

Kwaliteitsrapport 2021

Langdurige zorg voor cliënten met een verstandelijke beperking



Inhoud

Vooraf	3
Samenvatting voor cliënten: Dit vonden jullie er van!	3
Samenvatting	5
1. Resultaten van de ontwikkelagenda in 2021	7
1.1 Methodisch werken	7
1.2 Inhoudelijke ondersteuning	7
1.3 Onderzoekende dialoog	7
1.4 Begeleidingsteams	8
1.5 Thema's buiten de ontwikkelagenda	9
2. Zorgproces rondom de individuele cliënt	11
3. Kerngegevens over kwaliteit op organisatieniveau	12
3.1 Medezeggenschap	13
3.2 Klachten	13
3.3 Veiligheid en incidenten	13
3.4 Toerusting van medewerkers	14
3.5 Vitaliteit en ziekteverzuim	14
3.6 Arbeidsmarktontwikkeling	14
3.7 Medewerkers tevredenheidsonderzoek	14
4. Teamreflecties	15
5. Cliëntervaringen	18
5.1 Belangrijk	18
5.2 Uitkomsten	18
5.3 2020 versus 2021	19
5.4 Prioritering	21
6. Ontwikkelagenda 2022	26
6.1 Lange termijn perspectief	26
6.2 Samenwerking Abrona – intentieverklaring	26
6.3 Cliëntervaringen	26
6.4 Teams en Toerusting medewerkers	27
Bijlage: Reacties van RvT, OR en CR	30
Bijlage: Visitatie	31

Vooraf

De Tussenvoorziening biedt opvang, woonbegeleiding en geldbeheer. In 2021 ontvingen 942 cliënten woonbegeleiding. Bij de meeste cliënten gaat het gemiddeld om 1 tot 3 jaar begeleiding (WMO zorg). Er wordt herstelgericht en krachtgericht toe gewerkt naar een zelfstandig leven. Voor een veel kleiner deel van de cliënten (68) is deze woonbegeleiding langdurig en gericht op blijvende steun (Wlz zorg). Bij 59 cliënten is deze hulp nodig vanwege hun verstandelijke beperking. Bij de overige cliënten is er een GGZ grondslag.

De Tussenvoorziening komt in actie voor mensen in de regio Utrecht en omstreken die het in hun eentje niet redden. Doordat ze geen dak boven hun hoofd hebben, hun schulden zich blijven opstapelen of ze een steuntje in de rug nodig hebben. Onze 450 betaalde krachten en 400 vrijwilligers doen wat nodig is om hen sterker verder te helpen.

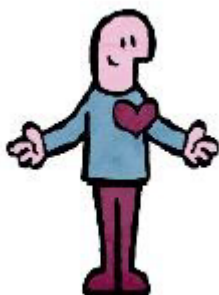
In ons jaarverslag zijn de resultaten op diverse kwaliteitsindicatoren op organisatieniveau in beeld gebracht: Deze kwaliteitsrapportage is onderdeel van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Hierin evalueren we de specifieke ontwikkelingen voor de langdurige zorg aan deze doelgroep. In deze rapportage over het jaar 2021 staat waar we aan gewerkt hebben en wat we geleerd hebben. Net als voorgaande jaren hebben we op organisatie-, medewerker- en cliëntniveau ervaringen opgehaald. De opbrengsten van teamevaluaties en Dit vind ik ervan! staan in dit rapport. Deze opbrengsten waren input voor een ontwikkelagenda. In deze agenda staat waar we ons in 2022 op richten.

Samenvatting voor cliënten: Dit vonden jullie er van!

Ieder jaar bespreekt de individueel begeleider met jou de lijst: Dit vind ik ervan!
Jullie bespreken: Wat je belangrijk vindt. Hoe het gaat. Wat je anders wil.

Jullie zijn positief over:

- Geloof
- Veilig voelen
- Kiezen



Dit vinden jullie het belangrijkste:

- Familie
- Huis
- Doen

Op deze onderwerpen willen jullie verandering:

- Lijf
- Doen
- Huis



Jullie zijn minder positief over:

- Lijf
- Gevoel
- Doen

De grote verschillen met wat jullie vonden in **2020** en **2021** zijn:

- Jullie zijn positiever over veilig voelen, kiezen en familie
- Jullie vinden doen en meedoen belangrijker
- Jullie willen minder verandering. Vooral bij doen en meedoen.
- Jullie willen alleen meer veranderen bij lijf.

De belangrijkste thema's waar volgens jullie het eerst aandacht voor moet zijn:

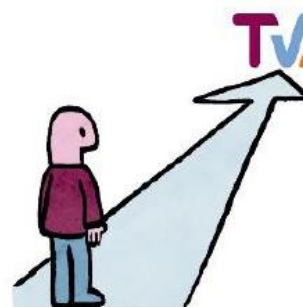
Lijf **Doen** **Gevoel** **Familie** **Huis**

Dit hebben we gedaan in 2021

- Begeleiders maakten een zorgplan samen met jullie.
- Hierin staan afspraken, zodat we met jullie kunnen samenwerken.
- Jullie behandelaren zijn ook betrokken bij de zorg.
- Medewerkers kregen meer hulp van de gedragsdeskundige.
- Medewerkers kregen een opfris cursus over Dit vind ik er van!
- De Tussenvoorziening maakte regels voor het hebben van een huisdier.

Dit gaan we doen in 2022

- De Tussenvoorziening gaat beschrijven hoe de begeleiding over 5 jaar moet zijn.
- Er komen nieuwe woonplekken met begeleiding bij in 2024. De Tussenvoorziening gaat samenwerken met Abrona. Hier gaan we afspraken over maken.
- Jullie kunnen vanaf september in je eigen dossier kijken op een computer of op een telefoon of tablet.
- Medewerkers krijgen nieuwe trainingen over hoe ze jullie goed kunnen begeleiden.
- We gaan risico's beter bespreken en zorgen dat het wonen bij ons veilig blijft.



Samenvatting

Ontwikkelingen 2021

Het methodisch werken is onderdeel van de dagelijkse zorg. Iedere cliënt heeft een zorgplan, waarin afspraken opgenomen staan. Deze afspraken bieden de basis voor de dagelijkse hulp. Teams bespreken de zorg met de cliënt en met het professionele netwerk.

In alle dossiers is een zorgplan en een lijst Dit vind ik ervan! aanwezig. 95 – 98% van de dossiers heeft een BEM lijst, een visie professional en een signaleringsplan. De aanwezige zorgplannen en vragenlijsten zijn voor 85 - 92% actueel. 45% van de zorgplannen heeft geen verslag van de zorgplan bespreking. Dit moet opgenomen zijn in het zorgplan. Dit is een aandachtspunt.

Sinds 2021 is de gedragsdeskundige meer uur beschikbaar. Zij helpt de teams in de organisatie van de zorg en geeft handelingsadviezen binnen individuele trajecten.

Er waren opfrustrainingen Dit vind ik ervan! voor medewerkers waarin we de opbrengsten op teamniveau besproken hebben.

Alle teams hebben aan hun eigen ontwikkelpunten gewerkt. Zo lag bij de Paranadreef de aandacht op veiligheid en bij het Cremerplein op meedoen in de buurt.

We werkten aan meer thema's buiten de ontwikkelagenda om, waaronder huisdierenbeleid en samenwerken met de cliënt zonder dwang. Daarnaast besloten we zorg te bieden met een modulair pakket thuis.

Organisatie

De langdurige zorg aan cliënten met een verstandelijke beperking vormt een klein deel van ons hele aanbod. In het jaarverslag van de Tussenvoorziening staat informatie over de kwaliteitsindicatoren op organisatieniveau. We hebben er dit jaar voor gekozen om binnen dit rapport waar mogelijk te verwijzen naar dit jaarverslag.

Medewerkers

Teams hebben met elkaar geëvalueerd op vier onderwerpen. Het individuele traject van de cliënt, de werkerelatie, veiligheid en samenwerking. Uit deze overleggen kwam het volgende naar voren:

Wat gaat goed?

- Samenwerking binnen teams, de organisatie en met externen gaat goed.
- We kunnen goed aansluiten en steeds beter samenwerken met de cliënt.
- We zien risico's steeds sneller en kunnen op de 24 u locaties een steeds veiliger klimaat bieden.

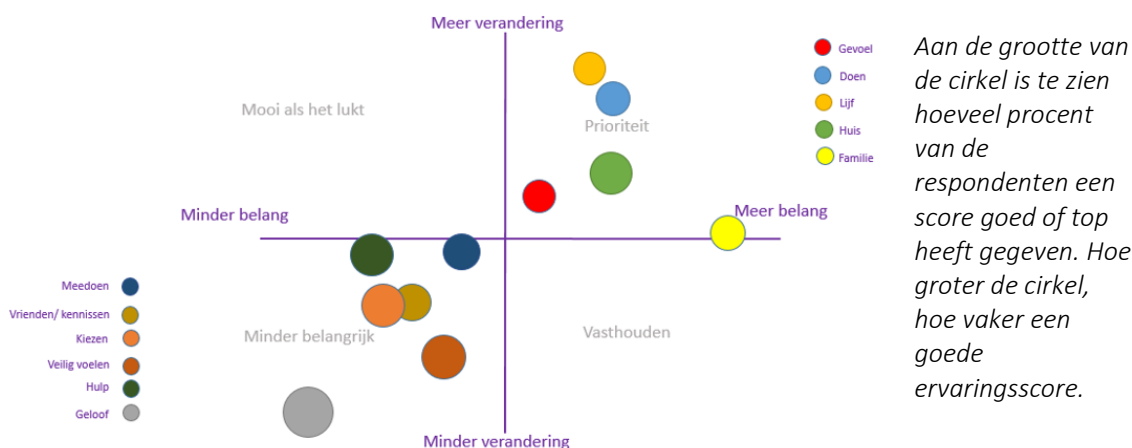
Wat verdient aandacht?

- Activeren van cliënten blijft aandacht vragen.
- Omgaan met kwetsbaarheid van cliënten, vooral bij het wonen in de wijk.

- Op tijd signaleren wanneer het nodig is om iets over te nemen.

Cliënten

Cliënten hebben in gesprek met hun individueel begeleiders 11 thema's besproken en ervaringsscores (top, goed, matig, slecht) gegeven. Daarnaast hebben ze bij ieder onderwerp aangegeven of ze verandering willen. Als laatste hebben cliënten kunnen zeggen welke onderwerpen meer belang voor hen hebben. De resultaten hiervan staan in dit rapport. De veranderwens en het belang dat cliënten hechten aan de thema's kunnen we in kwadranten indelen. We zien dan dat de onderwerpen doen, gevoel, lijf en huis voorrang hebben voor cliënten.



De meeste ervaringsscores goed of top geven cliënten bij geloof (73%), veilig voelen (76%) en kiezen (75%). Doen (60%), gevoel (58%) en lijf (56%) hebben het laagste percentage goed en top van alle thema's.

Ontwikkelagenda 2022

- Met de verwachte uitbreiding van ons zorgaanbod in 2024 willen we ook een langer termijn perspectief schetsen. Een beeld dat de teams helpt bij het organiseren van de zorg op de locaties. Ook op de huidige locaties Cremerplein en Paranadreef. In 2022 tekenen we de intentieverklaring voor samenwerking met Abrona in een nieuw op te leveren voorziening in de Cartesiusdriehoek in 2024.
- Voor cliënten wordt het in 2022 mogelijk om hun eigen dossier in te zien via Caren.
- Er komt een reflectiebezoek voor Dit vind ik ervan!
- De vakgroep bekijkt wat we nog meer kunnen met de opbrengsten vanuit Dit vind ik ervan!
- Teams krijgen in 2022 meer ondersteuning door middel van nieuwe trainingen, een koepelprotocol en een instrument voor risicoweging. Alle teams werken in 2022 ook aan hun teamdoelen.

1. Resultaten van de ontwikkelagenda in 2021

De ontwikkelagenda 2021 zag er zo uit:

1. Vervolg methodisch werken

Alle begeleiders kunnen werken met nieuwe zorgplannen. Alle cliënten hebben dan een compleet en bijgewerkt dossier.

2. Uren en inhoud inhoudelijke ondersteuning bespreken en aanpassen

3. Onderzoekende dialoog versterken door middel van opfrustrainingen

4. Begeleidingsteams werken aan hun eigen doelen

Paranadreef Overvecht: ontwikkelplan om veiligheid te verbeteren op de locatie

Cremerplein Centraal: gebruik van zorgplannen en meedoen in de buurt

Team gezinsbegeleiding: werkte in 2021 aan het toerusten van medewerkers, meer kennis over VG en opvoeden en goed vormgeven van individuele trajecten

Noord West: het ontwikkelen van een checklist voor persoonlijke verzorging en leefomgeving,

1.1 Methodisch werken

Vanuit het project 'Methodisch werken met een zorgplan' trainden we medewerkers. In 2020 volgden zij de basis cursus methodisch werken en in 2021 waren er verdiepingscursussen. Het vervolg ging over het maken van een zorgplan en op de goede manier rapporteren.

Binnen de training over het zorgplan was er aandacht voor het goed formuleren van doelen en het maken van een goede risicoanalyse. In de training rapporteren was aandacht voor het rapporteren via de SOEP of SOAP methode. Deze methode helpt om een concrete en objectieve rapportage te schrijven. Hoe het staat met de huidige dossiers is opgenomen in hoofdstuk 2: zorgproces rondom individuele cliënt.

1.2 Inhoudelijke ondersteuning

In 2021 is de inhoudelijke ondersteuning van de gedragsdeskundige uitgebreid van 12 naar 16 uur per week.

*"Samenwerking met de nieuwe gedragsdeskundige is fijn!"
(Evaluatie Team Overvecht)*

Samen met de teams werkt zij ook aan algemene thema's. Bij het ene team gaat het over samenwerken met je cliënt. Bij een ander team over het neerzetten van een pedagogisch leefklimaat. Uit de evaluatie kwam naar voren dat teams tevreden zijn. De gedragsdeskundige heeft voldoende tijd voor de vraag die er is.

1.3 Onderzoekende dialoog

In 2021 is de opfrustraining Dit Vind Ik Ervan! zoveel mogelijk per team gedaan. Het ging om 3 trainingen aan 5 teams.

De opfris bestaat uit twee onderdelen. In het eerste deel kijken we samen met de beleidsmedewerker naar de resultaten van Dit vind ik ervan! De beleidsmedewerker vergelijkt de cijfers van het team met de cijfers van de Tussenvoorziening als geheel. Met elkaar bespreken we wat we zien. Hierdoor krijgt een team inzicht in wat hun cliënten daadwerkelijk vinden. Men kan de hulp dan beter afstemmen op de cliënt. Ook is het mooi om te zien wat er goed gaat en waar cliënten tevreden over zijn.

Het tweede deel van de opfristraining bestaat uit herhaling van de basisprincipes van Dit vind ik ervan! en het oefenen van de onderzoekende dialoog. Uit de ingevulde evaluaties blijkt dat deelnemers het oefenen met de onderzoekende dialoog fijn vinden. Begeleiders worden zich bewust van de meerwaarde van Dit vind ik ervan! en gebruiken dit in hun begeleidingstrajecten.

1.4 Begeleidingsteams

1.4.1 Paranadreef

In 2021 voerde team Paranadreef alle geplande acties uit. Ze werkten aan een stevige basis. Er is een cliëntprofiel opgesteld, de huisregels zijn aangepast en ze zijn gaan werken met een uitgebreider rooster. Om het samenwerken tussen collega's te verbeteren en de dagelijkse zorg samen te organiseren, is er sinds vorig jaar een weekstart. De gedragsdeskundige is hierbij aanwezig voor inhoudelijke vraagstukken.

Het team werkte aan de veiligheid van medewerkers en de veiligheid in het pand. Er zijn veiligheidsknoppen gekomen op de telefoons en de kantoordeur is voorzien van een deurdranger. Deze kan men openen met een tag. Het team volgde ook een teamtraining over de-escalatie. Er zijn belangrijke stappen gezet. Het was soms wel 'roeien met de riemen die we hadden', door veel ziekte onder medewerkers. Het team vond dit bij tijd en wijlen veel en zwaar.

1.4.2 Cremerplein

Plusteam Cremerplein besteedde vorig jaar aandacht aan een verfijning van de ideale mix voor de bewoners. Dit betekent voldoende begeleiding en bewoners met normaliserende invloed, waardoor bewoners met gedragsmoeilijkheden zich makkelijker kunnen aanpassen. Deze normaliserende invloed helpt om onze cliënten, en onszelf ook steeds weer bij de gewone wereld te betrekken. Activiteiten gericht op de wijk hebben grotendeels stil gelegen als gevolg van Corona. Het team pakt dit weer op, zodra er mogelijkheden komen voor activiteiten. Bijvoorbeeld Gluren bij de Buren, Struinen in de Tuinen en uitbreiding van het Koffie-uurtje tweemaal daags.

“We proberen met zijn allen de flat netjes en leefbaar te houden. De buurt accepteert ons.” (teamevaluatie Plusteam Cremerplein)

Het is gelukt om alle plannen actueel te houden. Het team merkte dat de kwaliteit van de plannen niet altijd goed was. De teamleden met meer ervaring hebben de collega's geholpen die het schrijven moeilijk vinden. Teambreed blijft er aandacht voor de kwaliteit van plannen. Vooral wat er wel of niet in een plan hoort te staan. Het team miste structuur bij het bespreken en heeft dit weer aangebracht naar aanleiding van hun evaluatie. Het team werkt met een vaste jaarplanning, zodat ze alle cliënten elke 3 maanden bespreken.

1.4.3 Team gezinsbegeleiding

Toerusting medewerkers

De behoefte om te werken aan het teamgevoel bestaat nog steeds. Door Corona en de komst van nieuwe medewerkers is het nodig om aan het teamgevoel te werken. Ook de organisatieontwikkeling zorgt voor onzekerheid. Dit jaar gaan we in een team dag kijken hoe we het teamgevoel weer kunnen versterken. In het afgelopen jaar deden we teamkrachtbesprekingen digitaal. Dit verliep goed. De andere trainingen uit het leerpad hebben we allemaal gevolgd. Ook de ervaringsdeskundige heeft een plek ingenomen in het team en we zien meerwaarde in de trajecten.

VG en opvoeden

Het afgelopen jaar ging het vooral over veiligheid. Veiligheid staat altijd voorop. We maken gebruik van de meldcode. Vanuit de stuurgroep en vakgroep kind en gezin zijn we bezig geweest om de meldcode weer extra onder de aandacht te brengen. Er is een aandachtsfunctionaris en we volgen de training Meldcode. In de werkbegeleiding is er aandacht voor de veiligheid van kinderen en ouders. Afgelopen jaar is ook het veiligheidsplan toegevoegd aan het ECD, waardoor je bewuster bezig bent met veiligheid in de gezinnen.

Zorgtrajecten beter vormgeven

We zijn zelf veel meer overstijgend gaan kijken naar een traject. In de werkbegeleiding wordt hier ook aandacht aan besteed. Wat is het doel van het traject, waar willen we naartoe, wat is haalbaar, wie hebben we daarvoor nodig, wie doet wat? Hierbij proberen we de ketenpartners ook zoveel mogelijk te betrekken en te streven naar 1 cliënt 1 plan.

1.4.5 Noord West

Team Noord West heeft de checklist niet ontwikkeld en het wordt ook niet (meer) gemist.

1.5 Thema's buiten de ontwikkelagenda

De bovenstaande resultaten zijn van geplande acties uit de ontwikkelagenda. We deden meer dan dat! Hieronder een aantal dingen uitgelicht die we hebben gedaan in 2021.

1.5.1. Huisdierenbeleid

In 2021 hebben we afspraken gemaakt over huisdieren in de woning. Vanuit de cliënten en medewerkers was er behoefte aan duidelijke regels. Voor veel cliënten die bij ons wonen is een

huisdier belangrijk. De regel is dat cliënten een huisdier mogen hebben, zolang ze er zelf voor kunnen zorgen. Ook ligt er nu een set basisafspraken die de cliënt en begeleider maken, bijvoorbeeld over huisdieren en bezoek en over hoe te handelen als een cliënt niet meer voor het huisdier kan zorgen. In de ervaringsverhalen van Dit vind ik ervan! is zichtbaar dat cliënten steeds vaker een huisdier hebben.

“Ook heb ik toestemming gekregen om muren te verven en een poes in huis te nemen. Dat heb ik dit jaar gedaan.”

1.5.2. Samenwerken zonder dwang

Na de introductie van de Wet zorg en dwang vroegen medewerkers om handvatten in het voorkomen van dwang. De Tussenvoorziening biedt alleen vrijwillige zorg en dit zorgt in de praktijk soms voor dilemma's. Vooral op de thema's bezoek en urinecontroles is er soms een grijs gebied. Over het algemeen zijn afspraken goed te maken met cliënten. Op het moment dat er toch verzet komt, vinden medewerkers het moeilijk om te beslissen wat te doen. Hierin gaat het soms om medewerkers die grip willen houden op een situatie. Ook zien medewerkers soms dat er meer bescherming nodig is door de kwetsbaarheid van een cliënt.

We ontwikkelden een flyer voor de teams waarin handvatten staan om cliënten vrijwillige zorg te bieden. Uit de rapportages blijkt dat het de teams bijna altijd lukt om onvrijwillige zorg te voorkomen. Hier zijn we trots op.

1.5.3. Langdurige zorg voor de GGZ

De Wet langdurige zorg is sinds 2021 open voor mensen met GGZ problematiek. Er waren in 2021 9 cliënten met een indicatie met een grondslag GGZ. De ervaring die we hebben opgedaan met de gehandicaptenzorg vormt nu een goede basis. Afgelopen jaar hadden we de eerste evaluaties met behandelorganisaties over de samenwerking. De regierol die we hebben als begeleidende organisatie is nieuw, maar samenwerken met andere organisaties niet. Het invullen van de regierol willen we door ontwikkelen

De sector werkt aan een kwaliteitskader.

1.5.4. MPT

Tot voorkort leverden we binnen de Tussenvoorziening alleen de volledige pakketten zorg. Afgelopen periode is de vraag naar levering in de vorm van MPT ontstaan. Dit gaat om een groep cliënten die al langere tijd begeleiding krijgt, toe is aan meer zelfstandigheid en in praktijk heeft laten zien dat ook aan te kunnen. We willen deze cliënten blijven begeleiden en zorg op- en afschalen waar nodig.

1.5.5. Vraagontwikkeling in de regio - zorgkantoor

In 2021 werkten we mee aan een onderzoek van het zorgkantoor naar de vraagontwikkeling. Het gaat voor ons om de groep cliënten met problemen op het snijvlak VG en GGZ/ verslaving. Hier ligt

onze expertise. We willen ons aanbod in de komende 5 jaar uitbreiden met 30 tot 60 plekken. We doen dit in samenwerking met Abrona en ontwikkelen hiervoor een vernieuwende aanpak.

2. Zorgproces rondom de individuele cliënt

Zorgproces

Iedere cliënt heeft een zorgplan. Deze komt tot stand in de samenwerking tussen de begeleider en de cliënt. Samen kijken ze welke aandachtspunten er zijn en welke doelen en afspraken. Er zijn twee onderleggers voor dit plan: de visie van de cliënt vanuit Dit vind ik ervan! en de visie van de professional.

Cliënten worden door verschillende professionals begeleid binnen de Tussenvoorziening. Er is een begeleider voor wonen en dagelijks leven, een begeleider voor activering en soms ook een geldbeheerder. Vanaf dit jaar gaan we werken met integrale teams. Verschillende begeleiders werken samen in de begeleiding. Alle kennis is in het team aanwezig.

Dossiers

Alle cliënten hebben een zorgplan. In 2019 en begin 2020 kregen begeleiders hulp van coaches vanuit het project methodisch werken. Toen deze ondersteuning stopte, zagen we dat de dossiers minder goed op orde waren. Plannen waren minder compleet en werden vaker te laat geëvalueerd. Daarom is blijvende aandacht nodig. Sturingsinformatie helpt managers hierbij. In een BI tool is deze informatie nu beschikbaar. Hierin wordt zichtbaar welke plannen gaan verlopen en welke onderdelen een zorgplan bevat.

Zorgplannen	Aanwezig	Actueel (max. 6 maanden)	Verlopen
Zorgplannen	100 % van de dossiers bevat een zorgplan	87 % van de zorgplannen is actueel	11 % is 6 tot 8 mnd. 2 % is > 9 maanden
Evaluatieverslag bespreking (in zorgplan)	In 55% van de zorgplannen is een evaluatieverslag opgenomen		
Risico-inventarisatie (in zorgplan)	93% van de plannen bevat een risico inventarisatie		

Lijsten	Aanwezig	Actueel (max. 1 jaar)	Verlopen
BEM lijst	95 % van de dossiers bevat een BEM lijst	Alle aanwezige BEM lijsten zijn actueel	
Dit Vind ik ervan!	100% van de dossiers bevat een gesprekslijst Dit vind ik ervan!	85 % van de lijsten zijn actueel (max. 1 jaar)	13 % is max. 15 maanden oud 2% > dan 18 maanden
Visie professional	98 % van de dossiers bevat een lijst met de visie professional	88% van de lijsten zijn actueel (max. 1 jaar)	12 % is max. 15 maanden oud
Signaleringsplan	98 % van de dossiers bevat een signaleringsplan	92 % van de signaleringsplannen zijn actueel	8 % is max. 15 maanden oud

Methodiek

Binnen de Tussenvoorziening werken we met de methodiek Krachtwerk. Krachtwerk is een basismethodiek om mensen in een achterstandssituatie te helpen in hun herstel. De aanpak is krachtgericht. Cliënten kunnen weer meedoen, erbij horen, ertoe doen en zijn wie ze willen zijn. Deze methodiek is in eerste instantie ontwikkeld voor de sectoren Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen.

We zien dat krachtgericht werken ons ook helpt in de langdurige zorg. We zijn ons wel bewust van de levenslange kwetsbaarheid en afhankelijkheid. Met dit in het achterhoofd vullen we deze methodiek aan met extra scholing om het optimaal te gebruiken voor de cliënten met een verstandelijke beperking. In 2022 bekijken we of dit de teams voldoende helpt. Of dat er een methodiek nodig is die specifiek ontwikkeld is voor de begeleiding van deze doelgroep.

3. Kerngegevens over kwaliteit op organisatieniveau

Dit jaar hebben we een online jaarverslag. Hier staan alle resultaten van de Tussenvoorziening van het afgelopen jaar. Informatie dat specifiek is voor dit kwaliteitsrapport staat hier onder. En er is een [link](#) naar de informatie uit het jaarverslag.

3.1 Medezeggenschap

Het jaarverslag van de cliëntenraad is terug te vinden in het [jaarverslag](#).

In 2020 is er een cliëntpanel gestart vanuit de VGU. Het doel is om cliënten te betrekken bij de vragen over zorgontwikkeling. De VGU zet zich in verenigd verband in voor het ontwikkelen van nieuw aanbod voor cliënten waarvoor onvoldoende toegang tot zorg is.

De cliëntenraad van de Tussenvoorziening heeft in overleg besloten om nog niet deel te nemen. De gehandicaptenzorg beslaat maar een klein deel van het aanbod van de Tussenvoorziening. Binnen de raad is onvoldoende kennis om hier een waardevolle bijdrage in te leveren. De raad volgt het via de zijlijn.

Op de Paranadreef is het team in 2021 gestart met een huiskamervergadering. Op die manier kunnen cliënten meepraten over thema's in hun eigen woonomgeving. De opkomst was in de startfase (4^e kwartaal) nog beperkt. De cliëntenraad gaat in 2022 af en toe aansluiten bij deze overleggen, zodat zij signalen ook op organisatieniveau kunnen oppakken.

3.2 Klachten

In 2021 waren er geen klachten van cliënten met een verstandelijke beperking en Wlz indicatie. De analyse van klachten uit de hele organisatie en verbetervoorstellen staan in het [jaarverslag](#).

3.3 Veiligheid en incidenten

In 2021 was er een toename van incidentmeldingen. Dit jaar gaat het om 44 meldingen (ten opzichte van 13 in 2020). De meldingen komen uit Team Overvecht en Team Centraal. Beide bieden de zorg binnen een geclusterde woonvorm. In het afgelopen jaar was er veel aandacht voor het melden van incidenten. Dit is een mogelijke verklaring voor deze toename. De teams geven aan dat de incidenten minder groot zijn qua impact. Grote incidenten worden geëvalueerd volgens een vaste methode. Team Overvecht is hierin getraind en kan dit als team zelf uitvoeren.

Type	Aantal
Agressie	33
Medisch incident	1
Dwang	4
Andere incidenten en zorgen om cliënt	6
Totaal	44

De meldingen gaan over 20 unieke cliënten. Sinds dit jaar is er een nieuwe categorie 'dwang'. Hierin kunnen medewerkers melding maken van een situatie waarin er verzet was van de cliënt.

De meldingen betroffen 1 unieke cliënt. Een zorgmijdende cliënt die uit angst veel zorg standaard weigerde. Hij wilde afspraken maken over de zorg, zoals het helpen schoonmaken bij zijn appartement. Zodra we kwamen om er uitvoering aan te geven, durfde hij dit niet. Als we toch

doorzette, dan was hij daarna blij en dankbaar. Aan het einde van het jaar overleed hij aan de gevolgen van Corona. Ook de medische zorg weigerde hij lange tijd. Daarover gaat de melding 'medisch incident'.

De agressie is vooral zichtbaar als cliënten onder invloed zijn of als hun gedrag beïnvloed worden door niet steunende contacten. Daarnaast zien we het bij het ervaren van onmacht. Bijvoorbeeld als ze boos zijn over geld of boos zijn richting instanties of de organisatie.

De analyse van incidenten uit de hele organisatie en verbetervoorstellen staan in het [jaarverslag](#).

3.4 Toerusting van medewerkers

De vakgroepen zijn in 2021 gestart met een nieuwsbrief over de langdurige zorg. Hierin staan veranderingen in (landelijk) beleid, en belangrijke tips of informatie. Binnen de Tussenvoorziening is de langdurige zorg een klein onderdeel van het hele aanbod. Voor veel medewerkers is dit een kleiner onderdeel van hun werk. De nieuwsbrief helpt hen op de hoogte te blijven.

In 2020 waren er geen specifieke trainingen over de zorg aan mensen met een verstandelijke beperking. Dit kwam door Corona en een wissel van gedragsdeskundige. In 2021 gaven medewerkers aan dat zij de trainingen missen. Daarop is de nieuwe gedragsdeskundige gestart met het ontwikkelen van nieuw trainingsaanbod.

Hierin komen de basisprincipes VG aan de orde. Er is aandacht voor de manier waarop je een traject moet organiseren met en voor deze groep mensen. Extra aandacht gaat uit naar het inzichtelijk en bespreekbaar maken van beperkingen. Dit zorgt ervoor dat je samen aan realistische doelen en perspectief kan werken. De trainingen starten in 2022.

Algemene informatie over opleiding en trainingen is opgenomen in het [jaarverslag](#).

3.5 Vitaliteit en ziekteverzuim

Informatie over vitaliteit en ziekteverzuim is opgenomen in het [jaarverslag](#).

3.6 Arbeidsmarktontwikkeling

Sinds 2021 is het moeilijk om vacatures te vervullen. Er is een enquête verstuurd aan alle personeelsleden met vragen over wat hen wel en niet motiveert om bij de Tussenvoorziening te werken.

De uitkomsten van dit onderzoek gebruiken we om medewerkers te boeien en binden en nieuwe medewerkers aan te trekken.

3.7 Medewerkers tevredenheidsonderzoek

In 2021 is er een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten van het onderzoek zijn opgenomen in het [jaarverslag](#).

3.8 Regionale samenwerking

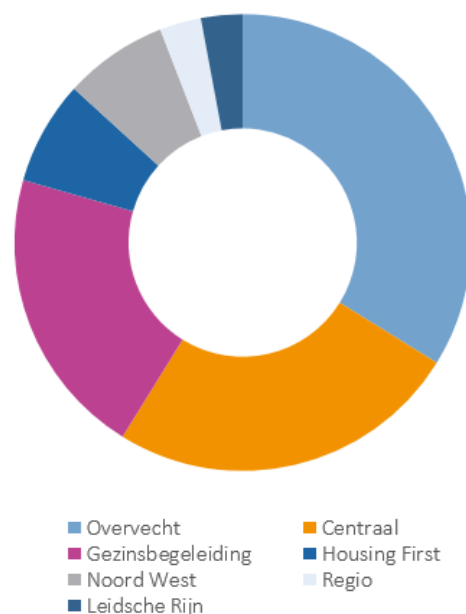
De Tussenvoorziening heeft zich aangesloten bij de VGU. In dit regionale verband verenigen verschillende gehandicaptenzorgorganisaties zich om samen te werken aan regionale knelpunten. Regionale knelpunten zijn passende huisvesting, samenwerking GGZ/ verslavingszorg, arbeidsmarktproblematiek, schaarste AVG, zorgketen complexe zorgvragen, toename ouderen en expertiseontwikkeling op het snijvlak GGZ / VG. In 2022 maken we met elkaar een agenda voor de aanpak van deze knelpunten.

4. Teamreflecties

In 2021 zijn er 59 cliënten met een WLZ VG indicatie in begeleiding bij de Tussenvoorziening. De teams Overvecht, Centraal, Gezinsbegeleiding, Housing First en Noord West begeleiden de meeste van deze cliënten.

25 cliënten wonen geclusterd op de locaties Paranadreef (team Overvecht) en Cremerplein (team Centraal). De andere 34 cliënten wonen in niet-geclusterde appartementen of eengezinswoningen.

De teams evalueren jaarlijks de langdurige zorg op de 4 thema's individueel traject, veiligheid, werkrelatie en samenwerking. De meest genoemde punten staan in de tabel hier onder. Ieder team heeft ook bepaald waar zij aan willen werken volgend jaar. Dit is te lezen in hoofdstuk 6.



Individueel traject cliënt

Dit gaat goed

- We zien goed wat een cliënt nodig heeft en welke bejegening past.
- We signaleren sneller als iets niet goed gaat.
- We werken steeds beter samen, waardoor cliënten ook steeds meer steunen op begeleiding.
- De dossiers zijn beter op orde.
- Kinderen hebben hun eigen traject bij team Gezinsbegeleiding.

“Trots op cliënt B. die op haar 67^{ste} meer is gaan werken” (Team Noord West)

Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Cliënten zijn en blijven kwetsbaar. Het blijft een uitdaging om hen voldoende te beschermen. Snel signaleren en signalen delen met het team is belangrijk en kan nog meer. • Omgaan met de bemoeienis van familie (en samenwerken). • Er zijn mooie stappen gezet, maar het activeren van cliënten blijft een aandachtspunt.
-----------------	--

“Signaal? Horen, oppakken en terugkoppelen!” (Plusteam Cremerplein)

Veiligheid	
Dit gaat goed	<p>De teams die cliënten in de wijk begeleiden, hebben in de evaluatie geen veiligheidspunten beschreven die goed gaan. Het zijn vooral de 24u locaties die hierover rapporteren.</p> <p>Paranadreef heeft afgelopen jaar hard gewerkt aan de veiligheid op de locatie, zoals beschreven in hoofdstuk 1.</p> <p>Team Cremerplein benoemt in de evaluatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structuur op de locatie geeft veiligheid. • Door een vast kernteam zijn we stabiel en betrouwbaar. • Cliënten voelen zich gehoord bij klachten/ signalen. • We dragen goed over. <p>Dit team richt zich momenteel op het pedagogisch leefklimaat van de locatie als aanvulling op het vormgeven van de individuele trajecten.</p>

“Er is een (extra) teamtraining geweest met Cees en acteur. Deze was erg prettig om te doen. Graag herhaling hiervan”. (Team Paranadreef)

Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Inschatten of het niet geclusterd wonen in de wijk voldoende veilig is en we voldoende bescherming kunnen bieden met huisbezoeken. • Signaleringsplan maken en bespreken met betrokkenen. • Risico's en incidenten goed signaleren, registreren, evalueren en delen met het team. • Bij incidenten eerst nadenken over eigen veiligheid.
-----------------	---

“Cliënten zijn en blijven kwetsbaar, dat is moeilijk te beschermen.” (Housing First)

Werkrelatie met de cliënt	
Dit gaat goed	<ul style="list-style-type: none"> • Meer vertrouwen, openheid, respect en voorspelbaarheid.

- We matchen zoveel mogelijk begeleiders en cliënten.
- We sluiten goed aan en houden vast.

“Client wordt beetje bij beetje meer open, geeft aan dat er dingen zijn die hij spannend vindt, liegt minder, geeft aan dat hij trots is op begeleiders en er lijkt meer vertrouwen te ontstaan.” (*Housing First*)

Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Ondanks het groeiende vertrouwen, blijft het moeilijk in te schatten of een cliënt eerlijk is. Liegen is een manier van overleven. • Aangesloten blijven bij de cliënt. Op tijd signaleren wanneer er iets overgenomen moet worden.
-----------------	--

“Hoe voer je een slecht nieuwsgesprek en houd je de relatie goed?”
Team gezinsbegeleiding

Samenwerking in team en met andere betrokkenen

Dit gaat goed	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking met externen wordt veel benoemd, zoals de huisarts, bewindvoerders, Fivoor, het Leger des Heils en studenten van de universiteit. • Ook binnen de teams en organisatie verloopt de samenwerking over het algemeen goed. Er is een bredere betrokkenheid van teams bij cliënten, we houden elkaar goed op de hoogte en leren van elkaar. • De start van integrale teams wordt als positief ervaren: Wegwijs en SGB krijgen een plek in de teams.
---------------	--

“We staan als een blok en iedereen voelt zich verantwoordelijk”.
(Plusteam Cremerplein)

Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> • Soms zijn er veel partijen betrokken en is het moeilijk om iedereen op de hoogte te houden. • Samenwerking met het locatieteam blijft een aandachtspunt (<i>Paranadreef</i>). • Binnen enkele teams is samenwerking met andere afdelingen intern of andere organisaties een aandachtspunt. Maar over het algemeen is men juist erg positief hierover.
-----------------	---

“Zijn we een gelijkwaardige gesprekspartner voor de woningbouwcorporaties bij geschillen met de cliënt? Ervaring is dat de TV alsmede de cliënt het onderspit moet delven bij geschillen.” (*Team gezinsbegeleiding*)

5. Cliëntervaringen

In 2021 ontvangen 59 cliënten met een WLZ VG indicatie begeleiding vanuit de Tussenvoorziening. De dialoog in het kader van Dit vind ik ervan! is met 55 cliënten gevoerd. In deze dialoog gaat het om de ervaringen van de cliënten op 11 verschillende levensgebieden. Zij beschrijven de ervaring, geven een ervaringscore, geven aan of er een wens is om iets te veranderen en welke thema's zij belangrijk vinden. De opbrengsten staan in dit hoofdstuk.

Op verzoek van de cliëntenraad staan in dit hoofdstuk ook de opvallende verschillen tussen 2020 en 2021.

5.1 Belangrijk



Uit de opbrengsten van 2021 blijkt dat familie het meest belangrijk is voor cliënten. Gevolgd door huis en doen. Daarna komt lijf, gevoel, hulp en meedoen. Minder belangrijk vinden zij geloof, vrienden / kennissen, veilig voelen en kiezen.

5.2 Uitkomsten

In onderstaande tabellen staan de opbrengsten van de ervaringscores en veranderwens. Deze opbrengsten, samen met de thema's die belangrijk zijn, vormen de basis voor de prioritering van thema's. In het kwadrant onder 5.4 is terug te zien welke thema's belangrijk en minder belangrijk zijn om aandacht aan te geven.

Procentueel geven cliënten het vaakst een ervaringscore goed/ top! aan de thema's geloof, veilig voelen, kiezen, hulp en huis. Het minst vaak geven zij dit op het thema lijf, gevoel en doen. Procentueel willen cliënten het vaakst verandering op het gebied van lijf, doen, huis en gevoel. Het minst vaak op het gebied van geloof, veilig voelen en kiezen.

Opbrengsten ervaringsscores

Goed /Top!	Aantal	Percentages
Geloof	35	88%
Veilig voelen	41	76%
Kiezen	38	75%
Hulp	40	74%
Huis	40	73%
Vrienden en kennissen	35	65%
Meedoen	34	63%
Familie	33	61%
Doen	33	60%
Gevoel	32	58%
Lijf	29	56%

Opbrengsten veranderwens

Verandering	Aantal	Percentages
Lijf	33	63%
Doen	32	58%
Huis	25	45%
Gevoel	23	42%
Familie	19	35%
Meedoen	17	31%
Hulp	17	31%
Vrienden en kennissen	13	24%
Kiezen	11	22%
Veilig voelen	7	13%
Geloof	2	5%

5.3 2020 versus 2021

Op verzoek van de cliëntenraad hebben we de resultaten van 2020 en 2021 met elkaar vergeleken. Het is moeilijk om conclusies te verbinden aan deze vergelijking. De duiding is nodig op basis van de ervaringen van cliënten. We hebben geprobeerd deze duiding zorgvuldig aan te brengen.

5.3.1 Respons

In 2020 zijn meer lijsten ingevuld in het ECD (96% van de dossiers) ten opzichte van 2021 (93%). De respons per ingevulde lijst, is toegenomen. Vorig jaar was er een gemiddeld respons per onderwerp van 78% en dit jaar van 89%.

Een mogelijke reden is het opnemen van de lijst in de methodische cyclus. Sinds 2021 is de lijst de onderlegger voor het zorgplan. Mogelijk zorgt dit voor een dialoog op meer thema's.

Ook hebben alle teams in 2021 een opfrustraining gevolgd. Mogelijk heeft dit ook effect gehad op het voeren van de dialoog, waardoor er meer respons is van cliënten.

Respons	Aantal 2020	Aantal 2021
Totaal aantal cliënten	52	59
Lijf	45	52
Doen	42	55
Huis	41	55
Gevoel	46	55
Familie	45	54
Meedoen	38	54
Hulp	38	55
Vrienden en kennissen	42	54
Kiezen	38	51
Veilig voelen	39	54
Geloof	33	40

5.3.2 Goed / top!

In 2021 geven cliënten op drie thema's opvallend vaker een ervaringscore goed / top:

- Veilig voelen +10%
- Kiezen +8%
- Familie +8%

In de ervaringen rondom veilig voelen ging het vorig jaar iets meer over het kunnen opkomen voor jezelf. Dit jaar gaat het iets vaker over begeleiding kunnen bellen. Een thema hierin is (samen met begeleiding) zorgen voor minder tot geen ongewenst bezoek.

“Het is veilig op de Parana. Niemand valt me lastig. Als er iets is, kan ik bellen”

Rondom het onderwerp kiezen zijn er kleine verschillen in ervaringen. Er zijn een aantal cliënten die zeggen dat het beter met hen gaat. Vaak op het gebied van verslaving of netwerk. Hierdoor vinden ze dat ze verstandiger kiezen. Iets vaker spreken cliënten over het betrekken van begeleiding, familie of hulp bij het maken van keuzes.

“Ik maak nogal eens de verkeerde keuzes, maar ik kan natuurlijk best keuzes maken”

Er zijn geen duidelijke verschillen in de ervaringen rondom familie.

De thema's hulp en lijf krijgen iets minder vaak een ervaring score goed/ top! Het gaat om 4 tot 5% minder dan in 2020.

5.3.3 Belangrijke thema's

Cliënten noemen meedoen (+8%) en doen (7%) vaker als een belangrijk onderwerp. Op de andere thema's is er minimale verschuiving. Doen en meedoen krijgen binnen de Tussenvoorziening veel aandacht in de vorm van activering en (gemengd) wonen.

“Ik ben sinds oktober 2020 buurtambassadeur. Dit doe ik met veel plezier. Ik loop dan rond in de buurt en appartement om het schoon te houden en geef ook plantjes water”

5.3.4 Verandering gewenst

Cliënten willen op bijna alle gebieden minder verandering. Alleen op het gebied van lijf willen cliënten duidelijk vaker verandering (+5%). Net als vorig jaar gaat het in de ervaringen over het algemeen over ziektes en aandoeningen. Maar ook over, gezond eten en sporten / bewegen.

“Ik wil graag gaan sporten maar ik moet eerst van die zoi af en daar bedoel ik bier mee”

De veranderwens is afgenomen op de 2 thema's die voor cliënten vaker genoemd worden als belangrijk:

- Meedoen -11%
- Doen -9%

In de ervaringsverhalen zijn geen aanknopingspunten te vinden voor deze verschillen. Activerend begeleiders zijn onderdeel van het begeleidingsteam en daarmee meer onderdeel van het traject. Mogelijk is vraag en aanbod beter op elkaar afgestemd en willen cliënten daardoor minder veranderen.

“Ik wil graag een opleiding doen. Ik wil de zorg in. Daar heb ik al een opleiding voor gedaan maar niet afgemaakt. Ik ga weer in gesprek met Wegwijs.”

Sinds 2021 is op de Paranadreef geen verplichting meer op deelname aan de woonvereniging. Het wegvallen van de regel kan een verklaring zijn voor de afname van de veranderwens bij meedoen.

5.3.5 Prioritering

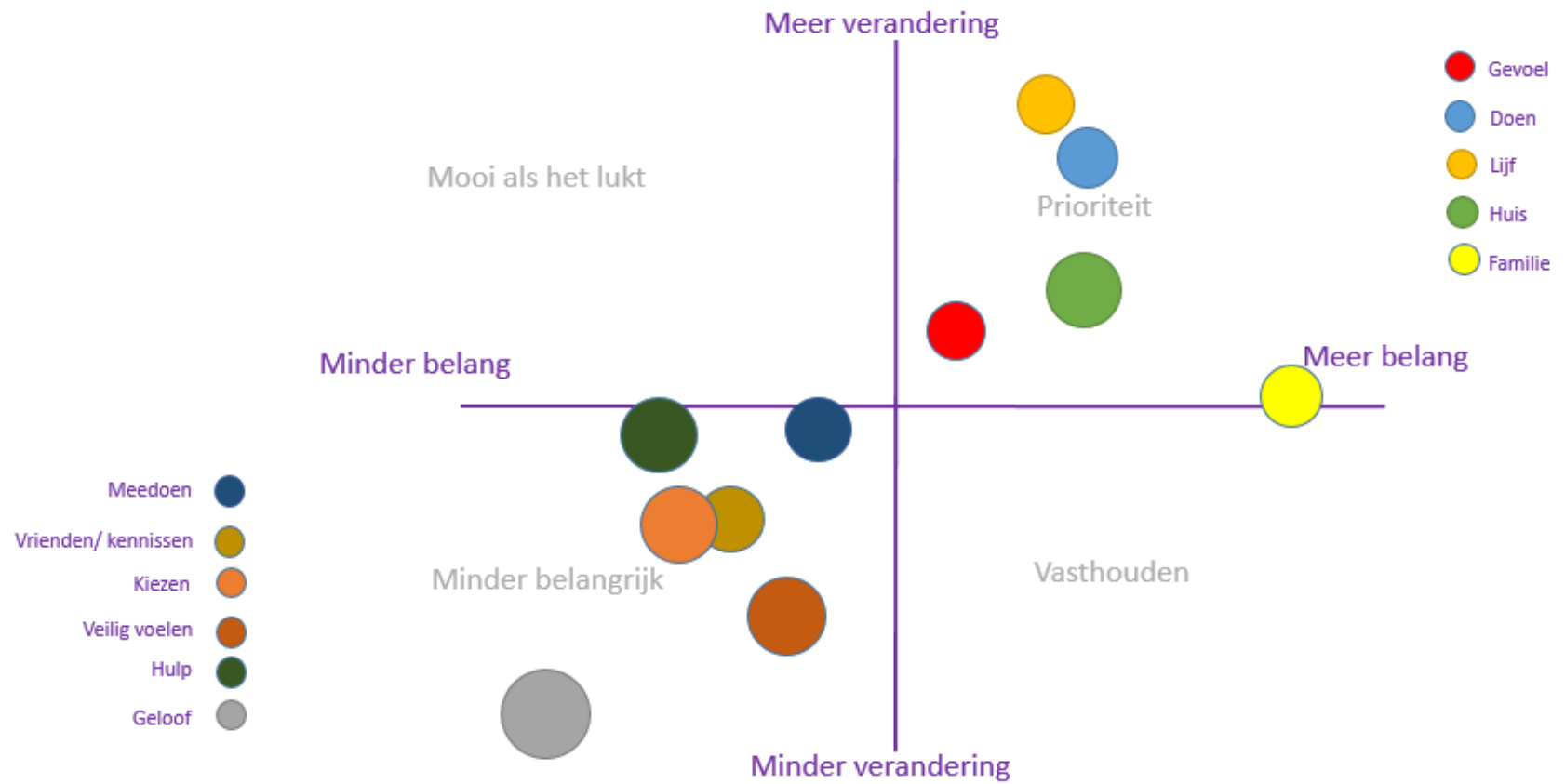
In de prioritering zijn er dit jaar 2 verschuivingen. Familie ging van 'vasthouden' naar 'prioriteit'. De gemiddelde veranderwens is lager dan vorig jaar (-4%). De veranderwens bij familie is ongeveer gelijk gebleven. Doordat de gemiddelde veranderwens lager is, is de veranderwens rondom familie nu bovengemiddeld. Hierdoor verschuift het in het kwadrant. De meest directe veranderwens die cliënten noemen is (meer) contact.

“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.”

Het onderwerp meedoen ging van 'mooi als het lukt' naar minder belangrijk. Dit komt doordat de veranderwens bij meedoen gedaald is vergeleken met het gemiddelde.

5.4 Prioritering

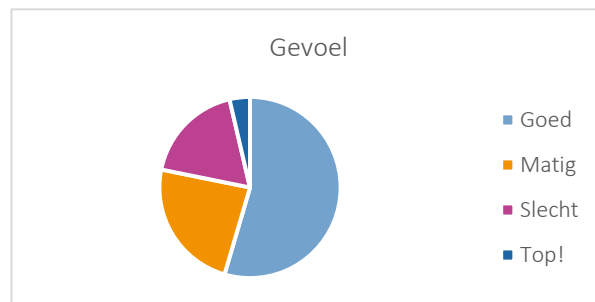
De prioritering van thema's voor 2021 staat in het kwadrant op de volgende bladzijde. De prioritering is bepaald door de veranderwens en het belang dat cliënten aan een onderwerp hechten. Aan de grootte van de rondjes is te zien hoe groot het percentage ervaringscore goed/top! is per onderwerp. De thema's die volgens het kwadrant prioriteit hebben, zijn hieronder verder uitgewerkt op basis van de ervaringen van cliënten.



5.4.1 Gevoel

Cliënten geven aan dat hun gevoel wisselend is. Angsten, boosheid, eenzaamheid en verdriet komen in de ervaringen naar voren. Regelmatig wordt ook een verstoord slaapritme benoemd.

“Ik ben een strijder en daarom blijft het goed met me gaan”



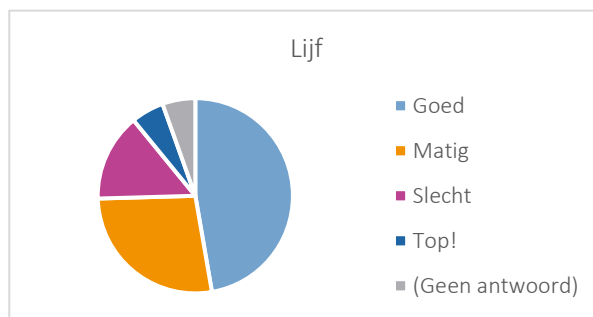
Desondanks is er bijna bij iedereen ook een positieve boodschap. Cliënten geven vaker een score goed of top dan vorig jaar. Ze geven aan tevreden te zijn en zich krachtig te voelen. Meerdere malen geven cliënten aan dat het helpt om bezig te zijn, als zij somberheid ervaren.

“Ik heb gemerkt dat het nu iets beter gaat doordat ik meer klusjes kan doen voor Wegwijs. Hierdoor heb ik minder last van mijn sombere gevoelens.”

5.4.2 Lijf

De thema's die aan bod komen onder lijf zijn gezondheid en zelfverzorging. Bij een groot deel van de cliënten spelen er fysieke klachten. Suikerziekte, rugpijn, hoesten, overgewicht en een slecht gebit. Veelal zijn ze onder behandeling van een huisarts, het ziekenhuis of een tandarts hiervoor.

“Ik ben een medisch wonder, had er al lang niet meer moeten zijn. Ik heb 26 allergieën en 11 erfelijke ziektes. Ik maak mij zorgen over hoe lang (kort) ik nog te leven heb”



Beweging wordt veel benoemd als belangrijk middel om gezond(er) te blijven.

Er wordt ook regelmatig een link gelegd tussen gevoel en lijf. Bij meer stress ervaren cliënten meer fysieke klachten.

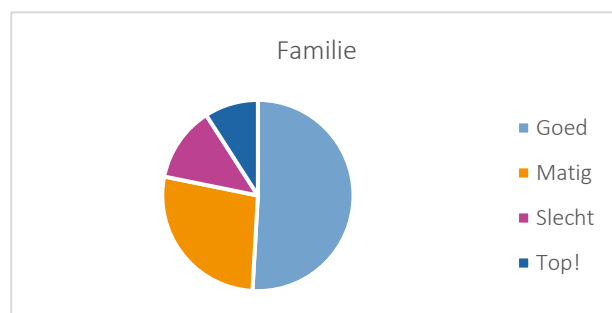
“Ik loop graag rondjes door de stad. Sinds de corona crisis ben ik te bang om rondjes te lopen, en daarom gaat de begeleiding samen met mij rondjes lopen”

Cliënten benoemen vaak het belang van zelfverzorging. Er netjes uitzien is belangrijk.

“Ik ben gek op water. Lekker douchen, hoort er gewoon bij.”

5.4.3 Familie

Familie is voor de meeste cliënten erg belangrijk. Het contact wisselt van veel en goed tot geen contact. Bij sommige cliënten gaat het vooral over het eigen gezin (partner en kinderen), maar in de meeste antwoorden gaat het over de hele familie.



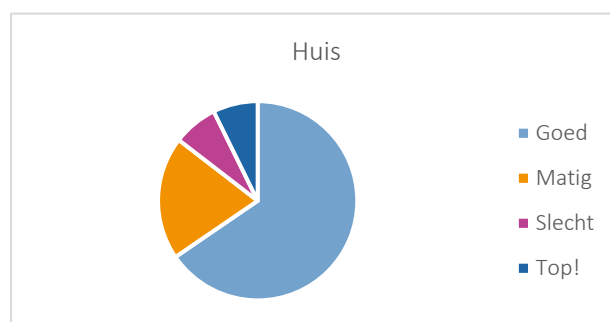
“Ik zou graag dichterbij mijn familie willen wonen en reageer op Woningnet en zoek andere manieren om te kunnen verhuizen”

Daar waar het contact goed gaat, is familie steunend. Vooral gebeurtenissen uit het verleden zorgen voor moeizamere relaties, waarbij grenzen vaak niet gerespecteerd zijn of cliënten zich niet gezien voelen. Een aantal cliënten geeft aan om beter voor zichzelf op te willen komen.

“Ik voel me buiten gesloten, de mannen in mijn moeders leven lijken altijd belangrijker dan ik.”

5.4.4 Huis

Een (eigen) huis en een opgeruimd huis. Deze twee punten komen het vaakst naar voren in de reacties. Voor een deel van de cliënten voelt het huis van de Tussenvoorziening als hun thuis en willen er graag blijven. Een ander deel is over het algemeen heel tevreden, maar houdt de wens voor een eigen huis.



“Ik wil het liefst weer een eigen woning. Gewoon in een gewone buurt met gewone burens. Zodat je ook een praatje kan maken met de burens”

Meerdere keren wordt hierbij de wens voor een balkon of tuin genoemd. Cliënten willen over het algemeen goed voor de woning zorgen. Het eigen maken, schilderen en inrichten doen ze graag. Het moet ook schoon blijven vinden ze over het algemeen. En als dat ze zelf niet lukt, dan met hulp.

“Ik ben supergoed met mijn huis, het is altijd opgeruimd en netjes. Ik ben er ook erg trots op.”

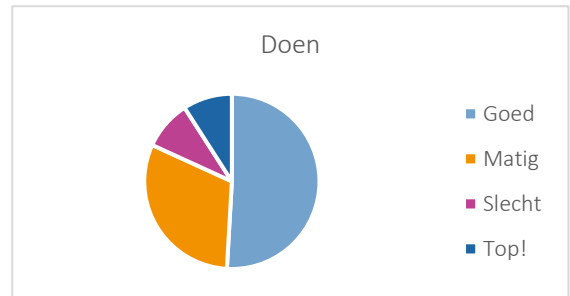
De meeste cliënten hebben een bewindvoerder. Veel genoemd in de ervaringen is het weekgeld. De meeste cliënten die er iets over zeggen, zouden meer willen. Ze zijn over het algemeen wel trots dat de situatie stabiliseert / gestabiliseerd is.

5.4.5 Doen

Alle cliënten geven aan wel bezig te zijn met iets doen.

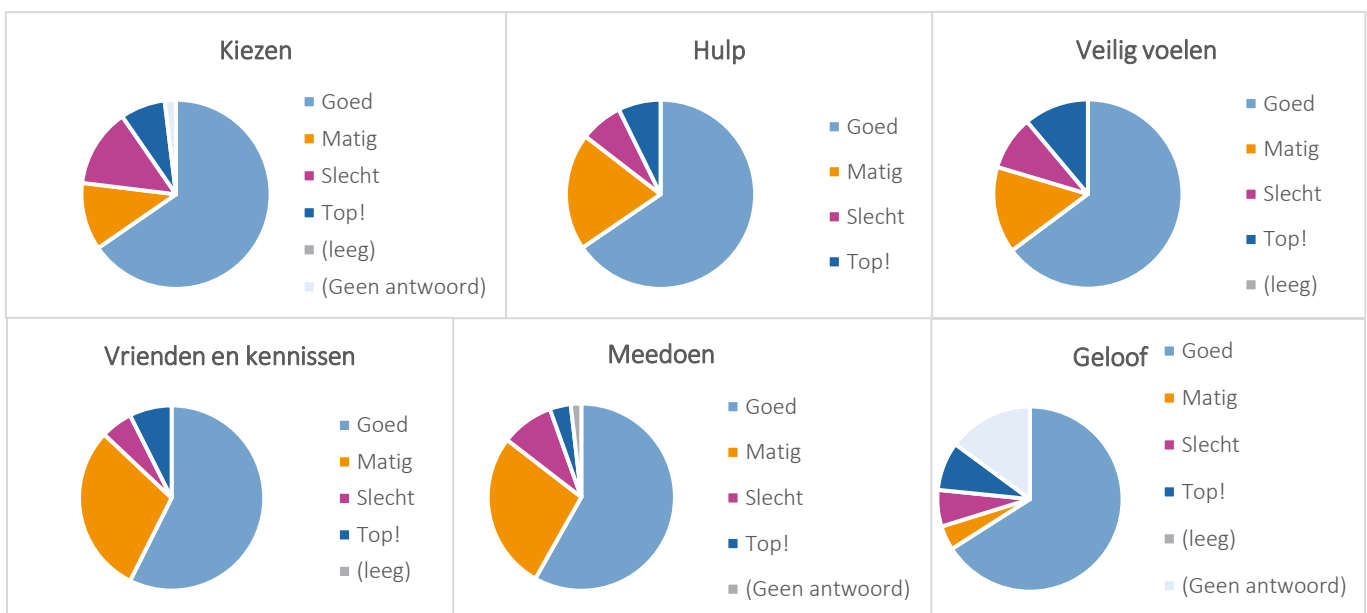
“Het allerbelangrijkste is mijn werk! ik hou van mijn werk. Plezier en lol!”

Veelal ouders met kinderen geven aan dat het runnen van het gezin en huishouden veel van hen vraagt en hen bezighoudt. Een deel van de cliënten vinden (vrijwilligers) werk nog een grote stap, maar zijn wel actief in hun eigen woonomgeving. Bijvoorbeeld in de tuin of de inloop. Een ander deel werkt, soms vrijwillig en soms betaalt. Cliënten benoemen Wegwijs regelmatig als hulpbron als er een veranderwens is.



“Ik heb de zorg voor de kinderen door de week en in het weekend. Het voelt nu niet als het juiste moment om te gaan werken”

5.4.6 Overige thema's die 'minder belangrijk' zijn



6. Ontwikkelagenda 2022

Een vooruitblik 2022 voor de totale organisatie is terug te vinden in het [jaarverslag](#).

6.1 Lange termijn perspectief

De verwachting is dat we over 5 jaar het dubbel aantal cliënten met een verstandelijke beperking begeleiding bieden. Er staan 2 nieuwe woonprojecten gepland waar in totaal 60 cliënten kunnen wonen. Dit vraagt om een evaluatie van de wijze waarop we de zorg voor deze groep op dit moment organiseren en een visie op hoe we dit willen doen als de groep dubbel zo groot is. De positionering van de huidige voorzieningen nemen we ook mee in deze visie.

6.2 Samenwerking Abrona – intentieverklaring

Begin 2022 tekenen Abrona en de Tussenvoorziening een intentieverklaring voor samenwerking. De intentie is om deze samenwerking op te zetten in de vorm van een nieuw project in de Cartesiusdriehoek in Utrecht. Een nieuw op te leveren woonvoorziening met daarin 30 appartementen en algemene voorzieningen voor dagbesteding in de directe nabijheid. De verwachte oplevering is in 2024.

De kracht van een samenwerking is de combinatie van de talenten van beide partijen die elkaar aanvullen in één team. De Tussenvoorziening is sterk in het oplossen van urgente praktische problemen op het gebied van huisvesting en financiën en heeft ook op andere leefgebieden een praktische, krachtgerichte oriëntatie. Abrona heeft veel specialistische kennis over wat een verstandelijke beperking is en hoe die interfereert op alle leefgebieden en in de communicatie. Abrona weet hoe je hier in de begeleidingstijd op aansluit, zodat de verstandelijke beperking minder in de weg staat in het gewone leven.

In 2022 maken we een projectplan, zodat we in 2023 de projectorganisatie kunnen opstarten.

6.3 Cliëntervaringen

6.3.1 Reflectiebezoek Dit vind ik ervan!

Op 8 februari brengt Siza een reflectiebezoek aan de Tussenvoorziening. Tijdens dit bezoek is er een dialoog met het bestuur, management, trainers, medewerkers en cliënt over Dit vind ik ervan! De uitkomsten van dit reflectiebezoek zullen we gebruiken om nog beter gebruik te maken van dit instrument.

6.3.2 Caren

We vinden het belangrijk dat cliënten direct toegang krijgen tot hun eigen dossier. In september 2022 ontsluiten we daarom ons ECD naar Caren. Caren is een cliëntenportaal. Cliënten kunnen via dit portaal meer zorgorganisaties vragen om hun dossier te delen. Via dit portaal kunnen cliënten hun dossier (zorgplan, rapportages, documenten) inzien, afspraken plannen en lijsten invullen.

6.3.3 Familie en lijf

Uit de cliëntervaringen komt dit jaar opnieuw naar voren dat familie heel belangrijk is. De veranderwens is dit jaar groter geworden vergeleken met het gemiddelde. De veranderwens voor lijf is ook groter geworden. Op deze 2 gebieden zijn er ook aanknopingspunten voor verbetering. Meerdere cliënten willen meer of beter contact met familie.

Daarnaast is bewegen een belangrijk onderwerp. Niet alleen om lichamelijk gezond te worden / blijven, maar ook om zich mentaal goed te voelen.

Binnen de Tussenvoorziening werken we met vakgroepen. Dit zijn bevlogen medewerkers met veel kennis die via de vakgroep werken aan deskundigheidsbevordering in de organisatie. De twee bovenstaande onderwerpen agendeert de vakgroep VG in 2022.

6.4 Teams en Toerusting medewerkers

Veel van onze langdurige zorg bieden we op 2 geclusterde locaties en in woningen in de wijk. De meeste cliënten worden begeleid door team Overvecht/ Paranadreef, Centraal/ Plusteam Cremerplein en team Gezinsbegeleiding. De medewerkers uit deze teams werken vooral met cliënten met een langdurige zorgvraag. Deze teams weten goed wat er nodig is om deze cliënten goed te helpen. De vragen die uit deze teams komen gaan over een verdieping op de organisatie van de zorg.

In een aantal andere teams begeleiden we maar paar cliënten vanuit de Wlz. Deze teams begeleiden vooral cliënten vanuit de Wmo. Dit gaat om cliënten met een korter traject. Ze werken aan herstel en na een aantal jaren stromen zij uit. De medewerkers uit deze teams helpen incidenteel een cliënt met een Wlz indicatie. Hierdoor weten zij niet altijd voldoende wat dat vraagt. De vragen uit deze teams richten zich meer op bejegening, risico's en verantwoordelijkheden. In 2022 besteden we aandacht aan een betere toerusting van medewerkers door onderstaande punten.

6.4.1 Koepelprotocol

In de afgelopen jaren ontwikkelden we veel beleidsdocumenten en werkinstructies. In praktijk zijn de basisrichtlijnen niet altijd duidelijk. Om de informatie toegankelijker te maken komt er een koepelprotocol. Hierin staan links naar alle documenten die medewerkers nodig kunnen hebben. Het koepelprotocol biedt een overzicht van wat de langdurige zorg betekent.

“De afspraken en regels rondom WLZ weer eens helder, op papier en in een betere kennisbank” (evaluatie Team Housing First)

6.4.2 Risico inschatting

Het maken van een goede en passende risico inschatting met cliënten is lang niet altijd eenvoudig. Een deel van de medewerkers vindt het moeilijk om met de kwetsbaarheid van deze doelgroep om te gaan. Vooral in combinatie met het wonen in de wijk. Het is van belang dat er een goede weging is van risico's. We kunnen beter wegen of het wonen in de wijk verantwoord blijft.

In 2022 gaan we een instrument ontwikkelen om deze weging goed uit te voeren. Hierbij zal ook aandacht zijn voor de professionals die begeleiders kunnen betrekken bij deze weging.

6.4.3 Trainingen

In 2020 waren er geen trainingen over de zorg aan mensen met een verstandelijke beperking. Dit kwam door Corona en het vertrek van de vorige gedragsdeskundige die de training gaf. Uit de evaluatie blijkt dat er behoefte is aan meer training. In 2022 komt er nieuw aanbod.

Hierin komen de basisprincipes VG aan de orde. Er zal aandacht zijn voor het organiseren van een traject met en voor deze groep mensen. Extra aandacht gaat uit naar het inzichtelijk en bespreekbaar maken van beperkingen. Dit helpt in het samen werken aan realistische doelen en perspectief.

6.4.3 Methodisch werken

We maken in 2022 afspraken over de rol van de gedragsdeskundige bij het zorgplan. Vanaf 2022 is de gedragsdeskundige intensiever betrokken bij alle zorgplannen.

Daarnaast organiseren we in 2022 werkbegeleiding voor elke begeleider op het gebied van methodisch werken.

6.4.4 Teamdoelen

Waar werken de teams aan in 2022?

Housing First	<ul style="list-style-type: none"> • Training over valkuilen bij begeleiding van Wlz cliënten • Training Dit vind ik ervan! met het hele team • Samen met de Wlz collega's het handvattenverhaal van de cliënten maken en bespreken.
Centraal/ Cremerplein	<ul style="list-style-type: none"> • Bespreken pedagogisch leefklimaat • Visie voor de locatie • Veiligheid niet alleen van het personeel laten zijn, maar ook de cliënten hierin 'medeverantwoordelijk maken'
Overvecht / Paranadreef	<ul style="list-style-type: none"> • Meer structuur in het werk brengen • Samenwerking met locatieteam verder vormgeven

Team Gezinsbegeleiding	<ul style="list-style-type: none">• Meer kijken naar het hele gezinssysteem. Ook als andere gezinsleden begeleid worden door andere instanties• Aandacht houden voor activering• Sociale kaart ontwikkelen van het aanbod voor ondersteuning / therapieën voor kinderen.
Noord- West	<ul style="list-style-type: none">• Meer aandacht voor omgaan met agressie• Meer specialiseren in de doelgroep door middel van trainingen en samenwerkingen met externe partijen.

Bijlage: Reacties van RvT, OR en CR

Cliëntenraad

Het is een prettig leesbaar rapport. Opvalt dat er veel agressie incidenten zijn. De cliëntenraad vraagt zich af hier speciale training voor is. Toegelicht wordt dat de gedragsdeskundige een training op maat maakt. Door de coronamaatregelen en de wisseling van gedragsdeskundige is dit stil komen te liggen. Dit wordt nu weer opgepakt.

De cliëntenraad vindt het belangrijk dat de kennis binnen de organisatie goed wordt gedeeld met zowel medewerkers als cliënten. Zij zien in de training graag aandacht voor het doorvragen van medewerkers bij cliënten. Vaak ligt de aandacht op de praktische zaken, mag meer ook op de dingen die niet goed gaan.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad vindt het een overzichtelijke rapportage. Het stemt ons tevreden dat cliënten zich veiliger voelen en positiever zijn over kiezen en familie. Dat de resultaten van 2020 en 2021 met elkaar vergeleken worden zien wij als een goede toevoeging.

Zowel voor cliënten als medewerkers is veiligheid is een belangrijk punt op de agenda, en de organisatie heeft duidelijk verbetering laten zien. In 2021 was er een toename van incidentmeldingen. Dit jaar gaat het om 44 meldingen (ten opzichte van 13 in 2020). We verzoeken om dit thema nauwlettend te blijven monitoren, met name in op de locatie Team Overvecht en Team Centraal, de locaties waar de meeste meldingen komen.

We vinden het belangrijk dat er opvolging aan de aandachtspunten vanuit het team gegeven wordt. Uit de cliëntervaring rapportage komen drie punten waarvan we adviseren om dit nader te onderzoeken. Activering van cliënten en Omgaan met kwetsbaarheid van cliënten, vooral bij het wonen in de wijk.

Voor ons het belangrijkste ontwikkelpunt van 2022; Op tijd signaleren wanneer het nodig is om iets over te nemen.

Raad van Toezicht

'Goed hoe dit met cliënten gebeurt. Heel nauwkeurig, geeft een mooi beeld, ook voor zo'n relatief klein deel van de cliënten van de Tussenvoorziening'

Bijlage: Visitatie

Op 11 april kwamen Jeroen de Haan en Jeffrey van den Berg van Humanitas DMH op bezoek. Onderstaand is hun terugkoppeling te vinden.

We werden erg enthousiast van het kwaliteitsrapport! Het viel ons op dat er was gekozen voor een verhalende beschrijving, die onderbouwd werd door cijfers in de bijlagen. Het is eerst een beetje wennen – soms ben je nieuwsgierig en wil je graag ook snel wat *tellende* informatie zien om een beeld te krijgen – maar gaandeweg wen je er aan en leest het lekker door. Als je de digitale versie hebt, is het af en toe niet zo makkelijk schakelen tussen verhaal en onderbouwing. Het was ons soms een beetje onduidelijk voor wie dit rapport bedoeld was. Is het een verantwoordingsdocument? Of schrijf je het voor de cliënt? Of medewerker? Of is het een jaarverslag? Het lijkt ons goed om hier bij stil te staan. Als tip zouden we mee willen geven om in de cliëntsamenvatting meer kleur te gebruiken. Op dit moment is het veel van hetzelfde, en dat kan soms onduidelijk zijn voor cliënt.

Sterke punten aan het verslag vonden we de hoge respons; Bij 100 procent van de cliënten is “*Dit vind ik er van*” ingevuld. Daarnaast viel het ons op dat de methodische cyclus vaak terug komt. Het is duidelijk dat jullie hier als organisatie mee bezig zijn en dat jullie dit graag willen doorvoeren. Dat vinden we fijn om te zien! Wel lijkt het ons goed om kritisch te bekijken of echt alle stappen van de verbetercyclus doorlopen worden; voor ons gevoel zit het *zien* en *doen* en goed in, maar zijn er nog stappen te maken in het leren van hetgeen je signaleert en doet. Zo zit er heel veel leerinformatie in incidenten, maar komt het uit het rapport niet echt naar voren dat jullie hier veel mee doen. Toch zien we dat de kwaliteitsindicatoren die jullie gebruiken om zicht te hebben op kwaliteit goed doordacht zijn. Het is fijn om te zien dat jullie niet slechts sturen op resultaten en cijfertjes, maar dat jullie het vooral belangrijk vinden dat er een leercultuur is en dat jullie op het proces sturen. Wat ons betreft is het alleen maar goed hier nog meer focus op te leggen! Wat we daarnaast nog goed vinden is dat teams zelf kunnen bepalen wat ze nodig hebben en op welke punten zij willen verbeteren. Dit zorgt voor maatwerk en het gevoel van eigen regie.

Ten slotte vonden we het interessant en leuk om te lezen dat normaliserend gedrag wordt ingezet om probleemgedrag om te buigen. De focus van begeleiding ligt hierdoor niet alleen op (negatief) probleemgedrag.

Daarnaast hebben we ook een paar tips. We hadden het fijn gevonden als de afkortingen uitgeschreven waren; sommige termen of afkortingen waren ons niet bekend en werden ook nergens uitgelegd. Ook lijkt het ons handig om te bedenken voor wie je het rapport schrijft: als je dit voor medewerkers, cliënten of de maatschappij doet, dan zou het wellicht fijn zijn om het rapport iets bondiger en minder gedetailleerd te maken. Ook denken we dat het goed is om iets meer te focussen op de toekomst – in het kader van afmaken methodische cyclus; wat zijn de verbeterpunten en hoe denken jullie hiermee om te gaan? Wat is de rol van iedereen in de

organisatie hierin? Op deze manier kun je het ook echt een rapport van iedereen in de organisatie laten zijn, en niet alleen van bijvoorbeeld het MT en het middel-management. Breder gezien heeft dit natuurlijk te maken met organisatiecultuur; hoe zorg je dat dingen geen 'moetje' worden, dat medewerkers, cliënten en verwanten het gevoel hebben dat ze medezeggenschap hebben, en dat je het *samen* doet. Het écht luisteren naar elkaar, zonder elkaar direct te proberen te overtuigen kan daarbij helpen. Het werken met ambassadeurs zou daarbij mogelijk kunnen helpen, aangezien je niet kan verwachten dat iedere medewerker overal evenveel kennis, interesse en vaardigheden in heeft. We hoorden dat jullie plannen hebben om naar integrale teams te gaan om zo meer gesprekken te voeren met teams over wat ze nodig hebben. Ga daar vooral mee door!