



Humanitas DMH
Kwaliteitsrapport 2020

Trots!



Colofon

Kwaliteitsrapport 2020 Humanitas DMH:

Trots!

Tot stand gekomen met medewerking van:
de klankbordgroep (José Both, Anja de Jong,
Michiel Heijl, Roy Wijering, Jeffrey van den Berg,
Grethe Baarspul, Jeanine Willemsen, Marieke
Weersink, Eduard Venema en Mariska van der
Ent), Ondernemingsraad, Centrale Cliëntenraad
en vele medewerkers, cliënten en verwanten.

Samengesteld door:

Okke de Groote, Laurien Woudhuizen,
Richard Serpenti, Angeliën Metselaar en
Marieke Visser (eindredactie).

Illustratie omslag:

Kevin Steenbergen, Kunstexpress

Ontwerp: Natalie Vinke

Opmaak: Pointer grafische vormgeving

Uitgave: juni 2021

Humanitas DMH

Newtonbaan 5, 3439 NK Nieuwegein

Postbus 7057, 3430 JB Nieuwegein

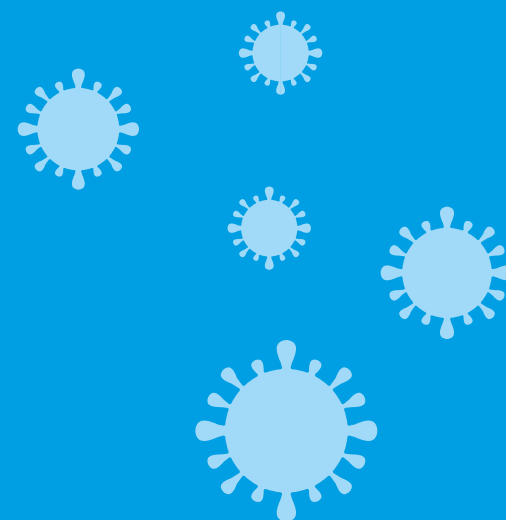
T 030 - 600 51 70

E info@humanitas-dmh.nl

W www.humanitas-dmh.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	4	Hoofdstuk 4		Hoofdstuk 9	
		Ervaringen van cliënten	28	Tot slot	53
Hoofdstuk 1				<i>Terugblik</i>	54
Wie zijn wij en wat doen wij	5	Lichtpuntjes	31	<i>3 dilemma's in coronatijd</i>	54
<i>Humanitas DMH</i>	6			<i>Aandachtspunten 2021</i>	54
<i>Kernwaarden</i>	6	Hoofdstuk 5		<i>Reacties CCR, OR en Raad van Toezicht</i>	56
<i>Missie, visie en de Bedoeling</i>	7	Medezeggenschap en partnerschap	32		
<i>Ontwikkelingen 2020</i>	10	5.1 Medezeggenschap	33		
		5.2 Partnerschap	34		
Hoofdstuk 2		5.3 Sameneggenschap	36		
Aandachtspunten voor 2020	11	5.4 Ervaringsdeskundigen	36		
Hoofdstuk 3		Hoofdstuk 6			
De zorg	14	Medewerkers	40		
3.1 Veiligheid	15	6.1 Teamreflectie en ontwikkeling	41		
<i>Veilige en gezonde leefomgeving</i>	15	6.2 Het Goede Gesprek	42		
<i>Incidenten</i>	16	6.3 Deskundigheid medewerkers	43		
<i>Meldingen inspectie</i>	17	6.4 Klachten medewerkers en			
<i>Consultatieteam seksueel misbruik</i>	17	medewerkers vertrouwenspersonen	44		
<i>Wet zorg en dwang (Wzd)</i>	17	6.5 Coronabeleidsteam (CBT)	45		
3.2 Het cliëntendossier	19	6.6 Medewerkersonderzoek coronacrisis	46		
3.3 Methodische cyclus	19				
3.4 Klachten van cliënten en/of		Hoofdstuk 7			
verwanten	20	Samenwerking en onderaannemers	47		
3.5 Andere ontwikkelingen	22	7.1 Stichting Phusis	47		
<i>Behandeling, begeleiding en diagnostiek</i>	22	7.2 Stichting Woonzorg Lojal	50		
<i>ICT-ontwikkelingen</i>	22				
<i>Nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD)</i>	22	Hoofdstuk 8			
<i>Werken en Leren</i>	23	Visitatie	52		
<i>Innovatieve diensten en producten</i>	24				
<i>Vernieuwingen huisvesting</i>	27				



Trots!

Het vorige voorwoord schreef ik in april 2020, toen we midden in de eerste corona-besmettingspiek waren beland. We hadden er toen geen idee van hoe lang de crisis zou gaan duren en wat de impact zou zijn.

De crisis heeft ons verdriet gebracht; sommigen van ons hebben afscheid moeten nemen van naasten, hebben zich veel zorgen gemaakt over hun eigen gezondheid of die van hun naasten. Sommigen van ons hebben zich eenzaam gevoeld en zijn daardoor overvallen door somberheid, anderen hebben geleden onder het niet kunnen uitoefenen van hobby's, samen met anderen. Dat maakte het afgelopen jaar voor velen van ons een zwaar jaar.



De crisis heeft ons ook meer in verbinding gebracht, we deden meer ons best om toch met elkaar te communiceren. We zijn ook creatiever geworden in hoe we zoveel mogelijk ons leven kunnen blijven leiden zoals we dat willen en hoe we Bram kunnen ondersteunen in een ongewoon en zwaar jaar. Het heeft ons bewust gemaakt van onze kwetsbaarheid en de afhankelijkheid van elkaar; we hebben elkaar waar mogelijk geholpen en bijgestaan.

De crisis heeft ons geleerd dat nabijheid, presentie, contact en verbinding van onschatbare waarde zijn voor ons allemaal. De kwaliteit van leven neemt af als we onszelf niet meer verbonden voelen met anderen. We bleken in 2020 in staat om die verbinding te behouden, er voor elkaar te zijn toen het ertoe deed. Helaas niet altijd op een manier of met de intensiteit die we zouden willen en dat betekent alleen maar dat we nog niet klaar zijn met de nabijheids-lessen. Dat zullen we dan ook in 2021 centraal stellen: hoe kunnen we er nog beter voor elkaar zijn?

Terugkijkend op 2020 overheerst een gevoel van trots. Trots op het feit dat we in een bijzonder en bijzonder vreemd jaar hebben laten zien dat cliënten, verwanten en medewerkers samen voor kwaliteit zorgen,



resultaten boeken op meerdere terreinen, ondanks of dankzij corona. In dit rapport worden daar meerdere voorbeelden van gegeven.

Maar wat het rapport vooral laat zien is dat Humanitas DMH staat als een huis, nog steeds en misschien wel steviger dan ooit. En daar bedank ik alle cliënten, verwanten en medewerkers, beter gezegd, daar bedank ik alle Brammen voor!

Frank van der Linden
Voorzitter Raad van Bestuur



1

Wie zijn wij en wat doen wij



Ieder mens een plek in het hart van onze samenleving.

BEKIJK DE VIDEO

Humanitas DMH is een landelijke organisatie. Wat ons kenmerkt is het humanisme en de daarbij behorende kernwaarden. Onze missie 'Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe' vormt een stevig fundament.

Humanitas DMH

Wij zijn een landelijke humanistische organisatie. We bieden zorg en ondersteuning aan 3240 cliënten, in ongeveer 80 kleinschalige locaties, midden in de samenleving.

Er werken ongeveer 1350 medewerkers en we hebben een jaaromzet van ongeveer 83 miljoen euro. Wij werkten in 2020 regionaal intensief samen met Stichting Woonzorg Lojal uit Doetinchem en Stichting Phusis uit Assen.

We bieden zowel wonen als dagbesteding op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLz). We werken samen met 125 gemeentes voor zorg op basis van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (WMO).

Landelijk zijn we bekend van Homerun en onze Homerunhuizen. Met Homerun bieden we ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) en complexe problematiek. Daarin zijn we gespecialiseerd. Binnen Homerun bieden we ook Forensische Zorg aan ex-gedetineerden

met een verstandelijke beperking. Homerun wordt, hoewel niet op grote schaal, ook ingezet in het kader van de Jeugdzorg, waarbij we jongeren vanaf 16 jaar begeleiden.

Tenslotte zijn we gespecialiseerd in autisme. Voor mensen met en zonder een verstandelijke beperking.

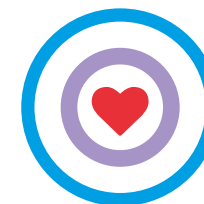
Het centrale ondersteunende bureau is gevestigd in Nieuwegein.

Kernwaarden

Wat ons kenmerkt is het humanisme en de daarbij behorende kernwaarden. Drie kernwaarden zijn voor ons heel belangrijk. Dat zijn:

- 1 we werken samen aan de ontwikkeling en invulling van **de eigen regie**;
- 2 wij nemen **verantwoordelijkheid** voor onszelf en voor andere mensen;
- 3 wij voelen ons **gelijk aan en verbonden met** andere mensen in de samenleving.

Bij alles wat we doen zijn deze kernwaarden zichtbaar, hoorbaar en voelbaar aanwezig. Ook de andere kernwaarden zijn leidend in ons handelen: verdraagzaamheid, solidariteit en verbondenheid, redelijkheid en rechtvaardigheid.



Kernwaarden

Gelijkwaardigheid

Verantwoordelijkheid

Eigen regie

ONZE MISSIE
Bram voelt zich gelukkig
en doet ertoe

Missie, visie en de Bedoeling

Onze missie '**Bram voelt zich gelukkig en doet ertoe**' vormt een stevig fundament voor alles wat we in dit verslagjaar ontwikkelden. Ons strategisch langetermijnplan 'Ons kompas voor de toekomst' vormt nog steeds de basis voor ons werk. Naast het strategisch plan vormt de besturingsvisie 'Meer ruimte voor cliënt en medewerker' een basis voor ons handelen. Aan het eind van het jaar zijn we gestart met het herijken van de strategie. Dit loopt door tot eind 2021.

Onze doelen zijn helder geformuleerd en transparant voor de gehele organisatie. Ontwikkeling en ruimte voor de medewerker is belangrijk voor onze organisatie. Ruimte om jezelf te ontwikkelen, voor jou en voor de cliënt.



talent

ruimte



Onze visie luidt:

- 1 Wij werken altijd vanuit onze kernwaarden en onze leidende principes;
- 2 Bram doet mee in de samenleving;
- 3 Cliënten en familie zijn onze partners;
- 4 Wij leveren kwaliteit van wereldklasse;
- 5 We werken zo normaal en eenvoudig mogelijk;
- 6 Onze medewerkers zijn reflectief, bekwaam en betrokken en dragen onze kernwaarden uit;
- 7 Medewerkers kunnen zich blijven ontwikkelen;
- 8 We zijn onderscheidend vanuit onze Humanistische visie: we hebben een heldere en zichtbare positie in het netwerk/keten/regio.

We gebruiken 6 succesbepalende factoren. Dat zijn:

- 1 Onze dienstverlening sluit aan bij de vraag van Bram en past binnen de kaders van kwaliteit en bekostiging.
- 2 We vernieuwen onze dienstverlening en ondersteunende processen voortdurend op een duurzame wijze.
- 3 We geven partnerschap in- en extern vorm door Bram en externe partners uit te nodigen om samen te werken aan betere dienstverlening.
- 4 We bevorderen vanuit humanistische overtuiging inclusie door onze dienstverlening zo normaal en eenvoudig mogelijk vorm te geven.
- 5 Onze ondersteunende diensten richten we zo normaal en eenvoudig mogelijk in zodat zij optimaal bijdragen aan de vraag van Bram.
- 6 Binnen onze organisatie werken we met voldoende, vakbekwame en vitale medewerkers.



Het werken aan deze succesbepalende factoren vraagt voortdurende afstemming met onze cliënten die op onderdelen maatwerk vragen. De cliëntgroepen zijn:

- Jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking en problemen op meerdere levensdomeinen
- Mensen met een verstandelijke beperking en een langdurige hulpvraag (vaak 24-uurszorg)

- Mensen met een stoornis in het autisme spectrum, met of zonder een verstandelijke beperking
- Mensen met een verstandelijke beperking die op basis van een justitiële aanwijzing begeleid moeten worden (Forensische Zorg)
- Ouders met een licht verstandelijke beperking en hun kinderen

Vanuit de missie en visie, de succesbepalende factoren en cliëntgroepen werken we op locaties, in regio's en op totaal organisatie-niveau systematisch aan acties en projecten, met als doel de geformuleerde resultaten te halen. Via de A3-systematiek zorgen we voor voldoende focus. Het Strategisch kader en de besturingsvisie vormen één samenhangend geheel. Ook de [besturingsvisie](#) draagt bij aan die focus. In de besturingsvisie staat hoe we binnen Humanitas DMH met elkaar willen samenwerken.



gedrag meer. Deze principes stimuleren ons om met elkaar in gesprek te gaan wanneer we het even niet meer weten, of wanneer onze meningen of visies verschillen. Ieder leidend principe is even belangrijk.

Op onderdelen vragen we ons telkens af wat de bedoeling is. En hoe we deze acht leidende principes kunnen aanscherpen.

Leidende principes:

De essentie hiervan is dat cliënten en medewerkers meer (speel)ruimte krijgen om te handelen, om invloed aan te wenden en om keuzes te maken. Wij hebben veel vertrouwen in elkaar en gaan ervan uit dat iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt voor zichzelf en de ander.

De visie beschrijft niet hoe we het nu doen, maar hoe we het in **de toekomst willen** doen. Het helpt om richting te geven aan onze organisatie en de werkprocessen. Het richt onze gezamenlijke verwachtingen en onze activiteiten om de gewenste werkwijze te realiseren. Met andere woorden: de besturingsvisie ondersteunt ons om onze manieren continu te verbeteren.

Om dat proces te ondersteunen werken we vanuit acht leidende principes. Hierin staat welke gedrag we minder gaan doen en welk



Minder

- 1 Mijn bedoeling met jou
- 2 Professionele taal
- 3 Doen wat hoort
- 4 Mens = beperking
- 5 Jij of ik regie
- 6 Weten en overtuigen
- 7 Focus op wat niet goed gaat
- 8 Wat heb je nodig?



Meer

- 1 Jouw bedoeling, samen met (o.a.) mij
- 2 Jouw taal
- 3 Doen wat werkt
- 4 Mens = boeiend
- 5 Eigen regie samen ontwikkelen
- 6 In gesprek samen wijzer worden
- 7 Vergroten wat goed gaat
- 8 Hoe kan je bijdragen?

Ontwikkelingen 2020

Wat een bijzonder jaar was 2020 door de coronapandemie. Op veel locaties waren besmettingen. Op enkele ook erg zieke cliënten. In Veenendaal hebben we afscheid moeten nemen van een cliënt. Onvoorstelbaar verdrietig.

Het vroeg allemaal veel tijd en energie, maar wat kunnen we trots zijn op hoe goed we het deden.

Belangrijke ontwikkelingen:

- Homerun is zichtbaarder voor reclassering en penitentiaire inrichtingen. Hierdoor groeien we met de Forensische Zorg.
- Veel van onze Brammen hebben meegewerkt aan een Visie op wonen. Dit is de basis voor onze plannen voor onze woonlocaties.



- Eenvoudige stad biedt trainingen en workshops aan medewerkers van maatschappelijke organisaties (verderop in het rapport meer hierover). Deze trainingen sluiten mooi aan op de LVB Xperience, die we al langer aanbieden.
- Er was een goede samenwerking met medezeggenschapsraden ondanks corona. En we maakten met de Centrale Cliëntenraad (CCR) afspraken rond de medezeggenschap binnen Humanitas HMDH.
- De ondersteunende diensten lieten hun waarde zien in 2020. Zij zorgden ervoor dat veel medewerkers thuis konden werken, dat er voldoende PBM waren, dat informatie beschikbaar was in medewerkersportaal Afas en boden ondersteuning vanuit het Corona beleidsteam.
- Wij en de wereld om ons heen veranderen steeds weer. Daarom evalueren we onze strategie. Hierbij betrekken we cliënten, verwanten, medewerkers en externe partners.
- Onderwerp in de strategie is leiderschap. Samen met de teamleiders en gedragsdeskundigen onderzoeken we het thema leiderschap.



Hoe maken we onze ambities waar? En hoe werken we daarbij samen?

- We sluiten 2020 financieel positief af. De ingrijpende besluiten rond de Homerun-regio's hadden effect. Een compliment aan deze teams, ze draaien namelijk geen verlies meer. Er is nu ruimte om te investeren in huisvesting. Dat is belangrijk, want Bram heeft recht op een goede woning.

Corona zorgde voor extra kosten voor persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en kosten door hoger verzuim dan we gewend zijn. Aan de andere kant gaven we minder uit aan reiskosten en opleidingen.

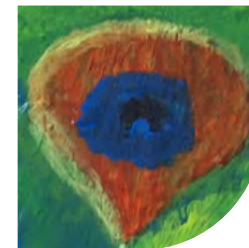


* Contact achterban
• familie belangrijk als cliënten niet
kunnen praten
• is 2 leden een cliëntenraad?
• + nieuwsbrieven (- weinig reacties)
• + LSR-ondersteuning
↓
• 1x pj. info-avond
niet altijd makkelijk

* Trats?

• goede Communicatie Manager (B. de Vries)
• dat er een CR is (Dorenboom)

We hebben de aandachtspunten uit 2019 opgepakt. We blijven als organisatie verbeteren, elk jaar weer.



In het kwaliteitsrapport 2019 zijn **10 aandachtspunten** benoemd voor het jaar 2020. Hier staan we kort bij stil en vertellen wat we hier inmiddels aan gedaan hebben.

Aandachtspunten

1

We gaan onze kennis over en ervaringen met alle mooie initiatieven binnen Humanitas DMH meer delen met cliënten, medewerkers, verwanten en externe partijen.

2

Er is meer aandacht voor de ontwikkeling van het leerportaal.

3

Een RI&E die aansluit bij de dagelijkse praktijk en uitkomsten die op basis van veiligheid geborgd kunnen worden.

4

Positieve aandacht voor vriendschap, relaties en seksualiteit.

5

Meer aandacht voor medicatie-veiligheid.

Wat hebben we met de aandachtspunten gedaan?

Voorbeeld hiervan is de verspreiding van het kwaliteitsrapport. Dit geeft een goed beeld van wat we doen. Ook zijn we bezig met een communicatiekalender om onze mooie initiatieven nog beter in beeld te krijgen. En tijdens corona stuurden de CCR en medewerkers een goednieuwsbrief rond.

We maakten een plan van aanpak over opleiden. In 2021 zetten we stappen in de verdere ontwikkeling van opleiden binnen Humanitas DMH. Het leerportaal maakt daar deel van uit.

Een aantal teams ging op hun locatie met de RI&E aan de slag. Dit is veel werk in de huidige vorm. Dat willen we veranderen. In 2020 konden we hier niet genoeg aandacht aan besteden. In 2021 zoeken we uit hoe de RI&E ondersteunend kan zijn aan het zorgproces zodat locaties aan de hand hiervan kunnen leren en verbeteren. Dit punt sluit ook aan bij ons project kwaliteitsmanagementsysteem. Daar gingen we in 2020 mee aan de slag, door lessen in- en extern op te halen.

We zijn aangesloten bij ABCDate. Er waren online bijeenkomsten waarbij cliënten elkaar konden ontmoeten. Ook is de commissie seksualiteit bezig met een herziening van de visie.

De richtlijn medicatie kreeg een update. In het najaar van 2020 startten we met trainingen voor medewerkers. Ook startten we een project op voor de verpleegkundige handelingen.

Aandachtspunten

6 Werken volgens de methodische cyclus. We werken volgens een plan met duidelijke stappen.

7 Verder ontwikkelen van de visie op diagnostiek en het diagnostiekteam.

8 We gaan aan de slag met de uitkomsten van diverse onderzoeken en rapporten, zoals het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en het medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO).

9 We zoeken de verbinding tussen cliënten, medewerkers en verwanten.

10 Extra punt van de CCR: werken en leren wordt toegankelijk voor alle cliënten.

Wat hebben we met de aandachtspunten gedaan?

We werken met de stappen “zien, doen, volgen, bijstellen en vertellen”. In 2020 zijn 7 teams getraind. In 2021 gaan we hiermee verder, de aanmeldingen stromen binnen.

Belangrijk zijn professionalisering en dossiervorming. Deze pakten we op en gaan we mee verder. Een groot aandachtspunt is de financiering van de diagnostiek.

- We brengen in kaart welke kwaliteitsinstrumenten we allemaal tot onze beschikking hebben, en welke instrumenten een meerwaarde opleveren.*
- De uitkomsten van de CTO's en MTO's worden soms gebruikt in teams. Dit kan nog beter.*
- In de coronatijd voerden we een extra MTO uit, waarmee we direct aan de slag gingen.*

Door corona waren er geen “Samen naar meer”-bijeenkomsten. Wel zochten we andere manieren om contact te maken. Bijvoorbeeld een laptop om contact te leggen tussen cliënten en hun verwant. Begeleiding werd geboden door whatsapp en videobellen. En wandelen, in de tuin afspreken en door het keukenraam-gesprek waren vormen van contact.

Door corona zijn hierin weinig stappen gezet. We vinden dit een belangrijk thema. Werken en leren is daarom een van onze strategische thema's geworden. Er is een projectgroep die in 2021 met dit thema aan de slag gaat.



Wij streven naar een waardevolle bijdrage aan het geluk van onze cliënten. Daar staan wij voor. In een veilige omgeving. Met aandacht voor wat goed gaat én wat niet goed gaat. Ook in deze andere tijden.

3.1 Veiligheid



Veilige en gezonde leefomgeving

Een veilige en gezonde leefomgeving draagt bij aan kwaliteit van zorg. We willen daarom het veiligheidsbewustzijn in

de organisatie vergroten. We streven naar minimaal twee preventiemedewerkers per rayon. Zij kunnen de rayondirecteuren en teammanagers ondersteunen. De Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) moet bijdragen aan een veilige en gezonde werk- en leefomgeving. We investeerden in het herijken van het profiel van de preventiemedewerker. En we startten eind 2020 met de werving van extra preventiemedewerkers. Preventiemedewerkers worden de specialisten op dit gebied om de organisatie te stimuleren op het thema *Veiligheid*.

In 2020 besteedden we extra aandacht aan brandveiligheid en ontruiming. Er zijn meer brandinstallaties getest en er is aan het onderhoud van de installaties gewerkt. We planden voor 2020 de pilot teamtraining ontruimingsoefening. Door de coronamaatregelen konden we helaas maar 2 van de 10 ontruimingstrainingen doen.



De evaluatie was echter zeer positief. Deelnemers hebben behoefte aan het oefenen van een ontruiming, brand blussen en reanimeren.

In 2020 is onze certificering voor het kwaliteitskeurmerk ISO voor de zorg verlengd. De certificering laat zien dat we de zaken intern goed op orde hebben, dat Bram centraal staat en dat we voortdurend en systematisch werken aan verbeteringen. Uit de externe audit bleek dat we een gedegen kwaliteitsmanagementsysteem hebben. Voor de verbeterpunten hebben we een plan opgesteld.

Incidenten

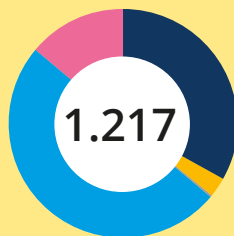
Van de incidenten die we registreren kunnen we leren waar verbetering nodig is.

In 2020 waren er 2707 meldingen, 150 meer dan 2019. Er wordt meer grensoverschrijdend gedrag geregistreerd. 129 meldingen hadden met corona te maken:

- Het door cliënten niet houden aan de corona-maatregelen.
- Medicatiefouten van medewerkers door toename werkdruk en werken met invallers.
- Niet goed met veranderingen in de dagstructuur om kunnen gaan.
- (Verdenking op) besmetting met het coronavirus.
- Niet innemen van medicatie door coronabesmetting.
- Toename van spanningen bij de cliënt.

Er zijn minder fouten geregistreerd bij het controleren en geven van medicijnen en inname door de cliënt; van 789 incidenten in 2019 naar 704 in 2020.

De meldingen gingen over:



- Grensoverschrijdend gedrag: 1217, was 1111

Waaronder:

- fysiek geweld: 405
- Huiselijk geweld: 32
- Kindermishandeling: 4
- Verbaal geweld: 609
- Vernieling/vervreemding materialen: 167

- Bescherming van informatie en gegevens: 14, was 5

- Communicatie: 76, was 61

- Mobiliteit: 31, was 28

- Seksueel overschrijdend gedrag: 40, was 43

- Veiligheid van wonen, werken, school, dagbesteding: 147, was 120

- Zorgveiligheid: 1180, was 1198

Waaronder:

- medicatie incidenten: 704, was 789



Medewerkers accepteren incidenten als horend bij het werk. Hierdoor wordt niet alles geregistreerd.

Teams willen nog meer leren van incidenten. Dit kan door het vaker bespreken van incidenten in teamoverleggen. Ook afspraken maken over een goede werkwijze om de incidenten te registreren draagt hieraan bij.

Meldingen inspectie

Er is dit jaar 1 melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Daarvoor is ook een prisma-onderzoek gehouden.

Consultatieteam seksueel misbruik

Medewerkers kunnen bij het consultatieteam advies vragen bij signalen, vermoedens en dilemma's rond seksueel misbruik. Medewerkers vinden het vanzelfsprekend om voorvallen te bespreken met het consultatieteam, ook vragen rondom seksualiteit in bredere zin.

In 2020 kreeg het consultatieteam 39 meldingen, evenveel als in 2019. Het effect van corona op de meldingen is onduidelijk. Door corona zagen we onze ambulante cliënten soms minder live waardoor wellicht minder signalen zijn opgepakt. Ook cliënten hadden onderling minder contacten. Mogelijk vonden er digitaal meer risicovolle situaties plaats, maar daar is ook minder zicht op.

Het blijft een aandachtspunt binnen de organisatie om alert te blijven op signalen.

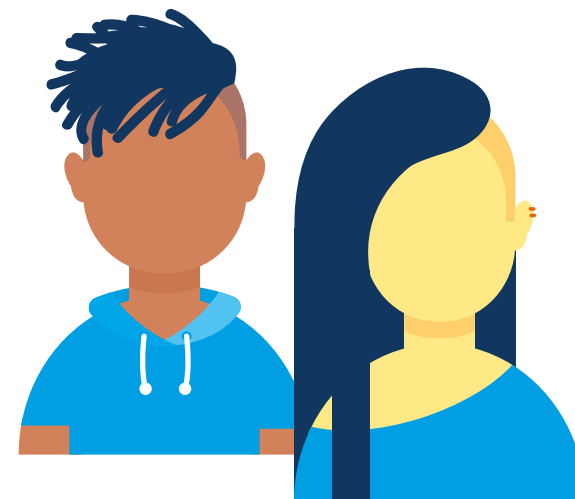
Wet zorg en dwang (Wzd)

Bij Humanitas DMH willen we dat onze cliënten vrijheid ervaren en voelen. Hierdoor kunnen zij de regie op hun eigen leven voeren. Wij

verlenen zorg altijd in overleg met de cliënt of zijn vertegenwoordiger. We verlenen alleen onvrijwillige zorg als er geen andere mogelijkheid is.

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht. We werkten hard aan de invoering van deze wet:

- We hebben een visie op vrijheid;
- Onze Wzd-functionarissen volgden een opleiding;
- We schreven een beleidsplan en dit is goedgekeurd door onze Centrale Cliëntenraad;
- We werkten aan het mogelijk maken van de registratie in ons ECD;
- We introduceerden de cliëntvertrouwenspersoon Wzd in onze organisatie als aanvulling op onze bestaande vertrouwenspersoon;
- We zijn aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie, de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).



Visie op vrijheid:

Bij Humanitas DMH hebben cliënten vrijheid om te gaan en staan waar ze willen en bij het maken van keuzes. Wij verlenen zorg altijd in overleg met de cliënt of zijn vertegenwoordiger. Het voorkomen van onvrijwillige zorg en het verminderen van bestaande onvrijwillige zorg staat hierbij centraal.

De Wzd-commissie ondersteunde de organisatie bij de invoering van de Wzd. De commissie zocht de verbinding met de organisatie door werkbezoeken, het beantwoorden van diverse vragen en het organiseren van trainingen. Ook de samenwerking met andere organisaties droeg bij aan de invoering van de Wzd. We leren veel van elkaar.

We investeerden in de kennis over de Wzd binnen onze organisatie. Het denken volgens de geest van de wet "geen dwang, tenzij" leeft op locaties. Duidelijk werd dat onvrijwillige zorg op meer locaties speelt dan bij de voormalige BOPZ-locaties.

In het eerste half jaar van 2020 liepen 7 BOPZ-maatregelen door: 2 x fixatie en 5 x een andere maatregel waaronder een deurverklikker, beperking van geld en onder voorwaarde op bezoek gaan.

In juni 2020 hebben we bij onze voormalige BOPZ-locaties een uitvraag gedaan naar de onvrijwillige zorg volgens de Wzd op die locaties. Hieruit volgde dat in totaal 20 cliënten onvrijwillige zorg ontvingen met in totaal 27 maatregelen.

We maken goede stappen met het registreren van de onvrijwillige zorg in Plancare. De rapportages uit het ECD zijn eind 2020 nog niet volledig. We vroegen daarom de onvrijwillige zorg op bij alle locaties. Dit is het resultaat:

We zijn nog niet klaar met de invoering van de Wzd. We blijven leren en ontwikkelen. We zetten in op verdere training van de organisatie. We borgen de opgedane kennis. We werken verder aan het ECD.

Aantal locaties waar onvrijwillige zorg wordt ingezet		14
Aantal cliënten		87
Onvrijwillige zorg	Medische handelingen	6
	Beperking van de bewegingsvrijheid	34
	Insluiten	0
	Uitoefenen van toezicht op de cliënt	6
	Onderzoek van kleding of lichaam	0
	Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedragsbeïnvloedende middelen	0
	Controleren op de aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen	0
	Beperkingen in de vrijheid van de cliënt om zijn eigen leven in te richten	39
	Beperkingen van het recht op het ontvangen van bezoek	7
Totaal maatregelen		92

3.2 Het cliëntendossier

Clïëntportaal



In 2019 zijn wensen en eisen opgehaald van cliënten en medewerkers voor een Clïëntportaal. In de zomer 2020 is een nieuw Clïëntportaal gemaakt in het Pulse-platform. In oktober is een test uitgevoerd door enkele cliënten, medewerkers, ouders en een mentor uit Ede. Deze test is geslaagd!

"Bewustzijn dat dit ligt aan de basis van ons werk. Focus op waar we het voor doen, en niet meegezogen worden in de waan van de dag."

Prioriteit van het portaal is de toegang van de cliënt tot zijn eigen dossier. Het portaal is veilig, geschikt voor iedereen en past bij onze visie en missie. De cliënt heeft met het portaal elke dag beschikking tot het bijgewerkte trajectplan. In Ede worden ook de weekroosters en het weekmenu door medewerkers ingevoerd.

Naast het inzien van het eigen dossier, gaan we het Clïëntportaal ook gebruiken om de cliënt informatie te verstrekken over de locatie en het team. Daarnaast kan hij digitale hulpmiddelen vinden voor gebruik in het dagelijks leven.

In 2021 stellen we het Clïëntportaal voor alle cliënten van Humanitas DMH stapsgewijs open. Vervolgens stellen we het cliëntportaal waar mogelijk en gewenst ook open aan verwanten. We blijven het portaal verder ontwikkelen naar behoefte van cliënten.

We zijn blij dat alle cliënten van Humanitas DMH eenvoudige toegang hebben tot hun dossier.

3.3 Methodische cyclus

Methodisch werken is voor elke begeleider een onderdeel van het dagelijks werk. Humanitas DMH ontwikkelde een training methodisch werken, dat gebaseerd is op 'zien, doen, volgen, bijstellen en vertellen'. Tijdens de training staan we stil bij wat we doen en waarom we het doen. Wat is de nut en de noodzaak van methodisch werken? Wat is de samenhang tussen alle systemen die we gebruiken rond de begeleiding van de cliënt?

"Fijn dat de training interactief is, waardoor je, ondanks dat het digitaal is, toch je aandacht bij de training kan houden!"

De training wordt, na een adviesgesprek, online gegeven aan het team en duurt 4 uur. Na 3 maanden volgt er een follow-up om de voortgang en ontwikkeling te bespreken. Bijna elke week vinden er 1 of meer trainingen plaats. Het doel is dat eind 2021 alle teams zijn getraind.

In de waan van de dag heb je aansluitende afspraken met cliënten en ben je tussendoor aan de telefoon met de behandelaar en het netwerk van de cliënt.

Het to-do-lijstje met administratieve zaken stapelt zich op. Het trajectplan is verouderd, rapportages krijgen niet de aandacht die je zou willen en vergeet evalueren niet. Herkenbaar? Waarom moet het allemaal? En moet het ook daadwerkelijk?

3.4 Klachten van cliënten en/of verwanten

Klachten cliënten

Het kan gebeuren dat iemand niet tevreden is. Dan willen we daarover graag in gesprek, want van klachten kunnen we leren.

Vertrouwenspersoon zorg

Voor cliënten zijn er vertrouwenspersonen. In 2020 is naast de ons al jaren bekende vertrouwenspersoon ook de cliëntvertrouwenspersoon Wzd geïntroduceerd. Om verwarring te voorkomen, noemen we onze bekende vertrouwenspersoon voortaan 'vertrouwenspersoon zorg' (vpz). Cliënten kunnen altijd bij hen terecht. De Vertrouwenspersoon zorg luistert en helpt bij het bedenken van een oplossing, is onafhankelijk en niet in dienst bij Humanitas DMH.

In 2020 waren er 6 verschillende vertrouwenspersonen zorg. Ze bezochten locaties, teams en cliëntenraden. De locaties zijn wel minder bezocht door de coronamaatregelen. Zoveel als mogelijk werden deze bijeenkomsten vervangen door digitale bijeenkomsten. In vergelijking tot vorig jaar is het aantal kwesties gestegen. Een oorzaak van deze

stijging zijn de kwesties die gerelateerd zijn aan het onderwerp coronavirus en maatregelen. De meeste kwesties gingen over de begeleiding.

Aantal kwesties per jaar:



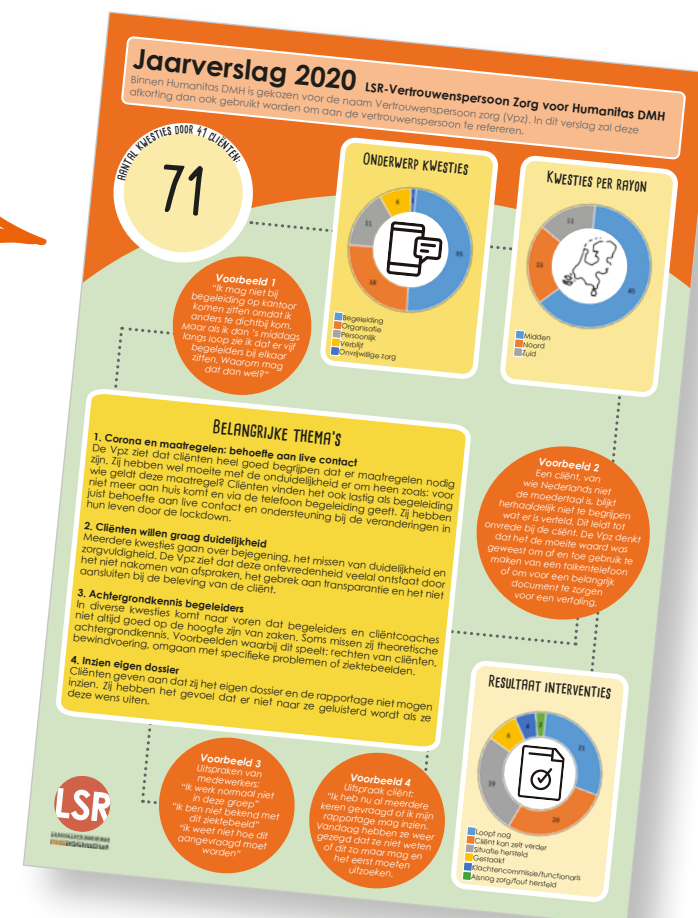
Elk jaar krijgen we een jaarverslag. Deze bespreken we met de cliëntvertrouwenspersonen en binnen de organisatie. Wat goed gaat en wat beter kan. Het jaarverslag gaat ook naar alle locaties en cliëntenraden en wordt besproken met de CCR.

Behandeling van klachten

Een cliënt of verwant kan een klacht melden bij de coördinator klachtenbeleid (dat is een medewerker van Humanitas DMH) of bij de klachtencommissie. Wij zijn aangesloten bij de klachtencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU). Zij behandelen klachten in de formele procedure.

Vpz over de coronamaatregelen:

"Iedere locatie heeft eigen regels en werkt locatiegericht. Men denkt in oplossingen en beweegt mee".



Na een klachtenmelding kijken we altijd samen met de klager wat het beste is. Vaak is er nog ruimte om in overleg te gaan met degene over wie de klacht gaat. En om met elkaar te bespreken welke verbeteringen gewenst en nodig zijn. Goed luisteren naar de klacht en afspraken maken over wát er beter kan en hóe, helpt vaak om de lucht te klaren en verder te kunnen met elkaar. Dat is niet altijd makkelijk, maar wel heel belangrijk.

In 2020 waren er 14 klachten. Dit zijn er meer dan de laatste jaren: 4 in 2016, 3 in 2017, 6 in 2018, 7 in 2019. We zien hiervoor twee redenen:

- 1 **Op 3 locaties hadden meerdere cliënten en verwanten klachten**
- 2 **Met de gevolgen van coronamaatregelen, bijvoorbeeld de aangepaste bezoeksregeling, was niet iedereen het eens.**

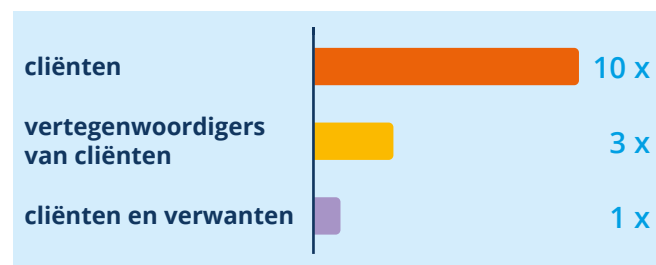
We konden 10 klachten naar tevredenheid oplossen met gesprekken en bemiddeling. 2 klachten lopen nog door in 2021. Er kwam 1 klacht bij de klachtencommissie van de VGU. Deze klacht werd gegrond verklaard.

Net als andere jaren speelde het gevoel van niet gehoord/serieus genomen worden bij veel klachten een rol. Door een klacht in te dienen

komt er extra aandacht voor de situatie. Dat kan helpen om tot een oplossing te komen. Ook het niet nakomen van afspraken (bijvoorbeeld uit het trajectplan) komt over de jaren vaker terug.

De klachten werden ingediend door cliënten (10x), door vertegenwoordigers van cliënten (3x) en door cliënten en verwanten samen (1x).

Aantal klachten:



Opvallend was dat er in 2020 maar 1 klacht was vanuit de WMO. Alle andere klachten waren vanuit de WLZ.

Wet zorg en dwang

In 2020 werd de Wet zorg en dwang (Wzd) ingevoerd. Deze wet gaat over onvrijwillige zorg. In 2020 kregen we hier 1 klacht over. De klacht werd behandeld door de klachtencommissie die hier speciaal voor is, de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De klachtencommissie vond de klacht gegrond.

We blijven aandacht houden voor:

- goede communicatie, bejegening, gehoord/gezien/serieus genomen worden en houden aan afspraken;
- verder gaan met investeren in structurele verbetering op de locaties waar meerdere klachten waren.





3.5 Andere ontwikkelingen

Behandeling, begeleiding en diagnostiek

Het is belangrijk dat Bram de zorg krijgt die nodig is. Begeleiding, behandeling en diagnostiek zijn belangrijke onderdelen van onze zorg. We maakten dit een van onze strategische thema's. Voor goede zorg gebruiken we verschillende methodes. We investeerden in het LACCS programma en de methode Triple C.

Met Homerun Forensische zorg bieden we begeleiding en behandeling voor mensen met een justitiële titel en (vermoeden van) LVB. We bieden steeds meer Forensische zorg voor Bram. Onze meerwaarde leidt tot goede resultaten: hoge begeleidingstrouw, aanpak op diverse leefgebieden en toenemende maatschappelijke veiligheid. We kregen een fantastische referentie van reclassering Rotterdam. En we breiden de samenwerking met penitentiaire inrichtingen (PI's) uit.

In onze woonlocaties zien we dat de zorg en begeleiding voor kwetsbare mensen complexer wordt. Door het inzetten van meer zorg krijgen onze cliënten meer passende zorg (meer aandacht en nabijheid) en wordt daarmee hun kwaliteit van leven vergroot.

ICT-ontwikkelingen

Online werken en contact

Sinds maart werkten we waar het kon thuis. Het was meteen mogelijk om via Teams iedereen te bereiken en veel overleggen konden doorgaan. Er waren voldoende laptops die vrijwel allemaal probleemloos werkten. Ook werden er laptops beschikbaar gesteld aan locaties om cliënten met verwanten te laten communiceren. Onze ICT-afdeling was goed voorbereid op de ontwikkelingen en dit droeg bij aan de kwaliteit van zorg die we hebben kunnen blijven geven!

Nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD)

We zoeken naar een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD) dat past bij onze missie en visie, wensen en eisen. Het ECD Plancare gaat veranderen. Voor ons reden om te onderzoeken of ons huidige ECD nog aansluit bij onze wensen en behoeften en te kijken of er een andere ECD-leverancier is die bij ons past. We spraken daarom met 3 andere leveranciers.

In 2021 willen we helder hebben welk ECD het beste aansluit bij onze missie en visie. Medewerkers en cliënten geven hierbij advies.



Werken en leren

Door corona zijn er weinig stappen gezet in 2020 op het thema Werken en leren. Werken en leren is een van de pijlers voor een gelukkig leven van Bram en “ertoe doen”.

Eind 2020 maakten we een doorstart met dit thema. Het is ons doel om te werken aan participatie in welke vorm dan ook voor al onze cliënten.

Trots op onze LLC Klussendienst

De Klussendienst ontstond in Ede. In het Leef en Leercentrum (LLC) wonen jongeren. Een aantal van deze jongeren heeft een afstand tot de arbeidsmarkt.

De Klussendienst zet deze jongeren in hun kracht. Zij kunnen hun talenten laten zien. Het zelfvertrouwen neemt toe, doordat ze ervaren dat ze meer kunnen dan ze denken.

De Klussendienst maakt picknickbanken, onderhoudt tuinen, doet schilderwerk en verhuizingen. En de jongeren leren om de Klusbus zelf te onderhouden.

Zowel particulieren als bedrijven kunnen de Klussendienst inhuren. De jongeren worden door ons begeleid bij het traject om bijvoorbeeld timmerman te worden.



Innovatieve diensten en producten

We investeerden in het experimenteren met het vernieuwen en verbeteren van diensten en producten:

- Het systeem van **NCare software** maakt het voor zorgverleners makkelijker om juiste medicatie in de juiste hoeveelheid toe te dienen.
- Een pilot in Barendrecht met **Sensor-gebaseerde emotieherkenning** voor meer begrip voor mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag. Emotie- en patroonherkenning met een sensorsysteem op basis van onder andere hartslag en gezichtsherkenning kan het emotioneel welbevinden, de kwaliteit van zorg en het geluk van deze kwetsbare doelgroep vergroten.



- **De LVB Xperience** is inmiddels een begrip. De ervaringsgerichte training heeft een landelijk bereik en een sterke naamsbekendheid. In 2020 is een webpagina aan de website van Humanitas DMH toegevoegd, een artikel gepubliceerd in Sozio, het vakblad over ervaringsgericht leren (Sozio, najaar 2020) en een brede presentatie gegeven op het elfde LVB-congres. In 2021 gaan we verder met een promotiefilm, professioneel fotomateriaal en flyers.

De LVB Xperience kent verschillende vormen, van een dagdeel tot een meerdaagse training. In 2020 zijn deze vormen naast fysiek ook online beschikbaar. In alle LVBX-vormen is ruimte voor maatwerk: we kunnen groepen van 12 tot 150 personen bedienen. De strekking blijft identiek: organiseer authentieke ervaringen zodat deelnemers zonder LVB een LVB-perspectief ervaren.



- Wij gaan vaak uit van een wereld waarin Bram altijd zorg nodig heeft. Zorgaanbieders denken te moeten helpen bij het leven van Bram. **De Eenvoudige stad** gaat uit van een maatschappij waar Bram veel meer onderdeel is van het geheel, minder zorg nodig heeft en makkelijker zijn weg kan vinden. Humanitas DMH richt zich op de cliënt die ondersteuning nodig heeft. De Eenvoudige stad richt zich op de mensen waar Bram mee te maken heeft en die onderdeel zijn van het bureaucratische netwerk rond cliënten in de zorg: de werkconsulent van de gemeente, de medewerker van de woningcorporatie of de deurwaarder van het incassobureau.

- We zien bij cliënten veel verschillende soorten **rouw en verlies**. Collega's zijn niet altijd bekend met situaties van rouw en verlies. Daarom is het voor veel medewerkers en teams lastig om kennis en ervaring op te bouwen. Het is daarom goed dat zij terecht kunnen bij onze deskundigen op dit gebied: Jacqueline Schots-de Ruig en Margoot van Woensel.

Het mooiste compliment kreeg
Margoot van een cliënt:
"Bestaat er een naam voor wat
jij doet?"



Het thema rouw en verlies werken we verder uit in 2021:

- Er is een tegel binnen weten & regelen, waar kennis en tools over rouw en verlies beschikbaar zijn voor medewerkers.
- Scholing van medewerkers over welke rol zij als begeleider kunnen hebben bij rouw en verlies bij cliënten. Dit zal helpen de handelingsverlegenheid te verminderen, deskundigheid te bevorderen en aandacht te vergroten.
- Jacqueline en Margoot willen inzetbaar zijn voor de hele organisatie, bijvoorbeeld door aan te sluiten bij bijeenkomsten met dit thema.
- Een van de aandachtspunten in 2020 was positieve aandacht voor seksualiteit, relaties en vriendschap. Medewerkers vinden het onderwerp interessant. **De commissie seksualiteit** merkte echter dat de activiteiten het afgelopen jaar stagneren. Dit komt onder andere door gebrek aan tijd en doordat het onderwerp niet voldoende onderdeel is geworden van de begeleiding.



Voor 2021 focust de commissie zich op 3 pijlers.

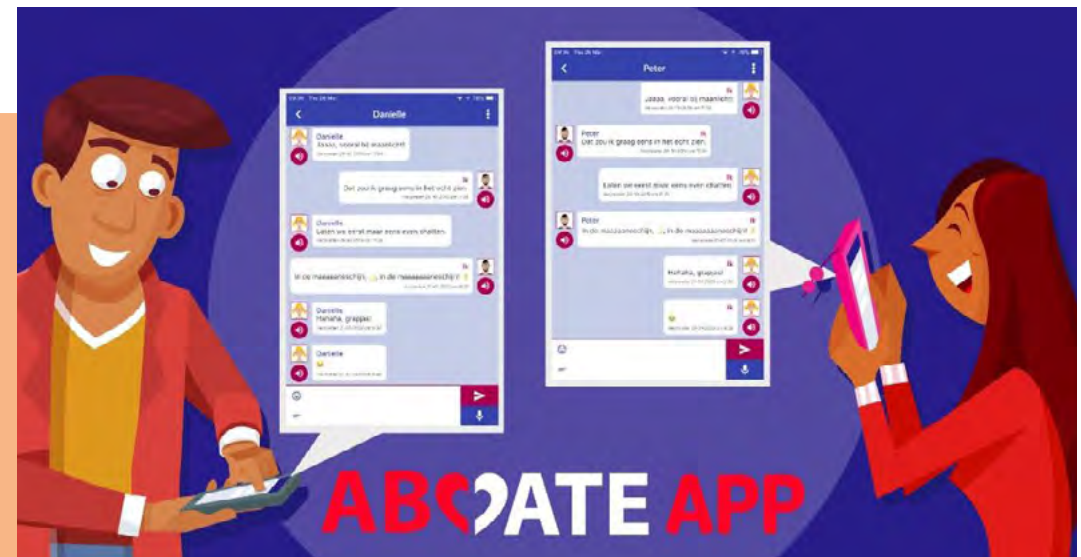
- 1 ABCDate
- 2 Herschrijven en implementatie van de visie op vriendschap, relaties en seksualiteit
- 3 Doorontwikkelen en geven van workshops vriendschap en seksualiteit

ABCDate

In deze moeilijke tijd kan het een uitdaging zijn voor onze cliënten om met elkaar in contact te komen. En juist contact, ervaringen uitwisselen, nieuwe mensen ontmoeten voor vriendschap of liefde kan voor veel vreugde en voldoening zorgen.

Helaas kunnen er door corona geen fysieke ontmoetingsavonden zijn. Gelukkig biedt online veel mogelijkheden. Zo ontwikkelde ABCDate een speciale ABCDate-app, waardoor cliënten makkelijker contacten kunnen leggen. Ook organiseerde de commissie online ontmoetingsavonden via Zoom. Wij hebben een informatieve video gemaakt over de mogelijkheden van ABCDate:

[Bekijk hier de video](#)



Chat met leuke mensen op de website en ontmoet ze tijdens de gezellige ABCDate avonden!



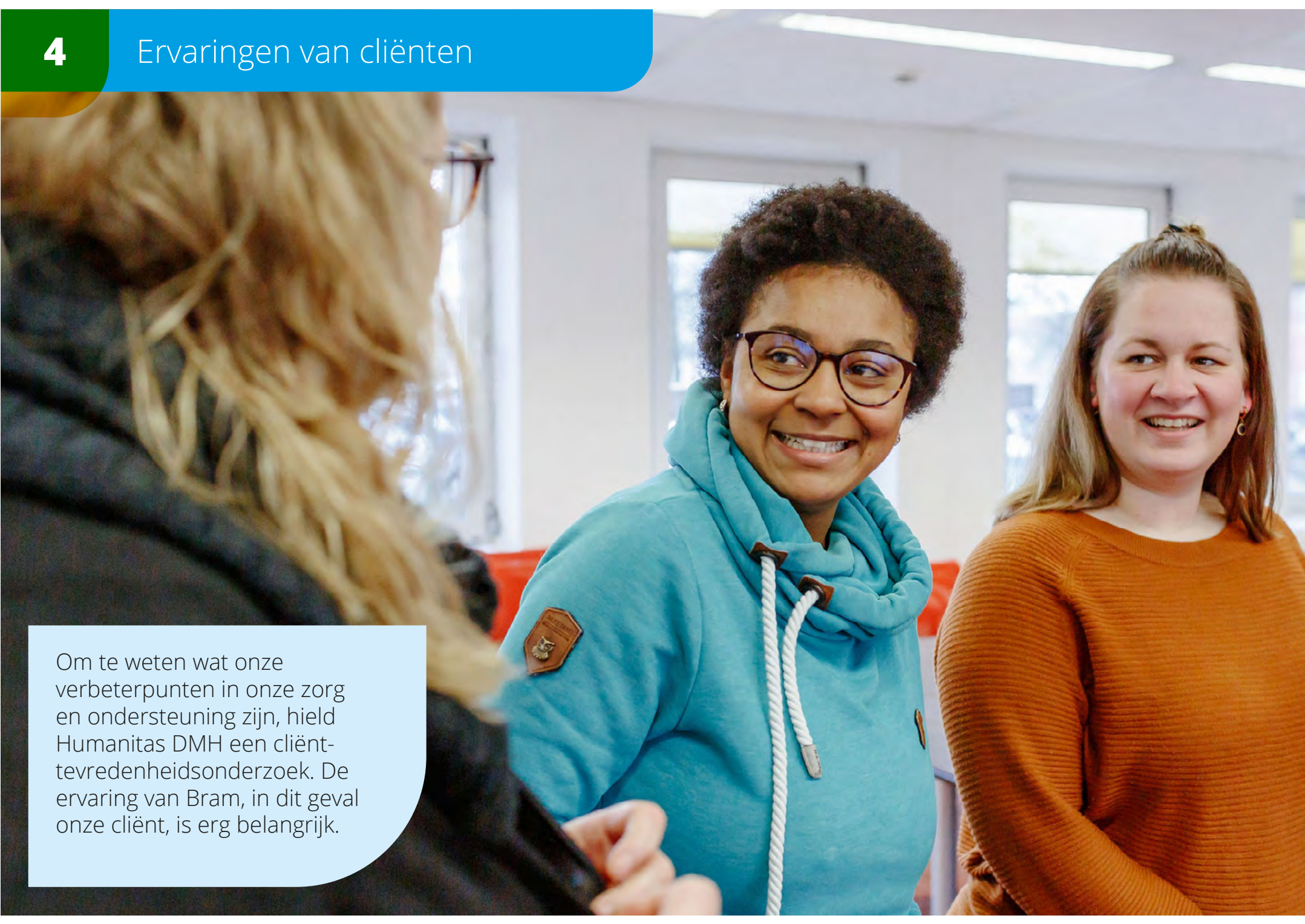
Vernieuwingen huisvesting

Wat heeft Bram nodig als het gaat om wonen? Daar sluit Humanitas DMH bij aan met kleinschalige woningen die in of dicht bij een woonwijk staan. De woningen van Humanitas DMH vallen niet op. Het zijn vaak gewone huizen tussen de andere woningen in de buurt. Dus geen typische panden van een zorginstelling met een groot bord erbij.

De komende jaren willen we meer Homerun-huizen en huizen voor ouder wordende cliënten realiseren. In 2020 maakten we een start met voorbereidingen in Veenendaal, Utrecht en 's-Hertogenbosch. In 's-Hertogenbosch wordt een kantoorpand omgebouwd naar 14 appartementen en 11 studio's. En er komt een nieuwe locatie in Veenendaal. Bram kan hier in verschillende fases van zijn leven wonen. Bij de vernieuwingen staat duurzaamheid hoog op de agenda.



In 2020 is het Centraal Bureau (CB) verhuisd naar een nieuw kantoor. Ons nieuwe pand staat nog steeds in Nieuwegein. Hier zijn we blij mee, want we hebben nu echt onze eigen kleur aan het kantoorpand kunnen geven.



Om te weten wat onze verbeterpunten in onze zorg en ondersteuning zijn, hield Humanitas DMH een cliënttevredenheidsonderzoek. De ervaring van Bram, in dit geval onze cliënt, is erg belangrijk.

We gebruiken het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), een instrument van Customeyes. Het hele jaar door konden de cliënten de vragenlijsten invullen. Deze zijn aangepast aan de verschillende soorten zorg die de cliënten krijgen.

De terugkoppeling van de resultaten gebeurde op organisatie-, locatie- en cliëntniveau.

2020 was een ander jaar dan voorgaande jaren. Daarom hebben we een aanvullend ervaringsonderzoek opgezet, dat het thema corona heeft gekregen.

Aan het reguliere onderzoek deden minder cliënten mee, mede doordat de begeleiding de focus moest leggen op het verlenen van zorg en ondersteuning.

De cliënten waarden Humanitas DMH met het cijfer 9,5. De groep die meedeed was niet groot. Wij streven ernaar dit cijfer nogmaals te halen als er meer cliënten meedoen aan het CTO. We willen leren van de verhalen achter de antwoorden.



Wat viel op bij het CTO?

Waar zijn cliënten blij mee?

De cliënten kunnen goed praten met begeleiders en voelen zich serieus genomen.

De cliënten hebben het gevoel dat ze hun eigen keuzes mogen maken.

Wat kan volgens de cliënten beter?

De cliënten willen beter gestimuleerd worden in het maken van gezonde keuzes.

De cliënten hebben hulp nodig bij het maken van sociale contacten.

Het aanvullende corona-ervaringsonderzoek

2020 was een jaar waarin er anders gewerkt werd en waarin er snel belangrijke keuzes gemaakt moesten worden. Om te weten hoe dit werd ervaren, vroegen we aan begeleiders hierover met de cliënten in gesprek te gaan. Een aantal teams pakten dit op.

Het eigen team besprak de resultaten van deze gesprekken. Het team kon direct op een positieve manier aan de slag met de verbeterpunten.

De deelnemende teams vonden deze vorm van onderzoek fijn.

Welke punten pakten we op?

In 2019 hadden we 4 hoofdpunten:

- 1 **In gesprek met Bram**
- 2 **Huidige opbrengsten evalueren**
- 3 **Vragenlijsten nader bekijken**
- 4 **Alternatieve methode voor ouders/verwanten onderzoeken**

Het corona-ervaringsonderzoek gaf invulling aan de eerste 3 punten. We kregen beter inzicht in wat er speelt bij de cliënten en in hoe we Bram beter kunnen ondersteunen.

We zien een grote rol voor alle cliëntenraden. Welke thema's spelen er organisatie-breed? En welke thema's vinden de raden belangrijk?

Begeleiders kunnen een thema uitkiezen om over in gesprek te gaan met de cliënten. Zo kan het onderzoek laagdrempelig uitgevoerd worden.

Punt 4 vraagt nog inzet van de teams om met ouders/verwanten in gesprek te gaan. Wij hadden dit nog beter kunnen stimuleren en faciliteren.

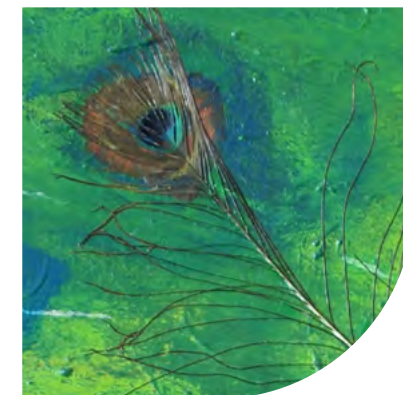
Concrete verbeterpunten

- 1 We gaan beter letten op onze communicatie. Bram weet wat er van hem verwacht wordt en komt niet voor verrassingen te staan.
- 2 Teams moeten nog makkelijker met cliënten in gesprek kunnen gaan. De cliëntenraden maken hiervoor bijvoorbeeld een lijstje met relevante thema's om te bespreken.
- 3 Medewerkers worden aangespoord om gezond leven bij de cliënten te stimuleren. Sociale contacten onderhouden hoort hier ook bij.

De ervaringen van cliënten worden onderdeel van de zorgcyclus. En Bram ervaart daarmee optimale kwaliteit van ondersteuning en leven.

Wat willen we anders doen in 2021?

Humanitas DMH wil de zorg benaderen vanuit de Bedoeling; de leefwereld van Bram moet écht centraal komen te staan. Het CTO helpt bij het duidelijk krijgen van de Bedoeling.



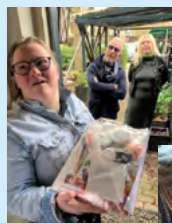
Het CTO en de interne audits

Bij de interne audits werd bij 18 teams over het CTO gevraagd. Bij ruim 60 procent was het CTO ingevuld. Bij ruim 50 procent zijn de resultaten besproken in het team en/of met de cliëntenraad. Bij bijna 15 procent was een plan van aanpak gemaakt en werd deze uitgevoerd.





Bezorgtoppers Ricardo en Eveline!
Tijdens de winkelsluiting van Humanitas Inclusief in Barendrecht ging het werk gewoon door. Ricardo en Eveline bezorgden de bestellingen persoonlijk. Ook tijdens de topdrukke met kerst!



Kunstenaars Kunstexpress

Elke week bezorgden collega's materiaal thuis zodat onze kunstenaars toch door konden gaan met hun werk. Later heeft een vader van één van de kunstenaars deze taak overgenomen.



Drive-in bioscoop

Voor één avondje veranderde locatie Edisonstraat in Ede naar een openlucht bioscoop. Onder het genot van wat lekkers konden de bewoners samen op afstand een film kijken.

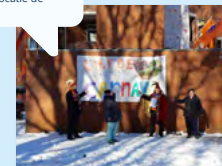


Positieve Nieuwsbrief

Collega's Astrid en Femke maakten medewerkers regelmatig blij met hun Positieve Nieuwsbrief! Want aandacht voor positief nieuws in deze bijzondere tijd is ook belangrijk!

Carnaval in Ter Apel!

Geen feestelijke carnavalsoptocht dit jaar in Ter Apel. Met het alternatief: *Wie heeft de mooiste versierde tuin/balkon?* maakten de bewoners er hun eigen kleine feestje van! Locatie de Vogelhof won de prijs!



Even dansen, zingen en genieten...

De ouders van Hans regelden een draaioorgel op het pleintje in Barendrecht. In de tijd dat dagbesteding binnen moest plaatsvinden was dit een heel fijne onderbreking voor onze cliënten. Bedankt Dick & Joke!



Iets doen voor een ander
Bewoners van locatie de Vogelhof in Ter Apel maakten poppetjes voor de eenzame ouderen in het bejaardentehuis.



Lichtpuntjes

#verbinding #omdenken #samensterk #corona

Wat een super weekend was LOS HUMANITOS

Veel geplande vakanties en uitjes gingen afgelopen zomer niet door. Locatie Hoeksche Waard bouwde hun achtertuin om tot camping. Los Humanitos.



Complimentenkaart

Alle medewerkers verdienen dikke complimenten! De CCR, OR en RvT stuurden alle medewerkers een complimentenkaart. *Jij bent een topper! Het is een moeilijke tijd voor ons allemaal. Maar samen doen we het hartstikke goed!*



Pizza Time!

Onze collega's van Homerun Den Haag bakten pizza's voor de bewoners van locatie Het Zamen. Wat een mooi initiatief.



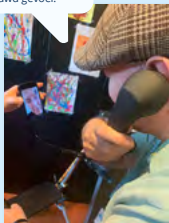
Welverdiend diner in deze moeilijke tijd

Restaurant De Pomp verraste medewerkers en cliënten van Homerun Utrecht Zuid-Oost met een overheerlijke maaltijd.



Oud en vertrouwd...

Op de Dorenborch in Zutphen wonen veel oudere cliënten. Contact met het thuisfront via de nieuwe technieken is soms best lastig. Dankzij deze 'ouderwetse' telefoonhoorn kunnen bewoners gewoon praten met verwanten thuis. Een vertrouwd gevoel!



Bedankt voor de nette buurt Martijn!

Locatie Klarinetweg Barendrecht ziet er weer netjes uit. Marijn zorgde tijdens de lockdown voor opgeruimde straten toen zijn werk op de zorgboerderij stil kwam te liggen.



Genieten van accordeonmuziek

Accordeonist Peter was op bezoek bij woonlocatie Vathorst in Amersfoort. De bewoners konden op afstand genieten van zijn muziek en van de zon.



Toffe video Homerun Rotterdam

Onze collega's uit Rotterdam maakten een toffe video van hun werk in coronatijd. Met creatieve oplossingen konden ze cliënten blijven ondersteunen in deze onzekere tijd.



Koningsdag

Op onze locaties aan de Koningstraat en de Vogelhof in Ter Apel vierden bewoners Koningsdag op een mooie manier.



A man with short dark hair, wearing a white quilted jacket over a light blue shirt, is sitting at a light-colored wooden table. He is smiling and looking towards the left. On the table in front of him are a red mug, a silver container, a jar of jam, and a smartphone. The background shows a modern office interior with large windows and bicycles parked in the distance.

Werken aan kwaliteit en aan het geluk van Bram betekent naar elkaar luisteren, van elkaar leren en samen verbeteren. Wij vinden medezeggenschap, partnerschap en samenwerkenschap belangrijk.

5.1 Medezeggenschap

Wij stellen de mens centraal in alles wat we doen. Medezeggenschap gaat hand in hand met onze kernwaarden eigen regie, gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid. We geven ieder individu de ruimte om zich naar eigen vermogen en behoefte te ontwikkelen om zo een volwaardige plek in de samenleving te vinden en te houden.

Eigen regie

Clënten hebben net als iedereen zeggenschap: het recht om zelf beslissingen te nemen. Clënten beslissen zoveel mogelijk zelf en komen op voor hun eigen belang. Eventueel met ondersteuning van familie of vertegenwoordigers.

Lokale cliëntenraden

Er zijn ongeveer 55 lokale cliëntenraden. Er zijn raden met alleen cliënten, met alleen verwanten/vertegenwoordigers en er zijn gemengde raden. Ook is er op de meeste woonlocaties een huiskameroverleg of bewonersoverleg waar alle bewoners geïnformeerd worden en mee kunnen denken.

In 2020 gingen veel vergaderingen door corona niet door. Managers en cliëntenraden bedachten gelukkig ook oplossingen om wel

te kunnen vergaderen. Bijvoorbeeld met beeldbellen, door te vergaderen in kleine aparte groepjes, of door advies te vragen en geven met de post of e-mail.

Centrale Cliëntenraad (CCR)

In de CCR zitten 11 cliënten en 3 verwanten. De voorzitter van de CCR is een cliënt en de vicevoorzitter een verwant. In 2020 stopten 5 leden (3 verwanten en 2 cliënten) en er kwamen 2 nieuwe leden bij (1 verwant en 1 cliënt). De CCR heeft maandelijks overleg met de bestuurder. De CCR komt op voor de belangen van cliënten bij vraagstukken die de locatie overstijgen, en geeft adviezen over plannen en besluiten die voor alle cliënten gelden.

De CCR vergaderde 14 keer met gasten, sprak 9 keer met bestuurder Frank van der Linden, 1 keer met de Raad van Toezicht en 2 keer met de Ondernemingsraad. De CCR stuurde 10 nieuwsbrieven en een jaarverslag. Hier vind je het jaarverslag van de CCR.



De CCR brengt in 2021 samen met de bestuurder en de lokale cliëntenraden de inspraak en partnerschap van cliënten en hun vertegenwoordigers verder onder de aandacht.



Beleid medezeggenschap cliënten

De nieuwe wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) trad op 1 juli in werking. Dat was aanleiding om het beleid medezeggenschap cliënten bij te werken.

Met de Wmcz 2018 kregen cliëntenraden instemmingsrecht in plaats van zwaarwegend adviesrecht. En elke woonlocatie of team moet een medezeggenschapsregeling opstellen. In de regeling staan de afspraken over medezeggenschap van cliënten of verwanten voor de locatie of groep cliënten.

Bestuurder Frank van der Linden en CCR-voorzitter Eduard Venema ondertekenden 30 oktober de medezeggenschapsregeling voor de CCR. In de regeling staan de afspraken over de medezeggenschap van cliënten en verwanten bij plannen en besluiten voor heel Humanitas DMH.

Cliëntencongres

De CCR organiseert elk jaar een congres voor leden van cliëntenraden. Voor de gezelligheid, om elkaar te ontmoeten en om (van elkaar) te leren over medezeggenschap. Het congres in juni met het thema 'Samen' ging door corona niet door.

De CCR wil in 2021 een cliëntenfestival voor alle cliënten organiseren, maar dit wordt verzet naar 2022.

Het nieuwe beleid medezeggenschap cliënten staat op de [website](#). Alle raden en managers ontvangen het boekje met de post.

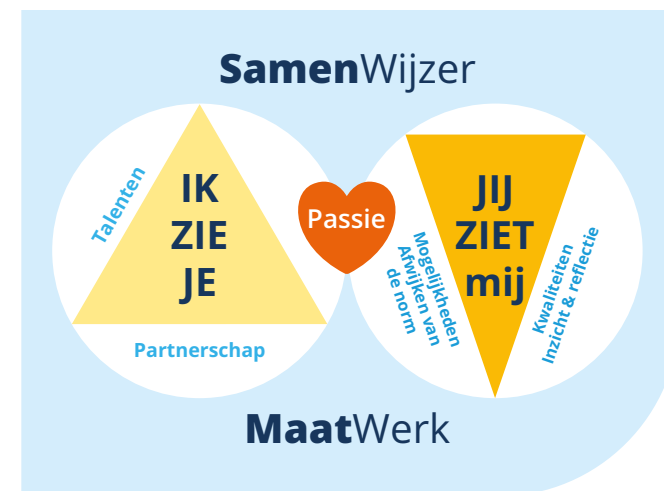


5.2 Partnerschap



Partner zijn van elkaar is een belangrijke voorwaarde voor cliënten om mee te kunnen doen in de samenleving. Partnerschap is een vaste waarde die een vanzelfsprekende plek heeft in onze organisatie. Bram is een gelijkwaardige partner en zijn mening is altijd belangrijk.

In 2020 verlegden we de focus van 'samen naar meer', 'gezonde voeding' en 'interne audits', naar andere projecten, zoals de 'Visie op wonen' en bouwprojecten.



Gezonde voeding

Gezonde voeding is belangrijk. En kreeg vanuit verschillende kanten aandacht.

- De Kook-app is een initiatief van Humanitas DMH in samenwerking met Reinaerde en Amerpoort. De Kook-app krijgt regelmatig nieuwe recepten.
- De werkgroep Gezonde voeding denkt mee en adviseert over gezonde voeding.
- Op veel locaties wordt vers en samen gekookt.
- Bij veel interne audits wordt over (gezonde) voeding gesproken.
- En er werden kookworkshops gegeven door de kok van het Grand Café van het centraal bureau.



Interne audits

We proberen bij iedere interne audit cliënten te betrekken. Als er een cliëntenraad is, dan wordt deze vooraf gevraagd welke onderwerpen zij willen bespreken. En cliënten (vaak leden van de cliëntenraad) worden uitgenodigd een deel van de audit mee te doen.

Visie op wonen

Samen met cliënten, verwanten en medewerkers bepalen we wat we belangrijk vinden bij wonen. Past de woning bij de wensen en begeleidingsbehoeften van de cliënt? En wat betekent het als wensen of behoeften veranderen, bijvoorbeeld als cliënten ouder worden? Met verschillende bijeenkomsten en interviews werd aan de Visie op wonen gewerkt. Hier gaan we in 2021 mee verder.

Bouwprojecten

Cliënten en verwanten denken bij alle fases van een bouwproject mee. Hierdoor kunnen ideeën en wensen goed meegenomen worden. En dan komen eventuele problemen en bezwaren snel boven.

Een verbouwing of verhuizing kan ook moeilijk of spannend zijn. Daar hebben we aandacht voor.



5.3 Sameneggenschap

De Ondernemingsraad (OR) ziet een toekomst waarin teams met elkaar samen beslissingen nemen over zaken die hun werk of werkomgeving direct beïnvloeden: we noemen dit sameneggenschap.

In 2020 wilde de OR sameneggenschap vormgeven op locaties, door fysiek langs te gaan. Corona gooide echter roet in het eten. Onze inzet voor 2021 krijgt dan ook een vorm waarbij we op 'afstand' de teams kunnen ondersteunen.

De OR was in 2020 betrokken bij de evaluatie van het sociaal plan dat is opgesteld nadat Homerun was gestopt in een aantal gemeenten.

5.4 Ervaringsdeskundigen

We willen meer gebruik maken van de kracht, kennis en ervaring van onze cliënten. Daarom zijn er inmiddels 2 groepen ervaringsdeskundigen en coaches opgeleid door het LFB (landelijke belangenorganisatie voor en door mensen met een Beperking).

Er zijn nu 6 coaches en 13 ervaringsdeskundigen, verspreid door het hele land.

In 2020 startten we met een derde cursusgroep, maar vanwege corona konden we die cursus niet afmaken.

Een ervaringsdeskundige

Het mooiste komt van een persoon
en niet uit een boek.

Ervaringskennis

De ervaringsdeskundigen hebben expertise en geven presentaties over depressie, pesten, huiselijk geweld, verslaving, het leven met een licht verstandelijke beperking, omgaan met instanties en laaggeletterdheid.



Activiteiten

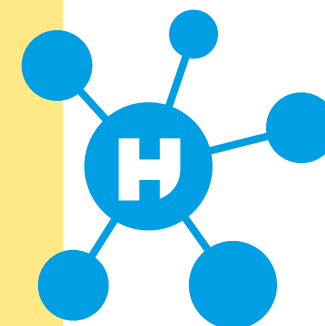
In 2020 zetten de ervaringsdeskundigen hun expertise op verschillende manieren in, binnen én buiten Humanitas DMH. Ondanks de corona-maatregelen waren zij in 2020 heel actief.

Voorbeelden zijn:

- Presentaties in teams over LVB
- Info geven over ervaringsdeskundigheid in introductie-bijeenkomsten nieuwe medewerkers
- Interview met manager van een locatie voor een studieopdracht over ervaringsdeskundigheid
- Meedoen en -denken in landelijke werkgroepen, bijvoorbeeld over het maken van een Visie op wonen, e-health en de inrichting van een nieuw cliëntportaal
- Begeleiden Prokkel-activiteiten
- Voor diverse gemeentes:
 - Presentaties over LVB/laaggeletterdheid
 - LVB Xperiences
 - Meegewerkt aan films over laaggeletterdheid en LVB
 - Advies gegeven over duidelijkheid en werkbaarheid van een app
- Voor een Hogeschool/social work:
 - Gastlessen online en live verzorgd
 - Interviews gegeven voor een studie-onderzoek
 - Meegewerkt aan een opdracht voor het maken van een levensboek
 - Meegedacht over toepasbaarheid van een GGZ-methodiek voor de doelgroep LVB

Inmiddels staan de ervaringsdeskundigen op de [website](#) en hebben zij een [eigen flyer](#).

Er is een [filmpje](#) gemaakt waarin één van de ervaringsdeskundigen meedoet aan een interview dat gebruikt wordt voor scholing en training van de gemeente Rotterdam.



Reacties

We krijgen veel positieve reacties. Mensen zijn vaak positief verrast door de heldere verhalen, de diversiteit de grote meerwaarde van de nieuwe inzichten.

Docent Hogeschool Leiden
over gastlessen

Ik heb veel geleerd en het zette echt aan tot nadenken! Interessant was de samenwerking tussen coach en ervaringsdeskundige.

Ze zijn echt een team!

De coaches waren didactisch goed.

De 'liefde' voor het vak en doelgroep, maar ook dat het niet altijd makkelijk is werd gedeeld.

De ervaringsdeskundigen hebben laten zien dat de focus meer gelegd moet worden op de mogelijkheden in plaats van de beperkingen benadrukken. Een diepe buiging en applaus!

Humanitas DMH bedankt



Student

Goede info in korte tijd. Toepassing is chill en maakt je bewust van je eigen visie.



Een coach

Ik ben zeer tevreden over de opdrachten die we ondanks corona toch hebben kunnen doen en hoe de ervaringsdeskundigen deze met enthousiasme aannemen. Ik ben super trots op ze, hoe ze het doen en zie de groei die ze meemaken, wat mij nog trotser maakt.

Trots

Wij zijn erg trots op onze ervaringsdeskundigen en wat we inmiddels hebben opgebouwd. De cursus en het bezig zijn als ervaringsdeskundigen draagt bij aan eigenwaarde, persoonlijke groei en levensgeluk.

In 2021 gaan we enthousiast verder. We gaan aan de slag met een nieuwe cursusgroep, met het meer profileren van wat we doen, intern presentaties geven, contacten verder uitbouwen met gemeentes en (HBO/MBO) scholen en opbouwen naar meerdere (welzijns) instellingen als woningbouw en huisartsen.

Bekijk de video met de presentatie van ervaringsdeskundige [Ashna](#).



Ervaringsdeskundigen

'Helemaal geweldig'

'Een leuke ervaring waarin je jezelf erg goed leert kennen'

'Tevreden over de inzet en fijn overal goed in betrokken te worden'

'Laten we samen LVB naar voren halen'

'We kunnen meer leren van elkaar'

'Ik doe het graag, delen is fijn!'



2021: we hebben er zin in!



Wij vinden het belangrijk om met elkaar na te denken over hoe wij ons werk doen: Wat gaat goed? En wat kan beter? We motiveren, staan klaar voor elkaar en bevorderen onze deskundigheid.

6.1 Teamreflectie en ontwikkeling

Teamreflectie

Alle teams reflecteren op hun werk, voor een zo goed mogelijke zorg voor Bram. Dat kan op verschillende manieren.

Moreel beraad

Bij morele of ethische kwesties kan een moreel beraad helpen om inzicht te geven in hoe om te gaan met de situatie.

Leren van incidenten

- Met een inhoudelijke nabespreking kijkt een groepje mensen terug op een incident.
- Een Prisma-onderzoek is een formele methode om een incident of calamiteit te onderzoeken. Er wordt gekeken naar samenhang, omstandigheden en oorzaken.

Werken aan teamontwikkeling

Met extra aandacht en ondersteuning komt een team in haar kracht en versterkt de samenwerking.

Begeleide intervisie

Met begeleiding kijkt een team naar een situatie. Het doel is elkaar scherp te houden, tips uit te wisselen en elkaar feedback te geven.

Interne en externe audit

We checken hoe we ons werk doen: zeggen we wat we doen, doen we wat we zeggen en kunnen we dat aantonen?

Jaargesprek

Elke medewerker reflecteert en evalueert het eigen functioneren met zijn leidinggevende. De medewerker vraagt feedback aan collega's.



Wat		Aantal teams 2019	Aantal teams 2020
1	Het Goede Gesprek	39	15
2	Moreel beraad	8	2
3	Leren van ingrijpende incidenten		
	• Inhoudelijke nabespreking	3	2
	• Prisma-onderzoek	1	2
4	Werken aan teamontwikkeling	26	22
5	Begeleide intervisie	8	1
6	Jaargesprek	Alle medewerkers	Alle medewerkers
7	Interne audits	35	18
8	Externe audit	1	1



6.2 Het Goede Gesprek

Teams reflecteren elk jaar op hun werk met het Goede Gesprek, ondersteund door een verandercoach. Onderwerpen bij het Goede Gesprek waren: samenwerken, uitkomsten tevredenheidsonderzoek, kwaliteit en doelen voor de toekomst.

Sinds 2017 doen we het Goede Gesprek. Inmiddels is het geborgd in de organisatie. Het doel om elk jaar met elk team een gesprek te voeren is door corona niet gehaald.

Humanitas DMH heeft 11 verandercoaches en 3 adviseurs om de teamreflectie te ondersteunen.

De coaches hebben afgelopen jaar 2 trainingen gehad: Hoe een team te coachen na een schokkende gebeurtenis als corona. En een outdoor train-de-trainer-programma.

Een Verandercoach

'In een jaar waar afstand en veel druk op onze mooie zorg is ontstaan, heb ik als verandercoach binnen een aantal teams toch aan verbinding en kwaliteitsverbetering kunnen werken.'

Een manager over een outdoor-bijeenkomst

'Het team Edisonstraat voerde Het Goede Gesprek met elkaar... Bijzonder, omdat we dat juist in deze tijd misschien uit de weg gaan, of overwegen om uit te stellen. Met flink wat besmettingen in eerdere maanden vonden wij het best spannend en wisten we niet hoe we dat moesten aanpakken. Gelukkig konden de verandercoaches ons ondersteunen met een prachtig corona-proof programma dat zich vooral in het bos afspeelde, waarin we richtten op samenwerking en heerlijke soep aten rondom een kampvuur. Een topmiddag waar we allen energie van kregen en waarmee we weer fris naar de toekomst kunnen kijken!'

Een Manager over een online Goed Gesprek

'Het Goede Gesprek digitaal doen is anders dan een live gesprek. Het is fijn dat de mogelijkheid geboden wordt omdat je op deze wijze wel de gewenste voortgang kunt houden in de teamontwikkeling.'

Speerpunten voor 2021 zijn:

Zoveel mogelijk teams begeleiden bij teamreflectie

Thema onder de aandacht brengen: de gevolgen van corona-beperkingen

Tweedaagse deskundigheidsbevordering coaching-vaardigheden

Evaluatie van de inzet van Iscreen

Meer aandacht voor interne communicatie over teamreflectie



6.3 Deskundigheid medewerkers

Interne coaches

In 2020 waren er 26 coaching trajecten. De trajecten gingen vooral over de balans werk-privé en loopbaanvragen. In 2020 zijn twee nieuwe coachvormen ontwikkeld en uitgezet: korte trajecten van maximaal 2 gesprekken en specifieke loopbaancoaching. Daarnaast voerden interne coaches éénmalige gesprekken met collega's die in een corona-omgeving werkten.

Leiderschap

In 2020 startte het project leiderschap. Dit project heeft tot doel leiderschap beter aan te laten sluiten bij de vraag in de regio's. Eind 2020 is door de projectgroep de visie op leiderschap geformuleerd. In 2021 krijgt het project een vervolg.

Vitaliteit en inzetbaarheid

Het ziekteverzuimcijfer binnen Humanitas steeg in 2020 (6,67 %) ten opzichte van 2019 (6,09 %). In de branche is het verzuim hoger (7,08 %). Hierdoor zitten we 0,41 % onder branchegemiddelde, tegen 0,29 % in 2019.

Gezien het bijzondere jaar waarin veel van onze medewerkers werd gevraagd, zijn de cijfers een behoorlijke prestatie. Onze

medewerkers bleven goed inzetbaar, ook al nam de belasting toe en namen hulpbronnen af, zoals contact, nabijheid, recreatie en andere ontspanningsmomenten.

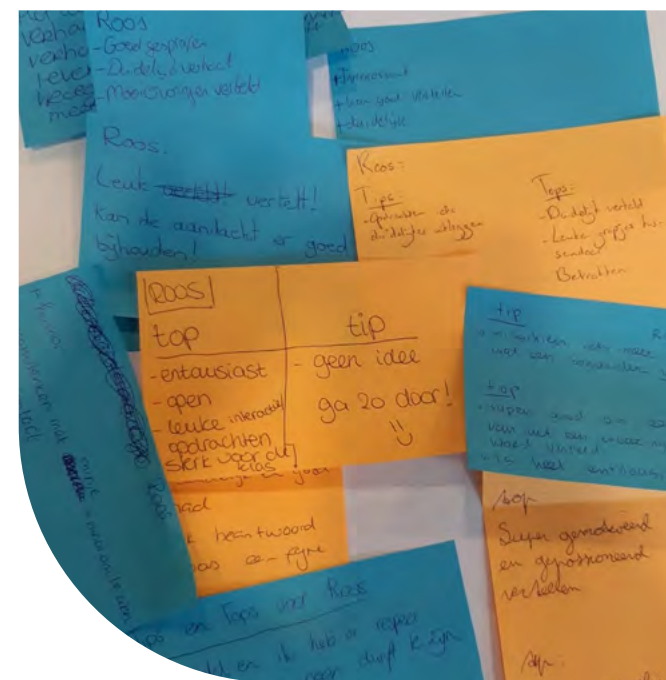
We zijn in zee gegaan met De Arbodienst. Deze arbodienst ondersteunt ons met verzuimbegeleiding, preventie en inzetbaarheid van onze medewerkers. Zij leren ons om voorbij de medische problematiek te kijken en ons te richten op de context waarin wij werken. We verwachten dat het verzuim op de langere termijn afneemt.

Werving en selectie

Corona vroeg om een snelle aanpassing van werving en selectie van onze medewerkers. Bijvoorbeeld: digitale sollicitatiegesprekken, tijdelijke medewerkers werven (de "coronaknop") en een digitale kennismakingsdag. Dit laatste bleek een succes; medewerkers maakten kennis met de bestuurder en via allerlei spelvormen met de kernwaarden en elkaar.

Tegelijkertijd werkten we ook aan structurele verbeteringen zoals het ontwerpen en uitvoeren van een online training over werving en selectie.

De online kennismakingsdag was een succes. Medewerkers maakten kennis met de



bestuurder en via allerlei spelvormen met de kernwaarden en elkaar. In 2020 stroomden 256 nieuwe medewerkers in.

Opleiden

In 2020 stonden wij stil bij de inrichting van leren en opleiden in onze organisatie. Besloten is om de focus te leggen op methodiek en programmaontwikkeling, een goed werkend leerportaal en de instroom van stagiaires en leerlingen. Een groep collega's richten de methodieken en programma's op een voor Humanitas passende wijze in. Voor het leerportaal zijn verkennende gesprekken gevoerd en worden in 2021 verbeterstappen gemaakt.

In 2020 is daarnaast gestart om een erkenning te krijgen als praktijkinstelling voor de opleiding tot orthopedagoog-generalist (OG). Deze opleiding draagt bij aan de deskundigheid van gedragsdeskundigen. In 2021 starten we met het aanbieden van de opleiding als praktijkinstelling.

Collegiale opvang

Het bedrijfsopvangteam (BOT) biedt opvang aan collega's die een schokkende gebeurtenis meemaakten. In 2020 veranderde de samenstelling van het team. En heeft het team digitaal gewerkt.

Het BOT wordt beter gevonden door medewerkers. Dit zie je terug in de cijfers: Er waren 13 gesprekken in 2018, 32 in 2019 en 49 gesprekken in 2020. Het luisterend oor en persoonlijke aandacht werd als prettig en steunend ervaren.

BOT medewerkers en interne coaches vingen medewerkers op die moeilijkheden rond corona ervaren hebben. 18 medewerkers zochten contact.

6.4 Klachten medewerkers en medewerkersvertrouwenspersonen

De medewerkersvertrouwenspersonen zijn laagdrempelig beschikbaar en kennen de organisatiecultuur. In 2020 zochten medewerkers 30 keer contact met een vertrouwenspersoon.

De meldingen gingen meestal over het gedrag, handelen en communicatie tussen leidinggevende en medewerker. 26 van de 30 medewerkers zijn tussen de 20 en 40 jaar oud. Het aantal meldingen was 33 in 2018, 37 in 2019 en dit jaar dus 30. Er zijn in 2020 geen klachten van medewerkers ingediend.

Personele beschikbaarheid ten tijde van corona

Hoe zorgden we tijdens corona voor voldoende personele beschikbaarheid?

- Het beleid voor vitaliteit draagt bij aan mentale fitheid, ontspanning en voldoende rust
- Gezond roosteren met voldoende tijd om te herstellen en goede balans werk-privé
- Inzetbaar op andere locaties
- Overformatie realiseren
- Flexpool opzetten/vullen
- Medewerkers dagbesteding naar woningen
- Inzet PNIL (personeel niet in loondient): uitzendkrachten en ZZP'ers
- Testcapaciteit voor specifieke doelgroepen
- Werken met PBM (persoonlijke beschermingsmiddelen), ook met milde klachten



6.5 Corona beleidsteam (CBT)

In maart 2020 kwamen er steeds meer corona-besmettingen. De gevolgen daarvan waren groot. We stelden daarom een corona-beleidsteam (CBT) samen. Dit CBT had een adviserende rol, de besluitvorming bleef bij het managementteam (MT). Het CBT bestond uit stafmedewerkers, bestuurssecretaris en later in het jaar ook een manager. Het CBT werd een belangrijke spin in het web en kennisbron.

Het CBT:

- gaf advies aan het MT over de toepassing van overheidsmaatregelen en over de signalen, vragen en problemen uit de organisatie
- vertaalde besluiten van het MT naar richtlijnen, procedures en protocollen
- stelde formats op voor risicomanagement en communicatie
- verzamelde kennis en stelde deze beschikbaar aan medewerkers
- ondersteunde in de communicatie met cliënten en verwanten
- had contact met managers en medewerkers met vragen over corona

Er kwam ook een team voor Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) en een pool van verpleegkundigen.

In alle hectische tijden bleven de kernwaarden belangrijk: voor de cliënten en verwanten en voor de medewerkers. Bijvoorbeeld door cliënten en verwanten zo actief mogelijk te betrekken bij besluiten en teams zoveel mogelijk ruimte te geven om de maatregelen voor eigen locatie/team te vertalen. Tegelijk keek het CBT mee wanneer het nodig was om meer centrale kaders te stellen.

Evaluatie CBT

Een evaluatie in september gaf inzicht in hoe het werk van het CBT werd ervaren. Er bleek veel waardering voor de praktische informatie en snelheid waarmee deze beschikbaar was. Ook waren er verbeterpunten. Bijvoorbeeld over de veelheid van informatie (wat is actueel en wat is verouderd?), de digitale ondersteuning en de doorstroom van informatie (deze kwam niet altijd bij iedereen terecht). Deze punten zijn opgepakt. Het CBT blijft doorwerken in 2021. In de evaluatie hoorden we ook dat de coronatijd positieve 'bijvangst' gaf: er was veel saamhorigheid en flexibiliteit in de teams. Soms gaven (gedwongen) richtlijnen nieuwe inzichten, bijvoorbeeld dat sommige cliënten prima functioneerden in de 'nieuwe' omgeving omdat er veel minder prikkels waren. De digitale vaardigheden werden versterkt en de winst van thuiswerken is ontdekt.



6.6 Medewerkersonderzoek coronacrisis

In april 2020 namen we een corona-medewerkersonderzoek af. Medewerkers konden ervaringen en ideeën delen over de coronacrisis. Hierdoor kreeg de organisatie een duidelijk beeld hoe het met de medewerkers ging. En hoe we in deze onzekere tijden snel actie kunnen nemen.

34,8%

In korte tijd namen veel medewerkers (465 medewerkers, 34,8%) tijd om het onderzoek in te vullen. Wat een mooie score.

De resultaten

De uitkomsten verrasten het MT, het CBT en de rayondirecteuren niet. Het sterkte ons op de punten waar we het goed doen. En vraagt aandacht en inspanning voor de punten die om verbetering vragen. De verbeterpunten hebben we opgepakt. Bijvoorbeeld met de oprichting van het eerder genoemde PBM-team. Ook maakten we een uitleg over de mogelijkheden voor fysiek cliëntcontact en huisbezoeken, bijvoorbeeld over beeldbellen. Voor alle medewerkers was er oog voor de balans werk en privé.

We hielden begin 2021 een breed MTO met een hoge respons en mooie resultaten. Daarover in het volgende rapport meer...

Top 3 Trotspunten

- 1 **Inspanningen collega's**
- 2 **Samenwerking met collega's**
- 3 **Mogelijkheid om op afstand te werken**



Top 3 Verbeterpunten

- 1 **Middelen op zorglocaties**
 - De beperkte aanwezigheid van Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM)
- 2 **Veiligheid en gezondheid van medewerkers**
 - Aanwezigheid en onduidelijkheid bij werken met PBM en andere hygiënemaatregelen (geldt voor wonen en ambulant)
 - Onduidelijkheid in beleid over fysiek cliëntcontact en huisbezoeken
 - Doorwerken van verkouden collega's, wat zorgt voor meer angst/onrust bij medewerkers
- 3 **Verwachtingen van werk/productiviteit**
 - De ervaren belasting van de opvang van kinderen thuis en de mate waarin de werkgever tegemoet komt/faciliteert in het ontlasten van medewerkers
 - Vragen over opnemen verlof, declarabel zijn en laten liggen van overheadtaken

Wij werken samen met Stichting Woonzorg Lojal uit Doetinchem en Stichting Phusis uit Assen. Phusis biedt zorg aan onze cliënten als onderaannemer binnen de Wet langdurige zorg. Lojal biedt ook zorg aan onze cliënten als onderaannemer. Deze zorg is vooral gericht op jongvolwassenen.

7.1 Stichting Phusis

Wie zijn wij

Stichting Phusis ondersteunt mensen die om allerlei redenen zijn vastgelopen in hun leven. Samen leggen we de nadruk op de mogelijkheden die er wel zijn. We werken met open vizier aan veiligheid, aandacht en perspectief. Daarbij zoeken we samen naar een plek om te wonen en te werken en een eigen netwerk op te bouwen. We richten ons met onze begeleiding en ondersteuning op het gewone leven, het werken, vrije tijd en meedoen. Kernwoorden zijn gelijkwaardigheid, wederkerigheid. De relatie deelnemer-medewerker staat centraal.



STICHTING PHUSIS
woon & werkcombinatie



Onze deelnemers

Wij spreken over deelnemers. Vaak zijn ze vastgelopen in reguliere instellingen en hebben ze complexe problemen. Wij bieden ze een woonplek en werk zo dicht mogelijk in de samenleving. Daarnaast werken bij Phusis ook andere mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals statushouders, taakstraffers en mensen die re-integreren vanuit het UWV en Baanzicht.

Wonen en werken

De mensen die we ondersteunen wonen zeer gevarieerd op allerlei soorten plekken, midden in de samenleving. We doen dat langs het concept van scheiden wonen en zorg.

Phusis biedt de mensen zeer diverse leer- en ontwikkel- en werkplekken. Bijvoorbeeld als meubelmaker, schaapsherder, in de bediening en achter de kassa. Deze plekken

zijn gecreëerd door vakmensen die onze deelnemers begeleiden. Daarnaast worden de ambachtslieden/medewerkers door Phusis opgeleid om deelnemers te kunnen ondersteunen en begeleiden.

Phusis in cijfers

Phusis in cijfers

Bewoners 2020 (onderaannemerschap Humanitas DMH)	28
Aantal FOBO-meldingen (fouten, ongevallen en bijna ongevallen)	69
Agressie	46
Verdovende middelen	2
Medicatie	13
Ongeval	3
Verward gedrag	2
Stiekem bij andere bewoner slapen	3

Van geen van de bewoners hebben we een klacht ontvangen.

Kwaliteit

Phusis is altijd beoordeeld op haar kwaliteit langs het keurmerk 'Kwaliteit laat je zien'. En via de narratieve methode van Perspectief. In 2019 haalden we daarnaast de ISO 9001:2015 certificering. In 2020 hebben we onze visie op kwaliteit verder vormgegeven. We maken daarbij een onderscheid naar individuele kwaliteit, contextkwaliteit van de organisatie en ondersteunende kwaliteit van onze diensten.

Individueel: ontwikkelplan van de bewoner

Iedere bewoner/deelnemer heeft een eigen perspectiefplan. Daarin zijn de dromen en perspectief de basis en zoeken we naar de talenten en de ontwikkelkansen.

De voortgang bespreken we 4x per jaar met de bewoner, medewerkers, familie en andere belangrijke personen. We zagen in 2020 mooie ontwikkelingen bij bewoners richting perspectief, op zeggenschap en inspraak in de plekken waar zij wonen.

Ontwikkeling medewerker

Veel van onze medewerkers stromen in via het UWV, of melden zich als zij-instromer. Zij hebben een eigen ontwikkelplan, passend bij hun talenten, vaardigheden en verlangens.

Ook is er een jaarlijks perspectiefgesprek met de leidinggevende.

We kennen binnen Phusis het meestergezelsysteem. We ondersteunen medewerkers door learning-on-the-job, coaching tussen medewerkers en intervisie tijdens teamoverleggen. In 2020 was de inrichting en borging van dit meestergezelsysteem naar roosters en onderwijs een belangrijk aandachtspunt.

Leren van de WZD/ meldingen/ klachten en verbeter suggesties

Op alle niveaus binnen Phusis is hier aandacht voor; we zijn een lerende organisatie.



Klanttevredenheid

De tevredenheid van bewoners bespreken we 4x per jaar in het zorgoverleg. Ook doen we 1x per 2 jaar een tevredenheidsonderzoek; deze vindt plaats in 2021.

Aandachtspunten

.....

Voor 2020 waren dit:

- 1 **Het bevorderen van vrijetijdsbesteding** is ondanks corona een belangrijke opgave geweest. We maakten een film die zichtbaar maakt welke vormen van vrijetijdsbesteding zijn ontstaan ondanks alle coronabeperkingen.
- 2 **Contact met netwerk:** Ook zijn de contacten met het netwerk verdiept en vaak op een andere manier vorm gegeven. Bewoners en verwanten zijn de digitale omgeving steeds meer gaan gebruiken voor contact.
- 3 **Zeggenschap en medezeggenschap:** Ondanks alle beperkingen zijn we in 2020 met de Physis brede zeggenschap gestart en overleggen we veel digitaal.
- 4 **De helden van nu:** We hebben een reportage gemaakt in opdracht van RTL waarin bewoners en begeleiders in het zonnetje zijn gezet in deze bijzondere (corona) tijd.

Voor 2021:

- 1 Nog meer accent leggen op **zeggenschap**, **inspraak** en **aandacht** voor veiligheid.
- 2 **Overgang met ons zorgdossier van Mextra naar Nedap (ONS).** Dit sluit beter aan bij de visie van Physis.

"Als je een klik hebt met een begeleider dan kijk je wat je verder kunt bereiken"

"Er ontstaat vaak chaos, maar daar kunnen we ook juist van leren en kan er iets ontstaan"

"Je krijgt bij Physis de vrijheid om je hart te volgen"

Filmpje Physis bij RTL in het programma 'De Helden van Nu'.

7.2 Stichting Woonzorg Lojal

De begeleiding die Lojal biedt is gericht op de doelgroep die moeite heeft een weg te vinden in de maatschappij. De begeleidingstrajecten zijn individueel gericht en zoveel mogelijk op maat.

Verder biedt Lojal vanuit de WLZ, WMO en JW beschermd en beschut wonen plekken en dagbesteding, begeleid paardrijden, houvast trajecten en ambulante begeleiding.

Lojal werkt vanuit de contextuele benadering. Hierbij wordt het netwerk van de cliënt betrokken. Samenwerken is het uitgangspunt.

Binnen ambulante zorg werkt Lojal met de houvast-methodiek om uithuisplaatsing van kinderen te voorkomen.

Onze woonplekken staan in de wijk, in verschillende plaatsen in de Achterhoek.

In Hengelo (Gld) wonen jongeren en jongvolwassenen vanuit de WLZ/GGZ. Zij hebben langdurig begeleiding nodig.

In Laren (Gld) hebben we een gezinshuis waar jongeren vanaf 14 jaar een plek hebben.



Lojal in WLZ cijfers

Bewoners 2020 (onderaannemerschap Humanitas DMH)	12
VPT	3
Cliënten in begeleiding ambulant	14
Mica meldingen in 2020	4

Certificering en controle

In 2020 heeft de audit voor de HKZ-certificering plaatsgevonden. Kenmerkend voor Lojal bleek het doorzettingsvermogen en het kordaat en direct optreden bij cliënten. Het bezoek van de IGJ bracht verbeterpunten voor onze locatie in Zutphen. Daar is aan gewerkt met positief resultaat.

Begeleidingsplan/zorgplan

De cliëntendossiers zijn in 2020 volledig gedigitaliseerd. Het dossier bestaat uit 2 delen: het zorgplan voor de geschiedenis en uitgebreide omschrijving en het begeleidingsplan voor de doelen.

Ontwikkeling medewerker

Elke nieuwe medewerker volgt de cursus contextueel werk. In 2019 is gestart met intervisiegroepjes rond dit thema. Hiermee willen we de kwaliteit van de medewerkers verbeteren.

Medewerkers worden geschoold in de houvast methodiek waardoor deze een vaste plaats in de organisatie krijgt.

Eens per 2 jaar heeft elke medewerker een POP-gesprek voor beoordeling en het vastleggen van wensen, mogelijkheden en kansen.

Leren van elkaar

In 2020 zijn we gestart met het Multidisciplinair Zorg Overleg (MZO). Zorgcoördinator, trajectbegeleider en gedragswetenschapper besteden aandacht aan de verschillende trajecten.

Een verzorgd proces rond de individuele cliënt

Eerste stap in het proces rond de cliënt is een verzorgde intake. Welke ondersteuning en zorg is passend?

De SMART geformuleerde doelen worden met de cliënt en de betrokken anderen besproken. Risico's en kwaliteit van bestaan zijn belangrijke onderdelen van het begeleidingsplan.

Leren van onderzoek naar cliëntervaringen

Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft in 2020 onvoldoende aandacht gehad. Dit is een verbeterpunt in de begeleiding.

Met de cliëntenraad is gesproken over de uitvoering van de Wet zorg en dwang.

De eenzaamheid van de individuele cliënt, zeker in corona-tijd, vraagt blijvende aandacht.

Zelfreflectie door de teams en kwaliteitsborging van het proces

Alle medewerkers van Lojal gaan in 2021 deelnemen aan de cursus methodisch werken in samenwerking met Humanitas DMH.

In 2021 staat ook de organisatieverbetering door herbezinning van visie en missie op het programma.

Met de voorbereidingen van de "Lojaldag" is al begonnen.

Andere aandachtspunten voor 2021:

- Meer aandacht geven aan het cliënttevredenheidsonderzoek
- Onderzoeken van de mogelijkheid tot uitbouw locatie Hengelo en Doetinchem en de haalbaarheid van een extra locatie in Lichtenvoorde.
- In samenwerking met Humanitas DMH komen tot een ECD.





Op 10 mei deden wij de visitatie. Samen met medewerkers, verwanten en cliënten van onze collega-organisatie Sherpa en twee onafhankelijke deelnemers.

Het was een heel waardevolle bijeenkomst. Met begeleiders, bestuurders, cliënten, verwanten, managers en adviseurs wisselden we van gedachten over ons rapport. Ook deden 2 onafhankelijke deelnemers mee, Henk Steen (oud-bestuurder Odion) en Henriëtte Sandvoort (ervaringsdeskundige bij de LFB).

In kleine groepjes gingen we aan de slag. Elk groepje vanuit een ander perspectief. De uitkomsten, tips en tops deelden we later in een gesprek met de hele groep.

We leerden dat we op elkaar lijken. En dat we veel van elkaar kunnen leren. De kennismaking met Sherpa krijgt zeker een vervolg.

Tips

Het rapport is erg lang. Het kan kernachtiger en korter.

Maak meer gebruik van persoonlijke verhalen van cliënten, verwanten en medewerkers.

De informatie en communicatie is centraal goed geregeld. Lager in de organisatie had dit beter gekund. Zorg dat cliënten echt de informatie krijgen en vraag dit ook na!

Maak in het rapport dagactiviteiten van cliënten beter zichtbaar.

Werk meer methodisch in het managementteam. Hoe weet je nu waar het niet goed gaat? Hoe kom je achter signalen? Het managementteam kan meer methodisch naar dit soort situaties kijken.

Veronderstelde kwaliteit en ervaren kwaliteit – en eventuele verschillen daartussen – komen vaak mooi tot uiting in tevredenheidsonderzoeken. Het maakt het niet alleen waardevol om ze te houden maar ook de uitkomsten in elk team te delen voor reflectie.

Tops

★ Mooi vormgegeven rapport, uitgebreid en zorgvuldig.

★ Humanitas DMH is creatief en flexibel overgegaan naar digitale oplossingen.

★ Mooi hoe in het rapport de kernwaarden terugkomen. Dat maakt ze levend als toetsingskader en ijkpunt.

★ Door 'Bram' te gebruiken ontstaat er personificatie. Hierdoor gaat het echt over de bedoeling en de leefwereld van Bram. Dit loopt als een rode draad door het rapport heen.

★ De inzet van de ervaringsdeskundigen is erg goed.

★ Het rapport is een mooie basis om verder in gesprek te gaan en te leren.

We zijn heel blij met deze feedback. We hebben er van geleerd en nemen het mee voor het vervolg.



We hebben veel gedaan in 2020 en gaan hiermee in 2021 door. Ook pakken we nieuwe punten op. We staan stil bij dit bijzondere jaar.

Terugblik

De aandachtspunten uit het rapport 2019 zijn opgepakt. We deelden het afgelopen jaar diverse initiatieven en mooie ervaringen met elkaar. We hebben aandacht voor verbinding en contact tussen cliënten, met cliënten en met verwanten. We werken volgens een plan met duidelijke stappen. We investeren in diagnostiek en medicatieveiligheid. We blijven aandacht geven aan deze onderwerpen. Het leerportaal en RI&E pakken we in 2021 met extra aandacht weer op.

In ons A3-plan kun je meer lezen over onze strategische thema's en hoe we daar aan werken. We beschrijven in onze A3 plannen zo concreet mogelijk wat we willen bereiken en hoe we dat willen doen. Belangrijke strategische thema's zijn: Homerun, behandeling, werken en leren, zorginhoudelijk beleid, wetenschappelijk onderzoek, ruimte voor de medewerker, ondersteuning vanuit de bedoeling, innovatie en duurzaamheid, partnerschap en netwerkorganisatie.

3 dilemma's in coronatijd

Hoe kunnen we er in 2021 nog beter voor elkaar zijn? Waar zijn we tegenaan gelopen in het corona-jaar 2020? Welke 3 dilemma's vinden wij waardevol en hebben ons inzichten opgeleverd?

Dilemma 1: contact en nabijheid

Hoe kunnen we maximale nabijheid bieden als juist afstand past bij het omgaan met een gezondheidsrisico? Nabijheid en contact zijn erg belangrijk voor alle Brammen.

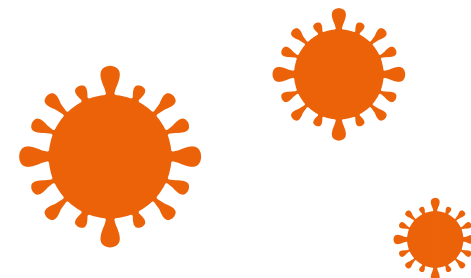
Dilemma 2: borging van de geleerde lessen

Hoe borgen we wat we geleerd en gedaan hebben: werken met teams, creatieve dagbesteding, grote flexibiliteit personeel en continuïteitsplannen. Hoe voorkomen we dat we na de crisis weer in oude gewoontes vervallen?

Benaderen we deze manier van werken als de nieuwe manier van werken? Wat staat ons te doen in het belang van Bram?

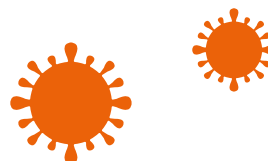
Dilemma 3: reflectie

In een crisis hebben we de neiging minder aandacht te hebben voor de vraag of we de goede dingen doen. Hoe zorg je dan voor momenten van reflectie? Hoe bouw je momenten van rust in om uit het hier en nu te stappen?



Aandachtspunten 2021

We zijn trots op wat we bereikten in 2020 en weten waar we nog aan willen werken. Daarom geven we onszelf een paar duidelijke aandachtspunten mee voor het jaar 2021. Die aandachtspunten zijn niet de enige punten waar we aan gaan werken, maar voor 2021 wel de belangrijkste.



Aandachtspunten voor 2021



Methodisch werken, leren en verbeteren

Voor Bram is het belangrijk dat wij afspraken goed vastleggen en werken aan de afgesproken doelen. Deze doelen en afspraken evalueren we op tijd en stellen we bij als dit nodig is. Zo krijgt Bram meer regie en werken we samen aan een zo groot mogelijke zelfstandigheid. Onze huidige cliëntdossiers voldoen nog niet aan die eisen, dus daar besteden we aandacht aan. We actualiseren in 2021 de bestaande dossiers. Ook gaan we door met de scholing op het gebied van methodisch werken. In 2022 introduceren we een nieuw Elektronisch Cliëntendossier.

We werken toe naar een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem

We gebruiken instrumenten om kwaliteit van onze zorg te meten, ervaringen van medewerkers en cliënten te toetsen en incidenten te rapporteren. Deze instrumenten sluiten niet altijd goed genoeg aan op elkaar. Of ze worden nauwelijks gezien of gebruikt bij de ontwikkeling van de ondersteuning en zorg voor onze cliënten. Daarom werken we aan een nieuw kwaliteitssysteem dat beter aansluit bij de bedoeling. We willen het lerend vermogen van teams en onze organisatie daarmee vergroten. Het kwaliteitsmanagementsysteem zal eind 2021 beschikbaar zijn.

We investeren in “Werken en leren”

Bram doet mee en doet ertoe. Werken en leren is hierbij essentieel. Dit is een actieve vorm van meedoen en een basis voor nieuwe ontmoetingen. Daarom inventariseren we hoe het nu staat met de participatiegraad van onze cliënten. Ook ontwikkelen we een visie op werken en leren. Deze inventarisatie en visie vormen de basis voor een plan van aanpak. In dit traject is een belangrijke rol voor de jobcoaches weggelegd.

We binden en boeien onze vitale en vakbekwame medewerkers

Onze dienstverlening is mensenwerk, onze collega's laten elke dag zien wat onze kwaliteit is. Cliënt Bram heeft er groot belang bij dat er voldoende, vakbekwame collega's zijn waar hij op kan vertrouwen. Medewerker Bram heeft er belang bij dat hij vol vertrouwen zijn werk kan doen, zich fit voelt en kan terugvallen op collega's als hij daar behoefte aan heeft. We zien echter dat ons personeel verloop hoger ligt dan gemiddeld in onze branche. Dat vinden we ongewenst, omdat het voor discontinuïteit zorgt. Daar hebben zowel de cliënt als de collega Bram last van. Dus zullen we op basis van ervaringen aandacht besteden aan behoud van vitale en vakbekwame collega's. We starten met een analyse van het

verloop en de belangrijkste redenen om onze organisatie te verlaten. Deze analyse, inclusief verbetervoorstellen, is in het 4e kwartaal van 2021 klaar.

Ook het ondersteunen van de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers draagt bij aan het boeien en binden van medewerkers. Daarom werken we aan een ondersteunend leerportaal. Dit leerportaal geeft medewerkers meer zicht en grip op de eigen vakinhoudelijke en persoonlijke ontwikkeling. Het leerportaal is eind 2021 beschikbaar.

We weten dat het vergroten van digitale vaardigheden bijdraagt aan het binden en boeien van medewerkers. We werken meer digitaal. Ook voor cliënten draagt dit bij aan meer verbinding: onderling, met medewerkers en familie.

Dit vraagt andere vaardigheden van ons als medewerker en cliënt. Er is veel mogelijk, maar dit is niet altijd bekend bij iedereen. De digitale wereld kan ondersteunend zijn aan het werkplezier en de relatie tussen cliënt en medewerker. Daarom werken we in 2021 aan meer uitleg en communicatie over de mogelijkheden.

Reactie van de OR

Weer een mooi kwaliteitsrapport. Inderdaad het was een bijzonder jaar. We zijn overgegaan naar veel thuiswerken en geen fysieke bijeenkomsten. Dus ook weinig trainingen voor medewerkers. Wij ervaren dat als een groot gemis.

De Ondernemingsraad ziet nog geen samenhangend arbeidsomstandighedenbeleid met daarbij een actuele RI&E. Dit is echt nodig om ervoor te zorgen dat medewerkers gezond hun pensioen kunnen halen. Wel zien we dat er aandacht is voor de medewerkers door de organisatie en door hun managers.

Er zijn dus zeker nog onderwerpen die de aandacht verdienen maar vooral zien we heel veel dingen die goed gaan in onze organisatie.

Waarbij recht wordt gedaan aan "Bram is gelukkig en doet ertoe".

Reactie van de Raad van Toezicht

Ook dit jaar geeft het kwaliteitsrapport een zorgvuldig en kleurrijk beeld van de kwaliteit van de dienstverlening van Humanitas DMH. We zijn niet alleen trots op de inhoud van het rapport, maar ook op de manier waarop het tot stand is gekomen: velen hebben hun inbreng gegeven waardoor dit zowel een document is geworden voor externe verantwoording als ook een gedragen basis geeft voor beleidsplannen en de uitvoering van de ondersteuning.

Reactie van de CCR

De leden van de Centrale Cliëntenraad (CCR) zijn ook dit jaar weer tevreden over hoe ze mochten meedenken en advies konden geven. De CCR kreeg in 2020 goede informatie hoe er aan het kwaliteitsrapport gewerkt werd. En dacht mee over de inhoud via de klankbordgroep.

De visitatie met Sherpa leidde tot mooie, eerlijke gesprekken waar iedereen veel van leerde.

De CCR gaf advies om een extra aandachtspunt op te nemen: 'We zorgen dat de cliënten en hun vertegenwoordigers ertoe doen, onder andere door goede inspraak.' En begrijpt dat dit punt niet is opgenomen, maar zal zich komend jaar zelf inzetten voor dit punt.

En de CCR denkt graag mee hoe de aandachtspunten uit het kwaliteitsrapport tot nieuwe plannen en nog betere kwaliteit leiden.

