



KWALITEITSRAPPORTAGE HET HOU VAST OVER 2018



Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Houvast en kwaliteit	4
Opbouw kwaliteitsrapport	5
Proces totstandkoming kwaliteitsrapport	11
Terugblik eerste rapport en stand van zaken plan van aanpak	12
De bouwstenen	12
1: Zorgproces rondom de individuele cliënt	17
2: Cliëntervaringen	23
3: Teamreflectie	27
Cijfers en kengetallen	32
Visitatie	33
Plan van aanpak 2019	34
Reactie cliëntenraad	37
Reactie RvC	38
Verslag van visitatie door zorgorganisatie Stevig op 7 mei 2018	39
Inventarisatie uit teamreflectie	46



Samenvatting

Het Houvast is een organisatie die een plek biedt waar (jong) volwassenen zich thuis voelen, gesteund worden en serieus worden genomen. Maar doen we dit goed?

In het kwaliteitsrapport 2018 beschrijven we hoe we dit doen.

Wat gaat goed en wat kan beter? En als het beter kan, wat gaan we dan doen?

In het kwaliteitsrapport staat dat we samen met onder andere cliënten en begeleiders gekeken hebben naar de tevredenheid van cliënten. Van cliënten kregen we in 2018 gemiddeld een

score van 8,7. Maar ze doen ook een aantal aanbevelingen over hoe het nog beter zou kunnen.

Ook van buitenaf krijgen we feedback: van bijvoorbeeld het Keurmerkinstituut over het kwaliteitscertificaat (ISO) en van het zorgkantoor.

Voor 2019 hebben we een aantal verbeterpunten beschreven. Zo gaan we testen of we misschien ook met een andere vorm van een begeleidingsplan kunnen werken. Ons kwaliteitshandboek mag wat meer duidelijk zijn voor medewerkers en we gaan tevredenheidsonderzoeken doen: zowel bij cliënten als bij medewerkers.



Houvast en kwaliteit

Het Houvast is een organisatie die een plek biedt waar (jong) volwassenen zich thuis voelen, gesteund worden en serieus worden genomen. Het Houvast staat voor wonen, daginvulling en steun met oog voor kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit.

Dit doen we door:

- Buiten traditionele kaders te treden.
- Samen op zoek te gaan naar passende woonruimte.
- Woongenot en daginvulling te bieden vanuit een vraag gestuurd aanbod.
- Ondersteuning te bieden op alle leefgebieden en daarin steeds aan te sluiten bij de cliënt als expert over eigen leven en zijn visie op de toekomst.
- 24-uurs beschikbaarheid in wonen, daginvulling, vrije tijd en steun te realiseren.
- Oplossingsgericht vanuit het hier en nu te handelen.
- Zorg op afstand en telecare in te zetten.
- Samen te werken met tweedelijns zorgaanbieders.

Dit alles vanuit een leefklimaat waarin de volgende aspecten voorop staan:

- Een eigen plek die veilig voelt, rust biedt en voelt als jouw thuis.
- Autonomie, zelfstandigheid en ruimte om tot je recht te komen als mens en tegelijk met ondersteuning en overname op zaken die moeilijk voor je zijn en mogelijk blijven.
- Regelarm en grenzen vanuit het maatschappelijke kader.
- Deelname aan de samenleving en sociale contacten begeleiden.

Het doel is om jong volwassenen en volwassenen:

- Een zo zelfstandig mogelijk bestaan te bieden; los te laten waar mogelijk en vast te houden waar nodig.
- Zich lichamelijk en psychisch lekker te laten voelen.
- Zich verbonden te laten voelen met zichzelf, zijn of haar toekomst, zijn of haar netwerk en de samenleving.
- Deel te laten nemen aan de samenleving vanuit een plek die past, vol te houden is en er toe doet.

Jaarplanning KMS	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Schrijven en reflecteren op kwaliteitsrapport												
Visitatie kwaliteitskader												
Interne audit 1												
Themabijeenkomsten kwaliteitskader	Door het jaar heen											
Meting Q-Qube nieuwe cliënten 2018 (CTO)												
Interne audit 2												
Directiebeoordeling												
Bespreking kwaliteitsbeleid met RvC												
Uitvoering teamreflectie												
Externe ISO audit												
Verbeteracties ISO-audit en check op uitvoering												

Opbouw kwaliteitsrapport

Sinds 2017 heeft Het Houvast het kwaliteitsbeleid en de verantwoording daarover ingericht volgens de uitgangspunten van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Dit rapport beschrijft de wijze waarop het kwaliteitsbeleid is opgesteld en wat de status van de kwaliteit van ondersteuning is. We beschrijven dat vanuit een teamreflectie (bouwsteen 3) waar we gekeken hebben naar hoe het staat met de kwaliteit en veiligheid van de zorg (bouwsteen 1) en hoe cliënten de zorg ervaren (bouwsteen 2).

Deze kwaliteitsrapportage bevat onder andere de resultaten van deze teamreflectie. Ook de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem (uitgevoerd in het kader van de ISO certificering) is in verkorte vorm in dit rapport opgenomen. Een uitgebreide versie van de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem is beschikbaar.

Relatie met ISO voor de zorg

Het Houvast heeft al een aantal jaren een volwassen kwaliteitssysteem en sinds de start

een duidelijke visie op hoe de zorg eruit zou moeten doen. Dit kwaliteitssysteem laten we jaarlijks toetsen volgens de normen van ISO voor de Zorg (NEN-EN 15224). De komst van het kwaliteitskader heeft niet geleid tot het stoppen met ISO-certificering, maar eerder tot een verdieping van het kwaliteitssysteem: het draait om de kwaliteit van de relatie cliënt-begeleider en 'het ISO-gecertificeerde kwaliteitssysteem' moet deze relatie ten dienste staan.

De jaarlijkse ISO-toetsing door auditoren van het Keurmerkinstuut levert nog steeds een meerwaarde op. De kunst is wel om zowel het kwaliteitskader als de ISO-certificering met elkaar te verbinden.

ISO houdt ons scherp op het methodisch werken, de registraties en het uitvoeren van plannen die we op verschillende niveaus maken (cliënten, medewerkers en organisatie). En het kwaliteitskader houdt ons scherp op de kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers en het organiseren van de zorg op die manier dat het die relatie ondersteunt en versterkt.

De acties die voortkomen uit het kwaliteitskader en de ISO-certificering zijn op elkaar afgestemd en vormen samen de jaarplanning van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Proces totstandkoming kwaliteitsrapport

De input van het kwaliteitsrapport komt voort uit de bijeenkomst die op 15 december 2018 in het kader van de teamreflectie is georganiseerd.

Bij deze bijeenkomst, waarover later meer, zijn aan de hand van een viertal vraagstellingen de onderdelen van het kwaliteitsbeleid besproken. Het resultaat van de teamreflectie is gecombineerd met het resultaat van de ISO directiebeoordeling 2018 en heeft geleid tot dit kwaliteitsrapport. Het concept kwaliteitsrapport is op 28 maart besproken met de personen die ook bij de teamreflectie waren, aangevuld met een lid van de RvC. Opmerkingen uit dat overleg zijn verwerkt in het rapport.

Betrokkenen (intern en extern)

Bij het maken van dit kwaliteitsrapport zijn verschillende personen betrokken geweest. Intern is de input verzameld door cliënten, begeleiders, gedragskundige, directie, cliëntenraad en kwaliteitsmedewerker. Extern is input geleverd door het zorgkantoor VGZ en vanuit de visitatie. Ook de opmerkingen van de auditoren van het Keurmerkinstituut zijn verwerkt in het kwaliteitsrapport.

Terugblik eerste rapport en stand van zaken plan van aanpak

In het eerste kwaliteitsrapport dat begin 2018 is geschreven is een plan van aanpak opgenomen met acties voor 2018. In de tabel hiernaast staat per actie wat de huidige stand van zaken is.

Thema	Verbeteractie	Stand van zaken voorjaar 2019
Reflectie over grenzen en risico's in de zorg	Bekijken hoe we reflectie binnen het Houvast zouden kunnen borgen	In 2018 is binnen de kernteams extra aandacht geweest voor het herkennen en erkennen van risico's. Deze zijn waar nodig beschreven in risico-taxaties die tijdens cliëntbesprekingen op de agenda staan. Het melden van incidenten over mogelijke risico's is hier een onderdeel van. Verder hebben teamleden de mogelijkheid gehad om deel te nemen aan supervisie- en intervisiebijeenkomsten over dit thema.
QualityQube: cliëntervaringsonderzoek (CTO)	Afspraken maken voor CTO 2018 en verder op het signaal van cliënten dat we mogelijk te vaak een CTO inzetten.	Voor CTO 2018 is de keuze gemaakt om alleen de cliënten te benaderen die korter dan 1 jaar begeleid worden. Voor de overige cliënten wordt het CTO in 2019 weer ingezet.
Veiligheid en verantwoorde zorg	Bespreken onderling en met zorgkantoor hoe eenieder kijkt naar verantwoorde zorg en of de aanpak van Het Houvast op dit punt nog aanpassing behoeft	Dit punt is besproken tijdens de teamreflectie waar zowel teamleden, cliënten als het zorgkantoor bij aanwezig waren. Uitkomst was dat de visie op verantwoorde zorg niet aangepast hoeft te worden maar dat het goed is om hier met elkaar wel continu op te blijven reflecteren.
Visitatie	Er dient een visitatie gepland te worden de komende 2 jaar met een andere organisatie om dit kwaliteitsrapport en de aanpak van het thema kwaliteit te laten toetsen.	Voor 2019 is STEVIG bereid gevonden om deel te nemen aan de visitatie.

De bouwstenen

Het kwaliteitskader gehandicaptenzorg* beschrijft 3 bouwstenen:

1. Het zorgproces rondom de individuele cliënt
2. Het onderzoek naar cliëntervaringen
3. De teamreflectie

De invulling van de drie bouwstenen binnen het Houvast zullen hierna per bouwsteen besproken worden.



*Bron: VGN, Vereniging gehandicaptenzorg Nederland

1

1. Zorgproces rondom de individuele klant

Wat zegt het kwaliteitskader

Het kwaliteitskader gehandicaptenzorg schrijft het volgende over deze bouwsteen:

Bouwsteen 1 gaat er van uit dat er persoonsgerichte zorg verleend wordt. Dat is ondersteuning die aansluit op de wensen en voorkeuren van de cliënt, die is afgestemd op het leven van de individuele cliënt en die gepaard gaat met echte betrokkenheid van nabije verwanten en vrienden. Persoonsgerichte zorg komt voort uit de dialoog tussen de medewerkers en de cliënt of de directe vertegenwoordiger. Daarvoor is het nodig dat medewerkers de cliënt goed kennen en respectvol bejegenen. Bovendien moeten ze iemands beperkingen in het dagelijks leven overzien en inschatten hoe iemand met gezondheidsrisico's omgaat en welke hulp daarbij nodig is. Veilige zorg is een onderdeel van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.¹

Het Houvast vertaalt dit in de visie op zorg door te stellen dat alle acties in het teken moeten staan van het beantwoorden van de ondersteuningsvraag van de cliënten.

Ondersteunde processen, zoals registraties in een dossier, moeten hierbij helpend zijn. Echter zitten hier ook grenzen aan, het is niet altijd 'U vraagt, wij draaien'. Soms ligt de ondersteuningsvraag juist in het niet direct mee gaan in de vraag. Ook speelt risicomangement een belangrijke rol en er moet ook rekening gehouden worden met (wettelijke) verplichtingen. Dit kan een spanningsveld opleveren en is ook onderwerp van onderzoek / gesprek tijdens de jaarlijkse ISO-audit.

ISO-audit

De auditoren van het Keurmerkinstituut hebben ook in 2018 een externe audit uitgevoerd en kwamen hierbij tot de volgende conclusie:

'Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) is vanaf de start goed doordacht en passend bij de organisatie. Het KMS brengt kaders en helpt bij de borging van de kwaliteit. Door de kleinschaligheid van de organisatie en vanuit de visie van het

¹Bron: KWALITEITSKADER GEHANDICAPTENZORG 2017-2022, landelijk kader binnen de Wlz

Houvast, is er een prettige mix van sturen op kwaliteit en coachen van medewerkers, altijd gericht op het belang van de cliënt.

Het Houvast is een lerende organisatie. Er is veel mogelijkheid tot afstemmen, leren van elkaar, ontwikkeling van vakmanschap. Casussen (zowel incidenten als succesverhalen) leiden tot leren zowel op individueel niveau als op organisatieniveau. Verbetermogelijkheden die uit interne en externe audits, tevredenheidsonderzoeken en andere evaluaties zijn gebleken, worden opgepakt en leiden tot verdere verbetering. Er is veel aandacht voor risico's rond de cliënt (zowel op individueel niveau als in het begeleidingsproces).'

'Cliënten hebben een actueel ondersteuningsplan dat jaarlijks wordt geëvalueerd. Dossiers zijn digitaal beschikbaar in Mextra. Cliënten hebben via hun eigen pc of smartphone toegang tot hun ondersteuningsplan en rapportages. Het kwaliteitshandboek is compleet en actueel, waarbij primaire processen en de relevante ondersteunende processen zijn beschreven.

Het Houvast is sterk in het zorgvuldig uitvoeren van de intakeprocedure voor cliënten. Het is duidelijk wat de kaders

zijn en ook waar de grenzen liggen, zodat de ondersteuning geboden kan worden volgens de visie van Het Houvast, aan cliënten die hier ook het meest bij gebaat zijn.¹²

De ISO-audit houdt ons scherp op ons kwaliteitssysteem en we zijn trots op het feit dat we de ISO-normen vertaald hebben in een werkbare situatie die past bij Het Houvast.

Interne audits, directiebeoordeling en de ISO-groep

Ook intern houden we de uitgangspunten van het zorgproces rondom de individuele cliënt in de gaten. Tweemaal per jaar is er een interne audit op de vastlegging van gegevens in de cliëntdossiers. Een groep van begeleiders gaat vervolgens aan de slag met de verbeterpunten uit deze audits.

In het kader van de ISO-certificering beoordeelt de directie jaarlijks de onderdelen van KMS. Hierbij hanteren we per onderdeel van het KMS de volgende classificatie:

- Rood: directe verbeteractie is nodig
- Oranje: met enkele verbeteracties wordt er gewerkt volgens de interne afspraken
- Groen: er wordt gewerkt volgens interne afspraken

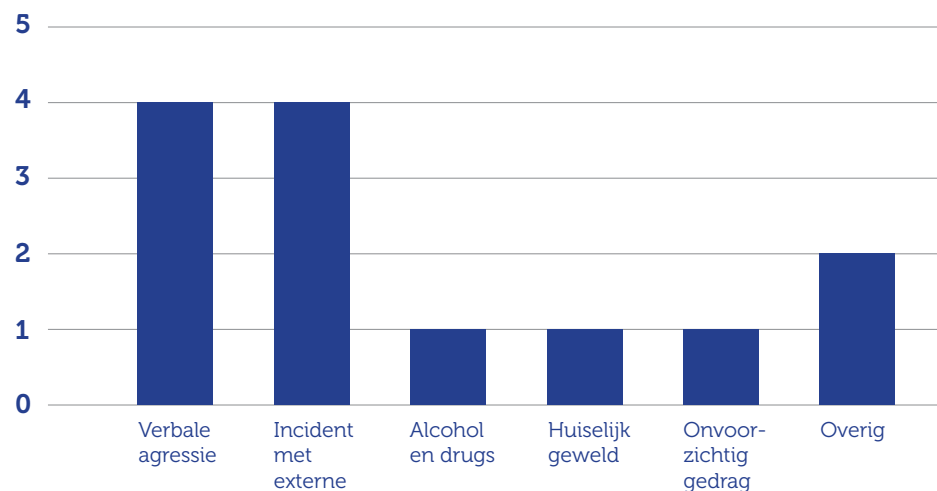
Samenvatting resultaten directiebeoordeling³

Thema	Onderdeel/KMS-instrument	Score 2017	Score 2018
Cliënt	Tevredenheidsmeting	■	■
	Klachtafhandeling	■	■
	Omgaan met afwijkingen van de zorg	■	■
Medewerker	Scholing	■	■
	Jaargesprekken	■	■
	Verzuim	■	■
	MTO	■	■
Organisatie	Handboek	■	■
	Interne audit	■	■
	Externe audit	■	■
	Incidentmeldingen	■	■
	Ketenpartners	■	■

Uit de directiebeoordeling bleek dat het kwaliteitshandboek volledig is maar niet bij iedere medewerker direct op het netvlies staat. Voor 2019 willen we hierbij een verbeterpunt formuleren (zie latere plan van aanpak). De oranje score bij tevredenheidsmeting komt omdat cliënten in 2018 een beetje 'lijstjesmoe'

werden wat tot de keuze heeft geleid om alleen de nieuwe cliënten het CTO voor te leggen. Ketenpartners staat als oranje weergegeven omdat het in de praktijk moeilijk blijkt om de evaluaties die er zijn met ketenpartners ook te registreren/vast te leggen. Dit punt is al onder de aandacht en behoeft geen verder actiepunt.

Een ander aandachtspunt betreft het melden van incidenten. In 2018 zijn 13 incidentmeldingen uitgebracht.



Dit aantal is te laag om er een statistische analyse op toe te passen. Van belang is dat er gemeld wordt en in de meldingen is aantoonbaar dat ze besproken worden en dat de wettelijke richtlijnen gevolgd worden. Dat is bijvoorbeeld te zien bij de melding huiselijk geweld waarbij de meldcode is gevolgd. Verder is bij iedere melding de gedragskundige betrokken die samen met de begeleider de vervolgacties uitzet. Aandachtspunt blijft altijd: melden we alles? In 2019 gaan we in een interne audit vanuit de dagrapportage kijken of er mogelijk situaties

beschreven staan die niet als incident zijn betiteld en dus ook niet zo gemeld zijn.

Wat betreft klachten is er binnen Het Houvast een onafhankelijke klachtenbemiddelaar aangesteld. Zij heeft in 2018 drie klachtgesprekken met cliënten gehad waarna de cliënt weer verder kon. Ook hier is het aantal te klein om er een analyse op los te laten. We zien enerzijds dat de klachten in lijn zijn met de ondersteuningsvraag van de cliënt en dat anderzijds de route naar de klachtenbemiddelaar bekend is.

Conclusie en acties

In het plan van aanpak zullen we voor bouwsteen 1 in 2019 acties inzetten op de volgende gebieden

1. Handboek extra onder de aandacht brengen bij medewerkers
2. Extra aandacht voor risicomanagement
 - Toezien op het melden van incidenten: zowel in dagelijkse praktijk als via een interne audit: kijkend naar zowel risicovastlegging in het dossier als in hoeverre dit in de praktijk terug komt bij rapportages en meldingen
 - bij visitatie: Toetsen van de wijze van omgaan met risico's tijdens de visitatie 2019

2

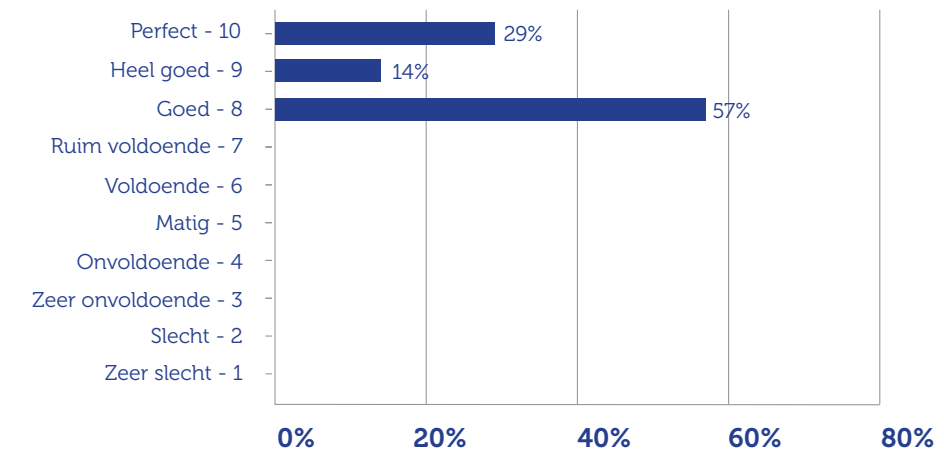
2. Cliëntervaringen

Clientervaringen toets je continu, bij ieder contact en ondersteuningsmoment met cliënten. Vanuit Bouwsteen 2 van het kwaliteitskader dient er iedere 3 jaar op systematische wijze een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd te worden. Er is een vastgestelde waaier aan instrumenten waar een zorgaanbieder uit kan kiezen. Het Houvast voert sinds 2014 jaarlijks tevredenheidsonderzoeken uit via de methode van de QualityQube.

Cliënten worden hierbij geïnterviewd en kunnen via de methodiek op vaste thema's aangeven hoe zij de zorg ervaren en waar verbeterpunten liggen.

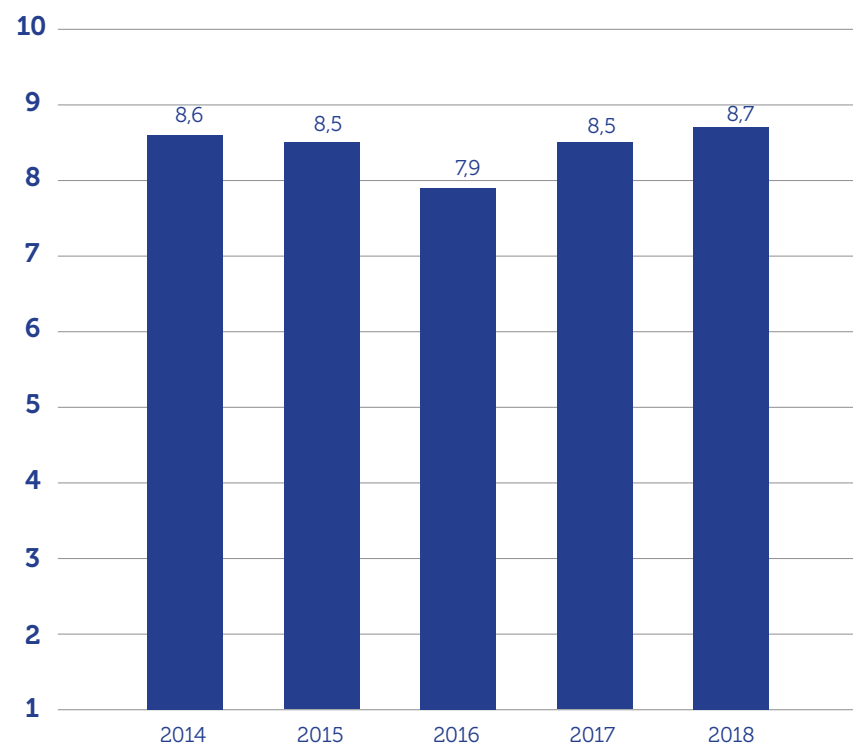
Voor 2018 is in het vorige kwaliteitsrapport besproken om alleen een CTO uit te voeren bij nieuwe cliënten. Hieronder verstaan we cliënten die minder dan een jaar via Het Houvast wonen.

Van de 10 nieuwe cliënten bij het Houvast namen in totaal 7 cliënten deel aan het onderzoek door middel van een interview. Dit is een responspercentage van 70%.



Het gemiddelde rapportcijfer dat door de cliënten wordt gegeven is: 8,7. De cliënten geven zeer hoge waarderingen, in de range van 'goed' tot 'perfect'.

De score is hoger dan die van voorgaande jaren. Omdat het rapport van het CTO in 2019 is opgesteld, staat dit jaartal in onderstaande grafiek. Het onderzoek is in 2018 uitgevoerd.



Conclusie en acties

Uit de teamreflectie kwam de wens om niet ieder jaar een volledig CTO te doen. Cliënten zijn het een beetje beu om ieder jaar deze vragen te krijgen en we halen er niet specifieke verbeterpunten uit. Voor 2018/2019 is de keuze gemaakt om alleen bij de nieuwe cliënten het CTO voor te leggen en eind 2019 weer een volledig onderzoek bij alle cliënten te doen.

In het plan van aanpak zullen we voor bouwsteen 2 in 2019 de volgende actie inzetten :

1. Verwerken resultaten CTO bij nieuwe cliënten op cliëntniveau. Concreet is dit het bespreken van de cliëntverbeterkaart met de cliënt en daar waar nodig nieuwe afspraken maken
2. CTO bij alle cliënten in de loop van 2019 via de methodiek van de Quality Qube. Bij dit onderzoek stellen we ons als norm om minimaal een 8,5 te scoren (het gemiddelde van de afgelopen 5 onderzoeken is 8,44)

3

3: Teamreflectie

Zoals bij bouwsteen 1 is genoemd gaat het bij Het Houvast om het ondersteunen van de cliënt vanuit een vertrouwensrelatie met de begeleiders uit zijn of haar kernteam. De vraag van de cliënt staat voorop en de wijze waarop de ondersteuning daaromheen is georganiseerd, is van die vraag afhankelijk.

Ook de teamreflectie hebben we vanuit de cliënt opgebouwd: centraal stond een aantal vragen die we aan de aanwezige cliënten gesteld hebben:

- Wat levert Het Houvast je op?
- Waar ben je trots op?
- Waar geniet je het meest van om zelf te doen?
- Hoe kunnen we je het beste helpen?
- Hoe tevreden ben je over hoe er met je begeleidingsplan gewerkt wordt? Wat zijn mogelijke verbeterpunten?





Tijdens de teamreflectie in december 2018 hebben we aan een aantal cliënten deze vragen voorgelegd. Om een goed beeld te krijgen hebben we dit breed besproken. Aanwezig waren naast cliënten en lid van de cliëntenraad, begeleiders, directieleden, gedragskundige, coach cliëntenraad, kwaliteitsadviseur Zorgkantoor VGZ, kwaliteitsadviseur Houvast.

Deze inventarisatie komt 1 op 1 overeen met de visie van het Houvast. In de praktijk werkt het ook zo en zowel binnen kernteams als in overleg met de directieleden en de behandelaar wordt gekeken of eenieder wel volgens deze visie werkt en waar verbeterpunten liggen. Door op deze manier te werken kan zich de vraag opdoen waar grenzen liggen voor de ondersteuning en hoe je met risico's en veiligheid om gaat.

De aanwezigen zijn in drie groepen uiteen gegaan en zijn met deze vragen aan de slag gegaan. Ieder vanuit hun eigen perspectief. Bijvoorbeeld: niet alleen waar ben je als cliënt trots op, maar ook waar ben je trots op als medewerker van het Houvast. Zie Inventarisatie uit teamreflectie,

Opvallend was dat de wensen van cliënten en begeleiders vergelijkbaar, zelfs vervlochten zijn. Cliënten zijn trots op hun eigen plek waar ze zichzelf kunnen zijn en die hulp krijgen waar ze behoefte aan hebben. Medewerkers zijn op hun beurt trots op het feit dat ze vanuit flexibiliteit en hun eigen kracht datgene mogen doen waar ze goed in zijn: een professionele relatie opbouwen met een cliënt en vanuit dat vertrouwen samen bouwen aan ontwikkeling van de cliënt. Bij beiden geldt: de wens om in zelfstandigheid te kunnen leven en werken, maar wel met een vangnet om vragen te stellen en zaken af te stemmen.

Conclusie en acties

Uit de teamreflectie kwam het algemene beeld dat de visie van Het Houvast op hoe de ondersteuning eruit moet zien, in de praktijk ook zo ingezet worden. De ruimte is er om elkaar aan te spreken op het handelen en dat gebeurt ook. Ook is aangegeven dat het even stil staan bij het dagelijkse werk, bijvoorbeeld tijdens een teamreflectie, helpt om met elkaar betere analyses te maken. Meer dan dat soort momenten in 2019 zou helpend zijn.

We gaan dat onder ander doen door een nieuwe manier van jaargesprekken met begeleiders te testen in de kernteams van twee cliënten. Doel daarbij is om te reflecteren van de invloed van jou als begeleider (individu) is op het team en op de bijdrage aan de vraag van de cliënt.

Maar ook het te starten Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) zal een goede bijdrage leveren in het reflecteren op je werk. Het MTO staat gepland voor maart / april. De resultaten zullen we gebruiken om het scholingsplan voor begeleiders op aan te passen. Vanuit dit plan gaan we in ieder geval een externs SKJ-scholing rondom de meldcode inzetten. De interne scholing op dit onderwerp passen we hierop aan.

Wat betreft methodisch werken met een begeleidingsplan zou het goed zijn om enerzijds hierop te blijven toetsten (zoals eerder genoemd met de ISO-groep en de interne audits) en anderzijds te kijken of een begeleidingsplan nu echt nodig is en in welke vorm dan. Een aantal cliënten gaf aan niet veel te kunnen met een plan.

Andere cliënten vinden het juist wel fijn en zouden liever door het jaar heen op meerdere momenten stil staan bij hun doelen.

Bovenstaande ideeën nemen we in het actieplan 2019 op.

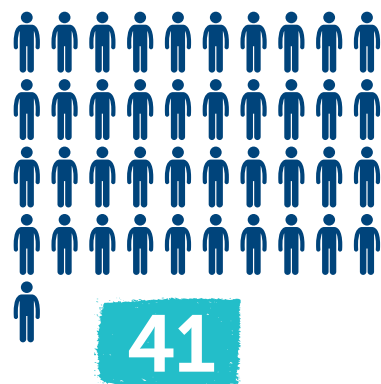
Uit eerdere reflecties kwam ook de wens vanuit cliënten en begeleiders om als Houvast niet te groot te worden. De korte lijnen bij Het Houvast zijn belangrijk om het zo gewoon als mogelijk te houden. Maar de manier van werken kan uiteraard wel gedeeld worden met andere organisaties zonder daarbij zelf te groeien. Het Houvast is daarover in gesprek met het zorgkantoor en met collega-zorgorganisaties.

Tenslotte noemden cliënten nog punten die ze graag veranderd zouden willen zien. Dat is ten eerste het kennismaken met de persoon die de Houvast-telefoon heeft. De Houvast-telefoon is bedoeld voor dringende vragen en calamiteiten en biedt met name ondersteuning en versterking bij het vinden van oplossingen voor een probleem. Dit bereikbaarheidsnummer wordt door verschillende personen bemenst. Voor de cliënten die dit willen gaan we kennismakingen organiseren met de 'telling-mensen'.

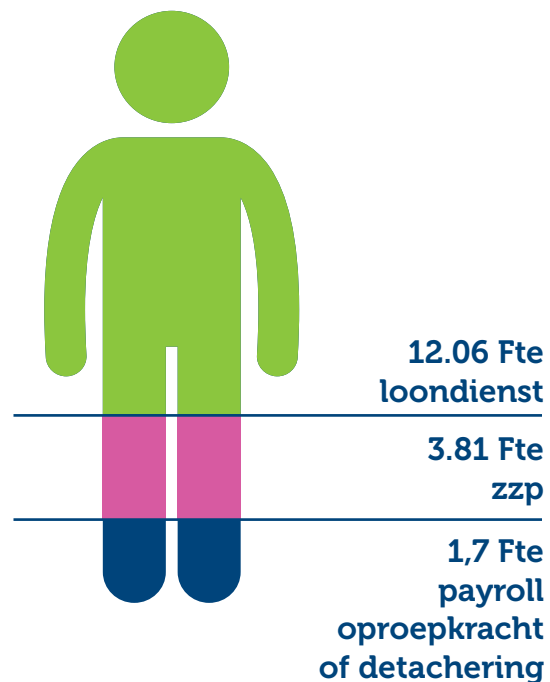
Tevens is door cliënten aangegeven dat zij soms behoefte hebben aan praktische hulp in huis. Bij de nabespreking van de teamreflectie in maart is toegelicht dat Het Houvast beschikt over een klusjesman en cliënten via een begeleider daarop een beroep kunnen doen. Daarbij is het echter wel belangrijk dat zoveel mogelijk zelf wordt gezocht naar oplossingen.

Cijfers en kengetallen

Aantal medewerkers



Fte 17,57 op basis van 36-urige werkweek



Ziekteverzuim



Visitatie

We zijn trots op de ondersteuning die we bij het Houvast bieden. Cliënten en medewerkers zijn aantoonbaar tevreden en de externe ISO-toets toont aan dat we ook de processen binnen het kwaliteitssysteem op orde hebben. Als het goed laat het kwaliteitsrapport dit ook zien.

Maar zijn we niet te positief, hebben we misschien blinde vlekken? Hoe verhoudt de groei van het Houvast zich tot de oorspronkelijke uitgangspunten? En hoe kijkt de buitenwereld, inclusief de toezichthouder, naar de opzet en uitvoering van de ondersteuning?

We denken dat het goed is als een collega-organisatie die bekend is met het type zorg dat het Houvast biedt, ons mede naar aanleiding van bovenstaande vragen een spiegel voorhoudt tijdens een visitatiebijeenkomst.

In 2018 is een visitatie geweest met De Scholtenhof. De resultaten van die visitatie hebben we meegenomen in dit kwaliteitsrapport. Het ging onder andere over meer laten zien wie je nu als organisatie bent, aandacht voor grenzen in de zorg en de analyse of je wel een begeleidingsplan moet hebben.

In 2019 hebben we aan STEVIG de vraag gesteld of ze Het Houvast willen visiteren.

Plan van aanpak 2019

Een kwaliteitsrapport is een moment van bezinning, even stil staan bij de zorg die je ontvangt en die je geeft. Doen we nog de juiste dingen, voldoen we aan onze eigen visie maar ook aan wettelijke eisen en andere richtlijnen.

De verbeterpunten die we in 2019 gaan inzetten staan in onderstaande tabel:

Thema Veilig en verantwoorde zorg	
Wat gaan we doen?	Hoe gaan we dit doen?
Handboek extra onder de aandacht brengen bij medewerkers	Dit gaan we doen door onder andere nieuw beleid rechtstreeks te communiceren naar begeleiders.
Extra aandacht voor risicomanagement	Toetsen van de wijze van omgaan met risico's tijdens de visitatie 2019
	Toeziën op het melden van incidenten: zowel in dagelijkse praktijk als via een interne audit: kijkend naar zowel risicovastlegging in het dossier als in hoeverre dit in de praktijk terug komt bij rapportages en meldingen
Pilot begeleidingsplan	Bij een aantal cliënten onderzoeken wat de toegevoegde waarde is van een begeleidingsplan en mogelijk zoeken naar een alternatief. Er zijn criteria benoemd om deel te kunnen nemen aan deze pilot. Bij bijvoorbeeld verslavingsproblematiek of in situaties waarbij kinderen betrokken zijn, blijven we het huidige begeleidingsplan gebruiken.

Thema cliëntgericht werken	
Wat gaan we doen?	Hoe gaan we dit doen?
Leren van CTO 2018 bij nieuwe cliënten	Bespreken van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2018 in de kernteams en waar nodig acties inzetten.
CTO 2019 bij alle cliënten	Inzetten vragenlijsten / interviews bij alle cliënten in 2019 zodat we gericht verbeteracties in kunnen zetten op zowel cliënt- als organisatieniveau.

Thema reflectie	
Wat gaan we doen?	Hoe gaan we dit doen?
Reflectie-bijeenkomsten	Op thema zullen we kijken de behoefte ligt vanuit de teams om de reflectiebijeenkomsten op te richten. We zullen hierbij ook de visitatie als input gebruiken. Verder gaan we binnen twee teams testen hoe een andere manier van jaargesprekken uitgevoerd kunnen worden om zo te reflecteren op de eigen persoonlijke invloed als begeleider.
Uitvoeren medewerkers tevredenheids-onderzoek (MTO)	In het voorjaar van 2019 zullen we alle medewerkers uitnodigen om deel te nemen aan het MTO zodat we kunnen zien waar verbeterpunten liggen op het vlak van tevredenheid medewerkers. Aan de hand van de resultaten zullen we kijken hoe we de verbeteracties in kunnen zetten.

'Ondanks de groei
van Het Houvast,
neemt de tevredenheid toe.
Dit is zeer positief.'

Reactie cliëntenraad

Het is ontzettend fijn dat de waardering die de cliënten over Het Houvast uitspreken terug te zien is in het rapportcijfer. Wij vinden het goed om te lezen dat er diverse verbeterpunten zijn aangekaart, maar willen vooral benadrukken dat iets wat goed is goed moet blijven. Het is belangrijk dat er aandacht blijft voor de goede dingen en dat deze vast gehouden moeten worden.

De cliëntenraad is bang geweest dat de groei van Het Houvast de tevredenheid van de cliënten naar beneden zou halen. Met name cliënten die bang zijn, dat het Houvast een grote zorginstelling gaat worden en daardoor hun unieke werkwijze gaat verliezen. Maar ondanks de groei, neemt de tevredenheid toe. Dit is zeer positief.

We waarderen het dat de cliëntenraad vanaf het begin is betrokken bij de totstandkoming van het kwaliteitskader. Hierdoor zijn we steeds op de hoogte van de input die is geleverd en is onze input ook meegenomen en zien we terug in het kwaliteitsrapport. Een aantal punten die de cliëntenraad heeft geadviseerd zijn ook daadwerkelijk gerealiseerd. Bijvoorbeeld het afnemen van het tevredenheidsonderzoek opsplitsen voor nieuwe en bestaande cliënten.

Dat de cliënten mee bepalen wie de ondersteuning biedt wordt als enorme meerwaarde ervaren. Maar ook als er geen klik is met de begeleiding, deze ook stop gezet kan worden. Zoals in het kwaliteitsrapport terugkomt is de kwaliteit van de relatie tussen de cliënt en de begeleider belangrijk.

We willen benadrukken dat het lage ziekteverzuim iets is om als organisatie trots op te zijn. Zonder daar conclusies aan te verbinden, geeft dit ons het gevoel dat de medewerkers met plezier hun werk doen.

Ga zo door.

Reactie RvC

Als Raad van Commissarissen (RvC) zijn wij zeer te spreken over de kwaliteit die geleverd wordt door het Houvast. Dit rapport geeft opnieuw aan dat het Houvast de lat erg hoog legt en dat men er telkens toch weer in slaagt om dit streven in de praktijk waar te maken. De tevredenheid van de cliënten en medewerkers is hoog terwijl het ziekteverzuim minimaal is. Tijdens de bijeenkomst op 28 maart met alle betrokkenen hebben wij als RvC mogen ervaren dat deze positieve flow niet alleen in de rapportcijfers naar voren komt maar dat de warme sfeer en constructieve dialoog ook een doorleefde werkelijkheid is.

Maar juist deze positieve flow maakt ons als RvC alert. Goede resultaten gecombineerd met oplossingsgericht werken als pijler, kan blinde vlekken geven als het gaat om de groei richting de toekomst. Zeker voor een organisatie die zo uniek en vernieuwend is, vormt het kritisch blijven op het eigen handelen een hele uitdaging. We zijn dan ook content te zien dat men zich ook daar bewust van is als we lezen dat men "niet te positief" wil worden. Telkens weer worden partijen opgezocht die vanuit een andere invalshoek kunnen kijken naar de huidige werkwijze. De visitatie door STEVIG op het risicomangement, is daar een goed voorbeeld van. Ook de brede betrokkenheid van diverse partijen bij de totstandkoming van dit rapport geeft aan dat men telkens op zoek is naar kritische reflectie.

Dit rapport stemt dan ook tot tevredenheid en trots over de huidige gang van zaken, maar maakt vooral ook nieuwsgierig naar wat de toekomst nog allemaal gaat brengen.

Verslag van de visitatie door zorgorganisatie Stevig op 7 mei 2018

1. OPENING

De medewerkers van STEVIG worden welkom geheten door de directie van Het Houvast. STEVIG is door de directie van Het Houvast gevraagd om hun visie te geven op Het Houvast als organisatie en feedback te geven op de kwaliteitsrapportage. Eventuele verbeterpunten kunnen worden verwerkt in de kwaliteitsrapportage.

Voorafgaand aan dit gesprek zijn door Petra en Joyce bezoeken afgelegd aan enkele cliënten van Het Houvast, tezamen met hun persoonlijk begeleiders. Daarbij hebben ze individueel gesproken vanuit het format 'speeddates' met medewerkers van Het Houvast.

2. REFLECTIE OP BEZOEK CLIËNTEN

Petra en Joyce geven beiden aan dat zij het bezoek als erg positief hebben ervaren en dat de informatie die zij vooraf gelezen hebben over Het Houvast heel herkenbaar was.

Het Houvast is een platte organisatie met korte lijnen waarin de cliënt centraal staat. Dat is teruggehoord van zowel de medewerkers als van de cliënten. Cliënten geven zelf aan dat zij inspraak hebben bij bepaalde situaties. Zowel medewerkers als cliënten zijn positief over Het Houvast als organisatie en voelen zich hierin thuis.

Met cliënt CB is gesproken over de pilot 'Leven zonder zorgplan' en het is mooi om te horen dat er buiten kaders wordt gedacht om aan de wensen van cliënten tegemoet te komen.

Aandachtspunten

Aan de cliënten/medewerkers is gevraagd of zij mogelijk tips hebben voor de organisatie en daarop is aangegeven dat de inwerkperiode bij Het Houvast wat langer had mogen zijn. Met name jongere medewerkers gaan nog weleens over hun eigen grenzen heen en vragen om hulp is dan moeilijk. Daarnaast werd als aandachtspunt meegegeven: de organisatie mag niet te groot worden. Juist de korte lijnen en de kleinschaligheid zorgen voor de goede persoonlijke relatie tussen begeleider en cliënt. Behoud van kleinschaligheid is essentieel voor de kracht van Het Houvast.

Vanuit de directie wordt aangegeven dat nieuwe begeleiders altijd starten met een contract van 0-4 uur per week. Op deze wijze kan bezien worden of de werkwijze van Het Houvast past, naar beide kanten toe. Het Houvast werkt heel flexibel, buiten kaders en dat vraagt veel van begeleiders.

Door cliënt NitH is aangegeven dat hij met alle begeleiders een klik heeft. Het is heel bijzonder om te horen dat iedere begeleider met zijn/haar eigen persoonlijkheid toch aansluiting vindt bij een cliënt. Er is sprake van een echte samenwerking tussen cliënt en begeleiders. Volgens Marc is er ook meer sprake van een 'samenwerkingsplan' dan van een begeleidingsplan. De cliënt heeft zelf de regie in handen en mag afspraken afzeggen. Wel dient er structuur te zijn. De basis is het vertrouwen tussen cliënt en begeleider.

Bij het bezoek aan NitH was ook zijn moeder aanwezig die heel enthousiast was over Het Houvast en aangaf dat zij nu beter kan loslaten en daardoor meer rust ervaart.

Wat ook als bijzonder is ervaren dat een gedragsdeskundige samen met cliënten gaat koken. Dat betekent dat vanuit gelijkwaardigheid contacten worden gelegd. Volgens JC begint een goede begeleiding bij het leggen van prettige contacten. Vervolgens kan bekeken worden hoe een begeleidingsplan tot stand komt. Oplossingsgericht werken vormt de basis.

Vanuit de directie wordt benadrukt dat iedereen in het team rondom een cliënt gelijkwaardig is. Iedereen heeft dezelfde functie, er is geen 'teamleider'. Het Houvast kent geen functiedifferentiatie. Petra en Joyce zijn van mening dat cliënten en begeleiders veel enthousiasme overbrengen waardoor de kwaliteitsrapportage veel levendiger wordt gemaakt.

3. BESPREKING KWALITEITSRAPPORTAGE - vragen en opmerkingen

Aan de medewerkers van STEVIG wordt ruimte geboden voor vragen en opmerkingen.

- > Soms wordt de verbinding tussen bepaalde zaken gemist, bijv. in de samenvatting. Het is een procesbeschrijving, maar daarbij ontbreekt de curve van die procesbeschrijving. Bijv. een terugblik op het resultaat/afspraken van vorig jaar en de vertaling daarvan naar de actualiteit. Het doorlopen van de PDCA-cirkel wordt hierin gemist en daardoor ontstaat het gevoel dat er informatie wordt gemist.

Het Houvast legt uit dat de samenvatting met een ander doel is geschreven. Deze tekst komt op de website en daarin kan men doorklikken voor meer informatie. Het was beter geweest als deze tekst de titel 'Inleiding' had gekregen.

- > De ontwikkelcyclus PDCA mag nadrukkelijker naar voren komen. Nu ontstaat het gevoel dat ergens wordt ingestapt zonder te weten waar het om gaat. De terugblik op pagina 12-13 is onvoldoende, het is beter om de cycli meer aan elkaar te verbinden. Er mag ook meer resultaatgericht beschreven worden en een doorkijk gegeven worden naar het volgend rapport. Het is goed om de doorontwikkeling te beschrijven.
- > De lay-out mag wat minder opvallend, er is sprake van 'window-dressing' met heel veel quotes van de cliënten die allemaal bij elkaar staan. Beter zou zijn om enkele quotes op te nemen onder punt 2 bij cliëntervaringen of in één whirl op één pagina.
- > Het Houvast zou als organisatie wat specifiek naar voren mogen komen, bijv. middels een link naar het YouTube-filmpje. Er mag meer trots worden uitgesproken over het geslaagde concept en het onderscheidend vermogen van de organisatie. De kracht van de speeddates moet gevoeld worden in het rapport, de boodschap moet duidelijker en specifiek worden benoemd.

Toegelicht wordt dat de vorm van de kwaliteitsrapportage ook voor Het Houvast nog een zoektocht is. Deels kan de rapportage gezien worden als een verantwoording, deels als een beschrijving voor de organisatie zelf. De rapportage biedt een stukje houvast en is deels ook een soort van jaarplan voor de organisatie.

Het is goed dat een buitenstaander de rapportage kritisch bekijkt want voor Het Houvast zijn de verbindingen bekend en vanzelfsprekend en daardoor valt het niet op dat deze door anderen worden gemist.

Met betrekking tot de quotes van de cliënten wordt opgemerkt dat alle quotes afkomstig zijn van de flaps die beschreven zijn door cliënten tijdens een teamreflectie.

- > Het Plan van Aanpak 2019 biedt een doorkijk naar het volgend rapport en is heel sterk.
- > De cliënttevredenheid wordt op een praktische manier getoetst. Er is sprake van maatwerk op basis van kleinschaligheid. Jaarlijks worden nieuwe cliënten bevroegd en dat kan gezien worden als een 0-meting. Eigenlijk hoeft de cliënttevredenheid slechts eenmaal in de drie jaar getoetst te worden.
- > Bij het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2019 verdient het aanbeveling om terug te pakken naar eerdere onderzoeken en tevens een doorkijk te geven naar de toekomst.

Het Houvast benadrukt dat er veel toetsingsinstrumenten zijn: de ISO-cyclus, het jaarplan etc. Bezien zal worden hoe al deze instrumenten geïntegreerd kunnen worden. Tip: maak alle beschikbare kwaliteitsinstrumenten inzichtelijk in een tijdsplanning en maak daaruit verbindingen en combinaties.

- > Het hebben van een klusjesman is zinvol en praktisch, want er zal vast wel eens hard met deuren worden gegooid.
- > Met de 'Houvast-telefoon' wordt de bereikbaarheidsdienst bedoeld; het woordgebruik is super, evenals de 'tellies' die bekend moeten zijn bij de cliënten.

Het rooster voor de medewerkers én voor de Houvast-telefoon wordt digitaal opgesteld. Er is sprake van maatwerk-programmering want in feite zijn er 50 aparte woonvoor-zieningen. Het rooster zorgt voor een zeer persoonlijke benadering, vraaggestuurd.

- > Er wordt goed gebruik gemaakt van de specifieke kwaliteiten van medewerkers op het gebied van informatica, creativiteit etc. Dat zorgt ervoor dat medewerkers zelf ook opbloeien. In dit kader wordt gewezen op pagina 29 waarin staat dat wensen van cliënten en medewerkers vaak 'vervlochten' zijn. Dit is prachtig en mag meer nadruk krijgen, want er is sprake van een win-win situatie voor zowel cliënten als medewerkers. Beide groepen zijn ambassadeur voor Het Houvast.
- > Conclusie: ga meer op zoek naar het 'unique selling point' van Het Houvast en het onderscheidend vermogen en leg daar meer focus op. Zoek de bouwstenen en kleur ze in. Leg meer verbinding tussen de verschillende thema's.

Vanuit Het Houvast wordt de vraag gesteld of er risico bestaat dat Het Houvast - gezien de hoge scores - teveel positief is over de eigen organisatie.

Volgens STEVIG blijkt dit niet uit de rapportage maar misschien is het wel zinvol om op zoek te gaan naar verbeterpunten en deze te benoemen in de rapportage.

Een andere tip die gegeven wordt is om het succesvolle concept dat Het Houvast hanteert te beschrijven en te verspreiden. Het Houvast is hier al mee bezig.

Daarbij wordt ook duidelijk dat het concept moeilijk deelbaar is met grote(re) organisaties. Zij hebben een andere dynamiek, lopen tegen andere zaken aan. Wel zou gedeeld kunnen worden wat een bestaande organisatie zou moeten organiseren om het concept van Het Houvast te kunnen gaan hanteren. De groei van de organisatie is een item dat steeds terugkomt, zowel bij medewerkers als bij cliënten. Het Houvast heeft daarop een duidelijke visie en deze komt ook terug in de rapportage. Het kwaliteitskader VGN wordt als format gehanteerd, maar er moet wel bewaakt worden dat Het Houvast de eigen identiteit en visie behoudt.

Geïnformeerd wordt vervolgens of de medewerkers van STEVIG punten hebben gezien die een blinde vlek kunnen zijn voor Het Houvast. Dit blijkt niet het geval. Bij risicogedrag wordt meteen geschakeld met andere organisaties. Daarbij is wel duidelijk geworden dat Het Houvast anders naar risico's kijkt: in de praktijk lopen zaken soms anders dan verwacht maar dat hoeft niet perse een risico te zijn. Als voorbeeld wordt genoemd: een huis dat vies is. Ongedierte vormt daarbij een grens. Vanuit STEVIG wordt geïnformeerd of het voorkomt dat cliënten eenzaam zijn. Daarover is nog nooit een signaal ontvangen. Er wordt juist aangegeven dat het zo fijn is om in een eigen huis te wonen en

toch de mogelijkheid van dagbesteding te hebben. Risico's met betrekking tot baby's en huisdieren worden goed gemonitord.

- > Stuit het werken met kleine contracten en op vele momenten op problemen bij medewerkers?

Medewerkers hebben inspraak in hun rooster en voelen dit niet als zodanig. Alle medewerkers hebben een caseload en geen vaste uren. Zij kunnen het aantal uren van het contract zelf indelen, waarbij de contactmomenten 80% vormen van het totale contract. Medewerkers hoeven geen verantwoording af te leggen over het gewerkte aantal uren, zij kijken zelf wat een cliënt nodig heeft op een bepaald moment.

De scheiding tussen werk en privé is soms moeilijk, soms gaan mensen over hun eigen grenzen heen. Dat blijft altijd een valkuil voor zorgverleners. Binnen de supervisie en coaching wordt hier aandacht aan besteed.

Het Houvast is voornemens om de jaar- en/of beoordelingsgesprekken om te zetten naar teamreflecties. Er zijn nu twee kernteams die een zelfreflectie gaan doen onder leiding van een externe deskundige. Daarbij wordt zowel het team gereflecteerd als de individuele medewerkers.

- > In het Plan van Aanpak 2019 staat vermeld dat het Handboek meer onder de aandacht van medewerkers gebracht dient te worden. Hoe gaat Het Houvast dit aanpakken?

Aan medewerkers worden links toegestuurd naar relevante informatie in het Handboek. Bijv. het aangepaste beleid rondom de Meldcode. Informatie dient heel compact samengevat te worden anders wordt het niet gelezen. Dit blijft een moeilijk punt.

Het Handboek beschikt over een zoekfunctie zodat middels CtrlF er snel iets kan worden opgezocht. Een ander communicatiemiddel is Yammer, een soort van intranet/intern Facebook dat gebruikt wordt als middel om met elkaar in contact te blijven.

- > Het openen van de deur van Het Houvast aan de Kapt. Hatterasstraat met een app is erg praktisch.

Deze sleutelfunctie is AVG-proof en wordt ook gebruikt bij zorgwoningen. Er kan worden uitgelezen wanneer iemand binnen is geweest. Ook sommige cliënten hebben een sleutel.

4. AFSLUITING

De medewerkers van Het Houvast zijn blij met alle feedback die stof tot nadenken geeft. De aandachtspunten die genoemd zijn zullen worden verwerkt in een volgend rapport. Het verslag van deze visitatie zal in concept aan de medewerkers van STEVIG worden toegezonden die hierop kunnen reageren.

De medewerkers van STEVIG worden bedankt voor hun aanwezigheid en hun input. De bijeenkomst wordt vervolgens gesloten.



Inventarisatie uit teamreflectie

Teamreflectie Het Houvast, najaar 2018

OPVALLEND

Een eigen huis, een plek om jezelf te kunnen zijn. Goede contacten met begeleiders. Vertrouwen en wederzijds respect.

Voor medewerkers:
vrijheid om zelfstandig te werken.

Gezellige mensen

Juiste begeleiding (ondersteuning)

RESPECT

Commitment

Beschikbaarheid, appen, ik kan mijn vraag stellen

Begrip en ruimte ervaren waardoor je kunt groeien

Een eigen plek

Fijne contactmomenten

Zelfstandigheid

Vrijheid in denken en handelen

Goede hulp bij medicijnen

Vertrouwen

Contact – zelf doen – klik

Betrouwbaarheid – info binnen het team.
Zien = geloven

Werkplezier, lol

Leuke herinneringen

Wat levert
Het Houvast
jé op?

VRIJHEID

Bijzonder om onderdeel van uit te maken, TROTS

Plannen

Afwisseling in het werk

Een huis

Leerzame momenten

Nieuwe inzichten

Erkenning van mijn vakmanschap

KENNIS

Herkennen van persoonlijke kwaliteiten

Hoofdpijn

Energie

Er wordt geluisterd en serieus genomen

Meer vrijheid, beter geregeld, invloed op contactmomenten (tijden etc)

Uitdaging

OPVALLEND

Er echt zijn voor de ander, oplossingsgericht werken. Vanuit het normale werken maar weten wanneer het bijzonder moet worden.

Gaat om de klik van beide kanten.

En aantal praktische punten:

- mens achter de houvasttelefoon leren kennen
- praktische hulp in het huis nodig

Er zijn – contact

**Samenwerken,
altijd**

DOORGEVEN

Stap voor stap,
geleidelijk

Op tijd komen, er
echt zijn, kwaliteit van
het contactmoment,
presentie

Kennismaken
met Houvast
telefoon
(persoon)

Praktische hulp,
boodschappen doen
en de afwas

Eigen mensen mogen kiezen

Klik, relatie

Breed team
geeft draagkracht

Keuze in de balans
de weg van de
geleidelijkheid versus
snel actie nodig

**Hoe kunnen
we je het
beste helpen?**

PRESENT ZIJN

Luisteren naar de
vraag & checken of je
het goed begrijpt

**Oog voor elkander
blijven hebben**

Tijd en ruimte
blijven houden
zoals nu

Houvast telefoon

Geen paniek als er
eens iets misgaat

Luisteren, bespreek- baar maken

Oplossingen bedenken,
bespreekbaar maken

**Ontstressen,
planning maken
om doel te
behalen**

OPVALLEND

trots op gezien worden, dat je jezelf mag zijn, zowel als cliënt als begeleider. Trots op je leven op de rit hebben, met huis, werk, gezin.

En trots om hier te mogen werken en pionieren.

Daginvulling Hatterastraat, maatwerk, mijn vraag centraal

LOL

Alles proberen goed te regelen (bv dat ik voor mezelf wil werken)

Ik kan mezelf zijn

Dat je altijd terug kan vallen op iemand

Taak en verantwoordelijkheid

Vrijheid

Vertrouwen in elkaar op alle niveaus, geen drempels

Inzet op je kracht

Trots op hoe ik woon, mijn woning

Kluslokaal

Mag hier leren zwemmen

Trots op sleutel

De mens staat centraal

Afgewerkte actielijst directieoverleg

Nu dat we dit doen

Waar ben je trots op?

HET HOUVAST

Vooruitstrevend in denken en doen, gedachtengoed

Eigen plek met mijn dochter

Vrijheid, minder onder controle, wordt beter... persoonlijker

POSITIEVE VIBE

Trots op begeleiding, dat ze zaken voor elkaar krijgen (samenwerking)

Tevreden cliënten

Onderlinge relatie, zorg voor elkaar (breed)

Dat ik bevoorrecht ben om met jullie te werken

Mijn schone huis

Lekker jezelf mogen zijn

Ben trots op mijn cliënten

Hoe er met je omgegaan wordt

Mijn huis

Doelen die ik heb behaald

OPVALLEND

Met name eigen regie en eigen dingen doen.

Tekenen,
conventies
bezoeken

Je geloof

Lekker jointje
draaien

REGIE

Zelf dag indelen

Eigen keuzes maken,
zonder toestemming

Zelf je
werkdag
indelen

Je eigen ding
kunnen doen

Waar geniet
je het meest
van om zelf
te doen?

Eigen woning,
zelfstandigheid

Niet om 10 uur
binnen hoeven te
zijn

Regie in
eigen
handen

RUIMTE EN
VRIJHEID

Hond
uitlaten

Contacten in de
buurt (netwerk)

Eigen tempo:
vertragen, versnellen

Geen regels als
in een groep

OPVALLEND

Vooral dat het op de cliënt zelf gericht moet zijn. En dat hoeft niet altijd 'een plan' te zijn. Sommigen willen dit wel en dynamischer, anderen hebben er echt helemaal niks mee. Kunst is om in dat geval te kijken wat je minimaal nodig hebt.

Nabila: kut plan, onvoldoende

Doelen zijn prima, maar niet per se een plan

Er is ruimte om het klein te houden

Iets passends creëren voor cliënten bij wie het plan niet dienend is

Tussentijds nieuwe acties toevoegen, zodat je gericht kunt rapporteren

Meerdere smaakjes om te kiezen

Zoeken naar andere vorm(en)

Onderlinge communicatie begeleiders, rapportage lezen en aanpassen

Voor mezelf opkomen

Echt samen maken is prettig

'yammer' voor cliënt en begeleiders

Ben je te tevreden over hoe er met je begeleidingsplan gewerkt wordt?

Plan is niet up to date

Hersenspingsels, wat staat erin, niet zoveel, weet niet meer wat erin staat

Doelen hoeven geen jaar te duren

Kort, bondig, makkelijk, efficiënt

Is bedoeld voor begeleiders, ik maak het mee, maar daarna kijk ik er niet echt meer naar

Cyclus van 1 jaar is prima

Zeker, als ik nieuwe doelen/wensen heb wordt dit meegenomen in het lopend plan

Elk kwartaal een evaluatie in kernteam

Evalueren en feedback van beide partijen

PERSOONLIJKE AANPAK



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

Het Houvast B.V.
Watertorenplein 7
5038 NR Tilburg
info@hethouvast.nl
www.hethouvast.nl