

From: [redacted]@gemeentenoordenveld.nl>
To: [redacted]@middendrenthe.nl>
Subject: 12-4-2018 Physis gesprek begeleider.docx
Date: 23.04.2018 07:40:22 (+0000)
Attachments: 12-4-2018 begeleider.docx (4 pages)
Hierbij het definitieve verslag van

Zal ik deze versturen naar [redacted] ? Ik heb geen e-mail van [redacted]. Heb jij die toevallig? Dan stuur ik verslag naar beiden.

Groet,

This email was scanned by Bitdefender



Datum: 12 april 2018
Locatie gesprek: St. Physis, Esstraat 1A, Assen
Aanwezig: **[naam]**, begeleider,
[naam], locatiehoofd
[naam], Kwaliteitsmanager Wmo en
Jeugdwet en toezichthouder Wmo NMD
[naam], Kwaliteitsmanager Wmo en Jeugdwet
NMD

schetst de aanleiding van het bezoek: de gemeenten in Noord en Midden Drenthe toetsen of de ingekochte ondersteuning voldoet aan het Drents Kwaliteitskader en waar verbetermogelijkheden liggen. De kwaliteitsmanagers hebben afgelopen maandag een gesprek gehad met 2 cliënten van Physis. Vandaag worden gesprekken gevoerd met de directie en de begeleider en locatiehoofd van Hildegard van Bingenweg. Op die manier proberen de kwaliteitsmanagers een zo goed mogelijk beeld te krijgen.

Er is aangegeven dat dit gesprek onderdeel zal worden van een rapport. Vanuit dit gesprek worden bevindingen weergegeven. Eventuele aanbevelingen zullen worden geformuleerd in een rapport. Deze adviezen worden gedeeld met de betreffende gemeente en stichting Physis. Het gespreksverslag zal naar de heer **[naam]** en aan mevrouw **[naam]** worden verzonden.

Woonbegeleiding

[naam] is woonbegeleider en persoonlijk begeleider (pb'er) bij Physis, locatie H. van Bingenweg.

[naam] begint om 3 uur 's middags met koffiezetten en het doen van een rondje langs de verschillende bewoners. Tussen 16.00 uur en 16.30 uur komen de meeste bewoners thuis. Soms komen ze ook eerder thuis en dan vraagt **[naam]** naar de reden. Als iemand eerder thuiskomt is meestal de pb'er hier wel van op de hoogte. Dit staat dan bijvoorbeeld in de rapportage of er wordt een appje gestuurd.

De bewoners worden ontvangen in de woonkamer en daar vinden ook vaak de 1 op 1 gesprekken plaats. Er wordt gevraagd hoe de dag is verlopen en of ze 's avonds nog afspraken hebben bijvoorbeeld sport. Ook wordt gevraagd of ze nog een extra contactmomentje willen 's avonds.

Om 18.00 uur wordt er gezamenlijk gegeten. De praktijk is dat begeleider kookt en bewoners helpen mee met koken.

Visie en Zorg

Iedereen is welkom bij Physis. Physis heeft een eigen methodiek. Het gaat uit van de kracht van de persoon zelf. Physis kijkt naar mogelijkheden niet naar ziektebeelden.

Veiligheid

Risicotaxaties doe niet. doet dit bij Physis. Signaleringsplannen kent de heer ook niet. Mevrouw legt uit wat hiermee bedoeld wordt. geeft aan dat er maar van twee cliënten nu signaleringsplannen zijn. Dit heeft wel de aandacht. Er komt nog wel een signaleringsplan voor Er is een zorgoverleg waarin ook dit soort zaken worden besproken. Dat bewoners weg moeten van de locatie heeft nog direct meegemaakt. Wel is er laatst een bewoner geweest waarvan afscheid is genomen. Dit is een heel proces geweest wat al liep voordat werkzaam was bij Physis.

Huisregels

Huisregels zijn er. Als iemand zich niet aan de regels houdt wordt hij vanuit respect aangesproken. Er wordt geprobeerd om niet vanuit macht het gesprek aan te gaan. De focus ligt op individu. Maar daarnaast is er ook zeker aandacht voor de groep. Een voorbeeld hiervan is dat vrijwel iedereen nu weer blowt. Dit speelt binnen de groep maar wordt vanuit individu aangepakt omdat elke bewoner zijn eigen rugzak heeft.

Bewoners mogen als ze het van elkaar goed vinden bij elkaar op de kamer komen en bezoek ontvangen. Er is privacy. De bewoner is baas in eigen 'huisje'. Op uitnodiging komt personeel binnen bij de verschillende bewoners. Dit kan niet altijd soms moeten bewoners echt uit bed gehaald worden. Tot 22.00 uur mag een bewoner bezoek ontvangen en om 23.00 uur moet het stil zijn. In weekend blijft er wel eens iemand slapen.

Agressie en geweld

Bij agressie toont begrip. Dit heeft hij één keer meegemaakt. probeert niet mee te gaan hierin. Hij probeert de bewoner te laten kalmeren door hem bijvoorbeeld naar zijn kamer te sturen. Later volgt dan een gesprek.

Als het uit te hand loopt weet wat hij moet de Politie bellen. Wanneer hem wijst op het vergeten van een stap ervoor geeft aan dat hij eerst met de achterwacht belt.

weet wat een zogenaamde 'Fobo' melding is en hoe hij dan moet handelen. Je schrijft het incident op, beschrijft wat de oorzaak is en wat je kunt doen (de-escaleren). Deze melding stuurt naar de zorgcoördinator en naar Daarna wordt de melding disciplinair besproken. Daarna komt het terug in teamoverleg (vindt één keer in de drie weken plaats). Er wordt dan bekeken wat de oorzaak is en wat beter kan. Soms volgt er een vervolg gesprek met de cliënt. Er is elk overleg wel een fobo- melding. Er is altijd wel wat. Kan geweld zijn of drugsgebruik (cocaïne) of ruzie van twee mensen met elkaar.

Medicatie

verstrekt geen medicatie. Er is nu ook niemand die medicatie gebruikt. Heeft wel medicatietraining gehad. Heeft BHV en EHBO gehad.

Voeding

doet boodschappen met bewoners. legt uit dat er een bedrag is voor voeding voor in de pot. Ontbijt en lunch hebben bewoners zelf op de kamer en betalen ze ook zelf. Er wordt gewoon in de wijk boodschappen gedaan. De begeleiding gaat met bewoners naar de Lidl die automatisch duurste kiezen. Er zijn geen bewoners dieetwensen volgens geeft aan dat er een cliënt is die geen varkensvlees eet maar dat eten ze bijna nooit. Dit staat ook in cliëntdossier. Cliënt is moslim niet praktiserend.

Roken

Roken doen bewoners veel buiten. Ze huren appartement van Phusis. Als bewoners op hun roken heeft de begeleiding hier niet veel over te zeggen. De bewoners die bij Phusis zitten hebben vaak zorg op basis van een persoonsgebonden budget (pgb) ze huren de kamer. Dit geeft zelfstandigheid. De rookmelder gaat niet af bij roken op de eigen kamer omdat hij niet zo gevoelig is ingesteld. Een verbod op roken vanuit beheersing is volgens niet toegestaan. Allemaal uit het raam staan te roken is ook geen oplossing. Blowen binnen is niet toegestaan. Gebeurd het wel dan volgt een gesprek. Volgens voorkomen bewoners ook wel dat dit gebeurd. Ze blowen wel buiten.

Hygiëne

Schoonmaken van de kamer gebeurd zoveel mogelijk samen met de bewoners. De bewoners moeten er in elk geval wel bij zijn als er wordt schoongemaakt. De begeleiding komt niet zonder toestemming op de kamer tenzij er duidelijke aanwijzingen zijn dat er iets niet in orde is. Alle bewoners hebben een eigen douche en toilet. Deze maken ze samen schoon. De was doen bewoners zelf. Er is een droger en een wasmachine. Er is een rooster wie welke dag wast. Soms is herinnering wel nodig. Wassen lukt niet altijd zelfstandig.

Dagbesteding

Alle overige bewoners met uitzondering van [naam] gaan naar het werk (dagbesteding)

De bewoners worden gehaald met een busje of ze gaan zelf op de fiets. Eerst gingen ze allemaal met busje maar nu met de fiets. Er is wel eens weerstand tegen het fietsen

In het begin moeten bewoners vaak even wennen aan de dagbesteding en gaan daarom in het begin met het vervoer mee. Daarna gaan ze zelf op de fiets.

Ondersteuning

Het ondersteuningsplan maakt o [naam] in concept klaar. [naam] lees het vervolgens door en doet waar nodig aanpassingen. Daarna gaat het plan terug naar [naam]

Het sociale netwerk wordt ook betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan. Bij [naam]

[naam] De methodiek waar Phusis mee werkt, werken vanuit relatie en niet vanuit het idee dat je als zorgverlener weet wat goed is voor de cliënt past bij [naam] geeft aan dat er een wereld voor hem is open gegaan. De methodiek is voor de hand liggend maar toch zo ver weg.

Klachten

[naam] weet dat klachten kunnen worden gemeld bij de zorgcoördinator en/of de gedragstherapeut. Er zijn ook speciale protocollen. Als [naam] iets niet weet zoekt hij het op, op de k: schijf. [naam] weet waar hij iets kan vinden.

Samenwerking

[naam] heeft geen ervaring in samenwerking met andere zorgverleners. [naam] geeft aan dat veel afhangt van hoe je er zelf in staat, hoe je het zelf ziet. De ervaringen zijn goed.

Als voorbeeld noemt [naam] een bijeenkomst in Kloosterveste waar zij naar toe is geweest. Het is goed om bij elkaar in de keuken te kijken. Ook vindt [naam] korte lijntjes met de wijkagent, woningcoöperatie en burens belangrijk. [naam] geeft aan dat het belangrijk is om je gezicht te laten zien.

Ze heeft geen ervaring met tegenwerken van andere organisaties.

[naam] geeft aan dat hij de visie van Phusis ook op school heeft uitgelegd maar dat de 'studenten' deze visie niet snappen [naam] vindt dit heel bijzonder.

Tenslotte

[naam] geeft tenslotte nog aan dat ze blij is da [naam] bij Phusis is komen werken eigen weg vindt. Ook vindt ze enthousiasme heel mooi om te zien.



Gesprek met **.....** en **.....**
 Datum : 12 april 2018
 Locatie : Esstraat 1a in Assen
 Aanwezig **.....** – eigenaar en een van de medeoprichters van stichting Physis
..... van stichting Physis
..... - kwaliteitsmanager voor de WMO en Jeugdwet en toezichthouder voor de WMO 2015 voor Noord en Midden Drenthe
..... - Kwaliteitsmanager WMO 2015 en Jeugdwet voor Noord en Midden Drenthe.

De gemeenten in Noord en Midden Drenthe houden proactief en reactief toezicht op de ondersteuning die op basis van de Wmo wordt geboden aan inwoners van de vijf gemeenten. Aanleiding voor het bezoek aan stichting Physis is proactief. Voor de cliënten die een indicatie voor beschermd wonen (BW) hebben is de gemeente Assen als centrumgemeente verantwoordelijk. In die hoedanigheid heeft een inspectie plaatsgevonden.

Vooraf

..... is verlaat en zal zo spoedig mogelijk aansluiten bij het gesprek.
....., toezichthouder heeft zich gelegitimeerd. **.....** is kwaliteitsmanager en toezichthouder voor Noord en Midden Drenthe (dit zijn vijf gemeentes) en **.....** is kwaliteitsmanager ook voor Noord en Midden Drenthe. **.....** heeft uitleg gegeven over de reden van het gesprek en haar rol, zo ook de rol van **.....** voert het gesprek, **.....** maakt een verslag van het gesprek.

Er is aangegeven dat dit gesprek onderdeel zal worden van een rapport. Vanuit dit gesprek worden bevindingen weergegeven. Eventuele aanbevelingen zullen worden geformuleerd in een rapport. Deze adviezen worden gedeeld met de betreffende gemeente en stichting Physis. Het gespreksverslag zal naar **.....** worden verzonden.

geven toestemming om het gesprek op te nemen.
Na het akkoord op het gespreksverslag zal deze opname vernietigd worden¹.

Ontstaan van stichting Physis:

verteld het volgende over het ontstaan van stichting Physis: In 2003 is stichting Physis begonnen om dat het niet meer lukt in de grote instituties om de jongens en meiden waar het gaat om lichtverstandelijk beperkt met de nodige gedragsproblemen om die binnen te houden in de instituties. Het gaat dan om gedragsproblemen die zich uiten in agressie, drugs gebruik, seksueel overschrijdend gedrag, loverboy problematiek, schulden, multi probleem en al die problemen maken dat instellingen dat lastig vonden. Dan zag je vaak dat innen de inkoopvoorwaarden van een zorgkantoor werd gezegd waar instellingen zich aan moesten houden en dat is bijvoorbeeld geen drugsgebruik. Bij een instelling als van Boeijen is geen drugs gebruik. Dan komt de hele boel op spanning als er toch drugs wordt gebruikt. Dan werd er gezegd tegen de bewoner jij krijgt een waarschuwing. Hiermee organiseer je dat de jongens en meiden die dit overkomt naar de buitenkant van het instituut worden georganiseerd.

Stichting Physis is begonnen omdat binnen de kaders die we met elkaar hebben gesteld deze jongens en meiden vastlopen. Wat gebeurd er dan als organisatie zetten we deze jongens en meiden buiten de organisatie en komen deze kinderen op straat. In Nederland hebben we meer dan 25.000 jeugdigen op straat, waarvan een kwart met een verstandelijke beperking en dat is een groot probleem in deze samenleving. Daarom is stichting Physis gestart. Voor deze jongens en meiden die nergens meer terecht kunnen en daar bed bad brood en weer perspectief voor hun te organiseren.

Dat hebben we wel geleerd op van Boeijen n.a.v. Met elkaar is er een zorgprogramma ontwikkeld, dat zorgprogramma geeft houvast hoe ga je nou in relatie met hele moeilijke mensen, hoe doe je dat nou. Het zorg inhoudelijk werken heet het dialogisch werken, dat is een bewezen effectief programma. Het enige in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking als je je daar aan houdt een methode organiseert om op relatie te sturen dan zie je dat er weer een relatie ontstaat tussen moeilijke mensen en hulpverleners. Vandaaruit werkend is Physis 15 jaar geleden gestart.

Physis is niet ontstaan omdat ze graag een organisatie wilde oprichten, juist helemaal niet. Het aanhaken bij bestaande organisaties (bijvoorbeeld, van Boeijen en de Trans) lukte niet en daarom zijn de oprichters voor hunzelf begonnen. vult aan vanuit PGB financiering.

geeft dat PGB financiering een mooie stuwende krachten zijn die de persoonsvolgende financiering waarin mensen veel vrijheid hebben om te zeggen dit koop ik in dit wil ik wel en dat wil ik niet dat dat eigenlijk wel ruimte geeft om ze wel te begeleiden en de inkoopvoorwaarde die financierde (een zorgkantoor, gemeente een provincie) die maakt het dan wel dat er veel dilemma's ontstaan in de relatie tussen begeleiders en cliënten dat is het lastige.

¹ Na afloop van het gesprek werd duidelijk dat de opname na 17 minuten gestopt was.

² Verstandelijk beperkte

Phusis is gestart onder PGB en dat hebben ze jaren gedaan. Maar gemeentes hebben Phusis verzocht of ze niet van PGB naar ZIN wilde gaan want dat vinden de gemeentes fijn als gemeente maar met de ruimte dat heeft de gemeente beloofd om te praten hoe doe je dat dan met elkaar. Hoe kun je deze lastige club die we ook in Assen hebben behoorlijk veel mag ik wel zeggen hoe kunnen we met elkaar wat voor elkaar betekenen zonder dat je piket palen slaat van wat wel mag en wat niet mag omdat we dat zo in het verleden bedacht hebben. Dat experiment hebben we de gemeente voor uitgenodigd, bij de zorginkopers geweest we werken samen met de Hanze Hogeschool een groot onderzoek doet. Het betreft een 4 jarig onderzoek naar duurzame business modellen. De onderzoekers promoveren over 2 jaar aan de Erasmus universiteit op het onderdeel hoe doe je dit nu. Hoe leidt je een organisatie in deze context waarin we met elkaar leven. De samenleving vraagt een hoop van zijn burgers maakt er systemen van wat je vaak ziet is dat die systemen belangrijker worden dan het werk van alle dag, de bedoeling.

Locatie Hildegard van Bingenweg

De locatie Hildegard van Bingenweg is een locatie van Woonconcept in Meppel is gebouwd voor de zorg zo'n jaar of 12 geleden voor van Boeijen. Zoals de Tijnstraat gebouwd is voor van Boeijen, de kloosterhave door woonconcept is gebouwd voor Promise Care. Dat zijn locaties die in het verleden gebouwd op huisvesting component dat betekent in die tijd van Boeijen met het geld wat uit de zorg kwam en gelabeld was als huisvestingscomponent die woningen hebben laten bouwen door Woonconcept en die hebben ze voor 10 jaar terug gehuurd.

Huur betaling

De huur wordt niet betaald vanuit zorg maar vanuit het de Wajong – uitkering. Daar zit de component scheiding wonen en zorg in. Dit is een andere redenering. De jongens en meiden zijn zelf verantwoordelijk wat er gebeurt achter hun voordeur en niet Phusis. Dan krijg je vormen van thuiszorg . Als jij wat nodig bent thuis dan heb je zelf regie erop via de huisarts bel je een thuiszorgorganisatie op en dan komen ze je helpen. Eigenlijk kun je dan zien dat in de kern Phusis zo ook georganiseerd is.

... geeft aan dat op de locatie ook cliënten zitten met een beschermd wonen indicatie. ... verteld hierover het volgende:

Er zitten op die locatie beschermd wonen. Je komt dan op het volgende uit; de gemeente heeft Phusis gevraagd om zorg in natura, Phusis geeft aan dat willen we wel mits we erover in gesprek kunnen blijven en dan kom je uit op de inkoopkaders die zijn gesteld. Dan worden voor een aantal jongens het wooncomponent niet meer gehaald uit Wajong maar uit beschermd wonen, uit de zorg. Dan zullen we het met elkaar over moeten hebben hoe gaan we dat nu doen. Wat is goed voor dit mens, waarom hebben we hem een indicatie gegeven voor beschermd wonen zorg in natura. We hadden als we gewild hadden ook een PGB kunnen aanvragen dat is een wettelijk recht. Het was een voorziening in het verleden maar sinds 1,5 a 2 jaar is PGB een recht. Alleen de gemeente Assen die vindt dat lastig. De gemeente Assen zegt wij hebben liever zorg in natura. Dat zeggen de bestuurders niet. De

bestuurders zeggen nee hoor iedereen is vrij. Maar de inkopers zeggen nee wij hebben liever zorg in natura want dan kunnen wij controle uitvoeren.

PGB versus ZIN

geeft aan dat de gemeente dan beter kan sturen. De budgetvertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor de inkoop van zorg maar ook voor de kwaliteit van zorg. Het blijkt dat dat een behoorlijk spanningsveld te zijn. Dit omdat de doelgroep die de zorg ontvangt meestal niet, doordat ze bijvoorbeeld verstandelijk beperkt zijn, psychiatrische problematiek niet in staat is om de juiste keuze voor zichzelf te kunnen maken. geeft aan dat generaliseert. geeft aan dat heel veel jongens en meiden samen met hun netwerk daar juist wel toe in staat zijn. Maar wat je ook kan doen is een voorwaarde stellen zoals stichting Phusis dat van het begin af aan heeft gedaan. De jongens en meiden die het lastig vinden om het beheer zelfstandig te kunnen doen hebben altijd een bewindvoerder en mentor.

geeft aan dat een bewindvoerder nooit stuurt op zorg en alleen kijkt naar de financiën. geeft aan dat ze wel een wettelijk taak hebben om zich met de zorg te bemoeien en de mentoren al helemaal. Dus als Phusis zegt elke cliënt die binnen komt heeft een bewindvoerder, mentor of curator waar wij een gesprek mee kunnen voeren met de bewoner en zijn professionele netwerk als het gaat om kwaliteit van zorg als het gaat om wat er moet worden betaald. Dus alle jongens en meiden die bij Phusis binnen zijn staan onder bewind en hebben een mentor of een curator.

Doelgroep

verteld dat de locatie Hildegard van Binnenweg op hun pad is gekomen van Phusis, ook in een periode dat de vraag is gesteld of Phusis over wilde gaan naar een andere financiering. Waarbij Phusis ook wel zag dat er best wel wat jongens en meiden zijn die juist in een groep nog zoveel te leren hebben. Als het gaat om sociale vaardigheden, zelfredzaamheid en ook nabijheid. Dat maakt dat de Hildegard van Binnenweg ook een doelgroep heeft waar we steeds kijken kunnen de jongens en meiden goed samen zijn, zitten ze qua behoefte qua vraagstukken in elkaars kunnen ze van elkaar leren of zitten er ook risico's in waarop we ze niet kunnen plaatsen. Wat je dan ziet is wat we zeggen bijvoorbeeld een verslaving niet aan de voorkant al een reden is om niet te plaatsen. We zeggen verslaving is een uitingsvorm van dat wat niet gelukt is. We gaan wel planmatig met iemand toewerken naar. Daar komt dan ook weer de filosofie van Phusis om de hoek als je bij ons woont heb je ook werk of dagbesteding. Dat betekend dus dat Phusis stuurt op dat de jongens en meiden overdag aan het werk zijn. En daar doen we ook iets in als er een indicatie ligt voor een aantal dagdelen dat we kijken met de jongens en meiden wat doen we de rest van de week. Zit daar nog iets van onderwijs zit er nog iets anders wat je kan doen in jouw droom en perspectief. Is dat niet zo dan ben je toch 5 dagen aan het werk. Want we zien ook juist met deze doelgroep als ze niet aan het werk zijn dat er dan meer hang gedrag is dat ze in de motivatie ook vaak terugvallen naar een ander niveau van welbevinden en dan zie je ook het middelengebruik weer toe neemt.

Tegelijkertijd is het wel zo dat in huis heel duidelijk vinden dat er visie en beleid daar wordt niet gerookt in huis. geeft aan dat dat het beleid is. Dat wil dan nog niet zeggen dat het ook lukt. Dan gaat het daarnaast nog over van wie is die woning. Als ze een

kamer huren dan is de huurder er zelf verantwoordelijk voor. Binnen het beschermd wonen component zou je kunnen zeggen de gemeente financiert en met de gemeente hebben wij de afspraak dat er niet gerookt wordt op deze kamer. Dat zou kunnen, maar het principe is het maar de vraag of je dat kunt zo'n regel instellen. Want we hebben

Regels

; geeft aan dat een heleboel jongens en meiden die heel goed zijn met regels te beheersen in wat wel en niet mag. Maar bij lichtverstandelijke beperkte jongeren zie je doorgaans een enorme behoefte naar mogen meedoen, eigen keuzes, identiteit en wat je heel veel ziet is dat ze door heel veel draaiduren van zorginstellingen zijn gegaan. Dat zodra je iets doet met beheersen dan zijn ze floep uit de relatie en worden het zorgmeiders. We hebben veel van dat soort jongeren bij Physis wonen. Dus dat is ook weer de methode die we doen dialogisch werken, beheersen, loslaten en daar tussen de uitnodiging. Dus als we zien dat het te gek wordt dan zeggen we dit krijgt dat een consequentie. Maar dat is altijd taxeren, waar zet je de grens want het grotere belang is dat je de jongens en meiden niet kwijt wilt raken want dan gaan ze weer naar de straat. Dan heb je een heel ander vraagstuk. Dan is het stukje gezondheidswinst wat je hebt gehaald op het gebied van relatie en vanuit de relatie weer de beweging maakt naar werk en perspectief. En uiteindelijk ook het maatschappelijk belang dat ze ergens onder dak zijn. Die maakt het ook dat uit de thematiek rondom drugs ook steeds moeten laveren in kunnen we iemand op dit moment beheersen of zeggen we nee of wat kunnen we nu niet beheersen met het gevolg op verlies van hele andere aspecten die nog omvangrijker zijn. En daar binnen is het ook heel recent dat wij met het wijkteam hebben gesproken en de wijkagent daarbinnen gaat onze mogelijkheden ook tot begeleiding, activeren en dagbesteding maar we kunnen niet voorbij de stoep dat domein beheersen. Dat zouden we heel graag dat de filosofie van koning Willem-Alexander wat hij in 2015 heeft gezegd: De samenleving is van iedereen, we gaan participeren dat betekent dat iets van een wijk, en de buurt en van de bewonersgroep. Dat is wel ook een combinatie en een wens dat er een andere bedding ontstaat vanuit de gemeente naar de wijk wat erover gaat: hoe doen we dat nu samen.

vraagt of Physis dan ook heel erg zoekende is geweest naar het plaatsen van de juiste personen aan de van Hildegard van Bingenweg. geeft aan dat ze geen bewoners zoeken, ze komen op hun pad. verduidelijkt de vraag door aan te geven er is een intake gesprek geweest, er is een indicatie afgegeven en deze cliënt wil graag bij Physis wonen. geeft aan dat de realiteit anders is, ze zijn er al en dan moet er nog een indicatie afgegeven worden. geeft aan dat ze dit weet maar om de vraag af te maken hoe gaat de plaatsing aan de Hildegard van Bingenweg. geeft aan dat dit juist de complexiteit van de participatie vraagstuk is. Er was binnen de groep agressie en drugs gebruik. De grootste onrust makers zijn uiteindelijk ergens anders geplaatst waardoor er nu meer rust is op deze locatie³.

³ Tot hier opname aanwezig

Incidenten en Calamiteiten

Binnen Phusis wordt dit FOB genoemd (fout, ongeluk, bijna ongeluk). Als er een FOB wordt ingevuld door de medewerker dan wordt deze melding altijd gezien door de gedragsdeskundige en locatiehoofd. De melding wordt in het team besproken en individueel met de de medewerker. Stichting Phusis wil de FOB meldingen nog breder trekken, zodat ook de directie op de hoogte is en er ook een analyse op gemaakt kan worden.

geeft aan dat meldingen van calamiteiten en geweld vanaf 1 mei bij toezichthouders NMD moeten worden gemeld en dat hier een protocol voor is waar deze begrippen in uitgelegd worden. geeft aan dat ze op de hoogte is dat ze dergelijke meldingen moet doen bij de gemeente.

Klachtenregeling en vertrouwenspersoon

Phusis heeft een klachtenregeling en een klachtencommissie. De werkwijze is bekend bij de bewoners. De werkwijze staat vermeld op de website van stichting Phusis. Op de website is nog klachtenformulier aanwezig wel een telefoonnummer wat bewoners kunnen bellen. Het ontbreken van een klachtenformulier heeft de aandacht.

Phusis heeft ook een externe vertrouwenspersoon dat is ' Ook deze gegevens zijn terug te vinden op de website van stichting Phusis.

Personeel

geeft aan dat uit onderzoek is gebleken dat het beter is als je naast de cliënt staat in plaats van vanuit je professionaliteit boven de cliënt. Daarom werken ze bij Phusis veel met stagiaires en dan voornamelijk met mensen die komen via Baanzicht. Die komen dan bij Phusis en volgen intern een passende opleiding van 3 a 4 jaar. Na afloop van de studie vertrekt 80%. Deze medewerkers vinden werk bij bijvoorbeeld De Trans, Promise Care, van Boeijenoord. Bij dit verloop komen er weer nieuwe mensen die de opleiding in gaan. Dit past binnen de visie en beleid van Phusis.

Er is ook een gedragskundige (orthopedagoog) die geraadpleegd kan worden. Deze is niet in dienst maar wordt ingehuurd op basis van Zzp.

Dagbesteding

Phusis heeft meerdere dagbestedingslocaties in Assen. Het aanbod is diverse; van houtbewerking, rondvaart boot, werken in de winkel tot werken met schapen.

geeft aan dat ze graag zou zien dat mensen niet zomaar alles "krijgen" (dagbestedings indicaties en uitkering).

Ze zou meer willen zien dat de dagbesteding als werk wordt gezien en mensen als ze daar heen gaan net als bij een reguliere baan met de dagbesteding iets kunnen

verdienen voor elke keer dat ze komen en werk doen. Ze spreken bij Physis ook niet van dagbesteding maar van werk of school.

Kwaliteitssysteem

Alle kwaliteitssystemen zijn zichtbaar op de website van stichting Physis. Physis hanteren het kwaliteitssysteem van de zorgboeren. Physis heeft zelf ook een aantal zorgboerderijen waardoor aansluiten bij kwaliteitswaarborg zorgboerderijen het beste aansluit. Stichting Physis is ook aangesloten bij de vereniging Bezinn.

Woonplaatsbeginsel

Cliënten die bij Physis komen, komen uit het hele land. geeft aan dat ze het jammer vindt dat hier door de gemeente moeilijk over wordt gedaan. geeft aan dat het een recht van elk mens is om te gaan wonen waar hij of zij dat wil.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Physis geeft aan dat ze zeker aan cliënttevredenheidsonderzoeken doen. Dit gebeurt alleen niet met vragenlijsten maar door middel van gesprekken. Ze nemen dit mee in het geheel.

Physis heeft een onderzoeksbureau) die de cliënttevredenheid meet.

Er is geen cliëntenraad. Dit is een bewuste keuze. Dit is dan iets van bovenop naar beneden en dat wil men niet. Cliënten worden zeker gehoord maar niet via een raad. Ook krijg je dan soms verkeerder signalen. Onjuiste weergave van feitelijke situaties.

Overig

vragen aandacht voor de zeer lange afhandelingstermijn. Hierdoor komt de liquidatie van Physis onder druk te staan. De heer geeft aan dat hij zich weer zal melden op het spreekuur van de wethouders.

From: [redacted]@gemeentenoordenveld.nl>
To: [redacted]@middendrenthe.nl: [redacted]@assens.nl: [redacted]@tynaarlo.nl>; [redacted]@assens.nl>
Subject: FW: Brief bevindingen Physis.pdf
Date: 14.05.2018 11:57:05 (+0000)
Attachments: Brief bevindingen Physis.pdf (3 pages)

Ter info

Deze brief met bevindingen heb ik per mail verzonden aan stichting Physis en ondertekend op de post gedaan vandaag.

Met vriendelijke groet,



Kwaliteitsmanager



Gemeente Noordenveld
Beleid en Realisatie

Postbus 109
9300 AC RODEN

tel. 14 050

Van: [redacted]
Verzonden: maandag 14 mei 2018 12:53
Aan: 'directie@physis.nl'
Onderwerp: Brief bevindingen Physis.pdf

Goedemiddag,

Bijgevoegd ontvangt u de brief bevindingen kwaliteitsonderzoek van 12 april 2018.
U ontvangt deze brief ondertekend per post.

Met vriendelijke groet,



Kwaliteitsmanager

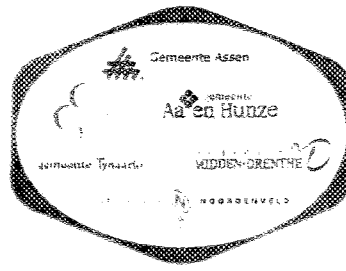


Gemeente Noordenveld
Beleid en Realisatie

Postbus 109
9300 AC RODEN

tel. 14 050

This email was scanned by Bitdefender



Stichting Physis
t.a.v.
Postbus 744
9400 AS ASSEN

Verzonden per e-mail en per post

Datum: 14 mei 2018
Behandeld door:
Onderwerp: bevindingen kwaliteitsonderzoek

Geachte directie,

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

1. [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

2. [Redacted text block]

[Redacted text block]

3. [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Met vriendelijke groet,

Kwaliteitsmanager Wmo Noord en Midden Drenthe



STICHTING PHYSIS
woon & werkcombinatie

Stichting Physis
Esstraat 1a
Postbus 744
9400 AS Assen
Telefoon (0592) 30 22 52

KvK nr.:

IBAN: ***

Gemeente Noordenveld
t.a.v. mevrouw
Postbus 109
9300 AC RODEN

Verzonden per e-mail : dgemeentenoordenveld.nl

Datum: 31 mei 2018

Betreft: reactie op uw bevindingen onderzoek H. van Bingenweg in Assen

Geachte mevrouw ,

Wij hebben het verslag van het gesprek d.d. 12 april 2018 en uw brief d.d. 14 mei 2018 in goede orde ontvangen. Hieronder geven wij u een reactie op beide.

Gespreksverslag 12 april 2018

Wij kunnen ons vinden in dit verslag.

Bevindingen kwaliteitsonderzoek, uw brief d.d. 14 mei 2018

Ad 1

Binnen Physis werken we in het zorgproces met gediplomeerde medewerkers en medewerkers in opleiding. De ervaring van deze medewerkers varieert van 1^e,2^e tot 3^e-jaars medewerkers die allen een zorg- of welzijnsopleiding volgen en naast een reguliere opleiding de specifieke inhoudelijke kaders meekrijgen van het werken met deze complexe doelgroep. Physis stuurt op inclusie en participatie, kennis van handicap en leven zijn nodig in de teamsamenstelling. De leerlingen staan onder supervisie van een gediplomeerde medewerker en zij werken samen in de praktijk en aan de doelen van de opleiding via het meester-gezel-systeem. Doorgaans zijn leerlingen herintreders die via de UWV/Baanzicht instromen en een nieuw werkveld betreden. Tegelijk vormen ze voor Physis ook een meerwaarde omdat ze levenservaring, expertise uit andere werkvelden en werkterreinen en dus ook een ander oplossend vermogen inbrengen. Hierbij kun je denken aan ervaringsdeskundigen die uit tal van andere maatschappelijke invalshoeken ervaringsdeskundig zijn. Bijvoorbeeld juristen, managers die bij de spoorwegen of ProRail hebben gewerkt, ambtenaren die zijn vastgelopen bij de gemeente waar ze voor werkten en met een overgangsregeling naar Physis zijn gegaan, eigenaren van horecaondernemingen die failliet zijn gegaan en bij Physis een nieuwe kans krijgen in plaats van een schuldsaneringstraject ingaan. Slagers en bakkers die vanuit hun eigen onderneming de overstap hebben gemaakt. Politieagenten die zijn vastgelopen in hun werk en naast het werken met de bewoners van Physis kunnen werken aan eigen herstel, boeren, herders, kwekers, stratenmakers, vrachtwagenchauffeurs, gemeenteraadsleden, automonteurs, een ondernemer die zwembaden heeft gebouwd en failliet is gegaan, een filiaalhouder van een dranken groothandel en horecamanagers zijn zo voorbeelden van zij-instromers die als leerling van het leven bij Physis een nieuw perspectief krijgen. De waarden die in een eerder fase van het leven is verworven brengt een schat aan waarden mee in het werken met de mensen die



STICHTING PHYSIS

woon & werkcombinatie

hulp vragen aan Physis. De samenwerking van Physis met het COA helpt ook bij het verbreden van de inclusieve samenleving. Vluchtelingen die meelopen in het dagelijks leven van zowel de bewoners als de medewerkers van Physis geven waarde aan het bestaan en halen de focus van het hulpverleningsproces af en richten zich op de kwaliteit van het bestaan. Gewoon doen, door gewoon te doen is datgene wat eenieder die zich met Physis bezighoudt kent.

De afgelopen 15 jaar heeft Physis in samenwerking met UWV/Baanzicht op deze manier meer dan 150 mensen geholpen en begeleid vanuit een vastgelopen situatie naar een nieuwe baan in de hulpverlening en/of zorg. Dat is een parallel die ontstaat doordat de leiding van Physis heeft onderzocht en ervaren dat de meerwaarde die ontstaat, juist doordat mensen nog niet zorginhoudelijk zijn opgeleid, effectief is in de relatie van alledag. Door op deze wijze te sturen ontstaat inclusiviteit en lukt het om het gewone leven centraal te stellen boven de exclusiviteit van de "regulier ingerichte zorg". Hun leerontwikkeling valt samen met die van de bewoner. Dat maakt dat in het zorgverleningsproces sterk gestuurd kan worden op de kernwaarden van Physis "gewoon doen", "samen zoeken", "gelijkwaardigheid" en de relatie tussen bewoner en medewerker staat centraal. De afgelopen 15 jaar zijn er meer dan 400 vastgelopen mensen met een beperking en de nodige gedragsproblemen door Physis geholpen bij de kwaliteit van bestaan. Vanuit een vastgelopen situatie en nergens meer terecht kunnen, hebben de mensen die door de medewerkers van Physis zijn begeleid weer hoop en perspectief gekregen in het leven van alledag. Met de provincie Drenthe is Physis in 2013 op zoek gegaan naar een aantal verhalen van deze mensen. Hiervan heeft *[naam]*, beleidsmedewerker provincie Drenthe Jeugd deze verhalen opgetekend in het boek 'Thuisgeven'. *[naam]* destijds gedeputeerde en *[naam]* tweede kamerlid voor GroenLinks, *[naam]* wethouder in de gemeente Assen en *[naam]*, destijds directeur Jeugdgezondheidszorg hebben zich als ambassadeur ingezet om aandacht te vragen voor deze groep.

Veel bewoners die bij Physis komen wonen vinden hun weg niet bij reguliere instellingen. Beheersen "ik weet wat jij nodig hebt en ik heb expertise over jouw handicap" organiseert ongelijkheid en beperkt de zoektocht naar mogelijkheden. In veel gevallen leidt dit tot vertrek van bewoners en laat hulpverleners en bewoners vastlopen in de praktijk van alledag. Opvallend is dat de samenstelling van de teams binnen Physis deze kenmerken minder heeft.

Voortdurend onderzoekt en evalueert Physis datgene wat zij doet. Zijn de beoogde uitgangspunten kloppend en dragen ze bij aan het verduurzamen van de samenleving. Physis draagt deze waarde in haar naam, immers Physis betekent 'organische groei'.

Het zorgprogramma "In Dialoog" (het enige bewezen effectieve programma in deze vorm van zorg) is ontwikkeld met medewerking van de oprichters van Physis en heeft laten zien dat relationeel sturen en het organiseren van nieuwe contexten helpend is bij het werken met wat we vroeger noemden "ernstige gedragsproblemen". Dit zorgprogramma is ontwikkeld bij Vanboeijen in de jaren 90 en is onderzocht door de onderzoekers van de Rijksuniversiteit van Groningen in opdracht van het ministerie van VWS. Het effect van deze manier van werken is verbluffend en heeft Physis aangezet om naast het op deze wijze werken opnieuw te vragen om juist dit effect opnieuw te onderzoeken. Passend bij de veranderende samenleving, de participatiegedachte zoekt Physis naar duurzame vormen van hulp, niet alleen voor haarzelf, maar ook voor de manier waarop in Nederland eenieder steeds weer vastloopt in de contexten die in zorg Nederland als vanzelfsprekend worden gezien. (Bijvoorbeeld het werken met



STICHTING PHUSIS

woon & werkcombinatie

zorginhoudelijk opgeleid personeel). Vier jaar geleden heeft Phusis een onderzoek laten uitvoeren samen met Vanboeijen in Assen en de Zijlen in Tolbert door studenten van Financieel Economisch Management van de Hanzehogeschool in Groningen. Het onderzoek "Spreken we hier dezelfde taal" is begeleid door veranderkundige phusis@hanze.nl en phusis@hanze.nl, lector Duurzaam Financieel Management van de Hanzehogeschool. Dit onderzoek richtte zich op de incidenten in de verschillende organisaties en gaf een prachtig beeld van het ontstaan en het oplossen van incidenten. Hoe hoger de medewerkers zijn opgeleid hoe meer incidenten er ontstaan in het werken met de doelgroep waar Phusis zorg voor draagt. Dit onderzoek is de opmaat geweest voor een breder onderzoek vanuit de Erasmus Universiteit in Rotterdam. De duurzaamheid van de manier waarop Phusis zijn zorg organiseert wordt op dit moment onderzocht door twee onderzoekers die over twee jaar promoveren op de Erasmus Universiteit bij Professor phusis@hanze.nl. Meer informatie kunt u vinden op <https://www.hanze.nl/nld/onderzoek/kenniscentra/centrum-ondernemerschap/organisatie/overzichten/testimonial/onderzoek-duurzame-business-modellen>

Het ministerie van Economische zaken heeft via het Nederlands wetenschappelijk Onderzoeksbureau miljoenen uitgetrokken om deze vormen van duurzame businessmodellen te onderzoeken. Phusis is op basis van haar werkwijze de publicatie van het boek "Thuisgeven" en het eerdergenoemde onderzoek "Spreken we hier dezelfde taal" toegelaten tot dit onderzoek. Het werken vanuit de onderzochte methode "In Dialoog" vraagt veel van alle medewerkers van Phusis, inclusief van de leerlingen. Teams hebben eens per drie weken overleggen waar leersituaties worden gecreëerd onder leiding van de zorgcoördinator, de gedragskundige en een organisatiecoach. De consequenties van de beperkingen en de manier hoe we het gedrag moeten verstaan in wisselwerking met andere bewoners, medewerkers en mensen uit de context wordt onderwezen. Het strakke methodische zorgproces rondom bewoners met een zorgplan en dagelijkse rapportages waar de gedragskundige op meeleeft zijn eveneens waarborgen die we hebben ingericht in het zorgproces. En ieder kwartaal vindt een kort zorg overleg plaats. Daarnaast bestaat de achterwacht altijd uit gediplomeerde medewerkers, Coördinatoren en meer ervaren medewerkers, waar teamleden op terug kunnen vallen met vragen of bij gebeurtenissen. Deze achterwacht is indien nodig binnen een paar minuten ter plaatse. Ook kan de achterwacht snel opschalen naar een multidisciplinair klankbord. De achterwacht kan snel in contact komen met gedragskundigen of de organisatiecoach en kan desgewenst ook doorschakelen naar buiten bijvoorbeeld door het consulteren van GGZ of crisisdienst).

De winst van deze teamsamenstelling naar echt ontstaan en aangaan van relatie maken, opvallende doorbraken in de ontwikkeling van vele bewoners en de werkelijke participatie van bewoners in een groep, buurt, werk of samenleving is opvallend t.o.v. reguliere instellingen. We krijgen steeds meer in beeld waar bewoners zich echt thuis voelen, waar zorgproblematiek afneemt en waar we ook met minder kosten complexe bewoners kunnen laten ontwikkelen.

Zorgplannen, protocollen en werkwijzen en een gedragskundig team vormen tevens een inhoudelijke nekkraag. Hierin staan de (zorg- en werk)afspraken en het handelen van medewerkers beschreven. Medewerkers worden ingewerkt om deze op te volgen en wanneer nodig ook de gedragskundigen te raadplegen.



STICHTING PHYSIS

woon & werkcombinatie

Tot slot geeft deze personele opbouw de mogelijkheid om kleinschalig (zeer kleinschalig) zorg te leveren met een relatief goede personele bezetting en hebben we ook tijd om met de bewoner te delen en te participeren in het dagelijkse leven en bij activiteiten die plaatsvinden in de samenleving. De werkwijze geeft ook een antwoord op kansen (participatie) bieden aan mensen die willen herintreden of via UWV/ Baanzicht weer bij ons aan het werk gaan. We anticiperen daarmee op een verschraving van zorgprofessionals in de zorgmarkt en dragen daarmee bij aan duurzame inzet en ontwikkeling van mensen in de brede zin.

Samenvattend; Alle medewerkers hebben een opleiding of volgen deze wanneer zij starten in de zorg. We zijn het oneens met de observatie van de gemeente dat we niet aan passende deskundigheidseisen voldoen. Maar willen de gemeente uitnodigen om deze benadering eens nader met ons te schouwen op kansen en risico's en de resultaten van het onderzoek af te wachten. Naast de inhoudelijke thema's zoals hierboven omschreven levert Physis haar outcom met fors minder budget dan instellingen waar de bewoners van Physis alvorens zij bij Physis kwamen, hebben gewoond, verbleven of zijn behandeld en zijn vastgelopen.

Ad 1

De gemeente heeft een aantal vragen gesteld over de werkwijze van Physis. Deze vragen zijn beantwoord in de bijlage. De gemeente heeft ook een aantal punten genoemd die Physis moet verbeteren. Physis zal deze punten in overleg met de bewoner aanpakken. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de kosten te reduceren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de veiligheid te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de toegankelijkheid te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de duurzaamheid te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de innovatie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de samenwerking te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de transparantie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de accountability te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de effectiviteit te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de efficiëntie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de klanttevredenheid te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de loyaliteit te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de groei te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de concurrentiepositie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de marktpositie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de reputatie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de merkwaarde te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de klantbinding te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de klantretentie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de klantacquisitie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de klantloyaliteit te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de klanttevredenheid te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de klantretentie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de klantacquisitie te verbeteren. Physis zal ook een aantal maatregelen nemen om de klantloyaliteit te verbeteren.

Ad 3

Belangenbehartiging

Physis stuurt op samenwerking met het natuurlijke netwerk van de bewoner. Bij aanvang van de zorg gaan we na of er een wettelijke vertegenwoordiger is. Physis stuurt in grote mate op wettelijke vertegenwoordiging en bij het ontbreken daarvan dragen we zorg dat deze er komt. Deze partijen (bewindvoerders, mentoren, curatoren) worden tezamen met de bewoner actief betrokken bij het zorgproces. We hebben vier keer per jaar een zorgoverleg waar de bewoner



STICHTING PHYSIS

woon & werkcombinatie

zijn inspraak krijgt over de zorgverlening. Als de zorgontwikkeling vraagt om snellere bijsturing op de zorg vinden deze overleggen frequenter plaats.

In elke woonvorm hebben we bewoners overleggen. Hier worden verschillende onderwerpen besproken. Zoals huisregels, menu, bejegening, vrije tijd en omgang.

Periodiek doen we kwaliteitsonderzoek en bevragen we bewoners individueel of in groepen via de narratieve methode. Dit onderzoek, aangereikt door het zorgkantoor Achmea in Zwolle, gebruiken we om onze zorg- en organisatieprocessen te verbeteren. Recent (in januari) hebben we een soortgelijk onderzoek gedaan, via Netwerk Perspectief, een netwerkorganisatie die staat voor een inclusieve samenleving. Het onderzoek is middels publicatie openbaar.

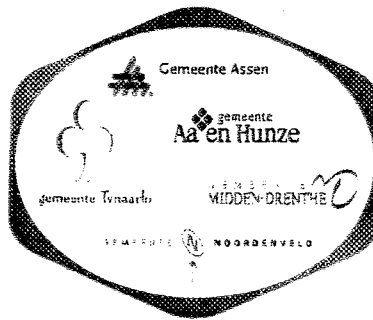
Ook via de dagelijkse zorg zijn we steeds op zoek naar zeggenschap en inspraak van de bewoner. Het is immers ons basisprincipe. Gewoon doen geeft ook hier de opdracht om steeds de dialoog aan te gaan met bewoners. Wanneer er relevante ontwikkelingen zijn roepen we bewoners en verwanten bijeen. Het bestuur bezoekt met regelmaat woonvormen en gaat het gesprek aan met bewoners.

Tot slot hebben we een vertrouwenspersonen voor onze bewoners en ook de mogelijkheid om via een interne en externe klachtenprocedure mensen uit te nodigen hun onvrede over zorg met ons te delen.

We kiezen bewust voor deze laagdrempelige vormen van zeggenschap en inspraak die ook in de wetgeving is beschreven. De vorm van een centrale cliëntenraad wordt in de wet niet verplicht gesteld en volgen we niet omdat deze manier van organiseren een tegenbeweging veroorzaakt op de wijze waarop we met elkaar omgaan. Tevens ontstaat hier het risico dat beleid neerdaalt wat niet dicht bij de mensen en vanuit relatie is ontstaan.

Wij gaan ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zouden graag met u de dialoog aangaan.

Met vriendelijke groet,
Stichting Physis



Stichting Physis
Mevrouw [redacted]
Postbus 744
9400 AS ASSEN

Contactpersoon J. Brouwer
Telefoon 14 0592
Bezoekadres Noordersingel 33
Uw brief van
Uw kenmerk
Ons kenmerk 2018-00700
Datum 26 juni 2018
Verzenddatum 26/6

Onderwerp Aanbevelingen en consequenties naar aanleiding van kwaliteitsonderzoek

Geachte mevrouw [redacted]

Mede naar aanleiding van meldingen van overlast hebben de toezichthouders op 12 april 2018 voor de Wmo 2015 met u en de heer E. [redacted] een gesprek gevoerd. De toezichthouders Wmo hebben aan u het gespreksverslag over de kwaliteit van de geleverde zorg gestuurd en u heeft hier op 31 mei 2018 als reactie op gegeven dat u zich kan vinden in dit verslag. Op basis van dit gesprek en de gesprekken die de toezichthouders op 9 en 12 april met twee medewerkers van uw organisatie en een twee cliënten hebben gevoerd, hebben de toezichthouders een aantal constatering gedaan.

Op 14 mei 2018 heeft u van de toezichthouders Wmo een brief ontvangen met de bevindingen uit het kwaliteitsonderzoek. Op 31 mei 2018 heeft u hierop een reactie gegeven.

Toezichthouders hebben geconstateerd dat de ondersteuning die Stichting Physis op de locatie Hildegard van Bingenweg 83-87 te Assen biedt aan uw cliënten aan een groot aantal kwaliteitscriteria uit het Drents Kwaliteitskader voldoet. Stichting Physis voldoet echter niet aan kwaliteitseisen [redacted] gesteld in het Drents Kwaliteitskader

De rapportage (zie bijlage) met de bevindingen en uw zienswijze zijn ter besluitvorming voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Assen.

Uw zienswijze is meegenomen bij het vaststellen van het hieronder genoemde vervolgtraject.

Consequenties

Wij bieden u een verbeter traject aan om binnen zes maanden na bekendmaking van deze brief de volgende punten op orde te maken:

1. Stichting Physis draagt er zorg voor dat er altijd een professional aanwezig moet zijn. Dit geldt voor alle locaties van Stichting Physis. Een professional is voor de gemeenten in NMD: 'medewerkers die beschikken over de noodzakelijke deskundigheid en opleiding en accreditatie om bepaalde handelingen binnen de zorg, hulpverlening te verrichten'.
2. Stichting Physis richt een cliëntenraad in zoals is aangegeven in het aanbestedingsdocument
3. Stichting Physis komt met een plan van aanpak hoe en op welke diensten ze deze personele eis gaan inrichten.

Wij verzoeken u om de contractmanagers proactief op de hoogte te houden van de vorderingen m.b.t. de voortgang van de uitvoering van het verbeterplan.

Na 3 maanden willen de contractmanagers graag een voortgangsgesprek met u voeren over de vorderingen tot dan toe. Er zal hiervoor een gesprek met u worden ingepland.

Na een periode van 6 maanden zal er opnieuw een bezoek door de toezichthouders worden uitgevoerd bij Stichting Physis. Dan zal worden vastgesteld of er wordt voldaan aan de kwaliteitseisen van de NMD-gemeenten. Voor het maken van een afspraak voor de herinspectie zal de toezichthouder zelf contact met u opnemen.

Een kopie van de rapportage wordt verstrekt aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in verband met de aanwezige Wlz cliënten.

Vragen

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de heer Brouwer. Hij is bereikbaar via het e-mailadres [@assen.nl](mailto: @assen.nl)

Met vriendelijke groet,
namens de gemeenten van Noord- en Midden Drenthe,

Jeroen Brouwer
Voorzitter contractteam voor Noord- en Midden Drenthe

Bijlage: rapportage



Aan de bewoners van

Contactpersoon Dhr. /
Telefoon 14 0592
Bezoekadres Noordersingel 33
Uw brief van
Uw kenmerk
Ons kenmerk 2018-00933
Datum 6 augustus 2018
Verzenddatum 6/8

Onderwerp **Bewonersavond omtrent overlast zorglocatie stichting Phusis**

Geachte heer/mevrouw,

Enige tijd geleden heeft u tijdens een buurtonderzoek van Vaart Welzijn aangegeven overlast te ondervinden van de zorglocatie van Phusis aan de Hildegard van Bingen weg 83-85. De afgelopen periode zijn er diverse gesprekken geweest met buurtbewoners en met Phusis. Phusis heeft aan de hand van deze gesprekken al een aantal maatregelen genomen. De leefbaarheid in de buurt kan echter nog verbeterd worden. Wij zouden hierover nog graag een keer met u in gesprek willen. Met de uitkomsten van dit gesprek zal het college van burgemeester en wethouders in gesprek gaan met de directie van Phusis.

Het gesprek zal plaatsvinden in de **MFA de Kloosterveste op 13 september om 19:00 uur**

Zou u via : r@assen.nl willen laten weten of u wel of niet aanwezig bent?

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,

F. Kloosterhuis
Teamleider Strategie en Advies

Huisnumm	Postcode	OpenbareRuimteNa	Woonplaats
	9408 BG	Hildegard van Binge	ASSEN
i	9408 AZ	Perenstraat	ASSEN
'	9408 AZ	Perenstraat	ASSEN
.	9408 AZ	Perenstraat	ASSEN
	9408 HK	Stedewaarts	ASSEN

- adress -



Datum: 17-10-2018
 Team: Strategie en Advies
 Opsteller: J
 Telefoon: 6317
 Portef. Houder: Vlieg-Kempe
 Registr.nr.: BB00425/P117029
 Zaaknummer:

Concernmanager voor akkoord:

Naam	Datum
Judith Jansen	23/10/18

Openbare besluitenlijst: Ja Nee
 Bekendmakingsplicht: Ja Nee
 O.R.: Ja Nee

Informereren van de raad:

Alleen via openbare besluitenlijst
 Via brief en stuk(ken) ter inzage

Raadsvoorstel: Ja Nee

Afhandeling:

Concept brieven: Ja Nee
 Overeenkomst/contract: Ja Nee

Kopie besluit :

Opmerkingen voor afhandeling :

Voorstel aan B&W

Onderwerp:
 Rapportage inspectiebezoek Stichting Physis

Voorstel:

1. Kennis te nemen van het inspectierapport (bijlage 1) en de zienswijze (bijlage 2) en uitvoering te geven aan de aanbevelingen. De constatering en aanbevelingen zijn in de lijn met de constatering en aanbevelingen voortvloeiend uit de inspectie die op de locatie Hildegard van Bingenweg is geweest. Zie daarvoor ook het collegebesluit van 25 juni 2018 (BB 00265/P116450)
2. Bijgevoegde brief verzenden aan Stichting Physis (bijlage 3)

Achtergrond:

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente wettelijk verplicht om toezicht te houden op de kwaliteit van zorg op grond van de Wmo. De vijf gemeenten NMD hebben in 2017 een aantal toezichthouders benoemd die namens de vijf gemeenten uitvoering geven aan deze taak. Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de kwaliteit van de zorg, voeren de NMD gemeenten zowel proactief als reactief toezicht uit. Dit betekent dat toezichthouders zowel willekeurig als signaalgestuurd zorgaanbieders en inwoners selecteren om in gesprek te gaan over de kwaliteit van de ontvangen en geleverde zorg.

	Akkoord	Bespreken	Signaal
B			
WV			
WS			
WB			
WL			
S			

Besluit B&W conform

Datum: B & W 30 OKT 2018 NR. 12



Onderwerp:
Rapportage inspectiebezoek Stichting Phusis

Vorstel:

1. Kennis te nemen van het inspectierapport (bijlage 1) en de zienswijze (bijlage 2) en uitvoering te geven aan de aanbevelingen. De constatering en aanbevelingen zijn in de lijn met de constatering en aanbevelingen voortvloeiend uit de inspectie die op de locatie Hildegard van Bingenweg is geweest. Zie daarvoor ook het collegebesluit van 25 juni 2018 (BB 00265/P116450)
2. Bijgevoegde brief verzenden aan Stichting Phusis (bijlage 3)

Achtergrond en aanleiding:

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente wettelijk verplicht om toezicht te houden op de kwaliteit van zorg op grond van de Wmo. De vijf gemeenten NMD hebben in 2017 een aantal toezichthouders benoemd die namens de vijf gemeenten uitvoering geven aan deze taak. Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de kwaliteit van de zorg, voeren de NMD gemeenten zowel proactief als reactief toezicht uit. Dit betekent dat toezichthouders zowel willekeurig als signaalgestuurd zorgaanbieders en inwoners selecteren om in gesprek te gaan over de kwaliteit van de ontvangen en geleverde zorg.

Het inspectiebezoek is uitgevoerd door de toezichthouders vanuit de centrumgemeentelijke taak die Assen heeft voor Beschermd Wonen.

Argumenten:

- 1) Toezichthouders hebben geconstateerd dat Stichting Phusis aan een aantal kwaliteitscriteria uit het Drents kwaliteitskader niet voldoet.
- 2) De constatering en aanbevelingen in het inspectierapport in de lijn zijn met het eerdere inspectierapport, opgemaakt naar aanleiding van een inspectiebezoek op de locatie Hildegard van Bingenweg.

Kanttekeningen / risico's:

Geen.

Financiële toelichting:

Geen.

Communicatie en participatie:

n.v.t.

Advies ingewonnen bij

Juridische zaken

Uitvoering en planning:

1. z.s.m. : voortgangsgesprek met Stichting Phusis door contractmanagers
2. jan. 2019: inspectie uitvoeren bij Stichting Phusis om te kunnen vaststellen of wordt voldaan aan de kwaliteitseisen van de NMD-gemeenten.

Evaluatie:

n.v.t.



Personeel en Organisatie:

n.v.t.

Bijlage(n):

Bijlage 1 - rapport opvolging toezicht kwaliteit Wmo 2015

Bijlage 2 – reactie op rapport

Bijlage 3 – brief aanbevelingen en consequenties naar aanleiding van kwaliteitsonderzoek



Rapport toezicht kwaliteit Wmo 2015

Stichting Physis, locatie Hildegard van Bingenweg 83-87

Juni 2018

Inhoud

Inleiding.....	3
Wettelijk kader	3
Drents Kwaliteitskader	3
Aanleiding onderzoek.....	3
Onderzoeksmethode	4
Over stichting Phusis	5
Ter overdenking voor het college – Medewerkers	6
Cliëntenraad.....	9
Samenvatting onderzoek	9
Advies naar aanleiding van het onderzoek	10
Bijlage: Resultaten onderzoek	11

Inleiding

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (verder te noemen de Wmo). Gemeenten zijn, op basis van artikel 6.1 van de Wmo, ook verantwoordelijk voor het toezicht op de Wmo.

Gemeenten zijn met de Wmo verantwoordelijk voor:

- het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking, chronisch psychische of psychosociale problemen, welke erop gericht is dat mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven;
- beschermd wonen en opvang. Dit geldt voor mensen met psychische of psychosociale problemen of voor mensen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met de risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld.

De vanzelfsprekendheid dat mensen in de eerste plaats zelf verantwoordelijkheid dragen voor de wijze waarop zij hun leven inrichten en deelnemen aan de samenleving is in dit wetsvoorstel expliciet verankerd. Ook voorziet dit wetsvoorstel in een versterking van de positie van de mantelzorger.

Door de gemeentes van Noord en Midden Drenthe¹ zijn onafhankelijk toezichthouders aangewezen om het toezicht op de Wmo uit te voeren. Het toezicht op de Wmo maakt onderscheid in toezicht op naleving en kwaliteit en toezicht op rechtmatigheid en fraude. Dit rapport betreft een onderzoek naar de naleving en kwaliteit van zorg in het kader van de Wmo door de Stichting Physis te Wijster.

Wettelijk kader

De artikelen 3.1, 3.5, 5.1.2, 5.2.4, 6.1 en 6.2 zijn de meest relevante artikelen uit de Wmo 2015 bij de inrichting en uitvoering van toezicht en handhaving. De bestuursrechtelijke bevoegdheden voor het toezicht liggen vast in de artikelen 5:11 tot en met 5:20 van de Algemene wet bestuursrecht. Herstelsancties, last onder dwangsom en bestuurlijke boete is geregeld in artikel 5:21 tot en met 5:47 van de Algemene wet bestuursrecht.

Drents Kwaliteitskader

Voor de toetsing van de kwaliteit uitgevoerd door de zorgaanbieders op basis van de Wmo, wordt door de toezichthouders gebruik gemaakt van het Drents Kwaliteitskader².

Aanleiding onderzoek

Er zijn bij de gemeente Assen meerdere signalen binnen gekomen over stichting Physis en dan met name over de locatie Hildegard van Bingenweg 83-87 in Assen. Het betreft veelal overlast klachten van de bewoners waarbij er vragen zijn gekomen over de kwaliteit van zorg.

¹ Gepositioneerd binnen het samenwerkingsverband van gemeente Assen, Noordenveld, Aa en Hunze, Tynaarlo en Midden Drenthe.

² Versie september 2017, Handreiking werken met resultaten

De signalen over de kwaliteit van zorg zijn voor de toezichthouders aanleiding voor dit onderzoek. Het onderzoek is telefonisch aangekondigd en daarna schriftelijk en per e-mail bevestigd.

Onderzoeksmethode

Er is op 9 april 2018 onderzoek gedaan op de locatie Hildegard van Bingenweg 83 - 87 waar de zorg verleend wordt. Op 12 april hebben de toezichthouders het kantoor van stichting Physis, dat gevestigd is aan de Esstraat 1, in Assen bezocht. Het toezicht is aangekondigd uitgevoerd. Om het onderzoek uit te voeren is er van te voren een planning gemaakt en toegestuurd naar de eigenaar/bestuurder voor het houden van interviews en het inzien van dossiers en documentatie. Bij de aanvang van de uitvoering van het onderzoek is de eigenaar/bestuurder op de hoogte gesteld van het toezicht. De toezichthouder heeft zich gelegitimeerd.

Tijdens het onderzoek zijn meerdere bronnen geraadpleegd om de zeggingskracht van de informatie te kunnen wegen. De volgende bronnen zijn geraadpleegd;

- Gesprek met de eigenaar/bestuurde
- Gesprek met bestuurder
- Gesprek met zorgcoördinator
- Gesprek met woonbegeleider
- Gesprekken m
- Raadplegen de methodiek 'In Dialoog' geschreven door Dr.
- Raadplegen beleidsnotities/website
- Raadplegen kwaliteitskeurmerk
- Raadplegen werkbeschrijvingen
- Raadplegen protocollen
- Raadplegen werkroosters
- Raadplegen klachten jaarverslag
- Raadplegen incidentenrapportages
- Raadplegen inspectie rapport Gezondheidszorg en Jeugd
- Raadplegen dossiers van cliënten
- Raadplegen personeelsdossiers
- Raadplegen notulen teamoverleg Hildegard van Bingenweg
- Raadplegen regels en afspraken Hildegard van Bingenweg
- Raadplegen concept dagprogramma Hildegard van Bingenweg
- Raadplegen consulenten Wmo gemeente Assen
- Raadplegen documentatie toegang Wmo gemeente Assen
- Raadplegen gespreksverslagen contractmanagers NMD

Toezichthouders hebben deze bronnen gebruikt om vast te kunnen stellen in hoeverre de ondersteuning die door stichting Physis wordt geboden op de locatie Hildegard van Bingenweg voldoet aan het Drents Kwaliteitskader.

Tijdens het onderzoek is gevraagd om een lijst met cliënten aan wie zorg wordt geboden op basis van welke indicatie/zorg zwaarte en op welke kamer ze verblijven. Tevens is gevraagd naar een overzicht van het personeel welke betrokken zijn de locatie Hildegard van Bingenweg 83-87. Stichting Physis heeft ten tijde van het onderzoek alle gevraagde informatie verstrekt en zijn volledige medewerking verleend. De sfeer tijdens het onderzoek was prettig en de toezichthouders hebben de openheid van iedereen binnen stichting Physis erg gewaardeerd.

Naar aanleiding van het onderzoek is voorliggende rapportage tot stand gekomen.

Over stichting Phusis

Stichting Phusis is een organisatie die zich inzet voor mensen met een licht verstandelijke beperking en gedragsproblemen. De stichting ondersteunt deze mensen in hun dagelijks leven, met name op het gebied van wonen, werken, sociale contacten en vrijetijdsbesteding. Stichting Phusis werkt samen met gemeenten, woningcorporaties en andere partners om de leefomgeving van deze mensen te verbeteren en hen te helpen hun eigen leven te leiden. De stichting heeft verschillende projecten en diensten ontwikkeld, waaronder woonprojecten, werkplaatsen en sociale clubs. Stichting Phusis is actief in Noord- en Midden-Drenthe, met name in Assen.

Stichting Phusis ondersteunt mensen met een licht verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Samen met hen wordt de nadruk gelegd op de mogelijkheden die er zijn. Er wordt gewerkt met open vizier aan veiligheid, aandacht en perspectief. Daarbij zoekt stichting Phusis samen met de bewoners naar een plekje om te wonen en te werken. In dialoog zijn en voortdurend uitnodigend zijn, zijn daarbij sleutelwoorden.

'Iedereen verdient een kans.' Dit is de reden dat stichting Phusis ruime criteria hanteert bij de aanname van nieuwe cliënten.

In Noord- en Midden-Drenthe biedt stichting Phusis beschermd wonen op verschillende locaties in Assen. Daarnaast biedt stichting Phusis ambulante begeleiding en dagbesteding.

De visie van de stichting Phusis is als volgt beschreven:

"Stichting Phusis gelooft in het vermogen van mensen om te groeien. Alles verandert en beweegt altijd. Dat geldt ook voor mensen met een verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblemen. Stichting Phusis staat voor groei, doen groeien, ontwikkeling en bloei. Welk leven mensen ook achter de rug hebben. Het uitgangspunt is altijd om te kijken welke dromen mensen hebben. Wat wil iemand op het gebied van wonen, werken, vrienden, gezin, hobby's en sport? We bekijken samen wat stapje voor stapje haalbaar is. Soms blijven mensen dromen³".

Het onderzoek van de toezichthouders heeft zich toegespitst op de locatie aan de Hildegard van Bingenweg in Assen. Op het moment van het toezicht verbleven er 12 bewoners op deze locatie. De toezichthouders hebben tijdens het onderzoek gesprekken gevoerd met de bewoners, de medewerkers van de stichting Phusis en de medewerkers van de gemeente Assen. Het doel van het onderzoek was om te kijken hoe de locatie aan de Hildegard van Bingenweg in Assen voldoet aan de eisen van de Wet op de Bescherming van de Woningmarkt (WvW) en de Wet op de Bescherming van de Woningmarkt (WvW).

De missie van Stichting Phusis is als volgt beschreven:

Stichting Phusis heeft zichzelf als opdracht gesteld de 'restgroep' met een uitzichtloos bestaan opnieuw perspectief te bieden en ervoor te zorgen dat ze toch verder komen in het leven.⁴

³ Uit de nieuwsbrief februari 2018

⁴ Uit krantenartikel Interview met de directeur van Stichting Phusis

Ter overdenking voor het college – Medewerkers

Tijdens het onderzoek hebben de toezichthouders geconstateerd dat stichting Phusis voornamelijk werkt met medewerkers die bij indiensttreding een opleiding in de zorg starten. Toezichthouders hebben geconstateerd dat de benodigde deskundigheid hierdoor onvoldoende is.

Tijdens het gesprek met de directie is aangegeven door stichting Phusis dat dit onderdeel is van de visie van Phusis. Medewerkers hebben een zeer diverse achtergrond. Vaak niet zorg gerelateerd. Intern volgen de medewerkers een opleiding, zodat deze medewerkers alsnog een Mbo niveau 3 / 4 of Hbo diploma richting zorg halen. Stichting Phusis heeft veel BBL trajecten. Na afronding van deze opleiding stromen deze medewerkers uit naar een ander zorgaanbieder en leidt stichting Phusis nieuwe mensen op. Deze medewerker zijn (nog) niet gekwalificeerd, en daardoor niet bevoegd en bekwaam om de verantwoordelijkheid voor de begeleiding van een groep cliënten met een indicatie voor Beschermd Wonen te dragen.

Toezichthouders hebben begrip voor de visie van stichting Phusis maar vinden het zorgelijk dat er geen professional dagelijks aanwezig is op de locatie om medewerkers die nog in opleiding zijn te begeleiden. Toezichthouders zien een groot risico in het ontstaan van onveilige situaties. Het risico bestaat dat door onwetendheid een foutieve inschatting wordt gemaakt met alle gevolgen van dien.

Toezichthouders hebben geconstateerd dat uit rooster van het team van de locatie H. van Bingenweg 83-87 blijkt dat van 22.00 uur tot 10.00 uur er één medewerker is. Deze medewerkers hebben vaak zoals bij hierboven aangegeven geen zorgachtergrond. Er is in het gesprek met de medewerker aangegeven dat er wel altijd een beroep kan worden gedaan op een achterwacht. Dit zijn echter ook vaak mensen zonder zorgachtergrond. De toezichthouders komen op grond hiervan tot de conclusie dat veel medewerkers geen professionals zijn. Er is immers vaak geen sprake van een diploma in de zorg. Daarnaast constateren de toezichthouders dat het multidisciplinair handelen bij acute onveiligheid op basis van bovenstaande onvoldoende mogelijk is.

Uit het directie gesprek komt duidelijk naar voren wat de visie van stichting Phusis op dit onderdeel is. Stichting Phusis geeft aan dat uit onderzoek is gebleken dat het beter is als je naast de cliënt staat in plaats van vanuit je professionaliteit boven de cliënt. Daarom werken ze bij stichting Phusis veel met stagiaires en dan voornamelijk met mensen die komen via Baanzicht. Die komen dan bij stichting Phusis werken en volgen intern een passende opleiding van 3 a 4 jaar. Een klein deel blijft en een groot deel vertrekt met diploma naar een andere organisatie.

In de aanbesteding (nota van inlichtingen) is het volgende beschreven over het begrip professionals: In de nota van inlichtingen (6 september 2016, vraag 170 en 171) staat:

Vraag 170

Wat zijn professionals?

Medewerkers die beschikken over de noodzakelijke deskundigheid en opleiding en accreditatie om bepaalde handelingen binnen de zorg, hulpverlening te verrichten. De zorg, hulpverlening wordt tegen betaling verricht en uitgevoerd op basis van protocollen en richtlijnen.

Vraag 171

Bevoegd en bekwaam; obv welke eisen moet de aanbieder de bevoegdheid en bekwaamheid toetsen?

Op basis van de wettelijke en in de branche van de aanbieder vastgestelde noodzakelijke opleidingseisen, accreditaties, professionele standaarden en competenties.

Dit betekent dat er niet een eenduidige diploma eis is. Dat is afhankelijk van de werkzaamheden.

In het Drents kwaliteitskader (zoals opgenomen in de Handreiking Werken in resultaten, document en daarmee onderdeel van de aanbesteding) staat onder punt 20 dat de aanbieder kan aantonen dat benodigde deskundigheid is vastgesteld per dienstverlening/ behandeling/ ondersteuning.

Kortom, de aanbieder is verantwoordelijk voor leveren van kwalitatief verantwoorde ondersteuning en moet aantonen welke beroepsbekwaamheid voor welke ondersteuning aan de orde is bij de begeleiders.

Stichting Phusis geeft in hun zienswijze uitgebreid aan hoe zij tegen bovenstaande aankijken. Toezichthouders noemen hieronder uit de zienswijze de 3 kernen⁵ :

1)

Binnen Phusis werken we in het zorgproces met gediplomeerde medewerkers en medewerkers in opleiding. De ervaring van deze medewerkers varieert van 1^e, 2^e tot 3^e- jaars medewerkers die allen een zorg- of welzijnsopleiding volgen en naast een reguliere opleiding de specifieke inhoudelijke kaders meekrijgen van het werken met deze complexe doelgroep. Phusis stuurt op inclusie en participatie, kennis van handicap en leven zijn nodig in de teamsamenstelling. De leerlingen staan onder supervisie van een gediplomeerde medewerker en zij werken samen in de praktijk en aan de doelen van de opleiding via het meester-gezel-systeem. Doorgaans zijn leerlingen herintreders die via de UWV/Baanzicht instromen en een nieuw werkveld betreden. Tegelijk vormen ze voor Phusis ook een meerwaarde omdat ze levenservaring, expertise uit andere werkvelden en werkterreinen en dus ook een ander oplossend vermogen inbrengen. Hierbij kun je denken aan ervaringsdeskundigen die uit tal van andere maatschappelijke invalshoeken ervaringsdeskundig zijn.

2)

De leiding van Phusis heeft onderzocht en ervaren dat juist doordat mensen nog niet zorginhoudelijk zijn opgeleid dit effectief is in de relatie van alledag. Door op deze wijze te sturen ontstaat inclusiviteit en lukt het om het gewone leven centraal te stellen boven de exclusiviteit van de 'regulier ingerichte zorg'. Hun leerontwikkeling valt samen met die van de bewoner. Dat maakt dat in het zorgverleningsproces sterk gestuurd kan worden op de kernwaarden van Phusis 'gewoon doen, 'samen zoeken', 'gelijkwaardigheid' en de relatie tussen bewoner en medewerker staat centraal. De afgelopen 15 jaar zijn er meer dan 400 vastgelopen mensen met een beperking en de nodige gedragsproblemen door Phusis geholpen bij de kwaliteit van bestaan. Vanuit een vastgelopen situatie en nergens meer terecht kunnen, hebben de mensen die door de medewerkers van Phusis zijn begeleid weer hoop en perspectief gekregen in het leven van alledag.

3)

Het zorgprogramma 'In Dialoog' (het enige bewezen effectieve programma in deze vorm van zorg) is ontwikkeld met medewerking van de oprichters van Phusis en heeft laten zien dat relationeel sturen en het organiseren van nieuwe contexten helpend is bij het werken met wat we vroeger noemden 'ernstige gedragsproblemen'. Dit zorgprogramma is ontwikkeld bij Vanboeijen in de jaren 90 en is

⁵ Belangrijkste punten volgens toezichthouder

onderzocht door de onderzoekers van de Rijksuniversiteit van Groningen in opdracht van het ministerie van VWS. Het effect van deze manier van werken is verbluffend en heeft Physis aangezet om naast het op deze wijze werken opnieuw te vragen om juist dit effect opnieuw te onderzoeken. Passend bij de veranderende samenleving, de participatiegedachte zoekt Physis naar duurzame vormen van hulp, niet alleen voor haarzelf, maar ook voor de manier waarop in Nederland eenieder steeds weer vastloopt in de contexten die in zorg Nederland als vanzelfsprekend worden gezien.

Toezichthouders verzoeken het college van burgemeester en wethouders om een standpunt in te nemen over deze visie en uitvoering van de geleverde zorg door stichting Physis. Tevens verzoeken de toezichthouders om hun standpunt per brief mee te delen aan stichting Physis.

Cliëntenraad

Stichting Phusis beschikt niet over een cliëntenraad. Stichting Phusis heeft dit anders ingericht. Stichting Phusis stuurt op samenwerking met het netwerk van de bewoner. Elke beschermde woonvorm heeft een bewonersoverleg waar diverse onderwerpen besproken en cliënten gehoord worden in hun wensen wat niet betekend dat elke wens ook gehonoreerd kan worden.

In het aanbestedingsdocument hoofdstuk 6 'Eisen' staat het volgende :

In dit deel staat beschreven aan welke minimumeisen de aanbieder moet voldoen om in aanmerking te komen voor een raamovereenkomst. Aan alle eisen in dit deel dient de aanbieder te voldoen bij indiening en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

In hoofdstuk 6 paragraaf 4 van dit zelfde aanbestedingsdocument worden de kwaliteitseisen genoemd. De eis voor een cliëntenraad is hierin helder:

“De aanbieder kan aantonen dat ze beschikt over een representatieve cliëntenraad en faciliteert deze raad zodat ze kan functioneren. Als de aanbieder niet voldoende cliënten heeft voor een cliëntenraad, kan de aanbieder aantonen op welke wijze de cliënten betrokken worden bij hun belangenbehartiging.”

Stichting Phusis geeft in hun zienswijze het volgende aan:

We kiezen bewust voor deze laagdrempelige vormen van zeggenschap en inspraak die ook in de wetgeving is beschreven. De vorm van een centrale cliëntenraad wordt in de wet niet verplicht gesteld en volgen we niet omdat deze manier van organiseren een tegenbeweging veroorzaakt op de wijze waarop we met elkaar omgaan. Tevens ontstaat hier het risico dat beleid neerdaalt wat niet dicht bij de mensen en vanuit relatie is ontstaan.

Toezichthouders constateren dat cliënten betrokken worden maar dat veel op individueel niveau zit. Toezichthouders constateren dat stichting Phusis voldoende cliënten heeft om een cliëntenraad te kunnen gaan organiseren.

Samenvatting onderzoek

Toezichthouders hebben geconstateerd dat de ondersteuning die stichting Phusis op de locatie Hildegard van Bingenweg 83-87 biedt aan haar cliënten aan een groot aantal kwaliteitscriteria uit het Drents kwaliteitskader voldoet, zowel op het gebied van veiligheid als met betrekking tot de kwaliteit van zorg.

Toezichthouders hebben geconstateerd dat stichting Phusis niet voldoet aan kwaliteitseis 7.1.1.1.

Toezichthouders constateren dat er een meningsverschil is met stichting Phusis omtrent passende deskundigheid afgezet tegen het Drents kwaliteitskader.

Daarnaast is er verschil van inzicht over de invulling van belangbehartiging van cliënten. Of een cliëntenraad nu wel of niet verplicht is bij wet in het Drents kwaliteitskader is het een kwaliteitseis. Toezichthouders constateren dat stichting Phusis niet aan deze eis voldoet.

Advies naar aanleiding van het onderzoek

De toezichthouders van Noord en Midden Drenthe geven de voorkeur aan het bieden van een mogelijkheid om de interne organisatie op orde te krijgen, boven het direct sanctioneren van de aanbieder. Het uitgangspunt van de toezichthouders is om de relatie op kwaliteit aan te gaan. Vanuit die gedachte is het bieden van een verbeterkans een logisch vervolg.

Toezichthouders adviseren het college van Burgemeester & Wethouders om:

1. Een standpunt in te nemen over de visie van stichting Phusis en uitvoering van de geleverde zorg door stichting Phusis. Hierbij de zienswijze van stichting Phusis
2. Afhankelijk van dit standpunt adviseren de toezichthouders het volgende;
3. Stichting Phusis opdracht te geven om per direct ervoor zorg te dragen dat er altijd een professional aanwezig moet zijn. Dit geldt voor alle locaties van stichting Phusis. Een professional is voor de gemeenten in NMD: 'medewerkers die beschikken over de noodzakelijke deskundigheid en opleiding en accreditatie om bepaalde handelingen binnen de zorg, hulpverlening te verrichten'.
4. Stichting Phusis opdracht te geven om een cliëntenraad in te richten zoals is aangegeven in het aanbestedingsdocument hoofdstuk 6 paragraaf 4.
5. Aan stichting Phusis opdracht te geven om met een plan van aanpak te komen hoe en op welke diensten ze deze personele eis gaan inrichten.
6. De stichting Phusis opdracht te geven om de contractmanager proactief op de hoogte te houden van de vorderingen m.b.t. de voortgang van de uitvoering van het verbeterplan.
7. De contractmanager te verzoeken om na 1,5 maand een voortgangsgesprek met de stichting Phusis te voeren over de vorderingen.
8. Na een periode van 3 maanden opnieuw een inspectiebezoek vanuit toezicht uit te voeren bij de stichting Phusis om te kunnen vaststellen of er wordt voldaan aan de kwaliteitseisen van de NMD- gemeenten.
9. Een kopie van deze rapportage te verstrekken aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in verband met de [aankoop van de zorg voor de NMD- gemeenten](#).

Bijlage: Resultaten onderzoek

Bij de beoordeling van de 35 kwaliteitscriteria van het toetsingskader geeft de toezichthouder in de rapportage aan in welke mate de zorgaanbieder aan de kwaliteitscriteria voldoet op het moment van toezicht en onderbouwt dit. Bij een aantal kwaliteitscriteria zijn aandachtspunten of aanbevelingen geformuleerd. In het onderzoek zijn enkel de criteria beoordeeld die van toepassing zijn op het zorgaanbod van de zorgaanbieder.

Veiligheid

1	De aanbieder kan aantonen dat de meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling is geïmplementeerd in de organisatie en gebruikt wordt door de organisatie.
	Stichting Physis heeft een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en deze is geïmplementeerd in de organisatie en wordt ook door stichting Physis gebruikt ⁶ . De Stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.
2	De aanbieder maakt gebruik van een veiligheidsmanagement-systeem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen.
	Risicotaxaties en signaleringsplannen zijn indien nodig aanwezig. Uit de zorgplannen en verschillende overleggen (Kort zorgoverleg, zorgoverleg of instrumenteel zorgoverleg, Algemeen Zorgoverleg, teamoverleg en bewonersoverleg) blijkt dat de zorgaanbieder de risico's goed in beeld heeft. Beleid hierover is vastgesteld. Er is een FOBO (Fout, Ongeluk bijna ongeluk) protocol en formulier aanwezig en medewerkers kunnen uitleggen hoe dit werkt. De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.
3	De aanbieder maakt gebruik van een meldingssysteem waarin incidenten en afwijkingen kunnen worden gemeld
	Er is een FOBO (Fout, Ongeluk bijna ongeluk) formulier en protocol aanwezig en medewerkers kunnen uitleggen hoe dit werkt. Nadat er een incident is geweest wordt er een rapportage opgemaakt en die rapportage wordt gestuurd naar zorgcoördinator, de achterwacht, orthopedagoog en de andere gedragsdeskundige binnen stichting Physis. Als er een FOBO is ingevuld wordt dit altijd geanalyseerd door de zorgcoördinator en de orthopedagoog. De melding komt terug op de eerst volgende werkoverleg. Het protocol en wat de medewerkers hierover vertellen komt overeen. De Stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.

⁶ Gesprek met directie en zorgcoördinator

4	De aanbieder kan aantonen dat incidenten en calamiteiten worden gemeld en opgevolgd.
	<p>Stichting Phusis is zich bewust en weet waar en wanneer er iets gemeld moet worden bij de toezichthouders en /of de inspectie.</p> <p>De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.</p>
5	De aanbieder kan aantonen dat veiligheid systematisch wordt besproken in teamvergaderingen, met cliënten en hun verwanten
	<p>De notulen van stichting Phusis zijn ingezien. Een vast onderdeel is bespreking FOBO meldingen en cliënten besprekingen. Hierbij vindt opvolging plaats. Evaluaties worden met cliënten gedaan en waar mogelijk worden naasten betrokken.</p> <p>De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.</p>
6	De aanbieder zorgt ervoor dat professionals de veiligheid inschatten aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie instrument. Professionals bepalen mede op basis van de risico's de in te zetten ondersteuning.
	<p>Stichting Phusis maakt gebruik van een orthopedagoog en een gedragsdeskundige die samen met de zorgcoördinator bij de intake aanwezig zijn om alle risico's in kaart te brengen. Hier wordt gebruik gemaakt van een gestandaardiseerd risicotaxatie instrument. Op basis hiervan wordt er een ondersteuningsplan geschreven.</p> <p>De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.</p>
7	De aanbieder draagt er zorg voor dat professionals bij acute onveiligheid direct optreden. Professionals bepalen multidisciplinair hoe te handelen bij acute onveiligheid. Professionals zijn toegerust om met de acuut onveilige situaties om te gaan.
u	

	De stichting Physis voldoet niet aan deze kwaliteitseis.
8	De aanbieder kan aantonen dat voor alle vormen van ondersteuning duidelijk is wie bevoegd en bekwaam is om wat uit te mogen voeren.
	De stichting Physis voldoet niet aan deze kwaliteitseis.
9	De aanbieder kan aantonen dat alle professionals beschikken over een actuele en passende VOG.
	De toezichthouders hebben de VOG's gezien. De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.
10	De aanbieder draagt er zorg voor dat afspraken over gebruik van apparaten zijn vastgelegd en dat er risicotaxaties worden uitgevoerd over omgang en afspraken.
	Niet van toepassing.
11	De aanbieder kan aantonen dat afspraken en de wijze van communiceren met de cliënt zijn vastgelegd (hoe weet een cliënt wat de afspraken zijn?).
	De afspraken hierover staan beschreven in de zorgplannen. De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.

12	Aanbieder verklaart te voldoen en zich gedurende de contracttermijn te houden aan alle op de dienstverlening van toepassing zijnde landelijke kwaliteitsstandaarden.
	Ten tijde van het onderzoek was stichting Phusis druk bezig met de nieuwe privacywet AVG. Daarnaast zijn er geen onvolkomenheden geconstateerd. De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.
13	De aanbieder kan aantonen dat ze in staat is om cliënten een veilige leefomgeving te bieden (ZIN: Van toepassing op de interventieniveaus 7 en 8).
	De stichting Phusis voldoet niet aan deze kwaliteitseis.
14	De aanbieder kan aantonen dat afspraken en de wijze van vervoer naar en van de locatie zijn vastgelegd en dat deze duidelijk zijn voor personeel en cliënten, daarbij in acht genomen dat is bepaald hoe en waarmee een cliënt zich verplaatst en de daarbij behorende risico's.
	De cliënten worden gehaald door een busje van de dagbesteding of ze gaan op de fiets naar de dagbesteding of naar school. Nieuwe cliënten gaan eerst met het vervoer mee om ze ook tijd te geven om te wennen aan de dagbesteding. Na verloop van tijd gaat men vaak op de fiets. Duidelijk is wie welk vervoermiddel gebruikt. De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis
15	De aanbieder kan aantonen wie verantwoordelijk is voor het toedienen van medicijnen en hoe de uitgifte is geregeld.
	Op dit moment zijn er geen cliënten die medicatie gebruiken. Door de aanbieder is aangegeven wie er eventueel verantwoordelijk zou zijn. Er worden ook medicatietrainingen gegeven. Ook is aangegeven dat er afgetekend wordt voor medicatie en is de kast getoond waar eventueel medicatie in kan worden bewaard. De stichting Phusis voldoet op dit moment aan deze kwaliteitseis.
Samenvatting Veiligheid	
Toezichthouders zien een groot risico bij het optreden van onveilige situaties. De kans is reëel dat er vanwege onwetendheid bij medewerkers een verkeerde inschatting wordt gemaakt.	

Doelmatigheid

16	<p>De aanbieder kan aantonen dat ze beschikt over en kwaliteitsmanagementsysteem.</p>
	<p>Alle kwaliteitssystemen zijn zichtbaar op de website van stichting Physis. Stichting Physis hanteert het kwaliteitssysteem van de zorgboeren. Physis heeft zelf ook een aantal zorgboerderijen waardoor aansluiten bij kwaliteitswaarborg zorgboerderijen het beste aansluit. Stichting Physis is ook aangesloten bij de vereniging Bezinn.</p> <p>De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.</p>
17	<p>De aanbieder kan aantonen dat ze werkt met bewezen effectieve interventies. De interventies zijn beschreven en onderbouwd. (Alleen voor Jeugdwet en niet van toepassing op Wmo)</p>
	<p>Niet van toepassing.</p>
18	<p>De aanbieder draagt er zorg voor dat sub resultaten op de domeinen Veiligheid, Zelfredzaam, Meedoen en Gezond zijn beschreven in een ondersteuningsplan.</p>
	<p>Stichting Physis heeft duidelijke en volledige ondersteuningsplannen. Hier wordt ook beschreven hoe te handelen wanneer bijvoorbeeld sprake is van spanningsopbouw. Daarnaast is er een kopje dat gaat over psychisch en emotioneel functioneren en wordt er gevraagd naar specifieke aandachtspunten.</p> <p>De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.</p>
19	<p>De aanbieder draagt er zorg voor dat er wordt gewerkt met een passend ondersteuningsplan en dat actieve afstemming plaatsvindt tussen de diverse hulptrajecten.</p>
	<p>Stichting Physis heeft aangetoond dat ze werken met een passend ondersteuningsplan en dat er afstemming plaatsvindt tussen de diverse hulptrajecten. Ook vindt er afstemming plaats met het netwerk.</p> <p>De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.</p>
20	<p>De aanbieder kan aantonen dat benodigde deskundigheid is vastgesteld per dienstverlening/behandeling/ondersteuning. (De aanbieder werkt met de voor de branche vigerende richtlijnen).</p>
	<p></p>

	De stichting Physis voldoet niet aan deze kwaliteitseis.
21	De aanbieder kan aantonen dat er sprake is van deskundigheidsbevordering, verantwoorde werktoedeling, een goede werksfeer, aanwezigheid ziekteverzuimbeleid en ontwikkelgesprekken.
	De stichting Physis heeft aangetoond dat ze hier veel aandacht voor heeft.
	De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.
Samenvatting doelmatigheid	
De ondersteuningsplannen zijn op orde. De persoonlijk begeleiders beschikken echter niet altijd over de benodigde deskundigheid doordat zij nog in opleiding zijn.	

Doeltreffendheid

22	De aanbieder kan aantonen dat de ondersteuning gericht is op het behalen van de afgesproken resultaten uit het ondersteuningsplan.
	Dit heeft stichting Physis voldoende aangetoond. Er zijn ondersteuningsplannen ingezien en ook is dit in de gesprekken voldoende naar voren gekomen. De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.
23	De aanbieder kan aantonen dat periodieke evaluatie plaatsvindt tussen cliënt en hulpverlener en tussen beroepskrachten onderling. De gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met cliënt en zo nodig bijgesteld
	Dit heeft stichting Physis voldoende aangetoond. Er vinden regelmatig evaluaties plaats met de cliënten en het netwerk. Wekelijks worden in het team alle cliënten besproken. De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.
24	De aanbieder kan aantonen dat cliënttevredenheid wordt meegenomen in het kwaliteitsbeleid.
	Stichting Physis heeft aangegeven aan dat ze zeker aan cliënttevredenheidsonderzoeken doen. Dit gebeurt alleen niet met vragenlijsten maar door middel van gesprekken. Ze nemen dit mee in het geheel. Stichting Physis heeft een onderzoeksbureau (Perspectief) die de cliënttevredenheid meet. De uitkomst hiervan worden meegenomen in het kwaliteitsbeleid.

	De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.
25	De aanbieder kan aantonen dat de PDCA⁷-cyclus op verschillende niveaus waarneembaar is (cliëntniveau, teamniveau en organisatieniveau).
	Uit alles blijkt dat stichting Phusis een lerende organisatie is op alle niveaus. De kwaliteit moet hoog zijn. Fouten maken mag en daar kun je van leren De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.
Samenvatting doeltreffendheid.	
Stichting Phusis werkt op een doeltreffende manier passend binnen het Drents kwaliteitskader.	

Clientgerichtheid

26	De aanbieder kan aantonen dat de cliënt beschikt over keuzevrijheid, medezeggenschap en inspraak
	Stichting Phusis heeft aangetoond dat zij in gesprekken met cliënten aandacht heeft voor deze zaken. De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.
27	De aanbieder kan aantonen dat cliënten voorafgaand aan de uitvoering van het ondersteuningsplan geïnformeerd worden over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en cliëntenraad
	Wanneer er een nieuwe cliënt is worden al deze zaken besproken en indien nodig later nogmaals. De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.
28	De aanbieder kan aantonen dat bij het opstellen van het ondersteuningsplan de cliënten en zijn naasten actief zijn betrokken; de vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt zijn vastgesteld.
	Stichting Phusis heeft aangegeven dat elke cliënt die binnen komt een bewindvoerder, mentor of curator heeft. Deze worden betrokken bij de kwaliteit van de ondersteuning. Daarnaast wordt het netwerk ook actief betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan. De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.

⁷ Plan, Do, Check, Act

29	De aanbieder kan aantonen dat bij beëindiging van ondersteuning, waarbij risico's voor de cliënt ontstaan, een beroep kan worden gedaan op een professionele instantie of vangnet. De aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat bij voortijdige beëindiging van hulp aan de cliënt, de cliënt in afstemming met de gemeenten bij een andere aanbieder terecht kan voor passende ondersteuning.
	Stichting Phusis heeft aangegeven dat wanneer er bijvoorbeeld overplaatsing nodig is naar een andere locatie of aanbieder er dan door hen gekeken wordt in samenspraak met cliënt en gemeente naar een passende plek. De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.
30	De aanbieder kan aantonen dat de afgesproken resultaten uit het ondersteuning, worden geëvalueerd, waarbij expliciet wordt gevraagd naar verbeterpunten en cliënttevredenheid. Wanneer sprake is van een langlopende toekenning van ondersteuning dienen evaluatiemomenten met de cliënt en zijn naasten te zijn ingepland.
	Stichting Phusis heeft aangegeven dat ze evaluaties inplannen en uitvoeren samen met cliënt en zijn wettelijk vertegenwoordiger en netwerk. De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.
31	De aanbieder kan aantonen dat ze beschikt over een representatieve cliëntenraad en faciliteert deze raad zodat ze kan functioneren. Als de aanbieder niet voldoende cliënten heeft voor een cliëntenraad, kan de aanbieder aantonen op welke wijze de cliënten betrokken worden bij hun belangenbehartiging.
	De stichting Phusis voldoet niet aan deze kwaliteitseis.
32	De aanbieder kan aantonen dat afspraken en beleid over privacy zijn vastgelegd
	Met ingang van 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Binnen de stichting Phusis heeft dit ook zeker de aandacht. Er is een gedragscode integriteit waarin ook het onderwerp privacy aan bod komt. Daarnaast is er een privacyreglement waarin beschreven is hoe stichting Phusis met de persoonsgegevens omgaat van de bewoners zie zij begeleid. De stichting Phusis voldoet aan deze kwaliteitseis.
33	De aanbieder kan aantonen dat er een klachtenprocedure is vastgelegd en een onafhankelijke klachtencommissie is ingericht.
	Stichting Phusis heeft een klachtenregeling en een klachtencommissie. De werkwijze is bekend bij de cliënten. De werkwijze staat vermeld op de website

	<p>van stichting Physis. Op de website is nog geen klachtenformulier aanwezig wel een telefoonnummer wat cliënten kunnen bellen. Het ontbreken van een klachtenformulier heeft de aandacht.</p> <p>Stichting Physis heeft ook een externe vertrouwenspersoon. Ook deze gegevens staan op de website.</p> <p>De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.</p>
<p>Samenvatting Clientgerichtheid.</p> <p>Stichting Physis heeft geen cliëntenraad omdat een dergelijke raad niet past binnen de visie van Physis. Wat betreft de overige punten werkt Stichting Physis op een cliëntgerichte manier passend binnen het Drents kwaliteitskader. In het aanbestedingsdocument is duidelijk vastgelegd in hoofdstuk 6 wat de minimale eisen zijn. In hoofdstuk 6 paragraaf 4 worden de kwaliteitseisen benoemd.</p>	

Leefklimaat

34	<p>De aanbieder kan aantonen dat de leefomgeving schoon, veilig en passend is voor cliënten. Van toepassing op de interventieniveaus 7 en 8</p>
	<p>Tijdens het bezoek aan de locatie aan de H. van Bingenweg zijn hierin geen onvolkomenheden gesignaleerd. Alle cliënten hebben een eigen kamer. Deze was niet altijd schoon maar dit komt doordat sommige cliënten beter gedijen bij een niet opgeruimde kamer. De gemeenschappelijke ruimtes waren schoon, veilig en passend.</p> <p>De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis</p>
35	<p>De aanbieder kan aantonen dat het leefklimaat geschikt is voor de leeftijd en de ondersteuningsbehoefte van cliënt.</p>
	<p>Hierin zijn geen onvolkomenheden geconstateerd.</p> <p>De stichting Physis voldoet aan deze kwaliteitseis.</p>
<p>Samenvatting leefklimaat</p> <p>Het leefklimaat van Stichting Physis is schoon, veilig en passend en past hiermee binnen het Drents kwaliteitskader.</p>	



Assen, 29 oktober 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Stichting Phusis
t.a.v. directie
Postbus 744
9400 AS ASSEN

Briefnr. : 2018-01267
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte directie van stichting Phusis,

Regelmatig bereiken mij klachten van omwonenden over de bewoners van uw locatie aan de Hildegard van Bingenweg. Deze klachten nemen de laatste tijd toe in frequentie en ernst. Volgens omwonenden zijn de woonomstandigheden niet langer toelaatbaar. Dit was voor mij reden om u uit te nodigen voor een gesprek.

Om de situatie beter in beeld te krijgen heb ik een buurtbijeenkomst laten organiseren. Hier waren ook een wijkbeheerder voor Kloosterveen en een beleidsadviseur openbare orde en veiligheid (beiden van de gemeente Assen) en een medewerkster van het buurtteam Kloosterveen van Vaart Welzijn bij aanwezig. Op deze bijeenkomst hebben de aanwezige omwonenden nogmaals aangegeven welke overlast zij ervaren en welke zorgen zij hebben.

In een eerder stadium zijn afspraken met u gemaakt over de overlast vanuit deze locatie. Zo mocht er 's avonds niet meer gevoetbald worden op straat en zouden er geen honden bij komen. Omwonenden gaven op de buurtbijeenkomst aan dat de bewoners van de locatie zich houden aan de meeste afspraken. Ik vind het mooi om te zien dat het zin heeft gehad om afspraken met elkaar te maken. Wel gaven de omwonenden op dit punt aan dat het voetballen en de honden nog niet de grootste zorg waren, alswel het drugsgebruik in de straat en de geluidsoverlast vanuit de woning en tuin. Aan de omwonenden van de locatie van Phusis is daarom op de buurtbijeenkomst gevraagd wat er volgens hen nodig is voor een leefbare buurt. Zij gaven de volgende zaken aan:

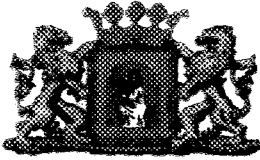
1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)drugsgebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

Bovenstaande punten van aandacht heb ik met u besproken in ons gesprek. Graag zou ik zien dat u als directie van de zorginstelling uw verantwoordelijkheid neemt voor de zaken die zich afspelen in of rond uw locatie en er zorg voor draagt dat de bewoners zich houden aan benoemde punten. Van u verwacht ik tevens dat Physis in reactie hierop een verwachtingspatroon richting de bewoners zal uitspreken en zich daaraan houdt.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

M.L.J. Out



BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Assen, 26 november 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

Stichting Phusis
t.a.v. directie
Postbus 744
9400 AS ASSEN

Briefnr. : 2018-01460
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte directie,

Bedankt voor uw reactie op mijn brief van 29 oktober 2018. Enkele van de door mij genoemde punten, die van omwonenden van uw zorglocatie komen, herkent u in eigen beleid of huisregels. Ik maak hieruit op dat u zelf ook bezig bent met het tegengaan van overlast. Op andere punten geeft u aan dat het gevraagde lastig te handhaven is. Zo geeft u een reactie op mijn vraag om 24-uursbegeleiding die mij niet bevredigt. In het contract dat de gemeente Assen heeft gesloten met stichting Phusis is opgenomen dat voor cliënten met een bepaalde indicatie 24-uursbegeleiding noodzakelijk is. Ik heb begrepen dat er momenteel meerdere personen op uw locatie wonen met deze indicatie, waarvan er zeker één niet naar dagbesteding gaat. Dit betekent dat er ook tussen 10:00 en 15:00 uur begeleiding aanwezig dient te zijn. Omwonenden van uw zorglocatie, burens van uw cliënten, zouden geen overlast moeten ervaren van uw cliënten. Daarin is mijns inziens voor u een rol weggelegd.

In ons gesprek gaf u aan dat uw cliënten ook inwoners van Assen zijn en daarom als iedere andere inwoner benaderd zouden moeten worden. Hierop gaf ik aan dat dit bemoeilijkt wordt door de aard of gedragingen van deze bewoners enerzijds – zij zijn immers niet zonder reden uw cliënt – en de wisselende bewoning anderzijds. Voornamelijk deze wisselende bewoning bemoeilijkt het opbouwen van een dossier in overlastcasuïstiek.

Ondanks deze bemoeilijkende factor, heb ik gevraagd aan mijn medewerkers of zij in direct contact willen treden met bewoners van uw locatie. Een wijkbeheerder en beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid zullen samen met de wijkagent naar de locatie gaan om met de bewoners te spreken en de zorgen uit hun omgeving neer te leggen. Hiervoor zal contact worden opgenomen met de zorgcoördinator op locatie. Als dit niet helpt, zal een brief naar hen worden verzonden van een gelijkkluidende strekking als de brief die u van mij hebt ontvangen. Ik houd u op de hoogte van de communicatie naar uw cliënten. Er is voor u immers een rol weggelegd in de ondersteuning van deze personen als het gaat om het voldoen aan de aandachtspunten.

Ook worden de omwonenden van uw zorglocatie geïnformeerd over de stand van zaken in deze overlastcasus. Dat doe ik door middel van de brief die u aantreft als bijlage. In die brief geef ik aan hoe zij overlast kunnen melden. U gaf in ons gesprek aan dat u het fijn zou vinden als zij dit bij de zorgcoördinator op locatie doen. Welk telefoonnummer kan ik in de brief opnemen? Het zou fijn zijn als u dat uiterlijk woensdag 28 november aangeeft bij een van mijn medewerkers. Hij is bereikbaar op 06 21132413.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Marco L.J. Out



STICHTING PHYSIS

woon & werkcombinatie

Stichting Physis
Esstraat 1a
Postbus 744
9400 AS Assen
Telefoon (0592) 30 22 52

KvK nr: 04074078
IBAN: NL21RABO0382807073

Gemeente Assen
t.a.v. burgemeester Marco Out
Postbus 30018
9400 RA Assen

Reg.nr.

2018/2450

Tevens via mail verstuurd: bestuurssecretariaat@assen.nl

Assen, 2 november 2018

Gemeente Assen
Ingekomen d.d.
- 5 NOV. 2018
EH/Tema
Behandelaar
Zaaknr
Proces

cc: burg. Out

Geachte heer Out,

Allereerst willen we u bedanken voor het gesprek op maandag 29 oktober 2018. Ondanks de ernst van de klachten van omwonenden was het gesprek prettig van aard en was het voor ons duidelijk dat u de samenwerking wilt aangaan met stichting Physis en de bewoners van de Hildegard van Bingenweg, die ook burger van Assen zijn. Burgers die, ondanks hun beperking en/of problemen, een zo normaal mogelijk bestaan proberen te leiden in Kloosterveen. En hierbij, net als de omwonenden van de locatie, tegen kaders en grenzen aanlopen die in geval van de bewoners van de Hildegard van Bingenweg met regelmaat gepaard gaan met hun eigen tekortkomingen ten aanzien van de verwachtingen en normen vanuit de maatschappij.

Hieronder onze reactie op de zes punten uit uw brief:

1. Er dient iedere dag 24-uurs begeleiding te zijn op de locatie.
Op locatie is dagelijks begeleiding van 15.00 uur tot de volgende dag 10.00 uur. Dit betekent dat er in principe geen begeleiding aanwezig is tussen 10.00 uur 's ochtends tot 15.00 uur 's middags. De beheerder van de locatie, die op de locatie woonachtig is, is wel aanwezig op de woning. Zijn taak is om bij ongeregelheden de achterwacht in te schakelen. We betreuren het dat omwonenden meer overlast ervaren op deze momenten. Ons beleid, of inmiddels ons streven, is dat al onze bewoners een zinnvolle dag invulling hebben in de vorm van dagbesteding, school of werk. We noemen het streven, omdat dit tegenwoordig niet altijd meer lukt. De grootste reden is de veranderende indicaties voor de doelgroep. Waar eerder sprake was van een indicatie voor begeleiding binnen het wonen en voor de dagbesteding, wordt er nu steeds vaker geen dagbestedingsindicatie afgegeven omdat men geacht wordt te participeren en een betaalde baan te vinden. We merken dat door deze Participatie Wet en het toe leiden naar een betaalde/afspraken baan, er veel tijd nodig is voordat er een beeld ontstaat of ineens in staat is om te werken. Indien iemand een uitkering heeft aangevraagd (waar een verschuiving ontstaat van de Wajong naar de Bijstand) moet een bewoner veelal eerst een periode zelf actief op zoek naar werk en vervolgens wordt een deskundige vanuit het Werkplein (WPDA) gekoppeld aan deze persoon om gezamenlijk tot een perspectief te komen. Hier gaat zo een aantal weken of maanden overheen. En in die periode zouden mensen eigenlijk een andere dagbesteding moeten hebben. De indicaties zijn over het algemeen niet toereikend dat we dan een medewerker op locatie kunnen inzetten.



STICHTING PHUSIS

wonen & werkcombinatie

2. Na 22.00 uur ontvangen de bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op locatie wonen.
Dit is een huisregel en deze lijkt goed opgevolgd te worden. Onze huisregel is tot 22.00 uur en op de vrijdag en zaterdagavond tot 23.00 uur. In uitzonderlijke gevallen, zoals familiebezoek of een verjaardag, kan hier wat ons betreft van worden afgeweken, mits het afscheid/vertrek van het bezoek op een normale of rustige manier verloopt. Dit lijkt ons logisch.
3. Voetballen gebeurt niet op straat, maar op het voetbalveld.
Ondanks de kalenderleeftijd geldt voor veel van de bewoners van de Hildegard van Bingenweg dat ze op het gebied van sociaal emotionele ontwikkeling nog maar jonge jongens en meiden zijn. Kattenkwaad of het niet zien van oorzaak/gevolg hoort hier een beetje bij. Dit betekent niet dat de begeleiding hier niet op stuurt en de regel kan wat ons betreft prima gecommuniceerd worden met de bewoners. In principe sturen we de bewoners altijd naar een veldje om te voetballen. We kunnen intern de regel verder aanscherpen en bijvoorbeeld de bal in beslag nemen wanneer men zich er niet aan weet te houden.
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na).
Ons beleid is, en hier willen we ons ook aan houden, dat huisdieren als honden en katten in principe niet welkom zijn op de locatie. De ene hond en kat die er wonen, kunnen er blijven. Nieuwe en huidige bewoners van de locatie weten dat huisdieren niet welkom zijn. Er kan wat ons betreft een kleine nuance zijn op deze regel. Er zijn 11 inpandige zelfstandige appartementen op de locatie, beheerdersstel en slaapwacht begeleiding inbegrepen. Dit zijn in principe zelfstandige appartementen met een eigen huisnummer en met ons beleid op scheiden van wonen en zorg is dit eigenlijk een regel die we eigenlijk niet kunnen/mogen stellen. Ondanks dat is het ook ons beleid en zullen we er normaal gesproken niet van afwijken. Wel vragen we begrip wanneer er zich een crisissituatie voordoet. Veel van onze bewoners zijn niet veilig gehecht, oftewel hebben niet de belangrijke duurzame affectieve (hechtings-)relatie kunnen opbouwen met ouder(s) of opvoeder(s) in hun eerste levensjaren. Een relatie die hen in staat stelt een basaal vertrouwen te hebben in zichzelf en de ander, of te weten hoe en bij wie aan te kloppen tijdens periodes van spanning en stress. Zij kiezen vaak een huisdier om liefde te geven en te ontvangen, maar zijn tegelijkertijd niet in staat om goed voor zichzelf of een dier te zorgen. Stel dat iemand zich vanuit crisis meldt, iemand die met zijn of haar hondje op straat gezet is en iemand waar iedereen de deur voor dichthoudt. Iemand die met zijn of haar hondje/levensgezel op zoek is naar een nieuwe richting/perspectief en gemotiveerd is om een nieuwe start te maken. Wanneer het hondje het enige houvast biedt, goed verzorgd wordt en geen overlast veroorzaakt, hopen we dat een uitzondering op deze regel mogelijk is.
5. Overlast door (soft)drugs gebruik in de buurt is niet toegestaan.
We zijn het eens met deze regel. We willen ook niet dat de bewoners van de Hildegard van Bingenweg anderen tot last zijn. Ook niet of misschien juist niet wanneer ze softdrugs gebruiken. Het is een lastige regel, want in het gebouw of op het terrein is het vanuit ons niet toegestaan. Echter wanneer men de straat oploopt is men verwijderd van de locatie en denkt men vrij te zijn in het opsteken van een joint. De begeleiders zien



STICHTING PHUSIS

woon & werkcombinatie

hierop toe, wijzen de bewoners ook op de regels en het mogelijk veroorzaken van overlast. Toch lukt het niet altijd, we zien niet altijd alles. En bewoners vinden dat ze ook rechten hebben binnen de openbare ruimte. Graag zouden we afspraken maken over het hoe en wat. Welke rol heeft de begeleiding en welke rol is weggelegd voor de overheid? Wat is een geschikte plek en waar kunnen we de mensen heen sturen? We bewegen ons in een open kader binnen de hulpverlening, men is vrij om te gaan en staan waar men wil. Er is geen drang- en dwangkader of cultuur. We hebben ook te maken met zorgmijders, mensen waarvan de maatschappij vindt dat ze niet oké zijn, dat ze zorg en ondersteuning nodig hebben (en zonder de zorg en ondersteuning redt men het dan gedeeltelijk of net niet). Vaak lukt deze bemoeienis en ondersteuning op veel gebieden, maar dan is het softdrugsgebruik nog niet afgewend of is men ook helemaal niet van plan om hiermee te stoppen. Let wel, we gedogen. We willen het gebruik van softdrugs absoluut niet aanmoedigen of kaders laten vervagen. Graag zouden we op dit gebied samenwerken met bijvoorbeeld de gezagsdragers/politie, maar ook graag met de burens zelf.

6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

Deze regel is weinig specifiek en daarmee veelomvattend. Wanneer is er sprake van overlast en welke geluiden bedoelt men dan. Zoals eerder benoemd, de meeste bewoners van de Hildegard van Bingenweg zijn qua kalenderleeftijd volwassen of jongvolwassen, echter (sociaal)emotioneel gezien zijn het vaak nog kinderen/pubers. Daar wonen er veel van in de wijk Kloosterveen en kinderen/pubers hebben samen vaak lol en/of lawaai. In de zomerperiode is men veel buiten, zo ook onze bewoners. We horen elkaar allemaal, de vraag is dus wanneer spreken we dan van overlast. Is dat om 20.00 uur met een groepje grapjes maken achter het huis? Of spreken we dan van andere tijdstippen of hele andere gedragingen? We kunnen zeer zeker alert zijn op de gedragingen, het stemvolume of geluiden die er zijn en we zullen er ook zoveel mogelijk op aansturen dat dit op een normaal en geaccepteerde manier is. Wel is het dan goed om specifieker te zijn of betere samenwerking met de burens op gang te krijgen, zodat we ook meteen kunnen anticiperen als mensen zich storen. Mogelijk kunnen we met elkaar in gesprek om als burens/buurt gedragsregels met elkaar af te spreken, waar iedereen zich aan kan houden. Hiermee zouden we inclusie en verdraagzaamheid kunnen vergroten.

De grootste uitdaging met betrekking tot regels en uitvoering zit hem (voor begeleiders en coördinator Hildegard van Bingenweg) vooral in de samenwerking met de burens en mensen uit de directe omgeving. We zouden graag het gesprek weer vinden, graag zelf een bericht of telefoontje ontvangen wanneer er zaken gesignaleerd worden waar men last van heeft of aanstoot aan geeft. Het is jammer dat dit (op een paar uitzonderingen na) niet meer gebeurt. Er zijn in de zomer van 2017 kennismakingsgesprekken gevoerd, telefoonnummers uitgewisseld en afspraken gemaakt. We zouden bericht ontvangen wanneer men overlast zou ervaren, klachten zou hebben of anderszins iets wilde delen. Een aantal maanden later, tijdens een overleg in september 2017, vertelde de woordvoerder namens de burens dat men 112 belde bij overlast of klachten. Er zou onderling afgestemd zijn dat men zich niet meer rechtstreeks bij ons zou melden.



STICHTING PHYSIS

woon & werkcombinatie

Wanneer de indruk bestaat dat we ons alleen met onszelf en de bewoners van de Hildegard van Bingenweg willen bemoeien dan hebben we iets niet goed gedaan. We leven en werken met mensen die in hun korte leven al veel beleefd en meegemaakt hebben en onze hoofdtaak is om hen op een zo normaal mogelijke manier te ondersteunen en begeleiden naar een voor hen zo normaal mogelijke plek binnen onze maatschappij, met rechten en plichten zoals ieder ander ook heeft. We zouden hierbij juist de mensen om ons heen, de mensen/buren die de context van de locatie aan de Hildegard van Bingenweg ook gestalte geven, willen betrekken en onderdeel zijn van onze omgeving net als ieder ander. Met een aantal mensen in de omgeving gaat dit ook best goed. We zouden graag de samenwerking (opnieuw) aangaan, de puzzel compleet maken. Ook de bewoners van de Hildegard van Bingenweg willen er graag bij horen, ze kunnen het alleen nog niet zo goed, of weten niet hoe.

Met vriendelijke groet,
Stichting Physis



Stichting Physis
Esstraat 1A
9401 NS ASSEN

Contactpersoon T. Blokzijl
Telefoon 14 0592
Bezoekadres Noordersingel 33
Uw brief van
Uw kenmerk
Ons kenmerk 52914-2018
Datum 4 december 2018
Verzenddatum 4/12

Onderwerp Brandveilig gebruik

Geachte heer/mevrouw,

Inleiding

Gebouwen moeten brandveilig worden gebruikt. Hiervoor gelden landelijke regels die zijn vastgelegd in het Bouwbesluit 2012. Voor de meest risicovolle vormen van gebruik betekent dit dat er een omgevingsvergunning brandveilig gebruik of een gebruiksmelding nodig is. Onlangs is door ons geconstateerd dat bij het pand aan de [redacted] en Hildegard Van Bingenweg 83-87 te Assen een wijziging in het gebruik en/of gebruiker heeft plaatsgevonden zonder een hiervoor benodigde gebruiksmelding.

Brandveilig gebruik

Er moet worden voldaan aan de voorschriften van hoofdstuk 6 en 7 uit het Bouwbesluit 2012. Deze hoofdstukken bevatten de minimale voorschriften ten aanzien van brandveilig gebruik, ook als er geen gebruiksmelding nodig is. De gebouweigenaar en/of gebruiker is verantwoordelijk voor het voldoen aan deze voorschriften.

Omgevingsvergunning brandveilig gebruik

Op grond van artikel 2.1 van de Wabo is het verboden zonder een omgevingsvergunning brandveilig gebruik een bouwwerk in gebruik te nemen of te gebruiken. Volgens artikel 2.2 van het Besluit omgevingsrecht is voor de volgende categorieën bouwwerken een omgevingsvergunning brandveilig gebruik noodzakelijk indien:

- Bedrijfsmatig of in het kader van verzorging aan meer dan 10 personen nachtverblijf wordt verschaft.
- Dagverblijf wordt verschaft aan meer dan 10 personen onder de 12 jaar.
- Dagverblijf wordt verschaft aan meer dan 10 lichamelijk of verstandelijk gehandicapte personen.

Gebruiksmelding

Op grond van artikel 1.18 van het Bouwbesluit 2012 is het verboden om zonder een gebruiksmelding een bouwwerk in gebruik te nemen of te gebruiken indien:

- Daarin meer dan 50 personen tegelijk verblijven
- Sprake is van een woonfunctie voor kamergewijze verhuur.
- Gebouwen die door een gelijkwaardige oplossing aan de brandveiligheidseisen van hoofdstuk 6 en 7 van het Bouwbesluit voldoen.

Indienen omgevingsvergunning brandveilig gebruik of gebruiksmelding

Zowel de aanvraag voor de omgevingsvergunning brandveilig gebruik als de gebruiksmelding kunnen via het omgevingsloket online (www.omgevingsloketonline.nl) worden ingediend. Bij deze aanvraag moet in ieder geval een plattegrond van het gebouw worden aangeleverd, waarop de brandveiligheidsvoorzieningen zoals vluchtroutes en blusmiddelen zijn aangegeven. Als er voor uw gebouw zowel een omgevingsvergunning als een gebruiksmelding nodig is kan worden volstaan met het aanvragen van alleen de omgevingsvergunning.

De tekenen die door vorige gebruiker en/of eigenaar bij gebruiksmelding zijn ingediend kunnen opnieuw worden gebruikt mits er geen veranderingen in het gebruik en/of inrichting van het pand hebben plaatsgevonden. Deze tekeningen zijn reeds in ons bezit en in dit geval kan worden volstaan met het indienen van een gebruiksmelding zonder tekeningen.

Wij verzoeken u om binnen vier weken na dagtekening van deze brief de melding te doen of de omgevingsvergunning aan te vragen.

Handhaving

Wanneer u niet op deze brief reageert, zullen wij overwegen een formeel handhavingstraject op te starten, waarbij wij handhavend optreden tegen geconstateerde strijdige situaties. De bevoegdheid om handhavend op te treden ontleen wij aan artikel 125 van de Gemeentewet in samenhang met het bepaalde in hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht en de artikelen 5.1 e.v. van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht.

Meer informatie

Dit betreft nog een informerende brief. Er is nog geen sprake van een formeel handhavingsbesluit, waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Als u vragen hebt naar aanleiding van deze brief, kunt u contact opnemen met de heer T. Blokzijl, bereikbaar onder telefoonnummer 0592-

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,

T. Blokzijl
team Bouwen, Wonen en Ondernemen



Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Perenstraat
9408 AZ ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Phusis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereikten mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)druggebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Phusis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Phusis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervolgetrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar [redacted]. Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder [redacted] door te mailen naar [redacted]@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Margo L.J. Out



Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Perenstraat
9408 AZ ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Physis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereiken mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)drugsgebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Physis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Physis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervolgtrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar [redacted]. Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder [redacted] door te mailen naar [redacted]@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet.

Margo L.J. Out



BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Perenstraat
9408 AZ ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Phusis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereikten mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)drugsgebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Phusis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Phusis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervoltrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar [redacted]. Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder [redacted] door te mailen naar [redacted]@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Março L.J. Out



Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Perenstraat
9408 AZ ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Phusis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereiken mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)drugsgebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Phusis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Phusis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervoltrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar [redacted]. Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder [redacted] door te mailen naar [redacted]@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet.

Margo L.J. Out



Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Perenstraat
9408 AZ ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Phusis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereiken mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)drugsgebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Phusis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Phusis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervolgtrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar [redacted]. Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder [redacted] door te mailen naar [redacted]@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet

Margo L.J. Out



Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Stedewaarts
9408 HK ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Physis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereiken mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)drugsgebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Physis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Physis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervoltrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder door te mailen naar@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet.

Margo L.J. Out



Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Stedewaarts
9408 HK ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Physis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereiken mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)drugsgebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Physis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Physis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervolgetrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar [redacted]. Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder [redacted] door te mailen naar [redacted]@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet

Margó L.J. Out



Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Stedewaarts
9408 HK ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Physis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereiken mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)drugsgebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Physis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Physis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervolgetrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar [redacted]. Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder [redacted] door te mailen naar [redacted]@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Marjo L.J. Out



BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Hildegard van Bingenweg
9408 BH ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Physis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereiken mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)druggebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Physis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Physis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervoltrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar [redacted]. Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder [redacted] door te mailen naar [redacted]@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Margot L.J. Out



BURGEMEESTER
VAN ASSEN

Assen, 18 december 2018
Noordersingel 33
9401 JW ASSEN

Aan de bewoner(s) van dit pand
Hildegard van Bingenweg
9408 BG ASSEN

Briefnr. : 2018-01504
Onderwerp : overlast locatie Hildegard van Bingenweg

Geachte heer/ mevrouw,

U bent woonachtig in de directe omgeving van een locatie van stichting Physis aan de Hildegard van Bingenweg 83-85. De laatste tijd bereiken mij signalen van overlast. Deze overlast zou veroorzaakt worden door bewoners van deze locatie en ervaren worden door u en uw buurtgenoten. Dit vind ik heel vervelend. Iedere inwoner van Assen zou zonder bederf van woongenot moeten kunnen wonen in een leefbare wijk. Ik heb daarom mijn medewerkers gevraagd om een bijeenkomst voor u te organiseren, om de actuele klachten duidelijk in beeld te brengen. Met een duidelijk inzicht in de ervaren overlast kan ik komen tot een adequate aanpak.

In deze bijeenkomst heeft u de volgende zes punten of spelregels opgesteld:

1. Er dient iedere dag 24-uursbegeleiding aanwezig te zijn op de locatie. De omwonenden merken dat de overlast sterk toeneemt wanneer de begeleiding weg is;
2. Na 22:00 uur ontvangen bewoners geen bezoek meer van mensen die niet op de locatie wonen;
3. Voetballen gebeurt niet op straat maar op het voetbalveld;
4. Er zijn geen honden toegestaan in de woning (op de ene hond die er nu woont na);
5. Overlast door (soft)drugsgebruik in de buurt is niet toegestaan. Deze overlast ontstaat bijvoorbeeld door in groepsverband onder het raam van een buurtbewoner of op het fietspad te gebruiken;
6. Geluidsoverlast vanuit de tuin door hard praten en andere niet wenselijke geluiden wordt voorkomen.

De cliënten van stichting Physis zouden zich daaraan moeten houden, om de leefbaarheid in de wijk terug te brengen. Bedankt voor uw inbreng. Dit heeft ertoe geleid dat ik het gesprek ben aangegaan met de directie van stichting Physis. Ik heb de zes door u opgestelde punten overgenomen en daarom meegenomen in dit gesprek, en de directie gewezen op haar verantwoordelijkheid voor datgene wat er op of vanuit haar zorglocatie gebeurt. Aan het einde van dit gesprek heb ik een brief overhandigd waarin de zes punten nogmaals zijn opgenomen.

Tevens leggen medewerkers van mij contact met de bewoners van de zorglocatie. Ik laat hen met de wijkagent langsgaan bij deze bewoners, om ook hen in te lichten over de punten die u hebt benoemd. Als dit niet helpt, krijgen zij een formele waarschuwing, alvorens ik eventueel zou overgaan tot het opleggen van een specifieke gedragsaanwijzing.

Ik heb uw hulp nodig bij de aanpak van overlast. Van u vraag ik om overlast te blijven melden. Dossieropbouw is van groot belang voor eventuele vervoltrajecten. Uw klachten kunt u neerleggen bij de zorgcoördinator op locatie door te bellen naar [redacted]. Als zij niet opneemt kunt u haar voicemail inspreken of bij spoed een (WhatsApp) bericht sturen. Wanneer u dit hebt gedaan kunt u een afschrift van uw melding doorgeven aan onze wijkbeheerder [redacted] door te mailen naar [redacted]@assen.nl. Ook kan het zinvol zijn om uw klachten te communiceren naar de bewoners zelf. Met elkaar kunnen we de leefbaarheid in uw wijk terugbrengen, daar ben ik stellig van overtuigd.

In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet.

~~Marco L.J. Out~~



Stichting Physis

Postbus 744
9400 AS ASSEN

Contactpersoon J. Brouwer
Telefoon 14 0592
Bezoekadres Noordersingel 33
Uw brief van -
Uw kenmerk -
Ons kenmerk 2018-01265
Datum 1 november 2018
Verzenddatum 1/11

Onderwerp Aanbevelingen en consequenties naar aanleiding van kwaliteitsonderzoek

Geachte heer

Mede naar aanleiding van het krantenartikel d.d.

Dit gesprek is een vervolg op het onderzoek wat in april/juni 2018 op de locatie 'Hildegard van Bingenweg' te Assen heeft plaatsgevonden. De toezichthouders Wmo hebben u het gesprekverslag gestuurd en u heeft hier op 19 juli 2018 als reactie op gegeven dat u zich kunt vinden in dit verslag. Op basis van dit gesprek en de gesprekken die de toezichthouders op 5 juli 2018 met twee cliënten hebben gevoerd, hebben de toezichthouders een aantal constatering gedaan.

Op 21 augustus 2018 heeft u van de toezichthouders Wmo een brief ontvangen met de bevindingen uit het kwaliteitsonderzoek. Op 5 september 2018 heeft u hierop een reactie gegeven.

De rapportage (reeds in uw bezit) met de bevindingen en uw zienswijze zijn ter besluitvorming voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Assen. Uw zienswijze is meegenomen bij het vaststellen van het hieronder genoemde vervolgtraject. De rapportage is onderdeel van dit besluit.

Consequenties

Wij hebben u in juni jl. een verbetertraject aangeboden. Hierin is u onder andere verzocht onderstaande punten op orde te maken:

1. Stichting Physis draagt er zorg voor dat er *altijd* een professional aanwezig moet zijn. Dit geldt voor alle locaties van Stichting Physis. Een professional is voor de gemeenten in NMD: 'medewerkers die beschikken over de noodzakelijke deskundigheid en opleiding en accreditatie om bepaalde handelingen binnen de zorg, hulpverlening te verrichten'.
2. Stichting Physis komt met een plan van aanpak hoe en op welke diensten ze deze personele eis gaan inrichten.

Er is destijds aan u verzocht om de contractmanagers proactief op de hoogte te houden van de vorderingen m.b.t. de voortgang van de uitvoering van het verbeterplan.

Wij hebben inmiddels een plan van aanpak 'onderzoeksrapport gemeente Assen september 2019' ontvangen. Hierover ontvangt u nog een separate inhoudelijke reactie.

De contractmanagers gaan binnenkort een voortgangsgesprek met u voeren over de vorderingen tot dan toe. Er zal hiervoor een gesprek met u worden ingepland.

In december/januari zullen de toezichthouders u opnieuw bezoeken. Dan zal worden vastgesteld of er wordt voldaan aan de kwaliteitseisen van de NMD-gemeenten. Voor het maken van een afspraak voor de herinspectie zal de toezichthouder zelf contact met u opnemen.

Het is gebruikelijk dat een kopie van de rapportage wordt verstrekt aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in verband met de aanwezige Wlz cliënten. U heeft gevraagd om hier mee te wachten tot na het voortgangsgesprek. De contractmanagers hebben aangegeven hiermee akkoord te gaan.

Vragen

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de heer Brouwer. Hij is bereikbaar via het e-mailadres 1@assen.nl

Met vriendelijke groet,
namens de gemeenten van Noord- en Midden Drenthe,

J. Brouwer

Voorzitter contractteam voor Noord- en Midden Drenthe (NMD)

Stichting Physis
t.a.v de heer [redacted] en
mevrouw [redacted]
Postbus 744
9400 AS ASSEN



Contactpersoon [redacted]
Telefoon 14 0592
Bezoekadres Noordersingel 33
Uw brief van -
Uw kenmerk -
Ons kenmerk 2018-
Datum 11 december 2018
Verzenddatum

Onderwerp Reactie op brief 22 november 2018 'Physis in de praktijk'

Geachte heer [redacted] en mevrouw [redacted]

Aanleiding

Op 29 oktober jl. heeft er naar aanleiding van het ingediende plan van aanpak 'onderzoeksrapport gemeente Assen september 2019' een gesprek plaatsgevonden met de heer Brouwer, contractmanager en mevrouw [redacted], kwaliteitsmanager, de directie van Physis en de zorgcoördinator van de H. van Bingenweg.

In dit gesprek is gevraagd aan Physis om onderstaande zaken uit het plan van aanpak nader uit te werken. De visie op deskundigheid en opleiding van medewerkers was onderwerp van gesprek.

Plan van aanpak 'onderzoeksrapport gemeente Assen september 2019'

[The following text is extremely faint and illegible due to low contrast and scan quality. It appears to be a list of points or a detailed report related to the plan of approach mentioned in the header.]

Reactie op brief 22 november jl.

Op 22 november jl. hebben wij als reactie hierop van u een brief ontvangen met een aantal bijlagen. Allereerst dank voor deze uitgebreide reactie. In deze reactie komt de visie van Stichting Phusis uitgebreid naar voren. Echter de uitwerking is niet concreet genoeg en geeft onvoldoende antwoord op de door ons gestelde vragen van 29 oktober jl. Om eventuele onduidelijkheden hierin te voorkomen lijkt het ons daarom goed om onze vraagstelling in deze brief te concretiseren.

Tenslotte

Wij zijn in april 2018 gestart om inzicht te krijgen in de (professionele) personele inzet van stichting Phusis. Tot op heden hebben wij enerzijds de visie van Phusis helder, anderzijds zouden wij ook graag in een Plan van aanpak zien hoe de deskundige personele inzet verspreid over de 3 locaties in Kloosterveen eruit ziet.

Wij verzoeken u om een zo concreet mogelijke reactie binnen een periode van 2 weken (uiterlijk 24 december 2018).

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met info@assen.nl is bereikbaar via het e-mailadres info@assen.nl.

Met vriendelijke groet,
Namens de gemeenten van Noord- en Midden Drenthe,

Kwaliteitsmanager

Stichting Physis
Esstraat 1a
Postbus 744
9400 AS Assen
Telefoon (0592) 30 22 52

KvK nr: 09170100
IBAN: NL04 4312 0300 0001 2300 0001

Gemeente Assen
t.a.v. mevrouw [redacted]
Postbus 30018
9400 RA Assen

Via mail verstuurd op [redacted] [assen.nl](mailto:physis@assen.nl)

Assen, 21 december 2018
Onderwerp: Physis in de praktijk

Beste [redacted]

Naar aanleiding van uw brief d.d. 11 december 2018 en het telefonisch contact tussen u en afgelopen dinsdag 18 december het volgende.

U gaf tijdens het telefoongesprek aan dat de beide brieven helder weergeven hoe Physis vanuit visie en methoden is georganiseerd en langs welke werkwijze wij onze deskundigheid inrichten en ontwikkelen. Ook hebben we helder aangegeven wat onze criteria zijn van de wijze waarop wij zorg organiseren en het leven van bewoners ondersteunen en begeleiden.

Tegelijk wilt u graag aan de hand van voorbeelden/verhalen ervaren hoe de inzet van collega's dan werkt op het moment dat er zorgvraagstukken zijn of risico's ontwikkelen tijdens een dienst. U wilt een helder beeld hebben op de zorg zoals we die organiseren en of de (leerling) medewerker veilig kan werken. We hebben samen afgesproken dat wij van verschillende diensten een weergave geven van hoe een dienst eruitziet. Gezien vanuit de medewerker kan hulp gevraagd worden en aan wie en met welke beschikbaarheid. Zodat met deze voorbeelden we u nog beter een beeld kunnen geven op de praktijk van iedere dag.

Voorbeelden van diensten van de locaties H. van Bingenweg
Omdat de Hildegard van Bingenweg en [redacted] vergelijkbare settings zijn hebben wij de zorgcoördinator van de H. van Bingenweg gevraagd of zij schetsen kan geven van de verschillende diensten. [redacted] H. van Bingenweg [redacted]. Daarmee heb ik ook daar aan de zorgcoördinator gevraagd of zij een schets kan geven van de verschillende diensten. En op wie de medewerker terug kan vallen in geval van vragen en of nood.

In de brief van 22 november beschrijven we vanaf pagina 25-27 de criteria van bereikbaarheid per locatie. Wat daar niet voldoende expliciet staat, maar wel is besproken in ons gesprek afgelopen dinsdag is dat in alle contexten een zorgcoördinator aan het werk is tijdens de dagen/of avonddiensten. Allen met een contract van 40 uren. Zij staan niet ingepland in het dienstrooster maar staan over gepland en zijn benaderbaar voor collega's om te coachen en te begeleiden.

Casus waar sprake is van agressie op de locatie H. van Bingenweg

Stel je bent als leerling alleen aan het werk op de locatie aan de H. van Bingenweg en er is iets aan de hand. Je hebt bijvoorbeeld te maken met een incident met agressie. Op dat moment zou de begeleider terug kunnen vallen op de beheerder die in de meeste gevallen aanwezig is. De beheerder kan worden geroepen of gebeld of ge-sms't. Beheerder heeft een diploma helpende zorg en welzijn en kan, indien gevraagd, ondersteunend zijn aan het team. Ook ongevraagd zal zijn gezicht laten zien wanneer hij het vermoeden heeft dat er iets aan de hand is. Of de collega die aan het werk is, zal dan (afhankelijk van de situatie en na afstemmen) de achterwacht bellen voor advies, de zorgcoördinator van de H. van Bingenweg bellen of appen en hoogstwaarschijnlijk komt er een bericht voorbij in de groepsapp. Men kan ook contact opnemen met de collega die dan werkzaam is aan de of (), waar ook altijd mensen aanwezig zijn (dagbesteding/beheerders/begeleiders). Ook wanneer de beheerder niet aanwezig zou zijn, kan snel contact gelegd worden met de achterwacht en deze kan indien nodig op afstand snel handelen door bijvoorbeeld zelf heen te gaan of collega's van de dagbesteding of via de of () te bellen en te vragen om assistentie. Zowel de als () hebben een telefoonnummer gekoppeld aan de locatie. Het is dus niet per se nodig om te weten wie er werkzaam is. Dit is 24/7 mogelijk. Zowel het bereiken van de achterwacht als de collega's van nabije locaties.

We noemen in deze casus de beheerder expliciet omdat het voor de collega's alleen al een prettig gevoel is dat er iemand nabij is die met je meedenkt, naast je staat en kan handelen. Daarbij komt dat goed contact heeft met de meeste bewoners en zijn aanwezigheid 'normaal' is. In geval van een situatie waar bewoner agressief is sta je niet alleen en kan je afstemmen over het verder uitzetten van contact en indien nodig vragen om ondersteuning.

is in de meeste gevallen overdag aanwezig op locatie en is in de twee jaar dat hij er woont slechts 1 nacht niet aanwezig geweest op locatie, dus ook een mogelijkheid om op terug te vallen als er iets voorvalt gedurende de nacht.

Er zijn in het verleden een aantal situaties geweest waarbij een collega v[er] naar de H. van Bingenweg kwam of andersom. Ter ondersteuning of om even polshoogte te nemen op vraag van zijn/haar collega. Deze situaties speelden zich allemaal af gedurende de (late) avond.

Wat ook gebeurd voorafgaand aan de dienst is een volgend voorbeeld: wanneer een bewoner wat spanning lijkt te houden, maar het (nog) niet leidt tot agressie of incident en de dienst van je collega zit erop. Collega zal voorstellen nog even bereikbaar te zijn indien nodig en er kan alvast een lijntje gelegd worden met collega werkzaam op één van de andere locaties. Men weet dan wat er speelt en er kan snel worden gehandeld indien nodig.

Plan van aanpak

Door de gesprekken met de gemeente en ook de beschrijving, onderbouwing en gedetailleerde explicitering hebben we heel scherp in beeld gekregen waarom we de dingen doen zoals we ze doen. Volgens ons beleid heeft iedere locatie duidelijke eisen over inzet van medewerkers, deskundigheid, samen leren, zorgzaamheid ontwikkelen en alertheid en sturen we voortdurend op veiligheid en vroegsignalering en hebben we de communicatieroutes in geval van crisis ook heel helder in beeld en ruim ingericht. Tegelijk ontstaat door het expliciteren van de verschillende locaties ook nog zicht op waar we in de samenwerking tussen de locaties nog kunnen ontwikkelen, verbeteren en aanscherpen.

De zorgcoördinatoren willen in december en januari met elkaar op roosterniveau onderzoeken hoe ze hun roosters zo kunnen inrichten dat er in ieder geval op de locaties van de H. van Bingenweg, **Streekluis 1**, **Streekluis 2**, **Streekluis 3** en **Streekluis 4** altijd in iedere dienst een gediplomeerde medewerker werkzaam is op een van de locaties. In de praktijk zullen dat ook met regelmaat meerdere gediplomeerde medewerkers zijn tijdens diensten. Maar zo willen we i.i.g. ook in het rooster tussen de locaties het meestergezelsysteem nog beter borgen. We hebben het voornemen om vanaf 1 februari of 1 maart 2019 langs deze afspraak te gaan werken.

Vervolgbrief

Tot slot hebben we telefonisch afgesproken dat we op uw vraag op het onderwerp 'scheiden wonen zorg' in de 2^e week van januari een reactie zullen geven. Met beleid en ook een concreet voorbeeld van hoe we dit doen naar zorg en wooncontract versus bekostiging van beiden vanuit de indicatie die is afgegeven door de gemeente Assen.

Wij hopen u met deze uitwerking een concreter beeld en meer duidelijkheid te hebben gegeven en zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Stichting Physis

Week

Week	#N/B							#N/B							#N/B							#N/B							100%																					
HvB	vrj	zat	zon	ma	di	woe	do	vrj	zat	zon	ma	di	woe	do	vrj	zat	zon	ma	di	woe	do	vrj	zat	zon	ma	di	woe	do	vrj	zat	zon	ma	di	woe	do	vrj	zat	zon												
Medewerker	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																			
ZOCO **				**	**	**					**	**	**					**	**	**					**	**	**					**	**	**					**	**	**					**	**	**		0
0-uren Week																																											0							
0-uren Week																																											0							
vast Week																																											0							
vast Week																																											0							
vast Week																																											0							
vast Week																																											0							
vast Week																																											0							

Avonds/ slaap		Beheerder:		
Middag/avond	HvB		Niveau 2 Helpende	Diploma MBO4/HBO **
Overdag			le	1
24u/weekenddienst	Zoco's		Dagen op rooster in ieder geval deels aanwezig op locatie. Verder bereikbaar.	Eindfase opleiding MBO 4 / HBO

Plan van aanpak onderzoeksrapport gemeente Assen september 2019

Inleiding

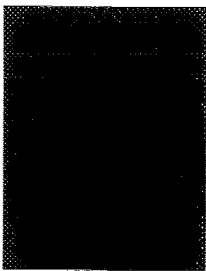


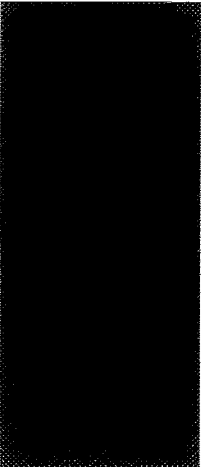
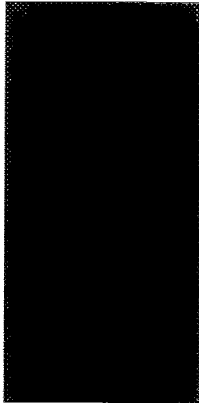
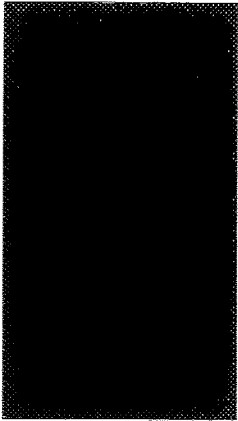


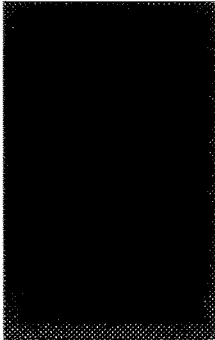
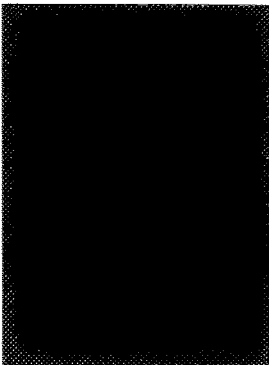


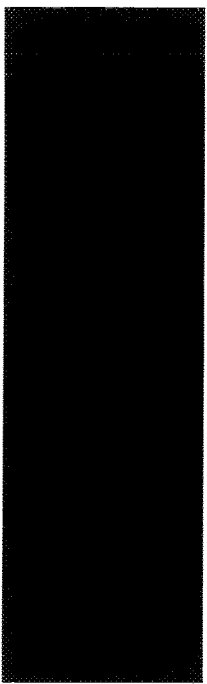

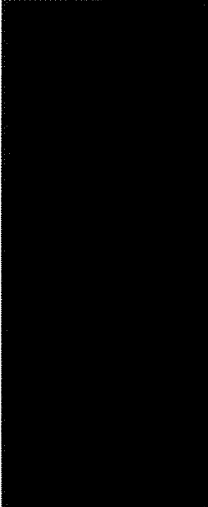



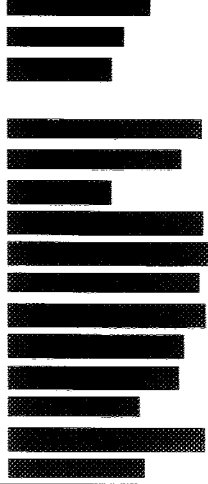
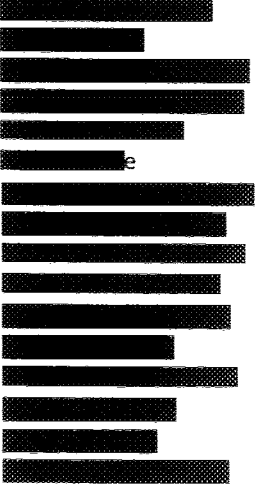
In onderstaand verbeterplan leest u de ontwikkeling (voorgenomen plan), waar we nu staan, en wanneer we de implementatie van de verschillende processen gereed denken te hebben. De bevindingen waarin we overeenstemming hebben, worden hier uitgewerkt.

De visie op deskundigheid en opleiding van medewerkers en op de cliëntenraad is nog onderwerp van gesprek tussen de directie van stichting Physis en de contractmanagers van de gemeente Assen.

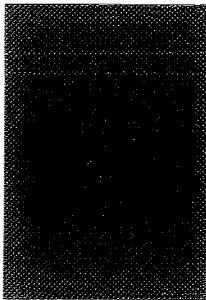

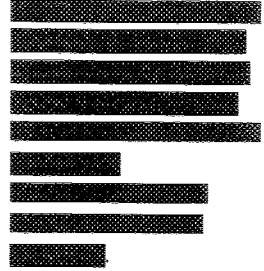
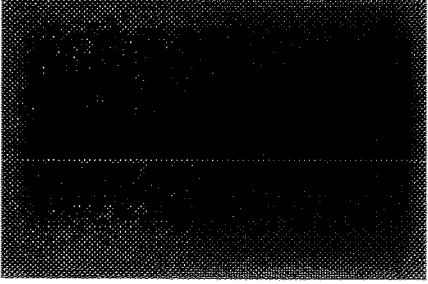
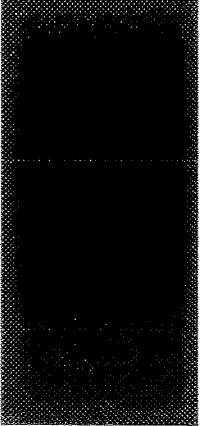
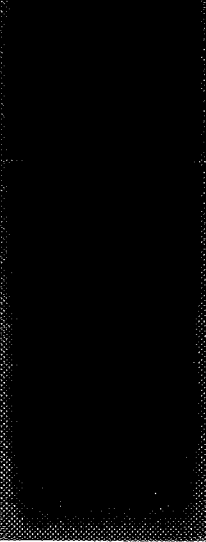
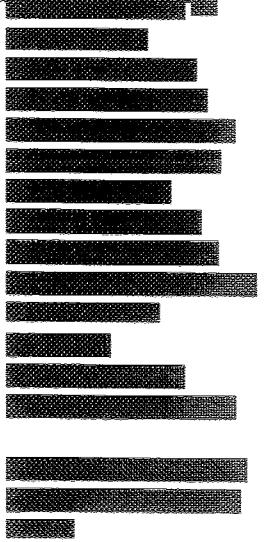
Onderdeel	Inhoud	Methode/werkwijze/ e/ instructie/protocol	(bij)Sturen of ontwikkelen. Wie wanneer?
<p>[Redacted text]</p>	<p>[Redacted text]</p>	<p>[Redacted text]</p>	<p>[Redacted text]</p>
<p>[Redacted text]</p>	<p>[Redacted text]</p>	<p>[Redacted text]</p>	<p>[Redacted text]</p>

		[REDACTED]	[REDACTED]
		[REDACTED]	

		 	
			 e

		<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>

		<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
--	--	-------------------	-------------------

Van: <f...@gemeentenoordenveld.nl>
Verzonden: donderdaa 17 januari 2019 11:40
Aan: ...
Onderwerp: FW: aanvullende info scheiden wonen en zorg.

Hallo,

Zie antwoord van ... van Physis. Ze vragen dus nog meer huur...
Denk echt dat we hier duidelijkheid over moeten krijgen. ...
Dinsdag maar over hebben in ons overleg.
@ ... omdat jij contactpersoon bent vanuit contractmanagement laat ik je dit ook alvast weten.

Met vriendelijke groet,

Kwaliteitsmanager
Noord en Midden Drenthe



Van: <directiesecretaresse@stichtingphysis.nl>
Verzonden: donderdag 17 januari 2019 11:18
Aan: <g@gemeentenoordenveld.nl>
Onderwerp: RE: aanvullende info scheiden wonen en zorg.

Dag

De woningen aan de Van Bingenweg, ... zijn zelfstandige appartementen
die als zodanig zijn ingericht dat er huursubsidie mogelijk is..

Is hiermee je vraag voldoende beantwoord?

Hartelijke groet,

Van: <mailto: ...@gemeentenoordenveld.nl>
Verzonden: maandag 14 januari 2019 9:59
Aan: <directiesecretaresse@stichtingphysis.nl>
Onderwerp: aanvullende info scheiden wonen en zorg.

Goedemorgen,

Dank voor de informatie die u mij dd. 10 januari 2019 over scheiden wonen en zorg heeft gestuurd.
Daarnaast dank voor de informatie die ik dd. 21 december 2018 heb mogen ontvangen.

Binnenkort zal ik met een inhoudelijke reactie komen.

Hierop vooruitlopend wil ik alvast wel een concrete vraag stellen over de stukken van 10 januari.
Het overzicht van ' ' laat zien wat bewoners betalen aan huur.
Klopt mijn aanname dat de bewoners met een Wmo indicatie beschermd wonen aan H. van Bingenweg, ' ' allemaal een kamer huren?

Ik hoor het graag.

Met vriendelijke groet,

-

**Kwaliteitsmanager
Noord en Midden Drenthe**



This email was scanned by Gemeente Noordenveid ...

Stichting Physis
t.a.v d
mevrouw
Postbus 744
9400 AS ASSEN

en

3



Contactpersoon
Telefoon 14 0592
Bezoekadres Noordersingel 33
Uw brief van -
Uw kenmerk -
Ons kenmerk
Datum 29-1-2019
Verzenddatum

Onderwerp Reactie op uw brief van 21 december 2018 en 10 januari 2019

Geachte heer J en mevrouw J

Vanuit de gemeente zijn wij al langere tijd met elkaar in gesprek. We hebben daarnaast schriftelijk contact gehad over een aantal zaken.

Brief 21 december 2018 'Physis in de praktijk'

Op 21 december 2018 hebben wij, op ons verzoek, een brief van u ontvangen over 'Physis in de praktijk'. Graag geven wij hieronder een inhoudelijke reactie.

U heeft in deze brief weergegeven hoe de inzet van personeel per locatie en tussen locaties onderling is geregeld. Ook geeft u aan dat van elke situatie van agressie een interne FOBO-melding wordt gedaan die in het team ook besproken wordt.

Tegelijk geeft u aan dat u bezig bent met een plan van aanpak waarin u in ieder geval in de roosters tussen de 3 locaties in Assen het meestergezelsysteem nog beter borgt.

U geeft aan vanaf 1 februari of 1 maart langs deze afspraak te gaan werken.

Wij zijn blij met deze ontwikkelingen en gaan ervanuit dat u ons op de hoogte houdt van de verdere ontwikkelingen hierin. Graag ontvangen wij om dit te monitoren de roosters over de periode half maart tot half april 2019.


Brief 10 januari 2019 scheiden wonen en zorg

Wij hebben u verzocht om een toelichting over het scheiden wonen en zorg binnen Physis. Hierop heeft u op 10 januari 2019 in een uitgebreide toelichting een antwoord op deze vraag willen geven. Graag geven wij hierop ook een inhoudelijke reactie.

Graag ontvangen wij binnen 14 dagen (uiterlijk 12 februari 2019) een korte en concrete schriftelijke reactie of deze stelling correct is.

Wanneer u nog vragen heeft dan horen wij dit graag.

Met vriendelijke groet,
Namens het kwaliteitsteam NMD


Kwaliteitsmanager
Noord en Midden Drenthe



STICHTING PHYSIS
woon & werkcombinatie

Stichting Physis
Esstraat 1a
Postbus 744
9400 AS Assen
Telefoon (0592) 30 22 52

KvK nr: 09011000

IBAN:

Gemeente Assen
t.a.v. mevrouw
Postbus 30018
9400 RA Assen

Via mail verstuurd: physis@assen.nl;

Assen, 8 februari 2019

Onderwerp: reactie op uw brief d.d. 29 januari 2019

Geachte mevrouw, beste,

Uw reactie hebben wij in goede orde ontvangen, hartelijk dank daarvoor.

Wij zullen u op de hoogte houden omtrent de roosters van de en de Van Bingenweg. Deze verwachten wij u medio februari toe te kunnen sturen.

Wij gaan ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en indien u nog vragen heeft dan horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet
Stichting Physis

Week	1ste helfte							2de helfte							100%
	ma	di	wo	do	vr	za	zo	ma	di	wo	do	vr	za	zo	
1															0
2															0
3															0
4															0
5															0
6															0
7															0
8															0
9															0
10															0
11															0
12															0
13															0
14															0
15															0
16															0
17															0
18															0
19															0
20															0
21															0
22															0
23															0
24															0
25															0
26															0
27															0
28															0
29															0
30															0
31															0
32															0
33															0
34															0
35															0
36															0
37															0
38															0
39															0
40															0
41															0
42															0
43															0
44															0
45															0
46															0
47															0
48															0
49															0
50															0
51															0
52															0
53															0
54															0
55															0
56															0
57															0
58															0
59															0
60															0
61															0
62															0
63															0
64															0
65															0
66															0
67															0
68															0
69															0
70															0
71															0
72															0
73															0
74															0
75															0
76															0
77															0
78															0
79															0
80															0
81															0
82															0
83															0
84															0
85															0
86															0
87															0
88															0
89															0
90															0
91															0
92															0
93															0
94															0
95															0
96															0
97															0
98															0
99															0
100															0

Middag/avond	Betender:	HNB	Ruimte 2 Hulpvrije	Diploma MBO2/ABO 2*
Overdag		HNB	Geplannete dienst	Diploma niveau 3
30u/weekenddienst		Zoek 1	Dagen op rooster in later geval reeds aanvraag op	Bronks opleiding MBO 1 / ABO
			Bronks, Vrijdag dienstvoor.	



STICHTING PHYSIS

woon & werkcombinatie

Stichting Physis
Esstraat 1a
Postbus 744
9400 AS Assen
Telefoon (0592) 30 22 52

KvK nr:
IBAN: NL 44 1206 0500 0001 0001 0

Gemeente Assen
t.a.v. mevrouw
Postbus 30018
9400 RA Assen

Via mail verstuurd: physis@assen.nl

Assen, 25 februari 2019
Onderwerp: gecombineerd rooster

Geachte mevrouw **Van der Meulen**, beste **Frits**

Wij zouden u op de hoogte houden omtrent de roosters van de locaties **de Hildegard van Bingenweg** en de **Hildegard van Bingenweg**.

In de bijlage het gecombineerde rooster van de locaties aan de **de Hildegard van Bingenweg** en de **Hildegard van Bingenweg**. Onderaan de pagina vind je een soort van legenda, waarin de diensten zichtbaar worden en waaraan af te lezen is hoe de gediplomeerde (meester) en meer/minder ervaren mensen (gezel) aan elkaar gekoppeld zijn. Wanneer je de 3 roosters samen bekijkt, zie je dat er altijd iemand in dienst is met meer deskundigheid. Wanneer dit om wat voor reden dan ook niet zo is zijn er de coördinatoren (aanwezig op iedere locatie of bereikbaar voor de teams) en kan men ook nog terugvallen op de beheerders van de locaties. Daarnaast is er de bereikbaarheidsdienst van de achterwacht waar altijd op teruggevallen kan worden bij vragen en of calamiteiten.

Er is altijd een deskundig iemand aanwezig op locatie(s) in Kloosterveen.

- Op de Hildegard van Bingenweg woont een beheerdersstel. Dit stel heeft een opleiding helpende zorg en welzijn afgerond en kan ondersteunend zijn aan de medewerker op locatie. Daarnaast is er binnen het team één ervaren en gediplomeerde medewerker en zijn er drie mensen bezig aan de eindfase van hun opleiding MBO niveau 4. Hierbij is te zeggen dat deze mensen al wel in het bezit zijn van een diploma niveau 3. Deze vier mensen kunnen de meester zijn van de andere, wel ervaren maar minder deskundige teamleden volgens de fase van hun opleiding. Wanneer één van de minder ervaren medewerkers dienst heeft, kan hij/zij altijd terugvallen op meer ervaren/deskundige medewerkers werkzaam op een van de locaties in Kloosterveen.

Iedere locatie heeft een eigen telefoonnummer en zo is de dienstdoende collega bereikbaar (het nummer Van Bingenweg is in aanvraag).

De wens is om de roosters meer cyclisch te maken en tussen de locaties nog meer op elkaar aan te laten sluiten. Dit zal in 2019 een belangrijke doorontwikkeling zijn op onze wijze van roosteren en de samenwerking die wordt nagestreefd tussen de locaties.

We hopen dat we hiermee onze inzet nog verder hebben kunnen concretiseren. Als je naar aanleiding van de roosters of de toelichting nog vragen hebt willen we graag verder helpen en toelichten waar nodig.

Vriendelijke groet,
Stichting Physis

Bijlage: gecombineerd rooster