



VOORTGANGSBERICHT HET HOUVAST 2025



Inhoudsopgave

Voortgangsbericht 2025	5
Wat hebben we gedaan	6
Terugblik op 2024	12
Wat gaan we de komende periode nog doen	13
Reactie cliëntenraad	15
Reactie RvC	17

Voortgangs- bericht 2025

In 2024 hebben we het eerste kwaliteitsbeeld geschreven. In het kwaliteitsbeeld staan acties die we in 2024 en 2025 uitvoeren om de kwaliteit van zorg binnen Het Houvast te borgen en verder te ontwikkelen.

In dit voortgangsbericht laten we zien waar we nu staan: welke acties hebben we in 2024 uitgevoerd en wat gaan we de komende maanden doen.

In 2024 hebben we ook een ervaringsonderzoek laten uitvoeren onder cliënten en medewerkers via de QualityQube-methode. De resultaten van dit onderzoek beschrijven we ook in dit voortgangsbericht.

We sluiten dit voortgangsbericht af met de plannen voor 2025.

Wat hebben we gedaan?

In het kwaliteitsbeeld over 2023 hebben we 5 thema's benoemd die we in 2024 en 2025 verder gaan uitwerken. Hieronder wordt per punt weergegeven waar we nu staan:

1. Uit een teamreflectie in april 2024 zijn thema's benoemd waar we graag een verdere verdieping op willen organiseren:

- Houvast Telefoon
- Dilemma's in de hulpverleningsrelatie
- Medicatie
- Huisdieren
- Huiselijk geweld
- Bewindvoering
- Samenwerking in de kernteams

In 2024 hebben we onder leiding van de arts VG, Dr. Jan, een reflectie/klinische les georganiseerd over medicatie. Daarin hebben we gekeken wat de werking is van medicatie, maar ook naar wat dilemma's in de zorg zijn waar je tegenaan kunt lopen. Bijvoorbeeld als een client zijn medicatie in eigen beheer heeft en je ziet dat de medicatie niet structureel ingenomen wordt of een cliënt onder invloed is van middelen. Met de aanwezige begeleiders, behandelaren en arts hebben we naar oplossingsrichtingen gekeken: wat kun je mogelijk laten gaan en wat is risicovol en zul

je wat meer op moeten acteren als begeleider. Aandachtspunten uit deze teamreflectie nemen we mee in een nog te plannen interne audit medicatie.

In mei 2025 organiseren we een teamreflectie samen met de gemeente Tilburg (afdeling Toegang) over het thema huiselijk geweld en samenwerking in de keten. Samen met experts van de gemeente gaan we onder andere verdiepen op de werking van de meldcode: hoe te handelen bij signalen, van welke expertise kunnen we gebruik maken en hoe is een en ander binnen de gemeente georganiseerd. We zullen daarbij ook kijken naar het omgaan met dilemma's: wat doe je bijvoorbeeld als een client zich terugtrekt uit het contact en je minder zicht hebt op de situatie?

2. Verdiepen van de visie op ouderschap:

In 2024 is een SKJ-medewerker, Ilse Couwenberg, bij Het Houvast gestart. Ilse adviseert op het gebied van meer specifieke opvoedingsvraagstukken. Zij kijkt mee in een aantal kernteams die cliënten met kinderen ondersteunen. Hieronder haar eerste ervaringen:

"Als zelfstandige ben ik werkzaam bij Het Houvast, waar ik als specialistisch opvoedondersteuner ben ingehuurd. In mijn rol werk ik binnen drie verschillende casussen, waarin ik diverse

observaties heb mogen doen. Wat mij bijzonder aanspreekt, is hoe Het Houvast een hecht team vormt rondom de cliënt. Ze tonen hierbij een grote veelzijdigheid: ze nemen niets over wat de cliënt zelf kan, maar zetten wel precies die stap extra wanneer dat nodig is. Deze balans tussen het stimuleren van eigen kracht en het bieden van extra ondersteuning zorgt voor een warme en doelgerichte benadering waarin de cliënt centraal staat. De cliënten geven regelmatig terug dat zij de nabijheid van Het Houvast erg waarderen, zij zien dit als een grote steunende factor waardoor ze zelf meer draagkracht ervaren."

Tevens heeft een deel van de begeleiders en behandelaren in het voorjaar van 2025 bij Sterk Huis een twee daagse scholing traumasensitief werken gevolgd waardoor meer verdieping is ontstaan in het omgaan met cliënten en specifiek cliënten met kinderen.

3. Begeleiding a la carte 2.0

Het Houvast is vanuit VWS en Vilans geselecteerd om via begeleiding à la carte vier andere organisaties ('toepassers') te coachen in de Houvast aanpak. Dit zijn Radar, Linc naar Zorg, Amarant en Middin. We zijn bezig om een community op te zetten rondom de Houvast-werkwijze. We kijken terug op een aantal mooie bijeenkomsten waar kennis en ervaringen onderling zijn uitgewisseld en waarin

de toepassers inmiddels alle 4 een start gemaakt hebben met cliënten. Dit krijgt de komende periode nog een vervolg.

4. De incidentmeldingapp:

Sinds enige tijd werken we met een speciale app om snel en veilig incidenten te melden. Vanaf de start zijn de ervaringen positief. We kunnen op een makkelijke manier incidenten melden en de vervolgacties per incident vastleggen en volgen. Wat nog een verbeterpunt is, is de management-informatie die we nog niet eenvoudig uit de app kunnen halen. Het gaat dan om overzichten van bepaalde typen meldingen, zodat we betere analyses kunnen maken. Nu zijn we hiervoor nog afhankelijk van de ontwikkelaar. Zo hebben we samen met hem gekeken naar de meldingen 'overig' om te zien of we mogelijk een extra categorie meldingen moesten toevoegen. Dat bleek niet noodzakelijk.

In 2025 gaan we verder in overleg met de ontwikkelaar over de mogelijkheden om managementinformatie uit de app te halen.

5. Visitatie 2025

In 2025 hebben we de intentie om de visitatie vorm te geven met een team van deelnemers die op grote afstand staan van de gehandicaptenzorg. Deze voorbereidingen lopen op dit moment. De insteek is om de visitatie vorm te geven aan de hand van de thema's 'meedoen' en 'inclusie'.



Hoe hebben we het gedaan, gezien vanuit cliënten en medewerkers?

Eind 2024 hebben we een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten via de methode van de QualityQube.

Onderzoek onder cliënten

Van de 73 cliënten bij Het Houvast werden 67 cliënten uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. De andere 6 cliënten namen begin 2024 al deel aan een onderzoek naar de kwaliteitsservaringen van nieuwe cliënten bij het Houvast. 54 cliënten hebben meegedaan (respons 81%). Ook medewerkers hebben per cliënt die zij ondersteunen een vragenlijst ingevuld. De 43 begeleiders hebben 85 online vragenlijsten ingevuld.

Cliënten geven de ondersteuning van Het Houvast gemiddeld een 8.2. De begeleiders een 7.9.

Het rapportcijfer dat cliënten geven is wat lager dan in het laatste onderzoek uit 2021, maar nog steeds zeer positief. Kijkend naar de uitkomsten op de indicatoren en de open antwoorden worden de volgende sterke punten van het Houvast benoemd:

Jaar	Rapportcijfer	Respons N	Respons %
2014	8,6	8	89
2015	8,5	15	83
2016	7,9	18	67
2017	8,5	16	42
2019	8,5	46	90
2021	8,8	48	76
2024	8,2	54	81

- Het fijne contact met het kernteam: de begeleiders zijn betrokken, respectvol en behandelen de cliënt op gelijkwaardig wijze
- De begeleiders luisteren naar de cliënt, nemen de cliënt serieus en denken goed mee
- De begeleiders zijn betrouwbaar: ze doen wat ze zeggen, pakken zaken op, en houden zich aan gemaakte afspraken
- De beschikbaarheid van de ondersteuning:

de begeleiders staan klaar voor de cliënt, zijn flexibel in de contactmomenten, en kunnen meegaan naar afspraken buiten de deur

Dit zijn ook precies de punten die de kern vormen van de visie van Het Houvast: een goed contact, de client serieus nemen en er zijn als dat nodig is.

Onderwerpen waar volgens cliënten aandacht aan besteed kan worden:

- De bereikbaarheid van de Houvast tellie: altijd goed bereikbaar zijn en soms sneller reageren
- Informatievoorziening over zaken die op organisatieniveau spelen
- Communicatie op het gebied van de eigen ondersteuning, bijvoorbeeld tijdig informeren wanneer een begeleider ziek of afwezig is

Dit zijn punten die we in de kernteams en in het periodieke overleg over de Houvast tellie gaan bespreken. Per cliënt is een kwaliteitsverbeterkaart (KVK) beschikbaar. Binnen de kernteams gaan we met de client kijken of er nog specifieke verbeterpunten zijn die we aan kunnen pakken.

Onderzoek onder begeleiders

Eind 2024 hebben we een medewerkers-onderzoek uitgevoerd onder 43 begeleiders. 39 begeleiders (91%) heeft de vragenlijst ingevuld.

Bij Het Houvast liggen de scores in 2024 voor iedere dimensie van werktevredenheid wederom aanmerkelijk hoog. Ook de gemiddelde scores voor de 'rolduidelijkheid', 'vertrouwen in teamsamenwerking', 'ervaren autonomie', 'balans' en 'veiligheid' liggen in dezelfde uitkomsten-range als in de voorafgaande jaren. De dit jaar toegevoegde dimensie met betrekking tot het omgaan met 'werkdruk en stress' scoort ook sterk positief bij de begeleiders. Men geeft hierbij aan voldoende tijd te hebben voor de taken en gesteund te worden door collega's en organisatie bij het omgaan met de werkdruk.

De uitkomsten van dit onderzoek liggen in lijn met de uitkomsten van de voorgaande onderzoeken bij Het Houvast. De begeleiders blijven hiermee een zeer hoge mate van tevredenheid tonen met Het Houvast als werkgever. De algemene waardering voor de tevredenheid met het werk ligt met een 8.6/10 zelfs een stukje hoger dan in het onderzoek van 2021 (8.4/10).

De kracht van Het Houvast blijft liggen in de onderlinge betrokkenheid en korte lijnen binnen een 'platte' organisatie. Zowel de collega's als de directie worden door de begeleiders als betrokken, betrouwbaar en benaderbaar

omschreven. Ook de vrijheid en eigen invulling die de begeleiders in de ondersteuning aan hun cliënten kunnen geven, blijft een sterk gewaardeerd aspect: de ervaren autonomie van de begeleiders scoort ook in dit onderzoek weer uitzonderlijk hoog.

Mogelijke aandachtspunten zijn er op het gebied van communicatie, consequent rapporteren en de samenwerking met de ketenpartners. Deze aandachtspunten worden bevestigd in de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek en werken we verder uit tot acties. Zie bijvoorbeeld hieronder het actiepunt rondom het lokaal organiseren.

In de jaarlijkse samenwerkingsgesprekken met begeleiders zullen we in een vast onderdeel kijken naar de tevredenheid van iedere begeleider en met hen kijken of we nog vervolgacties in moeten zetten.

We zijn erg blij en trots om te zien dat we ook als werkgever de juiste acties uitzetten om te zorgen voor een fijne en veilige werkomgeving.



Terugblik op 2024

We kunnen wel beschrijven hoe 2024 voor ons geweest is, maar we kunnen het ook laten zien via onderstaande video.



Wat gaan we de komende periode doen?

Zoals hierboven beschreven gaan we in het voorjaar een teamreflectie organiseren op het thema huiselijk geweld en dilemma's in de zorg. In november kijken we terug op de eerder genoemde reflectiethema's om te zien waar op dat moment behoefte aan is.

Een externe blik op de manier waarop we kwaliteit bieden vinden we belangrijk en helpt ons om te blijven leren als organisatie. De visitatie in mei en de externe ISO-audit in oktober zijn hier belangrijke onderdelen van.

Verder hebben we de afgelopen periode veel geïnvesteerd in lokaal organiseren. Door intensief samen te werken met ketenpartners als de politie, handhaving, Wlz-zorgaanbieders in de regio en het zorg- en veiligheidshuis leren we van elkaar. Wie doet wat en hoe kunnen we elkaars rol versterken zijn daarbij belangrijke thema's.

Maar wat we vooral gaan doen in 2025 is blijven investeren in de relatie begeleider-cliënt. Daar komt alles samen: vanuit gelijkwaardigheid kijken wat er nodig is om de zorg op hoog niveau te houden. Dat doen we door aan cliënten te vragen hoe we het doen, niet alleen bij het QQ-onderzoek, maar vooral ook in het dagelijkse contact. Door kernteams te versterken, goede scholing aan te bieden en op zijn tijd thema's te verdiepen in teamreflecties blijven we een organisatie waar cliënten zichzelf kunnen zijn en begeleiders graag willen werken.



Reactie Cliëntenraad

Als cliëntenraad zijn we tevreden over de samenwerking met de bestuurder van het Houvast. De uitkomsten van zowel de cliënten als de medewerkerstevredenheid is hoog. Ook met de respons. Dit is iets om weer even stil bij te staan en trots op te zijn.

Het is fijn om te lezen dat er nu organisaties zijn die daadwerkelijk aan de gang gaan om de Houvast werkwijze toe te passen. Zoals al vaker aangegeven gunnen we iedere cliënt een plekje zoals bij het Houvast.

Ondanks de mooie cijfers zijn er altijd verbeterpunten te vinden en kwaliteitsslagen te halen. Zoals bijvoorbeeld de verwachtingen omtrent de Houvast tellie. Maar ook om samen met de client in zijn kernteam te kijken naar verbeterpunten. En passend in de lijn naar 1 van de toekomst punten, namelijk relatie en gelijkwaardigheid.

Wij zijn wel benieuwd wat cliënten missen qua informatie op organisatieniveau. En of we als cliëntenraad hier iets in kunnen betekenen.

Ga zo door.



Reactie RvC

Al meerdere jaren hebben wij het voorrecht om deel uit te maken van de RvC van Het Houvast. In 2024 is de werkwijze van Het Houvast meer op de proef gesteld dan in de jaren daarvoor, onder meer door een aantal vervelende incidenten. Daarnaast hebben of krijgen steeds meer cliënten kinderen, wat andere zorginhoudelijke vragen kent en ook een andere verantwoordelijkheid meebrengt. Het Houvast heeft in onze ogen hier sterk op gereageerd door steeds te reflecteren op de eigen rol, kritisch te zijn op de eigen verbeterpunten en door actief te investeren in samenwerking met zorgorganisaties in het netwerk, zoals de gemeente Tilburg en jeugdzorgorganisatie Sterk Huis. Een mooie ontwikkeling, waarbij Het Houvast zowel een sterkere positie krijgt binnen het zorglandschap als ook zichzelf versterkt met andere vormen van zorg.

Maandag 24 maart 2025 was het landelijke congres van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. De belangrijkste boodschap van die dag was "vanwege de aankomende arbeidsmarktkrapte zullen wij de gehandicaptenzorg moeten deprofessionaliseren en weer "gewoon" gaan vinden wat "gewoon" is, zonder dat we ook dat zorg noemen."

Deze transitie hoeft Het Houvast niet te maken, simpelweg omdat de organisatie vanuit de basis al is opgebouwd vanuit vertrouwen in de cliënten. Het Houvast laat los waar mogelijk en vast waar nodig. Waar bij de meeste zorgorganisaties de arbeidskosten ruim 70% van de kosten uitmaken, is dat bij Het Houvast 50%. En kijkend naar de uitkomsten van de kwaliteitsmetingen, liggen deze substantieel hoger dan het gemiddelde van de branche. Daaruit blijkt dat Het Houvast doet wat nodig is en dat goed doet. Dat is hard werken, veel reflecteren, veel lachen, soms schuren en weer door. Het werkt voor cliënten en voor medewerkers. En dat is zeer toekomstbestendig.

Wij zijn trots op Het Houvast.

Ralph van Kuijeren, Rob Poels en Saskia Emmerik



"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