



Voortgangsbeeld 2022

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 3000 cliënten, in ongeveer 80 kleinschalige locaties, midden in de samenleving. Er werken 1263 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 2022 allemaal gedaan en bereikt? De feiten en cijfers van afgelopen jaar staan in onze [jaarinformatie 2022](#) en in ons digitale Voortgangsbeeld: www.voortgangsbeeld-humanitas-dmh.nl.

Voortgangsbeeld

Voor het jaar 2022 maken we 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). Je vindt het digitale Voortgangsbeeld hier: www.voortgangsbeeld-humanitas-dmh.nl.

Interview met kunstenares Mieke Cabaret

Mieke maakte het kleurrijke kunstwerk op de voorkant. We vroegen haar wat kunst en welkom voor haar betekent.

Voel jij je welkom bij Humanitas DMH?

Ja helemaal! Al vanaf het begin toen ik begon bij de Kunstexpress in 2019. Ik werk hier vier dagen per week. Daisy –de kunstenares van het kunstwerk van vorig jaar– is mijn collega, vriendin en buurvrouw. Ik voel me erg welkom bij haar. Mensen voelen zich ook welkom bij mij, ik ben altijd vrolijk

Wat vind je leuk aan het maken van kunst?

Kunst geeft ontspanning. Ik ben lekker bezig en ik leer veel technieken, zoals nat-op-nat en stippentechniek. Vorig jaar maakte ik een poes, daar ben ik heel trots op. Deze is verkocht. Ik groei echt in het kunst maken.

Tijdens corona tijd kreeg ik materialen thuis en kon ik thuis aan de slag. Maar het is veel leuker om in het atelier te werken...

Waar denk je aan als je aan het jaar 2022 denkt?

2022 was een leuk jaar. Ik was blij dat er geen coronamaatregelen meer waren. Ik kon weer meer doen: contacten met collega's en veel leuke kunstwerken maken.

Hoe kwam je op het idee van het dorp in de bergen?

Manon –begeleidster bij de Kunstexpress– bedacht de titel samen met mij. Ik tekende hiervoor een plaatje na en koos de kleuren zelf. Het is belangrijk dat de kleuren bij elkaar passen. Ik heb dit zelf bedacht.

Dit jaar ga ik ook naar de bergen toe. Ik ga op vakantie naar Duitsland samen met mijn vriend Kees. De rust en stilte van de bergen is fijn. Als ik naar het schilderij kijk, zie ik ook stilte en rust. En vrolijkheid en een mooie lucht!



“Kunst geeft ontspanning. Ik ben lekker bezig en ik leer veel technieken, zoals nat-op-nat en stippentechniek.”

Algemene ontwikkelingen 2022

We hebben veel ondernomen en bereikt, ondanks de lange nasleep van corona. Cliënten konden op ons rekenen en we waren nabij in moeilijke tijden. Ook waren we er voor medewerkers en voor elkaar.

Goede ontwikkelingen

We maakten goede ontwikkelingen door in 2022. Denk aan het traject rondom de Visie op Wonen, de invoering van het generieke functiehuis, de ontwikkeling van behandeling & diagnostiek en aan de extra inspanningen op het gebied van Werving & Selectie.

Ook de invoering van de Wet zorg en dwang, de verhuizing naar de nieuwe locatie aan de Ida Gerhardtlaan in Veenendaal en de start van kenniskringen Homerun verliepen goed. En niet te vergeten: de nieuwe groep ervaringsdeskundigen en natuurlijk het nieuwe elektronisch cliëntendossier (ECD) Pluriform dat we in gebruik namen en waar veel collega's hard aan hebben gewerkt. Humanitas DMH staat gelijk aan energie en die was er volop in 2022.

Minder positieve ontwikkelingen

Er waren ook minder positieve ontwikkelingen. Zo moesten we onze ambulante dienstverlening in Groningen en Deventer stoppen. Het lukte al langere tijd niet om begeleiding te bieden met het beschikbare budget van de gemeenten en we zagen helaas ook geen verbetermogelijkheden.

Dat is pijnlijk omdat we daar, net als op veel andere plekken, wel de goede dingen voor Bram deden. Ook in Amsterdam besloten we te stoppen met dienstverlening die vanuit de WMO wordt betaald en leggen we de focus op Forensische Zorg.

Financieel

In financieel opzicht was 2022 een slecht jaar. Dat komt onder andere door de lagere inzetbaarheid, de lagere ambulante productie en de hogere inhuur van uitzendkrachten en zzp'ers. Verklaarbaar, maar niet goed. Dus alle reden om hier verandering in te brengen.



Wat deden we met de aandachtspunten 2022?



In het Kwaliteitsrapport 2021 stelden we aandachtspunten voor 2022 vast. Per punt staan we (kort) stil bij het doel voor 2022, hoe ver we zijn en waarom.

We zijn er voor Bram

Werken en leren zijn belangrijk voor Brams levensgeluk. Een zinvolle besteding van de dag moet daarom onderdeel zijn van de zorg en begeleiding. We helpen de maatschappij en Bram om bij elkaar aan te sluiten, onder meer door de Eenvoudige Stad (link toevoegen: Eenvoudige stad – Humanitas DMH (humanitas-dmh.nl)). We investeren in effectieve methodieken om bij te dragen aan de kwaliteit van zorg voor Bram.

Een zinvolle invulling van de dag is belangrijk voor het levensgeluk van Bram. Het gaat hier om meedoen in de maatschappij. We vervolgden de eerdere inspanningen rondom werken & leren voor cliënten met het programma “Bram doet mee”. Vanuit dit programma ontplooiën we in 2023 initiatieven waardoor meedoen aan de maatschappij onderdeel van

onze zorg en begeleiding wordt. We houden in de eerste helft van 2023 een nulmeting in de organisatie.

Met de Eenvoudige Stad en de LVBExperience (LVBX) helpen we de maatschappij en Bram elkaar beter te leren begrijpen. In 2022 besloten we om deze projecten nog meer regionaal aan de bieden. De landelijke coördinatie werd gestopt vanwege de kosten. Lokaal worden deze werkvormen nu opgepakt. Bijvoorbeeld in Rotterdam en Utrecht waar een enthousiaste club mensen LVB-verdiepingstrainingen binnen het sociaal domein aanbieden.

We investeerden in methodieken en programma's zoals Houvast, AR op Maat en Triple C. We gingen door met het trainen van teams. Daarnaast richtten we ons op de duurzame borging van kennis. Dit deden we door programma-verantwoordelijken aan te stellen en door interventies te ontwerpen voor getrainde teams. Ook stelden we methodiekkarten op. Deze kaarten geven een handig overzicht per methodiek of interventie, met de basiskennis, samenhang, toepassingsgebied en scholing (hierbij link naar de kaarten opnemen).

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. En 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. Helaas ging het medewerkersfestival niet door. Redenen: een krappe arbeidsmarkt, een druk najaar, een dreigende coronagolf en een relatief laag aantal aanmeldingen. In 2023 bestaat Humanitas DMH 40 jaar. Dat gaan we vieren!

Een nieuwe manier van roosteren lukt in de meeste teams nog niet als het ziekteverzuim hoog is of als de formatie niet voltallig is. Veel teams zijn bezig met adhoc roosteren en het regelen van invallcrachten. Doordat medewerkers vaker moeten invallen is een goede werk-privé-balans moeilijk. Het werkplezier verhogen blijft mede hierdoor helaas achter. We doen veel aan vitaliteit, alleen is dat nog niet altijd zichtbaar. We zien wel dat ons ziekteverzuim onder het gemiddelde van de gehandicaptenzorgsector ligt. In 2022 maakten we een groot plan waarin staat wat we al wel doen en wat we nog gaan doen. Centraal staat hierbij het Huis van werkvermogen. Dit huis is een middel om met elkaar te spreken over vitaliteit en inzetbaarheid en alles wat daarbij komt kijken. Er zijn diverse handvatten beschikbaar voor de gesprekken. Hierdoor kunnen teams en medewerkers zelf kiezen wat bij hen past.

We zetten in op zij-instromers. We stelden een visie, uitgangspunten en randvoorwaarden op voor zij-instroom en we startten met een pilot. We gaan werken met verschillende opleiders die per zij-instromer een passend opleidings-traject aanbieden met als doel een erkend diploma.

Innovatie, vernieuwen en verbeteren

We blijven inzetten op methodisch werken. De invoering van ons nieuwe elektronisch cliëntendossier (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. In 2022 startten we met een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD): Pluriform. In november was de hele organisatie over naar Pluriform. Het was een hele klus, maar het is gelukt! De manier waarop Pluriform is opgezet draagt bij aan methodisch werken.

Binnen het programma lerend Verantwoorden werden diverse projecten opgestart, bijvoorbeeld het digitaliseren van de medicatie-aftekenlijst. De medewerkers bepaalden zelf wat ze belangrijk vonden om te veranderen. Bij het programma zijn meerdere teams in het hele land, over verschillende zorgsoorten, betrokken. Zij doen kennis op over Lerend Verantwoorden en vergrootten hun lerend vermogen. Lerend Verantwoorden slaat aan, ook buiten de organisatie.



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 spreken we met (keten)partners en kennisinstellingen op zoek naar kansen om elkaar te versterken.

In 2022 startten de eerste kenniskringen. Een kenniskring bestaat uit medewerkers met verschillende functies. De kenniskringen verzamelen kennis over een bepaald thema, breiden deze kennis uit en delen deze kennis. Zij doen dit door het bundelen en ontwikkelen van ervaringen, verhalen, tools, richtlijnen en procedures. In 2023 starten nog meer kenniskringen.

We zien dat samenwerking met andere partijen per regio én per gemeente sterk verschillen. Een voorwaarde voor samenwerking is de tijd die we ervoor nemen. Deze tijd hebben we helaas niet altijd. We hebben succesvolle voorbeelden van goede samenwerking. In 's-Hertogenbosch bijvoorbeeld werken we goed samen met een GGZ-instelling. En met gemeente Utrecht kunnen we goede afspraken maken over zorg en projecten.

Bram voelt zich thuis

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



In 2022 organiseerden we meerdere bijeenkomsten om de visie op wonen handen en voeten te geven. In elk rayon spraken coördinatoren, managers en gedragsdeskundigen met elkaar over hoe wij wonen in de praktijk vormgeven. We keken ook naar wat we van elkaar kunnen leren. Zo kwamen we er bijvoorbeeld achter dat we een (centraal) platform missen om kennis uit te wisselen over praktische zaken als huisdierenbeleid. Hiervoor richtten we een kenniskring op. De teams gingen aan de slag met "wonopoly": monopoly met onze eigen woonlocaties op het bord. In plaats van Algemeen Fonds kaarten en de gevangenis introduceerden we de Praatjesmakers. Dit zijn kaartjes met stellingen om tijdens het spelen te bespreken. Bijvoorbeeld: "Elke dag douchen is nodig. Wat vind jij?"

We zien uitdagingen voor de toekomst. In de visie op wonen staat dat we ons hard maken dat de cliënt zo lang mogelijk bij ons kan blijven wonen. Belangrijke vragen waar we antwoorden op moeten vinden zijn: kunnen we alle zorg geven die ouder wordende cliënten nodig hebben? Tot hoever kunnen we hierin gaan met behoud van kwaliteit van zorg? Dit zal nog meer aandacht vragen, ook in 2023 en de jaren hierna.



Ontwikkelingen in de rayons



Ontwikkelingen in Rayon Zuid 2022

Groei Forensische Zorg

Het aantal cliënten dat we via Homerun Forensische Zorg begeleiden steeg met 30 %. De ketenpartners, zoals Reclaserings Nederland, zijn tevreden over onze begeleiding en aanpak en verwijzen vaak naar ons door. Ook worden we gevraagd om deze dienstverlening in nieuwe regio's aan te bieden. Zo startten we in 2022 ook in West-Brabant met een team Homerun Forensische Zorg. Ook in Oost-Brabant worden we steeds beter gevonden. En verkennen we de samenwerking met de penitentiaire inrichting (PI) in Middelburg, vanuit onze inzet en ervaring met andere PI's.

Dagbesteding en vrije tijd

We hebben de dagbestedingslocaties in Barendrecht opgefrist en opgeknapt met frisse kleuren, nieuwe keukens en een nieuwe inrichting. Ook startten we een fijne samenwerking met Het Goed. Hierdoor kregen cliënten nieuwe mogelijkheden om te werken. In 's-Hertogenbosch begonnen we een samenwerking met Honkbal-vereniging Gryphons; daar kunnen cliënten nu een echte Homerun slaan.

Plannen huisvesting Barendrecht

De plannen voor renovatie en vernieuwing van de locaties aan de Klarinetweg in Barendrecht zijn op hoofdlijnen gereed. In samenspraak met verwanten en medewerkers zijn schetsen en bouwplannen opgesteld. Een mooi voorbeeld van "samenzeggenschap". In 2023 gaan we verder met de voorbereiding en het realiseren van deze plannen (als dit financieel mogelijk is).

Ontwikkelingen in Rayon Noord 2022

Versteving ambulante teams

De ambulante dienstverlening is flink in beweging. Versteving is nodig om de zorg te kunnen blijven bieden. We begeleiden een bredere groep cliënten. Dit zorgt voor goede resultaten in Zwolle, Assen en Zutphen. In Rayon Noord hebben we drie ambulante teams moeten afbouwen, twee in Groningen en één in Deventer. In Apeldoorn startten we een gecombineerd team Forensisch en WMO.

Forensische zorg

We zien een grote vraag naar de combinatie van wonen en forensische zorg. Ook is er een groeiende vraag naar forensische ambulante trajecten. We willen het aanbod voor forensische cliënten versterken én uitbreiden. Op locatie Stadwijck bieden we plekken forensisch wonen en in 2023 breiden we hier uit.

Algemeen

In rayon Noord:

- Werken vrijwel alle locaties met een methodiek zoals LACCS en Triple C.
- Blijven de arbeidsmarkt, het verzuim en de inzetbaarheid onze aandacht vragen.
- Gaven we mooie LVBExperiences met ervaringsdeskundigen.
- Werkten we samen met cliënten aan een mooie binnentuin op locatie de Waterjuffer in Deventer.

Rayon Noord is groter geworden; naast Drenthe, Groningen, Friesland en Overijssel zijn nu ook enkele locaties in Gelderland bij rayon Noord gekomen. We zijn gegroeid met een Homerunhuis in Ede, een woonvoorziening in Ede en ambulante dienstverlening in Ede en Arnhem.



Ontwikkelingen in Rayon Midden 2022

Uitbreiding in rayon Midden

We startten in april met een nieuw gebouwde woning op de Ida Gerhardtlaan in Veenendaal. De voormalige ouderinitiatieven Zevensprong en Onze Nieuwe Weg gingen hierin samen. Het was een uitdaging om twee teams te integreren op de nieuwe locatie. De bewoners wonen er fijn!

In Utrecht startten we een nieuw Homerunhuis. Hier wonen nu 12 jongeren.

We startten met Coffeemia (dagbesteding) in het Coornhert (Den Haag). Cliënten werken hier in de keuken en in de bediening.

Aandacht voor kwaliteit

We realiseerden kwaliteitsverbeteringen op meerdere woningen. De locaties Hoornse Schans, Wegedoorn en Rederijker werken nu met triple C. Bij onze Homerunhuizen Almere, Amersfoort en Utrecht verbeteren we onze kwaliteit door Verbindend gezag in te voeren.

We zetten in op methodisch werken en medewerkers toerusten op hun werk. Dit draagt bij aan plezier op de werkvloer en daarmee aan duurzame inzetbaarheid.

Duurzame inzetbaarheid en financiën

2022 was financieel geen goed jaar voor rayon Midden. De belangrijkste oorzaak was de te lage inzetbaarheid van medewerkers. We zetten in op het behoud van medewerkers. In Den Haag deden we een pilot met een recruiter. Dit zorgde voor versnelde instroom van deskundige medewerkers. Hierdoor is steeds minder PNIL (Personeel Niet In Loondienst) nodig, dalen de kosten en neemt het werkplezier toe.



Nieuwe strategie

In 2022 stelden we onze vernieuwde strategie vast 'Doen waar we samen goed in zijn'. Deze strategie is onze koers, onze richting. Op basis van deze koers maken we keuzes waar we de komende jaren samen mee aan de slag gaan. We hebben hiervoor vijf strategische pijlers. Een infographic van onze nieuwe strategie vind je op onze website www.humanitas-dmh.nl of in ons digitale Voortgangsbeeld: www.voortgangsbeeld-humanitas-dmh.nl.





② CLIËNTERVARINGEN

In gesprek met cliënten,
hun begeleiders en de
kwaliteitsadviseur

Om te weten wat onze verbeterpunten zijn in onze zorg en ondersteuning, zijn de ervaringen van onze cliënten, onze 'Brammen', erg belangrijk. We blijven daarom de ervaringen van cliënten onderzoeken.



In gesprek met Jeffrey over 'Ben ik tevreden?'

Jeffrey van den Berg is kwaliteitsadviseur en programmamanager Lerend Verantwoorden. Hij houdt zich onder meer bezig met het thema cliënttevredenheid.

Wat is 'Ben ik tevreden?'

"Ik ben tevreden" is een instrument waarmee we de tevredenheid van onze cliënten meten. Het richt zich op het gesprek met onze cliënten.

Hoe helpen de uitkomsten van deze gesprekken om de zorg beter te maken?

In 2023 onderzoeken we hoe we de informatie uit 'Ben ik tevreden?' goed kunnen ontsluiten. Naast open vragen zijn er ook schaalvragen. Hiermee krijg je een kwantitatief (meetbaar) beeld van tevredenheid. Vanaf 2024 kijken we hoe we de informatie uit de open vragen kunnen gebruiken. We kijken bijvoorbeeld naar woorden die cliënten vaak zeggen.

Waarom kozen we dit instrument?

In 'Ben ik tevreden?' staat het gesprek centraal; de vragen zijn afgestemd per doelgroep. Ook sluit het aan bij de methodische cyclus en kan het deel uitmaken van de trajectplanbesprekingen. Een bijkomend voordeel is dat het goedkoper is dan het instrument dat we hiervoor hadden.

Waar moeten we nog aan werken?

Om het gesprek met de cliënt goed te kunnen voeren, moeten medewerkers een training volgen. Deze training wordt gegeven door interne trainers, maar helaas hebben we die nog niet. Daarom maken we alvast een e-learning over 'Ben ik tevreden?'

Wat zijn de eerste ervaringen met 'Ben ik tevreden?'

De vragen staan al in Pluriform. Ze kunnen doorlopen worden bij de evaluatie van het trajectplan. Tot nu toe zijn de ervaringen wisselend. Dit komt vooral doordat medewerkers nog niet goed getraind zijn. Vanuit Forensische Zorg zijn er positieve signalen: er zijn minder vragen en de vragen sluiten beter aan bij de cliënten. Het draagt bij aan het zorgproces en de evaluatie.



"Ik ben tevreden is een instrument waarmee we de tevredenheid van onze cliënten meten. Het richt zich op het gesprek met onze cliënten."



Interview Barendrecht dagbesteding: Samantha en Wendy

Aksent in Barendrecht is onze grootste dagbestedingslocatie. Er vinden hier veel activiteiten plaats en het is de hele dag dan ook een gezellige drukte. Cliënte Samantha en begeleider Wendy vertellen over hun werk.

In gesprek met Samantha en Wendy

Aksent in Barendrecht is onze grootste dagbestedingslocatie. Er vinden hier veel activiteiten plaats en het is de hele dag dan ook een gezellige drukte. Er worden bijvoorbeeld maaltijden bereid voor de woonlocaties, kleren gewassen in de wasserette en er wordt creatief gewerkt in de ateliers. Samantha is cliënt en Wendy is begeleider en kwaliteitsambassadeur. Samantha komt een paar keer per week naar Aksent en werkt in de keuken. Hieronder vertelt ze – met een grote glimlach – wat ze zo leuk vindt aan haar werk.

Woon je ook bij Humanitas DMH?

Samantha: Nee, ik woon niet bij Humanitas DMH. Ik krijg wel ambulante ondersteuning, maar van een andere organisatie. En het klinkt misschien een beetje gek, maar ik woon in een verzorgingstehuis. Ik vind het gewoon heel leuk om met oudere mensen om te gaan. Ik kan lekker een praatje met ze maken en we hebben ook wel eens feestjes en spelletjes-avonden. Super leuk!

Woon je in de buurt? Of word je bijvoorbeeld opgehaald?

Samantha: Nee, allebei niet. Ik woon best een eindje uit de buurt. Ik ga met de fiets naar mijn werk, zo blijf ik gezond en ben ik lekker buiten. Als het slecht weer is, ga ik met het openbaar vervoer. Omdat ik zo ver weg woon, mag ik eerder naar huis. We hebben hier afspraken over gemaakt. Ik heb vroeger ook op een zorgboerderij gewerkt. Ik vind het namelijk heel fijn om lekker buiten te zijn.

Wat vind je leuk aan in de keuken staan?

Samantha: Ik heb eerst in de wasserette gewerkt, ook hier in Barendrecht. Ik vond het daar eerst heel leuk, maar ik woonde zelfstandig en dus was ik al veel aan het wassen. Daarom gaf ik aan dat ik graag iets anders wilde doen. Samen besloten we dat ik de keuken in zou gaan. Thuis wilde ik ook meer zelf koken, dus hier kon ik dat mooi oefenen. Ik weet heel goed hoe ik alles moet snijden, maar nog niet zo goed hoe ik alles bij elkaar moet doen.

Wendy: En wat probeer je nu vooral te leren?

Samantha: We leren nu hoe je alles goed moet wegen.

Hoeveel gram iets is, dus hoe een weegschaal werkt. Best moeilijk maar heel leuk!

Hoe vind je de begeleiding? Ben je blij met ze?

Samantha: Ik vind de begeleiding aardig. Wel vind ik het soms lastig om aan te geven wat er aan de hand is. Soms komt het er pas thuis uit.

Wendy: Wat is ons doel hiervoor?

Samantha: Dat ik leer dat ik tegen alle begeleiders mag zeggen wat er aan de hand is, zodat ik niet met een te vol hoofd blijf rondlopen. Daar kan ik hoofdpijn van krijgen. Vroeger had ik wel eens migraine. Gelukkig nu niet meer zo vaak. Als ik het voel aankomen zeg ik 'het gaat sneeuwen', en dan weet de begeleiding dat ik rustig aan moet doen of even moet liggen.

Behandelt de begeleiding je altijd gelijkwaardig?

Samantha: Meestal gaat dat heel goed. Maar soms hebben ze het druk of snap ik iets niet helemaal. Dan kan ik niet verder. Dat vind ik jammer en dan ga ik op een stoel zitten wachten.

Wendy: Maar wordt er wel altijd naar je geluisterd?

Samantha: Ja dat wel, de begeleiding probeert me altijd goed te begrijpen en luistert goed.



Samantha: 'Ik vind de begeleiding aardig. Wel vind ik het soms lastig om aan te geven wat er aan de hand is. Soms komt het er pas thuis uit.'



Kringloop Het Goed: in gesprek met Nicky, Kelly, Demi en Mariska

Bij Kringloopwinkel Het Goed in Rotterdam-Zuid doen zowel cliënten, begeleiding van Humanitas DMH en medewerkers van Het Goed hun uiterste best om spullen een nieuw leven te geven. Het is een zonnige lentedag aan het einde van de middag. Cliënten en medewerkers hebben hard gewerkt en zijn zichtbaar tevreden. Het is duidelijk dat iedereen hier lekker op z'n plek zit. Ook is duidelijk dat iedere cliënt en medewerker een eigen verhaal heeft. Nicky, Kelly, Demi en Mariska vertellen over hun ervaringen bij Het Goed.

Nicky vertelt: hij is bij Het Goed binnengekomen als vrijwilliger. Hij werkte een tijdje bij een andere locatie van Het Goed. Dat was met begeleiding op afstand. Dat was voor hem te zelfstandig en hij vond het niet leuk. Ook had hij weinig aanspraak van anderen.

"Ik had behoefte aan begeleiding. En heel eerlijk: ik miste de begeleiders van Humanitas DMH."

Via-via hoorde Nicky dat er een plek was bij Het Goed. Nu mag hij op de vloer meewerken en heeft het gevoel dat hij verschil maakt. Ook kan hij gericht werken aan zijn doelen. "Binnenkort wil ik graag achter de kassa staan. Achter de kassa spreek je namelijk veel mensen en doe je belangrijk werk." Samen met medewerkers van Het Goed (tevens begeleiders Humanitas DMH) oefent hij daarmee.

"En dat gaat heel goed. Er wordt gekeken naar wat ik nodig heb en wat ik graag zou willen. Dat vind ik fijn. Ik zit lekker op mijn plek hier."

"Ik had behoefte aan begeleiding. En heel eerlijk: ik miste de begeleiders van Humanitas DMH."

Nicky werkt naast Het Goed ook op één van de zorgboerderijen van Humanitas DMH, De Kleine Duiker. Hierdoor kan Nicky zich op verschillende plekken inzetten en krijgt hij de ondersteuning die hij nodig heeft.

Bij Het Goed werken zowel vaste medewerkers als mensen die ook in dienst zijn bij Humanitas DMH. Voor vaste begeleider Kelly was het wel even wennen toen cliënten bij Het Goed kwamen werken.

"Iedereen heeft een ander niveau. Ik moest daar wel m'n weg in vinden. Vanuit de organisatie wordt iedereen voorbereid, maar uiteindelijk moet je het zelf regelen." Al pratend over hoe medewerkers daar beter in te begeleiden, merkt begeleider Henny op: "Het is belangrijk om te weten wat er in iemands rugzak zit, dus het is goed hier aandacht aan te geven."

Medewerkers van Het Goed kunnen terecht bij de begeleiders van Humanitas DMH als ze vragen hebben over de cliënten. Het kan een goed idee zijn om binnenkort met z'n allen de LVBXperience te doen. De LVBXperience is een ervaringsgerichte training waarin deelnemers ervaren hoe het is om te leven met een beperking. Iedereen is er erg enthousiast over. Henny: "Nou, dan doen we het toch gewoon met z'n allen?!" Ondertussen schuift Demi aan en wil ook graag haar verhaal doen. Demi begon bij één van onze zorgboerderijen. Daar is ze zo gegroeid dat ze op een gegeven moment ook andere cliënten ondersteunde. Ze was op zoek naar een andere uitdaging en die vond ze bij Het Goed.

"Ik kan me hier nog steeds ontwikkelen. Het duurt altijd even voor ik me helemaal op m'n plek voel en ik kijk eerst even de kat uit de boom. Maar als ik me goed voel, dan maak ik mooie stappen. Ik kan hier ook steeds zelfstandiger werken; de begeleiding helpt me daar goed mee. Wie weet kan ik binnenkort de stap maken naar nog zelfstandiger werk."

Begeleider Mariska is het daarmee eens.

"Het is hier inderdaad een stapje meer vergeleken met gewone dagbesteding. We helpen cliënten in hun ontwikkeling richting werk. Het heeft een beschermd karakter, maar cliënten kunnen hier echt van meerwaarde zijn."

Demi vult aan: "Je krijgt hier de kans je op te trekken aan andere mensen. En hier wordt iedereen geaccepteerd zoals die is, er is veel gezelligheid en openheid."



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. Jamie en Lonneke vertellen over de gebeurtenissen en ontwikkelingen van Homerunhuis De Boelijn. Lotte blikt terug op de spannende overgang naar Pluriform, ons nieuwe ECD. En we staan stil bij onze kwaliteit en veiligheid.



Trotsverhaal de Boelijn

Er lijkt geen vuiltje aan de lucht aan de Boelijn in Almere. Toch was dit enkele jaren geleden heel anders. De Boelijn viel toen onder een andere organisatie die de kwaliteit van zorg niet kon waarmaken. Humanitas DMH werd gevraagd om de boel op orde te brengen. En dat is gelukt!

Transitie

"De zorgorganisatie die de kwaliteit van zorg niet kon waarmaken, is er destijds uitgezet. Het zorgkantoor was op zoek naar een organisatie die schoon schip wilde maken. Humanitas DMH is toen ingestapt", vertelt Jamie Grift, trajectcoördinator bij Homerunhuis De Boelijn.

Jamie startte in 2018 als begeleider en maakte de transitie van het team onder de vlag van Humanitas DMH mee. "De jongeren maakten hier ooit de dienst uit. Het was een grote klus om die regie terug te nemen."

Ook Lonneke van Woerkom startte in die roerige tijd als trajectcoördinator. In 2019 was het team zeker niet compleet. Zo was er voor de komst van Lonneke bijna een jaar geen coördinator in het team. "De mensen die destijds in dienst waren, waren onvoldoende toegerust om een moeilijke doelgroep aan te kunnen. Daarnaast kwamen jongeren uit een ongezonde situatie waarin ze gewend waren om keihard te overleven. Dat was echt voer voor incidenten. En toen brak ook nog corona uit, waardoor jongeren noodgedwongen op elkaars lip zaten."

Eind 2020 ging het mis. Op één avond vonden twee zware incidenten plaats. "Het was echt mega complex. Het zijn namelijk geen easy-going jongeren die hier wonen. Je moet echt behoorlijk puzzelen om de juiste zorg te leveren. Dan heb je elkaar nodig en juist dat hadden we toen niet", zegt Sonja Bossema, de huidige teammanager van De Boelijn. Daarnaast was het team instabiel, met veel uitzendkrachten en ZZP'ers en mensen die onvoldoende handvatten hadden om goed met deze doelgroep om te gaan.

"Ik had behoefte aan begeleiding. En heel eerlijk: ik miste de begeleiders van Humanitas DMH."



Verbetering

Juist bij deze jongeren moet je de verbinding kunnen aangaan en hen het gevoel geven dat je naast hen staat. Als je die verbinding niet kunt leggen, wordt het lastig om goede zorg te leveren. Het team had onvoldoende grip op de situatie, er was veel verzuim en uitstroom en er was geen gedeelde visie op zorg. "Het is belangrijk dat je dezelfde taal spreekt. Het team ging destijds alle kanten uit", licht Lonneke toe. "Toen hebben we geconstateerd dat je niet kunt bouwen als je basis bestaat uit invallers en mensen die kort in dienst zijn."

De eerste stap naar de omslag was dat er vijf vaste medewerkers werden aangesteld. Hiermee werd een stabiele basis gecreëerd, en konden de neuzen dezelfde kant op. Er was ruimte voor gesprek over wat volgens het team goede zorg was. Ook Lonneke merkt dat er sindsdien veel veranderd is. "Als ik kijk naar de incidenten die nu plaatsvinden... De driehoek staat stevig, het team kunnen we veel beter aansturen en er vinden nu al een hele tijd geen incidenten meer plaats. Tuurlijk, er gaat af en toe een jongere uit z'n plaat, maar dat hoort erbij."

Jamie vult aan: “Je ziet het nu beter aankomen. Je voelt het al een beetje borrelen. Vroeger zat het er ook wel aan te komen en borrelde het al, maar toen zaten we zo in de overleefstand dat wij dat niet signaleerden. Soms werd het niet eens gehoord of het werd wel gehoord maar niet gerapporteerd of gedeeld. Dat is nu heel anders. We zijn nu proactief bezig in plaats van reactief. Dat voelt fijn.”

Trots

En zie je dat terug bij de jongeren? Volgens Jamie wel. “Je ziet altijd een parallel proces bij wat er gebeurt in een team en bij de jongeren. Staat een driehoek niet goed of is een team instabiel, dan zie je dat dit doorwerkt bij de jongeren. Als het wel goed gaat, dan gaan de jongeren eerst een beetje in de weerstand, en vervolgens zie je dat ze weten wat ze kunnen verwachten en worden ze meegetrokken in de positieve spiraal van het team.”

Hoe weet het team dat er betere zorg geleverd wordt?

Lonneke is daar duidelijk over: “Ik doe op vrijdag mijn werktelefoon uit en ik zie maandag wel wat er gebeurd is. Er is vertrouwen dat het niet gaat escaleren en dat het team het op kan pakken mocht dit toch het geval zijn. Vroeger hield ik het hele weekend mijn telefoon in de gaten. Dat gaf onrust en stress.”

Ook Sonja merkt het grote verschil met vroeger duidelijk.

“We hadden laatst een heftig incident. We handelden toen als team heel hecht en direct. We zijn echt één team. Vroeger trok iedereen z’n handen er vanaf als er iets gebeurde. Het is super mooi om te merken dat we zo gegroeid zijn.”

Daarnaast is er meer aandacht voor het perspectief van de jongere. Een aantal jaar geleden zaten de jongeren hun tijd uit; nu werken ze concreet aan een doel en weten ze waar ze over een bepaalde tijd willen staan.

Volgens het team is de Boelijn een onwijs leuke plek om te werken én wonen. Ze zijn trots op het proces dat ze maakten. Jamie: “Dit geeft veel energie.”





Pluriform

In 2022 gingen we werken met een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD) Pluriform. Het hele jaar werkten we aan een goede invoering van het dossier. Systemen werden ingericht en medewerkers getraind. Eind 2022 is de invoering afgerond.



Pluriformtrainingen: in gesprek met Lotte

Lotte Merk werkt 16 jaar bij Humanitas DMH en is sinds 2022 digitrainer en digicoach naast haar werk als begeleider. Zij speelde een belangrijke rol bij de Pluriformtrainingen voor de medewerkers.

Wat is een digitrainer? En een digicoach?

Een digitrainer ontwikkelt en geeft trainingen. We trainden alle medewerkers rond de invoering van Pluriform. Ook voor andere onderwerpen geven we trainingen aan medewerkers. De digicoaches maken hun collega's digitaal vaardiger, zodat zij met meer plezier hun werk kunnen doen. Zij zijn gekoppeld aan locaties zodat medewerkers hen laagdrempelig kunnen benaderen voor vragen en/of uitleg op digitaal gebied. Ook houden zij collega's op de hoogte van de nieuwe ontwikkelingen in het digitaal werken.

Wat vind jij de voordelen van Pluriform?

Een groot voordeel is dat je in het systeem alleen dat kan doen wat je op basis van je werk moet doen. Als je iets niet ziet in Pluriform, hoeft je er ook niets mee. Ook zijn er nu meerdere programma's in 1 programma geïntegreerd. In plaats van 5 programma's werken we nu met 1 programma. Dat scheelt veel schakelen. Persoonlijk vind ik de lay-out ook erg mooi en het systeem is gebruiksvriendelijk en overzichtelijk. Ik vind het een 'gezellig systeem', mede door het kleurgebruik.

Zijn er ook nadelen?

Het grootste nadeel in mijn ogen is 'de verandering'. Medewerker ervaren al hoge werkdruk, en omschakelen naar een totaal nieuw programma is tijdrovend en kunnen we er soms niet ook nog bij hebben.

'Een groot voordeel is dat je in het systeem alleen dat kan doen wat je op basis van je werk moet doen. Als je iets niet ziet in Pluriform, hoeft je er ook niets mee.'

Inhoudelijk zijn de nadelen van Pluriform nog niet duidelijk voor mij. Het is totaal anders dan Plancare, echt een volledig nieuw programma. Er komen wel veel tickets met vragen en problemen binnen, dus er is nog wel werk aan de winkel. Je gaf veel trainingen over Pluriform. Wat waren je ervaringen? We trainden de medewerkers op verschillende manieren. Ik maakte en monteerde onder meer een webinar, instructie-filmpjes, en online en fysieke trainingen. Zo konden medewerkers kiezen welke vorm het beste bij hen past.

Achteraf gezien had ik graag veel meer fysieke trainingen gegeven. Deze leveren echt betere resultaten op. Je kan meer de inhoud in en mensen bij de les houden. Ook medewerkers die 'zo'n nieuw systeem' spannend vonden kun je beter het gevoel geven dat ze het echt wel kunnen.

Ikzelf gaf de fysieke trainingen in Barendrecht, Den Haag en Nieuwegein. Ook online gaf ik meerdere trainingen. Het nadeel van online was dat deze vrijwel volledig bestonden uit informatie zenden. Je kon moeilijk zien of de medewerkers het echt snapt en of nog bij de les waren.

Een nieuw systeem zorgt vaak voor weerstand. Hoe ging je daarmee om?

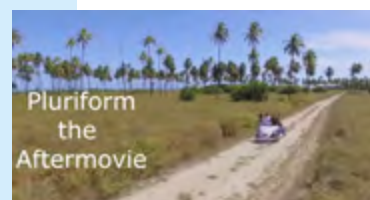
We merkten inderdaad weerstand. Medewerkers vroegen vaak: "Moet dit nu, we hebben al zoveel veranderingen meegemaakt." Bij de trainingen speelden we hierop in door er voor iedereen te zijn en begrip te tonen. Het is ook best lastig en een grote verandering.

Voor de digistarters vonden het systeem spannend. Ze vroegen zich af of ze wel met een nieuw systeem konden werken. We hebben hen heel bewust uitgenodigd voor een fysieke training, zodat we dan echt naast hen konden zitten en het samen konden doen.

Ik hoop dat ik iedereen die ik trainde een goed gevoel heb gegeven bij het nieuwe systeem.

Pluriform: The aftermovie

In 2022 deed het digiteam zijn best om medewerkers te informeren en enthousiast te maken. Ze maakten diverse filmpjes. In ons digitale Voortgangsbeeld www.voortgangsbeeld-humanitas-dmh.nl kun je een filmpje bekijken.





In gesprek met Astrid en Ada: Hoe vonden medewerkers de training Pluriform?

Er waren diverse trainingen voor het werken met Pluriform. Welke training volgden jullie?

Wij volgden de fysieke training en daar waren wij achteraf heel blij mee! Wij zijn allebei 60-plus en zulke veranderingen gaan bij ons niet vanzelf. Wij waren best goed met Plancare (de voorganger van Pluriform). We wisten wat we moesten doen. In Pluriform is dat niet meer zo. Wij werkten allebei mee aan het omzetten van gegevens van Plancare naar Pluriform. Hierdoor raakten we sneller gewend aan Pluriform, want we konden veel oefenen met het nieuwe systeem.

Wat vonden jullie van de training?

In de training was ruim de tijd voor vragen en uitleg. Dat was fijn. Ook omdat de deelnemers aan onze training allemaal verschillende functies hadden. Zo kon iedereen aan bod komen met zijn eigen vragen. Na de training konden we terecht bij onze digicoach. Zij is gemakkelijk te bereiken. Ook onze trainster (Lotte Merk) loopt vaak op onze locatie rond en kan ons helpen bij vragen.

Bij het trajectplan van onze interne cliënten zijn wij afhankelijk van wat er op de woonlocatie wordt ingezet. Wij kunnen pas aan de slag als de woonlocatie de registratie goed heeft staan in pluriform. Dat was in het begin wel eens lastig. We moeten goed kijken wat bij ons hoort en wat bij de woonlocatie.

Wat vinden jullie de voor- en nadelen van Pluriform?

We zijn nog niet genoeg gewend aan het nieuwe systeem om hier al uitspraken over te doen. Vraag het ons over een half jaar nog maar een keer... We zien wel een logische indeling. En heel belangrijk, het systeem is veel sneller dan Plancare. Dat is echt fijn. Je kan het plan nu snel openen en tussendoor iets toevoegen.

Welke tip geven jullie de medewerkers en organisatie mee?

Verander niet teveel tegelijk. Printen met Papercut werd in dezelfde periode ook ingevoerd en dat voelde als teveel. We vinden het goed dat de trainingen op verschillende manieren werden aangeboden. Medewerkers konden kiezen wat het beste bij hen past. Voor ons was de fysieke training echt de moeite waard. En het werkte goed om gelijk na de training met het systeem aan de slag te gaan.

Wat we ook als tip willen meegeven is een herhalings training na een paar maanden. Die kan nieuwe vragen beantwoorden die ontstaan na een poosje werken met het systeem.

'Wij volgden de fysieke training en daar waren wij achteraf heel blij mee!'



Veiligheid



Je veilig voelen is erg belangrijk. Voor cliënten én voor medewerkers. In 2022 besteedden we op verschillende manieren aandacht aan het verbeteren van veiligheid en het bewustzijn van veiligheid bij cliënten en medewerkers.

Cijfers incidenten

In 2022 meldden medewerkers in totaal 3079 incidenten. Dit is iets minder dan in 2021, toen zijn 3283 incidenten gemeld.

Het totaal aantal geregistreerde incidenten nam iets af: voornamelijk het aantal meldingen grensoverschrijdend gedrag en zorgveiligheid.

Incidenten in de zorg worden mondeling gemeld en besproken in de teams, maar worden nog niet allemaal geregistreerd in het registratiesysteem. Dit kent verschillende oorzaken en heeft te maken met verminderde motivatie door bijvoorbeeld tijdsdruk en onvoldoende kennis om te registreren. De nut en noodzaak van incidentenregistratie ging daarom onderdeel uitmaken van de training methodische cyclus dat elk team volgt.

Er is een opvallende afname van het aantal geregistreerde valincidenten (141 in 2021 naar 49 in 2022). Hier gaan we nader op in.

Type incidenten	2022	2021
Grensoverschrijdend gedrag waarvan:	1430	1567
Fysiek (lichamelijk) geweld	527	533
Huiselijk geweld	47	30
Kindermishandeling	4	6
Verbaal geweld	669	732
Vernieling/vervreemding materialen	183	182
Seksueel overschrijdend gedrag	67	84
Bescherming van informatie en gegevens	11	13
Communicatie	44	63
Mobiliteit	51	50
Veiligheid van wonen, werken, school, dagbesteding	190	166
Zorgveiligheid, waarvan:	1353	1424
Medicatie	930	891
Vallen	49	141
Zorg mijden/weigeren	61	58
(Para)medische behandeling	5	6
Bereikbaarheid medische hulp	2	3
Infecties	3	2
Vermissing persoon	7	13
Verpleging, verzorging	12	37
Voeding	4	10
Vrijheidsbeperking (time out, afzondering)	8	12
Zorghulpmiddelen (bijvoorbeeld uitluistersysteem, tilsysteem, Hoog/laagbed)	14	11
Overig	256	240
TOTAAL	3079	3283

Valincidenten

Drie locaties verklaren de afname van valincidenten. Hier werden in 2021 in totaal nog 84 valincidenten geregistreerd. In 2022 was dat gedaald naar 8, een afname van 76 geregistreerde incidenten.

Prisma en inspectiemeldingen

Er zijn dit jaar twee incidenten gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Drie keer voerden we een Prisma-onderzoek uit. Dit is vergelijkbaar met vorige jaren. Voor deze afname zijn twee oorzaken. De eerste heeft te maken met het registreren zelf. De valincidenten op deze locaties gebeuren nog wel en worden wel in de rapportages van de individuele cliënten vastgelegd. Het melden als incident gebeurt vaak niet. Dit heeft te maken met de overgang naar Pluriform en het anders melden van incidenten. Ook het werken met invallers die niet altijd in het systeem konden om te melden, werkt niet mee. Door tijdsdruk werd het melden wel eens vergeten. Op de andere locatie had de daling een zorginhoudelijke reden: een cliënt die vaak viel, zit sinds 2022 in een rolstoel. Hierdoor daalde de valincidenten daadwerkelijk.

Consultatieteam seksueel misbruik

Medewerkers kunnen bij het consultatieteam advies vragen bij signalen, vermoedens en dilemma's rond seksueel misbruik. In 2022 kreeg het consultatieteam 40 meldingen, iets minder dan in 2021 (48 meldingen). De meesten meldingen gaan over fysieke seksuele agressie (25 meldingen). Op basis van onderzoek naar seksueel misbruik bij mensen met een verstandelijke beperking werd een hoger aantal meldingen van seksueel grensoverschrijdend gedrag verwacht. Ook was er in 2022 grote media-aandacht voor seksueel grensoverschrijdend gedrag. Verwacht werd dat dit ook bij ons zou leiden tot meer onthullingen, een hogere alertheid bij signalen van mogelijk seksueel misbruik en meer meldingen. Dit zien we echter niet terug in de cijfers van 2022.

In 2023 besteden we nog meer aandacht aan bewustwording van mogelijke signalen van seksueel misbruik. Daarnaast vergroten we de bekendheid met protocollen en richtlijnen over seksualiteit en seksueel misbruik. Tot slot zetten we in op meer zichtbaarheid van het consultatieteam.

Onvrijwillige zorg	2021	2022	Vershil in aantallen	Vergelijking 2021-2022
1 Medische handelingen*	8	13	5	38,46%
2 Beperking van de bewegingsvrijheid*	37	32	-5	-15,63%
3 Insluiten	1	1	1	0,00%
4 Uitoefenen van toezicht op de cliënt	8	0	-8	-100,00%
5 Onderzoek van kleding of lichaam	0	0	0	NVT
6 Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedragsbeïnvloedende middelen	0	0	0	NVT
7 Controleren op de aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen	0	1	1	100,00%
8 Beperkingen in de vrijheid van de cliënt om zijn eigen leven in te richten	22	15	-7	-46,67%
9 Beperkingen van het recht op het ontvangen van bezoek	0	0	0	NVT
TOTAAL MAATREGELEN	76	62	-14	-22,58%

Klachten cliënten en vertegenwoordigers

In 2022 waren er 16 klachten. Dit is minder dan het jaar daarvoor.

Aantal klachten



Het grootste deel van de klachten (13) dienden cliënten in. 2 klachten kwamen van familie of de wettelijk vertegenwoordiging en 1 keer van cliënt en vertegenwoordiger samen. Vrijwel alle klachten gingen over ontevredenheid over de begeleiding (13 klachten). Ook het schenden van de privacy kwam 3 keer voor.

Er zijn geen formele klachten ingediend bij de externe klachtencommissie van de VGU. Alle klachten zijn intern opgepakt en afgehandeld met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bemiddelde zowel telefonisch als in live gesprekken.





Forensische zorg

Humanitas DMH biedt gespecialiseerde zorg aan mensen die door strafbaar gedrag in aanraking met justitie kwamen op diverse verblijfs- en ambulante locaties in het land. Dit heet forensische zorg. 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.

Een deel van de kwaliteitsaspecten die in dit kader genoemd worden, doen wij al. Maar er staan ook nieuwe kwaliteitseisen in. We krijgen tot eind 2028 de tijd om hieraan te voldoen. Hiervoor stelden we een meerjarenplan op. In dit meerjarenplan staat op welke manier Humanitas DMH invulling geeft aan het KFZ. Wat heeft Humanitas DMH al concreet ingericht? Wat moet ontwikkeld worden (zogenoemde nulmeting)? En hoe heeft Humanitas DMH dit voor ogen (doelen en acties in meerjarenplan)? Dit aan de hand van de pijlers en de genoemde kwaliteitsaspecten. Met dit plan verbeteren we de kwaliteit van de Forensische Zorg van Humanitas DMH, en de kwaliteit van leven voor onze Brammen. We sluiten hierbij zoveel mogelijk aan bij bestaand beleid en bestaande kennisdoelen.

Het meerjarenplan vind je in ons digitale Voortgangsbeeld: www.voortgangsbeeld-humanitas-dmh.nl.

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 van het betreffende kalenderjaar (2022): **390.**

Percentage Forensische Zorg (gefinancierd door DJI) ten opzichte van anders gefinancierde zorg (inclusief vrijwillige Forensische Zorg vallend onder de Zvw) in aantal patiënten/cliënten op 31 december van het betreffende kalenderjaar (2022): **10%.**

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.

In 2022 werkten we verder aan de Wet zorg en dwang (Wzd). Waar we in de jaren 2020 en 2021 voornamelijk bezig waren met de invoering van de wet, stond 2022 in het teken van de borging van de wet. Dit deden we in 2022:

- We zorgden voor meer bewustzijn over zorg en vrijheid door een specifieke teamtraining;
- We organiseerden een sessie met het coördinerend team Wzd die in het teken stond van de borging van de wet binnen onze organisatie;
- We organiseerden (herhalings)trainingen voor de zorgverantwoordelijken;
- We volgden landelijke ontwikkelingen en pasten ons beleid en werkwijzen hierop aan;
- We werkten aan het mogelijk maken van de registratie in het nieuwe elektronisch cliëntendossier (ECD) Pluriform;
- We investeerden in de kennis over de Wzd binnen onze organisatie. Het denken volgens de geest van de wet “geen dwang, tenzij” leeft op locaties.

In 2022 is er op 13 locaties van Humanitas DMH onvrijwillige zorg ingezet bij 45 cliënten.

De Wzd is nu echt ingevoerd. We werken nu voornamelijk aan meer bewustwording bij teams. In 2023 willen we onderzoeken wat we doen bij de maatregel “beperking in de vrijheid van de cliënt om zijn eigen leven in te richten”. En we kijken naar het verband tussen de Wzd en onze Home-run-methode en de huisregels.

Op ons digitale Voortgangsbeeld op www.voortgangsbeeld-humanitas-dmh.nl vind je in de Wzd-analyse meer informatie en de cijfers over de Wzd.





IN GESPREK MET NIENKE OVER DE WET ZORG EN DWANG

Ervaringen Nienke met de Wet zorg en dwang

Nienke de Kreij werkt sinds september 2021 bij Humanitas DMH als coördinator op locatie Stadwijck. Hiervoor was zij cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Welke rol speelt de Wet zorg en dwang (Wzd) op jouw locatie?

We zetten op verschillende manieren onvrijwillige zorg in. Denk bijvoorbeeld aan het innemen van de pinpas en telefoon, het werken met een deurmelder en maatregelen over medicatie.

Je moet vaak alert zijn in je werk. Er is al best snel sprake van onvrijwillige zorg. Zodra een cliënt verzet toont, op welke manier dan ook, dan komt de Wzd om de hoek kijken. Je moet goed nadenken: is het een begeleidingsafspraken of is het een maatregel onvrijwillige zorg?

Een belangrijk punt is het herkennen van verzet. Verzet wordt vaak niet direct gezien door medewerkers. Kleine dingen kunnen ook verzet zijn, bijvoorbeeld het niet reageren op een vraag of niet luisteren. Ook stilzwijgend verzet moet niet vergeten worden. Dit is soms moeilijk te herkennen, maar we moeten hier wel over nadenken.

De wet is er al een tijdje. Het blijft een bewustwordingsproces en dus onderwerp van gesprek op onze locatie. De bewustwording is een continu proces.

“Je moet vaak alert zijn in je werk. Er is al best snel sprake van onvrijwillige zorg.”



Wordt de zorg beter door de Wzd?

Medewerkers willen het beste voor de cliënt. De Wzd draagt bij aan bewustwording. We staan nu meer stil bij wat we doen. Soms deden we iets altijd op een bepaalde manier, maar doen we dat nu niet meer. Bewustwording helpt ook preventief: we denken nu meer na over alternatieven voor onvrijwillige zorg.

Heb je last van alle zaken die je moet registreren voor de Wzd?

Het is wel echt een gedoe wat er allemaal bij komt kijken. Toen ik nog werkte als cliëntvertrouwenspersoon Wzd had ik dat niet door, maar nu zie ik hoeveel werk het is om het Wzd-proces goed door te lopen. Ik zou graag minder administratieve lasten zien. Het is belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven. Je blijft scherp door het gesprek met medewerkers, cliënten en andere disciplines.

Heb je een tip voor de organisatie?

Er kan nog meer bewustwording over onvrijwillige zorg komen in teams. De Wzd kan meer het onderwerp van gesprek in teams zijn.

Voorbeeld onvrijwillige zorg in de praktijk

Je neemt een pinpas van een cliënt in beheer. Dit bespreek je met de cliënt en hij is het ermee eens. Er is dus een begeleidingsafspraken en geen onvrijwillige zorg.

Je gaat een keer samen boodschappen doen. De cliënt wil zelf pinnen in de winkel. In het verleden pinde de cliënt dan extra geld en stopte dit in zijn zak. Met dit geld kocht hij dan drugs. Op dat moment sta je voor de vraag: geef je eigen regie aan de cliënt met alle risico's erbij (vrijwillige zorg) of houd je de pinpas in beheer ondanks het verzet van de cliënt (onvrijwillige zorg)?



In gesprek met Agnes over medicatie, hygiëne en nog veel meer...

Agnes Obbink is sinds oktober 2022 adviseur verpleegkundige kennis, een nieuwe functie binnen Humanitas DMH. Zij was hiervoor coördinator op de locatie Dorenborch, een woonlocatie voor ouderen in Zutphen.

Wat was voor jou de reden om adviseur te worden?

Toen ik nog coördinator was, werkte ik ook 10 uur per week als adviseur. Ik kreeg veel vragen in die 10 uur en kon daar gemakkelijk een hele werkweek mee vullen. Daarom ben ik sinds oktober alleen nog adviseur en hou ik mij bezig met diverse verpleegkundige zaken en zaken die hiermee te maken hebben.

Humanitas DMH richt zich niet op verzorging en verpleging, maar er wonen wel cliënten met een zorgvraag op dat gebied. Op de meeste locaties werken geen verpleegkundigen. Er werken vooral begeleiders met een agogische opleiding en die kregen geen les in verzorging en verpleging in hun opleiding. Zij lopen tegen simpele zaken aan als hoe help je iemand met tandenpoetsen en douchen. Het gaat dan nog niet eens over verpleegtechnische handelingen.

Mijn doel is om de kwaliteit van zorg te verhogen. Maar ook hoop ik dat het werkplezier van medewerkers toeneemt als ze meer kennis hebben van wat ze in bepaalde situaties moeten doen. Dit kan ook helpen om de ervaren werkdruk te verminderen.

Dit jaar hebben we beleid over Hygiëne en Infectiepreventie opgesteld. Wat was de reden?

Eigenlijk waren er twee redenen. De eerste was corona en alles wat we toen leerden over hygiëne en het voorkomen van uitbraken. Daarnvelaast zijn wij actief benaderd door het ABR-zorgnetwerk (ABR staat voor antibioticaresistentie). Zij wilden ons helpen bij het opstellen van beleid en de

uitwerking in de praktijk.

Voordat corona uitbrak hadden we nauwelijks aandacht voor dit onderwerp. Veel medewerkers misten kennis, bijvoorbeeld over hoe je op een goede manier hygiënisch werkt. We zien dit nu veranderen.

In 2022 stelden we beleid voor Hygiëne en infectiepreventie op. Belangrijkste punten uit dit beleid:

- Binnen de woonlocaties van Humanitas DMH is er vrijwel altijd een aandachtsfunctionaris medicatie in het team. De inhoudelijke taken van deze aandachtsfunctionaris worden per 2023 uitgebreid met het onderwerp hygiëne en infectiepreventie.
- Er is een kenniskring Verpleegtechnische handelingen, Hygiëne en Infectiepreventie die zich bezig houdt met kennisdeling op deze onderwerpen.



In oktober 2022 stond de Inspectie bij ons in Barendrecht op de stoep. Uit het verslag van de Inspectie blijkt dat we op de goede weg zijn maar we zijn er nog niet. In Barendrecht zijn de uitkomsten besproken en zijn de eerste verbetermaatregelen in gang gezet. Er wordt bijvoorbeeld per woning een nieuw schoonmaakschema opgesteld. En alle huishoudelijk medewerkers worden opnieuw getraind. In 2023 voeren we het beleid in. We zetten in op scholing en het vergroten van de kennis van medewerkers.

Wat vind jij van het aantal incidenten bij medicatie?

Het aantal incidenten is nog steeds erg hoog. Ik krijg hierover ook signalen van de aandachtfunctionarissen Medicatie. In onze richtlijn medicatie is dit proces duidelijk beschreven. Door tijdsdruk en tekort aan personeel wordt hier niet altijd voldoende tijd voor genomen.

Een oplossing kan zijn om alle medewerkers verplicht te scholen op het werken met medicatie. Dit blijft een discussie omdat we in de basis een organisatie zijn die cliënten begeleidt en niet zozeer bezig is met verzorging en verpleging. Maar we zien steeds meer cliënten die verzorging en verpleging nodig hebben.

Krijg je veel vragen over ouder wordende cliënten en hun specifieke zorgvragen?

We krijgen steeds meer vragen over dit onderwerp. In onze visie op wonen staat: "Cliënten kunnen hier blijven wonen zolang dat kan." Sommige locaties met ouder wordende cliënten worstelen hiermee. Wat kunnen we van begeleiders verwachten als het gaat om een veranderende zorgvraag waar ze in de basis niet voor zijn opgeleid? Wat hebben medewerkers nodig om deze veranderende zorgvraag te beantwoorden?

En er zijn praktische vragen: Schaf je op een locatie een tillift aan? Of: kan ik de thuiszorg hiervoor inschakelen? Het gesprek over mogelijkheden moet altijd op de locatie zelf gevoerd worden. Maar ook op landelijk niveau moeten we hierover nadenken: wat doen/kunnen we wel en wat doen/kunnen we niet?

Heeft Humanitas DMH verpleegkundigen in dienst?

Wij hebben ongeveer 10 verpleegkundigen in dienst verspreid over 5 locaties. Opvallend is dat op twee locaties met oudere cliënten geen verpleegkundige werkt. Hier werken wel verzorgenden met kennis van verpleegtechnische handelingen.

Een aandachtspunt voor de verpleegkundigen is om de BIG-registratie te behouden. Dit is lastig binnen Humanitas DMH, want er zijn niet zoveel voorbehouden handelingen waarmee je je BIG-registratie kunt behouden (bewijslast).

Wat wil je de organisatie meegeven?

Blijf inzetten op kwaliteit en veiligheid voor Bram: cliënt én medewerker. Concreet zou ik graag meer aandacht en bewustwording willen zien op de onderwerpen hygiëne en medicatie.

'Voordat corona uitbrak hadden we nauwelijks aandacht voor dit onderwerp. Veel medewerkers misten kennis, bijvoorbeeld over hoe je op een goede manier hygiënisch werkt. We zien dit nu veranderen.'



Stichting Woonzorg Lojal

Lojal biedt beschermd (WLZ/WMO/JW) 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. Daarnaast werd de groep die toch langdurig afhankelijk is van Beschermd wonen, groter. Het aantal cliënten steeg met zeven.

De begeleiding van Lojal richt zich op de doelgroep die moeite heeft om de weg te vinden in de maatschappij. De ondersteuning op verschillende leefgebieden varieert van zelfstandig praktische zaken organiseren tot het zoeken naar de juiste behandeling en begeleiding. In overleg zoeken we naar de best passende begeleiding, woonplek en dagbesteding. Het streven blijft dat een cliënt zo zelfstandig mogelijk woont.

De contextuele benadering en het respect voor 'het mogen zijn' zorgt voor een zoektocht naar de motivatie en de krachten om te kunnen veranderen en te ontwikkelen. We doen dit actief samen met het eigen netwerk en andere zorgprofessionals. Samenwerken in de kring is het uitgangspunt van Lojal.

Onze woonplekken staan midden in de wijk en door de Achterhoek heen; Zutphen, Winterswijk, Zelhém, Lichtenvoorde en Doetinchem. Daarnaast zijn er in Groenlo, Winterswijk, Doetinchem en zal er in Lichtenvoorde uitbreiding van de huidige locatie gaan plaatsvinden. Er is een blijvende behoefte aan doorstroomplekken voor Beschut wonen en Ambulante begeleiding.

Daarnaast hebben we in Laren (Gld) een gezinshuis waar jongeren vanaf 14 jaar een plek 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 zetten). Structuur en ordening blijven belangrijke pijlers in het werk.

Lojal in cijfers



25

Bewoners 2022

onderaannemerschap Humanitas DMH



6

Volledig pakket thuis (VPT)



14

Cliënten in begeleiding ambulant



22

Mica meldingen in 2022

Blijvend actief voor onze cliënten

Betrokkenheid

Het afgelopen half jaar formuleerden we een nieuwe Missie en Visie vooral om te zorgen dat alle (nieuwe) werkers weten waar we het voor doen. Het woord betrokkenheid neemt ook daar zijn centrale rol in en dat kregen we al wel vaker te horen van collega partijen, consultants en auditoren. We zijn trots op betrokkenheid en dat willen we ook blijven uitstralen.

Ellen: Je werkt al best een tijdje bij Lojal, kun je daar iets over vertellen?

Ik werk bijna 14 jaar bij Lojal en het was nog geen enkele dag saai. De doelgroep waarmee ik mag werken is een ontzettend mooi en veelzijdig. Van groepswerk tot ambulante begeleiding, tot het geven van trainingen en het volgen van een opleiding, daar kreeg ik de kans voor binnen Lojal. Lojal werkt met de contextuele benadering. Iets wat mij aantrok en nog steeds aantrekt.

Een benadering die je uitdaagt om achter het gedrag van de cliënten te kijken. Niet alleen goed of fout, maar waarom vertoont de cliënt het gedrag en hoe kan ik hem of haar op de beste manier helpen of begeleiden. Het zorgt ervoor dat ik het werk volhoud, dat ik het werk leuk en uitdagend vind. Daarnaast is het de organisatie die maakt dat het fijn is om bij Lojal aan het werk te zijn. Lojal werkt met korte lijnen, ook al worden deze de laatste 2 jaar omvangrijker. Deze korte lijnen zorgen dat zorg zo snel en zo compleet mogelijk bij de cliënt komt. Is er een probleem, dan stropen we onze mouwen op, gaan we ervoor en zorgen voor een passende oplossing.

Kun je een korte samenvatting geven van de werkzaamheden die je de afgelopen jaren deed bij Lojal?

Ik begon 14 jaar geleden op de groep in Doetinchem. Samen met een fijn en vast team van jonge werkers hielden we onder begeleiding van Tom en Dick de groep draaiend en boden de jongens de begeleiding die ze nodig hadden. Naast het groepswerk trok het ambulante werk mij ook. In overleg met Tom en Dick ging ik naast het groepswerk ambulante begeleiding bieden aan een aantal cliënten. Na de geboorte van mijn tweede dochter stopte ik met het groepswerk en ging ik helemaal over naar het ambulante werk. De verandering was groot: van een fijn en vast team naar meer solistisch werk.

Het ambulante werk deed en doe ik in combinatie met het begeleiden van stagiaires en het bieden van een contextuele training onder collega's en stagiaires. Het ambulante werk houdt ook in dat ik jongeren heb begeleid in de overstap van groepswonen, naar beschut wonen, naar ambulant wonen. Een mooie weg die jongeren afleggen en fijn dat je dit met (voor de jongere) vertrouwde begeleiders kunt bieden.

De afgelopen 3 jaar ben ik actiever in de ambulante gezinsbegeleiding, dit met de Houvast-methodiek. Bij de Houvast-methodiek werken we in kleine teams en bieden intensieve ambulante begeleiding bij de gezinnen thuis. De teams zijn samengesteld met collega's uit het groepswerk en ambulant.

Wat bevalt je zo aan Lojal?

De vrijheid die ik ervaar en het vertrouwen dat ik krijg als werker. Het vertrouwen dat ik de kring van deskundige collega's opzoek wanneer ik hulp nodig heb, maar ook het vertrouwen vanuit mij dat de kring er is. Lojal denkt in mogelijkheden, denkt 'out of the box'.

Samen met cliënt, netwerk en andere belanghebbenden zoeken we naar een passende manier. Dit maakt dat ik de cliënten zo goed mogelijke kan begeleiden, dat ik mij met een bepaalde zekerheid voort kan bewegen in het belang van de cliënt. De cliënt staat voorop.

Wanneer geniet je het meest van je werk?

Wanneer ik mijn agenda volgepland heb staan en ik mijn werk kan doen en dat ik er kan zijn voor de cliënt. Niet het gedoe eromheen, maar er zijn, in gesprek kunnen met de cliënt, iets kunnen betekenen, kunnen vertalen en de dag afsluiten met het gevoel dat de cliënten wat hadden aan de begeleiding die ik bood.

Kun je Lojal aanbevelen voor anderen?

Ja, ik kan Lojal aanbevelen aan anderen. Wil je je ontwikkelen? Wil je leren? Wil je een bepaalde vrijheid ervaren binnen de kaders? Dan is Lojal een geschikte plek.



Dagbesteding helpt bij het ontmantelen van oude loods

Verbeteringen

Het “Methodisch Werken” mede ontwikkeld vanuit Humanitas DMH is duidelijk geïmplementeerd in het dagelijks handelen. Het afgelopen jaar is er vooral geïnvesteerd in het handelen van de groeps werkers door het inzetten van de ART training (agressie). Omdat in de loop van de tijd toch veel nieuwe werkers zijn komen werken is ook de cursus Contextuele begeleiding opgefrist en gestart.

Dagbesteding kreeg steeds meer positie in de dagelijkse bezigheden van onze cliënten.

Inzet gedragsdeskundige

Zoals de plannen nu liggen gaat in 2023 het onderdeel Behandeling van start. De meerwaarde hiervan is vooral de mogelijkheid van een geïntegreerde manier van werken tussen begeleiding en behandeling. Daarvoor wordt een traject richting de Zorgverzekering gestart en wordt een psychiater verbonden aan de organisatie. Het geeft een mooie mogelijkheid in eerste instantie voor interne cliënten om nieuwe stappen in hun leven te kunnen maken.

De oudere cliënt

Tactus (verslavingszorg) vroeg om mee te denken en mee te doen om de oudere, uitbehandelde verslaafde cliënt een plek te bieden. Dit leidde tot een aantal opnames. Er is een groep mensen, niet altijd zichtbaar, die zonder ondersteuning niet kunnen terugkeren in de maatschappij nadat zij zijn afgeholpen van verslaving en de terugval op de loer ligt.

Daniël:

Ik heb ondertussen gewoond in Doesburg, Rheden en woon nu 4 jaar in Zutphen. Wat wel steeds hetzelfde bleef is de begeleiding van Lojal. Ondanks alle domme dingen die ik gedaan heb, bleven zij steeds in de buurt.

Nu woont mijn zoontje al een twee jaar bij mij en dat gaat best goed. De regeling met zijn moeder waar ik niet mee samenwoon, loopt ook best goed.

Ik ben in ieder geval blij dat zij er altijd waren. Anders was het mij wel een heel stuk verkeerder afgelopen.



Samenwerking met andere zorgorganisaties

De nieuwe aanbesteding in de regio Achterhoek zorgde ervoor dat er nogal wat wijzigingen plaatsvonden. Om mee te kunnen doen aan deze aanbesteding werd Lojal lid van de coöperatie I Nova Zorg, waarvan 18 diverse zorgpartijen vanuit WMO en Jeugd deel uitmaken. Daarmee werd de directe toegang dat een grote variatie aan hulpverleningsmogelijkheden zeer groot.

In het afgelopen jaar onderzochten we eveneens in hoeverre Humanitas DMH en wij tot een mogelijke fusie zouden komen. Uiteindelijk maakte dit onderzoek duidelijk dat het voor beide partijen toch verstandiger is om gescheiden door te gaan. De huidige samenwerking blijft bestaan, maar het betekent ook dat Lojal zelf gaat aanbesteden bij de Zorgkantoren.

Teamreflectie



Alle teams reflecteren op hun werk voor een zo goed mogelijke zorg voor Bram. Teams voeren regelmatig het Goede Gesprek, ondersteund door een verandercoach. Een overzicht van de verschillende manieren waarop we reflecteren vind je in ons digitale Voortgangsbeeld: www.voortgangsbeeld-humanitas-dmh.nl.

Meer Goede gesprekken

In 2022 is het Goede Gesprek 59 keer gevoerd. Dit is een grote stijging vergeleken met vorige jaren (15 in 2020 en 35 in 2021). Deze stijging heeft te maken met het verdwijnen van de corona-maatregelen.

Ook het opstarten van intervisie (3 keer) en het voeren van een moreel beraad (4 keer) is begeleid door de verandercoaches.

Verbinding en kennismaking

De thema's voor het Goede Gesprek worden vooraf in afstemming met een afvaardiging van het team vastgesteld, waarbij de vraag is: wat is belangrijk, waar zitten verbeterkansen en welk resultaat is belangrijk voor het team? Bij het Goede Gesprek kwamen de thema's verbinding en (verdiepte) kennismaking het meest aan bod. Dit past ook bij het meest genoemde resultaat van het Goede gesprek: er is gewerkt aan de basis en verbinding (vertrouwen en elkaar leren kennen). Ook hier zien we de impact van de coronamaatregelen terug.

Uit de feedback blijkt dat iedereen –op één uitzondering na– tevreden tot zeer tevreden is met de opbrengst van het Goede Gesprek.



NANSKE VERTELT OVER HAAR ROL ALS VERANDERCOACH

In gesprek met Nanske: teamontwikkeling

Nanske werkt 6 jaar bij Humanitas DMH. Zij begon als trajectcoördinator. Nu is ze coördinator van de Eenvoudige Stad en de LVB Xperience én verandercoach. Ze houdt zich bezig met teamontwikkeling en diverse projecten in Utrecht. Nanske vertelt over teamontwikkeling.

Verandercoaches

Ik ben verandercoach binnen een team van ruim 10 verandercoaches. We ondersteunen teams in hun ontwikkeling. Ik spreek dan ook liever over teamontwikkeling dan over teamreflectie.

Deze ondersteuning voor teams kan op veel verschillende manieren plaatsvinden. Dit kan onder andere via het Goede Gesprek, moreel beraad of intervisie. We kijken naar waar het team staat, waar de krachten liggen en waar de kansen voor verdere ontwikkeling liggen.

Als verandercoach blijf je zelf ook leren en ontwikkelen. We volgden in 2022 een training over gesprekstechnieken en supersensitiviteit. Ook hebben we onderling intervisie en zien we elkaar vier keer per jaar bij bijeenkomsten voor de verandercoaches.



Teamontwikkeling

Teamontwikkeling is in deze tijd wel eens lastig vanwege de krappe arbeidsmarkt, de drukke werkzaamheden en het verloop van medewerkers. Toch is het belangrijk dat teams hierin investeren: het levert echt iets op. Een goed werkend team draagt veel bij aan werkgeluk en daarmee ook aan de kwaliteit van zorg. Het is belangrijk dat je je als medewerker bewust bent van je eigen wensen, verwachtingen en positie én van die van het team waarin je werkt.

Het verschilt per team wat er nodig is. De basis is het Goede Gesprek een keer per jaar, maar er is nog veel meer mogelijk. Eigenlijk is 1 keer per jaar stilstaan bij teamontwikkeling te weinig. We ontwikkelden hiervoor een flyer>> waarin meer mogelijkheden staan.

Veranderingen in de organisatie

Er verandert altijd wat in een organisatie. Ik zie wel een cyclisch proces met herhalende patronen. Vier jaar geleden bijvoorbeeld hadden we het financieel gezien moeilijk en nu weer. Ik zou dat graag doorbreken.

Tip aan medewerkers

Ben je bewust van wat je allemaal kunt inzetten. Doe het niet allemaal zelf, er zijn veel mogelijkheden binnen onze organisatie die je in kan zetten. Ben je bewust van je eigen aandeel.

En blijf in deze tijd van krapte ook oog houden voor innovatie en mogelijkheden.

Ervaring met het 4-ogen-principe

Als je kijkt naar kwaliteit, dan speelt leren een belangrijke rol. Leren van elkaar, leren van jezelf, fouten durven maken en nieuwe dingen proberen. Dit alles om te ontwikkelen als professional en als mens. Verschillende Homerun-teams werken met een manier die helpt in dit leerproces: het 4-ogen-principe. Dit lijkt eerst misschien meer tijd te kosten, maar dat valt mee.

Het 4-ogen-principe kan op verschillende manieren worden ingezet. Bijvoorbeeld tijdens vakanties als de vaste begeleider er een aantal weken niet is. Dan ligt of de begeleiding een paar weken stil of neemt een andere begeleider het over. Cliënten vinden het soms fijn om eens iemand anders te zien. Daarom heeft het 4-ogen-principe ook nut buiten de vakanties om. Iedere cliënt krijgt twee begeleiders: één hoofdbegeleider en één schaduwbegeleider. Zo is iedere begeleider bij ongeveer van de helft van de caseload het aanspreekpunt, bij de andere helft niet. Het belangrijkste is dat de hoofdbegeleider het aanspreekpunt blijft. Deze begeleider is ook verantwoordelijk voor de evaluatie en het zorgplan.

“Een goed werkend team draagt veel bij aan werkgeluk en daarmee ook aan de kwaliteit van zorg.”



Vaste koppels

Een manager die achter het principe staat helpt bij het invoeren. Koppel een deadline aan de invoering: voor een bepaalde tijd moet het ingevoerd zijn.

Het 4-ogen-principe werkt goed met vaste koppels. Je kan elkaar dan beter aanvullen en hoeft niet constant te wennen aan een andere collega. Soms is het ook fijn om te werken met iemand met wie je nog niet zo vaak werkt. Zo blijf je fris en loop je niet vast in patronen.

Door het 4-ogen-principe kun je echt veel van elkaar leren. Iedere begeleider heeft een eigen stijl van begeleiden en brengt ook specifieke kennis, ervaring en kwaliteiten met zich mee, zoals kennis over psychische stoornissen of autisme. Een begeleider die hier veel over weet kan dan andere dingen zien dan een begeleider die minder bekend mee is. Dit vergroot de kwaliteit!

Als je heldere afspraken maakt, kost het weinig extra tijd. Daarnaast voegt het wel iets toe. Zo zorg je dus voor continuïteit en kwaliteit. Je kunt altijd doorgaan omdat meestal wel één van de twee begeleiders aanwezig is. Je maakt elkaar echt beter. De kwaliteit van zorg gaat dus omhoog, waardoor cliënten mogelijk eerder uit zorg gaan. Dat is toch pure winst?

Bij kleinere indicaties is het soms lastig om te overleggen met je schaduwbegeleider omdat er te weinig tijd is. Het 4-ogen-principe werkt dus makkelijker bij de grotere indicaties.

Ook proberen cliënten begeleiders soms tegen elkaar uit te spelen. Maar als je als begeleiders goed op elkaar ingespeeld bent, is het prima te doen. Het is belangrijk om goed bij te houden welke afspraken je met de cliënten maakt. Na een tijdje is het heel normaal en zijn cliënten ook gewend. Dan is het heel fijn werken!



IN GESPREK MET JENNIFER: WERVING EN SELECTIE

Jennifer van Oorschot is adviseur arbeidsmarkt- communicatie

Wat doe je als adviseur arbeidsmarktcommunicatie binnen Humanitas DMH?

Wij ondersteunen teams in het volledige wervings- en inwerkproces van nieuwe medewerkers. Achter de schermen onderzoeken we hoe we onze werving zo kunnen aanpassen dat we geschikte medewerkers vinden.

Ik ben daarnaast betrokken bij verschillende projecten. Ik organiseer de introductiedag en sta op beurzen. Daarnaast bezoek ik locaties om te kijken waaraan behoefte is.

Hoe gaan we om met de personeelskrapte en PNIL (Personeel Niet In Loondienst)?

We zetten diverse campagnes op, zoals de THINK-campagne. In de THINK-campagne laten we mensen via social media onze organisatie zien. Doel is dat ze blijven denken (THINK) aan de openstaande vacature en een kijkje nemen op de site werkenbijhumanitsdmh.nl. En misschien gaan ze vervolgens solliciteren!

Deze campagne komt steeds in je tijdlijn voorbij zodat je er steeds op geattendeerd wordt en eraan blijft denken. We richten ons bovendien op specifieke doelgroepen (zoals leeftijd of woonplaats).

“Als adviseur arbeidsmarktcommunicatie ondersteun ik teams in het volledige wervings- en inwerkproces van nieuwe medewerkers. Daarnaast ben ik betrokken bij verschillende projecten.”

PNIL

De inzet van PNIL is duur. Ook willen we vaste medewerkers en gezichten voor onze cliënten in plaats van invallers. Daarom bouwen we de PNIL af als dit mogelijk is. We spreken met locaties om te kijken hoe we dat kunnen doen. We werven bijvoorbeeld meer en bieden meer ondersteuning bij het sollicitatieproces. Dit helpt. We zien de PNIL-cijfers dalen. Sommige locaties hebben de PNIL volledig afgebouwd. Het grootste probleem bij de personeelskrapte is niet zozeer het vinden van medewerkers, maar het behoud van medewerkers.

Heb je een tip voor de organisatie en medewerkers?

Blijf aandacht houden voor kleine momenten van waardering. Sta bij de teamvergadering ook stil bij hoe het gaat met medewerkers.





IN GESPREK MET MILOU: LEIDERSCHAPSTRAJECT

Milou is organisatieadviseur en projectleider van het leiderschapstraject

Het traject

Het doel van het leiderschapstraject bestond uit twee delen:

- We investeren in de persoonlijke groei van collega's en geven daarmee ook de organisatie een nieuwe impuls.
- We ontwikkelen leiderschapscompetenties voor een goede en passende vertaling van de Humanitas DMH-strategie in de regio's.

Om dit doel te bereiken hebben we een traject van een jaar opgezet, samen met bureau Kessels en Smit. In verschillende groepen, waarin zowel gedragsdeskundigen als managers zaten, gingen medewerkers aan de slag met persoonlijk leiderschap. Zij volgden gezamenlijk workshops en deden interview. Tussendoor verdiepten zij zich zelf door middel van reflectieopdrachten, inspiratie in een toolbox, webinars en een podcastserie voor en door eigen collega's. Iedere deelnemer begint zijn of haar traject met een verdiept gesprek. Voor dit gesprek worden een aantal collega's uitgenodigd met wie de deelnemer veel werkt. Samen voeren de genodigden –onder begeleiding van een gespreksleider– een gesprek over de deelnemer, waar hij/zij zelf bij is. Ze reflecteren met elkaar op de kwaliteiten van de deelnemer en waar ze potentieel zien om te groeien.

Van eigen doelen naar organisatiedoelen

Het traject is nu afgelopen. De concrete resultaten van het traject zijn lastig aan te geven. De doelen die de medewerkers stelden, lagen bij hun individuele ontwikkelingsdoelen. Er zijn dus zeker individuele doelen behaald, maar deze zijn niet door te trekken naar organisatiedoelen. Om meer zicht te krijgen op de resultaten van het traject, doen we naast de reguliere evaluatie ook een zogenaamd impactonderzoek. Hierdoor zal in 2023 duidelijk worden wat het traject opleverde.

De combinatie van gedragsdeskundigen en managers is wel echt een meerwaarde gebleken. Zij deden een gemengde interview. Op deze manier kregen zij veel meer verbinding. Een volgende keer zou ik alle bijeenkomsten live willen organiseren. We deden nu nog veel digitaal omdat het niet anders kon. Een live bijeenkomst biedt echter meer dan een online bijeenkomst. Ook zou ik de focus niet alleen op de individuele doelen willen leggen. Ik wil meer werken aan organisatiedoelen, zoals 'hoe werken wij doelgericht en wat kunnen we vanuit leiderschap daaraan bijdragen?'

Als tip wil ik alle medewerkers meegeven: 'Sta stil, kom verder...'. Deze zin gebruiken wij vaker als organisatieadviseurs. Probeer ook in de hectiek van alledag tijd vrij te maken om naar jezelf en je ontwikkeling te kijken.

"Sta stil, kom verder... Probeer in de hectiek van alledag ook tijd vrij te maken om naar jezelf en je ontwikkeling te kijken."



Even wat cijfers

In 2022 waren er 24 coachingstrajecten door onze interne coaches. Dit is vergelijkbaar met 2021, toen waren er 25 trajecten. De trajecten gingen vooral over competentieontwikkeling, de werk-privé-balans en loopbaancoaching.

Het ziekteverzuimcijfer binnen Humanitas DMH was in 2022 8,2%. Dit is lager van het gemiddelde in de branche (8,7 %). Het ziekteverzuim was in 2022 wel hoger dan in 2021 (6,5 %).

In 2022 voerde het bedrijfsopvangteam (BOT) 18 individuele trajecten uit (23 in 2021).

Afgelopen jaar kwamen er 27 meldingen bij de vertrouwenspersonen binnen. Dat is vergelijkbaar met de jaren ervoor (31 in 2021).

In 2022 zijn dienden 2 medewerkers een klacht in (geen in 2021). De medewerkers besloten om de klacht niet verder door te zetten. Er zijn geen adviezen uit voortgekomen.

In 2022 voerden we geen Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Dit zal in 2023 plaatsvinden.

Uitgelicht: financieel fit

Geldzaken. Niet het favoriete onderwerp van de meeste mensen. Maar het geeft wel rust en vertrouwen om je financiën op orde te hebben. Iedereen werkt met geld. En iedereen heeft wel eens vragen over geld. Zeker in deze tijd waarin alles duurder wordt is 'grip op je knip' belangrijk. Daarom bood Humanitas DMH een webinar aan met handige tips om financieel gezond te blijven. Ook konden medewerkers gebruik maken van een budget- of geldcoach. In 2022 maakten 8 medewerkers hier gebruik van.





In gesprek met Piet-Hein over de financiële situatie van Humanitas DMH

Piet-Hein van Herk werkt vanaf september 2022 als directeur Financiën & Control bij Humanitas DMH. Het sollicitatieproces was een mooi voorbeeld van medezeggenschap, uit alle hoeken van de organisatie werd meegedacht en meebeslist bij de invulling van deze functie.

Wat doe jij als directeur Financiën en control?

Eigenlijk klopt die naam niet. Ik doe meer dan alleen financiën en control. Ik hou me ook bezig met ICT, vastgoed, de salaris- en zorgadministratie, het centraal cliëntservicebureau (CCB), personeels- en salarisadministratie (PSA), GRIP en cliëntvolgend roosteren (en ik hoop dat ik nu niemand vergeet). Eigenlijk alles behalve HR en ontwikkeling. Directeur bedrijfsvoering zou een betere naam zijn. Mensen weten ook vaak niet wat "control" nu eigenlijk is. We houden controle op onze organisatie. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om hoeveel geld we nog op onze bankrekening hebben en hoeveel we kunnen uitgeven.

'Blijf in verbinding met je team en met de organisatie. Kijk in je eigen omgeving wat er mogelijk is en laat je niet teveel leiden door regels en landelijke processen.'

We horen "het gaat financieel niet goed met de organisatie". Wat betekent dat nu eigenlijk?

We geven meer uit dan we binnenkrijgen. Gelukkig hebben we spaargeld. Het verschil tussen wat we binnenkrijgen en wat we uitgeven lossen we op door ons spaargeld uit te geven. Als we zo doorgaan hebben we op een gegeven moment geen spaargeld meer en dan kan het misgaan. We moeten goed kijken waar we ons geld aan uitgeven. Op korte termijn is er geen reden tot paniek; we hebben nog spaargeld. Maar we moeten wel ons huishoudboekje op orde brengen. Hier zijn we al druk mee bezig.

Wat doen we al?

We kijken goed waar we ons geld aan uitgeven. We besteden geen geld meer aan zaken die geen duidelijke toegevoegde waarde hebben. We bespaarden bijvoorbeeld al op het aantal licenties dat we hebben voor ICT-programma's. We betalen nu voor wat we echt nodig hebben. Maandelijks praten we met het managementteam over ons geld en hoe het ervoor staat. Je kan dit vergelijken met een gezin: ieder geeft zijn geld uit aan andere zaken, maar het moet wel in evenwicht zijn. Hier praten we over met z'n allen. We verliezen daarbij nooit de kwaliteit van zorg uit het oog. En ook de vitaliteit en inzetbaarheid van medewerkers vinden we erg belangrijk.



Wat doen we de komende periode?

In 2024 willen we meer geld binnenkrijgen dan we uitgeven. Dat moet lukken met de acties die we al hebben ingezet. We zetten in op het opvullen van lege (woon)plekken en zorgen ervoor dat we goede indicaties en vergoedingen binnenkrijgen. We zullen keuzes moeten maken om te stoppen met dienstverlening waar de zorgvraag van cliënten te hoog is voor het geld wat we hiervoor ontvangen. Hierin stellen we ons zakelijk op. We maken duidelijk aan opdrachtgevers (zoals gemeentes) wat we wel en niet kunnen doen. We zijn niet de enige organisatie die in een moeilijke situatie verkeert. We zien dit ook bij veel andere organisaties, het is maatschappelijk een breder probleem.

Wat wil je medewerkers/de organisatie meegeven?

Blijf in verbinding met je team en met de organisatie. Kijk in je eigen omgeving wat er mogelijk is en laat je niet teveel leiden door regels en landelijke processen. Er is vaak meer mogelijk dan je denkt. Standaardisatie en richtlijnen zijn niet eng, er is nog steeds vrijheid om je eigen stempel te drukken. De kaders zijn er om de helpen. En kijk over je grenzen heen. We lijken meer op elkaar dan we misschien wel denken. We kunnen nog veel van elkaar leren.



5 Medezeggenschap en Sameneggenschap

Werken aan kwaliteit en aan het geluk van Bram betekent naar elkaar luisteren, van elkaar leren en samen verbeteren. Wij vinden medezeggenschap, partnerschap en sameneggenschap belangrijk. We vertellen over de rol en het belang van onze Ondernemingsraad, de lokale cliëntenraden en de Centrale cliëntenraad. Christiaan vertelt over zijn werk voor de cliëntenraad in Vathorst.

Medezeggenschap cliënten

Lokale cliëntenraden

Op 54 locaties is een raad of bewonersoverleg. Er zijn 33 cliëntenraden met alleen cliënten, 9 verwantenraden met alleen verwanten of vertegenwoordigers van cliënten en er zijn 5 gemengde raden met cliënten en verwanten samen.

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 2022 sprak de CCR met 16 managers over de medezeggenschap bij 17 woonlocaties, 4 Homerunhuizen, 15 Homerunteams of ambulante teams, 5 Forensische teams en 2 teams Jeugd.

Bij woonlocaties is er altijd een cliëntenraad of een bewonersoverleg. Soms doen ook verwanten eraan mee en soms hebben zij een eigen verwantenraad. Bij Homerunhuizen is er vaak een huiskameroverleg. Bij ambulante teams



zijn vooral cliënten te porren voor medezeggenschap of 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.

Sylvia Meijer-Dekkers, manager Wannehofje Zutphen & Het Horseler Warnsveld:

“Een manager is trots dat Humanitas DMH medezeggenschap echt serieus neemt. En dat op haar beide locaties actieve en betrokken raden zijn. Informeren of inspraak geven is bijna altijd mogelijk, het is de kunst grote thema's klein te maken.”

Claudia Helmig, manager locaties ORKA en De Moestuin in Groningen en Homerun Drenthe in Assen:

“Er zijn twee cliëntenraden die allebei elke maand vergaderen en er is een verwantenraad. De driehoek verwanten-bewoners en team loopt goed. Ook is er 4 keer per jaar een nieuwsbrief. De nieuwsbrief is er echt voor de bewoners met plaatjes, foto's en leuke verhaaltjes. Er is een verwant die het leuk vindt om de nieuwsbrief te maken en twee collega's leveren informatie aan. In de nieuwsbrief staat bijvoorbeeld informatie over langdurig zieke medewerkers, nieuwe stagiaires, personeel uit dienst en nieuw personeel.”



Lokale cliëntenraden

Op 54 locaties is een raad of bewonersoverleg. Er zijn 33 cliëntenraden met alleen cliënten, 9 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 5 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 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 36 lokale cliëntenraden van Humanitas. De CCR heeft het LSR gevraagd een jaarverslag te maken met welke punten de raad graag zou willen lezen. Dit ging over wat Humanitas goed doet op het gebied van medezeggenschap en wat mogelijk nog kan verbeteren. En ook wat ondersteuners zelf goed kunnen. En wat zij nog kunnen verbeteren. Tot slot zijn er mooie voorbeelden te lezen. En is er een overzicht 'wie ondersteunt welke raad'.

Okke de Groote (interne coach cliëntenraden):

"Medezeggenschap begint bij de zeggenschap, bij degene die de knopen doorhakt. Als ondersteuner help ik de raad, maar ook help ik de manager om de raad te informeren voordat besluiten genomen zijn. Ik zie dat raden én managers hierin groeien."

Centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad (CCR) heeft maandelijks overleg met de bestuurder en regelmatig met anderen, zoals rayondirecteuren en deskundigen. Van de elf vergaderingen waren er twee nog helemaal online en bij de andere 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 adviseerde over verschillende regelingen en besluiten: zoals de begroting 2022-2025, het kader ambulante dienstverlening, het akkoord tussen werkgevers en zorgkantoren 'Toekomstbestendige Gehandicaptenzorg', en de besluiten om in enkele regio's te stoppen met Wmo-dienstverlening. De CCR zet zich samen met de ToiletAlliantie in voor meer openbare verzorgingsplaatsen in Nederland. De CCR stuurt elke maand een nieuwsbrief aan alle cliëntenraden en publiceert elk jaar een jaarverslag.

De Ondernemingsraad (OR)

De OR maakt zich sterk voor medezeggenschap én samen-zeggenschap van medewerkers.

Successen die de OR in 2022 behaalde:

- Het Samen-zeggenschapsspel is samen met de regiegroep Samen-zeggenschap ontwikkeld en uitgebracht. Alle medewerkers kregen een oproep om stellingen aan te leveren bij de OR. De OR filterde en verwerkte deze in het Samen-zeggenschapsspel. Alle locaties ontvingen het kaartspel, wat het gesprek bevordert over wat er in Samen-zeggenschap binnen de teams afgesproken kan worden.
- De OR is bewuster bezig met Samen-zeggenschap en ziet erop toe dat dit wordt toegepast in de organisatie.
- Er is samenwerking met diverse afdelingen/medewerkers waardoor de OR de informatie krijgt die nodig is om instemming of advies te kunnen geven.
- De OR heeft korte lijnen met locaties die in zwaar weer zitten. In overleg met betrokken teamleden en de manager zijn we tot een besluit gekomen.
- De overstap van incidentmeldingen van Triasweb naar Pluriform (incidentmeldingen was een lastig onderwerp met uiteenlopende gezichtspunten binnen de OR). Na uitwisseling van informatie binnen de organisatie, kon de OR instemmen met de incidentmelding.
- Medezeggenschapsgesprekken vonden plaats over het Generiek Functiehuis. In 2022 is het generiek functiehuis gefaseerd uitgerold.
- Commissie financiën: In 2022 waren de financiën een groot aandachtspunt en kwam in elke vergadering met de bestuurder aan de orde. Teruglopende inkomsten waren voor Humanitas DMH reden om op diverse plaatsen haar werkzaamheden te stoppen. De OR had in dit proces oog voor de belangen van het personeel. Welke herplaatsingsmogelijkheden waren er? Heeft Humanitas DMH er echt alles aan gedaan om werkzaamheden toch voort te zetten? De OR sprak hierover met personeel en bestuurder.
- De vgwm-commissie houdt zich bezig met veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers en met het milieu. Veel hiervan komt terug in het Arbobeleid. De commissie dacht mee hoe dit beleid geüpdatet wordt, onder meer met een dynamische risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Door het jaar sprak de commissie met adviseurs facilitaire zaken, adviseurs van de arbodienst en andere betrokkenen over veiligheid, inzetbaarheid en milieu.
- De ICT-commissie richtte zich in 2022 op diverse processen: beleid mobiele middelen / uitlevering devices, proces invoering elektronisch cliëntendossier Pluriform en cliëntportaal MijnPlan. Daarnaast waren er nog losse processen die wellicht nog vervolg behoeven zoals adoptietraject Office 365, AFAS-pocket app, Anne-App en WorkplaceBuddy.





IN GESPREK MET CHRISTIAN DEE SAMEN
MET LSR-ONDERSTEUNER HANNIE KÄMINK

Medezeggenschap in de praktijk: interview met Christian Dee

Christian is secretaris van de cliëntenraad in Vathorst (woonlocatie in Amersfoort). Daarnaast is hij ervaringsdeskundige en kan hij goed koken.



“We zijn allemaal verschillend met verschillende ideeën. We hebben allemaal een eigen inbreng en kijk op dingen.”

Hoe ziet jullie cliëntenraad eruit?

We zitten met 7 cliënten in de cliëntenraad. Dit is een mooi aantal, dit werkt goed. Sommigen zijn veel aan het woord. Je hebt drukke mensen en rustige mensen. Om iedereen te laten praten, gebruiken we een praatstok. Als je die vasthebt, mag je praten.

We vergaderen 1 keer in de maand. Een van ons is de voorzitter. Hannie ondersteunt ons tijdens de vergadering. Zij maakt ook het verslag. Mijn taak in de cliëntenraad is het plaatsen van berichten op Yammer (sociaal netwerk binnen Humanitas DMH). Zo kan iedereen lezen wat we doen. En ook nodig ik gasten uit voor de vergadering, bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon of een begeleider.

We hebben ook een verwantenraad en een bewonersoverleg en een appartementenoverleg. De cliëntenraad overlegt 1 keer per jaar met de verwantenraad. Als er in de tussentijd iets belangrijks is, wisselen we hierover ook informatie uit. Het bewonersoverleg en het appartementenoverleg heet ook wel het achterbancontact. In deze overleggen hebben alle bewoners een stem. Punten die in de cliëntenraad aan de orde komen, kunnen ook in deze overleggen besproken worden.

Waar hebben jullie het dan over?

We hebben het bijvoorbeeld over de huisregels. Na de verbouwing hebben we nieuwe huisregels vastgesteld. Deze moeten nog wel opgehangen worden. Ook nodigden we een wijkagent uit voor het overleg. Er gebeuren soms minder leuke dingen in onze buurt, zoals rotzooi in onze kelder en spullen die kapot worden gemaakt. Wij gingen hierover met de wijkagent in gesprek.

MEDEZEGGENSCHAP EN SAMENZEGGENSCHAP

We hebben een speciale voedingscommissie. Hierin zitten leden uit de raad en een begeleider. Zo kunnen er snel afspraken gemaakt worden over het eten, bijvoorbeeld als het te koud is.

Financiën bespreken we ook in de cliëntenraad. En we hadden het over de energiekosten. We bespreken wat we zelf kunnen doen om te besparen en geven tips door, bijvoorbeeld de slimme meter.

Met de 7 leden vertegenwoordigen we 22 bewoners. We moeten dus ook goed nadenken over wat de andere bewoners willen en niet alleen vanuit onze eigen wensen en ideeën denken.

Ik las op Yammer dat je advies gaf aan een andere organisatie hoe je een cliëntenraad kan samenstellen.

Wat was je advies?

De cliëntenraad moet niet alleen centraal geregeld zijn. Ook lokaal is het belangrijk om een cliëntenraad te hebben. Wat goed werkt, is de onafhankelijke ondersteuning. Bij ons doet Hannie dat.

Wat vind je het leukst aan de cliëntenraad?

We zijn allemaal verschillend met verschillende ideeën. We hebben allemaal een eigen inbreng en kijk op dingen. We hebben vaak meningsverschillen, maar alle meningen tellen. Ik ga graag in gesprek met iedereen om te kijken hoe we tot een oplossing kunnen komen. Niets moet, alles mag, iedereen krijgt de gelegenheid om iets te zeggen. Tip: ga bij een andere locatie en cliëntenraad kijken...

Wat wil je tegen andere cliënten binnen Humanitas DMH zeggen als het gaat om medezeggenschap? Moeten ze hier ook mee aan de slag?

Kom gewoon een keertje langs bij de cliëntenraad. In het begin was ik nog een beetje verlegen. Ik leerde mondig te worden en meer initiatief te nemen.

Wat wil je de organisatie meegeven? Wat kunnen we nog beter doen?

De communicatie kan beter. Als je niet op de hoogte bent, kun je er ook niets over zeggen. Wij hebben een digibord. Dit werkt goed voor informatie. Ik heb het digibord in de app MIJNWEB, dit is superleuk.



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 2022 zetten de ervaringsdeskundigen hun expertise op verschillende manieren in, binnen én buiten Humanitas DMH.

Kijk op www.humanitas-dmh.nl/ervaringsdeskundigen voor meer informatie zoals diverse filmpjes en het factsheet.

⑥ Vooruitblik en tot slot

2023 staat voor een belangrijk deel in het teken van financieel herstel. In de verbeterplannen voor de verschillende teams en ondersteunende diensten staat hoe we ervoor zorgen dat we in twee jaar tijd weer goede financiële resultaten boeken.

Vooruitblik op 2023

2023 staat voor een belangrijk deel in het teken van financieel herstel. In de verbeterplannen voor de verschillende teams en ondersteunende diensten staat hoe we ervoor zorgen dat we in twee jaar tijd weer goede financiële resultaten boeken.

Nieuwe bestuurder

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. We hopen ten tijde van publicatie een nieuwe bestuurder te kunnen voorstellen.

Plannen verbouw/nieuwbouw en nieuwe woonlocaties

Helaas hebben de slechte financiële resultaten ook gevolgen voor enkele bouwtrajecten. Zo hebben we besloten de grote verbouwing en de nieuwbouw van de locaties aan de Klarinetweg in Barendrecht uit te stellen. Eerst moet het huishoudboekje op orde, daarna kunnen we een hypotheek afsluiten. Ook het huren van een locatie voor Forensisch Verblijf in Almere stellen we nog uit. De nieuwe locatie in Almere, vervanging voor de locatie Boelijn, gaat wel door want die verplichtingen zijn we al aangegaan en de oplevering vindt pas in 2024 plaats. Ook de nieuwbouw in Zeist, ter vervanging van locatie De Wegedoorn in Odijk, gaat door.



Arbeidsmarkt

De schaarste op de arbeidsmarkt heeft grote invloed op onze financiële resultaten. Omdat wij die arbeidsmarkt niet zomaar kunnen veranderen, zullen we onze zorg anders moeten organiseren. Immers, we zullen de zorg met minder collega's moeten bieden terwijl we de kwaliteit zo hoog mogelijk willen houden. De vraag hoe we dat kunnen realiseren zal ook centraal staan in 2023.

Pluriform

In 2022 voerden we Pluriform succesvol in. Na een periode van voorbereiding afgelopen najaar zijn alle collega's overgestapt naar Pluriform. In 2023 werken we verder met ons wensenlijstje voor Pluriform, zodat dit dossier ons nog beter ondersteunt.

Jubileumjaar

2023 is ook een jubileumjaar, we bestaan 40 jaar. En vieren we dat mensen met een (licht) verstandelijke beperking al 40 jaar een plek in het hart van de samenleving vinden bij Humanitas DMH. Dat willen we graag samen met cliënten, verwanten en collega's vieren. We zullen daar op verschillende manieren en op verschillende momenten aandacht voor vragen. We kiezen niet voor een grootschalig feest ergens in het midden van het land, maar vieren ons jubileum kleinschaliger en dichterbij huis.





Aandachtspunten 2023

Het jaar 2023 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 2023 geven weer waar we de prioriteit leggen in 2023.

Behoud van vitale collega's

Nu het steeds moeilijker wordt om nieuwe collega's te werven, 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 werkende- en privéleven te staan. We zoeken daarom samen met collega's naar manieren om een goede balans te vinden en te behouden tussen werk en privé en hanteren daarbij het uitgangspunt 'Ja, tenzij'. Met andere woorden: elk thema dat bijdraagt aan behoud en inzetbaarheid is bespreekbaar en wij spannen ons in om tot goede, individuele afspraken te komen. Bij het verhogen van de vitaliteit gebruiken we de uitgangspunten van het 'Huis van Werkvermogen', die ons dwingen om verder te kijken dan naar het werk alleen.

Actieve betrokkenheid sociaal netwerk

We hebben door de jaren heen een situatie gecreëerd waarbij zorgprofessionals actief waren en zich soms zelfs verantwoordelijk voelden voor alle aspecten van het leven. Niet alleen is dat niet gewenst, het is ook allang niet meer haalbaar. Leven is veel meer dan zorg. Daarom zijn naasten

en verwanten van Bram cruciaal voor het welzijn. We willen hen graag actief betrekken bij Bram's leven en bij de ondersteuning en begeleiding die nodig is. Soms is vakkennis nodig en soms gaat het veel meer om vriendschap en liefde. We geven hier in samenspraak met Bram en Bram's netwerk vorm en inhoud aan. Hierbij houden we altijd de belastbaarheid van het netwerk in het oog. Als dat netwerk er niet of nauwelijks is, spannen we ons in om dat op te bouwen of te versterken.

Verbinding

Nu het weer kan, ontmoeten we elkaar weer vaker fysiek. We zoeken nog meer de verbinding binnen het team, maar ook juist buiten het eigen team. We kunnen veel van elkaar leren en richten ons daarom meer naar buiten waar dat mogelijk is. We kijken verder dan onze eigen voordeur. Als team kunnen we kijken bij andere teams, als organisatie bij andere organisaties.

Financiën

In 2023 werken we hard om ons huishoudboekje op orde te krijgen. We zien dat de tijden zijn veranderd. Er kan een mismatch zijn tussen product (Homerun) en prijs (gemeente). Deze moeten op elkaar aansluiten anders kunnen we onze zorg en begeleiding niet op een goede manier inzetten.

Een blik van buitenaf

Op 18 april en 11 mei deden wij de visitatie. Samen met medewerkers en cliënten van onze collega-organisatie Trajectum en twee onafhankelijke deelnemers keken we naar elkaars voortgangsbeelden.

Visitatiebijeenkomsten

Het waren waardevolle bijeenkomsten. Met begeleiders, bestuurders, cliënten, managers en adviseurs wisselden we van gedachten over ons voortgangsbeeld. Ook deden 2 onafhankelijke deelnemers mee, Angela Welling (zelfstandig organisatieadviseur) en Annemieke Bijkerk (vertrouwenspersoon zorg bij het LSR).

In kleine groepjes gingen we aan de slag. De uitkomsten, tips en tops deelden we daarna in een gesprek met de hele groep.

We leerden dat we op elkaar lijken. En dat we van elkaar kunnen leren. We zijn van plan bij elkaar op werkbezoek te gaan om meer te leren over onderzoek en medezeggenschap.

Tips

Humanitas DMH is bescheiden. We zouden best meer trots mogen uitstralen! Bijvoorbeeld over het lage ziekteverzuim en projecten zoals De Eenvoudige Stad.

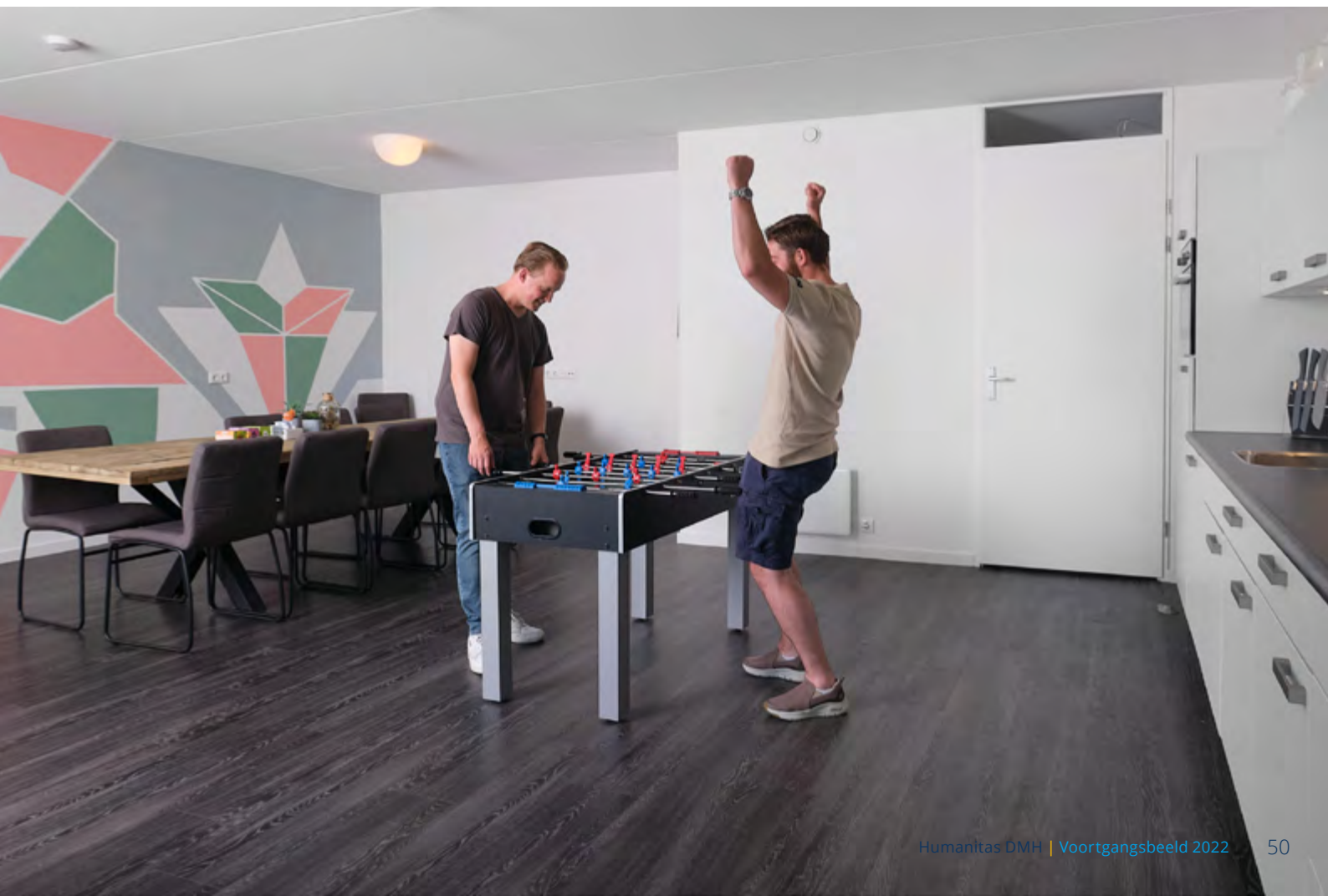
Er zijn lange teksten en soms worden moeilijke woorden gebruikt.

Tops

Het is een prettig en leesbaar voortgangsbeeld. De verhalen voegen veel toe.

Humanitas DMH besteedt ook aandacht aan dingen die niet gelukt zijn of die moeilijk gaan. Het is goed dat er aandacht is voor de moeilijke financiële situatie. Deze kwetsbare opstelling is prettig om te lezen.

Mooi om de kernwaarden terug te zien komen in het hele voortgangsbeeld. Het is duidelijk dat Humanitas DMH echt wenst dat alle mensen mee kunnen doen.





Reacties OR, CCR en RvT

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

CCR

De CCR reageerde op 11 april op het Voortgangsbeeld: "Het voortgangsbeeld is heel goed geformuleerd. Wij kregen ook goede uitleg over de website. De website lijkt de ons een verbetering. Vooral de voorleesfunctie is goed. We geven als tip om goed na te denken hoe het Voortgangsbeeld bij de cliënten komt. Wat kan begeleiding doen dat cliënten ook op de hoogte zijn? Een website is interessanter om met cliënten te delen. We geven als tweede tip: Maak een flyer over het Voortgangsbeeld met een url of qr-code naar de website."

OR

Een reactie van de Ondernemingsraad op 2022 en het voortgangsbeeld: "Voor ons stond 2022 in het teken van onder andere de afbouw/stoppen van een aantal ambulante locaties, het onverwachte afscheid van de bestuurder Frank van de Linden, en het niet doorgaan van de ver(her)bouw van locaties in Barendrecht. En natuurlijk de invoering van Pluriform. Ondanks bovenstaande context zien wij wel dat medewerkers hierover goed zijn geïnformeerd en hebben kunnen meedenken. Sameneggenschap (eigen regie – Bram is gelukkig en doet ertoe) heeft plaatsgevonden. Het voortgangsbeeld is geen saaie opsomming wat er allemaal heeft plaatsgevonden maar maakt met persoonlijke verhalen en beelden mooi inzichtelijk dat wij een mooie organisatie zijn met gemotiveerde collega's."

RvT

Een reactie van de RvT op het Voortgangsbeeld: "Dit Voortgangsbeeld 2022 laat zien dat we met elkaar invulling geven aan onze gezamenlijke HDMH-wens om meer verhalend verantwoording af te leggen over onze dagelijkse inspanning voor het levensgeluk van Bram. De titel Welkom! vat de bedoeling van dit voortgangsrapport kernachtig samen: door deze nieuwe klikbare vorm hopen we dat je je van harte uitgenodigd voelt om de voor jou relevante en waardevolle verhalen, cijfers en beelden tot je te nemen en je nieuwe inzichten toe te passen in je dagelijkse praktijk."

Welkom! is een waardige opvolging van Samen! (2021) waarin het wat ons betreft weer gelukt is een inclusief beeld te schetsen hoe er afgelopen jaar vanuit onze kernwaarden eigen regie, gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid gewerkt is aan onze missie: 'Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe'.

Dit document is zoveel meer dan een extern verantwoordingsdocument, het biedt wat ons betreft waardevolle verhalen om de dialoog over kwaliteit van bestaan en kwaliteit van zorg te doorleven."

Colofon

**Tot stand gekomen met medewerking
van de klankbordgroep:**

Roy Wijering, Albert Schaap, Eduard Venema,
Jeffrey van den Berg, Chantal van den Broek,
Nienke de Kreij, Erik de Bont, Huub de Bont,
Richard Vroegop, Ella Beltman, Soraya Boeken
en Sandra Brouwer.

Samengesteld en geschreven door:

Okke de Groote, Ingrid Dekker, Angeliën Metselaar
en Marieke Visser (eindredactie).

Kunstwerk in illustratie op de cover:

Mieke Cabaret, Kunstexpress

Ontwerp en opmaak:

De Toekomst