

A photograph of two men sitting on a stack of cardboard boxes in a warehouse or workshop. The man on the left is younger, wearing a blue t-shirt and camouflage pants, with his arms crossed. The man on the right is older, wearing a blue jacket over a green shirt and jeans, also with his arms crossed. They are both smiling at the camera. The background shows shelves with various items and a brick wall.

Kwaliteitsrapport 2019 Verhalen over échte kwaliteit

**Samen dromen en wensen van
mensen mogelijk maken**



Zó wil ik leven.

Inhoudsopgave

Dit is Radar!	4
Voorwoord bestuurder	5
1. Hoe ervaren onze cliënten de kwaliteit van hun leven?	6
2. Persoonsgerichte zorg en cliëntondersteuning: samen doen!	10
3. Betrokken, bevlogen en deskundige medewerkers	16
4. Betrokken, bevlogen en deskundige vrijwilligers	20
5. Reflecteren: merkbaar leren & verbeteren	22
6. Reflectie raden en zorgkantoor CZ	25
7. Reflectie bestuurder: trots- & ontwikkelpunten	29
Samenvatting: korte versie	33

Colofon

Redactie

José Libbers, stafmedewerker Kwaliteit

Nicole Pieters, stafmedewerker Kwaliteit

Deborah Heuts, stafmedewerker Marketing en Communicatie

Monique Heffels, bestuurder

Opmaak

Mascha Hacquier, medewerker Marketing en Communicatie

Heeft u een vraag of wilt u reageren?

Neem dan contact op met Nicole Pieters

e-mail n.pieters@radar.org

Leeswijzer

Het rapport is verdeeld in zeven hoofdstukken; we starten met cliëntervaringen. Hoe ervaren onze cliënten de kwaliteit van hun leven? Daarna zoomen we in op persoonsgerichte zorg en cliëntondersteuning en laten we zien hoe we dat samen doen. Hoofdstuk 3 en 4 gaan over onze betrokken en bevlogen medewerkers en vrijwilligers. In de hoofdstukken 5, 6 en 7 gaan we dieper in op het reflecteren en leren. We sluiten dit kwaliteitsrapport af met een infographic als samenvatting.



Dit is Radar!

Radar ondersteunt kinderen en volwassenen met een (verstandelijke) beperking in Zuid-Limburg. Meer dan 900 medewerkers (ongeveer 700 FTE) en 550 vrijwilligers zetten zich dagelijks in voor zo'n 1900 cliënten. We helpen onze cliënten invulling te geven aan hun leven op het gebied van wonen, werken, leren en vrije tijd in de eigen wijk of woonplaats. Dit doen we samen met de cliënt. En daarbij betrekken we de mensen die belangrijk zijn voor de cliënt. Familieleden, bekenden, vrijwilligers en professionals. Ook hén adviseren en ondersteunen we. Wij zijn pas tevreden als onze cliënten op basis van hun eigen mogelijkheden, wensen en dromen meedoen. Midden in de samenleving, zoals iedereen. En zij oprecht kunnen zeggen: Zó wil ik leven!

Het motto van Radar is 'Zó wil ik leven'. Maar wat bedoelen we daar nou precies mee en hoe kunnen we dat nog sterker neerzetten? Met deze opdracht zijn we op stap gegaan en hebben we in het voorjaar van 2019 enkele voorzieningen in de clusters bezocht. Om te horen hoe begeleiders en cliënten dat ervaren. Met als resultaat een korte film met prachtige fotoportretten en verhalen van Aiden, Dennis, Ruud, Kelly, Donny en Stefan en onze collega's Richard, Monique, Minou, Desiree, Priscilla en Carmen. Waar zij laten zien en voelen wat we dagelijks doen: met lef doorpakken en kansen zien, nieuwsgierig zijn naar de ander en altijd met genegenheid en warmte. Bekijk hier de film van circa 5 minuten: [Wij zijn Radar!](#)

Voorwoord bestuurder

Focus op verhalen over échte kwaliteit

Het mooiste inzicht uit kwaliteitsrapport 2018 was de constatering dat we vanuit de door ons gehanteerde systemen uitleggen hoe we aan de leefwereld van mensen werken terwijl we juist die leefwereld centraal zouden moeten stellen en laten zien hoe de systemen ons daarbij ondersteunen. Om recht te doen aan dit inzicht en aan de openhartige gesprekken met onze in- en externe partners geven we dit verslagjaar uitgebreid aandacht aan juist onze pareltjes en verhalen over échte kwaliteit. Échte kwaliteit draait om de relatie tussen cliënt, zijn familie, netwerk en begeleider(s): elkaar kennen, vertrouwen en het samen doen. Het gaat vaak om duizend en één kleine dingen die voor een ander het verschil maken. Wat dat precies is, is heel persoonlijk. Immers, iedereen is anders en wil andere dingen. Als onze medewerkers aansluiten op juist dat persoonlijke en menselijke wordt onze goede zorg excellente zorg.

We weten uit het POS-onderzoek dat de domeinen [Lekker in je vel](#) (emotioneel welbevinden), [Zelf kiezen](#) (zelfbepaling) en [Meedoen en erbij horen](#) (sociale inclusie) het sterkst bepalen hoe cliënten de kwaliteit van hun leven ervaren. In dit verslag wekken we deze onderwerpen tot leven door onze cliënten, verwanten, medewerkers, vrijwilligers hun persoonlijke verhaal te laten vertellen. Door te klikken op links in dit verslag gaat zo een wereld van betrokkenheid, bevlogenheid en deskundigheid voor u open.

Een nieuw kwaliteitsrapport. Een nieuwe aanpak. En ook nu weer een mooie manier om terug te kijken op een bewogen jaar, te reflecteren en te leren: [Samen dromen en wensen van mensen mogelijk maken!](#) Dat is waar we voor blijven gaan en staan!

Monique Heffels, bestuurder

1.

**Hoe ervaren onze
cliënten de kwaliteit
van hun leven?**



Wij praten dagelijks met de mensen die we ondersteunen. Om te weten hoe cliënten de kwaliteit van hun bestaan ervaren, wat zij belangrijk vinden en of we de juiste dingen doen, hebben we om de drie jaar, of zo veel vaker als nodig, een uitgebreid gesprek met cliënten over hun tevredenheid en wensen. Dat gesprek noemen we het **POS-interview (Personal Outcome Scale)**. In het POS-interview komen vragen over acht verschillende onderwerpen aan bod. De levensdomeinen die er voor iedereen toe doen. De POS is een wetenschappelijk gevalideerd instrument.

Radar POS-scores

In onderstaande tabel zijn de POS-scores per domein en voor Radar totaal weergegeven over de vergelijkingsjaren 2016 tot en met 2018 en 2019.

POS-score Radar totaal per onderwerp/ domein:	2016	2017	2018	2019	verschil
Lekker in je vel (emotioneel welbevinden)	15,2	15,1	15,4	15,5	+0,1
Gezondheid (fysiek welbevinden)	14,2	14,0	14,2	14,2	0,0
Geld en eigen spullen (materieel welbevinden)	14,7	14,4	14,7	13,9	-0,8
Familie, vrienden, bekenden (persoonlijke relaties)	14,3	14,2	14,3	14,8	+0,5
Rechten	15,0	15,5	15,3	16,6	+1,3
Zelf kiezen (zelfbepaling)	15,2	15,4	15,6	16,8	+1,2
Meedoen en erbij horen (sociale inclusie)	10,7	11,3	11,0	12,3	+1,3
Leren, jezelf ontwikkelen (persoonlijke ontwikkeling)	13,6	13,7	13,8	14,1	+0,3
POS-score Radar totaal	111,5	111,6	114,3	118,2	+3,9

Toelichting tabel

Omdat we gemiddeld een keer per drie jaar bij cliënten een POS-interview afnemen zijn de POS-cijfers over 2016 t/m 2018 gemiddelden over drie jaar. De POS-scores in 2019 (N=277) zijn gemiddelden van januari t/m september 2019. Door de overgang in het vierde kwartaal 2019 van ons elektronisch cliënten dossier (ecd) in Cura naar Nedap ONS zijn de cijfers van de POS-interviews pas later ingevoerd. In 2019 is bovendien besloten om het POS-interview los te laten als cliënt-ervaringsinstrument voor cliënten in het sociale domein (Wmo en Jeugd). Voor deze cliënten sluiten we aan op de positieve gezondheid-benadering. De getallen in kolommen 2019 en het verschil zijn dus indicatief: we vergelijken gemiddelden over drie kwartalen van 2019 met gemiddelden over drie jaren in 2016 t/m 2018. Desalniettemin zien we verschillende trends.

Stijgende lijn in 2019

In 2019 zet Radar de stijgende lijn van POS-scores door die sinds 2015 zichtbaar is. Deze trend is verklaarbaar door de vele inspanningen in de afgelopen jaren om de uitkomsten van de POS van waarde te laten zijn voor de individuele cliënt. In 2019 ligt de gemiddelde totaalscore (118,2) 3,9 hoger dan in 2018. Dit wil zeggen dat Radar cliënten gemiddeld een goede kwaliteit van leven ervaren. De échte betekenis van de cijfers voor de cliënt blijkt natuurlijk in het persoonlijke gesprek met de cliënt en of dit leidt tot realiseren van afspraken.

Een domeinscore tussen de 13 en 16 betekent dat cliënten de kwaliteit van bestaan als goed ervaren. In 2019 scoren zeven van de acht domeinen goed of hoger. Vijf domeinen scoren goed, waaronder het domein **Lekker in je vel** (emotioneel welbevinden), dat bijvoorbeeld gaat over je veilig of zeker voelen. Twee domeinen scoren zelfs boven de 16 (dus hoger dan goed), waaronder het domein **Zelf kiezen** (zelfbepaling). Het domein **Meedoen en erbij horen** (sociale inclusie) blijft ondanks een stijging naar 12,3 achter bij de andere domeinen. Op dit domein wil Radar zich onderscheiden en het verschil maken. We hebben dan ook in ons jaarplan 2020 als één van de speerpunten 'cliënten voelen zich gehoord en gezien' opgenomen. Daar gaan we op allerlei manieren het gesprek over aan. We verwachten dat ons verbeterde zorgproces en het nieuwe ecd, onder andere door de procesevaluaties, hierbij ook gaan helpen.

Lees hierover meer in hoofdstuk 3. Samenspel rond persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Verhalen over échte kwaliteit

Nieuwsgierig naar de dromen en wensen van onze cliënten? De persoonlijke verhalen van Jo, Eeg, Thuur, Ben en Edward geven een mooi beeld hoe wij hen hierin ondersteunen.

Meedoen en erbij horen

Verhalenverteller en reiziger Jo schreef een boek over zijn leven: 'Oost West, Maastricht Best'.

Een boek schrijven doe je natuurlijk ook niet elke dag. [Klik hier: Verhalenverteller en wereldreiziger](#)

Lekker in je vel

Eeg en Thuur doen mee aan de wandelvierdaagse Heuvelland: 21 kilometer wandelen per dag. Dat vraagt natuurlijk oefenen. Thuur oefent bij wandelclub Sportief Landgraaf en Eeg bij wandelclub Sportief Heuvelland. Ben fietste met Equipe Ravel in de Vogezen: "Soms steenkapot zitten maar toch doorgaan". Sfeer is voor deze heren belangrijk. Bewegen met een groep is gezellig, er is altijd een luisterend oor en je bent lekker buiten. [Klik hier: Eeg, Thuur en Ben zitten prima in hun vel](#)

Zelf kiezen

Bens fietsavontuur in de Vogezen begon op een voorlichtingsavond in december 2018. Hoe pak je zoiets aan? Kon Ben eigenlijk zelf kiezen?

[Klik: Equipe Ravel 2019, verslag van Ben](#)

Edward is blij om bij Radar te wonen. Hij heeft 43 jaar bij zijn ouders gewoond. Een fragment uit het interview: "Wat doe je nog op de woonvorm. Help je mee met koken? Edward: Nee echt niet! Ik ruim mijn kamer op. Doe je dat helemaal zelf? Edward: Nee, met een stofzuiger. En dweilen doe ik ook zelf."

[Edward is verhuisd naar woonvorm Wylre](#)

2.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: samen doen!



Vanuit oprechte nieuwsgierigheid naar wat iemand bezighoudt en met behulp van de SIS (Support Intensity Scale) en het dialoogmodel brengen we de ondersteuningsbehoefte in beeld. Daarbij betrekken we bewust ook het netwerk van cliënten. Zo bouwen we aan persoonsgerichte zorg.

Cliënten en hun netwerk praten en beslissen mee

Radar volgt met zorgscans hoe het gaat met persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Steekproefsgewijs worden ondersteuningsplannen gescand op aanpak/proces en inhoud. Zo ontstaat er een beeld over de wijze waarop we de ondersteuningsbehoefte in kaart brengen en hoe dit bijdraagt aan het daadwerkelijk realiseren van dromen en wensen van cliënten. In 2019 zijn de belangrijkste positieve bevindingen dat cliënten meer betrokken worden bij hun evaluatie, en hierbij ook steeds vaker zelf aanwezig zijn.

Ook wordt het netwerk rondom de cliënt steeds uitvoeriger in beeld gebracht, waarbij in het ondersteuningsplan duidelijk wordt aangegeven welke rol zij in de ondersteuning van de cliënt speelt.

Aan de hand van de zorgscans stelt elk team verbeteracties op. Dat zijn acties zowel gericht op het proces als op de inhoud. Terugblikkend kunnen we constateren dat er op deze wijze een grote verscheidenheid aan interventies heeft plaatsgevonden. Vanwege de overgang naar Nedap ONS zijn er vanaf het najaar géén zorgscans uitgevoerd. In 2020 gaan we wederom aan de slag met een nieuwe vorm van zorgscans. Hiermee evalueren we dan zowel ons verbeterde zorgproces als onze inhoudelijke doelstelling: lukt het ons steeds beter om wensen en dromen van cliënten te realiseren?

Veel voorkomende bevindingen tijdens interne visitaties:

Extra impuls realiseren cliëntwensen - tijdig informeren cliënten familie

In 2019 zijn 10 teams bezocht voor een interne visitatie. Voor deze teams zijn er zorgscans uitgevoerd. Met de uitkomsten van deze scans zijn de teams aan de slag gegaan. Hierdoor heeft het onderzoeken en realiseren (en registreren) van dromen en wensen van cliënten een extra impuls gekregen. Teams zijn terecht trots op wat dit opgeleverd heeft voor hun cliënten en geven hier voorbeelden van. Uitspraak van een gedragskundige: “Dit team weet steeds beter de vraag achter de vraag te stellen, waardoor de échte wensen en dromen steeds duidelijker worden.”

Cliënten en verwanten benoemen ook in 2019 als verbeterpunt het beter informeren en eerder betrekken van verwanten en cliënten bij het opstellen van nieuwe plannen. In het verbeterde zorgproces is hier meer dan voorheen aandacht voor.

Verbeterde zorgproces en elektronisch cliëntdossier ONS

In 2019 hebben we een verbeterslag gemaakt met ons zorgproces en zijn we tegelijkertijd overgegaan naar een nieuw elektronisch cliëntdossier (ecd). Het verbeterde zorgproces en het nieuwe ecd sluiten naadloos op elkaar aan. Daar zijn we erg blij mee omdat het makkelijker werkt, medewerkers spelenderwijs door het proces heen loodst en er minder tijd nodig is voor rapporteren. Het nieuwe systeem heet ONS en is vanaf oktober tot eind december 2019 gefaseerd in elk cluster ingevoerd.

Medewerkers ervaren het nieuwe zorgproces en dossier als veel cliëntgerichter en beter ondersteunend in het methodisch werken. De invoering van het verbeterde zorgproces loopt heel 2020 door.

De eerste pilotervaringen

De eerste gebruikerservaringen ten aanzien van het verbeterde zorgproces en het nieuwe ecd zijn opgedaan in de pilot van team 't Anker Valkenburg. Voor de meeste cliënten heeft de nieuwe werkwijze méér betekend dan dat ogenschijnlijk werd opgemerkt door een groep medewerkers. Met name 'aandacht' scoorde hoog (Waarderend Wensenonderzoek, dialooggesprek).

Het dialooggesprek

Een belangrijk hulpmiddel in het verbeterde zorgproces is het gebruik van het dialoogmodel.

Ellen Gelissen, post master gedragskundige, over het werken met het dialoogmodel:

"In dit model staat de dialoog tussen de cliënt, zijn (sociale) netwerk en de begeleider centraal. Het model geeft aandacht aan krachten, talenten, mogelijkheden en de eigen ervaring van cliënten en de andere betrokkenen. In het dialooggesprek ontstaat:

- Een gezamenlijke kijk op wat helpt en wat hindert (mogelijkheden en problemen)
- Een gemeenschappelijk plan van aanpak met doelen, afspraken en inzet van zorg en begeleiding."

DIALOOGGESPREK Cliënt: _____ Datum: _____

1. Welke problemen worden er besproken?
2. Wat is de focus van het gesprek?
3. Welke afspraken worden gemaakt en hoe wordt het gesprek aanpak?

Aanwezigen: _____

Het komende 1/2 jaar gaan we het samen zó doen:

ZÓ WOON IK	ZÓ IS MIJN ZINVOLLE (LEER-, WERK-) DAG	ZÓ IS MIJN VRIJE TIJD

Welke afspraken maken wij nog meer met elkaar:

radar
12 vóór 10.00 uur

Cliënten geven aan over het dialooggesprek: “Het gaat over mij, ik heb meer ruimte om te vertellen, fijn papier dat ik mag meenemen, duidelijk, overzichtelijk, rustig gesprek, poppetje maakt me blij, ik ben echt aan het woord....” Ook de familie/netwerk van de cliënt geeft aan het als prettig te ervaren dat hun zoon/dochter echt aan het woord is en het gesprek van hem/haar is. Zijn/haar wensen staan voorop en daar wordt op ingezet.

Medewerkers benoemen de cliëntgerichtheid als meerwaarde van het verbeterde zorgproces. Het dialooggesprek is een hulpmiddel:

- de cliënt is meer aan het woord
- de wens van de cliënt is nadrukkelijker in beeld
- er komen onderwerpen aan bod die een cliënt nog niet eerder heeft benoemd.

Lees hier meer over het verbeterde zorgproces en ONS:

[Verbeterd zorgproces ondersteund door nieuw ECD](#)

Persoonlijke verhalen over samen doen

Vanuit interne visitaties



**“Noem mij
geen cliënt,
ik ben een
mens!”**

Bewoner woonvorm
Hereweg

Lekker in je vel

De CCR en anderen die meepraten in de interne visitaties verstaan onder ‘Lekker in je vel’ bijvoorbeeld: aandacht voor gezelligheid en koken, een fijne omgeving met weinig ruzies en spanningen en een goed contact met de begeleider. Cliënten vinden voor een goed contact met een begeleider belangrijk: meer vaste begeleiders en minder wisselingen.

Een cliënt van woonvorm Scharn is blij dat er weer samen gekookt wordt. Overdag bereiden bewoners de maaltijd al voor door groente te snijden. Dat zorgt voor meerdere cliënten voor een gezellig begeleidingsmoment. Dit gebeurt bijvoorbeeld ook bij woonvorm Amby. Dit team is trots op hoe ze aandacht geven aan gezonde voeding. Een ouder die over het algemeen tevreden is, geeft aan dat sommige zaken ook beter kunnen. Bijvoorbeeld: het appartement van zijn zoon is klein en gedateerd. En er mag meer aandacht zijn voor gezelligheid.

Dennis woont sinds twee jaar in Trainingshuis Piusstraat. Hier leert hij praktische- en sociale vaardigheden die hij nodig heeft om straks zelfstandig te kunnen wonen. Met veel plezier kookt hij nu voor zijn medebewoners een heerlijke maaltijd. Wie had dat gedacht toen Dennis als stille verlegen jongen binnenkwam en nu zichzelf durft te zijn en vrienden heeft gemaakt. Hij droomt er nu van om hovenier te worden.

Klik hier voor de film: **Cliënt in beeld - Dennis woont in traininghuis Piusstraat**

Jari werkt 5 halve dagen per week bij de Makro en heeft behoefte aan regelmaat en structuur. Begeleidster Bianca helpt hem daarom met zijn werkritme en op tijd komen. Jari vindt zijn werk superleuk, heeft een goeie klik met zijn collega's en wil straks door-groeien naar een vaste baan.

Klik hier voor de film: **Cliënt in beeld -Jari werkt bij de Makro**

Zelf kiezen

De CCR vindt het belangrijk dat cliënten kunnen meedenken en meepraten over de zorg. Dat vraagt dat cliënten kunnen en durven zeggen wat hun mening is. En dat er vormen van zeggenschap zijn, bijvoorbeeld een cliëntenraad of bewonersvergaderingen. Een belangrijk punt dat ook uit de visitaties naar voren komt.

Een bewoner van woonvorm Scharn geeft in de cliëntvisitatie aan dat zij bij evaluaties kan zeggen wat zij belangrijk vindt. Dat wordt in haar ondersteuningsplan meegenomen. En ook al is ze lid van de cliëntenraad en wordt de raad serieus genomen, haar wens is dat de bewonersvergadering in ere wordt hersteld.

Een ouder vindt zijn betrokkenheid bij uitjes en zwemactiviteit fijn en voldoende. Hij wil zelf de mate van betrokkenheid kunnen bepalen.

Meedoen en erbij horen

Sinds jaar en dag roepen de cliënten met complexe ondersteuningsvraag (meervoudige beperking) van activiteitscentrum Bemelergrubbe hun prins en prinses Carnaval uit op het Vrijthof in Maastricht. Daarna gaan ze samen feestvieren. Dit is mogelijk dankzij de inzet en betrokkenheid van ouders en verwanten: één op één begeleiding.

Bij de dagbesteding op locatie in woonvorm Scharn gaan bewoners een keer per week naar de basisschool om te gymmen. En een keer per week knutselen de bewoners met de kinderen van de basisschool.

Leerlingen van het nabijgelegen VMBO komen regelmatig sporten met de cliënten van activiteitscentrum Bemelergrubbe als onderdeel van hun curriculum. Leerlingen kunnen zo spelenderwijs ervaren hoe het is om om te gaan met de deelnemers van de Bemelergrubbe. Daardoor is er een mentaliteitsverandering bij de leerlingen zichtbaar: van lacherig en ongemakkelijk naar actieve betrokkenheid en respect voor de ander.

Veel voorkomende bevindingen tijdens de visitaties:**Zorg om continuïteit van cliëntenzorg en ondersteuning**

De cliënten geven aan een vaste begeleider belangrijk te vinden. Verwanten geven aan het belangrijk te vinden om de begeleiding en de manager te kennen. Begeleiders geven in de visitaties aan last te hebben van uitval en wisselingen van manager of gedragskundige. Tijdens de interne visitaties is gesproken over de wisselingen in het team, de zorg over onderbezetting van begeleiding, de zorg over uitval of wisselingen van manager en/of gedragskundige. Volgens de betrokkenen draagt dit niet bij aan de continuïteit van zorg en ondersteuning. Uitval en wisselingen blijken ook van invloed op de ervaren werkdruk. Een helder signaal waar in 2020 absoluut aandacht voor dient te zijn.

Aandacht voor zorgvernieuwing

Zorgvernieuwing wordt gezien als een belangrijk item dat bijdraagt aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning. In 2019 zijn diverse kleine en grote vernieuwingen geïnitieerd.

Meditatie voor cliënten: ‘rust in je hoofd’

Kaarsjes branden terwijl er zacht muziek op de achtergrond speelt. De een zit op een stoel, de ander ligt op een matje met een dekentje over zich heen. Als Janine Moonen een verhaal vertelt en start met de meditatie sluit de ene deelnemer zijn ogen, de ander laat ze lekker open. Kleuren en klanken vullen de ruimte. De deelnemers genieten, ze worden er rustig van. Het project meditatiecursus is gestart met steun van het Tjeu Blommaert innovatiefonds, een fonds dat binnen Radar is opgericht om innovaties te stimuleren. Eind 2019 zijn er twee meditatiegroepen actief.

[Lees meer: Meditatie voor cliënten: rust in je hoofd](#)

Omgaan met rouw en verlies: de verdrietkoffer

De verdrietkoffer is een hulpmiddel om onze cliënten nog beter te kunnen helpen bij rouw en verlies van naasten. Deze koffer heeft een zeer uitgebreide inhoud, van kaarsjes tot handboeken. Alles met betrekking tot verlies en rouw bij mensen met een verstandelijke beperking.

[Lees meer: Rouw en verlies; de verdrietkoffer](#)

Robotica: Positieve ervaringen met robothond en -kat

Robotica heeft ook binnen Radar z'n intrede gedaan. Een heuse robothond en robotkat zijn aangeschaft om te onderzoeken hoe robotica kan bijdragen aan de kwaliteit van leven van onze cliënten.

[Lees meer: Positieve ervaringen met robothond en -kat](#)

3.

Betrokken, bevlogen en deskundige medewerkers



In dit hoofdstuk gaan we in op de betrokkenheid, bevlogenheid en deskundigheid van onze medewerkers, maar ook op de werkdruk die zij ervaren. In 2019 zijn de knelpunten over hoe medewerkers kennismaken met Radar in kaart gebracht en schriftelijke exitinterviews gehouden bij vertrekkende medewerkers. In verband met krapte op de arbeidsmarkt is een arbeidsmarktcampagne voorbereid. De opvolging van wat we hieruit leren wordt in 2020 opgepakt.

Onze externe gesprekspartners waaronder het zorgkantoor, leden van de externe visitatiecommissie en de externe auditor HKZ hebben in gesprekken op locaties de betrokkenheid, bevlogenheid en deskundigheid van onze medewerkers opgemerkt. Onderstaande verhalen laten zien hoe medewerkers – ondanks de ervaren werkdruk – positief in hun werk staan en gaan voor onze cliënten.

” Marielle: Dromen en wensen van cliënten realiseren rond het Westhoes

“We proberen vooral verbindingen te leggen tussen de mogelijkheden en de wensen van de cliënt en alle partijen waarmee we samenwerken. Soms lijkt het op jongleren en is het hard werken om alle ballen in de lucht te houden. Maar deze uitdaging houdt mij scherp en geeft mij energie. Ik voel me niet alleen erg verbonden met Radar maar zeker ook met ‘t Westhoes, de verenigingen en de buurtbewoners.” Aldus Marielle Daamen over haar werk.

[Lees hier haar verhaal: Marielle Daamen, persoonlijk begeleider](#)

” Instromer Renée: “Deze baan past bij mij”

Werken met mensen met een verstandelijke beperking? Dat is niets voor mij, dacht Renée Thomas. In het tweede jaar BBL persoonlijk begeleider is zij in woonvorm Emmaplein in Maastricht intussen helemaal op haar plek.

[Lees hier haar verhaal: Zij-instromer Renée Thomas](#)

Veel voorkomende bevindingen tijdens de interne visitaties: Werkdruk én teamtrots op onderlinge samenwerking

Veel bezochte teams ervaren een hoge werkdruk door wisselingen en/of ziekteverzuim. Begeleiders doen hun uiterste best om cliënten zo weinig mogelijk hinder te laten ondervinden van de wisselingen en het verzuim en stellen hen steeds centraal. Veel teams geven aan dat dit lukt. Zij noemen dit dan ook als punt waar ze het meest trots op zijn. Maar de keerzijde van de medaille is dat dit veel van begeleiders vraagt. Enkele gesproken teams geven aan ook last te hebben van de wisselingen van managers en gedragskundigen.

Medewerkers zien de kleine stapjes die ze met cliënten bereiken. Daar zijn ze als team trots op. Ondanks de wisselingen en ervaren werkdruk lossen teamleden problemen samen op. Vaak weten teamleden elkaar goed te steunen. Bijvoorbeeld door te luisteren, elkaar aan te spreken, feedback te geven of te sparren met een buddy. Drie van de tien bezochte teams noemen dat het werken in hun team voelt als een warm bad.

Aandacht voor de deskundigheid van medewerkers

Het jaardoel in 2019 was dat teams de ondersteuningsbehoeften, mogelijkheden, dromen en wensen van cliënten zien en herkennen en deze kunnen omzetten in concrete acties. Hiervoor is voor medewerkers Radar breed een e-learningmodule ontwikkeld over het toepassen van de SIS en POS en is er een workshop gegeven over het werken met het dialoogmodel. Ook hebben medewerkers een e-learning gevolgd ter voorbereiding op de invoering van de wet zorg en dwang (Wzd). Deze training loopt door in 2020. Vanaf 2020 begeleidt de stichtingsarts bewustwording op vrijheidsbeperking in zo'n twaalf teams die mogelijk vrijheidsbeperkende maatregelen dienen toe te passen. De Wzd-functionaris is een nieuwe rol binnen Radar die wordt vormgegeven volgens een landelijke profielschets. De Wzd-functionaris van Radar heeft in 2019 een cursus over de Wet zorg en dwang gevolgd.

Veel voorkomende bevinding tijdens de interne visitaties: Behoeftte aan expertise

Meerdere bezochte teams hebben behoefte aan expertise op het gebied van lichamelijke achteruitgang, maar vooral ook ten aanzien van psychiatrische problematieken bij cliënten. De vraag naar deze expertise neemt toe. Enkele gesproken verwanten erkennen dit ook.

Verzuim(beleid)

In 2019 hebben we met hulp van een verzuimcoördinator het verzuimproces verbeterd en zijn de randvoorwaarden beter ingevuld. Omdat we niet tevreden zijn over het geleverde systeem, ondersteuning en dienstverlening van de arbodienst, zijn we eind 2019 op zoek gegaan naar een nieuwe bedrijfsarts. Vereenvoudiging van het verzuimbeleid is in ontwikkeling, waarbij aandacht is voor een betere positionering van verzuimcoördinator, bedrijfsarts, leidinggevende en medewerker. Zo verwachten we meer grip te krijgen op onze verzuimdossiers. Vervolgens kunnen we aandacht geven aan het beïnvloedbare verzuim. Tijdens de MD-dagen en leiderschapstrajecten voor het middenkader investeren we in het voeren van goede gesprekken met medewerkers. Ons gemiddeld jaarverzuim is in 2019 helaas gestegen en ligt zo'n 1,5 % hoger dan de zorg, namelijk 7,6%. Opvallend is dat verzuim bij millennials (24-38 jaar) toeneemt en het verzuim onder 50-plussers afneemt. In het 4e kwartaal van 2019 zien we voor het eerst een positief effect in de verzuimcijfers. We sluiten december 2019 af met een gemiddeld verzuim- cijfer van 6,6%.

Verzuimcijfers	2018	2019
Gemiddeld jaar Radar totaal	6,7%	7,6%
Gemiddeld maand december Radar totaal	8,5%	6,6%
Landelijk gemiddelde gehandicaptensector		6,38%

* Verzuimcijfers Radar 2018 en 2019

Psychisch verzuim is bovengemiddeld

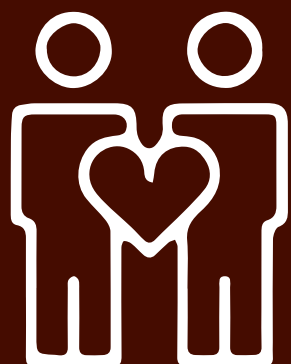
Radar heeft in 2019 te maken met een bovengemiddeld hoog psychisch verzuim. Psychisch verzuim is complex en kent een lange aanloop- en hersteltermijn. De verzuimcoördinator signaleert dat de leidinggevende en medewerker dit vaker niet zien aankomen.

Andere aanpak verzuim

Ervaringscijfers leren dat zo'n 75% van de medewerkers met verzuim ondanks ziekteklachten (gedeeltelijk) inzetbaar is. Bij Radar is ongeveer de helft van de verzuimende medewerkers tijdens hun verzuimperiode aan het werk. Ook krijgt Radar zwart verzuim in beeld. We spreken over zwart verzuim als medewerkers oneigenlijk niet werken. De oorzaak van het verzuim is dan niet zozeer gezondheidsklachten maar iets anders, zoals bijvoorbeeld het oplossen van privéproblematiek of niet (meer) passend werk. Deze inzichten vragen een andere aanpak. In samenspraak met de verzuimcoördinator, bedrijfsarts, medewerker en leidinggevende wordt hier aan gewerkt.

4.

Betrokken, bevlogen en deskundige vrijwilligers



Radar werkt met zo'n 550 vrijwilligers die dagelijks ondersteunen, met name bij wonen, dagbesteding en vrije tijd. Vrijwilligers hebben het hart op de juiste plek en kunnen ons een spiegel voorhouden. In vier persoonlijke verhalen wordt de betrokkenheid, bevoegdheid en deskundigheid van onze vrijwilligers merkbaar.

”

Jane: “Gelijkwaardigheid zou het uitgangspunt moeten zijn”

Dit is een uitspraak van Jane Piets-Hardenberg, onze vrijwilligerscoördinator. Lees hier het interview met Jane over haar ervaringen, visie, het belang van begeleiding van vrijwilligers en hoe Radar nog winst kan behalen voor vrijwilligers en cliënten. [Gelijkwaardigheid zou de basis moeten zijn](#)

”

Jan: “Vrijwilligerswerk zit in mijn DNA”

“Wandelen is een medicijn voor van alles. Ga met iemand wandelen en de gesprekken komen vanzelf op gang. Ik hoor zorgen, verdriet maar ook een heleboel plezier en dat laatste hebben we vooral onderweg.” Jan Meijs vertelt enthousiast en bevoegd over zijn jarenlange werk als vrijwilliger. Lees hier het volledige verhaal van Jan: [Vrijwilligerswerk zit in mijn DNA](#)

”

Rosanne: “Jonge mensen warm maken voor vrijwilligerswerk”

Rosanne Janssen is met haar 22 jaar een van de jonge vrijwilligers die bij Radar rondlopen. Dat viel haar ook wel op tijdens de jaarlijkse vrijwilligersdag die ze bezocht. “Ik vond het vooral leuk om anderen te horen praten over hun vrijwilligerswerk en wat me opviel was dat de meesten jong van geest zijn.” Maar ze heeft wel wat tips om ervoor te zorgen dat jongeren warm gemaakt worden voor vrijwilligerswerk. “Zoek ze op, ga naar de scholen toe. Stuur geen folders maar ga daar, ter plekke, je verhaal vertellen. Dan laat je ook je eigen passie zien die er is voor de doelgroep. Nodig ze uit om een avond op een club mee te draaien en laat ze ervaren wat het is. Misschien dat er dan een paar, net zoals ik, hier een plek vinden.” Inmiddels werkt Rosanne als begeleider bij Radar. Lees hier haar verhaal en wat beter kan in de communicatie met vrijwilligers. [Paarse poezen en roze olifanten](#)

”

Luciënne: “Er zijn voor mensen in de laatste levensfase”

Luciënne Heckers begon in januari 2020 met een cursus palliatieve zorg. Zij verwacht in vijf bijeenkomsten een hoop te leren en voldoende handvaten mee te krijgen om mensen in hun laatste levensfase als vrijwilligster te kunnen en mogen begeleiden. Lees hier haar verhaal [Er zijn voor mensen in hun laatste levensfase](#)

5.

Reflecteren:

merkbaar

leren & verbeteren



Onze medewerkers zijn gewend om te reflecteren. Op persoonlijk niveau is de 360 graden feedback van collega's de basis voor het jaargesprek. Hieruit stelt de medewerker een Persoonlijk Ontwikkel Plan op dat bij voorkeur besproken wordt met het team. Een team stelt jaarlijks een teamontwikkelplan op met teamprioriteiten. In het teamoverleg is, bij casuïstiekbesprekingen en tijdens multi-disciplinair overleg aandacht voor de juiste begeleiding en cliëntenzorg geborgd. Andere vormen van teamreflectie zijn intervisie en intern visiteren. Ook vindt er soms onderzoek plaats, bijvoorbeeld bij inspectiemeldingen of een evaluatie. Of komen er ontwikkelpunten uit de HKZ-audit.

Wat levert al dat reflecteren op? In dit hoofdstuk staan we kort stil bij teamreflectie, intervisie, interne visitaties én onderzoek vanuit de vraag: leidt reflecteren bij Radar tot merkbaar leren en verbeteren?

Teamreflectie en teamontwikkelplannen

In de kwaliteitsrapporten 2017 en 2018 is uitgebreid verslag gedaan van onze investering in de samenwerking en teamreflectie van de teams. Jaarlijks leggen teams ontwikkelpunten vast in een teamontwikkelplan samen met de manager en gedragskundige. Ook wordt aandacht aan scholingsplannen besteed. Al deze informatie brengen we nog niet samen op organisatieniveau waardoor er nog te weinig ruimte is om ook van elkaar te leren en organisatiebrede onderwerpen gezamenlijk op te pakken.

Intervisie

In intervisie kunnen de deelnemers onderling persoonlijke dilemma's in het professioneel handelen bespreken. Dit leidt tot bewustwording en het benoemen wat een volgende persoonlijke stap zal zijn. Ook is er vaak inzicht bij de overige deelnemers merkbaar.

In 2019 zijn tien nieuwe intervisiebegeleiders opgeleid in oplossingsgerichte intervisie door het GITP.

Interne visitaties

Ieder cluster heeft een intern visitatieteam samengesteld, dat bestaat uit een zorgmanager, begeleider, cliënt en cliëntvertegenwoordiger. Door een team in een ander cluster te bezoeken ontstaat een klimaat waarbij teams bij elkaar in de keuken kunnen kijken. De cliënt- en verwantvisitaties leiden tot een spiegel voor het team. In vervolggesprekken met medewerkers kan hun informatie tot trots- en ontwikkelpunten leiden. Deze worden in een verslag vastgelegd en voorzien van tips en adviezen voor verbetering. Sinds 2019 evalueren we wat teams als follow up met de adviezen hebben gedaan. In 2019 zijn tien interne visitaties uitgevoerd.

Best practice interne visitaties

Enkele teams betrekken de aandachtsgebieden van kwaliteitsborging bij hun cliëntbesprekingen. Hierdoor brengen zij de systeemwereld in verbinding met de leefwereld. Leden van visitatieteams nemen dit idee vervolgens mee naar hun eigen team en cluster of als advies bij een volgende visitatie. Hierdoor leren we van elkaar.

Onderzoek

In februari 2019 is een onderzoek afgerond met adviezen en een verbeteraanpak naar aanleiding van een melding Inspectie over geweld in de zorgrelatie tussen cliënten. Hoewel er draagvlak is voor de adviezen heeft dit eind 2019 nog niet tot een duidelijke nieuwe aanpak geleid. Daarnaast zijn in oktober 2019 de resultaten van de proces-evaluatie over het beleid van verstrekkingen aan cliënten gepresenteerd. Ook hier is er draagvlak voor de adviezen. De uitvoering is voorzien in het eerste kwartaal 2020.

Ontwikkelpunt HKZ-audit

In de POS geven cliënten aan wat hun dromen en wensen zijn als het gaat om de kwaliteit van hun leven. In de ondersteuningscyclus evalueren we met de cliënt de uitvoering van doelen. Wat Radar volgens de auditor nog niet systematisch doet is dat tijdens de evaluatie van het ondersteuningsplan begeleiders beoordelen in welke mate afgesproken doelen van cliënten zijn behaald en daarbij reflecteren op het aandeel van henzelf/het team hierin en zich daarbij afvragen: “Wat is óns aandeel en wat hadden we anders of beter kunnen doen?”

Leidt reflecteren tot merkbaar leren en verbeteren?

De conclusie is dat niet direct zichtbaar is of en hoe reflecteren leidt tot leren en verbeteren. De Plan en de Do van de PDCA-verbetercyclus worden redelijk doorlopen maar er is minder aandacht voor de Check en de Act die uiteraard cruciaal zijn om te komen tot leren en verbeteren.

Een functionerende verbetercyclus op Radarniveau is essentieel, omdat dit gaat over vragen als: Kunnen we ervan op aan dat we doen wat we afspreken? Hoe kunnen we de Check en Act van de verbetercyclus beter borgen dan nu? Het bewustzijn is er. Het is zaak dit bewustzijn om te zetten in ‘doen’, zodat we daadwerkelijk leren en verbeteren.

6.

Reflectie raden en zorgkantoor CZ



Reflectie medezeggenschapsraden

Ook onze medezeggenschapsraden hebben we gevraagd met ons mee te denken en te reflecteren op de wijze waarop wij dromen en wensen van mensen mogelijk maken. Dat hebben we gedaan door middel van de feedforward-methodiek. Aan de medezeggenschapsraden zijn de volgende vragen voorgelegd.

Als je dit rapport toekomstgericht leest:

1. Wat zijn volgens jullie dan items die we gewoonweg moeten accepteren, waar we geen energie aan moeten spenderen?
2. Wat zijn volgens jullie succespunten van Radar en hoe kan Radar hier nog succesvoller in worden/zijn? Wat moeten we creëren?
3. Wat zijn volgens jullie ontwikkel- of verbeterpunten van Radar? Wat moeten we vermijden?
4. En waar moeten we als Radar vooral ook trots op zijn? Wat moeten we behouden? Hoe (of met welk gedrag) kan Radar merkbaar laten zien, dat het succes/ de ontwikkeling/ verbetering realiteit wordt of is geworden?

CCR cliënten

De leden van de CCR cliënten vinden dat het rapport met name gaat over mensen die bij Radar wonen en minder over de mensen die ambulante begeleiding van Radar krijgen. Radar zou kunnen kijken hoe ze de mening van de ambulante cliënten kunnen opnemen in een volgend rapport. Ook vinden zij dat het voor sommige mensen belangrijk is om van te voren te weten wie bijv. het POS interview komt doen, zodat je je daar op kunt voorbereiden en beter kunt vertellen wat je vindt. Het rapport is duidelijk, begrijpelijk en overzichtelijk door de gekleurde vakken. De raad vindt dat alles er in staat.

CCR ouders/verwanten

Na een aantal jaren intensief aan de slag te zijn met kwaliteitsmanagement, is gaandeweg het besef doorgedrongen dat kwaliteit van leven in elke situatie anders is en dus maatwerk vraagt. Protocollen bepalen niet de kwaliteit, maar kunnen medewerkers wel helpen om de juiste keuzes te maken voor de kwaliteit van leven van elke individuele cliënt. Vooral zaken als lekker in je vel zitten, zelf je keuzes kunnen maken en erbij horen bepalen de kwaliteit van leven. Een goede ondersteuning door een betrokken en professionele begeleider resulteert in het echt begrijpen van wat voor de cliënt belangrijk is. Het realiseren van het “zo wil ik leven” zit vervolgens in kleine dingen zoals een luisterend oor, aanwezigheid, echte interesse en gehoord worden over dingen die er voor jou toe doen. Verheugend om te zien dat de scores in 2019 nagenoeg over de hele lijn stijgen. Ook sociale inclusie maakt een behoorlijke sprong. Tegelijkertijd zien we daar nog steeds de meeste ruimte voor verbetering. Dat sociale inclusie een speerpunt is voor 2020 is terecht.

Tegelijkertijd zorgen de ingrijpende reorganisatie en corona voor nieuwe uitdagingen om er voor te zorgen dat de cliënten van Radar ook in 2020 ervaren dat ze erbij horen. Maar dat is wel uiterst belangrijk.

Ondernemingsraad

Dagelijks zijn we met kwaliteit van zorg bezig en daarom vinden we het belangrijk om cliënten en ouders te vragen naar hun ervaringen. Door te luisteren naar wat zij vertellen, kunnen wij stap voor stap de kwaliteit beter in kaart brengen. Zo wil ik leven!

Ook de ervaringen van medewerkers en vrijwilligers zijn belangrijk, immers zij zijn in veel gevallen de oren en ogen van veel cliënten. Een goed kwaliteitssysteem is belangrijk. We moeten er alert op blijven dat dit een middel is en geen doel op zich.

Sociale inclusie van mensen die ondersteuning vanuit Radar ontvangen, is belangrijk. Het is goed dat dit een speerpunt is. Ook onderzoeken we hoe we maatwerk kunnen leveren binnen teams, clusters en op organisatieniveau. We willen graag dat iedereen kan zeggen: “Bij Radar luisteren ze naar je, zijn ze oprecht geïnteresseerd”.

Gezien de ontwikkelingen kunnen we met trots zeggen dat we op de goede weg zijn.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht vindt dat de rapportage een mooie weergave is van hoe Radar op weg is om haar kwaliteitsdoelstellingen te realiseren. Door de compactheid en het taalgebruik is de rapportage prettig leesbaar. Het gebruik van de voorbeelden vormt een fijne afwisseling en voegt ook echt iets toe aan de inhoud van de tekst.

De inhoud van het kwaliteitsverslag toont dat er in de afgelopen tijd al veel bereikt is als het gaat om het professionaliseren van het kwaliteitsmanagement systeem. Er zijn mooie voorbeelden van verbeterlagen in de kwaliteit van zorg en de leefwereld van de cliënten. De RvT vraagt zich wel af in hoeverre medewerkers zich het kwaliteitsdenken echt hebben eigen gemaakt. Is er voldoende eigenaarschap om de nu zichtbare resultaten vast te houden en door te laten groeien? De reorganisatie die nu plaatsvindt ziet de RvT daarom als een goed moment om de verbinding tussen systeemwereld en leefwereld van de cliënten verder te optimaliseren. Het kwaliteitsverslag biedt daartoe de ingrediënten.

Vanuit de RvT zal verdere monitoring plaatsvinden vanuit de commissie Kwaliteit en Veiligheid.

Dialogo met zorgkantoor CZ

Een vast bespreekpunt van bestuurder en de strategisch portefeuillehouder kwaliteit met zorgkantoor CZ is het bespreken van kwaliteit en het laatstverschenen kwaliteitsrapport, in dit geval het kwaliteitsrapport 2018. Ook een vertegenwoordiging van CCR ouders/verwanten is hierbij aanwezig. Het volgende is besproken.

Als top 3 prioriteiten voor 2019 geeft de bestuurder aan: kwaliteit (inclusief een meer eenvoudig en passend gebruik van het kwaliteitssysteem), de bedrijfsvoering op orde, betrokken en bevlogen medewerkers en het vinden van een goede balans tussen deze zaken. Telkens weer is de drijfveer: wat heeft de cliënt eraan?

Vraag van CZ is hoe de systeemwereld zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de cliënt uitkomt. Binnen Radar wordt kwaliteit nog vaak gezien als iets dat óók moet gebeuren. Naast het werk. Alsof het iets is dat je erbij doet. Terwijl kwaliteit natuurlijk in alle handelingen zit. Medewerkers worden hierop gecoacht met als doel: de cliënt heeft zoveel mogelijk zelfregie en ervaart kwaliteit van bestaan in een inclusieve samenleving.

Er is inmiddels een goede infrastructuur neergezet met aandachtfunctionarissen en specialisten per aandachtsgebied. Medewerkers weten dat ze met vragen bij hen terecht kunnen. Handelingsverlegenheid wordt stap voor stap omgezet naar handelingsdapperheid.

De vertegenwoordiging van de CCR ouders/verwanten ervaart als een sterk punt van Radar dat de achterban zeer positief is over de begeleiding op de werkvloer. Begeleiders zijn zeer betrokken en gericht op de cliënt.

Een afsluitende tip van CZ voor het kwaliteitsrapport: ondersteun het rapport met nog meer praktijkvoorbeelden.

Voorjaar 2021 vragen we een externe visitatiecommissie ons feedforward te geven op dit kwaliteitsrapport en het concept kwaliteitsrapport 2020.

7.

Reflectie

bestuurder:

trots- en

ontwikkelpunten!





2019 was een bewogen jaar voor Radar. Een nieuw ecd werd geïmplementeerd gelijktijdig met een verbeterd zorgproces. Ziekteverzuim bleef onverminderd een thema en ook het exploitatieresultaat bleef, ondanks diverse ombuigingsmaatregelen fors tegenvallen. Uiteindelijk heeft Radar moeten concluderen dat verder gaan als vanouds tot grote financiële problemen zou leiden. In december hebben we de organisatie dan ook deelgenoot gemaakt van het feit dat een reorganisatie noodzakelijk is om Radar weer gezond te maken. Mooi is dat we deze reorganisatie kunnen richten op een perspectief: 'doen waar we goed in zijn', vertaald in 10 ambities. Pijnlijk is dat we, om financieel weer gezond te worden, afscheid moeten nemen van zo'n 90 collega's. Op dit moment zijn we gestart met het effectueren van de reorganisatie en dat betekent dat er, terecht, veel aandacht gaat naar enerzijds de mensen die ons inmiddels al hebben en gaan verlaten, en anderzijds naar de mensen die blijven, die verder bouwen aan het perspectief. De organisatie heeft tijd nodig om te herstellen. Tijd die ons, gezien onze financiële positie, niet gegeven is. En dus is er veel aandacht intern nodig. Daarbij realiseren we ons goed dat we oog voor de snel wijzigende buitenwereld moeten behouden. Bovendien willen we onze positie als innovatieve en betrokken samenwerkingspartner, onder andere in een aantal coöperatieve samenwerkingsverbanden in het sociaal domein, niet verliezen.

De trots- en ontwikkelpunten die dit kwaliteitsrapport ons opleveren nemen we daarin onverminderd mee. De trojspunten vooral ook omdat het, zeker in deze zware tijden, enorm belangrijk is om ons te blijven realiseren dat er zaken zijn die we knettergoed doen, die anderen ook zien, die er toe doen, waar we gewoonweg trots op mogen zijn. De ontwikkelpunten omdat die ons helpen te zijn wie we ook willen zijn: een lerende organisatie, met oog voor cliënten en medewerkers, werkend vanuit de bedoeling, de leefwereld van de ander en met een gezond huishoudboekje. De reorganisatie proberen we daarbij positief te duiden: het is een keerpunt en biedt een kans om het nu ook echt anders te gaan doen. Omdat het niet anders kan.

Trobspunten

- Het cliëntervaringsonderzoek voeren wij uit met POS-gesprekken. In 2019 zetten we op Radarniveau de stijgende lijn door. Hieraan hebben we samen hard gewerkt. Dat wordt gezien en daar zijn we blij om.

- Cliënten ervaren dat zij met het verbeterde zorgproces (o.a. dialooggesprek) meer en meer meepraten en mee bepalen waar aan gewerkt wordt, welk doel wordt nagestreefd. We versterken zo de zelfregie en dat is precies waarvoor we staan.
- We doen het écht steeds meer samen! Met cliënten, hun familie en netwerk, onze medewerkers en vrijwilligers maken wij samen het verschil voor onze cliënten. In dit verslag laten vele voorbeelden van kwaliteit merkbaar zien wat mensen beweegt, hoe we oog en oor hebben voor mensen en hoe wij samen dromen en wensen van mensen met een (verstandelijke) beperking mogelijk maken. Daar zijn we trots op en willen we vooral meer van.

Ontwikkelpunten

De reorganisatie zal in 2020 effect hebben over hoe we werken aan de genoemde ontwikkelpunten in dit kwaliteitsjaarverslag. Onze prioritering en aanpak is als volgt:

- We hebben te maken met uitval en wisselingen van begeleiders, gedragskundigen en zorgmanagers. Dit heeft effect op de continuïteit van de cliëntenzorg en ondersteuning en leidt in teams tot te hoge werkdruk. Een vicieuze cirkel die we in 2020 willen/moeten doorbreken. Naast de aandacht die we als vanzelfsprekend hebben voor onze cliënten is er absoluut aandacht nodig voor onze medewerkers.
- In 2019 hebben we verbeterlagen gemaakt in onze aanpak ten aanzien van verzuim (focus op gezondheid en vitaliteit), roosteren (gezond plannen en roosteren) en verminderen bureaucratie (minder organisatietaken). In 2020 gaan we door op de ingeslagen weg en pakken we door waar dat moet.
- We plannen (P) en we doen (D) maar komen te weinig toe aan evalueren (C) en daarop reageren (A). In dit kwaliteitsrapport is de vraag: 'We reflecteren wel, maar wat leren en verbeteren we nu eigenlijk?'. Ook tijdens de externe visitatie kwam naar voren dat de organisatie nog geen natuurlijke houding kent om te leren en te verbeteren. Afgesproken is dat bestuurder en directie gaan sturen op opvolging van de check naar act in de PDCA-cyclus en het verbeteren. In eerste instantie bij onszelf. Daar begint het. Daar moet sprake zijn van goed voorbeeldgedrag, elkaar bevragen, aanspreken en als vanzelfsprekend verantwoorden. Enkel als we in staat zijn te leren en te verbeteren kunnen we de ambities die we noemen in ons perspectief (steeds beter) waar maken.

Daarbij blijven we onverminderd werken aan het vooropstellen van de leefwereld van mensen. De systeemwereld is van groot belang maar enkel als middel om ons doel te halen: samen wensen en dromen van mensen realiseren. Want dat is pas echte kwaliteit.



Samenvatting, korte versie



KWALITEITSRAPPORT

2019

in het kort

Samen dromen en wensen mogelijk maken!

Kwaliteit van zorg draait om een goede relatie tussen cliënt, zijn vertegenwoordiger, begeleider en vrijwilliger.

Doen wat voor een cliënt belangrijk is.

Wat belangrijk is, is voor iedereen anders.

Radar heeft in 2019 gewerkt aan onderwerpen die onze cliënten en verwanten het meest belangrijk vinden:

- lekker in je vel
- zelf kiezen
- meedoen en erbij horen

We laten zien hoe we werken aan deze 3 onderwerpen.

Want daar staat en gaat Radar voor!

Onze trojspunten helpen ons dingen te doen waar we trots op mogen zijn.

Onze ontwikkelpunten helpen ons in wat we nog kunnen leren en wat beter kan.



Zó wil ik leven.

Dit hebben we bereikt in 2019

1. Wat vinden cliënten ervan?



We praten met cliënten over wat zij belangrijk vinden in hun leven. Samen maken we dromen en wensen mogelijk.

Onze cliënten zijn tevreden

Cliënten van Radar vinden hun leven best goed. Cliënten vinden dat ze goed zelf kunnen kiezen en dat ze lekker in hun vel zitten. Meedoen en erbij horen kan beter. Kijk hieronder wat cliënten echt belangrijk vinden als het gaat om zelf kiezen, lekker in je vel of meedoen en erbij horen.



Gezelligheid
en koken



Fijne omgeving met
weinig ruzies en
spanningen



Mening kunnen en
durven zeggen



Vrijtijdsbesteding



Goed contact
tussen begeleider
en cliënt



Vaste begeleiding,
minder wisselingen



Meedenken en
meepraten over de zorg



“Noem mij geen cliënt,
ik ben een mens”
Bewoner Hereweg

Dit hebben we gedaan in 2019

We willen weten wat cliënten belangrijk vinden. Daarom hebben we om de drie jaar een uitgebreid gesprek met cliënten over hun tevredenheid en wensen. De begeleider en cliënt spreken af waar ze samen aan gaan werken. Door deze gesprekken zien we dat we steeds beter werken aan de wensen en dromen van onze cliënten en daar zijn we trots op! In 2020 gaan we nog beter luisteren naar cliënten zodat we weten hoe zij mee willen doen en erbij willen horen.

2. Samen doen



Wij vinden het belangrijk om met cliënten en verwanten te praten over wat zij nodig hebben. En cliënten en verwanten vinden het belangrijk dat wij vertellen wat wij doen om goede ondersteuning te geven.

Dit hebben we gedaan in 2019

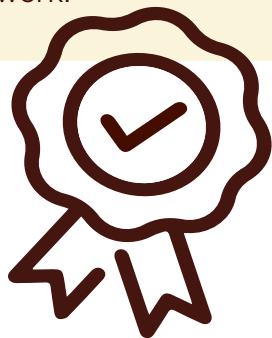
We hebben opnieuw gekeken hoe we bepalen welke ondersteuning een cliënt nodig heeft. Ook hebben we een nieuw dossier voor cliënten gemaakt in de computer.

Visie op zorg: samen doen

Wij vinden het belangrijk dat begeleiders met cliënten praten over hun wensen, talenten en mogelijkheden. Cliënten vinden het fijn dat er naar hen geluisterd wordt en dat ze een tekening mee krijgen waarin staat wat zij kunnen en graag willen.

Wat er beter kan

Cliënten vinden het niet fijn als er veel begeleiders weggaan. Daarom proberen wij in 2020 begeleiders minder te laten wisselen van werk.



3. Goede medewerkers en vrijwilligers



Radar vindt het belangrijk dat begeleiders en vrijwilligers graag en goed hun werk doen. Daarom werken zij aan wat ze weten en kunnen. En dat doen we vooral samen. Radar wil een fijne werkgever zijn en blijven.

Dit hebben we gedaan in 2019

Nieuwe medewerkers kunnen hulp vragen aan een collega. Ook luisteren we naar wat ze nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Er zijn best veel zieke medewerkers. Anderen moeten dan meer werken. Dat is druk. Dat willen we niet. We kijken samen hoe we minder zieke medewerkers kunnen krijgen.

4. Nadenken, leren en verbeteren



Medewerkers denken en praten over hoe ze hun werk doen. Daar leren ze van.

Dit hebben we gedaan in 2019

We kijken vaak terug naar hoe we iets hebben gedaan. Dat bespreken we in het team zodat we er van kunnen leren. Als we dat van alle teams samen brengen, kan heel Radar er van leren. Ook kunnen we beter samen met de cliënt kijken of we gedaan hebben wat we hebben afgesproken. En als we iets kunnen verbeteren, dan doen we dat.

5. Waar zijn we trots op en wat kan beter?

2019 was een druk jaar. We bepalen op een nieuwe manier wat een cliënt nodig heeft en hoe we dat in de computer zetten. Er waren veel zieken waardoor de andere medewerkers het druk hadden. En we geven meer geld uit dan dat we krijgen. Dat moeten we anders doen. Daarom wordt 2020 een spannend jaar voor Radar. Veel medewerkers van kantoor gaan weg. Met de mensen die blijven, gaan we verder en doen we waar we goed in zijn: samen dromen en wensen van mensen mogelijk maken.

Hier zijn we trots op

Het lukt steeds beter aan te sluiten bij de dromen en wensen van onze cliënten. Er is echt aandacht voor wat cliënten belangrijk vinden. We zorgen dat dit in het dossier staat. Zo kan de cliënt meedenken over zijn eigen leven. Veel voorbeelden laten zien dat we het steeds meer samen doen met cliënten, hun netwerk, vrijwilligers en medewerkers. Kijk voor voorbeelden in het uitgebreide verslag.



Dit kan beter

We willen goede ondersteuning blijven geven aan cliënten en we willen goede en gezonde medewerkers houden, ook in 2020. Daarom kijken we naar hoe we diensten goed kunnen regelen. We kijken naar waarom mensen ziek zijn en wat we daaraan kunnen doen. En we zorgen ervoor dat we minder vergaderen. Het directieteam en de bestuurder gaan zorgen dat we doen wat we afspreken.



Radar

Randwycksingel 35 | 6229 EG Maastricht
T 088 - 350 50 00 | kwaliteit@radar.org

Volg Radar ook op Facebook en op Twitter



Stichting Radar



Twitter stichting-radar

www.radar.org

www.radar-jeugd.org



Zó wil ik leven.