes 

Kwaliteitskader forensische zorg (KKFZ)

Kwaliteitsverslag 2023, Kwintes

Inleiding

In dit kwaliteitsverslag over 2023 staat de kwaliteit van de forensische zorg binnen Kwintes centraal. Wij hechten veel waarde aan het Kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ), dat richting geeft aan het forensische veld over de gewenste kwaliteit van zorg.

Om goede zorg te leveren (zoals het KKFZ in 5 pijlers beschrijft) en ons verder te ontwikkelen, hebben wij een eigen meerjarenplan en bijbehorende projectorganisatie opgesteld. Om de beoogde stappen te zetten zijn de volgende maatregelen genomen;

- er is een **stuurgroep** actief die de uitrol van het meerjarenplan volgt en zo nodig bijstuurt. De stuurgroep bestaat uit:
 - de directeur Zorg
 - directeur Markt
 - vier zorgmanagers met Forensische zorg (FZ) in hun portefeuille en regionale vertegenwoordiging
 - accountmanager FZ
 - adviseur opleidingen
 - beleidsadviseur (projectleider FZ)
- er is een **projectteam** actief dat bestaat uit:
 - beleidsadviseur (projectleider FZ)
 - de intake-coördinatoren FZ
 - meerdere begeleiders FZ. Het projectteam is op operationele basis bezig met de opdracht en legt verantwoording af aan de stuurgroep.
- de projectleider FZ en accountmanager FZ gaan **in gesprek met de begeleidingsteams**, zodat er beleid ontwikkeld wordt dat goed aansluit bij de dagelijkse praktijk.
- Kwintes **neemt deel aan het kwaliteitsnetwerk** en de bijbehorende reviewdagen. Zowel binnen de organisatie als buiten de organisatie maken we zo extra tijd vrij voor reflectie en leren we van elkaar.

Leeswijzer

Het kwaliteitsverslag van 2022 beschrijft de volledige basis die is gelegd binnen Kwintes en [lees je hier](#). In dit kwaliteitsverslag beschrijven wij de geleverde inspanningen in 2023, en daar waar relevant beschrijven we de doelen voor 2024.

Algemene informatie

Kwintes is één van de grootste partijen in Nederland op het gebied van begeleiding en opvang van mensen met een psychische kwetsbaarheid. De organisatie heeft als missie het ondersteunen van mensen met een (langdurige) psychische kwetsbaarheid en/of psychosociale problematiek in zorg en wonen. Hiermee wil Kwintes vanuit haar visie bijdragen aan een inclusieve samenleving waarin mensen hun bestaan opnieuw inhoud en richting geven en het leven leiden dat bij hen past.

We zien dat de vraag voor specifieke doelgroepen, zoals mensen met een forensische titel, toeneemt. Gezien deze toename ligt onze missie ten aanzien van de forensische zorg op uitbreiding van onze forensische capaciteit. We zullen komend jaar uitbreiden daar waar mogelijk, rekening houdend met de personele krapte op de arbeidsmarkt.

Op dit moment leveren wij de volgende type(n) forensische zorg:

- Ambulante begeleiding en verblijfszorg
- Verblijfszorg GGZ (excl. dagbesteding)
 - GGZ 3, GGZ 4 en GGZ 5
- H300 Begeleiding
- H153 Gespecialiseerde begeleiding (psy)
- F125 Dagactiviteit

Kwintes had op de peildatum 31 december 2023, 5927 cliënten in zorg. Van deze 5927 cliënten waren 66 cliënten forensische zorg cliënten. Dit maakt dat het percentage forensische zorg ten opzichte van anders gefinancierde zorg op peildatum 31 december 2023 1% was. Hoe wij onze visie op forensische zorg ten uitvoering brengen is terug te lezen in de onderstaande 5 pijlers.

Pijler 1; Veiligheid en persoonsgerichte zorg

Balans tussen veiligheid en persoonsgerichte zorg

Veiligheid van onze medewerkers zit voor een groot deel in kennis, forensische scherpste en in de samenwerkingsrelaties. Daarom investeren we daarin en richten we de forensische zorg op een speciale manier in.

Kernlocaties en maatwerklocaties: Binnen Kwintes werken wij met kernlocaties en maatwerklocaties. Met kernlocaties bedoelen we dat wij op deze locatie voornamelijk cliënten met een forensische titel plaatsen. Op maatwerklocaties plaatsen we alleen cliënten onder bijzondere omstandigheden. Alle medewerkers van de kernlocaties zijn geschoold in het herkennen van recidiverisico's bij cliënten. De kernlocaties ondersteunen de maatwerklocaties, bijvoorbeeld bij het afnemen van de FARE. Hun dagelijkse handelen is gericht op het terugdringen of voorkomen van risicovol gedrag, naast het werken aan herstel.

SRH-methodiek: We zijn er trots op dat we binnen de organisatie kiezen voor één begeleidingsmethodiek. SRH (steunend relationeel handelen) is een methodiek waarmee je cliënten kunt ondersteunen in hun herstel- en ontwikkelingsproces. Je kunt er een omgeving mee creëren die steunend is. Dat doe je door krachten aan te boren voor herstel van regie en groei, met oog voor kwetsbaarheden en beperkingen. Een belangrijk aspect binnen de SRH is het opbouwen van een goede relatie met de cliënt.

Transitiemomenten: Met het opbouwen van de relatie willen wij het liefst voorafgaand aan het beschermd wonen starten. Transitiemomenten (instroom, doorstroom- en uitstroom) zijn namelijk kwetsbare momenten voor cliënten. De verhuizing en verandering kan spanning doen oplopen en risico's doen toenemen. In 2023 hebben we hierop ingespeeld door geregeld intakegesprekken te voeren met cliënten die nog in de Penitentiaire Inrichting (PI) of een Forensisch Psychiatrisch Centrum (FPC) verbleven. Ook willen we de cliënt in de tussenliggende periode bezoeken om het contact te houden. Hierdoor creëer je een stapsgewijze overgang naar beschermd wonen bij Kwintes. In 2024 willen we dit vaker inzetten en gaan we onderzoeken wat hiervoor nodig is. Ook de nazorg aan cliënten die uitstromen gaan wij in 2024 onder de loep nemen en daar waar nodig acties op uitzetten.

BeRK-gesprekken: Eén van de belangrijke doelen in 2024 is het introduceren van het BeRK-gesprek binnen de organisatie. Hiermee willen de combinatie maken van het herstelgericht werken met het risico denken. BeRK staat voor Behoeften, Risico's en Krachten. Het BeRK gesprek is een gespreksmethode om als begeleider in samenspraak met de deelnemer de behoeften, risico's en krachten te inventariseren en dit door te vertalen naar het begeleidingsplan. We zijn blij met het feit dat Kwintes medeontwikkelaar van het BeRK gesprek is.

Veiligheidsmanagement

Hoog recidiverisico: Met alle samenwerkingspartijen hebben we afgesproken dat voor de overstap naar Kwintes een actuele risicotaxatie aanwezig is. Daarnaast hebben we het beleid dat we alleen beschermd wonen bieden aan cliënten met een midden en laag recidiverisico plaatsen. Uitzonderingen hierop zijn:

- cliënten waarbij het recidiverisico daalt naar midden of laag, zodra de wooncomponent wordt toegevoegd (beschermd wonen is dan een voorwaarde)
- cliënten waarbij een samenwerkingsovereenkomst met een forensisch psychiatrisch centrum (FPC) geldt (transmuraal verlof)

Kwintes biedt wel ambulante begeleiding aan cliënten met een hoog recidiverisico (net als aan cliënten met een laag of midden recidiverisico). In de praktijk zien we hierdoor dat het recidiverisico na enige tijd naar laag of midden bijgesteld kan worden. Soms zien we deze cliënten dan alsnog instromen binnen beschermd wonen, als de cliënt 24-uurszorg nodig heeft. We merken dat ons plaatsingsbeleid op het gebied van cliënten met hoog recidiverisico terugkerend reactie teweegbrengt. Daarom gaan we hier graag het gesprek over aan, daar waar vragen leven. Ter verduidelijking is een stroomschema gemaakt, waarin de mogelijkheden zijn uitgewerkt.

FARE: Intern hebben we vastgelegd dat er ieder halfjaar een nieuwe risicotaxatie wordt afgenomen. We hebben als organisatie ervoor gekozen om te werken met de FARE als risicotaxatie. Op iedere kernlocatie zijn begeleiders geschoold in het afnemen van de risicotaxatie. Aanvullend zijn intake coördinatoren geschoold voor het afnemen van de risicotaxatie voorafgaand aan de plaatsing. Alle cliënten die geplaatst zijn op een maatwerklocatie zijn gekoppeld aan een kernlocatie. Persoonlijk begeleiders van de kernlocatie kijken mee vanuit forensische scherpste

en zorgen ervoor dat de risicotaxatie tijdig wordt afgenomen. Hiernaast wordt bij iedere cliënt halfjaarlijks het begeleidingsplan geëvalueerd en een actueel signaleringsplan geformuleerd. De risico-inventarisatie wordt gebruikt als basis voor de invulling van het begeleidingsplan. Daarmee wordt geborgd dat de juiste zorg wordt geleverd. In de praktijk blijkt dat de samenwerking tussen maatwerk- en kernlocaties blijvend gestimuleerd moet worden, door het verloop van medewerkers. In 2023 hebben we gestuurd op het tijdig afnemen van de FARE. Ook in 2024 blijft dit één van de doelen.

Gesprekken met de kernteams: In 2024 gaan we periodiek toetsen hoe de samenwerking tussen maatwerklocaties en kernlocaties verloopt. Hiervoor worden de kernteams bezocht door de beleidsadviseur en de adviseur leren en ontwikkelen, zodat er een gesprek plaatsvindt over de ervaringen met de FARE, de samenwerking tussen maatwerk- en kernlocaties, en de scholing rondom forensische zorg. We maken ook een inventarisatie bij begeleiders aan welke veiligheidsmaatregelen zij behoefte hebben op verblijfslocaties voor forensische zorg.

Het begeleidingsplan en begeleidingscyclus

Eerste 365 dagen: Het begeleidingsplan wordt halfjaarlijks geëvalueerd op basis van een afgenomen risicotaxatie. We verwachten van begeleiders dat zij doelen SMART rapporteren. Zij kunnen ter ondersteuning daarvoor een interne training volgen. We hebben een overzicht gemaakt van alles dat geregeld moet worden in de eerste 365 dagen van de begeleiding. Hierdoor zorgen we voor een stevige basisstructuur, waarmee goede zorg geboden wordt door onze begeleiding.

Betrokkenheid van het netwerk

Netwerk: In de SRH-methodiektraining, die alle begeleiders Kwintesbreed krijgen, wordt specifiek aandacht besteed aan het betrekken en het opbouwen van een steunend netwerk. Ook is het betrekken van het netwerk expliciet opgenomen in het overzicht van alle taken in de eerste 365 dagen van de begeleiding.

Pijler 2; Forensisch vakmanschap

Professionele grondhouding en methodisch werken

SRH: Met de basismethodiek SRH wordt bij alle cliënten gewerkt aan herstel en het creëren van een omgeving die daarbij steunend is. We werken daarmee met een duidelijke professionele grondhouding. Dat doen we door krachten aan te boren voor herstel van regie en groei, met oog voor kwetsbaarheden en beperkingen. Met SRH is gekozen voor een onderbouwde methodiek die goed past bij wie we zijn en hoe we cliënten willen begeleiden naar een goede kwaliteit van leven. Vier kernhandelingen staan centraal in de SRH: verbinden, verstaan, verzekeren en versterken. De relatie tussen zorgprofessional en cliënt vormt de basis voor goede zorg. Bij Kwintes ondersteunen we cliënten om (weer) regie te pakken in hun eigen leven en leveren zo een bijdrage aan hun herstelproces. We geloven dat mensen zelf hun eigen herstelondersteuner zijn en dat anderen hierbij ondersteuning kunnen bieden. Denk aan professionals, naasten en ervaringsdeskundigen. In dit proces kunnen cliënten hun mogelijkheden voor een betekenisvol leven ontdekken. De cliënt en begeleider werken vanuit SRH aan het herstelproces van de cliënt in relatie tot forensische zorg.

SRH-coaches: In 2023 is er volop geïnvesteerd in het trainen van medewerkers in de SRH-methodiek (Steunend Relationeel Handelen). Dit is in 2024 nog steeds gaande. In 2023 zijn er extra SRH-coaches geworven die momenteel geschoold worden, om de methodiek in de praktijk handen en voeten te geven. Naast de SRH-coaches zijn er diverse experts om mee te denken en de teams te adviseren op casusniveau. Denk hierbij aan de trainer van de basiscursus Forensische zorg en gedragsdeskundigen.

Multidisciplinair werken

Interne samenwerking: Bij Kwintes werken we vanuit de overtuiging dat wanneer je elkaar goed weet te vinden, je op een constructieve manier kunt samenwerken en daarmee meer kunt bereiken. Daar waar mogelijk werken we multidisciplinair. Er is veel expertise aanwezig binnen Kwintes. Deze kennis wordt nog niet in ieder team optimaal benut. Daarom is er in 2023 een poster ontwikkeld om de teams te attenderen op de interne ondersteuningsmogelijkheden, waarover de zorgmanagers het gesprek met de teams aangaan. We stimuleren medewerkers

hiermee o.a. om naasten, gedragsdeskundigen, bemoeizorgcollega's of ervaringsdeskundigen te betrekken bij de begeleiding.

Ervaringsdeskundigheid: Binnen Kwintes zijn we vergevorderd op het gebied van werken vanuit ervaringsdeskundigheid. De organisatie heeft een eigen ervaringsdeskundigheidsafdeling, voor zowel de cliënt als de medewerker. We hebben regionale ervaringsdeskundigen in dienst, die zelf ook trainingen geven aan cliënten zoals de WRAP. De ervaringsdeskundigen worden ondersteund d.m.v. intervisie. Daarnaast bieden we opleidingsmogelijkheden op het gebied van ervaringsdeskundigheid, en zijn er ervaringsdeskundigen werkzaam binnen veel teams.

VOG: Het inzetten van ervaringsdeskundigen met justitiële achtergrond komt nog niet veel voor binnen Kwintes. Er is nog een laatste stap voor nodig, namelijk duidelijkheid rondom het inzetten van ervaringsdeskundigen die geen VOG kunnen overhandigen. In 2024 is dit een actief onderwerp van gesprek binnen de stuurgroep.

De zorgstandaard, bevoegd en bekwaam

Standaard in vakmanschap: Kwintes heeft opleidingsbeleid ontwikkeld, om een basisniveau aan kennis en kunde bij medewerkers te realiseren. We noemen dit de standaard in vakmanschap. Onderdelen hierin zijn bijvoorbeeld suïcidepreventie, VIM (melden van incidenten), medicatie, somatische hulpvragen, BHV, methodiek, meldcode en omgaan met emoties en agressie. Voor medewerkers die werken met specifieke doelgroepen, zoals de forensische doelgroep, wordt de standaard uitgebreid met extra scholing op het gebied van forensische scherpte en de FARE.

Training forensische zorg: Voor iedere begeleider die werkt op een forensische kernlocatie is het verplicht om de basistraining forensische zorg te volgen. De basistraining is gebaseerd op de forensische leerlijn en sluit daarom goed aan op forensisch vakmanschap vanuit het KKFZ. Aanvullend kunnen teams met hun eigen teambudget bepalen welke aanvullende trainingen en opleidingen nodig zijn. Zo hebben verschillende begeleiders de Post-HBO opleiding forensisch psychiatisch werken gevolgd. De maatwerklocaties mogen vanaf 2024 naar behoefte de basistraining volgen, zowel in teamverband als individueel.

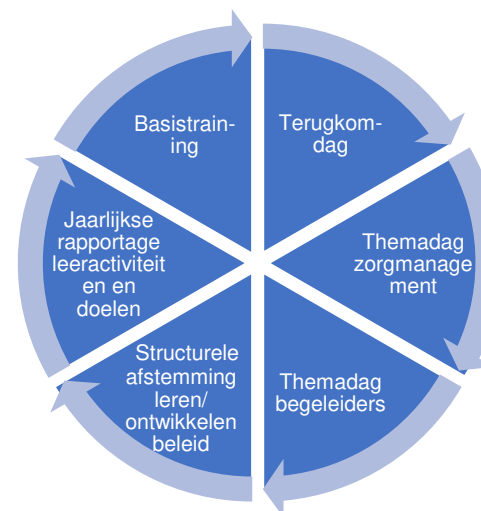
Een aantrekkelijke werkgever

Zorgmanagers dichterbij: Kwintes heeft in 2023 met succes 10 fte aan extra zorgmanagers aangesteld en ze dichterbij de teams gepositioneerd. Dit resulteert in meer aandacht voor de individuele medewerker en voor het team. Signalen van onveiligheid of disbalans bij medewerkers en teams worden eerder opgemerkt, net als opleidingsvraagstukken of mogelijk handelingsverlegenheid. Juist in de teams die forensische zorg bieden is dit van belang.

Arbeidstekorten: In 2023 zijn we gestart met een organisatie breed initiatief om de arbeidstekorten terug te dringen door zorg anders te organiseren. Een stap die Kwintes zet hierin heeft gezet in 2023 is het actualiseren van het functiehuis. In het verlengde hiervan wordt een voorstel uitgewerkt voor het starten van eigen kweekvijvers, waarin medewerkers met potentie en motivatie een leertraject doorlopen om toe te groeien naar een volgende functie.

Zij-instromers: Kwintes investeert op verschillende manieren in het werven (en behouden) van personeel. Zo hebben we eigen BBL-classes (voor zij-instromers vanuit andere sectoren) opgezet en werken we samen met opleidingsinstituten.

Opleidingsplan forensische zorg: In 2023 is het opleidingsplan voor forensische zorg vastgesteld, aan de hand van het kwaliteitskader forensische zorg. Er is een financieel overzicht aan toegevoegd en het leerprogramma forensische zorg heeft een eigen plek in de opleidingsbegroting. Er is een cyclus opgenomen in het forensische opleidingsplan, waaraan vastgehouden wordt:



Leeractiviteiten opleidingsplan: In 2024 geven wij uitvoering aan het opleidingsplan forensische zorg. De leeractiviteiten voor forensische zorg zien er dan in het onderstaande schema als volgt uit:

Kernlocaties	Maatwerklocaties
<ul style="list-style-type: none"> • Begeleiders ronden alle vier de dagdelen van de basis cursus forensische zorg af. Twee keer per jaar kunnen nieuwe begeleiders van kernlocaties zich hiervoor inschrijven. Wanneer er een nieuwe kernlocatie bijkomt, kan deze locatie de basis cursus als teamtraining aanvragen. Adviseur L&O monitort wie er nog geschoold moet worden en koppelt dit terug aan de zorgmanager. • Een aantal pb'ers per kernlocatie en een aantal intake coördinatoren zijn geschoold in het afnemen van het risicotaxatie model de FARE. Dit kan op individuele inschrijving bij RINO of bij voldoende animo via een in company training. • 6 Maanden na de basis cursus krijgen teams op kernlocatie een follow-up scholing / coaching on the job. Dit is in ontwikkeling. • Ieder jaar wordt een themadag georganiseerd waar kennis actueel wordt gehouden (bijscholing). • Aanvullend kunnen begeleiders zelfstandig via Mijn Ontwikkelomgeving e-modules van de Forensische Leerlijn volgen. Hiervoor is een passend aanbod geselecteerd voor onze medewerkers. • Themadag(deel) voor zorgmanagers (jaarlijks). 	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleiders van de maatwerklocaties en dagbesteding die forensische zorg bieden volgen naar behoefte de basistraining forensische zorg. • De adviseur L&O houdt samen met Beleidsbureau Zorg de kennisbank up-to-date waar medewerkers basisinformatie over forensische zorg kunnen vinden. • Ieder jaar organiseert de adviseur L&O een themadag voor begeleiders waar kennis actueel wordt gehouden. • Aanvullend kunnen begeleiders zelfstandig via Mijn Ontwikkelomgeving e-modules van de Forensische Leerlijn volgen. Hiervoor is een passend aanbod geselecteerd voor onze medewerkers. • Momenteel sluit de interne trainer op verzoek aan bij een maatwerklocatie om vragen te beantwoorden en casuïstiek te bespreken.

Pijler 3; Organisatie van zorg

Veilig werk- en leefklimaat

Intervisie en reflectie: Overal, en zeker ook in de teams waar forensische zorg geboden wordt, is het belangrijk dat collega's zich veilig voelen om feedback te geven en te ontvangen. Voor teams is het een vast onderdeel om intervisie en reflectie te organiseren. Zij kunnen daarvoor interne intervisie ondersteuning aanvragen. Teams hebben ook de mogelijkheid (al dan niet op verzoek van de leidinggevende) om een interne teamcoach in zetten om thema's rondom onderlinge veiligheid te bespreken. Om verandering binnen teams te bewerkstelligen wordt aan ieder team gevraagd om een eigen jaarplan te schrijven. Daarin komen organisatie- en regidoelen naar voren, maar ook teamdoelen zoals scholing en eigen ingezette verandertrajecten. Er wordt in 2024 nadrukkelijke aandacht besteed aan de mate van reflectie binnen forensische zorg teams. In Amersfoort wordt met behulp van de gedragsdeskundige en de projectleider intervisie opgezet speciaal voor forensische zorg.

Kwaliteit en veiligheidsmanagementsysteem

ISO 9001 en interne audits: Kwintes werkt continu aan het verbeteren van de eigen zorgverlening. Als organisatie hebben we gekozen voor de ISO 9001 waarmee we een wereldwijd erkende norm hebben en voldoen aan de eisen op het gebied van kwaliteitsmanagement. Hiernaast houden we als organisatie interne audits. Alle verbetermaatregelen worden vastgelegd in een verbeterregister. Ook voldoet Kwintes aan de Wkkgz.

ROPI: Sinds 2013 zet Kwintes de ROPI (Recovery Oriented Practices Index) in. De ROPI is een instrument om vast te stellen in hoeverre een begeleidingsteam herstelondersteunende zorg verleent. De uitkomsten kunnen handvatten bieden bij het opstellen van verbeterplannen voor de implementatie van herstelondersteunende zorg. Om bij ieder team elke twee jaar een ROPI af te nemen is er in 2023 geïnvesteerd in een uitgebreide pool van meer dan 10 ROPI-auditoren. In 2024 bezoeken zij de teams conform planning.

RI&E: Bij Kwintes is er ruim aandacht voor de arbeidsomstandigheden van de medewerkers. Kwintes is aangesloten bij een gecertificeerde arbodienst. Kwintes heeft ook een eigen RI&E (Risico-Inventarisatie en Evaluatie) methodiek waarbij

de preventiemedewerkers 1 keer per 2 jaar samen met het team de arbeidsomstandigheden onder de loep nemen. De risico's op de werkvloer worden op systematische wijze geïnventariseerd en bij de knelpunten worden maatregelen bedacht. Dit levert een plan van aanpak op voor de locatie. Het team voert samen met de zorgmanager de maatregelen uit en na een jaar wordt geëvalueerd of het gelukt is. Het doel voor 2024 is dat elke forensische zorg locatie een RI&E inplant volgens de beleidsregels.

Aandachtsfunctionarisrollen: Intern hanteren we het 'kwaliteitskompas goede zorg' als model waarin alle belangrijke elementen samenkomen. Het kompas geeft overzicht aan teams en zorgmanagers wat er van hen verwacht wordt en wie waar verantwoordelijk voor is. In het kompas wordt een onderscheid gemaakt tussen teamtaken, aandachtsfunctionarissen en taken voor de zorgmanager. De teams bepalen in samenspraak met de zorgmanager wie welke teamtaak en rol oppakt. Per aandachtsfunctionaris is er een beschrijving gemaakt over wat er van hem/haar wordt verwacht. De begeleider is dan echt de ambassadeur binnen het team over dit onderwerp. De aandachtsfunctionarisrollen zijn in 2023 succesvol geïmplementeerd bij de teams, waardoor het takenpakket van de begeleiders duidelijker is geworden.

Incidenten en calamiteiten: Verder vinden wij het belangrijk om te leren van incidenten en calamiteiten. Ieder team heeft een aandachtsfunctionaris specifiek voor incidentmeldingen die toeziet op de juiste vervolgacties. Op organisatieniveau wordt jaarlijks een verslag gemaakt met de inzichten over alle incidenten. Het jaarverslag incidenten wordt besproken met alle zorgmanagers en directie. Bij calamiteiten doen we altijd onderzoek naar de aard en aanleiding (Prisma onderzoek). De resultaten worden vastgelegd in een rapport en besproken met de betrokkenen. Ook over alle calamiteiten wordt een jaarverslag geschreven met belangrijke inzichten. Het jaarverslag calamiteiten wordt besproken met alle zorgmanagers en directie.

Bedrijfsopvangteam (BOT): Hoewel de zorgmanager het eerste aanspreekpunt is na een schokkende gebeurtenis, blijkt in de praktijk dat er soms meer nodig is voor de betreffende collega. Daarom starten we in 2024 een Kwintesbreed Bedrijfsopvangteam (BOT) waarin meer aandacht mogelijk is voor de gebeurtenis en de persoon. Tot voorkort kreeg de zorgmanager een melding van een incident.

Deze verwees zo nodig door naar de bedrijfsmaatschappelijk werker of, in acute gevallen, het Instituut voor Psychotrauma. In 2023 hebben we de voorbereidingen getroffen voor een Kwintebreed Bedrijfsopvangteam (BOT). Dit team zal medewerkers die een schokkende gebeurtenis (zoals agressie) meemaken, zorgvuldig begeleiden in het herstel hiervan. In het tweede kwartaal van 2024 is het BOT-team gestart.

Clienttevredenheidsmetingen: We willen ook graag weten wat onze cliënten vinden van onze geboden zorg. Daarom houden wij clienttevredenheidsmetingen. Een commissie komt twee keer per jaar samen voor de analyse en adviseert de directie over verbetermaatregelen. In 2023 scoort Kwintes op het totaal van begeleiding bij 71 procent van de ondervraagden een 8 of hoger. 12 procent geeft het een 7. Ruim 93 procent van de ondervraagden geeft aan dat de begeleiding aansluit bij zijn/haar vragen en mogelijkheden. 82 procent van de ondervraagden geeft aan op één of meerdere leefgebieden zelfstandiger te zijn geworden. Over het algemeen tonen de uitkomsten over 2023 een positief beeld.

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek worden opgenomen in het jaarverslag dat op de website van Kwintes terug te vinden is. De commissie adviseert om in 2024 de inzet van dagbesteding en andere activiteiten te stimuleren, passend bij de meerjarenstrategie van Kwintes. Daarnaast adviseert de commissie om tijdens de SRH-trainingen en coaching expliciet aandacht te vragen voor het thema hulp van naasten, passend bij de ambitie op herstelondersteunende zorg en ervaringsdeskundigheid. In 2024 zullen SRH-coaches ingezet worden die hierin een rol gaan spelen.

Visie op goed bestuur, leiderschap, duurzaamheid en toezicht

Strategie: In 2023 is hard gewerkt aan een nieuwe strategie voor 2024-2028, waar medewerkers en cliënten in meegenomen zijn. De uitkomst is een breed gedragen strategietekening die de ambities van Kwintes weergeeft, zie [Nieuwe meerjarenstrategie van Kwintes: focus en positieve energie – Kwintes](#). We gaan ons concentreren op 24/7-zorg, zowel intramurale zorg – beschermd wonen – en intensief ambulante begeleiding. Voor forensische zorg betekent dit dat we de forensische (BW-)zorg willen uitbreiden daar waar mogelijk, waarbij we de personeelskrachte in acht nemen.

Duurzaamheid: We willen als organisatie de komende jaren meer stappen zetten in duurzaamheid. We openen nieuwe locaties zoveel als mogelijk met een

duurzaam energieverbruik. We zijn als zorginstelling elke dag bezig met het leveren van duurzame zorg; zorg die niet alleen effectief is voor het welzijn van de cliënt, maar ook rekening houdt met milieuvriendelijkheid, kostenefficiëntie en de behoeften van toekomstige generaties. In oktober 2023 hebben we meegedaan aan de week van de duurzaamheid aan de landelijke campagne 'Zorg voor Energie'.

Green Deal Zorg: Kwintes heeft de Green Deal Zorg ondertekend in 2023. Dit is een initiatief van de zorg om verduurzaming in de zorg te versnellen. Brancheorganisaties, zorgverzekeraars, banken, ministeries en veel zorgpartijen hebben zich inmiddels hierbij aangesloten. Net zoals we dat bij de vorige versies hebben gedaan tekent Kwintes ook de Green Deal *Samen werken aan duurzame zorg 3.0*, omdat we willen laten zien dat we de 5 doelen uit deze Green Deal van harte ondersteunen en onderdeel laten zijn van onze eigen duurzame bedrijfsvoering.

Stigma: Een ander belangrijk onderdeel van duurzaamheid in de GGZ en RIBW is het verminderen van vooroordelen en het bevorderen van inclusie. Als we een cultuur creëren waarin mensen open kunnen zijn over hun geestelijke gezondheid en hun ervaringen kunnen delen, kunnen we vooroordelen verminderen en begrip vergroten. Voor cliënten met een forensische titel is stigma een belemmerende factor voor herstel. In de stuurgroep wordt besproken hoe we er in 2024 aandacht voor kunnen hebben. We zijn o.a. van plan het onderwerp stigma op te nemen in de themadag, en hier een ervaringsdeskundige bij te betrekken.

Bijdrage aan wetenschappelijk onderzoek, innovatie en implementatie

Kwintes is medeontwikkelaar van het Behoeft, Risico en Krachten (BeRK) gesprek. Dit is een risico inventarisatietool voor de brede BW/MO sector, waarin risico denken gecombineerd wordt met herstelgericht werken. Kwintes heeft samen met HVO-Querido een voortrekkersrol in dit onderzoekstraject en is reeds gestart met het trainen van de trainers, die de teams actief gaan ondersteunen. We hebben ook bijgedragen aan het project forensische *best practices* in beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Hiermee is een overzicht gecreëerd van werkmethodes en activiteiten die uitgevoerd worden in deze sector. Kwintes heeft tot slot een bijdrage geleverd aan het wetenschappelijk onderzoek vanuit Tilburg Universiteit 'De forensische cliënt op de juiste plek'.

Vertegenwoordiging in de medezeggenschapsorganen

Cliëntenraad: Kwintes heeft volgens, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving de medezeggenschap en cliëntenraad georganiseerd. Na uitvraag blijkt dat er weinig cliënten met een forensische titel deelnemen aan de lokale cliëntenraden. Het is een terugkerend onderwerp van gesprek. Alle cliënten worden passend gemotiveerd tot deelname, ook in 2024 blijft dit onder de aandacht.

Pijler 4; Samenwerken

Samenwerking met andere organisaties

Transitiemomenten: In 2024 willen we meer aandacht geven aan de transitie momenten, zowel bij de instroom als bij de uitstroom. We willen dat het zorgtraject voor de cliënt zo soepel mogelijk verloopt, zowel bij de overgang van de PI naar Kwintes, als bij de overgang van beschermd wonen naar het wonen in de wijk. Om dat te bewerkstelligen is goede samenwerking en een warme overdracht nodig tussen instanties. Daarom investeren we in onze zichtbaarheid bij ketenpartners. Iedere regio heeft op deze wijze een eigen netwerk van partijen waarmee veel wordt samengewerkt. We werken veel samen met de reclasseringspartners, verslavingszorg, behandel GGZ en penitentiaire inrichtingen (PI).

Drie partijenovereenkomst: We werken met het beleid dat bij iedere cliënt met een forensische titel een drie partijenovereenkomst wordt afgesloten met de reclassering. In de drie partijenovereenkomsten worden op casusniveau afspraken, rechten en plichten tussen de cliënt, de reclassering en Kwintes afgesproken. Voor begeleiders hebben we praktische handvatten ontwikkeld als ondersteuning bij het organiseren van een MDO. Eén dagdeel van de interne basistraining forensische zorg gaat over het samenwerken in de keten.

Samenwerkingsovereenkomsten: We zijn per regio aan het onderzoeken hoe we de samenwerking verder kunnen uitbouwen. We zijn samenwerkingsovereenkomsten aangegaan met De Forensische Zorgspecialisten voor de regio Amersfoort en de Oostvaarderskliniek in Almere. Het doel van dergelijke samenwerkingsverbanden is dat we wederzijds beter de mogelijkheden

benutten. Bijvoorbeeld dat TBS-clieñten met transmuraal verlof bij Kwintes in een beschermde woonomgeving de volgende stap kunnen zetten in hun ontwikkeling. Waarbij Kwintes de garantie krijgt op terugplaatsing en daarbij gebruik mag maken van de kennis van De Forensische Zorgspecialisten. De Forensische Zorgspecialisten krijgen daarbij weer ruimte om uiteindelijk nieuwe cliënten aan te nemen. We gaan in 2024 samen met de reclassering en FPC's onderzoeken hoe we het zorgaanbod voor forensische zorg kunnen vergroten, en evalueren daarbij de samenwerking.

Goed voorbeeld vervolgzorg: Onlangs is een cliënt na 20 jaar Tbs-maatregel en 5 jaar beschermd wonen succesvol doorgestroomd naar een eigen woning met ambulante begeleiding van Kwintes. Het komt ook vaak voor dat cliënten na afloop van de forensische titel graag bij Kwintes willen blijven wonen.

We zijn als organisatie ingericht om vervolgzorg te bieden aan mensen met een psychische kwetsbaarheid. Cliënten blijven geregeld op dezelfde plek wonen of stromen door naar een eigen woning, al is de wachttijd vaak lang. We doen er in de praktijk al veel aan om de nazorg zo goed mogelijk te laten verlopen. Zo hebben we in sommige teams medewerkers die zowel in de beschermde woonvorm, als in het ambulante forensische team werken. Hierdoor is een soepele overgang en warme overdracht makkelijk te realiseren. Voor 2024 staat gepland om een protocol op te stellen waarin we nader beschrijven wat we intern verwachten van onze begeleiders op het moment dat de zorg van een cliënt wordt overgedragen of wanneer de maatregel eindigt. Daarnaast is er een afstudeeronderzoek gaande over doorstroom na afloop van de forensische titel.

Onderdeel van een lerend netwerk

Kwaliteitsnetwerk en reviewdagen: Vanuit Kwintes leveren we een bijdrage aan het Expertisecentrum Forensische Psychiatrie (EFP). We nemen actief deel aan het kwaliteitsnetwerk en de reviewdagen van het EFP. Vanuit alle regio's hebben wij afgevaardigden die deelnemen aan de reviewdagen. Tijdens een reviewdag bezoek je een andere forensische zorginstelling en interview je diverse medewerkers en cliënten. Het doel is netwerken en van elkaar leren.

Ter voorbereiding op de reviewdagen hebben we ervoor gekozen om 6 teams van Kwintes de zelfreview-vragenlijst in te laten vullen. Hierdoor zijn al onze kernlocaties beter bekend met het KKFZ. We hebben naderhand de vragenlijsten

met elkaar doorgenomen tijdens een interne bijeenkomst, en van elkaar geleerd. De deelnemers zijn enthousiast over de bezoeken aan de andere zorginstellingen en nemen de 'parels' mee naar Kwintes ter inspiratie. Op 11 juni 2024 vindt de reviewdag plaats bij Kwintes, team Forensische Tussenvoorziening in Almere.

Pijler 5; informeren over resultaten

In 2021 zijn de stuurgroep en de klankbordgroep gestart om de kwaliteit van zorg binnen de forensische zorg een impuls te geven. De aanleiding daartoe was het kwaliteitskader forensische zorg. Vanaf 2023 zijn wij gaan controleren (checken) of de geïmplementeerde maatregelen daadwerkelijk uitgevoerd worden en of ze het beoogde effect hebben. De grijze vlakken in het onderstaande overzicht geven aan dat het onderwerp op de agenda staat en besproken wordt. Daarnaast is zichtbaar of het onderwerp zich bevindt in de planningsfase (plan) of uitvoerfase (do) van de PDCA-cyclus, of dat we bezig zijn met het controleren (check) en bijsturen (act).

Kwaliteitsaspect	Planning																					
	2024				2025				2026				2027				2028					
Pijler	Aspect	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
1	Veiligheid en persoonsgerichte zorg																					
	In-, uit-, doorstroom bevorderen			P	P						C/A										C/A	
	Introductie BeRK gesprekken	P/D	P/D	P/D	P/D	C/A	D	D	C/A	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	D	C/A	D	D
	Afname FARE	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	D	C/A	D	D
	Werkbezoeken kernteams	P/D	D	D			C/A				C/A				C/A						C/A	
2	Forensisch vakmanschap																					
	Training SRH methodiek	D	D	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	D	C/A	D	D
	VOG ervaringsdeskundige			P			C/A				C/A				C/A					C/A		
	Basistraining maatwerklocaties	D	D	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	D	C/A	D	D
	Uitvoering opleidingsplan FZ	D	D	D	C/A	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	D	C/A	D	D
	Evalueren en stimuleren van interne samenwerking	P/D	D	D	C/A		C/A				C/A				C/A						C/A	
3	Organisatie van zorg																					
	Reflectie bevorderen binnen FZ teams			P	P		C/A				C/A				C/A						C/A	
	Uitvoering ROPI	D	D	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	D	C/A	D	D
	Uitvoering RI&E	D	D	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	C/A	D	D	D	D	C/A	D	D
	Implementatie BOT	P	D	D	C/A		C/A				C/A				C/A						C/A	
	Clienttevredenheid meten	C/A	D	C/A	D	C/A	D	C/A	D	C/A	D	C/A	D	C/A	D	C/A	D	C/A	D	C/A	D	D
	Stigma onderwerp tijdens de themadag			D			C/A				C/A				C/A						C/A	
	Deelname clienterraad			P			C/A				C/A				C/A						C/A	
4	Samenwerken																					
	Samenwerking in de keten verbeteren		P	C/A			C/A				C/A				C/A						C/A	
	Zorgaanbod in samenwerking vergroten		P	D			C/A				C/A				C/A						C/A	
	Protocol gereed einde zorg			P	D		C/A				C/A				C/A						C/A	
	Kwaliteitsnetwerk en reviewdagen		D				C/A				C/A				C/A						C/A	
5	Informeren over resultaten																					
	Kwaliteitsverslag 2023 publiceren		D				C/A				C/A				C/A						C/A	