

# KWALITEITSRAPPORT

## 2022



**Colofon**

Datum : 13-03-2023

Versie : 1.0

Opgemaakt door : Kwaliteitsteam GewoonZeS

## Voorwoord

Wij, als GewoonZeS BV willen verantwoording afleggen aan de hand van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Met deze rapportage laten we zien hoe we werken aan kwaliteit met betrekking tot de zorg/begeleiding die we bieden. Dit vinden wij belangrijk en doen wij graag. Ook is er een cliëntenversie beschikbaar.

In 2022 hebben wij als GewoonZeS nieuwe stappen gezet in het opzetten van een goed lopend woonteam. Zo is er betere bezetting gekomen, heeft het team coaching gekregen om beter op elkaar ingewerkt te raken en gezamenlijk keuzes te maken over bezetting, vakanties, visie, roosters, enz. Zowel cliënten als externe partners zijn zeer tevreden over de geleverde woonbegeleiding. Dit komt onder anderen naar voren in het gehouden CTO.

In het jaar 2022 hebben we veel te maken gehad met ziekte, zwangerschap en overstap naar nieuwe baan en hierdoor moesten we meer dan gewenst werken met invalkrachten. We hebben ons gerealiseerd dat dit onrust met zich meebrengt en hebben hier actief op ingezet. Door inzet van een vaste persoonlijke begeleider bij cliënten is de continuïteit van de hulpverlening gewaarborgd.

In 2022 hebben we des te meer ervaren hoe belangrijk vaste gezichten voor onze cliënten zijn. Aan het einde van 2022 is het gelukt om het woonteam weer op volledige sterkte te krijgen, waar mogelijk wordt hierdoor voorkomen dat veel invalkrachten worden ingezet.

In 2023 kan hierdoor een frisse start gemaakt worden.

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Introductie .....	4
Wie zijn we, wat is onze missie en visie? .....	4
Visie .....	4
Missie.....	4
Bouwsteen 1: Zorgproces rond individuele cliënt.....	6
Wat vraagt het kwaliteitskader van ons? .....	6
Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen? .....	6
Actueel Zorgplan .....	6
Veiligheid .....	6
Dit zijn de plannen voor 2023 .....	8
Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen.....	9
Wat vraagt het kwaliteitskader van ons? .....	9
Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen? .....	9
Dit zijn de plannen voor 2023 .....	10
Bouwsteen 3: Zelfreflecties in teams .....	11
Wat vraagt het kwaliteitskader van ons? .....	11
Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen? .....	11
Teams .....	11
Functioneren individueel.....	12
Scholing .....	12
Dit zijn de plannen voor 2023 .....	12
<b>Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie .....</b>	<b>13</b>
Wat vraagt het kwaliteitskader van ons? .....	13
Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen? .....	13
Dit zijn de plannen voor 2023 .....	13

## Introductie

### Wie zijn we, wat is onze missie en visie?

GewoonZeS staat voor Zelfstandig en Samen, dit is de kern van ons werk. Onze doelstelling is het leveren van kwalitatief hoogwaardige begeleiding op maat, ongeacht de problematiek, leeftijd of diagnose. Persoonlijke begeleiding en aandacht voor ieder uniek individu staan hierbij voorop.

GewoonZeS biedt ondersteuning aan mensen van jong tot oud, van individu tot gezin. De doelgroep kenmerkt zich vaak door ontregeling op een of meer van de gebieden wonen, werk, gezondheid, vrije tijd, inkomen, sociale relaties en maatschappelijk leven.

Veel van onze cliënten hebben een diagnose, zoals een licht verstandelijke beperking, ASS, ADHD of een andere psychiatrische aandoening. Deze diagnose zegt iets over de problematiek van de cliënt, niet over de persoon zelf. Onze begeleiding is altijd gericht op de cliënt en zijn persoonlijke hulpvraag.

Onze begeleiding kan op verschillende manieren vormgegeven worden: praktisch (bijvoorbeeld: samen de administratie doen), ontwikkelingsgericht (bijvoorbeeld: leren om zelfstandig boodschappen te doen en te koken) of stabiliserend (bijvoorbeeld: werken aan een duidelijke dagstructuur). In de praktijk worden deze werkwijzen vaak afwisselend ingezet, afhankelijk van de hulpvraag.

### Visie

GewoonZeS heeft een cliëntgerichte benadering in alle begeleiding die wordt geboden en wil hierin onderscheidend en toonaangevend zijn en blijven.

De mens is uniek en verdient zorg die aansluit bij zijn of haar behoeften.

GewoonZeS gelooft in de eigen kracht van mensen en streeft naar een omgeving waarin de mens zich optimaal kan ontwikkelen en regie houdt over zijn eigen leven.

GewoonZes streeft ernaar om ons zorgaanbod op maat te leveren en dit wordt gedaan vanuit de volgende kernwaarden:

- *Gelijkwaardigheid*
- *Respect*
- *Integriteit*
- *Betrokkenheid*
- *Continuïteit*
- *Deskundigheid*

### Missie

Wij zien het als onze missie om:

- Te werken vanuit kleinschaligheid, dit kan alleen door de organisatie als geheel te zien en functies procesmatig vorm te geven: wat is minimaal nodig om maximale zorg te leveren.
- Laagdrempelig te blijven door aan te sluiten bij de cliënt en de medewerker. Deze laagdrempeligheid is het uitgangspunt bij beslissingen die er genomen worden.
- Bottom-up te werken, er wordt naar iedereen in de organisatie geluisterd en iedereen wordt serieus genomen.

- Samenwerking te zoeken met (netwerk) partners, zoals zorgcoöperatie Klaver4You, en zelf alleen dat doen waar je goed in bent. Door samen te werken en te netwerken kun je doelstellingen behalen. Wij doen waar wij goed in zijn, daar staan we voor en dat dragen we uit.
- Cliënten te helpen bij het stimuleren en ontwikkelen van gezond gedrag. Daarin zijn we altijd op zoek naar mogelijkheden en helpen we door cliënten weer in hun kracht te zetten.

## Bouwsteen 1: Zorgproces rond individuele cliënt

### Wat vraagt het kwaliteitskader van ons?

Het kwaliteitskader stelt dat we voor kwalitatief goede zorg/begeleiding aan de cliënt een aantal zaken moeten vastleggen zoals;

- Welke hulpvragen zijn er op het gebied van zelfredzaamheid, welke ondersteuningsbehoeften?
- Welke gezondheidsrisico's zijn er en wat zijn de aandachtspunten voor veiligheid?
- Welke wensen heeft de cliënt voor een prettig bestaan?
- Hoe geven we zorg aan de dialoog en eigen regie van cliënten?

### Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?

GewoonZeS doet hier het volgende in:

- In het zorgplan is de informatie over deze onderwerpen vastgelegd. De organisatie zorgt ervoor dat het plan in samenspraak met de cliënt en waar gewenst diens familie, is opgesteld en dat het zorgplan actueel is.
- In gesprek met de cliënt evalueren cliënt en begeleider de afgelopen periode en wordt met de cliënt gesproken over de wensen/doelen voor de komende periode. De afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.
- De levensgebieden die gesteld zijn vanuit de gemeente als basis: door het expliciet benoemen van de levensgebieden besteed je aandacht aan alle facetten van het leven die voor de cliënt relevant zijn. Per gebied leg je vast welke ondersteuning nodig is ten aanzien van zelfredzaamheid, en welke ondersteuningsafspraken je maakt. Verder schenk je aandacht aan gezondheid van de cliënt en de invulling van vrije tijd, afspraken rond verbreden van het netwerk et cetera.
- Individuele risico-inschatting: voor elke cliënt wordt bij de intake een individuele risico inschatting gemaakt met, indien nodig, maatregelen om het risico aanvaardbaar te houden voor cliënt en medewerker. Deze maatregelen worden dan vastgelegd in Qurentis (zorgdossier). Deze afspraken worden gemaakt wanneer er sprake is van een medische aandoening, zoals diabetes of epilepsie, maar ook wanneer er kans is op agressie, suicidaliteit of automutilatie.

### Actueel Zorgplan

Een actueel zorgplan wil zeggen dat een plan binnen 3 maanden klaar is nadat de zorg gestart is en dat het niet ouder is dan een jaar. Er wordt ruim de tijd genomen om een cliënt te leren kennen zodat het plan passend is bij de hulpvragen en ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Nadat het plan is besproken, tekent de cliënt voor akkoord en waar nodig ook de wettelijke vertegenwoordiger.

Via een checklist wordt gewaarborgd dat je een eerste zorgplan maakt.

### Veiligheid

GewoonZeS wil ervoor zorgen dat medewerkers en cliënten in een veilige omgeving kunnen werken en leven. Hierover zijn afspraken gemaakt, deze zijn vastgelegd in ons kwaliteitshandboek Kwibuss.

GewoonZeS werkt aan veilige zorg op de volgende manieren:

- Risicoanalyse individuele cliënt;

- Door gebruik te maken van meldformulieren en signaalkaarten;
- Risico-inventarisatie en evaluatie;
- BHV en ontruimingsplannen

Er kan niet voorkomen worden dat er weleens wat fout gaat. Om te leren van fouten doet GewoonZeS onderzoek naar de oorzaken. Er kan geconstateerd worden dat er weinig incidenten gemeld worden. De oorzaak hiervan is veelal dat medewerkers vinden dat incidenten bij het werk horen. Het invullen van een meldingsformulier wordt vaak overgeslagen, omdat het extra werk is naast de dagrapportage die toch al geschreven moet worden.

In 2023 komt hier meer aandacht voor omdat er dan een stabiel team is. Hierdoor ontstaat er ruimte voor intervisie, casuïstiek besprekingen. En melding incident client wordt actief op de agenda gezet.

#### *Incidenten zorgverlening en (bijna) fouten en ongevallen zorgvragers en medewerkers via het meldingsformulier.*

In 2022 zijn er 2 meldingen gedaan van incidenten of bijna incidenten. Hierbij dient opgemerkt te worden dat dit gaat over enkele cliënten die een WLZ- VG indicaties hebben en hierbij zijn de cliënten met een WMO en WLZ-GGZ indicatie niet meegenomen.

We hebben de meldingen als volgt ingedeeld:

1 melding suïcide/zelfbeschadiging

1 melding agressie gerelateerd (huiselijk geweld)

Afgelopen jaar was er veel wisseling in personeel. Het is zichtbaar dat er weinig meldingen zijn gedaan terwijl het personeel wel aangeeft dat er meerdere incidenten zijn geweest. Het is ook zichtbaar dat niet alle medewerkers weten waar je dit formulier moet opslaan. Er kan dus vanuit gegaan worden dat het aantal incidenten hoger ligt, dan hierboven wordt benoemd. Doordat er veel wisseling in personeel is geweest, was er onvoldoende aandacht voor het incident dat de medewerker meemaakte. Er werd al snel gedacht, het is maar een op zichzelf staand incident. Het incident werd wel met een collega besproken, maar niet (buiten de rapportage om) op een melding incident client formulier vastgelegd.

#### *In 2022 zijn er geen verbetervoorstellen ingediend door het woonteam.*

Vanuit de externe audit die er is geweest is er wel bewust aandacht voor de risico-inventarisatie: waar en hoe vul je deze in? En hoe neem je dit mee in het zorgplan.

#### *Meldingen calamiteiten bij inspectie of CIZ*

In 2022 is geen melding gemaakt bij de inspectie.

In een casus was via het CIZ een zorgadviesteam betrokken. Om mee te kijken hoe de hulpverlening rondom een cliënt is georganiseerd en waar verbeterpunten liggen. Het zorgadviesteam gaf aan dat het belangrijk is dat alle hulpverleners op één lijn zitten wat betreft de ondersteuningswijze bij de betreffende cliënt.

Het was zichtbaar dat medewerkers een verschillende begeleidingsstijl hanteerden, de één heeft veel aandacht voor de relatie tussen hulpverlener en de cliënt en de ander is praktisch ingesteld. Beide hulpverleners zijn betrokken bij de cliënt, alleen dit uit zich in een andere werkwijze. De client voelt zich bij de één gehoord en bij de ander niet. Het gebrek aan een samenwerkingsrelatie tussen de client en invalkracht belemmerde ook het proces.

Bovenstaand voorbeeld illustreert dat het op maat werken vanuit een stabiel team een voorwaarde is om de doelgroep te kunnen ondersteunen en begeleiden.

### Dit zijn de plannen voor 2023

- Elkaar leren kennen (een nieuw team). Inzicht krijgen in elkaar kwaliteiten en valkuilen.
- Tijd inplannen voor casuïstiek besprekingen, intervisie, collegiaal overleg en persoonlijk ontwikkeling.
- Het bespreken van ongemaksmomentjes, op deze manier preventief aandacht besteden aan “melding incident client”.
- Kennis delen over hoe je een “melding incident client” formulier invult en waar je dit opslaat en met wie je dit bespreekt.
- Zorgen voor een stabiel rooster, voor zowel collega als client.
- Werken met persoonlijk begeleiders en een vaste tweede persoonlijk begeleider (voorkomen van wisseling in gezichten).
- Werken met een aantal medewerkers bij een client, niet het hele team.
- Aandacht geven aan scholing op het gebied van diagnose(s) en begeleidingsstijl.
- Aandacht geven aan scholing op het gebied van agressie (eigen grenzen herkennen en durven aangeven, de-escalerend werken).



## Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen

### Wat vraagt het kwaliteitskader van ons?

Het kwaliteitskader vraagt van GewoonZeS om cliënten en verwanten actief naar hun mening vragen. Het gaat dan over kwaliteit van bestaan en kwaliteit van de geboden zorg/begeleiding.

### Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?

Tijdens de begeleidingsafspraken die een cliënt heeft met zijn begeleiders, heeft de cliënt de regie. Zijn of haar mening is dan ook erg belangrijk voor ons en maakt dat we altijd het zorgplan in overleg met de cliënt schrijven, zodat de cliënt ook achter zijn eigen doelen/traject staat.

Wanneer er activiteiten worden georganiseerd wordt de cliënt actief gevraagd waar de interesses liggen.

Niet alle cliënten zijn in staat om zelf te beoordelen of zij passende hulpverlening ontvangen.

Begeleiding bespreekt met de cliënt de mogelijkheid van een wettelijk mentor en nodigt een mentor bij de cliënt thuis uit om over zijn/ haar rol te vertellen. De cliënt kan dan bij de rechtbank een verzoek voor wettelijk mentorschap indienen, zodat de kwaliteit van zorg objectief gewaarborgd kan worden.

GewoonZeS wil weten hoe het gesteld is met de zeggenschap en eigen regie van cliënten. Wat vindt de cliënt er zelf van? Daarvoor zetten wij een cliënttevredenheidsonderzoek in. Deze is afgenomen in 2022 en heeft de volgende resultaten opgeleverd:

Als organisatie zijn we blij met de uitkomsten van het onderzoek. We zijn trots op het gemiddelde cijfer van een 8,7 dat cliënten ons geven voor de hulpverlening. In de opmerkingen worden meerdere lovende woorden gesproken en ook hier zijn we erg blij mee.

We concluderen ook dat er enkele aandachtspunten worden benoemd en we halen zelf de aandachtspunten uit de uitkomsten waar we komend jaar mee aan de slag willen.

Gezien de conclusies komen we tot het volgende plan van aanpak:

1. Vaste persoonlijke begeleider aanstellen en begeleidingsrooster eerder bekend bij cliënten. We zijn ons ervan bewust dat afgelopen jaar hectisch zijn geweest voor de afdeling wonen en dat de cliënten hier last van hebben gehad. Afgelopen 1,5 jaar is de manier van begeleiden veranderd door een wijziging in de financiering. Dit heeft onrust met zich meegebracht. Door het aanstellen van een vaste Pb'er en door cliënten eerder te laten weten wanneer en door wie ze begeleiding ontvangen moet er meer rust gecreëerd worden.
2. Team moet beter op elkaar zijn ingespeeld waardoor afspraken voor medewerkers duidelijk zijn en ze hierdoor dit beter kunnen overbrengen op de cliënten. Door veel personele wisselingen en een nieuwe manier van werken was er onduidelijkheid bij personeelsleden. Door corona was er veel ziekte en daardoor zagen cliënten veel verschillende medewerkers die niet altijd op een lijn zaten. Er zal extra worden ingezet op teambuilding van de medewerkers en de bezetting van het woonteam zal opnieuw bekeken worden.
3. Gezamenlijke clientmomenten inzetten om onderling contact te bevorderen  
In de opmerkingen komt naar voren dat cliënten het jammer vinden dat er minder koffiemomenten plaatsvinden. We zien ook dat cliënten minder gezamenlijkheid ervaren in

de begeleiding omdat ze meer begeleiders zien dan voorheen. Door gezamenlijke momenten te faciliteren ontstaat er een nieuwe plek waar gezamenlijkheid kan worden ervaren. Daarom willen we erop inzetten om naast koffiemomenten een kookgroep en mogelijk andere gezamenlijke activiteiten te organiseren.

Onderwerp	Wie	Wanneer
Vaste persoonlijk begeleider en begeleidingsrooster eerder bekend bij cliënten	Woonteam	Maart 2023
Teambuilding medewerkers in Q4 2022 en Q1 2023 o.a. door inzet externe coach, daarna jaarlijks	HRM-medewerker	Jaarlijks
Gezamenlijke cliëntmomenten inzetten om onderling contact te bevorderen.	Woonteam	April 2023

Verder maakt GewoonZeS gebruik van een cliëntenraad, waar cliënten terecht kunnen met hun vragen. Ook wordt de cliëntenraad geraadpleegd bij wijzigingen in het beleid van de organisatie. De cliëntenraad is de schakel tussen de cliënt en het bestuur van GewoonZeS.

Door de fusie en eisen vanuit de Wet medezeggenschap (Wmcz) is er een nieuwe cliëntenraad opgericht, welke vanaf september 2022 actief is. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van GewoonZeS. Dit is belangrijk voor GewoonZeS, want de cliëntenraad is de enige partij die mee kan praten vanuit een cliënten-ervaring.

De cliëntenraad vergadert minimaal 4 keer per jaar en overlegt dan ook met het Bestuur van GewoonZeS. Daarnaast is er één keer per jaar een overleg met de raad van Commissarissen.

### Dit zijn de plannen voor 2023

- Medewerkers gaan onderzoeken of een wettelijk mentor bij meer cliënten van toegevoegde waarde kan zijn.
- Oppakken van de uitkomsten CTO:

Onderwerp	Wie	Wanneer
Vaste persoonlijk begeleider en begeleidingsrooster eerder bekend bij cliënten	Woonteam	Maart 2023
Teambuilding medewerkers in Q4 2022 en Q1 2023 o.a. door inzet externe coach, daarna jaarlijks	HRM-medewerker	Jaarlijks
Gezamenlijke cliëntmomenten inzetten om onderling contact te bevorderen.	Woonteam	April 2023

## Bouwsteen 3: Zelfreflecties in teams

### Wat vraagt het kwaliteitskader van ons?

Het kwaliteitskader vraagt van GewoonZeS om te kijken naar hoe de organisatie werkt en het hier intern over te hebben om de kwaliteit van de zorg/begeleiding te verbeteren. Hierdoor krijgt de organisatie zicht op elkaars kwaliteiten en op punten waar ruimte is voor verbetering.

### Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?

Het Zelfstandig en Samen van GewoonZeS geldt ook voor medewerkers. De begeleiders van GewoonZes hebben veel vrijheid om hun werk zo in te delen en vorm te geven zodat dit bijdraagt aan een zo'n groot mogelijke mate van kwaliteit van de hulpverlening.

Er zijn doelen gesteld waar in 2022 aan gewerkt is en waarbij gedurende het jaar aan gewerkt is namelijk:

- Bezetting van personeel structureel passend maken zodat er stabiliteit ontstaat.
- Ondersteuning in de vorm van een HR-medewerker die samen met het team de praktische kant van het werk vorm gaat geven (regels, roosters) en een vraagbaak kan zijn zodat problemen eerder worden gesignaleerd.
- Inzetten op teamontwikkeling d.m.v. coaching en teamdagen

Het team krijgt beter inzicht in elkaars kwaliteiten en erkent punten waar verbetering mogelijk is, doordat er in vergadering ruimte is voor evaluatie en nieuwe initiatieven. De organisatie krijgt beter zicht op de wensen van het team door functioneringsgesprekken en de hulp van de HR-medewerker binnen het team.

### Teams

2022 is een jaar geweest met uitdagingen, team Wonen had te maken met invalkrachten en daardoor was er soms onrust bij cliënten. Ze hebben dit samen goed opgepakt door te kijken naar wat iedere individuele cliënt nodig had. Voor het team was de uitdaging om de stabiliteit te waarborgen ondanks dat er veel invalkrachten werkzaam waren. Als team leverde dit spanning en stress op omdat medewerkers goede zorg wilde leveren en dit voor hun gevoel met invalkrachten niet altijd lukte.

Het team heeft op momenten het gevoel gehad dat ze niet altijd gehoord werden door het management in de uitdagende situatie waarin ze moesten werken. Door de inzet van een HR-medewerker die dicht bij het team kwam te staan en zodoende een snelle schakel met het management is geprobeerd hier een oplossing voor te vinden. Eind 2022 lijkt dit zijn vruchten af te werpen.

De kwaliteit van zorg heeft altijd vooropgestaan. Het zorgproces is gecontinueerd en bewaakt voor de cliënten door aan te houden aan vaste persoonlijke begeleiders, koffiemomenten en activiteiten in te plannen en te verzorgen. Hierdoor is er stabilisatie ontstaan binnen het woonteam en zijn werknemers en cliënten gewend aan de nieuwe situatie. In 2023 zal dit verder opgepakt worden, door te kijken naar wat het woonteam hierin nodig heeft.

In 2022 is er een nieuwe gedragsdeskundige aangenomen die meekijkt in de verschillende casussen. De gedragsdeskundige heeft kennis gemaakt met de medewerkers en is betrokken in een casus. In

2023 wordt de rol van de gedragsdeskundige vergroot, zij wordt betrokken bij meerdere casussen. Wellicht gaat zij ook het team coachen bij nog nader te bepalen onderwerpen.

### Functioneren individueel

Het functioneren van medewerkers is een doorlopend proces. Dit komt aan de orde in het functioneringsgesprek maar is ook zichtbaar tijdens vergaderingen en/of intervisie. De betrokken HR-medewerker voert de functioneringsgesprekken met de medewerkers. Hierbij wordt gebruik gemaakt van vragenlijsten die door collega's worden ingevuld (360 graden feedback). In het functioneringsgesprek worden afspraken gemaakt, die na een half jaar of een jaar getoetst worden op hun voortgang. Op deze manier is er goed zicht op het functioneren van iedere medewerker en op de ontwikkelings- en opleidingsmogelijkheden. Daarnaast worden medewerkers individueel gecoacht als dit helpend is. Dit kan op basis van medewerker zelf of op advies van de HRM-medewerker.

### Scholing

In 2022 heeft het woonteam enkele individuele dagen gehad waarin ze bezig zijn gegaan met het vormgeven van beleid voor hun afdeling. Dit is naast de HR-medewerker ondersteund door een externe coach die het team heeft geholpen.

Vanuit de organisatie is er interne coaching geweest voor moeilijke casussen (toename van GGZ-problematiek) en hoe het team hier invulling aan kon geven.

Binnen GewoonZeS zijn er in 2023 4 themabijeenkomsten geweest die voor elke medewerker te bezoeken waren.

Gezien de financiële situatie is externe scholing minder ingezet omdat er eerst gekeken is of wij als organisatie de gevraagde kennis ook intern beschikbaar hadden.

Het team vindt het op moment lastig om ruimte te vinden voor scholing, intervisie, evaluatie door de werkdruk die ze ervaren binnen hun diensten. In 2023 zal er gekeken worden hoe we hier mee om moeten gaan en of we hier oplossingen voor kunnen vinden.

### Dit zijn de plannen voor 2023

Het verder voortzetten van:

- Stabiliteit in het woonteam
- Ondersteuning door de HR- medewerker
- Inzetten van teamontwikkeling d.m.v. coaching en teamdagen

En daarnaast:

- Inzicht krijgen in elkaars kwaliteiten zodat iedereen doet waar hij/zij goed in is;
- Als team onderzoeken waar de gezamenlijke scholingsbehoefte ligt en samen met HR-medewerker onderzoeken of de kennis intern beschikbaar is of extern gevonden moet worden;
- Nagaan op welk gebied de gedragsdeskundige van toegevoegde waarde kan zijn en hier beleid op maken;
- Agenda plannen met casuïstiek besprekingen en intervisie;
- Nagaan of collega's elkaar intern kunnen coachen;
- In 2023 zijn er structurele teamdagen;

## Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie

### Wat vraagt het kwaliteitskader van ons?

Het kwaliteitskader vraagt van ons dat we als bestuur van GewoonZeS, ieder jaar een bondig kwaliteitsrapport opstellen, op basis van de inzichten uit bouwstenen 1, 2 en 3, en andere relevante informatiebronnen.

Het kwaliteitskader vraagt ook: een kritische en opbouwende reflectie door een externe visitatie te organiseren door het bestuur van GewoonZeS. Dit ter bevordering van het leer- en ontwikkelvermogen van de organisatie.

### Wat doet GewoonZeS om hieraan te voldoen?

GewoonZeS zorgt ervoor dat het kwaliteitsrapport uiterlijk op 1 juni van het volgende jaar openbaar en beschikbaar is.

GewoonZeS zorgt voor een korte samenvatting van het rapport, die begrijpelijk is voor cliënten.

GewoonZeS organiseert ieder jaar een externe visitatie, voor een kritische en opbouwende reflectie. Voor 2022 is de externe audit uitgevoerd door Keurmerk Instituut Zorgwelzijn. De auditor heeft de verschillende woonlocaties bezocht en heeft personeel en cliënten gesproken.

GewoonZeS heeft positieve feedback gekregen over haar personeel en de woonlocaties namelijk;

- Personeel is goed ingespeeld op de cliënten en behandelt de cliënten met veel respect.
- Zorgverlening is goed afgestemd op persoonlijke wensen en behoefte van de cliënt.
- Woonlocaties zijn mooi ingericht en hebben goede ligging.

De volgende verbeterpunten zijn naar voren gekomen:

#### Verbeterpunten

- De toestemmingsverklaring voldoet beperkt aan de eisen die daarvoor gesteld worden.
- Het is onduidelijk hoe de cliënt op de hoogte gesteld wordt m.b.t. de klachtenbehandeling.
- Het is onduidelijk hoe de organisatie (brand)veiligheid op de locatie waarborgt.

### Dit zijn de plannen voor 2023

GewoonZeS wil de verbeterpunten die naar voren komen uit de externe visitatie oppakken door:

- Toestemmingsverklaring specifiek maken zodat deze voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden.
- Een eenduidige klachtenprocedure voor onze cliënten en de organisatie GewoonZeS, waarin is vastgelegd welke stappen de cliënt dient te nemen en wie er vanuit GewoonZeS betrokken is bij de klachtenprocedure.
- De organisatie GewoonZeS waarborgt op de verschillende locaties de (brand) veiligheid door een getoetste en actuele RI&E.