

A man in a red polo shirt and glasses is smiling and holding a black tray with several small potted plants. He is standing in a nursery or garden center. In the background, there are shelves filled with various pots and plants. A sign on the shelf reads "JE TERRAS EEN ZEL VAN BLOEMEN?" and another sign says "TIP VAN POKON".

Grote dromen in kleine stappen

Kwaliteitsrapport 2021



Zó wil ik leven.

Inhoudsopgave

Dit is Radar	4
Voorwoord	5
1. Inleiding	6
2. Zorg in kleine stappen	8
3. Ervaringen van cliënten	22
4. Gelukkige en bekwame medewerkers	28
5. Meer aandacht voor leren en verbeteren	40
6. Reflectie raden	46
7. Reflectie visitatiecommissie	48
8. Reflectie bestuurder	50
9. Samenvatting	52

[Terug naar inhoud](#)[Terug naar
begin hoofdstuk](#)[Volgende](#)

Leeswijzer



Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Radar. Dit maken wij elk jaar om te laten zien hoe het gaat met de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning. We geven aan wat goed gaat, maar ook wat beter kan. We gaan in op hoe Radar in 2021 heeft gewerkt aan persoons- en contextgerichte zorg (hoofdstuk 2) en hoe onze cliënten dat hebben ervaren (hoofdstuk 3). Vervolgens zoomen we in op onze organisatie: op de medewerkers (hoofdstuk 4) en op welke manier we als organisatie leren en verbeteren (hoofdstuk 5). Hierna volgen de reflecties op het kwaliteitsrapport en we sluiten af met een samenvatting.

Colofon

Redactie

Nicole Pieters
Frank Keulen
Monique Heffels
Natalie Sevriens
Dewi Andoetoe

Vormgeving

UnknownDesigners, Maastricht

Heeft u een vraag of wilt u reageren?

Neem dan contact op met
Nicole Pieters, kwaliteitsfunctionaris,
e-mail n.pieters@radar.org.

**1.
Inleiding**

06



**2.
Zorg in kleine
stappen**

08



**3.
Ervaringen
van cliënten**

22



**4.
Gelukkige en
bekwame
medewerkers**

28

**5.
Meer aandacht
voor leren en
verbeteren**

40

**6.
Reflectie
raden**

46

**7.
Reflectie
visitatie-
commissie**

48

**8.
Reflectie
bestuurder**

50

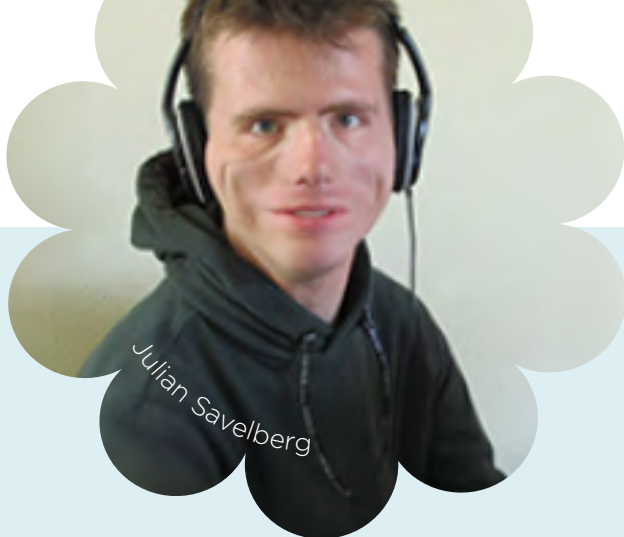
**9.
Samenvatting**

52

Dit is Radar

A decorative graphic consisting of several yellow line-art clouds of various sizes and shapes, and a large, irregular yellow line-art shape that resembles a speech bubble or a cloud with a tail, positioned behind the text and extending across the middle of the page.

Dromen, wensen en doelen. Iedereen heeft ze. Ook als je een verstandelijke beperking hebt. Actief meedoen in de samenleving, jezelf ontwikkelen en kunnen kiezen hoe je wilt leven is voor iedereen belangrijk. Bij Radar helpen we mensen daarbij. Op het gebied van wonen, werken, leren en vrije tijd. We zetten een maatschappelijke beweging in gang waarbij er geen verschil is tussen mensen met een verstandelijke beperking en mensen zonder een verstandelijke beperking. Daarom vind je ons middenin de wijk. Hier ondersteunen we met 834 medewerkers en 380 vrijwilligers 1887 cliënten.



Voorwoord

Julian Savelberg van Radar Cliëntenweb interviewde Robert van Deijl en Angelique Sijen. Zij wonen bij Radar én hebben allebei een leuke baan bij Radar. Ze kennen ons dus best goed. En ook al behoorlijk lang. Wat vinden zij van onze kwaliteit van zorg? Dat vertellen ze in dit dubbelinterview!

Waar mag Radar trots op zijn?

Robert: “Op heel veel dingen denk ik. Radar is al goed bezig en het wordt steeds beter eigenlijk. Begeleiders begeleiden ons steeds beter. Bij ons is het enorm gestructureerd. Je mag ook deelnemen aan gesprekken. Ze luisteren naar ons. Soms heb je ook begeleiders waar je geen klik mee hebt. Ik denk dat het normaal is dat je niet met iedereen overweg kunt. Maar je moet het wel samen doen. Die begeleiders doen ook hun best. Je kunt dat niet uitleggen, dat voel je in jezelf.”

Angelique: “Ik denk toch de afgelopen twee jaar. Radar heeft met corona het beste beentje voorgezet om alles goed te kunnen blijven leveren. Dat ze de zorg konden blijven geven.”

Waar ben jij trots op het afgelopen jaar?

Robert: “Dat ik hier best goed zit bij Cliëntenweb. We hebben al veel bereikt. Ik heb veel ideeën. Ik doe leuke dingen voor Cliëntenweb.”

Angelique: “Op mezelf: Ik heb geleerd voor mijzelf goed leren opkomen. Ik wil het eigenlijk voor iedereen goed doen, maar je moet soms ook even aan jezelf denken. En nee zeggen als het eigenlijk teveel is. Gelukkig gaat dat wel goed nu.

En op Radar: dat we ondanks een moeilijke periode alles goed hebben doorstaan, want dat was niet altijd even makkelijk. Bijvoorbeeld met corona.”

Welke stapjes mag Radar nog zetten?

Robert: “Integreren. Radar is daar wel al mee bezig, bijvoorbeeld door contacten met de woningstichting. Maar leuke nieuwe ideeën zijn bijvoorbeeld een open dag in de buurt. De ene keer in Heugem en dan weer in Daalhof of Amby. De sportdagen zijn ook altijd heel leuk. Athos doet ook al wat met de buurt, waar mensen van buitenaf ook aan deel kunnen nemen. Niet iedereen weet hoe hij met mensen met een beperking om moet gaan. Het onbekende bij die mensen weghalen! Blijf goed communiceren. Voor sommige cliënten niet te vroeg vertellen als er veranderingen aankomen.”

Angelique: “Zorgen dat alles goed blijft lopen en dat dat ook zo blijft. Radar moet goed alert blijven en zorg blijven bieden. Als er teveel wisselingen zijn, moet het wel goed blijven gaan.”

Welke stapjes wil jij gaan zetten?

Robert: “Ik zou wel beter met kritiek willen omgaan. Kritiek is eigenlijk goed en gezond, maar ik kan er niet echt mee omgaan. Kritiek is goed. Je kunt er dan iets aan doen. Je kunt dan zelf kijken wát je ermee doet. Ik vind het soms lastig als een mening van iemand anders is. Soms neem ik het aan en soms niet. Dan moet je het wel respecteren. Daar kunnen we mee oefenen”

Angelique: “Waarschijnlijk in de toekomst samenwonen met mijn vriend. Samen kijken of dat mogelijk is.”



1. Inleiding

2021 was voor Radar een jaar waarin we teruggingen naar de basis, na een hectische periode vol improvisatie. We namen de tijd om onze routines weer op te pakken én te verbeteren. Want als de basis op orde is, ontstaat er ruimte. Ruimte om als organisatie echt van betekenis te kunnen zijn. Voor onze cliënten, voor medewerkers en voor de maatschappij.

Met de reorganisatie en een pandemie had Radar een zwaar jaar achter de rug. En ook 2021 had zijn uitdagingen. Corona was nog lang niet weg. Daarnaast werden we in de zomer geconfronteerd met een watersnoodramp. Een nieuwe crisis waar we met z'n allen de schouders onder hebben gezet. Naast veel schade aan onze locaties in Valkenburg, had dit ook grote impact op de cliënten die plots moesten verhuizen en de medewerkers die hierbij betrokken waren.

Dit alles vroeg om een pas op de plaats. We stelden onze ambitieuze jaardoelen in het begin van het jaar bij om te bouwen aan ons fundament. Als eerste herijkten we onze strategie waarin we toewerken naar meer sociale inclusie voor onze cliënten. In onze toekomstige samenleving is er geen verschil tussen mensen met een verstandelijke beperking en mensen zonder een verstandelijke beperking. Iedereen doet mee op zijn eigen manier. We wonen naast elkaar in een fijne wijk. We werken samen. We ontmoeten elkaar en zien naar elkaar om. Radar wil op een natuurlijke manier meehelpen om deze drempel, die er nu soms nog is, weg te nemen. We laten mensen in onze buurten en wijken zien hoe waardevol het kan zijn om op deze manier inclusief te leven.

We richtten de fundamentele processen opnieuw in, met de juiste mensen op de juiste plek. We startten routines die door de hectiek naar de achtergrond waren verdwenen weer op, zoals het methodisch werken in het zorgproces, de HR-cyclus en de intervisies. Zo zorgden we ervoor dat onze medewerkers op adem konden komen en weer goed toegerust zijn om met de steeds complexer wordende zorgpraktijk om te gaan.

Net als de meeste zorginstellingen kampte ook Radar met een hoog ziekteverzuim en de krapte op de arbeidsmarkt. Toch werkten we onverminderd hard aan wensen en dromen van cliënten. De zorg op onze woonlocaties, de dagbesteding en de ambulante begeleiding liep door, dag in dag uit. Hiervoor heeft iedereen zich met hart en ziel ingezet. Het zorgpersoneel op de eerste plek, maar ook familie van cliënten, vrijwilligers, gepensioneerde collega's en kantoormedewerkers sprongen in waar nodig. We zijn er trots op hoe we dit samen voor elkaar kregen.

In dit rapport nemen we u mee in een terugblik naar dit jaar van grote dromen en kleine stappen.

Veel leesplezier!



Kwaliteit draait voor Radar om de relatie tussen de cliënt, zijn familie, netwerk en begeleiders: 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 heeft andere dromen en wensen. De voorbeelden in dit hoofdstuk laten zien hoe we continu werken aan het verbeteren van onze zorg. In kleine stappen, passend bij de individuele cliënt.

2. Zorg in kleine stappen



Herijking strategie

De komende jaren willen we cliënten nog nadrukkelijker stimuleren en ondersteunen om deel te nemen aan de samenleving op de levensgebieden wonen, werken, leren en vrije tijd. In kleine stapjes, passend bij de wensen en mogelijkheden van iedere individuele cliënt. Om dit centraal te stellen bij alles wat we doen, formuleerden we dit jaar een nieuwe strategie. In een traject waarbij cliënten, ouders, medewerkers, managers, medezeggenschapsraden en de raad van toezicht betrokken waren, zetten we begin 2021 de grote lijnen op papier. De open eindjes vulden we in tijdens strategiesessies met medewerkers vanuit de hele organisatie. Hierna konden we onze nieuwe strategie compleet maken:

In onze toekomstige samenleving is er geen onderscheid tussen mensen met een verstandelijke beperking en mensen zonder verstandelijke beperking. We wonen naast en met elkaar in een fijne wijk. Kinderen spelen samen en bezoeken dezelfde school. Jongeren chillen op het plein. We gaan naar ons werk en ontmoeten elkaar bij de plaatselijke sport- of vrijetijdclubs. In die samenleving zijn we er voor elkaar.

Het uiteindelijke resultaat bespraken we met een delegatie van de centrale cliëntenraden, de ondernemingsraad en de raad van toezicht. Er was veel draagvlak voor de richting, maar de gesprekken waren ook relativerend; want hoe gaat Radar deze mooie droom waarmaken? In het najaar gingen verschillende werkgroepen aan de slag met het uitwerken van de bij de strategie behorende programmalijnen. Deze programmalijnen worden begin 2022 opgeleverd en vormen input voor onze meerjarenplanning en de onderlegger voor onze kadernota 2023. Ondertussen hebben we in ons jaarplan 2022 al een aantal projecten opgenomen die vooral gericht zijn op de beoogde andere kijk op ons werk, middenin en samen met de samenleving. Ook die energie is nodig. We weten daarbij dat het van groot belang is om onze basis, ons fundament, eerst op orde te brengen voordat we echt kunnen doorpakken. De aandacht dient in 2022 vooralsnog gericht te zijn op onze routines. Vervolgens ontstaat er steeds meer ruimte om te veranderen. Ook dat doen we stap voor stap.

PRAATPLAAT STRATEGIE



Naam

John Soons

Functie

Arts/medisch adviseur

Bij Radar sinds **2004**



Coronabeleid in 2021

“Grote lijnen voor duidelijkheid, maatwerk waar mogelijk”

“De inzichten over omgaan met corona vanuit het RIVM veranderden het afgelopen jaar meermaals. Steeds moest Radar haar beleid en protocollen hierop aanpassen. Denk aan: quarantaineregels, testbeleid en het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. We hebben bij Radar te maken met een kwetsbare doelgroep. In ons beleid houden we daarom rekening met de uitvoerbaarheid, maar we stellen onszelf ook telkens de vraag: kunnen we dit de mensen, zowel cliënten als medewerkers, wel aandoen? Het was logisch dat we in het begin van de pandemie volledig gefocust waren op het voorkomen van besmettingen. Maar na de eerste golf zagen we de impact die de maatregelen op onze cliënten hadden. Dit jaar stond in het teken van een goede balans tussen enerzijds het gezondheidsrisico en anderzijds het welzijn. Die afwegingen maken we zeer zorgvuldig. Zo komen faceshields vriendelijker over op cliënten, maar ze beschermen weer

minder goed dan mondkmaskers. Het is de hele tijd schipperen en compromissen zoeken met elkaar. De grote lijnen Radar-breed zijn nodig om duidelijkheid te scheppen. Daarnaast vind ik dat er altijd maatwerk mogelijk moet zijn. Dan zet ik de risico's naast wat het oplevert voor de cliënt. Bijvoorbeeld als een cliënt naar een begrafenis wil terwijl hij in quarantaine zit. Als de familieleden het ook goed vinden, kunnen we hiervoor een uitzondering maken. Gelukkig werden de maatregelen gedurende het jaar steeds acceptabeler en beter uit te leggen. En ook de varianten van het virus werden minder gevaarlijk. Hierdoor verschoof de aandacht steeds meer naar het welzijn. Radar is er uiteindelijk best goed doorheen gekomen. De vaccinatiegraad bij onze cliënten is met 85 procent hoog en de besmettingen zijn relatief laag gebleven. Dat hebben we met z'n allen gedaan; medewerkers, cliënten en familieleden droegen allemaal hun steentje bij.”

Zorgproces op orde

Iedereen verdient mooie kansen. We zoeken daarom samen met cliënten uit hoe ze willen wonen, werken, leren en hun vrije tijd invullen en waar zij zich fijn en trots bij voelen. We zijn nieuwsgierig en gaan niet uit van wat is, maar van wat zou kunnen. Het zorgproces ondersteunt ons bij het geven van deze persoons- en contextgerichte zorg. In 2019 heeft Radar een verbeterd zorgproces vastgesteld en een nieuw elektronisch cliëntendossier ingevoerd (Nedap ONS). Vanwege de reorganisatie en corona liep de uitrol van het verbeterde zorgproces vertraging op. Wel is een werkgroep Zorgproces samengesteld. Deze werkgroep heeft ervoor gezorgd dat in eerste instantie alle zorgdossiers op orde zijn gebracht. En daarna richtte deze werkgroep zich op het vergroten van de intrinsieke motivatie bij de medewerkers, het begrip waarom we doen wat we doen, borging en verdere doorontwikkeling van het zorgproces.

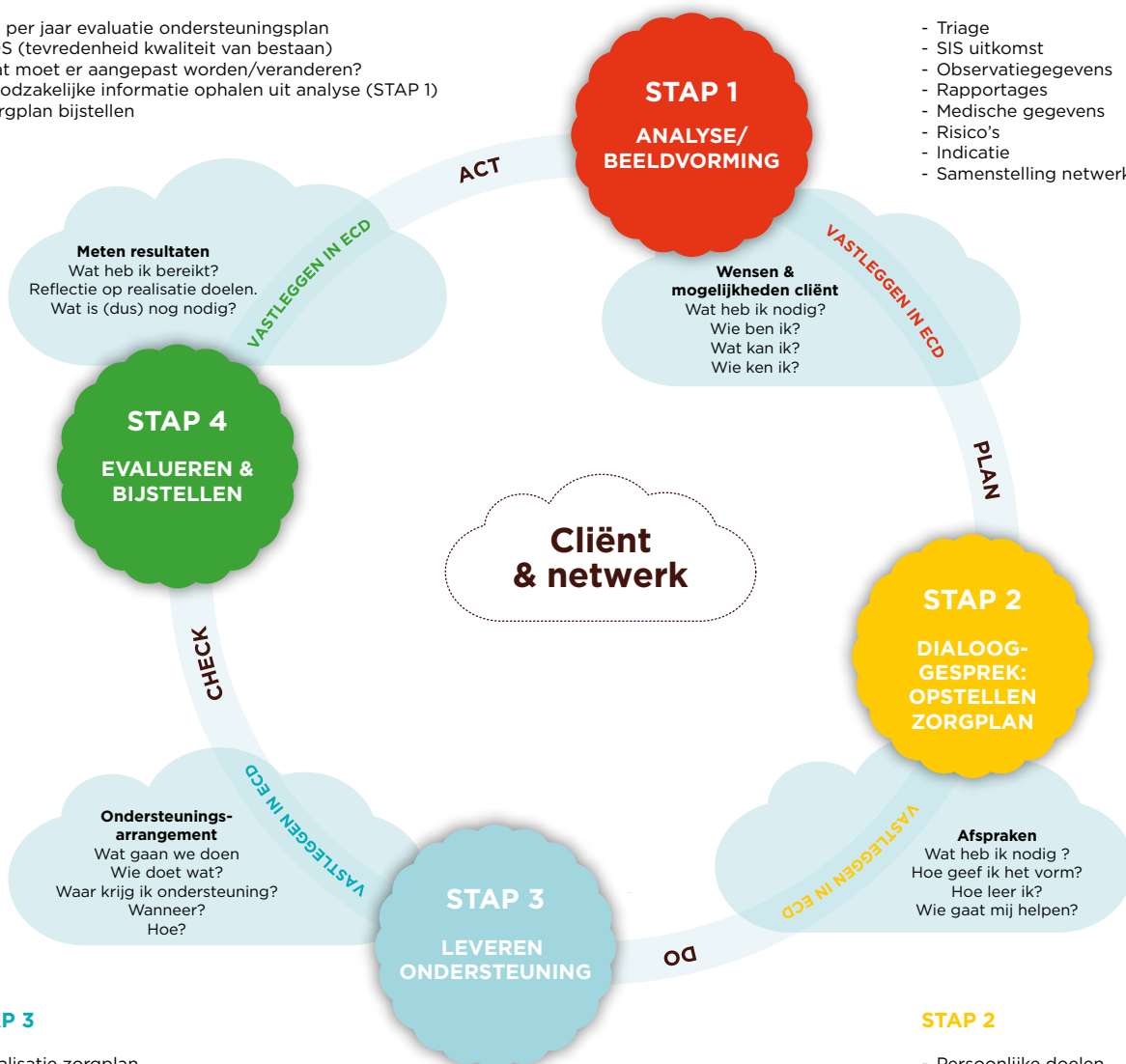
ZORGPROCES

STAP 4

- 2 x per jaar evaluatie ondersteuningsplan
- POS (tevredenheid kwaliteit van bestaan)
- Wat moet er aangepast worden/veranderen?
- Noodzakelijke informatie ophalen uit analyse (STAP 1)
- Zorgplan bijstellen

STAP 1

- Triage
- SIS uitkomst
- Observatiegegevens
- Rapportages
- Medische gegevens
- Risico's
- Indicatie
- Samenstelling netwerk



STAP 3

- Realisatie zorgplan
- Verslaglegging op voortgang
- Inzet netwerk en voorliggende voorzieningen
- Persoonlijk ondersteuner heeft regierrol

STAP 2

- Persoonlijke doelen
- Behandeling probleem/risico
- Bevorderen kwaliteit van bestaan
- Maatwerk



Daarnaast zetten we in op het creëren van een eenduidig zorgproces, met duidelijke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, en op het monitoren van en rapporteren over resultaten. Directie en managers zijn in stelling gebracht om te sturen op de resultaten. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen, met als resultaat:

- Cliënten die zich meer gezien en gehoord voelen;
 - Toegenomen draagvlak in zorgteams om het zorgproces methodisch te doorlopen;
 - Positieve ontwikkeling in resultaten bij alle zorgteams.
- Eind 2021 is bij ruim 97% van de dialooggesprekken een proces-evaluatie afgenomen. Bij ruim 98% van de dialooggesprekken is sprake van professionele reflectie.

Er is een beweging in gang gezet waar we trots op zijn én die we gaan vasthouden. We werken aan borging en leggen daarbij de verantwoordelijkheid, met duidelijk gedefinieerde taken en rollen, weer terug in de lijn. Door overzichten met cijfers over de zorgplannen, de kwaliteit van bestaan en de tevredenheid van onze cliënten blijven managers up-to-date. In de loop van 2022 wordt de sturingsinformatie beschikbaar via online dashboards in Microsoft Power BI en krijgt deze een plek in de maandelijkse managementrapportage. Hierdoor kunnen we continu bijsturen op de kwaliteit van het zorgproces. Ook is er voor komend jaar een trainingsprogramma ontwikkeld voor periodieke scholing en coaching van medewerkers op het zorgproces.

Verder professionaliseren

In 2021 deden zich twee incidenten voor die gemeld zijn bij de Inspectie en die extern zijn onderzocht. Uit de onderzoeken kwam naar voren dat de oorzaak van de twee incidenten van eenzelfde aard waren. Naar aanleiding daarvan stelden we een verbeterplan op. Dit verbeterplan heeft direct betrekking op de betreffende voorziening en casussen, maar wordt ook benut om voor de rest van de organisatie een verbeterplan te maken. Op teamniveau gaan we dit onder andere terugzien in een verbeterde teamdynamiek, deskundigheidsbevordering en het stroomlijnen van processen en rollen. Op organisatieniveau gaan we dit onder andere terugzien in een verbeterde infrastructuur voor deskundigheidsbevordering door het vergroten van het scholingsaanbod en duidelijke werkinstructies in de vorm van Vilans-protocollen. Ook hebben we onze ‘voordeur’ beter ingericht door een duidelijk afwegingskader te hanteren. Als we de nodige expertise niet in huis hebben, gaan we op zoek naar een beter passende plek voor een cliënt.

Ondersteuningsteam

Wanneer een team vastloopt op het vlak van samenwerking of bij een complexe casus, kunnen ze de hulp van het Ondersteuningsteam inroepen. Het Ondersteuningsteam neemt geen taken over, maar gaat naast het zorgteam staan. Door te coachen, te verbinden en door aanbevelingen te doen, helpt het Ondersteuningsteam om de kennis en vaardigheden van medewerkers te vergroten. Het uitgangspunt is gezamenlijk kijken naar een duurzame aanpak, gericht op preventie en het op orde brengen van de basiszorg. Want wanneer de basis stevig staat, kunnen medewerkers beter handelen in een complexe situatie.

Casuïstiektafel

Grip houden op complexe casuïstiek en meer preventief leren handelen, is ook de gedachte achter de casuïstiektafel die eind 2021 is geïntroduceerd. De casuïstiektafel bestaat uit interne (en waar nodig externe) deskundigen en kan worden geraadpleegd als een team hulp nodig heeft op casusniveau. Bijvoorbeeld door een complexe ondersteuningsvraag door toenemend probleemgedrag. De inhoudsdeskundigen kijken op inhoud en proces mee en dragen bij aan het opstellen van een plan van aanpak waarna een periodieke opvolging volgt. Het op methodische wijze analyseren van de problematiek en hulpvraag, draagt bij aan deskundigheidsbevordering van alle betrokken disciplines. Zo zorgen we er uiteindelijk samen voor dat de cliënt de zorg krijgt die nodig is en onze teams zich verder bekwamen en ontwikkelen. Het ondersteuningsteam en de casuïstiektafel werken integraal samen en in het verlengde van elkaar.

Doorontwikkeling kwaliteitsborging

Om de kwaliteit van zorg te behouden en te verbeteren werken we binnen Radar sinds 2017 met aandachtsgeschieden. Dit zijn belangrijke thema's voor de kwaliteit van zorg. Per team of cluster is een begeleider aangewezen als aandachtfunctionaris. In 2022 gaan we onze wijze van kwaliteitsborging doorontwikkelen.

“

Als gedragskundige vertrouw ik op de expertise van medewerkers in de teams. Het is hun vak om cliënten te begeleiden, en ze zijn er ontzettend goed in! Maar soms lopen we vast in bepaalde zorgsituaties. Dat is begrijpelijk. Want vergis je niet: we hebben met behoorlijk wat moeilijke gedragsproblematiek te maken. Ik probeer dan zoveel mogelijk te helpen, maar ik hoor ook bij het team en maak onderdeel uit van dat minisysteem. Voor mij is een frisse blik van iemand buiten dat systeem dan heel waardevol en helpend. Gelukkig dus dat we in die situaties het Ondersteuningsteam kunnen inschakelen.”

Mariska Zilverstand, gedragskundige bij Radar

Aandachtsgebied Zorg en dwang

De Wet zorg en dwang heeft als doel de vrijheid van cliënten zo groot mogelijk te houden. Vrijheidsbeperking is bij Radar het allerlaatste middel dat we zo min mogelijk willen inzetten. Wanneer dit toch nodig blijkt, bijvoorbeeld omdat iemands gedrag een gevaar voor zichzelf of voor zijn omgeving oplevert, dan moet dit zorgvuldig gedocumenteerd, geëvalueerd en afgesloten worden.

Verbeterde registratie

Het afgelopen jaar hebben we ingezet op een juiste registratie van vrijheidsbeperkende maatregelen in de cliëntendossiers. In 2021 zijn 85 vrijheidsbeperkende maatregelen in Nedap ONS geregistreerd. Dit is meer dan de 66 in 2020. Deze stijging is een aanwijzing voor het toenemende bewustzijn van de bijzondere status van een vrijheidsbeperkende maatregel. In de meeste gevallen (95%) gaat het om maatregelen met instemming van cliënt of vertegenwoordiger. In 5% was er sprake van onvrijwillige zorg. We zien in 2021 ook een verbetering in de afhandeling van vrijheidsbeperkende maatregelen. Zo is de afbouw van de maatregel bij 66% specifiek benoemd (in 2020 was dat 50%). De evaluaties zijn in 52% van de gevallen binnen de afgesproken termijn uitgevoerd (in 2020 was dit 21%) en er werden 11 vrijheidsbeperkende maatregelen afgesloten in 2021 (in 2020 werd er geen afgesloten).

Bewustwording

Op 28 september is de Reparatiewet van kracht geworden, met als doel de uitvoering van de Wet verplichte geestelijke gezondheid en de Wet zorg en dwang te verbeteren. De belangrijkste wijziging is de mogelijkheid om een onafhankelijke deskundige binnen de organisatie in te zetten, in plaats van een externe deskundige.

Ook zijn de regels bij uitvoering van onvrijwillige zorg versoepeld. Uiteraard is het Beleidsplan Zorg en dwang van Radar hierop aangepast. Tevens is deze gelegenheid aangegrepen om een aantal huisregels Radar-breed te formuleren. Naast een aantal vaste huisregels die voor alle locaties gelden, kunnen ook optionele regels toegevoegd worden. Hiermee willen we de ordelijke gang van zaken en veiligheid voor zowel de cliënten als de medewerkers borgen. In november organiseerden we kennissessies voor alle aandachtsfunctionarissen binnen dit aandachtsgebied. Omdat er sinds 2019 geen bijeenkomsten meer waren geweest, werd dit zeer gewaardeerd. In 2022 streven we ernaar de bewustwording rond het thema 'vrijheidsbeperking' nog verder te optimaliseren.



Verder in Maastricht-Heuvelland

Radar schreef in 2021 in op de vier aanbestedingen Wmo Maastricht-Heuvelland. Een spannende opdracht omdat de gemeente van ruim 120 naar 20 zorgaanbieders wilde en daarnaast ook vijf preferred suppliers aan de strategische tekentafel wilde hebben. We zijn geselecteerd voor alle vier de inschrijvingen. Dit betekent dat we onze dienstverlening Begeleiding Individueel en Begeleiding Groep kunnen voortzetten. Daarnaast zijn we gekozen als preferred supplier en kunnen we de rol van strategisch samenwerkingspartner vervullen voor beide producten.

Een mooie kans om samen met vier andere zorgpartners koers te bepalen in Maastricht-Heuvelland, in het belang van onze cliënten. Vier keer inschrijven en vier keer gegund krijgen is natuurlijk een prachtige prestatie. Wel hebben we geleerd dat we aanbestedingen in de toekomst projectmatiger moeten aanpakken, zodat iedereen dezelfde focus heeft en er minder energie en tijd verloren gaat.

Nieuw werkgebied voor Radar: Westelijke Mijnstreek

Radar schreef daarnaast in op de aanbesteding Wmo Westelijke Mijnstreek en is geselecteerd voor de producten Begeleiding Individueel en Begeleiding Groep. Een uitbreiding van onze dienstverlening waardoor we cliënten met een verstandelijke beperking ook in Sittard, Geleen, Beek, Schinnen en Stein kunnen ondersteunen. Het inschrijvingstraject werd gekenmerkt door een goede samenwerking: korte lijnen, betrokken en enthousiaste collega's, veel denkracht en sessies bomvol inspiratie. Wij staan te popelen om – samen met de collega-organisaties – in de Westelijke Mijnstreek aan de slag te gaan. Voor medewerkers een mooie kans om op een nieuwe plek te gaan bouwen, verbindingen te leggen in nieuwe buurten en met andere samenwerkingspartners. En voor cliënten in deze regio is het nu mogelijk om gebruik te maken van onze deskundigheid en ons brede aanbod om een fijn en inclusief leven te leiden.



Woonconcept SAM&ZO

In het ouderinitiatief SAM&ZO gaat Radar, samen met Daelzicht en ZOwonen, met ouders aan de slag om een nieuw woonconcept uit te werken voor hun kinderen. De bedoeling is om wonen, werken, leren en vrije tijd te integreren in de Sittardse wijk Vrangendaal.

De Westelijke Mijnstreek is voor Radar helemaal nieuw wat betreft wonen; voor jeugd zijn we hier wel al actief. We kunnen dus écht nieuwe dingen gaan doen en nieuwe samenwerkingen aangaan. SAM&ZO past uitstekend bij onze ideeën om meer raakvlakken met de samenleving te stimuleren voor onze cliënten. Een uitdaging die we graag aangaan! Er hebben zich al 67 ouders gemeld die geïnteresseerd zijn in SAM&ZO. Ze hebben allen kinderen met een verstandelijke beperking. Een deel van de kinderen heeft inmiddels de leeftijd dat ze op zichzelf willen wonen, of al wonen. Zij willen zoveel mogelijk deelnemen aan het maatschappelijke leven. We creëren hier een nieuwe vorm van wonen waarbij de combinatie wordt gezocht met reguliere verhuur en waarbij deze jongeren, hun ouders en de buurt samen met ons zorgdragen voor een goede ondersteuning in een fijne omgeving. Voor leren, werken en vrije tijd wil SAM&ZO zich richten op de buurt door aan te sluiten bij bestaande initiatieven en door een leergemeenschap op te zetten.

Nieuwe samenwerkingsverbanden

In 2021 zijn Met Elkaar Landgraaf en Samenkracht Brunssum gestart. Twee formele samenwerkingsverbanden tussen welzijns-, zorgorganisaties en gemeenten om de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) anders vorm te geven en in te vullen. Ook Radar doet hierin mee. De samenwerking is gericht op het snel op en af kunnen schalen als de ondersteuningsvraag van inwoners verandert. Daarnaast kunnen we in deze verbanden multidisciplinair kijken naar vraagstukken en inzetten wat nodig is, met minder middelen en meer tevredenheid bij de inwoners en medewerkers. Daarnaast hebben we, samen met een aantal zorg- en welzijnsorganisaties, de Krachtenbundeling Kerkrade voorbereid én zijn we mede-initiatiefnemer van Initiatief Jeugdhulp Zuid-Limburg in aanloop naar de aanbesteding jeugdhulp 2023. Al deze formele en informele samenwerkingen leveren een grote bijdrage aan de uitvoering van onze strategie.

Nieuwe visie op dagbesteding

Bij Radar zijn we ervan overtuigd dat dagbesteding een belangrijke bijdrage kan leveren aan de vitaliteit van wijken. Het afgelopen jaar hebben we gewerkt aan een nieuwe visie op dagbesteding waarmee we beter aansluiten bij de huidige en toekomstige tijdsgeest. Hierbij zetten we maximaal in op maatwerk, het stimuleren van leren en ontwikkeling, participatie en inclusie. We willen toe naar een meer vraaggerichte, vernieuwende en samenhangende dagbesteding en een beter aanbod gericht op jongeren. Daarnaast werken we aan een andere inrichting en presentatie van ons aanbod, onder andere met een nieuwe website die in 2022 wordt opgeleverd. Andere verbeteringen die de komende jaren doorgevoerd worden, zijn gericht op het vergroten van het vakmanschap, het inrichten van een leerwerkplein voor cliënten en het investeren in participatie en groei. Financiering blijft een uitdaging – zeker na nog een coronajaar. Daarom zoeken we ook naar alternatieve vormen van dagbesteding. Denk aan een reizend theater, technologische innovaties en slimme samenwerkingen met andere partijen waardoor we expertise en huisvesting kunnen delen.

Op weg naar meer inclusiviteit

Met al deze verbeteringen en nieuwe initiatieven zorgen we ervoor dat cliënten de zorg krijgen die nodig is en dragen we bij aan een inclusieve samenleving. In 2022 krijgen deze initiatieven een vervolg en gaan we de resultaten hier zeker van zien.

En wat
nog meer...



Date-barbecue

Het hebben van een relatie is een wens van veel cliënten. Van 19 tot en met 25 juli was het binnen Radar de Week van de Zomerkriebels. We besteedden op onze locaties op verschillende manieren aandacht aan onderwerpen als vriendschap, liefde en seksualiteit. Zo vertelden cliënten met een relatie hoe ze elkaar ontmoet hebben en over hoe het is om verliefd te zijn. Het hoogtepunt van de week was de date-barbecue. Vier deelnemers wisselden telefoonnummers uit om elkaar nog een keer te ontmoeten.



Groene vingers

Met planten en bloemen bezig zijn, is ontspannend en gezond. In de zomer van 2021 is Radar gestart met een pilot samen met de Heerlense tuinwinkel bijSTOX om hier een dagbestedingslocatie onder te brengen. Zeven cliënten gingen aan de slag in het magazijn en in de winkel.

Bij Pluktuin Fien Fleur deden cliënten een werkstage. Ze mochten bloemzaadjes planten, potjes vullen met aarde en bloembollen, de tuin schoffelen, grond scheppen op de tractorkar en nog veel meer. Lekker buiten werken en genieten van al die bloemenpracht in het mooie dorp Eys!

Belevingsgerichte zorg

Belevingsgerichte zorg is erop gericht een prettige ervaring te creëren en gaat uit van iemands individuele behoeften. Het is aanvullende zorg die we binnen Radar op verschillende manieren inzetten, met name voor cliënten met cognitieve moeilijkheden. Door goed te kijken en te luisteren stemmen wij de begeleidingsstijl af op wat de cliënt op dat moment nodig heeft. Zo maken we gebruik van snoezelmaterialen, massages en geuren.

Via de methode Urlings roepen we met voorwerpen van vroeger een vertrouwd gevoel op. Technologische innovaties helpen ook om beter aan te sluiten bij de belevingswereld van cliënten. De OmiVista is een interactieve tafel met projecties die stimuleert om samen te bewegen. Daarnaast hebben we op een aantal locaties de Qwiek.up; een groot beeldscherm waarop belevenissen worden getoond, zoals een bezoek aan GaiaZOO of een concert van André Rieu. De ervaring is levensecht.

Waakmanden

Wanneer iemand die je dierbaar is in zijn of haar laatste levensuren terecht komt, wil je hem of haar geen moment alleen laten. Om het waken overdag en 's nachts iets comfortabeler te maken, zijn op Radar-locaties waar zorg geboden wordt aan oudere of palliatieve cliënten waakmanden beschikbaar. De manden zijn aangeboden door DELA. De inhoud van de mand is afgestemd op de behoefte die mensen in het algemeen op dat moment hebben. Bijvoorbeeld een warm dekentje om om jezelf heen te slaan, een paar kaarsjes om een rustige sfeer te creëren of een puzzelboek om de gedachten te verzetten.

Palliatieve zorg

Bij Radar wonen ook cliënten die ouder worden, ernstig achteruitgaan en extra zorg nodig hebben, evenals cliënten die langdurig en erg ziek zijn. Het afgelopen jaar is een team palliatieve zorg opgeleid om nog beter aan te sluiten bij de behoeften van cliënten in hun laatste levensfase.

Aanstelling AVG-arts

In 2021 kregen we binnen Radar versterking van een AVG-arts (Arts voor Verstandelijk Gehandicapten). Een aantal uren per week is zij inzetbaar vanuit haar expertisegebied: de lichamelijke en geestelijke gezondheid van mensen met een verstandelijke beperking. In overleg met onze stichtingsarts kan de AVG-arts worden geconsulteerd bij complexe problematiek. Daarnaast doet ze preventieve onderzoeken zoals jaarlijkse syndroomspecifieke controles en advance care planning gesprekken bij de ouder wordende cliënten. In een multidisciplinaire setting zoeken we steeds de beste oplossing voor individuele cliënten.

Een bundel vol...

Bij Radar begeleiden we mensen van alle leeftijden. Ook in de latere fases van hun leven. We willen heel graag dat zij zo gelukkig mogelijk ouder kunnen worden. Maar wat als op een gegeven moment het geheugen van de cliënt hem in de steek laat? Dat hij niet meer weet hoe vroeger dat lekkere eten thuis smaakte en herinneringen verdwijnen? Onze nieuwe verzamelmap 'Een bundel vol...' helpt begeleiders om met cliënten in gesprek te gaan over hun leven. De map heeft zes modules, die elk op maat kunnen worden ingezet. Bijvoorbeeld het levensboek, waardoor we iemand extra goed leren kennen. Of het onderdeel testament, waarin we laatste wensen opschrijven. En de werkbladen over verlies en rouw, waarmee we onze cliënten helpen met afscheid nemen van een dierbare en een gezonde verwerking daarvan.



Moeilijke momenten

“Iedereen gaat op een andere manier om met levensvragen”



Naam

Gwen Peeters-Groenveld

Functie

Geestelijk verzorger

Bij Radar sinds **2010**

“Als geestelijk verzorger help ik cliënten bij allerlei levensvragen. Dat kan bijvoorbeeld gaan over eenzaamheid, verlies of zingeving. Als ik terugkijk naar 2021 lagen veel grote projecten stil en hebben we ons vooral gericht op individuele behoeften van cliënten. Iedereen heeft zijn persoonlijke verhaal en gaat op een andere manier om met levensvragen. Door corona was het voor veel cliënten een moeilijk jaar. Ze zagen hun familieleden minder en veel leuke activiteiten vielen weg. En natuurlijk was de dreiging van het virus voortdurend aanwezig. Zeker wanneer er andere cliënten in de groep ziek worden of zelfs overlijden, is dat beangstigend. Ook in quarantaine moeten is zwaar voor cliënten. De witte pakken maken veel indruk en de dagen duren lang. We organiseerden het afgelopen jaar sessies om hierover in gesprek te gaan met elkaar. Daarnaast was er boosheid, frustratie en onbegrip over de maatregelen. Sommige cliënten konden niet naar een begrafenis door quarantaine. Dat is heel heftig, want ze missen dan het afscheidsritueel. In zo’n geval zochten we samen met de cliënt naar een alternatief. Bijvoorbeeld het branden van een kaarsje bij een foto van de dierbare of luisteren naar bepaalde muziek. Ook in de woongroep gaven we iedereen de ruimte het verlies op zijn eigen manier te verwerken. De een doet dat in stilte, de ander schrijft een gedicht en weer een ander zingt spontaan een lied. We merken dat er na het overlijden van een medebewoner veel herinneringen en verhalen naar boven kwamen. Creatieve activiteiten in de dagbesteding koppelden we aan zingeving. Zo knutselden we bomen met foto’s om alle verhalen een plek te geven. Ook het ‘Ik mis je zo...’ boekje is een mooie manier om samen herinneringen aan een dierbare te bewaren en op te halen.”

3. Ervaringen van cliënten

Het zorgproces van Radar is erop gericht dat cliënten het leven leiden dat ze willen. Vanuit oprechte interesse naar wat iemand bezighoudt en met behulp van gespreksinstrumenten brengen we de wensen, dromen en risico's van iedere cliënt in kaart. Daarbij betrekken we vanzelfsprekend ook het netwerk van de cliënt. Zo bepalen we samen de ondersteuningsbehoefte, oftewel wat iemand zelf kan en waar iemand hulp bij nodig heeft. Het stimuleren van de eigen regie en het meedoen in de samenleving zijn hierbij het allerbelangrijkste.

Kwaliteit van leven

Wij willen dat cliënten hun talenten ontwikkelen, zich lekker in hun vel voelen en zo veel mogelijk hierin de eigen regie hebben. Om erachter te komen hoe cliënten de kwaliteit van hun leven ervaren, maken we gebruik van het wetenschappelijk onderbouwd instrument POS (Personal Outcome Scale). POS kijkt naar de acht domeinen van kwaliteit van bestaan: emotioneel welbevinden, persoonlijke relaties, materieel welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, lichamelijk welbevinden, zelfbeschikking, sociale integratie en rechten. Al deze aspecten nemen wij mee om te bepalen hoe iemand zijn kwaliteit van leven ervaart. Voor het verhelderen van de ondersteuningsbehoefte maken wij gebruik van het instrument SIS (Supports Intensity Scale).

POS-scores

Elke twee jaar doen we het POS-onderzoek. Een speciaal hiervoor opgeleide interviewer gaat dan in gesprek met de cliënt over hoe de cliënt zijn kwaliteit van leven ervaart. Mocht een cliënt niet in staat zijn om deel te nemen aan het onderzoek, dan kan iemand die de cliënt goed kent meedoen. De uitkomsten worden op cliënt-, team- en organisatieniveau gepresenteerd, zodat er op elk niveau verbeteracties kunnen worden uitgezet.

Aansluitend aan het POS-gesprek vindt het Waarderend Wensen Onderzoek (WWO) plaats. Tijdens dit korte gesprek, onderzoekt de POS-interviewer, samen met de cliënt, welke informatie uit de POS gebruikt mag worden als input voor het ondersteuningsplan. Deze informatie wordt vertaald naar 'krachten' en 'wensen' in het persoonsbeeld van de cliënt, zodat de persoonlijk begeleider samen met de cliënt hiermee aan de slag kan.

Vanwege de coronamaatregelen vonden er in 2020 maar 107 POS-interviews plaats. Afgelopen jaar waren dat er 240. Dat is 54% van de voorgenomen 448 die volgens planning hadden moeten plaatsvinden.. Vanwege de roosterdruk kon een aanzienlijk aantal interviews niet doorgaan. Daarnaast hadden we te maken met verloop bij de POS-interviewers. In 2022 zal er een inhaalslag plaatsvinden.

	2020 Totaal	2021 Totaal
Aantal interviews	107	240
Emotioneel welbevinden	15,9	11,1
Fysiek welbevinden	14,6	16,0
Materieel welbevinden	14,9	14,5
Persoonlijke ontwikkeling	13,4	11,1
Persoonlijke relaties	14,6	12,9
Rechten	14,6	15,6
Sociale inclusie	11,0	14,7
Zelfbepaling	15,7	15,2
Totaal	114,7	111,1

Legenda POS score Totaal

< 56	slecht
56 – 80	matig
80 – 104	redelijk
104 – 128	goed
> 128	uitstekend

Legenda onderliggende scores

< 7	slecht
7 – 10	matig
10 – 13	redelijk
13 – 16	goed
> 16	uitstekend

Toelichting:

De POS-interviews in 2021 zijn afgenomen bij andere cliënten dan in 2020. Het vergelijken van de uitkomsten kan dus alleen in algemene zin. Hieruit concluderen we dat:

- de *overall* ervaren kwaliteit van bestaan gedaald is van 114,7 naar 111,1. Volgens de referentietabel (totaalscores) betekent dat nog steeds dat deze cliënten hun kwaliteit van bestaan als 'goed' ervaren;
- deze daling vooral te zien is bij de domeinen emotioneel welbevinden, persoonlijke ontwikkeling en persoonlijke relaties. Volgens de referentietabel (onderliggende scores) betekent het dat bij deze cliënten de ervaren kwaliteit van bestaan op die drie domeinen is veranderd van 'goed' naar 'redelijk'. Wellicht dat deze verschuiving is te verklaren door de landelijke coronamaatregelen van het afgelopen jaar. Om daar duidelijkheid over te krijgen is nader kwalitatief onderzoek noodzakelijk. Omdat de informatie van elk POS-interview wordt meegenomen in de individuele ondersteuningscyclus van de cliënt, heeft het geen meerwaarde om dit verder te onderzoeken.
- de ervaren kwaliteit van bestaan op het domein sociale inclusie is toegenomen. Dit domein heeft betrekking op hoe de cliënt zich voelt in de omgeving waar hij woont (contacten in de buurt, deelnemen aan activiteiten in je omgeving et cetera) en vormt het speerpunt in de strategie van Radar. Dit is een positieve ontwikkeling. Om dezelfde reden als bovenstaand hebben we ook hier geen nader onderzoek naar de exacte oorzaken gedaan.

Dialogogesprekken en procesevaluatie

We houden regelmatig dialogogesprekken waarbij we samen met de cliënt de zorg evalueren. In 2020 is Radar gestart met het gestructureerd onderzoeken hoe de kwaliteit van de geboden zorg door de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger wordt ervaren. Deze procesevaluatie (PE) vindt steeds weer opnieuw plaats voor of tijdens elk dialogogesprek. Er wordt dan aandacht besteed aan de randvoorwaarden en de zorgrelatie, en tot slot vragen we de cliënt om Radar een rapportcijfer te geven. Op verschillende stellingen kunnen cliënten hun waardering uitdrukken met een vijfpuntschaal. Daarnaast is er ruimte voor kwalitatieve informatie, waardoor de persoonlijke beleving van de cliënt kan worden meegenomen in het zorgplan.

Vanaf medio 2022 wordt de verzamelde informatie uit de procesevaluaties via een dashboard voor elke manager toegankelijk, en daardoor eveneens te gebruiken als input voor het persoonlijk ontwikkelplan (POP) van persoonlijk begeleiders, maar ook voor het teamontwikkelplan (TOP) en uiteraard als beleidsinformatie voor de doorontwikkeling van Radar.

In december 2021 evalueerden we de procesevaluatie als instrument. Naar aanleiding hiervan worden komend jaar enkele verbeteringen doorgevoerd:

- Stellingen worden eenvoudiger geformuleerd.
- Er komt een toolkit om de communicatie met de cliënt tijdens de procesevaluatie nog meer te ondersteunen.
- Er wordt een nieuwe variant aan de procesevaluatie toegevoegd speciaal voor verwanten en voor het netwerk van de cliënt.

Was er in 2020 sprake van 1.466 afgenomen procesevaluaties, in 2021 zijn er maar liefst 3.138 aangeboden, waarvan er 3.049 zijn ingevuld. Dat betekent dat vrijwel elk dialogogesprek gepaard ging met een procesevaluatie.

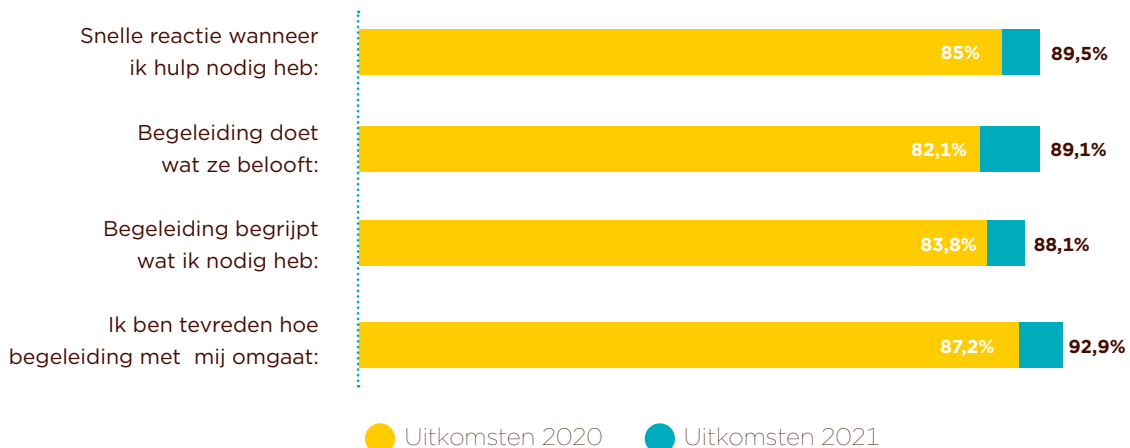
Scores procesevaluatie 2021 Afgenomen evaluaties: 3.049 / Geen deelname: 89

Uitkomsten

Ten aanzien van de **randvoorwaarden** van onze zorg- en dienstverlening blijkt er meer tevredenheid onder de cliënten en verwanten. Een toename van bijna 5% ten opzichte van vorig jaar wanneer we vragen naar:



De tevredenheid over de **zorgrelatie** is gemiddeld meer dan 5% toegenomen:



Waardering

8,1



De **waardering** voor de dienstverlening door Radar uitgedrukt in een cijfer is gestegen van 8,0 naar 8,1.

Conclusie

We zien een stijgende lijn op de verschillende onderdelen, en dat is mooi! We hebben het idee dat de procesevaluatie een aanzienlijke bijdrage levert aan bewustwording op de verschillende onderdelen, en (mede) daardoor een positief effect heeft op de ontwikkeling van onze medewerkers. Dat moeten we vooral zien vast te houden.

Als verbeterpunt nemen wij voor 2022 mee dat we de uitkomsten van onze meetinstrumenten niet enkel op clientniveau gaan inzetten, maar ook op medewerker-, team- en organisatieniveau. In 2022 optimaliseren we onze sturingsinformatie daarvoor zodat deze gegevens periodiek beschikbaar komen.

En wat
nog meer...

*Clusterraad Cliënten Kerkrade
gaat van start!*



Ervaringen van verwanten

De ervaringen van ouders en verwanten zijn in de afgelopen jaren niet specifiek onderzocht. Uiteraard zijn deze wel heel waardevol als het gaat om het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening. Daarom wordt dit in 2022 toegevoegd aan de procesevaluatie. We hebben wel verbeterpunten aangereikt gekregen van de centrale cliëntenraad ouders/verwanten. De raad gaf ons over het Kwaliteitsrapport 2020 mee het perspectief van de cliënt en de gevraagde aandacht voor gezonde voeding, leefstijl en leefklimaat te missen. Daar is in 2020 echter zeker aandacht voor geweest. Juist in dit ingewikkelde jaar van reorganisatie en corona. In de POS-score fysiek welbevinden is ook terug te zien dat we op dit vlak een stijgende lijn te pakken hebben. De reflectie van de cliëntenraad geeft in ieder geval aan dat het niet helder is dát we hier aandacht voor hebben. Daar willen we verandering in brengen. Het belang van een gezonde voeding, leefstijl en leefklimaat is absoluut een gezamenlijk speerpunt. Daarom geven we de budgetten, die we normaliter reserveren voor activiteiten en voeding, in 2022 vrij aan de teams zodat zij, samen met cliënten, ouders en verwanten, zelf aan de slag kunnen met activiteiten gericht op gezonde voeding en leefstijl. Ook starten we in 2022 met Gezonde Leefstijl pilot voor cliënten. Daarnaast is een extra risico-inventarisatie uitgevoerd gericht op een gezonde en veilige leefomgeving. De uitkomsten en opvolging staan in 2022 standaard op de agenda van onze overlegvergadering.

Herstructurering medezeggenschap

Voor alle cliënten en verwanten moet het mogelijk zijn hun stem te laten horen. In 2020 maakten we een start met het anders inrichten van de medezeggenschap. De deelraden op locatieniveau zijn getransformeerd naar clusterraden op clusterniveau, zowel voor cliënten als voor ouders/verwanten. Tegelijkertijd organiseerden we op locatieniveau informele medezeggenschap, zoals huiskameroverleggen. In 2021 zijn we hiermee verdergegaan. In alle clusters, inclusief jeugd, zijn clusterraden van cliënten en van ouders/verwanten opgestart. De informele medezeggenschap is op de meeste locaties gerealiseerd. De informele medezeggenschap van ouders/verwanten staat wel nog op een laag pitje door de coronamaatregelen. In totaal zijn er nu 6 clusterraden cliënten en 7 clusterraden ouders/verwanten. We zijn er enorm trots op dat, ondanks de maatregelen, de raden samengesteld zijn en dat er vergaderingen hebben plaatsgevonden. De bezetting van de clusterraden is nog niet op alle plekken rond. Daar wordt in 2022 verder aandacht aan besteed. Daarnaast willen we de informele medezeggenschap een boost geven. Hiervoor zijn plannen gemaakt door teams en managers en we hopen dat er in 2022 meer mogelijkheden zijn om elkaar te ontmoeten. Een ander speerpunt voor komend jaar is het beter met elkaar verbinden van de formele en informele medezeggenschap.



Zij verzorgden het minisymposium.

Minisymposium ervaringsdeskundigheid

Medio 2021 nam een aantal leden van de centrale cliëntenraad ouders/verwanten afscheid van Radar. Zij sloten een lange periode meedenken, reflecteren en meebeslissen binnen Radar af. Het afscheid van deze gerespecteerde leden gaven we vorm met een minisymposium op 14 oktober. Het was een mooie middag die in het teken stond van ervaringsdeskundigheid. Aan de hand van diverse workshops van Estinea en het LFB werden we geïnspireerd over hoe we meer gebruik kunnen maken van cliëntervaringen. De opgedane ideeën van deze middag krijgen een plek in ons introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. Daarnaast gaat onze eigen theatergroep ACT een interactief toneelspel uitwerken over ervaringsdeskundigheid. Het zoeken naar nieuwe cliëntenraadsleden, en met name een nieuwe voorzitter, is opgestart maar heeft nog geen voltallige raad en voorzitter opgeleverd. Wel is een tweetal nieuwe leden aan de raad toegevoegd.

Bekwame, betrokken en happy medewerkers zijn het allerbelangrijkste dat wij onze cliënten kunnen bieden. Door zo dicht mogelijk aan te sluiten bij wat er in de praktijk nodig is, hebben we dit jaar een goed fundament neergezet op het gebied van HR. Ons strategisch HR-beleid is gericht op een trotse medewerker die zijn talenten inzet op de werkplek die bij hem past.

4. Gelukkige en bekwame medewerkers



Groe- en ambitiecyclus

Binnen Radar staat de competentie eigenaarschap centraal. Dit vormt dan ook de basis van de groei- en ambitiecyclus. We geven medewerkers de ruimte om zelf te ondervinden en te ontdekken hoe zijn 'radars' binnen Radar nu en in de toekomst kunnen draaien. Om erachter te komen welke ambitie een medewerker heeft binnen zijn loopbaan, doorlopen we een aantal stappen:

- **Realiteit:** Waar sta je nu op de ladder van je loopbaan?
- **Ambitie:** Waar wil je graag mee aan de slag? Wat wil je bereiken of waar loop je tegen aan?
- **Dialoog:** Ga hierover een gesprek aan met je leidinggevende a.d.h.v. een gesprek uit de cyclus.
- **Actieplan:** Stel samen met je leidinggevende een plan op met daarin welke acties uit het dialooggesprek naar voren zijn gekomen. Zorg ervoor dat deze SMART zijn vastgelegd.
- **Reflectie:** Je gaat aan de slag om het plan tot uitvoering te brengen in de praktijk. Blijf samen reflecteren middels gesprekken hoe het ervoor staat en of de doelen worden behaald.

Teamreflectie

Ieder team stelt elk jaar een teamwerkplan op. Hierin staat waar het team het komende jaar mee aan de slag gaat, wat het team wil bereiken en hoe de kwaliteit en deskundigheid geborgd wordt. In 2021 is het – door corona en veel personele verschuivingen – niet in alle teams gelukt om dit plan op te stellen. Door corona konden veel zaken uit de teamplannen ook niet worden gerealiseerd, zoals cursussen en opleidingen. We zijn heel blij dat we wel volop konden inzetten op individuele ontwikkeling. Het aantal medewerkers dat is gestart in een ontwikkeltraject is in 2021 flink toegenomen. In 2022 hebben teams en managers in de teamwerkplannen nog meer aandacht voor zelfverantwoordelijkheid van medewerkers. Verbeterpunt hierbij is om de uitvoering van de plannen te monitoren en te borgen. Onze nieuwe HR-software van AFAS maakt het mogelijk om de actuele stand van zaken beter te meten en uit te werken in rapportages voor managers. In 2022 staat het verder verbeteren van teamreflectie weer op de agenda.

Intervisie

Door de reorganisatie en corona stond de intervisie in 2020 op een laag pitje. Het afgelopen jaar is de intervisie weer volledig opgestart en zijn er nieuwe intervisiebegeleiders opgeleid. Ieder team heeft nu een intervisiebegeleider.

Intervisiegroepen

“Door intervisie worden problemen behapbaar”



Naam

Joan van Dokkum

Functie

**Senior gespecialiseerd
begeleider ouderenzorg**Bij Radar sinds **2018**

“De afgelopen jaren waren voor zorgmedewerkers niet gemakkelijk. De veranderende coronamaatregelen, cliënten die in isolatie moesten, ziek werden of zelfs kwamen te overlijden. Dat is heel heftig. Daar bovenop komen de personeelstekorten en de daarmee gepaard gaande hoge werkdruk. Alle reden om het afgelopen jaar de intervisiegroepen bij Radar weer nieuw leven in te blazen. Er zijn acht intervisiebegeleiders opgeleid, waaronder ikzelf. In de intervisiegroep kan iedereen een probleem inbrengen. Het kan gaan over een lastige case of spanningen in een team. Ook ethische dilemma's die we in ons werk tegenkomen zijn onderwerp van gesprek. Die hadden dit jaar vaak te maken met de coronamaatregelen. Als begeleider wil je cliënten motiveren om de coronaregels op te volgen, maar aan de andere kant wil je hun wereld niet nog kleiner maken en gun je hen een normaal leven. De intervisiegroep helpt om het probleem dat op tafel ligt helder te krijgen, concreet te maken en het af te pellen zodat het behapbaar wordt. We denken samen na over de ideale situatie en hoe daar te komen. Natuurlijk lossen we het personeelstekort niet zomaar op, maar we kunnen wel manieren bedenken om er anders mee om te gaan. Het belangrijkste is dat medewerkers plezier in hun werk hebben en dat ze met elkaar in verbinding blijven. Zeker in deze tijd is dat onmisbaar.”



Scholingsaanbod vergroot

(Bij)scholing is onmisbaar als het gaat om het hooghouden van de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning. In 2021 hebben we daarom een functionaris leren & ontwikkelen aangesteld. Deze functionaris is aan de slag gegaan met de opzet van een scholingsplan en -regeling en het updaten en herinrichten van ons leermanagementsysteem SLiM. We sloten een abonnement af op het vakblad Klik en het scholingsaanbod is vergroot met modules van de VGN Academie, Noordhoff en Vilans protocollen. De trainingen Bedrijfshulpverlening (BHV) en Wet zorg en dwang zijn verplicht voor alle zorgteams van Radar. Daarnaast hebben we een inventarisatie gemaakt van benodigde aanvullende opleidingen en trainingen per team. Bijvoorbeeld oplossingsgericht werken, niet-sturende communicatie, hechtingsproblematiek of autisme. Het scholingsplan is een belangrijke basis om aan de slag te kunnen met leren en ontwikkelen, waarvan het effect pas echt in 2022 merkbaar zal zijn.

Een aantrekkelijke werkgever

Om bij te dragen aan de positionering van Radar als een aantrekkelijke werkgever is er in 2021 een recruiter aangenomen. Ook hebben we al onze wervingsteksten herschreven en is er een start gemaakt met een arbeidsmarktcampagne. Door de krapte op de arbeidsmarkt was het zeker een uitdaging, maar toch konden we de vacatures bij Radar het afgelopen jaar goed invullen.



In- en uitstroom medewerkers

Begin januari heeft een student in opdracht van Radar onderzoek gedaan naar onze strategische personeelsplanning. Hieruit kwam naar voren dat we te weinig zicht hebben op de actuele in- en uitstroomcijfers. Daarop hebben we een maandelijkse HR-rapportage voor managers ontwikkeld. We zijn nog op zoek naar een eenvoudiger manier om de cijfers te presenteren. Hiervoor nemen onze HR-medewerkers in 2022 deel aan een Lerend Netwerk over strategische personeelsplanning. Op deze manier willen we verschillende HR-zaken beter in kaart brengen, met het uiteindelijke doel: een strategische personeelsplanning voor de komende jaren.

In 2021 was het uitstroompercentage 16,46%.

De meest voorkomende reden van uitstroom van medewerkers het afgelopen jaar was het ongewenst verloop, oftewel verloop op eigen verzoek.

De **top-3 vertrekredenen** zijn:

1. Loopbaanmogelijkheden
2. Salaris- en arbeidsvoorwaarden
3. Uitdaging in werkzaamheden

We ondernemen diverse acties om deze uitstroom tegen te gaan. Zo bieden we ontwikkeltrajecten en traineeships aan voor medewerkers die de ambitie hebben om te groeien in hun loopbaan. In 2021 zijn er twee management traineeships gestart. Ook ons scholingsbeleid, de groei- en ambitiecyclus en de werkgelukmeting zijn mede gericht op het voorkomen van uitstroom.



Soms zijn er momenten dat iets even niet zo lekker loopt, of dat het niet zo gaat als je het had voorgesteld. Probeer dan iets te zoeken waar je plezier uithaalt en energie van krijgt. Voor de een is dat een boek lezen of in de tuin werken. Voor de ander is dat een stuk wandelen en voor mij is dat haken. Nee, dat is zeker niet oubollig!”

Bekijk het vitaliteitsvlog van Jolanda Ortman, persoonlijk begeleider bij Radar.



Vitaliteit voorop

We gunnen het iedereen om lekker in zijn vel te zitten en zich fijn, fit en energiek te voelen. Dat geldt natuurlijk niet alleen voor op het werk, maar zeker ook daarbuiten. Met het project Radar Vitaal brengen we het thema vitaliteit het hele jaar door onder de aandacht bij medewerkers. Elke maand staat een ander aspect van vitaliteit centraal. Ter inspiratie zijn we gestart met een vlogreeks waarbij medewerkers vertellen hoe zij ervoor zorgen dat ze fit en vitaal blijven. Daarnaast is er een vitaliteitsgids samengesteld waarin alle mogelijkheden staan om te werken aan je eigen vitaliteit. In 2021 voegden we een jaarlijks vitaliteitsgesprek toe aan de HR-cyclus inclusief een praatplaat. En de online trainingen gericht op vitaliteit (GoodHabitz) zijn weer goed bereikbaar voor alle medewerkers. Door met vitaliteit bezig te zijn, werken we aan het omgaan met werkdruk, hebben we aandacht voor de werk-privébalans en neemt het werkplezier toe.

Werkgelukmeting

In de zomer van 2021 is een werkgelukmeting afgenomen. In een korte digitale vragenlijst zijn de vijf pijlers van werkgeluk verwerkt in vijf stellingen, waarbij medewerkers konden aangeven of ze er wel of niet tevreden over zijn. Hieruit kwam een werkgelukcijfer van een 7,4 op Radar-niveau. Daar zijn we trots op! In de resultaten van de vragenlijst valt op dat bij elke stelling de meerderheid tevreden is. De grootste tevredenheid kwam naar voren bij de stelling: ‘Ik heb inspraak in de realisatie van mijn werk’ (85% is tevreden). De minste tevredenheid scoorden we op de stelling: ‘Mijn rooster sluit goed aan bij mijn werk-privébalans’ (57% is tevreden). Naast een organisatieresultaat zijn de resultaten ook op clusterniveau uitgewerkt, zodat managers hierover het gesprek met hun teams konden aangaan. Een periodieke meting is natuurlijk altijd een momentopname. Daarom gaan we vanaf medio 2022 het werkgeluk op een andere manier meten, namelijk via de app Everybody FRANK. Via een dashboard geeft deze app zicht op het actuele werkgeluk bij Radar, zodat we hierop kunnen sturen.

Als overbrugging naar het in gebruik nemen van de app voerden we in januari 2022 een tweede tevredenheidsmeting uit. De managers hebben de uitkomsten wederom besproken met hun teams en daar waar nodig is actie ondernomen. Het cijfer voor de algehele tevredenheid was een 7,1. De lichte achteruitgang wordt met name veroorzaakt door een toename in de ontevredenheid over de werk-privébalans. Omdat de oorzaak bij iedereen anders kan zijn en daarmee de benodigde interventie ook, wordt dit thema besproken tijdens het individuele vitaliteitsgesprek. Op organisatieniveau zijn geen aanvullende acties meer uitgezet, naast het gestarte project ‘Toekomstgericht roosteren’ en de invoering van het vitaliteitsgesprek.

Verzuim

Het afgelopen jaar was het verzuim bij Radar hoog. Dit sluit aan bij de landelijke trend. De belangrijkste oorzaken van verzuim, naast corona, zijn het werkgerelateerde (25%) en het niet-werkgerelateerde (36%) psychische verzuim. Binnen Radar zijn we hiermee actief bezig, zowel preventief als curatief, en deze acties gaan op de middellange termijn zeker hun vruchten afwerpen.

Verzuimcijfers		2020	2021
Radar			
Jaar	GEMIDDELD	6,4%	8,6%
Landelijk			
Gehandicaptensector		7,1%	9,3%

Niet alleen bij Radar liepen de verzuimcijfers behoorlijk op; een vergelijkbaar beeld zien we landelijk, namelijk een gemiddeld verzuim van 9,3% in 2021. In Zuid-Nederland was dit zelfs 10%. Bij de ons omringende vergelijkbare organisaties zien we eenzelfde beeld.

Om het hoge verzuim het hoofd te bieden zijn gedurende het jaar verschillende acties uitgezet:

- Per locatie is een continuïteitsplan opgesteld om de zorg niet in gevaar te brengen.
- We hebben een flexpool opgestart.
- Er zijn extra ondersteuners aangenomen voor de teams om in de periode tot na de zomervakanties de druk te verlagen.
- Gepensioneerde medewerkers, kantoorcollega's en extra vrijwilligers zijn bereid gevonden tijdelijk uit te helpen.
- De uitkomsten van de vragenlijst Werkgeluk is gebruikt om het gesprek aan te gaan met medewerkers om verzuim te voorkomen.
- Er is blijvende aandacht voor iedere medewerker: oog voor talenten, ontwikkeltrajecten, traineeships en in geval van (dreigend) verzuim, goede preventieve en curatieve begeleiding. Vanaf 2022 worden externe budgetcoaches ingezet waar medewerkers terecht kunnen als ze zorgen hebben over hun financiën.
- Er is een praktijktraining voor managers 'Verzuim, wat kan IK' ontwikkeld. Eén training heeft inmiddels plaatsgevonden, de vervolgdata worden gepland in 2022.
- We monitoren op deelherstel en frequent verzuim.

Voor medewerkers betekenen bovenstaande stappen ondersteuning om zo gelukkig en fit mogelijk aan het werk te kunnen en te blijven. Cliënten zien dit terug in de ondersteuning en het enthousiasme die ze van medewerkers terugkrijgen. Ondanks al deze acties konden we niet voorkomen dat het verzuim in 2021 behoorlijk is gestegen ten opzichte van 2020. Directe en indirecte coronagerelateerde klachten zijn hier voor een belangrijk deel de oorzaak van.

Wijziging medezeggenschap medewerkers

Samen met de ondernemingsraad zijn we al een tijd in gesprek over een andere wijze van inspraak en zeggenschap van medewerkers. We streven naar een zeggenschap waarbij de ondernemingsraad haar wettelijke positie inneemt en zeggenschap breed in de organisatie wordt belegd. Dat past bij wie Radar wil zijn: een organisatie die de verbinding tussen cliënt en begeleider als de meest waardevolle verbinding binnen de organisatie ziet. De ondernemingsraad heeft, met hulp van een externe begeleider, nagedacht over deze nieuwe vorm van medezeggenschap. Hieruit is een structuur gekomen waarbij gewerkt wordt met een kern-ondernemingsraad (dagelijks bestuur) en een viertal expertteams. Het overleg met de bestuurder wordt formeel gevoerd met de kern-ondernemingsraad aangevuld met een woordvoerder van ieder expertteam. Daarnaast blijft het periodiek informeel overleg met de voltallige ondernemingsraad gehandhaafd zodat we regelmatig met elkaar het gesprek blijven voeren. Zowel de ondernemingsraad als het directieteam en de bestuurder zien de uitgewerkte structuur als helpend om de zeggenschap daadwerkelijk te verbreden. In 2022 gaan we dan ook op deze nieuwe wijze aan de slag. Het wordt een jaar van uitproberen, leren en bijsturen.

Toekomstgericht roosteren

Dat de werkdruk in de zorg hoog is, is niet nieuw. Overwerken en extra diensten draaien is geen structurele oplossing. Het zorgt niet alleen voor een disbalans tussen werk en privé bij medewerkers, maar kan ook de kwaliteit van de zorg aan cliënten in gevaar brengen. Door de continue werkdruk ervaren medewerkers ook weinig ruimte voor afstemming met elkaar. Daarom zijn we het afgelopen jaar gestart met het project Toekomstgericht roosteren. Hierbij wordt de benodigde capaciteit (zowel in uren als in expertise) ingeroosterd op basis van de zorgbehoefte van cliënten. Op drie locaties zijn hiermee pilots gedraaid en de eerste geluiden vanuit medewerkers en managers zijn erg positief. In deze nieuwe aanpak wordt er niet alleen gekeken naar kaders, regels en tools, maar vooral naar hoe je als team samen aan de cliëntvraag kunt voldoen. Medewerkers leren om tot collectieve afstemming te komen met elkaar, begrip voor elkaar te hebben en elkaar feedback te geven. Er is in 2021 vooral hard gewerkt aan de visie en randvoorwaarden voor deze nieuwe roostersystematiek. Het komende jaar rollen we deze nieuwe roostersystematiek en de daarbij horende teamcoaching in samenwerking met Stroom Zuid uit over alle locaties van Radar. Uiteindelijk doel is het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid van het rooster weer zo laag mogelijk in de organisatie te beleggen.



Ondersteuning met de juiste tools

Digitalisering is onmisbaar in een moderne organisatie. Hierbij staat voorop dat de tools medewerkers zo goed mogelijk moeten ondersteunen bij het uitvoeren van hun werk. Hoe sneller en eenvoudiger ze zaken digitaal kunnen regelen, hoe meer tijd ze overhouden voor de cliënt. Reden om alle werkplekken (pc's, laptops, smartphones en tablets) het afgelopen jaar te updaten naar een moderne en veilige werkplekomgeving op basis van Microsoft Office365. Hiermee hebben medewerkers sneller en met minder inloggen toegang tot hun applicaties en bestanden, vanaf elke locatie en op elk apparaat. De oude apparatuur doneerden we aan Stichting Kika.

Daarnaast was er vanuit de medewerkers een sterke behoefte aan een eenvoudigere manier om een melding te kunnen doen en om zelf een antwoord te kunnen vinden op een vraag. Het huidige ticketsysteem is niet gebruikersvriendelijk en de versnipperde informatie op intranet zorgt ervoor dat medewerkers niet altijd vinden wat ze zoeken. Na een uitgebreide analyse hebben we besloten over te stappen op Topdesk. Topdesk is gebruikersvriendelijker en geeft medewerkers de mogelijkheid om 24/7 zelf makkelijk een antwoord te kunnen terugvinden. Tevens kunnen we met dit systeem veel meer inzichten krijgen om onze Servicedesk verder te optimaliseren. Ook biedt Topdesk veel mogelijkheden om contractbeheer, gebouwenbeheer en middelenbeheer efficiënter te gaan inzetten en onze processen nog slimmer te organiseren. Vanaf april 2022 wordt Topdesk geïmplementeerd.

Veiligheid van medewerkers

Onze zorg en ondersteuning moeten altijd veilig zijn, voor cliënten en voor medewerkers. De Risico-Inventarisatie- en Evaluatie (RI&E) is voornamelijk gericht op het in beeld brengen van de risico's voor medewerkers. Doordat we deze risico's beperken, verbeteren we indirect ook de veiligheid voor de cliënten. Het afgelopen jaar voerden we de Basis RI&E uit bij alle locaties en teams. Hiervoor maakten we gebruik van het officiële branche RI&E-instrument. De RI&E is door de aandachtsfunctionarissen van de betreffende teams ingevuld en zij hebben zelf de prioritering van de actiepunten bepaald. Ter ondersteuning van de aandachtsfunctionarissen is er voor elk cluster een coach aangewezen. Deze coach wordt aangestuurd door de Arbo-coördinator die bewaakt dat de RI&E juist wordt afgehandeld. Organisatiebrede actiepunten die uit de RI&E naar voren kwamen, zijn opgenomen in het Arbo-jaarplan, zoals:

- de risico's op het gebied van fysieke belasting in beeld krijgen (dit gebeurt via de verdiepende RI&E);
- controle brand- en BHV-middelen beter in kaart brengen (gaan we doen in 2022);
- borging veiligheid van alleenwerkers (hiervoor loopt al een pilot met ICT);
- psychosociale belasting wordt als zwaar ervaren (hierop zijn al de nodige acties uitgezet, o.a. Toekomstgericht roosteren, vitaliteitsbeleid etc.)

Verder hebben we voor de komende jaren een meerjarenbeleid RI&E bepaald. We houden elke jaar een verdiepende RI&E en één keer per vijf jaar de Basis RI&E.



Ervaringen van vrijwilligers

Bij Radar werken 380 vrijwilligers. Wij willen natuurlijk ook dat zij met veel plezier en met de juiste ondersteuning hun werk kunnen uitvoeren. De ervaringen van onze vrijwilligers halen we op tijdens informele bijeenkomsten. Helaas kon in 2021 een aantal geplande bijeenkomsten niet doorgaan vanwege de coronamaatregelen. In het najaar hebben er wel twee kleine bijeenkomsten plaatsgevonden. Hieruit kwamen twee belangrijke verbeterpunten naar voren:

- Verbeter de communicatie en informatie over veranderingen bij cliënten, bijvoorbeeld medicatiewijzigingen of een verandering van persoonlijk begeleider. Want dit kan grote gevolgen hebben voor de samenwerking tussen cliënt en vrijwilliger/maatje.
- Betrek de vrijwilliger meer, zoals bij de activiteitenplanning, de invulling van de samenwerking tussen cliënt en vrijwilliger en bij het organiseren van groepsevenementen op locatie.

De aandachtsfunctionarissen Vrijwilligers/Informele Zorg zijn samen met de zorgteams aan de slag gegaan met verbeteracties om de tevredenheid te verbeteren en vrijwilligers te behouden.

Persoonlijke aandacht leidt tot een hoge betrokkenheid. In 2021 hebben wij veel energie gestoken in individuele aandacht voor vrijwilligers. Enkele voorbeelden:

- We onderhielden regelmatig telefonisch of per e-mail contact om te horen hoe het met de vrijwilliger gaat.
- We hielden vrijwilligers op de hoogte van ontwikkelingen bij Radar via nieuwsbrieven.
- In het kader van de landelijke campagneweek 'Mensen maken Nederland' en '2021 het jaar van de vrijwillige inzet' verstuurd we een postkaartje naar alle 65-plussers.
- We hielden samen met onze partners van ZorgSaam/Academie Informele Zorg een poll onder onze vrijwilligers om te inventariseren welke scholingsbehoefte zij hebben.
- In het kader van de Nationale Dag van de Vrijwilliger maakten we een boekje met vrijwilligersverhalen.
- Uiteraard ontvingen onze vrijwilligers, net als onze andere medewerkers, een leuke attentie op de Dag van de Zorg en met kerst en werden ze uitgenodigd voor de personeelsborrel.



Dit boekje is ook online beschikbaar. [Klik hier.](#)



Servicedesk geoptimaliseerd

In 2021 optimaliseerden we onze Servicedesk door één meldpunt voor alle vragen te creëren. Hierdoor hoeven medewerkers niet meer te zoeken naar welke melding ze waar moeten doen. Door de frontoffice los te koppelen van de backoffice is de Servicedesk continu bereikbaar en kan de backoffice veel meer gefocust alle meldingen, storingen, klachten en wensen afhandelen. Dit resulteert in veel snellere afhandeling van meldingen en geeft meer tijd en ruimte om meer naar structurele oplossingen toe te werken. Storingen op locaties worden sneller opgepakt en daar hebben zowel medewerkers als cliënten profijt van.

Flexpool

Om de bezetting in de teams te borgen zijn we in augustus gestart met een flexpool. De flexpool bestaat uit medewerkers die in de hele organisatie ingezet kunnen worden bij niet-planbare roostervraagstukken of als er ad hoc behoefte is aan extra inzet. Naast dat we hiermee knelpunten in de bezetting oplossen, is het een mooie kans om nieuwe medewerkers kennis te laten maken met Radar én om ervaren medewerkers hun opgebouwde expertise te laten delen. Vooral nog is de flexpool gericht op de functies ondersteuner en begeleider. In de toekomst kan deze worden uitgebreid naar andere functies.

Doorgroeitraject persoonlijk begeleider

Werkplezier en geluk vinden we binnen Radar heel belangrijk. We gunnen iedereen een werkplek waar hij of zij energie van krijgt, en voldoende uitdaging in vindt. Ook zien we in onze zorgverlening de behoefte aan persoonlijk begeleiders. Daarom zoeken we naar passende manieren om medewerkers die een nieuwe stap willen zetten binnen Radar daarbij te helpen. Nieuw in 2021 is het doorgroeitraject PB'er (persoonlijk begeleider). Bedoeld voor medewerkers die willen doorgroeien van begeleider naar persoonlijk begeleider. Voor net afgestudeerd BBL'ers is er de nieuwe interne training 'Jouw groei is onze zorg'.

Management traineeship

Bij Radar gaat een aantal managers over een paar jaar met pensioen. We zijn nu al bezig met de opvolging. Dat doen we binnenshuis: we geven medewerkers de kans om zich door middel van een traineeship te ontwikkelen en door te groeien naar de functie van manager. Het traineeship is in september gestart en duurt 1,5 jaar. Een trainee wordt gekoppeld aan een manager die buddy is. Verder kijken we of externe coaching en opleiding nodig is. Zo zorgen we ervoor dat de medewerker niet in het diepe wordt gegooid, maar voldoende steun krijgt om te leren.

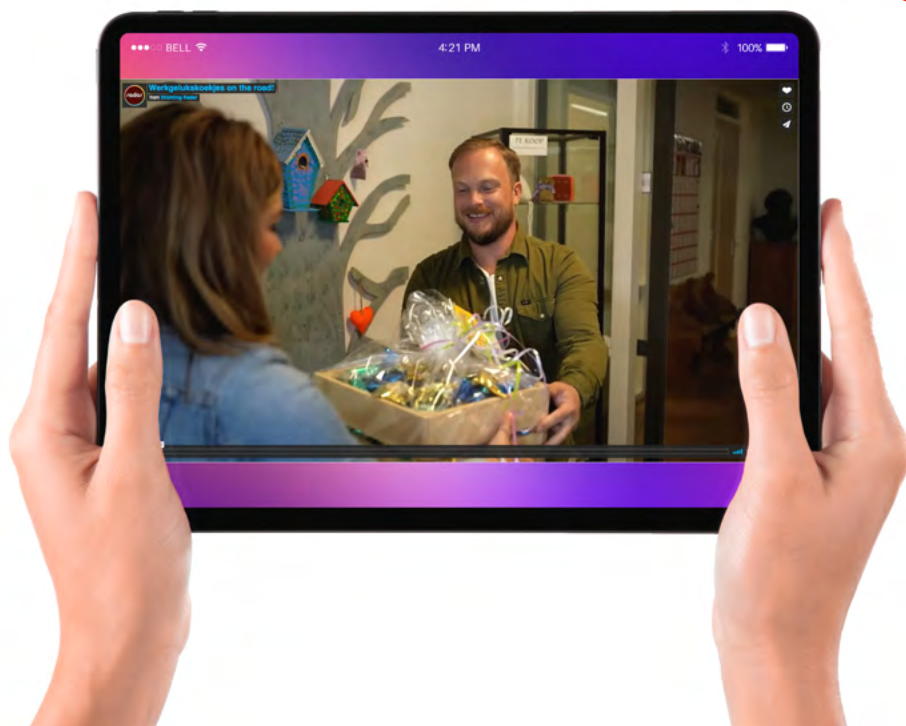


Werkgelukskoekjes

De Week van het Werkgeluk lieten we niet zomaar voorbijgaan. We staken de handen uit de mouwen en maakten bijna honderd kistjes met (werk-) gelukskoekjes, die we op al onze locaties hebben aangeboden. Het leverde brede smiles op bij iedereen. De koekjes waren er ook om de 7,4 die we samen behaalden in onze werkgeluksmeting te vieren. Want het is een cijfer om trots op te zijn, zeker gezien de hectische periode die we als organisatie achter de rug hadden.

“

Wij willen met deze koekjes onze waardering laten zien aan al onze cliënten medewerkers en vrijwilligers.”



Bekijk de video!

5. Meer aandacht voor leren en verbeteren

Na 2020, een hectisch jaar waarin we werden overvallen door een pandemie, brachten we dit jaar onze basis weer beter op orde. Stap voor stap namen we onze routines onder de loep en voerden we daarin verbeteringen door. Door oog te hebben voor de wereld om ons heen blijft Radar leren en verbeteren.

Binnen Radar sturen we op vier kwadranten: ervaren kwaliteit van zorg, medewerkersgeluk en vitaliteit, balans tussen inkomsten en uitgaven en onze betekenis in de samenleving. Voorjaar 2021 constateerden we, tijdens onze jaarlijkse managementreview, dat er weinig sturingsinformatie voorhanden was op de kwadranten zorg, medewerkers en samenleving. Onder andere door corona en de in 2020 doorgevoerde reorganisatie zijn diverse – normaal gesproken structurele – activiteiten niet doorgegaan en is de daarmee samenhangende sturingsinformatie dus ook niet verkregen. Denk aan studiedagen, intervisie, jaargesprekken, POS- en SIS-interviews, teamoverleg en visitaties. Alle aandacht ging naar de directe zorg en de dagelijkse praktijk. Enkel op het gebied van financiën bleek er veel informatie voorhanden. Deze constatering leidde ertoe dat we het jaarplan 2021 per direct hebben aangepast: prominent onderdeel van dit aangepaste jaarplan is het herstellen van onze routines. In 2021 zijn die stap voor stap opnieuw geïntroduceerd zodat we ook stap voor stap in staat waren de beste routines te vinden, verder te kijken dan de eigen werkplek, resultaten meetbaar en beïnvloedbaar te maken en dus verbeteringen door te voeren.

Revitalisering kwaliteitsmanagementsysteem

Tijdens de externe audit in 2021 werd pijnlijk zichtbaar dat het herstellen van onze routines slechts langzaam op gang kwam; het leverde ons twee major non-conformities op. Met externe ondersteuning en in nauw overleg met de certificerende instelling zijn we meteen gestart met de revitalisering van ons kwaliteitsmanagementsysteem. Zo worden onder andere onze processen geoptimaliseerd (waardeketenprocessen), proceseigenaren opnieuw in positie gebracht, evenals de binnen onze organisatie aanwezige specialisten en aandachtsfunctionarissen. Ook hadden we extra aandacht voor ons kwaliteitshandboek en onze managementreview. Onze voortvarende aanpak heeft als resultaat dat de twee major non-conformities inmiddels zijn opgeheven. We trekken heel 2022 uit om ons kwaliteitsmanagementsysteem te verbeteren en, vooral ook, te borgen.

Gerichte stuurinformatie

Met gerichte en actuele stuurinformatie kunnen wij onze ondersteuning nog beter aansluiten bij wat cliënten nodig hebben. Wij zijn in 2021 gestart met het verbeteren van deze stuurinformatie. In lijn met onze strategische doelstellingen, eenvoudig leesbaar en visueel. We brachten hiervoor de gewenste processen en de hiervoor benodigde informatie en applicaties in kaart. Op basis van interviews, een documentstudie en een indicatorenmodel bepaalden we samen de indicatoren die terugkomen in het dashboard. Hiermee kunnen medezeggenschapsraden, zorgteams, management en directie nog beter relaties leggen tussen hoe cliënten onze dienstverlening ervaren, hoe ze hun kwaliteit van leven beoordelen, wat hun ondersteuningsbehoefte is en de effectiviteit van de ondersteuning. Vervolgens is het thema managementinformatie opgepakt. 2022 staat in het teken van de concrete realisatie, training en ingebruikname van de dashboards in Microsoft Power BI. Een belangrijke stap naar meer effectieve sturing en een belangrijke randvoorwaarde voor de effectieve werking van de PDCA-cyclus.

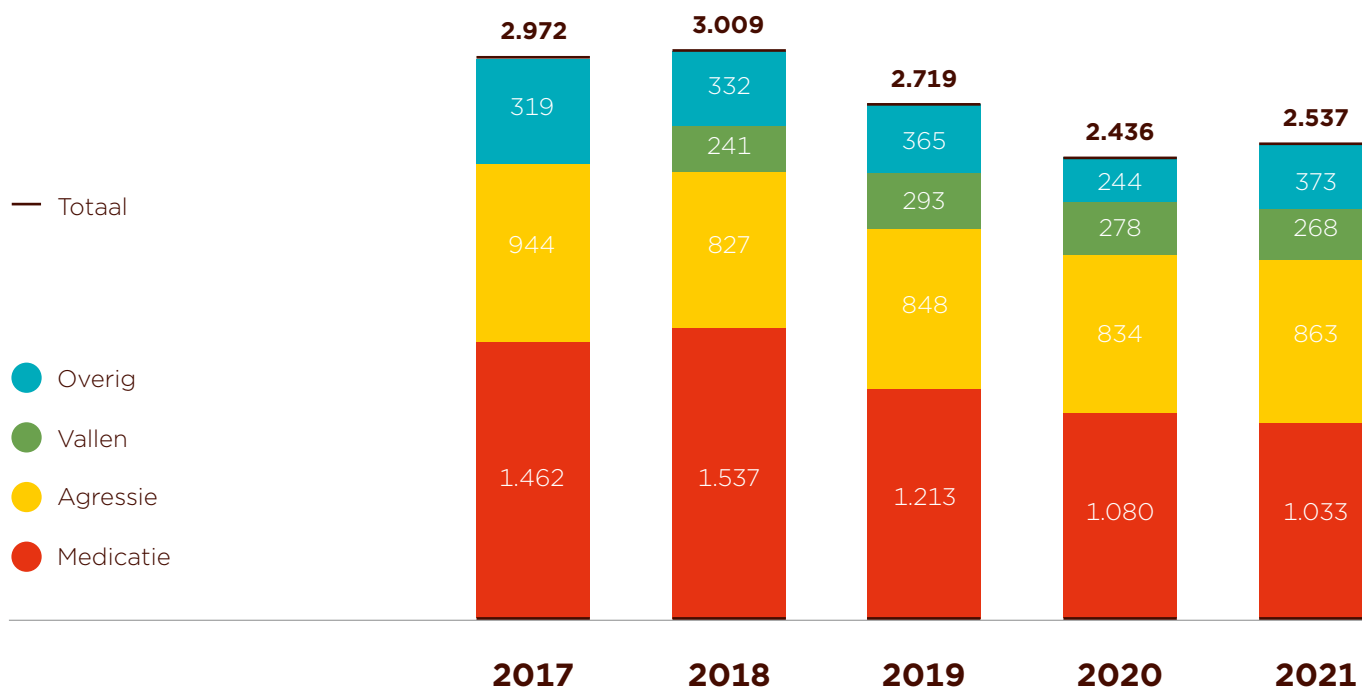
Robotisering

Naast het werken aan betere stuurinformatie is er in 2021 ook gestart met het minder kwetsbaar maken van processen door robotisering. Als eerste is het proces van alloceren van opbrengsten aan de juiste afdeling onderhanden genomen. Resultaat is onder meer dat de registratie van zorgopbrengsten sneller gereed is dan voorheen en foutloos bovendien.

Incidenten

Door incidenten nauwkeurig vast te leggen en er samen over te praten, leren we ervan en voorkomen we dat het nog eens gebeurt. Incidenten waar cliënten bij betrokken zijn registreren we in het MIC-systeem (Meldingen Incidenten Cliënten). Onderstaande grafiek laat zien hoeveel MIC-meldingen er waren in totaal en onderverdeeld naar de meest voorkomende soorten incidenten.

**Totaaloverzicht MIC-meldingen
2017 - 2021**



We zien dat er na een dalende lijn over de jaren 2019 en 2020 het totale aantal meldingen in 2021 is gestegen met 101 meldingen. De rubriek medicatie zet de dalende lijn die sinds 2019 zichtbaar is verder door. De rubrieken agressie en vallen blijven nagenoeg gelijk. Daarentegen neemt Overig met 129 meldingen toe. Dat zit vooral in de rubrieken Huiselijk geweld (dat met 100% is verdubbeld), (dreigende) Suïcide, Onveilige situatie en Anders.

Medicatie

We zien ten opzichte van vorig jaar een daling (-47), ondanks een lichte stijging van incidenten waarbij de oorzaak ligt bij de medewerkers of externen. In 2022 worden verbeteracties uitgezet om de kwaliteit van het medicatiebeheer verder te verbeteren. Hiermee verwachten we een bijdrage te leveren aan het verminderen van de medicatieincidenten. In 2021 is een medicatie-app aangeschaft. Deze wordt in 2022 in gebruik genomen. Begeleiders kunnen hierin medicatie aftekenen en krijgen een signaal als medicatie is vergeten. Daarnaast hebben we medicatiemodules in ons leermanagementsysteem ingebouwd waarmee het maken van een aparte medicatietoets komt te vervallen.

Agressie

Het totale aantal agressiemeldingen is licht gestegen. Op alle soorten agressie is er een stijging zichtbaar. Er is wederom een toename van fysieke agressie en wat vooral opvalt is dat na vorig jaar weer een toename is van verbale agressie. We zien bij fysieke agressie voornamelijk een stijging van schopincidenten en bij verbale agressie bijna een verdubbeling van het aantal pestincidenten. Er zijn nog steeds veel incidenten waarbij vooraf niet of onvoldoende een signaal zichtbaar is. In 2021 zijn we gestart met de training Zelfredzaamheid en De-escalerend werken bij de hoog-risico locaties. We verwachten dat deze training de medewerkers beter op agressie voorbereidt, waardoor ze beter in staat zijn om adequaat en professioneel te handelen.

Vallen

Dit jaar is er een daling te zien ten opzichte van vorig jaar bij bijna alle leeftijdscategorieën. In de categorie 70 t/m 74 gebeuren de meeste valincidenten. Opvallend is de stijging bij de leeftijdscategorie 50 t/m 59. Het gemiddeld aantal meldingen per cliënt is toegenomen ten opzichte van 2020. Dit betekent dat er meer cliënten dan vorig jaar vaker dan 1 keer zijn gevallen. Hiervan is zeker sprake in de leeftijdscategorie 70 t/m 74. Het thema 'vallen' wordt in 2022 meegenomen in de verdiepende RI&E Fysieke belasting.

MIC-systeem verbeterd

Eén van de actiepunten die uit het MIC-jaarverslag van 2020 kwam, was dat het MIC-formulier in Nedap ONS geoptimaliseerd kon worden. Hiermee zijn we in 2021 gestart door de vragenformulieren met betreffende specialisten te doorlopen. Dat heeft ertoe geleid dat vanaf januari 2022 wordt gewerkt met een aangepast formulier. Dit heeft tot doel dat de medewerker snel en correct het formulier kan invullen en dat we straks betrouwbare rapportages kunnen uitdraaien. Daarnaast hebben we in het MIC-systeem bij de kwaliteitsmonitor de afhandelingstermijn zichtbaar gemaakt, zodat duidelijker is wanneer de termijn afloopt, en de aandachtsfunctionaris Incidenten dit beter kan monitoren.

Klachten

We vinden het bij Radar belangrijk om zorgvuldig om te gaan met klachten. Radar heeft in haar klachtenbeleid ruimte voor informele en formele klachten. Informele klachten zijn klachten die besproken worden met medewerkers, leidinggevenden, cliëntenvertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris. Formele klachten zijn de klachten die worden ingediend bij de klachtencommissie.

Klachten	2020	2021
Cliëntvertrouwenspersoon Radar	42	62
Cliëntvertrouwenspersoon Wzd	4	5
Klachtenfunctionaris	7	7
Klachtencommissie	2	2

Informele klachten

Informele klachten of onvrede zijn meestal zaken die in de dagelijkse gang van zaken worden besproken met medewerkers en managers. Ze zijn relatief gemakkelijk op te lossen, direct of na bespreking in het teamoverleg. Wij registreren deze niet apart, maar in de zorgdossiers van cliënten en in overdracht tussen collega's krijgen deze onderwerpen een plek. Bij directie en bestuurder worden eveneens informele klachten ingediend, in 2021 waren dat er 7. Deze klachten gingen over de toepassing van coronamaatregelen, overlast van medebewoners en communicatie. In alle gevallen is manager of directeur in gesprek gegaan met de klager en is er gezamenlijk gezocht naar oplossingen.

Daarnaast zijn er informele klachten waarbij cliënt of ouder/verwant de cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) of de klachtenfunctionaris inschakelen. Bij de CVP van Radar zijn in 2021 52 nieuwe meldingen gedaan. Door 10 lopende klachten is de CVP dit jaar met 62 meldingen bezig geweest.

Klachten behandeld door de cliëntvertrouwenspersoon in 2021

Onvrede over zorg en bejegening	39
Persoonlijke problematiek	12
Onvrede gedrag medebewoners	10
Diversen	1
Totaal	62

Kijkend naar de inhoud van de meldingen is een rode draad het zich niet veilig voelen in de omgeving en dat daar ook onvoldoende aan gedaan wordt. Een ander vaker voorkomend onderwerp is dat cliënten zich niet serieus genomen voelen en niet voelen dat er naar hen geluisterd wordt.



Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Sinds 2020 heeft Radar naast een eigen cliëntvertrouwenspersoon ook een cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Bij deze CVP zijn in 2021 5 meldingen gedaan; 4 hadden te maken met onvrede en 1 met informatie en advies.

Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris – bij Radar is dat een onafhankelijke, externe functionaris – zijn in 2021 7 meldingen binnengekomen, waarvan er 6 te maken hadden met onvrede over de zorg en bejegening en 1 klacht te maken had met onvrede over het gedrag van medebewoners. Ook bij deze klachten is de rode lijn communicatie, niet serieus genomen worden en niet luisteren.

Klachtencommissie

Formele klachten worden behandeld door de klachtencommissie op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Door de uitgebreide mogelijkheden die er voor cliënten en hun ouders/verwanten zijn om informeel onvrede en klachten aan te kaarten, zijn er weinig klachten die zodanig ernstig ervaren worden dat cliënten of ouders/verwanten de klachtencommissie benaderen. In 2021 zijn 2 klachten bij de commissie ingediend. Eén klacht is niet ontvankelijk verklaard, omdat deze betrekking had op een incident waarvoor ook een melding bij de inspectie was gemaakt. De andere klacht is eind december ingediend en is ten tijde van het schrijven van deze rapportage nog in behandeling bij de commissie.

Conclusies

- De vertrouwenspersoon van Radar heeft in 2021 aanzienlijk meer casussen behandeld dan in 2020. Mogelijk is dit te verklaren door corona en de geldende maatregelen en het feit dat we in de eerste paar maanden van 2020 in een overgangsfase zaten naar een nieuwe cliëntenvertrouwenspersoon (CVP). Steeds meer cliënten leren de CVP kennen waardoor zij gemakkelijker de weg naar haar vinden. Het aantal klachten bij de overige functionarissen is in 2021 gelijk aan 2020.
- Ook in 2021 is een rode draad te halen uit de klachten en meldingen die bij de diverse onderdelen zijn gedaan. Opvallend zijn de meldingen over het feit dat een cliënt of ouder/verwant zich niet serieus genomen voelt. Wij willen als Radar graag dat de mensen die wij ondersteunen een plek in de maatschappij hebben. Om dit goed voor elkaar te krijgen is het van belang om de persoon en zijn situatie goed te kennen en dus goed naar hem te luisteren. Dit is absoluut een aandachtspunt voor 2022.

Goede voorbeelden delen

Bij Radar zijn we elke dag bezig met het verbeteren van onze zorg en ondersteuning aan de cliënt. We maken het zo persoonlijk mogelijk. Om als organisatie hiervan te leren en verbeteren is het voor 2022 een aandachtspunt om de mooie voorbeelden nog meer met elkaar te delen, gebruik te maken van wat er allemaal is binnen Radar en elkaar te blijven inspireren. Daar gaan we de komende tijd meer aandacht aan geven zodat we steeds meer en steeds weer kleine stappen blijven zetten.

6. Reflectie raden

Reflectie medezeggenschap en toezicht

De medezeggenschap en het toezicht hebben kennisgenomen van dit rapport en hebben gereflecteerd.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft met genoeg kennis genomen van de rapportage. De rapportage laat zien dat Radar - ondanks de beperkingen door covid - in 2021 gestaag en gestructureerd gewerkt heeft aan haar kwaliteitsdoelstellingen. Dat dit in kleine maar duidelijke stapjes plaatsvindt geeft aan dat Radar haar grenzen van mogelijkheden serieus neemt en daar rekening mee houdt. In alles staat kwaliteit van bestaan van cliënten én medewerkers voorop en de rapportage laat mooie voorbeelden zien hoe hieraan in 2021 is gewerkt. POS- en dialooggesprekken en systematische procesevaluatie, intervisie, reflectiebijeenkomsten, casuïstiektafels zijn steeds vaker structureel ingebed in de dagelijkse zorg en worden ondersteund door een kwaliteitsmanagementsysteem dat steeds professioneler en stabielere wordt. Het kwaliteitsdenken wordt bij medewerkers meer en meer ingebed in hun dagelijks handelen, de basis qua systemen en processen wordt steeds steviger. Aandacht is en blijft nodig voor goede en begrijpelijke communicatie met en tussen cliënten, medewerkers, verwanten en vrijwilligers waarbij ervaringsdeskundigheid meer en meer plek krijgt. De Raad van Toezicht is dan ook benieuwd hoe dit in 2022 verder aangepakt wordt. Ze wenst Radar veel succes met het zetten van verdere stappen naar inclusie en kwaliteit van bestaan voor iedere belanghebbende.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad constateert dat de afgelopen periode de focus niet lag op het onderdeel kwaliteit. Het is mooi om te zien dat dit in 2021 weer is opgepakt binnen de organisatie. Wij vinden het belangrijk dat iedereen daar een rol en verantwoordelijkheid in heeft. De verbindingen tussen cliënten, medewerkers, vrijwilligers, Raad van Toezicht, directie en bestuurder zijn een vereiste om de goede dingen te doen. Als ondernemingsraad zullen wij de kwaliteit binnen onze organisatie op proces blijven volgen en monitoren.

Centrale Cliëntenraad ouders/verwanten

De Centrale Cliëntenraad ouders/verwanten heeft het Kwaliteitsrapport over 2021 gelezen. De raad zou het van toegevoegde waarde vinden als de verhalen meer ondersteund zouden zijn met cijfers en tabellen, zoals ziekteverzuim en bezetting, maar ook kerncijfers zoals omzet, aantallen cliënten en medewerkers.¹

Centrale Cliëntenraad

Vanuit de CCR cliënten vinden wij de inhoud van dit kwaliteitsrapport 2021 prima. Wij zouden het voor de leesbaarheid voor cliënten wel beter vinden als er meer gebruik zou worden gemaakt van picto's en een groter lettertype gebruikt zou worden. Ook zouden wij het fijn vinden als er niet alleen een digitale versie van het rapport beschikbaar is, maar ook een goede printversie.

¹ De wens van de Centrale Cliëntenraad om meer kengetallen van Radar terug te zien hebben wij deels al verwerkt in dit rapport.



7. Reflectie visitatie- commissie

In het kader van het Kwaliteitskader Gehandicap-
tenzorg heeft Radar op 22 april 2022 een externe
visitatie georganiseerd. We hebben kritische, op-
bouwende reflectie geregeld door een visitatiecom-
missie samen te stellen, bestaande uit vier externe
deskundigen: een regiodirecteur van s' Heerenloo,
een ervaringsdeskundige van de LFB, de coördina-
tor Kwaliteit en Veiligheid van Estinea en de
bestuurder van HEEMwonen.

De visitatiecommissie heeft gereflecteerd en adviezen gegeven gebaseerd op gesprekken met onder andere de bestuurder van Radar, documenten zoals onze strategie, meerjarenbeleid en kwaliteitsrapport en een bezoek aan een tweetal woonlocaties. De visitatiecommissie kreeg de volgende vragen voorgelegd:

- Wat zien jullie tijdens een dagdeel onderdompelen bij Radar? Wat valt jullie op?
- Wat geven jullie ons mee om:
 - onze strategie te realiseren?
 - onze zorg verder te verbeteren?
 - de inhoud van ons kwaliteitsrapport te verbeteren?
 - ons leer- en verbetervermogen te vergroten?

Belangrijkste positieve punten van de visitatiecommissie:

- Radar heeft een mooie ambitie, die goed verwoord is in het strategiedocument.
- De gesprekken waren open, zowel met de bestuurder als op de locaties. De gesproken begeleiders spraken zich uit tijdens de visitatie, ook over zaken die minder goed gaan.
- De gesproken begeleiders van beide locaties waren betrokken en kundig, met een warm hart voor hun cliënten.
- De strategie was op één van de locaties al heel goed terug te zien, onder andere in de contacten met het dorp. De commissie vraagt zich af of deze mate van integratie ook realiseerbaar is op locaties in een stad.
- Het kwaliteitsrapport is een goed verhaal. De inhoud is prettig neergezet en gemakkelijk te lezen. Beeld is dat er veel werk is verzet.

Belangrijkste verbeterpunten en adviezen:

- Een van de teams geeft aan door twee jaar corona, ziekteverzuim en lastig in te vullen vacatures vooral bezig te zijn met de dagelijkse praktijk, zoals het rondkrijgen van het rooster. De commissie zag vermoeidheid bij de gesproken begeleiders. De herijking van de strategie heeft hen niet geraakt. Op de andere locatie werd aangegeven dat veranderingen tijd kosten, die er niet altijd is. Op basis hiervan adviseert de commissie om eerst een goed beeld te vormen van waar alle zorgteams van Radar nu staan en deze analyse te gebruiken als vertrekpunt op weg naar onze droom.
- Bij het bezoek was de grote betrokkenheid van begeleiders en het samenspel met het dorp zichtbaar. De commissie ziet hierin ook een mogelijk risico, namelijk dat begeleiders overbelast kunnen raken. Het advies is om op weg naar onze droom alert te zijn op behoud van een goede balans tussen privé en werk voor begeleiders.

- In het strategiedocument wordt een vertaalslag gemist van de geïnventariseerde kansen en risico's van de nieuwe strategie: hoe gaat Radar de kansen benutten en risico's verkleinen? Wat gaat dit betekenen voor zorgteams? Maakt Radar dan ook daadwerkelijk (andere) keuzes, zoals het afstoten van doelgroepen? Het advies is om deze vertaalslag te maken.
- De commissie adviseert om meer verhalen vanuit het perspectief van de begeleiders/zorgteams op te nemen in het kwaliteitsrapport, want dit wordt gemist. De gesproken begeleiders herkennen zichzelf niet goed in het rapport. De gebruikte taal is soms moeilijk. Tip is om de juiste taal te kiezen passend bij de doelgroep waarvoor het rapport bedoeld is.

Samenvatting adviezen en aanvullende tips voor de implementatie van de strategie:

- Maak de richting meer helder voor medewerkers door hen nog meer te betrekken.
- Maak een vertaling van de geïnventariseerde risico's en kansen.
- Toets de haalbaarheid. Maak niet alleen de dilemma's van directie en managers inzichtelijk, maar ook die van de (zorg)medewerkers.
- Maak een ontwikkelagenda.
- Vertraag en doseer. Reflecteer regelmatig op het proces, niet alleen met zorgmanagers, maar ook met zorgteams en met verschillende functionarissen vanuit verschillende perspectieven. Sta hierbij in het 'niet-weten' en vraag zorgteams om input en neem signalen dat het niet lukt serieus.

Op de vraag om in één woord aan te geven wat de commissieleden hebben gezien, waren de antwoorden:



8. Reflectie bestuurder



We sluiten wederom een bijzonder jaar af. Een jaar van crisis en overleven (corona, wateroverlast, hoog verzuim) maar ook een jaar van nieuwe energie en mooie vergezichten: in 2021 herijkten we onze strategie. Onze ambitie is een samenleving waarin er geen onderscheid is tussen mensen met en mensen zonder een verstandelijke beperking. Een samenleving waarin iedereen ertoe doet. Een grote droom waaraan we werken door steeds kleine stapjes te zetten. Het tempo wordt hierbij voornamelijk, in het hier en nu, door cliënten, ouders/verwanten en medewerkers bepaald. Daarbij gaat onze aandacht onverminderd uit naar wat medewerkers nodig hebben en hoe zij kunnen groeien omdat we ervan overtuigd zijn dat goed geëquipeerde en happy medewerkers de beste ondersteuning en zorg kunnen verlenen.

We leren van onze incidenten en zijn trots op de casuïstiektafel en ons ondersteuningsteam die dankzij deze incidenten zijn ontstaan. Zo professionaliseren we onze zorg en verstevigen we onze lerende organisatievaardigheden. Naar aanleiding van de toegekende non conformities tijdens de HKZ-audit hebben we onze procesorganisatie verder geoptimaliseerd, zijn proceseigenaren benoemd en worden ook de C en A uit de PDCA, waarmee wij nog steeds moeite hebben, beter geborgd. Ook hier leren we van wat er niet goed ging.

Hier zijn we trots op

Trots blijven we op de betrokkenheid, de warmte en genegenheid van onze medewerkers. Die blijft ondanks alle uitdagingen onverminderd voelbaar. Het zit in onze kernidentiteit. Trots zijn we ook op de manier waarop we onze zorg verder professionaliseren: het aantal opleidingen en persoonlijke ontwikkeltrajecten van medewerkers neemt toe en er wordt goed gebruikgemaakt van ons ondersteuningsteam en de casuïstiektafel.

Trots zijn we ook op de stappen die we zetten ten aanzien van de herinrichting van onze processen. En de optimalisatie van onze sturingsinformatie. Daarmee krijgen we zicht op het effect van ons handelen en kunnen we (bij)sturen. De hierbij noodzakelijke vastgestelde input in onze bronsystemen vermindert extra administratieve handelingen. Zorg, ondersteuning en sturing komen steeds meer in evenwicht, waardoor we beter in staat zijn te zien, te leren en te verbeteren.

En ondanks alle interne aandacht zijn we in 2021 ook buiten zichtbaar en actief gebleven: alle aanbestedingen waaraan we deelnamen zijn ons gegund en diverse samenwerkingsverbanden zijn tot stand gekomen.

Dit mogen we nog verder ontwikkelen

Ons verzuim is nog steeds hoog en dus is, ook in 2022, focus op gezondheid, vitaliteit, gezond plannen en roosteren en vereenvoudigen/verminderen van administratieve taken absoluut nodig.

Mede naar aanleiding van de rode draad uit onze formele en informele meldingen en klachten hebben we extra aandacht voor hetgeen cliënten en ouders/verwanten naar voren brengen: we willen graag dat zij zich gezien en gehoord (blijven) voelen.

Daar hoort zeker ook aandacht voor onze vrijwilligers bij: hun onvoorwaardelijke betrokkenheid en eigen professionaliteit hebben we binnen onze dienstverlening hard nodig. Verder gaan we in 2022 op zoek naar nieuwe samenwerkingsverbanden ten behoeve van onze (nieuwe kijk op) dagbesteding waarbij beleven, ontwikkelen en werken nog meer centraal komen te staan.

We kijken terug op een intensief maar mooi jaar. Uiteraard zetten we door waarmee we in 2021 begonnen zijn: onze grote droom verwezenlijken door steeds weer kleine stapjes te zetten.

*Hartelijke groet,
Monique Heffels*



9. Samenvatting

Grote dromen in kleine stappen

In 2021 hadden we veel uitdagingen. Bijvoorbeeld omdat corona er nog steeds was. Daarom namen we de tijd om de basis van onze organisatie weer op orde te brengen. Wat in 2020 niet was doorgegaan, hebben we dit jaar weer opgepakt. En sommige plannen gaan we later doen. Zodat er weer wat meer rust komt na twee extra drukke jaren.



Het belangrijkste is natuurlijk de **zorg voor de cliënten**. We dachten na over hoe die beter kan en wat onze cliënten écht nodig hebben.



Scholing en werkgeluk van medewerkers hoort daarbij. Want dat draagt weer bij aan goede zorg.



In onze **vernieuwde strategie** staan grote dromen die we in kleine stappen gaan waarmaken.

Iedereen doet mee

Radar vindt dat iedereen dezelfde mogelijkheden en kansen moet krijgen. Daar gaan we de komende jaren superhard ons best voor doen. Zodat zoveel mogelijk andere mensen dat ook gaan vinden.

Dit hebben we bereikt voor cliënten:

- We brachten alle zorgdossiers die in de computer staan, op orde. In het zorgdossier maken de begeleiders aantekeningen over wat iedere cliënt nodig heeft aan ondersteuning.
- De begeleiders praatten vaker met cliënten en hun familie over wat zij van de zorg en ondersteuning van Radar vinden. Zo kunnen we onze diensten beter aanpassen op wat iemand nodig heeft.
- Voor ingewikkelde zorgvragen stelden we een team van specialisten samen, die samen met de begeleiders deze vragen kunnen oplossen.
- We maakten een nieuw plan voor de dagbesteding. Hiermee kunnen we beter aansluiten bij wat cliënten leuk vinden en waarin ze zich willen ontwikkelen.



Een bundel vol...

Met deze klapper kunnen begeleiders met cliënten in gesprek gaan over hun leven. Cliënten kunnen hierin dingen opschrijven die ze belangrijk of moeilijk vinden, of dingen die ze niet willen vergeten.

Groene vingers

Samen met tuinwinkel bijSTOX in Heerlen organiseerden we een dagbesteding waarbij cliënten in het magazijn en in de winkel gingen werken.

Ook verzorgden ze de planten, zodat mensen prachtige en sterke planten konden kopen.

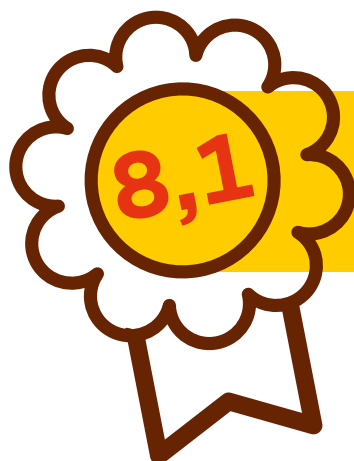


Wat vinden cliënten van hun leven?

Dat meten we met het POS-onderzoek: een gesprek over verschillende onderdelen van het leven. We hadden in 2021 met 240 cliënten zo'n gesprek. Hieruit blijkt dat cliënten hun kwaliteit van leven in het algemeen goed vinden. Op sommige onderdelen is de score iets lager dan vorig jaar. Samen met de cliënt bekijken we hoe dit verbeterd kan worden.

	2020 Totaal	2021 Totaal
Aantal interviews	107	240
Emotioneel welbevinden	15,9	11,1
Fysiek welbevinden	14,6	16,0
Materieel welbevinden	14,9	14,5
Persoonlijke ontwikkeling	13,4	11,1
Persoonlijke relaties	14,6	12,9
Rechten	14,6	15,6
Sociale inclusie	11,0	14,7
Zelfbepaling	15,7	15,2
Totaal	114,7	111,1

We namen ook 3.049 procesevaluaties af. Bij een procesevaluatie praten we met de cliënten over wat ze vinden van hun begeleiding. Van alle cliënten bij Radar is 90% tevreden of zeer tevreden. En de tevredenheid is zelfs iets toegenomen als we het vergelijken met 2020. **Daar zijn we heel blij mee!**



8,1 is het rapportcijfer
dat onze zorg krijgt van cliënten.

Dit hebben we bereikt voor medewerkers:

- De intervisiegroepen zijn weer gestart: in een groepje praten medewerkers over moeilijke dingen waar ze tegenaan lopen in hun werk. Ze luisteren goed naar elkaar, stellen vragen en geven elkaar tips.
- We bieden meer opleidingen aan waardoor medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen en nog meer nieuwe dingen kunnen leren.
- Radar helpt medewerkers beter om te gaan met werkdruk door tips te geven voor ontspanning en meer plezier in het werk.
- Medewerkers hebben nu een nieuw computersysteem, waarmee ze sneller en vanaf elke plek kunnen werken.

Wat vinden medewerkers van hun werk?

We hebben alle medewerkers gevraagd hoe gelukkig ze zijn in hun werk. En wat er beter kan. Of anders. Het werkgelukcijfer voor heel Radar was een 7,4. Dat is best een goed cijfer in een jaar waarin we door corona eigenlijk niet zo konden werken als we graag zouden willen. Samen met het team en met elke medewerker apart worden plannen gemaakt om het werkgeluk verder te verbeteren.



Werkgeluyskoekjes

In de Week van het Werkgeluk deelden we gelukskoekjes uit aan medewerkers vrijwilligers en cliënten van Radar.



Bekijk de video!



Verzuimcijfers

GEMIDDELD

	2020	2021
Radar		
Jaar	6,4%	8,6%
Landelijk		
Gehandicaptensector	7,1%	9,3%

Verzuim

Het verzuim (het aantal medewerkers dat zich ziekmeldt voor het werk) was in 2021 hoog. Dit heeft te maken met corona en de hoge werkdruk. Radar nam maatregelen zodat de zorg kon blijven doorgaan. Zoals extra begeleiders aannemen en vrijwilligers inzetten. Als dat nodig was, kwamen kantoor-medewerkers en gepensioneerde medewerkers helpen.

Natuurlijk probeerden we ook het verzuim op verschillende manieren te voorkomen. We willen graag dat de begeleiders bij Radar blijven en niet ergens anders gaan werken. Daarvoor hebben we ook plannen gemaakt.

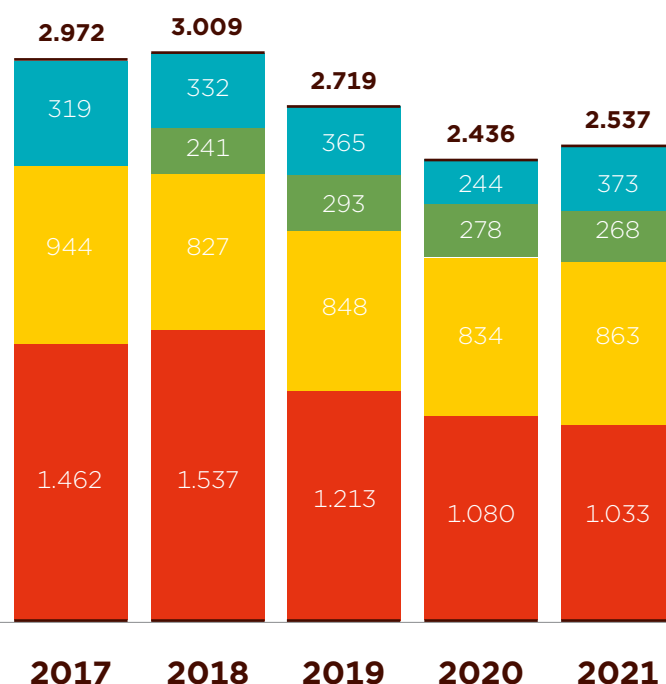
Dit hebben we bereikt voor de organisatie:

- We bekeken de werkwijze in onze organisatie. Wat er beter kan en hoe iedereen hierbij kan helpen.
- We brachten meer structuur aan in alle informatie die we hebben binnen onze organisatie, zodat we beter kunnen zien of we het goed doen.
- Managers moeten weten wat er speelt bij Radar om de juiste keuzes te maken. Om hen goed te informeren, maken we een digitaal dashboard. Dat is een overzicht op de computer waar je gemakkelijk met wijzertjes en met stoplichtkleuren allerlei informatie kunt lezen.

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 vanaf nu kunnen voorkomen. We zijn steeds bezig om ervoor te zorgen dat er minder dingen mis gaan. Op sommige vlakken is dat gelukt, bijvoorbeeld bij ongelukken met medicatie. Maar in het totaal is het aantal incidenten licht gestegen. Voor 2022 hebben we plannen gemaakt om dit te verbeteren.

**Totaaloverzicht MIC-meldingen
2017-2021**



— Totaal

● Overig
 ● Aggressie
 ● Vallen
 ● Medicatie

Klachten:

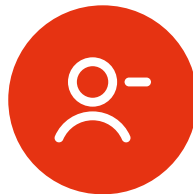
Cliënten hebben verschillende manieren om te melden als ze ergens niet tevreden over zijn. Samen proberen we de klacht altijd op te lossen. In 2021 gingen de meeste klachten van cliënten over het niet veilig voelen en het niet gehoord voelen. Dit is zeker iets waar we aan werken in 2022!

Klachten	2020	2021
Cliëntvertrouwenspersoon Radar	42	62
Cliëntvertrouwenspersoon Wzd	4	5
Klachtenfunctionaris	7	7
Klachtencommissie	2	2



Hier zijn we trots op:

- Ondanks alle uitdagingen blijven de medewerkers van Radar hun werk doen met veel warmte en betrokkenheid.
- Er zijn dit jaar veel medewerkers met een opleiding gestart.
- We maken beter gebruik van elkaars kennis en ervaring.
- Alle aanbestedingen waaraan wij dit jaar deelnamen, hebben we gewonnen.



Hier gaan we aan werken:

- Omdat het verzuim nog steeds hoog is, moeten we extra letten op de gezondheid en vitaliteit van medewerkers.
- We gaan administratieve taken en roosters eenvoudiger maken voor medewerkers.
- Meer aandacht voor vrijwilligers, want we hebben hen hard nodig.
- Uit de klachten blijkt dat we beter moeten luisteren naar wat cliënten en ouders aangeven.



Terug naar inhoud



Zó wil ik leven.

Radar

Randwycksingel 35 | 6229 EG Maastricht

T 088 - 350 50 00 | kwaliteit@radar.org

www.radar.org

www.radar-jeugd.org

Volg Radar ook op

 Facebook

 LinkedIn

 Twitter