



WOON ZORG NET

“Jezelf zijn, is jezelf thuis voelen”

VISIE VAN WOONZORGNET

VISIE WOONZORGNET: BESCHERMD WONEN KAN BETER!

Het bieden van een beschermde woonomgeving voor mensen met complexe en vaak blijvende psychische aandoeningen staat onder druk. Beschermd Wonen vanuit de Wmo legt eenzijdig de focus op maatschappelijke participatie. Dergelijke veranderingen en gewijzigde inzichten leggen een enorme druk bij kwetsbare mensen die hiermee nauwelijks om kunnen gaan. Hierdoor komt het welzijn in het gedrang. De basismotieven van betrokken partijen zijn weliswaar positief; de wens dat psychisch en sociaal kwetsbare mensen meer dan voorheen zelf keuzes kunnen maken, meer in regie zijn over hun eigen leven en volwaardig burger kunnen zijn binnen onze samenleving. In de uitvoering gaat het echter vaak mis en wordt te opportunistisch te werk gegaan. Onderhandelingen met gemeenten reiken op dit moment nauwelijks verder dan procedurele en financiële kaders. Het gaat voornamelijk over het realiseren van toekomstbestendige zorg voor deze doelgroep. Woonzorgnet heeft bewezen en bewijst nog dagelijks dat het anders, beter en goedkoper kan en neemt in deze discussie graag stelling.

“Mijn eigen kamer met de geluiden op de gang, dat zijn mijn ankerpunten in het leven. Ik weet dat ik in een soort zeepbel woon met mijn eigen gedachten, het ruoer op de gang en de mensen om me heen. Maar de veiligheid hiervan maakt dat ik niet verdwaal in mijn eigen hersenspinsels. Dat is mijn aansluiting met de wereld, zo doe ik mee met soms een uitstapje naar de winkel en frietkraam”.

WAAROM BESCHERMD WONEN?

De bewoners die op de locaties van Woonzorgnet wonen, zijn mensen met langdurige psychiatrische aandoeningen die vanuit de Wmo een beschikking voor beschermd wonen toegewezen hebben gekregen. Door de psychische kwetsbaarheid lukt het hen niet of onvoldoende om zelf te zorgen voor een eigen stabiele woonplek en invulling van het dagelijkse leven. Ook niet met de steun van anderen, zelfs niet in de vorm van ambulante begeleiding. De psychiatrische problemen hangen vaak samen met middelengebruik en een slechte gezondheidssituatie. Dikwijls spelen ook complexe sociale problemen een rol zoals moeizame relaties, conflicten, schulden, werkloosheid, verveling etc. Het zijn vooral deze dagelijkse stressfactoren die de balans tussen draaglast en draagkracht verstoren, waardoor deelname aan het maatschappelijk leven moeilijk of zelfs onmogelijk is. Het zijn kwetsbare burgers die het zonder een beschermde woonplek en persoonlijke steun en begeleiding niet redden. Overlast, verwaarlozing, heropnames en daarmee gepaard gaande maatschappelijke kosten zijn dan het gevolg. Maar ook ongemak, stress en stigmatisering bij medeburgers waardoor een vicieuze cirkel van vermeden en uitstoting in stand wordt gehouden.

KWETSBAAR EN KRACHTIG

Deze typering van kwetsbare burger is tegelijk eenzijdig en doet onze bewoners te kort. Naast de aanwezige problematiek zijn het ook unieke individuen met een eigen levensverhaal en een oorspronkelijke identiteit. Soms vervreemd van zichzelf en anderen maar bovenal mensen die veel hebben meegemaakt. Mensen die weten hoe moeilijk het leven kan zijn, hoe ingewikkeld om een eigen plek in relaties en samenleving te verwerven. Naast bewoner zijn ze vaak ook vader of moeder, broer of zus, vrijwilliger of mantelzorger en nemen vanuit die rol deel aan de samenleving. Het zijn mensen die het stigma ‘psychiatrisch ziek’ met zich meedragen, maar die tegelijk een kracht en wijsheid meebrengen waar anderen van kunnen leren. Maar het zijn bovenal burgers die een eigen plek in de samenleving verdienen en waarvoor wij ons bijzonder gemotiveerd voelen hen daarbij te ondersteunen.

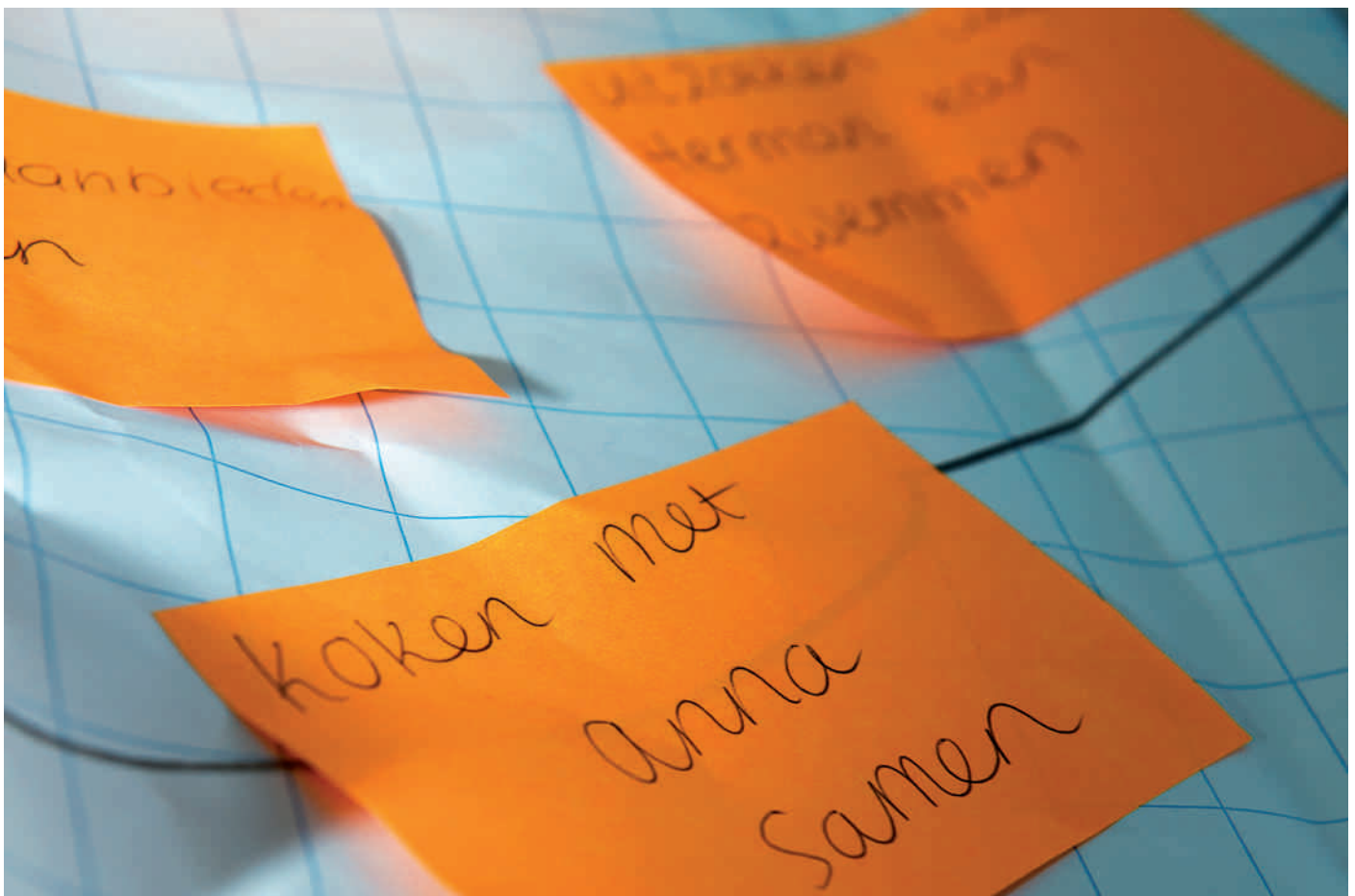
Door het beschermd wonen wordt aan deze groep kwetsbare burgers een ‘gecontroleerde’ woonomgeving geboden; met een focus op veiligheid, bescherming en stabilisatie enerzijds en op persoonlijk en maatschappelijk herstel en participatie anderzijds. Een belangrijke voorwaarde is dat het wonen onder begeleiding en toezicht van professionals plaatsvindt. Door middel van methodische woonbegeleiding dragen zij zorg voor de noodzakelijke randvoorwaarden om bescherming, herstel en participatie mogelijk te maken.

HOE REALISEREN WE BESCHERMING, HERSTEL EN PARTICIPATIE?

Zorgaanbieders binnen de langdurige GGz hebben deze kernbegrippen hoog in het vaandel. Maar zeggen is iets anders dan doen! Woonzorgnet is één van de weinige zorgaanbieders die deze kernbegrippen ook daadwerkelijk in praktijk brengt. Wij realiseren herstelgerichte ondersteuning en beoordelen de resultaten op permanente en systematische wijze.

Woonzorgnet biedt mensen een thuis waarbij men 24 uur per dag kan terugvallen op begeleiding: **beschermd thuis wonen**. Thuis is meer dan de woning of de plek waar men woont. Thuis is de ruimte waar je je thuis voelt en waar je jezelf kunt zijn. Een beschermd thuis is ook een veilige plek omdat er begeleiding aanwezig is die op momenten dat het nodig is kan ingrijpen, structureren, ondersteunen of een hart onder de riem kan steken. Woonzorgnet biedt intramuraal beschermd wonen in kleinschalige woonvoorzieningen met zelfstandige woonstudio's volgens het eiland - satelietmodel. De grootte van de moederlocatie varieert van 15 tot 25 zelfstandige eenheden, met daaromheen zelfstandige wooneenheden. De ligging van de locaties is divers; variërend van landelijk gelegen tot en met locaties middenin een woonwijk. Op deze wijze bieden we een gevarieerd aanbod zodat mensen kunnen kiezen voor wonen op een locatie die aansluit bij de eigen voorkeuren en behoeften.

Woonzorgnet biedt **persoonlijke ondersteuning**. De sleutel is oprechte persoonlijke aandacht. Onze betrokken medewerkers hebben aandacht voor het persoonlijke levensverhaal, voor de noden en de mogelijkheden en zijn in staat om persoonlijk contact aan te gaan. Het is de kunst van onze medewerkers om in deze 'persoonlijke ruimte' te bewegen en daarbij tevens de professionele grenzen (tijd, inzet, middelen) goed in acht te blijven nemen. Ook de inzet van familie en vriendschappelijke contacten is een vast onderdeel van onze begeleiding. Zij maken immers deel uit van het persoonlijke leven en de levensgeschiedenis van onze bewoners. De begeleiders van Woonzorgnet spannen zich in om het netwerk van bewoners zoveel als mogelijk en gewenst bij de dienstverlening te betrekken.



Een integrale benadering. Behoeften en zelfgekozen doelen zijn het uitgangspunt voor onze begeleiding. Begeleiders en de bewoner zelf hebben hierin een gezamenlijke opdracht. ‘Sturen op de vraag’ betekent in dit kader een respectvolle en oprechte bejegening en de ander kunnen verstaan vanuit de eigen persoonlijke context. Onze Persoonlijk Begeleiders zijn samen met de bewoner verantwoordelijk voor het in kaart brengen van diens behoeften, het uitvoeren van het begeleidingstraject en het samen monitoren van de resultaten. Onze Woonbegeleiders ondersteunen de bewoners bij het uitvoeren van activiteiten op de verschillende levensdomeinen. Wij hebben hiervoor een specifiek Woonportfolio ontwikkeld. Daarnaast dragen de Woonbegeleiders zorg voor een veilig en uitnodigend 24-uurs leefklimaat. Op een aantal locaties bieden we ook dagbesteding.

Het **Woonportfolio** helpt bewoners om ondersteuningsvragen op de verschillende levensdomeinen gestructureerd in kaart te brengen. Belangrijke onderdelen zijn de Zelfredzaamheidsmatrix en de Checklists per levensdomein. Op basis van het ondersteuningsplan bieden Woonbegeleiders, samen met andere betekenisvolle contacten uit de sociale omgeving van de bewoner, ondersteuning bij doelgerichte activiteiten en acties. Hierbij maken wij gebruik van E-herstel dat fungeert als een digitale oefenruimte waarin bewoners tijd, plaats en persoonlijk afhankelijk met ervaringen en doelen aan de slag kunnen. Met behulp van deze middelen stimuleren onze begeleiders bewoners om gebruik te maken van eigen mogelijkheden en talenten, het benutten van meerdere rollen en het gebruik maken van sociale contacten.

E-herstel en versterken van de eigen regie. Volwaardig burgerschap betekent vandaag de dag ook dat iedereen gebruik kan maken van sociale media en internet. Voor mensen binnen de langdurige GGZ is dit echter niet vanzelfsprekend. Binnen het traditionele zorg- en begeleidingsproces wordt deze technologie nog minimaal ingezet. Voor ons is dat onbegrijpelijk en niet acceptabel. Daarom hebben wij bewust gekozen voor E-herstel; een digitaal platform waarin bewoners tijd, plaats en persoonlijk afhankelijk aan herstel kunnen werken. Bewoners krijgen via het E-herstel platform online informatie, filmpjes, uitleg, oefeningen en dagboeken aangeboden op de gebieden waar ze in willen verbeteren. Begeleiders ondersteunen dit proces op afstand. Op deze manier wordt de bewoner gestimuleerd tot meer eigen initiatief en wordt hij intensiever en gevarieerder ondersteund door korte contacten, terwijl de begeleider de bewoner niet vaker

hoeft te zien. Ook mantelzorgers en familie kunnen, wanneer de bewoner dat wenst, informatie in het platform vinden en uitwisselen.

Een gezonde leefstijl hoort bij herstel. Bij veel bewoners gaat een psychiatrische kwetsbaarheid hand in hand met middelengebruik en/of een slechte gezondheidssituatie. Tegelijk constateren we dat er weinig aandacht is (geweest) voor een gezonde leefstijl. Voldoende beweging, gezonde voeding en een activerend dagritme zijn voorwaarden voor herstel en participatie. Gerichte persoonlijke aandacht en het gezamenlijk organiseren van activiteiten zijn bepalende succesfactoren. Ze helpen om bewoners, ondanks motivatieproblemen en bijwerkingen van medicijnen, in beweging te komen en stappen te zetten. Bewoners en begeleiders nemen gezamenlijk ‘gezonde leefstijl’ initiatieven. Voorbeelden zijn kookgroepen, wandel- en fitnessactiviteiten, yoga en mindfulness. Op deze wijze wordt er gezonder gekookt, meer bewogen en wederzijds een appèl gedaan op gezond gedrag.

Ook bij herstel geldt: meten is weten. Met behulp van de Zelfredzaamheidsmatrix brengen zowel de bewoner als de Persoonlijk Begeleider de ondersteuningsbehoefte in kaart. In dialoog worden de uitkomsten besproken en begeleidingsdoelen geformuleerd waarbij zowel oog is voor de beperkingen als voor de kwaliteiten van de bewoner. Met behulp van de MANSAs (kwaliteit van leven) en de Participatieladder (mate van participatie) wordt jaarlijks de ontwikkelingsvoortgang van de bewoner gemeten. Ook wordt jaarlijks een tevredenheidsmeting afgenomen (CQ-i). De mate waarin wij herstelondersteunend werken, wordt om het jaar met behulp van de ROPI in kaart gebracht. De verbeterpunten uit de verschillende metingen worden als actiepunten opgenomen in de persoonlijke ondersteuningsplannen van de bewoners en voor zover relevant ook in de jaarplannen van de locaties. Deze worden ieder kwartaal besproken in het kwartaaloverleg met de directie.

Samenwerken. Op iedere locatie organiseren wij de dienstverlening dichtbij de bewoner en diens relevante netwerk. De Persoonlijk Begeleider stelt samen met de bewoner een persoonlijk team samen; afgestemd op de behoeften van de bewoner, niet meer en niet zwaarder dan noodzakelijk en uitgaande van het wonen, welzijn en zorgconcept. Ook andere betrokkenen kunnen hiervan deel uitmaken: familie, vrienden, vrijwilligers en andere professionals. Onze Teamleiders zijn verantwoordelijk voor de organisatorische planning, deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking. Als organisatie stelt Woonzorgnet zich naar samenwerkingspartners open,



actief en naar buiten gericht op. In de praktijk vertaalt zich dat in regionale samenwerkingsverbanden om de keten van wonen, welzijn en zorg voor onze bewoners zo optimaal mogelijk in te richten.

Grenzen aan de dienstverlening. Bewoners krijgen in hun Wmo beschikking een zorgtoewijzing die is vertaald in een bepaald aantal uren begeleiding en zorg waarbij een bepaald budget hoort. Dit is voor ons de financiële ruimte waarbinnen wij helder aangeven wat bewoners van ons mogen verwachten. Onze personele inzet en de verdere dienstverlening is hierop gebaseerd. Bewoners waarderen deze duidelijkheid, iedereen begrijpt dat niet alles meer kan en dat er grenzen zijn. Een open dialoog en heldere verantwoording van gemaakte keuzes zijn daarbij van belang. Als Woonzorgnet hechten wij om deze reden waarde aan de cliëntvertegenwoordiging op centraal en lokaal niveau. Daarnaast maken we door gerichte informatievoorziening en communicatie met onze bewoners en samenwerkingspartners onze werkwijze duidelijk.

DE NOODZAAK VAN EEN EFFICIENTE, RESULTAATGERICHTE BEDRIJFSVOERING EN EEN PLATTE ORGANISATIE

Efficiënt en resultaatgericht. Wij stellen ons voortdurend de vraag 'kan het anders en op welke wijze kunnen we meer leveren met minder middelen dan voorheen?' Wat ons betreft kan het efficiënter, resultaatgerichter en is het ook noodzakelijk. Wij zijn van mening dat in de zorg nog steeds te veel geld niet doelmatig besteed wordt. Duidelijker gezegd: er wordt teveel geld over de balk gegooid! Zelfs nu, met budgetkorting die inmiddels zijn opgelopen tot 20%, zijn wij van mening dat een financieel gezonde bedrijfsvoering nog steeds mogelijk is. Wij hebben tot op heden niet noodgedwongen hoeven te bezuinigen op personeel en zijn uitstekend in staat om op eigen kracht en voor eigen kosten klantgerichte innovaties zoals E-herstel door te voeren. De tevredenheidscore van onze bewoners en medewerkers zijn hoger dan vergelijkbare organisaties en zijn voor ons het bewijs dat we op het juiste spoor zitten.

Ons geheim? Run een zorgbedrijf als een commerciële dienstverlenende organisatie. Door een efficiënte en zakelijke bedrijfsvoering en doelmatige inzet van middelen, kunnen wij als Woonzorgnet de zorgverlening uitvoeren tegen een kostprijs die lager ligt dan vergelijkbare zorgaanbieders. Wij maken alleen kosten en doen alleen investeringen die noodzakelijk zijn om ons dienstverleningsproces optimaal te laten verlopen. Wij gaan geen langlopende investeringen aan die ons uiteindelijk kunnen belemmeren. Op deze wijze zijn wij in staat flexibel mee te bewegen, daar waar externe omstandigheden dat van ons vragen. Daarnaast profileren wij ons als een sociale onderneming. Wij streven naar een optimaal resultaat voor alle stakeholders. Dat zijn onze klanten, onze medewerkers, de financiers van de zorg en onze aandeelhouders.

Kleinschalig maar groots organiseren. Een strak georganiseerde en platte organisatie met Resultaat Verantwoordelijk Teams, die de dagelijkse operatie uitvoeren op basis van lokaal ondernemerschap. Met betrokken en klantgerichte begeleiders en met een Centrale Dienstenapparaat, bestaande uit vakspecialisten die volledig in dienst staan van het primaire proces. Dat zijn de belangrijkste pijlers van onze organisatie. Maar ook bewegingsruimte en eigen verantwoordelijkheid van elke individuele medewerker binnen een cultuur van kennisdelen en aanpakken, zijn belangrijke bouwstenen van de werkomgeving zoals wij die gecreëerd hebben. Eenzelfde open en uitnodigende sfeer is er ook voor onze bewoners. Zij zijn uiteindelijk degenen waarvoor we onze organisatie gevormd hebben zoals deze nu is. We creëren inspraak en zeggenschap op lokaal en centraal niveau vanuit het principe 'niet over maar met bewoners'.



Tot slot

De beweging “De nieuwe GGz” roept betrokkenen op een visie te ontwikkelen om de GGz toekomstbestendig te maken. In het oprichtingspamflet worden zeven relevante aandachtsgebieden benoemd voor een grote kwaliteitsslag die de sector de komende jaren zou moeten maken. Op vijf van de zeven aandachtsgebieden hééft Woonzorgnet deze slag al gemaakt: Zorg en dienstverlening vanuit het perspectief van de bewoner, een visie op herstel en veerkracht, integrale en persoonlijke teams rondom de bewoner, e-health en blended care, nieuwe professionele waarden en een platte en resultaatgerichte organisatie. Op de overige twee varen wij bewust een andere koers. Woonzorgnet kiest namelijk niet voor zelf-organiserende teams, maar voor een helder leiderschap binnen een zakelijk gestuurde platte organisatie met Resultaat Verantwoordelijke Teams. Het ontwikkelen van nieuwe onderzoeksmethoden met bijbehorende “big data” laten we graag over aan anderen, uiteindelijk is dat niet wat onze corebusiness is. Maar alle andere thema’s zijn bij ons dagelijkse praktijk.

Wij vinden dat Woonzorgnet al klaar is voor de toekomst!

“De cliëntenraad onderschrijft de visie zoals in “Beschermd wonen kan beter” is beschreven. In het document wordt duidelijk gemaakt welke accenten en keuzes Woonzorgnet maakt.

De boodschap is positief en er wordt in het document goed aangesloten bij de mogelijkheden én kwetsbaarheid van de doelgroep. Woonzorgnet heeft een duidelijke klantgerichte en toekomstbestendige visie.

Het document leest als een goed boek dat wordt gekenmerkt door helderheid en herkenbaarheid. Daarom ter lezing aanbevolen!”

