Humanitas DMH

Samen!

Daisy Wingelaar, Kunstexpress

KWALITEITSRAPPORT 2021

Colofon

Kwaliteitsrapport 2021 Humanitas DMH:
Samen!

Tot stand gekomen met medewerking van de klankbordgroep:
Marieke Weersink, José Both, Jeanine Willemsen, Roy Wijering, Odette Zwezerijnen, Mariska Neihof, Margot de Vetten, Albert Schaap, Eduard Venema, Richard Vroegop en Mike van Oort.

Samengesteld door:
Jeffrey van de Berg, Okke de Groote, Laurien Woudhuizen, Angelien Metselaar, Agnes Bezembinder en Marieke Visser (eindredactie).

Illustratie omslag:
Daisy Wingelaar, Kunstexpress

Ontwerp en opmaak:
Pointer grafische vormgeving

Uitgave: juni 2022

Humanitas DMH
Newtonbaan 5, 3439 NK Nieuwegein
Postbus 7057, 3430 JB Nieuwegein
030 - 600 51 70
info@humanitas-dmh.nl
www.humanitas-dmh.nl

KUNSTEXPRESS

Interview met kunstenares Daisy Wingelaar van het kunstwerk

Daisy heeft het kleurrijke kunstwerk op de voorkant gemaakt.
We vroegen haar wat kunst en samen voor haar betekent.

- **Waarom wilde je juist dit kunstwerk maken?**
  Dit schilderij heb ik gemaakt voor de Kunstroute. We werken altijd met een thema en dat was in dat jaar (2018) Pop art. Ik werk altijd van een plaatje, omdat ik het uit mijn hoofd niet zo goed kan en het plaatje helpt mij. Het is dan niet hetzelfde, maar in mijn eigen stijl. Dit plaatje viel mij op door de vrolijke afbeelding en de poppetjes.

- **Wat betekent voor jou het hart in het midden?**
  Het hart in het midden betekent voor mij liefde, houden van mijn moeder en broer, van dieren, tatoeages en alles waar ik blij van word.

- **Op welke manier komt voor jou “samen” terug in het schilderij?**
  De poppetjes staan naast elkaar, ze houden "samen" het hart vast.

- **Waar denk jij aan als je aan het jaar 2021 denkt?**
  In 2021 was ik veel alleen en niet samen met mijn collega's op de Kunstexpress, dat vond ik niet leuk. Ik had wel contact met de begeleiding via video-bellen, dat was fijn, maar ik was blij toen ik weer echt naar de groep kon.

- **Wat vind je zo leuk aan kunst maken?**
  Het schilderen, het uitproberen van nieuwe technieken, daar word ik blij van. Zeker als het me lukt. Daarnaast zijn de begeleiders heel lief en mijn collega-kunstenaars ook. Ik voel me heel gelukkig op mijn werk.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord **5**

Hoofdstuk 1 Wie zijn wij en wat doen wij **7**
- Humanitas DMH 8
- Ontwikkelingen 2021 9
- Feiten & cijfers 10

Hoofdstuk 2 Aandachtspunten voor 2021 **11**

Hoofdstuk 3 De zorg **14**
- *Ervaringsverhaal* Het cliëntportaal 15
- Veiligheid 16
- *Ervaringsverhaal* Prisma-onderzoek 17
- Wet zorg en dwang (Wzd) 18
- Klachten van cliënten en/of verwanten 20
- *Ervaringsverhaal* Het belang van warme overdracht 21

Hoofdstuk 4 Ervaringen van cliënten **22**
- *Ervaringsverhaal* Wonen/Langdurige Zorg 23
- Nieuw Cliëntervaringsonderzoek 24
- *Ervaringsverhaal* Forensische Zorg 25

Hoofdstuk 5 Medezeggenschap en Samenzeggenschap **26**
- *Ervaringsverhaal* cliëntencongres 27
- Medezeggenschap 27
- Ondernemingsraad (OR) 28
- *Ervaringsverhaal* Cliëntenraad en verwantenraad 28
- Ervaringsdeskundigen LVB 29
- *Ervaringsverhaal* Ervaringsdeskundige LVB 29

Hoofdstuk 6 Medewerkers **30**
- *Ervaringsverhaal* Interne coach 31
- Teamreflectie en ontwikkeling 32
- Even wat cijfers 32
- *Ervaringsverhaal* Jerim 33
- *Ervaringsverhaal* Demet 34
- Medewerkerstevredenheid 35
- *Ervaringsverhaal* Ervaringsdeskundige verslaving 36

Hoofdstuk 7 Samenwerking Loyal **37**

Hoofdstuk 8 Tot slot **41**

VOORWOORD

Beste mensen,

En weer hebben we een coronajaar achter ons gelaten. Corona heeft 'iets gedaan' met ons gevoel van samen; we moesten afstand houden en zagen elkaar misschien wel vaker op het scherm dan in levende lijve. Ik heb de live ontmoetingen met jullie echt gemist, maar ik ben vooral dankbaar en trots dat we er ondanks dat samen toch een zo goed mogelijk jaar van maakten.

Tijdens een bezoek bij één van onze woonlocaties in het afgelopen jaar, raakte ik in gesprek met een jonge vrouw die mij vertelde over haar leven in de woning en op dagbesteding. Toen het gesprek over vrije tijd ging, vroeg ik haar naar haar ouders en of ze die regelmatig zag. Ze viel stil en na enige zichtbaar moeilijke momenten vertelde ze dat haar ouders al best op leeftijd zijn en daarom hadden besloten dat ze elkaar niet zouden zien zolang het coronavirus onder ons is. Dat duurde nu al ruim een jaar…

Ook ik viel stil. Wat ongelofelijk verdrietig. Weliswaar was het een keuze van haar ouders en waren ze wat ons betreft welkom, maar ik realiseerde me ook weer dat wij in het begin van de coronacrisis besluiten hebben genomen met een grote, negatieve impact op de kwaliteit van bestaan. En dat terwijl wij juist willen bijdragen aan het levensgeluk. Gelukkig hebben we na de zomer van 2020, onder andere op basis van deze verhalen, besloten om veel meer ruimte te geven aan de locaties om een passende, lokale vertaling te maken van de coronarichtlijnen. Nog steeds was het effect van corona ingrijpend, maar door samen keuzes te maken, was er toch ook meer sprake van regie door cliënten, naasten en collega's. Daarom moeten we deze verhalen blijven delen met elkaar.

In een vorig kwaliteitsrapport heb ik stil gestaan bij dat kwaliteit van bestaan veel meer is dan kwaliteit van zorg. Bij levensgeluk gaat het vooral om het hebben van betekenisvolle relaties met anderen. Een reden om je bed voor uit te komen en een eigen veilige plek. Bij levensgeluk denk je niet meteen aan zorg. En als je zorg nodig hebt, zou deze gericht moeten zijn op herstellen, vergroten of behouden van dat levensgeluk.

Levensgeluk is heel persoonlijk en daarom voor iedereen verschillend. Dat kunnen en willen we daarom niet vertalen in cijfers, grafieken en metertjes. Het komt veel beter tot uiting in verhalen en dus kiezen we ervoor om meer ruimte te maken voor die verhalen in dit rapport. En in die verhalen zul je lezen dat het gevoel van samen zijn, samen werken en ontmoeten een belangrijke rol speelt in ieders leven.

De andere manier van samenzijn en samenwerken heeft ons er in 2021 gelukkig niet van weerhouden om dagelijks present te zijn voor cliënten en voor elkaar en om daarnaast waardevolle projecten te starten of te continueren. In onder andere hoofdstuk 1 vertellen we meer over wat we het afgelopen jaar allemaal samen hebben bereikt met elkaar. Daar mogen we trots op zijn.

Ik wens je veel leesplezier. Weet dat we het zeer op prijs stellen als je reageert op de inhoud. We willen immers samen van en met elkaar leren, in dialoog blijven, elkaar nieuwsgierige vragen blijven stellen. Dus schroom niet om ons te laten weten wat je ervan vindt.

Hartelijke groet,

Frank van der Linden
Raad van Bestuur Humanitas DMH

Humanitas DMH

1. WIE ZIJN WIJ EN WAT DOEN WIJ

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

1. Humanitas DMH

Humanitas DMH

Wij zijn een landelijke humanistische organisatie met een stevige basis aan kernwaarden en missie; **"Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe"**. We bieden zorg en ondersteuning aan 3.205 cliënten, in ongeveer 80 kleinschalige locaties, midden in de samenleving.

Er werken 1.240 medewerkers.

We bieden zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet en Forensische zorg (FZ).

Met Homerun bieden we ambulante ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) en complexe problematiek. Daarin zijn we gespecialiseerd. In onze Homerunhuizen leren jongvolwassen met een LVB en een Wlz-indicatie 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:

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

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

Kernwaarden

Gelijkwaardigheid

Verantwoordelijkheid

Eigen regie

1. Ontwikkelingen 2021

ONZE MISSIE
Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe

Onze missie

Onze missie 'Bram voelt zicht gelukkig en doet ertoe' is de basis voor alles wat we bij HDMH doen. Meer ruimte voor cliënt en medewerker om zichzelf te ontwikkelen stond centraal in 2021.

Ontwikkelingen 2021

In 2021 startten en continueerden we diverse waardevolle projecten en processen. Naast de ontwikkelingen die verder in het rapport nog besproken worden, hebben we:

- samen voortgang gegeven aan de scholingen op het gebied van methodisch werken en de methodieken en programma's LACCS, TripleC, Houvast, Verbindend Gezag en ARopMaat;
- een omvangrijk traject gestart met managers en gedrags-deskundigen op het gebied van leiderschap. Er zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd met als doel het leiderschap binnen HDMH te definiëren en inhoud te geven en leiderschap beter aan te laten sluiten bij de vraag in de regio's;
- het kwaliteitsmanagementsysteem onder de loep genomen in ons project "lerend verantwoorden". Hierbij staat onze leerbehoefte centraal en hieruit willen we ons verantwoorden naar onze omgeving;
- een nieuwe locatie in Zwolle geopend en zijn huisvestingsprojecten gestart in Veenendaal, Almere, Utrecht en Barendrecht;
- gekozen voor een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) dat het best aansluit bij onze missie en visie. Medewerkers, Centrale Cliëntenraad (CCR), Ondernemingsraad (OR) en cliënten/verwanten gaven hierbij advies;
- een visie op wonen opgesteld: "Bram voelt zich thuis";
- MijnPlan geïntroduceerd, een cliëntportaal waarin cliënten hun dossier kunnen inzien;
- de basis gelegd voor de meerjarenstrategie 2022-2025;
- geïnvesteerd in behandeling en diagnostiek...

... en zo kunnen we nog even doorgaan. Kortom, samen verzetten we bergen!

1. Feiten & cijfers

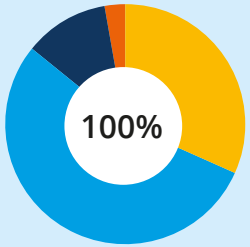
Aantal cliënten

Verdeling in %:

ZVW	0,2%
WLZ	31,7%
WMO (incl jw*)	54,4%
FZ	11,3%
Overig	2,4%

Verdeling aantal cliënten:

WLZ	1016
WMO (incl jw*)	1743
FZ	361
Overig	85



Totaal 3205

* jeugdwet

Aantal medewerkers 2021: 1240

1240

Onze locaties

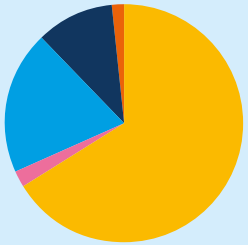
- ✔ Start Homerun Forensische zorg Friesland
- ✔ Voorjaar 2021 nieuwe woonlocatie Zwolle

- Homerun
- Homerunhuis
- Wonen
- Ouderinitiatief
- Dagbesteding
- Centraal bureau

Financieel resultaat 2021: 1,7 miljoen euro

Verdeling % van aandeel financieringsstroom 2021

ZVW	0,0%
WLZ	66,4%
WMO	19,3%
Jeugdwet	2,2%
FZ	10,6%
Overig	1,5%



Totaal 100%

Totale omzet 2021: 85 miljoen euro

2. AANDACHTSPUNTEN VOOR 2021

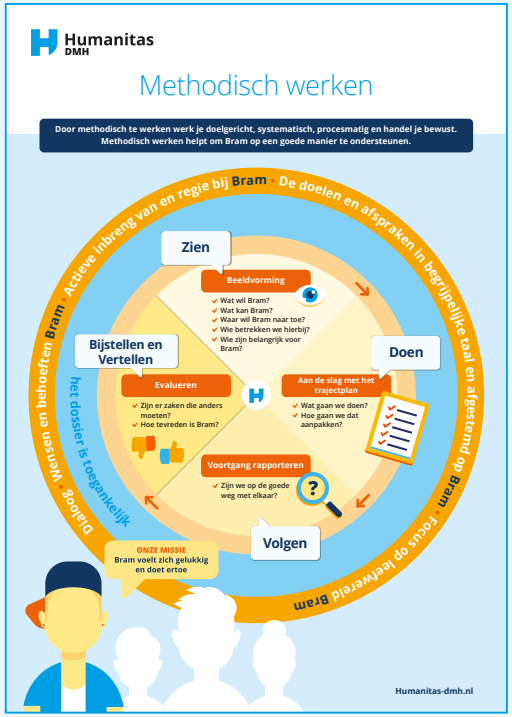
We hebben de aandachtspunten voor het jaar 2021 opgepakt. We blijven als organisatie verbeteren, elk jaar weer.

2. Aandachtspunten voor 2021

In het kwaliteitsrapport 2020 zijn aandachtspunten benoemd voor het jaar 2021. Hier staan we kort bij stil en vertellen wat we hier inmiddels aan gedaan hebben.

1. Methodisch werken, leren en verbeteren

We zetten flinke stappen met methodisch werken. Veel teams volgden de training en gingen aan de slag met methodisch werken. Hier werd een reader met informatie over opgesteld. Er is meer aandacht voor dossiervorming, waardoor methodisch werken echt begint te leven.



Methodisch werken is van ons allemaal. Op alle niveaus in de organisatie blijft dit een aandachtspunt. We werken aan het beter bundelen van doelen en afspraken.

Ook in 2022 richten we ons op nog meer methodisch werken.

2. We werken toe naar een nieuw kwaliteits-managementsysteem

In het programma Lerend Verantwoorden gaan we in gesprek met Bram over kwaliteit van zorg. Door in gesprek te gaan en door te blijven leren komen we tot zo goed mogelijke zorg.

We stellen de leefwereld van Bram en onze missie centraal. De systeemwereld (ECD, protocollen, wet- en regelgeving, verantwoording) moet hierbij ondersteunen. In het leren en bij het verantwoorden over wat we doen.

We stellen onszelf constant de vraag “waarom doe je wat je doet?” en “wat helpt jou in je werk? En ook wat niet?”.

We bepalen kritisch welke informatie ons helpt om te leren én zicht te hebben op kwaliteit van zorg. Hierdoor vergroten we het lerend vermogen van teams, medewerkers en uiteindelijk ook de organisatie. Ook verlagen we de administratieve lasten.

Het belangrijkste is het in contact staan met elkaar; we onderzoeken samen met Bram wat helpend en nodig is. Ook betrekken we actief externe betrokkenen zoals zorgkantoren, gemeenten en overheidsinstellingen.

Dit is een doorlopend proces en blijft altijd in ontwikkeling. We denken dat daar geen einddatum aan geplakt kan worden. We werken aan “lerend verantwoorden”.

3. We investeren in “Werken en leren”

Er is een podcasts 0-meting gedaan en een projectleider aangesteld. Er zijn podcasts gemaakt en gesprekken gevoerd met de CCR. We zijn nog niet tevreden. De jobcoaches begeleiden cliënten die niet bij HDMH wonen. Dat is niet hoe we het willen. We maakten de bewuste keuze om ons te richten op onze eigen cliënten bij de begeleiding door de jobcoaches.

Ons doel is gehaald als al onze Brammen een duidelijk doel hebben in hun trajectplan voor werken/leren/dagbesteding. Werken en leren moet daarbij deel uit maken van het “normale” leven en lokaal geregeld worden.

4. We binden en boeien onze vitale en vakbekwame medewerkers

Er ging veel aandacht uit naar werving van nieuwe medewerkers. Door corona zijn versneld flexpools opgezet en is regionaal gekeken naar de inzet van personeel.

We onderzochten het personele verloop. Dit bleek niet af te wijken van de landelijke cijfers. Ook de redenen voor het verloop zijn hetzelfde als de rest van de sector: het ontbreken van loopbaanmogelijkheden en uitdaging in het werk.

We zetten ons in om medewerkers te binden en te boeien. Er is in 2021 meerdere keren een attentie gestuurd naar medewerkers om verbinding en dank aan te geven.

In 2021 zochten we een nieuw **leerportaal**. Na onderzoek en gesprekken met de klankbordgroep concludeerden we dat het nieuwe leerportaal niet aan onze verwachtingen voldoet. We gaan het leerportaal aanpassen.

Digitale vaardigheden zijn bij zowel cliënten als medewerkers belangrijk. Cliënten kunnen hun dossier lezen door MijnPlan te gebruiken. Er zijn meer mogelijkheden voor cliënten: gesproken tekst wordt vertaald in word-teksten en teksten worden voorgelezen.

Voor veel medewerkers faciliteerden we het thuiswerken en online-vergaderen werd gewoon. Er staat een professioneel team van digicoaches en digitrainers. Ook zijn er 50 ambassadeurs getraind die medewerkers helpen met het werken met Office 365. Hierin is flink geïnvesteerd. Voor sommige medewerkers blijft digitaal werken een uitdaging.

Lente 2022

Vol 1 Nummer 4

NIEUWSBRIEF

Humanitas DMH

DIGITEAM

Digitaal vaardig in de zorg

LENTE IN HET LAND

Met alle lentekriebels gaan mensen meer naar buiten en leuke dingen doen. Er worden foto's gemaakt en deze worden gedeeld. FOUT!
Voor je het weet bega je een datalek, en overtreed je de AVG-wetgeving. Zonder toestemmingsverklaring van de personen op de foto, mag je niks delen. Zelfs niet onderling. Onze social media worden beheerd door afdeling communicatie en daarmee overleg je eerste even.

NIEUWE DIGICOACHES EN TRAINERS!

Kennen jullie deze toppers al? Zij zijn onze nieuwe digicoaches en trainers! Weet jij niet wie jouw digicoach is? Kijk dan op Weten & Regelen.

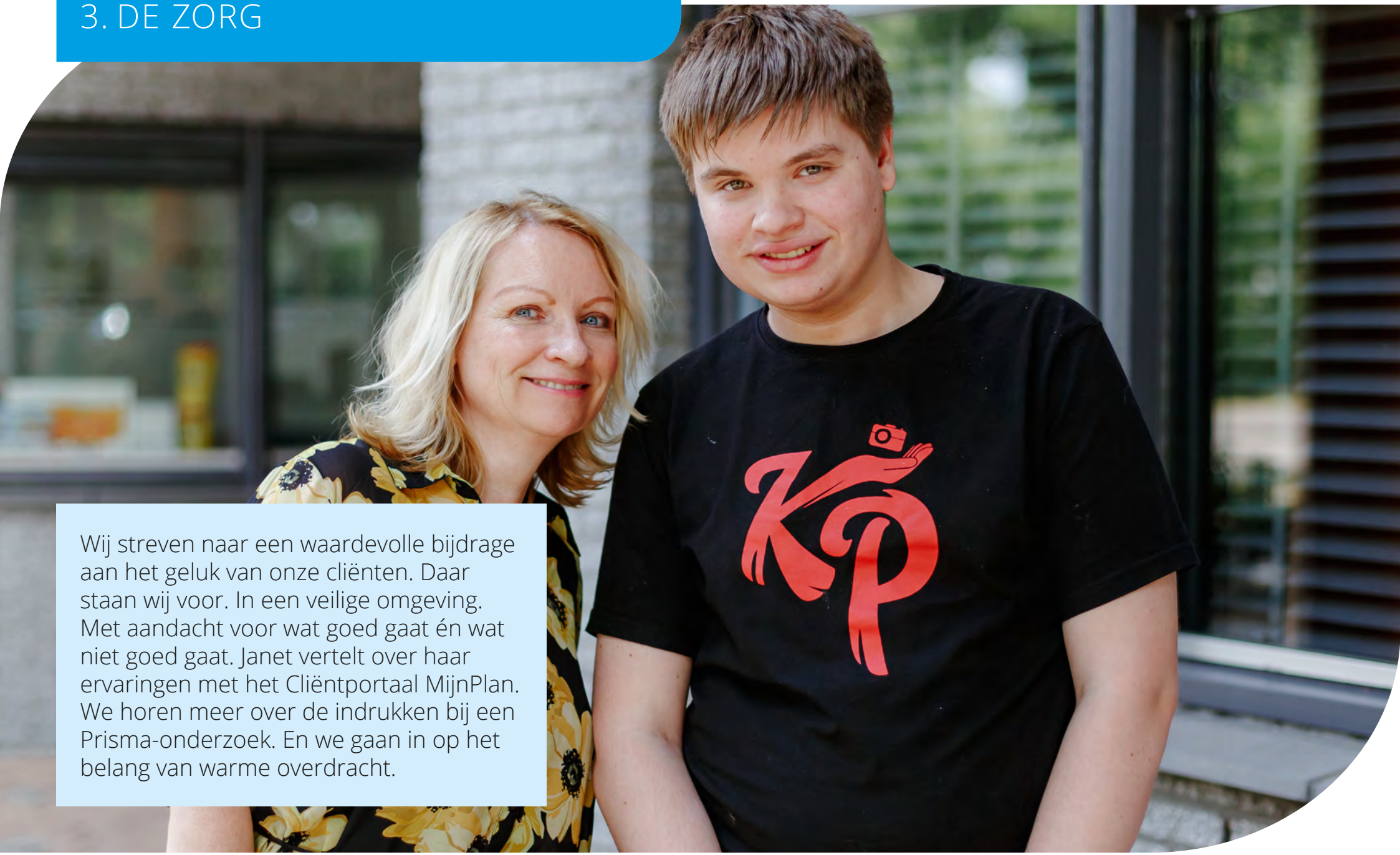
Lotte Merk

Josine Gijsberts

Dennis Zwake

Lisette de Vries

3. DE 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. Janet vertelt over haar ervaringen met het Cliëntportaal MijnPlan. We horen meer over de indrukken bij een Prisma-onderzoek. En we gaan in op het belang van warme overdracht.

3. *Ervaringsverhaal* Het cliëntportaal

Interview met Janet Nijhuis over het cliëntportaal van Humanitas DMH MijnPlan

Janet Nijhuis deed in 2021 mee met de pilot. Sabine Kooij begeleidt haar.

- **Hoe was het om met de pilot mee te werken?**
  Erg leuk! In het begin ook wel een beetje spannend.

- **Een van de onderdelen in MijnPlan is de rapportage.**
  Maak je deze rapportage samen met je begeleider?
  Als je iets hebt, dan schrijven ze het erin, en dan kan ik het daarna lezen.
  Toevoeging Sabine: Het is de bedoeling om de rapportage samen met de bewoners te maken en ter plekke te typen. Helaas is dit nu nog niet mogelijkheden vanwege praktische zaken (wifi).

- **Vind je de informatie in MijnPlan duidelijk?**
  Alles is duidelijk opgeschreven. Ik kan het makkelijk lezen.

- **Wat mis je in MijnPlan?**
  Nu staat er alleen de rapportage in. Dit is wel een beetje saai. Het mag wel wat vrolijker.
  Ik mis: "Wie er werkt", "Wat we eten de komende weken", leuke foto's en het voorstellen van de nieuwe stagiaire. En er mag meer kleur in MijnPlan.
  Toevoeging Sabine: nu printen we de nieuwsbrief en de notulen van de bewonersavond nog uit voor de bewoners. Dit zou mooi in MijnPlan kunnen komen.

- **Wat zijn je tips aan andere cliënten en hun verwanten?**
  Als MijnPlan compleet is: doe er wat mee, het is echt leuk om te doen!
  Vertel hierover iets tijdens de bewonersavond, dat is interessant.

- **Wil je ons nog iets meegeven?**
  Ik hoop dat gauw de nieuwe dingen erin komen!

MijnPlan: doe er wat mee!

3. Veiligheid

Cijfers incidenten

Van de incidenten die we registreren kunnen we leren waar verbetering nodig is.

In 2021 waren er 3284 meldingen, 577 meer dan in 2020.

We zien op bijna alle types incidenten wel een stijging in aantal ten opzichte van vorig jaar. De nut en noodzaak van incidentenregistratie is onderdeel uit gaan maken van de training methodische cyclus die elk team volgt. Dit is één van de verklaringen voor de stijging van het aantal incidenten in 2021.

Met name grensoverschrijdend gedrag en medicatie-incidenten zijn toegenomen. Bij grensoverschrijdend gedrag lag de oorzaak voornamelijk in de psychische conditie van de cliënten. Van de 1567 incidenten grensoverschrijdend gedrag waren er 53 corona-gerelateerd. Dit waren er in 2020 nog 129.

Bij de medicatie incidenten gaat het vooral mis bij het controleren, klaarzetten, aangeven van de medicatie door de medewerker en bij inname door de cliënt. Om medicatiefouten terug te dringen zijn de incidenten in het team besproken, hebben teams zogenaamde 'niet storen'-hesjes of een medicatiekar aangeschaft.

Type incidenten	2021	2020
Grensoverschrijdend gedrag waarvan:	**1567**	**1257**
Fysiek geweld	**533**	**405**
Huiselijk geweld	**30**	**32**
Kindermishandeling	**6**	**4**
Verbaal geweld	**732**	**609**
Vernieling/vervreemding materialen	**182**	**167**
Seksueel overschrijdend gedrag	**84**	**40**
Bescherming van informatie en gegevens	**13**	**14**
Communicatie	**63**	**76**
Mobiliteit	**50**	**31**
Veiligheid van wonen, werken, school, dagbesteding	**166**	**147**
Zorgveiligheid, waarvan:	**1418**	**1180**
Medicatie	**890**	**704**
Vallen	**141**	**119**

3. *Ervaringsverhaal* Prisma-onderzoek

In gesprek met een locatie waar een Prisma-onderzoek is uitgevoerd.

Een Prisma-onderzoek is een formele methode om een incident of calamiteit te onderzoeken. Er wordt gekeken naar samenhang, omstandigheden en oorzaken

Bij ons op de locatie is een Prisma-onderzoek uitgevoerd. De situatie die tot het onderzoek leidde, maakte diepe indruk op de betrokken begeleiders en er waren vragen over wat er was gebeurd. Hebben we dingen laten liggen? Hoe was de zorg in relatie tot de zorgvraag van de cliënt?

Het Prisma-onderzoek gaf antwoord op deze vragen. Het gaf duidelijkheid aan het team. Het hielp bij het "een plaatsje geven" van wat er was gebeurd. Er werd geleerd van wat er was gebeurd.

Het onderzoek zelf werd als spannend ervaren. Het proces is achteraf als prettig ervaren. De manier waarop het onderzoek werd uitgevoerd was goed. In de gesprekken stond centraal hoe we de zorg kunnen verbeteren, niet wie er "schuldig" was. De gesprekken waren onbevooroordeeld. Ook het eindrapport was goed geschreven en hier konden we echt mee verder.

Tip voor de organisatie: een Prisma-onderzoek is nuttig voor een team om verder te leren. Stel een goed plan op na het onderzoek en houdt dit plan levendig.

Meldingen Inspectie en Prisma-onderzoeken

Er zijn dit jaar twee meldingen gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Bij beide meldingen zijn Prisma-onderzoeken uitgevoerd.
Daarnaast waren er ook incidenten die niet bij Inspectie gemeld hoefden te worden, maar waar we intern wel aandacht hebben besteed aan onderzoek en evaluatie. Drie keer voerden we een Prisma-onderzoek uit, twee keer op andere wijze. Eén Prisma-onderzoek is door een extern bureau uitgevoerd.

Consultatieteam seksueel misbruik

Medewerkers kunnen bij het consultatie-punt advies vragen bij signalen, vermoedens en dilemma's rond seksueel misbruik.
In 2021 kreeg het consultatiepunt 48 meldingen, negen meer dan in 2020 en 2019. De meesten meldingen betreffen ook dit jaar een vorm van fysieke agressie (25).

In 2019 vonden de meeste meldingen binnen Homerunhuizen plaats, in 2020 en 2021 was dit het geval binnen de woonlocaties. In beide gevallen zijn het woonvormen waarbij (jonge) mensen dicht bij elkaar wonen, waarbij cliënten makkelijk risico's lopen in het sociaal contact.

3. 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 of zijn vertegenwoordiger. We verlenen alleen onvrijwillige zorg als er geen andere mogelijkheid is.

Ook in 2021 werkten we verder aan de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd):

- we creëerden meer bewustzijn over zorg en vrijheid;
- alle zorgverantwoordelijken volgden een Wzd-training, zowel voor de theorie als het praktische deel (registratie in het ECD);
- we volgden landelijke ontwikkelingen en pasten ons beleid en werkwijzen hierop aan;
- we maakten registratie in ons ECD mogelijk.

Tabel 1: Algemene cijfers Wzd

Onvrijwillige zorg	2020	2021	Verschil in aantal	2020-2021 in %
Aantal locaties waar onvrijwillige zorg wordt ingezet	**14**	**14**	**0**	**0**
Aantal cliënten	**87**	**56**	**-31**	**-36**
Aantal cliënten met onvrijwillige zorg t.o.v. de totale populatie	**2,56%**	**1,64%**		

Tabel 2: Cijfers per maatregel, vergelijking 2020/2021

Onvrijwillige zorg	2020	2021	Verschil in aantal	2020-2021 in %
1. Medische handelingen	**6**	**8**	**2**	**33**
2. Beperking van de bewegingsvrijheid*	**34**	**37**	**3**	**9**
3. Insluiten	**0**	**1**	**1**	
4. Uitoefenen van toezicht op de cliënt	**4**	**8**	**4**	**100**
5. Onderzoek van kleding of lichaam	**0**	**0**	**0**	
6. Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen	**0**	**0**	**0**	
7. Controleren op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	**0**	**0**	**0**	
8. Beperkingen in de vrijheid van de cliënt om zijn eigen leven in te richten	**39**	**22**	**-17**	**-44**
9. Beperkingen van het recht op het ontvangen van bezoek	**7**	**0**	**-7**	**-100**
Totaal maatregelen	**92**	**76**	**-16**	**-17**

** Binnen categorie 2 geldt: 9 van de 37 maatregelen betreffen deur op slot bij wilsonbekwame cliënten. Er is geen verzet en daarmee zijn de maatregelen niet onvrijwillig.*

In 2021 hebben we vooral ingezet op bewustwording over onvrijwillige zorg. Vaak gebeurde dit in dialoog tussen de zorgverantwoordelijke, gedragsdeskundige en Wzd-functionaris. De bewustwording is ook versterkt door het werken met een vragenlijst die als afwegingskader werkt.

Veruit de meeste maatregelen worden toegepast op de voormalige BOPZ-locaties. Op deze locaties is daarom extra geïnvesteerd bij de implementatie door in te spelen op de vragen die leefden binnen deze locaties.

De uitgebreide analyse Wzd vind je op onze website (klik hier).

Welke doelen hebben we voor 2022 (en daarna)?

1. **Kennis opdoen over de inzet en afbouw van specifieke maatregelen.**

2. **Investeren in het onderwerp off-label medicatie. Bij voorkeur schrijven artsen medicatie voor die geregistreerd is voor specifieke klachten. Het is ook mogelijk om voor individuele cliënten medicatie voor te schrijven die niet geregistreerd is voor de betreffende klachten. Dit is off-label gebruik.**

3. **Bewustzijn over onvrijwillige zorg nog meer vergroten. Hierbij richten we ons specifiek op de locaties waar nu geen onvrijwillige zorg wordt geregistreerd.**

3. Klachten van cliënten en/of verwanten

In 2021 waren er 22 klachten, door zeventien personen. Dit is beduidend meer dan de gemiddelde 7,5 klacht van de afgelopen vier jaar.
We zien hiervoor de volgende redenen:

- vier meldingen op één locatie
- vijf meldingen gedaan door twee cliënten
- Relatief veel klachten door familie (twaalf)

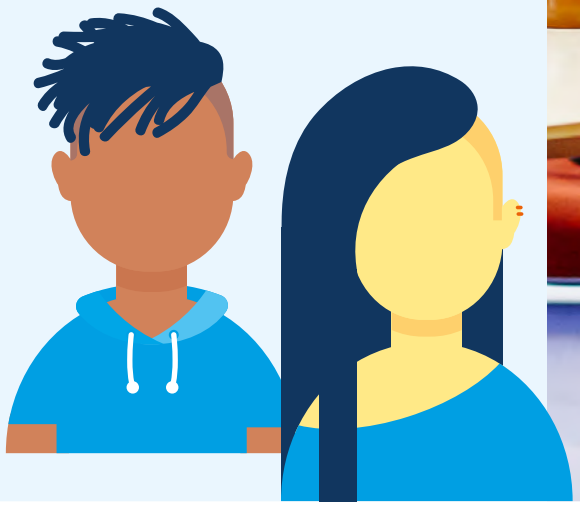
Deze klachten geven aanleiding om aandacht te besteden aan:

- De locatie waar meerdere klachten speelden
- De rol en positie van ouders, familie en wettelijk vertegenwoordigers

Er zijn geen formele klachten ingediend bij de externe klachtencommissie. Alle klachten zijn intern opgepakt en afgehandeld met de klachtenfunctionaris.

Er waren geen klachten in het kader van de Wzd in 2021.

Aantal meldingen	
2017	3
2018	6
2019	7
2020	14
2021	22



3. *Ervaringsverhaal* Het belang van warme overdracht

In gesprek met Neeltje Vermeltfoort, trajectbegeleider Homerun Den Bosch

Neeltje werkt sinds een jaar bij Humanitas DMH. Ze werkt met cliënten die vanuit de Wmo begeleiding krijgen. Deze begeleiding is vrijwillig. Er zijn ook cliënten die niet vrijwillig begeleid worden. Dit wordt gedaan door het Forensisch Zorg Team (FZ).

Cliënten stappen regelmatig over naar vrijwillige begeleiding, wanneer een forensisch traject is afgelopen. Omdat de cliënt onze organisatie al kent, is het makkelijker om de overstap te maken.

We zorgen dan voor een warme overdracht. Wanneer een cliënt bij ons wordt aangemeld, dan lopen wij eerst mee met de collega's van FZ. De kennismaking is op deze manier laagdrempelig. Voor de cliënt voelt dit vaak vertrouwd en er is minder spanning. Deze warme overdracht is belangrijk voor cliënten.

Voor de medewerker zijn de lijntjes kort, we kunnen snel schakelen onderling, we kunnen op elkaar terugvallen. De basis is er al, omdat de doelen al bekend zijn.

Ook als cliënten naar een andere organisatie gaan, zorgen we, als de cliënt dat wil, voor een warme overdracht.

Tip van Neeltje: Warme overdracht is belangrijk voor een goede start van de zorg. Waar dit mogelijk is en als de cliënt dit wil: zorg voor een warme overdracht, zowel intern als extern.

4. ERVARINGEN VAN CLIËNTEN

Om te weten wat onze verbeterpunten zijn in onze zorg en ondersteuning, zijn de ervaringen van Bram erg belangrijk. We blijven daarom de ervaringen van cliënten onderzoeken. De ervaring van Bram, in dit geval onze cliënt, is erg belangrijk.

4. Ervaringen van cliënten

Onze diversiteit is niet te vangen in een paar cijfers. Ieder mens heeft zijn eigen verhaal. Daarom besloten we verhalen te verzamelen en deden we in 2021 geen cliënttevredenheidsonderzoek (CTO).

Ervaringsverhaal Wonen/Langdurige Zorg

In gesprek met Pieter en Sabrina. Zij zijn blij met hun plekje, hoewel er soms dingen zijn die zij anders zouden willen zien. Coördinerend begeleider Astrid zit er bij om af en toe aan te vullen.

- **Hoe tevreden zijn jullie over dat jullie eigen keuzes maken?**
  Pieter: Daar ben ik heel tevreden over. Als ik op vakantie wil, helpt de begeleiding met uitzoeken waar ik heen ga.
  Sabrina: Klopt, dan helpen ze bijvoorbeeld door te kijken of we genoeg geld hebben. Een paar jaar geleden wilde ik graag een opleiding doen (helpende in zorg en welzijn). We hebben samen gekeken of dat qua dagen en financieel kon. We zijn ook in gesprek gegaan omdat ik graag vaker in mijn eigen huis wil eten.
  Pieter: Dat klopt. Wij praten in begeleidingsmomenten over mijn wens om op de begane grond te wonen, omdat ik moeite heb met lopen. Het duurt alleen zo lang omdat er weinig woonruimte is.
  Sabrina: De begeleiding luistert en denkt met me mee. Als ik ergens over twijfel of graag iets wil, praten we daarover. Ze zeggen niet meteen 'dat mag wel of niet'. We komen samen tot een oplossing, ze proberen in te laten zien, hoe zij erover denken.

- **Hoe tevreden zijn jullie over dat jullie meedoen met activiteiten in je omgeving?**
  Pieter: We hebben een aanspreekpunt op de locatie die regelt dat we wel actief zijn. Zo ben ik een tijdje naar zangles, toneelles en zwemmen gegaan. Ook doe ik dingen in het dorp. Er zijn ook activiteiten op de locatie.
  Sabrina: In het gesprek met elkaar komt dat wel naar voren. Ik vind het leuk om te tekenen en te shoppen. Daar ben ik wel blij mee!
  Astrid: Als cliënten aangeven 'ik verveel me een beetje', dan gaan we het erover hebben. Meestal komt dat gesprek als we lekker buiten in de achtertuin zitten. De laatste tijd wordt er steeds meer aandacht aan besteed. Zo gaan we binnenkort naar de Efteling!

Ervaringsverhaal Wonen/Langdurige Zorg (vervolg).

- **Hoe tevreden zijn jullie over dat jullie afspraken mee vaststellen?**
  Sabrina: Ik vind het fijn dat we samen bespreken wat wel en niet mogelijk is!
  Pieter: De afspraken op locatie zijn pas nog langsgekomen in de cliëntenraad. We bespraken toen bijvoorbeeld huisregels en gedragsregels. Als je je misdraagt, krijg je een waarschuwing. Bij een tweede waarschuwing kan je naar huis gestuurd worden. Het is goed om hierover (mee) te praten.
  Astrid: We merkten dat cliënten af en toe wilden bespreken: wat klopt wel, wat klopt niet?
  Pieter: Ik vind het wel belangrijk dat ik mee kan beslissen. Nu bespreken we écht mijn wensen, wat ik leuk vind, en wat ik vind dat er nog beter kan. Het is fijn dat ik gehoord word en dat er respect is.

Nieuw cliëntervaringsonderzoek

In 2021 deden we onderzoek hoe we de ervaring van Bram het beste op kunnen halen. We kozen voor een nieuw instrument rondom cliëntervaring: *Ben ik tevreden?* De ervaringen worden onderdeel van de zorgcyclus. En Bram ervaart daarmee optimale kwaliteit van ondersteuning.

We hebben een aantal cliënten vragen gesteld die ook in het nieuwe instrument komen. Zo ontstaat een beeld van wie Bram is bij HDMH en wat hij van ons vindt. De vragen raken aan onze kernwaarden: eigen regie, verantwoordelijkheid en gelijkwaardigheid.

Ervaringsverhaal Forensische Zorg

In gesprek met Marcel, de eerste gediplomeerde ervarings-deskundige vanuit Forensische Zorg binnen HDMH. Marcel is groot, zijn armen vol tattoos. Als je hem leert kennen, ontdek je dat hij geen grimmig, maar juist een heel fijn mens is. En om die reden is het belangrijk dat we breder en verder kijken. Kijken naar de persoon tegenover je, naar zijn behoeftes en wensen. En niet naar de cijfers en statistieken. Hilda, zijn ervaringsdeskundige-coach zit bij het gesprek en vult af en toe aan.

- **Ben je blij met de begeleiding vanuit HDMH?**
  Marcel: Ik ben heel blij met HDMH. Er wordt goed geluisterd als ik iets nodig heb. Of ik het krijg, is een ander verhaal. Ik heb laatst aangegeven dat ik ergens anders wil wonen en dat ik meer geld nodig heb.
  Ik heb het idee dat ik echt gezien wordt. Bij een andere organisatie had ik wel eens het gevoel dat ik niet serieus genomen werd. Ik voelde me er niet fijn, het voelde dat er vooral gedaan werd wat zij wilden. Bij HDMH voelen we elkaar goed aan. Dat vind ik belangrijk.

- **Word je gestimuleerd in het doen van activiteiten?**
  Marcel: Toen ik nog vastzat, heb ik mijn bewindvoerder al gezegd dat ik voorlichting wilde geven. Het liefst op scholen, zodat ik jongeren kan vertellen dat ze niet hetzelfde pad moeten bewandelen. Ik ben er trots op dat ik nu de eerste ervaringsdeskundige vanuit Forensische Zorg ben binnen HDMH. Dit is mijn eerste diploma ooit. Ik kreeg 'm uit handen van Frank, de bestuurder. Nou, dat was wel wat.

Hilda: En je doet vrijwilligerswerk bij de kinderboerderij. Wie had ooit verwacht dat je schoonmaken leuk zou vinden?
Marcel: Dat klopt! Op de eerste dag was het vreselijk, maar ik werk er nog steeds met veel plezier.

- **Vind je dat de begeleiding met respect met je omgaat?**
  Marcel: Er is wederzijds respect. Ooit vertelde een jonge begeleidster mij dat ze zich in mij had vergist. Haar eerste indruk was dat ik een enge, gevaarlijke man was. Maar ze besefte dat dat allemaal wel mee viel. Ik vind het mooi dat ze daar eerlijk over is en zich openstelt. Dat is voor mij ook fijner.
  Hilda: En stel, Marcel, de begeleiding voelt echt niet goed. Zou je dat aangeven?
  Marcel: Ik zou het eerst proberen, want je weet maar nooit. Ik voel de ruimte om het aan te geven als het na een tijdje nog niet goed voelt. Het allerbelangrijkste is vertrouwen. Zonder vertrouwen in elkaar gaat het niet lukken.

Lees je dit en heb je interesse in het verhaal van Marcel? Neem contact op via Coacheservaringsdeskundigen@humanitas-dmh.nl

5. MEDEZEGGENSCHAP EN SAMENZEGGENSCHAP

Werken aan kwaliteit en aan het geluk van Bram betekent naar elkaar luisteren, van elkaar leren en samen verbeteren. Wij vinden medezeggenschap, partnerschap en samenzeggenschap belangrijk.

We vertellen over het cliëntcongres en de verhuizing in Veenendaal. En Sandra neemt ons mee in de wereld van de ervaringsdeskundige.

5. Medezeggenschap en samenzeggenschap

Ervaringsverhaal cliëntencongres

In oktober hield de CCR weer een congres voor cliënten. Het thema was 'Samen'. Na de verhuizing van het centraal bureau kon het niet in Nieuwegein, daardoor was het congres in Amersfoort. En wat fijn dat het congres weer live kon!

Het werd een gezellige en afwisselende topdag met cliënten uit achttien verschillende locaties. In de ochtend was er muziek en een gesprek met Frank van der Linden. Twee leden van de CCR (Mariska van der Ent en Eduard Venema) praatten als dagvoorzitters de boel aan elkaar en in de middag was er de keuze uit workshops.

Volgend jaar weer een nieuw cliëntencongres!

Medezeggenschap

Wij stellen de mens centraal in alles wat we doen. Medezeggenschap gaat hand in hand met onze kernwaarden eigen regie, gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid. We geven ieder individu de ruimte om zich naar eigen vermogen en behoefte te ontwikkelen om zo een volwaardige plek in de samenleving te vinden en te houden.

Humanitas DMH

jaarverslag 2021

centrale cliëntenraad

Jaarverslag 2021
Dit is het jaarverslag 2021 van de centrale cliëntenraad (CCR).
Ook in 2021 zetten de CCR-leden zich met plezier en passie in voor de belangen van alle cliënten.
Veel plezier met het bekijken en lezen van dit jaarverslag!

Laat je horen
De CCR hoort graag wat je van dit **jaarverslag** vindt.
Stuur hiervoor een mail aan de CCR.
ccr@humanitas-dmh.nl

Vergaderingen
Normaal vergadert de CCR 1 keer per maand in Nieuwegein. De CCR vergaderde in 2021 meestal via beeld-bellen.

De CCR vergaderde 12 keer met de **bestuurder** Frank van der Linden en andere gasten.
De CCR stuurde 10 nieuwsbrieven.

Leden van de CCR
In de CCR zitten cliënten en verwanten van cliënten.
Hans Neleman *(cliënt)*
Eduard Venema *(cliënt, voorzitter)*
Mariska van der Ent *(cliënt, vicevoorzitter)*
Melissa Heinhuis *(cliënt)*
Ronald Stelloo *(cliënt)*
Matthijs Wissink *(cliënt)*
Huub de Bont *(cliënt)*
Johan van der Heide *(cliënt)*
Erik de Bont *(cliënt)*
Albert Schaap *(verwant)*
Richard Vroegop *(cliënt)*

Verwanten denken mee
De CCR wil dat zijn leden uit **cliënten én verwanten** bestaat. Om de belangen van de cliënten goed te vertegenwoordigen.
In de CCR zit nu 1 verwant.
De CCR zoekt nog meer verwanten die mee willen denken.

Raad van toezicht
De CCR sprak twee keer met de **raad van toezicht**.
En maakte kennis met nieuwe leden.
Nynke Beentjes is lid op voordracht van de CCR. Rob Bijl is de nieuwe voorzitter.

Quote van de OR:
Een mooi voorbeeld van Samenzeggenschap zijn de gesprekken met medewerkers uit het hele land over het functiehuis. We hebben gepraat met verschillende disciplines over een passende functieomschrijving. We zijn trots dat we hieraan hebben bijgedragen.

Lokale cliëntenraden

Er zijn ongeveer 55 lokale cliëntenraden. Er zijn raden met alleen cliënten, met alleen verwanten/vertegenwoordigers en er zijn gemengde raden. Ook is er op de meeste woonlocaties een huiskameroverleg of bewonersoverleg waar alle bewoners geïnformeerd worden en mee kunnen denken.

Centrale cliëntenraad (CCR)

In de CCR zitten elf cliënten en één verwant. **De CCR wil minstens drie verwanten en zoekt nog nieuwe verwant-leden.** De CCR heeft maandelijks overleg met de bestuurder. En regelmatig met anderen, zoals de rayon-directeuren en deskundigen. Van de twaalf vergaderingen werden er tien helemaal online gehouden. 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.
Hier vind je het jaarverslag van de CCR.

5. Ondernemingsraad (OR)

De OR maakt zicht sterk voor de medezeggenschap én de samenzeggenschap van de medewerkers.

Samenzeggenschap is een vorm van medezeggenschap waarbij de medewerker meebeslist over zaken:

1. die haar/zijn werk direct beïnvloeden of
2. waar zij/hij met gerichte kennis of ervaring aan kan bijdragen.

Een mooi voorbeeld van Samenzeggenschap zijn de gesprekken met medewerkers uit het hele land over het functiehuis. We hebben gepraat met verschillende disciplines over een passende functieomschrijving. We zijn trots dat we hieraan hebben bijgedragen. De OR gaf vorm aan de medezeggenschap door met bestuurder Frank van der Linden over diverse onderwerpen te spreken en hem te adviseren.

Wij gaven advies over:

- Thuiswerkregeling en thuiswerkvergoeding
- Het opleidingsbudget
- Medewerkers Onderzoek (voorheen MTO)
- Adviesaanvraag nieuw Elektronisch Cliëntendossier “Pluriform”
- Visie op Wonen met proces- en communicatieplan

Ervaringsverhaal Cliëntenraad en verwantenraad op nieuwe locatie

In Veenendaal is een nieuwe locatie gestart.

Cliënten van de twee oude locaties in Veenendaal en nieuwe cliënten verhuisden hiernaartoe. De verwantenraden van de locaties dachten mee over de medezeggenschap voor de nieuwe locatie. Het was spannend om zorgen en verantwoordelijkheden los te laten; om de inspraak over te dragen aan anderen.

De medezeggenschap wordt opnieuw opgebouwd. Eerst met regelmatige huiskameroverleggen voor alle bewoners en bijeenkomsten voor alle verwanten. Daaruit kan zich een cliëntenraad en een verwantenraad ontwikkelen. Of een andere vorm voor medezeggenschap die het best lijkt te passen.

Cliënten en verwanten bezochten de bouwplaats en keken uit naar de verhuizing. Zij dachten mee over de inrichting.

Het was spannend om zorgen en verantwoordelijkheden los te laten.

5. Ervaringsdeskundigen LVB

Ervaringsdeskundigen

We willen meer gebruik maken van de kracht, kennis en ervaring van onze cliënten. Daarom zijn er inmiddels meerdere groepen ervaringsdeskundigen en coaches opgeleid door het LFB (landelijke belangenorganisatie voor en door mensen met een beperking).

In 2021 zetten de ervaringsdeskundigen LVB hun expertise op verschillende manieren in, binnen én buiten Humanitas DMH. Ondanks de coronamaatregelen waren zij in 2021 heel actief.

Ervaringsverhaal Ervaringsdeskundige LVB

In gesprek met Sandra van Nouweland, ervaringsdeskundige LVB sinds 2021. Sandra's coach is Hieke Bakker.

- **Hoe ben jij ervaringsdeskundige geworden?**
  Omdat ik goed verhalen kan vertellen wilde ik ervaringsdeskundige worden, om mijn eigen verhaal te vertellen. In maart 2020 begon ik aan de training, maar door de lockdown kon de rest van de training niet doorgaan. Ik was hier erg verdrietig om. Hieke zorgde ervoor dat ik toch kon beginnen. HDMH zag mij echt staan. Januari 2021 gaf ik mijn eerste gastles.

- **Ga je de training nog afmaken?**
  Jazeker! Ik wil mijn diploma halen en andere mensen van mijn groep leren kennen.

- **Hoe is de samenwerking met Hieke?**
  We kunnen niet zonder elkaar. Ik kijk Hieke aan, als ik twijfel. En dan komt het goed. Een betere steun kan ik me niet bedenken! Aanvulling Hieke: het is leuk en waardevol om Sandra's coach te zijn. We zijn collega's, we doen het echt samen. Sandra kan het verhaal vertellen omdat ze het zelf heeft meegemaakt. Ik leer van de feedback die ik van haar krijg.

- **Wat wil je in de toekomst?**
  Meer interviews en gastlessen geven. Ik wil graag op de televisie mijn verhaal vertellen.

- **Welke leuke ervaring zou je met ons willen delen als ervaringsdeskundige?**
  Na afloop bij een gastles in Leiden kreeg ik van een student een post-it met daarop: Topper!!! Daar word ik zo blij van.

- **Welke tip geef je HDMH?**
  Voor medewerkers: word coach. We hebben er meer nodig en het is hartstikke leuk. En ik wil graag een ander woord voor LVB: 'anders slim' past beter.

6. MEDEWERKERS

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

Binden en boeien van Bram de medewerker staat centraal binnen HDMH. Eén van de punten die hieraan bijdraagt, is de inzet van interne coaches. Jantje vertelt hier graag meer over. Ook komt Jerim aan het woord over waarom hij koos om bij HDMH te werken. Demet vertelt ons waarom zij blijft werken bij HDMH. We hebben binnen onze organisatie niet alleen ervaringsdeskundigen op het gebied van LVB. Suzanne vertelt ons hier meer over.

Ervaringsverhaal Interne coach

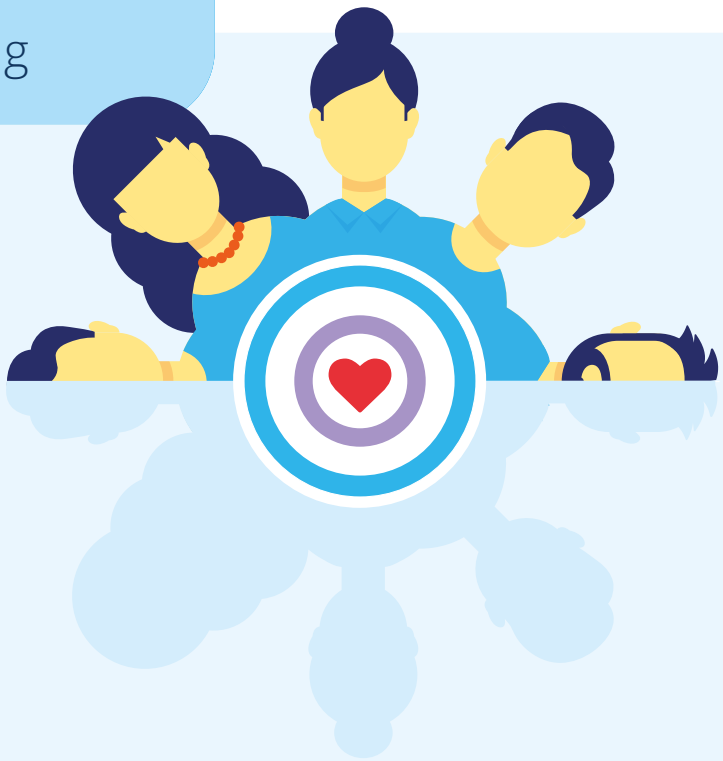
In gesprek met Jantje de Jong.
Jantje is trajectcoördinator en interne coach.

- **Wat doe jij als interne coach binnen HDMH?**
  Ik was bij de start in 2012, toen we begonnen met het inzetten van de interne coach. Wij ondersteunen medewerkers bij diverse vragen: "Zit ik nog wel op mijn plek?", "Hoe krijg ik een betere werk-privébalans?" of "Ik loop vast in mijn team, hoe kom ik hier uit?"

- **Hoe ziet die ondersteuning eruit?**
  We hebben twee trajecten. Bij grote vragen bieden we een traject van vier tot zes gesprekken met de medewerker. En sinds 2019 hebben we een soort speedcoaching van één of twee gesprekken.

- **Wat is de meerwaarde van de inzet van een interne coach?**
  Ons aanbod als coaches is gericht en onderbouwd op de behoefte en vragen van de medewerker. Ik ondersteun medewerkers bij hun loopbaan. Ik heb hiervoor in 2021 een verdiepende opleiding gedaan. Ik ondersteun medewerkers ook bij hun afscheid van HDMH.
  Wij krijgen als coaches bij extra thema's een verdiepende training, zoals de gevolgen van corona op medewerkers.
  Ik vind de inzet van de interne coach, wat we al tien jaar doen, een sterk punt van HDMH. We helpen de medewerker verder in zijn/haar loopbaan en dragen daarbij bij aan de missie "Bram is gelukkig en doet ertoe".

6. Teamreflectie en ontwikkeling



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

Het goede gesprek is in 2021 22 keer live doorgegaan. Zes keer zijn teams naar buiten gegaan voor het gesprek en drie keer is het gesprek online gevoerd.

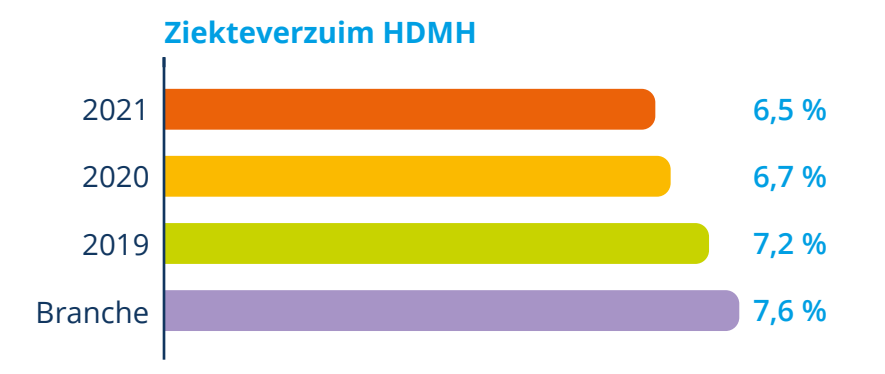
Even wat cijfers

In 2021 waren er 25 coachingstrajecten. Dit is vergelijkbaar met 2020 waar er 26 trajecten waren.

Het ziekteverzuimcijfer binnen Humanitas DMH was in 2021 iets lager dan in 2020: 6,5 % in 2021 en 6,7 % in 2020.
In de branche is het verzuim hoger (7,6 %). Hierdoor zitten we 1,1 % onder branche-gemiddelde, tegen 0,4 % in 2019.

Het bedrijfsopvangteam (BOT) voerde 23 gesprekken in 2021.

Afgelopen jaar zijn er 31 meldingen bij de vertrouwenspersonen binnengekomen. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal in de jaren daarvoor.



Er zijn in 2021 GEEN klachten van medewerkers ingediend.

6. *Ervaringsverhaal* Jerim

In gesprek met Jerim Bulten

Jerim Bulten werkt sinds september 2021 als gedragskundige bij het Homerunhuis in Utrecht. Hier worden cliënten begeleid vanuit de Wmo en Jeugdwet.

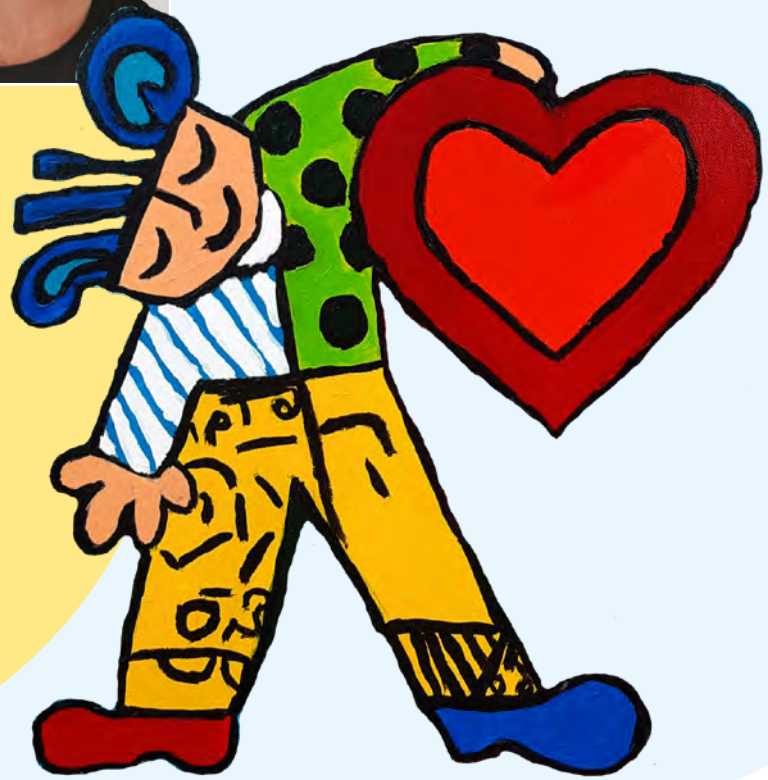
Mijn kracht als gedragskundige zit in praten en in verbinding gaan met cliënten. Daarom heb ik gekozen om bij HDMH te willen werken; werken in dialoog, vrijheid om je eigen werk in te richten, werken in overleg en samen met cliënten en collega's.

Ik ervaar HDMH als een platte en vrije organisatie. De grote hoeveelheid informatie die HDMH rijk is, is niet altijd makkelijk te vinden. Er zijn kaders en processen die voor mij als gedragskundige van belang zijn, maar waar ik geen weet van heb. Ik heb veel zelf uit moeten zoeken.

Ik zie dat de vraag van de cliënt centraal staat bij HDMH. Ik zou ook de vraag van de medewerker meer centraal willen zetten, bijvoorbeeld bij opleidingswensen.

Mijn tip aan HDMH is: geef duidelijke landelijke kaders, laat de specifieke invulling bij de medewerkers, sluit daar aan en geloof in de kracht van hen om iets goeds te creëren.

Geef duidelijke landelijke kaders en uitgangspunten.



6. *Ervaringsverhaal* Demet

In gesprek met Demet Saribas

Demet werkt als trajectcoördinator bij het Homerunhuis en steunpuntlocatie Pasteur. Zij vertelt waarom zij bij HDMH is blijven werken.

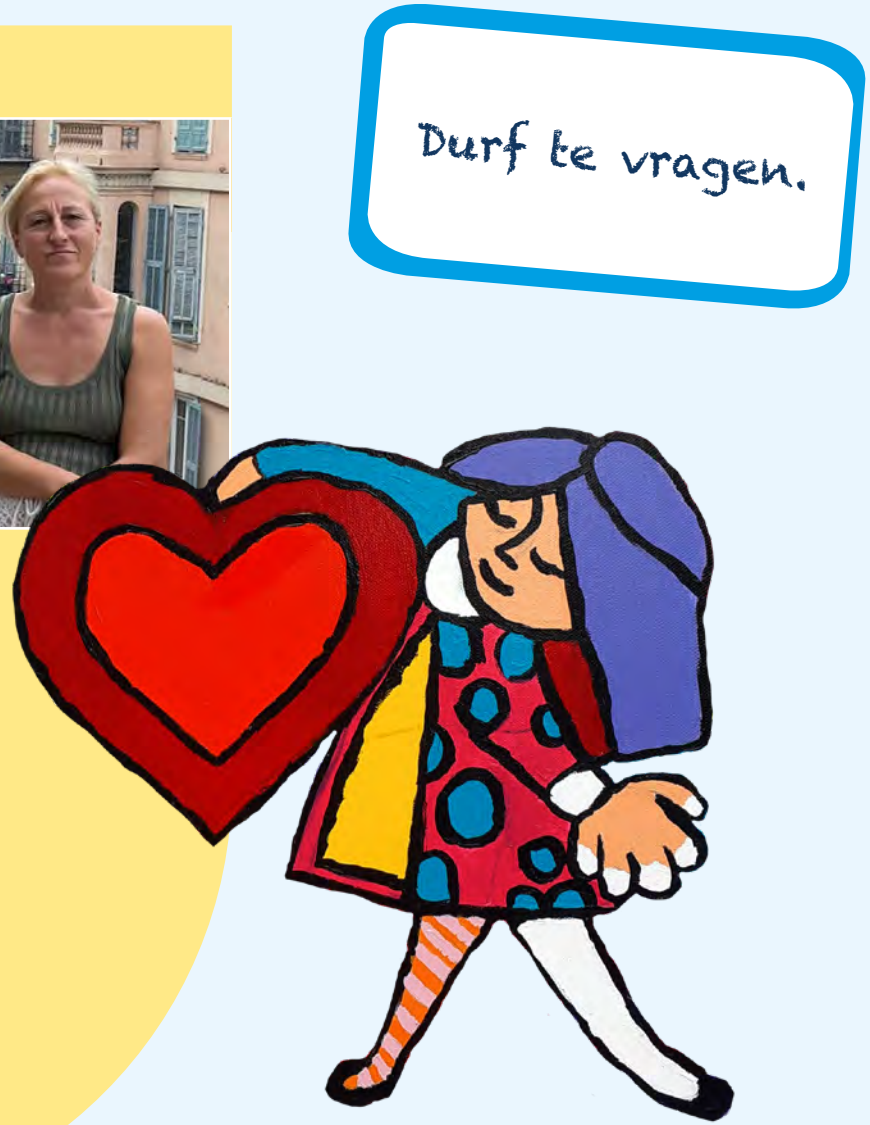
Ruim 20 jaar gelden ben ik begonnen als huishoudelijk begeleidster. Ik koos niet bewust voor HDMH, ik had werk nodig. Ik werd gevraagd als assistent begeleider. Op voorwaarde dat ik een opleiding kon doen, heb ik ja gezegd.

Ik heb me door kunnen ontwikkelen met steun van HDMH. Van assistent begeleider, begeleider en cliëntcoach naar trajectcoördinator. Men zag wat ik kon en dat werd geprikkeld.
Mijn werk is afwisselend geweest; nieuwe functies, nieuwe doelgroep, nieuwe teams en managers. Wij waren één van de eerste Homerunhuizen binnen HDMH. Deze veranderingen maken het werk voor mij uitdagend.

Over tien jaar hoop ik op een balkon te zitten met uitzicht op zee, terugkijkend op een lange, mooie carrière bij HDMH.

Tip voor de organisatie: blijf medewerkers zien, horen en voelen! Heb aandacht voor waar de specifieke behoeftes liggen van medewerkers en hun ontwikkelingpotentieel. Bij mij is dat gedaan, ik gun dat meer mensen.

Tip voor medewerkers: sta eens stil bij vragen: wat ben ik aan het doen en wat heb ik hierbij nodig. En kan de organisatie mij dit bieden? En durf te vragen.



6. Medewerkerstevredenheid (MTO)

In 2021 hebben 62% van onze medewerkers de vragenlijst ingevuld. In 2019 was dat 44%. Er is veel tijd besteed aan de communicatie via Pulse, Yammer en een videoboodschap van Frank. Mede hierdoor was de respons zo hoog.

62%

De resultaten zijn veelbelovend. Humanitas DMH scoort hoog in 2021, klantgerichtheid scoort 0,2 hoger dan de 7,6 in 2019:

Bevlogenheid: 7,8

Betrokkenheid: 8,0

Tevredenheid: 7,5

Werkgeverschap: 7,6

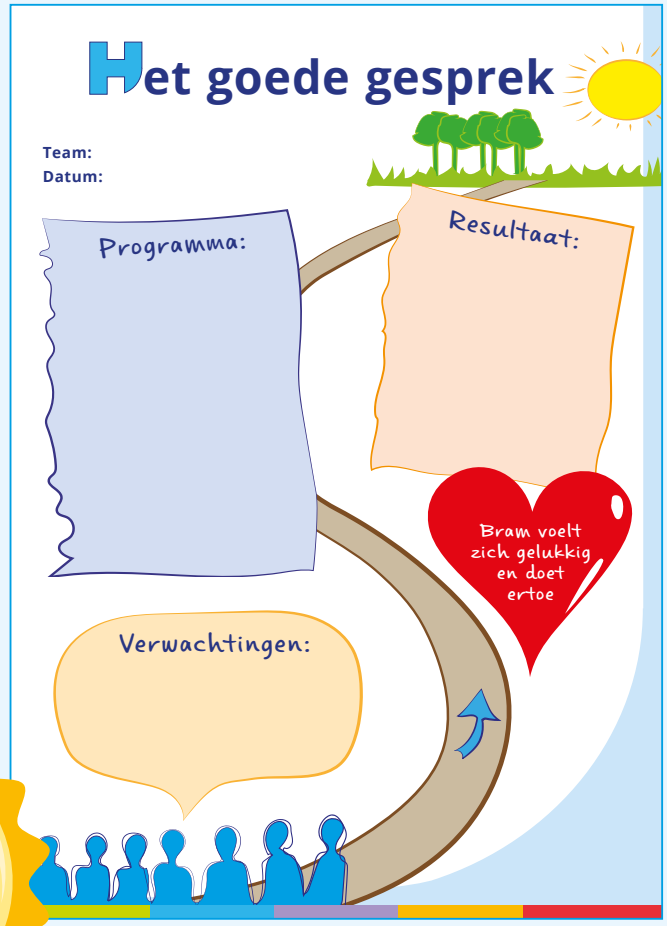
Klantgerichtheid: 7,8

Alle genoemde resultaten gaan over de bezieling en verbondenheid die de medewerkers voelen voor en met Humanitas DMH. Hoe tevreden en blij zijn medewerkers in hun werk bij Humanitas DMH.

Medewerkers noemen een aantal punten waar ze trots op zijn: cliëntgerichtheid, collega's en onderlinge samenwerking. Verbeterpunten zijn er ook: onderlinge communicatie, efficiency en feedback geven.

De uitkomst van het onderzoek is in teams gebruikt bij het "Goede gesprek".

De hoge scores die door de medewerkers aan HDMH is gegeven, heeft het keurmerk **World Class Workplace 2021** (voorheen Beste Werkgevers keurmerk) opgeleverd. Dit betekent dat we boven het Nederlands gemiddelde zitten qua goed werkgeverschap. Een mooi signaal dat Humanitas DMH luistert en oog heeft voor de behoeftes van medewerkers.



6. *Ervaringsverhaal* Ervaringsdeskundige verslaving

In gesprek met Suzanne Sondermeijer

Suzanne Sondermeijer is verbonden aan Homerunhuis Den Bosch

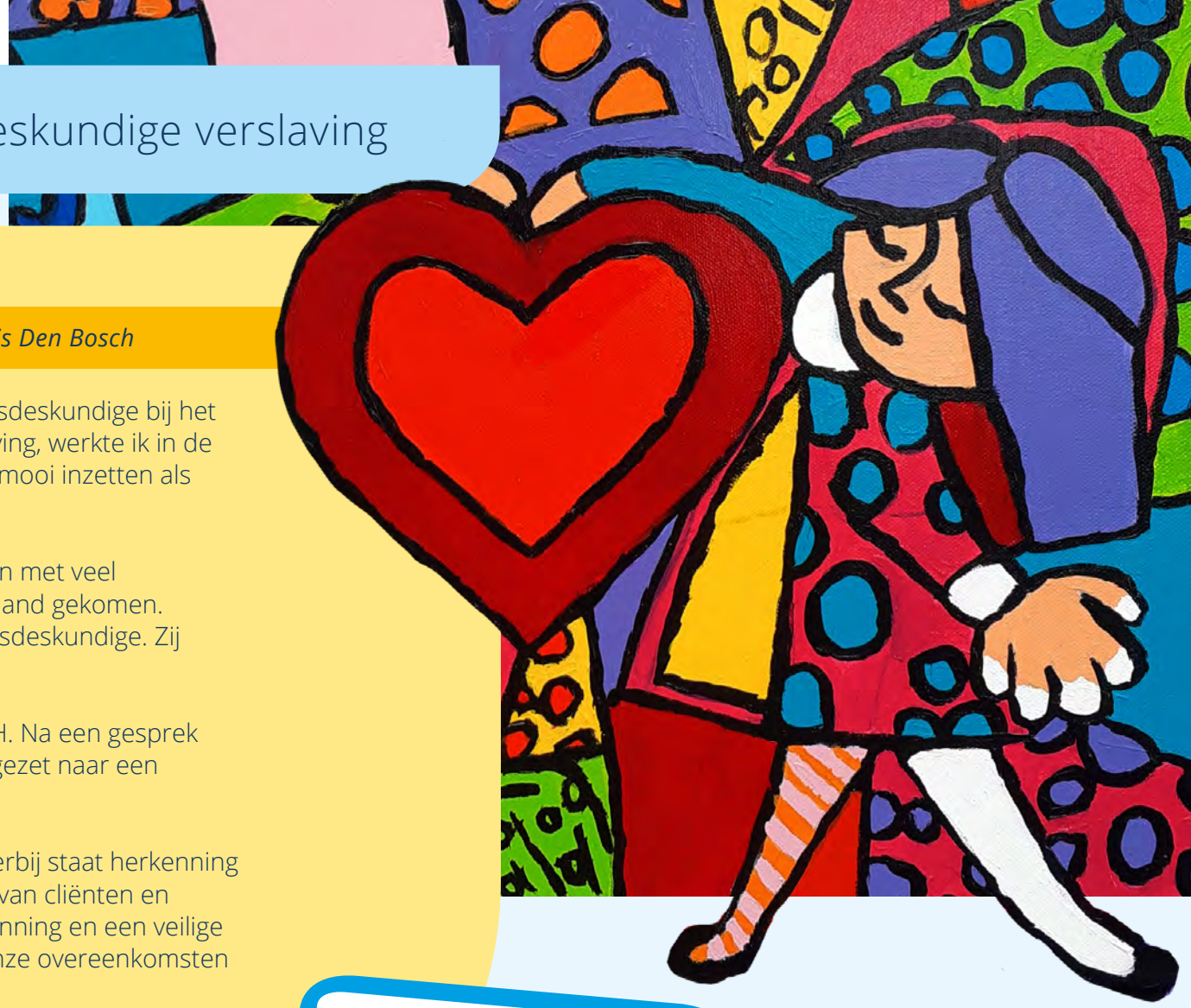
Ik ben Suzanne Sondermeijer en ik werk als ervaringsdeskundige bij het Homerunhuis Den Bosch. In mijn leven voor mijn verslaving, werkte ik in de zorg. Ik kan mijn ervaringen met zorg en verslaving heel mooi inzetten als ervaringsdeskundige voor Bram.

Drie jaar geleden zat ik in het buitenland, verslaafd en met veel problemen. Ik heb de knop omgezet en ben naar Nederland gekomen. Tijdens mijn herstel kwam ik in contact met een ervaringsdeskundige. Zij heeft me goed geholpen.

Op een gegeven moment werd ik gewezen op HDMH. Na een gesprek ben ik op vrijwillige basis begonnen. Inmiddels is dit omgezet naar een betaalde baan.

Ik begeleid cliënten met verslavingsproblematiek. Hierbij staat herkenning en niet veroordelen centraal. Ik sluit aan bij de verhalen van cliënten en deel ook mijn eigen ervaringen. Hierdoor ontstaat herkenning en een veilige omgeving om de problemen te bespreken. Ik ga in op onze overeenkomsten en ga verschillen uit de weg.

Ik vind HDMH een leuke organisatie om voor te werken. Ik ben benieuwd naar de andere ervaringsdeskundigen. We gaan binnenkort kennismaken. Ik zou ervaringsdeskundigen met betrekking tot verslavingsproblematiek meer onder de aandacht willen brengen. HDMH heeft al goede afspraken over bijvoorbeeld middelengebruik. Door meer aandacht voor verslaving, kunnen we meer doen aan preventie. Dat komt Bram ten goede.



"Soms vertellen de cliënten mij dingen over hun verslaving die de vaste begeleider niet weet."

7. SAMENWERKING MET LOJAL

Wij werken samen met Stichting Woonzorg Lojal uit Doetinchem. Lojal biedt zorg aan onze cliënten als onderaannemer. Deze zorg is vooral gericht op jongvolwassenen.

7. Samenwerking met Lojal

Ervaringsverhaal door Jan

Al tien jaar word ik door Lojal begeleid. Ik heb het nodig dat iedere dag iemand op bezoek komt, anders val ik terug, kom mijn bed niet uit, zorg niet meer goed voor mezelf tot erger. Mijn ASS helpt daar niet bij en eigenlijk zou ik graag ergens meer mensen tegenkomen en bezig zijn met computers of zo. Nu heeft Lojal voor mij een mooie plek gevonden die daar aan voldoet. ICT-Maatwerk is ontstaan uit de samenwerking. Niet dat het me lukt om elk afgesproken moment te gaan, maar ik voel me daar op mijn gemak en kom gewoon mijn huis uit en dat is al een enorme vooruitgang.

Lojal biedt beschermd (Wlz/Wmo/Jeugdwet) en beschut wonen plekken, dagbesteding, begeleid paardrijden, Houvast trajecten en ambulante begeleiding in de Achterhoek en omgeving. Binnen het Beschermd Wonen ligt de nadruk op jongeren en jongvolwassenen. De groep die langdurig afhankelijk is van beschermd wonen, is groter geworden.

De ondersteuning die Lojal biedt aan de doelgroep die moeite heeft om de weg in de maatschappij te vinden, varieert van zelfstandig praktische zaken regelen tot het zoeken van de juiste behandeling en begeleiding. Het streven blijft om een cliënt zo zelfstandig mogelijk te laten wonen.

De contextuele benadering en het respect voor 'het mogen zijn' zorgt voor een zoektocht naar de motivatie en de kracht om te kunnen veranderen en te ontwikkelen. Samenwerken in de kring van het eigen netwerk en andere zorgprofessionals, is het uitgangspunt van Lojal.

Onze woonplekken, midden in de wijk staan in Zutphen, Winterswijk, Zelhem, Lichtenvoorde en Doetinchem. In Groenlo, Winterswijk en nu ook Hengelo zijn er woonplekken voor beschut wonen, een tussenvorm tussen beschermd wonen en ambulant. In Laren (Gld) hebben we een gezinshuis waar jongeren vanaf veertien jaar een plek kunnen krijgen.

In de ambulante begeleiding zien we een toename van de inzet van de Houvast methodiek (om uithuisplaatsing van kinderen te voorkomen en ouders in hun kracht te zetten). Structuur en ordening blijven belangrijke pijlers in het werk.

Lojal in cijfers (Wlz)

Lojal in cijfers	
Bewoners 2021 (onderaannemerschap HDMH)	**18**
Volledig Pakket Thuis (onderaannemerschap HDMH)	**6**
Cliënten in begeleiding ambulant	**15**
Mica meldingen (incidenten) in 2021	**10**

Betrokkenheid

In het jaarlijks terugkerend HKZ onderzoek, wordt steeds weer gemeld dat er sprake is van een hoge betrokkenheid binnen het personeel. Medewerkers voelen zich gehoord en de lijnen zijn kort. Het is jammer dat er de afgelopen jaren geen evenementen waren, zodat cliënten in samenwerking met vrijwilligers aan de organisatie daarvan mee konden doen. Maar Lowlands en de Zwarte Cross staan weer op het programma.

De cliënt staat centraal.

Ervaringsverhaal Frouke Milder

In gesprek met Frouke Milder, werkt als traject coördinator bij Lojal.

- **Je werkt al best een tijdje bij Lojal, kun je daar iets over vertellen?**
  Dat klopt! Ik werk inmiddels al bijna vijftien jaar bij Lojal, net zo lang als Lojal bestaat. Begonnen als Duaal student SPH op de eerste woongroep in Doetinchem. Lojal biedt paardrijden als activiteit, dit heb ik de eerste jaren mogen begeleiden.

- **Kun je een korte samenvatting geven van de werkzaamheden die je de afgelopen jaren hebt gedaan bij Lojal?**
  Nou dat is een hele rij, dat is ook zo leuk aan het werken bij Lojal. Ik heb veel verschillende taken mogen vervullen binnen de organisatie.
  Naast mijn werk op een kleinschalige woongroep in Doetinchem, had ik een aantal ambulante casussen, waaronder jonge moeders. In de begintijd van Lojal was iedereen inzetbaar op alle locaties. Zo kwamen we ook op de locaties in Zutphen, Winterswijk en Zelhem. De rode draad bleef het paardrijden en de intensieve casussen met multi-problematiek. Daarnaast werkte ik mee aan het begeleiden van het systeem. In 2015 draaide ik mee in een pilot van de Achterhoekse gemeenten bij het uitvoeren van de keukentafelgesprekken. Ik zat meer op de cliëntadministratie en hield me bezig met indicaties en declaraties. Ik miste het werken met de cliënten en hun systeem en vind het leuk om teams te begeleiden bij deze processen. Zo ben ik weer gestart op de woongroepen Zelhem en Doetinchem als traject coördinator.

- **Wat bevalt je zo aan Lojal?**
  Voor mij geldt vooral de vrijheid van werken. Het mogen meedenken in de organisatie en er voor de cliënten zijn. Wat mij vooral zo aanspreekt is de grote betrokkenheid bij alle lagen van de organisatie. Lojal laat niet gauw los en blijft betrokken bij de cliënt. Daarbij is mijn werk ook zeer afwisselend.

- **Wanneer geniet je het meest van je werk?**
  Als ik mee mag op projecten, zoals ons project eind juni. Dan werken wij met een grote groep jongeren op Concert at Sea. Hier maken we een vakantie-werkproject van. We logeren een hele week in een bungalow. De dagen dat we werken zijn we allemaal gelijk, iedereen werkt mee zowel begeleiding als jongeren. Dan zien we mooie situaties ontstaan, doordat we op gelijkwaardig niveau werken met de jongeren. We doen trouwens meer van zulke projecten het gehele jaar door, echt uitjes!

- **Kun je Lojal aanbevelen voor anderen?**
  Het is niet voor iedereen aan te bevelen. Je moet vooral gericht zijn op het werk en zelf voldoende structuur kunnen aanbrengen en soms dat stapje extra zetten. We zetten ons soms zelfs op de tweede plek, de cliënt staat centraal.

7. Samenwerking met Lojal

Verbeteringen

In samenwerking met Humanitas DMH en als “opdracht” die we ons zelf hebben gegeven, is er het afgelopen jaar ingezet op methodiek-verbetering. Hiervoor is integraal de cursus “Methodisch Werken” vanuit Humanitas DMH gebruikt.

Inzet gedragsdeskundige

De al bestaande inzet van gedragsdeskundigen is meer dan verdubbeld en heeft een onmisbare plek binnen het werk verkregen. Sterker, er hebben de eerste ontwikkelingen plaats gevonden richting behandeling Jeugd, tot tevredenheid van de verschillende deskundigen. Het gaat hier vooral om behandeling in een “één op één setting” in een vertrouwde omgeving.

De oudere cliënt

De vraag vanuit Tactus (verslavingszorg) om mee te denken en doen om de oudere, uitbehandelde verslaafde cliënt een plek te kunnen bieden, heeft geleid tot een aantal opnames. Er blijkt een niet altijd zichtbare groep mensen die niet zonder ondersteuning terug kunnen keren in de maatschappij nadat zij van verslaving zijn afgeholpen en de terugval op de loer ligt.

Samenwerking met andere zorgorganisaties

Het afgelopen jaar is er een nieuwe aanbesteding opgestart binnen de regio Achterhoek voor het deel WMO en Jeugd. Deze aanbesteding zijn we aangegaan in samenwerking met een groot aantal andere gelijkgestemde partijen. Juist doordat we ons op deze manier aan elkaar hebben verbonden, zijn er veel meer effectieve samenwerkingsrelaties ontstaan waardoor cliënten makkelijker en sneller een weg hebben kunnen vinden.

Aandachtspunten voor 2021

Methodische werken

Behandeling Jeugd verder ontwikkelen

Uitbouw locatie Doetinchem

8. TOT SLOT

We hebben veel gedaan in 2021 en gaan hiermee door in 2022. Ook pakken we nieuwe punten op.

8. Tot slot

Terugblik

De aandachtspunten uit het rapport 2020 zijn opgepakt. We zetten flinke stappen met methodisch werken. We stelden de leefwereld van Bram centraal in onze zoektocht naar meer “lerend verantwoorden”. Digitale vaardigheden werden vergroot bij cliënten en medewerkers. We blijven inzetten op het binden en boeien van Bram de medewerker. Ook “werken en leren” krijgt in 2022 weer onze aandacht.

Aandachtspunten 2022

Het jaar 2022 willen we een paar duidelijke aandachtspunten meegeven. Dat is natuurlijk niet het enige wat we doen. Veel onderwerpen zijn opgenomen in de strategische thema’s. De aandachtspunten voor 2022 geven weer waar we de prioriteit leggen in 2022. Deze punten komen ook terug in de vertaling van onze nieuwe strategie in de praktische uitwerking.

Visitatie

Voor een frisse blik vroegen we Sherpa om ons rapport te lezen. En we vroegen wat ze van ons rapport vonden. Zij gaven aan het rapport met veel plezier te hebben gelezen. Zij gaven ons de volgende tips en tops:

Tips

- Zorg voor ervaringsverhalen bij alle onderwerpen.
- Soms is onduidelijk of jullie tevreden zijn met de voortgang op onderwerpen. Of dat er andere verwachtingen waren.

Tops

- Het rapport leest erg makkelijk en is niet te lang.
- De layout is mooi en helpt bij het lezen.
- Het is een samenhangend verhaal.
- De vele ervaringsverhalen in het rapport maken dat onderwerpen gaan leven.
- Jullie stellen je kwetsbaar op door een ervaring met een Prisma-onderzoek op te nemen.

ONZE MISSIE
Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe

We zijn er voor Bram

Werken en leren zijn heel belangrijk voor Brams levensgeluk. Een zinvolle besteding van de dag moet daarom onderdeel zijn van de zorg en begeleiding. Daarom nemen we dit punt weer mee voor 2022. We helpen de maatschappij en Bram om bij elkaar aan te sluiten, onder andere door de Eenvoudige Stad. We investeren nog meer in effectieve methodieken om bij te dragen aan de kwaliteit van zorg voor Bram.

We zijn er voor de medewerkers

We blijven inzetten op binden en boeien van medewerkers. We onderzoeken manieren om het rooster nog meer van teams en medewerkers te maken. Dit draagt bij aan een goede balans tussen werk en privé. Én het vergroten van het werkplezier.
We leiden zelf op volgens onze humanistische kernwaarden. Om de in- en doorstroom van (nieuwe) medewerkers te vergroten zullen we **opleidingsplaatsen aanbieden** op onder andere mbo- en hbo-niveau. Samen met één of meerdere opleidingsinstituten ontwikkelen we een curriculum dat niet alleen leidt tot een erkend diploma, maar dat ook gebouwd is op onze humanistische waarden. Ook komt er (nog) meer aandacht voor de **vitaliteit** van medewerkers, er wordt hiervoor een programma opgesteld. En na twee jaar is er in september 2022 eindelijk weer een medewerkersfestival.

Innovatie, vernieuwen en verbeteren

We blijven inzetten op methodisch werken. De invoering van ons **nieuwe ECD Pluriform** gaat ons hierbij helpen. De invoering hiervan zal in 2022 een stevig project zijn en veel aandacht en tijd eisen van de organisatie.

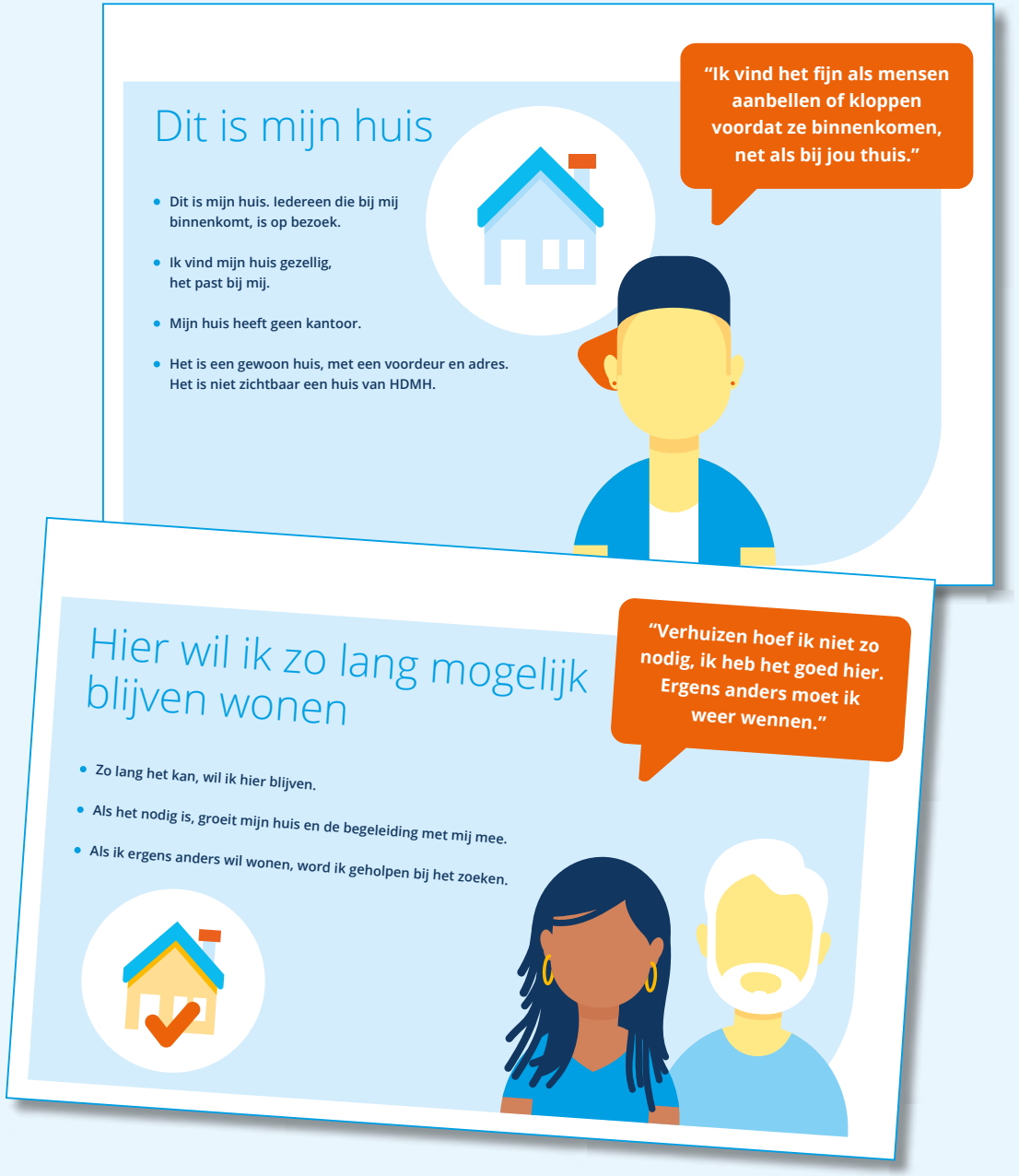
We willen blijven investeren in het leren en het zicht hebben op kwaliteit van zorg. Bram is aan zet. Binnen Lerend Verantwoorden laten we medewerkers en teams nadenken over wat hén helpt in hun werk en hun leerproces.

Samenwerking

Zowel de externe als interne samenwerking is belangrijk. We geloven in de expertise van onszelf en van anderen. We zetten intern in op de ontwikkeling van **kenniskringen** om informatie per thema beter te kunnen verzamelen, bundelen en verspreiden. Daarnaast gaan we in gesprek met partners, ketenverlengers en kennisinstellingen op zoek naar kansen om elkaar te versterken.

Bram voelt zich thuis

De visie op wonen geven we handen en voeten. We gaan actief in gesprek over het leven in woonlocaties, de mate van zeggenschap en samenzeggenschap en het gezamenlijk creëren van een thuis.



8. Reacties CCR, OR en Raad van Toezicht

Reactie Centrale Cliëntenraad

Het Kwaliteitsrapport is korter dan voorgaande jaren. Met meer ruimte voor verhalen van medewerkers en cliënten. Het is goed dat mensen hun verhaal kunnen vertellen. We kunnen veel leren van de verhalen.
Het kwaliteitsrapport is geschikt voor cliënten en niet-cliënten. Er is geen aparte cliëntversie nodig. Wel kan het fijn zijn om een samenvatting te maken. In het Kwaliteitsrapport staan cijfers en tendensen. Zoals een toename van het aantal klachten en incidenten. We gaan met elkaar in gesprek over de vragen die opkomen uit het rapport. En spreken af waar we mee aan de slag gaan. Het is mooi dat het rapport tot vragen leidt.

Reactie Ondernemingsraad

Het is een mooi kwaliteitsrapport, wat opvalt is dat het korter en bondiger is geworden. Veel verhalen van medewerkers en cliënten.

Het was weer een bijzonder jaar. Nog steeds veel thuiswerken en geen fysieke bijeenkomsten. Dus ook nog weinig trainingen voor medewerkers.

We hopen dat we kunnen leren van de ervaringen, verhalen en cijfers die in dit kwaliteitsrapport aan bod komen.

Reactie Raad van Toezicht

Het kwaliteitsrapport **Samen!** is een mooie opvolging van **Trots!**
Het lef om in plaats van volledigheid relevantie na te streven ondersteunen wij van harte. Dit sluit aan bij de kernachtige omschrijving van kwaliteit van zorg: de goede dingen goed doen.

In het rapport is een variatie van vormen toegepast: de vorm versterkt de boodschap en is duidelijk gestoeld op de humanistische waarden van waaruit wij “zijn” en werken. Verhalen verbinden ons, we herkennen onze waarden in verhalen.

Wat ons betreft is de opzet geslaagd: een relevant, prettig leesbaar en levendig rapport, leesbaar voor alle Brammen en daarmee een inclusief rapport.

We hopen dat **Samen!** bijdraagt aan het voeren van het ‘goede gesprek’ over kwaliteit van dienstverlening in de teams voor 2022. Het kwaliteitsrapport geeft ook een solide basis mee voor het nadenken over de strategie voor de komende jaren.

2022: WE GAAN ZO DOOR!