KWALITEITSTRAPPORT VILLA BOEREBONT 2019

Veilig
Verbonden
Vooruit

VILLA BOEREBONT
VEILIG - VERBONDEN - VOORUIT

VILLA BOEREBONT
VEILIG - VERBONDEN - VOORUIT

Inhoudsopgave

Voorwoord raad van Bestuur: 2

Leeswijzer 3

H1: Dit is de Villa 4

1.1 De organisatie: 4

1.2 wat we doen: 5

1.3 Kerngegevens: 6

H2 Terugblik en informatie 7

2.1 Terugblik 7

2.2 Externe visitatiecommissie 7

2.3 Bronnen 7

2.4 Kwaliteitssysteem 8

H3. Thema1: Bewoners centraal 9

- *Tevredenheid 9*
- *Medezeggenschap 9*

3.1 Zorgproces: 9

3.2 Wonen: 11

3.3 Het verhaal van vier kanten: bewoner, woon-en persoonlijk begeleider & Team coördinator 13

3.4 Tevredenheid: 15

3.3 Medenzeggenschap: 15

3.5 Het verhaal van Stijn 16

H4. Medewerkers: 17

2019 STVZ : 17

H5. Veiligheid: 21

5.1Incidenten (mic) meldingen 23

5.2 Klachten: 24

Conclusie 25

Voorwoord raad van Bestuur:

Zorg dragen voor een veilig, vertrouwd zorgklimaat voor jongeren en jongvolwassenen, verbonden met elkaar, vooruit gericht. Dit is waar VBB zich met al haar medewerkers iedere dag met bezieling en enthousiasme voor inzet.

De wijze waarop de stichting hier vorm aangeeft, en haar zorg voor kwaliteit wil blijven verbeteren wordt belicht in dit document.
Enerzijds worden hierbij de traditionele meetinstrumenten gebruikt en anderzijds belicht vanuit het kwaliteitskader en vooral de dialoog die hierover wordt gevoerd wordt en het continue werken aan verbetering.

Kwaliteit van zorg is op diverse manieren meetbaar, traditionele systemen en definities zeggen vaak iets over het proces en beheersbaarheid, maar hoe toets je de kwaliteit voor de individuele cliënt en hoe geef je vorm aan verbetering?

In het kwaliteitskader ziet de raad van bestuur een gedegen kader voor het bewaken en door ontwikkelen van kwaliteitsverbetering, zowel kwalitatief als kwantitatief.
Het kader wordt gehanteerd voor de gehele organisatie en niet louter voor de WLZ doelgroep. Deze keuze is bewust gemaakt door de raad van bestuur omdat zij meent dat het kader en de toepassing van de bouwstenen waardevol voor iedereen is. Sinds de invoering van het kader, drie jaar geleden zien we vooruitgang in het toepassen van het kader en wordt het steeds verder geïntegreerd in de organisatie. Er komst steeds meer ruimte voor dialoog over de wijze van het bieden van de juiste zorg, passend bij de missie en visie van de organisatie en aansluitend bij de individuele zorgvraag.

Hiernaast biedt het kwaliteitsrapport een gedegen document om objectief te kijken naar kwaliteit en daarnaast waar gewerkt wordt aan verbetering en dient als hulpmiddel om transparante verantwoording af te leggen zowel intern aan: rvt, MR MT etc. als extern aan zorgkantoren i.g.z. en stakeholders.

Raad van bestuur, mei 2020
Zoe Smit & Evelien Vermeij

Leeswijzer

Dit kwaliteitsrapport is opgebouwd rondo de volgende thema's:

- Bewoners centraal
- Medewerkers
- Veiligheid

In hoofdstuk 1 leest u een omschrijving van de organisatie en haar aanbod. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 teruggeblikt op het jaarverslag 2018, de externe visitatie en wordt kort toegelicht waar de informatie uit dit document vandaan komt. Hierna worden per hoofdstuk de thema's nader uitgelicht. Deze thema's worden geïllustreerd met verhalen van bewoners en medewerkers en sluiten af met een opsomming van krachten, aandachtspunten en actiepunten.
Het document sluit af met een conclusie en doorkijk naar 2020.

H1: Dit is de Villa

1.1 De organisatie:

Villa Boerebont is een jongerenhulporganisatie (rechtsvorm stichting), zij zet zich in voor jongeren en jongvolwassenen die door diverse omstandigheden tussen de wal en het schip vallen of dreigen te vallen, en (nog) niet in staat zijn hun eigen plek in de maatschappij (terug) te vinden. VBB biedt hen een veilige, stabiele thuishaven waar zij hun "thuis" kunnen vinden, zelfredzaamheid kunnen ontwikkelen en te komen tot krachtig, volwaardig burgerschap. Villa Boerebont hanteert hierbij drie pijlers: wonen, (individuele) begeleiding en zinvolle dag invulling
Villa Boerebont spreekt over bewoners en deelnemers in plaats van cliënten.

VBB werkt vanuit haar basisvisie dat een *veilige*, stabiele woonomgeving een succesvol werkende factor is voor persoonlijke ontwikkeling. Zij hanteert hierbij de begeleiding vanuit nabijheid (Presentie benadering, A. Baart 2011). Deze werkwijze vertaalt zich onder andere in de kleine, hechte teams binnen een huiselijke woonlocatie. VBB vindt het van belang dat de begeleiding constant is. Iedere locatie kent op deze wijze een klein kernteam van woonbegeleiders, zodat stabiliteit en *veiligheid* een gegeven is. Naast de presentiebenadering hanteert VBB de Workwise methode, motiverende gespreksvoering "veranderen doe je zelf". Medewerkers uit het primair proces zijn hierin geschoold.
Het gehele zorgverleningsproces wordt vormgegeven middels een zorgplan en cyclische evaluaties conform de PDCA-cyclus. (Zie kwaliteitshandboek voor een schematische weergave van het hulpverleningsproces).
Door middel van de diverse woonlocaties met ieder een eigen karakter van VBB worden bewoners in staat gesteld stap voor stap hun zelfredzaamheid te vergroten, tot zij op het punt komen van maximale zelfstandigheid naar vermogen. Dit gebeurt door het opbouwen van zelfstandigheid en afbouwen van woon- en individuele begeleiding. Hierbij worden perioden van drie maandelijkse evaluatie gehanteerd. Doel is altijd het behalen van maximale zelfstandigheid en minimale zorgafhankelijkheid, participatie naar vermogen.
Villa Boerebont is er voor jongeren met psychische problematiek, gedragsproblematiek, een verstandelijke beperking of een combinatie hiervan.

Visie, missie, kernwaarden
Visie
Ieder mens wil opgroeien in een thuis met ouders, familie, vrienden, school, werk, hobby's. Zaken die voor velen vanzelfsprekend lijken maar niet voor iedereen vanzelfsprekend zijn. Niet iedere jongvolwassene heeft de kans op te groeien in een kansrijke omgeving. Dit kan zijn door tal van oorzaken en problemen. Soms gelegen in de problematiek van de persoon, soms in die van zijn leefomgeving, soms door een combinatie hiervan. Hierdoor is het vinden van het juiste pad voor iemand soms erg lastig. Soms zijn er veel omzwervingen nodig om uiteindelijk toch op de juiste weg te komen. Het startpunt hiervoor wil VBB bieden, zonder te veel achteruit te kijken, ook als er kuilen en hobbels in de weg blijken te zitten. Zorg die niet wordt bepaald door strakke protocollen en papieren rompslomp, maar zorg door actieve, betrokken, persoonlijke en geduldige bejegening.

De basis hiervoor ligt in een prettige, veilige, geborgen en stabiele woonomgeving, begeleiding vanuit nabijheid en middels een zinvolle dag invulling.
Hiernaast zet zij zich in om een stevige schakel te zijn binnen de keten en verbinding te maken met mens, milieu, stad en maatschappij.

Missie
Het bieden van een veilige haven voor kwetsbare jongeren en jongvolwassenen, het bevorderen van de zelfredzaamheid en te komen tot volwaardig, krachtig burgerschap.

Kernwaarden:

Veilig	*Een plek om thuis te komen*
Verbonden	*Met mens, milieu en maatschappij*
Vooruit	*Kijkend naar kansen en mogelijkheden*

1.2 wat we doen:

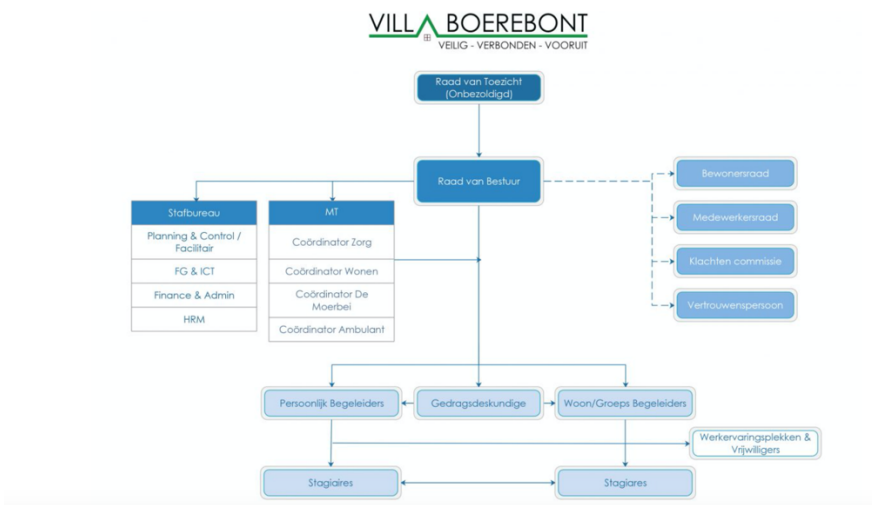
VBB biedt haar zorg vanuit diverse locaties, twee locaties 24 uurszorg, twee locaties 16 uurszorg, en vijf woningen geclusterd zelfstandig wonen in de wijk. In 2017 is een locatie speciaal ingericht en toegerust op het bieden van beschermd wonen voor (jong) volwassenen met een ernstige verslavingsachtergrond: BLINK. VBB biedt eveneens ambulante zorg aan jongeren en jongvolwassenen die zelfstandig wonen. Villa Boerebont is voornamelijk actief binnen de regiogemeente Breda voor beschermd wonen en maatwerk. Ook binnen de regio Hart van Breda zijn ontwikkelingen gaande zich te vestigen

Activering & Dagbesteding:
Naast het bieden van de pijlers, een veilig woonklimaat en (individuele) begeleiding, geeft Villa Boerebont middels het aanbod van de Moerbei vorm aan de derde pijler: een zinvolle dag invulling.
DE MOERBEI , dochteronderneming van de stichting, biedt activerings- en dagbestedingstrajecten aan mensen die graag vooruit willen. Wij zijn van mening dat iedereen unieke kwaliteiten heeft en hopen die samen te kunnen ontdekken! Deelnemers van DE MOERBEI worden gekoppeld aan een trajectbegeleider die met de deelnemer gaat kijken en onderzoeken wat men wil bereiken binnen het traject. Samen wordt een persoonlijk plan opgesteld met doelen waaraan gewerkt gaat worden. Door middel van individuele gesprekken en begeleiding op de werkplaats gaan deelnemers hiermee aan de slag. Stap voor stap zien we deelnemers groeien in hun kracht, zelfvertrouwen en zeker ook in trots.
Trots op zichzelf en op de mooie producten die gemaakt worden. Er zijn diverse werkplaatsen die allemaal overeenkomstig hebben dat ze uit passie ontstaan zijn waarbij duurzaamheid, authenticiteit en creativiteit een belangrijke drijfveer is. Binnen de Moerbei wordt ook plaats geboden aan deelnemers die niet woonachtig zijn binnen de stichting. Zij komen bijvoorbeeld van collega instellingen of een vsv traject. Er wordt hierbij geen bovengrens voor leeftijd gehanteerd wat maakt dat de groepen divers van samenstelling zijn, wat resulteert in mooie samenwerkingen.

1.3 Kerngegevens:

Villa Boerebont biedt beschermd wonen, begeleiding en zinvolle dag invulling op basis van WMO en WLZ. WLZ (VG03 -VG06) Villa Boerebont biedt op 9 locaties bescherm wonen aan 68 bewoners. Het percentage WMO is 90%, WLZ 10 %. In 2019 waren er 96 unieke cliënten in zorg.
(Exclusief gesubsidieerde trajecten zoals Maatschappelijke opvang en vroegtijdig schoolverlaters).

Villa Boerebont is een door het ministerie van VWS erkende WLZ- VBB onderschrijft de Zorgbrede Governance code en heeft deze onder andere geïmplementeerd in haar statuten.



H2 Terugblik en informatie

2.1 Terugblik

De invoering van het kwaliteitskader en daarmee de verplichting tot het schrijven van een kwaliteitsverslag heeft de stichting voor de uitdaging gesteld de juiste vorm hiervoor te vinden. Het kwaliteitsrapport 2018 heeft zich voornamelijk gericht op de bouwstenen uit het kader en heeft minder samenhang laten zien tussen de plannen, doelstellingen, managementinformatie, diverse meetresultaten, conclusies en geformuleerde verbeteracties.
In het rapport over 2019 meent de raad van bestuur beter inzicht te geven in de integraliteit tussen deze componenten. Aan het einde van dit hoofdstuk is een overzicht van de informatiebronnen en hoe het kwaliteitssysteem van de stichting is opgebouwd.

Het kwaliteitsrapport 2018 sloot af met de speerpunten:

- Medicatieveiligheid
- Reduceren emotionele werkbelasting
- Faciliteiten WLZ
- Voorziening door-uitstroom
- Educatie
- Teamreflectie
- Meedoen aan activiteiten

Deze punten komen terug in de uitwerking per thema's.

2.2 Externe visitatiecommissie

De raad van bestuur van stichting Villa Boerebont heeft een externe visitatiecommissie samengesteld bestaande uit drie externe deskundigen, bestaande uit de heer W. Arts, mevrouw M. Klaassen en mevrouw G. van Loon. In samenspraak met de raad van bestuur heeft de visitatiecommissie zich gericht op het informatieve karakter van het kwaliteitsrapport 2018 en heeft zowel in een fysieke bijeenkomst als schriftelijk haar bevindingen gedeeld met de raad van bestuur. Het verslag is opvraagbaar voor IGZ en het zorgkantoor.
De vraag welke is voorgelegd aan de commissie luidde: " hoe heeft Villa Boerebont haar kwaliteit van zorg, kwaliteit van bestaan met bijbehorende verbeteracties geduid en onderbouwd in haar kwaliteitsrapport van 2018?". De visitatiecommissie (VC) geeft geen oordeel over de van de kwaliteit van de dienstverlening maar wel over de diverse aspecten van volledigheid en objectiviteit in het rapport over 2018. Bij deze audit is geen praktijkonderzoek afgenomen.
Per beschreven thema (bouwsteen) heeft de VC sterke en verbeterpunten geformuleerd.

Samengevat richten de verbeterpunten zich op de samenhang tussen het kwaliteitsrapport, de bevindingen, verbeteracties en de managementrapportage en onderliggende documentatie. Er mist een in een aantal thema's een onderbouwing voor keuze en strategie vanuit het bestuur. Ook doet de VC de aanbeveling duidelijker en krachtiger de kernwaarden te positioneren in het rapport.
Positieve punten die benoemd worden zijn: De wijze waarop de individuele cliënt belicht en aan het woord komt. De leesbaarheid en de illustraties middels verhalen van bewoners en medewerkers.

2.3 Bronnen

Het bestuur van de stichting herkent zich in de gegeven inzichten van de visitatiecommissie. Het sluit aan bij de zoektocht naar de juiste invulling voor vorm en samenhang van het rapport. In het verslag 2019 meent de RvB hier beter recht aan te hebben gedaan mede dankzij de adviezen, tops en tips van de visitatiecommissie.
Hieronder een beknopt overzicht van de documentatie welke gebruikt zijn bij de tot stand koming van het rapport.

MJBP	Meerjarenbeleidsplan
Externe visitatie	Commissie t.b.v. kwaliteitskadertoetsing
Interne audits	VBB kent een interne auditcommissie
Externe audit	ISO 9001 DNV
MTO	Medewerkers tevredenheid onderzoek 2019
CTO	Client tevredenheidsonderzoek 2018 Custom Eyes
MIC	Melding incidenten cliënten (registraties en analyses
Q-evaluaties	Kwartaalrapportages (managementrapportage)
TODO-overzichten MT& staf	Werkplannen per afdeling
Klachten rapportage	Aantal ingediende klachten formeel & informeel

2.4 Kwaliteitssysteem

Villa Boerebont is in 2012 gestart met de implementatie van de PDCA-cyclus in al haar bedrijfsprocessen. Dit houdt in dat het gehele managementsysteem vanuit deze systematiek is opgebouwd.

De organisatie heeft een meer jaren beleidsplan wat jaarlijks wordt bijgesteld vanuit de directiebeoordeling.
Eenmaal per maand vindt er een strategisch overleg plaats waarin staf en MT een update geven van de doelstellingen en (verbeter) acties binnen hun afdeling. Per kwartaal wordt dit geëvalueerd en daar waar nodig bijgesteld. Bijstellingen worden verwerkt in de afdelingsplannen (TODO). Per kwartaal wordt de samenvatting hiervan gepubliceerd op de medewerkerspagina en wordt deze gedeeld met de raad van toezicht. Een maal per jaar vindt een directie beoordeling plaats en worden bijstellingen gedaan in het meerjaren beleidsplan.

Het gehele systeem wordt getoetst door zowel interne- als externe audits.
De interne audits richten zich voornamelijk op de uitvoering van de primaire processen en hoe de medewerkers uitvoering hieraan geven. Naleving en kennis van het kwaliteitshandboek speelt hierbij een grote rol, Interne audits focussen zich hierbij op locatie en afdelingsniveau en geven zicht op onder andere naleving van veiligheid en zorguitvoering.

De externe audit biedt jaarlijks een overstijgende check op de gehele organisatie, haar processen, naleving en bijstelling.

Voor de kwaliteitsdialoog rondom de WMO vindt per kwartaal een bijeenkomst plaats met de gemeente waarin zowel kwaliteitsmedewerkers als beleidsmedewerkers en contractmanagers zitting hebben. Voor de WLZ vindt jaarlijks een overleg plaats met CZ-zorgkantoor. Vanaf 2020 zal naast dit bestuurlijk overleg ook een kwaliteitsdialoog plaatsvinden en komt het zorgkantoor op de diverse locaties voor een werkbezoek.

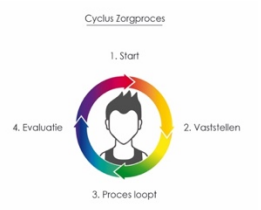
H3. Thema1: Bewoners centraal

- De individuele bewoner/ deelnemer en zijn zorgproces
- Tevredenheid
- Medezeggenschap

3.1 Zorgproces:

Bij villa Boerebont noemen we cliënten geen cliënten maar bewoners of deelnemers. Dit wordt gedaan omdat de term door zowel bewoners, deelnemers, als medewerkers wordt ervaren als zakelijk en afstandelijk.

Hoe werken we hieraan:



1. Start:

Zorgvraag vertalen uit zorgplan door: bewoner, PB'er.
Termijn: Maximaal 6 weken na start zorg.

2. Vaststellen en afspraken maken:

Na akkoord bewoner (ondertekening) afspraken maken over doelen en wie doet wat.
Door: PB'er, bewoner, woonbegeleider & eventueel andere relevant betrokkenen.
Termijn: Max 8 weken na start zorg.

3. Proces loopt.

4. Evaluatie en bijstellen zorgplan:

Door: Bewoner, PB'er, Woonbegeleider & eventueel andere relevant betrokkenen.
Termijn, 3-maandelijks tot einde zorg.
Bij einde zorg Eindevaluatie/Zorgafsluiting.

Iedere bewoner stelt samen met zijn of haar persoonlijk begeleider een zorgplan op. In dit plan worden de ondersteuningsvragen in beeld gebracht en worden wensen, verwachtingen, doelen en werkwijzen afgesproken en vastgelegd. Deze zijn gericht op de diverse levensdomeinen en zijn helpend in de ontwikkeling naar kunnen participeren in de maatschappij naar vermogen en naar tevredenheid van de bewoner. Maatwerk en oog voor het individu is hierbij essentieel. Door een evaluatie cyclus van drie maanden wordt gemonitord op vooruitgang en effectiviteit van afspraken en op tevredenheid van de bewoner.

Terugblik :

Uit het CTO 2018 bleek dat er grote tevredenheid was over de mate van eigen invloed en mogen meepraten over het zorgplan en eigen keuzes maken, in 2019 heeft er geen CTO plaatsgevonden maar lijkt hierin geen verandering te zijn. Tijdens de externe audit van 2019 bleek 100% van de gecontroleerde dossiers op orde en geldig te zijn.
In 2019 zijn de ECD's aangepast op toegang, minder mensen hebben toegang en altijd is inzichtelijk wie welke dossiers heeft bekeken. Dit is ingezet om de privacy van bewoners beter te borgen. Bij de interne audit is gekeken of er nog documentatie aanwezig was welke niet mag in het kader van de AVG zoals een kopie paspoort. Deze zijn niet aangetroffen.

2019:

Om te bewaken dat deze kwaliteit blijft bestaan gebruikt de stichting zowel de interne als externe audits om te bewaken dat de zorgplannen actueel zijn, naar tevredenheid van bewoners zijn opgesteld en of dat de specifieke informatie ook binnen de keten van het proces wordt opgepakt. Tussen 2018 en 2019 is hard gewerkt aan de risicoanalyse die bij aanvang zorg wordt gemaakt te verbeteren. Dit was een aandachtspunt in 2018 en opgepakt als speerpunt in 2019. Het verbetertraject heeft zich gericht op o.a. het optimaliseren van de intakeprocedure. Dit heeft zich vertaalt in een aangepast proces waarbij meer aandacht is voor risicotaxatie en afstemming met relevante partijen zoals externe behandelaars en klinieken. Tevens is er een vast intaketeam benoemt zodat de expertise door vaste medewerkers kan worden uitgebouwd.
Tevens is nieuw in de procedure dat de gedragsdeskundige standaard wordt betrokken bij diverse risico indicatoren. Extra opmerking hierbij, de gedragsdeskundige wordt standaard betrokken bij WLZ-bewoners, niet bij alle WMO-bewoners of deelnemers.

Wat gaan we in 2020 doen?

Omdat de eigen regie en zeggenschap hoog in het vaandel staan wordt in 2020 onderzocht of en hoe we het Cliënten portaal gaan openstellen voor bewoners, deelnemers en ander belanghebbenden. Dit om transparantie en regie te vergroten en nog meer vorm te geven aan de eigen invloed en regie op het zorgverleningsproces.

In 2019 is wel lastig gebleken om de drie maandelijkse evaluaties op het zorgplan met alle relevant betrokkenen vorm te geven. Planning met veel agenda's lijkt hierbij het obstakel. Dit probleem wordt naar verwachting ondervangen door het vorm geven van locatie gebonden teams. Dit is een ontwikkeling waarover meer te lezen valt in H 4. Uit intern onderzoek is gebleken dat er meerwaarde wordt gezien in het koppelen van vaste persoonlijk begeleiders aan vaste locaties. Hiermee worden lijnen tussen woonbegeleiders, bewoners en persoonlijk begeleiders korter waardoor ook het plannen van de evaluaties effectiever zal verlopen.

Samenvatting:

- Eigen inspraak en keuzes mogen maken
- Intake procedure is aangepakt
- AVG is verder doorgevoerd

- Tijdig evaluatiegesprekken met relevant betrokkenen

- Onderzoek naar openstelling ECD
- Verbeteren evaluaties met alle relevant betrokkenen

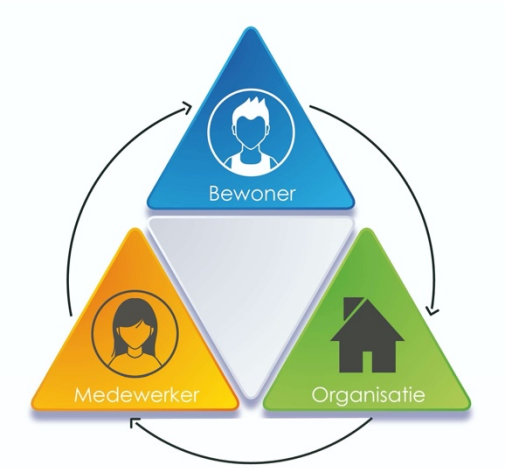
3.2 Wonen:

Veilig, verbonden, vooruit,

Veiligheid willen we bieden door middel van kleinschalige locaties en hechte, kleine vaste teams. Een prettig, veilig woonklimaat met aandacht voor de individuele bewoner en zijn of haar ontwikkeling staat centraal op de diverse locaties. Naast het wonen en de ondersteuning aldaar heeft iedere bewoner een persoonlijk begeleider. Deze is niet werkzaam op de woonlocatie maar op afspraak beschikbaar, daar waar de bewoner wenst, dit kan het hoofdkantoor zijn, de woning of middels een wandeling in het bos. Binnen VBB vinden we het belangrijk dat de woning zich richt op wonen, zo normaal als mogelijk, huiselijk en ondersteunend waar nodig. En dat individuele zorgvragen, liggend buiten het domein wonen ook hierbuiten worden opgepakt. Door het werken in kleine teams is goede afstemming hierover mogelijk.

Terugblik:
O.a. uit het CTO van 2018 is gebleken dat de bewoners ervaren dat zij actieve input kunnen leveren op hun zorgplan en proces en dat medewerkers naast hen staan (CTO custom eyes 2018). Tevens blijkt uit dit onderzoek dat bewoners de huiselijkheid en kleinschaligheid op locatie als erg prettig ervaren. Deze huiselijkheid en kleinschaligheid wordt door het bestuur gezien als kernkwaliteit van de stichting welke behouden en bewaakt moet worden. Binnen de systematiek van het meerjarenbeleidsplan, strategisch overleg en de kwartaalevaluaties is dit onder de aandacht van het MT en maakt onderdeel uit van hun afdelingsplan. Het zal een belangrijk onderwerp zijn welke de organisatie hoog op de agenda heeft voor het komende MTO in 2021.
2019:
Uit het MTO 2019 zijn aandachtspunten naar voren gekomen, die besproken zijn in de Medewerkersraad. Een belangrijk aspect wat naar voren kwam is de samenwerking en taakverdeling tussen persoonlijk- en woonbegeleiders. Deze onderlinge samenwerking en afstemming bleek voor verbetering vatbaar. Procesafstemming en taakduidelijkheid bleken niet optimaal te werken en duidelijk voor een aantal medewerkers.
Naar aanleiding van dit vraagstuk heeft de RVB opdracht gegeven tot het vormen van de werkgroep 'locatie gebonden teams'. Dit met als doel: 'het afwegen van voor en nadelen van locatie gebonden werken (vaste persoonlijk begeleiders koppelen aan een locatie, het ontwikkelen van een plan van aanpak en de implementatie hiervan.' Hierin wordt meegenomen:

- De bewoner: de hulpvragen en begeleidingsbehoefte;
- De werknemer: vormgeven van teams. Inzetten van intervisie en coaching;
- De organisatie: processen en werkzaamheden worden op elkaar afgestemd.



Bij het analyseren van het onderzoek is gebleken dat er een duidelijke conclusie is: de samenwerking zoals het voorbeeld Blink, waarbij vaste persoonlijk begeleiders aan een woonlocatie zijn gekoppeld, wordt door de respondenten als positief gezien. Het geeft meerwaarde aan de zorg voor bewoners. Kortere lijntjes, vaste gezichten. Deze uitkomsten hebben geleid tot een werkgroep die aan de slag gegaan is met de implementatie hiervan en de doesteling is om dit voor einde 2020 te hebben ingericht.

Hiernaast was een van de speerpunten uit het kwaliteit rapport van 2018 was het verruimen van faciliteiten voor WLZ'ers.

2019: heropening locatie Terheijden
Uit evaluaties met bewoners, uitstroom redenen en uit het CTO bleek dat jongeren met een WLZ-indicatie behoefte hadden aan een woon aanbod waar meer stabiliteit was dan op het huidige aanbod. Stabiliteit in de zin van: een groep die minder vaak wisselt van groepssamenstelling, waar jongeren voor hun gevoel minder bezig hoeven zijn met doorstroom en het behalen van doelen. Er gewoon mogen en kunnen zijn, zonder druk te voelen te moeten presteren en waar meer ruimte is om zelfstandig invulling te geven aan algemeen dagelijkse activiteiten zoals koken en bezoek ontvangen. Omdat de Villa een passende plek voor iedereen wil bieden heeft zij besloten een van de locaties hierop in te richten.
In het najaar van 2019 is begonnen met het verbouwen van de locatie in Terheijden.
De gehele woning is opgeknapt en in december werd de locatie officieel en feestelijk geopend in bijzijn van genodigden uit het werkveld en de raad van toezicht.
De locatie is beter ingericht op de woonwensen van WLZ doelgroep wat tot uiting komt o.a. in het kunnen gebruiken van kitchenettes en het activiteitenaanbod.

Samenvatting

- Huiselijkheid
- WLZ-locatie geopend
- Vaste woonlocaties
- Kleinschaligheid

- Samenwerking/ afstemming woon- en persoonlijk begeleiders

- Creëren van locatie gebonden teams: naast vaste woonbegeleiders vaste persoonlijk begeleiders

3.3 Het verhaal van vier kanten: bewoner, woon-en persoonlijk begeleider & Team coördinator

"Meerwaarde van locatie gebonden, vaste teams"

De kijk van Levi, bewoner:
Beste lezer,

Mij is gevraagd om vanuit het perspectief van de cliënt aan te tonen wat in mijn ogen het belang is van een stabiel, vast team van hulpverleners/woonbegeleiders.
Ik ben een man van 31 jaar oud en ik heb redelijk wat ervaring met de hulpverlening; ervaring als cliënt: 10 hulpverleningsinstanties (8 intra- en 2 extramuraal) en als SPH-stagiair: 3 hulpverleningsinstanties (1x 24 uurs intramurale zorg LVB, 2x dagbesteding en ambulante zorg voor een brede doelgroep).

Villa Boerebont, en met name het Safe House BLINK waar ik nu verblijf, staat wat mij betreft zeker in mijn top drie van ervaringen met hulpverlening.
Wat ze allemaal met elkaar gemeen hebben is een team van hulpverleners die niet alleen de cliënten en de woonsituatie goed kennen, maar ook elkaar als team.
Ik ben het gewend om mijn omgeving en de mensen daarin te observeren, en het valt mij op dat het team van BLINK vaak genoeg heeft aan een non-verbaal signaal of een paar woorden om elkaar te wijzen op belangrijke momenten; zonder dat mijn medebewoners en ik echt het gevoel krijgen dat wij worden bekeken, beoordeeld en besproken.
Dit maakt dat wij ons hier grotendeels ongeremd en vrij voelen, dit is goed te merken aan hoe kwetsbaar en diepgaand de gesprekken onderling en tijdens groepsmomenten kunnen zijn.

Los van de dynamiek en de sfeer in de groep, ervaar ik de 1 op 1 gesprekken met de hulpverleners ook als erg prettig.
Ik kan goed merken dat alle teamleden goed op elkaar ingespeeld zijn en elkaar aanvullen in hun werk, wanneer ik met iemand in gesprek ga zijn ze vaker wel dan niet op de hoogte van wat er momenteel bij mij speelt. Dit maakt dat ik geen aarzeling ervaar, ik heb er namelijk geen behoefte aan om keer op keer eerst achtergrondinformatie te moeten geven of de situatie te moeten omschrijven.
Dit voorkomt ruis in de communicatie en maakt ruimte vrij om echt te praten over wat er bij mij speelt.

In het verleden heb ik helaas ook te maken gehad met teams die steeds aan verandering onderhevig waren, bijvoorbeeld door te veel medewerkers in de poule of door gebruik van uitzend- en invalskrachten. Dit heeft keer op keer gezorgd voor een onveilig gevoel vanwege gebrek aan wederzijds vertrouwen en voor een rommelige sfeer in de instelling.
Hulpverleners die het niet gewend zijn om op een bepaalde locatie te werken zijn veel gevoeliger voor manipulatie en bedrog door de cliënten. Ze weten vaak niet hoe ze het best door kunnen dringen bij of contact kunnen maken met de moeilijkere onder ons (waarvan ik er in het verleden zeker een van ben geweest dankzij mijn introverte en manipulatieve natuur).
Natuurlijk kan een deel van die moeilijkheden ondervangen worden door een goed beleid en een aantal basisprincipes/normen; maar uiteindelijk maken of breken de relaties tussen de cliënten en hulpverleners de ervaring van de hulpverlening.
Kort samengevat per thema:
- Groepsdynamiek: een vast team brengt veiligheid en duidelijkheid, zeker wanneer dit team goed op elkaar ingespeeld is. Een wisselend team brengt veel meer mogelijkheden tot chaos (wat cliënten soms erg vermakelijk vinden, ten koste van de cliënten die serieus met hun proces bezig zijn_
- Communicatie 1 op 1: een vast team kan de individuele cliënten veel beter bespreken en begrijpen, waardoor er in 1 op 1 contact veel meer tijd en ruimte ontstaat voor wat er echt toe doet: emoties en gedachten die ik gemakkelijker deel met mensen die ik vertrouw en die mij kennen. In een wisselend team vermijd ik geregeld betekenisvol contact omdat ik geen of weinig tijd heb om te investeren in een vertrouwensband en ik mijn verhaal keer op keer opnieuw moet vertellen.
Ik hoop dat mijn zienswijze bij kan dragen aan het behouden van een vast team binnen Villa Boerebont; als het aan mij ligt is een vast team een voorwaarde voor iedere zorginstelling.

De kijk van Elise, woonbegeleider

Mijn naam is Elise. Ik ben 52 jaar en werk sinds 1 april 2018 bij Villa Boerebont, locatie Blink. Heb de opleiding SPH gedaan. Ik werk al 31 jaar in de hulpverlening. Onder andere in de jeugd en gehandicaptenzorg. Heb daar meerdere functies bekleed. Ik was op zoek naar een werkplek waar de mens nog echt centraal staat en heb dit meer dan gevonden bij Villa Boerebont. Ik werk als woonbegeleider op Blink. Safe house voor mensen met een verslavingsachtergrond. In ons team werken 5 collega's woonbegeleiding. 2 persoonlijk begeleiders en 2 slaapwachten. In al de jaren dat ik in de hulpverlening werk is het voor mij duidelijk geworden dat werken met een vast team een positief effect heeft op de bewoners en het team zelf. Het zorgt voor onderling vertrouwen. Je kan beter op een lijn werken met collega's. Er is daardoor meer structuur en vastigheid voor bewoners. Je leert de bewoners beter kennen en doorgronden en kan ze daarom een meer gepaste manier van zorg op maat bieden. Je signaleert sneller wanneer een bewoner ondersteuning nodig heeft. Je kan een samenhorigheid gevoel neerzetten en de groep als middel en kracht gebruiken. Samenwerken in een vast team is een veilige plek om jezelf te kunnen ontwikkelen. Het geeft de bewoners het gevoel van een warme en veilige en stabiele thuishaven, waar ze zichzelf mogen zijn. En dat maakt dat ik iedere dag met plezier naar mijn werk ga.

De kijk van Ayla, persoonlijk begeleider

Mijn naam is Ayla en ben werkzaam op de beschermd woonvoorziening Blink. Als persoonlijk begeleider bied ik individuele begeleiding aan (jong) volwassenen met een verslavingsproblematiek. Op Blink wordt er al gewerkt met een locatie gebonden team. Mijn collega en ik zijn gekoppeld aan deze woonlocatie van Villa Boerebont. Omdat ik gekoppeld ben aan een vaste locatie, is het gemakkelijker om het overzicht te bewaren.
Het team van woonbegeleiders bestaat uit een vast en klein team. Het werken in kleinere teams maakt het mogelijk om adequaat te werken. Het nauwe contact met je collega's en de oprechte betrokkenheid zorgen voor meer aansluiting bij de bewoners. Als een woonbegeleider knelpunten signaleert, dan kan dit direct worden besproken met collega's en/of indien nodig worden opgeschaald naar de persoonlijk begeleider. Tijdens mijn periode als woonbegeleider heb ik gemerkt dat het prettig is om in een vast team te werken. Het biedt zowel houvast voor de woonbegeleiding, als voor de bewoners.
Als persoonlijk begeleider is het mede mijn rol om het contact met woonbegeleiding goed te onderhouden. Ik vind het van belang om de visie van woonbegeleiding mee te nemen in het traject van de bewoner. Doormiddel van diverse communicatiemiddelen onderhoud ik het nauwe contact met mijn collega's. Daarnaast staan er structureel vergadering gepland. Het team is flexibel en waar nodig zal er overleg plaatsvinden. Op deze manier treven we naar passende begeleiding die onze bewoners nodig hebben.

De kijk van Minna, team coördinator

Mijn naam is Minna Smit. Zorg coördinator en Team coördinator woonbegeleiding bij stichting Villa Boerebont.
Bij VBB zien wij duidelijk het belang van vaste kleine teams op onze woonlocaties. Vaste vertrouwde gezichten die zorgen voor een veilig en huiselijke woonomgeving voor onze bewoners maar ook een fijne werkplek voor de woonbegeleiders en pb'ers. Ik merk dat het team makkelijk en in korte lijnen samen werkt, communicatie verloopt goed omdat het team van alles op de hoogte is.
Het team van woonbegeleiders zijn onderverdeeld in mentors voor de bewoners. Zo hebben ze allemaal 2/3 bewoners die ze intensiever begeleiden op de groep en waarmee ze korte lijnen hebben met de persoonlijke begeleiders die aan de groep verbonden zijn.
Door wat je creëert met een klein vast team zorgt voor een fijne samenwerking. Een team dat een fijne samenwerking heeft zorgt voor stabiliteit en veiligheid op de groep.

3.4 Tevredenheid:

In 2018 is er een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Custom eyes. Eens per drie jaar wordt extern en onafhankelijk gemeten hoe het staat met de tevredenheid over de dienstverlening van de stichting.

Wat duidelijk naar voren is gekomen is dat de tevredenheid hoog soort op de punten huiselijkheid, persoonlijke aandacht, inspraak en eigen keuzes mogen maken.
Dit ziet de stichting als een kracht die bewaakt moet worden en als een opgave tot continue verbetering.
Hieruit is de ontwikkeling gekomen tot het vormgeven van locatie gebonden teams en het onderzoek naar openstelling van het ECD voor bewoners/ deelnemers.
Andere punten die naar voren kwamen waren:

- Meer behoefte aan vrijetijdsinvulling en meedoen aan activiteiten in de wijk.
- Moeite met rondkomen van financiën.

Om aan deze punten te werken met bewoners en deelnemers is “Moerbei doet” opgericht. Hierbij gaat een werkgroep van activiteitenbegeleiders samen met de jongeren onderzoeken waar zij doormiddel van activiteiten kunnen bijdragen aan de wijk/ maatschappij. Zij hebben hiertoe activiteiten ondernomen zoals koken in het bejaardenhuis, sporten met slechtzienden, sportdag en dropping in de wijk. De leergemeenschap van Hogeschool Avans aan wie de stichting al enkele jaren onderdak biedt is hier ook bij betrokken.
Zij halen met de jongeren ideeën op en nemen mee deel aan sommige activiteiten.
Zij hebben ook de opdracht gekregen om te gaan verkennen en onderzoeken wat zij kunnen betekenen in het aangedragen vraagstuk van d bewoners rondom het rondkomen met je financiën.
In 2019-2020 zullen zij komen met workshops hierover.

3.3 Medenzeggenschap:

Villa Boerebont heeft een bewonersraad (BR) die meedenkt over verbetering binnen de organisatie, gevraagd en ongevraagd.
In 2019 hebben acht bewoners deelgenomen aan de BR.
Continuïteit binnen de bewonersraad is al jarenlang lastig. Bewoners wisselen vaak waardoor de samenstelling niet stabiel is en zaken blijven liggen.
Het is niet gelukt om een delegatie van de BR samen te brengen met de raad van bestuur om het kwaliteitsrapport te bespreken en hen te betrekken bij de verbeteracties.

Speerpunt voor 2020 is te komen tot een nieuwe bewonersraad of een andere vorm van medezeggenschap. Ideeën die geopperd worden zijn o.a. Per locatie of onderdeel maken van de huiskamer vergaderingen.

Samenvatting

- Huiskamervergaderingen worden gebruikt om tevredenheid te bespreken, vragen en verbeterpunten.

- Stabiliteit van bewonersraad.

- Opzetten nieuwe bewonersraad of nieuwe vorm van medezeggenschap.
- Komen tot vergaderstructuur met raad van bestuur en raad van toezicht
-

3.5 Het verhaal van Stijn

Beste lezers, 26-04-2020

Op het moment dat ik dit schreef was ik op 4 dagen na 10 maanden clean van alcohol en cannabis. En 3 jaar clean van gokken, cocaïne en speed. Woon nu 4 maanden en een week bij Villa Boerebont. Op de locatie Blink, het grote safe house van Villa Boerebont. Dat is gevestigd op de Oosterhoutseweg 1 in Breda.
Stijn Vinken is mijn naam en ben op 17 april 41 jaar geworden. Ben rond mijn 20ste verslaafd geraakt aan gokken en cannabis. Op mijn 30ste kwam de verslaving voor alcohol er bij en op mijn 35ste kwam mijn verslaving voor cocaïne en speed er nog bij. Mijn diagnoses zijn PTSS en een Ongespecificeerde Persoonlijkheid Stoornis. Ben in 2013 voor het eerst met professionele hulp aan mijn herstel gaan werken. Dat was en is bij GGZ Tilburg. Ondertussen heb ik daar ongeveer 6 klinische opnames achter de rug. Mijn laatste opname was van 13 mei 2019 tot 19 december 2019. Daarna ben ik rechtstreeks naar beschermd wonen bij Blink. Heb maandelijks nog een afspraak met mijn psychiater van het GGZ om mijn medicatie verder af te bouwen en heb maandelijks een afspraak met mijn hoofdbehandelaar van het GGZ.
Na in 5 jaar tijd twee verschillende plekken gehad te hebben waar ik begeleid had gewoond vond ik het tijd om op een goede plek Beschermd te gaan wonen. Tijdens mijn laatste opname die ik hierboven beschrijf ben ik met hulp grondig gaan rond bellen naar instanties die me dat konden bieden. Uiteindelijk kwam ik bij Villa Boerebont uit. Wat ik daar over las leek bijna de droom woonplek te zijn.
Achteraf is dat ook gebleken. Op 19 december was mijn eerste dag bij Blink. Moest een aantal dagen wennen en werd snel in de groep opgenomen. De groep bestaat uit 16 personen. De groep wordt alleen in tweeën gedeeld tijdens de twee gezamenlijke eet momenten. Dat is het ontbijt en het avondeten. Op die momenten worden ook de dag opening gedaan. In de ochtend is er meestal 1 woonbegeleider aanwezig. Daarom heeft 1 groep om 08.00 uur dagopening en de andere groep 08.15 uur dagopening. Vanaf 07.30 kun je medicatie halen op het kantoor. Het kantoor moet je meer zien als een plek waar je bijna altijd welkom bent. De deur is bijna nooit dicht en de ruimte zit centraal in de ruimte. Je kunt daar met vragen terecht maar ook gewoon om even een bakkie te doen en even te kletsen. Een hele fijne warme plek. De woonbegeleiders staan hier tussen de bewoners en dat brengt het tot een familiaire sfeer. Na de dag opening gaan de degene die dagbesteding hebben om 09.00 uur naar de Aardenhoek of de Boerderij. Die bewoners die dat niet doen hebben bijvoorbeeld therapie of vrijwilligerswerk. Het middageten is ieder voor zich. Er is een weekschema qua koken en taak die je de gehele week moet doen. Dat schema wordt ook door een bewoner beheerd. Je hebt elke week een andere taak. Bijvoorbeeld: Huiskamer 2. In de huiskamer hangt dan een schrijven waar opstaat wat precies de taak inhoudt. Die moet je elke dag doen voor 20.00 uur anders hangt daar een sanctie aan. De sancties kunnen van alles zijn. Van een extra taak tot een gele kaart. 5 gele kaarten is een rode kaart. Een rode kaart is een time out. Je moet trouwens ook elke dag bij het ontbijt, avondeten en dagbesteding zijn. Op vrijdag is er geen dagbesteding. Op woensdag is er gezamenlijk sporten.
Het pand is verder ingericht met 16 prima kamers. Op alle drie de verdiepingen douche en toilet. 2 huiskamers, 2 eetkamers, 1 groot washok, 1 supergrote keuken, 1 grote achtertuin die ingericht is met van alles door de bewoners, het kantoor, een slaapplek met douche en toilet voor de nachtdienst.
Wat ik nu zo mooi vind aan het concept van Blink: Er is 24 uur begeleiding aanwezig. Meestal wel 2 woonbegeleiders. Er worden onverwacht blaas en urinetesten gedaan. Er worden onverwachte kamer controles gedaan. Er wordt elke woensdag gekeken of je kamer netjes en hygiënisch is. De verplichting van dagbesteding, sporten, dagopening, dagopening, taken, koken, verantwoordelijkheden nemen vind ik fijn aan dit concept. Dat je ook beloond wordt als hier je best doet. Dat je bijna altijd zo maar het kantoor op kunt lopen. Dat ook het kantoor wel eens dicht is en dat de begeleiders mee buiten zitten, mee in huiskamer zitten of mee aan het koken zijn. De lijntjes zijn ook heel kort binnen deze Stichting. Je mag in het weekend met verlof en kunt ook nog bijzonder verlofaanvragen. Je hebt een Persoonlijke Begeleider (die is geen woonbegeleider) en een schaduw PB'R. Dat is wel een woonbegeleider. Je hebt wekelijks een gesprek met beide. Personeel gaat mee boodschappen doen, mee naar belangrijke afspraken etc. Dat kunnen ze doen omdat we 24 uur per dag een Blink auto hebben. Wat ik ook prima vind is dat je bij een terugval in gebruik op time out moet. Je gaat dan voor een week naar een andere locatie. Dan mag je terugkomen. Gebeurt het nog een keer dan is het meestal zo dat je niet meer bij Blink mag wonen. Er worden hier wekelijks twee topics avonden gehouden. Elke maandag is er een huiskamervergadering. Dan komen we met z'n allen bij elkaar om wat vaste punten door te nemen en nieuwe punten die besproken moeten worden. Verder is het een moment dat iedereen iets kan delen. Irritaties, aan of opmerkingen etc.
Samengevat ben ik erg blij dat ik op deze setting kan wonen. Het geeft om een heel erg fijn gevoel om hier verder in herstel te gaan. Het is hier heel veilig. De groepsgenoten zijn hoofdzakelijk ook zeer gemotiveerd. Want je komt zo maar niet bij Blink te wonen en je gaat ook zo maar niet bij Blink wonen. Je kunt trouwens ook een time out krijgen als je niet genoeg motivatie laat zien op diverse plekken. Er heerst hier geen machocultuur. Iedereen kan hier zichzelf zijn en iedereen heeft hier respect voor elkaar. Ik woon hier nu ruim 4 maanden en heb nog geen escalatie meegemaakt. Binnen een organisatie kan het altijd beter, daar staat Blink ook voor open. Toen ik dit net nog een keer doorlas kwam ik wel tot het besef dat het soms beschreven staat als een zeer strikt en streng safe house. Dat is het tot een bepaalde hoogte wel. Maar als je zelf je verantwoordelijk neemt en je taken doet en aan de regels houdt heb je alle vrijheid hier.
Hopelijk hebben jullie wat meer inzicht gekregen wat Blink is.
Fijn dat ik dit met jullie mocht delen!

Stijn Vinken

H4. Medewerkers:

Villa Boerebont had in 2019 65 medewerkers in dienst (44,8 FTE).
Medewerkers zijn zowel MBO als HBO geschoold. Het percentage woonbegeleiders is de grootste medewerkersgroep. Zij beschikken over minimaal mbo-niveau 4. Hiernaast worden assistent woonbegeleiders en ervaringsdeskundigen ingezet. Naast vaste medewerkers telde VBB in 2019 14 vrijwilligers en 9 stagiaires.
Zij maken het mogelijk dat al onze bewoners en deelnemers dagelijks worden voorzien van professioneel bevlogen zorg en ondersteuning.
De stichting valt voor het dagelijks bestuur onder een tweekoppige raad van bestuur en zij vallen onder de raad van toezicht. Zie organogram.
Het bestuur stelt zich ten doel haar medewerkers te voorzien van een veilig, prettig, uitdagend werkklimaat zodat zij hun werk adequaat, bevlogen, professioneel en naar tevredenheid kunnen uitvoeren (speerpunt meerjaren beleidsplan).

Terugblik 2018:
In het rapport 2018 waren Hoge emotionele werkbelasting, medicatie veiligheid educatie en teamreflectie prioriteiten voor 2019 en verder. Deze punten komen in dit hoofdstuk aan bod met uitzondering van medicatieveiligheid, hierover zie hoofdstuk 5 veiligheid.

Om te voorzien en inzicht te krijgen wat nodig is binnen Villa Boerebont voor het realiseren van een prettig, veilig en uitdagende werkplek en hoe de organisatie medewerkers het best hierin kan voorzien is de organisatie in 2017gestart met een organisatiescan (uitgevoerd door Effectory), gevolgd met een MtO in 2018 en 2019, uitgevoerd door Nolost capital.
Het MTO in 2018 gaf aanleiding verder te onderzoeken en aan de slag te gaan met thema's als: werkdruk, verzuim, bevlogenheid, communicatie, functieduidelijkheid en identiteit van de organisatie.

2019 STVZ :
MTO:
NoLost Capital heeft een medewerkers tevredenheid onderzoek (bevlogenheidsmeter) ontwikkeld, speciaal voor de organisatie die zich heeft gericht op deze thema's.

Het onderzoek en bevindingen in het kort:

Bevlogenheidsmeter: Voor bevlogenheid van medewerkers wordt in deze rapportage de volgende definitie gebruikt: De band met de organisatie en de mate van energie, enthousiasme en inspiratie voor het werk. Respons: In totaal hebben 49 van de 65 medewerkers de vragenlijst ingevuld, dit is een responspercentage van 75%. Met dit percentage worden de mening en perceptie van de medewerkers goed vertegenwoordigd.
De bevlogenheidsmeter bestaat uit vier delen:

1. Bevlogenheidssignalen; Dit zijn aanknopingspunten om te herkennen hoe bevlogen medewerkers zijn binnen de organisatie.
2. Bevlogenheidsoorzaken; Dit zijn op basis van wetenschappelijk onderzoek vastgestelde oorzaken die gerelateerd zijn aan bevlogen en betrokken medewerkers.
3. Extra thema's; In samenspraak met de organisatie zijn bovenop de bevlogenheidsmeter de volgende thema's uitgevraagd: Feedback, Persoonlijk leiderschap, Professionaliteit, Rol-/Taakduidelijkheid, Samenwerking, Verandering t.o.v. vorig jaar, Verbondenheid/Vertrouwen, Vooruit & Werkdruk.
4. Open vragen; Medewerkers hadden de mogelijkheid om middels open vragen de krachten en verbeterkansen voor de organisatie te delen.

Inzichten:

1. *Villa Boerebont heeft een hoge score op bevlogenheid (rapportcijfer: 8,6). De medewerkers zijn gepassioneerd en gelukkig in hun werk.*
2. Het grootste gedeelte van de organisatie (vanaf 94%) rapporteert met zin en plezier naar het werk te gaan, enthousiast te worden van hun baan en fit te zijn om het werk goed te kunnen doen.
3. Er valt desondanks organisatie breed winst te behalen op het gebied van werkstress:
   - 59% geeft aan een paar keer per maand of meer spanning door het werk te ervaren, waarvan 36,7% wekelijks of meer.
   - 45%geeftaaneenpaarkeerpermaandofmeermentaaluitgeputtevoelen door het werk, waarvan 28,5% wekelijks of meer.
   - 43% geeft aan een paar keer per maand of meer te piekeren over het werk, waarvan 30,6% wekelijks of meer.
   - 35% geeft aan een paar keer per maand of meer negatieve spanning tussen collega's te ervaren, waarvan 20,4% wekelijks of meer.
4. Organisatie breed scoren de bevlogenheidsoorzaken 'prettige sociale contacten', 'doen waar je goed in bent' en 'doen wat je leuk vindt' het beste. De bevlogenheidsoorzaken 'stimuleren van ontwikkeling', 'erkenning' en 'vooruitgang bespreken' krijgen relatief lage rapportcijfers van de medewerkers.
5. Er is ruimte voor verbetering binnen de thema's 'Feedback', 'Samenwerking', 'Persoonlijk Leiderschap' & 'Communicatie'.
6. Medewerkers die langer dan 3 jaar in dienst zijn rapporteren over het gehele rapport minder gunstige rapportcijfers, daarbij rapporteren zij ook meer risicosignalen te ervaren vergeleken met medewerkers die korter in dienst zijn.
7. De groepen 'Persoonlijk begeleiders & Trajectbegeleiders' of 'Medewerkers die langer dan 3 jaar in dienst zijn rapporteren met name negatieve spanning tussen collega's.
8. De groepen 'Woonbegeleiders, BLINK & locaties', 'Medewerkers langer dan 3 jaar in dienst' of '18-30 jaar' rapporteren vaker mentaal uitgeput te zijn na het werk, een variabele die een sterk verband heeft met burn-out.
9. 71% vindt dat de organisatie t.o.v. een jaar geleden positief veranderd is. 4% is het hier niet mee eens.
10. . De employee Net Promotor Score van Villa Boerebont is positief. 40.8% van de medewerkers zou Villa Boerebont zeer waarschijnlijk aanraden als werkgever.

Aanbevelingen

De aanbevelingen die de raad van bestuur actie heeft overgenomen zijn:

- Aandacht voor Leiderschap ontwikkeling
- Bekijk en mogelijk herzie gesprekscycli en vorm van functioneringsgesprekken.
- Blijf medewerkers actief betrekken hun mening te geven, aandacht voor communicatie
- Bied super/intervisie
- Bekijk samenwerking tussen diverse afdelingen: woon- en persoonlijk begeleiders

Tevens hebben de uitkomsten van de bevlogenheidsmeter geleid toot een trainings dag onder begeleiding van NLC voor alle medewerkers die in het teken stond van de balans tussen werkgeluk en werkstress. Door middel van oefeningen en een workshop zijn inzichten en handvatten aangereikt hierover. Een ander thema deze dag was het geven van goede feedback aan elkaar.

Leiderschapsontwikkeling:
In 2019 heeft de organisatie geïnvesteerd in het wegzetten van een stevig staf en MT. Het MT bestaat uit team coördinatoren betrokken bij het primair proces, het staf bestaat uit ondersteunende diensten zoals afdeling facilitair, administratie, ICT en HR.
Beide teams bestaan uit relatief veel jonge mensen met een enorme gedrevenheid maar minder praktijkervaring. Door middel van het actief aan de slag te gaan met leiderschapsontwikkeling wordt een traject ingezet die de lerende organisatie ondersteunt bij het ontwikkelen van een stijl en vaardigheden die passend zijn bij de waarden van de organisatie. De RVB heeft dit punt gemaakt tot speerpunt in het MJBP van 2020.

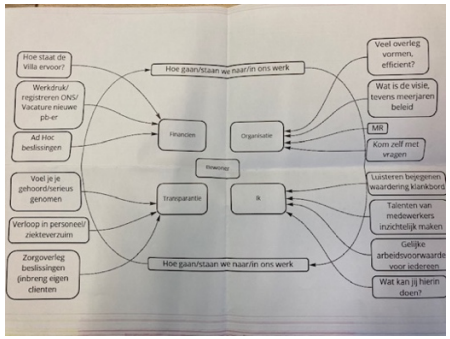
Gesprekscycli:
Medewerkers hebben jaarlijks een voortgangs- en een functioneringsgesprek. Dit gebeurt middels een standaard format voor beide gesprekken. Bij het functioneringsgesprek wordt gebruik gemaakt de 360 gr. Feedback systematiek waarbij collega's actieve input geven op het functioneren. De ervaring is dat het weinig ruimte laat voor een open, creatief gesprek en waar niet altijd de dialoog gevoerd wordt over de waarden, normen, missie van de organisatie. In 2020/ 2021 zal onderzocht worden of er andere methodieken, vormen zijn om hier op andere wijze vorm aan te geven. Met als doel nog inhoudelijker en opener de dialoog aan te gaan.

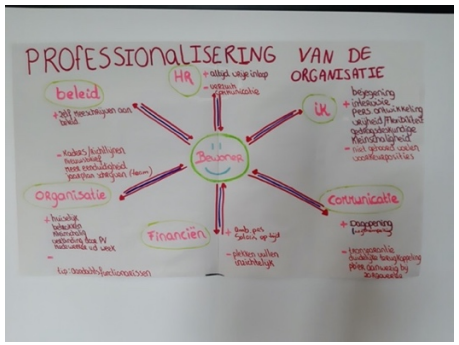
Mening vragen medewerkers:
Uit het Mto en de teamreflectie komt naar voren dat medewerkers meer zouden willen meedenken in de organisatie op thema's als beleid en besluitvorming. Hoe dit vorm zou moeten krijgen vinden zij lastiger te beatwoorden, zo is er bijvoorbeeld erg weinig daagvlak voor het medezeggenschapsorgaan, de medewerkersraad. Ondanks de pogingen die zijn ondernomen hier een actief en betrokken orgaan van te aken en zich te gaan oriënteren op de vorming van een OR is er onvoldoende draagvlak voor participatie hierin. In 2020 zal hier verder opvolging aan worden gegeven.

Teamreflectie
Zowel uit het MTO, als uit de functioneringsgesprekken komt naar voren dat de wens naar teamreflectie/ intervisie groot is. Mede naar aanleiding van de implementatie van de bouwstenen uit het kwaliteitsraport is de organisatie actief van start gegaan met teamreflectie. In 2018 is onderzoek gedaan, in 2019 is actief gestart middels een externe intervisor. Hiermee is de pilot ingezet teamreflectie in het team persoonlijk begeleiders. Uitkomsten zijn gedeeld met de raad van bestuur en hebben tot een aantal uitkomsten geleid:

- Informatievoorziening van directie op vaste onderwerpen
  Deze zijn reeds geïmplementeerd in de vergaderstructuur.
- Aandacht voor identiteit van organisatie (speerpunt MJBP Behoud en duiding van identiteit)
- Betrek medewerkers bij veranderingen en besluiten.
- Werkdruk en verzuim

De evaluatie van de teamreflectie heeft geleid tot het besluit om deze vorm te gaan implementeren in de gehele organisatie. Startpunt hiervan vindt plaats wanneer de locatie gebonden teams zijn vorm gegeven.
De teamreflectie heeft geleid tot significatie verbetering op de aanbevelingen uit het MTO op: communicatie en actief betrekken van medewerkers bij geven van hun mening. Samenwerking tussen diverse afdelingen: Locatie gebonden teams zijn hier de uitkomst van.





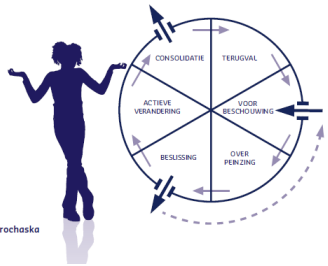
Ervaring:

"Wat doen we goed, wat kan er beter?"
Colette en Anne - 29 mei 2020

Eind oktober 2019 hebben we de eerste mail ontvangen over het volgen van Intervisie. Ons eigen team, dat op dat moment uit 10 persoonlijk begeleiders bestond, werd opgedeeld in twee groepen van 5. Bij deze mail is er een uitleg gestuurd met wat het doel van intervisie is en wat er van ons, als deelnemers, verwacht wordt.
Als hulpverlener ben je zelf het instrument. Reflectie op je eigen handelen is daarbij belangrijk. Door het verkrijgen van inzichten binnen het team ontwikkel je je als professional en als persoon. Hierdoor verbetert de kwaliteit van zorg voor bewoners.
Vanuit Bouwsteen 3, zelfreflectie in zorgteams, wordt er omschreven dat er eens per jaar binnen de teams gekeken moet worden wat er goed gaat en wat er beter kan. Daarnaast zouden ook de volgende landelijke thema's aan de orde moeten komen:
Het proces rondom de individuele cliënt;
De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers;
De borging van veiligheid met het accent op individueel cliëntniveau en de toerusting van medewerkers voor hun werk;
Kunnen we als team ons werk goed doen?
Voor de eerste bijeenkomst heeft elke deelnemer een casus ingebracht. Dit mocht een persoonlijk onderwerp zijn waar je bijvoorbeeld tegen aanloopt met de begeleiding van een bewoner of een onderwerp binnen de organisatie.
Vooraf is er duidelijk aangegeven dat wat er besproken wordt ook binnen deze groep blijft, zodat er veiligheid gecreëerd wordt. Binnen het intervisieteam is er gekeken of er casussen voorrang hebben en vanuit daar zijn we aan de slag gegaan. Tijdens de eerste bijeenkomst is de casus verduidelijkt door middel van vragen stellen. Hieruit bleek dat ook andere deelnemers er op een bepaalde manier mee te maken hebben, waardoor ervaringen en meningen makkelijker te delen zijn. Tijdens de tweede bijeenkomst zijn we dieper ingegaan op wat dit met de kwaliteit van zorg te maken heeft, hoe dit voor iemand persoonlijk maar ook als professional is en wat hierin wenselijk kan zijn in de toekomst. Na twee bijeenkomsten is er een terugkoppeling geweest, waarbij beide teams door middel van een presentatie hebben aangegeven wat er besproken is en wat hierin verbeterd zou kunnen worden.

Door omstandigheden hebben de intervisiemomenten een periode stilgelegen met als gevolg dat de afspraken die gemaakt zijn in de vorige bijeenkomsten minder op de voorgrond hebben gestaan.
Het is fijn om op een veilige manier met collega's te kunnen overleggen waarbij ook gekeken wordt naar oplossingen. Wat het ons persoonlijk heeft opgeleverd, is het gevoel dat je er niet alleen voor staat, dat het belangrijk is om met elkaar in gesprek te blijven gaan, ook al zijn het lastige onderwerpen en dat het goed is om voor je eigen normen, waarden en rechten te staan. Twee andere collega's gaven aan: "Intervisie is voor mij een belangrijk onderdeel van mijn werk. Voor mij persoonlijk is dit nodig om mijzelf te kunnen blijven ontwikkelen en groeien in mijn rol als persoonlijk begeleider" en "Intervisie is voor mij heel belangrijk in mijn werk, omdat het mij zowel persoonlijk ontwikkelt, laat groeien als professional en mij meer in mijn kracht laat staan. Ik vond het prettig om vrijuit met elkaar te kunnen sparren over onderwerpen waar we tegenaan lopen in ons werk als wel op persoonlijk vlak. Al pratende leren we en ervaar ik erkenning, herkenning en versterking van de samenwerking'.
Intervisie heeft ervoor gezorgd dat we als team nader tot elkaar gekomen zijn en we de persoon achter de professional beter leren kennen. Hierdoor wordt er gewerkt aan een het leveren van betere zorg voor onze bewoners.

Educatie:
In 2018 is gestart met het aanbieden van scholing aan medewerker in het primair proces motiverende gespreksvoering, conform de Workwise methodiek, "veranderen doe je zelf". Onderliggend hierbij zijn de zes fases van verandering conform het model van Prochaska en DiClemente (1984) en de interactionele benaderingswijze van Miller en Rollnick (1991). Het bestuur heeft voor deze scholing gekozen omdat het aansluit bij haar overtuiging dat motivatie niet gezien dient te worden als een kenmerk van een persoon maar als een dynamisch in de tijd te beïnvloeden proces. Principieel kenmerk van motiverende gespreksvoering is onvoorwaardelijke acceptatie (verbonden), het benadrukken van keuzemogelijkheid, zelfredzaamheid en het benadrukken van vrije keuze VBB meent met deze training een stevig fundament te leggen in de benadering van haar medewerkers naar bewoners en deelnemers met als doel het weten te stimuleren van de intrinsieke motivatie (vooruit).



Het model van Prochaska en DiClemente

De intentie is om jaarlijks medewerkers te voorzien van een opfriscursus en afhankelijk van het aantal nieuwe medewerkers een startcursus aan te beiden. In 2019 is besloten dit door te schuiven naar 2020.

Medewerkers werkzaam op de woongroepen zijn in 2019 allen geschoold in een training medicatieveiligheid en per nieuwe medewerker wordt een scholing aangeboden.

Rapporteren: Door team coördinatoren werd gesignaleerd in 2019 dat de kwaliteit van het schrijven van een goede, objectieve en inhoudelijke rapportage achteruitgaat.
Omdat dit de kwaliteit van professionaliteit en zorgverlening aangaat is dit een actief speerpunt voor het MT om in 2020 verandering in te gaan brengen. Rapportages dienen informatief, zorgvuldig, objectief te zijn en recht te doen aan de persoon achter het dossier. Een bewoner of ander belanghebbende moet zich kunnen herkennen in hetgeen over hem of haar wordt geschreven.
In 2019 is een verkenning gestart tussen hogeschool Avans en de stichting om te onderzoeken of zij hierbij ondersteunend kunnen zijn. Mogelijk in de vorm van een workshop, training of college.

?

Samenvatting

- Bevlogenheid medewerkers, rapportcijfer 8,5
- Gestart teamreflectie
- Start traject locatie gebonden teams
- Nieuwe structuur voor informatievoorziening

- Verzuim
- Emotionele werkdruk
- Medewerkersraad
- Kwaliteit van rapporteren

- Plan van aanpak medewerkersraad op sterkte
- Methodiek rondom gesprekscycli rondom functioneren
- Plan van aanpak rondom duurzame inzetbaarheid, reductie verzuim
- Aandacht voor behoud en duiding van de identiteit van de organisatie
- Vervolg geven aan training motiverende gespreksvoering
- Scholing realiseren in rapporteren

H5. Veiligheid:

Veilig, verbonden, vooruit, de kernwaarden van Villa Boerebont. Veiligheid is de basis om verantwoorde zorg te kunnen. Maar hoe wordt uiting gegeven aan het bieden van veiligheid Veiligheid is cruciaal bij het bieden van verantwoorde zorg. Veiligheid in de zin van voldoende faciliteiten voor veilig te kunnen wonen, richtlijnen en handvatten om veilig zorg te kunnen verlenen en veiligheid in cultuur, sfeer en bejegening.

Villa Boerebont draagt zorg voor veiligheid in materiele zin. Zorgen voor voldoende faciliteiten en middelen om de veiligheid te kunnen waarborgen.
Voor het bewaken van deze fysieke veiligheid, risico's uit te sluiten en de eigen standaard te monitoren hanteert de organisatie en aantal meetinstrumenten waaronder de mic meldingen, interne audits, externe audits, brandveiligheidskeuringen, RIE en trainingen. De preventiemedewerker heeft een belangrijke rol hierin en agendeert doelstellingen en acties binnen de organisatie. Deze worden per kwartaalevaluatie gemonitord. Acties en bijstellingen worden vervolgens uitgezet. In 2021 zal een nieuwe RIE beschikbaar zijn.
Een belangrijk aspect hierbij is ook het kwaliteitshandboek. Hierin zijn alle richtlijnen en protocollen van de organisatie terug te vinden. Zij bieden richtlijnen en handvatten om de zorg goed, veilig en adequaat tot uitvoer te brengen. Jaarlijks worden deze documenten geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Dit kan naar aanleiding zijn van bevindingen uit in- of externe audits of naar aanleiding van ervaringen uit de praktijk en de evaluatie hiervan.

Veiligheid in cultuur, sfeer en bejegening is een onderwerp wat in alle takken van de organisatie aan de orde is. Creëren van een huiselijke sfeer waar bewoners zich veilig voelen om aan hun traject te werken, zich veilig voelen hun verhaal te doen, vragen te stellen en te mogen leren, ook al worden er soms “fouten” gemaakt. De presentiebenadering van A. Baart en de Workwise methodiek “veranderen doe je zelf” Zijn hierbij een stevige basis voor de organisatie en de bejegening door medewerkers.

Voor medewerkers dient de werkplek ook veilig te zijn, in materiele zin zoals een ARBO verantwoorde werkplek als ook in cultuur en sfeer.

5.1 Terugblik 2018: Uit de externe audit in 2018 kwam bleek dat er ten aanzien van medicatieveiligheid verbeterpunten waren. Zo werd er niet op alle locaties een juiste medicatielijst gehanteerd en was niet iedere medewerker geschoold in medicatieverstrekking. Hiernaast kwamen psycho- educatie en het optimaliseren van de risicoanalyse naar voren als aandachtspunt.
2019 :
Veiligheid in organisatie en (aanspreek) cultuur.
Veiligheid gaat verder dan het op orde hebben van de Rie, periodieke keuringen, metingen en audits. Het gaat ook om het ervaren van veiligheid in contact en samenwerking. VBB heeft in 2019, mede middels het MTO dat veiligheid beiden aan elkaar als team erg belangrijk is. Mede door de begeleiding van NLC is dieper ingegaan hoe je dit bereikt voor elkaar en wat daarbij nodig is. De workshops over het geven van feedback en het aanspreken van elkaar is hierbij als waardevol ervaren. Tevens is de teamreflectie een goed instrument gebleken om zaken bespreekbaar te maken hierover en te komen tot een veilig werkklimaat.

Villa Boerebont investeert in een positief werkklimaat en organisatiecultuur door het faciliteren van activiteiten die hieraan bijdragen Voorbeelden hiervan zijn een actieve personeelsverenging, samenkomsten met alle medewerkers, themabijeenkomsten zoals workshops over aanspreekcultuur, bijscholingen op thema's aangedragen vanuit de werknemers, zoals omgaan met ongewenst gedrag en voorlichting, bijvoorbeeld door de politie over je rechten en plichten bij incidenten op de werkvloer.
Je veilig voelen op je werkplek, binnen je team is de basis om veiligheid te kunnen bieden aan bewoners en deelnemers.
Medicatieveiligheid:
Dit is in het kwaliteitsrapport benoemd als speerpunt voor 2019.
Inmiddels is iedere werknemer van de woonlocaties geschoold in medicatieveiligheid door de Amarant Acadamy. En is geborgd in de procedure “indiensttreding nieuw medewerkers” dat nieuwe medewerkers gedurende hun inwerkperiode deze scholing volgen
Tevens is doorgevoerd dat op alle locaties gewerkt met eenzelfde aftekenlijst welke verstrekt wordt door de apotheek en zijn met de apotheek afspraken gemaakt over tijdige levering, aftekenlijsten en is er een vast contactpersoon aangesteld voor de Villa waarmee direct geschakeld kan worden als zaken niet naar wens verlopen.
Per locatie is een medewerker verantwoordelijk gesteld voor medicatiebeheer, te controleren of de juiste afspraken nageleefd en waar vragen rondom dit thema liggen. Deze stemt periodiek af met de preventiemedewerker.
Interne audits worden onder andere ingezet als controlemiddel op het naleven van de medicatieveiligheid.

Psycho educatie:
Naar aanleiding van het MTO als signalen vanuit de gedragsdeskundige en analyse van de MIC-meldingen bleek dat er binnen de organisatie meer aandacht mag zijn voor het bijscholen in psycho educatie op een aantal onderwerpen. De volgende onderwerpen zijn in 2019 aan de orde geweest in het kader van psycho educatie, uitgevoerd door de gedragsdeskundige.
Suïcide- en suïcide dreiging
In gesprek over psychoses
Psychofarmaca
Borderline
LVG
Autisme.
De gedragsdeskundige blijft zich oriënteren op behoefte aan psycho educatie en zal deze of zelf vervullen of extern laten verzorgen.

Risicoanalyse bij aanvang zorg:
Naar aanleiding van de externe audit in 2018 en het analyseren van MIC-meldingen is onderzocht hoe de risicotaxatie bij aanvang zorg geoptimaliseerd kon worden.
In 2018-2019 is de risicotaxatie bij de intake en het opstellen van het zorgplan standaard geïntegreerd in het proces. Hiermee is geborgd dat het een vast onderdeel is van het proces en wordt dit geëvalueerd tijdens de drie maandelijkse evaluatie cyclus.

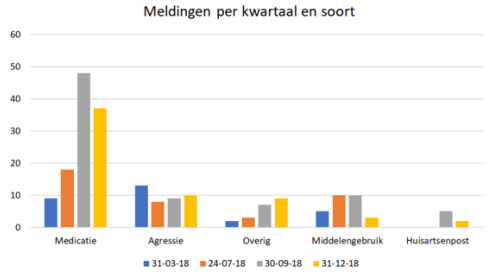
AVG: Een belangrijk aspect in het kader van de veiligheid is de privacy, van medewerkers, bewoners en deelnemers. Zoals beschreven in H1 is in 2019 een slag hierin gemaakt door

het beperken van toegang van het elektronisch cliënten dossier voor medewerkers. Alleen medewerkers met een directe hulpverleningsrelatie hebben toegang. Indien andere medewerkers, bijvoorbeeld in geval van een calamiteit toegang nodig hebben tot het dossier bestaat de mogelijkheid "te escaleren" waardoor altijd, indien noodzakelijk, toegang mogelijk is tot deze informatie. In het vorige hoofdstuk werd benoemd dat de RVB het nodig acht dat de kwaliteit van rapporteren verbetert. Niet alleen omdat het een informatiebron is die noodzakelijk is voor adequate dienstverlening en veiligheid, denk aan medische gegevens etc. maat juist ook voor het ervaren in gevoel van veiligheid, weten dat wat er over je wordt gerapporteerd zuiver, objectief, informatief is en recht doet aan de bewoner/ deelnemer als persoon.

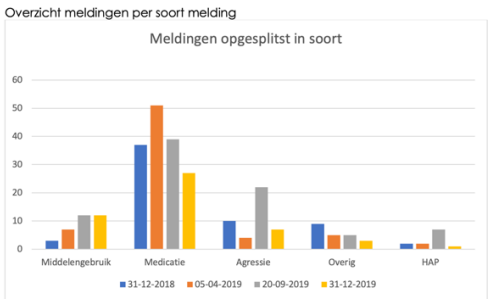
5.1Incidenten (mic) meldingen

Waar gewerkt wordt gebeuren ongelukken en vinden incidenten plaats. Hiervan leren en blijven ontwikkelen geeft blijk van een lerende organisatie.
VBB kent een meldingssysteem waar incidenten en ongelukken worden geregistreerd. Deze meldingen worden periodiek geanalyseerd en geëvalueerd met de mic commissie. Middels deze werkwijze is zicht en inzicht voorhanden op incidenten, risico's en wat er aan maatregelen genomen kan worden om risico's uit te minimaliseren.

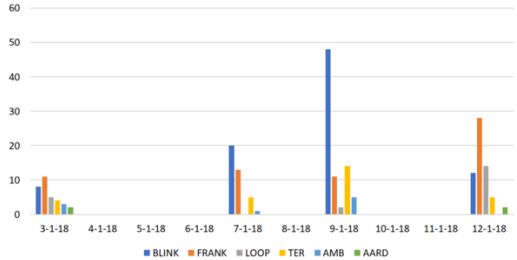
MIC-meldingen 2018



MIC-meldingen 2019



Meldingen per locatie 2018



Meldingen per locatie 2019

Gesteld kan worden uit de cijfers dat het aantal meldingen incidenten rondom medicatie erg hoog blijven. Analyse laat echter zien dat de meldingen voornamelijk komen doordat er meer op gestuurd is op het maken van een melding indien een bewoner zijn of haar medicatie vergeet of weigert. Tevens maakt de analyse duidelijk dat het om een of enkele bewoners gaat die gedurende een bepaalde periode geen medicatie willen gebruiken of weigeren. Door dit te registreren is er sneller zicht op medicatiegebruik en kan er actie worden uitgezet. In 2019 heeft de analyse beter zicht gegeven op de herleibaarheid van de meldingen en meldingen rondom agressie blijken doorgaans herleidbaar tot een persoon.
Uit evaluaties van zowel de mic commissie als de bereikbaarheidsdienst werd zijn aanbevelingen gedaan rondom de procedure van de micmeldingen en de opvolging hiervan. Zo werd de zitting in de miccommissie aan de orde gesteld en het feit dat een leidinggevende de opvolging uitvoert. In 2020 zal een werkgroep, mogelijk ondersteund door een afstudeeronderzoek van Avans gaan onderzoeken waar verbeterpunten liggen ten aanzien van de procedure en MICcommissie.
In 2019 heeft er een calamiteitenonderzoek plaatsgevonden door de GGD (toezichthouder WMO) naar aanleiding van een calamiteit eind 2018. Dit onderzoek is inmiddels afgerond.

5.2 Klachten:

Een signaal wat inzicht geeft in zowel de tevredenheid over zorgverlening als of over de veiligheid is het aantal klachten door zowel medewerkers als bewoners.

Villa Boerebont is aangesloten bij het KPZ, klachten portaal zorg conform de wettelijk verplichting van de Wkkgz.

In 2019 is er één klacht ingediend door een bewoner die gegrond is verklaard door het KPZ. Door onafhankelijke bemiddeling van het KPZ zijn beide partijen tot een passende oplossing gekomen en is de klacht verholpen.

Er zijn geen klachten ingediend door medewerkers.

Naast de klachten en geschillencommissie beschikt de organisatie over een vertrouwenspersoon voor medewerkers en een vertrouwenspersoon voor medewerkers. In 2019 is eenmaal een beroep gedaan op de vertrouwenspersoon voor bewoners. Betreffende bewoner heeft zich na melding teruggetrokken uit contact waardoor verder opvolging niet mogelijk bleek.

De vertrouwenspersoon voor medewerkers is driemaal gecontacteerd. Hier zijn geen actiepunten uitgekomen.

In 2020 gaat de organisatie haar beide vertrouwenspersonen extern aanstellen.
De invulling van de vertrouwensfunctie ligt tot op heden bij een onafhankelijk persoon maar niet in dienst van een klachten en of geschillen partij. Dit geldt ook voor de vertrouwenspersoon voor medewerkers. Deze persoon is in dienst van de stichting en verkozen tot deze functie middels verkiezingen.
Het bestuur verkiest een neutrale, compleet onafhankelijk partij voor deze functie om alle schijn van partijdigheid tegen te gaan. Zij ziet hierin de meest transparante manier om vorm te geven aan deze rol en positie.

Samenvatting

- Scholingen in medicatie en BHV zijn op orde en geborgd
- Psycho educatie is uitgevoerd en staat op de jaaragenda
- Risicotaxatie is geïntegreerd in het intake- en zorgplanproces.

- Teamreflectie in alle teams
- Opvolging MIC

- Aanstellen externe vertrouwenspersonen
- Door ontwikkelen MIC-procedure en commissie

Conclusie

In 2019 is de Stichting volop beweging geweest en zijn mooie stappen gezet in de doorontwikkeling van de speerpunten uit 2018. Er is nog volop ruimte voor doorontwikkeling op kwaliteit. Dit is " work in progress" en zal steeds voor mooie uitdagingen zorgen.

Trots zijn we op:

- De resultaten en concrete verbeterpunten die zijn gekomen uit de teamreflectie,
- De acties die zijn uitgezet op het MTO en CTO en de (voorlopige) resultaten
- De verbeterde intakeprocedure
- De mooie ontwikkelingen en reacties van de individuele bewoners, deelnemers en collega's.

De stichting bevindt zich in een continu proces van door ontwikkelen en verbeteren en heeft in 2019 verder koers gezet voor 2020 en verder.

In 2020 zal de focus liggen op:

- Doorontwikkeling van locatie gebonden teams
- Verder uitrollen en implementeren van teamreflectie
- Verbeterplan opstellen voor MIC-procedure
- Bewonersraad
- Medewerkersraad
- Scholing in rapporteren en vervolg motiverende gespreksvoering
- Behoud en duiding van de organisatie
-

Deze speerpunten zijn verwerkt in de doelstellingen van de organisatie en zullen continue onderworpen zijn aan de cyclus van Plan do check, act. Met de inzet van het kundig en betrokken team medewerkers heeft de raad van bestuur er alle vertrouwen in om ook in het kwaliteitsrapport van 2020 mooie resultaten te kunnen laten zien.