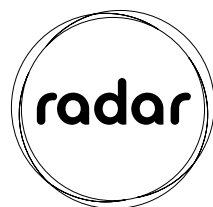


Denken (en doen) in mogelijk- heden



Zó wil ik leven.

KWALITEITSRAPPORT 2020 in het kort

2020 was voor iedereen een lastig jaar. Ook voor Radar. Door corona kon er veel niet. We moesten steeds weer kijken naar wat er wél kon. En dat was niet altijd makkelijk.



De regels om besmetting met het coronavirus te voorkomen waren nodig, maar niet fijn. Veel ging niet door. We bedachten manieren om dagbesteding door te laten gaan. Ook zorgden we dat cliënten contact hielden met hun familie, bijvoorbeeld met beeldbellen. Later in het jaar mocht er gelukkig meer.



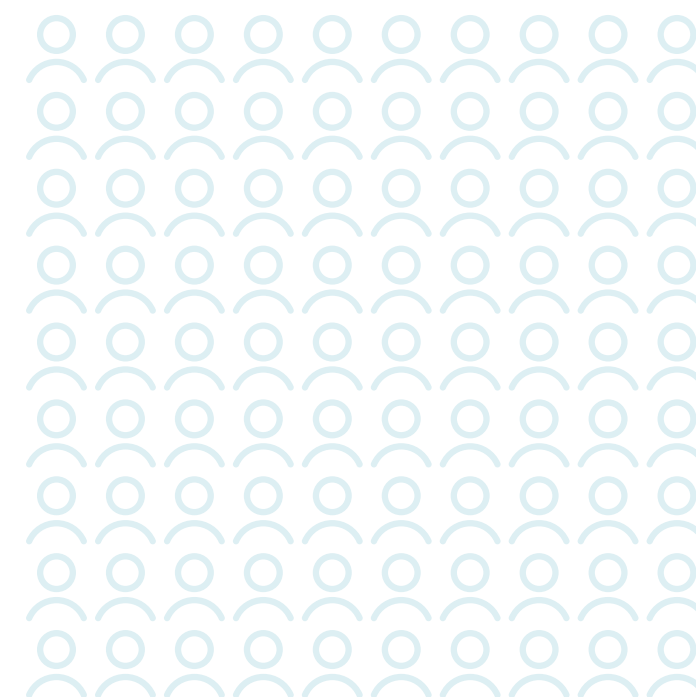
Begeleiders maakten zich zorgen over corona en waren bang om besmet te raken. In het begin waren er weinig mondkapjes en handschoenen. Toch was iedereen er. De zorg voor cliënten stond voor iedereen op nummer één!



We waren veel bezig met alles te laten doorgaan. En om ervoor te zorgen dat iedereen veilig was. Daarnaast moesten ook alle zaken in de computer nog gedaan worden. Dat was een flinke uitdaging, maar door samenwerken is het gelukt.

Reorganisatie

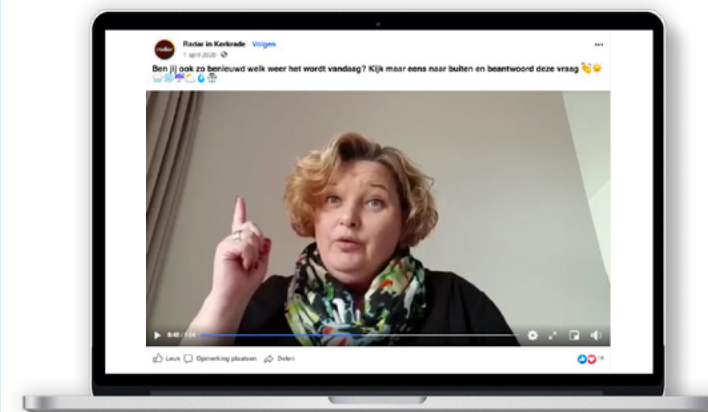
2020 was voor Radar ook het jaar van de reorganisatie. Omdat het financieel niet goed ging, moesten we afscheid nemen van **90 collega's**. Dat was moeilijk. Zeker omdat dit samenviel met de lockdown. Gelukkig ging de zorg en ondersteuning gewoon door. En de meeste cliënten hielden hun vaste begeleider.



Liedjes in de lockdown

Om contact te houden met de kinderen tijdens de lockdown nam 'juf Annon' een serie filmpjes op.

[Lees hele artikel](#)



Dit hebben we bereikt voor cliënten:

We zetten alles wat te maken heeft met de zorg voor cliënten in een nieuw systeem. Ook **spreken we vaker met de cliënt** en de mensen om hem heen over hoe het zij vinden dat het gaat.



We ontwikkelden een **vragenlijst** met vragen zoals: 'wat vind je van de begeleiding?' en 'welk rapportcijfer geef je Radar?'. 1.466 cliënten vulden dit jaar de vragenlijst in.



We maakten **een plan per cluster** om de medezeggenschap anders in te richten. Zo kunnen cliënten en hun familie op meer manieren meepraten over Radar.



Onze zorg moet **altijd veilig** zijn, voor cliënten en medewerkers. We bekijken per cliënt wat misschien problemen kunnen zijn. Hierover maken we samen afspraken. Ook zijn er hiervoor specialisten bij Radar.



is het rapportcijfer dat onze zorg krijgt van cliënten.

Kwaliteit van bestaan

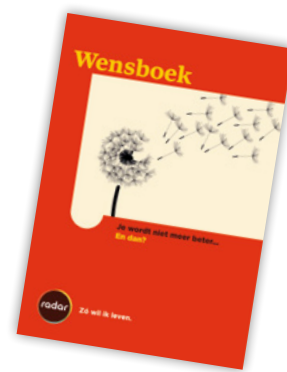
Wat vinden cliënten van hun leven? Dat meten we met het POS-onderzoek: een gesprek over verschillende onderdelen van het leven. Door corona konden er minder gesprekken plaatsvinden dan normaal. Uit het onderzoek blijkt dat we steeds beter werken aan de wensen en dromen van cliënten. Maar we zien ook dat door corona cliënten dit jaar minder zelf konden bepalen. En ze misten het contact met andere mensen.

	2017 - 2019	2020 Totaal
Aantal interviews	423	107
Emotioneel welbevinden	15,2	15,9
Fysiek welbevinden	13,5	14,6
Materieel welbevinden	14,5	14,9
Persoonlijke ontwikkeling	15,5	13,4
Persoonlijke relaties	14,3	14,6
Rechten	16,3	14,6
Sociale inclusie	11,8	11,0
Zelfbepaling	16,3	15,7
Totaal	116,9	114,7

Wensboek

Het wensboek nodigt uit om te praten over wat iemands wensen zijn als hij ernstig ziek wordt of overlijdt.

[Lees hele artikel](#)



Onvrijwillige zorg

Op 1 januari 2020 kwam er een nieuwe wet: de **Wet zorg en dwang**. In deze wet staat wanneer wij zorg mogen geven die de cliënt of zijn familie niet wil. Dit jaar was dat bij 4 cliënten nodig.

Dit hebben we bereikt voor medewerkers:

- Door een andere manier van werken zijn er dit jaar minder medewerkers die lange tijd ziek thuis zijn.
- In de Vitaliteitsgids geven we medewerkers tips hoe ze kunnen omgaan met hoge werkdruk en hoe ze happy kunnen blijven in hun werk.
- Medewerkers volgden cursussen om nog betere zorg te geven. Ze leerden bijvoorbeeld hoe ze moeten omgaan met mensen met een andere cultuur en hoe ze mensen die dement zijn, beter kunnen ondersteunen.
- Een speciaal team stond 7 dagen per week klaar voor medewerkers die extra steun nodig hadden tijdens de coronacrisis.

Verzuimcijfers	2019	2020
GEMIDDELD		
Radar		
Jaar	7,7%	6,4%
Maand december	6,6%	6,2%
Landelijk		
Gehandicaptensector	6,4%	7,1%

Een lintje voor Gerrit

Gerrit Arens kreeg een lintje omdat hij al meer dan 30 jaar als vrijwilliger bij de Zuid-Limburgse Stoomtrein Maatschappij werkt.

[Lees hele artikel](#)

Arbeidsmarktcampagne

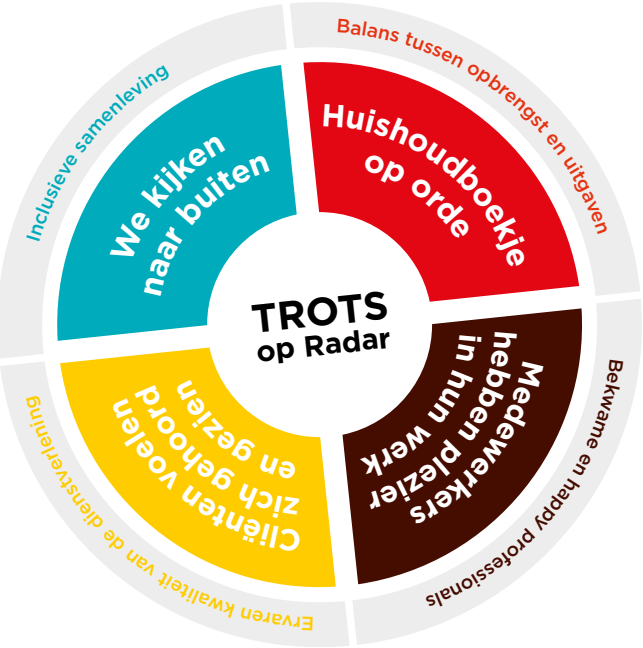
Een campagne om werken bij Radar onder de aandacht te brengen. Met cliënten in de hoofdrol.

[Lees hele artikel](#)



Dit hebben we bereikt voor de organisatie:

- Radar vindt het belangrijk dat mensen leven zoals zij dat zelf willen. Doen we hiervoor de goede dingen? Hierover spraken we met cliënten, medewerkers en de medezeggenschapsraden. Alle aangedragen verbeterpunten en ideeën nemen we mee.
- De laatste jaren waren we veel bezig met de financiën. Dit jaar letten wij ook op of cliënten zich genoeg gehoord en gezien voelen, of echt iedereen meetelt en meedoet én of medewerkers hun werk leuk vinden. Alle vier de onderdelen vinden we even belangrijk.

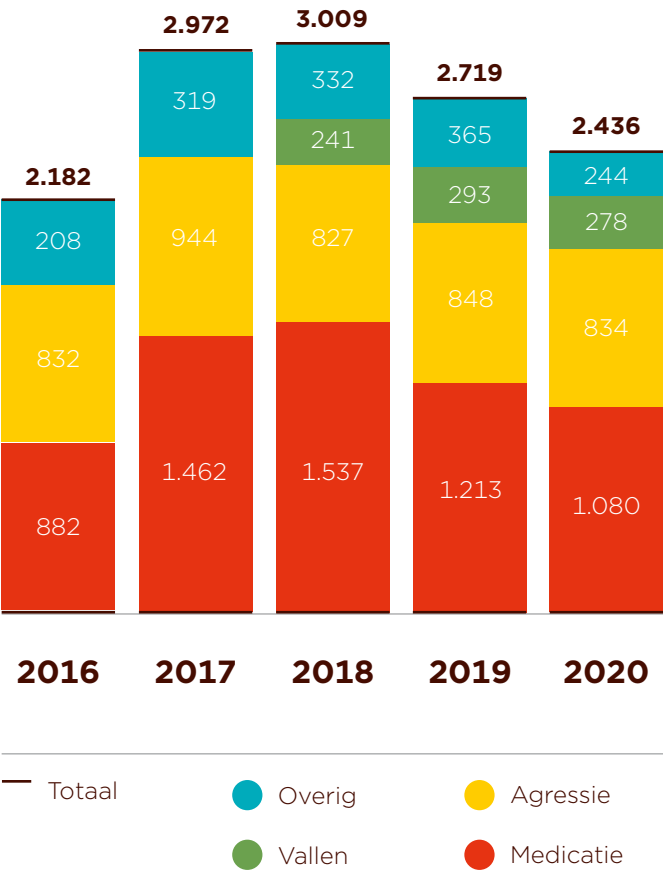


- We zijn begonnen met opschrijven welke mensen goed door Radar ondersteund kunnen worden en wat we hen precies kunnen bieden.

Incidenten:

Er gaat ook wel eens iets mis bij Radar. We houden dit bij in de computer en praten erover met elkaar zodat we ervan leren en het kunnen voorkomen. We zijn steeds bezig om ervoor te zorgen dat er minder dingen mis gaan. In 2020 waren het al minder dan in 2019, en in 2021 gaan we nog meer doen om kleine en grote ongelukken te voorkomen. Hiervoor zijn verschillende plannen gemaakt.

Totaaloverzicht MIC-meldingen 2016-2020



Klachten:

Cliënten hebben verschillende manieren om te melden als ze ergens niet tevreden over zijn. Samen proberen we de klacht altijd op te lossen.

Klachten in 2020:

Clientvertrouwenspersoon Radar:	34
Clientvertrouwenspersoon Wzd*:	4
Klachtenfunctionaris:	7
Klachtencommissie:	2

* Sinds dit jaar heeft Radar een cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd). Deze persoon behandelt de klachten over onvrijwillige zorg.

HKZ-keurmerk verlengd

Radar heeft opnieuw een HKZ-keurmerk gekregen. Daar zijn we trots op, want dit zegt dat de kwaliteit van onze zorg goed is. HKZ was positief over Radar. Ze zagen bij Radar een echt teamgevoel en veel openheid. Het verbeterpunt van vorig jaar blijft vanwege corona nog een jaar staan. Zo hebben we iets langer te tijd om hieraan te werken.



Hier zijn we trots op:

- Medewerkers zijn heel creatief. Ze hebben zich goed aangepast aan de omstandigheden.
- Cliënten en stakeholders gaven ons mooie scores in de onderzoeken.
- Minder medewerkers hebben zich ziekgemeld.
- Ondanks de reorganisatie en corona bleven we steeds positief.



Hier gaan we aan werken:

- Meer samenwerken met mensen binnen de organisatie en daarbuiten. En onze kennis en ervaring delen.
- De medewerker meer centraal stellen, want gelukkige medewerkers geven de allerbeste zorg.
- Extra aandacht voor de eigen ontwikkeling van cliënten en het meedoen en meebeslissen.
- Blijven praten met elkaar over hoe het beter kan, zodat we leren van wat we doen.