



# Jaarverslag 2019

## WMO /Maatschappelijke opvang

Expert Zorg en Werk BV

Prins Hendrikplein 27

9641GJ Veendam

## Locaties en werkgebied

### Kantoor:

Prins Hendrikplein 27  
9641GJ Veendam

### Beschermd wonen:

Prins Hendrikplein 2A/B  
9641GK Veendam  
&  
Kazemierstraat 2  
9641GL Veendam

### Werkgebied:

Groningen (stad)  
Midden Groningen  
Veendam  
Noord en Midden Drenthe

## Wie is Expert?

Expert Zorg en Werk BV is een kleine, kleinschalige zorgaanbieder, gevestigd in Veendam.

Expert biedt Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang, Persoonlijke Begeleiding, Ambulante ondersteuning en Dagbesteding aan allen die daarvoor gezien hun bijzondere zorgbehoefte in aanmerking komen.

Expert Zorg en Werk BV biedt deze hulp, zorg en ondersteuning als, voor zover en voor zolang het niet in iemands eigen vermogen ligt zijn/haar bijzondere zorgbehoefte volledig zelfstandig te vervullen. We werken aan de versterking van het vermogen van een cliënt om onder eigen regie en op eigen kracht dan wel met de hulp van mantelzorgers, personen uit het sociale netwerk en gebruikelijke hulp zijn/haar bijzondere zorgbehoefte te vervullen. Het uiteindelijke doel is dat onze cliënten in staat zijn zelfstandig mee te doen in de samenleving.

We gaan ervan uit dat onze cliënten – eventueel met hulp – goed in staat zijn hun eigen belangen te begrijpen en ervoor op te komen. We hechten binnen Expert grote waarde aan de inbreng van onze cliënten.

In onze **visie** geven onze cliënten zoveel mogelijk vorm en invulling aan hun eigen leven en doen zij mee in de samenleving. De cliënt staat bij ons centraal. We zien onze cliënten als medemensen met behoeften die soms zo bijzonder zijn, dat ze (tijdelijk) niet vervuld kunnen worden zonder professionele hulp en ondersteuning. Expert wil die hulp en ondersteuning bieden aan mensen met zo'n bijzondere zorgbehoefte. Daarbij nemen we de eigen kracht en competenties van mensen als uitgangspunt om hun situatie te helpen verbeteren. Gastvrijheid, gelijkwaardigheid, veiligheid en stabiliteit vormen hierbij de basis.

Expert werkt samen met verschillende kleinschalige organisaties om passende, integrale zorg te realiseren. Verder werken we samen met Keroazie, deze samenwerking bestaat uit scholing en samenwerking op gebied van kwaliteitsregistratie en documentatie, aanbestedingen in combinatie en overleggen.





In 2019 zijn beide online systemen intensief vorm gegeven en in gebruik genomen. Dit tezamen vormt de kern van ons kwaliteitsbeleid, dat uitsluitend gericht is op het optimaliseren van de zorg aan onze cliënten.

## Cliënten en kwaliteitsontwikkeling

We hebben in 2019 geen concrete klachten ontvangen van cliënten of hun netwerk. Uiteraard was niet altijd alles koek en ei en hebben we de nodige aanmerkingen gehad. Gelukkig is de sfeer zodanig dat deze zaken in goed overleg konden worden uitgepraat en opgelost.

Om de cliënten te betrekken bij de kwaliteitsontwikkeling, houden we vier maal per jaar een cliëntenvergadering, waar alle cliënten en in bepaalde gevallen ook familieleden voor worden uitgenodigd. Tijdens die vergaderingen spreken we onder meer over de kwaliteit van de zorg en hoe die verbeterd kan worden. Cliënten komen daarbij vaak met rake opmerkingen en goede voorstellen. Ook is daar ruimte voor het uiten en bespreken van grieven ten opzichte van de instelling.

Voor het op peil houden van de leefomgeving en de praktische dagelijkse zaken is er maandelijks een bewonersoverleg, hierbij worden de praktische regelzaken besproken, de veranderingen, evt. nieuwe plaatsingen van nieuwe bewoners en natuurlijk elke maand weer het herhalen en eventueel aanpassen van de huisregels.



## Incidenten en calamiteiten (MIC-meldingen)

Er zijn in 2019 geen grote incidenten of calamiteiten geweest. Er zijn een paar MIC meldingen gedaan waarbij het dan gaat om gedragsproblemen van bewoners die gelijk intern zijn besproken en zijn aangepakt. Tijdens onze intervisie momenten worden deze casussen besproken en geëvalueerd.

## Overwegingen kwaliteit

Bij het denken over kwaliteit speelden in 2019 drie belangrijke overwegingen.

Ten eerste de transitie van de Europese kwaliteitsrichtlijn ISO9001 de nieuwe norm, waarin het risicogericht denken veel meer centraal werd gezet.

In de zorg concentreert zich dat vooral op de risico's voor de cliënten. Daarbij gaat het zowel om materiële als immateriële risico's.

De tweede overweging was de naderende invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming AVG, een Europese, bindende richtlijn voor de verwerking en bescherming van persoonsgegevens.

Vooraf voor zorginstellingen is dit een ingrijpende richtlijn, omdat voor hen de verwerking en opslag van persoonsgegevens een kernactiviteit is: zonder persoonsgegevens kan een zorginstelling haar werk niet doen.

Inmiddels hebben wij een privacyreglement die voldoende aan de AVG. Deze is op te vragen bij Expert Zorg en Werk BV, [info@expertzorgenwerk.nl](mailto:info@expertzorgenwerk.nl)

De derde overweging betrof de noodzaak om een methodische aanpak te introduceren die recht doet aan de zorgvraag van onze cliënten. We hebben gekozen voor de methodiek Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen en werken, omdat deze methodiek bij uitstek herstelgericht is en daarmee aansluit bij het denken in termen van toenemende zelfredzaamheid. Onze begeleiders kunnen verschillende begeleidingsmethodieken toepassen om zo de aansluiting bij de huidige situatie van de client te krijgen.

Voor een kleine organisatie als Expert is de invoering en implementatie van zo'n methodiek een tour de force die niet in enkele maanden is gerealiseerd en die continue aandacht behoeft. Methodisch werken blijft dus een speerpunt in onze ontwikkeldoelstellingen, waar wij in onze scholingsdagen en avonden extra aandacht aan besteden.

We zijn gegroeid om meerdere vlakken en hebben een transformatie ondergaan, de directie heeft moeten leren loslaten en vertrouwen op de zorg coördinatoren, teamleiders en kwaliteit en beleidsmedewerker.

Deze drie overwegingen en de uitbreiding van Expert hebben in 2019 geleid tot de conclusie dat wij ons ISO certificaat met geen enkele afwijking hebben mogen behalen!

*Transformatie vergt opofferingsgezindheid, toewijding en  
creativiteit!*



Veendam: Juni 2020

S. Koseoglu

Directeur