

Kwaliteitsrapportage WLZ VG zorg 2020



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Samenvatting	4
3	Resultaten van de ontwikkelagenda	6
3.1	Werken met MDO's en zorgplannen	6
3.2	Wet zorg en dwang	6
3.3	Meer aandacht voor toeleiding naar passende dagbesteding	6
3.4	Mix van bewoners	7
3.5	Overige resultaten uit 2020	7
4	Zorgproces rondom de individuele cliënt	8
5	Kerngegevens over kwaliteit op organisatieniveau	9
5.1	Medezeggenschap	9
5.2	Klachten en cliëntvertrouwenspersoon	9
5.3	Veiligheid en incidenten	10
5.4	Toerusting van medewerkers	11
5.5	Vitaliteit en ziekteverzuim	12
5.6	Arbeidsmarktontwikkeling	12
6	Teamreflecties	12
7	Clientervaring	14
7.1	Gevoel	17
7.2	Lijf	17
7.3	Huis	18
7.4	Doen	18
7.5	Familie	19
8	Geprioriteerde verbeteringen voor 2020	20
8.1	Uitrol methodisch werken - vervolg	20
8.2	Inhoudelijke ondersteuning	21
8.3	Onderzoekende dialoog	21
8.4	Doorontwikkelingen per locatie	21
8.5	Overige agendapunten 2021 uit dit rapport	22
Bijlage 1	Voorbeelden koppeling zorgplan	23
Bijlage 2	Overige uitkomsten DVIE	22
Bijlage 3	Reactie van RvT, OR en CR op het kwaliteitsrapport	28
Bijlage 4	Cliëntversie	30

1. Inleiding

Afgelopen jaar was een bijzonder jaar. De coronapandemie heeft het leven op zijn kop gezet voor iedereen. Zo ook voor onze cliënten en medewerkers. Veel aandacht ging uit naar het omgaan met maatregelen, het opnieuw vormgeven van het dagelijkse leven en van de begeleiding.

Voor cliënten betekende 2020 een jaar waarin zij meer thuis waren. Ze konden minder naar werk, sport, dagbesteding, familie en vrienden. Een aantal cliënten gaf aan zich eenzamer te voelen. De gezinnen werden geconfronteerd met thuisonderwijs en de kinderen waren veel in huis. Medewerkers hebben in korte tijd handen en voeten moeten geven aan zoveel mogelijk begeleiding op afstand. Tegelijk was het nodig om de begeleiding te intensiveren, omdat het soms minder goed ging met cliënten. Dit hield verband met de maatregelen waar cliënten mee te maken kregen, het wegvallen van contacten en daginvulling. De druk op gezinnen nam ook toe, door het thuisonderwijs en het sluiten van de opvang. Hierdoor was er soms meer begeleiding nodig en was er extra aandacht voor veiligheid bij de gezinnen.

De druk op de teams was groot, want regelmatig moesten teamleden in quarantaine, testuitslagen afwachten en ook hun eigen kinderen opvangen. Het digitale vergaderen maakte het niet makkelijker. Met cliënten werd zoveel mogelijk buiten afgesproken, gewandeld en gebeld. Waar mogelijk werkten we op afstand en waar nodig werd thuis ondersteuning geboden en was de inloop aangepast open.

Het is ons in deze 'Corona-tijd' ook gelukt om als organisatie te blijven ontwikkelen. Een prestatie waar we trots op zijn. In dit rapport zullen we ingaan op de resultaten van de ontwikkelagenda 2020. Verder bevat het rapport een samenvatting van de uitkomsten op het gebied van de kwaliteit op organisatieniveau. Zoals voorgaande jaren laten we ook zien wat cliënten en medewerkers hebben aangegeven in de Dit vind ik ervan! gesprekken en (team) evaluaties. Het rapport wordt afgesloten met een ontwikkelagenda voor 2021.

Het rapport start met een samenvatting. Een cliëntversie van de uitkomsten, is opgenomen in de bijlage.

2. Samenvatting

In deze kwaliteitsrapportage over het jaar 2020 is te lezen hoe Corona het hele jaar een grote impact gehad heeft op ons werk. Er is veel aan veerkracht gevraagd van iedereen en we zijn er trots op dat cliënten en medewerkers zich staande hebben gehouden en houden. In 2021 zal Corona ook nog veel impact hebben. We hopen komend jaar weer aan herstel te kunnen werken.

Ontwikkelingen 2020

2020 was ook een belangrijk jaar als het gaat om de ontwikkelagenda rondom kwaliteit van zorg. De Tussenvoorziening is in 2020 een project gestart om gestructureerd te werken met zorgplannen (één cliënt één plan) en afstemming over de zorg (MDO's). Er is volop ontwikkeld en getraind.

Een ander belangrijk thema is activering. De Tussenvoorziening heeft zichzelf als doel gesteld om maximaal in te zetten op passende en zinvolle daginvulling, omdat dit voor ieder mens een belangrijke factor is in het leven. Een activerend begeleider is onderdeel van de begeleidingsteams en gesprekken met cliënten over activering zijn geïntensiveerd. Als we kijken naar de opbrengsten van de DVIE (Dit vind ik ervan!) gesprekken met cliënten, dan zien we toename van de wens tot verandering op het leefgebied doen.

Een ander ontwikkelpunt voor 2020 was om opbrengsten zoals hierboven verder te gaan onderzoeken. Op die manier kunnen we meer betekenis geven aan de opbrengsten. Het onderzoekende dialoog zou hiervoor verder benut gaan worden door in de opfrustrainingen de opbrengsten op teamniveau te bespreken. Dit heeft geen doorgang gehad als gevolg van Corona. Daarom schuift dit door naar 2021.

Organisatie

Een deel van de bestaande processen in de organisatie kwam onder druk te staan door Corona. Er is geprobeerd om op de thema's veiligheid, toerusting medewerkers, vitaliteit, verzuim en arbeidsmarktontwikkeling, continu te zoeken naar mogelijkheden om medewerkers optimaal te blijven ondersteunen.

Klachten en veiligheid hadden extra aandacht. De werkgroep veilig werken heeft allerlei acties uitgevoerd om veilig werken meer te ondersteunen. Bijvoorbeeld het ontwikkelen van een koepelprotocol veiligheid, het uitvoeren van een pilot met de bespreekkaart grensoverschrijdend gedrag en het aanstellen van aandachtfunctionarissen in de teams. In 2020 is tevens gewerkt aan een laagdrempelige klachtenregeling. De cliëntenraad was naast Corona actief bezig met het onderwerp informatievoorziening aan cliënten en de vraag hoe zij goed contact krijgen met hun achterban.

Medewerkers

Afgelopen jaar hebben individueel begeleiders de onderzoekende dialoog gevoerd met cliënten op basis van Dit vind ik ervan! De teams hebben gezamenlijk ook de onderzoekende dialoog gevoerd en op teamniveau geëvalueerd.

Wat gaat goed?

- MDO's worden als positief ervaren
- We worden professioneler en kunnen meer gebruik maken van eigen ervaringen
- Er is een goede werkrelatie, we bieden continuïteit en kunnen goed aansluiten bij cliënten.

Wat verdient aandacht?

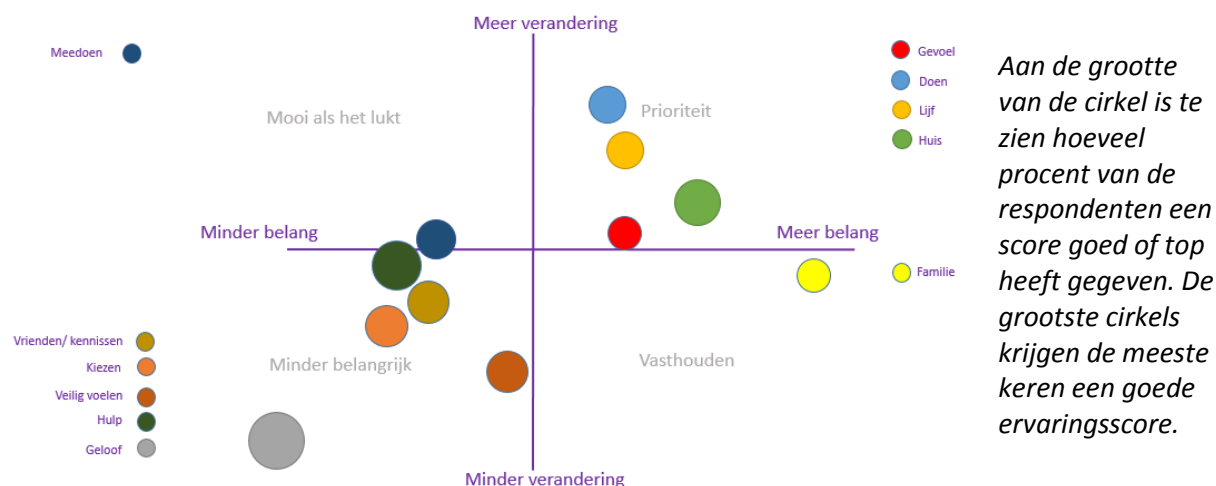
- Medewerkers willen graag meer ondersteuning op inhoud
- Het blijft een uitdaging om te gaan met terugkerend grensoverschrijdend gedrag
- Goed uitrollen van het methodisch werken met zorgplannen samen met cliënten.



Cliënten

Cliënten hebben in gesprek met hun individueel begeleiders 11 thema's besproken en ervaringsscores (top, goed, matig, slecht) gegeven. Daarnaast hebben ze per thema aangegeven of ze verandering willen. Als laatste hebben cliënten kunnen aangeven welke leefgebieden meer belang voor hen hebben. De resultaten hiervan zijn uitgebreid in het rapport beschreven.

Als we de veranderwens en het belang dat cliënten hechten aan de thema's in kwadranten weergeven, dan zien we dat de leefgebieden doen, gevoel, lijf en huis de meeste prioriteit hebben voor cliënten.



Het leefgebied huis (73%) staat daarmee in de top 3 van procentueel meeste ervaringsscores goed en top. Doen (59%), lijf (59%) en gevoel (54%) hebben het laagste percentage goed en top van alle thema's. Deze ervaringsscores kunnen niet los gezien worden bij de uitspraken die zij daarbij gedaan hebben. Hieronder een aantal uitspraken van cliënten op deze thema's:

- *Ik voel me soms eenzaam. Dit is sinds Corona er is. Er komen nu minder mensen langs omdat het niet mag. Mijn zussen en dochter komen wel. ook ga ik nog naar de inloop en help daar de oudjes. Dat voelt wel goed.*
- *Wanneer ik beweeg of bezig ben, pieker ik niet zo. Voor mijn rug zou het beter zijn als ik wat meer rust zou nemen, dit vind ik moeilijk. De begeleiding zegt dit ook tegen mij.*
- *Ik heb hiervoor een afspraak met Wegwijs gemaakt. Ik ben nu actief aan het zoeken.*
- *In april 2020 heb ik aan mijn begeleidster gevraagd of zij mij wil helpen met meer contact zoeken met mijn zoons. Ik mis ze maar ik heb nu geen contact meer met ze en weet niet hoe ik dat moet krijgen.*

Ontwikkelagenda 2021

In 2020 is een grote stap gezet binnen de Tussenvoorziening als het gaat om methodisch werken. Parallel daaraan is er een werkgroep organisatieontwikkeling gestart. Het methodisch werken zal in combinatie met de organisatieontwikkeling voortgang hebben in 2021. Verdere inbedding van het methodisch werken is het belangrijkste ontwikkelpunt.

Daarnaast gaat er aandacht komen voor het vervolg op de onderzoekende dialoog, waarbij we opbrengsten uit DVIE op teamniveau gaan uitdiepen, zodat we meer kunnen leren van de opbrengsten. Een laatste belangrijke ontwikkelpunt is het vormgeven van de inhoudelijke ondersteuning. Er zal gekeken worden hoeveel inhoudelijke ondersteuning nodig is, in welke vorm en voor wie we dit gaan organiseren.

De teams hebben een eigen ontwikkelagenda samengesteld met acties op basis van de evaluatie.

3. Resultaten van de ontwikkelagenda

Zoals in de inleiding beschreven staat, was het een bewogen jaar. Er is veel energie en tijd besteed aan het aanpassen en op orde houden van de zorg. Daarnaast is er gestart met het project methodisch werken met nieuwe zorgplannen. Een project met een grote impact op het dagelijkse werk.

3.1 Werken met MDO's en zorgplannen

Voor de hele Tussenvoorziening lag in 2020 de focus op het door ontwikkelen van het methodisch werken. Zoals aangegeven in het rapport van 2019 was dit hét belangrijkste ontwikkelpunt van 2020. Er is gestart met bijeenkomsten met afgevaardigden uit de organisatie om te praten over methodisch werken. Wat gaat goed en vooral wat kan beter?

Daarna is door een projectgroep een nieuwe procesbeschrijving voor methodisch werken met zorgplannen ontwikkeld. Daarnaast hebben zij het elektronisch cliëntendossier zo ingericht dat het systeem het proces ondersteunt. De projectgroep heeft het nieuwe proces uitgewerkt, het systeem daarop ingericht, een cursus ontworpen en de hele organisatie getraind tussen augustus en december. Alle individueel begeleiders zijn in 2020 gestart met de nieuwe werkwijze. In de ontwikkelagenda van 2021 zal dit thema terug komen.

De beschrijving van het nieuwe proces is uitgewerkt in hoofdstuk 4.

3.2 Wet zorg en dwang

Binnen de Tussenvoorziening is het uitgangspunt dat we alleen vrijwillige zorg leveren en geen dwang toepassen. In de praktijk zullen er situaties zijn die liggen in het grensgebied tussen vrijwillige zorg en dwang.

De begeleidingsteams zijn op de hoogte gebracht van de wettelijke kaders die gelden. Zij weten dat wij bij de Tussenvoorziening streven naar het enkel toepassen van vrijwillige zorg. Daarom gaan we altijd in gesprek met cliënten en leggen we afspraken vast in het zorgplan. We zullen blijven monitoren of er situaties zijn waarin er geen afspraken met cliënten gemaakt kunnen worden en het uitvoeren van de handeling/ zorg wel écht nodig is om nadeel te voorkomen. In 2021 evalueren we hierop.

3.3 Meer aandacht voor toeleiding naar passende dagbesteding

De activerend begeleiders zijn in 2020 toegevoegd aan de begeleidingsteams. Daarvoor was dit apart georganiseerd in één team Wegwijs. Individueel begeleiders konden cliënten aanmelden voor een activeringstraject via Wegwijs. Door de activerend begeleiders onder te brengen in de begeleidingsteams, is activering een verantwoordelijkheid van het hele team geworden, zijn er kortere lijnen en is er een intensieve afstemming. De activerend begeleider werkt uitvoerend, is expertisehouder en kan zijn collega's gericht ondersteunen met advies. Het thema activering en dagbesteding heeft veel aandacht gekregen binnen de begeleidingsteams.

De Tussenvoorziening wil dat alle cliënten betekenisvolle daginvulling hebben. Door activering de komende 2 jaar hoog op de agenda te houden, willen zij in ieder geval bereiken dat activering in alle trajecten een plek heeft en ieder zorgplan een passend doel op dit onderwerp bevat. Activering blijft maatwerk. Bij een grote groep cliënten is het moeilijk passende daginvulling te vinden en vast te houden. Ook hier had Corona invloed. In trajecten is gezocht naar laagdrempelige activiteiten in de woonomgeving, als vervanging voor dagbestedingslocaties die gesloten waren door de maatregelen. Wat we terug zien in de opbrengsten van Dit vind ik ervan!, is dat meer cliënten dit jaar aangeven verandering te willen op het gebied van 'doen'. In 2019 ging dit om 18 cliënten die samen 48% vertegenwoordigden van het aantal cliënten die hier iets over gezegd heeft. Dit jaar gaat dit om 28

cliënten die samen 67% vertegenwoordigen van het aantal cliënten die hier iets over gezegd heeft. Er is een toename te zien van een wens om iets te veranderen op dit gebied. Of dit samenhangt met de ontwikkelingen op het gebied van activering gaan we verder onderzoeken.

3.4 Mix van bewoners

We hebben in kaart gebracht wat de goede mix is van bewoners met een lichte en intensieve zorgvraag. We hebben hierbij gebruik gemaakt van de ervaringen op locatie het Cremerplein. Op deze locatie wonen cliënten met een intensieve zorgvraag die 24 uur per dag begeleiding nodig hebben. Een ander deel van de appartementen in de flat worden bewoond door kleine gezinnen die dakloos geraakt zijn en een lichte zorgvraag hebben.

De teamevaluatie 2020 heeft het team aangewend om te evalueren op de 'Magic Mix'. Uit deze evaluatie komt onderstaande naar voren. Deze ervaringen nemen we mee naar nieuw te ontwikkelen wooncomplexen.

Magic Mix:

De mix van bewoners:

- Geeft een gevoel van 'gewoner', waardiger én zelfstandiger wonen.
- Maakt dat cliënten meer onderdeel van de samenleving uitmaken.
- Normaliseert gedrag én normeert gedrag ook makkelijker.
- Geeft cliënten een veiliger gevoel

In de mix van bewoners kunnen we meer:

- Participeren en verbinding zoeken in de wijk.
- Aandacht hebben voor de maatschappelijke (buurt) normen.

In 2020 hebben we het aantal cliënten met een intensieve zorgvraag uitgebreid ten opzichte van de cliënten met een lichtere zorgvraag. In de huidige verhouding heeft 60% een grote zorgvraag en 40% een kleine. Met deze verhouding heeft het project de voordelen van het gemengde wonen en is het te 'dragen' op te locatie. Dit evenwicht is voor nu passend om het goed georganiseerd te houden. Dit heeft ook te maken met het aantal cliënten die bediend moeten worden op 1 locatie. Op dit moment gaat het om 26 cliënten met een grote zorgvraag.

3.5 Overige resultaten uit 2020

- Er was een voornemen om aan te sluiten bij de regionale tafel complexe casuïstiek. Vanuit team regie is met de gedragskundige gekeken naar de nut en de noodzaak. Van daaruit is besloten om aan te sluiten op het moment dat we daar zelf een casus in willen brengen.
- In de planvorming voor een nieuwe locatie in 2023 is de Tussenvoorziening vroeg betrokken. In 2020 hebben de eerste gesprekken plaatsgevonden met de projectontwikkelaar en architecten.
- We hoopten in 2021 een nieuwe locatie te openen, maar dit is uitgesteld. We hopen in 2022 twee nieuwe locaties te openen. Één in Leidsche Rijn en één in de Cartesiusdriehoek.
- De resultaten van de projectgroep veilig werken en het laagdrempelig maken van de klachtenregeling zijn terug te vinden in hoofdstuk 5 .
- Er zijn ook 2 ontwikkelingen die we meenemen naar de ontwikkelagenda van 2021. Dit gaat om het nader onderzoeken van de uitkomsten van Dit vind ik ervan! Vorig jaar ging dit om de tevredenheid op het gebied van hulp. De resultaten van 2020 zullen we meenemen en met medewerkers en cliënten het dialoog op deze thema's starten. We hopen dat dit nieuwe input oplevert voor de ontwikkelagenda. Dit punt sluit aan bij het bespreken van de resultaten op

teamniveau. In 2020 was het niet mogelijk om de opfrustrainingen DVIE vorm te geven. Daarom schuift dit door naar 2021.

4. Zorgproces rondom de individuele cliënt

In eerdere rapportages is terug te lezen dat we maximaal inzetten op de kwaliteit van de begeleidingsrelatie. De Tussenvoorziening is van oudsher gericht op het begeleiden van mensen die het op veel plekken niet gered hebben. Het is de kernkwaliteit van onze medewerkers om met deze beschadigde groep mensen langzaam maar zeker het vertrouwen op te bouwen.

We zoeken altijd naar de mogelijkheden om cliënten zo zelfstandig mogelijk te laten wonen en de regie over het leven blijft zoveel mogelijk bij de cliënt. Om de cliënt maximaal regie te laten houden, is het des te belangrijker om te weten welke mogelijkheden een cliënt heeft.

Om de problematiek en zorgvraag die samenhangt met de verstandelijke beperking te kennen, is er een gedragsdeskundige betrokken voor consult en advies. Op basis van diagnostiek en informatie over de levensloop van de cliënt, maakt de gedragsdeskundige een beschrijving van de cognitieve, emotionele en praktische (on)mogelijkheden van de cliënt, direct gekoppeld aan hoe de begeleider hierop aan kan sluiten. We noemen dit een *handvattenverhaal*.

De gedragsdeskundige is betrokken bij de teams voor casuïstiekbespreking/ MDO's. Als het nodig is, zetten we (op advies van de gedragsdeskundige) specifieke externe behandeling in.

De locaties van de Tussenvoorziening zijn zo ingericht dat het voor cliënten mogelijk is zoveel als mogelijk zelfstandig te regelen en de ondersteuning tegelijk zoveel opgeschaald kan worden als nodig is. cliënten hebben een eigen appartement met eigen voordeur en eigen sanitaire voorzieningen. De meeste cliënten wonen op het Cremerplein of op de Paranadreef. Op beide locaties is een locatieteam met ondersteunende begeleiders voor de dagelijkse ondersteuning en toezicht. Daarnaast heeft elke cliënt een 'eigen' ambulante begeleider, waarmee hij alles kan bespreken en regelen. Voor de late avond en 's nachts is er slapende wacht en wanneer nodig een wakende wacht.

De Tussenvoorziening heeft ook eengezinswoningen in de buurt van een kantoorpand van waaruit het begeleidingsteam werkt. In deze woningen plaatsen we gezinnen. We hebben gemerkt dat dit beter werkt dan in een geclusterde woonvorm met veel cliënten bij elkaar. Ook enkele alleenstaande cliënten wonen in een dergelijke woning.

Methodisch werken

In de visie langdurige zorg (beschreven in de rapportage van vorig jaar) staat dat we discipline en een onderliggende werkstructuur moesten organiseren. In 2020 is een methodische werkcyclus uitgewerkt op basis van het 'plan, do, check en act principe'. Iedere cliënt bij de Tussenvoorziening heeft vanaf 2021 één plan. Alle verschillende betrokken disciplines leveren de input voor het plan.

Voor de instroom maakt de trajectregisseur een zorgplan op hoofdlijnen. De individueel begeleider is vanaf instroom verantwoordelijk voor dit plan en werkt het zorgplan verder uit op basis van de dialoog met de cliënt (Dit vind ik ervan!) en de visie van de betrokken professionals op welke zorg nodig is. De doelen en afspraken worden direct gekoppeld aan de informatie uit de beide lijsten (DVIE en Visie professional). In bijlage 1 zijn twee voorbeelden uit een zorgplan opgenomen. Het zorgplan wordt altijd besproken met de cliënt (zorgplanbespreking) en vervolgens met het team (MDO). Bij alle besprekingen wordt het (professionele) netwerk van de cliënt betrokken.

Alle begeleiders zijn door middel van het zorgplan op de hoogte van de doelen en afspraken met de cliënt. Ieder geeft uitvoering hieraan op zijn eigen gebied en rapporteert in het dossier op de doelen.

Op basis van de rapportages wordt het zorgplan ieder half jaar geëvalueerd met de cliënt en andere betrokkenen. De wijzigingen worden ook besproken in het MDO met het hele team.

5. Kerngegevens over kwaliteit op organisatieniveau

Ieder jaar vullen we een vragenlijst in over kerngegevens van kwaliteit op organisatieniveau. De kerngegevens worden verzameld in het Mediquest portaal en door Mediquest doorgeleverd naar het Zorginstituut Nederland. Zij publiceren de gegevens in een openbaar databestand op hun website. Om te zorgen dat dit kwaliteitsrapport zelfstandig leesbaar is en een volledig beeld geeft, nemen we hier ook de belangrijkste onderwerpen uit de vragenlijst op.

5.1 Medezeggenschap

Het afgelopen jaar stond ook voor de cliëntenraad in het teken van corona en dit bepaalde de agenda. Het was voor de raad moeilijk om met elkaar te blijven vergaderen, omdat dit niet meer fysiek mocht. Er is veel inspanning verricht om de cliëntenraad op de hoogte te houden van de maatregelen die het dagelijks bestuur moest nemen.

De cliëntenraad geeft aan dat andere groeiontwikkelingen wat onderbelicht zijn gebleven in de berichtgeving aan de raad. Zij willen dat hun positie, de informatievoorziening en de communicatie met managers en teamleiders verbetert, waarbij er aandacht is voor hun vertegenwoordiging van cliëntenbelangen.

De raad wil meer contact met de achterban. Het aantal cliënten die ambulant begeleid worden, neemt toe. Er wonen steeds meer cliënten in de wijk, die niet via een huiskameroverleg bereikt kunnen worden. De cliëntenraad wil meer inzicht hebben in de knelpunten die cliënten ervaren en de wensen van cliënten. Er is gekeken of de achterban online kon aansluiten bij vergaderingen, maar dit was technisch te ingewikkeld. Om verbinding te houden met alle cliënten is de raad in mei begonnen met belondes naar de locaties.

In 2020 is vanuit de raad gestart met nieuwsbrieven aan cliënten. Op basis van de reacties denkt de raad aan dat er meer nodig is in naamsbekendheid en in bekendheid over wat zij doen. In samenspraak met het MT en het bestuur wordt in 2021 onderzocht hoe dit beter kan.

De raad zelf is ook in beweging. Afgelopen jaar zijn er nieuwe leden gestart en is een deel is weer gestopt. Ze willen graag de eigen positie versterken. Zo zijn zij gestart met de training 'professionalisering van de raad'. Deze wordt weer opgestart als het ledenaantal groter is. Hiervoor wordt gestart met een wervingscampagne in 2021. Eind 2020 bestond de raad uit 4 leden.

De raad is betrokken bij een breed spectrum aan onderwerpen. Een groot deel van de besproken plannen ging over de opvang. De onderwerpen die op de agenda stonden in 2020 en die belangrijk zijn voor de groep cliënten met een verstandelijke beperking en langdurige zorgvraag waren:

- Informatievoorziening aan cliënten
- Cliënttevredenheidsonderzoeken
- Klankbordgroep organisatieontwikkeling Tussenvoorziening

5.2 Klachten en cliëntvertrouwenspersoon:

In 2020 hebben we gewerkt aan het laagdrempeliger maken van de klachtenregeling. Dit is gedaan door een makkelijke uitleg over de klachtenprocedure voor cliënten, een vertrouwenspersonen en klachtenfunctionaris die rechtstreeks benaderbaar zijn via een emailadres, een onderscheid te maken in de registratie van klachten tussen interne afhandeling en afhandeling van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie. Er wordt nog gewerkt aan een nieuwe website, waar ook een online klachtenformulier op komt.

Er zijn in de totale organisatie 10 klachten meer binnen gekomen dan in 2019. Dit valt te verklaren door de verbeterde klachtenprocedure. Het is voor cliënten makkelijker om in contact te komen met

de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersonen en zij kiezen zelf voor de soort afhandeling van de klacht.

In 2020 zijn er 3 unieke klachten ingediend door cliënten met een WLZ VG indicatie.

- De eerste klacht betrof een cliënt die in gesprek wilde over een andere woning.
- Klacht twee gaat over een brief met (gedrags-)voorwaarden die klager in haar beleving, onder dwang, moest ondertekenen. In gesprek met leidinggevende is klager nog niet eens met de brief, maar wel tevreden over de afhandeling.
- Klacht 3 gaat over schimmelvorming in woning.

Bij de meeste klachtbehandelingen zijn cliëntvertrouwenspersonen betrokken. Bij twee klachten is er door cliënten gebruik gemaakt van een externe vertrouwenspersoon van Zorgstem. Zorgstem levert cliëntenvertrouwenspersonen voor mensen met een verstandelijke beperking. De cliëntvertrouwenspersonen signaleren dat het bij de meeste klachten gaat over het niet gehoord voelen. Na een gesprek waarin de cliënt het verhaal kan doen, is vaak de angel er uit en voelt men zich gehoord.

5.3 Veiligheid en incidenten

In het rapport van 2019 staat duidelijk beschreven hoe wij tot nu toe omgingen met veiligheid en incidenten binnen de Tussenvoorziening. Op dit vlak is in 2020 hard gewerkt om dit te optimaliseren. Veiligheid en incidenten staat hoog op de agenda. De aanleiding is een ernstig incident in onze nachtopvang, de terugkerende vraag hoe we als keten veiligheidsinformatie delen in de stad en de constatering dat de problematiek en probleemgedrag van de doelgroep door de jaren ernstiger lijkt te worden. Daarom is er een werkgroep veilig werken geformeerd. Zij hebben in 2020 meerdere bijeenkomsten gehad en van daaruit gewerkt aan hulpmiddelen, handelingsprotocollen en ondersteuning van de teams. Het resultaat van deze acties is:

- Een nieuw koepelprotocol veiligheid, waarmee alle informatie in één document staat.
- Er is een nieuw format ontwikkeld voor de veiligheidsplannen van de teams.
- In ieder team wordt een aandachtsfunctionaris veiligheid aangesteld.
- Het camerabeleid is aangepast.
- Er wordt overwogen om een risicotaxatie-instrument te ontwikkelen voor de inschatting van veiligheidsrisico's in trajecten voordat deze starten.
- Er is een checklist inwerken nieuwe medewerkers op het onderwerp veiligheid ontwikkeld.
- Er is een pilot gedraaid met de bespreekkaart grensoverschrijdend gedrag. Deze was positief. De kaart is daarna breed verspreid in de teams. Via feedback uit de praktijk passen we de kaart steeds verder aan.
- De werkwijze melding en aangifte doen bij de politie is opgenomen in het koepelprotocol. Meer richtlijnen met betrekking tot politiecontact wordt door de werkgroep uitgewerkt in 2021.

Zoals te zien is, wordt er op een aantal punten nog werk verricht in 2021. Het doel is om veiligheid voldoende onderdeel uit te laten maken van de normale werkprocessen, zodat de werkgroep in 2021 opgeheven kan worden.

Incidenten

In het 4^e kwartaal 2020 is de incidentregistratie opgenomen in een ander systeem om beter opvolging te kunnen geven aan meldingen. Door de incidentenregistratie anders in te richten krijgen we meer grip op incidenten. Incidenten worden gecoördineerd en op het juiste niveau geëvalueerd. Teams worden zelf verantwoordelijk voor de evaluatie, analyse en verbeteracties op cliënt en- teamniveau. De zeer ernstige incidenten/ calamiteiten worden altijd door een crisisteam geëvalueerd met de PRISMA methode.

In 2020 zijn er 13 incidenten gemeld rond 9 unieke cliënten met een langdurige zorgvraag en een verstandelijke beperking:

- 4 meldingen van 1 unieke cliënt gaan over overlast van het bezoek van de cliënt in de nacht. Inmiddels is zij intern verhuisd, hebben er verschillende MDO's plaats gevonden, is de indicatie verhoogd en de nachtzorg op locatie opgeschaald met een wakende wacht.
- Bij 1 melding gaat het om een brand in de woning als gevolg van een smeulende sigaret. Op de locatie hebben ze accuraat gehandeld en de brandweer heeft de brand tijdig geblust.
- Er was 1 incident van verbaal geweld, als gevolg van een het starten van een procedure voor uithuisplaatsing van de kinderen.
- Er is één zeer dreigend incident geweest dat geleid heeft tot het beëindigen van de zorg. De cliënt liep met een keukenmes op de locatie rond en is daarbij zeer dreigend geweest naar andere cliënten. De politie heeft haar gearresteerd. Dreigend gedrag richting andere cliënten is eerder voorgevallen bij de cliënt. De veiligheid was teveel in gedrang om de zorg bij ons voort te kunnen zetten.
- De overige incidenten betreffen allen een vorm van verbaal geweld. De incidenten staan op zichzelf en zijn allemaal eenmalige incidenten rondom een unieke cliënt.

Incidenten worden geëvalueerd. De unitmanagers zien toe op een juiste afhandeling van incidenten. Zij spreken met betrokkenen en schatten in of er meer (na)zorg nodig is.

We zijn gestart met incidentanalyses. Om oorzaken te achterhalen en preventieve verbetermaatregelen te kunnen bepalen doen we op teamniveau incidentanalyses. Met twee teams is een incidentanalyse gedaan en met drie teams is een analyse gepland.

5.4 Toerusting van medewerkers

Bij de Tussenvoorziening worden medewerkers toegerust in het werken door middel van:

- Het opleidingsprogramma met cursussen en trainingen die passen bij de uitoefening van het werk en behoefte van medewerkers. Dit programma wordt jaarlijks vastgesteld en medewerkers kunnen op een persoonlijk dashboard alle opleidingsinformatie inzien en bijhouden. Daarnaast kan de ontwikkeling van medewerkers goed worden gemonitord en kunnen rapportages gemaakt worden van de vakbekwaamheid van medewerkers.
- We verbinden collectief leren aan individueel leren door de inzet van intervisie, team krachtbesprekingen, uitwisseling met andere teams en functieroulatie.
- Een persoonlijke leeromgeving met ingerichte leerpaden.

Op veel vlakken heeft corona invloed gehad op de normale werkwijze. We moesten bepalen welke cursussen doorgang moesten hebben, welke digitaal gegeven konden worden en welke tijdelijk opgeschort moesten worden. Er zijn enkele e-learnings ingezet, vooral op het gebied van veiligheid. In de praktijk is gebleken dat het ontwikkelen van een goede online training veel tijd vraagt. Zodra er ruimte ontstond hebben we weer klassikale trainingen georganiseerd in kleine groepen.

De vakgroep VG houdt zich actief bezig met kennisontwikkeling en het delen van kennis in de organisatie. Zij hadden een LVB experience gepland in 2020. Deze is uitgesteld vanwege corona en zal in 2021 alsnog opgepakt worden. In deze experience kunnen medewerkers zelf ervaren hoe het is om een verstandelijke beperking te hebben.

De vakgroepen hebben digitaal doorgang gehad met elkaar. Er waren belangrijke thema's voor hen om zich mee bezig te houden. Ze hebben zich gebogen over vragen als:

- Op welke manier kunnen we contact houden met cliënten op 1,5 meter afstand?
- Hoe zorgen we ervoor dat de cliënten de communicatie over Corona begrijpen?

- Hoe kunnen we activiteiten in en om de woning organiseren, zolang zij niet naar dagbesteding kunnen?

De vakgroep heeft hiermee een belangrijke rol vervuld in de ondersteuning van de teams.

5.5 Vitaliteit en ziekteverzuim

Zoals beschreven in de inleiding heeft 2020 veel gevraagd van medewerkers. Het was een grote uitdaging om de begeleiding goed vorm te blijven geven, aanpassingen te moeten doen in de manier van werken, ineens veel digitaal te moeten overleggen en tegelijk privé geconfronteerd te worden met thuisblijvende kinderen, kwetsbare familieleden en veranderingen door de maatregelen. Dit heeft van de medewerkers veel veerkracht gevraagd. De organisatie en de teams hebben constant gezocht naar creatieve oplossingen om de verbinding te behouden, om elkaar een hart onder de riem te steken en de inzet te blijven zien en benoemen. Iedereen werd goed op de hoogte gehouden door het coronateam over alle corona ontwikkelingen.

Tijdens de eerste coronagolf moesten verschillende medewerkers noodgedwongen thuisblijven omdat de testuitslagen lang op zich lieten wachten. De verstrekking van beschermingsmiddelen was een heikel punt. In de praktijk bleek het lastig om de nodige middelen te regelen in verband met de schaarste. Dit verliep wel goed in de tweede golf.

Corona zorgt voor druk op de locaties. Dit heeft effect op de medewerkers en een gevoel van onmacht is voor sommige medewerkers stress verhogend. Medewerkers die Corona hebben gehad hebben nog veel last van vermoeidheid en verminderde weerstand. We houden er rekening mee houden dat corona mentaal zijn tol zal eisen van medewerkers. Het algemeen beeld is dat de kans op uitval door psychische klachten, burn-out of privéproblemen groter wordt.

Het verzuimpercentage was in de eerste helft van het jaar 1,5 tot 2% hoger dan in 2019.

In de tweede helft van het jaar was het verzuimpercentage nog ongeveer 1% hoger dan in het voorgaande jaar. Het gemiddelde verzuim in 2020 was 7%.

In 2020 is de verzuimroute verder ontwikkeld, waarbij P&O fungeert als procesbegeleider. Door regelmatig verzuimgesprekken te voeren, krijgen we beter grip op het verzuim. Meer tijd en aandacht zorgt voor sneller herstel en minder herhaaldelijk uitval. Mensen weten beter en sneller hulp te vragen. Ook vinden meer preventieve gesprekken plaats.

5.6 Arbeidsmarktontwikkeling

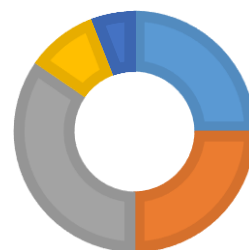
De verwachting is dat de komende jaren naast de gehandicaptenzorg ook het sociaal werk en GGZ te maken krijgt met een krappe arbeidsmarkt. Ondanks de krapte is er nog voldoende potentieel aanbod in het sociaal werk (waar de Tussenvoorziening onder valt). De inzet is er nog steeds op gericht om medewerkers te behouden in de organisatie. Er zijn groeikansen, er is aandacht voor het binden van medewerkers aan de organisatie en er wordt geïnvesteerd in vitaliteit. De Tussenvoorziening werkt organisatie breed met een grote groep vrijwilligers en ervaringsdeskundigen in opleiding. Er is ook veel aandacht voor het binden van deze medewerkers, het investeren met opleidingen en wervingsacties.

6. Teamreflecties

Binnen de Tussenvoorziening bieden we vanuit verschillende teams ondersteuning aan cliënten met een verstandelijke beperking met een langdurige zorg indicatie. In 2020 boden we gemiddeld zorg aan 52 cliënten, waarvan er met 50 cliënten een DVIE dialoog is gevoerd. De meeste cliënten worden begeleid door team Overvecht, Centraal en Gezin.

VERDELING CLIENTEN IN TEAMS

■ BT Centraal ■ BT Gezin ■ BT Overvecht
■ BT Noord West ■ Overige teams



Alle betrokken teams hebben een teamreflectie gehouden. De terugkerende punten uit deze reflecties zijn hieronder weergegeven.

Individueel traject cliënt
Dit gaat goed: • Er is veel aandacht voor VG en opvoeding: visie op opvoedondersteuning en training. • Multidisciplinaire overleggen (MDO's). • Medewerkers kunnen steeds meer gebruik maken van ervaringen en bieden de ondersteuning veel meer gericht op wat er nodig is per cliënt (maatwerk). • Medewerkers bieden steeds meer continuïteit in de begeleiding. Aandachtspunt: • Medewerkers willen meer ondersteuning op inhoud van een gedragsdeskundige, ook voor cliënten met een psychiatrische problematiek. • Tijdig nadenken over alternatieven als een traject niet goed loopt. • Meer aandacht voor activering bij de gezinnen. • Methodisch werken <u>samen</u> met cliënten; meer structuur in activiteiten; administratie daarvoor op orde houden; methodisch blijven werken, ondanks ontwijkend gedrag van cliënten; bij de kleine stappen blijven.
Veiligheid
Dit gaat goed • MDO's werken preventief voor incidenten. • Er is meer aandacht voor veiligheid binnen het gezin. • Het werken in duo's werkt fijn. • Medewerkers voelen zich over het algemeen veilig. Aandachtspunt • Veiligheid voor cliënten en medewerkers (zowel in kennis door middel van trainingen als in het pand) is een belangrijk punt op de agenda voor locatie Parandreef (zie ontwikkelagenda 8.4). • Medewerkers geven aan cliënten soms nog te overschatten.
Werkrelatie met cliënt
Dit gaat goed • Er is een grote mate van betrokkenheid bij en aandacht voor cliënten. • Het aansluiten bij cliënten gaat goed, er is over het algemeen een goed en laagdrempelig contact en een goede werkrelatie. • Er is een steeds betere vertrouwensband Aandachtspunt • Complexiteit rondom familiesystemen • Medewerkers hebben moeite met blijvend grensoverschrijdend gedrag, zoals boosheid, dreigen en schreeuwen en met de cliënten die juist uit contact blijven, ondanks alle pogingen tot contact. • Oog houden voor afstand en nabijheid in de begeleidingsrelatie.
Samenwerking in team en met andere betrokkenen
Dit gaat goed: • De MDO's helpen om gestructureerd en doelgericht te werken. Het verbetert de samenwerking binnen het team en met externen. • Betrokkenheid, professionaliteit en verbinding binnen de teams is groter. Dit maakt het makkelijker om te anticiperen. • Regie heeft een groter netwerk opgebouwd met verwijzers Aandachtspunt • Alle teams geven aan dat ze meer betrokkenheid willen van een gedragsdeskundige. Er zijn ook wensen voor de invulling van deze rol. Medewerkers zouden meer betrokken willen van

de gedragsdeskundige bij trajecten, cliënten en leefklimaat. Eén team is er ook aan toe om de inhoudelijk aandachtspunten meer 'zelf te dragen', door de ervaring die zij de laatste jaren opgedaan hebben. Individueel begeleiders willen meer zelf op de voorgrond treden binnen MDO's, waarbij de gedragsdeskundige een meer faciliterende adviesrol kan hebben.

- Verder uitrollen van het methodisch werken; MDO's goed opzetten; administratie op orde krijgen; werken met de zorgplannen.
- Meer duidelijkheid over de rollen in de organisatie.
- Een aantal teams geeft aan externen meer te willen betrekken en onze kennis te willen delen met ketenpartners.

7. Cliëntervaring

Eens per jaar leggen we de kern van de dialoog met de cliënt, de ervaringsscore en de veranderwens per leefgebied vast in een rapportageformulier (volgens de richtlijnen van Dit vind ik ervan!). Op cliëntniveau verwerkt de begeleider de uitkomst in het zorgplan. Komend jaar gaan we de opbrengst ook op teamniveau analyseren om te zien wat er teambreed goed gaat en waar verbeterwensen van cliënten liggen. In dit hoofdstuk laten we de organisatie brede opbrengsten zien en beschrijven we hoe we deze opbrengsten kunnen benutten.

In de volgende tabel zijn de opbrengsten weergegeven op het gebied van de veranderwens. Cliënten kunnen per leefgebied aangeven of zij verandering willen (ja of nee). In de tabel is ook opgenomen hoe hoog de respons was. Op basis van de respons is gekeken hoeveel % van de respondenten verandering willen op het leefgebied. Bij 'doen' is het meest aangegeven dat cliënten verandering willen. Dit gaat om 67%.

Verandering gewenst?:	Ja	Nee	Totaal respons	Geen respons	Verander wens in %
Doen	28	14	42	8	67%
Lijf	26	19	45	5	58%
Huis	20	21	41	9	49%
Gevoel	20	26	46	4	44%
Meedoen	16	22	38	12	42%
Hulp	14	24	38	12	37%
Familie	16	29	45	5	36%
Vrienden	13	29	42	8	31%
Kiezen	10	28	38	12	26%
Veilig voelen	7	32	39	11	18%
Geloof	2	33	35	15	6%

In de DVIE vragenlijst kunnen cliënten aangeven welke leefgebieden belangrijk voor hen zijn. 41 respondenten hebben aangegeven welke thema's zij het belangrijkste vinden. 9 hebben hierbij geen respons gegeven. De cliënten mochten meerdere thema's aanvinken als belangrijk. Familie is het vaakst gekozen als belangrijk (73%).

Thema	Belangrijk	Belang in %
Familie	30	73%
Huis	24	59%
Lijf	21	51%
Gevoel	21	51%

Doen	20	49%
Veilig voelen	15	37%
Meedoen	12	29%
Vrienden	11	27%
Hulp	10	24%
Kiezen	9	22%
Geloof	4	10%

Hieronder staat een overzicht van de opbrengsten rondom de ervaringsscores. Cliënten kunnen per leefgebied aangeven hoe zij het ervaren. In de tabel staan de gebieden die procentueel het meest en het minst een ervaringsscore goed of top! krijgen.

Meeste ervaringsscores Goed of Top!	%	Minste ervaringsscores Goed of Top!	%
1. Geloof	91	1. Familie	53
2. Hulp	79	2. Gevoel	54
3. Huis	73	3. Lijf / doen	59

De combinatie van belang, veranderwens en de ervaringsscore geeft ons informatie over waar we kunnen leren en verbeteren. Deze opbrengsten geven ons aanknopingspunten voor het onderzoekende dialoog met teams en cliënten om verder te verkennen wat een cliënt precies bedoelt en wenst.

In het figuur op de volgende bladzijde is overzichtelijk weergegeven welke leefgebieden voor cliënten het meest van belang zijn en op welke leefgebieden de veranderbehoefte het grootst is. Hiermee wordt snel inzichtelijk welke leefgebieden prioriteit hebben, waar geldt dat we het bestaande moeten vasthouden en welke gebieden minder belangrijk zijn voor cliënten. Voor alle leefgebieden in de bovenste kwadranten geldt dat cliënten bovengemiddeld vaker hebben aangegeven verandering te willen (>40%). Voor alle thema's die in de rechter kwadranten staan geldt dat de cliënten bovengemiddeld dit een belangrijk thema vindt (>40%). De grootte van de cirkels laat zien hoe er verhoudingsgewijs een 'top' of 'goed' gegeven is bij de ervaringsscores. Deze percentages zijn terug te vinden in de beschrijvingen per thema.

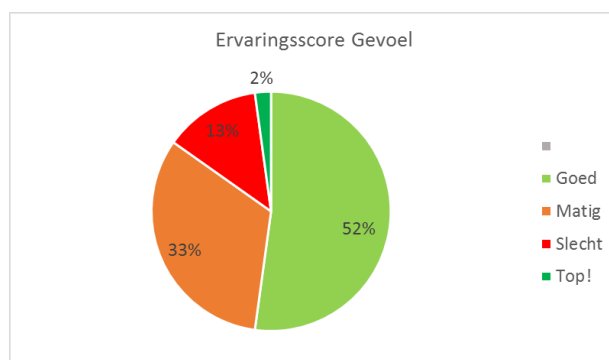


In 2021 zal er in dit onderzoek naar de opbrengsten extra aandacht zijn voor de thema's die op basis van de uitkomsten prioriteit hebben of vast worden gehouden (gevoel, doen, lijf, huis en familie). Om meer betekenis te geven aan de opbrengsten en de resultaten te illustreren is bij ieder leefgebied een aantal citaten van cliënten opgenomen. De 5 thema's met de meeste prioriteit zijn opgenomen in dit hoofdstuk. Alle andere thema's zijn opgenomen in bijlage 2

7.1 Gevoel

Gevoel						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
4	24	15	6	1	50	20

- Ik voel me goed op het Cremerplein. Ik ben erg blij met de woning. Hier voel ik me goed. Ik wil niet boos zijn of ruzie maken. Dat vind ik vervelend. Als ik me goed voel, word ik niet boos.
- Ik voel van alles, ik voel me ook heel alleen, verdrietig en boos. Soms voel ik helemaal niks. Weet ik veel.
- ik voel me in principe goed, het leven komt zoals het komt en je moet er het beste van maken. wanneer ik wil praten, kan ik bij mensen terecht.
- Ik wil mij wel weer vrolijk voelen. maar ik weet soms niet hoe dat is. Ik heb een zwaar leven gehad namelijk. Ik wil wel een goede moeder zijn en sterk zijn.
- Ik ervaar continu stress. Ik ben momenteel niet tevreden met mijn leven en vind dat ik niet serieus wordt genomen. Ik zit altijd hoog in mijn emotie en kan ze moeilijk beheersen.
- Ik voel me soms eenzaam. Dit is sinds Corona er is. Er komen nu minder mensen langs omdat het niet mag. Mijn zussen en dochter komen wel. ook ga ik nog naar de inloop en help daar de oudjes. Dat voelt wel goed.

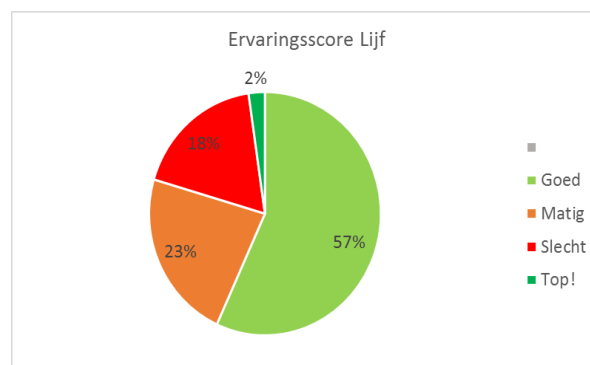


7.2 Lijf

Lijf						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
6	25	10	8	1	50	26

- Sinds ik gestopt ben met alcohol drinken, voel ik me lichamelijk beter. - sinds ik één pilletje minder hoeft te slikken, voel ik me veel beter. - ik ben de jongste niet meer, maar in mijn hoofd heb ik nog zo veel projecten die ik wil doen.
- Mijn lijf is rijp voor de sloop, het is geen kwartje meer waard. Ik heb overal pijn, in mijn schouder, mijn heup en die reet van mij, schei maar uit.
- Het is mij gelukt om af te vallen, dit vind ik fijn. Ik kan nu weer mijn brommer gebruiken om naar mijn klussen te gaan. Dit vind ik wel prettig.
- Ik heb veel last (gehad) van mijn gebit. Ik heb afspraken gemaakt met de tandarts en ga hier, met begeleiding naar toe.

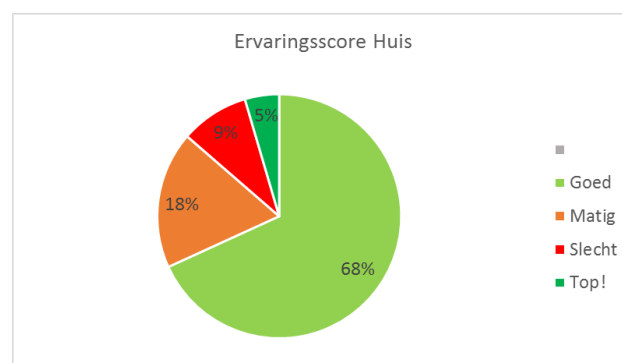
- Bij Jouw Mondzorg ging het niet goed. Ik had ruzie met ze. Ze doen hun werk niet goed.
- De huisarts zei dat ik gezond ben. ik voel mij goed. Mijn nieren zijn positief
- Ik eet gezond. Ik doe iedere week boodschappen met mijn begeleidster. Daar ben ik tevreden mee. Ik voel me gezond, heb geen klachten.
- Wanneer ik beweeg of bezig ben, pieker ik niet zo. Voor mijn rug zou het beter zijn als ik wat meer rust zou nemen, dit vind ik moeilijk. De begeleiding zegt dit ook tegen mij.



7.3 Huis

Huis						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
6	30	8	4	2	50	20

- Ik ben erg blij met mijn woning op het Cremerplein. Ik kan mijn woning goed schoon houden. Samen met mijn vorige begeleider heb ik nieuwe spullen gekocht, hier ben ik erg blij mee. Het ziet er gezellig en huiselijk uit.
- Huis is wel goed, wel tevreden. Ik mis wel een balkonnetje. Ik voel me wel heel erg opgesloten hier.
- Ik wil een eigen, vrijstaande woning, het liefst op het platteland. Ik wil de boel sneller aan kant hebben.
- We zijn erg blij met het huis. Het is opgeknapt en dat is erg mooi geworden. De buurt is leuk. We voelen hier ons echt thuis. We zijn blij dat we hier zo lang kunnen wonen als we willen.
- Ik voel me momenteel veilig in huis. Hierdoor ben ik veel thuis met mijn gezin.
- Ik wil graag verhuizen naar Nieuwegein. Ik ben aangemeld bij andere instellingen.
- Er is schoonmaak voor mij aangevraagd. Ik wil dit liever niet maar begeleiding vind het goed voor mij. Ik kan niet mijn badkamer schoonmaken of stofzuigen. dan krijg ik echt pijn.

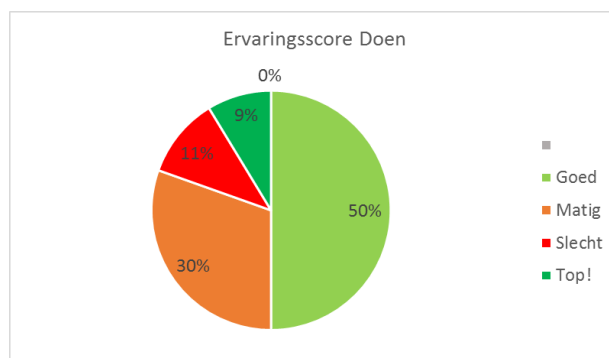


7.4 Doen

Doen						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
4	23	14	5	4	50	28

- Ik ga regelmatig bij mijn moeder op bezoek. Verder ben ik geregeld thuis. Ik vind het fijn thuis. Ik heb een vogeltje waar ik goed voor zorg.
- Ik ben veel aan het wandelen, scooter rijden, weg en met de honden wandelen.

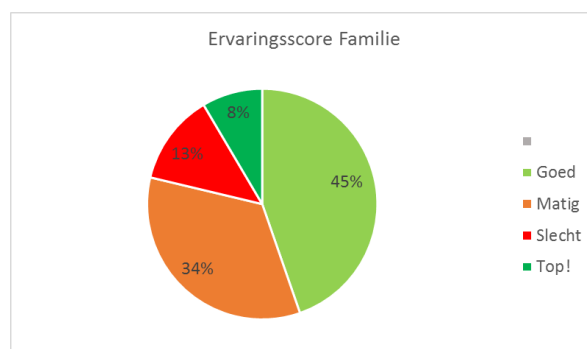
- Het liefst ga ik ook weer 's avonds in het ziekenhuis werken. Dit vond ik echt heel leuk om te doen, maar het ging niet met de kinderen. Mijn man kon het niet aan en ik moest van begeleiding stoppen.
- ik ben nu 50 jaar en dan ga je nadenken over het leven. Nu ik mijn rijbewijs weer terug heb, is mijn droom om bij de gemeente te werken in een reinigingswagentje.
- Ik heb gesprek gehad bij de reclassering. Ik krijg een brief met daarin hoeveel uur taakstraf ik heb en vanaf wanneer ik deze moet gaan uitvoeren.
- Ik heb hiervoor een afspraak met Wegwijs gemaakt. Ik ben nu actief aan het zoeken.
- Ik ben er nu niet zo mee bezig om dingen te doen. Voordat Corona kwam hielp ik op school bij XXX met lezen, maar dat kan nu niet meer.
- Ik vind het nu vervelend om daar te werken met de Corona. Niet iedereen houdt zich aan de regels.
- Ik loop momenteel stage bij PI in Nieuwegein. Ik doe hier een opleiding voor.



7.5 Familie

Familie						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
3	21	16	6	4	50	16

- Ik heb via de telefoon veel contact met al mijn broers en zussen. Familie is voor mij heel belangrijk. Ik wil mijn familie graag weer zien, want ik heb ze al drie jaar niet gezien.
- Familie is heel erg belangrijk voor mij. We hebben een grote familie en zien elkaar vaak. Soms voel ik hierdoor wel druk om overal te zijn en dingen te doen.
- Ik heb altijd contact gehad met mijn zus via Facebook. Toen ik op het Cremerplein kwam wonen is ze langs geweest. Samen met mijn begeleider hebben we kunnen regelen dat ik via Valys nu zelfstandig naar mijn zus kan gaan.
- Mijn familie helpt soms, maar meestal ben ik wel klaar met ze. Er wordt veel gelogen en we maken veel ruzie. Mijn broer XX helpt wel veel met gesprekken over mijn dochter enzo, dat is fijn. Maar vaak voel ik me in de steek gelaten door de familie. Ik wil wel contact houden, maar niet meer of minder dan nu.
- Ik heb nooit een eigen woning gehad omdat ik voor broer en zussen moest zorgen. Ik heb nooit een eigen draai aan mijn leven kunnen geven. Nu heb ik eindelijk mijn eigen woning en hier ben ik blij mee.
- Ik heb niks met mijn familie. Met de kinderen wordt ook steeds minder, maar je blijft er gevoel voor houden.
- In april 2020 heb ik aan mijn begeleidster gevraagd of zij mij wil helpen met meer contact zoeken met mijn zoons. Ik mis ze maar ik heb nu geen contact meer met ze en weet niet hoe ik dat moet krijgen.
- Ik vind mijn gezin heel belangrijk. Ik leef voor mijn kinderen en ik wil een goede vader voor ze zijn



8. Geprioriteerde verbeteringen voor 2021

Zoals naar voren kwam in deze rapportage, heeft Corona veel impact gehad op het dagelijks leven, werk en begeleiding. Het einde van de pandemie is nog niet in zicht. In 2021 gaan we starten met vaccineren. Daarna kunnen we inzetten op herstel van de gevolgen van Corona. Zowel voor cliënten als medewerkers eist de situatie zijn tol. Het komende jaar zal dit opnieuw veel aandacht van iedereen vragen. Daarnaast hebben we wel een aantal thema's die wij op de ontwikkelagenda hebben gezet voor 2021. Als organisatie zijn we in ontwikkeling en hierin is het methodisch werken een belangrijke pijler. Dat wat gestart is in 2020 krijgt een vervolg. Daarnaast schuift het agendapunt 'de onderzoekende dialoog' door naar komend jaar, waarbij we opbrengsten op teamniveau gaan bespreken. Daarnaast is uitbreiding van de inhoudelijke ondersteuning een thema op de agenda.

8.1 Methodisch werken: vervolg

In 2020 is een goede basis gelegd voor het methodische werken. Zoals terug te lezen is in het hoofdstuk 'individuele zorgproces rondom de cliënt' zijn er belangrijke stappen gezet om de zorg samen met cliënten vorm te geven en hier met alle betrokkenen goed uitvoering aan te geven. In 2021 worden de begeleiders verder gecoacht in het werken met het nieuwe zorgplan, door middel van gesprekken en dossiercontroles. Vanuit de projectgroep is aan ieder team een medewerker gekoppeld. Het doel is dat in juni 2021 alle begeleiders toegerust zijn in het werken met nieuwe zorgplannen. Alle cliënten hebben dan een volledig en actueel zorgplan op basis van de informatie uit DVIE en de visie van de professional. Daarnaast heeft ieder dossier naast dit zorgplan een signaleringsplan, activeringslijst en een BEM lijst.

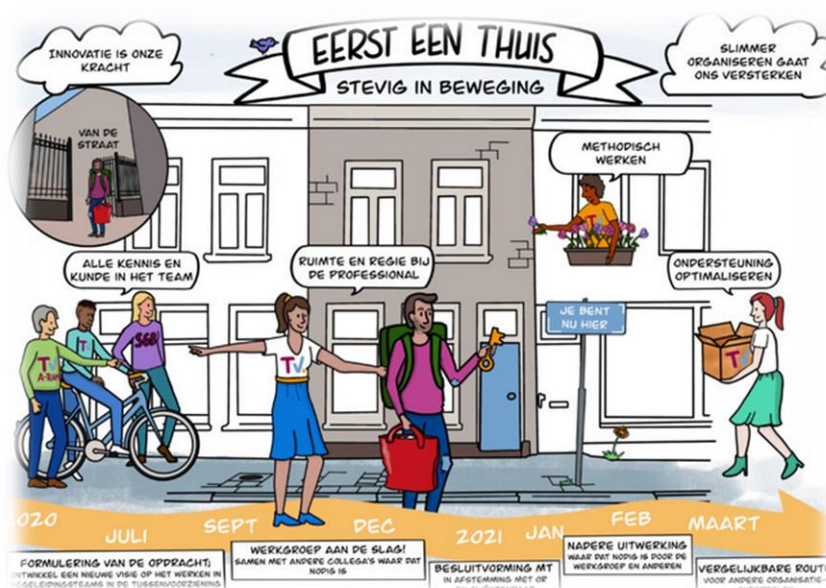
De teams gaan het methodisch werken beter inbedden in de dagelijkse zorg. Er gaat meer en beter op doel gerapporteerd worden en evaluaties worden strakker en tijdiger gepland. De MDO's met de teams worden nu volgens een jaarplanning uitgevoerd. Dit willen we laten aansluiten op de zorgplanevaluaties. De managers gaan hierop meer sturen en de specialisten en key-users in de teams gaan hen actief ondersteunen.

Met de teams gaat gekeken worden welke thema's nog toegevoegd moeten gaan worden aan het programma methodisch werken. Waar het in 2020 vooral ging over het wat, zal het vervolg meer inzoomen op het hoe. Er is een belangrijke doorstart gemaakt door het project werken met nieuwe zorgplannen, maar het doel is om hier blijvend aandacht te houden. In 2021 zullen we de vragen ophalen en het programma verder vorm gaan geven.

Parallel hieraan is er in 2020 een werkgroep organisatieontwikkeling gestart. De opdracht voor deze werkgroep is om een nieuwe visie te formuleren op het werken in begeleidingsteams. Onderstaande praatplaat geeft in één oogopslag de belangrijkste thema's weer.

Innovatie is onze kracht. Slimmer organiseren gaat ons versterken. 'Organisatieontwikkeling' is geen doel of project op zich. Het is een kapstok. Die kapstok bestaat dus uit vijf pijlers:

1. Eerst een thuis
2. Methodisch werken
3. Ruimte en regie bij de professional
4. Alle kennis en kunde in de teams organiseren
5. Ondersteuning rondom de teams organiseren



Inmiddels liggen er uitgewerkte scenario's voor de manier waarop de organisatie ingericht kan worden om 'slimmer te organiseren'. Onder pijler 5 staat dat we ondersteuning rondom de teams organiseren. Hierin zal gekeken worden op welke manier teams het beste ondersteund kunnen worden. Voor de doelen en acties uit het programma methodisch werken (pijler 2), zal voor de uitvoering aansluiting gezocht worden bij de ondersteuners rondom de teams. De keuzes en uitwerking volgen in 2021.

8.2 Inhoudelijke ondersteuning

De afgelopen jaren hebben we gedragskundige zorg ingehuurd van Abrona. Vanaf 2021 kan Abrona deze zorg niet meer leveren en zijn we een nieuwe samenwerking aangegaan met een zelfstandig werkend GZ psycholoog/gedragskundige met veel ervaring in verstandelijk gehandicaptenzorg. De cliënten en teams hebben baat bij deze inhoudelijke ondersteuning. Zoals blijkt uit de teamevaluaties is er ook behoefte aan meer en bredere inhoudelijke ondersteuning. In 2021 zal gekeken gaan worden hoeveel inhoudelijke ondersteuning, in welke vorm en voor wie we dit gaan organiseren.

Sinds 1 januari 2021 hebben we ook een aantal cliënten met een WLZ GGZ indicatie. De inhoudelijke ondersteuning die voor deze doelgroep nodig is, zal meegenomen worden in deze uitwerking.

8.3 Onderzoekende dialoog

Voor 2020 stond een verdieping van de opbrengsten van DVIE op de ontwikkelagenda. Door de maatregelen als gevolg van Corona hebben cursussen en bijeenkomsten minder tot geen doorgang gehad. Daarom schuift dit ontwikkelpunt door naar 2021.

We willen de opfrustrainingen DVIE gebruiken om met de teams naar de opbrengsten te kijken. We zullen deze uitsplitsen op teamniveau om te kijken of we hier meer betekenis aan kunnen geven. Daarnaast willen we ook kijken of we meer onderzoek kunnen doen naar de opbrengsten. Bijvoorbeeld: Hoe komt het dat cliënten een hoge ervaringsscore geven op het gebied van hulp? Wat gaat goed en kunnen we hierin blijven doen? Hoe komt het dat zoveel cliënten verandering willen op het gebied van doen? Is er samenhang met de aandacht die er is voor activering? Hierbij zal er extra aandacht zijn voor de thema's die de eerste prioriteit verdienen volgens de opbrengsten van de DVIE lijsten.

8.4 Doorontwikkeling binnen de begeleidingsteams

Naast alle ontwikkelingen op organisatieniveau, hebben de individuele teams ook hun eigen ontwikkelwensen bepaald. Voor de Paranadreef is er een uitgebreid ontwikkelplan om de zorg op deze locatie te verbeteren.

Paranadreef

Locatie Paranadreef is opgestart als een gemengd wonen project. In het appartementencomplex wonen dragende en vragende bewoners door elkaar. Het uitgangspunt is dat beide door middel van lidmaatschap aan de woonvereniging vorm geeft aan het samen wonen in het complex en naar vermogen bijdraagt.

In de loop van de jaren is de doelgroep van vragende bewoners verder veranderd. Er wonen cliënten die vanwege hun psychiatrische kwetsbaarheid, verslaving en/of verstandelijke beperking langdurig aangewezen zijn op intensieve zorg.

Het is steeds moeilijker geworden om de initiële verwachtingen waar te kunnen maken. Cliënten willen graag een goede buur, een praatje maken en elkaar af en toe treffen. Dat is voor hen vaak al voldoende. Tegelijk vraagt deze doelgroep steeds meer zorg en toezicht. In 2020 kwam naar voren dat het moeilijk is om de woonomgeving veilig te houden. De toeloop richting cliënten van mensen die actief drugs gebruiken of dealen en overlastgevend gedrag met zich meebrengen, is toegenomen.

In het laatste kwartaal van 2020 is er met het team en andere betrokkenen in de organisatie gekeken naar de toekomst van de Paranadreef. Er is besloten dat de Paranadreef een veilige woonplek moet

kunnen zijn voor de cliënten met psychiatrische kwetsbaarheid en/of verstandelijke beperking. Er is een ontwikkelplan opgezet voor 2021. Belangrijke punten hierin zijn:

- Het begeleidingsteam Overvecht wordt gesplitst, waardoor er een speciaal team voor de Paranadreef komt. Voorheen werden cliënten op de Paranadreef en de WMO cliënten in de wijk begeleid door hetzelfde begeleidingsteam. Er was al wel een locatieteam op de Paranadreef. Als het begeleidingsteam gesplitst wordt, vormen zij met het locatieteam een nieuw team Paranadreef. De samenwerking tussen het begeleidingsteam en het locatieteam wordt daarmee verbeterd.
- Er komt een wakende wacht in de nacht. Dit is nu een slapende wacht.
- De veiligheid in het pand wordt verbeterd en medewerkers worden toegerust in veilig werken.
- De zorgplannen worden afgemaakt en actief onderdeel van de dagelijkse zorg.
- Er wordt gewerkt aan teambuilding, samenwerking, intervisie en werkbegeleiding.
- Dragende huurders worden meegenomen in de veranderingen.
- Er wordt een nieuw cliëntprofiel vastgesteld en afgestemd.

Centraal

Plusteam Cremerplein (onderdeel van team Centraal) was de voorloper binnen de organisatie in het methodische werken. Zij zijn al langer bezig met het organiseren van de MDO's, het samenstellen van een apart team en actief samenwerken om de beste zorg te leveren. De resultaten die hier geboekt zijn, zijn meegenomen in de verder ontwikkeling van dit thema in de organisatie.

Het team heeft dit jaar de teamevaluatie gebruikt op te evalueren op twee concrete thema's: de mix van bewoners (zoals beschreven in hoofdstuk 2) en de MDO's. De grootste ontwikkelpunten die hieruit kwamen voor 2021: stroomlijnen inzet zorgplannen en participeren in de buurt.

TGB

Team gezinsbegeleiding heeft veel input opgedaan in teamevaluatie. Er zijn op veel vlakken nog wensen om te verbeteren. Deze wensen zijn samengevoegd in drie hoofd thema's: toerusting van de medewerkers, VG en opvoeden, vormgeven zorg trajecten.

- Toerusting medewerkers: werken aan teamgevoel, teamkrachtbesprekingen, ervaringsdeskundigheid, uitbreiden inhoudelijke ondersteuning, cursussen
- VG en opvoeden: veiligheid en zorg in de gezinnen, kennis delen met ketenpartners
- Zorgtrajecten beter vormgeven: werken aan doelen versus relatieopbouw, tijdiger alternatieven bepalen, maatwerk leveren.

Noord West

Team Noord West volgt de organisatorische ontwikkelingen. Daarnaast is er de wens om een checklist te ontwikkelen voor persoonlijke verzorging en verzorging van de leefomgeving.

8.5 Overige agendapunten uit dit rapport

In dit rapport is bij een aantal onderdelen aangegeven dat er acties door geschoven zijn naar 2021. Het uitgangspunt is dat de acties uit deze thema's worden geborgd in de reguliere processen, waardoor we het niet meer in een aparte projectgroep of via rapporteren als deze blijven evalueren. De uitvoering en aandacht voor thema's is daarmee belegd in de teams die ermee te maken hebben. Het gaat hierbij om:

- Monitoren en evalueren uitvoering van de gekozen richting inzake de wet Zorg en Dwang
- Afronden projectgroep veilig werken en integreren in de reguliere processen, waaronder het koepelprotocol veiligheid en de bespreekkaart grensoverschrijdend gedrag.
- Medezeggenschap: centrale cliëntenraad en informatie vanuit de achterban organiseren.

Bijlage 1 Voorbeelden van de koppelingen in het zorgplan

Een doel uit het zorgplan gekoppeld aan DVIE

Doel, wensen en ambities: Ik heb een leuke passende dagbesteding.	Actie / afspraak: Ik ga met Wegwijs in gesprek om samen naar een leuke dagbesteding te gaan kijken.
Rapportage Profiel	

Dit vind ik er van

Doen

Doen: Ervaring (kern van de dialoog / dialogen):

Je hebt verschillende soort dagbestedingen geprobeerd. Helaas paste het niet helemaal bij je. Binnenkort ga je kijken op het [REDACTED] van de [REDACTED].

Twee ochtenden in de week ben je gastvrouw van de inloop op het [REDACTED]. Je vindt dit leuk om te doen en je doet het goed.

In je vrije tijd ga je regelmatig naar kantoor voor een bakkie en een praatje. Als je thuis bent kijk je tv.

Ervaringscore:

Goed

Doen: Verandering gewenst?

Ja, zet vinkje bij aandachtspunt voor zorgplan

Een doel uit het zorgplan gekoppeld aan de visie van de professional

Doel, wensen en ambities: Ik ben gastvrouw op het [REDACTED]	Actie / afspraak: Van maandag tot en met vrijdag verzorg ik de koffie in de inloop van het [REDACTED]. Als er iets is waar ik tegen aan loop dan bespreek ik dit met de begeleiding.
Rapportage Profiel	

Visie professional VG doelgroep

Daginvulling - doen

Zijn er aandachtspunten mbt daginvulling werken en leren?

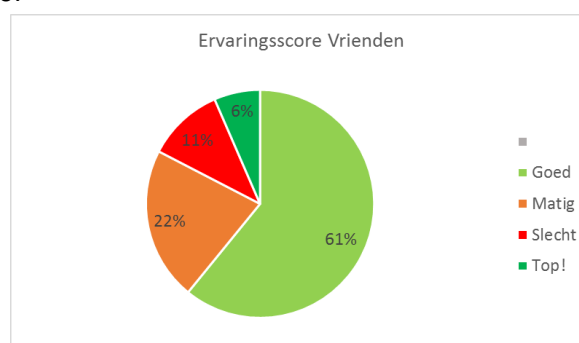
[REDACTED] woont sinds eind [REDACTED] bij de Tussenvoorziening. Er zijn een aantal pogingen gedaan om een geschikte dagbesteding te zoeken. In de praktijk blijkt dit lastig te zijn. [REDACTED] kan nu aan de slag als gastvrouw bij het [REDACTED] maar de huidige corona situatie belemmert [REDACTED]. Ze is bang om besmet te raken dus blijft liever thuis. We zullen haar blijven activeren.

[REDACTED] verzorgt 5 dagen in de week in de ochtend de koffie tijdens de inloop op het [REDACTED]. Ze neemt haar taak serieus en iedereen is tevreden over haar.

Bijlage 2 Overige uitkomsten DVIE

Vrienden en kennissen						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
4	28	10	5	3	50	13

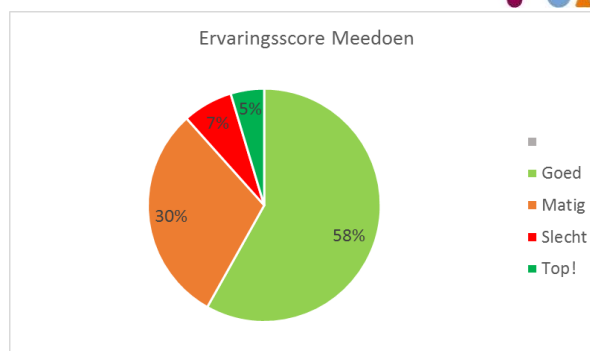
- Ik zou wel een vriendin willen om leuke dingen te doen. Maar dan moet ze wel dezelfde dingen wel leuk vinden als ik. En ze moet niet te veel plakken. Alleen afspreken als we er zin in hebben en niet omdat het moet.
- Ik heb een vooruitzicht op een relatie, ben in afwachting. Wellicht kan ik in de toekomst aansluiten bij het sociale netwerk van mijn relatie.
- Mijn drie beste vrienden zijn op bezoek geweest toen ik ziek was. Ze bellen me soms op. Ik zie ze ook wanneer ik weer ga oefenen in de studio.
- Ik heb ook vrienden, die ik niet bij mij op bezoek wil hebben, omdat zij dan problemen voor mij veroorzaken.
- Ik woon op de Paranadreef omdat de begeleiding mij beter kan beschermen tegen mensen van buitenaf. Dit wil ik niet. Ik wil een eigen huis en geen Tussenvoorziening meer.
- Ik heb af en toe contact met bewoners van de Parana.
- Soms word ik wel uitgescholden, omdat ik donker ben door bewoners van het Cremerplein, en soms bieden ze ook weer hun excuses aan.
- Mijn collega's zijn als familie. Met hun kan ik dingen bespreken of we doen leuke dingen buiten het werk om.
- Vorig jaar heb ik ook een maatje gehad. Dit was een leuk contact. Alleen vind ik het soms lastig als het maatje afzegt. Ik vind het dan moeilijk om haar te vertrouwen. Toch wil ik het weer proberen met een nieuw maatje.



Meedoen						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
7	25	13	3	2	50	16

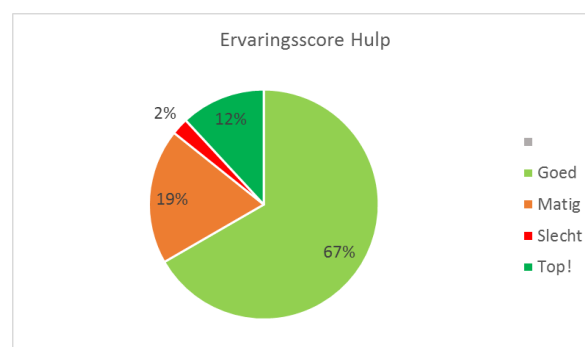
- Ik werk in de kiosk tijdens het koffiemoment. Ik zou wel meer willen optreden, maar dat kan nu niet met de Corona.
- Ook heb ik een U pas aangevraagd. Wanneer deze binnen is, wil ik met mijn begeleiders gaan kijken waar ik mijn U pas kan gebruiken om te gaan fitnessen.
- Ik doe toch nergens aan mee, ik vind het wel best zo.
- Ik heb een baan die ik leuk vind. Mijn collega's en leidinggevende waarderen mij.

- Ik kom buiten in de buurt met de kinderen, schoolplein, speeltuinen, scouting. Maak een praatje met andere moeders, vriendjes van mijn kinderen zijn welkom voor een speelafpraak. Ik zal niet snel meedoen met schoolse activiteiten als klassenouder o.i.d.
- ik zet 2 keer in de week koffie bij de inloop op het Cremerplein. Iedereen is tevreden hierover. Het is soms wel eens lastig om met kritiek om te gaan. Gelukkig komt dit niet meer zo vaak voor.
- Ik ben creatief en heb een schilderij gemaakt. Deze hangt op de Parana, er komt ook nog een interview in de Parana-post met mij, over dit schilderij. Dit vind ik moeilijk. Dingen zijn ook privé.
- Mijn burens laat ik. Wel groet ik in de hal en soms een gesprek met 1 van de burens.
- Ik wil een normaal leven, met een huis, school en werk.



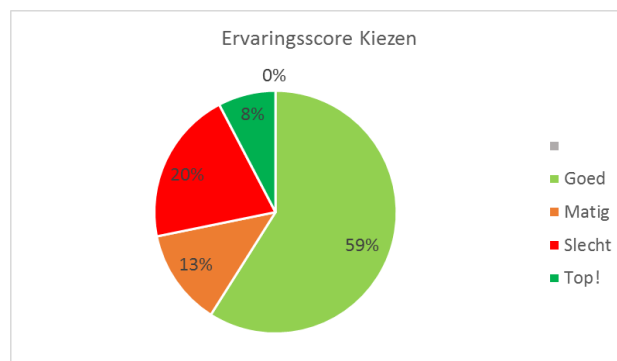
Hulp						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
8	28	8	1	5	50	14

- Ik vind het fijn om op vaste momenten af te spreken. Ik schrijf al mijn afspraken op een kalender die ik samen met de begeleiding doorneem
- Afspraak is afspraak gaat niet helemaal meer goed. Daar baal ik wel van, dat vind ik wel kut. Dat is niet wie ik ben.
- Als begeleiding zich in mijn ogen te veel opdringt vind ik dat erg vervelend. Maar het is wel prettig dat ik altijd bij begeleiding terecht kan.
- De Tussenvoorziening is er ook voor mij. Ik weet dat ik hen mag bellen of appen als ik verdrietig ben of gewoon even wil praten. Dat helpt mij altijd. Soms heb ik even geen vertrouwen in hen, dan vind ik dat ik door hun mijn dochter ben kwijt geraakt en vind ik dat ze niet eerlijk zijn geweest.
- De huishoudelijke hulp mag je van mij wel een schup geven, ik moet hem de hele tijd achter zijn reet aanzitten.
- Ik wil vrouwelijke begeleiding. Ik wil dat begeleiding naar mij luistert. Dat ze niet boos op mij worden.
- Mijn ouders hebben ook contact met mijn begeleiders en proberen zo mij ook te helpen.
- Ik vraag hulp als ik het niet alleen kan. Ik los alles graag eerst zelf op. Het komt wel voor dat ik dan te lang zelf blijf proberen en dan krijg ik stress. Dan had ik eerder aan de bel moeten trekken.
- Ik heb best veel hulpverlening om mij heen. Dit moet niet teveel worden.



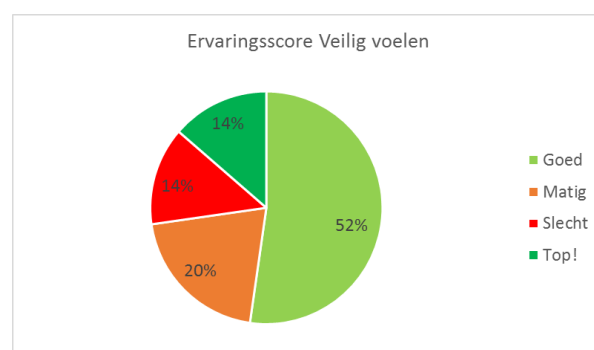
Kiezen						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
11	23	5	8	3	50	10

- Momenteel niet het gevoel dat ik invloed heb op mijn leven. Komt ook omdat ik met die stemmen zit. Niet bepaald ik.
- De laatste jaren ben ik goed in het maken van keuzes, meer bewustzijn en realistisch. Ik kan invloed hebben en kan anderen ook beïnvloeden als dat slim is. Soms kan dat gevolgen hebben dus daar maak ik dan een keuze in.
- Ik mag helemaal niks hier, maar als ik nee zeg is het nee. Ik lieg nooit. Soms denken jullie dat ik stiekem te veel bier drink, maar ik weet echt wel wanneer ik genoeg heb gehad!
- Ik vind het erg moeilijk om keuzes te maken en zaken los te laten. Ik ben echt een twijfelaar.
- Het voelt nog niet altijd alsof ik eigen keuzes kan maken. Dit is wel anders geworden de afgelopen tijd. De OTS is beëindigd en de opvoedpoli is gestopt.
- Ik vind dat moeilijk en ik heb hulp nodig van mijn begeleider omdat ik niet alles begrijp. Maar ik weet wel wat goed is voor mij en wat ik wil
- Ik ben geen schaap, als iedereen rechts gaat ga ik links.



Veilig voelen						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
6	23	9	6	6	50	7

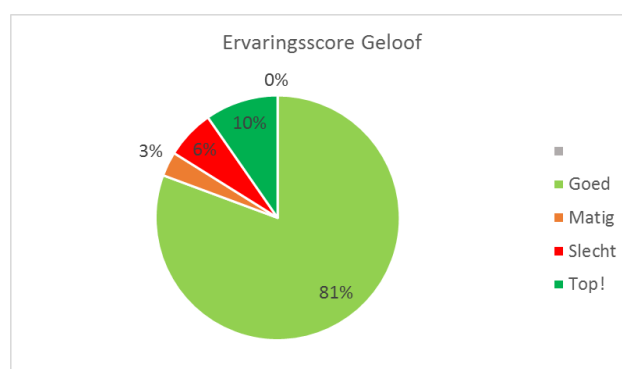
- We voelen ons hier veilig. Het is echt een fijne buurt. Geen rare dingen of iets. In huis voelen we ons ook veilig.
- Ik voel me wel veilig. Ik ben voor niemand bang. Er is beveiliging hier, de slaapwacht.
- Mentaal voel ik mij vaak onveilig. Ik ben dan bang dat mensen mij pijn doen of ik hen. Hier heb ik hulp voor bij Fivoor. Ik wil mij graag veilig voelen in mijn hoofd.
- Ik voel mij vaak onrustig, heb zenuwen op mijn maag. Dan is het net alsof ik slecht gegeten heb. Ik voel me best wel veilig in mijn huis.
- Als er brand zou zijn ga ik naar buiten op het balkon, Ik let goed op.
- Ik voel mij niet veilig. Ik ben heel vaak zomaar opgepakt door de politie, omdat ze dachten dat ik iemand anders was. Ik ben ook lang katvanger geweest. De politie die ik heb meegemaakt zijn alleen maar klootzakken die je helemaal niet helpen.
- Ik kan goed voor mezelf opkomen maar ik heb ook geleerd tot 10 te tellen. ik ga niet gauw ruzie maken. Een tijdje terug was er een cliënt die ruzie met mij zocht, hij was dronken en



wilde zijn jas uit trekken om, met mij, te gaan vechten. Ik heb gedacht; wat win ik hier mee. Ik sla hem tegen de grond want hij is te dronken. Ik heb toen de deur van mijn huis dicht gedaan en ben naar binnen gegaan. De vechtpartij zou mij niets opleveren!

Geloof						
Geen antwoord	Goed	Matig	Slecht	Top!	Totaal	Verandering gewenst
19	25	1	2	3	50	2

- Ik geloof in de islam. Ik ben moslim. Ik heb geleerd om te bidden, niet te liegen, vechten, schelden, niet racistisch zijn. Het helpt me om te relaxen. Ik ga af en toe naar de moskee op vrijdag als het weer kan.
- Soms helpt het geloof mij, maar op dit moment ga ik nooit meer naar de moskee. Ik lees wel teksten uit de Koran en luister muziek en ik bid als dat fijn is
- Mijn geloof is erg belangrijk voor mij. Ik ben Christelijk. Mijn kinderen zijn moslim vanwege hun vader en dat wil ik ze niet ontnemen.
- Ik lees graag de bijbel. Als het niet goed met me gaat lees ik de bijbel en voel ik mij beter. Ik heb een tijd met een groep andere zigeuners over God gepraat bij een kerk. Ik wil dit opnieuw doen.
- Meer in handen van God laten
- Ik leef voor mijn kinderen



Bijlage 4: Reactie van RvT, OR en CR op het kwaliteitsrapport

Raad van Toezicht

We hebben met belangstelling het rapport gelezen. Het is een heldere, informatieve en prettig leesbare rapportage.

In de rapportage staan goede aangrijpingspunten voor verbeteracties. We zijn benieuwd naar de acties en de resultaten.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad vindt het een heldere rapportage. De OR vindt het fijn dat er meer ondersteuning komt voor collega's op de inhoud. De OR ziet graag dat er wordt nagegaan of het beschikbare aantal uren van de gedragsdeskundige voldoende is.

De OR vind het van belang dat er aandacht blijft voor de zorg voor medewerkers die te maken hebben met (niet altijd te voorkomen) grensoverschrijdend gedrag van cliënten met een VG achtergrond. De OR vind het belangrijk dat ze op de hoogte blijven van de incidentmeldingen.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is erg te spreken over de rapportage voor Dummies. Het heeft een goede opzet en indeling, is prettig en helder geschreven.

Corona heeft een belangrijke rol gespeeld afgelopen jaar, ook onder de WLZ cliënten. Zij hebben dit gemerkt op het terrein van: het dagelijkse leven, activering en sociale contacten. De begeleiders hebben contact gehouden met de cliënten. Deze groep cliënten zijn mensen van gewoontes.

Op de (leef)gebieden/thema's huis, hulp en veilig voelen wordt goed gescoord. De cliëntenraad vindt het fijn dat de mensen zich veilig voelen. Op het Cremerplein is hier veel in geïnvesteerd. Het is belangrijk dat dit behouden wordt.

Cliënten geven de leefgebieden doen/lijf, gevoel en familie wordt het minst gescoord. Cliënten geven aan wel meer te willen bewegen, op hun eten te willen gaan letten, en hun somatische klachten (bv rug). Dat cliënten verandering willen in doen/lijf is ook een onderdeel van bewustwording door de gesprekken die begeleiders hier over voeren.

Er wordt maximaal ingezet op passende en zinvolle daginvulling, omdat dit voor ieder mens een belangrijke factor is in het leven.

De cliëntenraad merkt op dat het is belangrijk dat het doen van activiteiten goed aansluit bij de wensen en het kunnen van een cliënt. In hoeverre heeft de activerend begeleider van Wegwijs hiervoor voldoende in huis?

De cliënten geven aan familie belangrijk te vinden. Ze hebben er geen positief gevoel over en zij zien weinig perspectief. Sommige familieleden ervaren een cliënt als lastig. De cliëntenraad merkt op dat misschien als het doen van dingen meer aandacht krijgt, vooral als cliënten dat met andere mensen doen, wordt het belang wat gehecht wordt aan familie misschien kleiner. Contact maken start in de woonomgeving van mensen. Met burens, via de tuin of propjes prikkend.

Het is belangrijk dat medewerkers goed afstemmen met cliënten. Dit vinden begeleiders ook. Daarom wordt komend jaar de gedragsdeskundigen uitgebreid.

Als de grafieken van dit en vorig jaar bekijkt... Is een vraag of dezelfde cliënten vorig jaar en dit jaar een hoge/lage score geven op de thema's. Dit kan niet uit deze rapportage gehaald worden. Wel op het niveau van cliënten. De verbeterpunten zullen per team worden besproken.

Bijlage 5: Cliëntversie kwaliteitsrapport

Dit vonden jullie er van!

Ieder jaar bespreekt de individueel begeleider met jou de lijst: Dit vind ik ervan!

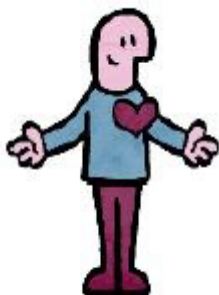
Er wordt besproken: Wat je belangrijk vindt
 Hoe het gaat
 Wat je anders wil

In **2020** ging het voor iedereen anders dan normaal. Dit kwam door **Corona**. Dit is wat we erover hoorden van jullie:

- Jullie waren meer thuis
- Jullie konden minder afspreken met vrienden en familie
- Het lukte niet altijd om naar werk, sport en de muziekstudio te gaan
- Sommigen voelden zich daardoor eenzamer
- De kinderen mochten vaak niet naar school en ouders niet helpen op school
- Begeleiders zeggen dat het wel gelukt is om contact te houden
- Er werd meer samen gewandeld, buiten afgesproken of gebeld

Jullie zijn positief over:

- Hulp
- Huis
- Veilig voelen



Dit vinden jullie het belangrijkste

- Familie
- Huis
- Gevoel

Op deze onderwerpen willen jullie verandering:

- Doen
- Gevoel
- Lijf



Jullie zijn minder positief over:

- Familie
- Gevoel
- Doen en lijf

We gaan in 2021 over deze thema's met jullie verder praten!



Dit hebben we gedaan in 2020

- Het maken van zorgplannen met jullie
- We hebben gezorgd voor beter overleg binnen het team
- We hebben meer overleg met hulp buiten de Tussenvoorziening
- De activerend begeleider kijkt met jullie naar dagbesteding
- Er is veel overleg geweest door Corona en de maatregelen
- We hebben gekeken hoe we jullie goed konden blijven helpen

Dit gaan we doen in 2021

- We gaan de zorgplannen ieder half jaar met jullie bespreken
- We bespreken ze ook in het team en met andere hulp.
- We willen dat iedereen weet wat belangrijk is in de begeleiding van jou.
- We gaan kijken hoe medewerkers meer hulp kunnen krijgen van een gedragsdeskundige.
- We gaan met jullie verder praten over de onderwerpen doen, lijf, gevoel, huis en familie.

