

2015

WoesD

Laaressingel 61
7514 EL Enschede
053 5745736



GEDRAGSCODE

BESCHERMD WONEN TWENTE

28-09-2015

Inhoud

1. Voorwoord	2
2. Inleiding	3
3. Wat bewoners BW belangrijk vinden	4
Veiligheid	4
Gelijkwaardigheid	5
Geborgenheid	5
Stabiliteit	5
Wonen	5
Toezicht	5
Begeleiding	6
4. De gedragscode	7
1. Eisen aan de beroepskracht	7
2. Eisen aan de organisatie	8
3. Eisen aan de dienst	9
4. Eisen aan het resultaat	10
5. Toetsing van de gedragscode	12
1. De rol en positie van bewoners BW	12
2. De auditcommissie bewoners	13
3. Interinstitutionele audit	14
Stroomschema auditproces	16
Toetsing in de praktijk	16
Gesprek met de bewoners BW	17
Gesprek met de cliëntenraad	17
Gesprek met de medewerkers	18
Oordeel van de auditcommissie	18
6. Keurmerk	19
Kandidaatschap en lidmaatschap	19
Bijlage 1: Definities	20
Bijlage 2: Achtergronden van de verschillende eisen	21
Bijlage 3: De (kandidaat) auditor Beschermd Wonen Twente	25
Bijlage 4: Ervaringsdeskundigheid ontwikkelen	26
Bijlage 5: indeling van de eisen van de gedragscode BWT	27
Bijlage 6: uitwerking van de cesuur van de audit	29

1. Voorwoord

De decentralisaties en transformaties leiden tot grote veranderingen in de wijze waarop zorg en ondersteuning worden georganiseerd. Dat geldt ook voor beschermd wonen. In de aanloop naar 2016 heeft een werkgroep bestaande uit aanbieders van zorg voor PGB houders, op verzoek van de centrumgemeenten Enschede en Almelo een gedragscode opgesteld. De Gedragscode Beschermd Wonen Twente is opgesteld vanuit een aantal leidende principes:

- **De bewoner centraal.** Zorg en ondersteuning dienen er op gericht te zijn de kwaliteit van leven maximaal te bevorderen. Bewoners van beschermd wonen zijn per definitie kwetsbaar. De samenleving verlangt van haar burgers zelfredzaamheid en participatie. Deze uitgangspunten staan soms op gespannen voet met elkaar en verschillen per bewoner of per levensfase van de bewoner. Het bieden van maatwerk krijgt daarmee een nieuwe betekenis.
- **Veiligheid, gelijkwaardigheid, geborgenheid en stabiliteit vormen de basis in beschermd wonen.** Mensen die zijn aangewezen op beschermd wonen zijn gebaat bij het realiseren van deze waarden. Zij hebben ze zelf verwoord en aangegeven dat het hier om gaat als zij gebruik maken van diensten van beschermd wonen.
- **Financiële kaders zijn leidend.** Partijen zijn er gezamenlijk voor verantwoordelijk dat binnen de vastgestelde kaders zo goed mogelijk zorg en ondersteuning wordt aangeboden.
- **Duurzame en verantwoorde financiering.** Uitgaande van bovenstaande principes zijn partijen, zowel (centrum)gemeenten als aanbieders, erbij gebaat om de beste mogelijke zorg en ondersteuning te bieden tegen de laagst mogelijke kosten. Dat vereist samenwerking en continue afstemming.

Het werken aan deze leidende principes houdt nooit op en vraagt om voortdurende ontwikkeling. Daarvoor is zowel een gedeelde visie op de gewenste ontwikkeling als vertrouwen tussen de partijen noodzakelijk. De gedragscode geeft invulling aan deze visie door de leidende principes te concretiseren voor de dagelijkse praktijk. In de toetsing van de gedragscode wordt duidelijk of deze in voldoende mate wordt nageleefd om het vertrouwen in elkaar op te bouwen. Daarbij is ook helder dat als de gedragscode niet wordt nageleefd en/of het vertrouwen beschaamd wordt, relaties kunnen beschadigen.

De inhoudelijke ontwikkeling van diensten van beschermd wonen is een gezamenlijke opdracht. Binnen de regio Twente is daarom ruimte en noodzaak voor:

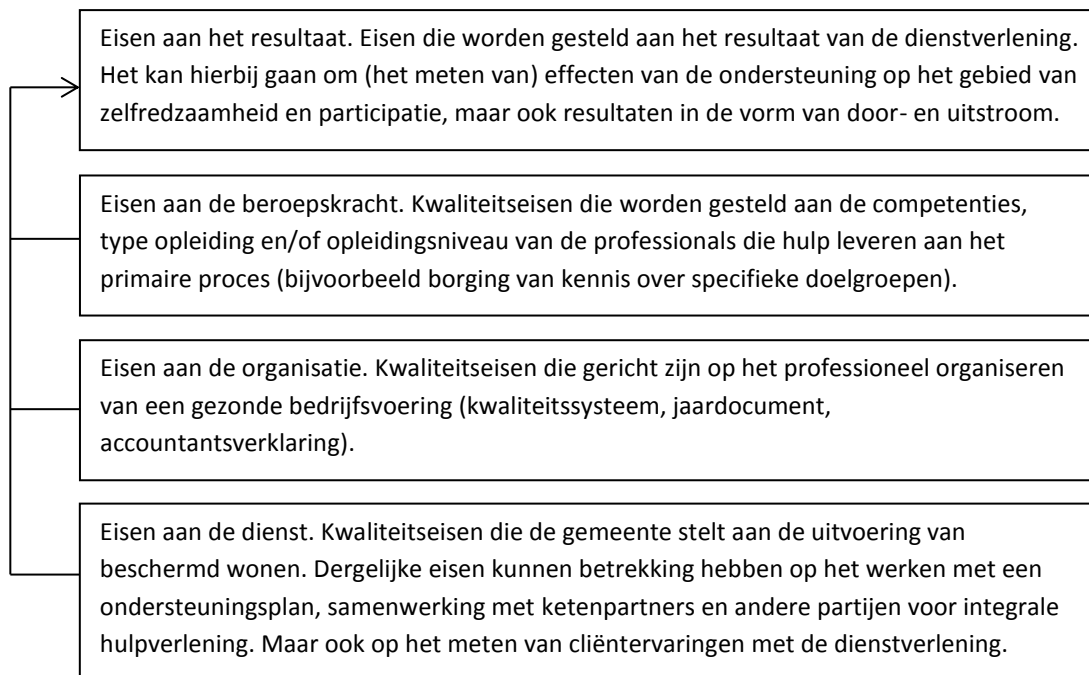
- Specialisatie van activiteiten om aan te sluiten bij de reële behoefte van bewoners;
- Samenwerking in het hier en nu om bewoners de beste kwaliteit van zorg te bieden;
- Samenwerking naar de toekomst om de behoefte aan diensten voor beschermd wonen af te stemmen op (de omvang van) het aanbod zodat dit efficiënt en effectief georganiseerd kan blijven worden;
- Het delen van informatie en kennis zodat bewoners, aanbieders en gemeenten daar optimaal gebruik van kunnen maken.

2. Inleiding

Deze notitie beschrijft de gedragscode voor organisaties en medewerkers die diensten in het kader van beschermd wonen in Twente aanbieden. Naast de inhoud van de gedragscode is beschreven op welke wijze de toetsing ervan plaats vindt en wat de status is van het keurmerk dat wordt toegekend aan organisaties die voldoen aan de gedragscode. Enkele definities van begrippen in de gedragscode Beschermd Wonen Twente zijn opgenomen in bijlage 1.

Het belangrijkste doel van de gedragscode is het waarborgen van ‘kwaliteit en continuïteit van de voorzieningen’. Dit doel wordt niet nagestreefd vanuit het belang van de aanbieders maar vanuit het belang van gebruikers c.q. cliënten. Meer concreet stelt de Wmo (art. 2.3.6 lid c) dat voorzieningen veilig, doeltreffend en cliëntgericht dienen te worden gerealiseerd. Deze waarden dienen zodanig te worden uitgewerkt dat voor aanbieders en gebruikers van zorg en diensten duidelijk is wat vereist is en wat mag worden verwacht.

In de ‘Handreiking Kwaliteitskader Beschermd Wonen voor gemeenten in het kader van de Wmo 2015’ is voor deze eisen een aantal bouwstenen van kwaliteit (vanuit de positie van de cliënt) beschreven¹:



Om de cliëntgerichtheid te illustreren zijn in het schema de pijlen aangegeven die het uiteindelijke doel, het resultaat voor de cliënt, benadrukken.

De bovenstaande indeling in vier domeinen vormt de kapstok voor de indeling van de gedragscode. De gedragscode heeft qua thema's een gedeeltelijke overlap met de subsidieverordeningen en/of beleidsregels van de centrumgemeenten Enschede en Almelo. De verordeningen en beleidsregels verschillen op onderdelen van elkaar. In de 'eisen aan de organisatie' is aangegeven dat de wijze waarop de diensten worden geleverd dient te voldoen, naast de eisen die in de gedragscode zijn ontwikkeld, aan de specifieke eisen per centrumgemeente.

¹ Zie de Handreiking (VNG, oktober 2014) hoofdstuk 4.3, pagina 18 en 19

3. Wat bewoners BW belangrijk vinden

Om een gedragscode te kunnen opstellen is het van belang te weten welk gedrag wenselijk is. Dit wordt deels bepaald door maatschappelijke waarden en normen zoals die in wet- en regelgeving is vastgelegd en in de wijze waarop uitvoerende organisaties die in de praktijk brengen. Belangrijke input voor de gedragscode is datgene wat bewoners van een voorziening BW belangrijk vinden. Het gaat immers over hun (kwaliteit van) leven. Daarin spelen wonen, toezicht en begeleiding, een rol, maar gaat het vooral om waarden en normen die bewoners belangrijk vinden. In het kader van de ontwikkeling van de gedragscode heeft daarom overleg plaats gevonden met bewoners en is met hen gezocht naar de waarden en normen die zij voor de gedragscode van belang achten. Voor de organisaties die beschermd wonen (wonen, toezicht, begeleiding) aanbieden vinden bewoners het belangrijk dat²:

- *“beloften worden nagekomen en de begeleiding op 1 lijn zit”;*
- *de cliënt (en/of hun vertegenwoordiging, soms in de vorm van een cliëntenraad) “serieus genomen wordt. De organisatie moet niet alleen luisteren, ze moet ook doen. De positie (status) van cliënten ten opzichte van de organisatie moet sterker worden”;*
- *“verschillende aanbieders van BW beter samenwerken, communiceren en informatie uitwisselen zodat bewoners sneller op de juiste plek komen. Het komt vaak voor dat bewoners een lange zoektocht doormaken voordat ze op de juiste plek met de juiste begeleiding komen, hulp die past bij de situatie en de vraag van de bewoner(s). De organisaties van BW kunnen een keten vormen. Door een goede inventarisatie op een centraal punt kan een betere match gemaakt worden tussen de vraag van de bewoner en de mogelijkheden van de organisatie”;*

Informatie uitwisselen en frustratie voorkomen

Bewoners geven aan dat het hen frustreert als zij ‘voor de honderdste keer’ hun verhaal moeten vertellen bij de zoveelste organisatie, de zoveelste begeleider. Dat helpt hen niet verder en legt telkens de nadruk op de situatie waar ze juist uit willen. Wat ook frustreert is dat telkens een nieuwe toestemmingsverklaring voor de uitwisseling van informatie moet worden ondertekend. Het is wenselijk dat, als het verhaal bij de intake een keer verteld is en de toestemmingsverklaring voor informatie uitwisseling is ondertekend, zij zich kunnen richten op de toekomst en het oplossen van problemen.

- *“wij willen niet gezien worden als een ‘zak met geld’ waarmee de organisatie winst kan maken. Het past niet voor (medewerkers van de) organisaties om in dure auto’s rond te rijden of om hele dure panden te gebruiken”;*
- *“het pand waar wij wonen niet voorzien wordt van grote (reclame)borden. Dat kun je op een kantoorpand doen, niet op een pand waar mensen wonen”.*

Veiligheid

Veiligheid wordt op verschillende manieren concreet gemaakt:

- *“Passende hulpverlening/ondersteuning geeft een veilig gevoel. Daardoor heb je meer ruimte om je te ontwikkelen. Passende hulpverlening is ook een begeleider waarmee het klikt. Je zou je eigen begeleider moeten kunnen kiezen of in ieder geval zou er overleg mogelijk moeten zijn om te ontdekken of het klikt met je begeleider. Als je iemand vertrouwt, krijg je meer resultaten”;*

² De cursief weergegeven tekst in dit hoofdstuk is (1:1) gebaseerd op uitspraken van cliënten.

- *“Tolerant zijn (ook bewoners onderling) en niet elkaar (alleen) wijzen op problemen”;*
- Hoe we toezien op de eigen veiligheid en op die van elkaar zou onderwerp van gesprek moeten zijn. De een voelt zich veilig bij camera bewaking, de ander juist niet. En als er camera’s hangen, waar moet dat dan en wat willen we er mee bereiken?;
- *“Ondersteuning moet 24 uur per dag aanwezig zijn of binnen enkele minuten aanwezig kunnen zijn. Het mag niet voorkomen dat er een deel van de dag geen begeleiding is”.*

Gelijkwaardigheid

- Tussen bewoners en begeleiders: bewoners hebben hulp nodig, begeleiders zijn er voor opgeleid die hulp te bieden. *“Dat betekent niet dat begeleiders ‘boven’ bewoners staan”;*
- *“Het klopt niet dat je een ‘afspraak moet maken met je begeleider’ voor een gesprek”;*
- Tussen bewoners onderling: *“elke bewoner heeft zijn (eigen) problemen. Die kunnen heel verschillend zijn. Doordat bewoners gelijkwaardig zijn, kunnen zij anderen ook bijstaan en ondersteunen, juist omdat ze ook van elkaar verschillen”.*

Geborgenheid

- *“Een gevoel van thuis, waar je jezelf mag zijn en vanzelfsprekend ook rekening houdt met anderen”;*
- *“Je voelt je eerder thuis als je je eigen kamer mag inrichten, een eigen plek kan creëren”;*
- *“Het is belangrijk om ook lol te maken, leuke dingen te doen”;*
- *“Bewoners bij elkaar betrekken, samen activiteiten ondernemen. Bijvoorbeeld een gezamenlijk BHV cursus. Staat ook nog goed op je CV”.*

Stabiliteit

Rust, reinheid, regelmaat.

- Continuïteit in de begeleiding en de begeleider;
- *“Organisaties kunnen onderling beter afstemmen, beter communiceren en samenwerken. Dat geeft stabiliteit voor bewoners”;*
- *“Een goede dagbesteding”.*

Ten aanzien de onderwerpen Wonen, Toezicht en Begeleiding (kerndoelen voor aanbieders BW) zijn daarnaast nog een aantal punten naar voren gekomen.

Wonen

“Wonen doe je niet alleen bij de organisatie, maar ook in een buurt. Eigenlijk wil je gewoon bewoner onder de buurtbewoners zijn. Daar kun je zelf wat aan doen door kennis te maken. Het hangt ook van de buurt af”. Daar hebben bewoners ondersteuning bij nodig en mogen verwachten dat begeleiders hier een actieve rol in spelen.

Toezicht

De discussie over de camera’s gaat over de veiligheid binnen het pand, maar geldt ook in relatie tot de buurt. Als er overlast wordt veroorzaakt, moet dit met de bewoners echt besproken worden, zowel bewoners BW als met de bewoners in de buurt die misschien geklaagd hebben.

Meld bij de hulpdiensten (ambulance, brandweer, politie) dat het gaat om een woonvoorziening voor beschermd wonen.

Hoe moet de organisatie omgaan met het stellen van grenzen bij het gebruik van bijvoorbeeld alcohol in de woonvoorziening? Dat is niet op voorhand te zeggen. Het is begrijpelijk dat alcohol

wordt verboden (zeker in de algemene ruimten) als er bewoners zijn met een alcohol verslaving. Aan de andere kant moet er voor bewoners in hun eigen kamer ruimte zijn om af te toe iets te drinken. Het moet onderwerp van gesprek zijn tussen bewoners en organisatie.

Begeleiding

“Hoe zelfstandig je bent of wilt worden heeft te maken met ‘kunnen’ en met ‘willen’. Daar zou de begeleiding meer rekening mee moeten houden”.

Bovenstaande waarden zijn opgenomen in de gedragscode.

4. De gedragscode

De beschrijving van de vier onderdelen van de gedragscode (zie inleiding) is gebaseerd op de volgende bronnen:

- Handreiking Kwaliteitskader Beschermd Wonen: definitie en omschrijving van het onderdeel;
- Relevante artikelen zoals opgenomen in de verordeningen of beleidsregels van de beide centrumgemeenten;
- Uitkomsten van de bijeenkomsten van de projectgroep Gedragscode beschermd wonen en feedback van de deze organisaties op de voorstellen die in mailrondes zijn uitgezet;
- De waarden en normen die geformuleerd zijn aan de hand van de bijeenkomst met bewoners BW.

Elk onderdeel start met de korte omschrijving volgens het kwaliteitskader. De inhoud van de volgende 2 bronnen is opgenomen in bijlage 2. De waarden en normen van bewoners zijn opgenomen in de gedragscode. Gestart wordt met de beschrijving van de eisen aan de beroepskracht. Via de eisen aan de organisatie en de eisen aan de dienst volgen de eisen aan het resultaat.

De gedragscode wordt opgesteld op basis van de huidige situatie en zal zich in de loop van de komende jaren inhoudelijk ontwikkelen. Normen die nu nog kwalitatief van karakter zijn, zullen steeds meer kwantitatief ingevuld worden. Het uitgangspunt is dat de gedragscode in principe elke 2 jaar wordt aangepast op ontwikkelingen. Deze termijn komt overeen met de periode van geldigheid van het keurmerk.

1. Eisen aan de beroepskracht

Kwaliteitseisen die worden gesteld aan de competenties, type opleiding en/of opleidingsniveau van de professionals die hulp leveren aan het primaire proces, bijvoorbeeld borging van kennis over specifieke doelgroepen.

1. De organisatie toont aan dat haar medewerkers een opleiding (niveau en type) hebben die aansluit bij haar missie/doelstelling en bij de bewoners;
 - Document waarin de missie op ondersteuning en het type/niveau van de medewerkers is weergegeven;
 - Document waarin de actuele samenstelling van het personeel (niveau en type opleiding) is weergegeven;
2. Medewerkers kunnen desgevraagd aangeven waarom hun opleiding en ervaring past bij de missie/doelstelling en bij de bewoners die zij ondersteunen;
 - Interview door auditcommissie Bewoners en Professionals³;
3. Medewerkers kunnen aangeven wat de missie/doelstelling van de organisatie is en welke unieke aspecten (identiteit) daarin staan. Daarnaast kunnen zij vertellen hoe zij dit in praktijk brengen;
 - Interview door auditcommissie Bewoners en Professionals;
4. Stabiliteit en het voorkomen van shopgedrag door bewoners⁴: de begeleiding die wordt gegeven door medewerkers is er op gericht een zo stabiel mogelijke situatie te creëren (rust, reinheid,

³ Samenstelling en werkwijze auditcommissie Bewoners en Professionals is opgenomen in het toetsingsmodel

⁴ door de systeemwijziging per 1-1-2016 (van PGB naar een ZIN aanbod) wordt de prikkel om cliënten te 'werven' voor een belangrijk deel weggenomen. Door een betere inventarisatie bij de intake (via het Cimot)

regelmaat) waarin bewoners zich maximaal kunnen ontwikkelen. Dit leerproces verloopt zelden lineair in een positieve richting maar gaat met vallen en opstaan. De ontwikkeling van kwetsbaarheid naar zelfredzaamheid (voor zover dat op alle levensdomeinen haalbaar is), is gebaseerd op het aanleren van vaardigheden, verandering van gedrag en het creëren van omstandigheden die de ontwikkeling optimaal ondersteunen. In dit leerproces kiezen bewoners er soms voor om te vertrekken uit een voorziening omdat zij niet kunnen en/of willen voldoen aan de ontwikkeling die van hen gevraagd wordt. De optimale omstandigheden worden bepaald door de wijze waarop medewerkers omgaan met waarden die voor bewoners van belang zijn.

Interview door auditcommissie Bewoners en Professionals:

- Medewerkers wordt gevraagd hoe zij er voor zorgen dat de bewoners zich veilig voelen in de voorziening;
 - Medewerkers wordt gevraagd hoe zij bijdragen aan een sfeer van geborgenheid voor bewoners;
 - Medewerkers wordt gevraagd hoe 'rust, reinheid en regelmaat' (stabiliteit) in de praktijk wordt nagestreefd;
 - Medewerkers wordt gevraagd of zij in de ondersteuning naar bewoners op 1 lijn zitten;
 - De 'taal van de cliënt': hoe communiceren medewerkers? Luisteren zij naar bewoners en is er sprake van gelijkwaardigheid in de communicatie?;
 - Medewerkers wordt gevraagd op welke wijze zij de verbinding tussen bewoners en de buurt actief stimuleren en vorm geven;
5. VOG: de organisatie toont aan dat medewerkers een VOG hebben (voldoende actueel). Voor medewerkers die dit niet hebben (uitzonderingsregel) is aangegeven waarom dit niet het geval is, welke argumenten er zijn om de medewerker aan te houden. Hierin dient de relatie met de missie/doelstelling van de organisatie te zijn beschreven⁵;
- Document waaruit blijkt dat medewerkers een VOG hebben en waar uitzonderingen zijn onderbouwd;
6. Opleiding, deskundigheidsbevordering, supervisie, intervisie, werkbegeleiding: Medewerkers wordt gevraagd welk vorm van opleiding, training en/of begeleiding zij in de laatste 12 maanden hebben genoten;
- Overzicht van geboden scholing, trainingen, begeleiding, aangeleverd door organisatie
 - Interview door auditcommissie Professionals⁶;

2. Eisen aan de organisatie

Kwaliteitseisen die gericht zijn op het professioneel organiseren van een gezonde bedrijfsvoering (kwaliteitssysteem, jaardocument, accountantsverklaring).

Bij dit thema komen de verschillen tussen de beide centrumgemeenten het sterkst naar voren. Dit geldt zowel voor de onderwerpen die in de verordeningen en beleidsregels zijn opgenomen als de mate waarin ze zijn uitgewerkt.

dient geborgd te worden dat bewoners zo snel mogelijk op de juiste plek terecht komen. Omgekeerd dient te worden voorkomen dat bewoners die als 'lastig' of 'moeilijk' worden ervaren, door de aanbieder worden geweerd. In situaties waarin bewoners onderling hun kwaliteit van leven negatief beïnvloeden wordt in overleg met het Cimot, de betrokken bewoner(s) en aanbieders onderzocht wat de beste oplossing is.

⁵ De uitzonderingsregel dient door centrumgemeente Almelo nog te worden geaccepteerd

⁶ Door afname van de CQ index wordt ook het oordeel van bewoners over dit onderwerp gevraagd

1. De organisatie voldoet aan de verordening en beleidsregels die door de centrumgemeente zijn vastgesteld en handelt conform de daarin opgenomen werkwijzen en protocollen.
 - Documenten die in het kader van de subsidie aanvraag zijn overlegd aan de centrumgemeente waaronder de zelfevaluatie en het plan van aanpak Gedragscode BWT.
2. De organisatie voldoet aan de Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht). Die geldt voor iedereen, maar voor Beschermd Wonen geldt dat er normen in staan die betrekking hebben op de (fysieke aspecten van) veiligheid voor bewoners, bijvoorbeeld ontruimingsplannen, rookmelders etc. Deze normen gelden voor elke organisatie die subsidie ontvangt, ook al is het aantal plaatsen dat gesubsidieerd wordt kleiner dan 3.
3. Gemeenten verwachten van aanbieders met wie zij een subsidierelatie onderhouden dat zij deelnemen aan overlegsituaties om geïnformeerd te worden over ontwikkelingen. Dit geldt voor ontwikkelingen vanuit de overheid naar de aanbieders en vice versa.
 - Aanwezigheid bij stedelijke en regionale overlegsituaties. % Aanwezigheid (vast te stellen)

De auditcommissie Bewoners en Professionals richt zich bij de toetsing op de onderwerpen die bewoners in de dagelijkse praktijk (kunnen) tegenkomen. In de interviews hebben zij het over:

4. Calamiteiten/incidenten waaronder ook (kinder)mishandeling: Heeft zich in het afgelopen jaar een geweldsincident of calamiteit voorgedaan? Zo ja, hoe is de organisatie daar mee omgegaan? Hebt u iets gemerkt van maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van dit incident?
5. Klachten: Hebt u in het afgelopen jaar een officiële klacht ingediend? Zo ja, wat is daar mee gedaan?
6. Medezeggenschap: Wordt de cliënt (en/of vertegenwoordiging, soms in de vorm van een cliëntenraad) serieus genomen? Luistert de organisatie naar de cliënt (en/of vertegenwoordiging) en handelt zij zoals de afspraken gemaakt zijn? Score 1-10
7. Verwachtingen: komt de organisatie haar beloften na en zit de begeleiding op 1 lijn? Score 1-10

3. Eisen aan de dienst

Kwaliteitseisen die de gemeente stelt aan de uitvoering van beschermd wonen. Dergelijke eisen kunnen betrekking hebben op het werken met een ondersteuningsplan, samenwerking met ketenpartners en andere partijen voor integrale hulpverlening. Maar ook op het meten van cliëntervaringen met de dienstverlening.

1. Afnemen van de CQ vragenlijst: door het afnemen van vragenlijst van de CQ index beschermd wonen (GGZ) wordt inzicht verkregen in diverse onderwerpen die in de gedragscode zijn opgenomen. De CQ index geeft informatie over:
 - Bereikbaarheid van de begeleider
 - Informatievoorziening
 - Inspraak en keuzevrijheid
 - Omgang met uw begeleider
 - Deskundigheid van uw begeleider
 - Veranderingen in klachten en functioneren
 - Woon- en leefomstandigheden
 - Aanbod van activiteiten
 - Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners

- Algemene mening over de instelling
- Algemene persoonskenmerken van de cliënt die de vragenlijst invult

De CQ index wordt afgenomen in het jaar dat geen audit plaats vindt. De uitkomsten van de CQ index worden meegenomen in de zelfevaluatie die de start vormt voor de eerstvolgende audit.

De onderwerpen ‘samenwerking’ en ‘ketenbenadering’ komen in de CQ index nauwelijks aan bod. In het overleg met bewoners BW is over dit onderwerp aangegeven: *Bewoners BW vinden het belangrijk dat verschillende aanbieders van BW beter samenwerken, communiceren en informatie uitwisselen zodat bewoners sneller op de juiste plek komen. Het komt vaak voor dat bewoners een lange zoektocht doormaken voordat ze op de juiste plek met de juiste begeleiding komen, hulp die past bij de situatie en de vraag van de bewoner(s). De organisaties van BW kunnen een keten vormen. Door een goede inventarisatie op een centraal punt kan een betere match gemaakt worden tussen de vraag van de bewoner en de mogelijkheden van de organisatie⁷.*

2. Samenwerking in de keten: Als u vragen of behoeften hebt waarin de organisatie waar u woont niet in kan voorzien, wordt dan bij andere aanbieders van activiteiten naar een oplossing voor u gezocht?
 - Interview door auditcommissie Bewoners en Professionals;

4. Eisen aan het resultaat

Eisen die worden gesteld aan het resultaat van de dienstverlening. Het kan hierbij gaan om (het meten van) effecten van de ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid en participatie, maar ook resultaten in de vorm van door- en uitstroom.

De definitie van doorstroom en uitstroom is gebaseerd op de definitie van Beschermd Wonen: *wonen in een accommodatie van een instelling met het daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.*

Doorstroom: het afbouwen van beschermende maatregelen om een zo zelfstandig mogelijke woon- en leefsituatie te bereiken waarbij een optimaal evenwicht is ontstaan tussen de (ontwikkeling van) mogelijkheden van de bewoner, zijn sociale omgeving en ondersteuning vanuit de overheid. Om dit te realiseren biedt de organisatie BW aan de bewoner:

- Veiligheid
- Gelijkwaardigheid
- Geborgenheid
- Stabiliteit

Uitstroom:

- **Positief:** de cliënt verlaat BW naar een voorziening die valt onder de Wlz, dan wel naar een voorziening die valt onder de Wmo, dan wel naar een zelfstandige (woon)voorziening, eventueel met ondersteuning van een informeel netwerk.
- **Negatief:** de cliënt verlaat BW tegen het advies van de organisatie en/of het Cimoto.

⁷ Zie hoofdstuk 3

1. Bewoners: welke resultaten hebt u in de afgelopen periode bereikt in uw ogen?
2. Bewoners: Welke verbeteringen in de dienstverlening (wonen, toezicht, begeleiding) vindt u van belang om te benoemen?
3. Bewoners: voelt u zich veilig in de voorziening? Score 1-10
4. Ervaart u dat er gelijkwaardigheid is tussen medewerkers en bewoners? Score 1-10
5. Hoe ervaart u de geborgenheid in de voorziening (voelt u zich thuis)? Score 1-10
6. Hoe beoordeelt u de stabiliteit van het wonen en leven hier? Score 1-10
 - Interview door auditcommissie Bewoners en Professionals;
7. Medewerkers: welke resultaten zijn bij bewoners in de afgelopen periode bereikt in uw ogen? Welke verbeteringen in de dienstverlening vindt u van belang om te benoemen?
 - Interview door auditcommissie Bewoners en Professionals;
8. Zijn er contacten met de buurt/met buurtbewoners? Op welke wijze werken de bewoners aan de relatie met de buurt? Hoe worden de bewoners door de medewerkers ondersteund in de relatie naar de buurt? Welke score geeft u daar voor? Score 1-10
 - Interview door auditcommissie Bewoners en Professionals;
9. De organisatie registreert de door- en uitstroom van bewoners op basis van de definities in de gedragscode;
 - Document met gegevens over door- en uitstroom (peildata conform beschikking gemeente).

Bovenstaande eisen worden beoordeeld in de toetsing. Aangezien het al dan niet behalen van het keurmerk van doorslaggevende betekenis is voor het verkrijgen van subsidie, dient duidelijk te zijn waar de cesuur ligt. Ofwel bij welke norm i.c. score van de audit krijgt de organisatie wel/niet subsidie en waar heeft de organisatie nog een kans voor een her-audit.

In de eerste ronde van de audit zal de cesuur worden bepaald door objectief en controleerbare normen. Die moeten voor 100% worden gehaald. Als het niet mogelijk blijkt om nu een objectief vast te stellen norm te bepalen, wordt een procesafspraken voor het bepalen van een ontwikkelreis gehanteerd voor het ontwikkelen van een norm. Bijvoorbeeld als we nog niet weten welke score de klanttevredenheid minimaal moet hebben (een 6, 7, 8 of 9), vragen we in een eerste ronde wat de bewoners als score geven op 'klanttevredenheid'. Als de gemiddelde score een 6,5 is, dan vormt deze score in een volgende ronde de norm.⁸

In bijlage 5 is de lijst van eisen voorzien van een kwalificatie voor de eerste ronde audits en voor de ontwikkeling van normen voor de tweede ronde audits:

- S :Systeemeis (voldoet of voldoet niet);
 O :Ontwikkeleis: Gemiddelde van de scores op de vragen is norm voor volgende auditronde;
 I :Interview vraag, kwalitatieve respons.

⁸ Verder uitgewerkt onder 'cesuur 2^e ronde audits' op pagina 18 en in bijlage 6

5. Toetsing van de gedragscode

Een belangrijk onderdeel in de gedragscode Beschermd Wonen Twente, is de wijze waarop het toetsingsmodel c.q. de audit wordt ingericht.

De audit onderscheidt zich op de volgende punten van de huidige praktijk:

- De rol en positie van bewoners BW;
- We volgen met de audit een ontwikkeltraject van 'externe audit' naar 'interinstitutionele audit' waarbij vooralsnog de voorzitter van de auditcommissie onafhankelijk is.
- Het werkgebied is Twente met de centrumgemeenten Almelo en Enschede. Mochten andere regio's de werkwijze van de gedragscode en de daarbij behorende audit navolgen, dan wordt gekeken of en hoe een eventuele verbinding wordt gerealiseerd.

Vanuit de projectgroep 'gedragscode Beschermd Wonen Twente' zijn suggesties naar voren gekomen voor een toetsing die niet alleen afhangt van het bezoek van een audit commissie, maar waarin ook ruimte is voor tussentijdse oordelen van bewoners BW en van ketenpartners. Bij ketenpartners wordt bijvoorbeeld gedacht aan maatschappelijke opvang of GGz partners. Zij kunnen zowel een rol vervullen als 'leverancier' van bewoners BW, maar ook voor behandeling en/of crisisopname van belang blijven. Dit zijn belangrijke onderdelen in het leven van bewoners BW die mede hun kwaliteit van leven bepalen.

De ontwikkeling naar de interinstitutionele audit dient gericht te zijn op de deelname aan de audit commissie van uitvoerend medewerkers, betrokkenen uit het primair proces. Bij (het toetsen van) een gedragscode ligt de nadruk op de praktijk, de ervaring en beleving van elke dag. We kijken minder naar de systeemwereld - welk beleid wordt gehanteerd, welke protocollen en werkwijzen zijn aan de orde - en meer naar de leefwereld. Het is van belang om beleid, protocollen en afspraken te hebben, uiteindelijk gaat het om de wijze waarop ze in het dagelijks leven worden toegepast in het contact tussen bewoners en hun (woon- en leef)omgeving, tussen bewoners onderling en tussen ondersteuners en bewoners.

1. De rol en positie van bewoners BW

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) schrijft voor dat instellingen regelingen treffen voor medezeggenschap. Dit betekent dat zij cliënten betrekken bij de zorg en hulpverlening en bij het beleid van de instelling. Het doel van de WMCZ is cliënten inspraak te geven. De WMCZ verplicht de instelling tot het instellen van een cliëntenraad. Deze behartigt binnen de instelling de gemeenschappelijke belangen van cliënten.

Ook in de Wmo is de verplichting opgenomen voor gemeenten om kwetsbare groepen bij de beleidsvorming te betrekken. Het ondersteuningsaanbod aan kwetsbare mensen is een belangrijk onderdeel van de lokale invulling van de Wmo. Vaak is het voor een gemeente moeilijk te bepalen welke ondersteuning het beste past bij mensen met een verstandelijke beperking, mensen met psychiatrische of verslavingsproblemen, mensen met een chronische ziekte, daklozen, slachtoffers van huiselijk geweld, (groepen) allochtone burgers en kwetsbare ouderen. Beleidsparticipatie van deze doelgroepen ligt dan ook voor de hand.

De reguliere vormen van cliëntenparticipatie, zoals een Wmo- of cliëntenraad blijken voor kwetsbare burgers en cliënten meestal niet geschikt. Kwetsbare mensen doen vanwege hun beperkingen zelden mee aan vormen van reguliere cliëntenraadpleging of inspraak. Ze zijn daarvoor te zwaar belast, hebben een laag uithoudingsvermogen of een geringe mobiliteit. Voor hen zijn de drempels hoger om hun stem te laten horen. Maar er zijn ook andere manieren om de stem en positie van de cliënt te versterken. Gemeenten en (zorg)instellingen zullen dus andere wegen moeten bewandelen om achter

*hun ervaringen, meningen en wensen te komen.*⁹

Met de ontwikkeling van de gedragscode geven de (zorg) instellingen en gemeenten invulling aan ‘het bewandelen van andere wegen om achter de ervaringen, meningen en wensen van cliënten te komen’.

Elke gemeente heeft een Wmo raad of vergelijkbaar orgaan waarin de collectieve belangen van burgers die gebruik maken van ondersteuning, hulp- en zorgverlening worden behartigd. Bij beschermd wonen gaat het om het bieden van wonen en ondersteuning aan bewoners met zeer diverse achtergronden en kenmerken. Het kan gaan om bewoners met lichamelijke, psychische, verstandelijke problemen of een combinatie van factoren, waardoor zij (nog) niet in staat zijn om zelfstandig te wonen en te leven. De specifieke ervaringen, meningen en wensen van de bewoners BW kunnen niet allemaal door een Wmo raad in het kader van beleidsontwikkeling of –besluiten worden behartigd.

In de leefwereld van bewoners BW participeren zij allereerst door hun dagelijkse aanwezigheid en communicatie met medewerkers van de organisatie die hen huisvesting en begeleiding biedt. De organisatie is er voor hen en dient haar aanbod te hebben ‘afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt’¹⁰. Het eventueel aanpassen van het aanbod, hetzij vormen van huisvesting hetzij vormen van begeleiding, als blijkt dat deze niet (meer) voldoen aan de reële behoeften van een cliënt, kan niet altijd van het ene op het andere moment worden gerealiseerd. Dit gebeurt vaak na overleg binnen de organisatie, waarbij de cliëntenraad een belangrijke rol vervult. Vooropgesteld dat er een cliëntenraad aanwezig is. Zowel aan de ontwikkeling van de gedragscode als aan de toetsing op de naleving ervan nemen bewoners BW deel. Dit gebeurt op twee niveaus:

1. Bewoners BW geven zelf een oordeel over de diensten en de organisatie waar zij wonen en begeleid worden;
2. Een auditcommissie bewoners participeert in het auditproces en beoordeelt de verschillende aanbieders van beschermd wonen aan de hand van een vastgesteld aantal indicatoren.

De individuele beoordeling van diensten en de organisatie gebeurt op indicatoren waarvan bewoners BW zelf hebben aangegeven en die zij belangrijk vinden voor hun kwaliteit van wonen en kwaliteit van leven. Op basis van gesprekken met bewoners zijn de volgende indicatoren van toepassing:

- Veiligheid
- Gelijkwaardigheid
- Geborgenheid
- Stabiliteit

Daarnaast zijn specifieke eisen en wensen benoemd met betrekking tot samenwerking (tussen aanbieders), communicatie en informatievoorziening met als doel om zo snel mogelijk op de juiste plek BW te komen.

2. De auditcommissie bewoners

De auditcommissie bewoners wordt gevormd door bewoners BW die in staat zijn de rol van bewoner-auditor goed te vervullen. De bewoner-auditor dient te voldoen aan twee eisen:

1. Hij/zij is bewoner van een Beschermd Wonen voorziening
2. Hij/zij heeft de training voor bewoner-auditor met goed resultaat doorlopen

In de training wordt de kwalitatieve toetsing van de bewoner-auditor verder vorm gegeven. De eisen om een certificaat te kunnen halen worden gebaseerd op de ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid vanuit ervaring (model SBWU) en een juiste rolvulling als auditor.

⁹ Cliëntenparticipatie in beeld, Vilans, Utrecht, 18 maart 2009

¹⁰ Wmo 2015 artikel 3.1 lid 2b

Bewoners kunnen jaarlijks worden opgeroepen om als bewoner-auditor te worden getraind¹¹. Training en uitvoering van de taak als bewoner-auditor kunnen als dagbesteding worden aangemerkt.

De auditcommissie bewoners (AB) bestaat uit drie deelnemers en is enerzijds gebaat bij een constante samenstelling per auditronde, anderzijds dienen er bij elke audit voldoende leden te zijn om een volwaardige auditcommissie te kunnen vormen.

Naast de training voor de rol van auditor-bewoner dient de auditcommissie bewoners voorbereid en begeleid te worden in het uitoefenen van haar taak. De voorbereiding richt zich op de wijze waarop de auditcommissie bewoners haar rol uitoefent, de begeleiding is gericht op de meer praktische aspecten van de audit ofwel het zodanig ondersteunen dat het uitvoeren van de audit optimaal wordt gerealiseerd.

Bij de training wordt bijzondere aandacht besteed aan de kwetsbaarheid van de bewoners BW. Kwetsbaarheid kan onder andere betekenen dat zij beïnvloedbaar zijn of dat in de uitvoering van de audit in het bijzonder rekening moet worden gehouden met de mogelijkheden en beperkingen van de leden van de auditcommissie. Zowel in de scholing (is de bewoner BW in staat een goede rol te vervullen?) als in de begeleiding dient hier aandacht voor te zijn.

De auditcommissie bewoners beoordeelt in principe op basis van dezelfde indicatoren als de audit commissie die uit professionals bestaat. De indicatoren zijn uitgewerkt in de 'Gedragscode Beschermd Wonen Twente'¹² waarin ook de onderwerpen zijn opgenomen die bewoners BW van belang achten voor hun kwaliteit van ondersteuning en kwaliteit van leven. De focus voor de auditcommissie bewoners zal meer op 'eisen aan de dienst' en 'eisen aan het resultaat' liggen dan op 'eisen aan de beroepskracht' en 'eisen aan de organisatie'.

Aan de activiteiten van de auditcommissie bewoners zijn kosten verbonden voor scholing, begeleiding, reiskosten en andere uitvoeringskosten. De centrumgemeenten nemen een rol in het ontwikkelen en organiseren van de auditcommissie bewoners.

3. Interinstitutionele audit

Auditing is het controleren van een organisatie. Dit omvat het uitvoeren van een onderzoek naar een proces en/of organisatie¹³. Interinstitutionele toetsing is een vorm van externe auditing, waarbij partijen die niet uit de organisatie, maar wel uit de sector en/of regio komen, de controle uitoefenen. We volgen met de audit een ontwikkeltraject van 'externe audit' naar 'interinstitutionele audit' waarbij de voorzitter van de auditcommissie onafhankelijk is. De start van de toetsing van de gedragscode vindt plaats in de vorm van een externe audit. De redenen hiervoor zijn:

- De gedragscode als ook de wijze van toetsing is nieuw voor de aanbieders. Er is nog onvoldoende vertrouwen tussen de verschillende partijen om direct te starten met interinstitutionele audits;
- In de audits krijgen uitvoerend professionals een rol. Zij dienen de gelegenheid te krijgen om zich de competenties voor deze taak eigen te maken door training en deskundigheidsbevordering.

De eerste ronde audits voor de gedragscode wordt op verzoek van de huidige PGB aanbieders uitgevoerd door onafhankelijke auditoren, aangevuld met een kandidaat-auditor die de training heeft gevolgd. De training en deskundigheidsbevordering van potentiële auditoren starten na

¹¹ De ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid is schematisch weergegeven in bijlage 4

¹² De gedragscode BW Twente dient nog te worden vastgesteld.

¹³ Wikipedia

vaststellen van de gedragscode en het toetsingsmodel. De eisen waaraan een auditor dient te voldoen zijn uitgewerkt in het 'profiel auditor Beschermd Wonen Twente'¹⁴.

De auditcommissie bestaat bij aanvang (1^e ronde audits, 2015 en 2016) uit de volgende functionarissen:

- Voorzitter, met als belangrijkste taken:
 - Samenstellen van de auditcommissie;
 - Vorm en inhoud geven aan het audit proces;
 - Verbinden met de bevindingen van de auditcommissie bewoners;
 - Communicatie en afstemming met de auditee;
 - Oordeel samenstellen over de kandidaat auditor
- Lid, voldoet inhoudelijk aan de eisen van een auditor voor de 'gedragscode Beschermd Wonen Twente', maar zal in de eerste ronde afkomstig zijn van een onafhankelijke partij;
- Lid, kandidaat auditor (indien beschikbaar, anders idem aan andere lid).

In de 2^e ronde audits (2017) wordt het lid dat van buiten de regio komt vervangen door een auditor van binnen de regio. De voorzitter is ook in deze ronde een externe, onafhankelijke persoon.

Het auditproces bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Beoordelen van de eigen organisatie op basis van de gedragscode;
2. Bevindingen beschikbaar stellen aan auditcommissie professionals (AP);
3. Bezoek auditcommissies (commissie Bewoners en commissie Professionals) aan organisatie;
4. Uitwerken bevindingen en terugkoppelen aan organisatie;
5. Indien van toepassing her-audit op onderdelen.

Als in het navolgende gesproken wordt over 'de auditcommissie', wordt de auditcommissie professionals bedoeld.

1. Beoordelen eigen organisatie

Elke audit begint met een zelfevaluatie, een kritische kijk op de missie, werkwijze en gedrag van organisatie en medewerkers. De 'maat' die daarbij wordt gehanteerd is vastgelegd in de gedragscode Beschermd Wonen Twente waarin de focus ligt op de 'eisen aan het resultaat'. Als de organisatie, naar haar eigen oordeel, aan de gedragscode voldoet, verzoekt zij de auditcommissie om een audit te komen uitvoeren. Een zelfevaluatie en een bijbehorend plan van aanpak dat aan de vormvereisten voldoet leidt tot het verkrijgen van een kandidaat lidmaatschap van het keurmerk Beschermd Wonen Twente.

2. Bevindingen beschikbaar stellen

De zelfevaluatie inclusief de eventueel daarop genomen acties wordt aan de auditcommissie ter beschikking gesteld. Naast de zelfevaluatie kan de commissie documenten en/of informatie opvragen die zij voor de uitvoering van de audit van belang acht. De commissie bereidt zich voor op haar bezoek. De voorzitter stemt af met de auditee.

3. Bezoek auditcommissie

Tijdens het bezoek vinden interviews plaats met de cliëntenraad (indien aanwezig), met bewoners en met medewerkers. De auditee faciliteert de commissies. Belangrijke input voor de auditcommissie

¹⁴ Zie bijlage 3

professionals is het oordeel van de auditcommissie bewoners over de dienstverlening van de organisatie.

4. Uitwerken bevindingen en feedback

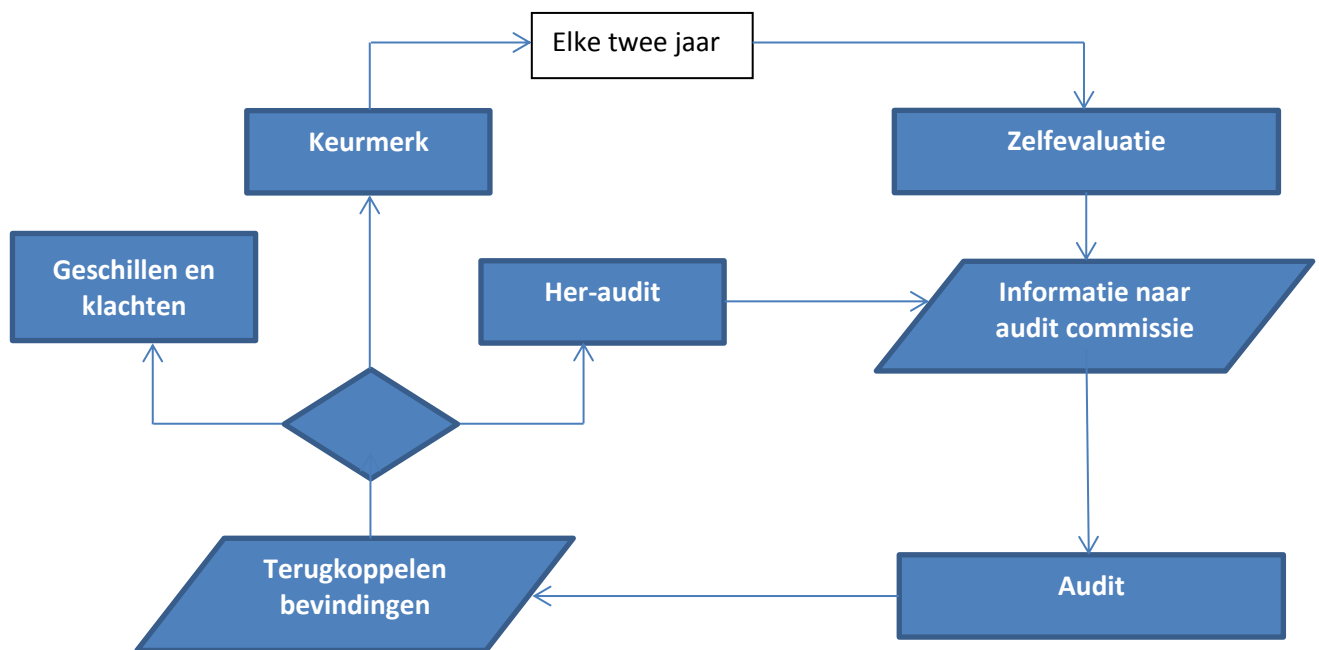
Na de interviews werkt de commissie haar voorlopig oordeel uit en geeft zij een terugkoppeling aan de auditee. Na de terugkoppeling en de reactie daarop van de auditee handhaaft de commissie haar voorlopig oordeel of stelt dit bij. Aansluitend zijn de volgende opties aan de orde:

- De commissie stelt (op onderdelen) een her-audit voor;
- De commissie kent het keurmerk Beschermd Wonen Twente toe;
- De auditee is het oneens met de (uitkomst van de) audit en benadert de Klachten en Geschillen (K&G) commissie¹⁵.

5. Her-audit

In de situatie waarin de auditee akkoord is gegaan met een her-audit (op onderdelen), worden hiervoor concrete afspraken gemaakt.

Stroomschema auditproces



Toetsing in de praktijk

De kern van de gedragscode BWT is dat, in verhouding tot andere normenstelsels zoals INK, HKZ, ISO die veelal vanuit de systeemwereld (missie, beleid, protocollen en werkprocessen) zijn ontwikkeld, de nadruk bij de code ligt op het gedrag c.q. het handelen van organisaties en medewerkers in relatie tot de leefwereld van bewoners BW. Uiteraard zijn daarin alle middelen, van missie tot werkprocessen van belang maar uiteindelijk zijn zij een middel om het doel, een goede kwaliteit van leven voor bewoners, te bereiken. In de beoordeling van de gedragscode, de audit, ligt de focus daarom op bewoners BW en medewerkers aan het primair proces. Diverse onderzoeken hebben

¹⁵ Protocol en werkwijze voor de K&G commissie wordt nader uitgewerkt

aangetoond dat de relatie tussen ondersteuner en bewoner BW een van de belangrijkste factoren is in de effectiviteit van de ondersteuning¹⁶.

Als de focus van de audit ligt op de kwaliteit van leven en de leefwereld van de cliënt, dan dient de wijze waarop de audit wordt ingericht en uitgevoerd daar bij aan te sluiten. We hebben per definitie te maken met kwetsbare bewoners, anders waren zij geen bewoner BW. Voor een deel van de bewoners is de kwetsbaarheid van tijdelijk aard (als herstel of ontwikkeling tot een meer zelfredzaam leven mogelijk is) voor een ander deel van de bewoners zal de kwetsbaarheid blijvend zijn. Een verstandelijke beperking of verslaving gaat immers niet 'over'. Ook voor de blijvend kwetsbare bewoners geldt de opdracht om hen zodanig te ondersteunen dat maximale zelfredzaamheid c.q. minimale ondersteuning wordt nagestreefd. In de voorbereiding op het bezoek van de auditcommissie dienen de leden zich op de hoogte te stellen van de specifieke kenmerken van de organisatie en haar bewoners. Specifieke kenmerken dienen ook in de zelfevaluatie te worden beschreven.

Gesprek met de bewoners BW

Het gesprek van de auditcommissie met de cliënten wordt gevoerd met inachtneming van de specifieke kenmerken van de organisatie en de bewoners. Wat de commissie dient te achterhalen is hoe de bewoners hun kwaliteit van leven ervaren en hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning (toezicht, wonen en begeleiding) daarin beoordelen. Bewoners hebben aangegeven wat zij belangrijke criteria vinden bij beschermd wonen. Dat zij veiligheid daarbij voorop stellen is niet verwonderlijk gezien het feit dat zij bescherming zoeken. Dat betekent ook dat bewoners pas een valide antwoord op vragen geven, als zij zich veilig voelen. Soms houdt dit in dat individuele interviews met de gehele commissie niet wenselijk zijn. Twee of drie commissieleden met een bewoner kan een gevoel van onveiligheid geven en leiden tot sociaal wenselijke antwoorden. Soms is een groepsinterview beter, maar voor de validiteit van de respons geldt uiteindelijk hetzelfde. Als bewoners zich in de groep niet veilig voelen, onvoldoende tot hun recht komen, is het groepsinterview geen passend middel. Kortom, de auditcommissie bepaalt per situatie wat de beste manier is om een maximaal intersubjectief¹⁷ oordeel over de kwaliteit van de ondersteuning en de kwaliteit van leven te achterhalen.

Gesprek met de cliëntenraad

De cliëntenraad (of bewonersraad) heeft een formele positie in de organisatie. Hun rol is om mee te denken, advies te geven over besluiten die de organisatie voornemens is te nemen. Het ligt voor de hand om bij het bezoek van de auditcommissie hier de nadruk te leggen en de cliëntenraad te bevragen op het gedrag van de organisatie of:

¹⁶ "de therapeutische relatie tussen jeugdigen (N = 209) in residentiële zorg en hun groepsleiders (N = 203). De kwaliteit van de therapeutische relatie wordt voor 32% bepaald door kenmerken van de jeugdzorgwerker en voor 12% door kenmerken van de jeugdige zelf. Voor het grootste gedeelte, namelijk 55%, is de kwaliteit van de therapeutische relatie toe te schrijven aan kenmerken die te maken hebben met de uniciteit van de relatie tussen jeugdige en jeugdzorgwerker. Hierbij kan gedacht worden aan kenmerken als 'de klik' die er is tussen behandelaar en jongere. Het gaat in die zin dus meer om relatie gebonden dan om persoonsgebonden kenmerken die de kwaliteit van de therapeutische relatie bepalen" uit 'De professionele jeugdzorgwerker. Kenmerken van jeugdzorgwerkers in relatie tot kwaliteit van de jeugdzorg', J. de Swart, november 2011.

¹⁷ Met intersubjectiviteit worden die dingen (objecten) bedoeld die door meerdere mensen (subjecten) worden gedeeld. Het woord intersubjectief stamt uit het Latijn en betekent letterlijk 'tussen de subjecten'. Intersubjectief is niet puur subjectief, in de beleving van één mens, of objectief, onafhankelijk van de beleving van mensen. Bron: Wikipedia.

- De cliëntenraad tijdig wordt betrokken bij (voornemens tot) besluiten;
- De cliëntenraad haar rol als volwaardige partner kan uitvoeren;
- De adviezen die zij geeft ter harte worden genomen en leiden tot besluiten of handelingen waarin dit meetbaar en zichtbaar is.

Niet elke aanbieder van Beschermd Wonen heeft een cliëntenraad of een vergelijkbaar orgaan. In dat geval ligt er een bijzondere verantwoordelijkheid bij de auditee om medezeggenschap over (de ontwikkeling van) het aanbod (wonen, toezicht, begeleiding) vorm en inhoud te geven. Op individueel niveau gebeurt dit in het plan van aanpak (trajectplan, begeleidingsplan). Op het niveau van algemene voorzieningen binnen de organisatie of bij thema's die bewoners als groep betreffen (gebruik algemene ruimten, relatie met de buurt etc.) dient bij het ontbreken van een cliëntenraad door de auditcommissie te worden onderzocht hoe de medezeggenschap wordt gediend, hoe bewoners worden betrokken bij en geïnformeerd over voorgenomen veranderingen.

Gesprek met de medewerkers

De focus van het gesprek van de auditcommissie met de medewerkers ligt op de 'eisen aan de beroepskracht' en de 'eisen aan de dienst' zoals die in de gedragscode zijn uitgewerkt. Zoals in de gedragscode is vastgelegd gaat het bij deze eisen niet in de eerste plaats om beleidstukken en alle processen beschreven zijn, maar hoe het wonen, toezicht en de begeleiding in de praktijk van elke dag vorm en inhoud krijgt. Eventuele vragen met betrekking tot 'eisen aan de organisatie' worden aan leidinggevendenden voorgelegd. Documenten die worden benoemd in de 'eisen aan de organisatie' zijn op grond van de zelfevaluatie en door de verstrekte informatie bij de auditcommissie bekend.

Oordeel van de auditcommissie

Het uiteindelijke oordeel van de auditcommissie bestaat uit haar bevindingen naar aanleiding van de audit en uit het oordeel van de auditcommissie bewoners. De voorzitter vormt de verbindende schakel tussen beide organen.

Cesuur 1^e ronde audits

Het oordeel wordt in de eerste ronde audits bepaald door de mate waarin de organisatie voldoet aan de objectief vast te stellen eisen (zie bijlage 5). De organisatie dient aan al deze eisen te voldoen (100%). In het geval dat de organisatie aan minder dan 6 van de 9 van deze eisen voldoet, wordt het keurmerk niet toegekend. Als de organisatie aan 6 tot 8 eisen voldoet, kan een her-audit voor deze eisen worden overeengekomen. Bij het voldoen aan 9 eisen wordt het keurmerk toegekend.

Cesuur 2^e ronde audits (boven op de eisen uit de eerste ronde)

Bij de tweede ronde audits zijn 8 nieuwe normen beschikbaar vanuit de 1^e ronde. Deze normen (score van 1-10) hebben een ander karakter dan 'voldoen of niet voldoen'. Of een organisatie voldoet aan de eis wordt bepaald door de score en de standaard deviatie van de score. Bijvoorbeeld de gemiddelde score op tevredenheid (van alle metingen) is een 7 met een standaard deviatie van 1 (plus 1 of min 1). Als de organisatie lager scoort dan een 6, wordt niet voldaan aan de norm. Scores gelijk aan of hoger dan een 6 voldoen aan de norm. Organisaties dienen aan minimaal 5 van de 8 ontwikkelings-eisen te voldoen om nog in aanmerking te kunnen komen voor een her-audit. Bij het voldoen aan minder dan 5 eisen wordt het keurmerk niet toegekend. Bij het voldoen aan 7 of 8 ontwikkelings-eisen (in combinatie met het voldoen aan de 9 systeemeisen) wordt het keurmerk toegekend. De uitwerking van de cesuur is vastgelegd in bijlage 6.

6. Keurmerk

Als een organisatie voldoet aan de normen die in de gedragscode zijn beschreven, ontvangt men het keurmerk Beschermd Wonen Twente (BWT). Het keurmerk BWT heeft een geldigheidsduur van twee jaar.

Een belangrijke eis aan het keurmerk is dat gedurende de looptijd de organisatie verantwoordelijk is om te allen tijde te voldoen aan de eisen die aan de gedragscode zijn verbonden. Mocht de organisatie niet meer voldoen aan deze eisen, dan dient zij dit direct te melden aan de houder van het keurmerk BWT¹⁸. De K&G commissie besluit hoe te handelen. In eerste instantie onderzoekt de commissie of binnen een redelijke termijn herstel mogelijk is zodat de organisatie weer aan de eisen voldoet en het keurmerk van kracht kan blijven. Is dit niet mogelijk dan wordt het keurmerk ongeldig verklaard en is de organisatie verplicht een (her)audit te laten uitvoeren, ook al valt dit binnen de looptijd van het (vervallen) keurmerk.

Kandidaatschap en lidmaatschap

De organisatie die het keurmerk BWT ontvangt, verwerft daarmee automatisch het lidmaatschap van BWT. Nieuwe aanbieders van (diensten van) Beschermd Wonen die een beroep doen op subsidiëring kunnen voor de subsidieaanvraag de status van kandidaatschap hanteren. De organisatie die een beroep doet op het kandidaatschap heeft in ieder geval een zelfevaluatie uitgevoerd op basis van de eisen zoals die in de gedragscode zijn beschreven en een plan van aanpak opgesteld. De zelfevaluatie geeft aan waar de organisatie in relatie tot de gedragscode aan voldoet en waar nog veranderingen moeten worden doorgevoerd. Het plan van aanpak is SMART¹⁹ geschreven en eindigt met een verzoek tot een audit die binnen een redelijke termijn uitgevoerd dient te (kunnen) worden. De termijn kan de duur van de eventuele subsidie verlening niet overschrijden. Is dit toch het geval, dan wordt een volgende subsidie aanvraag niet in behandeling genomen.

¹⁸ De wijze waarop 'de houder' van Beschermd Wonen Twente vorm krijgt, dient te worden uitgewerkt

¹⁹ SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

Bijlage 1: Definities

Gedragscode: de waarden en normen die wij nastreven en waar we op mogen worden aangesproken.

Een **keurmerk** is een compact, visueel kwaliteitsoordeel over een product of dienst, afkomstig van een betrouwbare bron.

Gedragsregel: beschrijft hoe moet worden gehandeld als afspraken (regels, normen) niet wordt nageleefd.

De definitie van doorstroom en uitstroom is gebaseerd op de definitie van Beschermd Wonen:

Beschermd Wonen: wonen in een accommodatie van een instelling met het daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. (TransitieBureau Wmo)

Doorstroom: het afbouwen van beschermende maatregelen om een zo zelfstandig mogelijke woon- en leefsituatie te bereiken waarbij een optimaal evenwicht is ontstaan tussen de (ontwikkeling van) mogelijkheden van de bewoner, zijn sociale omgeving en ondersteuning vanuit de overheid. Om dit te realiseren biedt de organisatie BW de bewoner veiligheid, gelijkwaardigheid, geborgenheid en stabiliteit.

Uitstroom:

- Positief: de cliënt verlaat BW naar een voorziening die valt onder de Wlz, dan wel naar een voorziening die valt onder de Wmo, dan wel naar een zelfstandige (woon)voorziening, eventueel met ondersteuning van een informeel netwerk.
- Negatief: de cliënt verlaat BW tegen het advies van de organisatie en/of het Cimot.

Bijlage 2: Achtergronden van de verschillende eisen

Eisen aan de beroepskracht

In de verordeningen is over dit onderwerp opgenomen:

Enschede

Artikel 10.3.j: *De subsidie ontvanger draagt zorg voor de kwaliteit van het personeel via opleiding, supervisie en intervisie.*

Almelo

Artikel 7.2.3: *Het resultaat van de ondersteuning is in grote mate afhankelijk van de inzet van diegenen die het werk in de praktijk moeten uitvoeren. Daarom worden de volgende eisen gesteld aan de beroepskrachten die bij de aanbieder in dienst zijn:*

- *handelen tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen in overeenstemming met de professionele standaard;*
- *zijn adequaat opgeleid;*
- *moeten een geldige verklaring omtrent gedrag kunnen overleggen.*

Uit de bijeenkomst PGB aanbieders van 22 juli 2015:

We zoeken naar objectiveerbare en daardoor meetbare criteria:

- *De samenstelling van het medewerkersbestand is voor wat betreft het type opleiding en opleidingsniveau evenwichtig/in balans en een afspiegeling van de visie/missie en de omstandigheden (doelgroep, doelstelling) van de organisatie (c.q. functioneel).*
- *Medewerkers onderschrijven de doelstelling/missie/visie van de organisatie (standaard opnemen in arbeidsovereenkomst). Hiermee kan gestuurd worden op cultuurspecifieke eisen van de organisatie (de identiteit, eigenheid, unique selling point).*
- *Een belangrijk cultuur aspect is dat de beroepskracht shopgedrag van cliënten tegengaat. Door alle organisaties wordt erkend dat (een deel van de) cliënten soms makkelijk te beïnvloeden zijn en kunnen worden overgehaald om van aanbieder te wisselen. Enerzijds is sprake van keuzevrijheid van de cliënt, maar het motief van een wisseling van aanbieder dient alleen gelegen te zijn het realiseren van een beter resultaat op psychisch welbevinden, zelfredzaamheid en participatie en het tegengaan van verwaarlozing en gevaar (zowel voor de cliënt als voor de omgeving). Shopgedrag is tegenstrijdig met de wetenschap dat ontwikkeling van de cliënt het meest gebaat is bij rust, reinheid en regelmaat.*
- *De beroepskracht spreekt de 'taal van de cliënt'. Soms letterlijk, maar vooral bedoeld in de zin dat de beroepskracht de cultuur van de cliënt kent en daar sensitief voor is.*
- *VOG voor de zorg. Daarbij dient een uitzonderingsregel mogelijk te zijn. In sommige organisaties wordt (in toenemende mate) met ervaringsdeskundigen gewerkt. Zie ook de wijze waarop wij cliënten in het kader van beoordelingen een rol en positie willen geven. In geval een VOG niet kan worden afgegeven, dient de argumentatie bij aannname glashelder te zijn, te passen bij de missie/visie en organisatie van de ondersteuning en zorg.*
- *Deskundigheidsbevordering.*

Als we meer duidelijkheid krijgen in het meten van het resultaat (effectiviteit) van de ondersteuning (wonen, toezicht en begeleiding), dan kunnen de eisen aan de beroepskracht op termijn minder zwaar wegen. Het is voorstelbaar dat door meer inzet van ervaringsdeskundigen, vrijwilligers, mantelzorgers

en minder beroepskrachten een beter resultaat (psychisch welbevinden, zelfredzaamheid en participatie) wordt bereikt. Die ruimte zou de gedragscode moeten bieden.

Eisen aan de organisatie

In de verordeningen is over dit onderwerp opgenomen:

Enschede en Almelo (verschillend omschreven): de bepaling dat met de verstrekte subsidie geen winst mag worden gerealiseerd en dat middelen die niet worden gebruikt in enig boekjaar worden teruggestort, tenzij met de subsidiegever is afgesproken een (bestemmings)reserve te creëren. Deze reserve dient te worden opgenomen en gevolgd in de jaarrekening.

Enschede

De subsidie ontvanger stelt registratie gegevens beschikbaar voor onderzoek door een door het college aan te wijzen onderzoeksbureau voor zover dit en de wijze waarop de gegevens beschikbaar worden gesteld niet in strijd is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens of andere wettelijke regelingen die de privacy betreffen;

De subsidie ontvanger heeft een meldcode kindermishandeling en werkt volgens deze meldcode;

De subsidie ontvanger heeft een intern protocol hoe om te gaan met calamiteiten en geweld en werkt volgens dit protocol (inclusief meldcode calamiteiten en geweld);

De subsidie ontvanger draagt zorg voor de kwaliteit van de eigen organisatie door intervisie en benchmark met andere gelijksoortige organisaties en door het met elkaar delen van best-practices;

Een aanvraag tot subsidievaststelling gaat vergezeld van: a. een inhoudelijk verslag van de activiteiten; b. een financieel (jaar)verslag; c. een accountantsverklaring waarin is vermeld of de accountant van oordeel is dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en samenstelling van het vermogen op 31 december 20... en het resultaat over 20.. in overeenstemming is met de algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaglegging. De accountant dient tevens te verklaren dat de subsidie besteed is voor het doel en de activiteiten waarvoor de subsidie is verleend;

Almelo

De beloning van (top)functionarissen is maximaal het bedrag genoemd in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT);

Opstellen/uitvoeren kwaliteitsbeleid; *De aanbieder beschikt over kwaliteitsbeleid, waardoor ze zicht heeft op de prestaties en continu werkt aan verbetering;*

Opleveren jaardocument en accountantsverklaring; *De aanbieder levert de gemeente jaarlijks een jaarverslag en een accountantsverklaring aan;*

Klachtregeling: Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van ondersteuningsvragers ten aanzien van alle op het individu toegesneden voorzieningen op grond van de Wmo 2015;

Medezeggenschap: Aanbieders van de op het individu toegesneden voorzieningen in het kader van de Wmo 2015 stellen een regeling vast voor de medezeggenschap over voorgenomen besluiten die voor de gebruikers van belang zijn;

Meldingsregeling calamiteiten en geweld (*inclusief protocol hoe de melding plaats moet vinden*);

Eisen aan de dienst

In de verordeningen is over dit onderwerp opgenomen:

Enschede

De subsidie ontvanger stelt voor elke cliënt bij aanvang een plan van aanpak op in overleg met de betreffende cliënt of zijn vertegenwoordiger. Dit plan wordt regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

De subsidie ontvanger werkt samen met gemeenten en instellingen die actief zijn op hetzelfde terrein en levert een positieve bijdrage aan de ketenbenadering.

De subsidie ontvanger levert een positieve bijdrage aan stedelijke overleggen.

De subsidie ontvanger draagt zorg voor de kwaliteit van de eigen organisatie door intervisie en benchmark met andere gelijksoortige informatie en door het met elkaar delen van best practices.

Almelo

Zorgplan, trajectplan of iets soortgelijks per cliënt; De aanbieder stelt per cliënt een plan op. Dit plan sluit aan op ondersteuningsplan en is afgestemd op de persoonlijke situatie (persoon en omgeving) van de cliënt, waarbij aandacht wordt besteed aan de afstemming tussen professionele hulp en informele zorg.

Samenwerking met andere partijen in de keten; Aanbieders stemmen periodiek af met andere partijen in de keten (partijen die betrokken zijn bij instroom/uitstroom) ter voorkoming van het ontstaan van wachtlijsten en stagnatie in de keten.

Samenwerking met andere partijen voor integrale hulpverlening; Wanneer sprake is van meerdere hulpverleners spreken partijen af wie het eerste aanspreekpunt is voor specifieke onderdelen.

Metten van cliëntervaring; De aanbieder levert de gemeente jaarlijks de resultaten van een cliënt ervaringsmeting aan, met daaraan gekoppeld acties die op basis van de ervaringsmeting ingezet worden.

Uit de bijeenkomst PGB aanbieders van 22 juli 2015:

- CQ meting door extern bureau;
- Cliënt tevredenheid 1x per jaar meten;
- Zoek naar vormen van 'doorgaand auditen', ofwel meerdere meetmomenten per jaar die aansluiten bij het proces van ondersteuning (passend systeem). Dit is niet op elk niveau mogelijk (organisatie audit is niet meerdere keren per jaar wenselijk), maar sommige thema's lenen zich prima voor continue meting. Denk aan 'likes' geven, beoordelingen op een specifiek thema, beoordeling door ketenpartners bij het overnemen van cliënten etc.

Eisen aan het resultaat

Zowel met betrekking tot het meten van effecten als met betrekking tot het meten van door- en uitstroom dienen definities te worden opgesteld. De aanbieders BW zijn er van overtuigd dat als op dit onderwerp goede metingen (met passende instrumenten) mogelijk zijn, de eisen aan de overige onderwerpen minder belangrijk zullen worden. De Handreiking Kwaliteitskader Beschermd Wonen (pagina 22) zegt over het gebruik van instrumenten:

Indien gemeenten er voor kiezen om het gebruik van meetinstrumenten voor te schrijven is het belangrijk om rekening te houden met de volgende aspecten:

- a. Bruikbaarheid van het instrument voor het primair proces;*
- b. Minimaliseren van het aantal methoden;*
- c. Eventuele uitkomsten die meetinstrumenten opleveren geven nooit een totaalbeeld, het is altijd nodig over uitkomsten in overleg te gaan, bij voorkeur meerdere keren per jaar;*

In de verordeningen is hierover opgenomen:

Enschede

De subsidie ontvanger evalueert op structurele basis de resultaten die bij cliënten zijn geboekt in relatie tot de aanpak en rapporteert hierover aan het Cimot.

Almelo

Metten van effect bij de cliënt; De aanbieder is ervoor verantwoordelijk om inzichtelijk te maken hoe het gesteld is met de zelfredzaamheid en participatie van haar cliënten en hoe die zich door de geboden ondersteuning ontwikkelt

Metten welke bijdrage de dienstverlening levert aan het resultaat; De aanbieder is er voor verantwoordelijk om inzichtelijk te maken welke bijdrage de geboden dienstverlening levert aan de zelfredzaamheid en participatie van haar cliënten.

Bijlage 3: De (kandidaat) auditor Beschermd Wonen Twente

De scholing tot kandidaat auditor bestaat uit een training van twee dagdelen waarin de volgende thema's zijn behandeld:

1. De gedragscode Beschermd Wonen Twente
2. Het interinstitutionele auditproces
3. De rol van de auditor

Na afronding van de training participeert de kandidaat auditor minimaal 1x in een audit.

Voor de uitoefening van de taak van auditor gelden de volgende eisen. De auditor:

- is werkzaam in een organisatie die diensten levert in het kader van Beschermd Wonen;
- heeft minimaal twee jaar ervaring in het begeleiden van bewoners van Beschermd Wonen;
- heeft de training 'kandidaat auditor Beschermd Wonen Twente' met goed gevolg afgerond;
- heeft minimaal in 1 audit voor de gedragscode Beschermd Wonen Twente als kandidaat auditor geparticipeerd en is door de auditcommissie bevoegd geacht om als volwaardig lid (c.q. auditor) aan een audit mee te werken.

De (formele) competenties waaraan een auditor dient te voldoen zijn:

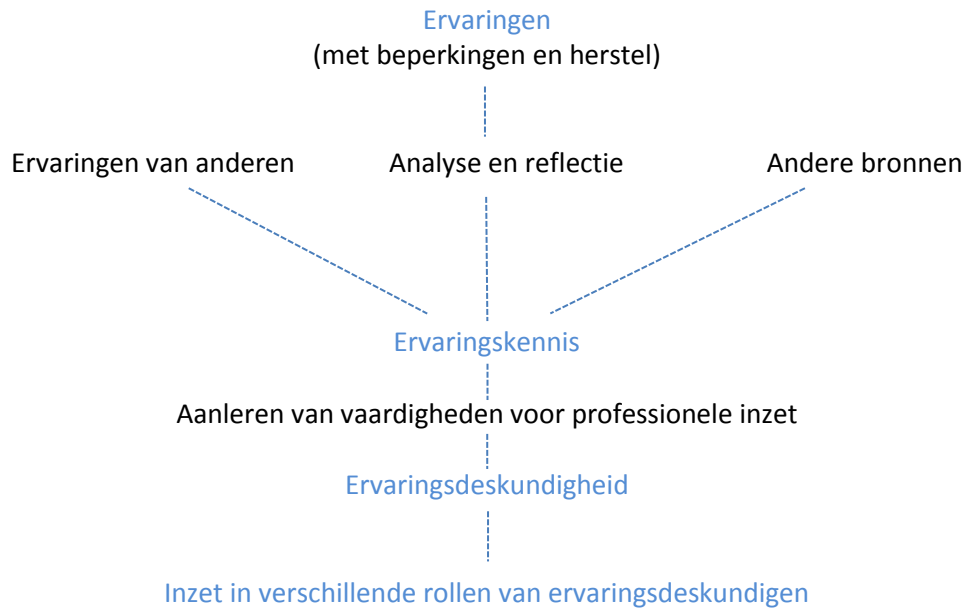
- Analytisch
- Discipline
- Kritisch
- Oordeelsvorming
- Onafhankelijkheid
- Financieel bewustzijn
- Inzicht in omgeving
- Initiatief ontplooiën

Praktisch vertaald geldt voor de auditor Beschermd Wonen Twente het volgende:

- Je kent de gedragscode Beschermd Wonen Twente
- Je beheerst de basiskennis en -vaardigheden van een interinstitutionele auditor
- Je kunt risico's, verbeterpunten en problemen in kaart brengen
- Je weet hoe je een auditinterview voorbereidt en uitvoert
- Je presenteert de resultaten uit audits helder en overzichtelijk

Bijlage 4: Ervaringsdeskundigheid ontwikkelen

Bron: Hilko Timmer, bureau Herstel SBWU



Bijlage 5: indeling van de eisen van de gedragscode BWT

S :Systeemeis (voldoet of voldoet niet)

I :Interview vraag, kwalitatieve respons

I+O :Gemiddelde van de scores op de vragen is Systeemeis voor volgende auditronde

Eisen aan de beroepskracht

1	De organisatie toont aan dat haar medewerkers een opleiding (niveau en type) hebben die aansluit bij haar missie/doelstelling en bij de bewoners;	
	Document waarin de missie op ondersteuning en het type/niveau van de medewerkers is weergegeven	S
	Document waarin de actuele samenstelling van het personeel (niveau en type opleiding) is weergegeven	S
2	Medewerkers kunnen desgevraagd aangeven waarom hun opleiding en ervaring past bij de missie/doelstelling en bij de bewoners die zij ondersteunen	I
3	Medewerkers kunnen aangeven wat de missie/doelstelling van de organisatie is en welke unieke aspecten (identiteit) daarin staan. Daarnaast kunnen zij vertellen hoe zij dit in praktijk brengen	I
4	Stabiliteit en het voorkomen van shopgedrag door bewoners: de begeleiding die wordt gegeven door medewerkers is er op gericht een zo stabiel mogelijke situatie te creëren (rust, reinheid, regelmaat) waarin bewoners zich maximaal kunnen ontwikkelen. Dit leerproces verloopt zelden lineair in een positieve richting maar gaat met vallen en opstaan. De ontwikkeling van kwetsbaarheid naar zelfredzaamheid (voor zover dat op alle levensdomeinen haalbaar is), is gebaseerd op het aanleren van vaardigheden, verandering van gedrag en het creëren van omstandigheden die de ontwikkeling optimaal ondersteunen. In dit leerproces kiezen bewoners er soms voor om te vertrekken uit een voorziening omdat zij niet kunnen en/of willen voldoen aan de ontwikkeling die van hen gevraagd wordt. De optimale omstandigheden worden bepaald door de wijze waarop medewerkers omgaan met waarden die voor bewoners van belang zijn	
	Medewerkers wordt gevraagd hoe zij er voor zorgen dat de bewoners zich veilig voelen in de voorziening	I
	Medewerkers wordt gevraagd hoe zij bijdragen aan een sfeer van geborgenheid voor bewoners	I
	Medewerkers wordt gevraagd hoe 'rust, reinheid en regelmaat' (stabiliteit) in de praktijk wordt nagestreefd	I
	Medewerkers wordt gevraagd of zij in de ondersteuning naar bewoners op 1 lijn zitten	I
	De 'taal van de cliënt': hoe communiceren medewerkers? Luisteren zij naar bewoners en is er sprake van gelijkwaardigheid in de communicatie?	I
	Medewerkers wordt gevraagd op welke wijze zij de verbinding tussen bewoners en de buurt actief stimuleren en vorm geven.	I
5	VOG: de organisatie toont aan dat medewerkers een VOG hebben (voldoende actueel). Voor medewerkers die dit niet hebben (uitzonderingsregel) is aangegeven waarom dit niet het geval is, welke argumenten er zijn om de medewerker aan te houden. Hierin dient de relatie met de missie/doelstelling van de organisatie te zijn beschreven	
	Document waaruit blijkt dat medewerkers een VOG hebben en waar uitzonderingen zijn onderbouwd	S
6	Opleiding, deskundigheidsbevordering, supervisie, intervisie, werkbegeleiding: Medewerkers wordt gevraagd welk vorm van opleiding, training en/of begeleiding zij in de laatste 12 maanden hebben genoten	I
	Overzicht van geboden scholing, trainingen, begeleiding, aangeleverd door organisatie	S

Eisen aan de organisatie

1	De organisatie voldoet aan de verordening en beleidsregels die door de centrumgemeente zijn vastgesteld en handelt conform de daarin opgenomen werkwijzen en protocollen	
	Documenten die in het kader van de subsidie aanvraag zijn overlegd aan de centrumgemeente waaronder de zelfevaluatie en het plan van aanpak Gedragscode BWT	S
2	De organisatie voldoet aan de Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht) ook al is het aantal plaatsen dat gesubsidieerd wordt kleiner dan 3	S
3	Gemeenten verwachten van aanbieders met wie zij een subsidierelatie onderhouden dat zij deelnemen aan overlegsituaties om geïnformeerd te worden over ontwikkelingen. Dit geldt voor ontwikkelingen vanuit de overheid naar de aanbieders en vice versa	
	Aanwezigheid bij stedelijke en regionale overlegsituaties	O*
4	Calamiteiten/incidenten waaronder ook (kinder)mishandeling: Heeft zich in het afgelopen jaar een geweldsincident of calamiteit voorgedaan? Zo ja, hoe is de organisatie daar mee omgegaan? Hebt u iets gemerkt van maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van dit incident?	I
5	Klachten: Hebt u in het afgelopen jaar een officiële klacht ingediend? Zo ja, wat is daar mee gedaan?	I
6	Medezeggenschap: Wordt de cliënt (en/of vertegenwoordiging, soms in de vorm van een cliëntenraad) serieus genomen wordt? Luistert de organisatie naar de cliënt (en/of vertegenwoordiging) en handelt zij zoals de afspraken gemaakt zijn? Welke score geeft u de organisatie voor de wijze waarop zij omgaat met de medezeggenschap door bewoners?	O
7	Verwachtingen: komt de organisatie haar beloften na en zit de begeleiding op 1 lijn? Welke score?	O

*Er dient een norm te worden ontwikkeld voor het percentage aanwezigheid.

Eisen aan de dienst

1	Afnemen van de CQ vragenlijst: rapportage van onderzoeksbureau	S
	Zijn de uitkomsten van de CQ index verwerkt in de zelfevaluatie?	S
2	Samenwerking in de keten: Als u vragen of behoeften hebt waarin de organisatie waar u woont niet in kan voorzien, wordt dat bij andere aanbieders van activiteiten naar een oplossing voor u gezocht?	I

Eisen aan het resultaat

1	Bewoners: welke resultaten hebt u in de afgelopen periode bereikt in uw ogen?	I
2	Bewoners: Welke verbeteringen in de dienstverlening (wonen, toezicht, begeleiding) vindt u van belang om te benoemen?	I
3	Bewoners: voelt u zich veilig in de voorziening? Welke score geeft u hiervoor?	O
4	Ervaart u dat er gelijkwaardigheid is tussen medewerkers en bewoners? Welke score?	O
5	Hoe ervaart u de geborgenheid in de voorziening (voel u zich thuis)? Welke score?	O
6	Hoe beoordeelt u de stabiliteit van het wonen en leven hier? Welke score?	O
7	Medewerkers: welke resultaten zijn bij bewoners in de afgelopen periode bereikt in uw ogen?	I
	Medewerkers: Welke verbeteringen in de dienstverlening vindt u van belang te noemen?	I
8	Bewoners: Zijn er contacten met de buurt/met buurtbewoners? Op welke wijze werken de bewoners aan de relatie met de buurt?	I
	Bewoners: Hoe worden de bewoners door de medewerkers ondersteund in de relatie naar de buurt? Welke score geeft u daar voor?	O
9	De organisatie registreert de door- en uitstroom van bewoners op basis van de definities in de gedragscode	
	Document met gegevens over door- en uitstroom (peildata conform beschikking gemeente)	S

Bijlage 6: uitwerking van de cesuur van de audit

1^e audit ronde

Organisatie voldoet aan minder dan 6 van de systeemeisen (S)	keurmerk wordt onthouden
Organisatie voldoet aan 6 tot 8 van de systeemeisen (S)	her-audit
Organisatie voldoet aan alle 9 systeemeisen	keurmerk wordt toegekend

2^e audit ronde

De volgende uitkomsten zijn te behalen:

1. Organisatie voldoet aan minder dan 6 van de systeemeisen (S)
2. Organisatie voldoet aan minder dan 5 van de ontwikkelingen (O)
3. Organisatie voldoet aan 6 tot 8 van de systeemeisen (S)
4. Organisatie voldoet aan 5 of 6 van de ontwikkelingen (O)
5. Organisatie voldoet aan alle 9 systeemeisen
6. Organisatie voldoet aan 7 of 8 van de ontwikkelingen (O)

De combinaties van de systeem- en ontwikkelingen leiden tot het volgende eindoordeel:

5 in combinatie met 6	keurmerk wordt toegekend
5 in combinatie met 2	keurmerk wordt onthouden
5 in combinatie met 4	her-audit
3 in combinatie met 2	keurmerk wordt onthouden
3 in combinatie met 4	her-audit
1 in combinatie met 2, 4 of 6	keurmerk wordt onthouden