



KWALITEITSRAPPORTAGE HET HOUVAST OVER 2023



Inhoudsopgave

Interview cliëntenraad	5
Inleiding	11
Kwaliteitskompas	13
Stand van zaken	16
Bouwsteen 1	19
Bouwsteen 2	25
Bouwsteen 3	29
Bouwsteen 4	39
Thema's voor 2024/2025	41
Reactie cliëntenraad	43
Reactie RvC	45

Wat goed gaat, moet je niet veranderen

Ze willen er allebei aan bijdragen dat het Houvast hoge kwaliteit van zorg blijft bieden. En dat cliënten daardoor tevreden blijven. Daarom zitten Johan en Cathy in de Cliëntenraad. Hoe proberen ze hun doel te bereiken? Helpt hun ervaringsdeskundigheid hierbij? En tegen welke uitdagingen lopen ze aan?

Cathy kan best kritisch zijn. “Maar ik vind dat Het Houvast heel goede zorg levert. In elk geval sinds ik hier in 2016 kwam – een maand of drie voordat ik gevraagd werd voor de Cliëntenraad.” Wat ze zo goed vindt aan die zorg? “Vooral dat je als cliënt de regie hebt. Je bepaalt zelf hoe je kernteam eruit ziet. En deze begeleiders en ondersteuners staan náást je, niet boven je. Zij denken dus niet voor je, leggen hun voorkeuren niet aan je op en komen alleen je huis in als jij toestemming geeft. Jij bent degene die beslist.”

Leven zonder plan

Johan, die een jaar eerder bij Het Houvast kwam en als eerste lid van de Cliëntenraad ook meteen

voorzitter werd, onderstreept Cathy's woorden. “Het Houvast laat cliënten hun eigen leven leiden. Of ze nou de hele dag series willen kijken of graag elke dag op pad gaan. Willen we eens iets anders dan anders, dan horen we niet ‘dit kan niet’ of ‘dit mag niet’, maar ‘we gaan kijken hoe we dit met je kunnen regelen.’” Zelfs het idee dat cliënten per se een zorgplan moeten hebben, is bij Het Houvast niet heilig. “Ik leef zelf zonder plan. En dat bevalt me prima!”

De hoge kwaliteit van zorg betekent niet dat cliënten geen problemen meer hebben of nooit fouten maken. Johan: “Iedereen heeft problemen en maakt wel eens fouten. Dat hoort bij het leven – ook voor mensen buiten de zorg. Belangrijk is dat de zorg zélf geen probleem wordt, door de vrijheid van cliënten te beperken.” En dat is niet zo vanzelfsprekend als het klinkt. “Wat Cathy en ik bij andere organisaties hebben meegemaakt, gun ik niemand. Jarenlang mochten we amper iets. En kregen we straf als we daartegen protesteerden.” Cathy: “De separeerruimte was geen uitzondering.”

Aan de bel trekken

“Johan en Cathy behoren tot van een generatie cliënten die veel te maken kreeg met vrijheidsbeperkende maatregelen”, zegt Jeroen, sinds 2016 onafhankelijk ondersteuner van de Cliëntenraad bij Het Houvast. “Ze werden in groepen gezet met strenge regels, ook al waren ze beter af met individuele ondersteuning. Organisaties dachten zo kosten te besparen. Niet voor niets hadden cliënten vaak het gevoel dat er nauwelijks aandacht was voor hen als persoon.”

Bij Het Houvast ervaren Johan en Cathy wél persoonlijke aandacht, acceptatie en vrijheid. En er is hen alles aan gelegen om dit zo te houden. Of zoals Johan zegt: “Ik gun dit iedereen, dus laat Het Houvast vooral meer mensen ondersteunen. Als die groei de huidige aanpak maar niet aantast. We houden dat scherp in de gaten. Maar gelukkig is het nog niet nodig geweest om aan de bel te trekken”.

Tot de orde roepen

Wat de Cliëntenraad wél heeft gedaan? “We komen al sinds het begin vier keer per jaar samen”, vertelt Cathy. “Dan bespreken we samen met iemand van de directie allerlei plannen en kwesties die cliënten als groep raken. Denk aan beleid over privacy, grensoverschrijdend gedrag en vertrouwenspersonen. Ook hebben we het cliënttevredenheidsonderzoek aangescherpt. We hebben bijvoorbeeld nutteloze vragen

verwijderd, zoals ‘Hoe is de dynamiek in de groep waarin je begeleiding krijgt?’ Cliënten krijgen hier helemaal geen groepsbegeleiding.”

Johan: “We hebben wettelijk instemmingsrecht. We mogen dus zeggen of we het wel of niet eens zijn met een idee of plan. En de directie mag onze afkeuring alleen met een heel goede reden naast zich neer leggen. Anders kunnen we naar de Raad van Commissarissen stappen, die directieleden tot de orde kan roepen en kan beslissen over hun functie.” Ook over de installatie van commissarissen beslist de Cliëntenraad mee. “Zoals we eveneens aanschuiven in sollicitatiegesprekken met mogelijke nieuwe medewerkers. Als wij er niet in geloven, dan is er weinig kans dat iemand aangenomen wordt.”

Al vroeg betrekken

“De directie heeft de input van de Cliëntenraad nog nooit naast zich neergelegd”, zegt Jeroen. “En ze schotelen de raad ook niet alleen uitgewerkte plannen voor. Het mooie is juist dat ze Johan en Cathy betrekken bij de ontwikkeling daarvan. Zij praten al in een vroeg stadium mee en geven vanuit ervaringsdeskundigheid input. De directie weet daardoor heel goed wat het wel en niet in plannen moet zetten om hun instemming te krijgen. Of beter gezegd: waar het cliënten blij mee maakt.”

De zorg van Het Houvast scoort hoog tijdens cliënttevredenheidsonderzoeken. “Dat komt mede doordat de organisatie zo goed naar de Cliëntenraad luistert”, zegt Jeroen. En daarbij gaat het niet alleen om onderwerpen die de directie inbrengt. De Cliëntenraad kan ook ongevraagd advies geven. Dat gebeurde bijvoorbeeld nadat een van de medeoprichters overleed. “We vroegen ons toen af of de aanpak van Het Houvast wel genoeg geborgd was”, vertelt Johan. “Zou die wel standhouden als de andere oprichters ook wegvielen? We adviseerden om de aanpak vast te leggen.”

“Het Houvast pakt input van de Cliëntenraad direct op”, zegt Jeroen. “Niet alleen dit advies om de zorgaanpak vast te leggen. Maar bijvoorbeeld ook de tip om nieuwe cliënten direct een tevredenheidsenquête te laten invullen, bij wijze van nulmeting. En een verzoek van Cathy: maak duidelijker of de privacybescherming van cliënten ook geldt voor apps op de mobieltjes die zij krijgen van Het Houvast. Bovendien wees de Cliëntenraad een protocol af dat cliënten zouden kunnen volgen om incidenten te melden, zoals grensoverschrijdend gedrag. Volgens de raad is het genoeg dat er vertrouwenspersonen zijn.”

Extra ervaring hebben

De Cliëntenraad bestond niet altijd uit twee leden. “Ooit waren we met vijf”, vertelt Johan. “Maar niet iedereen kon goed met elkaar

overweg. Mensen onderbraken of schreeuwden naar elkaar. En in de WhatsApp-groep was het soms oorlog.” Cathy besloot de vergaderingen daarom niet meer bij te wonen. “De sfeer was slecht en we kwamen tot niets.” Jeroen en de directie kwamen tot dezelfde conclusie. De Cliëntenraad werd voorlopig teruggebracht tot twee leden: Johan en Cathy. Met de mogelijkheid om ‘tijdelijke leden’ om feedback te vragen op specifieke onderwerpen.

Tijdelijke leden zijn cliënten die voor een bepaalde vergadering input geven. En dan vooral over agendaonderwerpen waar zij meer ervaring mee hebben dan anderen. “Elke cliënt is ervaringsdeskundige in de zorg”, zegt Johan. “Maar bij sommige onderwerpen is die deskundigheid groter bij de één dan bij de ander. Zo hebben Cathy en ik geen kinderen. Terwijl het onderwerp ‘cliënten met een kind’ nu wel hoog op de agenda staat van Het Houvast. Waar begint en eindigt de verantwoordelijkheid van de organisatie voor zo’n kind? En wat moet de rol van Jeugdzorg zijn?”

Verbetering doorvoeren

Leentje, een cliënte die moeder is, dacht mee als tijdelijk lid. En vond dat zo leuk dat ze binnenkort vast lid wordt. “Haar enthousiasme is superfijn”, zegt Johan. “En zeldzaam! Heel weinig cliënten zien het zitten om lid te worden – vast of tijdelijk. Of om überhaupt input te leveren. We vragen



medecliënten daar al jaren op allerlei manieren om. Door iemand langs te sturen. Door ze tip-/topkaartjes te geven om in te sturen. Of door een feedbackbox neer te zetten tijdens een gezamenlijke barbecue. Het haalt allemaal weinig uit.”

Hoe dit kan? “We zijn geen traditionele zorgorganisatie”, verklaart Jeroen. “Daar zie je vaak gemeenschappelijke ruimtes, gezamenlijke maaltijden en collectieve activiteiten. Bij ons heeft elke cliënt zijn eigen woning en kernteam. Groepsactiviteiten zijn er zelden en zijn niet verplicht. Vragen als ‘hoe gaan we op ons gedeelde terrein om met drugsgebruik en veiligheid?’ spelen hier niet. Cliënten zijn heel tevreden met hoe Het Houvast zorg levert, hebben geen algemene verbeterpunten. Als ze al verbeterpunten zien, draaien die om hun eigen situatie. En die pakken ze op met hun kernteam.”

Vertrouwen scheppen

Uiteraard blijft de Cliëntenraad cliënten de mogelijkheid bieden om input te leveren. “Bijvoorbeeld over punten waarover we in ons jaarplan zeggen dat we ze in de gaten blijven houden”, zegt Cathy. “Van de mogelijkheid van ‘leven zonder plan’ tot het kwaliteitskompas en de verantwoorde groei van Het Houvast.” Het jaarplan is net als het jaarverslag van de Cliëntenraad makkelijk te vinden op de website.” Beide documenten tellen één A4’tje. “Een

bewuste keus”, vertelt Jeroen. “Voor cliënten én bestuurders is het fijner om snel een overzicht te hebben dan eerst 35 pagina’s te moeten doorploegen.

De Cliëntenraad analyseert ook het jaarverslag van Het Houvast. “Niet het financiële deel, maar wel of de kwaliteit van zorg hoog genoeg is”, zegt Johan. “En of cliënten en medewerkers nog tevreden zijn.” Tot nog toe is dat altijd zo geweest. “Dat schept ook vertrouwen voor de toekomst.” De directie zoekt steeds naar mogelijkheden om de zorg te verbeteren, vertelt Cathy. “Zo vaak dat we wel eens gevraagd hebben: ‘Zijn jullie niet tevreden met hoe het gaat? Let op dat jullie niet te veel anders willen. Want wat goed gaat, moet je niet veranderen. En het gáát goed bij Het Houvast.”

A photograph of a white cat with orange patches, sitting and looking upwards. The cat is positioned on the left side of the page, with its head tilted back and eyes looking towards the top right. The background is dark and out of focus.

Inleiding

Dit is het eerste kwaliteitsbeeld dat we schrijven volgens het nieuwe kwaliteitskompas. Het is geschreven door met elkaar te kijken hoe we binnen Het Houvast kwaliteit borgen en waar we verbeterpunten aan kunnen brengen.

Het kwaliteitsbeeld start met onze visie op het vernieuwde Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg en een terugblik op de acties uit ons eerdere kwaliteitsrapport. Daarna beschrijven we per bouwsteen wat we binnen Het Houvast gedaan hebben en wat we nog gaan doen. In een aparte teamreflectie hebben we begin 2024 gekeken welke actiepunten we voor de komende twee jaar zien. Dat is opgenomen in het actieplan 2024-2025.

We sluiten het rapport af met een reflectie van de cliëntenraad en de raad van commissarissen.

We nodigen iedereen uit om dit kwaliteitsbeeld te lezen en ons te laten weten wat je er van vindt. De cliënten, de directie, de behandelaren en de kernteams vinden dat we met Het Houvast iets moois in handen hebben. Veel gaat er goed, lang niet alles, maar we willen altijd in alle openheid kijken hoe we de ondersteuning kunnen verbeteren.



Kwaliteitskompas

Het Houvast hanteert al een aantal jaar de branchenormen over kwaliteit: het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. In 2023 is het kwaliteitskader na een evaluatie door de VGN omgezet in een kwaliteitskompas.

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland zegt op haar website hier het volgende over: 'Voor deze nieuwe term is gekozen, omdat een kader als beperkend kan worden ervaren, terwijl een kompas richting geeft; sturing in een tijd waarin de gehandicaptenzorg te maken heeft met urgente vraagstukken, en waarin er meer dan ooit een beroep gedaan wordt op de creativiteit en de veerkracht van zorgaanbieders, professionals, mensen met een beperking, hun verwanten en sociaal netwerk, maar ook van de maatschappij. Een kompas biedt bovendien ruimte voor eigen inkleuring.'

Het Houvast staat volledig achter deze visie. Iedere organisatie is anders en het kwaliteitssysteem moet ondersteunend zijn aan de eigenheid van de zorg die verleend wordt. Natuurlijk zijn er wetten, regels en normen waar iedere professionele zorgorganisatie aan moet én wil voldoen. Maar ieder onderdeel van

het kwaliteitssysteem moet bij Het Houvast bijdragen om de zorg te verbeteren. We doen niets enkel en alleen omdat het moet.

Het Kwaliteitskompas gaat uit van een verbetercyclus van 2 jaar. Het ene jaar een kwaliteitsbeeld met een actieplan voor de komende 2 jaar. Het jaar daarop een voortgangsbericht met een tussenstand van het actieplan. Het Houvast onderschrijft deze opzet: sommige plannen hebben nu eenmaal een langere doorlooptijd dan 1 jaar. Zo beschrijven we in dit kwaliteitsbeeld niet alleen acties uit 2023, maar ook zaken die we begin 2024 hebben uitgevoerd. Lopende acties stoppen namelijk niet aan het einde van een jaar. We hebben deze norm in een planning voor de komende 2 jaar vertaald.

2024							
Jaarplanning KMS	Vertaling binnen Het Houvast	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun
Bouwsteen 1: zorgproces rond de individuele persoon	Interne audit 1						
	Interne audit 2						
	Monitoring door ISO-groep						
	Bijeenkomsten ISO-groep						
Bouwsteen 2: Onderzoek naar ervaringen	Meting Q-Qube cliënten uitgebreid						
	Meting Q-Qube medewerkers						
	Meting Q-Qube verkort voor nieuwe cliënten						
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	Vorbereiding en uitvoering teamreflectie						
	Werken volgens jaarlijks scholingsplan						
	Jaargesprekken medewerkers						
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	Directiebeoordeling						
	Schrijven en reflecteren op kwaliteitsrapport (kwaliteitsbeeld)						
	Bespreken concept						
	Reflectie met RvC en cliëntenraad						
	Collegiale visitatie						
	Externe ISO audit n.a.v. kwaliteitsrapport						
	Verbeteracties ISO-audit en controle						
	Voortgangsbericht						

[illegible]

Stand van zaken vorige actieplan

In het vorige kwaliteitsrapport over 2022 hebben we een aantal acties beschreven. Hieronder een stand van zaken

Onderwerp	Afspraken in rapport 2022	Status begin 2024
Kind en gezin	We hebben steeds vaker te maken met cliënten met kinderen. We gaan het volgende doen: • Beleid Visie op ouderschap vaststellen. • Het organiseren van een scholing meldcode voor begeleiders. • Visitatie door Sterk Huis op dit thema • Samenwerken met andere partijen gespecialiseerd in kind en gezin • Het organiseren van een scholing over kinderwens en zwangerschap	De visie op ouderschap is beschreven en na de visitatie door Sterk Huis en na de interne audit aangepast. Scholing voor begeleiders is uitgevoerd: over de meldcode, voeren van gesprekken samen met een externe trainer en een scholing over kinderwens/zwangerschap. Daarnaast is een SKJ-geregistreerde medewerker gestart voor opvoedingsvragen, nadrukkelijk vanuit de wens van cliënten.
Digitaliseren	We gaan werken met veilige apps om snel informatie te kunnen delen, zoals via de incidentenapp.	De incidentenapp is in gebruik genomen en we evalueren continu de werking hiervan.
Beleid grensoverschrijdend gedrag	Door allerlei landelijke ontwikkelingen is het thema ‘veiligheid op de werkvloer’ actueler dan ooit. Ook binnen het Houvast is dit een belangrijk thema. Een aantal acties die we aan het uitvoeren zijn • Nieuw protocol ‘grensoverschrijdend gedrag’. • Dit protocol gaan we delen met alle medewerkers • Om het thema meer bekend te maken gaan we op dit vlak een teamreflectie organiseren	Dit thema hebben we opgepakt door nieuw beleid te schrijven en hier in een teamreflectie dieper op in te gaan

Onderwerp	Afgesproken die we toen gemaakt hebben	Huidige stand van zaken
Visie Het Houvast	Steeds meer organisaties weten Het Houvast te vinden en willen graag leren van onze manier van zorg verlenen. We staan open voor deze kennisdeling en ook in 2023 zullen we geïnteresseerde zorgorganisaties, het zorgkantoor en de brancheorganisatie meenemen in onze visie.	Het Houvast neemt deel aan Begeleiding a la carte 2. Dit is een pas toe traject voor andere organisaties in samenwerking met Vilans en VWS.

1

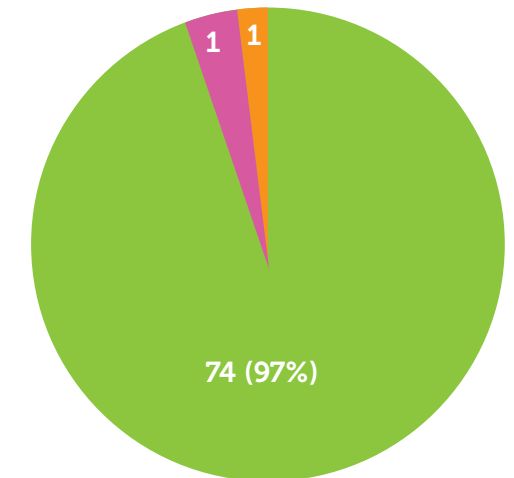
Bouwsteen 1.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De eerste bouwsteen van het kwaliteitskompas gaat over het kennen van cliënten. Weet je écht wat de vraag van iemand is, wat zijn of haar achtergronden zijn en wie belangrijke personen in diens leven zijn? Dit gaat veel verder dan een indicatie vertalen in een zorgaanbod: het gaat over echt geïnteresseerd zijn om de persoon te leren kennen. Wat zijn belangrijke momenten in het leven tot nu toe geweest, wat zijn openstaande leerpunten en waar wordt hij/zij blij van?

Naast de cliënt staan, zonder oordeel luisteren en met behulp van kennis en ervaring zorgafspraken maken. Dat is waar Het Houvast voor staat. Een eerste stap hierbij is samen met de cliënt kijken wat hij/zij wil, hierover afspraken maken en dit vastleggen in een elektronisch dossier: Mextra.

Op dit moment ondersteunt Het Houvast 76 cliënten en meer dan 97% van hen heeft een actueel cliëntplan. Voor de twee cliënten is de looptijd verstreken en zijn we in gesprek over het nieuwe plan. Ondertussen vindt ondersteuning op basis van het bestaande plan naar tevredenheid van beide cliënten plaats.



Het Houvast status per afdeling

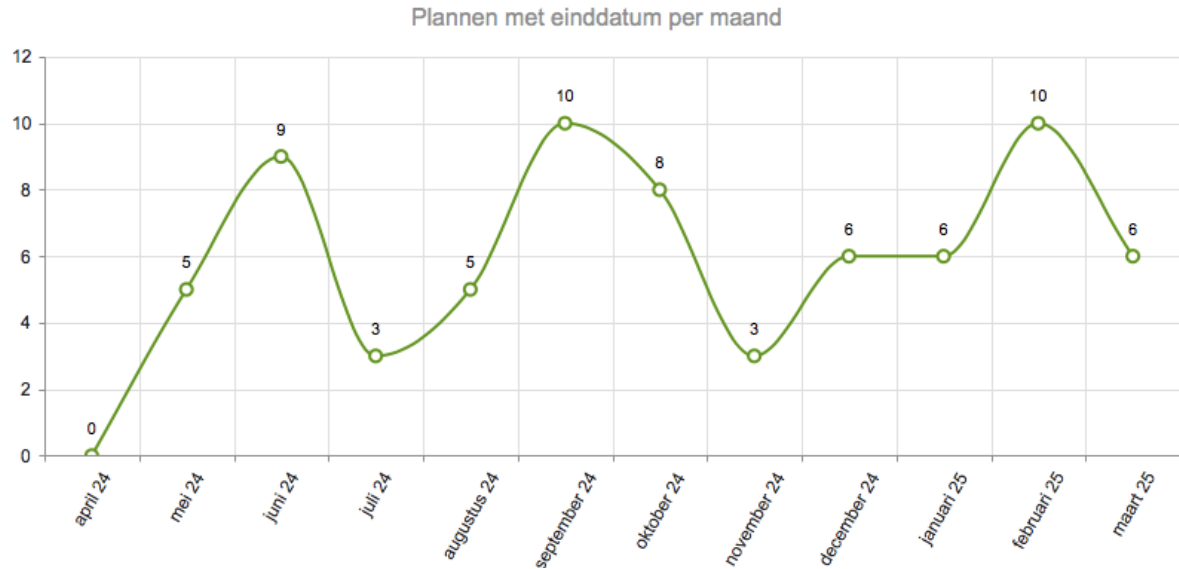
- Actueel en getekend
- Niet actueel
- Concept

ISO-groep

We werken met een interne ISO-groep: dat zijn begeleiders die samen kijken naar de cliëntdossiers: wat moet er geregistreerd zijn in Mextra en doen we dat dan ook? De ISO-groep komt vier keer per jaar bij elkaar en attendeert de andere collega's om het gehele elektronische dossier te monitoren en op orde te houden. De interne audit op de cliëntdossiers (2 keer per jaar) wordt ook in deze groep besproken. Een van de actiepunten van de ISO-groep is het verdelen van de evaluatiedata van de dossiers over het jaar heen. Dat zorgt dat je niet op 1 moment van het jaar alle begeleidingsplannen moet evalueren.

Incidenten

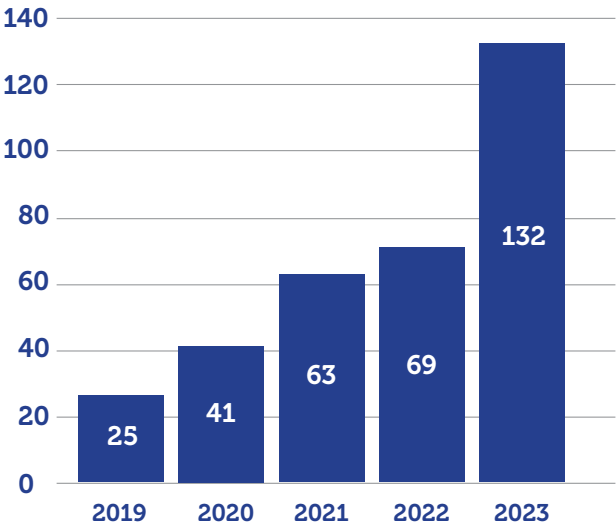
In 2023 zijn we gaan werken met een beveiligde app om incidenten te melden, daarin is de registratie/afwegingen van de meldcode en de WZD meegenomen. Begeleiders kunnen via hun telefoon een melding uitbrengen die daarna beoordeeld wordt door de betrokken behandelaar en de adviseur kwaliteit. De behandelaar kijkt naar de vervolgstappen van de melding: heeft de medewerker iets nodig, wat spreken we af voor de cliënt en is het nodig om bijvoorbeeld een kernteamoverleg te plannen. Deze acties worden via de app in de melding gezet zodat het vervolg in de melding zelf zichtbaar is. De adviseur kwaliteit kijkt of de melding compleet



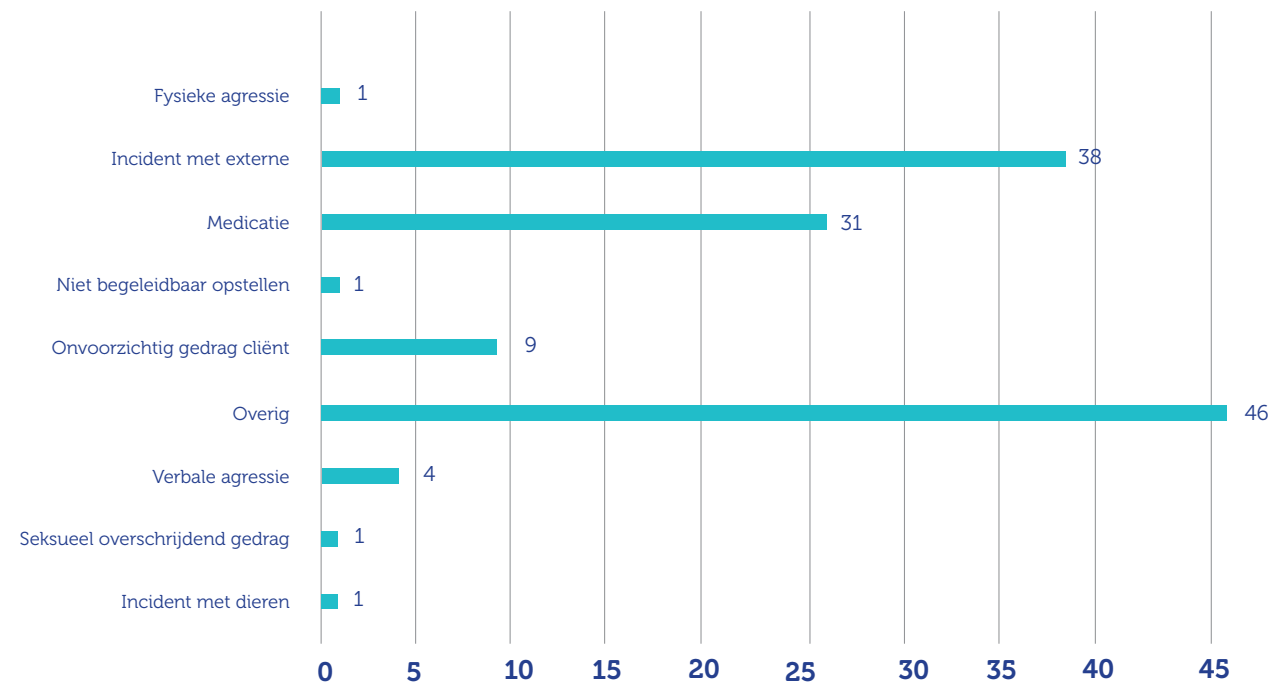
is en of er sprake is van een situatie die gemeld moet worden aan de IGJ, de Arbeidsinspectie of de Autoriteit Persoonsgegevens. Een melding wordt pas gearchiveerd als zowel de behandelaar als de kwaliteitsadviseur de melding afgehandeld hebben.

Er is in 2023 geen sprake geweest van een meldingsplichtige calamiteit of een ander soort verplichte melding

De eenvoudige manier van incidentmelden zie je terug in de forse toename van het aantal meldingen in 2023



Incidentmeldingen per jaar



Soort incidenten 2023

De toename vraagt dus niet direct om een vervolgactie, er is niet 'meer aan de hand dan voorgaande jaren'. We hebben in 2023 op verschillende manieren begeleiders gewezen op deze nieuwe manier van melden en dat zie je terug in de toename. We houden de toename scherp in de gaten om te zien of het echt alleen komt door een verhoogde meldingsdiscipline.

Een aandachtspunt is het relatief hoog aantal meldingen 'overig'. Daar vallen onder andere suïcidale uitspraken onder en situaties in en rondom de woning (vernieling materialen). Om een betere analyse te maken van de meldingen, zullen we in 2024 een nadere analyse uitvoeren op deze meldingen en daar waar nodig incidenttypes toevoegen.

Iedere melding is aantoonbaar opgepakt, zowel op casusniveau als beleidsmatig. Zo is bij een aantal meldingen sprake van cliënten die steeds het contact afhouden en minder zichtbaar zijn. Dat punt is besproken in de teamreflectie en daar pakken we op door. Zie de derde bouwsteen om te zien hoe we dit oppakken.



2

Bouwsteen 2

Onderzoek naar de ervaringen

Opschrijven wat de zorgvraag is en een goed dossier bijhouden is de basis. Maar het uitvoeren van de afspraken en dat ook nog goed doen in de ogen van de cliënt is waar het om draait. Daar gaat deze tweede bouwsteen over: weten we of cliënten tevreden zijn met de ondersteuning die Het Houvast biedt?



We hebben ervoor gekozen om iedere drie jaar alle cliënten naar hun tevredenheid te vragen volgens de methode van de QualityQube. Dit is een instrument uit de waaier zoals de VGN dit voorschrijft. Het laatste QualityQube-onderzoek was in 2021. In 2024 zullen we weer een nieuw onderzoek uitvoeren. Dan zullen we ook een ervaringsonderzoek onder alle medewerkers houden.

De afgelopen jaren is Het Houvast gegroeid tot een organisatie die aan 76 cliënten ondersteuning biedt. Cliënten hebben vaak al een jarenlange carrière in de zorg en daarmee een duidelijke mening over wat ze willen en zeker over wat ze niet meer willen.

De eerste fase bij Het Houvast is belangrijk: je moet elkaar leren kennen en weten wat je aan elkaar hebt. Kennismaken, vertrouwen opbouwen en afspraken met elkaar maken kun je maar 1 keer goed doen. Om te weten hoe dit proces verloopt, vragen we sinds een aantal jaar ieder jaar aan de nieuwe cliënten hoe die periode verlopen is. Dat doen we via de vragenlijst van de QualityQube.

In 2023 gaven de 7 nieuwe cliënten Het Houvast gemiddeld een 8,4.

Jaar	Rapportcijfer
2014	8,6
2015	8,5
2016	7,9
2017	8,5
2019	8,5
2021	8,8
2023 (februari)	8,0
2023 (december)	8,4

Rapportcijfers, gegeven door cliënten



Weten wat speelt bij cliënten is het dagelijkse werk van de begeleiders in de kernteams. De QualityQube-onderzoeken zijn daar een aanvulling op. De cliëntenraad is ook een goede manier om te kijken wat er speelt en hoe nieuw beleid opgesteld moet worden. In het voorwoord vertellen Johan, Cathy en Jeroen hoe we dit bij Het Houvast hebben opgezet: als serieuze gesprekspartner en op een manier die past bij de cliënten. Dus geen traditionele raad met maandelijks een overleg aan een vergadertafel. Maar een goed gesprek op een manier die passend is.

3

Bouwsteen 3

Professionele ontwikkeling

Kwaliteit maak je met elkaar, in het contact tussen begeleider en cliënt. Gewoon het gesprek aangaan, aansluiten, naast iemand staan en je eigen oordeel niet de boventoon laten voeren. Het staat mooi in een visie en het klinkt natuurlijk geweldig. Maar het is niet altijd makkelijk.

Er gebeurt veel in de zorg en dus ook bij Het Houvast. De toelichting op de incidenten laat dit bijvoorbeeld zien. Begeleiders werken in kernteams en we hebben achtervangmogelijkheden in de vorm van het behandelteam, de directie en de Houvasttelefoon. Maar toch, uiteindelijk gaat het om 1 op 1 contact. Soms spannend, maar vaker ook vooral leuk omdat je het werk als begeleider alleen kunt doen als je écht jezelf bent. Dat is ook waar Het Houvast begeleiders op uitzoekt: mensen die weten wie ze zelf zijn, hun grenzen kennen en reflecteren op elkaar en op zichzelf.

Dat reflecteren gaat niet altijd vanzelf. We zorgen voor een goed scholingsprogramma en plannen momenten om met elkaar te reflecteren. Zo merkten we dat er een aantal thema's is, waar begeleiders graag meer over wilden weten:

- Hoe ga je om met vragen van cliënten

- rondom ouderschap en opvoeding
- Hoe gaan we om met het thema grensoverschrijdend gedrag

Op die twee thema's hebben we een teamreflectie georganiseerd. Daarnaast wilden we graag aandacht hebben voor kwaliteit van zorg, weten welke thema's er nog meer leven en waar we de komende 2 jaar mee aan de slag kunnen gaan. Dat is het onderwerp geweest van de derde teamreflectie.

Thema cliënten met kinderen

In april van 2023 hebben de behandelaren een visie op ouderschap geschreven. De visie beschrijft wat belangrijke thema's hierin zijn en wat je als begeleider kunt doen om in alle aspecten van het ouderschap (kinderwens, zwangerschap, opvoedingsvragen, meldcode) cliënten te begeleiden.

Deze visie hebben we in een teamreflectie op 7 april met elkaar besproken. Daar hebben we het met elkaar gehad over hoe we naar onze rol en taken als begeleider kijken. Hoe kunnen we de samenwerking met ketenpartners zo goed mogelijk vormgeven en hoe handel je in dergelijke situaties?

In die teamreflectie hebben de begeleiders praktijkervaringen uitgewisseld en gekeken of de visie helder was. Er kwam onder andere aan bod dat je, zeker als je zelf kinderen hebt, veel op je eigen ervaring kunt doen. Maar het is ook van belang om een achtervang te hebben om te sparren hoe je bepaalde vraagstukken kunt oppakken. Ook is gesproken over waar grenzen liggen: de cliënt heeft de indicatie, maar kinderen zijn een belangrijk onderdeel van hun leven en spelen dus een grote rol. Hoe stel je je dan op richting de kinderen?

Bij de teamreflectie is afgesproken om een externe organisatie die gespecialiseerd is in vragenstukken rondom ouderschap, Sterk Huis, te vragen om Het Houvast op dit onderwerp te spiegelen. Ook is afgesproken om in een thema-audit verder op dit onderwerp in te gaan.

Visitatie door Sterk Huis

Sterk Huis heeft specifieke expertise op het gebied van ouderschap en is daarom gevraagd voor de visitatie. Er is gevraagd om niet alleen feedback te geven op het kwaliteitsrapport, maar breder, juist ook op visie op ouderschap. Binnen het Houvast zijn er steeds meer cliënten met kinderen en hiermee wordt de vraag van de cliënt mogelijk ook anders. Het Houvast vraagt zich af wat daarin belangrijk is en hoe hier in de praktijk op de juiste wijze naar gehandeld kan worden.

Vanuit hun expertise hebben de collega's van Sterk Huis tijdens de visitatie op 1 juni kritisch gekeken naar de visie op ouderschap en de

manier waarop Het Houvast dit in de praktijk brengt.

We kijken terug op een inspirerend gesprek. Sterk Huis gaf aan dat we als cliëntkenner een belangrijke rol hebben in de vraagstukken die spelen, juist omdat het contact vaak goed is en er op een laagdrempelige wijze gesproken kan worden over opvoedvraagstukken. We kunnen nog doorontwikkelen in het verwoorden van de stem van het kind: pak je positie en draag je visie uit naar externe ketenpartners. En blijf je visie hierin tegen het licht houden.

Audit Ouderschap

Ook hebben we eind 2023, begin 2024 een interne audit uitgevoerd op Ouderschap. We hebben hierbij gekeken naar de volgende hoofdvraag:

Hoe wordt in de dagelijkse praktijk handen en voeten gegeven aan de visie op ouderschap?

Waar hebben cliënten behoefte aan en welke vraagstukken leven er bij begeleiders?

De auditoren hebben deze vraag onderzocht door te kijken naar de cliëntdossiers van cliënten die hier specifieke toestemming voor hebben gegeven. Daarna zijn zij in gesprek gegaan met een aantal cliënten, begeleiders, behandelaars en de directie om de onderzoeksvraag verder te beantwoorden.

De conclusie van de auditoren is dat er, geheel in lijn met de algemene visie van Het Houvast, cliëntgericht gewerkt wordt. De cliënt heeft eigen regie en wordt in zijn totale systeem gezien. Als er kinderen zijn dan staat dit beschreven in het

begeleidingsplan. De visie op ouderschap wordt dus zichtbaar in de praktijk gebracht. Cliënten vinden dat ze laagdrempelig hun vraag kunnen stellen, ook als dit over hun kinderen, een kinderwens of opvoedingsvraagstukken gaat. Aanbevelingen zijn om met elkaar in gesprek te blijven over de grenzen werk-privé, de visie op Ouderschap op een aantal punten aan te vullen en goed te kijken naar hoe afspraken in Mextra vastliggen. Een volledig rapport van de audit is beschikbaar.



Thema beleid grensoverschrijdend gedrag

Op 10 november heeft er samen met begeleiders, kwaliteitsmedewerker en behandelaren een teamreflectie plaatsgevonden over de gedragsregels. Daarin staat wat we van elkaar verwachten, waar grenzen liggen en hoe je moet handelen als die grenzen (mogelijk) overtreden worden.

De eerste versie van het document 'gedragsregels' is voorafgaand aan de bijeenkomst met de deelnemers gedeeld. Naar aanleiding van het document zijn we met elkaar in gesprek gegaan.

Er is uitleg gegeven over hoe het document tot stand is gekomen, er heeft discussie plaatsgevonden aan de hand van stellingen en er is afgesloten met wat een ieder meeneemt voor zichzelf en voor het Houvast. Naar aanleiding van de stellingen kwam naar voren dat cliënten en begeleiders momenteel beter beschermd worden dan in vergelijking met eerdere jaren. Beiden mogen aangeven waar grenzen liggen en beiden dienen zich te houden aan bepaalde wet en regelgeving.

Sommige zaken mogen niet en zijn ook vastgelegd bij wet, andere dingen zijn persoonlijk en dat verschil mag er zijn. Het is hierbij ook van belang om dingen die gebeuren in de context te zien. Wat bij de ene wel werkt, werkt mogelijk bij de ander niet. Het is goed dat we ons daar bewust van zijn.

Daarbij zijn ook thema's aan bod gekomen als het gaat om het geven van een knuffel aan een cliënt waarbij ook de man/ vrouw verhouding een rol speelt en het vragen van toestemming aan een cliënt of collega. Ook het aannemen van geschenken vraagt om nuance en maatwerk. Hierbij kan gedacht worden aan dat het niet netjes is om te weigeren in bepaalde culturen. Tevens kan dit ook genormaliseerd worden dat iets terug doen voor een ander van meerwaarde kan zijn voor kwaliteit van leven van een cliënt. Er zal per cliënt bekeken moeten worden wat passend is.

Het bespreken en aanspreken van collega's is ook een onderwerp van gesprek geweest waarbij goede intentie en bescherming van de ander voorop staat.

Door begeleiders wordt ervaren dat er veel vrijheid gegeven wordt om een eigen invulling aan het hanteren van de gedragsregels waarbij er natuurlijk een duidelijk kader (gedragscode) is en steun vanuit de organisatie zoals we dat doen bij Het Houvast.

Door het team wordt naar aanleiding van de bijeenkomst een stuk bewustwording meegenomen, waarbij het van belang is om zaken transparant te bespreken, elkaar echt te zien en jezelf te mogen zijn. Het is daarom van belang om zaken als een knuffel geven, grenzen wel of niet stellen te bespreken in kernteams en daar samen transparant over te zijn. Deze

thema's worden zelden besproken en daar mag meer aandacht voor zijn.

Het onderbuikgevoel en intuïtie mag er zijn en daar mag ook zeker gebruik van gemaakt worden. Het is goed om soms bewuster naar situaties te kijken, er weer eens boven te gaan hangen en samen te sparren over wat het oproept en wat het met jou of met je collega doet en ook dat mag anders zijn. Soms worden zaken als normaal gezien of wordt een grens verlegd zonder dat we dit met elkaar in de gaten hebben, goed om daar samen kritisch op te zijn en ook de vraag van de cliënt daarin mee te nemen.

Het is mooi om onderling respect voor ieders grens en begrip te hebben waarbij er niet 1 lijn getrokken wordt maar we maatwerk leveren.

Bij het Houvast vinden we het van belang dat grijze gebieden bespreekbaar zijn maar situatieafhankelijk anders mogen kleuren. Na deze teamreflectie hebben we het document 'gedragsregels' aangepast waarna we dit gedeeld hebben met alle begeleiders.

Daarnaast hebben we in 2023 afspraken gemaakt met twee externe vertrouwenspersonen. Medewerkers kunnen met deze onafhankelijke vertrouwenspersonen contact opnemen om ongewenste omgangsvormen zoals pesten, grensoverschrijdend gedrag of agressie te melden. Zij bieden een luisterend oor en kijken samen met de melder naar de vervolgstappen.





Thema kwaliteitskompas: wat speelt er en welke acties spreken we af voor 2024 en 2025

Op 4 april 2024 heeft er samen met begeleiders, kwaliteitsmedewerker en behandelaar een derde teamreflectie plaatsgevonden aangaande de kwaliteit van zorg binnen het Houvast. Bij het Houvast wordt er gewerkt vanuit oplossingsgericht werken, de presentiebenadering maar bovenal staat eigen regie van de cliënt centraal. We meten de ervaren kwaliteit en de tevredenheid onder medewerkers.

Van belang is dat er naast thema's die tijdens eerdere teamreflecties als WZD, het belang van rapporteren en de visie op ouderschap ook stilgestaan wordt bij andere kwaliteitsthema's die we verder uit willen werken. Er zijn thema's die zorgen voor een spanningsveld of een grijs gebied. Wat doe je bijvoorbeeld als een cliënt zich steeds meer terugtrekt, de afspraken steeds afzegt en je je als begeleider steeds meer verantwoordelijk voelt voor wat er zich achter de dichtgehouden deur afspeelt? Is daar een standaardoplossing voor die we in beleid moeten vastleggen? Uit de teamreflectie kwam dat dit vaak niet de oplossing is. Natuurlijk is het op sommige zaken, zoals medicatieveiligheid, belangrijk dat er duidelijke richtlijnen zijn. Maar op andere thema's gaat het meer over maatwerk: de ene gesloten voordeur is de andere niet. Dan is het belangrijk om met elkaar te bespreken wat een goede aanvieligroute

is: wat accepteren we, wat zeker niet en met wie kun je hierover sparren?

Dit gesprek gaf mooie input om tijdens deze bijeenkomst meer verdiepend aan de slag te gaan met kwaliteit van zorg. Plenair is de vraag weggelegd wat er speelt bij begeleiders op het gebied van kwaliteit van zorg.

Begeleiders hebben de opdracht gekregen dit eerst voor zichzelf op te schrijven om vervolgens zaken plenair te bespreken. In hoeverre laten we zaken soms vastlopen, bespreken we dingen met cliënten en op welke manier doen we dat en hoe blijven we goed aansluiten? Het is gegaan over het schipperen tussen contactmomenten, wanneer doe je een tandje erbij en wanneer juist niet en wat is hierin precies de vraag van de cliënt. Hoe wordt deze het beste geholpen zowel op de lange als de korte termijn. Wat doe je als er juist een groot beroep op je gedaan wordt? Of je hoeft juist niet meer te komen voor een contactmoment en het is ineens stil? Waar begrenst je verbale agressie mogelijk wel en soms juist ook niet en wat als er wel sprake is van huiselijk geweld en hoe werk je dan samen met je team? Wat als een cliënt geen medicatie neemt? Wat is dan de rol en verantwoordelijkheid van een begeleider en hoe werken we dan goed vanuit visie? Er zijn veel vraagstukken en



dilemma's besproken waarbij er veelvuldig over maatwerk is gesproken. Naar aanleiding van de besproken onderwerpen werd opgemerkt dat er nog vervolg nodig was en dat zaken nog niet af waren, begeleiders wilden richting geven voor collega's en voor zichzelf. Vanuit daar zijn onderwerpen verdeeld over begeleiders die samen zaken uit gaan werken om zo meer verdieping te krijgen en medewerkers eigenaarschap te geven bij onderwerpen waar ze interesse in hebben of wat ze zelf hadden aangedragen.

Hieronder volgen de thema's die besproken en verdeeld zijn. Dit is ook meteen input voor ons plan aanpak voor 2024 en 2025
De groepjes zijn met de volgende vragen uit elkaar gegaan om er de volgende teamreflectie in november op terug te komen.

- Hoe kunnen we dit op de Houvast manier oppakken?
- Waar ligt onze invloed?
- Hoe ervaart de cliënt regie?
- Wat is het kader waarbinnen je werkt?

Onderstaande thema's gaan we de komende periode op basis van deze vragen uitwerken.

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

4

Bouwsteen 4

Inzicht in kwaliteit

Reflecteren en evalueren zijn kernbegrippen in het kwaliteitskompas. Het is van belang om af en toe even stil te staan en met elkaar te onderzoeken of we nog steeds die zorg en ondersteuning bieden die we voor ogen hebben: cliëntgericht, vanuit een naastenpositie, binnen de gestelde kaders en voldoen aan onze beroeps- en branchenormen.

Het is niet zo moeilijk om een mooi kwaliteitsbeeld te schrijven en onszelf op de borst te kloppen: cliënten zijn zichtbaar tevreden en ook begeleiders geven aan het fijn te vinden om bij Het Houvast te werken. Maar door een roze bril te kijken kunnen we ook zaken missen. Om te voorkomen dat we alleen maar naar onszelf kijken vragen we ook mensen van buiten de organisatie om ons feedback te geven.

Zo hebben we op 24 november bezoek gehad van VGZ zorgkantoor: Jessica Diepenhorst (zorginkoper), Martine Grimmus (klantadviseur), Hanneke Schrijvers (Kwaliteitsexpert GZ langdurige zorg) en vanuit de RvC was Saskia Emmerik aanwezig.

Het doel was om te kijken hoe Het Houvast omgaat met het nieuwe kwaliteitskompas. Tijdens die dag hebben we niet alleen gesproken over het kwaliteitssysteem, maar zijn we vooral met elkaar in gesprek gegaan, inclusief twee bezoeken bij cliënten thuis.

VGZ schrijft het volgende over deze dag:

Zorg dat jullie altijd zo cliëntgericht en dichtbij blijven als nu. Dat is de kracht van Het Houvast. Als je formule zo succesvol is komt de vraag naar boven hoeveel je nog kunt groeien zonder de Houvast principes los te moeten laten. We weten dat jullie hier zelf ook over nadenken. Ook belangrijk om de medewerker niet uit het oog te verliezen, te zorgen dat die in zijn kracht kan staan, goed uitgerust is om zijn taken te kunnen doen en ook terug kan vallen op het team omdat het werk toch vaak solistisch is.

ISO-audit

Ook in 2023 hebben we een externe audit gehad van het Keurmerkinstituut op de ISO-norm. In deze audit komen verschillende onderdelen van ons kwaliteitssysteem aan bod: de cliëntdossiers, het kwaliteitshandboek en de beleidssyclus: leren we echt van de incidenten, de interne audits en de teamreflecties? De auditor blijft daarbij niet alleen op kantoor, maar spreekt ook cliënten thuis en gaat in gesprek met begeleiders, directie en behandelaars. Hij schrijft het volgende in zijn rapport:*

Het managementsysteem van Het Houvast heeft het vermogen om aan de toepasselijke eisen en verwachte resultaten te voldoen, wat onder andere blijkt uit het maatwerk dat geleverd wordt in combinatie met de professionaliteit van de medewerkers.

Het proces van interne audit en directiebeoordeling levert een voldoende bijdrage aan de doeltreffendheid van het managementsysteem, wat blijkt uit de structureel planmatig uitgevoerde interne audits en de juiste invalshoek van waaruit de directiebeoordeling is uitgevoerd. Hiermee is de continue verbetering van het KMS in voldoende mate geborgd.

...

Het KMS voldoet in voldoende mate aan de norm, is geschikt voor implementatie van wet- en regelgeving en contractuele eisen, en is effectief in de realisatie van de organisatiedoelen. Het advies is om het certificaat te verlengen.

* Volledige rapport beschikbaar

Thema's die we in 2024-2025 verder gaan uitwerken en concretiseren

- **Teamreflectie waarin de onderstaande thema's verder uitgewerkt worden door begeleiders het komende halfjaar. De terugkoppeling is in de volgende teamreflectie in november.**

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

- **Visie op ouderschap: dit is een doorlopend proces waarin net een aantal acties ingang gezet zijn, dit zal nog meer vorm moeten krijgen. Een SKJ- geregistreerde medewerker is net gestart en de adviezen van de interne audit zullen nog geïmplementeerd moeten worden. Tevens zullen er wellicht weer nieuwe clientvragen ontstaan waar ook weer op geanticipeerd**

gaat worden. Daarnaast staan er omtrent dit thema nog scholingen gepland.

- **Begeleiding a la carte 2: Het Houvast is vanuit VWS en Vilans geselecteerd voor begeleiding a la carte om 4 andere organisaties (toepassers) te coachen in de Houvast aanpak. Het Houvast wordt daarin ook zelf gecoacht in hoe we dit naar andere organisaties uit kunnen dragen.**

- **De incidentmeldingapp:**
 - **Finetunen van de werking van de app**
 - **Analyse van de meldingen 'overig' om te zien of we nog incidentthema's moeten toevoegen**
 - **Verbeteren van de managementinformatie uit de app zodat we trends beter kunnen volgen**

Eind 2024 willen we deze punten opgepakt hebben

- **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.**



Reactie Cliëntenraad

Allereerst vinden we het mooi om te lezen dat ons interview in het kwaliteitsrapport staat. Het geeft een reëel en duidelijk beeld hoe de cliëntenraad werkt en is vormgegeven binnen het Houvast. We zien dat het Houvast steeds meer uitdagingen tegenkomt en aangaat, binnen hun eigen werkwijze. Zoals nu actueel de visie op ouderschap. We worden hier als cliëntenraad ook goed in meegenomen,

We vinden het fijn om te lezen dat de uitslag van de tevredenheidsonderzoeken nog steeds hoog is. We hopen dat de nieuwe cliënten bij de volgende meeting ook nog zo tevreden zijn. De stijging van de melding van incidenten zijn flink toegenomen. We vragen ons af of dit alleen te maken heeft met de makkelijkere manier van registreren. De opmerking over de categorie overige delen we. Er zijn veel meldingen op overige gerapporteerd. We zouden graag willen dat er gekeken wordt of er categorieën ontbreken en aangevuld kunnen worden. Waardoor de categorie overige, minder vaak wordt gekozen.

Verder zijn we net als vorige jaren erg tevreden over de samenwerking met de bestuurders en hopen dit zo ook komend jaar weer door te zetten.



Reactie RvC

De kwaliteitsrapportage van Het Houvast maakt de leden van de Raad van Commissarissen trots, zeer trots. Wat 11 jaar geleden startte vanuit de overtuiging dat zorgverlening anders georganiseerd moest worden, is gegroeid tot een organisatie die cliënten écht in staat stelt hun eigen leven te leiden. En dat is wat uiteindelijk iedereen wil: zijn/ haar eigen leven leiden, met of zonder beperking.

Kijkend naar 2023, kijken wij terug op een mooi jaar waarin Het Houvast de hoge kwaliteit, in de beleving van de cliënten en medewerkers, opnieuw heeft weten te behouden. Wij vinden dat een hele knappe prestatie van de directie: op een hoog niveau komen is 1 maar dat niveau duurzaam vasthouden is erg moeilijk. Door trouw te blijven aan de kracht van het methodisch werken, niet willen groeien om het groeien en een hoge stabiliteit van medewerkers lukt het Het Houvast de kwaliteit steeds te realiseren.

Daarnaast zijn wij zeer verheugd dat Het Houvast, als kleine zorgaanbieder, er een aantal jaar geleden in geslaagd is het predicaat Zinnige Zorg van VGZ te verkrijgen. Vanaf 2023 neemt Het Houvast deel aan Begeleiding a la carte 2.0, waar zij een 4-tal andere organisaties coacht met het implementeren van de "Houvast-aanpak". Dat zijn mooie opstakers waaruit blijkt dat dat wat je doet ook externe partijen opvalt. En niet alleen opvalt maar dat zij er dusdanig enthousiast over zijn dat zij deze manier van zorgverlening op schaalbaar vinden en dat willen ondersteunen.

Inhoudelijk is het thema "Ouderschap" meerdere keren onderwerp van gesprek geweest. Wat ons hierin opnieuw opviel is de wens tot groei en ontwikkeling bij de directie en behandelaren, ook op domeinen die Het Houvast initieel niet tot de eigen deskundigheid rekende. Mooi om te zien dat er vervolgens geïnvesteerd wordt in kennisontwikkeling en het delen van ervaringen.

"Wat goed gaat moet je niet veranderen" is helemaal waar. Cliënten, medewerkers en directie laten zien dat het actief onderhoud vraagt om het goed te houden en er altijd ruimte gepakt wordt om te verbeteren. Vanuit de Raad van Commissarissen zullen wij ons hier ook in 2024 voor inzetten.



"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