# Sociaal domein Achterhoek

**Domus Wehl Leger des Heils**

Contract management / toezicht- en kwaliteitsmanagement

26 november 2018

# Inhoud


**1. Acties toezicht en Wmo CLM (contract en leveranciersmanagement)**

**2. Uitwerking verbeteradvies behandelcomponent**
- 2.1 Relevante componenten functiebeschrijving Verpleegkundige LdH Domus Wehl
- 2.2 Advies van de toezicht- & kwaliteitsmanager
- 2.3 Inspectievraag GGD NOG

**3. Uitwerking beleid (procedure) in-/exclusie criteria**
- 3.1 Advies van de toezicht- & kwaliteitsmanager
- 3.2 Inspectievraag GGD NOG

**4. Uitwerking time out regeling**
- 4.1 Advies van de toezicht- & kwaliteitsmanager
- 4.2 Inspectievraag GGD NOG

**5. Kwaliteitsaudit GGD NOG**
- 5.1 Bevindingen toezicht- & kwaliteitsmanager

**6. Cliënten en personele inzet binnen Domus Wehl**
- 6.1 Bevindingen toezicht- & kwaliteitsmanager
- 6.2 Inspectievraag GGD NOG
- 6.3 Zorgzwaarte cliënten Domus Wehl op peildatum 1 juni 2012, 2015, 2018

**BIJLAGE 1** Verslag gecombineerd contract- /toezicht- & kwaliteitsmanagement gesprek zorgaanbieder Leger des Heils, d.d. 7-10-2018
**BIJLAGE 2** Functiebeschrijvingen Leger des Heils Domus Wehl
**BIJLAGE 3** Proces en procedurebeschrijving time out regeling
**BIJLAGE 4** Prognose inkomsten/declaraties gemeente Doetinchem

## 1. Acties toezicht en Wmo Contract- en Leveranciersmanagement (clm)

Signaalopvolging naar aanleiding van incident met aanbevelingen vastgestelde rapportage 18 mei 2018 verbeteradviezen.

| | **Verbeteradvies** vastgestelde toezichtrapportage 18 mei 2018 van de regionale toezichthouder Wmo | **Actie** | **Vervolgafspraak** |
|---|---|---|---|
| 1 | behandelcomponent voor cliënten, met GGZ partner verbeteren | Zie verslag Bijlage 1.<br>Tijdens het overleg met het Leger des Heils is aangegeven dat de samenwerking verbeterd is door het aanstellen van een verpleegkundige die de externe contacten en opvolging cliëntproces-sen met externe behandelaars van GGnet en Iriszorg onder haar verantwoording heeft. De functieomschrijving van deze verpleegkundige is opgevraagd en 29 oktober 2018 ontvangen. | Zie 2. Uitwerking verbeteradvies behandelcomponent. |
| 2 | samenwerking tussen clm en beheercom-missie instellen | Afspraak d.d. 2-11-2018 tussen [redacted] wijk regisseur, en [redacted] contractmanager, om notulen van de beheercommissie bijeenkomsten aan de contract manager en toezichthouder te verstrekken. | Op basis van inhoud of vraag (contractueel en/of vanuit wettelijke toezichtkaders Wmo) kan/moet de toezichthouder/ aansluiten bij de beheercommis-sie. Deze afspraak uitwerken en opnemen in het beheerprotocol (actie verantwoordelijke beleidsmedewerker vanuit gemeente Doetinchem Q4 2018). |
| 3 | in-/exclusie criteria meer adequaat hanteren als de situatie rondom een cliënt dit vraagt | De procedure is opgevraagd bij de opdrachtnemer. Er is een korte uitwerking op de mail aangeleverd door de locatiemanager Domus en 29 oktober 2018. | Zie 3. Uitwerking beleid (procedure) in- exclusiecriteria. |
| 4 | zogenaamde time out regeling toetsen t.o.v. contractuele afspraken perceel 3 | De procedure time out regeling is opgevraagd bij de opdrachtnemer Leger des Heils en 29 oktober 2018 per mail ontvangen. | Zie 4. Uitwerking time out regeling. |

## 2. Uitwerking verbeteradvies behandelcomponent

In de toezichtrapportage van 18 mei 2018 staan verbeteringen van de behandelcomponent en de samenwerking met externe behandelaars van GGnet en Iriszorg als verbeteradvies aangegeven. De opdrachtnemer heeft hiervoor de uren van de verpleegkundige verhoogd om deze samenwerking te effectueren. Volgens de opdrachtnemer is de samenwerking als gevolg daarvan verbeterd.

Aanvulling Leger des Heils:
Inmiddels zijn voor een extra borg de contacten met het externe netwerk rondom inhoudelijke zorgvragen bij een persoonlijk begeleider belegd. Er wordt een addendum aan haar functie toegevoegd.

### 2.1 Relevante componenten functiebeschrijving Verpleegkundige Leger des Heils Domus Wehl

Hieronder staan de relevante functie-eisen en verantwoordelijkheden vanuit de functiebeschrijving Verpleegkundige LdH Domus Wehl weergegeven. Zie voor volledige functiebeschrijving Bijlage 2.

| W&G resultaatgebieden t.b.v. behandelcomponent |
|---|
| • Coördineert en bewaakt de verpleegkundige zorgverlening.<br>*Resultaat: De basiszorg is zodanig uitgevoerd dat de doelen zijn behaald.*<br><br>Resultaatgebied: Verpleegtechnische handelingen<br>• Kan complexe verpleegtechnische handelingen uitvoeren conform de bevoegdheidsregeling en de Wet BIG;<br>• Controleert vitale functies;<br>• Geeft (on)gevraagd advies op verpleegkundig niveau;<br>• Verzorgt wonden;<br>• Controleert, deelt en registreert medicijngebruik en dient medicatie toe;<br>• Kan middelen en maatregelen hanteren conform de BOPZ en de protocollen 216 binnen Leger des Heils Nederland;<br>• Verricht meer complexe verpleeg-, medisch-technische handelingen, zoals intraveneus injecteren en het inbrengen van intraveneuze infusen.<br>*Resultaat: Verpleegtechnische handelingen zijn uitgevoerd.*<br><br>Resultaatgebied: Kwaliteitszorg en deskundigheid<br>• Geeft in de praktijk vorm aan de ontwikkelingen in het beroep;<br>• Werkt binnen kaders van de zorginstelling. |

### 2.2 Advies van de toezicht- & kwaliteitsmanager

- In de functiebeschrijving staat het verantwoordelijk zijn tot initiëren van multidisciplinair overleg (contact met bv. GGnet en Iriszorg) niet expliciete beschreven. Wel dat er deelname aan multidisciplinair overleg wordt vereist.
- De taakverantwoording in de functie verpleegkundige over en het coördineren van de communicatie naar en opvolging van externe behandelaars. Dit in een addendum als specifieke taakopdracht voor de verpleegkundige in functie op de Domus in Wehl vermelden.
- De bewaking en coördinatie van verpleegkundige dienstverlening staat wel beschreven maar deze spitst zich toe op de basis verpleegkundige zorg en niet zozeer het behandelcomponent en contact met externe behandelaars.

### 2.3 Inspectievraag GGD NOG

Inspectievraag opnemen over de geregistreerde incidenten in de periode januari t/m november 2018 van de Domus Wehl 2018 door de GGD NOG als externe toezichthouder Wmo . Is de door de opdrachtnemer genoemde verbetering met behandelpartners zichtbaar in het soort meldingen van incidenten, afname ernst, frequentie?

➔ *actie GGD NOG november / december 2018*

## 3. Uitwerking beleid (procedure) in-/exclusie criteria

Cliënten met een WMO of forensische indicatie Beschermd Wonen verblijven bij Domus. Bij de plaatsing zijn verschillende afwegingen. Beleid en procedure van in-/exclusie criteria bij aanname van nieuwe cliënten moet worden uitgewerkt.

Is verslaving voorliggend? Zo ja dan komt de cliënt in aanmerking voor verblijf.
Komt de cliënt uit de omgeving? Dat heeft de voorkeur m.n. vanwege het sociaal netwerk dat dan betrokken kan worden. Zo nee dan wordt een inschatting gemaakt of Domus Wehl een goede plek is. Soms doet een oude omgeving namelijk afbreuk aan herstel en is een nieuwe omgeving wenselijk.
Verder wordt een inschatting gemaakt van de aansluiting van de nieuwe cliënt bij de huidige groep cliënten. Bij psychiatrische problematiek is de betrokkenheid van een behandelaar een voorwaarde.
Bij aanvang worden afspraken gemaakt over dagbesteding. Het (willen) volgen van dagbesteding is een vereiste.
Zijn er contra-indicaties? Contra-indicaties zijn aanmeldingen waarbij sprake is van zedenmisdrijven of moord. Ook een gediagnostiseerde verstandelijke beperking (LVB, VG) is een contra-indicatie.
Tenslotte zware psychiatrie als er geen behandelaar in beeld is, of als de cliënt niet behandeld wil worden.

### 3.1 Advies van de toezicht& en kwaliteitsmanager

Advies aan de opdrachtnemer is om binnen 1 maand na vaststelling van deze rapportage de procedure te dateren en op te nemen in een formeel kwaliteitshandboek. Mocht dit reeds gebeurd zijn dan blijkt dit niet uit de aangeleverde stukken.

### 3.2 inspectievraag GGD NOG

Inspectievraag aan de GGD om geregistreerde incidenten over de periode januari t/m november te controleren . Concrete vraag is of er incidenten zijn te wijten aan het niet hanteren van de vastgestelde exclusie criteria .

➔ *Actie november/december 2018*

## 4. Uitwerking time out regeling

Zie bijlage 3 voor de volledige proces en procedure beschrijving time out regeling.

De time out regeling beschrijft de afspraken rondom een time out of schorsing van een cliënt bij ongewenst gedrag. Het betreft hier een vooral intern uitgewerkt werkproces.

Geconstateerde omissies in de time out regeling door de toezicht- & en kwaliteitsmanager:

- Als de cliënt naar buiten wordt gestuurd *om af te koelen,* wordt er geen inschatting beschreven of het naar buiten gaan gepaard kan gaan met overlast in de buurt.
- Niet zichtbaar zijn afspraken hoe de begeleiding wordt vormgegeven als deze overlast als aannemelijk wordt ingeschat?
- Niet duidelijk is hoe de time out regeling wordt vormgegeven in de nachtelijke uren als er geen pedagogisch personeel aanwezig is.

- De time out regeling gaat niet gepaard met een advies van leidinggevende of gedragsdeskundige , advies is om ook bij een time out telefonische afstemming met leidinggevende of gedragsdeskundige te zoeken.

### 4.1 Advies toezicht- & kwaliteitsmanager

Dringend advies is om inschatting op overlast, collegiale afstemming en begeleiding van mogelijke buurtoverlast in samenhang met de time out regeling te beschrijven en uit te voeren.

➔ *herstel periode van 1 maand na vaststelling rapportage*

### 4.2 Inspectievraag aan de GGD NOG

Inspectie uitvoeren m.b.t. de geregistreerde incidenten door de opdrachtnemer over de periode janauri november 2018 met als vraag of er een samenhang tussen time out regeling cliënt en overlast in de buurt. In hoeveel gevallen is er sprake van nachtelijke incidenten waarbij het niveau medewerker op locatie niet afdoende lijkt?

➔ *Actie november/december 2018*

## 5. Kwaliteitsaudit GGD NOG

GGD NOG heeft in juni 2018 een kwaliteitsaudit uitgevoerd als onafhankelijk toezichthouder Wmo.

Daarbij zijn de volgende verbeterpunten vastgesteld:

1. onbekend met meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
2. VOG werknemers deels niet op orde
   De opdrachtnemer geeft aan dat dit inmiddels is hersteld.
3. Een actieplan en concrete acties van cliëntdoelen ontbreken deels. Dit kan zich uiten in onduidelijkheid over welke begeleiding voor cliënten er door medewerkers gegeven kan worden.

### 5.1 Bevindingen toezicht- & kwaliteitsmanager

Bevindingen naar aanleiding van de door de GGD NOG vastgestelde verbeterpunten:

<u>Verbeterpuntpunt 1</u>

advies is om medewerkers te scholen m.b.t. de procedure en een interne functionaris meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling aan te stellen.

➔ *Herstelperiode voor de opdrachtnemer 1 maand na vaststelling rapportage*

<u>Verbeterpunt 2 en 3</u>

Deze zijn zichtbaar hersteld, er blijkt fysieke controle en navraag bij consulenten beschermd wonen te worden uitgevoerd. Daarbij wordt opgemerkt dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is en blijft om de ondersteuningsplannen kwalitatief aan de gestelde eisen te laten voldoen buiten de constatering op dit moment.

<u>Verbeterpunt punt 4</u>

Er zijn geen concrete verbeteracties n.a.v. de geanalyseerde data van uitval, door- en uitstroom cliënten
waardoor er mogelijk geen lerend effect optreedt op wat een locatie wel of niet aan kan wat betreft cliënten vraag op basis van historie. Het is een doorlopend aandachtspunt voor de contractmanager en opdrachtnemer om dit op te pakken en uit te werken. Zeker gezien de doelgroep en ervaren overlast is het leren van geanalyseerde data van cliënten die noodgedwongen moeten doorstromen( geschorst) van groot belang.

➔ *Herstelperiode t/m januari 2019: aanleveren geanalyseerde data 2018 zoals genoemd bij punt 4 aan de contractmanager*

## 6. Cliënten en personele inzet binnen de Domus Wehl

Binnen de Domus Wehl worden de volgende functionarissen ingezet. (Zie voor uitgebreide functiebeschrijvingen Bijlage 2):

- Sociaal pedagogisch medewerker 3 en 2
- gedragswetenschapper
- teamleider primair proces
- trajectmanager BTM
- pastoraal medewerker
- huishoudelijk medewerker
- nachtwaker
- verpleegkundige
- huismeester

Door Leger des Heils aangeleverde informatie over Ingezette aantal uren begeleiding 1ste halfjaar 2018:
*Op basis van zorg zwaarte (meting gemiddelde ZZP zwaarte 1e 6 maanden 2018) kunnen er gemiddeld 10,6 fte worden ingezet. Wij zetten gemiddeld 13,5 fte in incl. indirecte of incidentele uren t.b.v. de afdeling (vrije tijdsmanager; coach, roosteraar; financiën t.b.v. Wehl; facilitair, HRM, etc..) en gemiddeld 12 fte voor directe uren begeleiding, verpleegkunde, gedragswetenschapper, teamleider etc.. op de afdeling.*

Onderstaand een overzicht gewerkte/uitbetaalde uren op functieniveau periode januari t/m juni 2018 op basis van de aangeleverde gegevens:

**Bezetting Domus Wehl 1 jan - 20 juli 2018**

| Tijden | maandag | dinsdag | woensdag | donderdag | vrijdag | zaterdag | zondag |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 07:15-15:30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15:15-23:30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 08:00-15:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 08:30-17:00 | | | | 1 | | | |
| 09:00-17:00 | 1 | | | | | | |
| 09:00-16:30 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | |
| 23:00-07:15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 09:00-17:00 | | 1 | | 1 | | | |

Nachtwaker op locatie

***Bereikbaarheidsdiensten niet op locatie***

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23:00-07:15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17:00 - 07:00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Pedagogisch geschoolde (MBO/HBO) medewerkers
Huismeester (LBO)
Verpleegkundige (MBO+)
Gedragswetenschapper (Universitair)
Leidinggevende (HBO)
Beveiliger (LBO)
Pedagogisch geschoolde (MBO/HBO) medewerkers
Leidinggevende (HBO)
teamcoach (HBO)

Slaapwacht en bereikbaarheid:
**slaapwacht** oproepbaar en binnen 20 min aanwezig (conform CAO 8 uur vergoeding werktijd per week)
**bereikbaarheidsdienst** leidinggevende Overijssel (leidinggevenden hebben op toerbeurt bereikbaarheidsdienst voor eventuele calamiteiten)

Totaaluren bezetting per week cliënt gebonden medewerkers (conform CAO excl. pauze )
Op basis van gemiddelde uurlonen 2018 exclusief management

| functie | Uren per week | Uurloon | Kosten per week |
|---|---|---|---|
| Pedagogische medewerker | 217 | [redacted] | [redacted] |
| Huismeester | 32,5 | [redacted] | [redacted] |
| Beveiliger | 57,75 | [redacted] | [redacted] |
| gedragsdeskundige | 8 | [redacted] | [redacted] |
| slaapwacht | 8 | [redacted] | [redacted] |
| Verpleegkundige | 8 | [redacted] | [redacted] |
| | | | € 4967,58 |
| | | | |

Gemiddelde prognose personele lasten per week € 4.967,58.
Dit zijn exclusief de kosten huisvesting, voeding en dagbestedingskosten. Tevens geeft bovenstaande weergave geen compleet beeld van de totale kosten van de werkgever. Componenten zoals deskundigheidsbevordering, overhead, werkgeverslasten , ziekte, verlof zijn hierin niet meegenomen.

Zie Bijlage 4 voor prognose inkomsten/ declaraties vanuit gD

### 6.1 Bevindingen toezicht- en kwaliteitsmanager

Bevindingen van de toezicht- en kwaliteitsmanager ten aanzien van de personele bezetting Domus Wehl:
Op basis van de Wmo beschikte zorg is er voldoende personele bezetting binnen de locatie. Het niveau van de medewerkers overdag en in de avond voldoet aan de contractuele eisen.
In de nacht is er binnen 20 minuten een pedagogisch medewerker aanwezig. Dit voldoet aan de contractuele eis voor het wonen beschut ambulant voor twee cliënten. Er zijn echter 15 cliënten met een beschikking beschermd wonen met de contractuele eis van 24 uurs toezicht op locatie. Met de huidige personele bezetting voldoet de opdrachtnemer weliswaar aan de contractuele eisen maar is de nachtaanwezigheid van een beveiliger mogelijk niet adequaat genoeg. Binnen de huidige contractering afspraken wordt echter niet gesproken van het niveau medewerker bij 24 uurs toezicht. In zijn algemeenheid wordt gesproken over minimaal 1 HBO medewerker en hier voldoet de opdrachtnemer aan.

## 6.2 Inspectievraag GGD NOG

Inspectievraag aan de GGD NOG is in hoeveel gevallen is er in de periode januari 2018 tot november 2018 sprake geweest van nachtelijke incidenten. Vervolgvraag is hoe vaak is de slaapdienst opgeroepen gedurende de nacht door de beveiliger. En zijn de beveiligers toegerust met kennis over BHV, EHBO?

## 6.3 Zorgzwaarte cliënten Domus Wehl op peildata 1 juni 2012, 2015 en 2018

| | | peildatum | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Financieringsstroom | | 1-6-2012 | 1-6-2015 | 1-6-2018 | vergelijkbaar met prestatiecode |
| AWBZ / Gemeente WMO | 2GGZ-C | 2 | | | |
| | 3GGZ-C | 7 | 1 | 2x | 15A10 wonen beschut incl. woonkosten<br>Begeleiding binnen 20 minuten aanwezig na oproep.<br>Minimaal 1 uur groepsbegeleiding per dag<br>*voldoet* |
| | 4GGZ-C | 3 | 5 | 6x | 15A11wonen beschermd gericht op ontwikkeling24 uurs toezicht op locatie |
| | 5GGZ C | 3 | 5 | 9x | 15A12 wonen beschermd stabiliseren |
| Justitieel/ geen gemeentelijke financiering | 2GGZ-C | 1 | 1 | | |
| | 3GGZ-C | | 3 | 1 | Z330 |
| | 4GGZ-C | | 2 | 4 | Z340 |
| | 5GGZ C | | 1 | 1 | Z350 |
| | totaal | 16 | 18 | 23 | €215.816.00 prognose inkomsten januari / juni 2018 vanuit gegevens centrumgemeente gD |

## 7. Overzicht meldingen januari tot 15 november 2018

| **Soort melders** | **aantallen** |
|---|---|
| melding door middenstand | 24 |
| melding door politie | 4 |
| melding door buurtbewoners | 12 |
| anonieme melding | 11 |
| melding door huisarts | 1 |
| interne melding door team | 6 |
| interne melding door cliënt | 3 |
| | |
| **Totaal** | **61** |

| Soort meldingen | aantallen |
|---|---|
| Diefstal | 5 |
| bedreigen (schreeuwen) | 20 |
| doodsbedreiging (mes) | 1 |
| overlast onder invloed van middelen | 5 |
| seksueel grens overschrijdend gedrag | 1 |
| | |
| onterechte melding, blijkt geen Domus cliënt (blijkt meermaals uit camerabeelden) | 7 |

| Acties | aantallen |
|---|---|
| betrokkenheid politie | 14 |
| personeel gaat naar melding toe buiten | 6 |
| personeel bespreekt/spreekt cliënt aan | 9 |
| advies winkelverbod en aangifte (gegevens aangeleverd) | 4 |
| time out | 5 |

### 7.1 Advies van de toezicht- & kwaliteitsmanager

Het advies is om in de meldingen op te nemen initialen cliënt, tijdstip melding, is er sprake van een time out of een schorsing. Dit bevordert de transparantie.

### 7.2 Inspectievraag GGD NOG

De inspectievraag is de time out schorsingen binnen de meldingen te onderzoeken op effectiviteit, passende begeleiding en kans op herhaling.

➔ *Actie november/december 2018*

**BIJLAGE 1**

**Verslag gecombineerd contractmanagement / toezicht& kwaliteit gesprek**
**zorgaanbieder Leger des Heils**
**betreft perceel 3 locatie Domus Wehl**

datum 7 oktober 2018 15:30 – 17:00 uur
aanwezig : [redacted] contractmanager CLM en [redacted] toezicht en kwaliteit manager CLM
Leger des Heils [redacted] locatiemanager en [redacted] regiomanager

Verslag vastgesteld

Er zijn meerdere aanleidingen voor dit overleg:

- vervolg contractmanagement
- vervolg toezicht signaal maart 2018 en audit GGD Q2 2018
- recentelijke acties vanuit gemeente Doetinchem naar aanleiding van onrust in de openbare orde door cliënten van de Domus in Wehl.

**uitwerking contract management**
[redacted] licht in het kort de rol van het regionale contract management toe, er zijn al eerdere gesprekken geweest met het Leger des Heils en ook specifiek met de Domus Wehl. Voor de Domus geldt dat er op basis van afspraken met de gemeenten Doetinchem een beheerplan ligt waarin afspraken staan op het gebied van openbare orde. Tevens is er een begeleidingscommissie welke frequent samenkomt.
Het beheerplan wordt momenteel geactualiseerd , advies is om een contractmanager in de begeleidingscommissie op te nemen. Ook is [redacted] betrokken bij de plannen na 2020 voor de locatie Domus Wehl als het huidige huurcontract voor het pand afloopt.

*Actie [redacted] naar gemeente Doetinchem opname begeleidingscommissie lokale of regionale contractmanager*

**uitwerking Toezicht en kwaliteit**
Als vervolg op huidige situatie en de al gedane adviezen vanuit de signaalopvolging in maart 2018 en de audit GGD stelt de toezichthouder het volgende voor:

**Toezicht Wmo CLM**
signaalopvolging naar aanleiding van incident met aanbevelingen vastgestelde rapportage 18 mei 2018 met de volgende verbeteradviezen:

1. Behandelcomponent voor cliënten, met GGZ partner verbeteren
   *Het Leger des Heils heeft dit punt ook op basis van organisatie brede kwaliteitsverbeteringen opgepakt. Concreet betekent het de inzet van een gedragsdeskundige voor 8 uur per week aan de locatie Domus Wehl.*
   *Ook is er een verpleegkundige toegevoegd aan het Domus team voor 24 uur per week. Deze coördineert het proces*
   *tussen GGnet behandelaars. Dit heeft als gevolg dat deze samenwerking veel beter verloopt waar het belang van*
   *de cliënt is goed opvolging en medicatiereview door psychiater verbeterd is.*

2. Samenwerking tussen CLM en Beheercommissie instellen.
   *zie uitwerking contractmanagement bij punt 1, dit wordt concreet opgepakt.*

3. In /exclusie criteria meer adequaat hanteren als de situatie rondom een cliënt dit vraagt.
   *De gedragsdeskundige kijkt vanuit zijn professie hierin mee. Er zijn contra indicaties beschreven.*

4. Zogenaamde time out regeling toetsen t.o.v. contractuele afspraken perceel 3 mogelijk botst dit.
*Het Leger des Heils geeft aan dat er altijd wordt gezorgd voor een nachtopvang bij een time out regeling die meer dan twee uur duurt. In de praktijk betekent dit opvang bij Iris zorg Kapoeniestraat en als deze vol zit wordt er gekeken naar een oplossing ook binnen eigen gelederingen.*

**In juli 2018 heeft de GGD een kwaliteitsaudit uitgevoerd als onafhankelijk aangestelde toezichthouder WMO met de volgende verbeterpunten:**

5. Onbekend met meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
*op te pakken door de organisatie conform landelijke afspraken* meldcode

6. VOG werknemers deels niet op orde
*Het Leger des Heils geeft aan dat het online aanvragen van VOG deze acties vergemakkelijkt en kijkt na of de VOG van betreffende medewerker inmiddels klopt.*

7. Een SMART-formulering, een actieplan en concrete acties van cliënt doelen ontbreken deels , dit kan zich uiten in onduidelijkheid over welke begeleiding voor cliënten er door medewerkers gegeven kan worden.
*De consulenten Beschermd wonen vinden de begeleidingsplannen over het algemeen duidelijk en goed werkbaar. En hebben een andere mening dan de GGD hierin.*

8. Er zijn geen concrete verbeteracties n.a.v. de geanalyseerde data van uitval, door en uitstroom cliënten
*Op te pakken door organisatie, van belang is in beeld te hebben welke cliënt vraag goed past binnen de locatie en welke niet op basis van de genoemde data. Het aanname beleid hierop aangepast kan worden zodat de cliënt vraag matcht met het aanbod binnen de Domus Wehl.*

**Signalen**

9. Klopt het signaal dat nachtmedewerkers geen passende beroepsopleiding bij de doelgroep hebben, zo ja dan voldoet men niet aan een contractuele eis welke per op korte termijn gewijzigd moet worden.
*Het Leger des Heils geeft aan dat er uitbreiding van de formatie is, Verpleegkundige, Huismeester en gedragsdeskundige en 16 uur per dag beveiliger. Voor de nacht is er een beveiliger aanwezig deze inzet wordt gestopt aangezien de kosten niet te dragen zijn. Er is op afstand van 10-20 minuten een beroepskracht oproepbaar voor de nacht.*

10. Hoe verhoudt de personele capaciteit en bezetting zich op basis van de geïndiceerde uren individueel, groep- en wooncomponent. Momenteel zijn er 8 open plekken binnen de locatie .

11. De mogelijkheid van interne dagbesteding onderzoeken , sluit dit aan bij cliëntvragen en kan het onrust voorkomen.
*Er wordt gezocht naar externe dagbesteding , in het kader van zo gewoon mogelijk, Dit kan in Zutphen zijn maar ook bij een dagbestedingsvorm dicht in de buurt van een andere organisatie. Intern is er ook een programma voor cliënten met zinvolle klussen voor de gehele locatie. Dit is vaak een opstap naar externe arbeidsmatige of activerende dagbesteding. Maatwerk per cliënt hierin staat centraal.*

**Samenvattend**
**Er lijken al veel verbeteringen opgepakt door het Legerdes Heils . Om dit te kunnen beoordelen worden de volgende gegevens opgevraagd door de toezichthouder Wmo:**

- functiebeschrijving specifiek met taken binnen Domus Wehl
  Gedragsdeskundige
  Huismeester
  Verpleegkundige
- Personele bezetting versus geïndiceerde uren, niveau en kosten/inkomsten
- kosten begeleiding omgaan met fikse weerstand in het Dorp voor zowel clienten als medewerkers . Q2 en Q3 2018

- Time out regeling
- Inclusie exclusie criteria , procedure aanname clienten (contra indicaties )
- Ondersteuningsplan (al aanwezig)
- VOG procedure , verklaring organisatie dat de VOG medewerkers binnen de gestelde criteria vallen.

De genoemde gegevens aanleveren voor 20 oktober 2018 [redacted]
Vervolgactie is een concrete uitwerking van de eventuele verbeterpunten tussen de zorgaanbieder, contractmanager en Toezichthouder Wmo

De opdrachtnemer heeft om uitstel gevraagd en de gegevens zijn 29 oktober 2018 aangeleverd.

**BIJLAGE 2 functiebeschrijvingen**

W&G functie: Sociaal Pedagogisch werker 3

Benaming in Clever e.a. W&G systemen: Begeleider HBO
Doel van de W&G functie:
Het begeleiden en behandelen van cliënten van alle leeftijden die onvoldoende gebruik maken van gangbare opvoedingsmogelijkheden of zich in hun (primaire) leefomgeving niet staande kunnen houden, door middel van planmatige, doelgerichte en methodisch onderbouwde begeleiding. Doel is cliënten zo goed mogelijk zelfstandig te laten deelnemen aan de maatschappij.

Functie kenmerken:
• Sociale vaardigheden voor het onderhouden van intensieve contacten met de cliënt en de leefomgeving van de cliënt evenals voor het geven van begeleiding aan collega-medewerkers en voor het kunnen omgaan met fysiek geweld en verbale agressie van cliënt en het controlerend en corrigerend optreden hierbij;
• Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het opstellen van behandelplannen en voor het rapporteren over het verloop van de hulpverlening;
• Analytisch vermogen voor het vertalen van de (complexe) hulpvraag naar een behandelplan en om in crisissituaties te komen tot een diagnose en interventie;
• Probleemoplossend vermogen;
• Stressbestendigheid en improvisatievermogen vereist bij interventie in crisissituaties.

**W&G resultaatgebieden uitgebreid:**
Resultaatgebied: Individuele hulpvraag of behoefte inventariseren
Omschrijving: • Verzamelt informatie over de cliënt en de leefomgeving, brengt daarmee de situatie in beeld, de hulpvraag en/of behoefte en mogelijkheden van de cliënt;
• Vormt zich een beeld van de hulpvraag, behoefte en mogelijkheden;
• Legt zo nodig huisbezoeken af;
• Verstrekt informatie, bijvoorbeeld over de werkwijze van de hulpverlening;
• Verwijst cliënten zo nodig extern door.

*Resultaat: Hulpvraag en/of behoefte geïnventariseerd, zodanig dat op basis van de verzamelde gegevens een analyse en behandelplan kan worden gemaakt.*
Resultaatgebied: Behandelplan opstellen
Omschrijving: • Stelt een diagnose, waarbij de hulpvraag wordt geanalyseerd en de mogelijkheden van een behandelaanbod worden nagegaan, rekening houdend met de mogelijkheden en het niveau van functioneren van de cliënt, eventueel in overleg met interne en/of externe disciplines;
• Stelt een behandelplan op, eventueel in overleg met interne en/of externe disciplines, waarin aangegeven is wat het doel is, hoe dit bereikt kan worden, wie de hulpverlening coördineert, wat de evaluatiemomenten zijn en wie eindverantwoordelijk is;
• Verwijst cliënten door, bijvoorbeeld in gevallen waar buiten de eigen discipline vallende specialistische hulp nodig is;
• Indiceert andere voorzieningen en instellingen.
*Resultaat: Behandelplan opgesteld, zodanig dat de hulp- en dienstverlening, ook door*
Versie 1.4/ 31 juli 2018 Pagina 179 van 241
Status: definitief

*een functionaris die het plan niet heeft opgesteld, efficiënt en adequaat kunnen worden verleend.*
Resultaatgebied: Behandelplan uitvoeren
Omschrijving: • Begeleidt en behandelt cliënten adequaat en efficiënt zowel kort- als langdurend, waarbij de Sociaal Pedagogisch Werker 3 erop gericht is functies van de cliënten in stand te houden, te veranderen, te verbeteren of te herstellen, of invloed uit te oefenen op persoonlijk en sociaal functioneren;
• Verstrekt informatie over regelingen en voorzieningen;
• Ondersteunt betrokkenen uit de leefomgeving van de cliënt, bijvoorbeeld leden van het gezin, zodanig dat zij een constructieve bijdrage kunnen leveren

in het hulpverleningsproces;
• Adviseert cliënten, bijvoorbeeld over mogelijke handelswijzen bij instanties;
• Biedt opvang in acute crisissituaties;
• Bemiddelt bij conflicten en belangentegenstellingen;
• Organiseert individuele en groepsgerichte activiteiten ter bevordering van het leef- en hulpverleningsklimaat en de veiligheid en het welbevinden van de cliënt;
• Gaat contacten aan en onderhoudt deze met andere hulpverleners, instanties en organisaties in het kader van de directe hulpverlening op lokaal niveau;
• Rapporteert over de verrichte werkzaamheden ten behoeve van de cliënt en zijn omgeving;
• Verricht bijbehorende administratieve werkzaamheden;
• Evalueert het behandelplan en stelt dit zo nodig bij.
*Resultaat: Behandelplan uitgevoerd, zodanig dat het doel op een inzichtelijke en methodische manier (bijna) is behaald.*
Resultaatgebied: Dienstverlening optimaliseren
Omschrijving: • Begeleidt, ondersteunt en adviseert collega's, vrijwilligers en stagiaires;
• Organiseert speciale projecten, zet deze op en voert ze uit;
• Draagt bij aan het ontwikkelen van het instellingsbeleid;
• Houdt maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving bij;
• Gaat contact aan en onderhoudt dit met andere hulpverleners, instanties en organisaties, zowel op lokaal als regionaal en mogelijk landelijk niveau om andere instanties in te lichten over gesignaleerde knelpunten en (mogelijke) gevolgen;
• Licht instanties en hulpverleners in en licht ze voor over de positie van specifieke groepen en verzorgt daartoe trainingen;
• Bewaakt en ontwikkelt eigen beroepsuitoefening en professie in het algemeen;
• Neemt structureel deel aan (multidisciplinair) overleg op lokaal, regionaal en zo nodig landelijk niveau.
*Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat de instelling kan inspelen op (maatschappelijke) ontwikkelingen.*
Versie 1.4/ 31 juli 2018 Pagina 180 van 241
Status: definitief
Werk- en denkniveau:
• HBO werk- en denkniveau;
• Kennis van sociaal-wetenschappelijke theorieën over menselijk gedrag, socialisatie en systeemtheorieën;
• Kennis van de sociale systemen voor zover van belang voor de begeleiding en ondersteuning;
• Kennis van maatschappelijke ontwikkelingen en problematiek;
• Kennis van de specifieke problematiek en mogelijkheden van de cliënt;
• Kennis van en inzicht in relevante methodieken.
CAO schaal:
GGZ 45 - WMD 8

**W&G functie: Sociaal Pedagogisch werker 2**

Benaming in Clever e.a. W&G systemen: Begeleider MBO
Doel van de W&G functie:
Als sociaal-pedagogisch werker niveau 2 bied je ondersteuning aan clienten van alle leeftijden die onvoldoende gebruik maken van gangbare opvoedingsmogelijkheden of zich in hun (primaire) leefomgeving niet staande kunnen houden. Doel is om de cliënten zo goed mogelijk zelfstandig te laten deelnemen aan de maatschappij.
Functie kenmerken:
• Sociale vaardigheden voor het (dagelijks) begeleiden van mensen met een specifieke problematiek en/of ontwikkelingsachterstand; het kunnen omgaan met fysiek geweld en verbale agressie van cliënten en het controlerend en corrigerend optreden hierbij;

• Motiveren en stimuleren van cliënten;
• Creativiteit voor het bedenken en organiseren van activiteiten;
• Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid nodig voor het verzorgen van rapportages;
• Probleemoplossend vermogen;
• Bewegingsvaardigheid voor de fysieke ondersteuning en verzorging van cliënten.

W&G resultaatgebieden uitgebreid:
Resultaatgebied: Het signaleren van behoeften bij clienten
Omschrijving: • Vormt zich een beeld van de hulpvraag, behoefte en mogelijkheden van de cliënt in overleg met collega's;
• Signaleert mogelijke knelpunten betreffende de directe hulpverlening en bespreekt dit met collega's;
• Verstrekt informatie aan de cliënt, bijvoorbeeld over de werkwijze van de hulpverlening;
• Verwijst cliënten met complexe problemen intern door.
*Resultaat: Behoefte gesignaleerd, zodanig dat op basis van de verzamelde gegevens een behandelplan kan worden opgesteld/bijgesteld.*
Resultaatgebied: Het (mede) vormgeven van behandelplannen
Omschrijving: • Denkt mee bij het vertalen van de hulpvraag, behoefte en mogelijkheden in een behandelplan;
• Geeft de inhoud van activiteiten vorm en denkt mee over de wijze van begeleiding. Doet voorstellen ter verbetering;
• Verzorgt de planning en organisatie van activiteiten.
*Resultaat: Behandelplan mede vormgegeven, zodanig dat dit kan worden uitgevoerd en aansluit bij de hulpvraag, behoefte en mogelijkheden van de cliënt.*
Resultaatgebied: Het uitvoeren van behandelplannen
Omschrijving: • Verzorgt en begeleidt cliënten en hun omgeving;
• Bevordert goede leefsituatie en ziet toe op de naleving van huisregels;
• Verstrekt informatie over regelingen en voorzieningen;
• Biedt ondersteuning bij de inrichting van het dagelijks leven;
• Geeft inzicht in eigen gedrag van de cliënt en diens leefomgeving;

• Stimuleert participatie in groepen. Voert daartoe motiverende gesprekken met cliënten. Probeert in voorkomende gevallen te achterhalen waarom een cliënt niet deelneemt;
• Stimuleert en organiseert huishoudelijke en/of (re)creatieve activiteiten. Ziet toe op de uitvoering;
• Stimuleert betrokkenheid van ouders en/of relevante anderen;
• Voert indien noodzakelijk ondersteunende (bijvoorbeeld huishoudelijke) werkzaamheden uit;
• Rapporteert over de verrichte werkzaamheden ten behoeve van de cliënt en zijn omgeving;
• Signaleert knelpunten en bespreekt deze (indien de gewenste aanpak wijziging behoeft en de verantwoordelijkheid van de Sociaal Pedagogisch Werker 2 te boven gaat) met de leidinggevende.
*Resultaat: Behandelplan uitgevoerd, zodanig dat de cliënt zo zelfstandig mogelijk kan functioneren in de groep en in staat is de gestelde doelen te behalen.*
Resultaatgebied: Optimaliseren van de dienstverlening
Omschrijving: • Denkt actief mee over het verbeteren van de dienstverlening;
• Neemt deel aan werkoverleg.
*Resultaat: Bijdrage geleverd aan de optimalisering van dienstverlening, zodanig dat de instelling kan inspelen op (maatschappelijke) ontwikkelingen.*
Werk- en denkniveau:
• MBO 3 of 4 werk- en denkniveau;
• Basiskennis van de sociale systemen voor zover van belang voor de begeleiding en ondersteuning van cliënten;
• Basiskennis van maatschappelijke ontwikkelingen en problematiek en de specifieke problematiek van de cliënt.

CAO schaal:
GHZ - 45, GGZ - 40, JZ - 7, VVT - 45, WMD - 6
Versie 1.4/ 31 juli 2018 Pagina 178 van 241

W&G functie: Gedragswetenschapper

Benaming in Clever e.a. W&G systemen: Gedragswetenschapper

Doel van de W&G functie:
Het adviseren over opname van jongeren in 4-Level, het coördineren en bewaken van de behandeling van de in 4-Level opgenomen jongeren, het begeleiden en coachen van de woontrainers en stagiaires, het leveren van een bijdrage aan beleidsontwikkeling en onderzoek.
Functie kenmerken:
Zelfstandigheid
• De werkzaamheden worden op eigen initiatief en naar eigen inzicht uitgevoerd.
• Problemen binnen het eigen werkgebied worden zelfstandig opgelost waarbij eigen initiatief vereist is.
• Controle en toetsing vindt plaats via het multidisciplinair teamoverleg.
Sociale vaardigheden
• Tact, luisterend vermogen en empathie zijn nodig in de contacten met de kinderen/jongeren.
• Inspireert, motiveert en bevordert de deskundigheid van collega's.
• Beschikt over voldoende onderhandelingsvaardigheden en is directief m.b.t. het maken van afspraken met teamleiders en groepsopvoeders.
Risico's, verantwoordelijkheden en invloed
• Risico op immateriële schade aan individu en aan imago van de instelling.
• Is verantwoordelijk voor beslissingen betreffende behandeladviezen, het formuleren van de behandeldoelen, inschakelen specialisten, planning van behandeling en in-, door- en uitstroom van jongeren.
• Vanuit de eigen deskundigheid wordt invloed uitgeoefend op het gebied van de zorgverlening.
• Heeft invloed op het groepsproces, het creëren van een prettig werkklimaat.
• Signaleert problemen en rapport deze aan de unitmanager.
• Neemt deel aan de volgende overlegvormen: planbespreking, pedagogische bespreking en incidenteel casusbespreking psychiatrisch onderzoek e.d.
Uitdrukkingsvaardigheid
• Goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheden zijn noodzakelijk in alle overlegvormen, in het contact met jongeren, collega's in- en extern.
• Goede schriftelijk uitdrukkingsvaardigheden zijn noodzakelijk i.v.m. rapporteren, adviseren m.b.t. methodiekontwikkeling e.d. en schriftelijke communicatie met externe instanties.
Bewegingsvaardigheid
• N.v.t.
43
Oplettendheid
• Hoge mate van opmerkzaamheid en aandacht is nodig bij gedragsobservaties en diagnostiek.
• Er moet op veel verschillende punten tegelijk worden gelet (omgeving, personeel e.d.).
Overige functie-eisen
• Het werken met de doelgroep vraagt veel doorzettingsvermogen.
• Hoge eisen worden gesteld aan systematisch en ordelijk werken.
• Er worden hoge eisen gesteld aan integriteit en betrouwbaarheid.
• Er worden eisen gesteld aan stressbestendigheid en flexibiliteit.
• Eisen worden gesteld aan representativiteit i.v.m voorbeeldfunctie intern en vertegenwoordiging van de organisatie naar buiten.
• Een christelijke levensovertuiging is noodzakelijk om op actieve wijze gestalte te geven aan de christelijke identiteit van de instelling en de doelstelling van de organisatie te realiseren.
Inconveniënten
• Er bestaat risico op een agressiedoorbraak.
• Er is sprake van psychische belasting door confrontatie met verwaarlozing, traumatisering en het lijden van de doelgroep.

W&G resultaatgebieden in het kort:
Het adviseren over opname van jongeren in 4-Level, het coördineren en bewaken van de behandeling van de in 4-Level opgenomen jongeren, het begeleiden en coachen van de woontrainers en stagiaires, het leveren van een bijdrage aan beleidsontwikkeling en onderzoek
W&G resultaatgebieden uitgebreid:
Resultaatgebied: Hulpverleningstraject
Omschrijving: • Voor iedere aangemelde jongere is op grond van diagnostische en rekening houdend met organisatorische factoren een opnameadvies afgegeven.
• Voor iedere jongere is, op grond van diagnostisch onderzoek, een individueel behandelplan opgesteld. Hierbij is rekening gehouden met de inbreng van alle leden van de multidisciplinaire vakgroep en van de teamleider en groepsopvoeders. Het behandelplan is opgesteld volgens professionele methoden en standaarden.
• Gedurende het verblijf is het behandelplan, waar nodig, tijdig bijgesteld. Problemen die zich tijdens de behandeling voordoen zijn tijdig gesignaleerd. Hierbij heeft de gedragswetenschapper gebruik gemaakt van groepsrapportages, observaties in de groep, informatie vanuit pedagogische bespreking e.d.
• Voor jongeren, die specialistische hulp nodig hebben, is de juiste in- of externe deskundige ingeschakeld.
• Ontwikkelingen van de jongeren zijn volgens daartoe gemaakte afspraken geregistreerd en gearchiveerd.
*Resultaat: Opnameadviezen zijn opgesteld, individuele behandelplannen zijn volgens professionele methoden en standaarden opgesteld, gedurende het verblijf is het behandelplan geëvalueerd en - zo nodig - bijgesteld.*
Resultaatgebied: Begeleiding en coaching van woontrainers
Omschrijving: • Teamleider en woontrainers zijn zodanig begeleid en gecoacht dat zij een optimaal orthopedagogische woonomgeving voor de jongeren tot stand brengen.
• Teamleider en woontrainers zijn zodanig begeleid en gecoacht dat zij in de individuele benadering van de jongeren optimaal uitvoering geven aan het (multidisciplinair) vastgestelde behandelplan.
• Aanwezige kennis en ervaring op het gebied van de orthopedagogiek is
44
ingezet in de organisatie.
*Resultaat: Teamleiders en woontrainers zijn gecoached.*
Resultaatgebied: Beleidsontwikkeling en onderzoek
Omschrijving: • Methoden en technieken zijn in de organisatie ingevoerd c.q. bijgesteld naar de laatste stand van de ontwikkelingen op het gebied van de orthopedagogiek.
• Er is gevraagd en ongevraagd advies gegeven ten aanzien van behandeling, ouderbegeleiding en instellingsbeleid.
• Waar nodig is een bijdrage geleverd aan praktijkonderzoek.
• (Interne) scholingsactiviteiten zijn verzorgd (deskundigheidsbevordering, begeleiding van stagiaires).
• Kennis is door middel van opleiding, scholing, intercollegiale toetsing en overleg op het niveau dat voor de uitoefening van de functie noodzakelijk is.
*Resultaat: Methoden en technieken zijn ingevoerd, advies gegeven is t.a.v. de behandeling en instellingsbeleid, aan praktijkonderzoek en scholingsactiviteiten is een bijdrage geleverd.*
Resultaatgebied: Communicatie en samenwerking
Omschrijving: • Is medeverantwoordelijk voor een goede communicatie en samenwerking.
*Resultaat: Verantwoording is gedragen voor de communicatie en samenwerking.*
Resultaatgebied: Informatie verstrekken
Omschrijving: • De unitmanager is geïnformeerd over de voortgang ten aanzien van de verschillende resultaatgebieden.
• Unitmanager is geïnformeerd over actuele ontwikkelingen op het vakgebied.
• Andere hulpverlenende instanties zijn geïnformeerd en een goede

samenwerking.
*Resultaat: De unitmanager is geïnformeerd ten aanzien van de resultaten en inzake actuele ontwikkelingen.*
Werk- en denkniveau:
• Academische opleiding aangevuld met de postdoctorale GZ-psycholoog opleiding.
• Specifieke kennis van en ervaring met de doelgroep.
• Ontwikkelingen in het vakgebied worden bijgehouden.
CAO schaal:
JZ 11 - WMD 10

**W&G functie: Teamleider Primair Proces 2**

Benaming in Clever e.a. W&G systemen: Teamleider primair proces
Doel van de W&G functie:
Het coördineren en zorgdragen voor de realisatie van de werkzaamheden binnen de afdeling als afgeleide van het instellingsbeleid. De teamleider primair proces 2 is verantwoordelijk voor de uitvoering en realisatie van het tactisch beleid.

**Functie kenmerken:**
• Sociale vaardigheden voor het motiveren, coachen en instrueren van medewerkers;
• Managementvaardigheden voor het leidinggeven en aansturen van de organisatieeenheid;
• Plan- en organisatievermogen;
• Analytisch vermogen;
• Pro-actief en ondernemend in het signaleren en bespreken van consequenties van ontwikkelingen;
• Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het vertalen van beleidsplannen en het onderhouden van contact met in- en externe contactpersonen.

**W&G resultaatgebieden uitgebreid:**
Resultaatgebied: Medewerkers aansturen
Omschrijving: • Geeft leiding aan medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren, waar nodig;
• Zorgt voor de juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen het team, signaleert trainingsbehoeften, zorgt dat medewerkers getraind worden en voert wervings- en selectiegesprekken;
• Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken en bespreekt loopbaanperspectieven met medewerkers.

*Resultaat: Medewerkers aangestuurd, zodanig dat zij de doelstellingen van hun werkzaamheden hebben gerealiseerd.*
Resultaatgebied: Tactisch beleid voorbereiden en realiseren
Omschrijving: • Is verantwoordelijk voor het vertalen van het instellingsbeleid naar de medewerkers van de betreffende afdeling;
• Implementeert het tactische beleid van de organisatie en draagt zorg voor de uitvoering ervan;
132
• Formuleert een werkplan voor de eigen afdeling op basis van de door de organisatie uitgezette beleidslijnen/geformuleerde plannen;
• Voert het beleid uit conform de door de directie vastgestelde richtlijnen/afspraken.
*Resultaat: Beleid geïmplementeerd, zodanig dat de voor de unit geformuleerde doelstellingen op het gebied van welzijn behaald kunnen worden.*
Resultaatgebied: Interne bedrijfsvoering coördineren
Omschrijving: • Coördineert administratieve taken;
• Bewaakt de uitvoering van en deelname aan overleg- en samenwerkingsvormen;
• Fungeert als aanspreekpunt binnen de afdeling;

• Heeft een signalerende, analyserende en rapporterende rol naar collega's en de Leidinggevende 3 met betrekking tot knelpunten in de uitvoering van het tactisch beleid en met betrekking tot ontwikkelingen;
• Voert (indien van toepassing) het dagelijks beheer van de in de locatie in gebruik zijnde accommodatie en inventaris..
*Resultaat: Interne bedrijfsvoering gecoördineerd, zodanig dat benodigde informatie en voorzieningen beschikbaar zijn.*
Resultaatgebied: Financiële doelstellingen behalen
Omschrijving: • Draagt bij aan het vaststellen van de begroting en het budget van de eigen afdeling;
• Bewaakt het budget van de afdeling en onderneemt actie bij dreigende tekorten.
*Resultaat: Financiële doelstellingen behaald, zodanig dat voldaan is aan de begroting en het budget niet overschreden is.*
Resultaatgebied: Onderhouden van contacten
Omschrijving: • Onderhoudt interne en externe werkcontacten en volgt afspraken op tussen de instelling en betrokken instanties zoals gemeenten, woningcorporaties en verwante instellingen in de welzijnssector.
*Resultaat: Voor de functie relevante interne en externe contacten zijn onderhouden.*
Werk- en denkniveau:
• HBO werk- en denkniveau;
• Ervaring met de van toepassing zijnde werksoort;
• Kennis van en inzicht in de inrichting van de diverse disciplines van de organisatie.
CAO schaal:

**W&G functie: Trajectmanager BTM**

**Doel van de W&G functie:**

Het coördineren van het hulpverleningstraject van deelnemers. De trajectmanager BTM richt zich op het gehele traject van deelnemers binnen de organisatie en is daarmee verantwoordelijk voor zowel in-, door-, als uitstroom van deelnemers.
Organisatorische positie:
De Trajectmanager BTM ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd. De Trajectmanager BTM geeft zelf geen leiding.
Functie kenmerken:
• Hoge mate van tact, luisterend vermogen en empathie;
• Kan omgaan met verschillende belangen;
• Pro-actief en ondernemend in het signaleren en bespreken van consequenties van ontwikkelingen;
• Planningsvaardigheden en omgaan met druk.
* Het kunnen onderschrijven van de doelstelling van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg en een positieve christelijke levensovertuiging.

**W&G resultaatgebieden uitgebreid:**
Resultaatgebied: Coördinatie hulpverlening en plaatsing
Omschrijving: • Heeft een spilfunctie in het proces aanmelden en plaatsen van deelnemers;
• Verzamelt relevante informatie en het informeren van/afstemmen met deelnemers voordat de hulpverlening vanuit een product start;
• Coördineert de hulpverlening voor meer deelnemers, over producten heen;
• Overlegt met persoonlijk begeleiders, stelt het deelnemersplan vast, controleert van ticket in relatie tot plan en andersom, monitort uitvoering deelnemerplan op basis van een vastgesteld plan, is betrokken bij evaluaties/monitoren van de uitkomsten hiervan;
• Heeft een spilfuntie rondom het monitoren van de in-door en uitstroom van deelnemers.
*Resultaat: Hulpvraag is gecoördineerd.*

Resultaatgebied: Het beheren en op peil houden van de wachtlijst en onderhouden van contacten met potentiele deelnemers en verwijzers
Omschrijving: • Bewaakt de wachttijden voor deelnemers, beheert de wachtlijst voor producten en communiceert hierover met partijen;
• Biedt aspirant-deelnemers voorlichting, advies en begeleiding bij het oplossen van gecompliceerde situaties van materiële en immateriële (psychosociale) aard;
• Verwijst deelnemers zonodig naar geëigende externe instanties en onderhoudt contacten met die instanties;
• Onderhoudt contacten met toekomstige deelnemers die op de wachtlijst geplaatst zijn;
• Onderhoudt contact met andere instellingen;
• Begeleidt deelnemers en eventuele verwijzers in het proces tot aan de opname;
• Begeleidt de voorbereiding tot opname en geeft informatie over de zakelijke en persoonlijke kant van de opname.
*Resultaat: Wachtlijsten zijn beheerd en op peil gehouden.*
Resultaatgebied: Rapporterende en administratieve taken
Omschrijving: • Maakt na aanmelding het deelnemer dossier in de volle breedte compleet zodat een gefundeerd besluit over plaatsing mogelijk is;
• Voert overige administratieve en registratieve taken uit die voorkomen uit de functie en te maken hebben met deelnemer registratie en verantwoording met betrekking tot indicaties en ticket/indicatiebeheer.
*Resultaat: Rapportages zijn juist uitgevoerd.*
Resultaatgebied: Contacten intern- en extern
Omschrijving: • Komt tot een ideale afstemming tussen aspirant deelnemer of verwijzer, afdelingsmanager/coördinatie deelnemer teams, persoonlijk begeleider en 50|50 dagbesteding;
• Onderhoudt relaties met andere zorgverleners (zoals huisartsen, casemanagers verslaving/psychiatrie, ziekenhuizen) in de verschillende regio's. Eventueel door middel van periodieke ontmoetingen of gesprekken.
• Brengt en houdt verwijzende instanties en andere belanghebbenden op de hoogte van het zorgproduct dat geleverd wordt;
• Neemt deel aan in- en externe overleggen, commissies en werkgroepen ten behoeve van de functie zowel binnen de organisatie als binnen de gehele regio;
• Onderhandelt met gemeente over indicaties;
• Is actief netwerkoverleggen waarin belangen van deelnemers en mogelijkheden van het Leger des Heils worden behartigt en gepromoot;
• Heeft contacten met CIZ, zorgkantoor, DG&J, GGD, sociale wijkteams, jeugdteams, sociale diensten en gemeenten, verwijzende instanties.
*Resultaat: Contacten zijn onderhouden*
Resultaatgebied: Adviserende taken
Omschrijving: • Geeft beleidsadviezen met betrekking tot het vermijden van (eventueel toekomstige) probleemsituaties op gebied van bijvoorbeeld opnames, juiste leveringsvorm van zorg en andere functie gerelateerde zaken;
• Adviseert andere instanties bij gecompliceerde cases over bijvoorbeeld plaatsingsmogelijkheden en/of indicatiestelling;
• Adviseert op het gebied van optimaliseren doorstroom, verbeteren


samenwerking met ketenpartners en effect hulp/zorg.
*Resultaat: Er is constructief advies gegeven.*
Resultaatgebied: Overige taken
Omschrijving: • Houdt kennis van WMO, WLZ, Participatiewet en de indicatiestelling actueel;
• Ontwikkelt actuele kennis van feiten rondom justitiële en illegale statussen van cliënten en houdt dit op peil.
*Resultaat: Overige taken zijn uitgevoerd.*

Werk- en denkniveau:
• HBO werk en denkniveau;
• Kennis van de sociale kaart;
• Kennis van sociaal wetenschappelijke theorieën over menselijk gedrag, socialisatie- en systeemtheorieën;.
• Ruime kennis van indicatiestellingen en het werken met procesgericht deelnemer volgsysteem Clever Nieuw.
CAO schaal:
WMD 9

**W&G functie: Pastoraal medewerker**

Benaming in Clever e.a. W&G systemen: Pastoraal medewerker
Doel van de W&G functie:
Het uitvoeren van het beleid van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg door het bieden van pastorale zorg en bijstand aan cliënten van de werkeenheid.
De pastoraal medewerker levert een bijdrage aan de uitwerking van het beleid van de stichting.
Functie kenmerken:
De functie van pastoraal medewerker kenmerkt zich door het geven van geestelijke zorg aan cliënten en het begeleiden van medewerkers in hun pastorale houding naar cliënten, vanuit en op basis van geloofs- en levensovertuiging.

W&G resultaatgebieden uitgebreid:
Resultaatgebied: Het bieden van pastorale zorg
Omschrijving: • Bouwt een vertrouwensrelatie op met cliënten en desgewenst met hun relatie(s), alsmede met medewerkers en houdt deze vertrouwensrelatie in stand;
• Begeleidt en biedt geestelijke ondersteuning aan cliënten bij zingevings- en levensvragen;
• Onderkent welke behoefte er is aan geestelijke vorming;
• Het begeleiden van cliënten die in een terminale levensfase verkeren en het desgewenst begeleiden van hun relaties. Eventueel een actieve rol spelen in het voorbereiden, begeleiden en voorgaan bij rouwplechtigheden van cliënten. Eventueel nazorg geven aan relaties van overledene;
• Het desgewenst leggen van contacten met de kerkelijke gemeente, het korps, de parochie of levensbeschouwelijke groepering van de cliënt.
*Resultaat: Pastorale zorg is aangeboden, zodanig dat de cliënt is ondersteund. Pastorale zorg is in verscheidenheid aangeboden, zodat deze toegankelijk wordt voor de cliënten en medewerkers van de werkeenheid.*
Resultaatgebied: Het organiseren van bijeenkomsten binnen het vakgebied
Omschrijving: • Draagt kennis en informatie over pastorale zorg binnen de werkeenheid over ten behoeve van deskundigheidsbevordering;
• Coördineert, bereidt voor en gaat voor in diverse vieringen c.q. bijeenkomsten;
• Geeft bijzondere aandacht aan de Christelijke feestdagen;
• Organiseert, begeleidt en geeft leiding aan gespreks- en themabijeenkomsten over zingevings- en levensvragen voor cliënten;
• Organiseert zang- en muziekbijeenkomsten voor cliënten.
*Resultaat: Bijeenkomsten worden georganiseerd, zodanig dat enerzijds de drempel voor cliënten lager wordt t.a.v. de geestelijke zorg in het algemeen en het evangelie in het bijzonder, anderzijds de medewerkers zo actief betrokken blijven bij de christelijke identiteit.*
Resultaatgebied: Het informeren en adviseren
Omschrijving: • Het, rekening houdend met de privacy van betrokkenen, informeren en adviseren van directie en medewerkers over aspecten van geestelijke verzorging en bijstand aan cliënten;
• Verstrekt informatie die betrekking heeft op de geestelijke zorg aan cliënten;
• Signaleert en begeleidt medewerkers die werk gerelateerde problemen

ondervinden m.b.t. geestelijke verzorging;
• Levert een bijdrage aan deskundigheidsbevordering m.b.t. de geestelijke zorg van medewerkers;
• Stimuleert een optimale betrokkenheid t.a.v. de Christelijke identiteit van de werkeenheid, onder andere door het werken aan openheid rond zingevingsvragen;
• Adviseert leidinggevenden inzake beleidsuitvoering en – ontwikkeling van de geestelijke vorming.
*Resultaat: De betrokken cliënten en medewerkers worden geïnformeerd en geadviseerd, zodanig dat zij meer inzicht krijgen in en optimaal betrokken zijn*

*bij de geestelijke zorg en Christelijke identiteit van de werkeenheid.*
Resultaatgebied: Overige taken
Omschrijving: • Leveren van een bijdrage aan de meningsvorming en beleidsontwikkeling op het gebied van ethiek, levensbeschouwing en welzijns- en zorgvisie;
• Ontwikkelen van inleidingen bij protocollen met betrekking tot welzijns- en zorgvisie en de christelijke identiteit van de werkeenheid;
• Verzorgen van de administratie ten behoeve van de eigen beroepsuitoefening;
• Het mede zorgdragen voor het uitvoeren van het stichtingsbeleid inzake de geestelijke zorg, waaronder begrepen het verrichten van operationele/uitvoerende werkzaamheden op het beleidsgebied geestelijke zorg;
• Adviseert de directeur van de werkeenheid over ethische vraagstukken, voor zover die geen betrekking hebben op de vraagstukken die binnen de ethische commissie van W&G behandeld (dienen te) worden;
• Neemt desgewenst deel aan besprekingen binnen de werkeenheid;
• Ontvangt individueel werkoverleg van de directeur van de werkeenheid.
Werk- en denkniveau:
MBO-plus werk- en denkniveau.
CAO schaal:
WMD 6

**W&G functie: Huishoudelijk medewerker**

Benaming in Clever e.a. W&G systemen: Huishoudelijk medewerker
Doel van de W&G functie:
Als huishoudelijk medewerker verricht je huishoudelijke werkzaamheden in alle ruimtes met als doel het schoonhouden en leefbaar maken van de ruimtes. Het verzorgen van eenvoudige catering.
Functie kenmerken:
• Correct gedrag in persoonlijke contacten;
• Zorgdragen voor veiligheid en hygiëne met betrekking tot eigen werkzaamheden;
• Het zelfstandig kunnen uitvoeren van opgedragen werkzaamheden binnen gestelde richtlijnen.
* Het kunnen onderschrijven van de doelstelling van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg en een positieve christelijke levensovertuiging.

W&G resultaatgebieden uitgebreid:
Resultaatgebied: Gebouwen schoonhouden
Omschrijving: • Verricht schoonmaakwerkzaamheden en licht huishoudelijke taken binnen de verschillende algemene ruimtes (werkruimtes, sanitair, keuken, algemene ruimtes) in het (de) gebouw(en), volgens vastgesteld schema;
• Verzamelen van afval en vuil en zorgdragen voor de afvoer van het afval en vuil;
• Neemt deel aan werkoverleg.
*Resultaat: Gebouwen schoongehouden, zodanig dat cliënten en medewerkers van een hygiënische omgeving gebruik kunnen maken.*
Resultaatgebied: Eenvoudige catering verzorgen
Omschrijving: • Bereidt koffie, thee en dergelijke;
• Doet de afwas.
*Resultaat: Eenvoudige catering verzorgd, zodanig dat cliënten en medewerkers tijdig en voldoende voorzien zijn van drinken.*
Resultaatgebied: Voorraad bijhouden
Omschrijving: • Houdt de voorraad schoonmaakmaterialen en -middelen bij (en eventueel andere huishoudelijke artikelen) en geeft de benodigdheden aan de leidinggevende door.
*Resultaat: Voorraad bijgehouden, zodanig dat schoonmaakmaterialen en -middelen (en eventueel andere huishoudelijke artikelen) tijdig en in voldoende mate beschikbaar zijn.*
Resultaatgebied: Gebreken signaleren

Omschrijving: • Signaleert gebreken aan gebouwen en meldt deze gebreken aan de leidinggevende of technische dienst (volgens richtlijnen van de organisatie).
*Resultaat: Gebreken gesignaleerd, zodanig dat de leidinggevende of technische dienst zorg kan dragen voor reparatie.*
Versie 1.4/ 31 juli 2018 Pagina 79 van 241
Status: definitief
Werk- en denkniveau:
• VMBO werk- en denkniveau;
• Kennis van de richtlijnen ten aanzien van veiligheid en hygiëne.
CAO schaal:
JZ 1 - VVT 15 - WMD 1 - ZH 10

**W&G functie: Nachtwaker**

Benaming in Clever e.a. W&G systemen: Beveiligingsfunctionaris VMBO
Doel van de W&G functie:
Het bevorderen van de veiligheid in en rondom de accommodatie.
Functie kenmerken:
• Correct gedrag in persoonlijke contacten;
• Het zelfstandig kunnen uitvoeren van opgedragen werkzaamheden binnen gestelde richtlijnen.
* Het kunnen onderschrijven van de doelstelling van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg en een positieve christelijke levensovertuiging.

W&G resultaatgebieden in het kort:
1. Toezicht houden
2. Interne activiteiten ondersteunen
W&G resultaatgebieden uitgebreid:
Resultaatgebied: Toezicht houden
Omschrijving: • Controleert de handhaving van orde, rust en veiligheid in en rondom de accommodatie gedurende de nacht;
• Houdt toezicht op het gebruik van het gebouw en de inventarisgoederen door gebruikers/deelnemers;
• Wijst zo nodig op de naleving van de veiligheidsvoorschriften en huisregels;
• Treedt op volgens voorschriften bij bijvoorbeeld overlast of vandalisme. Belt indien nodig politie, brandweer en/of een arts;
• Bewaakt de toegang tot het gebouw. Ontzegt onbevoegden de toegang;
• Signaleert beschadigingen of vernielingen aan het gebouw en/of inventaris alsmede vermissingen en geeft dit door aan de leidinggevende.
*Resultaat: Op gebouw, inventaris en de directe omgeving van de instelling is toezicht gehouden, zodanig dat gebruikers en medewerkers op een veilige wijze van de gebouwen, omgeving en overige voorzieningen gebruik kunnen maken.*
Resultaatgebied: Interne activiteiten ondersteunen
Omschrijving: • Verricht eenvoudige administratieve taken zoals het bijhouden van een logboek;
• Verricht eventueel een aantal huishoudelijke en lichte technische werkzaamheden;
• Neemt deel aan werkoverleg.
*Resultaat: Administratieve werkzaamheden, huishoudelijke en klein technische activiteiten zijn verricht zodanig dat dit correct, actueel en tijdig is gebeurd.*
Werk- en denkniveau:
• VMBO werk- en denkniveau;
• Kennis van de richtlijnen ten aanzien van veiligheid en hygiëne.
CAO schaal:
WMD 3

**W&G functie: Verpleegkundige MBO (FWG 45)**

Benaming in Clever e.a. W&G systemen: Verpleegkundige MBO
Doel van de W&G functie:
De verpleegkundige MBO niveau 4 verzorgt de bewoner door het verrichten van zorg en verpleegtechnische handelingen. Tevens geeft de verpleegkundige MBO niveau 4 voorlichting, begeleiding en ondersteuning over hygiëne of andere zaken die betrekking hebben op de gezondheid van de bewoner.
W&G resultaatgebieden in het kort:
1. Planning van zorg
2. Basiszorg
3. Verpleegtechnische handelingen
4. Kwaliteitszorg en deskundigheid
5. Overige taken
W&G resultaatgebieden uitgebreid:
Resultaatgebied: Planning van zorg
Omschrijving: • Stelt op basis van de indicatie het verpleegkundige deel van het zorgplan op, coördineert en bewaakt de verpleegkundige zorgverlening;
• Signaleert veranderingen in de gezondheidstoestand en zorgvraag en onderneemt zonodig actie;
• Rapporteert informatie zowel mondeling als schriftelijk aan medewerkers van de eigen en andere disciplines;
• Registreert gegevens in het zorgleefplan;
• Signaleert knelpunten in de zorgverlening en doet voorstellen voor een oplossing van deze knelpunten;
• Neemt deel aan het zorgoverleg en multidisciplinair overleg.
*Resultaat: Het zorgleefplan is zodanig uitgevoerd dat de doelen op een inzichtelijke en methodische manier zijn behaald.*
Resultaatgebied: Basiszorg
Omschrijving: • Regelt de basiszorg en helpt de bewoner bij persoonlijke verzorging, opname van voeding en vocht, uitscheiding, mobiliteitsproblemen, slaap- en waakritme;
• Voorkomt complicaties van langdurige inactiviteit en bedrust;
• Begeleidt de bewoner (activiteiten, structureren, zelfredzaamheid, veranderingen, zingeving en acceptatie van beperkingen);
• Draagt zorg voor een veilige en hygiënische omgeving;
• Observeert symptomen van stoornissen, beperkingen en handicaps en signaleert de reacties hierop en rapporteert deze;
• Coördineert en bewaakt de verpleegkundige zorgverlening.
*Resultaat: De basiszorg is zodanig uitgevoerd dat de doelen zijn behaald.*
Resultaatgebied: Verpleegtechnische handelingen
Omschrijving: • Kan complexe verpleegtechnische handelingen uitvoeren conform de bevoegdheidsregeling en de Wet BIG;
• Controleert vitale functies;
• Geeft (on)gevraagd advies op verpleegkundig niveau;
• Verzorgt wonden;
• Controleert, deelt en registreert medicijngebruik en dient medicatie toe.
• Kan middelen en maatregelen hanteren conform de BOPZ en de protocollen
216
binnen Leger des Heils Nederland;
• Verricht meer complexe verpleeg-, medisch-technische handelingen, zoals intraveneus injecteren en het inbrengen van intraveneuze infusen.
*Resultaat: Verpleegtechnische handelingen zijn uitgevoerd.*
Resultaatgebied: Kwaliteitszorg en deskundigheid
Omschrijving: • Werkt mee aan verbetering van de zorg door toepassing van nieuwe werkwijzen en procedures;
• Levert een bijdrage aan veranderingsprocessen;
• Behandelt klachten van bewoners en diens familie;
• Signaleert knelpunten in het werkklimaat en neemt initiatieven tot het oplossen van deze knelpunten;

• Reflecteert op eigen handelen;
• Geeft werkbegeleiding aan stagiaires en leerlingen;
• Geeft in de praktijk vorm aan de ontwikkelingen in het beroep;
• Werkt binnen kaders van de zorginstelling.
*Resultaat: De kwaliteitszorg en deskundigheid zijn op verantwoordelijke wijze uitgevoerd en behaald.*
Resultaatgebied: Overige taken
Omschrijving: • Maakt een eigen werkplanning (tijd en prioriteit);
• Gaat efficiënt en kostenbewust om met beschikbare middelen;
• Gaat op verantwoorde wijze om met middelen en signaleert tekorten;
• Draagt zorg voor de verblijfsomgeving van de bewoner;
• Is op de hoogte van bedrijfshulpverlening zoals omschreven in het bedrijfsnoodplan;
• Ziet toe op naleving van de veiligheidsregels;
• Neemt in geval van calamiteit volgens de instructies tijdens avond-, nachten weekenddiensten contact op met de bereikbaarheidsdienst;
• Heeft verantwoordelijke diensten voor alle afdelingsaangaande verpleegtechnische handelingen;
• Door de contacten met zorgvragers en hun relaties worden eisen gesteld aan voorkomen en gedrag;
• Overtuigingskracht en het overbruggen van tegenstellingen voor het coördineren en bewaken van de zorg;
• Heeft intensieve contacten bij het begeleiden en verzorgen van cliënten en verwanten in terminale situaties of bij cliënten bij wie sprake is van gerontopsychiatrisch.
*Resultaat: De overige taken zijn dusdanig uitgevoerd dat de complete functie op een juiste wijze wordt uitgevoerd.*
217
Werk en denk niveau
☐ Minimaal MBO werk- en denkniveau, blijkende uit een afgeronde opleiding tot Verpleegkundige niveau 4;
☐ Ruime werkervaring;
☐ Beschikt over een BIG-registratie;
☐ Heeft kennis van technieken en middelen om transfers uit te voeren;
☐ Heeft kennis van het geautomatiseerde cliënt en verrichtingensysteem Clever en tekstverwerking;
☐ Is in het bezit van een bedrijfshulp certificaat en onderhoudt deze;
☐ Heeft kennis van de voor de functie geldende richtlijnen, procedures en protocollen m.b.t. opvang, begeleiding, behandeling en verpleging van cliënten;
☐ Heeft kennis van de voor de functie geldende, procedures en richtlijnen m.b.t. Arbo aangelegenheden.
CAO schaal:
VVT 45

**W&G functie: Huismeester**

Benaming in Clever e.a. W&G systemen: Huismeester / portier
Doel van de W&G functie:
Dagelijks beheer van de locatie is gewaarborgd. Toezicht houden op naleven huisregels en waarborgen van de veiligheid. Ondersteunen van cliënten in samenspraak met de mentor en / of zorgcoördinator.
Functie kenmerken:
Zelfstandigheid
• Terugval is altijd mogelijk op collega's en de leidinggevende.
• Huismeester is gebonden aan het opgegeven budget.
• Het zelfstandig kunnen uitvoeren van opgedragen werkzaamheden binnen gestelde richtlijnen.

Problemen die moeten worden opgelost hebben veel te maken met agressie, onrust en soms technische problemen.
Sociale vaardigheden
• Sociale vaardigheden voor het onderhouden van contacten met collega's, cliëntsystemen en t.a.v. externe contacten.
• Dienstverlenende en klantgerichte instelling voor het verrichten van werkzaamheden van diverse aard.
Risico's, verantwoordelijkheden en invloed
• Er is enig risico voor financiële of materiële schade t.g.v. verkeerde signalering, rapportering en door slecht inventarisbeheer.
• Oefent lichte invloed uit op het functioneren van de organisatie.
• Verantwoordelijk voor de eigendommen van de organisatie, voor de rust en veiligheid en voor het opstellen van een adequate rapportage.
Uitdrukkingsvaardigheid
• Goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor de communicatie met de cliëntsystemen en externe contacten.
• Goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor de rapportages en verslagen.
Bewegingsvaardigheid
• Er worden voor deze functie geen specifieke lichaamsbewegingen vereist.
Oplettendheid
• Er wordt binnen deze functie specifieke eisen gesteld aan alertheid en adequaat zijn; dit t.a.v. zaken als het op tijd signaleren van slecht onderhouden woning, dreigend tekort inventaris of situatie cliënt.
• Oplettendheid en scherpte is vereist om te zorgen dat de veiligheid en rust gewaarborgd blijft.
Overige functie-eisen
• Integriteit, representatief zijn en een zekere affiniteit met materiaal en apparatuur hebben.
• Omgaan met agressie, stressbestendigheid.
• Inschattingsvermogen bij calamiteiten.
• Onderschrijven van de doelstelling van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg.
• Positief christelijke levensovertuiging.
W&G resultaatgebieden in het kort:
Dagelijks beheer, toezicht houden op de veiligheid, ondersteunen van cliënten, overige taken.
Versie 1.4/ 31 juli 2018 Pagina 81 van 241
Status: definitief
W&G resultaatgebieden uitgebreid:
Resultaatgebied: Dagelijks beheer
Omschrijving: • Voert lichte huishoudelijke en technische werkzaamheden uit op de voorziening. Controleert de voorziening op technische gebreken en geeft deze door;
• Stelt instructies op met betrekking tot huishoudelijke zaken binnen de afdeling;
• Het bijhouden van de voorraad op de voorziening. Houdt binnen de gestelde richtlijnen voorraden bij en doet boodschappen. Stelt in voorkomende gevallen zelfstandig een boodschappenlijst ter goedkeuring van de leidinggevende of de verantwoordelijke medewerker op.
*Resultaat: Het dagelijkse beheer van de voorziening is gewaarborgd.*
Resultaatgebied: Toezicht houden op de veiligheid
Omschrijving: • Houd toezicht op het naleven van de huisregels;
• Houd toezicht op binnenkomst en vertrek van cliënten vanuit de receptie en houd de daarbij behorende receptie taken bij;
• Signaleert eventuele problemen op de afdeling en lost deze zo veel mogelijk op. Cliënt gerelateerde zaken overlegt hij met / en verwijst hij door naar de mentor en / of zorgcoördinator.
• Distribueert de post binnen de voorziening
*Resultaat: De veiligheid op de voorziening is gewaarborgd.*
Resultaatgebied: Ondersteunen van cliënten
Omschrijving: • De Huismeester stelt zich bij het dagelijkse beheer zoveel mogelijk ondersteunend, begeleidend en/of adviserend op richting cliënt om de zelfredzaamheid van de cliënt zoveel mogelijk te stimuleren. De cliënt wordt dan ook ingeschakeld om te participeren in het dagelijkse beheer van de voorziening.

• Stelt in overleg met de mentor een programma op voor cliënten rondom het dagelijkse beheer. Dit om de zelfredzaamheid op divers gebied te bevorderen. Zorgdragen voor de uitvoering hiervan. De activiteiten zijn gekoppeld aan het begeleidingsplan van de cliënt. Cliënt gerelateerde zaken draagt hij over aan de mentor en / of zorgcoördinator.
*Resultaat: Cliënten worden ondersteund en geactiveerd.*
Resultaatgebied: Overige taken
Omschrijving: • Verricht diverse bijkomende taken in opdracht van leidinggevende;
• Rapporteert periodiek met de teamleider / zorgcoördinator;
• Neemt deel aan het werkoverleg binnen het team en met de teamleider;
• Verzorgt op verzoek administratieve werkzaamheden, vult formulieren in, signaleert, rapporteert, geeft adreswijzigingen door en verzorgt sleutelverklaring beheer.
*Resultaat: Overige taken zijn goed uitgevoerd.*
Versie 1.4/ 31 juli 2018 Pagina 82 van 241
Status: definitief
Werk- en denkniveau:
• Minimaal VMBO werk- en denkniveau
• Basiskennis administratieve ondersteuning
• Basiskennis PC-tekstverwerkingsprogramma
• Basiskennis van het geautomatiseerde cliënt en verrichtingen systeem CLEVER
• Relevante basiskennis wet- en regelgeving
• Affiniteit met de doelgroep
CAO schaal:
JZ 5 -WMD 3

**Bijlage 3**
**Proces om gewenst gedrag te stimuleren**

Methodiek
Door modelgetrouwe toepassing van de methodiek Krachtwerk kan vaker ongewenst gedrag voorkomen worden. Deelnemers krijgen hoop en perspectief. Frustratie met als gevolg incidenten wordt vaker voorkomen. De methodiek is niet 'soft' maar laat ruimte voor confronterende gesprekken en voor het verbinden van consequenties aan gedrag. Belangrijkste stap is dus planmatige toepassing van de methodiek. Dit vraagt scholing van medewerkers (verdiepingstraining HGL).
De functie van het optreden bij ongewenst gedrag is niet sanctioneren. Dat is niet aan ons. Wel ongewenst gedrag een halt toeroepen, veiligheid creëren voor deelnemers en medewerkers en de betreffende deelnemer de kans geven ervan te leren. Dat werkt herstel bevorderend.
Sommige deelnemers hebben op persoonlijke basis processtappen t.a.v. ongewenst gedrag. Er is behoefte aan een document dat duidelijkheid geeft en voor iedereen hanteerbaar is.
Dit document heeft een algemeen karakter, maar is niet in beton gegoten. Het blijft belangrijk dat incidenten niet primair te benaderen of vanuit emotie zoals, angst, boosheid, onmacht of frustratie. Daarnaast is het van belang dat niet alleen op het primaire gedrag wordt gereageerd, maar ook de context wordt onderzocht.
Afwijken van proces is mogelijk, mits planmatig onderbouwd. Bijv. beschreven in risico-inventarisatie in Clever. Zoveel mogelijk situationeel afwijken voorkomen.
Max. 5 huisregels /afspraken die te allen tijde voor iedereen gelden zowel bewoners als medewerkers (gebaseerd op de huisregels): (wie, wat, waarom)
Binnen Domus gelden dezelfde afspraken als in de Nederlandse samenleving
Je gaat respectvol met anderen om – conflicten lossen we op door middel van een gesprek
Je bent medeverantwoordelijk voor de veiligheid in huis. – Iedereen heeft recht op een veilige woonplek
Geen gebruik in de voorziening, alleen als er duidelijke afspraken over zijn gemaakt met de begeleider (wat en hoeveel) *Als je onder invloed bent en je gedrag geeft overlast dan ga je naar je kamer.*
*Je bent medeverantwoordelijk voor het onderhoud van je eigen kamer en de algemene ruimtes.*

Protocol
Methodisch handelen bij ongewenst gedrag
Inhoud
Algemene voorwaarden voor time out of schorsing 30
Verschil tussen een TIME OUT en SCHORSING 30
Regels omtrent het geven van TIME OUT of SCHORSING 31
Stappen bij ongewenst gedrag 31
Voorafgaand aan TIME OUT of SCHORSING: uitgebreide versie 31
Terugkomgesprek 32
Bijlage **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
Bijlage 1: Voorafgaand aan TIME OUT of SCHORSING: werkversie **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
Bijlage 2: De-escalerend werken **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
Bijlage 3: Terugkomgesprek **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Algemene voorwaarden voor time out of schorsing
*Er is sprake van een time out of schorsing wanneer de bewoner gedrag vertoond dat niet stuurbaar is. Er wordt daarbij geen verschil gemaakt of iemand onder invloed is of niet. Bewoner is verantwoordelijk voor zijn/haar eigen gedrag.*
Verschil tussen een TIME OUT en SCHORSING

TIME OUT:
Een korte periode (*wie de time out geeft, doet in dezelfde shift het terugkomst gesprek*) naar buiten om uit de situatie te komen en tot rust te komen. Het doel van een time out is om de bewoner te leren dat bepaald gedrag niet wordt geaccepteerd. Een keuze voor een time out hoeft niet met de LG te worden besproken. Regie ligt bij de bewoner.
Verbaal agressief gedrag
Niet stuurbaar gedrag
Niet willen luisteren

SCHORSING:
Een langere periode naar buiten/naar andere locatie. Het doel is om de bewoner te laten bedenken waarom hij/zij hier zou willen wonen. De keuze voor schorsing moet met de LG worden besproken.
Fysiek agressief gedrag
Bij langdurig onbegeleidbaar gedrag (in overleg met bewoner).
Langdurig niet mee willen werken aan het traject (in overleg met bewoner).
Bewoner moet door politie worden afgevoerd

Regels omtrent het geven van TIME OUT of SCHORSING
TIME OUT:
Time out beslis je samen → regie bij de cliënt: "Op basis van de keuze die je hebt gemaakt verlaat je nu het pand"
Kortdurend (max 3 uur) naar buiten.
De persoon die de time out geeft, heeft ook het terug kom gesprek
Hoeft niet in overleg met LG.
Doel: rustig worden, uit de situatie halen
Doel van terugkom gesprek: Positief afsluiten, ruimte voor wederzijdse ervaringen. Leren dat negatief gedrag niet wordt geaccepteerd.
Leermoment: hoe zou je dit anders kunnen doen

SCHORSING:
Fysiek geweld richting medewerkers en/of medebewoners
Wanneer bij time out de politie betrokken wordt, is het een schorsing
Bij langdurig onbegeleidbaar gedrag, niet mee willen werken aan het traject → De vraag aan de cliënt:
In overleg met LG/Orthopedagoog
Geef een opdracht mee
Functioneel: kom met een plan wat jij nodig hebt om te laten zien dat het anders kan
Terugkomst gesprek:
"waarom zou je hier weer terug willen komen?"
"
→ motivatie waarom de bewoner hier wil wonen.

Stappen bij ongewenst gedrag
Voorafgaand aan TIME OUT of SCHORSING: uitgebreide versie (zie bijlage 1, werkversie)
Er is sprake van ongewenst gedrag in algemene ruimte of kantoor.
Is er sprake van fysiek agressief gedrag, gelijk naar punt 6.
Aanspreken: Kort en duidelijk het gedrag benoemen, aangeven dat dit niet gewenst is en vraag de deelnemer hiermee te stoppen (eventueel herhalen).

2a. Deelnemer stopt met gedrag. Complimenteer de deelnemer. Ga op een later moment naar de deelnemer toe en bespreek de situatie kort (zie bijlage 2, de-escalerend werken).

2b. Bij niet opvolgen: Verzoek de ruimte te verlaten en blijf herhalen totdat bewoner de ruimte heeft verlaten (kras in plaat principe, meerdere keren dezelfde boodschap herhalen, niet in discussie gaan, geen machtsstrijd aangaan, alleen de boodschap herhalen).

3a. Deelnemer volgt verzoek op en verlaat de ruimte. Ga na enige tijd naar de deelnemer toe en bespreek de situatie na (zie bijlage 2, de-escalerend werken).

3b. Bij niet opvolgen: Een waarschuwing geven, afhankelijk van het resultaat volgt de officiële waarschuwing.

4a. Zie punt 3a.
4b. Bij niet opvolgen: Keus geven de ruimte verlaten en naar eigen kamer gaan of naar buiten gaan voor bepaalde tijd (kamer=time in, buiten=time out).
5a. Time in/out gaat in. Bespreek een hoelang het duurt voordat jij naar de bewoner toe gaat of hij/zij weer welkom is. LET OP: dit gebeurt in je eigen dienst. *Time out hoeft niet met leidinggevende te worden overlegd.*
5b. Bij niet opvolgen: Waarschuwing geven dat de keuze om uit eigen beweging te vertrekken en de time out blijft staan of dat dit met behulp van de politie wordt gedaan. LET OP: dit betekent dat de TIME OUT veranderd in een SCHORSING (minimaal 24 uur). Zie time out of schorsing
6. Politie wordt betrokken. Wordt de politie betrokken na het nalopen van de voorgaande stappen dan houdt dit in dat de TIME OUT veranderd in een SCHORSING van minimaal 24 uur. Is dit de eerste stap, zorg dat de situatie veilig is voor jou en jouw collega, indien mogelijk alle andere betrokkenen. Ga hierna in overleg met leidinggevende bepalen hoelang de schorsing gaat duren.

Het is belangrijk om indien mogelijk in contact te blijven met bewoner, ga de machtsstrijd niet aan.
Niet in discussie over de maatregel, consequent blijven in de boodschap t.a.v. gevolg ongewenst gedrag.
Wees niet te star, er kunnen goede redenen zijn om een time out in de parkeerstand te zetten (tijdstip, veiligheid bewoner, rust in huis). In de parkeerstand kan zijn uitstellen tot de volgende dag, of bij alsnog uitdelen bij een volgend incident, ook als deze in eerste instantie niet zou leiden tot time out). Max. een week in de parkeerstand, daarna opnieuw de gewone procedure volgen.

## TERUGKOM GESPREK

*Het terugkom gesprek neemt plaats na een time out of schorsing. Het gesprek is uiterst belangrijk. Het is het moment om relaties te herstellen en de situatie op een rustigere toon voort te zetten. Gezamenlijke gedachten bespreken en een plan maken wat de bewoner kan doen om de situaties te voorkomen. Bedenk eventueel met LG of Orthopedagoog voorafgaand aan het gesprek een plan om het gedrag te voorkomen.*
Zie bijlage 3 voor handleiding terugkomgesprek.