



# KWALITEITSRAPPORTAGE HET HOU VAST OVER 2020



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>Wat maakt het Houvast nu het Houvast</b>	<b>9</b>
<b>Visie op goede zorg</b>	<b>13</b>
<b>Het houvast en kwaliteit</b>	<b>15</b>
<b>Totstandkoming kwaliteitsrapport</b>	<b>17</b>
<b>Stand van zaken vorig actieplan</b>	<b>18</b>
<b>Bouwsteen 1</b>	<b>21</b>
<b>Bouwsteen 2</b>	<b>27</b>
<b>Plan van aanpak</b>	<b>30</b>
<b>Bijlage</b>	<b>33</b>
<b>Cijfers en kengetallen</b>	<b>35</b>

# Samenvatting

In dit kwaliteitsrapport willen we laten zien hoe we werken en wat het Houvast nu precies het Houvast maakt. Met andere woorden: de Houvast-kwaliteit laten zien en dan specifiek voor het jaar 2020.

Het kwaliteitsrapport over 2020 is het vierde rapport volgens het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en over een voor iedereen bijzonder jaar. Een wereldwijd verspreid virus, landelijke maatregelen en onzekerheid over hoe lang dit nu gaat duren. In deze tijden het lijntje blijven houden met cliënten en de collega's is, net als altijd, het hoofddoel geweest in 2020. Kijken wat iemand nodig heeft en daarbij aansluiten is het uitgangspunt.

Dit kwaliteitsrapport is tot stand gekomen door de beschikbare informatie uit audits, ervaringsonderzoeken en eerdere actieplannen te verzamelen. In de teamreflectie is over een drietal kwaliteitsthema's gesproken en dit heeft geleid tot een plan van aanpak.

## Stand van zaken vorige rapport

In het rapport over 2019 hebben we een aantal doelen gesteld. Hiernaast de stand van zaken.

Thema	Actie	Status april 2020
Rapporteren in Mextra	Samen met de cliënten-raad kijken welke verbeterpunten hier mogelijk zijn.	De cliëntenraad heeft onderzoek gedaan naar het rapporteren en heeft hierover een advies gegeven om een rapportagerichtlijn te maken.
Medicatiebeheer	Onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om het medicatiebeheer beter vorm te geven.	Het formulier 'beheer eigen medicatie' (BEM) is ingevoerd en voor iedere cliënt is m.b.v. een afwegingskader een inschatting gemaakt van de benodigde hulp.
Incidentmeldingen	Het melden van incidenten zou eenvoudiger zijn als het meer ingebed zou zijn in Mextra	Dit punt is nog niet uitgevoerd omdat het afhankelijk is van de ontwikkelingen door Mextra.
Implementatie Wet zorg en dwang	Het huidige beleid Vrijheidsbeperkingen aanpassen aan de WZD.	Dit punt is opgepakt en het beleid is aangescherpt.
Pilot Leven zonder plan	De pilot Leven zonder plan is goedgekeurd door het zorgkantoor en zal in 2020 uitgevoerd worden	De pilot is uitgevoerd en geëvalueerd. In 2021 is de pilot verlengd.
Tevredenheidsmetingen	Voor nieuwe cliënten zal de methode van de QualityQube ingezet worden.	Besloten is om voor alle cliënten eind 2021 de tevredenheidsmeting uit te voeren
Toekomstbestendigheid Het Houvast en het verspreiden van de Houvastformule	De werkwijze van Het Houvast zal worden beschreven	Deze actie loopt nog.

## Analyse 2020 en plan van aanpak

Ook het Houvast moet voldoen aan een aantal landelijke en wettelijke regels. Maar wel altijd met het uitgangspunt dat de vertaling van de regels moet passen bij het Houvast. Al enkele jaren hebben we een gecertificeerd kwaliteitssysteem (ISO NEN-15224) dat jaarlijks getoetst wordt door auditoren van het Keurmerkinstituut. De auditor was ook het afgelopen jaar heel positief over Het Houvast.

Bij de analyse van bouwsteen 1 is te zien dat bijna alle cliënten een begeleidingsplan hebben, en dat sommige cliënten meedoen aan de pilot Leven zonder Plan. Incidenten worden steeds beter uitgebracht en daar leren we van. Verder weten cliënten de weg naar de klachtenfunctionaris te vinden (bouwsteen 2) en hebben we het plan om later in 2021 het cliëntervaringsonderzoek via de QualityQube in te zetten.

De teamreflectie was dit jaar digitaal en was ingericht rondom 3 thema's. Hieronder deze onderwerpen samen met de plannen voor het komende jaar.

Onderwerp	Vraag	Wat gaan we doen
Samenwerking met huisartsen	Iedereen moet bij de huisarts terecht kunnen. De meeste huisartsen kennen de werkwijze van Het Houvast niet en soms is het zelfs voor de AVG lastig om tot een samenwerking te komen. Wat kunnen we op dit vlak doen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorgaan op de huidige weg van maatwerk: maak samen met de cliënt afspraken over wat wenselijk is.</li> <li>• Beeldvorming bij huisartsen beïnvloeden, bijvoorbeeld door een Vlog.</li> <li>• VGN ontwikkelingen op dit vlak bijhouden</li> </ul>
Hoe blijft Het Houvast Het Houvast?	Hoe kunnen we zorgen dat cliënten en begeleiders tevreden blijven en vooral zichzelf kunnen blijven zijn?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verder uitwerken 'hoe' het Houvast werkt, mede via de lopende trajecten Zinnige zorg en Begeleiding á la carte</li> <li>• Inzetten van digicoaches om tot verdere digitalisering in de organisatie over te kunnen gaan</li> <li>• Blijven versterken van de ISO-groep</li> </ul>
Kennis op peil houden	Hoe kunnen we zorgen dat we met het scholingsplan blijven aansluiten bij begeleiders en cliënten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samen met de cliëntenraad kijken hoe scholingen en trainingen verbeterd kunnen worden.</li> <li>• Ervaringsverhalen verder uitwerken (bv vlogs)</li> <li>• Doorontwikkelen van de cliëntenraad, bv door middel van een achterbanraadpleging</li> <li>• Een visitatie plannen om extra input op dit vlak te krijgen</li> </ul>

# Wat maakt het Houvast nu het Houvast?

**Als Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) heb ik de gelegenheid om in andermans keuken te kijken. Ik bedoel daarmee dat ik veel werkvloeren binnen de gehandicaptenzorg en GGZ meemaak. En ik kan U zeggen; Het Houvast heeft zijn eigen smoelwerk. Deze is natuurlijk gestoeld op onze kraakheldere missie en visie maar laat zich toch vooral bepalen door een stillere toewijding die niet zo expliciet is.**

Deze toewijding mag gerust een sterke competentie van Het Houvast worden genoemd, het is echter ook een zachte. Het is namelijk geen meetbare vaardigheid die laat zich uitdrukken in een score. Het zit hem veel meer in motivaties, overtuigingen, normen en waarden. Derhalve wil ik deze toch wat verder omschrijven en dus harder, meer grijpbaar maken.

Wat mij opvalt binnen Het Houvast is dat cliënten weinig weerstand tonen bij ongevraagd advies. En dat vind ik gek. Hoewel ik mij dagelijks schuldig maak aan het geven van ongevraagd advies weet ik maar al te goed hoe averechts

ongevraagd advies kan werken. Er kan vaak een boodschap achter zitten van dat de raadgever het beter weet dan de ontvanger. Zodoende kan ongevraagd advies de autonomie van de cliënt schaden en zelfs diskwalificeren.

Sinds de jaren tachtig zijn er al veel visie-documenten geschreven over autonomie van de cliënt met een beperking, bijvoorbeeld het zogenaamde "Burgerschapsmodel" wat later weer plaats moest maken voor "Participatiemodel". Ondertussen blijft beheersmatigheid iets waar elke zorginstelling opnieuw in kan vervallen onder het motto dat de cliënt maar de bemoeizorg van de instelling moet accepteren. Maar waarom bemerk ik zo weinig weerstand bij cliënten wanneer er tegen hen aan wordt bemoeit? Er zijn twee gedachten die in mij opkomen.

Het Houvast laat zich kenmerken door een klemtoon te hebben op de relationele kant van het cliëntencontact. Er wordt dikwijls wederzijds vertrouwen uitgesproken en vanuit deze basis ervaart de cliënt de ruimte om te mogen exploreren. Dit is natuurlijk een viering van autonomie, je eigen vrije wil en kunnen opdoen



van ervaringen. Dit uitvliegen, de wereld in, wordt dan ook ondernomen met het vertrouwen om weer te mogen landen in een veilige haven. Ook als het niet zo'n behouden vaart bleek te zijn kan de cliënt de veiligheid ervaren om weer welkom te voelen. Het komt op mij over als een reisverzekering. Het is toch fijn om te weten dat je vervangend vervoer krijgt als je ergens strandt. Deze basis van veiligheid en vertrouwen maakt het tweede mogelijk; er is ruimte om op verschillende manieren te leren. In dit leven valt een hoop te leren door de ander na te doen en zo dezelfde procedure je eigen te maken. Hierbij wordt een gefixeerde handeling of traukje steeds herhaald totdat je het zelf kan. Er is dan een hersenspoor ontstaan.

Maar naarmate we ouder worden zal onze leerstijl steeds meer ervaringsgericht zijn. We zullen steeds een variatie op het geleerde moeten verzinnen, is ons leren doelgericht en creatiever. Deze manier van leren vraagt om ervaringen opdoen, fouten durven maken, durven reflecteren op je eigen handelen.

En daar is de cirkel rond. Wij durven pas kritisch naar onszelf te kijken als we niet door anderen, en dus begeleiding, worden bekritiseerd.

Dit is de sfeer die ik proef binnen Het Houvast, een kernwaarde van onvoorwaardelijkheid, ruimte voor experimenteren en het samen doen waar dat nodig is.

En zo kom ik terug op mijn beroepstitel. Nergens meer dan bij Het Houvast heb ik de neiging deze onhandige beschrijving van mijn beroepsgroep achterwege te houden. Mag het ook gewoon Dokter Jan zijn?

**'Maar naarmate we ouder worden zal onze leerstijl steeds meer ervaringsgericht zijn. We zullen steeds een variatie op het geleerde moeten verzinnen, is ons leren doelgericht en creatiever.'**



# Visie op goede zorg

**'Gewoon doen wat we nu ook doen!' Dat krijgen we vaak terug bij de ervaringsgesprekken via de QualityQube als we cliënten vragen wat we moeten doen om de ondersteuning te verbeteren. Het allermooiste compliment uiteraard maar ook wel wat lastig uit te leggen aan anderen. Wat is nu typisch Het Houvast? Hoe werkt het Houvast precies en hoe sluit je aan bij cliënten? En hoe geef je dat weer in een kwaliteitsrapport? In dit kwaliteitsrapport willen we laten zien hoe we werken en wat het Houvast nu precies het Houvast maakt. Met andere woorden: de Houvast-kwaliteit laten zien en dan specifiek voor het jaar 2020.**

In 2018 zijn we gestart met het beschrijven van de kwaliteit volgens het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Dit kwaliteitsrapport over 2020 is het vierde rapport en over een voor iedereen bijzonder jaar. Een wereldwijd verspreid virus, landelijke maatregelen en onzekerheid over hoe lang dit nu gaat duren. Het raakte

iedereen en zorgde ervoor dat we veel zaken anders aan moesten pakken dan we gewend zijn. Denk bijvoorbeeld aan voorafgaand aan een afspraak vragen of iemand misschien klachten heeft en niet zomaar even een teamoverleg op kantoor plannen. Ook de jaarlijkse teamreflectie heeft er anders dan anders uitgezien.

Bij zorgorganisaties en dus ook bij het Houvast gaat het altijd door. We kunnen niet even stoppen met er zijn voor cliënten en gaan ook niet 'dicht' voor zover dat kan bij voornamelijk ambulante zorg.

In deze tijden het lijntje blijven houden met cliënten en de collega's is, net als altijd, het hoofddoel geweest in 2020. Kijken wat iemand nodig heeft en daar bij aansluiten is daarbij het uitgangspunt.

Jaarplanning KMS	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Schrijven en reflecteren op kwaliteitsrapport												
Interne audit 1												
Meting Q-Qube medewerkers												
Meting Q-Qube cliënten												
Interne audit 2												
Directiebeoordeling												
Vorbereiding en uitvoering teamreflectie												
Verbeteracties ISO-audit en controle												
Verbeteracties ISO-audit en controle												

# Het Houvast en kwaliteit

**Ook het Houvast moet voldoen aan een aantal landelijke en wettelijke regels. Maar wel altijd met het uitgangspunt dat de vertaling van de regels moet passen bij het Houvast. Al enkele jaren hebben we een gecertificeerd kwaliteitssysteem (ISO NEN-15224) dat jaarlijks getoetst wordt door auditoren van het Keurmerkinstituut.**

Voor zo'n certificaat moet je een aantal zaken aantoonbaar op orde hebben, zoals het uitvoeren van interne audits, een beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) door de directie en een kwaliteitshandboek. Ook het kwaliteitskader stelt eisen aan het Houvast: registraties in Mextra (cliëntdossier), cliëntervaringsonderzoek uitvoeren en een teamreflectie.

Om al deze onderdelen op elkaar af te stemmen werken we met een kwaliteitsjaarplanning:

Dit is de standaard planning die we als jaarlijks als uitgangspunt nemen. Per jaar wordt bekeken of we alle onderdelen in gaan zetten: zo is er eenmaal per 2 jaar een visitatie en voeren we om het jaar een cliëntervaringsonderzoek uit via de methode van de QualityQube.

Op 1 en 8 september 2020 was de ISO-audit. De auditor heeft niet alleen gesproken met leden van de directie en begeleiders maar heeft ook huisbezoeken gebracht aan cliënten. Net als in 2019 was de auditor van het Keurmerkinstituut zeer enthousiast en gaf aan dat er een duidelijke visie is op kwaliteit die in de praktijk terug te zien is. Cliënten en begeleiders beamen dit. De enige opmerking was dat het digitale kwaliteitshandboek een kleine update moest hebben. Dit punt is inmiddels opgepakt en afgerond.





# Totstandkoming kwaliteitsrapport

Dit kwaliteitsrapport is tot stand gekomen door allereerst de beschikbare informatie uit audits, ervaringsonderzoeken en eerdere actieplannen te verzamelen. In de teamreflectie, waarover later meer, is over een drietal kwaliteitsthema's gesproken en dit heeft geleid tot een lijst met actiepunten. Dit is ook meteen het plan van aanpak. Vervolgens is het conceptrapport geschreven en voorgelegd aan de cliëntenraad en de Raad van Commissarissen.

## Leeswijzer

We starten met een terugblik op het actieplan uit het vorige rapport. Daarna bespreken we wat de status is van een aantal vaste kwaliteitsgegevens uit bouwsteen 1 van het kwaliteitskader, zoals de status van de begeleidingsplannen en een analyse van de incidentmeldingen. Nadat stilgestaan is bij bouwsteen 2 (onder andere klachten en ervaringsonderzoeken) beschrijven we de teamreflectie en de resultaten daarvan. Deze resultaten zijn ook meteen het plan van aanpak.

# Stand van zaken vorig actieplan

In het kwaliteitsrapport 2020 (over 2019) is een actieplan opgenomen. Hieronder staat de huidige stand van zaken per actiepunt.

Thema	Actie	Status april 2020
Rapporteren in Mextra	Samen met de cliëntenraad kijken welke verbeterpunten hier mogelijk zijn.	De cliëntenraad heeft onderzoek gedaan naar het rapporteren. Uit dit onderzoek komt het advies om een strakkere rapportagerichtlijn te maken zodat het voor de cliënt duidelijk is wanneer ze een rapportage kunnen verwachten in Mextra. Het rapporteren zelf in Mextra verloopt goed. De cliëntenraad vraagt zich af of alle begeleiders op de hoogte zijn van de app. Daarnaast wordt ook aangegeven dat het goed zou zijn dat cliënten ook zelf kunnen rapporteren. De volgende stap is om een soortgelijke vragenlijst onder de cliënten te verspreiden. Hier is de cliëntenraad op dit moment mee bezig.
Medicatiebeheer	Naar aanleiding van de audit incidentmeldingen door ISO-team samen met de AVG onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om het medicatiebeheer beter vorm te geven.	Het formulier 'beheer eigen medicatie' (BEM) is ingevoerd en voor iedere cliënt is m.b.v. een ontwikkeld afwegingskader een inschatting gemaakt van de benodigde hulp bij het medicatiebeheer

Thema	Actie	Status april 2020
Incidentmeldingen	Het melden van incidenten zou eenvoudiger zijn als het meer ingebed zou zijn in Mextra. ISO-team zal deze mogelijkheden verder onderzoeken.	Dit punt is nog niet uitgevoerd omdat het afhankelijk is van de ontwikkelingen door Mextra. Er is een korte lijn met Mextra hierover.
Implementatie WZD	Vanuit de visie dat onvrijwillige zorg niet ingezet wordt, het huidige beleid Vrijheidsbeperkingen aanpassen aan de WZD.	Dit punt is opgepakt en het beleid is aangescherpt.
Pilot Leven zonder plan	De pilot Leven zonder plan is goedgekeurd door het zorgkantoor en zal in 2020 uitgevoerd worden. Effectmetingen via de instrumenten van de QualityQube en via de focusgroep.	De pilot is uitgevoerd en samen met de ontwikkelaar van de QualityQube geëvalueerd. In 2021 is de pilot verlengd.
Tevredenheidsmetingen	Voor nieuwe cliënten zal de methode van de QualityQube worden ingezet om te controleren of Het Houvast aan hun verwachtingen voldoet.	Besloten is om voor alle cliënten eind 2021 de tevredenheidsmeting uit te voeren. Nieuwe cliënten krijgen een aparte vragenlijst.
Toekomstbestendigheid Het Houvast en het verspreiden van de Houvastformule	De werkwijze van Het Houvast zal worden beschreven, niet alleen om het intern te borgen, maar ook om het extern te kunnen verspreiden ('de Houvastformule') Via de trajecten Zinnige zorg en Begeleiding á la carte is hier al een start mee gemaakt. In 2020 zullen we dit verder uitwerken.	Dit punt komt terug in de teamreflectie later in dit rapport

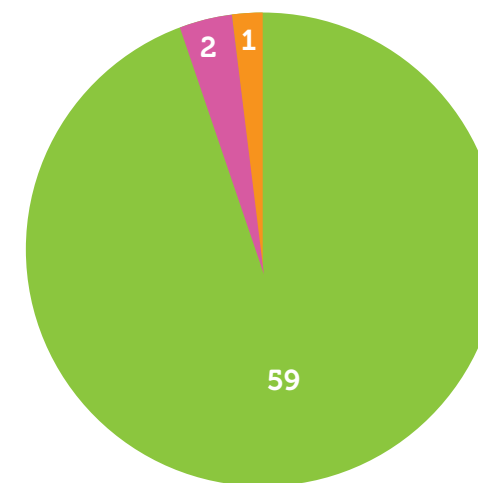
# 1

## Bouwsteen 1

Het zorgen dat de ondersteuning past bij de individuele cliënt, dat we dit goed vastleggen en met elkaar bespreken is een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van zorg die Het Houvast biedt. Dat doen we onder andere met actuele begeleidingsplannen en het leren van incidentmeldingen.

### Pilot 'leven zonder plan'

Een cliëntplan of beter: een samenwerkingsplan moet ten dienste staan van de te leveren ondersteuning aan de cliënt en de samenwerking tussen cliënt en medewerkers. Uitgangspunt is dat cliënten en medewerkers binnen Het Houvast met elkaar samenwerken op basis van afspraken. Echter, voor sommige cliënten heeft het jaarlijks opstellen van een 'cliëntplan' in de vorm van een klassiek ondersteuningsplan geen meerwaarde. Door sommigen wordt het zelfs ervaren als "gedoe", "druk" en "weer iets moeten wat andere mensen die niet jouw leven leven voor jou bedacht hebben". Daarmee wordt het voor de cliënt en begeleider (met wie het wordt opgesteld) ervaren als "een blok aan het been" en komt het zelfs voor dat het ten koste gaat van de relatie en als het ten koste gaat van de relatie dan gaat het ten koste van de ondersteuning. Dat kan nooit de bedoeling zijn! Uitgangspunt is persoonsgerichte zorg en dat je terug kan vinden wat je afgesproken hebt. Het klassieke 'ondersteuningsplan' kent een lange, nogal 'spontane' ontwikkeling als concept nu geaccepteerd maar op effectiviteit nauwelijks onderzocht. Het kan ook anders in onze ogen. Reden om in 2020, in samenspraak met het



Status actuele begeleidingsplannen

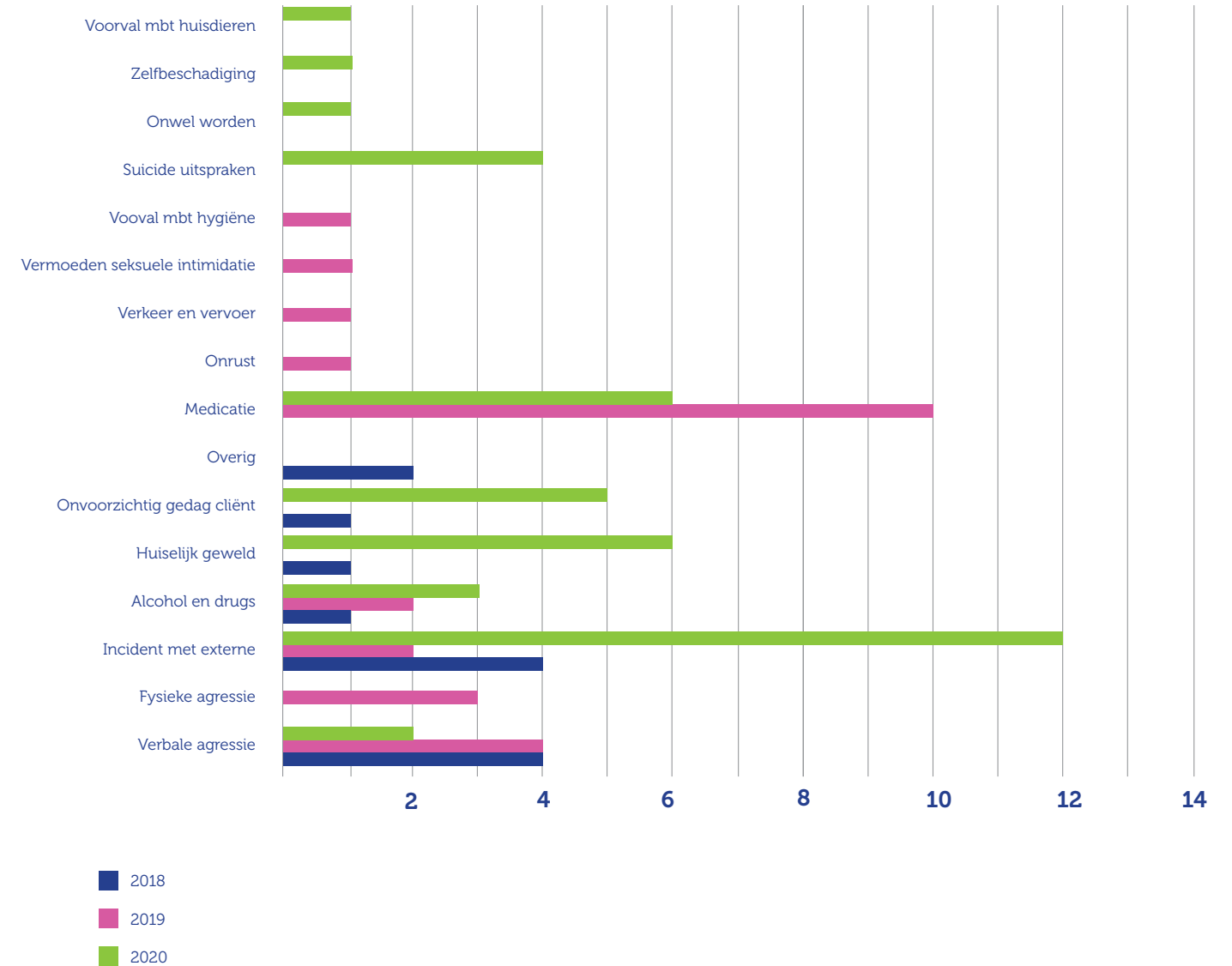
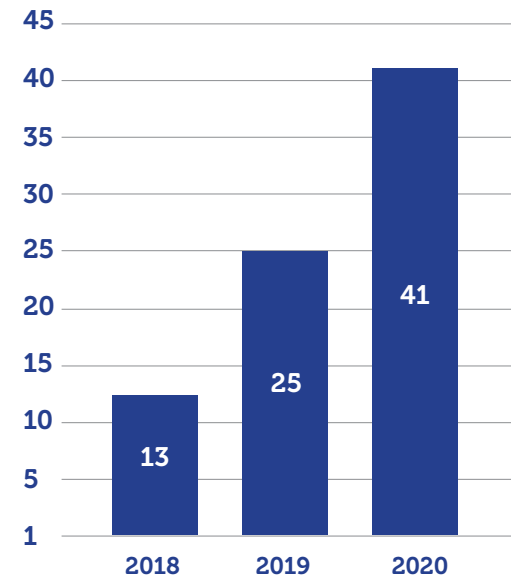
- Actueel en getekend
- Net verlopen
- Niet actueel

zorgkantoor VGZ, te starten met de pilot: Leven zonder (cliënt)plan.

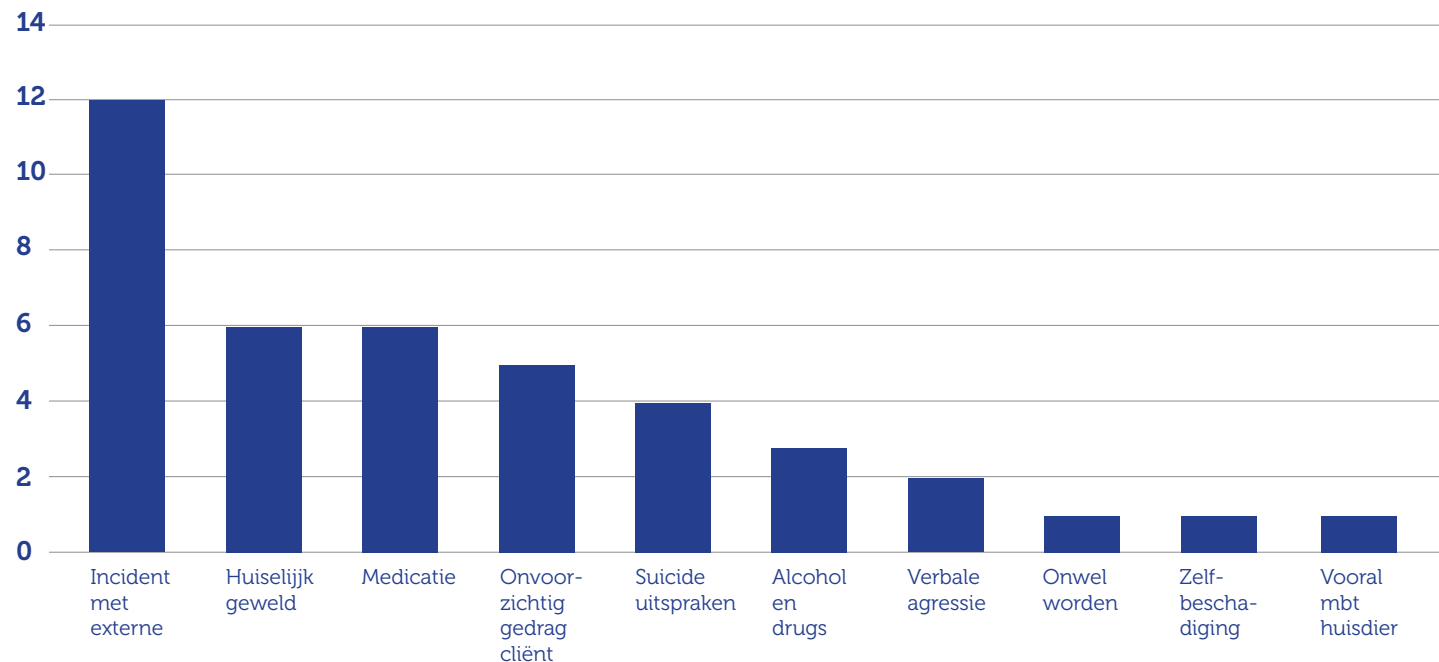
In 2020 hebben we deze pilot uitgevoerd. Deze pilot is mede begeleid door Wil Buntinx. Er is met een tevredenheidsmeting via een speciaal daarvoor aangepaste QualityQube methode met de cliënten te besproken wat voor hen de komende periode belangrijk is. Dit is vastgelegd in de aangepaste QQ. Dat is dan hun 'plan'. Daarnaast heeft Wil Buntinx met begeleiders in focusgroepen naar de ervaringen gevraagd. Ook is er een check gedaan op de IGJ-normen, waaruit blijkt dat deze manier van werken ook volstaat. En deze ervaringen waren zo veelbelovend dat we, in afstemming met betrokken cliënten en zorgkantoor VGZ, de pilot verlengen en ook in 2021 via deze methode werken.

## Incidentmeldingen 2018-2020

Het melden van incidenten is een essentieel onderdeel van veilig werken. Het is goed zichtbaar dat er steeds beter gemeld wordt. Het is door het relatief lage aantal meldingen per type incident niet mogelijk om een verdiepende trendanalyse uit te voeren. Iedere melding wordt beoordeeld op volledigheid en noodzakelijke vervolgacties. Er is in 2020 geen sprake geweest van een meldingsplichtige calamiteit.



## 2020 incidenten



Het melden zelf moet ook makkelijker gemaakt worden. Zo zal de ISO-groep gaan kijken hoe het melden eenvoudiger via Mextra uitgevoerd kan worden.

## De wet zorg en dwang

Op 1 januari 2020 is de wet zorg en dwang (WZD) in werking getreden. Deze wet vervangt de wet BOPZ en regelt de strikte voorwaarden waaronder onvrijwillige zorg (dwang en drang) kan worden ingezet. Als uitgangspunt geldt binnen het Houvast dat geen onvrijwillige zorg wordt toegepast. Dit is ook zo opgenomen in onze beleidsnotitie. Maar er kunnen zich uiteraard situaties voordoen dat toch in een noodsituatie ingegrepen moet worden. Om deze situatie volgens de Wet te laten verlopen is een WZD-functionaris aangesteld en een vertrouwenspersoon WZD.

Er is in 2020 geen onvrijwillige zorg ingezet.

## Directiebeoordeling

De directie toetst jaarlijks of alle onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem nog naar behoren werken. Ook over 2020 is deze geweest en de punten die daar uit naar voren kwamen, zullen in het plan van aanpak bij dit kwaliteitsrapport worden meegenomen. In de bijlage een samenvatting van deze beoordeling, er is een volledig rapport beschikbaar.

# 2

## Bouwsteen 2

In 2020 zijn geen tevredenheidsonderzoeken via de QualityQube ingezet. Die staan na afstemming met de cliëntenraad voor Q3 2021 gepland. Wel is in 2020 de QualityQube-methode gebruikt in de Pilot Leven Zonder Plan. Van deze pilot is een evaluatie beschikbaar.

### Valt er nog iets te klagen?

In 2020 zijn drie klachten bij de klachtenbemiddelaar ingediend. 1 van de klachten bleek bij contact met de cliënt al opgelost. De andere twee klachten betroffen een klacht over de huisvesting en over een extern lopende situatie. Deze klachten zijn conform de procedure besproken met de cliënt, de begeleider. In beide gevallen kon de cliënt hierna weer verder. Gezien het kleine aantal klachten is het niet mogelijk om hier een trendanalyse op uit te voeren.

De klachtenbemiddelaar is drie maal benaderd door mensen die geen ondersteuning krijgen van het Houvast, deze klachten vallen buiten de Wkkgz. De klachtenbemiddelaar is er alleen voor klachten tussen cliënten en het Houvast.

Externe klagers wordt gevraagd of de contactgegevens doorgezet mogen worden aan de directie van het Houvast, die het verder met de klager oppakt.

### De teamreflectie

Al een aantal jaar organiseren we een teamreflectie 'live' met mensen die op verschillende manieren bij het Houvast betrokken zijn: cliënten, begeleiders, cliëntenraad, directieleden en een lid van de RvC. Door de corona-maatregelen was 'live' niet te organiseren en is een digitale bijeenkomst georganiseerd:



Om deze bijeenkomst kort en bondig te houden zijn we met elkaar in gesprek gegaan over 3 onderwerpen die momenteel actueel zijn bij het Houvast:

### 1. Samenwerking met huisartsen.

Iedereen heeft recht op een huisarts. Bij sommige cliënten is ook een Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) betrokken. In de praktijk blijkt dat de samenwerking met huisartsen verbeterd kan worden.

### 2. Hoe blijft Het Houvast Het Houvast?

Uit eerdere tevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten en begeleiders zeer tevreden zijn over Het Houvast en dat de wens is om zo te blijven en zeker niet te veranderen. De wens was om met elkaar in gesprek te gaan en te kijken wat hiervoor nodig is.

### 3. Kennis op peil houden

Het Houvast heeft een scholingsplan en het is altijd goed om te kijken of we op dit vlak de juiste dingen doen: passen de scholingen bij de begeleiders en wat vinden cliënten op dit vlak belangrijk?

# Plan van aanpak

Steeds was de insteek het met elkaar bepalen hoe het nu loopt, of we iets zouden willen veranderen en wat we hierover afspreken. Van de teamreflectie is een uitgebreid verslag beschikbaar. Hieronder staat een verkorte weergave met een overzicht van de afspraken.

Onderwerp	Vraag
Samenwerking met huisartsen	Iedereen moet bij de huisarts terecht kunnen. De meeste huisartsen kennen de werkwijze van Het Houvast niet en soms is het zelfs voor de AVG lastig om tot een samenwerking te komen. Wat kunnen we op dit vlak doen?
Hoe blijft Het Houvast Het Houvast?	Hoe kunnen we zorgen dat cliënten en begeleiders tevreden blijven en vooral zichzelf kunnen blijven zijn?
Kennis op peil houden	Hoe kunnen we zorgen dat we met het scholingsplan blijven aansluiten bij begeleiders en cliënten

Besproken	Afspraken
De huisarts is verantwoordelijk voor de primaire huisartsenzorg, soms is de inzet van een AVG nodig. Hoe de samenwerking het beste verloopt is vooral maatwerk. Van belang dat huisartsen weten wat de concrete ondersteuningsvraag is en dat ze hier de tijd voor nemen. Die tijd is er helaas niet altijd en er is een tekort aan huisartsen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorgaan op de weg van maatwerk. Maak samen met de cliënt afspraken over wat wenselijk is. Dit is al gebruikelijk en vraagt dus niet om een nieuwe actie.</li> <li>• Beeldvorming bij huisartsen beïnvloeden, bijvoorbeeld door een Vlog.</li> <li>• Overigens speelt dit punt ook op landelijk niveau en heeft de aandacht van de VGN.</li> </ul>
Laat de regie bij de cliënt en laat de begeleider zelf bepalen hoe hij of zij werkt. De protocollen die er zijn, werken niet belemmerend. Blijf de mogelijkheid bieden om als mens een relatie op te bouwen met cliënten. Er is al vaak beschreven wát Het Houvast doet maar minder hóe dit wordt gedaan. Die stap moet nog gezet worden. Hierover zijn al gesprekken gaande met een externe adviseur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verder uitwerken 'hoe' het Houvast werkt, mede via de lopende trajecten Zinnige zorg en Begeleiding á la carte is hier al een start mee gemaakt.</li> <li>• Inzetten van digicoaches om tot verdere digitalisering in de organisatie over te kunnen gaan</li> <li>• Blijven versterken van de ISO-groep</li> </ul>
Een optie is om cliënten te vragen wat zij nodig hebben om van hun begeleider een nog betere te maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samen met de cliëntenraad kijken hoe scholingen en trainingen verbeterd kunnen worden.</li> <li>• Ervaringsverhalen verder uitwerken (bv vlogs)</li> <li>• Doorontwikkelen van de cliëntenraad, bv door middel van een achterbanraadpleging</li> <li>• Een visitatie plannen om extra input op dit vlak te krijgen</li> </ul>





# Bijlage

Thema	Actie	2017	2018	2019	2020
Cliënt	Tevredenheidsmeting	■	■	■	■
	Klachtafhandeling	■	■	■	■
	Omgaan met afwijkingen van de zorg	■	■	■	■
Medewerker	Scholing	■	■	■	■
	Samenwerkingsgesprekken	■	■	■	■
	Verzuim	■	■	■	■
Organisatie	MTO	■	■	■	■
	Handboek	■	■	■	■
	Interne audit	■	■	■	■
	Externe audit	■	■	■	■
	Incidentmeldingen	■	■	■	■
	Ketenpartners	■	■	■	■

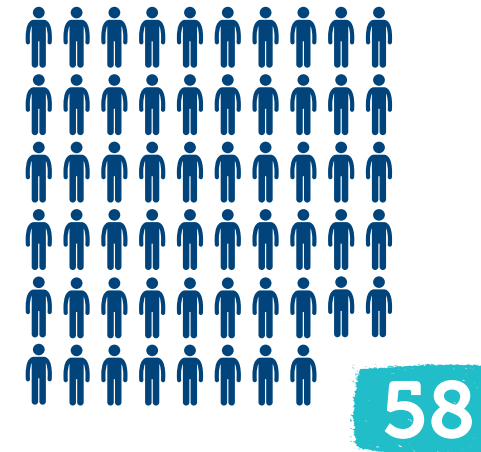
## Samenvatting resultaten directiebeoordeling

- Direct verbeteractie nodig
- Enkele verbeteracties wordt er gewerkt volgens de interne afspraken
- Er wordt gewerkt volgens interne afspraken



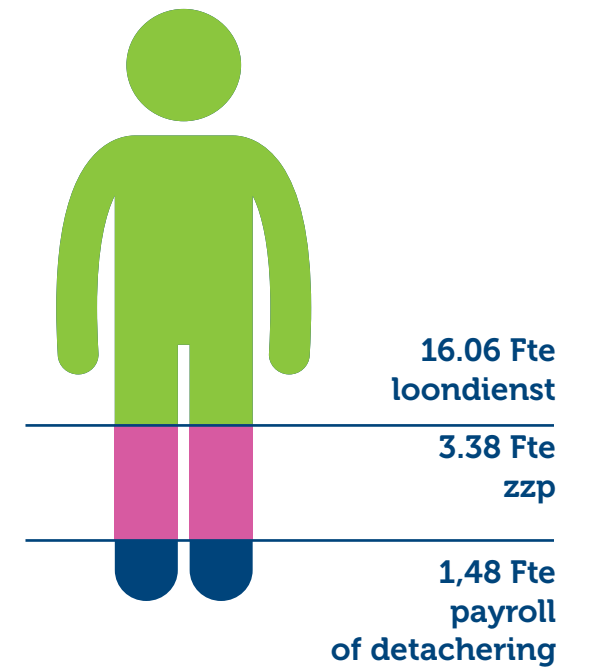
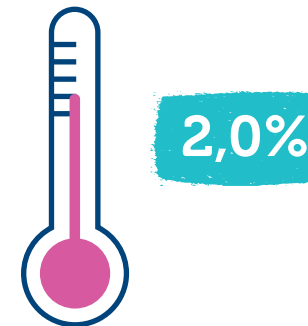
# Cijfers en kengetallen

## Aantal medewerkers



Fte 21,02 op basis van 36-urige werkweek

## Ziekteverzuim



# Reactie Cliëntenraad

**Als cliëntenraad zijn we nauw betrokken bij het kwaliteitskader. We hebben al diverse bijeenkomsten gehad waar het kwaliteitskader centraal stond. Daar krijgen we ruimte om onze ideeën en visie te bespreken over diverse onderwerpen. We zitten er tenslotte niet voor niets bij.**

We hebben ook dit jaar kritisch naar het document gekeken. Het viel ons op dat er een toename is te zien van incidentmeldingen. We hebben dit natuurlijk even nagevraagd bij de directie hoe dit zo komt. Omdat het belangrijk is om incidenten te melden, want dan kun je erger voorkomen, heeft Het Houvast hier extra aandacht aan besteed richting de begeleiding. En aangezien de cijfers zijn toegenomen, is dit gelukt. En het speelt natuurlijk ook mee dat er steeds meer cliënten bij Het Houvast wonen. Alle incidenten worden per cliënt bekeken en per situatie besproken. Dat heet maatwerk.

Maatwerk is ook een belangrijke pijler binnen Het Houvast. Dit zien we terug in de begeleidingstijl. Geen 1 cliënt is hetzelfde, dus voor elke cliënt is iets anders nodig. Daarnaast is vertrouwen

heel belangrijk. Dit is een wisselwerking tussen begeleiding en cliënt en ook maatwerk.

We vinden het belangrijk dat de lijntjes kort zijn en blijven tussen de begeleiding onderling, maar ook zeker tussen de cliënt en de begeleiders. Dit wordt als enorme meerwaarde gezien.

Het ziekte verzuim, ondanks corona, is nog steeds laag. Alles wordt onderling opgevangen. Dit heeft ook de voorkeur van de cliënten die liever een vertrouwd gezicht zien, dan iemand van een uitzendbureau.

Daarnaast staat er in het kwaliteitskader, bij het plan van aanpak, om nog betere begeleiders te maken dan de begeleiders van Het Houvast al zijn. Hier gaat de cliëntenraad in de toekomst naar kijken, hoe ze dit gaan realiseren. De cliëntenraad zit nu al bij de sollicitaties van nieuwe begeleiding, zodat we alleen de beste begeleiders aannemen.

We hopen dat volgend jaar weer net zo'n goed jaar wordt als afgelopen jaar.

# Reactie RvC

**Als leden van de RvC van Het Houvast zijn wij trots. Trots op dat wat Het Houvast realiseert, namelijk het cliënten in staat stellen het leven te leiden dat zij graag willen, ondanks hobbels.**

Want die hobbels nemen we samen. En dat samen met een hoge medewerkerstevredenheid en een ongekend laag ziekteverzuim. Daar horen onconventionele werkwijzen bij, alsook soms buiten de lijntjes kleuren en experimenteren. Maar altijd in verbinding en altijd op vraag. Ook het inhoud geven aan onze rol als commissarissen/toezichthouders is in deze context een blijvende zoektocht naar balans tussen ruimte geven en verantwoording afleggen.

Gelukkig doen we dit "zoeken" samen, waarbij "alles" besproken kan worden. Voor de komende periode zullen wij vanuit onze rol met het bestuur in overleg gaan hoe we voorwaarden kunnen scheppen voor het verder bestendigen van Het Houvast naar de toekomst. Want dat is een uitdaging.

Daarnaast zullen we verder vorm & inhoud geven aan risicomanagement: hoe scheppen we vanuit het toezicht kaders om risico's voor de organisatie om te buigen in kansen of zorgen we dat deze risico's beheersbaar zijn? En zullen we er samen met het bestuur alles aan doen om de huidige kwaliteit te behouden. Want wat een prestatie!



“Wonen, daginvulling en steun  
met oog voor kwaliteit, betrouwbaarheid  
en continuïteit.”

Het Houvast B.V.  
Beneluxlaan 59-09  
5042 WK Tilburg  
info@hethouvast.nl  
www.hethouvast.nl