



Humanitas DMH
Kwaliteitsrapport 2019

**Bram voelt zich gelukkig!
En doet ertoe.**



Colofon

Kwaliteitsrapport 2019 Humanitas DMH:

'Bram voelt zich gelukkig! En doet ertoe.'

Tot stand gekomen met medewerking van:
Ondernemingsraad, Centrale Cliëntenraad
en vele medewerkers, cliënten en verwanten.

Samengesteld door:

Anja de Jong, Okke de Groote, Stephan Verroen,
Frank van der Linden, Jeanine Willemsen,
Yolande van Teeseling, Angeliën Metselaar en
Marieke Visser (eindredactie).

Illustratie omslag:

Loes van Schouwen, Kunstexpress

Ontwerp: Natalie Vinke

Uitgave: juni 2020

Humanitas DMH

Newtonbaan 5, 3439 NK Nieuwegein

Postbus 7057, 3430 JB Nieuwegein

T 030 - 600 51 70

E info@humanitas-dmh.nl

W www.humanitas-dmh.nl

Voorwoord	4	<i>ICT-ontwikkelingen</i>	24	5.4 Ervaringsdeskundigen	36
Hoofdstuk 1		<i>Vernieuwingen huisvesting</i>	25		
Wie zijn wij en wat doen wij	5	Hoofdstuk 4		Hoofdstuk 6	
<i>Humanitas DMH</i>	6	Ervaringen van cliënten	26	Medewerkers	38
<i>Kernwaarden</i>	6	4.1 Inleiding	27	6.1 Teamreflectie	39
<i>Missie, visie en de Bedoeling</i>	7	4.2 Het onderzoek van 2019	27	6.2 Het Goede Gesprek	40
<i>Ontwikkelingen 2019</i>	10	4.3 Hoeveel cliënten deden er mee?	28	6.3 Deskundigheid medewerkers	41
Hoofdstuk 2		4.4 Wat zijn de ervaringen van cliënten?	28	6.4 Werving, selectie en behoud van medewerkers	42
Verbeterpunten 2018	11	4.5 Wat hebben we beter gedaan?	29	6.5 Klachten medewerkers	43
Hoofdstuk 3		4.6 Wat zijn de ervaringen van ouders/verwanten/netwerk?	30	6.6 Medewerkersvertrouwenspersonen	43
De zorg	15	4.7 Aandachtspunten 2019	31	6.7 Medewerkerstevredenheids-onderzoek (MTO)	44
3.1 Het cliëntendossier	16	Hoofdstuk 5		6.8 Positie gedragsdeskundigen	44
3.2 Methodische cyclus	16	Medezeggenschap en partnerschap	32	Hoofdstuk 7	
3.3 Veiligheid	17	5.1 Medezeggenschap	33	Samenwerking en onderaannemers	45
3.4 Klachten van cliënten en/of verwanten	20	<i>Gelijkwaardigheid</i>	33	7.1 Stichting Phusis	45
3.5 Andere ontwikkelingen	21	<i>Lokale cliëntenraden</i>	33	7.2 Stichting Woonzorg Lojal	47
<i>Methodes en diagnostiek</i>	21	<i>Centrale Cliëntenraad (CCR)</i>	33		
<i>LACCS en ouder-wordende cliënten</i>	21	<i>Cliëntencongres</i>	34	Hoofdstuk 8	
<i>Triple-C</i>	21	5.2 Partnerschap	35	Tot slot	50
<i>Diagnostiek</i>	22	<i>Samen naar meer</i>	35	<i>De belangrijkste punten op een rij</i>	51
<i>Forensische zorg</i>	22	<i>Gezonde voeding</i>	35	<i>CCR, OR en Raad van Toezicht</i>	52
<i>Ritueel begeleider</i>	22	<i>Interne audits</i>	35		
<i>LVB Xperience</i>	23	<i>Naar de toekomst toe</i>	35		
<i>Ouderinitiatieven</i>	23	5.3 Samenzeggenschap	35		
<i>Diereninitiatieven</i>	24				



Gekke tijd

Wat een gekke tijd om een kwaliteitsjaarverslag te publiceren; we zitten midden in de corona-crisis, we leven ons leven op fysieke afstand van elkaar, terwijl onze organisatie is gebouwd op presentie, nabijheid en verbinding. Dus ook het gesprek over wat we allemaal in 2019 deden, welke resultaten we boekten en welke verbeteringen we nog moeten doorvoeren, hebben we op afstand moeten voeren. Ook organiseerden we dit jaar geen ontmoetingen met collega-organisaties om het over elkaars verslagen te hebben. Gekke tijden!

Wat is kwaliteit?

Toch kiezen we ervoor om ons rapport wel nu te publiceren, want we denken dat dit juist een hele goede tijd is om het met elkaar over kwaliteit te hebben.

Deze tijd maakt dat we ons realiseren wat levensgeluk is en waar dat van afhankelijk is. We hebben het juist nu over het gemis aan nabijheid van familie en vrienden, over geen deel kunnen uitmaken van een gemeenschap, over beperkte bewegingsvrijheid en niet meer zelf kunnen kiezen hoe je de dag invult. Natuurlijk zien we nu ook het belang van goede zorg, maar meer in de zin van een vangnet dan als bepalend voor

levensgeluk. Kortom, kwaliteit van zorg is iets anders dan kwaliteit van bestaan.

Een constatering die bevestigd wordt door de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek. We zijn trots op een rapportcijfer van 9,1 en zien tegelijkertijd dat 'slechts' 60 procent van de cliënten zich gelukkig voelt. Er is voor levensgeluk dus veel meer nodig dan goede zorg en begeleiding.



En toch blijft het onze missie om als zorg-organisatie bij te dragen aan het levensgeluk van Bram, omdat het ons dwingt om te blijven nadenken over onze toegevoegde waarde en over manieren om onze impact op het levensgeluk nog groter te maken.

In dit verslag worden daar enkele voorbeelden van genoemd.

2019

Dus ook in deze gekke tijd vraag ik graag uw aandacht voor ons kwaliteitsjaarverslag. Er is veel gebeurd in 2019, het past bijna niet in dit verslag. Zo boekten we zichtbaar vooruitgang op de aandachtspunten van het voorgaande jaar, zoals veiligheid en ontruiming, gezonde voeding en deelname aan het cliënttevredenheidsonderzoek.

Ook hebben we een aantal verbeteringen goed weten te verankeren in onze organisatie, zoals de 'Samen naar meer'-bijeenkomsten, de inzet van het Goede Gesprek, de betrokkenheid van cliënten en verwanten bij interne audits en de inzet van ervaringsdeskundigen. Tot slot gaven we de aanzet tot verbeteringen op het gebied van werken en leren voor cliënten en het meer toegankelijk maken van de maatschappij voor mensen met een verstandelijke beperking. Onze kwaliteit van zorg is hiermee stabiel geworden en daar mogen we met z'n allen trots op zijn.

2020

Er zijn natuurlijk ook nog genoeg verbeteringen mogelijk en gewenst. We willen graag nog beter snappen wat de ervaringen van cliënten zijn, het verhaal achter de rapportcijfers, zodat we daar nog gericht op kunnen aansluiten.

Datzelfde geldt voor collega Bram, wat zijn geluksfactoren in het werk en hoe kunnen we daarin beter presteren? Immers, een gelukkige medewerker is in staat het verschil te maken!

Frank van der Linden, 16 april 2020
Raad van Bestuur



Humanitas DMH is een landelijke organisatie. Wat ons kenmerkt is het humanisme en de daarbij behorende kernwaarden. Onze missie 'Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe' vormt een stevig fundament.

Humanitas DMH¹⁾

Wij zijn een landelijke humanistische organisatie. We bieden zorg en ondersteuning aan 3550 cliënten, in ongeveer 80 kleinschalige locaties en in de vorm van ambulante ondersteuning, midden in de samenleving.

Het centrale ondersteunende bureau is gevestigd in Nieuwegein.

Er werken ongeveer 1230 medewerkers en we hebben een jaaromzet van ongeveer 72 miljoen euro. Wij werken in de regio intensief samen met Stichting Woonzorg Lojal uit Doetinchem en Stichting Phusis uit Assen.

We bieden zowel wonen als dagbesteding op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). We werken samen met 125 gemeentes voor zorg op basis van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (WMO). Dit is 27 procent van onze dienstverlening.

Landelijk zijn we bekend van Homerun en onze Homerunhuizen. Met Homerun bieden we

¹⁾ Humanitas DMH staat voor Dienstverlening aan Mensen met een Hulpvraag.

ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) en complexe problematiek. Daarin zijn we gespecialiseerd. Binnen Homerun bieden we ook Forensische Zorg aan ex-gedetineerden met een verstandelijke beperking. Homerun wordt, hoewel niet op grote schaal, ook ingezet in het kader van de Jeugdzorg, waarbij jongeren vanaf 16 jaar worden begeleid.

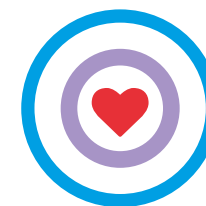
Tenslotte zijn we gespecialiseerd in autisme. Voor mensen met en zonder een verstandelijke beperking.

Kernwaarden

Wat ons kenmerkt is het humanisme en de daarbij behorende kernwaarden. 3 Daarvan zijn voor ons heel belangrijk. Dat zijn:

- 1 we werken samen aan de ontwikkeling en invulling van de eigen regie;
- 2 wij nemen verantwoordelijkheid voor onszelf en voor andere mensen;
- 3 wij voelen ons gelijk aan en verbonden met andere mensen in de samenleving.

Bij alles wat we doen zijn deze kernwaarden dagelijks zichtbaar, hoorbaar en voelbaar aanwezig. Ook de andere kernwaarden zijn leidend in ons handelen: verdraagzaamheid, solidariteit en verbondenheid, redelijkheid en rechtvaardigheid.



Kernwaarden

Gelijkwaardigheid

Verantwoordelijkheid

Eigen regie

Missie, visie en de Bedoeling

Onze missie is in 2019 verder geland en naar de dagelijkse praktijk vertaald. Onze missie 'Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe' vormt een stevig fundament voor alles wat we in dit verslagjaar ontwikkelden.

Ons strategisch lange termijn plan 'Ons kompas voor de toekomst' vormt nog steeds de basis voor ons werk. Naast het strategisch plan vormt de besturingsvisie 'Meer ruimte voor cliënt en medewerker' een basis voor ons handelen.

Onze doelen zijn helder geformuleerd en transparant voor de gehele organisatie. Ontwikkeling en ruimte voor de medewerker is belangrijk voor onze organisatie. Ruimte om jezelf te ontwikkelen, voor jou en voor de cliënt.



Wat is **de Bedoeling** van Humanitas DMH? **Waarvoor** doen we het allemaal?

steeds weer uniek persoon, gaat
ook over medewerker, familie



Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe

subjectief, in de
ogen van Bram

hooggegrepen,
niet altijd haalbaar
maar wel het streven

gezien worden
en iets betekenen

Onze visie luidt:

- 1 Wij werken altijd vanuit onze kernwaarden en onze leidende principes;
- 2 Bram doet mee in de samenleving;
- 3 Cliënten en familie zijn onze partners;
- 4 Wij leveren kwaliteit van wereldklasse;
- 5 We werken zo normaal en eenvoudig mogelijk;
- 6 Onze medewerkers zijn reflectief, bekwaam en betrokken en dragen onze kernwaarden uit;
- 7 Medewerkers kunnen zich blijven ontwikkelen;
- 8 We zijn onderscheidend vanuit onze Humanistische visie: we hebben een heldere en zichtbare positie in het netwerk/keten/regio.

We gebruiken 11 succesbepalende factoren, dat zijn:

- 1 Bram en zijn verwanten voelen zich partner van Humanitas DMH;
- 2 Het realiseren en ontwikkelen van passende huisvesting;
- 3 Voortdurend neerzetten van succesvolle samenwerking met netwerkpartners en vrijwilligers;
- 4 Werken met vakbekwame en vitale medewerkers;
- 5 Zelfstandige teams met een groot probleemoplossend vermogen;
- 6 Passend meedoen van cliënten aan de samenleving;
- 7 Duurzame en sociale innovatie;
- 8 Maatschappelijke positionering Humanitas DMH;
- 9 Betrouwbare en actuele stuurinformatie;
- 10 Eenvoudige, effectieve en methodische werkprocessen (zien, doen, volgen, bijstellen en vertellen);
- 11 De organisatie is financieel gezond.



Het werken aan deze succesbepalende factoren vraagt voortdurende afstemming met onze cliënten die op onderdelen maatwerk vragen. De cliëntgroepen zijn:

- Jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking en problemen op meerdere levensdomeinen
- Mensen met een verstandelijke beperking en een langdurige hulpvraag, die zich vaak vertaalt in 24-uurszorg

- Mensen met een Autisme Spectrum Stoornis, met of zonder een verstandelijke beperking
- Mensen met een verstandelijke beperking die op basis van een justitiële aanwijzing begeleid moeten worden (Forensische Zorg)
- Ouders met een licht verstandelijke beperking en hun kinderen

Vanuit de missie en visie, de succesbepalende factoren en cliëntgroepen werken we op locaties, in regio's en op totaal organisatieniveau systematisch aan acties en projecten, met als doel de geformuleerde resultaten te halen. Via de A3 systematiek zorgen we voor voldoende focus. Het Strategisch kader en de [besturingsvisie](#) vormen één samenhangend geheel. In de besturingsvisie staat hoe we binnen Humanitas DMH met elkaar willen samenwerken.



vertonen en welk gedrag we meer laten zien. Deze principes stimuleren ons om met elkaar in gesprek te gaan wanneer we het even niet

meer weten, of wanneer onze meningen of visies verschillen. Ieder leidend principe is even belangrijk.

Leidende principes:

De essentie van deze visie is dat cliënten en medewerkers meer (speel)ruimte krijgen om te handelen, om invloed aan te wenden en om keuzes te maken. Wij hebben veel vertrouwen in elkaar en gaan ervan uit dat iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt voor zichzelf en de ander.

We hebben niet opgeschreven hoe we het nu doen, maar hoe we het in de toekomst willen doen. Onze visie helpt om richting te geven aan onze organisatie en de werkprocessen. Het richt onze gezamenlijke verwachtingen en geeft richting aan onze activiteiten om de gewenste werkwijze te realiseren. Met andere woorden: de besturingsvisie ondersteunt ons bij het continu verbeteren hoe onze manieren zijn.

Om dat proces te ondersteunen, werken we vanuit 8 leidende principes. In de leidende principes staat welk gedrag we minder gaan



Minder

- 1 Mijn bedoeling met jou
- 2 Professionele taal
- 3 Doen wat hoort
- 4 Mens = beperking
- 5 Jij of ik regie
- 6 Weten en overtuigen
- 7 Focus op wat niet goed gaat
- 8 Wat heb je nodig?



Meer

- 1 Jouw bedoeling, samen met (o.a.) mij
- 2 Jouw taal
- 3 Doen wat werkt
- 4 Mens = boeiend
- 5 Eigen regie samen ontwikkelen
- 6 In gesprek samen wijzer worden
- 7 Vergroten wat goed gaat
- 8 Hoe kan je bijdragen?

Op onderdelen vragen we ons telkens af wat de bedoeling is. En hoe we deze 8 leidende principes kunnen aanscherpen.

In het verslagjaar organiseerden we een festival voor al onze medewerkers. Tijdens de festivaldagen lag de focus op de besturingsvisie en de leidende principes. Op een speelse wijze gaven we invulling aan onze manier van werken. Tijdens de 3 mooie dagen realiseerden we verbinding met elkaar als landelijke organisatie. Ook was er tijdens deze dagen aandacht voor de bestuurswissel: het afscheid van Frank Wolterink en kennismaking met Frank van der Linden.

Ontwikkelingen 2019



Samenwerkingsverbanden, onderaannemers en ketensamenwerking

Samenwerking is voor Humanitas DMH van groot belang. De hulpvraag van cliënten gaat vaak verder dan zorg en ondersteuning. Deze vraag gaat ook over huisvesting, werk en inkomensbeheer. Dat maakt dat we met veel verschillende andere organisaties samenwerken, zowel als hoofdaannemer als onderaannemer. Samenwerken vinden wij belangrijk, zeker wanneer dit bijdraagt aan de kwaliteit van dienstverlening voor de cliënt.

Bestuurswissel

In het verslagjaar heeft een bestuurswissel plaatsgevonden. Frank Wolterink ging met pensioen. Frank van der Linden is per 1 juni 2019 gestart als nieuwe bestuurder voor de organisatie. Ook binnen het managementteam vonden er een aantal wisselingen plaats. Er zijn 2 rayondirecteuren vertrokken.

Per 1 februari 2020 is het managementteam weer compleet.

Stoppen met Homerun in regio's

In 2019 hadden we in een aantal gemeenten te maken met te lage tarieven voor onze ambulante dienstverlening. Voor deze specialistische begeleiding vragen wij het specialistische tarief. Gemeenten kunnen dit tarief niet altijd geven. Mede hierdoor moesten wij besluiten in een aantal regio's te stoppen met onze ambulante en/of Homerun-activiteiten.

Cliënten worden voor een groot deel overgedragen aan andere zorgaanbieders. Voor medewerkers is samen met de vakbond een sociaal plan gemaakt en er is gekeken naar interne overplaatsingen. Ook zijn er medewerkers vertrokken naar andere zorgaanbieders.



Experiment

Ook zijn we in 2019 gestart met de voorbereiding van het experiment 'Wending geven aan een uitzichtloos bestaan' in samenwerking met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), stichting Phusis en gemeenten (Utrecht, Ede, Assen).

Het experiment realiseert een sociale basis voor jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking en problemen op meerdere levensgebieden. Deze basis bestaat uit passende huisvesting, een baan en/of opleiding, een inkomen en eventueel perspectief op een schuldenvrij bestaan. De zorg en ondersteuning van Humanitas DMH kan daarbij minder omvangrijk zijn en zich bovendien meer richten op het ondersteunen van het sociaal netwerk.

A photograph of three people sitting around a white table in a meeting. A woman with curly hair is on the left, a man with glasses and a grey sweater is in the center, and a person with short hair is on the right. The man in the center is smiling and has a name tag that says 'Michiel Zeew'. On the table are several colorful star-shaped cards. The background has a wooden wall with blue and orange horizontal stripes.

We blijven als organisatie verbeteren, elk jaar weer. We hebben de verbeterpunten uit 2018 opgepakt. De meeste met een goed resultaat.

In het kwaliteitsrapport 2018 noemden we **10 verbeterpunten**. Daar kwam nog een extra punt bij.

Wat hebben we met de verbeterpunten gedaan?

1

Een elektronisch cliënten dossier (ECD) wat in te zien is door cliënten en verwanten en dossiers op orde

Vanaf 2019 werken we volledig digitaal. Er zijn geen papieren dossiers meer. Ook keken we naar een nieuw ECD. In 2020 wordt hierover besloten. We vroegen naar de wensen en behoeften voor een cliëntenportaal bij cliënten, ouders/verwanten/netwerk en medewerkers. Er is een pilot gestart voor de Eva! App. Hiermee kunnen cliënten hun eigen dossier raadplegen. We gaan hiermee door in 2020.

2

Aan de slag met de plannen voor veiligheid en ontruimingsoefeningen op alle locaties

In 2019 oefenden we meer met ontruiming. De Doekaarten zijn ingezet voorafgaand aan een ontruiming. We vinden dit een belangrijk punt en gaan er in 2020 nog meer in investeren. Op 10 locaties wordt gestart met een pilot om meer BHV'ers te trainen.

3

Meer bekendheid voor het meldpunt seksualiteit

We zijn constant bezig met het thema seksualiteit. Het aantal meldingen blijft nog achter bij de verwachtingen. We zullen in de toekomst blijven inzetten op bekendheid van het meldpunt. Onder andere door aanwezigheid van leden van het meldpunt in de regio's en verschillende vormen van communicatie. Het doel is om het meldpunt in de reguliere werkprocessen in te bedden.

4

Aandacht voor gezonde voeding en duurzaamheid

We hebben aandacht besteed aan duurzaamheid, bijvoorbeeld bij de verbouwing van de Welhof. Een concreet plan om duurzaamheid op de kaart te zetten hebben we niet. Wel is er veel aandacht voor gezonde voeding. We maakten nieuwsbrieven, er zijn kookworkshops georganiseerd en we voegden nieuwe recepten toe aan de Kook app.

Verbeterpunten

Wat hebben we met de verbeterpunten gedaan?

5

Meer deelname aan het cliëntervaringsonderzoek

Dat is gelukt en hier zijn we erg blij mee. Vooral bij wonen en dagbesteding is de deelname sterk verbeterd. Door de vragenlijst beter te verspreiden en het hele jaar beschikbaar te maken, deden veel cliënten mee.

6

Bijeenkomsten voor cliënten, verwanten en medewerkers (met extra aandacht voor Homerun)

In 2019 hielden we diverse bijeenkomsten voor cliënten, verwanten en medewerkers. Samen organiseren zij voor hun locatie een bijeenkomst 'Samen naar meer'. Met als doel ontmoeten en verbinden. Iedere locatie heeft deze middag zelf ingevuld met workshops. Aan het eind van middag werd de driehoek cliënt/ouder/begeleider gesymboliseerd door 3 houten stokken, vastgehouden door de cliënt, de ouder en de begeleider. Deze stokken werden doorgegeven aan de volgende locatie in het teken van verbinding.

Bij de cliënten van Homerun blijft het lastig om cliënten aanwezig te laten zijn. De gekozen vorm bepaalt de opkomst. Niet iedereen heeft dezelfde behoefte of vindt hetzelfde leuk.

7

Een goede vorm vinden voor audits met cliënten

We vonden een goede vorm voor de deelname van cliënten. Cliënten doen in 2019 niet meer de hele audit mee. Soms begint de audit met cliënten. En soms sluiten we de audit juist af samen met cliënten. Dit werkt een stuk beter dan in 2018.

8

Inzetten van ervaringsdeskundigen

In 2019 kreeg de tweede groep ervaringsdeskundigen hun welverdiende diploma. Nu zijn er in totaal 16 ervaringsdeskundigen en 7 coaches door het hele land. We merken dat het volgen van de cursus en het bezig zijn als ervaringsdeskundigen bijdraagt aan trots, persoonlijke groei en levensgeluk. Inmiddels staan de ervaringsdeskundigen op de website en hebben zij een eigen flyer. Ook maakten zij een filmpje waarin ze vertellen wat zij doen als ervaringsdeskundige.

Verbeterpunten

Wat hebben we met de verbeterpunten gedaan?

9

Teams doen elk jaar het Goede Gesprek

Het Goede Gesprek is verder op de kaart gekomen. Het doel van het Goede Gesprek is te reflecteren met elkaar en nieuwe doelen te stellen. Het begrip is ingeburgerd. Het proces geborgd. En het besef en belang wordt breed gedeeld. Maar we zijn er nog niet. Niet elk team had in 2019 een Goed Gesprek of deed aan een andere vorm van teamreflectie. Dit blijft een aandachtspunt in 2020.

10

Binden en boeien van medewerkers aan Humanitas DMH

Wij geloven in het benutten van talenten, eigen regie, gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid nemen voor jezelf en de ander. Dat betekent dat medewerkers zelfstandig en ondernemend zijn én daar ook de ruimte voor krijgen. In 2019 gaven we het volledige opleidingsbudget uit aan de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers en teamontwikkeling. We startten met het aannemen van jonge professionals die we een ontwikkelingstraject aanbieden om zich intern verder te ontwikkelen. Ook investeerden we in het inwerken van nieuwe medewerkers door een welkomst-app.

11

Werk voor onze cliënten

Voor ieder mens is het belangrijk dat hij/zij een waardevolle daginvulling heeft. Dat kan zijn: het hebben van betaald werk, vrijwilligerswerk of een vorm van dagbesteding die aansluit bij de wensen en capaciteiten van onze cliënten. Om dit voor onze specifieke doelgroep voor elkaar te krijgen (het vinden en volhouden van werk), zijn we in 2019 gestart met een nieuwe aanpak. Zo werken de begeleider en de jobcoach integraal samen, werken we met positieve partners uit de stad en de wijk en bewegen we mee met de wensen en kwaliteiten van de cliënt. Op elke trede van de participatieladder kunnen we starten en hebben we de juiste middelen met onze partners in huis. Ons doel voor de toekomst is dat zorg en participatie in elk traject hand in hand gaan en dat werken en leren voor onze cliënten toegankelijk is of wordt. In 2020 zal duidelijk worden of de nieuwe aanpak voor leren en werken binnen de organisatie verder wordt ingevoerd.

A photograph of two women standing outdoors. On the left is an older woman with short white hair, wearing blue-rimmed glasses and a patterned shirt with shades of pink, purple, and black. On the right is a younger woman with short blonde hair, wearing black-rimmed glasses, a red t-shirt, and a light blue denim jacket. They are standing in front of a red building with several windows. A tree with yellow autumn leaves is on the right, and a bicycle is parked in the background. A light blue text box is overlaid on the bottom left of the image.

Wij streven naar een waardevolle bijdrage aan het geluk van onze cliënten. Daar staan wij voor. In een veilige omgeving. Met aandacht voor wat goed gaat én wat niet goed gaat. We zoeken steeds naar hoe het nog beter kan. Bijvoorbeeld met nieuwe ontwikkelingen en nieuwe, passende begeleidingsvormen.



3.1 Het cliëntendossier

Van elke cliënt is een persoonlijk dossier. In het dossier staat wat nodig is om goede zorg te bieden: wie is de cliënt? Wat is de indicatie? Wat heeft de cliënt nodig? En welke doelen zijn er? In 2018 werkten we nog met gedeeltelijk papieren dossiers. In 2019 gingen we helemaal over op digitale dossiers in PlanCare. Alleen bij uitzondering bewaren we waar nodig nog documenten op papier.

Afspraken over de zorg maken we altijd samen met de cliënt en/of verwant en nemen we op in het persoonlijk trajectplan. Het trajectplan zit in het dossier. We vinden het belangrijk dat het trajectplan en het cliëntendossier écht van Bram¹⁾ zijn. En dat cliënten en verwanten óók in het elektronisch cliëntendossier (ECD) kunnen.

Dat past bij onze Bedoeling en wordt in 2020 ook wettelijk verplicht. We onderzochten hoe we dat het beste kunnen doen. Passend bij onze visie en uitgangspunten, innovatief en toekomstbestendig.

¹⁾Hier kan elke willekeurige naam staan.

Nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD)

We onderzochten of het ECD PlanCare nog past bij de manier waarop wij werken. Het ECD moet aansluiten bij onze missie en visie. En moet ook aansluiten bij onze technische mogelijkheden. In 2020 verwachten we een besluit te nemen.



Cliëntenportaal

In 2019 startten we met het ophalen van behoeften, wensen en eisen voor het gebruik van het cliëntenportaal. Wij deden dit bij cliënten, ouders/verwanten/netwerk en medewerkers. Daarnaast onderzoeken we hoe we een cliëntenportaal kunnen ontwikkelen met meer mogelijkheden. We willen een portaal waarbij dossiers digitaal geraadpleegd kunnen worden. Waar andere belangrijke informatie te vinden is. En een platform waar cliënten ervaringen kunnen uitwisselen.

We starten klein. We doen een pilot in februari 2020. In 2020 opent een digitaal portaal waar cliënten hun dossier kunnen raadplegen. Dit portaal bouwen we verder uit op basis van behoeften.



3.2 Methodische cyclus

‘Doen we de dingen omdat het hoort of omdat het helpt?’

Hoe kunnen we methodisch werken nog beter borgen in onze werkwijze, zodat het bijdraagt aan onze missie ‘Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe’? Dit is een continu en lerend proces van teams. Deze vraag leidde tot de training ‘methodisch werken’. De training is gebaseerd op ‘zien, doen, volgen, bijstellen en vertellen’. De training is in 4 regio's getest en goed ontvangen. In 2020 vervolgen we de trainingen.

Medewerker

De training is zeker aan te raden! Het gaf ons inzicht. In hoe wij nu methodisch werken, en in hoe wij dit kunnen verbeteren. Voor de mensen die wij begeleiden en voor ons als organisatie!



3.3 Veiligheid

Veilige woon- en werkomgeving

In 2019 brachten we veiligheid uitgebreid onder de aandacht.

We onderzochten risico's. Hieruit bleek: veel medewerkers hebben het druk. Hierdoor kunnen medewerkers uitvallen of ziek worden. Ook bleek het leefklimaat soms een probleem te zijn. Bijvoorbeeld de temperatuur op een locatie. Voor alle punten is op locatie een plan bedacht.

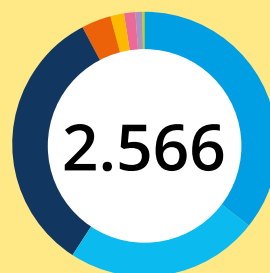
Medewerkers willen graag meer informatie over veiligheid. Hiervoor start er een werkgroep die informatie over veiligheid verzamelt en deze verspreidt onder locaties. Dit komt de veiligheid ten goede.

We maken mooie vorderingen in het oefenen van ontruimingen op de locaties. De Doekaarten zijn ingezet voorafgaand aan een ontruiming. Wel mag er meer maatwerk komen. Wat op een woonlocatie nodig is aan brandveiligheid, geldt niet voor een Homerun kantoor. Hierom ontwikkelden we een nieuw brandveiligheidskader.

Incidenten

Wij registreren incidenten in een systeem, Triasweb. Zo zien we lokaal en landelijk welke incidenten er zijn. Het laat ons ook zien wat ons te doen staat: Waar vraagt het verbetering? Waar kunnen we van elkaar leren?

In 2019 werden 2566 incidenten gemeld; ongeveer 200 meer dan het jaar daarvoor. De belangrijkste toename is het aantal incidenten met medicatie. Vooral bij medicijnen controleren en geven door medewerkers en medicijnen innemen door de cliënt.



De incidenten gingen over:

- 1.198 x Zorgveiligheid, waaronder:
 - 789 x Medicatie, vooral als het gaat om het controleren/geven van medicijnen/innamen door cliënt
- 1.111 x Grensoverschrijdend gedrag
- 120 x Veiligheid van wonen, werken, school, dagbesteding
- 61 x Communicatie
- 43 x Seksueel grensoverschrijdend gedrag
- 28 x Mobiliteit
- 5 x Bescherming van informatie en gegevens



Uitsplitsing grensoverschrijdend gedrag:

- 577 x Verbaal geweld
- 358 x Fysiek geweld
- 133 x Vernieling/vervreemding van materialen
- 41 x Huiselijk geweld
- 2 x Kindermishandeling

Op de woonlocaties in Ter Apel was een pilot met NCare software. Deze applicatie registreert en structureert het geven van medicatie. NCare helpt zorgverleners om de juiste medicatie in de juiste hoeveelheid te geven. De pilot was een succes. NCare wordt in 2020 opgenomen in de zorgapp.

Er worden meer incidenten geregistreerd. Toch geven medewerkers aan dat we nog niet alles registreren. We zien het belang er niet van in. Of het lijkt veel werk. Soms zien we incidenten als normaal onderdeel van het werk.

In de teams wordt gelukkig vaker en beter gesproken over incidenten. De gedragsdeskundigen gaan daar in 2020 mee verder. We willen de incidenten beter zichtbaar maken door ze in een overzichtspagina (dashboard) op te nemen.

BOPZ, vrijheidsbeperking en Wet zorg en dwang

Humanitas DMH heeft 9 locaties waar de BOPZ¹⁾ van toepassing is. Ons uitgangspunt is: geen onvrijwillige zorg, tenzij het écht nodig is en er risico is op gevaar.

¹⁾ BOPZ: Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen



Beperking van de vrijheid is altijd de laatste keus en duurt zo kort mogelijk.

In 2019 hebben we in TriasWeb veel minder BOPZ-maatregelen gemeld dan het jaar daarvoor. Dit komt niet overeen met de werkelijke praktijk. Er zijn dus minder maatregelen geregistreerd dan uitgevoerd.

Na 2019 wordt de BOPZ vervangen door de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd).

Wij werken altijd vanuit vrijwilligheid. Tenzij het echt niet anders kan. Dit komt goed overeen met de bedoeling van de Wzd. In 2019 en 2020 bereiden we ons voor op de Wzd. We passen het ECD aan. We denken na over de verschillende functies binnen de Wzd. We trainen de gedragsdeskundigen. En we geven nieuwe aandacht aan het melden van onvrijwillige zorg en behandeling.

Meldingen Inspectie (IGJ)

In 2019 zijn er 2 incidenten bij de Inspectie gemeld. Eenmaal ging dat over geweld in de zorgrelatie en eenmaal over de gezondheid van een cliënt. Bij de eerste melding is een (Prisma-) onderzoek gedaan en zijn er aanbevelingen gegeven om de kans op herhaling zo klein mogelijk te maken. De bestuurder nam de aanbevelingen over. Bij de tweede melding heeft de IGJ aangegeven geen verder onderzoek te doen. De melding is goed opgepakt op de locatie. De Inspectie was akkoord met de rapporten en de verbetermaatregelen voor beide meldingen.

We zien een stabiel beeld in het aantal meldingen per jaar. De (Prisma-)onderzoeken gebeuren uitgebreid. We leren hier veel van als organisatie.

Commissie seksualiteit

Humanitas DMH heeft een duidelijke visie op seksualiteit:

- Cliënten hebben recht op het ervaren van positieve seksualiteit.
- Seksualiteit is een vanzelfsprekend gespreksonderwerp van ondersteuning en begeleiding.
- Het hoeft niet eerst mis te gaan, voor we er aandacht aan schenken.
- Er is aandacht voor seksuele diversiteit.

De commissie seksualiteit werkt met de Centrale Cliëntenraad aan een visie op seksualiteit die beter leesbaar is voor cliënten. Daarnaast heeft de commissie bereikt dat alle cliënten van Humanitas DMH gebruik mogen maken van ABCDate.

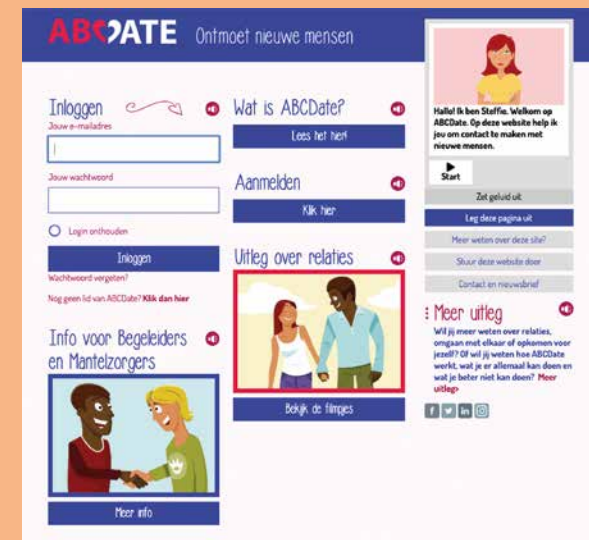
Meldpunt seksueel misbruik

Medewerkers kunnen bij het meldpunt advies vragen bij signalen, vermoedens en dilemma's rond seksueel misbruik. Medewerkers vinden het meer vanzelfsprekend om voorvallen te bespreken met het meldpunt. En ook voor vragen rondom seksualiteit in bredere zin. Komend jaar bezoekt het meldpunt de rayons weer om aandacht te blijven vragen voor seksueel misbruik. In 2019 kreeg het meldpunt 39 meldingen; in 2018 waren dat er 30.



ABCDate

ABCDate is een website gemaakt voor mensen met een verstandelijke beperking van 18 jaar of ouder. Alle cliënten van Humanitas DMH kunnen hier gebruik van gaan maken. Via ABCDate ontmoet de cliënt mensen van de eigen of andere zorgorganisaties voor een vriendschap, maatje of een relatie. ABCDate organiseert ook speciale avonden door het hele land.



Chat met leuke mensen op de website en ontmoet ze tijdens de gezellige ABCDate avonden!



Inspectiebezoek Amersfoort

In oktober bezocht de Inspectie onverwacht onze woonlocatie aan de Hooglandseweg Noord in Amersfoort. De inspectie was positief over de geleverde zorg. De cliënten en verwanten worden goed betrokken bij de zorg. De zorgverleners zijn deskundig. De cliënten voelen zich hier thuis. De Inspectie vond dat ze onze kernwaarden deze dag goed hebben ervaren.



3.4 Klachten van cliënten en/of verwanten

Het kan gebeuren dat iemand niet tevreden is. Dan willen we daarover graag in gesprek, want van klachten kunnen we leren.

Clïëntvertrouwenspersonen

In 2019 waren er 5 verschillende cliëntvertrouwenspersonen. Zij zijn niet bij ons in dienst en zijn dus onafhankelijk. Ze bezochten locaties, teams en cliëntenraden. Zo kunnen zij vertellen wat zij doen en weten cliënten bij wie zij terecht kunnen.

De cliëntvertrouwenspersonen geven cliënten tips en adviezen. Als een cliënt over de kwestie in gesprek wil met een medewerker,

dan kan de cliëntvertrouwenspersoon daarbij ondersteunen. In de meeste gevallen konden de kwesties worden opgelost.

Het aantal kwesties dat bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht komt, ligt elk jaar dicht bij elkaar.

De meeste kwesties gingen over de begeleiding. Bijvoorbeeld niet serieus genomen voelen, of de toon waarop de begeleiding cliënten aanspreekt. Terwijl het dan juist extra belangrijk is dat er open met elkaar gepraat kan worden.

Elk jaar krijgen we een jaarverslag. We bespreken dan wat de cliëntvertrouwenspersonen is opgevallen. Wat goed gaat en wat beter kan. Het jaarverslag gaat ook naar alle locaties en cliëntenraden.

Aantal kwesties per jaar:



Behandeling van klachten cliënten

Een cliënt of verwant kan een klacht melden bij de klachtenfunctionaris (een medewerker van Humanitas DMH) of bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris bespreekt met de klager wat er aan de hand is en overlegt met betrokkenen wat eraan gedaan kan worden. In 2019 werden op deze manier 7 klachten opgelost.

Wij zijn aangesloten bij de klachtencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU). Zij behandelen klachten in de formele procedure. In 2019 zijn er 3 klachten bij de klachtencommissie ingediend. In al deze situaties gingen de klager en de medewerkers met elkaar in gesprek en in alle gevallen leidde dit tot een oplossing.

De klachten gingen voornamelijk over de begeleiding en nakomen van afspraken. Ook communicatie, pestgedrag van een medecliënt, betalingsachterstanden en hygiëne van een cliënt waren onderwerp van gesprek.

3.5 Andere ontwikkelingen

Methodes en diagnostiek

Het is belangrijk dat iedereen de zorg krijgt die nodig is. Voor goede zorg gebruiken we verschillende methodes. De gedragsdeskundigen kijken welke methode past en helpen de teams om er goed mee te werken.

Voorbeelden van methodes die we gebruiken:

- Pas op de grens: een behandelprogramma voor cliënten met licht verstandelijke beperking (LVB) en seksueel grensoverschrijdend gedrag.

- Hou vast: biedt hulp voor ouders met een licht verstandelijke beperking (LVB) die opvoeden en opgroei problemen hebben of dreigen te krijgen.
- Agressie Regulatie (AR) op Maat: een behandeling voor cliënten vanaf 18 jaar met een forse agressieproblematiek.

Binnen onze organisatie wordt ook veel gewerkt met LACCS en Triple-C.



LACCS en ouder-wordende cliënten

Met het LACCS-programma deden we in 2019 goede ervaringen op. Het gebruik van LACCS is in 2019 uitgebreid met 11 locaties.

Met het LACCS-programma werken we aan een goed leven voor mensen met een ernstig verstandelijke of meervoudige beperking. LACCS is ook geschikt voor ouder-wordende cliënten.

Medewerkers op deze locaties volgden de vierdaagse LACCS-training. De medewerkers vonden de trainingen goed.

We zien nog meer kansen voor het werken met LACCS. In 2020 zetten we daarom in op meer landelijke verbinding en uitwisseling van ervaringen. We gaan 2 bijeenkomsten organiseren voor de betrokken managers en gedragsdeskundigen. Om elkaar te enthousiasmeren, te inspireren en om elkaar meer te vinden.

Triple-C

In het vorige kwaliteitsrapport vertelden wij:

- Triple-C is een visie en methodiek voor de begeleiding en behandeling van mensen met een (verstandelijke) beperking, die daarnaast gedrags- of psychische problemen hebben.
- Er zijn 4 teams opgeleid om met de methode Triple-C te werken.

De getrainde teams zijn inmiddels met Triple-C aan de slag. De eerste ervaringen zijn positief en Humanitas DMH wil verder met Triple-C! De komende periode evalueren we de ervaringen. En kijken we wat er nodig is om Triple-C goed toe te passen en andere teams op te leiden.

Diagnostiek

De afgelopen jaren hebben we een visie op begeleiding en behandeling en diagnostiek vastgesteld. We zagen in 2019 een grotere complexiteit bij de aanvragen voor diagnostiek. Dit zegt iets over onze doelgroep. Die heeft een complexere hulpvraag.

In 2019 dachten we opnieuw na over onze diagnostiek. In 2020 nemen we een besluit over de rol en inrichting van diagnostiek.

Forensische zorg

Wij zijn expert in forensische zorg, waaronder de behandeling van agressieproblemen. We behandelen en begeleiden mensen met een justitiële titel en (een vermoeden van) LVB. Samen met de cliënt wordt intensief samengewerkt met de reclassering en andere betrokken instanties. Ook stemmen we de begeleiding af met het sociale netwerk van de cliënt.

In 2019 werkten wij verder aan de kwaliteit van Forensische Zorg. Wij zijn bijvoorbeeld het instrument FARE (Forensisch Ambulante Risico Evaluatie) gaan gebruiken. Met de FARE kijken wij op eenzelfde manier bij elke cliënt op welke gebieden de problemen en de risico's zijn. Na een jaar evalueren we met behulp van de FARE en zien we waar het beter gaat met de cliënt.

Ook maakten we een nieuw inwerkprogramma voor nieuwe forensisch medewerkers. En besteedden we opnieuw aandacht aan agressie bij huisbezoeken.

Ritueel begeleider

De ritueel begeleider heeft in 2019 verschillende teams en cliënten ondersteund om verlies en rouw een plek te geven. De rouwkoffer is hierbij veel gebruikt.



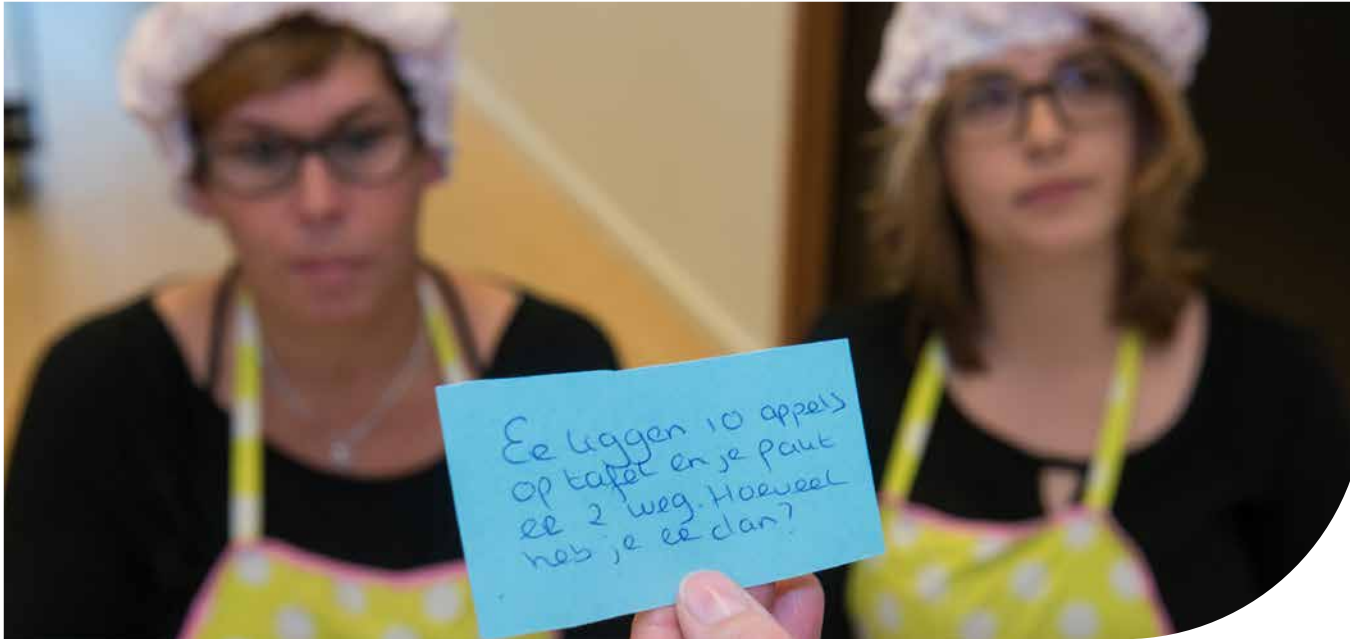
De ritueel begeleider gaf de afgelopen jaren verschillende uitvaarten vorm met cliënten, begeleiders en familie.

Belangrijk in deze is dat alle betrokkenen en zeker de cliënten betrokken worden bij de afscheidsceremonie. Dit helpt hen bij de verwerking van het verlies.

Praten over rouw en verlies is niet altijd makkelijk. Voor de toekomst denken we na over een leermodule voor alle medewerkers. Zij kunnen zich dan verder bekwamen in het leven/werken met de dood.

Ritueel begeleider

Soms word ik uitgenodigd bij een teamoverleg wanneer er een cliënt is overleden. Om met elkaar het verlies te bespreken. En zodat collega's ook naar elkaar kunnen uitspreken hoe ze hierin staan. We bespreken altijd hoe cliënten afscheid nemen. Ik help ik bij het bedenken/vormgeven van een afscheidsritueel op maat.



LVB Xperience

De LVB Xperience is inmiddels een begrip. De ervaringsgerichte training heeft een landelijk bereik met verschillende uitvoeringsvormen en een sterke naamsbekendheid. De LVB Xperience is afgelopen jaar veelvuldig ingezet. De LVB Xperience maakt medewerkers van allerlei maatschappelijke organisaties bewust van de worsteling die mensen met een LVB door moeten maken om zich staande te houden in een complexe wereld.

We helpen die organisaties om hun dienstverlening toegankelijker en eenvoudiger te maken.

De LVB Xperience heeft als doel deelnemers zelf te laten ervaren wat er in het leven van een LVB'er aan de orde van de dag kan zijn. Met (hernieuwde) bewustwording van de doelgroep en versterking van (professionele) binding met Humanitas DMH als tweeledige oogst.

LVB Xperience in 2019

In 2019 zijn ruim 2200 professionals na zeker 65 LVB Xperiences naar buiten gestapt met een 'vergroot LVB-bewustzijn'. Van penitentiaire inrichtingen tot huisarts-ondersteuners, van politieagenten in opleiding tot gepokt en gemazelde wijkteamprofessionals, van een kleine groep OM-officieren tot 120 Social Work

studenten in één keer. Overal bleek interesse in onze LVB Xperiences.

Ouderinitiatieven

Humanitas DMH ontstond ruim 35 jaar geleden uit initiatieven van ouders die een woonvorm voor hun kind met een beperking zochten. Op dit moment zijn 4 locaties van Humanitas DMH een ouderinitiatief. Wij hebben veel kennis opgebouwd in de ondersteuning van dergelijke initiatieven. Deze kennis delen we graag met ouders die een wooninitiatief willen realiseren.

In de regio 's-Gravenzande gingen we actief aan de slag voor ouders met een kind op de wachtlijst voor de huidige locatie. Humanitas DMH ondersteunt deze ouders om zich te verenigen tot een stichting. De ouders willen op korte termijn een woonlocatie realiseren, volgens de wensen die zij aangeven.

Ouders met verschillende vragen over het realiseren van een wooninitiatief hebben zich afgelopen jaar tot onze organisatie gewend. Wij hielpen ze daarbij verder. Wat deze ouders bindt is dat zij vinden dat de kernwaarden van Humanitas DMH goed aansluiten bij hun visie op de woonvorm van hun kind. Een plaats in de samenleving voor hun kind. Zo gewoon als mogelijk maar bijzonder waar nodig. Samen kijken wat hen gelukkig maakt.

Diereninitiatieven

In de zomer van 2019 startte het project 'Zorgdier' op Het Zamen in Den Haag.

Stichting Zorgdier leidde 10 vrijwilligers met hun huisdieren op om onze bewoners te bezoeken. De bezoeken van de vrijwilligers verhogen de levenskwaliteit van onze cliënten, nodigen hen uit in contact en beweging te komen, en deze kwetsbare doelgroep ervaart veel liefde en aandacht van een huisdier. De vrijwilligers zijn gekoppeld aan een cliënt of groep en brengen bijna wekelijks een bezoekje aan het Zamen.

Zo ontstaat er veel interactie op de groep als er een hond op bezoek komt. En cliënten ervaren

het als een nieuw maatje, dat speciaal voor hen op bezoek komt. Wij zien onze cliënten aanzienlijk vooruit gaan en genieten.

ICT-ontwikkelingen

Wij investeerden dit jaar in veilig en plaats-onafhankelijk werken. Het doel is om volledig in de cloud te werken vanaf 2020. Alleen een internetverbinding is nodig. Alle medewerkers en locaties zijn voorzien van onze nieuwe

Het leuke van de zorgapp is dat je de rapportage kan inspreken en niet helemaal hoeft uit te typen...

digitale werkomgeving. Hiermee realiseren we een veilig platform en kunnen we zorgtechnologie verder ontwikkelen.

In 2019 zijn pilots gestart met de vraagapp voor cliënten en de medicatie-app NCare. Alle teams werken nu ook met de zorgapp. Dit verlaagt de administratieve lasten van tijdregistratie, dossieronderdelen en reiskostendeclaratie. Er zijn er nog problemen met de zorgapp. De vermindering van de administratieve lasten is nog niet optimaal.

Tot slot hebben we nu ook digitale knuffelkonijnen en -katten. En we zijn gestart met ABCDate, een datingsite voor cliënten.



Vernieuwingen huisvesting

Onze huisvesting sluit zo goed mogelijk aan op de vraag en levensfase van de cliënt. Cliënten wonen kleinschalig en in de woonwijk. Onze huisvesting is zo 'normaal' mogelijk. Onze huizen zijn goed vindbaar, maar ook onopvallend: we plaatsen geen uithangborden van HDMH.

Ook zijn er huizen met extra ruimte voor verwanten en cliënten. Verwanten kunnen logeren of er kan een feestje georganiseerd worden.

In 2019 stelden we het strategisch vastgoedkader vast. Humanitas DMH kent een stabiel en positief resultaat op huisvesting. Voor de komende jaren willen we ons extra inspannen voor Homerunhuizen en ouderwordende cliënten.

In 2019 zijn er diverse woonlocaties opgeleverd waaronder Homerunhuizen in Amersfoort en Oostzaan, een samenwerking met Odion. Het Homerunhuis in Amersfoort is bijzonder omdat het is opgericht in een studentenhuus. Studenten en LVB-jongeren wonen hier door elkaar en met elkaar in hetzelfde pand.



Clïënt Welhof:

"Ik ben zo blij dat ik nu mijn eigen koelkast heb."

In 2019 is de Welhof in 's-Gravendeel opgeleverd. Hier wonen 24 cliënten in moderne appartementen die voldoen aan de eisen van deze tijd. Deze vorm van wonen vergroot de zelfstandigheid van de cliënten.

Bij de verbouwing en verhuizing waren cliënten en verwanten nauw betrokken. De cliënten konden bijvoorbeeld met een VR-bril tijdens de verbouwing al in de locatie rondlopen om hun nieuwe woonomgeving te zien.



Wij willen van toegevoegde waarde zijn en een waardevolle bijdrage leveren aan het geluk van onze cliënten. Daarom is een goed onderzoek naar de ervaringen van cliënten en verwanten belangrijk. In 2019 hebben we onderzoek gedaan.



Om met de deur
in huis te vallen:

Op basis van: "Ik ben tevreden
over de hulp en ondersteuning van..."

Homerun

9,3

HDMH
gemiddeld

9,1

Dagbesteding

9,2

Wonen

8,5

Van alle cliënten die
mee hebben gedaan
krijgen we een goed
rapportcijfer, een 9,1!

4.1 Inleiding

De ervaringen van cliënten zijn erg belangrijk voor ons. Het is een van de manieren om te kijken hoe (gelukkig) Bram zich voelt. Want wij vinden dat de ervaringen van Bram ertoe doen. Daarom doen we een cliëntervaringsonderzoek.

Om echt iets met de resultaten te kunnen doen, moeten er veel cliënten meedoen. We waren daarom niet blij dat er zo weinig cliënten mee hadden gedaan met het onderzoek van 2017.

Daarom spraken we in het kwaliteitsrapport van 2018 het volgende af:

- 1 "Veel mensen doen mee met het onderzoek. We zijn tevreden met 30 procent."
- 2 "Resultaten moeten direct zichtbaar zijn."
- 3 "Je kan de vragenlijst makkelijk invullen."
- 4 "Locaties kunnen de vragenlijst makkelijk verspreiden onder cliënten."

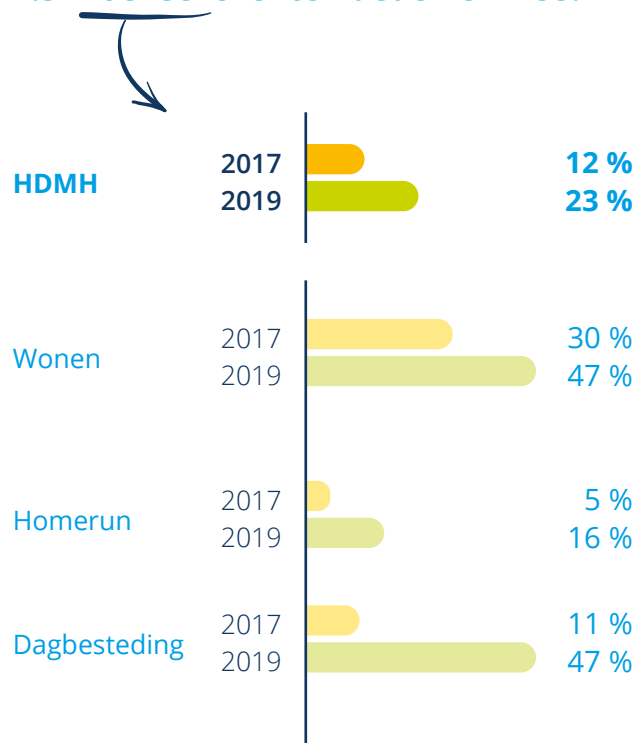
Voor het cliëntervaringsonderzoek van 2019 hebben we een aantal dingen veranderd. Cliënten konden bijvoorbeeld de vragenlijst invullen wanneer ze zelf wilden. Ook was er onafhankelijke ondersteuning bij het invullen als cliënten dit wilden. Alvast een kleine vooruitblik: het heeft geholpen!

4.2 Het onderzoek van 2019

In het cliëntervaringsonderzoek vragen we naar de ervaringen, wensen en meningen van onze cliënten. We werken met het instrument van Customeyes. Dit instrument is goedgekeurd door de VGN. Met de uitkomsten gaan we samen aan de slag. Dit gebeurt door direct in gesprek te gaan met de cliënt, maar ook door te

kijken naar de ervaringen van cliënten in ieder team. Ook kijken we hoe de ervaringen van alle cliënten binnen heel Humanitas DMH zijn. Een treffend citaat uit het verslag van 2017 geldt nog steeds: "We zijn benieuwd naar de verhalen die erachter zitten. Ook als deze misschien niet zo positief zijn is het belangrijk om deze open en eerlijk met elkaar te bespreken. Zo kunnen we echt iets voor elkaar krijgen!"

4.3 Hoeveel cliënten deden er mee?



Het aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld is sterk gestegen ten opzichte van 2017. Een mooi resultaat. De resultaten van woonlocaties en dagbesteding zeggen écht iets over onze cliënten. Door het hele land heeft bijna de helft van de cliënten op woonlocaties en dagbesteding meegedaan met het onderzoek. Hier zijn we heel blij mee.

Binnen Homerun doen er nog niet heel veel cliënten mee aan het onderzoek. Wel is het percentage flink gestegen vergeleken met 2017. Sommige teams deden het in 2019 juist heel goed. Komend jaar zullen we van deze teams ervaringen ophalen wát voor het succes heeft gezorgd.

4.4 Wat zijn de ervaringen van cliënten?

Op basis van alle cliënten die mee hebben gedaan krijgen we een goed rapportcijfer, een 9,1. En dan de diepte in, de ervaringen van de cliënten.

Achter de resultaten staan cijfers, bijvoorbeeld 'Ik mag zelf keuzes maken: 92,4'. Dit cijfer geeft aan welk percentage van de cliënten dit positief heeft ingevuld. In dit geval heeft dus 92,4 procent van de cliënten die heeft meegedaan aan het onderzoek positief gereageerd op de vraag of hij of zij zelf keuzes mag maken.

Heel Humanitas DMH

Top 5 hoogste scores

Ik mag zelf keuzes maken	92,4
Samen opstellen van trajectplan	92,0
Goede ondersteuning begeleiders op dagbesteding	90,3
Tevredenheid over vervoer naar werk/ dagbesteding	89,3
Meepraten over veranderingen in trajectplan	89,2

Top 5 laagste scores

Ik doe mee aan activiteiten in de buurt	35,5
Vertrouwen in de toekomst	57,9
Ik voel me gelukkig	60,5
De begeleiders helpen mij om gezond te eten	61,4
Ik heb voldoende geld om te leven	63,4

Grootste stijging/daling

Grootste stijgers ten opzichte van vorige meting	2019	2017	Vershil
Tevredenheid over vervoer naar werk/dagbesteding	89,3	73,7	15,6
Begeleiders houden zich aan de afspraken	78,3	68,8	9,5
Ik doe mee aan activiteiten in de buurt	35,5	26,4	9,1

Grootste dalers ten opzichte van vorige meting	2019	2017	Vershil
Genoeg leuke dingen doen in mijn vrije tijd	70,8	75,0	-4,2
Begeleiders helpen bij het omgaan met anderen	64,1	67,9	-3,8
Tevredenheid over werk/dagbesteding	75,0	78,2	-3,3

Wat valt op?

Positief:

- Bram mag zelf keuzes maken.
- Bram is tevreden over zijn trajectplan.
- Begeleiders houden zich meer aan hun afspraken!
- Bram is erg positief over de dagbesteding.

Aandachtspunten:

- Voelt Bram zich gelukkig?
- Hoe gezond eet en leeft Bram?
- Vermaakt Bram zich in zijn vrije tijd?

Homerun 16%

4.5 Wat hebben we beter gedaan?

- ✓ "Veel mensen doen mee met het onderzoek. We zijn tevreden met 30%."
- ✓ "Resultaten moeten direct zichtbaar zijn."
- ✓ "Je kan de vragenlijst makkelijk invullen."
- ✓ "Locaties kunnen de vragenlijst makkelijk verspreiden onder cliënten."

Heb jij het gevoel dat je gelukkig bent?

"In principe ben ik hartstikke gelukkig. Zolang alles maar goed loopt. Maar me echt gelukkig voelen? Ik heb dagen dat ik me echt vreselijk voel."

Dezelfde vraag op een andere manier gesteld:
Waar word jij blij van?

"Mijn vrienden, familie, mijn huis, schilderen, creatief bezig zijn, koken. Soms als alles in mijn huis heerlijk is opgeruimd ga ik netflixen. Daar kan ik van genieten. Ik ben verder toch wel heel positief, realistisch en oplossingsgericht."



(Gezond en) lekker eten

In 2017 waren cliënten niet tevreden over hun eten. Het was vaak niet lekker. Ook kregen ze geen hulp om gezond te eten. We

hadden hier verschillende verbeteracties voor bedacht: een workshop gezonde voeding voor medewerkers en cliënten, een nieuwsbrief voor alle medewerkers en hebben nieuwe recepten toegevoegd aan de Kook app.

Al deze punten zijn ook daadwerkelijk uitgevoerd. Toch scoort de vraag rondom de hulp van begeleiders bij gezond eten laag ten opzichte van de andere vragen. Ook in 2020 zullen we daarom extra aandacht geven aan gezonde voeding. Van alle cliënten geeft 61 procent aan tevreden te zijn over de hulp van begeleiders bij gezond eten.



Begeleiders houden zich niet altijd aan hun afspraak

Een helder punt, afspraken worden niet altijd nageleefd door begeleiders. We spraken

af hier extra aandacht voor te vragen in de reflectiegesprekken. En dit heeft effect gehad. Landelijk gezien is deze vraag bijna het meest gestegen in de tevredenheid van cliënten. Toch blijft het een punt van aandacht. De vraag scoort nog steeds laag ten opzichte van andere vragen in woonlocaties.

4.6 Wat zijn de ervaringen van ouders/verwanten/netwerk?

Een minder positieve kant van het ervaringsonderzoek is het uitvragen van de ervaringen onder ouders/verwanten/het netwerk van cliënten. Het aantal deelnemers was erg laag. 80 vragenlijsten kregen we ingevuld terug.

Het uitvragen van ervaringen heeft alleen effect gehad op individueel niveau. De locatie heeft hierdoor gesprekken gehad met de ouders en verwanten. Dit is beter dan niks, maar niet wat we voor ogen hadden. Dus hebben we gekeken

hoe het komt dat er zo weinig ouders en/of mensen uit het netwerk hebben meegedaan. Hier kwam het volgende uit:

- Teams ervaren dat het veel moeite kost om de ouders/het netwerk te betrekken. Het netwerk van de cliënt is niet altijd goed zichtbaar bij het team. Daarnaast moet de cliënt altijd eerst toestemming geven.
- Met name bij Homerun is de waarde van de ouders/het netwerk niet altijd zichtbaar.
- Cliënten zijn niet altijd blij met het betrekken van het netwerk.



Waar zie jij jezelf over een paar jaar?

"Mijn begeleider en ik hebben daar samen naar gekeken. Een eigen huis en een baan, dat is het belangrijkste. Het huis is nu gelukt, donderdag krijg ik de sleutel. Ik ga volgende week op mezelf wonen in een eigen appartement. Dus nu heb ik een lijst met spullen gemaakt die ik nodig heb voor mijn huis. Mijn begeleider zegt dan niet: dit heb je nodig. Maar hij zegt: kijk maar wat je nodig hebt, zet het op een lijst en laat het even zien. Heel menselijk. Gewoon als mensen die elkaar kennen en het over dingen hebben."

4.7 Aandachtspunten 2019

Het uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek gaat stukken beter. De doorgevoerde veranderingen hebben effect gehad. Meer cliënten hebben het onderzoek ingevuld. Hierdoor hebben we meer inzicht gekregen in Bram.

Begin 2020 worden alle resultaten in de organisatie besproken. Teams worden nogmaals gewezen op de teampagina waar alle resultaten zichtbaar zijn.

Daarnaast zijn gesprekken ingepland met rayondirecteuren en de Centrale Cliëntenraad.

De verbeterpunten op hoofdlijnen zijn vastgesteld:

- 1 In gesprek met Bram.** Het huidige instrument geeft vooral een algemeen beeld. Wat is het verhaal achter de getallen? Dit willen we doen door in gesprek te gaan met cliënten. We willen:
 - Beelden en verhalen ophalen
 - Verdieping van thema's
 - Voelt Bram zich gelukkig?
 - Hoe gezond eet en leeft Bram?
 - (Hoe) vermaakt Bram zich in zijn vrije tijd?
 - Verrijking van informatie uit cliëntervaringsonderzoek
- 2 Evaluatie huidige opbrengsten.** Geeft het de informatie die wij nodig hebben? Het onderzoek is een goedgekeurd instrument, maar sluiten de resultaten wel aan bij onze behoefte? Geeft de informatie uit het onderzoek ons inzicht of we het 'goed' doen of niet?
- 3 Vragenlijst nader bekijken.** Meten de vragen uit de vragenlijst wel wat we willen meten? Sommige vragen zijn moeilijk te beantwoorden. Ze zijn, met een moeilijk woord, erg abstract. Een voorbeeld hiervan is 'ik voel mij gelukkig' of 'ik heb vertrouwen in de toekomst'.
- 4 Onderzoeken alternatieve methode voor ouders/verwanten.** De huidige manier om de ervaring van ouders/verwanten/netwerk op te halen werkt niet (of onvoldoende). Daarom moeten we ons een aantal belangrijke vragen stellen. Wat willen we van verwanten weten? En 'hoe' kunnen we dat het beste vragen?

A photograph of three people—two women and one man—laughing heartily outdoors. They are standing in front of a red building with many windows. A tree with yellow autumn leaves is partially visible behind them. The man on the right is wearing a white hoodie and has his arms outstretched. The woman in the middle is wearing a grey blazer and has her arms outstretched. The woman on the left is wearing a black t-shirt and glasses. The overall mood is joyful and collaborative.

Werken aan kwaliteit en aan het geluk van Bram vraagt naar elkaar luisteren, van elkaar leren en samen verbeteren. Dat kan op verschillende manieren. Wij vinden medezeggenschap, partnerschap en sameneggenschap belangrijk.

5.1 Medezeggenschap

Partner zijn van elkaar is een belangrijke voorwaarde voor cliënten om mee te kunnen doen in de samenleving. Vanuit onze kernwaarden hechten we veel belang aan gelijkwaardigheid.

Gelijkwaardigheid

Cliënten hebben net als iedereen zeggenschap: het recht om zelf beslissingen te nemen. Zeggenschap en eigen regie van cliënten is één van onze kernwaarden. Dat betekent dat cliënten zoveel mogelijk zelf beslissen en opkomen voor hun eigen belang. Eventueel met ondersteuning van familie of vertegenwoordigers.

Lokale cliëntenraden

Er zijn ongeveer 55 lokale cliëntenraden. Er zijn raden met alleen cliënten, met alleen verwanten/vertegenwoordigers en er zijn gemengde raden. Zij praten mee over belangrijke dingen op de locatie. De raden worden ondersteund door een onafhankelijk ondersteuner. Meestal iemand van het Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (LSR), soms iemand van Humanitas DMH.

Soort overleg

Aantal

Cliëntenraad (met alleen cliënten)	38
Gemengde raad (met cliënten en verwanten)	3
Verwantenraad (met alleen verwanten)	10
Bewonersoverleg of huiskameroverleg (in plaats van cliëntenraad)	5

Centrale Cliëntenraad (CCR)

In de CCR zitten 11 cliënten en 3 verwanten. De voorzitter van de CCR is een cliënt en de vicevoorzitter een verwant. De CCR komt op voor de belangen van cliënten bij vraagstukken die de locatie overstijgen, praat met de bestuurder en geeft adviezen.

De CCR heeft maandelijks overleg met de bestuurder. Ook sprak de CCR 2 keer met de Raad van Toezicht. Samen met de ondernemingsraad sprak de CCR over 'samenzeggenschap'. Daarin zoeken zij naar de mogelijkheden van lokale zeggenschap en inspraak. Inspraak en participatie komen aan bod in bijeenkomsten "Samen naar meer", gezamenlijke vergaderingen van verwanten- en cliëntenraden en buurtbijeenkomsten.

De CCR wil in 2020 samen met de lokale cliëntenraden de inspraak en partnerschap van cliënten en hun vertegenwoordigers verder onder de aandacht brengen.

[Hier](#) vind je het jaarverslag van de CCR.



Joep van der Wiel was tot oktober lid van de CCR. In januari 2020 ontving hij de Annemieke Koremansprijs voor zijn inzet voor medezeggenschap. Joep overleed op 5 februari 2020.



Cliëntencongres

De CCR organiseerde in november een congres Medezeggenschap voor leden van cliëntenraden. Er kwamen ongeveer 40 cliënten en verwanten van cliëntenraden uit het hele land. Er was een presentatie over de nieuwe Wet medezeggenschap (WMCZ 2018). En er waren goede gesprekken over medezeggenschap.

Het CCR-congres ontwikkelde zich over de jaren van congres voor de cliëntenraden naar congres voor alle cliënten. De CCR wil in 2021 een cliëntenfestival voor alle cliënten organiseren.





5.2 Partnerschap

De titel van ons eerste kwaliteitsrapport in 2017 was: “De kracht van partnerschap”. Inmiddels is partnerschap helemaal ‘eigen’ gemaakt binnen Humanitas DMH. Zo zijn we in 2019 verder gegaan met de 3 grootste thema’s: ‘partnerschap en Samen naar meer’, ‘partnerschap en gezonde voeding’ en ‘partnerschap in interne audits’.



Samen naar meer

Clënten, verwanten en medewerkers organiseren samen voor hun locatie een bijeenkomst. Dit noemen wij ‘Samen naar meer’. Iedereen kan elkaar hier ontmoeten. Zij kunnen dan praten over ideeën, ervaringen

of gewoon gezellig samen zijn. Alles mag. Bij Homerun blijft het lastig, want niet iedereen vindt het leuk om mee te doen.

Gezonde voeding

Gezonde voeding is belangrijk! En natuurlijk weer een belangrijk thema in 2019. Het heeft vanuit verschillende kanten aandacht gekregen. De Kook app heeft nieuwe recepten gekregen. Op meer locaties wordt vers en samen gekookt. Daarnaast wordt bij veel interne audits over (gezonde) voeding gesproken. Er wordt dan aan cliënten gevraagd of er aandacht is voor gezonde voeding. Dit is gelukkig vaak zo. Begeleiders geven aan graag over (gezond) eten in gesprek te gaan. Niet alle cliënten zijn hier blij mee. Vaak begrijpen ze wel dat het belangrijk is. Smaken verschillen!

Interne audits

We proberen bij iedere interne audit cliënten te betrekken. We vragen altijd of er een cliëntenraad is. Als deze er is, wordt vooraf de cliëntenraad gevraagd welke onderwerpen zij willen bespreken. Cliënten doen niet meer de hele audit mee. Soms begint de audit met cliënten. En soms sluiten we de audit juist af samen met cliënten. Dit werkt een stuk beter dan in 2018. Homerun cliënten doen in 2019 soms mee met de interne audit. Vaak zijn dit cliënten uit de cliëntenraad.

Naar de toekomst toe

Het belangrijkste is dat we zien dat deze thema’s blijven lopen in de organisatie. Partnerschap is geen project meer, maar een vaste waarde die een vanzelfsprekende plek heeft in onze organisatie. Bram is een gelijkwaardige partner en zijn mening is altijd belangrijk.

We realiseren ons dat ook vaste waarden onderhoud vergen. We blijven partnerschap belangrijk vinden. Daarom verleggen we in 2020 de focus van ‘Samen naar meer’, ‘gezonde voeding’ en ‘interne audits’, naar andere projecten. Een voorbeeld is de Visie op Wonen die we in 2020 schrijven. Dat doen we samen met cliënten, verwanten en medewerkers. Om samen koers te zetten op wat we belangrijk vinden.

5.3 Sameneggenschap

Wat partnerschap is voor cliënten en verwanten is sameneggenschap voor medewerkers. De Ondernemingsraad (OR) ziet een toekomst voor zich waarin teams met elkaar beslissingen nemen over zaken die hun werk of werkomgeving direct beïnvloeden. In 2019 zijn er stappen gezet om meer bekendheid en draagvlak te krijgen voor sameneggenschap. De CCR is ook betrokken bij sameneggenschap.

Er zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd. Samen met de bestuurder, managers en gedragsdeskundigen inventariseerden we welk beeld en gevoel de visie op samen-zeggenschap oproept. En we keken naar hoe samen-zeggenschap wordt vormgegeven op de eigen locaties.

Ook keken we wat er nodig is om samen-zeggenschap binnen het team te ontwikkelen en welke onderwerpen er spelen.

De OR maakte voor de festivaldagen een escaperoom waaruit je kon ontsnappen door samen te werken en te overleggen. We spraken daarna met medewerkers over samen-zeggenschap op hun locatie.

In 2020 willen we teams in het land bezoeken. Wij willen hen ondersteunen bij het nemen van beslissingen over dingen die ze nodig hebben. Hiervoor hebben we een commissie in het leven geroepen om hier actief mee aan de slag te gaan.



5.4 Ervaringsdeskundigen

We willen meer gebruik maken van de kracht, kennis en ervaring van onze cliënten.

Daarom startten we in 2018 met het opleiden van de eerste groep ervaringsdeskundigen en coaches. Ook in 2019 deed een tweede groep mee aan de cursus 'Samen Sterker' van het LFB. Zij kregen in juni hun welverdiende diploma. Nu zijn er in totaal 16 ervaringsdeskundigen en 7 coaches door het hele land.

Zij hebben ervaring, expertise en geven presentaties over depressie, pesten, huiselijk geweld, verslaving, leven met een licht verstandelijke beperking en omgaan met instanties.

Wij zijn erg trots op onze ervaringsdeskundigen! We merken dat het volgen van de cursus en het bezig zijn als ervaringsdeskundigen bijdraagt aan trots, persoonlijke groei en levensgeluk.

In 2019 zetten de ervaringsdeskundigen hun kennis en ervaring op verschillende manieren in. Zij ontvangen hiervoor een vergoeding per dagdeel.

Voorbeelden zijn:

- Workshops geven op het medewerkersfestival
- Meedoen aan LVB Xperiences
- Meedoen en -denken in landelijke werkgroep, bijvoorbeeld voor het verbeteren van het cliëntervaringsonderzoek en vitaliteit
- Organisatie van presentatie in autisme-café
- Promoten van de Kook app
- Presentaties geven voor diverse teams van Humanitas DMH, voor gemeenten, woningbouwverenigingen, collega-organisaties, Openbaar Ministerie en gevangenis

Inmiddels staan de ervaringsdeskundigen op de [website](#) en hebben zij een eigen flyer. Ook maakten zij een [filmpje](#) waarin ze vertellen wat zij doen als ervaringsdeskundige.



Michelle,
ervaringsdeskundige:

"Ik heb nu meer (zelf)vertrouwen en ik kan beter communiceren"

Coach:

"Michelle is 2 dagen in de week werkzaam op een zorgboerderij. Daarnaast is ze inzetbaar als ervaringsdeskundige. Nadat ze de cursus 'Samen Sterker' heeft gevolgd, is Michelle begonnen met het geven van voorlichting tijdens de LVB Xperience. Binnenkort zal Michelle beginnen met het geven van presentaties over scholing en training.

Haar inzet als ervaringsdeskundige heeft haar al veel gebracht."Ik heb meer zelfvertrouwen, kan beter samenwerken, luisteren, communiceren, grenzen aangeven en feedback geven en ontvangen." De coaches vinden het mooi om te zien hoe Michelle nu haar kwaliteiten kan benutten en haar verder kunnen helpen om haar te laten groeien.



Wij vinden het belangrijk om met elkaar na te denken over hoe wij ons werk doen: Wat gaat goed? En wat kan beter? We motiveren en staan klaar voor elkaar en bevorderen onze deskundigheid.



6.1 Teamreflectie

Reflecteren is belangrijk. Daarmee kunnen we samen leren: onszelf en elkaar feedback geven, scherp houden en verbeteren. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers en teams aandacht hebben voor reflectie. Dat kan op verschillende manieren.

Hoe wij werken aan teamreflectie?

Alle teams staan elk jaar stil bij (verbeteren van) kwaliteit door te reflecteren. We doen dit op de volgende manieren:

Wat	Aantal teams
1 Het Goede Gesprek	39
2 Moreel beraad	8
3 Leren van ingrijpende incidenten	
• Inhoudelijke nabespreking	3
• Prisma-onderzoek	1
4 Werken aan teamontwikkeling	26
5 Begeleide intervisie	8
6 Jaargesprek	Alle medewerkers
7 Interne audits	35
8 Externe audit	1

Manager over de themabijeenkomst 'Reflectie'

"Reflectie is een containerbegrip: iedereen verstaat er iets anders onder. De managementdag zette ons vanuit de theorie verder aan het denken. Reflectie is passend en belangrijk voor onze missie en ons strategisch kader. Reflectie maakt je soms kwetsbaar maar óók krachtig. En onze kwaliteit van dienstverlening wordt beter als we onszelf kwetsbaar op kunnen stellen en een lerende professional kunnen zijn."

7 + 8 Interne en externe audit

Met een audit checken we hoe we ons werk doen: Zeggen we wat we doen? Doen we wat we zeggen? En kunnen we dat laten zien? Voldoen we aan alle eisen, normen, regels en wetten?

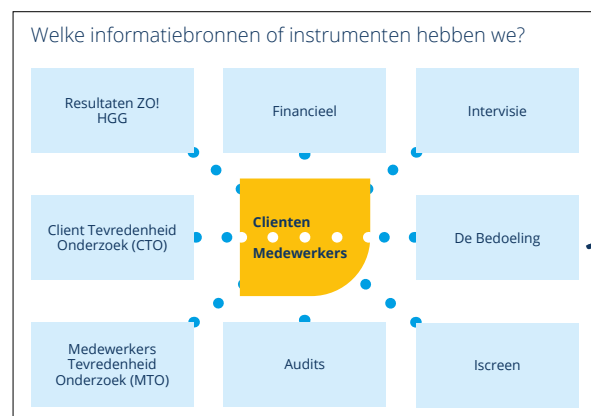
We bekijken dat per team en voor de hele organisatie. Zo weten we wat goed gaat. En we maken afspraken en verbeterplannen voor de dingen die beter moeten.

6.2 Het Goede Gesprek

Met het Goede Gesprek reflecteren teams op hun werk. Interne coaches ondersteunen het gesprek. Deze medewerkers van buiten het team hebben ervaring in het begeleiden van gesprekken. Het leidende principe bij het gesprek is de kwaliteit van dienstverlening en onze bijdrage aan het geluk van 'Bram'.

Ervaringen

In de Goede Gesprekken is aandacht voor diverse onderwerpen. Zo waren de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) onderwerpen. Ook samenwerking, kwaliteit, toekomst/doelen, leidende principes, partnerschap en cultuur van een locatie waren gespreksonderwerpen.



Na het Goede Gesprek vullen deelnemers een enquête in. Daaruit blijkt dat teams tevreden zijn met de opbrengst. En dat het Goede Gesprek een start is om kwaliteit te verbeteren. 94 procent gaat verder aan de slag met de uitkomsten. We zien verbeterpunten, maar zijn wel tevreden over de opbrengst en de vorm en we besloten om deze werkwijze voort te zetten.

Ontwikkelingen, resultaten en verbeterpunten

Voor 2019 was een verbeterpunt dat elk team jaarlijks een Goed Gesprek houdt. We deden een aantal dingen om tot meer Goede Gesprekken te komen. We wierven nieuwe coaches. Ook brachten we het onderwerp reflectie meer onder de aandacht, bijvoorbeeld door een nieuwe flyer en een themamiddag voor alle teammanagers en leden van het managementteam.

Om de uitkomsten van verschillende verbeterinstrumenten te gebruiken voor de Goede Gesprekken, maakten we een 'praatplaat'. Deze pakken we erbij met het voorgesprek. Zo kijken we wat belangrijk kan zijn voor het Goede Gesprek.

Teams organiseren ook op andere manieren reflectiemomenten: 46 teams deden dat.



Teammanager over het Goede Gesprek

"Iedereen heeft nu meer vertrouwen dat het goed komt. Inzicht in anderen en zichzelf helpt: er kwam begrip en enthousiasme om anders te kijken naar situaties en hoe deze te bespreken."

Bijvoorbeeld met begeleidde intervisie, moreel beraad of het werken aan teamontwikkeling (met een intern organisatieadviseur). Daar zijn we blij mee.

Coach het Goede Gesprek

"Het is voor mij elke keer weer een cadeau om samen met een team te mogen reflecteren: om even stil te staan en te vertragen, te ervaren dat Bram ertoe doet en daarmee de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit is niet altijd een makkelijk proces. Juist wanneer er onveiligheid of druk is, is het mooi om aandacht te besteden aan de medewerkers door deze vorm van teamcoaching. Ik hoop te kunnen groeien in deze rol om mensen bewuster te kunnen maken van hun eigen handelen en zijn."

Een medewerker over 'Intervisie'

"Het is fijn om eens op een andere manier stil te staan bij je dagelijkse werk en te merken dat je niet de enige bent die tegen dingen aanloopt. Intervisie heeft me reflectie en andere inzichten opgeleverd."

Het Goede Gesprek is verder 'op de kaart' gekomen. Het begrip is ingeburgerd. Het proces geborgd. En het besef en belang wordt breed gedeeld. Maar we zijn er nog niet. Bijna 50 procent van de teams deed een Goed Gesprek. Dat niet elk team meedeed had verschillende redenen:

- 1 Teams zijn soms druk met andere ontwikkeltrajecten waar een Goed Gesprek niet naast past.
- 2 Er waren niet altijd voldoende coaches beschikbaar.
- 3 De planning van het voorgesprek en het Goede Gesprek was soms ingewikkeld.
- 4 En soms kwam een team er, om andere redenen, niet aan toe.

Omdat teams ook op een andere manier reflecteerden, deed in totaal 72 procent aan een vorm van teamreflectie. Dat is mooi, maar nog niet voldoende. Daarom willen we dit aantal in 2020 verhogen.

6.3 Deskundigheid medewerkers

Alle medewerkers hebben een vakgerichte MBO- of HBO-opleiding. Iedereen heeft zijn of

haar eigen talenten, kennis en ervaring. Dat vinden we belangrijk want zo leren we van elkaar en kunnen medewerkers in de teams elkaar goed aanvullen.

Wat deden we in 2019 aan leren en ontwikkelen van medewerkers?

- We leren van en met elkaar. Interne trainers en workshopbegeleiders zijn opgeleid en organiseren bijvoorbeeld de introductie-training voor Homerun en de basis-agressie-training.
- We ontsluiten interne kennis via het leerportaal. Medewerkers werken aan hun inhoudelijke kennis en individuele competenties.
- Er is extra aandacht voor de kennis van verpleegtechnisch handelen. Een HBO-verpleegkundige medewerker brengt de aanwezige en toekomstig benodigde kennis in kaart.
- We ontwikkelen nieuwe vormen van opleiden zoals een webinar en een podcast.
- We oefenden met nieuwe methoden en programma's zoals Geweldloze communicatie en Houvast trainingen.

- De digitale ontwikkeling van onze medewerkers kreeg extra aandacht. Teams maken een digiplan. We investeren in de vaardigheden van het team op basis van de behoeften van het team en de basisnorm. Digicoaches en digitrainers ondersteunen daarbij.
- We besteedden het hele budget voor opleidingen aan ontwikkeling en deskundigheidsbevordering van medewerkers.

6.4 Werving, selectie en behoud van medewerkers

Binnenhalen en behouden van medewerkers is een grote uitdaging in de zorg en dus ook voor ons. We zorgden in 2019 dat de basis op orde was: goede werving- en selectiesystemen, een goede website, social-media-activiteiten, slim werven met goede teksten en nieuwe vormen zoals speeddaten. Ongeveer 25 procent van de nieuwe medewerkers werd aangedragen door de huidige medewerkers. Onze ambassadeurs gaan naar banenbeurzen en geven gastlessen over onze organisatie op scholen.

Afgelopen jaar ontwikkelden we een digitale en fysieke selectietraining voor teammanagers en medewerkers.

Welkom nieuwe collega

Wat leuk dat je onze nieuwe collega bent geworden! We hopen dat jij het hier net zo naar je zin gaat hebben als wij. Speciaal voor jou hebben wij deze HDM-Hoi app gemaakt. Met veel nuttige en leuke informatie over Humanitas DMH. Zo gaan we je helpen met een goede start bij onze organisatie.

Veel plezier met deze ontdekkingsreis en tot snel!



En we maakten de welkomst-app HDM-Hoi. Met de app maken aankomende medewerkers meteen na het arbeidsvoorwaardengesprek

kennis met de organisatie, onze visie, waarden en gewoonten. Hierdoor weten ze al heel wat als ze de eerste dag komen werken.

Wij besteden veel aandacht aan het behouden van medewerkers en een goede werkcultuur. Wij investeren in teamontwikkeling, opleiden, mogelijkheden om naast je normale werk een andere rol te vervullen, zoals digitrainer of verandercoach, en mogelijkheden om persoonlijke specifieke talenten voor het werk in te zetten.

Interne coaches

Al 8 jaar coachen interne coaches medewerkers door het hele land. In 2019 waren er 32 coachingstrajecten. Onderwerpen die veel voorkwamen: balans werk/privé, persoonlijk leiderschap en loopbaanvragen.

De interne coaches volgen de coachopleiding en ontmoeten elkaar 4 keer per jaar voor intervisie en bijscholing. Dit jaar boden de interne coaches tijdens het medewerkersfestival "speedcoaching" aan. Dit was zo succesvol dat hieruit 2 nieuwe coachvormen zijn voorgesteld: korte trajecten van maximaal 2 gesprekken en specifieke loopbaancoaching. In 2020 wordt dit verder ontwikkeld en aangeboden.



Buitengewoon festival

3 Dagen lang was het feest in mei. Op 21, 22 en 23 mei was het Buitengewoon festival 'ontdek jouw ruimte'. We zagen er betrokken, enthousiaste en bereidwillige medewerkers. Er was veel plezier en energie. Er kwamen veel positieve reacties. Er werd spontaan gebeachvolleybald en gevoetbald. Als start van de dag voerden medewerkers een haka uit.

Het festival had ook een inhoudelijke kant: Het laden van de nieuwe missie 'Bram voelt

zich gelukkig en doet ertoe'. De vorm die we kozen was interactief, speels en uitnodigend. De herkenbaarheid, de mix van thema's en de eigen enthousiaste workshopleiders waren belangrijk voor het succes. Op social media plaatsten medewerkers enthousiaste berichten.

Bedrijfsopvangteam (BOT)

Na een schokkende gebeurtenis kan een medewerker opgevangen worden door het bedrijfsopvangteam (BOT). Het BOT-team bestaat uit 9 personen die in de rayons werkzaam zijn. Zij volgden hiervoor een training. Het BOT-team biedt laagdrempelige opvang in de vorm van enkele gesprekken. Het doel is dat de medewerker zijn/haar verhaal kan doen en gezien wordt.

In 2019 deed het BOT-team veel aan hun bekendheid en vindbaarheid. Het aantal aanmeldingen nam flink toe (13 in 2018, 32 in 2019). Het BOT-team draagt bij aan een veilig en gezond werkklimaat. Door medewerkers goede opvang te bieden en door tijdig te signaleren als professionele ondersteuning nodig is.

6.5 Klachten medewerkers

We hebben een klachtencommissie voor medewerkers samen met 5 andere

zorgorganisaties. In 2019 waren er, net als de jaren hiervoor, geen klachten van medewerkers die door de commissie behandeld hoefden te worden.

6.6 Medewerkersvertrouwenspersonen

De medewerkersvertrouwenspersoon is er voor medewerkers die in het werk te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen, zoals discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten of agressie.

In 2019 startten we met interne medewerkersvertrouwenspersonen. Daarvoor hadden we alleen een externe vertrouwenspersoon. Een interne medewerkersvertrouwenspersoon past goed bij onze visie en leidende principes. Deze interne persoon is zichtbaarder, sneller beschikbaar en kent onze organisatie en de cultuur. Voordelen van een extern vertrouwenspersoon zijn juist de frisse blik en onafhankelijkheid.

Om het beste van beiden te krijgen hebben we 2 interne vertrouwenspersonen aangesteld en één externe vertrouwenspersoon.

Medewerkers zochten 40 keer contact met de medewerkersvertrouwenspersoon. De meeste

meldingen gingen over het gedrag, handelen en communicatie tussen leidinggevend en medewerkers.

6.7 Medewerkerstevredenheids-onderzoek (MTO)

In 2019 konden alle medewerkers meedoen aan het Teams konden zelf het moment bepalen waarop ze mee wilden doen aan het MTO. Ook konden teams op bepaalde onderwerpen nog extra vragen toevoegen.

641 medewerkers deden mee aan het onderzoek. Dit is 44,1 procent van onze medewerkers. Dit vinden we te laag. We onderzoeken waardoor dit komt. De volgende keer willen we van meer medewerkers weten hoe ze over hun werk denken.

De resultaten zijn positief. Medewerkers zijn tevreden over hun werk en werkgever. Medewerkers zijn bevlogen en betrokken. Ze zijn trots op de cliëntgerichtheid, op hun collega's en op de onderlinge samenwerking. Wat zij verbeterd willen zien zijn: efficiëntie, de onderlinge communicatie en de werkdruk. De verbeterpunten worden in 2020 opgesteld.



6.8 Positie gedragsdeskundigen

Gedragsdeskundigen zijn belangrijk bij de zorg voor onze cliënten. Gedragsdeskundigen hebben veel kennis en ervaring met de behandelings- en begeleidingstrajecten van de cliënten. Ook ondersteunen ze medewerkers bij de begeleiding van cliënten. In 2019 dachten we na over de positie van de gedragsdeskundigen. We zochten naar een goede manier om hun kennis en ervaring beter te borgen in de beleidsvorming en besluitvorming.

We hebben in 2019 concrete stappen gezet. We stelden een nadere uitwerking van de profielen junior-gedragsdeskundige, gedragsdeskundige en senior-gedragsdeskundige op. Deze profielen verdiepen de bestaande functieprofielen.

Door de groeiende kennis en ervaring neemt de behandelverantwoordelijkheid toe. Ook wordt de rol actiever in de coaching en begeleiding van collega's en bij beleidsvoorbereidende taken. In 2020 vullen we deze profielen verder inhoudelijk in.

Wij werken intensief samen met Stichting Woonzorg Lojal uit Doetinchem en Stichting Phusis uit Assen. Phusis biedt zorg aan onze cliënten als onderaannemer binnen de Wet langdurige zorg. Lojal biedt ook zorg aan onze cliënten als onderaannemer. Deze zorg is vooral gericht op jongvolwassenen.



STICHTING PHUSIS
woon & werkcombinatie

7.1 Stichting Phusis

Wie zijn wij

Stichting Phusis ondersteunt mensen met een licht verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Samen met hen leggen we de nadruk op de mogelijkheden. We werken met open vizier aan veiligheid, aandacht en perspectief. Daarbij zoeken we samen naar een plek om te wonen en te werken. In dialoog zijn en voortdurend uitnodigend zijn naar wat wel kan, zijn daarbij sleutelwoorden.

We richten ons op het begeleiden en ondersteunen van het gewone leven, het werken



en vrije tijd. Meedoen vanuit gelijkwaardigheid. De relatie staat centraal. Niet de medewerker. Niet de bewoner/deelnemer. Maar juist wat zij bij elkaar oproepen in hun relatie.

Onze deelnemers

Wij spreken over deelnemers. Vaak zijn ze vastgelopen in reguliere instellingen en hebben complexe problemen. Wij bieden ze een woonplek en werk. Daarnaast werken we ook

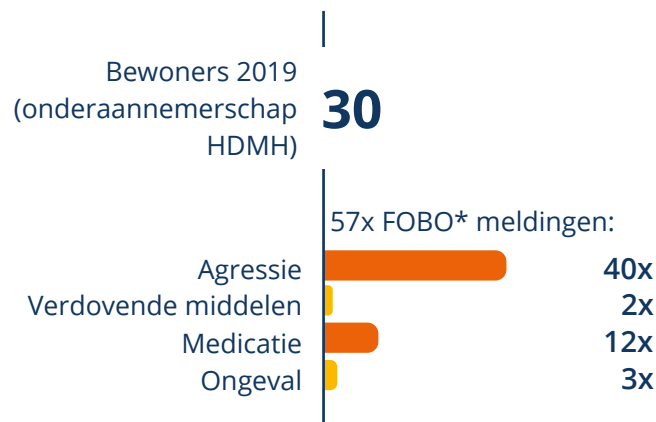
met statushouders, taakstraffers, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en mensen die re-integreren vanuit het UWV en Baanzicht.

Wonen en werken

Onze deelnemers wonen midden in de samenleving. Ook begeleiden we mensen thuis en/of op tijdelijke woonplekken volgens het concept van scheiden wonen en zorg.

Phusis biedt deelnemers en medewerkers zeer diverse leer- en werkplekken. Bijvoorbeeld als meubelmaker, schaapsherder, in de bediening en achter de kassa. Deze plekken zijn gecreëerd door vakmensen die onze deelnemers begeleiden. Zij willen hun vakkennis inzetten voor de maatschappij. Daarnaast worden medewerkers door Phusis opgeleid om deelnemers te kunnen ondersteunen en begeleiden.

Phusis in cijfers



Er is geen melding gedaan bij de inspectie.

* Fouten, Ongevallen en Bijna Ongevallen.

Van 2 bewoners hebben we een klacht ontvangen, deze zijn formeel met tussenkomst van de IPKC behandeld. Eén klacht ging over materiële zaken en de ander over voedingsgeld.

ISO-certificering

Phusis is altijd beoordeeld op haar kwaliteit langs het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien'. In 2019 haalden we voor het eerst onze NEN-9001 certificering. Dit past goed bij de complexiteit van de deelnemers en de sociale onderneming die Phusis is. De toetsing is succesvol verlopen.

Naast enkele aanbevelingen kregen we complimenten voor ons werk en de organisatie.

Leren en ontwikkelen op klantniveau, teamniveau en organisatieniveau

Ontwikkelplan van de bewoner/deelnemer

Iedere bewoner/deelnemer heeft een eigen perspectiefplan. Daarin zijn de dromen en perspectief de basis. Langs beeld en perspectief gaan we op zoek naar de talenten en de ontwikkelkansen.

De voortgang bespreken we in ieder geval 4x per jaar met de bewoner, medewerkers, familie en andere belangrijke personen.

Cliënt

"Bij Phusis ervaar ik een stuk saamhorigheid en gebeuren de dingen 'out of the box'."

Ontwikkeling medewerker

Veel van onze medewerkers stromen in via het UWV, Baanzicht of melden zich als zij-instromer. Zij hebben een eigen ontwikkelplan, passend bij hun talenten, vaardigheden en verlangens. Ook is er een jaarlijks perspectief gesprek met de leidinggevende.

We kennen binnen Phusis het meestergezel-systeem. We ondersteunen medewerkers door learning-on-the-job, coaching tussen medewerkers en intervisie en reflectie tijdens teamoverleggen.

Leren van meldingen

FOBO-meldingen (fouten, ongevallen en bijna ongevallen) pakken we op in het team. Hiervan willen we graag leren.

Complexe meldingen bespreken we in het grote zorgoverleg (GZO) met alle coördinatoren, gedragsdeskundigen, medewerker personeel,

Clïënt

"Phusis haalt eruit wat erin zit en nog een beetje meer."

bestuur en de inbrenger van de casuïstiek. We kijken steeds weer naar verlangen en perspectief. Ook gaan we na wat belangrijk is om te verbeteren.

Klanttevredenheid

De tevredenheid van cliënten bespreken we 4x per jaar in het zorgoverleg. Ook doen we 1x per 2 jaar een tevredenheidsonderzoek; in 2020 is de volgende. De dialoog tussen deelnemer en onderzoeker geeft een mooi beeld van wat beter kan. De verbeterpunten verwerken medewerkers in hun plannen. Ook met de bewoners/deelnemers wordt gesproken tijdens de bewonersoverleggen. Hier kijken we hoe het beter en anders kan.

Aandachtspunten voor 2020

Het bevorderen van vrijetijdsbesteding is een wens binnen Phusis, evenals het versterken van netwerken van de bewoners/deelnemers. Nog meer accent op zeggenschap en inspraak leggen en aandacht voor gevoel van veiligheid binnen de groep blijft een belangrijk aandachtspunt.

- **Gezonde organisatie, gezonde medewerkers**
Verzuim actief verminderen, gezond roosteren.
- **Duurzaamheid**
Nagaan waar we duurzaam kunnen werken in omgang met mensen, middelen en ook de financiën.
- **Community building**
Werven van vrijwilligers en natuurlijke netwerken ontsluiten voor de bewoners.
- **Veiligheid en leren**
Actieve gesprekken voeren, zowel intern over foutmeldingen, als extern door samen op te trekken met de politie en het veiligheidshuis.
- **Zorgdossier**
Doorontwikkelen van het zorgdossier zodat we nog meer samenwerken en op voortgang rapporteren. Bewoners hebben al inzage.
- **Doorontwikkeling governance**
Inhoudelijk verdieping op de onderwerpen kwaliteit, medewerkers en financiën.
- **Delen van kennis en inzichten**
Onder andere met een voorgenomen project 'wending geven aan een uitzichtloos bestaan' waarin VWS, gemeenten, Phusis en Humanitas DMH gezamenlijk optrekken.



7.2 Stichting Woonzorg Lojal

Wie zijn wij

Stichting Woonzorg Lojal biedt beschermd (WLZ/WMO/Jeugdwet) en beschut wonen plekken, dagbesteding, begeleid paardrijden, Houvast trajecten en ambulante begeleiding in de Achterhoek en omgeving. De organisatie blijft sterk in ontwikkeling en probeert steeds nieuwe hulpvormen te organiseren.

Een voorbeeld hiervan is de groei van dagbesteding. Doordat er steeds meer cliënten onvoldoende daginvulling hebben, is de behoefte aan dagbesteding groter aan het worden en bij Lojal in ontwikkeling.

Lojal richt zich voornamelijk op jongeren en jongvolwassenen, maar ook voor andere kwetsbare mensen met problemen staat de deur open. De begeleiding is gericht op het vinden van de weg in de maatschappij. Dit kan op allerlei leefgebieden. Bijvoorbeeld zelfstandig praktische zaken organiseren in

het dagelijks leven. In overleg met de jongere/jongvolwassene wordt gezocht naar de best passende begeleiding. De trajecten zijn individueel en worden op maat gemaakt.

Door te werken vanuit een contextuele benadering en het respect voor 'het mogen zijn', wordt er gezocht naar de motivatie en de krachten om te kunnen veranderen en te ontwikkelen. Dit wordt actief gedaan samen met het netwerk van de jongere/jongvolwassene en andere zorgprofessionals. Samenwerken in de kring is het uitgangspunt van Lojal.

Lojal in WLZ cijfers

11 Bewoners 2019
(onderaannemerschap HDMH)

15 Cliënten in begeleiding ambulant

0 Mic (melding incidenten en calamiteiten) meldingen in 2019



Een verzorgd proces rond de individuele cliënt borgen

Certificering en controle

Lojal heeft sinds 2010 een HKZ-certificering. In het rapport staat dat de organisatie opvalt door een grote betrokkenheid van de medewerkers bij de cliënten en de organisatie in het algemeen.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft Lojal positief beoordeeld na een bezoek aan het Gezinshuis in 2019.

Begeleidingsplan/zorgplan

Elke cliënt heeft een zorgplan. Daarin staat een uitgebreide omschrijving van de geschiedenis van de cliënt. Daarna wordt er een begeleidingsplan geschreven.

Beide plannen zijn in 2019 verbeterd zodat ze beter passen bij wat cliënten belangrijk vinden.

In 2019 is gestart met het volledig digitaliseren van bestaande dossiers. Dit wordt in 2020 afgerond, waarmee we een bijdrage proberen te leveren aan het verminderen van het papiergebruik.

Gezondheidsrisico's komen in het begeleidingsplan aan de orde. Dit wordt besproken met de cliënt. De cliënt denkt mee over de inhoud van zijn of haar begeleidingsplan en de daar bijbehorende doelen. Ook is het punt 'kwaliteit van bestaan' een onderwerp van gesprek.

Verbeteringen om te onderzoeken binnen Lojal:

- In samenspraak met cliënt en netwerk kijken naar een goede daginvulling.
- Blijven zoeken naar op maat gemaakte woonmogelijkheden, rekening houdend met eigen wensen.

Ontwikkeling medewerker

Elke medewerker krijgt bij zijn indiensttreding een introductiecursus gebaseerd op Contextueel Werk.

Door het jaar heen worden er studiedagen georganiseerd, waarin aandacht besteed wordt aan diverse elementen van het werk.

Binnen Lojal wordt er twee wekelijks een teamvergadering gehouden binnen de ambulante teams en in de woongroep teams. Daarnaast is er eenmaal per maand een casuïstiek bespreking met alle ambulant werkers. Hierbij is een gedragswetenschapper betrokken. De visie vanuit Lojal maakt hier onderdeel van uit. Vanaf 2020 wordt er een gestart met intervisie voor medewerkers.

Cliëntervaringsonderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek is ingevoerd binnen Lojal. Deze afname wordt gecombineerd met de halfjaarlijkse begeleidingsevaluatie. Lojal is trots op de resultaten tot nu toe. Cliënten zijn zeer tevreden over de geleverde zorg. We verwachten dat de respons volgend jaar hoger zal zijn, omdat medewerkers er nu meer aandacht voor hebben.

Eerder gaf de cliëntenraad aan dat de inhoud van het begeleidingsplan te complex en uitgebreid was. Dit is daarna aangepast en meer op maat gemaakt voor de cliënt.

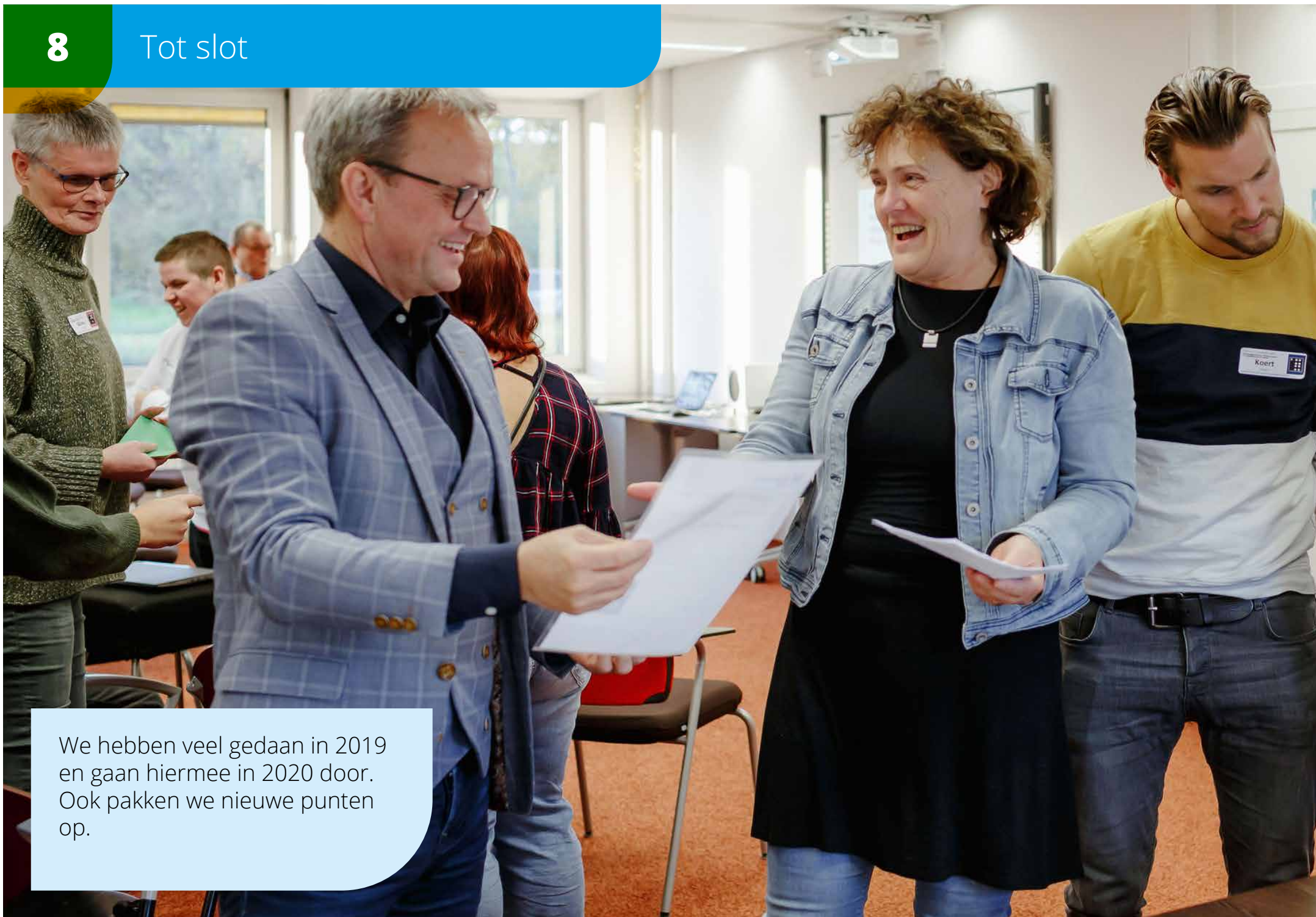
Cliënten

"Ik ben zo ver gekomen mede door de inzet van mijn ambulant begeleider."

"Bij Lojal praten ze niet, daar doen ze."

Aandachtspunten voor 2020

- **Intervisie van medewerkers opgestart**
- **Het Goede Gesprek**
- **Inzet van hogere respons bij cliëntervaringsonderzoek**
Door het vergroten van de naamsbekendheid onder medewerkers en dit te bespreken tijdens vergaderingen. Controle door Centraal Bureau Lojal.



We hebben veel gedaan in 2019 en gaan hiermee in 2020 door. Ook pakken we nieuwe punten op.

De belangrijkste punten op een rij

De aandachtspunten uit het rapport 2018 zijn opgepakt. We werken aan een beter ECD. We hebben aandacht voor gezonde voeding en veiligheid. We zetten ervaringsdeskundigen in.

In 2019 hielden we een cliënttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Met deze resultaten gaan we aan de slag.

Dit zijn de aandachtspunten voor 2020.
Daar gaan we mee verder. Samen met de CCR en de OR.

.....

- 1 We gaan onze kennis over en ervaringen met alle mooie initiatieven binnen Humanitas DMH meer delen met cliënten, medewerkers, verwanten en externe partijen.
- 2 Er is meer aandacht voor de ontwikkeling van het leerportaal. Hierdoor borgen we kennis, is de kennis up-to-date en faciliteren we de leerontwikkeling van medewerkers, ook in tijd.
- 3 Een RI&E die aansluit bij de dagelijkse praktijk en uitkomsten die op basis van veiligheid geborgd kunnen worden.
- 4 Positieve aandacht voor vriendschap, relaties en seksualiteit.
- 5 Meer aandacht voor medicatieveiligheid.
- 6 Werken volgens de methodische cyclus. We werken volgens een plan met duidelijke stappen. Binnen Humanitas DMH is er gekozen voor de stappen zien, doen, volgen, bijstellen en vertellen.
- 7 Diagnostiek is belangrijk voor de kwaliteit van zorg. Daarom gaan we aan de slag met het verder ontwikkelen van het diagnostiekteam binnen Humanitas DMH aan de hand van de visie op diagnostiek.
- 8 We gaan aan de slag met de uitkomsten van diverse onderzoeken en rapporten, zoals het CTO en MTO.
- 9 We zoeken de verbinding tussen cliënten, medewerkers en verwanten. Onder andere door het organiseren van 'Samen naar meer'-bijeenkomsten.



Reactie van de OR

Het kwaliteitsrapport 2019 is weer een mooie weergave van de activiteiten van Humanitas DMH.

De Ondernemingsraad is vroegtijdig betrokken bij de totstandkoming. We zien dat rapportages over medewerkersactiviteiten nu goed naar voren komen. Uiteraard zien we daar nog verbeterpunten, zoals een actuele RI&E en meer deelname aan het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Al met al een goed en mooi kwaliteitsrapport.



Reactie van de CCR

De CCR vindt dat het kwaliteitsrapport 2019 een goede en genuanceerde weergave is van alle activiteiten van Humanitas DMH in 2019. De leden van de CCR zijn tevreden over de manier waarop zij bij het rapport zijn betrokken.

De CCR is het eens met de aandachtspunten voor 2020. Wel hebben de leden het punt Werken en Leren toegevoegd en vragen zij bijzondere aandacht voor Homerun.

Daarnaast hoopt de CCR dat voor het eerstvolgende CTO een goede manier wordt gevonden om verwanten zinvol te laten deelnemen en om de deelname van cliënten (vooral bij Homerun) nog verder te verbeteren.

De CCR hoopt dat de corona-crisis geen grote gevolgen zal hebben voor de dienstverlening in 2020 en daarna.

Reactie van de Raad van Toezicht

Het kwaliteitsrapport 2019 is een verhaal

Over het hart van Bram.
Bram de cliënt,
Bram de medewerker,
Bram de naast betrokkene.

Samen doen zij ertoe,
Samen maken zij geluk,
Samen dragen zij zorg voor

- gelijkwaardigheid
- verantwoordelijkheid en
- eigen regie.

Dat maakt ons samen betekenisvol en gelukkig.