

Voortgangsbeeld 2023



Inhoudsopgave





Wie zijn wij?

Humanitas DMH (Dienstverlening aan Mensen met een Hulpvraag) 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. We bieden zorg en ondersteuning aan bijna 2953 cliënten, in ongeveer 80 kleinschalige locaties, midden in de samenleving. Er werken 1321 medewerkers.

We bieden zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet en Forensische zorg (FZ). Hierbij ondersteunen we mensen met een (licht) verstandelijke beperking. Ook ondersteunen we mensen zonder verstandelijke beperking, bijvoorbeeld met autisme of een GGZ-hulpvraag. Dit kan in de vorm van begeleid wonen, ambulante begeleiding of dagbesteding.

Met Homerun bieden we ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) en complexe problematiek. Daarin zijn we gespecialiseerd. We doen dit ambulant en in onze Homerunhuizen. In deze huizen leren jongvolwassenen met een LVB om zelfstandig te wonen. Binnen Homerun bieden we ook Forensische zorg aan ex-gedetineerden met een verstandelijke beperking.



Kernwaarden

Drie kernwaarden zijn voor ons heel belangrijk:

- We werken samen aan de ontwikkeling en invulling van de eigen regie;
- Wij nemen verantwoordelijkheid voor onszelf en voor andere mensen;
- Wij voelen ons gelijk aan en verbonden met andere mensen in de samenleving.

Bij alles wat we doen zijn deze kernwaarden zichtbaar, hoorbaar en voelbaar aanwezig.

Onze missie

Onze missie 'Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe' is de basis voor alles wat we bij Humanitas DMH doen. Hierbij staat Bram voor cliënten én medewerkers.

Humanitas DMH in cijfers

Wat heeft Humanitas DMH in 2023 allemaal gedaan en bereikt? De feiten en cijfers van afgelopen jaar staan in onze [jaarinformatie 2023](#). Deze staat op onze website www.humanitas-dmh.nl en in ons digitale Voortgangsbeeld: www.voortgangsbeeld-humanitas-dmh.nl.

Voortgangsbeeld

Net als vorig jaar maken we voor het jaar 2023 een voortgangsbeeld. We spreken niet meer van een kwaliteitsrapport. In 2023 geldt het nieuwe Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. In dit kompas spreken we niet meer over rapporten, maar over voortgangsbericht en kwaliteitsbeeld. Wij verbinden deze en maken een voortgangsbeeld. Dit beeld geeft aan waar we vandaan komen en waar we naar toe gaan. Door de nieuwe vorm kunnen we onze voortgang beter aangeven. Het is een beeld in beweging (voortgang).



Interview met de kunstenaars

Patrick en Angelo maakten de kleurrijke kunstwerken op de voorkant.

We vroegen hen: wat betekent kunst en kracht voor jou?



Patrick - 'De Poort'

Ik werk sinds 8 maart 2023 bij de Kunstexpress. Hiervoor werkte ik 10 jaar op de sociale werkplaats. Dat vond ik niet zo leuk. Nu zit ik prima op mijn plek. Mensen zeggen dat ik nu echt tot bloei ben gekomen. Ik ben vrolijker en positiever. Het is leuk werk en ik heb ook al een wedstrijd gewonnen met mijn kunst.

Leuk aan kunst maken vind ik experimenteren met kleur. Ik hou ervan om mijn fantasie te gebruiken. Ik maak bijvoorbeeld schilderijen waarin de rollen van mensen en dieren zijn omgedraaid. Dan gaan de aapjes "mensen kijken".

Bij kracht denk ik aan doorgaan en doorzetten. Doorgaan ondanks problemen die er ook zijn.

Dit kunstwerk is geïnspireerd door mijn bezoek aan de Kunsthal. Ik ging met Rob (vrijwilliger) naar een tentoonstelling over pop-art. Het kunstwerk is in de stijl van pop-art.

Op een expositie in de IKEA hangt ook een van mijn schilderijen.

Het afgelopen jaar genoot ik van de Kunstexpress. Het contact met collega's is leuk. We geven elkaar tips en kunnen alles aan elkaar vragen. Als ik donderdag naar huis fiets, kan ik bijna niet wachten tot het weer maandag is en ik weer naar de Kunstexpress kan!

Angelo - 'Dansende figuren'

Ik ben al redelijk lang een kunstenaar. Het is leuk om bij de Kunstexpress te werken. Kunst maken is leuk. En ook mijn collega's zijn leuk.

Het schilderij komt van een plaatje dat ik uitzocht en in mijn eigen stijl natekende. Ik koos dit omdat het vrolijk is.

Ik vind kunst maken leuk vanwege de kleuren. En ik vind het leuk als mijn schilderij verkocht wordt. Ik geniet ervan als mensen blij worden van mijn werk. Thuis hangt mijn kunst ook. Mijn ouders hebben schilderijen van mij gekocht. Zij vinden dit erg mooi.

Bij kracht denk ik aan sterk zijn en een doorzetter zijn.



Algemene ontwikkelingen 2023

Het jaar van de bestuurswisselingen

Begin 2023 nam Frank van der Linden afscheid van onze organisatie. Marc Bindels nam van hem het stokje over als (interim) bestuurder van Humanitas DMH. Per september startte Karin Pullen als bestuurder Humanitas DMH. Plannen verbouw/nieuwbouw en nieuwe woonlocaties
We zijn gestart met de grote verbouwing en de nieuwbouw van de locaties aan de Klarinetweg in Barendrecht. De nieuwe locatie in Almere, vervanging voor de locatie Boelijn, is bijna klaar. De oplevering is in 2024. Ook werkten we aan de nieuwbouw in Zeist, ter vervanging van locatie De Wege-doorn in Odijk.

Jubileumjaar

2023 was een jubileumjaar. We bestaan 40 jaar en vieren dat mensen met een (licht) verstandelijke beperking al 40 jaar een plek in het hart van de samenleving vinden bij Humanitas DMH. Dat vierden we samen met cliënten, verwanten en collega's op verschillende manieren en op verschillende momenten. We vierden ons jubileum op bescheiden én eigen wijze, met kleine feestjes op locaties en met een landelijk magazine.

Goede ontwikkelingen

Er gebeurden in het afgelopen jaar mooie dingen.

- We sturen op een duurzaam resultaat. In het begin van 2023 lag de nadruk nog op het financiële tekort, aan het eind van dit jaar blijkt een positief resultaat. Dit maakt dat we ons weer beter op de lange termijn kunnen richten. PowerBI hebben managers en teams zicht op cijfers en ontwikkelingen.
- We haalden een recordbedrag aan subsidies binnen.
- Er zijn veel Prisma-onderzoeken gedaan. Hier leren we van.
- De LVB Xperience kreeg een nieuwe opzet. De LVB-Xperience is een ervaringsgerichte training die een inkijk geeft in het leven van iemand met een licht verstandelijke beperking (<https://www.humanitas-dmh.nl/lvbxperience/>).
- Het verzuim lag onder het sectorgemiddelde.
- Het aantal vacatures nam af (zodat we minder externen hoefden in te huren).



Wat deden we met de aandachtspunten 2023?



In het voortgangsbeeld 2022 stelden we aandachtspunten voor 2023 vast. Per punt staan we (kort) stil bij het doel voor 2023, hoe ver we zijn en waarom.

Behoud van vitale collega's

Het wordt steeds moeilijker om nieuwe collega's te werven. Daarom is het nóg noodzakelijker om collega's aan ons te binden en ervoor te zorgen dat zij over voldoende energie beschikken om stevig in het werk en privéleven te staan. In 2023 gingen teams aan de slag met het Huis van Werkvermogen. Gesprekken over vitaliteit vinden nu plaats met behulp van het Huis van Werkvermogen. De vervolgstap is om concrete stappen te maken met vitaliteit en inzetbaarheid. In dit voortgangsbeeld gaan we hier verder op in. Bijvoorbeeld bij het inzetten van de flexpool in Utrecht en in het gesprek met de adviseur vitaliteit.

We zien nog een flinke doorstroom van onze medewerkers. We zien goede voorbeelden van individueel roosteren en

werken met een flexpool. Dit verhoogt het werkgeluk van medewerkers en draagt bij aan een goede balans tussen werk en privé.

Actieve betrokkenheid sociaal netwerk

Naasten en verwanten zijn cruciaal voor het welzijn van onze cliënten. Daarom zijn we in 2023 gestart met het project Brams Netwerk. We betrekken het netwerk vaker en op een actieve manier bij Brams leven en bij de ondersteuning en begeleiding die nodig is. Er is een pilot gestart over driehoekskunde en er worden netwerkgesprekken gevoerd. Driehoekskunde laat zien hoe je kunt samenwerken in de driehoek van cliënt, familieleden en professional. Gesprekken in het netwerk dragen hieraan bij.

Met dit project gaan we ook aan de slag met kanslijn 5, het stimuleren van het eigen- en vrijwilligersnetwerk om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning. De kanslijnen zijn onderdeel van het transitieakkoord Toekomstbestendige

Gehandicaptenzorg van de zorgkantoren met de gehandicaptenzorg-sector. Met het project geven we meer betekenis aan het netwerk van Bram. We maken het netwerk inzichtelijk en ondersteunen in het uitbreiden van het netwerk waar nodig. In 2023 is begonnen met het opstarten van een kenniskring rondom seksualiteit, vriendschap en relaties. Deze kenniskring gaat in 2024 van start.

Verbinding

Nu het weer kan, ontmoeten we elkaar weer vaker fysiek. Het online werken blijft in stand waar nodig en nuttig. Als het kan, ontmoeten we elkaar weer live. We maken de verbinding binnen het team door middel van reflectie, bijvoorbeeld het Goede Gesprek. We zijn nog op zoek naar de verbinding buiten het team. Waar liggen er kansen voor samenwerken? Wat kunnen teams van elkaar leren? De energie is nog veel naar binnen gericht.

We zijn gestart in 2023 met het organiseren van verbindingdagen voor de managers, gedragsdeskundigen, managementteam en bestuur. Op deze dagen leren we elkaar beter kennen en leren we van elkaar.



Financiën

In 2023 werkten we hard om ons huishoudboekje op orde te krijgen. Met een goed resultaat. We sluiten 2023 af met een positief resultaat. Om dit te bereiken hebben we bewuste keuzes gemaakt. Bepaalde plannen en projecten hebben we (tijdelijk) stilgezet. We hebben geleerd van de krappe periode. Er vond veel meer overleg over financiële keuzes plaats, zowel op locaties als op landelijk niveau.

We werkten aan een lager verzuim en minder leegstand bij de woonlocaties. Daarnaast daalden de kosten. Dat is goed nieuws in een tijd waarin veel zorgorganisaties juist in de rode cijfers belanden.

De begeleiding die we vanuit de WMO bieden, blijft vanuit financieel oogpunt een aandachtspunt.





IN GESPREK MET...

Luc Budel

Luc is manager financiën en control. Hij werkt sinds augustus 2023 bij Humanitas DMH.

Waar houd je je binnen Humanitas DMH mee bezig?

Ik ben veel bezig met de financiën van Humanitas DMH. Ik ben zowel inhoudelijk bezig als met personele zaken. Eerst was ik alleen manager van de financiële administratie, maar daar kwamen al snel het cliëntsservicebureau (CCB) en de personele administratie (PSA) bij. Ik zit vaak bij de teamoverleggen.

Ik werk nog niet zo lang bij Humanitas DMH en heb nog het een en ander te leren. Ik vind het een leuke organisatie met betrokken medewerkers. Er gaan veel dingen goed bij Humanitas DMH. We doen het zeker niet slecht.

Bij veel andere organisaties gaat het financieel nog steeds niet goed. Bij ons gaat het inmiddels weer goed. Wat doen wij anders?

Ik zie dat Humanitas DMH een rustige organisatie is. Vergelijken met andere organisaties is er minder hectiek. We zijn goed georganiseerd. Er zijn nog wel verbeteringen, maar er is niet elke dag een groot probleem wat we moeten oplossen. Dit is bij andere organisaties soms wel het geval.

Waar we bijvoorbeeld goed in zijn, is het goed declareren. We letten op de kleintjes. Op deze manier krijgen we het geld op een goede manier binnen en kunnen we dit besteden waar dit nodig is.

Er zijn meerdere oorzaken dat we er nu financieel beter voor staan. We hebben de inhuur van personeel flink kunnen afbouwen, dit scheelt veel geld. Managers hebben hier hard aan gewerkt. Dit blijft nog wel een punt van aandacht. Zeker in tijden met veel zieke medewerkers. Ook de ICT heeft veel geld gekost. Deze kosten zijn inmiddels lager.

Ik zie ook dat we voorzichtig zijn met investeringen. Ook als het financieel goed gaat, gaan we niet gelijk op meerdere plekken investeren. Deze voorzichtigheid vind ik positief.



Hoe zorgen we ervoor dat er geen financiële verrassingen meer zijn in de toekomst?

We kijken minder terug en meer vooruit. In plaats van een begroting voor een jaar, kijken we nu elke maand naar wat er nodig is. We werken met een "rolling forecast". Dit is een prognose die we elke maand aanpassen aan de hand van de meest actuele ontwikkelingen en inzichten. De "rolling forecast" geeft dus de meest waarschijnlijke toekomstverwachting weer.

Naar de toekomst toe is het belangrijk dat we blijven kijken naar een goede mix van doelgroepen. We zien een stijging in het aantal WLZ- en FZ-cliënten (woonzorg en forensische zorg). Dit is positief voor de financiën. Bij de zorg en begeleiding die wij geven in het kader van de Jeugdwet en WMO zien we een daling.

Heb je tips voor de organisatie?

Het is belangrijk om verstandige keuzes te maken over investeringen. Het gaat nu financieel goed, dus er is ruimte voor investeringen. Nu is de tijd om plannen te maken voor structurele verbeteringen.

Ook moeten we niet op onze lauweren rusten, maar scherp blijven en blijven opletten!

Ontwikkelingen in de rayons



Ontwikkelingen in Rayon Zuid 2023

Forensische Zorg en Ambulante dienstverlening

Het aantal cliënten dat we via Homerun Forensische Zorg begeleiden steeg het afgelopen jaar opnieuw. De ketenpartners, zoals Reclassering Nederland, zijn tevreden over onze begeleiding en aanpak. En zij verwijzen vaak naar ons door. Ook worden we gevraagd om deze dienstverlening in nieuwe regio's aan te bieden en door te ontwikkelen. We zijn inmiddels een goede en stevige partner in Zuid-Holland en Noord-Brabant. In Noord-Brabant zet de groei door en hebben we mooie samenwerkingen in Oost-Brabant en Eindhoven. Vanuit West-Brabant zijn we de samenwerking met de penitentiare inrichting (PI) in Middelburg gestart. Dat kan de basis worden voor verdere ontwikkelingen in Zeeland. ,

Om in die groei ook onze kwaliteit te kunnen blijven bieden wordt in de teams ook veel tijd geïnvesteerd in scholing en de Forensische Leerlijn. Daarnaast hebben we de samenwerking en afstemming tussen de verschillende ambulante teams in verschillende regio's verbeterd, met gezamenlijke scholing en goede afstemming op methodieken en werkwijzen. Hierdoor verbetert de continuïteit van begeleiding voor de cliënt, wanneer er sprake is van een overgang van financieringsvorm (Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), Wet langdurige zorg (WLZ) of forensische zorg (FZ)).

Huisvesting Klarinetwegen Barendrecht

Het ontwerp voor de renovatie van Klarinetweg Oneven in Barendrecht is gereed en de voorbereidingen voor de verbouwing zijn gestart. In samenspraak met verwanten en medewerkers is het ontwerp opgesteld. Een mooi voorbeeld van "samenzeggenschap". De verwachting is dat het

pand eind 2024 gereed is. Een mooie mijlpaal na een lange voorbereiding. In 2024 gaan we verder met de voorbereiding en het realiseren van de nieuwbouwplannen voor Klarinetweg Even.

Wonen en tijdelijk Verblijf

Op onze woonlocaties zijn we elke dag bezig met het bieden van een fijne plek voor Bram om te wonen. Vanuit de Visie op Wonen en met gebruik van de programma's LACCS en Triple-C wordt er veel energie gestoken om het bijzondere van begeleid wonen zo gewoon mogelijk te laten zijn. Bij de Homerunhuizen maken we gebruik van Verbindend Gezag en deden we de eerste ervaringen op met tijdelijk verblijf in het Forensische kader.

Ontwikkelingen in Rayon Noord 2023

Ambulante teams

Van de ambulante teams in Zwolle, Assen en Zutphen leerden we dat meer robuuste dienstverlening ontstaat door een:

- goede verhouding tussen de verschillende indicaties (Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz), Volledig pakket thuis (VPT), Modulair pakket thuis (MPT) en forensische zorg (FZ))
- combinatie van ambulante cliënten met geclusterde maar wel zelfstandig wonende cliënten.

Voor de ambulante teams in Arnhem en Apeldoorn mag dit nog groeien. Met nieuwe managers gaat dit in 2024 lukken!

Opbouw van het aanbod aan de forensische cliënt

Forensische wonen willen we uitbreiden. Hier is een enorme vraag naar. In Hoogezand Sappemeer bieden we al plekken voor forensisch wonen en leren we ook hoe we deze zorg op een veilige en verantwoorde manier kunnen bieden. Om te starten met een woonvoorziening voor forensische cliënten in Overijssel is een business case ontwikkeld. De kwartiermaker/manager kreeg een concrete zoekopdracht in een afgebakend gebied (Twente). Het meest realistische

(en ook langduriger) lijkt de herontwikkeling van bestaand (zorg)vastgoed of aanhaken bij nieuwbouwplannen of verbouwplannen in de vastgoedmarkt. Hiervoor halen we de (bestaande) contacten met vooral woningbouwcorporaties aan. Onze voorkeur gaat uit naar een mix van (tijdelijke) FZ-woon/trainingsplekken in combinatie met (semi-)permanente WLZ-woonplekken.

De trajectcoördinatoren begeleiden cliënten wekelijks in diverse PI's (penitentiare inrichtingen; gevangenissen) waaronder die in Veenhuizen.

We maken dit jaar grote stappen op het gebied van scholing en het voldoen aan het Kwaliteitskader forensische zorg. De e-learning forensisch wordt in alle forensische teams gevolgd, de 'forensische scherpte' zal hierdoor groter worden.

Algemeen

- We hebben geleerd van de aanbevelingen uit de Prisma-onderzoeken van de laatste twee jaar in rayon Noord. Een Prisma-onderzoek is een onafhankelijk onderzoek na een incident of calamiteit. We hebben aandacht hernieuwd op twee terreinen; seksualiteit en suicide. De werkwijze bij het doen van aangifte is ook opnieuw met de gedragsdeskundigen doorgenomen.
- De bezetting en de inzetbaarheid van gedragsdeskundigen is in rayon Noord weer op orde gekomen.
- In Zutphen en Warnsveld kregen 7 cliënten een mooi speldje opgespeld ter ere van hun 40-jarig (woon)jubileum bij Humanitas DMH.
- Met gemeente Zutphen en 3 andere zorgaanbieders hebben een pilot voorbereid om Begeleiding Licht WMO anders te organiseren. Zo willen we tot een efficiëntere dienstverlening aan inwoners van de gemeente Zutphen komen. De pilot start in 2024.
- We zijn benaderd door 'Mooi Leven' initiatief voor een Mijn Mooi Leven Huis in Zuidoost-Drenthe. We onderzoeken de samenwerking.

Ontwikkelingen in Rayon Midden 2023

Mooi Leven Huis

In 2023 tekenden we de intentieverklaring voor een Mooi Leven Huis in Veenendaal. Hiermee slaan we de handen ineen voor het realiseren van een prettige, veilige en op behoeften afgestemde leefomgeving, waar gezinnen kunnen blijven meeleven en mee zorgen voor hun verwant. En waar je als ouders/verwanten de zorg kunt delen en ook overdragen. In het Mooi Leven Huis werken het natuurlijke netwerk en het ondersteunende (professionele) netwerk samen om een mooi leven mogelijk te maken; op een manier die bij de bewoner past en uitgaat van gelijkwaardigheid en wederkerigheid. De zorginvulling van een Mooi Leven Huis sluit aan bij onze missie 'Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe'. In 2024 treffen we de voorbereidingen voor de opening van het Huis. Er zijn inmiddels ook gesprekken in rayon Noord.



Op de foto v.l.n.r.: Marcel Kaijen (voorzitter van de oudergroep Stichting Mooi Leven Huis Veenendaal), Aagje aan de Stegge (rayondirecteur Midden-Nederland bij Humanitas DMH) en Paul van Dalfsen (NabijNetwerk).

Passende zorg

Bijna iedereen blijft het liefst in zijn eigen huis wonen. Ook als er meer zorg nodig is. Daarom ondersteunen we relatief veel cliënten met een Volledig Pakket Thuis (VPT) of Modulair Pakket Thuis (MPT), ook cliënten met een zorgindicatie VG 6 of VG 7. Het VPT en MPT zijn zorgpakketten voor mensen die zorg thuis krijgen. Dit is een bewuste keuze en hierin onderscheiden we ons. We kiezen niet automatisch voor een verblijfsplek voor cliënten met een Wlz-indicatie. In afstemming met cliënten en hun netwerk proberen we de benodigde Wlz-zorg waar mogelijk ambulant in te zetten met een MPT-indicatie, waarbij de cliënt thuis kan blijven wonen. Deze teams werken volgens een nieuw model. Bij aanvang van de ambulante zorg vanuit de MPT-indicatie stemmen

coördinator, begeleider en gedragsdeskundige (de driehoek) met elkaar af om de zorg verantwoord in te zetten. Hierop volgt een risico-inventarisatie en trajectplan met mogelijk een behandelplan. Belangrijk is de nauwe samenwerking met het netwerk van de cliënt.

Hierdoor krijgen cliënten de zorg die bij hen past. Ook zijn er minder crisissen, wordt er minder beroep gedaan op schaarse Wlz-verblijfszorg en is deze zorg goedkoper. Belangrijk is ook dat cliënten blijven wonen in hun eigen omgeving met hun eigen netwerk.

Overige punten

- Afgelopen jaar werkten we hard aan de inrichting en verbouwing van twee nieuwe locaties in Almere: het Homerunhuis Almere en de woning aan de Atje Keulen-Deeltrastraat (beide in dezelfde flat). Hier vinden in totaal 24 bewoners hun thuis.
- Op meerdere locaties werden teams getraind in de methoden Triple C en Verbindend Gezag.

HUME

Binnen HMDH maken we gebruik van de Hume, een hulpmiddel dat je helpt om spanning en spanningsopbouw bij cliënten met onbegrepen gedrag vroegtijdig te herkennen. Door de vroegtijdige signalering kan de begeleiding het probleemgedrag van cliënten verminderen of zelfs voorkomen. De Hume is inzetbaar bij al onze doelgroepen. Binnen HMDH hebben we de Hume al met succes op meerdere casussen ingezet!

Strategie

We zijn bijna twee jaar onderweg met onze strategie 'Doen waar we samen goed in zijn'. Op verschillende plaatsen in het land spreken we over de strategie; welke prioriteiten stellen wij en hoe sluit ons dagelijks werk aan bij de strategie? De vijf strategische pijlers worden ook uitgewerkt in landelijke projecten. Zoals bij het programma Bram Doet Mee en bij het HUME-project. Hier en daar zien we ook wat vertraging, omdat onze ambitie groter was dan de beschikbare menskracht. Focus aanbrengen blijft belangrijk en uitdagend!

De infographic van onze strategie vind je op onze website www.humanitas-dmh.nl/over-ons



② Cliëntervaringen

Sinds 2022 werken we voor het meten en bijhouden van cliëntervaringen met een nieuw instrument: Ben ik Tevreden. De vragen van Ben ik Tevreden zijn verwerkt in elektronisch cliëntendossier Pluriform, zodat er beter aandacht besteed kan worden aan cliëntervaring.

Binnen Humanitas DMH zien we 'cliëntervaring' steeds meer als onderdeel van de evaluatie van het traject waar cliënten in zitten. In andere woorden; het wordt minder vaak een losstaand vragenlijstje, maar wordt in plaats daarvan vaker gekoppeld aan de evaluatie van de begeleidingsdoelen. Het is logisch om écht gestructureerd te vragen wat cliënten en/of hun verwanten van de zorg en begeleiding vinden. Zo is er meer ruimte voor vragen als 'wat gaat er goed?' en 'wat kan er nog beter?'.

De verantwoordelijken van de verschillende methodieken en zorgpaden kijken constant naar hoe cliëntervaring onderdeel is van de methodiek.

Ook is er een koppeling gemaakt met het dashboard PowerBI. Het dashboard geeft medewerkers inzicht in hoe het team ervoor staat op verschillende thema's; financiën, inzetbaarheid van medewerkers, en dus ook kwaliteit. Met het dashboard hebben de zorgprofessionals zelf steeds makkelijker inzicht in wat goed gaat en wat nog beter kan, en blijft deze informatie niet alleen beschikbaar voor staf en ondersteuning.

Cijfers

Naast de ervaringsverhalen is het ook interessant om te zien wat er cijfermatig gebeurt. Op organisatieniveau wordt in gemiddeld 27% van de trajecten aandacht besteed aan het onderdeel cliëntervaring. Per rayon verschilt dit weinig;

Rayon Midden; 24%

Rayon Noord; 31%

Rayon Zuid; 28%

Organisatiebreed vindt een meerderheid van de cliënten (bij wie de cliëntervaring is ingevuld) dat de begeleiding goed aansluit bij wat de cliënt nodig heeft; 92,6% is daar (zeer) tevreden mee. Maar liefst 94% is (zeer) tevreden met de aandacht die begeleiding heeft en 95,2% van de ondervraagden zijn (zeer) tevreden over hoe respectvol behandeld zij worden. De grootste ontevredenheid wordt gemeld bij hoe cliënten de steun ervaren van de begeleiding.

Afgerond 2,3% van de ondervraagden (24 cliënten) geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn.





De ervaring van Melissa Heinhuis

Steeds zelfstandiger

Van wonen in een rustig dorp naar een levendige omgeving

Melissa Heinhuis ging op haar 20ste uit huis om begeleid te wonen bij Humanitas DMH. Ze heeft op verschillende locaties gewoond en steeds haar eigen keuzes gemaakt in wat haar gelukkig maakt. Inmiddels woont ze zelfstandig in Nieuwegein met begeleiding vanuit VPT (Volledig Pakket Thuis).

Van dorp naar stadse omgeving

Op mijn 20ste ging ik begeleid wonen bij de Wegedoorn, een locatie van Humanitas DMH in Odijk. Al gauw kwam ik erachter dat Odijk te dorps, te stil en te afgelegen was. Ik begon me depressief te voelen, ook al had ik een goede klik met de begeleiding. Toen heb ik aangegeven dat ik me gelukkiger zou voelen in een drukker, meer stadse omgeving. In 2010 ging ik naar de pas herbouwde woonlocatie Hoornseshans in Nieuwegein. Mijn appartement was een stuk ruimer en ik woonde lekker centraal tegenover de Albert Heijn. Op 10 minuten fietsen stond ik in het winkelcentrum en het openbaar vervoer was goed. Er was gewoon meer leven in de brouwerij. Ik voelde me weer mezelf en heb hier bijna 5 jaar met veel plezier gewoond.



Volgende stap

Eind 2014 ging ik zelfstandig wonen op kamers in een gezinswoning in Nieuwegein met VPT. Je woont dan op jezelf, met 24/7 begeleiding 'op 15 minuten afstand' van km uit de Hoornseshans. Mijn medebewoner en vriendin Veronique ging met mij mee. Het was een leuke tijd. Maar voor ons beiden was het op een gegeven moment niet meer haalbaar om alles zelf bij te houden. Toen heb ik samen met de begeleiding naar een oplossing gezocht.

Sinds 6 jaar woon ik helemaal naar mijn zin in mijn huidige appartement op de 12e etage van het flatgebouw aan het Van Herwijnenplantsoen in Nieuwegein. Het appartement is redelijk ruim met een aparte slaapkamer, een lekker balkon met mooi uitzicht en leuke buren. Hier woon ik samen met mijn hond en katten. Ik krijg nog steeds begeleiding van de Hoornseshans via VPT en beheer mijn eigen financiën.

Actief leven

Wat ik verder allemaal doe? Ik werk voor de was- en strijkservice bij het Huis van Wederkeer en ben lid van de centrale cliëntenraad van Humanitas DMH. Ik heb een vol sociaal leven met familie en vrienden, ga graag en bezoek regelmatig concerten in binnen- en buitenland.

Het grappige is dat ik tijdens de CCR-vergaderingen op de bovenste etage van het centraal bureau in de verte mijn eigen flatgebouw kan zien.

'Het grappige is, dat ik tijdens de CCR-vergaderingen op de bovenste etage van het Centraal bureau in de verte mijn eigen flatgebouw kan zien.'



③ Zorg

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.

Pluriform

Eind 2022 gingen we werken met een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD) Pluriform. In 2023 gingen we verder met het inrichten en leren werken met Pluriform.



IN GESPREK MET...

Christa Klein Wassing over 1 jaar Pluriform

Eind 2022 gingen we werken met een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD) Pluriform. In 2023 gingen we verder met het inrichten en leren werken met Pluriform.

Wat houdt je werk in?

Ik werk aan een goed werkend elektronisch cliëntendossier (ECD), bij ons is dat Pluriform. Ik heb contacten met de leveranciers over nieuwe ontwikkelingen. Ik ben de spin in het web aan de achterkant van het ECD.

We werken nu een jaar met Pluriform. Welke vragen krijg je vaak?

Ik krijg veel vragen van medewerkers die (denken dat ze) een fout hebben gemaakt. Zij vragen of ik dat kan oplossen. Ook vragen ze me om hulp als iets niet lukt wat ze willen doen in Pluriform.

We zijn nu nog veel bezig met het verfijnen van de eerste opzet. We maken bijvoorbeeld aanpassingen in de rechten van medewerkers (autorisaties). Op die manier kunnen begeleiders alleen zien wat nodig is voor de uitvoering van hun werk. Ook zit veel werk in het ontwikkelen van het agendadeel en het rooster.

Zijn de verwachtingen over Pluriform uitgekomen?

Ik vind het systeem gebruiksvriendelijk. Die verwachting is uitgekomen. Door Pluriform is het makkelijker om te werken volgens de interne processen. Er zitten voor de gebruiker nog wel wat onlogische dingen in. Daar proberen we oplossingen voor te vinden.



Christa werkt al 12 jaar bij Humanitas DMH.
Ze is adviseur functioneel beheer.

Zinvolle daginvulling

We streven naar meer zinvolle daginvulling voor onze cliënten. Dit kan dagbesteding zijn, vrijwilligerswerk of betaald werk, het maakt niet uit: Bram doet mee! Dit thema kan nog meer onderwerp van gesprek zijn met de cliënten, bijvoorbeeld in het MDO. Ook willen we meer samenwerken met andere werkgevers en organisaties. Het is niet genoeg dat we cliënten helpen bij het vinden van zinvolle daginvulling. Ook daarna moeten we blijven samenwerken met deze partijen. Zelf alles intern willen regelen is niet realistisch. We zetten in op een passende plek voor iedereen, waaronder externe plekken waar we veel meer mee gaan samenwerken.



IN GESPREK MET CHRISTA KLEIN WASSING

Ook ziet het Pluriform er mooi en fris uit. Het kleurgebruik maakt het werken met Pluriform overzichtelijk. Ik zie zelf ook de achterkant van Pluriform en daar werk ik in. Deze achterkant vind ik niet gebruiksvriendelijk. Ik heb me er inmiddels goed in verdiept en de logica van het systeem is mij nu wel duidelijk. De mogelijkheden in het systeem zijn enorm. Die hebben we nog niet allemaal scherp. Ik kan op dit moment met 60 procent van het pakket werken. De overige 40 procent zoals zelf scripten hoop ik nog te leren. Het contact met de leverancier is goed. Er is ruimte voor overleg.

Ben je blij met de overstap van Plancare naar Pluriform?

Jazeker. Ik ben blij dat we Plancare niet meer gebruiken. Dat vond ik echt geen goed systeem. In Pluriform is meer mogelijk. Het kan ook op elk scherm (telefoon, laptop) gebruikt worden. En alle vormen van dienstverlening vinden hun plaats in Pluriform.

Wat zou je graag aanpassen?

We werken nog met verschillende systemen. Met in die systemen verschillende informatie. Ik wil graag dat deze systemen beter op elkaar aansluiten. Ik wil dus graag goede koppelingen tussen de verschillende systemen. Op die manier kan informatie aan elkaar gekoppeld worden. Zelf zou ik graag leren hoe ik moet scripten (scripten is het zelf maken kleine programmaatjes om taken te automatiseren). Op die manier kan ik nog beter bijdragen aan een goed werkend systeem.

Heb je nog tips voor de organisatie of medewerkers?

In Pluriform werken we met alerts (waarschuwingsmeldingen). Pluriform denkt op deze manier mee met je werkzaamheden. Vergeet dus niet om je taken in Pluriform na te gaan.





IN GESPREK MET

Walter Verbiest over subsidie

Walter werkt sinds 2 jaar bij Humanitas DMH als subsidie-coördinator.



Je bent subsidie-coördinator. Wat houdt dat in?

Er zijn veel subsidies waar we gebruik van maken. Ik onderzoek de mogelijkheden en zoek financiële potjes voor leuke projecten. Het lukt niet altijd. Maar steeds vaker lukt het wel. Mijn doel is om de mogelijkheden van subsidies beter op de kaart te brengen.

Ik doe dit samen met medewerkers van Humanitas DMH. De medewerker komt met de inhoud, ik ondersteun bij de aanvraag en denk mee tijdens het hele proces.

Ik geef ook presentaties aan teams. Hier vertel ik teams over welke projecten we als Humanitas DMH doen. Het is belangrijk dat we van elkaar leren en successen delen. Het is een brede functie en daar wordt ik enthousiast van.

Met het **Stagefonds Zorg** kunnen zorgaanbieders meer stageplaatsen aanbieden aan mbo- en hbo-studenten en de stagebegeleiding verbeteren. Zo kunnen knelpunten op de arbeidsmarkt in de zorgsector worden opgelost of voorkomen.

SectorplanPlus is een meerjarige subsidie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voor zorgaanbieders en welzijn-organisaties. Deze subsidie is voor uitbreiding van opleidingsprojecten voor nieuwe instroom en voor het behoud van medewerkers. Bijvoorbeeld opleiding voor werknemers die ontslagen dreigen te worden of opleidingen tot praktijk- of werkbegeleider.

Wat voor soort subsidies zijn er en welke vragen wij aan?

Er zijn twee soorten subsidies, namelijk reguliere subsidies en loonkostensubsidies. Bij loonkostensubsidies kun je denken aan een stagefonds en het sectorplan plus (zie kader).

Met het Stagefonds Zorg kunnen zorgaanbieders meer stageplaatsen aanbieden aan mbo- en hbo-studenten en de stagebegeleiding verbeteren. Zo kunnen knelpunten op de arbeidsmarkt in de zorgsector worden opgelost of voorkomen.

SectorplanPlus is een meerjarige subsidie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voor zorgaanbieders en welzijn-organisaties. Deze subsidie is voor uitbreiding van opleidingsprojecten voor nieuwe instroom en voor het behoud van medewerkers. Bijvoorbeeld opleiding voor werknemers die ontslagen dreigen te worden of opleidingen tot praktijk- of werkbegeleider.



IN GESPREK MET WALTER VERBIEST

Reguliere subsidies komen bijvoorbeeld van ZonMW en gemeentes. Een voorbeeld hiervan is de subsidiemogelijkheid bij Klein Geluk. Hierdoor kunnen we twee leuke projecten uitvoeren: In 's-Hertogenbosch vormden we een honkbalteam en in het Den Haag hebben we het project "Bram gaat naar het museum".

Wat is de meerwaarde van subsidies voor Humanitas DMH?

Een subsidie geeft natuurlijk een financieel voordeel. Er is (meer) geld om projecten uit te voeren. Dit zorgt ervoor dat we mooie ideeën sneller op de kaart brengen en kunnen uitvoeren. Voor het onderwerp vitaliteit kregen we een grote subsidie. Hierdoor kunnen we onze plannen sneller uitwerken en uitvoeren. Ook kunnen we goed aan de slag met duurzaamheid door de subsidie "Duurzaam Maatschappelijk Vastgoed (DUMAVA)". Deze is toegekend voor de verduurzaming van de renovatie Klarinetweg Oneven in Barendrecht.

Waar liggen kansen als het gaat om subsidies?

Binnen Humanitas DMH hebben we geen echte subsidietraditie. We hebben schitterende projecten, maar we maakten in het verleden weinig tot geen gebruik van subsidies. Dit verandert nu steeds meer.

Daarnaast mogen we meer naar buiten treden met de behaalde resultaten. We stellen ons vaak bescheiden op.

Heb je nog tips voor de medewerkers?

Heb je een goed idee? Neem contact met me op! We gaan dan samen kijken naar mogelijkheden!





IN GESPREK MET...

Godert van Wezep over Brams netwerk



Godert is manager van drie woonlocaties:
de Concertweg, de Vrijheidsakker en de Donge.
Hij werkt sinds 2020 bij Humanitas DMH.



TEKENING: RICHARD VROEGOP



Brams netwerk is een programma binnen Humanitas DMH. Wat houdt dit programma in?

Een netwerk bestaat uit mensen met wie iemand af en toe praat of tijd doorbrengt zoals vrienden, familieleden, collega's, burens en kennissen. Mensen uit een netwerk helpen elkaar wanneer dat nodig is.

Wij vinden het verstevigen van het netwerk belangrijk, want onze missie is: Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe. We geloven dat mensen veel geluk kunnen vinden in de relatie met andere mensen en dat iedereen van betekenis kan zijn voor een ander.

We gaan op zoek naar manieren om Bram volwaardig onderdeel te laten zijn van een netwerk. Dat doen we door bijvoorbeeld bestaande initiatieven bijeen te brengen, daarvan te leren en te verspreiden. En door onderzoek te doen naar wat het vraagt van begeleiding om Brams deelname aan dit netwerk mogelijk te maken.

Wat is het doel van Brams netwerk?

Onze ambitie is een fijn netwerk voor Bram. We werken hierbij aan twee resultaten. De eerste is dat in ieder team met cliënten gewerkt is aan het verstevigen van het netwerk. Het tweede resultaat is dat medewerkers kennis en vaardigheden hebben om Bram en zijn netwerk professioneel te ondersteunen.



IN GESPREK MET GODERT VAN WEZEP

Wat is jouw rol binnen dit programma?

Samen met drie collega's vormen we de kerngroep. We zijn nu ruim een half jaar bezig. Met z'n vieren brengen we het thema onder de aandacht. Door diverse activiteiten zetten we het belang van samenwerken met het netwerk op de kaart en vergroten we de kennis daarover. We maken nu een visie op Brams netwerk. Hiervoor spreken we met diverse deelnemers (medewerkers, cliënten en naasten). Naast de kerngroep is er ook een programmamteam die kritisch met ons meekijkt. Hierin nemen medewerkers, cliënten en verwanten deel. We zorgen dat het programmamteam aangehaakt blijft en meedenkt over de inhoud van het programma.

Wat gaan cliënten en medewerkers hiervan merken?

Met een fijn netwerk is je leven leuker. Als we dus dat netwerk van onze cliënten kunnen uitbreiden met bijvoorbeeld de buurvrouw of een maatje, dan kan het zijn dat ze minder afhankelijk zijn van professionele hulp. Medewerkers gaan (nog meer) leren dat samenwerken met het netwerk van de cliënt leuk en van grote toegevoegde waarde is. Je brengt samen meer tot stand dan als je het apart doet.

Een voorbeeld wat medewerkers kunnen volgen is de training driehoekskunde. De komende tijd gaan we steeds meer medewerkers trainen. Ook onderzoeken we hoe we de medewerkers beter kunnen ondersteunen bij dit onderwerp.

Het zou vanzelfsprekend moeten zijn dat we samenwerken met cliënten én hun sociale netwerk.

Heb je een tip voor medewerkers?

Volg het nieuws over Brams netwerk. Heb je vragen of goede ideeën? Mail ze door naar mij of Grethe Baarspul.



TEKENING: RICHARD VROEGOP

Veiligheid



Je veilig voelen is erg belangrijk. Voor cliënten én voor medewerkers. In 2023 besteedden we op verschillende manieren aandacht aan het verbeteren van veiligheid en het bewustzijn van veiligheid bij cliënten en medewerkers.

Incidenten

Registratie

Sinds 2023 registreren we de incidenten in Pluriform (ons elektronisch cliëntendossier (ECD)). Dit is een vooruitgang, want de registratie is eenvoudiger en laagdrempeliger. Teams geven aan dat zij meer incidenten melden, maar toch worden nog niet alle incidenten gerapporteerd in Pluriform, met name bij zorgmijding en medicatie. Dit komt bijvoorbeeld doordat medewerkers het registreren van incidenten niet als leermoment zien. Ook wordt niet elk incident beleefd als een incident. Teams nemen de nut en noodzaak van het melden van incidenten op in hun teambesprekingen. Teams bespreken incidenten die gemeld zijn en nemen daarna verbetermaatregelen.

De oorzaken van een incident en de genomen maatregelen worden nog niet of nauwelijks in Pluriform geregistreerd, waardoor dit niet goed te volgen is en er minder geleerd en verbeterd kan worden. We zijn van plan om dit in Pluriform een verplicht invul-veld te laten zijn zodat deze informatie aangeleverd wordt en beschikbaar komt.

Cijfers

In 2023 zijn er 4305 incidenten gemeld. Dat is een toename van 1230 vergeleken met 2022 (3075) meldingen). Er zijn meer incidenten gemeld over grensoverschrijdend gedrag, verbaal en fysiek geweld, en medicatie incidenten.

Tabel overzicht incidenten

Soort incident	Aantal in 2023		Aantal in 2022	
Grensoverschrijdend gedrag	1923	(44,7%)	1363	(44,3%)
Medicatie	1296	(30,1%)	930	(30,2%)
Zorgveiligheid	477	(11,1%)	423	(13,8%)
Veiligheid van wonen, werken, school, dagbesteding	309	(7,2%)	190	(6,2%)
Communicatie	122	(2,8%)	44	(1,4%)
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	103	(2,4%)	67	(2,2%)
Mobiliteit	75	(1,7%)	51	(1,7%)
Bescherming van informatie en gegevens	0	(0%)	13	(0,4%)
Totaal	4305	(+40%)	3075	

Medicatie

In het medicatieproces werden de meeste incidenten gemeld in de stappen: Klaarzetten, controleren en aangeven (219 keer); Controleren en geven medicijnen en inname door de cliënt (623 keer) en Registreren en aftekenen (183 keer).

Uit de interne auditgesprekken kwam als oorzaken van medicatiefouten naar voren:

- Medewerkers (vooral nieuwe medewerkers) kennen het medicatiebeleid niet of werken met een verouderd medicatieprotocol.
- Medewerkers worden afgeleid tijdens het geven van medicatie bijvoorbeeld door vragen van invalkrachten en cliënten.
- Medewerkers geven medicatie zonder te weten wat het is, omdat deze is uitgezet door een collega.
- Verbetermaatregelen die teams hierbij hebben genomen:
- Volgen van een online medicatietraining.
- Medicatiehesjes dragen tijdens het uitzetten of delen van de medicatie.
- Als er 2 medewerkers per dienst zijn, dan concentreert één van hen zich op het delen van de medicatie.
- Dubbele controle van medicatie.
- Medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn geven alleen medicatie aan de cliënten van de eigen afdeling en tekenen deze ook af.

Daarnaast willen teams graag digitaal kunnen aftekenen om daarmee fouten te voorkomen.

Prisma-onderzoeken en inspectiemeldingen

In 2023 zijn 8 Prisma-onderzoeken uitgevoerd waarvan 7 zijn afgerond. Dit is een flinke toename in vergelijking met 2022 (3 onderzoeken).

Van de 7 afgeronde onderzoeken zijn er 3 uitgevoerd bij ambulante dienstverlening en 4 bij wonen. Het ging om seksueel grensoverschrijdend gedrag (3x) en overlijden (3). Er zijn geen grote verschillen per rayon in aantal, type dienstverlening of type incident.

Uit alle onderzoeken blijkt dat een incident meerdere oorzaken heeft. Bij alle incidenten zien we organisatorische- en menselijke oorzaken. Voorbeelden hiervan zijn onvolledige beeldvorming over de cliënt, begeleiding van zorg-mijdende cliënten en onvoldoende scholing van medewerkers.

We gaan aan de slag met de lessen die we uit deze onderzoeken leren. Zo zetten we in op scholing rondom seksualiteit en suïcide. En er komt meer aandacht voor het inventariseren van individuele cliëntrisico's.

Er zijn dit jaar vijf incidenten gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Drie keer voerden we hierbij een Prisma-onderzoek uit. Twee keer werd een calamiteitenonderzoek uitgevoerd. De rapportage stuurden we naar de inspectie (waarvan 1 rapportage in 2024 is opgestuurd).



Consultatieteam seksueel misbruik

Bij signalen, vermoedens en dilemma's rond seksueel misbruik kunnen medewerkers advies vragen bij het consultatieteam seksueel misbruik. In 2023 kreeg het consultatieteam 45 vragen om advies (consultaties). We zien een relatief stabiel aantal meldingen (40 in 2022 en 48 in 2021). Uit alle rayons komt een vergelijkbaar aantal meldingen.

De meesten adviezen gaan net als vorige jaren over fysieke seksuele agressie. Dit jaar zien we een stijgend aantal vragen aan het consultatieteam waarbij er nog geen incident was gebeurd en er later ook geen incident plaatsvindt. Dat is goed nieuws: een incident kan dus worden voorkomen door al vroeg de samenwerking op te zoeken! Hierin is het consultatieteam duidelijk van toegevoegde waarde. Niet voor alle gevallen van seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt contact opgenomen met het consultatieteam.

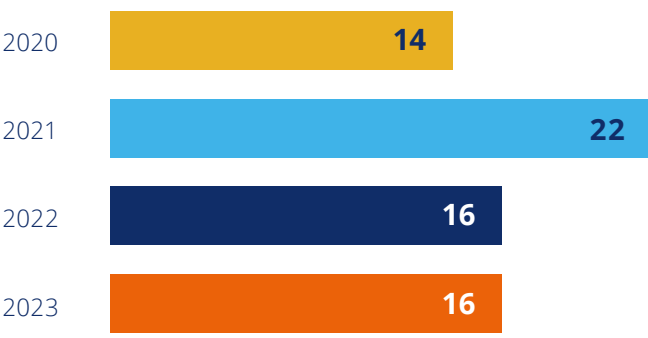
In ons elektronisch cliëntendossier Pluriform (ECD) zijn 103 incidenten van seksueel grensoverschrijdend gedrag gemeld. Met 45 vragen bij het consultatieteam blijkt dat niet alle incidenten aanleiding geven voor een consultatie. De meeste incidenten worden in het team zelf opgelost. Sinds 2023 reageert het consultatieteam uit zichzelf op meldingen van incidenten in het ECD. Het consultatieteam geeft soms kort feedback op een melding (bijvoorbeeld als het consultatieteam de acties die zijn uitgezet passend vindt, of als het consultatieteam erkenning kan geven voor een moeilijke situatie). Ook geeft het consultatieteam bij meldingen van incidenten aan dat altijd contact met hen kan worden opgenomen om mee te denken. Medewerkers zijn hier positief over. Door deze pro-actieve houding vergroot het consultatieteam zijn zichtbaarheid en bekendheid. En ook krijgt het consultatieteam meer zicht op wat er speelt binnen de organisatie.

In 2024 werkt het consultatieteam verder aan meer zichtbaarheid door aan te sluiten bij het rayonoverleg van directeur, managers en gedragsdeskundigen. Dit vergroot het bewustzijn voor seksueel grensoverschrijdend gedrag en voor de mogelijkheid om het consultatieteam seksueel misbruik te betrekken.

Klachten cliënten en vertegenwoordigers

In 2023 waren er 16 klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers. Dit zijn er evenveel als het jaar daarvoor.

Aantal klachten



De meeste klachten (9) dienden cliënten in. 6 klachten kwamen van familie of de wettelijk vertegenwoordiging van cliënten en 1 keer van cliënt en vertegenwoordiger samen. De klachten gingen meestal over ontevredenheid over de begeleiding (8 klachten). Ook klachten over de bejegening (3) en huisvesting (2) kwamen meerdere malen voor.

Er zijn geen formele klachten ingediend bij de externe klachtencommissie.

De meeste klachten konden we met de klager oplossen. De klachtenfunctionaris heeft zowel telefonisch als in live gesprekken bemiddeld.

1 klacht over de begeleiding van de WMO is samen met de cliënt en de betreffende gemeente opgepakt en in behandeling genomen. 1 klacht kreeg een juridisch vervolg en wordt via advocaten verder afgehandeld. En 1 klacht leidde tot aangifte bij de politie wegens grensoverschrijdend gedrag van een medewerker. Daar is ook een Prisma-onderzoek (calamiteitenonderzoek) op uitgezet.



Forensische zorg

Humanitas DMH biedt op diverse verblijfs- en ambulante locaties in het land gespecialiseerde zorg aan mensen die door strafbaar gedrag in aanraking met justitie kwamen. Dit heet forensische zorg (FZ). Het gaat om zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en mogelijk ook een psychische/psychiatrische stoornis en/of verslavingsproblematiek. Deze forensische zorg is niet vrijwillig.

Humanitas DMH vindt het belangrijk om goede kwaliteit van zorg en ondersteuning te bieden. Daarnaast willen we graag blijven leren en ontwikkelen. Het Kwaliteitskader FZ helpt ons daarbij. We kozen welke acties we gaan doen om onszelf te verbeteren op de 5 pijlers van het kader.

De [nulmeting en doelen](#) zijn te lezen in ons Voortgangsbeeld.

We informeren elkaar, onszelf en ook de 'buitenwereld' graag aan de hand van de pijlers. Zo blijft het overzichtelijk wat onze doelen zijn, wat al gelukt is, maar ook wat we nog te doen hebben. Zo gingen we in 2023 hard aan de slag om onze leeromgeving te verbeteren én werkten we aan het verduidelijken van ons primair proces. Zo kunnen onze

medewerkers zich beter ontwikkelen en zorgen we dat we onze zorg en ondersteuning zo efficiënt en effectief mogelijk inzetten.

Ben je benieuwd naar wat we nog meer deden en wat we nog te doen hebben? Lees dan verder in het [kwaliteitsrapport FZ 2023](#) in ons Voortgangsbeeld.

Algemene informatie over de geleverde forensische zorg

Type forensische zorg die de organisatie levert (settings, beveiligingsniveaus):

- EP (extramurale parameters) en ZZP's VG (op dit moment 6 en 7).
- Aantal patiënten/cliënten op peildatum 31 december 2023: 528.

Percentage patiënten/cliënten forensische zorg (gefinancierd door DJI [Dienst Justitiële Inrichtingen]) ten opzichte van anders gefinancierde zorg (inclusief vrijwillige forensische zorg vallend onder de Zvw [Zorgverzekeringswet]) op 31 december 2023: 12%.

Lerend verantwoord

Lerend Verantwoord is een programma binnen Humanitas DMH. De termen zeggen het al; we leggen de focus op leren en ontwikkelen, én we gebruiken dit als basis om ons te verantwoorden. Naar elkaar, maar ook naar de buitenwereld.

Het is een manier van denken en een manier van doen. We doen niet meer dan nodig is, en we doen vooral wat nuttig is en wat écht bijdraagt aan onze dienstverlening.

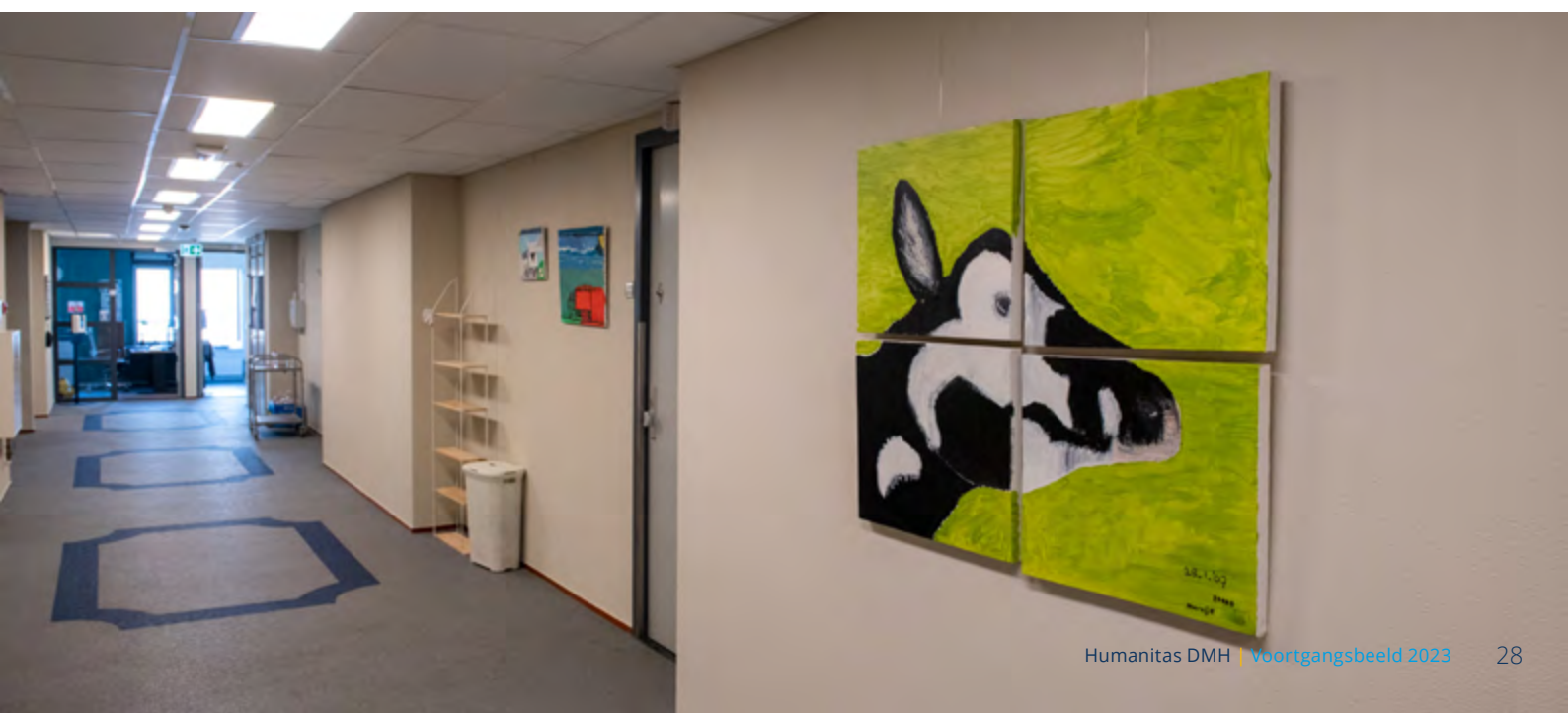
We praten met elkaar over hoe we efficiënter en doelgerichter kunnen werken. Hier hoort onder andere bij dat we stoppen met administratieve taken die niet bijdragen aan de kwaliteit van zorg.

We hebben twee doelen met Lerend Verantwoord;

- 1) Minder administratieve lasten
- 2) Meer lerend vermogen (op verschillende organisatieniveaus)

In het programma Lerend Verantwoord kunnen medewerkers zelf ideeën en initiatieven aandragen. Deze mogen zij vervolgens zelf met een groep medewerkers uitwerken.

Zo werken we efficiënt aan thema's die onze zorgprofessionals verder helpen.





IN GESPREK MET...

Donna Murtezaj en Paul van Aubel over Lerend verantwoord

Donna en Paul werken allebei op de Hoorneschans in Nieuwegein. In dit kleurrijke gebouw met ruime lichte appartementen verdeeld over 4 woonlagen wonen 22 mensen met een verstandelijke beperking.



Wat is jullie functie?

Paul: Ik werk hier sinds drie jaar met veel plezier als manager. Ik ga in april 2024 met pensioen na 40 jaar werkzaam geweest te zijn in de gehandicaptenzorg. Deze sector heeft mij altijd geboeid.

Donna: Ik werk als trajectcoördinator op de Hoorneschans. Ik werk inmiddels 10 jaar bij Humanitas DMH.

We hebben het vaak over “werken in de driehoek”. Wat betekent werken in de driehoek voor jullie?

Een driehoek bestaat standaard uit een manager, coördinator en gedragsdeskundige. Bij ons is het eigenlijk werken in de vierhoek. Naast ons tweeën bestaat onze vierhoek uit trajectcoördinator Marina van der Horst en gedragsdeskundige Kirsten Wennemers.

De driehoek (vierhoek) overlegt 1 keer in de vier weken. Dat is nu vaak genoeg omdat we een goede basis hebben en teamleden zelf het voortouw nemen bij vragen van cliënten. In het overleg bespreken we de bewoners en specifieke casuïstiek. We kijken wat er nodig is voor de bewoners en wat het team hierbij nodig heeft. We hebben aandacht voor coaching, leren en ontwikkelen. De kracht van onze driehoek is: “wie het weet, mag het zeggen”. Het maakt niet uit wat je functie is, we hebben gelijkwaardige posities.

Jullie team heeft de training driehoekskunde gevolgd, wat houdt dat in?

Deze driehoek is anders dan de hierboven genoemde driehoek (vierhoek). Bij driehoekskunde bestaat de driehoek uit de cliënt, de begeleiding en het netwerk, waarbij de cliënt bovenaan staat. Het doel is om deze drie meer bij elkaar te brengen en tot betere samenwerking te komen. Een betere samenwerking tussen de begeleiding en het netwerk leidt tot betere begeleiding voor de cliënt.

Een belangrijke les hierbij is om je te verplaatsen in de familie en het geheel vanuit hun perspectief te bekijken. Stel jezelf de vraag: “Hoe zou jij het vinden als je je eigen kind niet voldoende kan ondersteunen en dat je de zorg en begeleiding moet overdragen aan een organisatie?”. Als je hierbij stil staat, dan begrijp je beter dat sommige ouders zich veel bemoeien met de zorg en ondersteuning van hun kind. Door jezelf te verplaatsen in de ouders ontstaat bewustwording en meer respect voor de rol van de ouders.



IN GESPREK MET DONNA MURTEZAJ EN PAUL VAN AUBEL

Trainingen driehoekskunde (in kader Brams netwerk) *'Nog even die ouders bellen voor meer verbinding'*

De eerste vier teams (Lochem, Amersfoort, Odijk en Nieuwegein) hebben de training driehoekskunde inmiddels afgerond. Driehoekskunde is een waardevolle methode om samen met de cliënt en zijn/haar naasten te werken aan de best mogelijke zorg. Deze teams gaan nu aan de slag met netwerkgesprekken. Doel van deze gesprekken is om het netwerk te verkennen. Ook de Universiteit voor Humanistiek gaat onderzoeken hoe we zo goed mogelijk deze driehoekskunde binnen Humanitas DMH kunnen inzetten. De bedoeling is dat we gaan kijken hoe we netwerk(gesprekken) op een passende manier in ons elektronisch cliëntendossier Pluriform (ECD) kunnen opnemen. Mooi dat het team in Lochem het geleerde nu al in de praktijk brengt tijdens hun overdrachten: 'Nog even die ouders bellen voor meer verbinding'. We kijken nu of we de training nu ook kunnen geven aan andere teams.

We zien al verbeteringen in de samenwerking met de familie en het netwerk. Een voorbeeld is dat we niet alleen met "slecht" nieuws contact opnemen met familie. Want er was een weerstand ontstaan bij ouders als wij belden, en terecht. Nu bellen we ook met goed nieuws of gewoon om bij te praten. De relatie met de ouders werd veel beter en weerstand is weg.

Een van de punten uit de driehoekskunde is het voeren van netwerkgesprekken. Realiseer je dat je als professional de eerste stap moet zetten om het netwerk te verbeteren. Dat is niet altijd makkelijk, soms willen cliënten niets te maken hebben met hun netwerk. We spreken dan toch met de cliënt over hun netwerk. Een netwerkgesprek hoeft niet persé met de ouders te zijn, dit kan ook een broer of vriend zijn. Wij begeleiden onze cliënten bij het vinden van hun netwerk waar ze op dat moment wel mee aan de slag willen.

Het is belangrijk om goed het verschil te maken tussen de wens van de cliënt en de behoefte van de cliënt. Een cliënt kan zeggen dat hij geen contact wil met zijn/haar netwerk, maar de onderliggende behoefte kan anders zijn. Daarom gaan we altijd in gesprek met de cliënt om de behoefte boven tafel te krijgen.

Hoe geven jullie vorm aan het netwerk van Bram?

Zoals aangegeven voeren wij de netwerkgesprekken. Ook organiseerden we voor het eerst in jaren weer een nieuwjaarsreceptie voor het netwerk van de cliënt. Tijd investeren in relaties met ouders en het verdere netwerk van de cliënt levert veel op.

Wij zijn ons bewust van onze taak en verantwoording als begeleiders is om de eerste stap te zetten richting het netwerk. En als een relatie is opgebouwd, mag je ook iets van ouders/netwerk verwachten.

Jullie werken op de locatie met Triple C, hoe staat dat in verhouding met het netwerk?

Bij de methodiek Triple C staat het gewone leven van de cliënt centraal. Hierbij is het netwerk van groot belang. Door deze methode gingen we anders kijken naar de bewoners van de Hoorneschans. Wij merkten dat de cliënten een grotere begeleidingsvraag hadden dan we eerder dachten.

Ze hebben meer nodig dan enkele gesprekje's in de week en deze werden bovendien vaak afgezegd. Het beeld van behoorlijk zelfstandige mensen klopte niet. De cliënten werden vaak overschat door hun vaak goed ontwikkelde communicatieve vaardigheden. We kijken daarom nu meer naar de emotionele ontwikkeling.



IN GESPREK MET DONNA MURTEZAJ EN PAUL VAN AUBEL

We sluiten nu meer aan bij het wonen. Er is altijd een begeleider in de woonkamer en keuken. Hierdoor kunnen cliënten laagdrempeliger in contact komen met begeleiding. Het is belangrijk om met de methodiek Triple C te blijven werken en er aandacht aan te blijven schenken in de teamoverleggen. Ook vervolgopleidingen dragen bij aan een goede invoering van Triple C. Alleen de training volgen is niet voldoende voor een goede borging.

Hebben jullie nog tips voor de organisatie?

Iedereen in de driehoek moet verantwoordelijkheid nemen voor de inhoud, het maakt niet uit wat je functie is. Als je elkaar toestaat dat iedereen een rol heeft in het inhoudelijke verhaal, dan benut je elkaars kwaliteiten.

“Je bent er niet van” dat willen we niet horen...

Flexpool en roosteren in Utrecht

In Utrecht werken we (na voorbeeld van Barendrecht) met een flexpool. Dit paktten we heel eenvoudig aan: er is een app-groep en daar zitten alle flexwerkers en roostermakers in van vijf locaties. De roostermakers zetten hier de diensten uit en de flexwerkers reageren hier. De flexpool is erg in trek, we krijgen hierop veel sollicitaties. De maximale eigen regie op je rooster maakt deze functie aantrekkelijk. We maken nu veel minder gebruik van uitzendbureaus, op de Hoorneschans zelfs helemaal niet meer. Dat scheelt flink in de kosten én levert betere kwaliteit van zorg.

De eigen regie op het rooster hebben we uitgebreid naar alle medewerkers op de Hoorneschans. We stellen een persoonlijk roosterprofiel op met daarin de wensen en voorkeuren van medewerkers. Aan 95 procent van de wensen kunnen we gehoor geven. Hierdoor ontstaan tevreden medewerkers en een goede werk-pri-vébalans. Daarnaast levert deze manier van roosteren veel minder klachten op bij medewerkers en veel minder stress bij de roostermakers.





IN GESPREK MET...

Marieke Goorhuis over duurzaamheid



Marieke werkt als coördinator
duurzaamheid, facilitair & huisvesting.

Wat is duurzaamheid eigenlijk?

Duurzaamheid kan je op veel verschillende manieren beschrijven. Duurzaamheid gaat over het verbeteren van het welzijn van medewerkers en cliënten, van het milieu en maatschappelijke betrokkenheid. Ik gebruik hier bijvoorbeeld de drie P's voor: People (mensen), Planet (planeet) en Profit (meerwaarde). Bij duurzame ontwikkeling gaat het erom dat ieder kan voorzien in zijn eigen behoefte met oog voor toekomstige generaties. Voorbeelden zijn een schoon milieu, biodiversiteit in de natuur en een gezonde bevolking.

Het bevorderen van duurzaamheid doe je samen. Het is belangrijk dat je voor jezelf uitmaakt wat duurzaamheid voor jou betekent. Dit kan bijvoorbeeld gaan over afval scheiden, niet met het vliegtuig op vakantie gaan of op de fiets naar je werk komen. Je moet duurzaamheid dus in je eigen perspectief zien, en daarmee in verbinding gaan met anderen om samen tot oplossingen te komen.

Wat doet de adviseur duurzaamheid?

Ik begon bij Humanitas DMH op 1 november 2023. Een nieuwe rol voor mij maar ook voor Humanitas DMH. We zijn in de startfase. Ik hou mij vooral bezig met de "hardere aspecten" van duurzaamheid. Denk daarbij aan afvalscheiding en energiebesparing. Ik geef advies, deel verhalen en ga het gesprek aan. Hiermee creëer ik bewustwording over wat voor impact je kan maken door je eigen keuzes. Ik bezoek hiervoor locaties en spreek medewerkers en soms ook Bram. Voor de toekomst kijken we aan welke knoppen we kunnen draaien om (nog meer) te verduurzamen. Er zijn al veel mogelijkheden. Het gaat erom om met elkaar te spreken over mogelijkheden die er zijn binnen de organisatie en binnen de locaties.

In onze sector is de [Green Deal Duurzame Zorg](#) afgesloten. Dit zijn duurzame richtlijnen specifiek voor de zorgsector. Duurzame zorg betekent 'groene en klimaatneutrale zorg' met minimale uitstoot van broeikasgassen en minimale impact op de leefomgeving. Met duurzame zorg draagt de sector bij aan het beperken van de zorgvraag én aan de beweging richting passende zorg. Wij zijn hier (nog) geen deelnemer van, maar vinden het wel een mooie leidraad voor toekomstige ontwikkelingen. Wij voeren hierover gesprekken en kijken wat we hiermee zelf kunnen doen.

Wat doen we al goed aan duurzaamheid?

We hebben al best veel goede initiatieven binnen de organisatie. De initiatieven zijn vooral gericht op de gezondheid van cliënten en medewerkers. Denk hierbij aan het creëren van moestuinen, het werken met dieren, het gebruik elektrische fietsen, sportfaciliteiten en gezamenlijk koken. Maar ook het plaatsen van zonnepanelen komt geregeld voor.

Waar kunnen we nog verbeteren?

We zijn nog druk bezig om duurzaamheid binnen Humanitas DMH in kaart te brengen. Het is nu dus lastig om al concrete verbeteringen te noemen. Het creëren van meer duurzaamheid heeft te maken met het gedrag en bewustwording van medewerkers. Hier zetten we de komende tijd op in. We moeten het met z'n allen eens zijn wat we wel en niet gaan doen.



IN GESPREK MET MARIEKE GOORHUIS

Wat gaan cliënten hiervan merken?

Voor het facilitaire deel (huisvesting) ondervinden cliënten (hopelijk) zo weinig mogelijk lasten. Er gebeurt veel “aan de achterkant”. Een ander aspect van duurzaamheid ligt bij gezonde voeding. Hier houdt de werkgroep “gezonde voeding” zich mee bezig.

Een groene omgeving doet iets goeds met de gezondheid van Bram. Ik hoop dat ook onze cliënten enthousiast worden over duurzaamheid.

Heb je nog een tip voor medewerkers?

Blijf bij jezelf als het gaat om duurzaamheid en neem je eigen regie en verantwoordelijkheid. En ga daarnaast in gesprek met elkaar, deel je verhalen, wees creatief, leer van elkaar, en wees nieuwsgierig naar duurzaamheid. Heb je goede ideeën? Neem contact met me op!

Nog iets leuks: test je eigen voetafdruk op de website van het Wereld Natuur Fonds: [Voetafdruktest WWF](#) | [Test jouw voetafdruk](#) en krijg duurzame tips. In deze online test kun je achterhalen hoeveel impact jij hebt op het milieu. En je krijgt tips waar je nog meer kan verduurzamen!



Wet zorg en dwang (Wzd)

Bij Humanitas DMH willen we dat onze cliënten vrijheid ervaren en voelen. Hierdoor kunnen zij de regie op hun eigen leven voeren. Wij verlenen zorg altijd in overleg met de cliënt en/of de vertegenwoordiger van de cliënt. We verlenen alleen onvrijwillige zorg als er echt geen andere mogelijkheid is om goede zorg te verlenen.

Bij sommige cliënten evalueren we de inzet van onvrijwillige zorg elke zes weken in plaats over elke drie maanden. Dit is nodig omdat we steeds kleine aanpassingen zien bij de inzet van onvrijwillige zorg. We kijken dan elke zes weken naar afbouw en leveren daarmee maatwerk.

In 2023 werkten we verder aan de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd). 2023 stond in het teken van de borging van de wet. Hierbij besteedden we veel aandacht aan bewustwording over vrijheid en onvrijwillige zorg. Dit deden we in 2023:

- We zorgden voor meer bewustzijn over zorg en vrijheid door een teamtraining;
- We organiseerden (herhalings)trainingen voor de zorgverantwoordelijken;
- We volgden landelijke ontwikkelingen en pasten ons beleid en werkwijzen daarop aan;
- We spraken met de diverse Clientvertrouwenspersonen Wzd;
- We namen deel aan netwerkbijeenkomsten over de Wzd;
- We werkten aan het verbeteren van de registratie in het (nieuwe) ECD Pluriform;

In 2023 is er op 20 locaties van Humanitas DMH onvrijwillige zorg ingezet bij 57 cliënten.

Tabel: cijfers per maatregel

Onvrijwillige zorg	2021	2022	2023	Verskil in aantallen	Vergelijking 2022-2023
1 Medische behandeling*	8	13	14	1	+8%
2 Beperking van de bewegingsvrijheid*	37	32	39	7	+22%
3 Insluiten	1	1	1	0	+0%
4 Uitoefenen van toezicht op de cliënt	8	0	0	0	
5 Onderzoek van kleding of lichaam	0	0	0	0	
6 Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen	0	0	1	1	nvt
7 Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	0	1	1	0	+0%
8 Beperking in de vrijheid van de cliënt om zijn eigen leven in te richten	22	15	26	11	+73%
9 Beperkingen van het recht op het ontvangen van bezoek	0	0	0	0	
Totaal maatregelen	76	62	82	20	+32%

* Binnen categorie 1 geldt: 13 van de 14 maatregelen gaan over off-label medicatie (medicatie buiten de richtlijn) bij wilsonbekwame cliënten. Er is geen verzet.

* Binnen categorie 2 geldt: 11 van de 39 maatregelen gaan over deur op slot bij wilsonbekwame cliënten. Er is geen verzet.

De volledige [Wzd-analyse](#) vind je in het Voortgangsbeeld.

Teamreflectie



Alle teams reflecteren op hun werk en samenwerking, voor een zo goed mogelijke zorg voor Bram. Teams voeren regelmatig het Goede Gesprek, ondersteund door een verandercoach.

in 2023 is het Goede Gesprek 63 keer gevoerd. Dit is vergelijkbaar met 2022 (59 gesprekken), na een grote stijging vergeleken met vorige jaren (15 in 2020 en 35 in 2021). Ook het opstarten van intervisie (11 groepjes) en het voeren van een moreel beraad (8 keer) is begeleid door de verandercoaches.

De thema's die in 2022 in het Goede Gesprek vaak aan bod kwamen zijn ook dit jaar weer populair, namelijk verbinding, vertrouwen en (verdiepte) kennismaking. Daarnaast staan ook hoog op het lijstje: het bespreekbaar maken van onderstroom, vitaliteit en het geven van feedback. Dit blijkt ook uit het meest genoemde resultaat van het Goede Gesprek: er is gewerkt aan de basis en verbinding (vertrouwen, elkaar leren kennen en openheid). Ook wordt het beter omgaan met grenzen als resultaat genoemd.



IN GESPREK MET...

Britt van den Akker over de opleiding tot orthopedagoog-generalist (OG)

Sinds 2021 bieden we binnen Humanitas DMH de opleiding tot orthopedagoog-generalist (OG) aan. De opleiding KING verzorgt het theoretische deel. Wij bieden het praktische deel van de opleiding. Britt hoort bij de eerste OG'ers die de opleiding hebben afgerond.

Wat doet een OG'er binnen Humanitas DMH?

Naast mijn werk als gedragsdeskundige met mijn teams op de locaties werk ik ook overstijgend binnen Humanitas DMH. Een gedragsdeskundige binnen Humanitas DMH kan een psycholoog, GZ-psycholoog, orthopedagoog of orthopedagoog-generalist zijn.

Ik ben betrokken bij diverse projecten en processen. Ik ben bijvoorbeeld Wzd-functionaris (Wet zorg en dwang). Daarnaast doe ik diagnostiek en behandeling.

Er is een verschil met de gedragsdeskundigen die deze vervolgopleiding niet hebben gedaan. Binnen HDMH mag ik bijvoorbeeld een EMDR-behandeling geven bij complex trauma, een gedragsdeskundige zonder deze vervolgopleiding niet.



Wat is een orthopedagoog-generalist?

Orthopedagoog-generalisten werken zelfstandiger dan basis orthopedagogen. Ze helpen cliënten met gedrags- of opvoedingsproblemen. In de begeleiding, maar ook in behandeling en diagnostiek.

Het verschil met de basis orthopedagoog is het opleidingsniveau. Om orthopedagoog-generalist te worden, volg je na de universitaire opleiding tot orthopedagoog nog een tweejarige opleiding tot orthopedagoog-generalist.



IN GESPREK MET BRITT VAN DEN AKKER

Ik zie het als mijn taak om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de organisatie over kwaliteit van zorg. Ik denk mee op beleidsmatig niveau.

Waarom deed je de opleiding?

Ik wilde verder leren en mijzelf verder ontwikkelen. Ik werd blij van deze opleiding vanwege de focus op de context en de omgeving. Deze opleiding past goed bij de gehandicaptensector en bij Humanitas DMH.

Ik ben niet de enige OG'er. Op dit moment zijn 5 collega's met de opleiding bezig. Elk jaar starten er nieuwe medewerkers met de opleiding.

Wat is het belangrijkste dat je leerde tijdens de opleiding?

Tijdens de opleiding leerde ik veel op het persoonlijke vlak bij de supervisie. Ik kreeg meer zelfvertrouwen. Ik kan nog beter mijn kwaliteiten inzetten en benutten.

Supervisie is een begeleidingsvorm waarbij mensen reflecterend leren onder leiding van een supervisor. Degene die de supervisie krijgt, de supervisant, leert kritisch naar zichzelf te kijken, krijgt inzicht in het eigen handelen en ontwikkelt hierdoor lerend vermogen.

Op inhoud kreeg ik een brede kennis. Hierdoor kan ik overstijgend werken en denken. Ik zie de grote lijnen en heb een brede blik op de cliënt en het systeem.

Wat is de waarde van de OG'er binnen Humanitas DMH?

Voor een aantal taken zegt de wet dat alleen een orthopedagoog-generalist (OG'er) dit mag doen. Bijvoorbeeld het zijn van regiebehandelaar en Wzd-functionaris. De OG'er is daardoor hard nodig.

Door de inzet van OG'ers gaat de kwaliteit van begeleiding en behandeling omhoog. De OG'er kijkt verder dan zijn "eigen team en locatie" door de overstijgende focus. Dit is hard nodig binnen onze "verspreide" organisatie. Bij Humanitas DMH zijn we niet alleen geografisch verspreid maar ook methodologisch (we werken met veel verschillende methodieken).

De OG'ers werken ook mee aan de ontwikkeling van de behandellijnen. Hier gaat het om behandeling voor specifieke LVB- of VG-problematiek. Hierdoor kunnen we binnen de organisatie niet alleen begeleiding bieden voor onze doelgroep, maar ook behandeling en diagnostiek. De zorg sluit daardoor nog beter aan bij de cliënt en zijn omgeving.

Heb je tips voor de organisatie?

Kijk verder dan alleen de cliënt en betrek de omgeving. Wie staan er om de cliënt heen? Hoe ziet de daginvulling eruit? Kijk niet alleen naar de problematiek van de cliënt, dit is maar een deel van de cliënt. Door verder te kijken kun je veel winst behalen!

Coaching van medewerkers

In 2023 registreerden onze interne coaches 6 coachings-trajecten. Dit is een stuk minder dan in 2022, toen waren er 24 trajecten. Waarschijnlijk komt een deel voor deze daling door het niet registreren van de trajecten. Een andere reden is het verloop bij de coaches. In 2023 zijn 4 coaches aangenomen en inmiddels zijn alle coaches opgeleid.

De coachingstrajecten gingen over meerder onderwerpen tegelijk. Vooral communicatie, balans, competentie-ontwikkeling, re-integratie en loopbaanontwikkeling kwamen aan bod.

In 2024 schenken we aandacht aan de bekendheid van de interne coaches, zodat de inzet hiervan weer in beeld komt.

Verzuim

Het ziekteverzuimcijfer binnen Humanitas DMH was in 2023 gemiddeld 7,9 procent. Dit is lager dan het gemiddelde in de branche (8,11 procent). Het ziekteverzuim was in 2023 iets lager dan in 2022 (8,2 procent).

Bedrijfsopvangteam

In 2023 voerde het bedrijfsopvangteam (BOT) 24 individuele trajecten uit (18 in 2022).

Vertrouwenspersoon medewerkers

Afgelopen jaar kwamen er 21 meldingen bij de vertrouwenspersoon binnen. Dit is minder dan in de jaren daarvoor (31 meldingen in 2021, 27 in 2022). Een belangrijke reden voor deze daling is een wisseling van vertrouwenspersonen waardoor niet alle meldingen zijn geregistreerd. De meldingen kwamen van diverse locaties binnen Humanitas DMH, verspreid over alle regio's.

Klachten

In 2023 dienden 4 medewerkers een klacht in (2 in 2022). Bij 3 van de 4 klachten besloten de medewerkers om de klacht niet verder door te zetten. Eén klacht leidde tot een advies aan de bestuurder.

Tevredenheidsonderzoek

In 2023 voerden we een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. De resultaten geven een beeld waar we trots op kunnen zijn en waar we mee verder kunnen. In totaal zijn 1207 medewerkers uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek en 671 medewerkers gaven hun feedback op de thema's sociale veiligheid, klantgerichtheid, bevlogenheid en werkgeverschap. De respons van 56 procent ligt ruim boven het gemiddelde in de gehandicaptenzorg (48 procent) en het MTO geeft daarmee een gedragen en betrouwbaar beeld van onze organisatie. De uitkomsten van de thema's verhouden zich grotendeels tot het benchmarkgemiddelde en liggen soms daarboven.

Landelijk zien we het volgende beeld:

- We zien soms grote verschillen in beleving tussen de verschillende teams.
- Medewerkers hebben plezier in het werk en werken met fijne collega's die voor elkaar klaar staan.
- De cliënt staat centraal, maar ook is (blijft) de werkdruk hoog.
- Medewerkers ervaren een sociaal veilige omgeving, maar feedback geven/communicatie is het grootste verbeterpunt binnen de teams.
- Medewerkers ervaren problemen met ICT (tickets) en efficiëntie in overleggen kan beter.
- Medewerkers staan achter de missie van Humanitas DMH.
- Het vertrouwen in de toekomst en de organisatie zelf scoren kritischer, al heeft dit (nog) geen directe impact op de uitstroom van medewerkers.

Managers bespraken de resultaten in hun team en namen waar nodig verbetermaatregelen.

Jong HDMH

Binnen Humanitas DMH werken veel jonge medewerkers. De gemiddelde leeftijd van onze medewerkers is 40 jaar en ligt daarmee een stuk lager dan bij andere zorgorganisaties. Er zijn zelfs ongeveer 300 medewerkers onder de 30 jaar! In 2023 is er daarom een bijeenkomst georganiseerd voor jonge collega's (onder de 30 jaar). Tijdens de bijeenkomst spraken we over hoe we als organisatie kunnen aansluiten bij deze jonge medewerkers en wat we voor elkaar kunnen betekenen. En natuurlijk was het ook gewoon leuk om collega's te ontmoeten!

Opleiding en scholing in programma's en methodieken

Ook dit jaar investeerden we weer in het bijscholen van medewerkers in programma's en methodieken (Triple C, Homerun-systematiek, LACCS, Verbindend Gezag, Houvast en AR op Maat). Teams die eerder al geschoold zijn in een methodiek, zijn toe aan borging, bijvoorbeeld met verdiepingsdagen of intervisie. Dit wordt nog niet structureel georganiseerd. In de planning voor 2024 ligt hier wel de focus. In 2023 hadden we een tekort aan interne trainers. Hierdoor vielen trainingen uit. Op dit punt gaan we professionaliseren en faciliteren. Zodat de trainers hun werk met enthousiasme kunnen doen.

Voor onze zorg, en specifiek voor forensische zorg waarbij soms sprake is van ernstige incidenten, wordt een apart scholingstraject ontwikkeld. In 2023 zetten we de eerste stappen bij het ontwikkelen van de Leerlijn veiligheid.

Een KRACHT van onze organisatie is verbinding. In verbinding met vakinhoudelijke experts ontwikkelen we bijvoorbeeld eigen materiaal voor onze eigen organisatie. Voorbeelden hiervan zijn de ontwikkeling van de e-learning "visie op wonen" en "HDMH in vogelvucht" in ons leerportaal. Beide zijn opgesteld met behulp van meerdere medewerkers.



IN GESPREK MET...

Liselotte Roetman over Vitaliteit

Liselotte is adviseur vitaliteit en inzetbaarheid bij Humanitas DMH

Wat houdt vitaliteit eigenlijk in?

Bij vitaliteit in brede zin gaat het om een gezonde geestelijke en lichamelijke gesteldheid. Men spreekt ook wel over iemands levenskracht. Mijn werk gaat er specifiek om dat medewerkers met plezier naar hun werk gaan en in balans zijn. En dat we de kwaliteiten van iedereen op de beste manier kunnen inzetten.

Wat houdt je werk in?

Mijn werk is erg gevarieerd. Een groot deel van mijn werk richt ik mij op de inzetbaarheid van medewerkers. Het is belangrijk dat we hierover met elkaar in gesprek gaan. Maar hoe doe je dat en waar praat je dan over? Wat kun je hierin zelf doen en wat kan de organisatie hierin betekenen?

Om die vraag te beantwoorden werk ik onder andere met een klankbordgroep. Hierin zitten medewerkers uit de hele organisatie die vanuit verschillende functies meedenken over vitaliteit en inzetbaarheid. We zorgen voor praktische handvatten om met elkaar in gesprek te gaan. Ook sluit ik aan bij teamvergaderingen en spreek ik met managers en het managementteam (MT) over vitaliteit en inzetbaarheid. Ook ben ik contactpersoon van verschillende organisaties die we betrekken bij verzuim en het voorkomen van verzuim. Bijvoorbeeld onze arbodienst en organisaties die medewerkers ondersteunen bij bijvoorbeeld financiën en zorgen voor psychologische ondersteuning. Dit breiden we uit. We zijn nu bijvoorbeeld in gesprek met een partij die ons kan ondersteunen bij het onderwerp de overgang.





IN GESPREK MET LISELOTTE ROETMAN

Waarom is vitaliteit belangrijk?

Het is voor iedereen belangrijk om zijn kwaliteiten in te kunnen zetten, zowel voor de organisatie, medewerker én client. Door de groeiende tekorten op de arbeidsmarkt wordt het steeds belangrijker dat iedereen kan bijdragen met zijn kwaliteiten.

Daarnaast vragen de veranderingen in de samenleving steeds meer van de medewerker. Daar kan de organisatie de medewerker bij faciliteren. Denk aan omgaan met veranderingen van de doelgroep en digitalisering.

Een specifiek voorbeeld is de stijgende prijzen van de afgelopen jaren. Dit kan bij medewerkers voor spanning zorgen die van invloed kan zijn op hoeveel energie je hebt voor je werk. Voor geldzorgen kunnen medewerkers bijvoorbeeld anoniem gebruik maken van een budgetcoach.

Wat draag jij hieraan bij?

We werken met het Huis van Werkvermogen. In steeds meer teams wordt het Huis als middel gebruikt om met elkaar het gesprek aan te gaan. Bijvoorbeeld door in teamvergaderingen aandacht aan vitaliteit te besteden, bijvoorbeeld door prikkelende vragen aan elkaar te stellen zoals: 'Welke onderdelen van je werk geven je een goed gevoel?', 'Welke talenten gebruik je niet in je werk?'. Ik sluit geregeld aan bij deze gesprekken.

Er zijn verschillende manieren om met het Huis van Werkvermogen aan de slag te gaan. Locaties en medewerkers beslissen zelf hoe zij dit doen. Ik faciliteer bij vragen en onderwerpen. De winst ligt in het gesprek aangaan over vitaliteit en te kijken naar mogelijkheden.

Met input vanuit verschillende medewerkers (onder andere de klankbordgroep, managers en HR-adviseurs) hebben we de [MDIEU-subsidie](#) aangevraagd (overheidssubsidie voor duurzame inzetbaarheid) en de aanvraag is goedgekeurd. Dat betekent dat we komende 2 jaar verder kunnen gaan inzetten op verschillende onderdelen, en we steeds meer preventief kunnen gaan werken. We gaan de komende jaren onder andere aan de slag met de dialoog versterken, verhalen ophalen, informatie delen en de inzet van de interne coaches vergroten.

Heb je tips voor medewerkers?

Wees bewust van je eigen vitaliteit en ga hierover met elkaar in gesprek.



Medezeggenschap en Sameneggenschap



Wij vinden medezeggenschap, partnerschap en sameneggenschap belangrijk. Naar elkaar luisteren, van elkaar leren en samen verbeteren. En zo werken aan kwaliteit en aan het geluk van Bram. We zien steeds meer medezeggenschap en sameneggenschap. Medewerkers worden bijvoorbeeld steeds vaker om input gevraagd bij diverse projecten en programma's. We vertellen over de rol en het belang van de ondernemingsraad, de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad.

Medezeggenschap cliënten

Lokale cliëntenraden

Op 51 locaties is een raad of bewonersoverleg. Er zijn 33 cliëntenraden met alleen cliënten, 8 verwantenraden met alleen verwanten of vertegenwoordigers van cliënten en er zijn 5 gemengde raden met cliënten en verwanten samen. De cliëntenraad hebben een onafhankelijke ondersteuner medezeggenschap.

Centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad (CCR) heeft maandelijks overleg met de bestuurder en regelmatig met anderen, zoals rayon-directeuren en deskundigen.

Medezeggenschap cliënten – de CCR spreekt met managers

De centrale cliëntenraad (CCR) spreekt met managers over medezeggenschap van cliënten en hun vertegenwoordigers. In een kort gesprek spreekt de manager met CCR-leden over wat er goed gaat en wat beter kan met medezeggenschap in het team of de teams waar de manager leiding aan geeft.

In 2023 sprak de CCR met 11 managers over de medezeggenschap bij 12 woonlocaties, 3 Homerunteams of ambulante teams, 2 teams Jeugd, 1 Homerunhuis, 1 dagbesteding en geen forensisch team.

Bij woonlocaties is er altijd een cliëntenraad of een bewonersoverleg. Soms doen ook verwanten mee en soms hebben verwanten een eigen verwantenraad. Bij Homerunhuizen is er vaak een huiskameroverleg. Bij ambulante teams zijn vooral cliënten te porren de cliëntenraad als zij al jaren ondersteund worden en waarschijnlijk nog jaren ondersteuning krijgen. Bij Homerun-teams is er meestal geen cliëntenraad.

Bij de meeste teams denken cliënten mee bij de werving van nieuwe medewerkers.

Natalie Eiras Pires, manager Homerun Rotterdam Jeugd en gezin:

“Het team liet mensen van de gemeente een dag meelopen met begeleiding. Dat gaf veel begrip voor hoeveel het team eigenlijk doet voor en met cliënten. Dat helpt ook voor de gesprekken over aanbesteding van de gemeente.”

Berto Broeksema, manager locatie Vogelhof in Ter Apel:

“Aanschuiven bij sollicitatiegesprekken bleek ingewikkeld. Nu vraag ik van tevoren wat cliënten belangrijk vinden. Nieuwe medewerkers draaien een dienst mee, zodat cliënten ook een indruk krijgen. Ik vraag de mening van cliënten vaak met de koffie als de nieuwe medewerker erbij zit.”

Marika Tjisse Klasen, manager Homerunhuis in 's-Hertogenbosch:

"Er gebeuren best veel dingen: verbale agressie, een pot pindakaas of een deur die sneuvelt. Het gebeurt vaker dat iemand erg boos wordt. Soms worden jongeren helemaal niet rustig en dan moet begeleiding de politie bellen om met de jongere in gesprek te gaan. Er is veel contact met de wijk-agent. Hij komt regelmatig langs. Als het team de politie belt dan neemt de politie dat altijd serieus."

Lokale cliëntenraden

Op 51 locaties is een raad of bewonersoverleg. Er zijn 33 cliëntenraden met alleen cliënten, 8 verwantenraden met alleen verwanten of vertegenwoordigers van cliënten en er zijn 5 gemengde raden met cliënten en verwanten samen. Ook is er op de meeste woonlocaties een huiskameroverleg of bewonersoverleg waar alle bewoners geïnformeerd worden en mee kunnen denken. Op 4 locaties is er alleen een bewonersoverleg en geen cliëntenraad of verwantenraad. Bij ambulante teams en Homerun-teams zijn er actieve cliëntenraden of worden cliënten op andere manieren betrokken, zoals bij sollicitatiegesprekken met nieuwe medewerkers of bij tariefgesprekken met de gemeenten. De raad of het bewonersoverleg komt op voor de belangen van de cliënten of bewoners, en spreekt met de manager of een lid van het team over plannen en ideeën die de cliënten of bewoners aangaan. Cliëntenraden worden ondersteund door een onafhankelijke coach van het landelijk steunpunt medezeggenschap (het LSR) of door een interne coach. Het LSR ondersteunde in 2022 de CCR en 35 lokale cliëntenraden van Humanitas. Het LSR maakt elke jaar een jaarverslag over de cliëntenraden, over wat Humanitas DMH goed doet op het gebied van medezeggenschap en over wat mogelijk nog kan verbeteren.

Centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad (CCR) heeft maandelijks overleg met de bestuurder en regelmatig met anderen, zoals rayo-ndirecteuren en deskundigen. Op de twaalf vergaderingen deden sommige leden of gasten online mee. In de CCR zitten elf cliënten en één verwant. De CCR wil minstens drie verwanten en zoekt nog nieuwe verwant-leden.

De CCR komt op voor de belangen van cliënten bij vraagstukken die de locatie overstijgen, en geeft adviezen over plannen en besluiten die voor alle cliënten gelden. De CCR adviseert over verschillende regelingen en besluiten: zoals akkoord tussen werkgevers en zorgkantoren 'Toekomstbestendige Gehandicaptenzorg', de financiën, de Participatie-wet, de strategische doelen voor 2023, het beleid Reanimatie, de inzet van ervaringsdeskundigen. De CCR zet zich samen met de ToiletAlliantie in voor meer openbare verzorgingsplaatsen in Nederland.

De CCR is nauw betrokken bij de aanstelling van interim bestuurder Marc Bindels, bestuurder Karin Pullen, bestuurssecretaris Ron van Berkel en interim directeur Laura van der Brugge.

De CCR organiseert in 2023 niet 1 centraal cliëntencongres, maar 5 regionale bijeenkomsten medezeggenschap voor cliënten en verwanten. Op 13 oktober in Barendrecht, 27 oktober in Nieuwegein en 10 november in Deventer. Begin 2024 zijn bijeenkomsten gepland in Assen en in Den Haag. De CCR stuurt elke maand een nieuwsbrief aan alle cliëntenraden en publiceert elk jaar een jaarverslag.

Okke de Groote (ambtelijk secretaris CCR):

"Ik loop al wat jaren mee met de centrale cliëntenraad, en ik verwonder me telkens weer over de mooie gesprekken die ontstaan tussen de raad en de bestuurder of de andere gasten. Dit leidt vaak tot nieuwe inzichten, breder begrip en degelijke besluitvorming."



Rob Sandbrink, de voormalig vice-voorzitter van de CCR, overlijdt onverwacht in september na een kort ziekbed. Rob was erelid van de CCR. Hij was betrokken bij de oprichting van de CCR in 1997. En hij zette zich altijd in voor de inspraak van cliënten.



IN GESPREK MET...

Eduard Venema over de CCR

Vertel eens over je rol in de CCR?

Ik doe dit jaar al 15 jaar mee met de CCR. Ik ben gestart in september 2009. Ik werd al vrij snel voorzitter. Deelnemen aan de CCR is echt heel leuk! Soms is er wel een wat stress. Bijvoorbeeld als er veel onderwerpen achter elkaar besproken moet worden. Maar dat is een uitzondering. Normaal is het prima en fijn om te doen. De ondersteuning helpt daarbij. Ik ben erg blij met Okke als begeleider (Okke is de ambtelijk secretaris van de CCR). Met Okke doe ik ook de post voor de CCR. We versturen samen de stukken voor de vergadering aan de leden, en de nieuwsbrieven aan alle cliëntenraden.

De CCR is een leuk team. Ik zorg ervoor dat de vergadering goed verloopt en dat iedereen aan het woord komt. Ik vind het wel eens moeilijk als mensen fel reageren, ik hou van rust. Ik zorg er altijd voor om de rust te bewaren in groepen. Dit deed ik al toen in klein was.

Ik ben benieuwd naar andere centrale cliëntenraden en hoe die werken. Hier kunnen we veel van leren.

Het leukste van de CCR vind ik dat we elkaar regelmatig zien en spreken. Met z'n allen zijn we er voor alle cliënten van Humanitas DMH. We zorgen ervoor dat er geen rare dingen worden besloten door het bestuur.

Je doet mee aan de klankbordgroep voor het voortgangsbeld. Wat doe je daar?

We gaan tijdens de bijeenkomsten met z'n allen in gesprek. Er zijn medewerkers en cliënten in deze groep. Samen zetten we een verhaal neer over dat jaar. We kijken naar de plannen uit het verleden en kijken naar de toekomst.



Eduard is voorzitter van de centrale cliëntenraad (CCR). Hij woont in Veenendaal en krijgt ambulante begeleiding van Humanitas DMH. Eduard is al 26 jaar cliënt bij Humanitas DMH.

Ik vind het ook altijd leuk om mee te doen aan de visitaties. Bij een visitatie spreken we met cliënten en medewerkers van een andere zorgorganisaties over de voortgangsbelden. We kunnen dan bij een andere organisatie een kijkje in de keuken doen. én in gesprek met andere cliënten om te horen hoe het bij hen gaat.

Heb je nog een tip voor cliënten?

Probeer voor je rechten op te komen en kijk goed naar wat je kan. Laat je niet teveel beïnvloeden door de begeleiding in wat je wel en niet kan. Ik wil bijvoorbeeld naar Noorwegen en weet dat ik dat kan. De begeleiding heeft soms zijn twijfels, maar ik zet door...

De Ondernemingsraad

De OR maakt zich sterk voor medezeggenschap én sameneggenschap van medewerkers.

Successen OR in 2023

De ondernemingsraad (OR) sprak in 2023 over veel onderwerpen. Met de bestuurder (Frank van der Linden tot januari, Marc Bindels tot juli, en Karin Pullen vanaf september), maar ook met de rayondirecteuren, de leden van het BOT-team (bedrijfsopvangteam), de medewerkersvertrouwenspersoon, de preventiemedewerkers, de adviseurs van de arbodienst, de functionaris gegevensverwerking en adviseurs van het centraal bureau.

Enkele hoogtepunten over 2023

- Verlenging opzegtermijn voor nieuwe medewerkers: De opzegtermijn was 1 maand maar is verlengd naar 2 maanden, zodat vervanging beter geregeld kan worden. De OR ging akkoord.
- Zij-instroom van medewerkers: De OR ging akkoord met de pilot; wel vroeg de OR aandacht voor de belasting van medewerkers die zij-instromers begeleiden.
- Initiatiefvoorstel over uitbreiding van de cao-regeling 'afbouw carrière': De OR wil graag positief afwijken van de cao-regeling en adviseert dat de pensioenpremie van medewerkers wordt aangevuld en dat de regeling mogelijk is voor medewerker die minstens 5 jaar bij Humanitas DMH werkzaam te zijn (in plaats van 10 jaar). Met twee bestuurders (Marc Bindels en Karin Pullen) is hierover uitgebreid gesproken. In december nam Karin het voorstel (deels) over, met name de aanvulling van de pensioenpremie. Dat is positief voor medewerkers die hun pensioengerechtigde leeftijd naderen. Deze regeling kwam tot stand nadat de OR reacties ontving van medewerkers die het zwaar vinden om door te werken tot hun pensioengerechtigde leeftijd.
- Enquête mantelzorg: 262 medewerkers vulden de enquête in en 58 procent gaf aan mantelzorger te zijn. Mantelzorg blijkt breed te leven onder collega's. Ongeveer de helft van hen maakt dit bespreekbaar in zijn/haar team. Hoe combineer je mantelzorgtaken met je werk? In het kader van de "Visie op inzetbaarheid" (het 'Huis van Werkvermogen') sprak de OR met Liselotte Roetman (HR-adviseur). Je kan op weten en regelen informatie over mantelzorg vinden.
- Benoeming nieuwe bestuurder Karin Pullen: De OR nam met 2 leden deel aan de sollicitatiegesprekken. De OR gaf positief advies over haar benoeming.
- Locatiebezoeken: OR-leden bezochten verschillende teams en locaties om te spreken over medezeggenschap en om het contact met de OR te versterken. Dit zijn waardevolle ontmoetingen waar de OR in 2024 graag mee doorgaat.
- Nieuwsbrief HOOR: Maandelijks stuurt de OR zijn nieuwsbrief HOOR naar de achterban, alle medewerkers. De OR krijgt met enige regelmaat reacties, bijvoorbeeld over de reiskostenvergoeding. Hier kan de OR mee verder.



Ervaringsdeskundigen

We maken gebruik van de kracht, kennis en ervaring van onze cliënten. Daarom zijn er inmiddels meerdere groepen ervaringsdeskundigen en coaches opgeleid door de LFB (landelijke belangenorganisatie voor en door mensen met een beperking). In 2023 zetten de ervaringsdeskundigen hun expertise op verschillende manieren in, binnen én buiten Humanitas DMH.

Verspreid over het land zijn 14 ervaringsdeskundigen actief. Zij worden ondersteund door 7 coaches.

In 2023 timmerden zij weer flink aan de weg en deelden hun verhaal met vele anderen. Deze verhalen maken vaak veel indruk.

- Zo gaven zij veel gastlessen en werkten ze mee aan diverse opdrachten van studenten van praktijkscholen, basisscholen, HBO's en MBO's. In totaal 20 keer.
- Ook binnen Humanitas DMH deelden zij hun kennis en ervaringen gedeeld. Bijvoorbeeld in teamoverleggen van begeleiders, dachten mee met diverse werkgroepen. Ook gaven zij acte de présence bij de introductiedagen van nieuwe medewerkers. Zo maken nieuwe medewerkers gelijk kennis met het belangrijke werk van de ervaringsdeskundigen en hun coaches. Dit deden zij 18 keer.
- Het verhaal van de ervaringsdeskundige is altijd een belangrijk onderdeel van de LVB-Experience. Hier deelden zij 25 keer hun persoonlijke verhaal. Dit maakt bij deelnemers altijd veel indruk.
- Tenslotte gaven zij presentaties bij andere organisaties, zoals bijvoorbeeld gemeentes, een ziekenhuis, huisartsen, gevangenissen (PI's) en vertelden zij hun verhaal in het Autisme-café.



Coach Yvonne en ervaringsdeskundige Michelle geven een presentatie aan het WMO-team van gemeente Lochem. Er waren 55 consulenten aanwezig, een grote groep! Het was een leuke bijeenkomst en er kwamen goede vragen uit de zaal.



Vooruitblik en tot slot



2024 staat voor een belangrijk deel in het teken van continuïteit. We blijven aandacht houden voor financiën. Het gaat nu goed met de financiën; toch blijven we hier extra aandacht aan geven. In de samenleving om ons heen verandert er veel. Het is dus belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven en een vinger aan de pols te houden.

Aandachtspunten 2024

Het jaar 2024 willen we onszelf een paar duidelijke aandachtspunten meegeven. In 2024 leggen we de focus op 4 punten.

1. Lerend verantwoord

Binnen het programma Lerend Verantwoord werken we aan het verlagen van de administratieve lasten én het vergroten van zicht op kwaliteit en het lerend en ontwikkelend vermogen. In 2024 leggen we de focus op de volgende drie punten:

- Het bouwen van een nieuw dashboard
 - De inrichting hiervan gaat uit van 'interne sturing = externe verantwoording' en gebruikt de pijlers van

Lerend Verantwoorden; cliënt, medewerker, middelen, maatschappij/toezicht. In het dashboard komt meer ruimte en aandacht voor de medewerker en cliënt, en relatief minder focus op bedrijfsvoering, declarabiliteit en productiviteit.

- We werken aan de beschikbaarheid van leer- en ontwikkelinformatie, en willen dat medewerkers zich minder 'gecontroleerd' voelen.
- Experimenteren met een nieuwe manier van rapporteren.
 - Dit sluit aan bij het onderwerp 'ECD/rapporteren' van Lerend Verantwoorden. Medewerkers zijn dagelijks veel tijd kwijt met rapporteren. Het is onduidelijk wat medewerkers van wie moeten opschrijven.
- Digitaliseren van ons medicatie-aftekensysteem
 - Voorheen werd medicatie afgetekend op papier, binnenkort doen we dit via de app N-Care. Hierdoor is de communicatie met andere systemen en partijen sneller en efficiënter, en zijn er minder incidenten en minder administratieve lasten.

2. Brams netwerk

Samenwerken start bij Humanitas DMH altijd bij de cliënt en zijn of haar netwerk. Als Bram geen of onvoldoende netwerk heeft, dan werken we samen met Bram aan het bouwen van een netwerk. Om het netwerk van Bram te verstevigen, hebben we het programma “Brams netwerk” opgezet. Hiermee geven we ook invulling aan Kanslijn 5 van het akkoord ‘Transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg’. We zoeken naar manieren om Bram volwaardig onderdeel te laten zijn van een netwerk. Dat doen we door:

- inventariseren van bestaande initiatieven, daarvan leren en kennis verspreiden
- aansluiten bij bestaande programma’s, projecten en methodieken
- onderzoeken van het effect op het levensgeluk en op de hulpvraag van Bram
- onderzoeken wat het vraagt van begeleiding om Brams deelname aan dit netwerk mogelijk te maken

3. Vitaliteit, veiligheid & veerkracht

We werken aan de vitaliteit van medewerkers. We hebben al veel gedaan, maar we kunnen nog veel meer doen. We richten ons op de vraag “Hoe creëren we nog meer werkgeluk?”. We zetten in op vakmanschap en doorlopend leren. We ontwikkelen een stevig inwerktraject (onboarding) voor alle nieuwe medewerkers. Daarnaast besteden we aandacht aan de continuïteit van leren en bekwaam blijven. Daarmee bereiden we ons voor op veranderingen in de toekomst. Ook de vitaliteit van onze cliënten krijgt aandacht. We zetten meer in op de preventie van gezondheidsproblemen door aandacht voor gezonde voeding, beweging en algemene vitaliteit. De focus verschuift van ingrijpen bij problemen zoals overgewicht, maar voorkomen dat deze problemen ontstaan.

4. Toekomstbestendige ambulante dienstverlening

Ons doel is een toekomstbestendige ambulante dienstverlening. Leidend hierbij is hoe we goede en betaalbare ambulante dienstverlening organiseren en welke keuzes we daarbij maken. We stelden een handreiking op ‘Verstevigen van onze ambulante dienstverlening’. Deze helpt om bestaande kennis en succesvolle werkwijzen breder te delen in de organisatie. We spraken ook af hoe we eventuele vragen uit de regio ondersteunen. Heeft een team of manager een vraag? Of is ondersteuning nodig om ambulante hulp in de regio uit te voeren? Dan kunnen zij contact opnemen met de accountmanager uit het rayon. Die is een soort ‘spelverdeler’ en gaat op zoek naar hulpmiddelen en regelt de steun.

Eind 2023 waren we toe aan de volgende stap: inspiratie halen! Het is tijd om naar buiten te kijken. We gaan op pad en verkennen bij andere organisaties in en buiten de zorg. Gericht op zowel uitvoering, innovatie en strategie. En dat doen we voor al onze ambulante dienstverlening (inclusief forensische zorg en Homerun). We zoeken goede voorbeelden, succesvolle ‘mislukkingen’ en nieuwe inzichten. We vormen een werkgroep ‘Ambulante verkenners’ om met een brede blik een diversiteit aan verrijkende informatie op te halen. Deze groep van enthousiaste collega's met verschillende achtergronden en functies startte in april 2023 en levert in maart 2024 het advies op.



Reacties OR, CCR en RvT

De OR, CCR en RvT geven hun reacties op het afgelopen jaar en over het voortgangsbeeld 2023.

CCR

De CCR reageerde op 25 april op het Voortgangsbeeld:

- De CCR vindt dat het Voortgangsbeeld er weer goed uitziet.
- De CCR vindt de beschrijving van medezeggenschap uitgebreid en goed.
- Ook staat er een goed stukje over dagbesteding, werk en participatie.
- Het aantal meldingen van incidenten steeg enorm. De CCR maakt zich vooral zorgen om de stijging van het aantal meldingen van grensoverschrijdend gedrag. Een mogelijke verklaring is dat het voor begeleiders makkelijker werd om een melding te doen, doordat melden nu gaat vanuit het elektronisch cliëntendossier (Pluriform). De CCR vraagt aandacht voor de stijging van het totaal aantal gemelde incidenten. En de CCR hoopt dat er goed zicht is (komt) op de oorzaken van incidenten.
- De CCR mist informatie over rouw-, verlies- en ritueel-begeleiding.
- In een artikel staan 2 verschillende driehoeken: de driehoek manager, coördinator en gedragsdeskundige bij "werken in de driehoek", en de driehoek cliënt, begeleiding en netwerk bij "driehoekskunde". Het is verwarrend als deze door elkaar gebruikt worden.
- Er staan goede plannen voor duurzaamheid voor medewerkers en cliënten in het Voortgangsbeeld. Duurzaamheid doet iets goed voor Bram. De CCR gaat verder aan de slag met duurzaamheid. Ook enkele cliëntenraden zijn al met duurzaamheid bezig.

OR

Voor de ondernemingsraad was 2023 een bijzonder jaar. Afscheid genomen van 2 bestuurders en Karin als nieuwe bestuurder verwelkomd.

Ook de financiële situatie van de organisatie was een onderwerp die veel aandacht van de ondernemingsraad heeft gehad. Wij vinden het goed dat dit duidelijk wordt belicht in het voortgangsbeeld.

Het voortgangsbeeld geeft een goed beeld van de activiteiten in de organisatie. We zien dat samenwerkenschap steeds meer in onze "genen" komt. Bij de ontwikkeling van nieuw beleid worden medewerkers steeds meer gevraagd om mee te denken.

Wij zien een mooi voortgangsbeeld over het jaar 2023. We zijn benieuwd hoe dit eruit komt te zien in de online omgeving.

RvT

"Het Voortgangsbeeld 2023, Kracht, doet recht aan de titel. De Kracht die de vele collega's met elkaar hebben getoond door de kwaliteit van dienstverlening op de voorgrond te blijven stellen, ondanks de financiële onzekerheid aan het begin van dit kalenderjaar. Waarbij het dankzij de gezamenlijke Veerkracht is gelukt het financiële tij te keren. We wensen iedereen tijdens het lezen van de reflecties en verhalen uit dit Voortgangsbeeld hernieuwde inspiratie toe om de dienstverlening voort te zetten en verder te blijven ontwikkelen."



Colofon

Kracht

Tot stand gekomen met medewerking van de klankbordgroep:

Roy Wijering (adviseur HR), Marieke Weersink (directeur rayon Noord), Jeffrey van den Berg (kwaliteitsadviseur), Marieke Goorhuis (coördinator duurzaamheid), Soraya Boeken (begeleider en OR-lid), Jeanine Willemsen (begeleider en OR lid), Larisse Heide (gedragsdeskundige), Marije den Boer (manager), Eliza Bos (traject coördinator), Odette Zwezerijnen (adviseur procesinnovatie), Lysanne Vrooman (organisatieadviseur), Albert Schaap (CCR), Eduard Venema (CCR), Erik de Bont (CCR), Huub de Bont (CCR), Richard Vroegop (CCR), Ella Beltman (CCR), Mariska van der Ent (CCR), Melissa Heinhuis (CCR) en Johan van der Heide (CCR)

Samengesteld en geschreven door:

Okke de Groote, Angelien Metselaar en Marieke Visser (eindredactie).

Kunstwerk in illustratie op de cover:

Angelo en Patrick, Kunstexpress

Ontwerp en opmaak:

De Toekomst - het beste voor je merk