

Iedereen doet mee



Kwaliteitsrapport 2022



KWALITEITSRAPPORT 2022

in het kort

Iedereen doet mee

In 2022 werkten wij hard om de kwaliteit van onze zorg verder te verbeteren. Op veel plekken binnen Radar hebben wij stappen gezet om iedereen mee te laten doen. In ons **Magazine DOEN** vind je hiervan kleine en grote voorbeelden.

Ook in 2022 baseerden we ons jaarprogramma en de begroting op de quattro aim: zorg, medewerkers, financiën en samenleving. In navolging op 2021 waren we vooral nog aan de slag met het stevig verankeren van onze basis, maar er was ook ruimte voor vernieu-

wing. Voor wat betreft de zorg focusten we dit jaar op de bedoeling en achterliggende waarden van ons zorgproces.

Voor wat betreft medewerkers stonden dit jaar onder andere het werkgeluk en de vitaliteit prominent op de agenda. Verder zorgden we, voor wat betreft het kwadrant samenleving, voor een betere aansluiting van onze dienstverlening op de wijk. En bij de balans tussen opbrengsten en uitgaven stond dit jaar vooral de ontwikkeling en opleiding van medewerkers centraal.

We maken onze visie en missie waar langs de **quattro aim** waarbij we, bij alles wat we doen, balans zoeken tussen de kwadranten zorg, medewerkers, financiën en samenleving.



Dit hebben wij bereikt voor cliënten

In 2022 heeft Radar **1930 cliënten** ondersteund

- De teams maken zich het zorgproces steeds meer eigen (borging). Dat komt door de extra inzet van senior gespecialiseerd begeleiders (SGB) op het zorgproces. Vanuit de samenwerking tussen de aandachtsfunctionaris zorgproces, manager en SGB zetten wij in op de bedoeling en daarmee een optimaal zorgproces. Hierdoor zijn begeleiders nog beter gaan luisteren naar de dromen en wensen van cliënten en zijn verwanten meer betrokken bij de zorg.
 - Op veel plekken hebben wij acties uitgezet om onze cliënten meer mee te laten doen en van betekenis te laten zijn.
- Nieuwsgierig?**
Lees Magazine DOEN.



- Radar startte samen met PSW een beroepsopleiding Facilitair. Zes cliënten gaan weer naar school. Zij krijgen hierdoor nieuwe kennis en vaardigheden, maar het is ook een boost voor hun zelfvertrouwen. En wat denk je van de extra kansen om mee te doen én meer kans op een baan!
- We startten het project Toekomstgericht roosteren. Het resultaat van dit project is onder andere dat teams hun roosters beter afstemmen op de wensen van de cliënten.
- We hebben onze dagbesteding ingericht naar verschillende branches zoals dieren en groen, horeca en winkel. Dat sluit beter aan bij de dingen die cliënten leuk vinden en waarin ze zich willen en kunnen ontwikkelen. In 2022 zijn we stapsgewijs gestart met deze branchegerichte inrichting. Zo is de **nieuwe website** een feit, en werkt een aantal dagbestedingen intensiever samen.

Belangrijk doel is dat er meer (belevingsgerichte, ontwikkelingsgerichte en arbeidsgerelateerde) mogelijkheden voor cliënten ontstaan. Daarnaast zijn we in Valkenburg een pilot gestart **Voor elkaar Valkenburg** waarbij wederkerigheid centraal staat. Niet alleen dragen cliënten bij aan de samenleving, wij vragen de samenleving ook iets terug te doen voor de cliënten. En op zes locaties zijn we gestart met nieuwe dagbestedingsconcepten.



- Ook dit jaar hebben we de centrale cliëntenraad in een vroeg stadium betrokken bij nieuwe voorstellen en plannen. Denk aan nieuwe aanbestedingen of de doorontwikkeling van de procesevaluatie, die meet hoe tevreden cliënten zijn over onze zorg.

<https://radar.org/werken>



Wat vinden cliënten van hun leven?

Wij meten met het POS-onderzoek (Personal Outcomes Scale) wat cliënten vinden van hun leven. Hiervoor spreken wij eens per twee jaar met een cliënt of iemand uit het netwerk van de cliënt over verschillende onderdelen van zijn of haar leven, gebaseerd op de acht domeinen van kwaliteit van bestaan (Shalock). Uit dit onderzoek komt een score. In 2022 voerden wij met 406 cliënten zo'n gesprek. Hieruit blijkt dat zij hun kwaliteit van leven in het algemeen goed vinden. Er is een lichte stijging te zien ten opzichte van 2021.

De gemiddelde POS-score is 14,5. De onderdelen persoonlijke ontwikkeling, persoonlijke relaties en sociale inclusie scoren lager dan het gemiddelde. Deze domeinen geven wij in 2023 dan ook extra aandacht, door onder

andere in te zetten op opleidingsmogelijkheden, door versteviging van de netwerken van de cliënten en acties gericht op meedoen, erbij horen en van betekenis zijn.

In 2023 gaan teams de POS-scores van alle cliënten op teamniveau bespreken. En gaan we kijken naar de rode draad. Stel dat er een aantal cliënten zegt dat ze bijvoorbeeld meer willen koken of sporten, dan gaan we kijken hoe we dit mogelijk maken.

Van elke cliënt zetten wij de POS-score in het cliëntdossier en bespreken we deze in het dialooggesprek. Het kan zijn dat we naar aanleiding van dit gesprek de ondersteuningsdoelen vernieuwen of bijstellen.

	2021 Totaal	2022 Totaal
Aantal interviews	240	406
Emotioneel welbevinden	11,1	15,8
Fysiek welbevinden	16,0	15,0
Materieel welbevinden	14,5	14,9
Persoonlijke ontwikkeling	11,1	14,0
Persoonlijke relaties	12,9	14,4
Rechten	15,6	14,5
Sociale inclusie	14,7	11,5
Zelfbepaling	15,2	15,7
Totaal	111,1	115,8



**is het mooie
rapportcijfer
dat onze zorg in 2022
krijgt van cliënten.**

Wat vinden cliënten van de zorg die ze krijgen?

Natuurlijk willen wij ook graag weten wat cliënten vinden van de zorg. Daarom hielden wij in 2022 2.142 gesprekken met cliënten over wat ze vinden van de begeleiding. Van alle cliënten van Radar is 84% tevreden of zeer tevreden. Als we het rapportcijfer vergelijken met 2021 (8,1) dan is het cijfer bijna gelijk gebleven.

Dit hebben wij bereikt voor medewerkers en vrijwilligers

In 2022
werkten
930
medewerkers
bij Radar

Extra aandacht voor het verlagen van het verzuim

Het aantal ziekmeldingen van medewerkers was in 2021 nog steeds hoog. Daarom hadden wij in 2022 extra aandacht voor:

- **Gezondheid en vitaliteit**

(en het voorkomen van ziekte)

- Aandacht voor financiële fitheid. Bijvoorbeeld door het aanbieden van professionele begeleiding van een budgetcoach voor medewerkers met financiële zorgen.
- Beter onder de aandacht brengen van bedrijfsmaatschappelijk werk.
- Medewerkers extra wijzen op onze medewerkersvertrouwenspersoon en verzuimcoördinator.
- Aanbieden van online trainingen gericht op gezondheid en vitaliteit.
- Voeren van een extra jaarlijks gesprek over vitaliteit: ons vitaliteitsgesprek.
- Regelmatig meten van werkgeluk en dit bespreken binnen de teams.
- Doorontwikkeling van leren en ontwikkelen van medewerkers.
- Aanbieden stoelmassages op de werkplek.

- **Gezond plannen en roosteren**

Project Toekomstgericht roosteren: Radar stemt het rooster steeds beter af op de wensen en behoeften van de cliënten. En medewerkers voeren het goede gesprek in hun team over de invulling van het rooster. Dit gebeurt met behulp van teamcoaching. Wat willen wij hiermee bereiken?

- Een goed afgestemd rooster om zo betere zorg te bieden aan onze cliënten.
- Een fijnere werk-privébalans voor onze medewerkers.

- **Minder administratieve taken**

- Wij hebben een nieuw systeem voor alle personele zaken geïmplementeerd: InSite. Ook optimaliseerden we de HR-processen. Eind 2022 introduceerden we de pocketapp van InSite, voor op de telefoon. Hierdoor hebben medewerkers altijd en overal toegang tot hun personeelsdossier en kunnen ze zich snel ziek- en hersteld melden en declaraties invullen. Daarnaast is de HR-cyclus geïntegreerd in InSite waardoor medewerkers de stappen van de HR-cyclus beter kunnen volgen en gemakkelijker kunnen uitvoeren.
- Radar gebruikt nu ValueCare. ValueCare scant zorgdossiers op volledigheid en ondersteunt medewerkers zo in hun verantwoordelijkheid voor volledige dossiers. In 2022 nam de afdeling Zorgadministratie het ValueCare-dashboard in gebruik. In 2023 komt het ook beschikbaar voor zorgmedewerkers.
- Alle vragen van medewerkers komen nu via TOPdesk en de Servicedesk op één plek binnen.
- Wij hebben een aantal robots geïnstalleerd die administratieve taken overnemen (RPA).
- We zijn gaan werken met SharePoint. Hierin werken we samen in documenten die we maar één keer vastleggen.



Verzuimcijfers

	2021	2022
Radar		
Jaar	8,6%	9,0%
Landelijk		
Gehandicaptensector	9,3%	8,7%

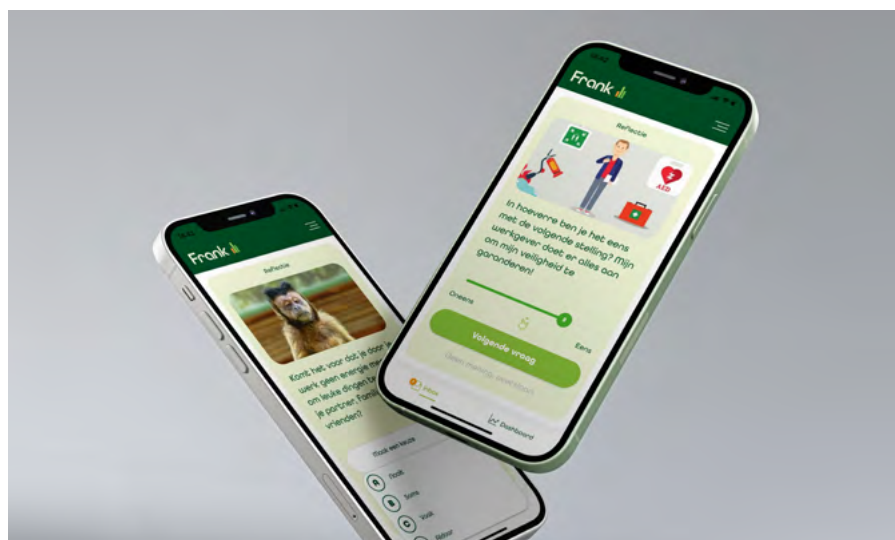
GEMIDDELD

Op basis van een analyse van het verzuim van 2022 maken we begin 2023 een plan van aanpak. Hierin nemen we op waar nog bijgestuurd kan worden, bijvoorbeeld beter inspelen op de behoeften van de verschillende generaties in ons personeelsbestand.

Wat vinden medewerkers van hun werk?

Ook in 2022 vroegen wij alle medewerkers hoe gelukkig zij zijn in hun werk. Het werkgelukcijfer voor heel Radar was 7,3. Als we het vergelijken met 2021 (7,4) is het cijfer bijna gelijk gebleven. Samen met het team en met elke medewerker apart bespreekt de leidinggevende het werkgeluk. Ook maken zij in die gesprekken plannen om het werkgeluk te verbeteren.

In november zijn we gestart met een pilot om het werkgeluk op een andere manier te 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. Halverwege 2023 nemen wij een besluit of we met deze app verdergaan.



Professionele ontwikkeling

Voor teams die hulp nodig hebben bij complexe ondersteuningsvragen introduceerden we eind 2021 de casuïstiektafel en het ondersteuningsteam. In 2022 zijn ze verder doorontwikkeld en ze draaien inmiddels op volle toeren. Teams weten hierdoor beter hoe ze moeten handelen in complexe situaties. Daarnaast zijn de lijntjes naar externe zorgpartners korter en is duidelijker voor welke thema's deskundigheidsbevordering nodig is.

Ook is ons opleidings- en trainingsaanbod verruimd in 2022: training de-escalerend werken voor alle hoogrisicolocaties, verplichte intervisie en WZD-training voor alle zorgmedewerkers, LVB-training en oplossingsgericht werken op basis van behoefte, cursus voor intervisiebegeleiders, SKJ praktijkprogramma, diverse nieuwe e-learning's van VGN/GoodHabit/Noordhoff en maatwerktrainingen voor teams en individuele medewerkers.

In 2023 zetten we nog meer in op leren van en met elkaar. Daarom starten we in 2023 met intercollegiale visitaties. Tijdens een visitatie kijken teams bij elkaar in de keuken en leren van elkaar. De voorbereidingen zijn in 2022 getroffen.

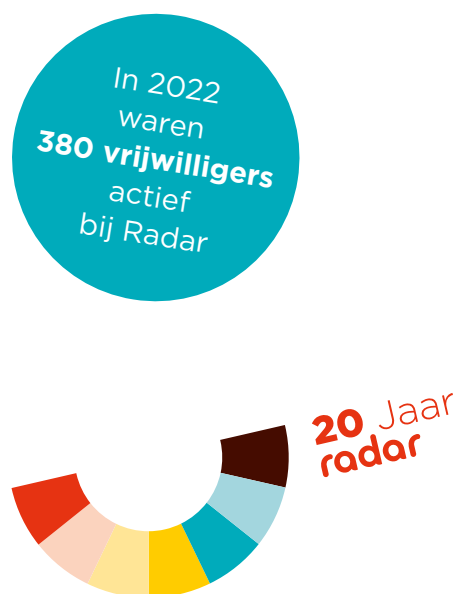
Extra aandacht voor onze vrijwilligers

Wij zijn heel blij met onze vrijwilligers. In 2022 waren dat er 380. Het is voor ons belangrijk dat zij graag blijven helpen. Daarom hebben wij in 2022 extra aandacht aan hen besteed.

Wij organiseren:

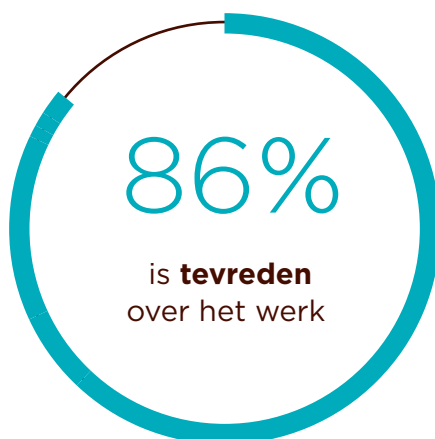
- koffieontmoetingen in Maastricht en Parkstad;
- een vrijwilligersdag om elkaar te ontmoeten en ervaringen te delen;
- het 20-jarig jubileumfeest voor medewerkers, cliënten én vrijwilligers;
- een bijeenkomst over palliatieve zorg;
- periodieke bijeenkomsten met medewerkers die informele zorg als speciaal aandachtsgebied hebben.

Daarnaast brengen wij vier keer per jaar een nieuwsbrief voor vrijwilligers uit.



Ook hebben wij de tevredenheid van onze vrijwilligers gemeten. Van de 325 verstuurde vragenlijsten kregen wij 83 ingevulde lijsten terug.

Dit zijn de resultaten:



In 2023 willen we vrijwilligers meer deelgenoot maken van wat binnen de betreffende teams en binnen Radar gebeurt en zorgdragen dat vrijwilligers beter op de hoogte zijn van relevante wijzigingen bij hun cliënt. Ook gaan we in alle teams meer duidelijkheid scheppen over de rol- en taakverdeling tussen begeleiders en vrijwilligers.



Dit hebben wij bereikt voor de organisatie

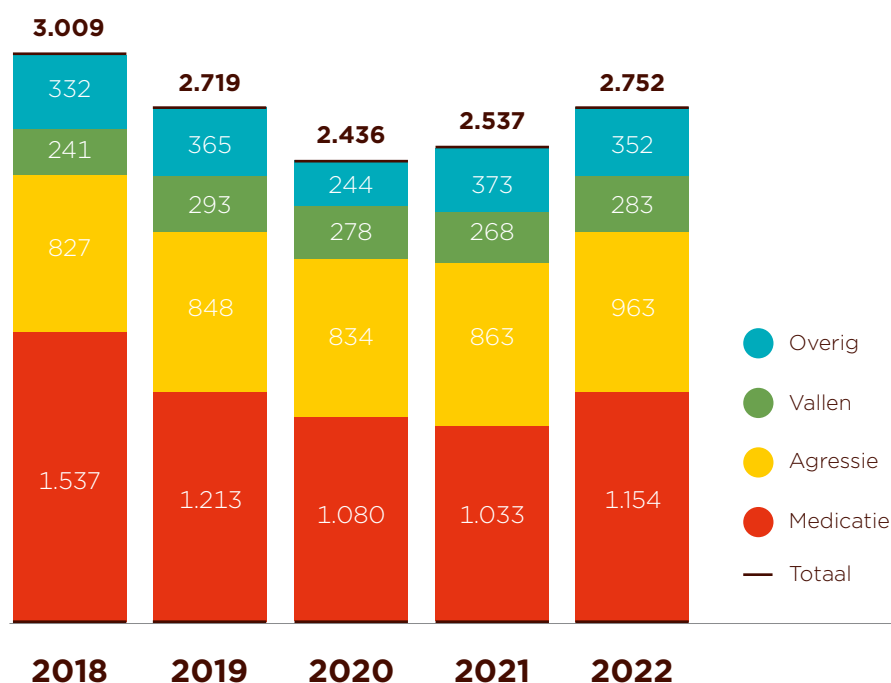
- Radar zette met 27 andere organisaties het Initiatief Jeugdhulp Zuid-Limburg op. Samen bieden wij hulp aan jongeren, in groepen en individueel. Vanaf 1 januari 2023 pakken wij samen de zorgvragen op in zestien gemeenten in Zuid-Limburg. Zo helpen wij kinderen, jongeren en hun gezin optimaal. Ook hebben we vier aanbestedingen WMO Maastricht-Heuvelland gegund gekregen en opnieuw de aanbesteding JenS. ZOwonen heeft het investeringsbesluit genomen om nieuw te gaan bouwen voor SAM&ZO, een ouderinitiatief waaraan Radar, samen met Daelzicht, deelneemt in de Westelijke Mijnstreek. Daarnaast zijn nieuwe samenwerkingsmogelijkheden verkend die kunnen bijdragen aan de uitvoering van onze strategie.
- Wij overleggen anders. Door dit nieuwe overlegmodel betrekken we medewerkers beter en meer direct bij processen en projecten waardoor we beter aansluiten bij wat er nodig is, efficiënter werken en duidelijker is wie over welk onderwerp gaat. Zo heeft iedereen weer meer aandacht voor het eigen werk.
- Managers kunnen beter beslissingen nemen en sneller bijsturen door het nieuwe digitale dashboard in Power BI.
- Wij bekeken onze processen opnieuw, zoals:
 - het intakeproces. Twijfelen we tijdens de intake over de ondersteuningsbehoefte, dan gebruiken wij een soort checklist. Hierdoor krijgen wij de zorgwensen van de cliënt beter in beeld en kunnen we zo snel mogelijk de juiste zorg bieden.
 - het proces voor het melden van incidenten en calamiteiten (MIC). Implementatie vindt plaats in 2023.

Ons systeem om de kwaliteit te beheren werkt nog beter. Zo gebruiken wij een nieuw handboek met een verbeterde zoekfunctie, de processen zijn en worden periodiek verbeterd en wij hebben opnieuw proces-eigenaren, specialisten en aandachtsfunctionarissen benoemd die ervoor zorgdragen dat medewerkers over de juiste processen, protocollen en werkinstructies beschikken.

Incidenten

Zoals dat overall gebeurt, gaat er ook bij Radar wel eens iets mis. Medewerkers maken hier dan melding van. Elk team bespreekt de meldingen incidenten cliënten (MIC) van het eigen team. Hierdoor leren teamleden van en met elkaar en proberen we zoveel mogelijk te voorkomen dat het nog eens mis gaat.

**Totaaloverzicht MIC-meldingen
2018-2022**



Ook in 2022 gingen de meeste meldingen over medicatie en agressie. Ten opzichte van vorig jaar zijn er meer meldingen van incidenten geweest. Daar zijn we blij mee, we zetten namelijk in op meer bewustzijn bij medewerkers zodat incidenten gemeld worden en gebruikt worden om van te leren. Wij zien een stijging van agressief gedrag waarbij lichamelijk geweld wordt gebruikt (denk aan schoppen en slaan), voornamelijk gericht op de medewerkers. In 2023 besteden wij hieraan extra aandacht. Onder andere door onze medewerkers ook dit jaar de training de-escalerend werken te laten volgen.

Meldingen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In 2022 zijn in totaal 10 meldingen gedaan bij de IGJ. Niet voor alle meldingen geldt een onderzoeksplicht. Daar waar dat wel het geval is, is onderzoek gedaan. Enkele meldingen hebben te maken met 1 team/locatie. Het onderzoek bij dit team heeft plaatsgevonden, geadviseerde interventies worden onderschreven door bestuurder en zijn inmiddels uitgezet.

Onvrijwillige zorg

Vanaf 1 januari 2020 is er de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze wet regelt hoe zorgverleners om moeten gaan met onvrijwillige zorg bij mensen met een verstandelijke beperking of dementie. Onvrijwillige zorg is zorg waartegen een cliënt of vertegenwoordiger zich verzet.

In 2022 zijn onze begeleiders meer bewust wat sommige afspraken in het zorgplan betekenen voor de vrijheid van cliënten. Begeleiders leren kritischer te kijken naar deze afspraken, zodat ze er minder gebruik van hoeven te maken.

In 2022 waren er 192 vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) geregistreerd bij 138 cliënten. In vergelijking met 2020 en 2021 zien wij hierin een stijging. Ten opzichte van 2021 zien wij zelfs een verdubbeling. Dit komt door groeiend bewustzijn van de vrijheidsbeperking die begeleiders hun cliënten opleggen. Wij zetten in 2023 in op nog meer bewustwording en de juiste werkwijze binnen Radar.

Klachten

Cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers hebben verschillende manieren om te melden als ze ergens niet tevreden over zijn. Samen proberen we de klacht op te lossen. We maken onderscheid tussen informele en formele klachten.

Klachten cliënten/vertegenwoordigers



Onvrede of klachten die in de dagelijkse gang van zaken worden besproken met medewerkers of managers worden relatief gemakkelijk onderling opgelost. Ze worden niet apart geregistreerd en krijgen een plek in de cliëntdossiers of in de overdracht tussen collega's.

Klachten van medewerkers komen met name bij de vertrouwenspersoon voor medewerkers terecht. In 2022 zijn 7 meldingen gedaan.

Uit de klachten in 2022 is een rode draad gehaald:

- Het aantal klachten is gering. De aanpak om onvrede laagdrempelig bespreekbaar te maken helpt.
- Veel meldingen van cliënten en vertegenwoordigers gaan over zich niet serieus genomen voelen en zich niet gehoord voelen. De meldingen bij CVP gaan met name over niet nakomen van afspraken, zich niet begrepen of onvoldoende geïnformeerd voelen en over de begeleidingsstijl. De aard van de meldingen is vergelijkbaar met 2021.
- De meeste meldingen van medewerkers (6 van 7) hebben te maken (seksuele) intimidatie c.q. pesten, zowel door leidinggevendenden als door collega's.

De verbetervoorstellen voor 2023 zijn:

- Het onderwerp 'klachten' wordt toegevoegd aan de kwartaalrapportages en wordt zo periodiek onderwerp van gesprek.
- De vertrouwenspersoon medewerkers adviseert om aandacht te hebben voor de stijl van leidinggeven omdat deze bepalend is voor de cultuur binnen het team en de organisatie. Bestuurder en directie bekijken of we de suggesties kunnen meenemen bij het leiderschapstraject dat in 2023 van start gaat.

Reflectie raden medezeggenschap en toezicht

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft met enthousiasme de kwaliteitsrapportage en het jaarmagazine Doen. gelezen. Inspirerende verhalen van mooie, gedreven, passievolle mensen die van betekenis zijn voor anderen. Verhalen ook, die het waard zijn om met anderen te delen.

We complimenteren Radar met de resultaten die het afgelopen jaar zijn gerealiseerd. Er wordt hard gewerkt aan inclusie: Wat kunnen de cliënten van Radar betekenen voor de maatschappij en vice versa? Mooie initiatieven zijn ontstaan waardoor het van betekenis zijn, voldoening, betrokkenheid en zingeving van de cliënt groeit. Nauwgezet volgen we de ontwikkelingen op wat betreft het delen van de POS uitkomsten in teamverband zodat de zorg nog beter aan kan sluiten op de wensen van de cliënt. Het is verheugend om vast te stellen dat er in de organisatie een sterke focus en aandacht is voor cliënt-gerichte en waarde-gedreven thema's.

Een inclusieve maatschappij maken we met elkaar maar dat begint met cliënten én medewerkers die lekker in hun vel zitten. Voor de medewerkers van Radar vinden we het daarom van groot belang dat onderwerpen zoals gezond en toekomstgericht roosteren, continuïteit in bezetting en verlaging van ziekteverzuim aandacht krijgen. We zullen deze items dan ook nauwgezet blijven volgen in 2023.

De leden van de Raad van Toezicht kijken uit naar de locatiebezoeken die gelukkig weer plaats kunnen vinden. Elkaar ontmoeten, contact hebben en spreken zien wij als een wezenlijk onderdeel van kwaliteit van bestaan.

Ondernemingsraad

De OR heeft het rapport uitvoerig bestudeerd en is blij met de voorgestelde verbeteringen. In dit reflectieverslag zullen wij specifiek ingaan op de twee verbeterpunten:

- De toevoeging van het onderwerp “klachten” aan de kwartaalrapportages
- Het advies van de vertrouwenspersoon medewerkers over de stijl van leidinggeven.

Ten eerste is de OR verheugd dat het onderwerp “klachten” wordt toegevoegd aan de kwartaalrapportages. De OR vindt het belangrijk dat klachten serieus worden genomen en er adequaat op wordt gereageerd. Het toevoegen van het onderwerp aan de kwartaalrapportages is een stap in de goede richting om de tevredenheid te verbeteren en klachten te voorkomen. Ten tweede waardeert de OR het advies van de vertrouwenspersoon medewerkers over de stijl van leidinggeven. De OR erkent dat de stijl van leidinggeven bepalend is voor de cultuur binnen het team en de organisatie. Het is belangrijk dat medewerkers zich gehoord en gewaardeerd voelen, en dat er een open en veilige werksfeer is. Het advies van de vertrouwenspersoon kan medewerkers helpen om dit te bereiken. De OR is van mening dat het betrekken van de vertrouwenspersoon bij deze kwestie een positieve invloed kan hebben op de werksfeer en de prestaties van de organisatie.

Centrale Cliëntenraad

Wij hebben de Kwaliteitsrapportage 2022 ontvangen.

Wat ons opvalt is:

- er staan geen picto's in het Kwaliteitsrapport
- het is moeilijk geschreven en er is veel geschreven
- de korte versie is nog te lang
- de kleuren die gebruikt worden zijn heel mooi
- gekozen lettertype is te klein
- er is niet geluisterd naar de opmerkingen van vorig jaar
- jammer dat er niemand in de vergadering het Kwaliteitsrapport kwam toelichten.

Wij vinden het heel jammer dat we het Kwaliteitsrapport niet goed begrijpen.

Reactie Radar:

De raad benoemt goede punten. Dit jaar heeft Radar gekozen voor een andere vorm van rapporteren, waarbij we enerzijds de ruimte hebben opgezocht om meer verhalen te vertellen en anderzijds feiten en cijfers over 2022 te geven. Hierdoor is de korte versie uiteindelijk toch een stuk langer geworden. Naar aanleiding van deze reflectie hebben we - net als vorige jaren - ook een vereenvoudigde versie van de kwaliteitsrapportage gemaakt.

Centrale Cliëntenraad ouders/verwanten

De Centrale Cliëntenraad ouders/verwanten heeft het Kwaliteitsrapport over 2022 gelezen. Het Kwaliteitsrapport geeft een goed overzicht van wat Radar doet om kwaliteit te meten, borgen en verbeteren. Dat verdient veel waardering. Tegelijk laat het kwaliteitsrapport zien dat er nog veel te doen is. Zo is tweejaarlijkse evaluatie van hoe cliënten hun leven ervaren niet heel frequent. Daarnaast is er weinig inzicht in mogelijke variatie van de verschillende kwaliteitsindicatoren, zoals POS-scores, ziekteverzuim en incidentenmeldingen. En wat de mogelijke oorzaken zouden kunnen zijn van zulke variatie. Zijn er delen van Radar die beter of slechter 'scoren'? Hoe komt dat? Kan de organisatie daar iets van leren?

De raad heeft een dubbel gevoel bij de combinatie van magazine en bijlage. Wij vinden de nadruk op (mee)doen positief en inspirerend. Anderzijds zijn de voorbeelden die gegeven worden niet voor iedereen bereikbaar. Er zijn ongetwijfeld cliënten die niet kunnen of willen meedoen. Wij zouden het beter vinden als ook die cliënten (en hun ouders/verwanten) zich meer kunnen herkennen in de voorbeelden. Het is noodzakelijk om ook voor hen blijvende aandacht te hebben.

Reflectie bestuurder

Vorig jaar sloten we een speciale periode af: na een laatste harde lockdown werden de coronamaatregelen langzaam versoepeld. Uiteindelijk vervielen de laatste maatregelen in maart 2022. Een beetje onwennig pakten we de draad weer op. Het was aanpoten, maar we hebben het aantal vrijwilligers wederom op peil en de activiteiten van Radar Vrije Tijd weer bezet. Enkel ons verzuim blijft onverminderd hoog. Ondanks alle acties die we inmiddels hebben uitgezet. Onze aandacht blijft dan ook in 2023 gericht op de vitaliteit van onze medewerkers.

2022 Is eveneens het jaar van de kleine experimenten en het borgen van ons kwaliteitssysteem, het verbeteren van onze sturingsinformatie en veel aandacht voor leren en ontwikkelen. Het groots uitrollen van de in 2021 goedgekeurde strategie bleek nog niet mogelijk: na de afgelopen pittige jaren en het ondertussen hoge verzuim moest de organisatie letterlijk op adem komen. Anders kijken, meer meedoen en van betekenis zijn in de eigen wijk of buurt is dan ook in kleine experimenten opgepakt. En met resultaat. Een bloemlezing is te vinden in dit kwaliteitsrapport en in ons magazine DOEN. Om blij van te worden.

Hier zijn we trots op

Trots blijven we op de het feit dat ook dit jaar het rapportcijfer dat we krijgen van cliënten en van medewerkers nagenoeg gelijk bleef. Trots zijn we ook op de verdere professionalisering van onze organisatie: de benoeming van proceseigenaren die verantwoordelijk zijn voor onze processen, de wijze waarop we steeds meer en steeds beter data weten te onttrekken uit onze bronsystemen, de PDCA-cyclus die aan kracht wint en hetgeen we op het gebied van leren en ontwikkelen gerealiseerd hebben. Tijdens de externe audit gaf de auditor aan zeer onder de indruk te zijn van de stappen die we in 2022 hebben gezet. Die kunnen we in onze zak steken. Er is zeker nog te ontwikkelen. Er is zeker nog te verbeteren. Maar we kunnen toezien op een krachtig fundament. Daar kunnen we de komende jaren op verder bouwen.

Dit mogen we nog verder ontwikkelen

De afgelopen jaren kenmerken zich door hard werken aan systemen en structuren. Dat was nodig. Maar we kunnen ons steeds meer richten op het zichtbaar meedoen op het gebied van wonen, werken en leren. Uiteraard voor hen die willen en kunnen. We blijven op zoek naar alle kleine en grote mogelijkheden die zich voordoen. Omdat we geloven dat mensen gelukkiger zijn naarmate ze meer betekenisvol mee kunnen doen. Dat maakt ook dat ons vakmanschap verandert. Persoonsgerichte zorg maakt, daar waar dat kan, plaats voor ondersteuning van het systeem of het netwerk. Daar horen nieuwe vaardigheden bij, zoals samenwerken met de informele zorg en inzetten van technologie zoals robotica. Ook daar willen we in 2023 aandacht voor hebben. Oog voor de kwaliteit van onze dienstverlening, oog voor cliënten, oog voor familieleden, oog voor medewerkers en vrijwilligers, oog voor de samenleving, oog voor verandering. In 2023 starten we met de uitrol van onze strategie. Stap voor stap.

En het proces om te komen tot ons kwaliteitsrapport? Dat pakken we volgend jaar anders aan: door nog eerder te starten én cliënten en ouders/verwanten meer aan de voorkant te betrekken voorkomen we dat zij informatie missen of informatie niet begrijpen.

Monique Heffels