Wilgaerden LeekerweideGroep

# Leekerweide
## Kwaliteitsrapport 2020

# ‘Oog voor elkaar!’

# Colofon

Datum: juni 2021

Auteurs:
Eugenie van Orden,
*beleidsadviseur Zorg & Kwaliteit*

Janita Bodegraven,
*beleidsadviseur Zorg & Kwaliteit*

# Inhoud

Voorwoord 3

Samenvatting: in één oogopslag! 4

Inleiding 5

1. Oog voor de cliënt 6

2. Cliëntgegevens 7

3. Medezeggenschap - eigen regie 11

4. Zicht op cliëntervaringen 13

5. Met het oog op de medewerker 16

6. Oog voor betrokken en vakbekwame medewerkers Vanuit het oogpunt van de organisatie 21

8. Ontwikkelingen in de zorg en bij het label Leekerweide en WLG 24

9. Spiegelbeeld: wat is er terecht gekomen van de ontwikkelpunten uit 2019? 27

Reflectie op kwaliteitsrapport 2020 29

Geraadpleegde informatiebronnen 30

# Voorwoord

Geachte lezer,

2020 is een bizar en voor velen ook een traumatisch jaar geweest. Eenieder kent wel cliënten, medewerkers, familieleden of vrijwilligers die getroffen zijn. Ons leven stond op z'n kop en niets was meer gewoon. Het adaptievermogen van onze medewerkers en organisatie was overtreffend goed.

Het is dan ook heel bijzonder voor onze nieuwe fusie organisatie WilgaerdenLeekerweideGroep dat we in 2020 de kwaliteit van zorg en diensten toch nog zo goed overeind hebben weten te houden en op diverse onderdelen hebben weten te verbeteren.
Wat blijkt: We zijn met z'n allen in onze Westfriese zorgorganisatie er met de schouders onder gaan staan en hebben het schip redelijk op koers gehouden en dus toch een aantal bestemmingen gehaald.

Heel veel dank aan allen die hieraan hebben bijgedragen en die soms wel heel diep gegaan zijn. Dat zijn onze toppers.

Zoals je kunt lezen hebben we ondanks de omstandigheden heel veel voor elkaar gekregen en voor onze cliënten onder deze barre omstandigheden hebben we geprobeerd het leven en werken dragelijk te maken.

Oog voor elkaar, zorg en ondersteuning met compassie, verbindend werken is wat we opgestart hebben in 2020.
De komenden jaren zullen we iedereen hierin trainen en ondersteunen zodat we blijven werken vanuit en voor de cliënt om zo van toegevoegde waarde te zijn voor diens leven.
We zullen ook fysiek bouwen voor onze cliënten en ervoor zorgen dat er voldoende top opgeleide medewerkers zijn.

Veel dank voor eenieders inzet, elan en compassie
en oog voor elkaar,

Paul Zegveld en Iris van Bennekom
Bestuurders WilgaerdenLeekerweideGroep

# Samenvatting: in één oogopslag!

**Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van fusie en corona.**

**De fusie met ouderenzorgorganisatie Wilgaerden is per 1 januari 2020 een feit. Deze fusie heeft met name betrekking op het inhoudelijk uitbouwen en vormgeven van het behandel- en expertisecentrum ebc 360 voor al onze cliënten en daarnaast op het management en ondersteunende diensten. Er is een aanzet gemaakt voor het formuleren van een gezamenlijke missie en visie. Ook is er een jaarplan 2020 gemaakt.**

Het is dan ook positief om te zien dat medewerkers in het medewerkersonderzoek (zomer 2020) hoog scoren op bevlogenheid en betrokkenheid en dat zij WLG zullen aanbevelen bij derden.

Corona heeft ons erg laten schrikken en heeft ons allemaal wakker geschud. In maart 2020 kregen alle locaties te maken met beperking van bezoek, dagbesteding op locatie en vrijetijdsbesteding op maat en op afstand. Wij hebben de lessons learned uit de eerste lockdown meegenomen in de tweede golf. We hebben namelijk onderzocht wat cliënten, familieleden en medewerkers vonden van de eerste golf.

Een aantal grote trajecten heeft vertraging opgelopen, maar daar is alle begrip voor. Denk aan de implementatie van een nieuw ECD in ONS en de implementatie van Wet Zorg en Dwang en vormgeving van de nieuwe wet op de medezeggenschap, de WMCZ. De werkzaamheden lopen door in 2021.

De externe audit heeft plaatsgevonden tussen twee lockdown-periodes in. Het was prettig om de externe audits op locatie te kunnen laten plaatsvinden.

Uit: rapport externe audit

De organisatie laat tijdens deze audit zien dat zij ondanks een periode met beperkende maatregelen door Covid19, aan de slag is gegaan met de verbeterpunten uit de vorige audit. Wij waarderen deze aanpak en gretigheid om verder te verbeteren. Ook siert het de organisatie dat zij in het auditprogramma gesprekspartners heeft opgenomen met een kritische houding en een aantal minder goede ervaringen. Hiermee toont de organisatie aan dat zij openstaat voor verbeteringen. Ook heeft de organisatie laten zien dat de cliënt steeds het uitgangspunt voor het handelen moet zijn, wat ondersteund wordt door toepassing van gewenste en passende methodieken.

De afgelopen jaren is gewerkt aan de verdere ontwikkeling van de ondersteunende diensten om nog meer in het teken van het primaire proces te komen te staan. Palito, de facilitaire dienst, profileert zich meer bewust om te laten zien wat ze te bieden hebben. Teams waarderen dat er nu één Servicedesk is want het is duidelijk waar je terecht kan. Soms is de afhandelingstijd nog niet naar wens maar er is alle vertrouwen dat het beter gaat. Ook merken medewerkers de meer pro actieve houding op van de facilitaire dienst (bv. vragen aan het team of ze nog hygiëne middelen nodig hebben). Kortom er is zichtbaar aandacht voor verbetering van de aansluiting van de ondersteunende diensten bij het primaire proces.

# Inleiding

**Bij alles wat we bij WilgaerdenLeekerweideGroep (WLG) doen vragen we ons af wat de meerwaarde is voor de cliënt. Sluiten wij wel aan en stemmen wij af op de behoefte van de cliënt op dat moment in die bepaalde situatie? Dit aansluiten op de behoefte van de cliënt kan alleen als er een vertrouwensrelatie bestaat tussen begeleider en cliënt. Daarnaast is de betrokkenheid van het netwerk onontbeerlijk.**

In het kwaliteitsrapport worden ervaringen ten aanzien van een drietal bouwstenen van kwaliteit met elkaar verbonden. Deze drie bouwstenen zijn:

- het zorgproces rond de individuele cliënt
- het leren van cliëntervaringen
- de zelfreflecties in de teams.

Het rapport maakt de stand van zaken en de verbetering van de kwaliteit in de meest brede zin inzichtelijk. De vragen die hierbij centraal staan zijn: “Waarom doen we dit op deze wijze, wat merken de cliënten ervan en wat gaat goed en kan beter?”

Daarnaast is het rapport een middel voor interne verantwoording naar cliënten en verwanten, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht.

Ten slotte is het rapport een middel voor externe verantwoording naar diverse stakeholders zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), het Zorgkantoor en de overheid.

In dit rapport proberen we een balans te vinden tussen ‘tellen’ en ‘vertellen’. Aan de hand van voorbeelden schetsen we een beeld van de kwaliteit van zorg en dienstverlening, naast de nodige cijfers.

# 1. Oog voor de cliënt

**In de loop van 2020 zijn we aan de slag gegaan met de formulering van de missie en visie van WLG. Zowel Leekerweide als Wilgaerden waren sterke merken. Maar wat is het nu dat ons bindt en wat betekent dat voor onze cliënten en hun verwanten? Met andere woorden: wat is onze klantbelofte?**

## Visie WilgaerdenLeekerweideGroep

WLG helpt mensen om van belang te zijn en hun eigen bijdrage te leveren. WLG zorgt ervoor dat ik IK kan blijven, op ieder moment van mijn leven, ongeacht de situatie en de vragen die ik heb.

## Missie van WilgaerdenLeekerweideGroep

WLG zorgt ervoor dat iedereen deel uit kan (blijven) maken van de samenleving en zich hierin welkom en geaccepteerd voelt, zodat hij in verbinding met anderen en naar vermogen zijn leven naar eigen inzicht vorm kan (blijven) geven.

## Klantbelofte

We beloven je dat wij ons met liefde, aandacht, zorgvuldigheid en met verwelkoming van wie jij bent, inzetten om jouw wensen, behoeften en verlangens te achterhalen. Zo kunnen wij zorg/ondersteuning op maat organiseren die bij je past en waardoor jij je veilig, op je gemak en ondersteund voelt jouw leven naar eigen inzicht voort te zetten of je verder te ontwikkelen in een door jou opgestelde richting.

***WLG biedt zeer persoonlijke en bij de persoon en zijn behoeften passende ondersteuning, onze cliënten voelen dat zij bij ons zichzelf kunnen zijn en voelen zich gewenst, gewaardeerd en gesteund en waarderen dat. Dat is onder andere terug te zien in de hoge klanttevredenheidscijfers.***

## Begeleidingsmethodieken

*Zoals in het kwaliteitsrapport 2019 te lezen valt, wordt binnen het label Leekerweide een aantal begeleidingsmethodieken gehanteerd, te weten Gentle Teaching, TripleC en LACCS. We liepen aan tegen het feit dat deze verschillende methodieken elkaar soms overlappen, maar de verbinding tussen deze methodieken ontbrak.*

Deze verbinding hebben wij gevonden in het programma Verbindend Werken en Organiseren. Speciaal hiervoor is een projectleider in dienst gekomen. Verbindend Werken en Organiseren wordt de basis van waaruit iedereen binnen WLG gaat werken, onder de naam Zorg met Compassie.

In 2020 is gestart met:

- Training en opleiding: De werving van trainers voor LACCS en Triple C is in gang gezet. Train de trainer-opleidingen staan gepland voor wanneer dat weer kan vanwege coronamaatregelen. Een laatste Triple C-trainingsdag door ASVZ kon vanwege corona niet doorgaan. Een nieuwe datum wordt gepland.
- Nulmetingen: Bij een aantal locaties zijn nulmetingen gedaan. De uitkomsten worden verwerkt in een draaiboek. Het draaiboek voor het uitrollen van methodieken is in de maak mede o.b.v. de nulmetingen en de lessons learned van de locaties.
  In het draaiboek worden alle betrokkenen meegenomen, dus begeleiders, ondersteunende diensten, gedragsdeskundigen, dagbesteding en tot op zekere hoogte ook de cliënten.
- Zorg met Compassie wordt aangepast voor gebruik in de ouderenzorg. De “Roadshow” op basis van Zorg met Compassie is in de maak. Dit inspiratiemoment dient in de ouderenzorg als een eerste korte kennismaking en in de gehandicaptenzorg als opfrismoment. Dit zal ondersteund worden met verschillende communicatievormen, die herhaaldelijk terugkomen. Het is een teaser om mensen op een luchtige manier enthousiast te maken. Het krijgt het karakter van een actief inspiratiemoment.

**Te waarderen:**
Iedere medewerker van WLG werkt volgens de grondhouding uit Zorg met Compassie. Het nieuwe WLG-DNA. Hierin komen de uitgangspunten van de gehanteerde begeleidingsmethodieken bij elkaar.

# 2. Cliëntgegevens

**Label Leekerweide levert zorg en/of ondersteuning aan 558 intramurale cliënten en 414 extramurale cliënten. Logisch! (logopedisch centrum) behandelt 337 cliënten (peildatum: 01-01-2021).**

In dit hoofdstuk geven wij inzicht in diverse kwaliteitsgegevens die betrekking hebben op de cliënten. Zo geven wij inzicht in het gebruik van het elektronisch cliëntdossier (ECD) en de wijze waarop wij omgaan met het registreren en leren van incidenten op individueel, team- en organisatieniveau.

## Elektronisch cliëntendossier (ECD)

Zoals in het vorige kwaliteitsrapport benoemd is in het najaar van 2019 gestart met het vervangen van het ECD Cura door ONS van de firma Nedap. De intentie om alle medewerkers in het primaire proces te scholen en zodoende klaar te stomen om in het eerste kwartaal van 2020 te gaan werken met ONS als nieuw ECD is helaas niet helemaal gelukt.
Wat we wel bereikt hebben is dat met ingang van december 2020 iedereen werkt in het cliëntdossier van ONS; de administratie, de behandelaren en alle (persoonlijk/ambulant) begeleiders van wonen, dagbesteding/werk, logeren/opvang en ambulant. Ook staan de meest relevante documenten uit Cura in ONS. Dit betekent dat niemand meer hoeft te rapporteren en registreren in Cura.

Door Corona heeft de scholing en daarmee de invoering van ONS veel meer tijd en energie gekost dan vooraf was voorzien. Zo hebben veel teams bijna een jaar in twee systemen moeten werken. De ONS-trainers merkten daarnaast dat na de eerste Corona-golf veel informatie over ONS was weggezakt, waarmee de kennis over het dossier en het gebruik van het dossier door de medewerkers (ver) onder het beoogde niveau is gebleven. Dit alles betekent dat we inhoudelijk nog niet hebben bereikt wat we voor ogen hadden. Daar wordt in 2021 met man en macht aan verder gewerkt.

**Te ontwikkelen:**
- De door Corona opgelopen achterstand in het uitrollen van ONS binnen het label Leekerweide wordt opgepakt.
- Door de vertraging bij de implementatie van ONS is het nog niet gelukt om het cliëntenportaal Caren open te stellen. Dit is nu ingepland vanaf mei 2021.

## Rapportage zorgproces op geaggregeerd niveau

In 2020 is ruim aandacht besteed aan de analyse van geregistreerde incidenten, calamiteiten en klachten met als doel hiervan te leren.

### Incidenten

Medewerkers registreren incidenten in een digitaal systeem, ReAct. Dit doen wij om zicht te krijgen op het voorkomen van incidenten en onderzoek te doen naar de oorzaak, met als doel ervan te leren en zaken te verbeteren. Het is de bedoeling om ReAct op termijn te vervangen door een ander meldingensysteem. ReAct kent een aantal beperkingen, waaronder het feit dat gegevens uit ReAct niet automatisch opgenomen kunnen worden in het cliëntdossier. Daarnaast heeft ReAct slechts beperkte analysemogelijkheden.
In het eerste kwartaal van 2021 zal een programma van eisen worden opgesteld. Hierin treden we samen op met label Wilgaerden, waarbij we uitgaan van een geharmoniseerde werkwijze. De wensen voor wat betreft het melden zijn namelijk voor zowel de VG als de VVT hetzelfde.
In 2021 zal de keuze voor het nieuwe systeem van melden worden bepaald.

Onderstaand wordt het aantal incidenten over 2020 beschreven. Het betreft de medicatie-incidenten, agressie-incidenten, FOBO-incidenten, (seksueel) grensoverschrijdend gedrag en meldingen middelen en maatregelen.

### Aantal medicatie-incidenten

In 2020 zijn 816 medicatie incidenten gemeld (ter vergelijking werden in de laatste 3[1] kwartalen van 2019 727 medicatie incidenten gemeld). Door de storing in het eerste kwartaal van 2019 is het niet mogelijk om betrouwbare vergelijkingsuitspraken te doen over de cijfers van 2020 t.o.v. 2019. We beperken ons daarom tot opvallende zaken uit 2020. Bij de gemelde medicatie-incidenten valt op dat veel medicatie-incidenten te maken hebben met medicatie die niet is ingenomen (ca. 40%), medicatie die niet is gegeven (ca. 38%) en medicatie die is gevonden (ca. 14%).

**Te ontwikkelen:**

- Met de keuze voor een nieuw incident meldingensysteem is het interessant om te kijken of er mogelijke dwarsverbanden tussen diverse meldingen gemaakt kunnen worden. Als voorbeeld; door toename slaapmedicatie kan het zijn dat het aantal valincidenten in de nacht toe- of afneemt.

### Aantal agressie-incidenten

De voortgang van de werkzaamheden van de commissie agressie en sociale veiligheid is als gevolg van het coronavirus en de lockdown bemoeilijkt. Hierdoor zijn ook acties stil komen te liggen en zijn de gestelde doelen niet volledig behaald. Onderstaand wordt weergegeven wat bekend is over de agressie-incidenten.

In het jaar 2020 zijn 7898 meldingen gedaan van gedragingen die met agressie te maken hebben of als agressie/onveilig ervaren worden. Deze gedragingen kunnen gericht zijn op de cliënt zelf, zijn medebewoners, zijn omgeving of de begeleiding. Het betreft hier uitsluitend meldingen die gedaan worden over cliënten die bij ons in zorg zijn.
626 Keer is een medewerker onderdeel geweest van deze situatie. Dit kan zijn doordat de agressie op hem gericht was, of dat hij onderdeel was van de aanleiding tot deze agressie.
326 Keer was alleen de cliënt zelf onderdeel van deze situatie of aanleiding.
Bij 584 keer is gemeld dat het slachtoffer van deze agressie langer dan 10 minuten pijn heeft ervaren. Dit is een belangrijke indicator van de mate waarin het incident is beleefd en voor de gevolgen en nazorg hiervan.

De in 2018 gestarte Veilig+ aanpak, ter voorkoming dat medewerkers opbranden én het bevorderen van de veiligheidscultuur bij medewerkers, is in 2020 geëvalueerd. Hieruit hebben we het volgende geleerd.

De Veilig+ aanpak is een methodiek die ingezet kan worden binnen een team. Kern ervan is dat door gebruikmaking van de methodiek een dialoog binnen het team ontstaat. Niet alleen agressie op de werkvloer wordt bespreekbaar gemaakt, maar ook het ervaren van onveiligheid binnen het team of bij collega's onderling.

Besloten is dat de Veilig+ aanpak onderdeel gaat uitmaken van ZWOpleidingen. De coaches van ZWOpleidingen nemen het mee in hun team coaching en maken de teams bewust van de methodiek. Desgewenst kunnen de teams er, samen met een coach, gebruik van maken.

Om dit te borgen komt de Veilig+ aanpak jaarlijks terug op de agenda van de commissie agressie en sociale veiligheid.

### Aantal FOBO-incidenten

(fouten, ongevallen en bijna ongevallen)
De nieuwe versie van ReAct 3.0 heeft zich, anders dan voorgenomen, niet optimaal kunnen neerzetten, gewenste wijzigingen zijn niet allemaal doorgevoerd. ReAct wordt nog gebruikt, maar kent, zoals al eerder genoemd een aantal beperkingen. Ook nu lopen we weer aan tegen de beperkte analysemogelijkheden. Dit belemmert het weergeven van betrouwbare cijfers en/of analyses over 2020.

De FOBO-commissie heeft middels de registratie-overzichten leidinggevenden geïnformeerd over de openstaande meldingen. Het is aan de leidinggevenden om dit te bespreken binnen het clustermanagersoverleg en/of de teamvergaderingen.

### Aantal valincidenten

Binnen ReAct kunnen valincidenten van cliënten op twee aparte plaatsen worden gemeld; waardoor enerzijds de valincidenten onder FOBO terecht komen en anderzijds onder het thema vallen. Dit belemmert een verantwoorde weergave en analyse van cijfers.Het valt het deskundigheidsteam valpreventie op dat er relatief veel cliënten zijn met een verhoogd valrisico –vanwege een toename van de leeftijd en de daarbij horende verminderde fysieke vaardigheden- en dat één cliënt verantwoordelijk kan zijn voor meerdere valincidenten. Normaliter buigt het deskundigheidsteam valpreventie zich over deze bijzondere valincidenten en doet onderzoek naar de oorzaak van het vallen. Vanwege de coronapandemie en daarmee het vele thuiswerken heeft het deskundigheidsteam valpreventie in 2020 hierin niet veel actie kunnen ondernemen. In de nieuwe module van React wordt niet meer verwezen naar de checklist, wat maakt dat er geen incidenten

*1) Vanwege technische problemen is React in het eerste kwartaal van 2019 geheel of gedeeltelijk uit de lucht geweest.*

meer gemeld worden bij het deskundigheidsteam valpreventie. Dit betekent dat het deskundigheidsteam valpreventie een meer pro-actieve werkwijze is gaan innemen. Zij kunnen vanaf 2021 alle React meldingen inzien en daardoor ook alle valincidenten screenen en waar nodig verder onderzoek in gang zetten.

### Aantal meldingen (seksueel) overschrijdend gedrag Gegevens 2020 en 2019

In 2020 zijn minder meldingen gedaan dan in 2019 (2020:35 versus 2019:38), terwijl in 2019 vier maanden geen meldingen gedaan konden worden vanwege technische problemen in het meldingensysteem. Opvallend hierbij is ook dat de spreiding over het jaar in 2020 anders is dan in 2019.

De Corona-maatregelen kunnen ten dele een verklaring geven voor de afname van het aantal meldingen: zo zijn de meeste meldingen geregistreerd in de maanden dat er nog geen sprake was van Corona-maatregelen (januari (5) en februari (8)). Dit zou kunnen betekenen dat, indien er geen maatregelen zouden zijn geweest, het aantal meldingen hoger zou zijn. Ook zien we dat het aantal meldingen van dagbestedingslocaties in 2020 lager was dan in 2019 (2020:4 versus 2019:8) evenals het aantal meldingen van ambulant (2020:0 versus 2019:3). Deze vormen van ondersteuning waren ten tijde van de Corona-maatregelen beperkt. Voor dagbesteding gold tevens dat deze veelal vanuit de woningen gegeven werd (en eventuele incidenten dus vanuit wonen zouden moeten worden gemeld). Tegelijkertijd moeten we constateren dat de versoepeling van de maatregelen niet heeft geleid tot een toename van het aantal meldingen. Dit betekent dat de relatie niet een-op-een gelegd kan worden.
Het deskundigheidsteam houdt er daarom rekening mee dat de alertheid bij medewerkers en/of de meldingsbereidheid in 2020 minder is geweest dan in 2019. Dit wordt meegenomen in het actieplan van 2021.

**Te waarderen**

- Het jaar 2020 stond in het teken van 'voor elk wat wils'. Voor zowel medewerkers als cliënten is een intern deskundige gestart voor 8 uur per week, de zogenaamde 'sekscoach'. De sekscoach biedt, op verzoek, ondersteuning aan teams en medewerkers op het gebied van seksualiteit, seksuele geaardheid (LHBT), seksuele voorlichting en kinderwens en adviseert hier desgevraagd over en coördineert het gebruik van (voorlichtings) materialen. Daarnaast gaat zij, op verzoek, met cliënten in gesprek over seksualiteit, seksuele geaardheid en/of kinderwens.
- Cliënten kunnen sinds dit jaar gebruik maken van de ABC-datingsite. Deze site is speciaal bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking en richt zich op alle vormen van contact.
- Drie gedragsdeskundigen zijn opgeleid om taxatiegesprekken te voeren. Op deze manier hebben wij zelf deskundigen in huis die met een cliënt in gesprek kunnen gaan als er sprake is van vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag.

**Te ontwikkelen**

- Gezien het feit dat er minder meldingen zijn geweest in dit jaar, is het (opnieuw) vergroten van de alertheid bij medewerkers een speerpunt voor 2021. Hierbij gaat het niet alleen om het melden van (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag, maar om seksualiteit en seksuele identiteit in de volle breedte.

### Aantal meldingen middelen en maatregelen

Over 2020 ontbreekt een betrouwbaar overzicht van de vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen. Dit heeft enerzijds te maken met de vervanging van het elektronisch cliëntdossier Cura door ONS. Vanwege de corona-impact heeft de scholing en implementatie van ONS vertraging opgelopen. Daarnaast hadden de commissieleden geen toegang meer tot de back-office van Cura om per kwartaal overzichten van middelen en maatregelen uit te draaien, te monitoren en aan te sturen op mogelijke afbouw van de middelen en maatregelen.

**Te ontwikkelen**

- In 2020 worden de aangepaste werkprocessen geïmplementeerd. Door het bijzondere (corona) jaar 2020 hebben we deze implementatie niet kunnen realiseren.
- Scholing van alle bij de Wet zorg en dwang betrokken functionarissen. Deze hebben in 2020 niet plaats kunnen vinden. Er zijn zoveel mogelijk instructies gegeven aan individuele medewerkers omtrent de Wet zorg en dwang. Er zijn instructievideo's gemaakt en verspreid. Er is foldermateriaal gemaakt en verspreid. Bovendien zijn ook spellen aangeschaft m.b.t. de Wet zorg en dwang, die in bijvoorbeeld een teamoverleg gespeeld kunnen worden.
- Evalueren en waar nodig aanpassen van werkprocessen. Hier zijn we niet aan toegekomen, implementatie heeft nog niet volledig plaats gevonden.
- Realiseren van een goed werkend elektronisch cliëntdossier waarin het stappenplan Wet zorg en dwang goed gevolgd kan worden. Hier wordt op dit moment hard aan gewerkt.

### Meldingen IGJ

Het monitoren van klachten en meldingen aan de inspectie laat op directe dan wel meer indirecte wijze zien wat de ervaringen van de cliënten zijn met de ontvangen zorg/ dienstverlening.

In 2020 zijn twee meldingen gedaan bij de inspectie. In beide gevallen is door de calamiteitenonderzoekscommissie een onderzoek gedaan met behulp van de Prisma-methode. Een uitgebreide rapportage is ingediend bij de inspectie, waarin de oorzaak voor de calamiteit, alsmede verbetermaatregelen zijn opgenomen.

## Klachtenafhandeling

### Klachtencommissie cliënten

In 2020 zijn geen klachten ingediend bij de Klachtencommissie Cliënten. Wij werken sinds april 2020 niet meer met de Klachtencommissie Cliënten.

De redenen hiervoor zijn als volgt:

Vanaf januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. De Wzd stelt dat er sprake moet zijn van een externe Wzd-klachtencommissie die is ingesteld door een representatieve organisatie van cliënten, zoals cliënten- en patiëntenverenigingen, en een representatieve organisatie van zorgaanbieders, zoals een koepelorganisatie.

Een andere reden is, dat wij per 1 januari 2020 gefuseerd zijn met Wilgaerden.

De fusieorganisatie WilgaerdenLeekerweideGroep gaat aansluiten bij de landelijke Wzd- klachtencommissie. Op deze manier voldoen wij aan alle wettelijke verplichtingen en worden klachten vanuit Wilgaerden ook op dezelfde wijze behandeld.

### Klaagbus

De klaagbus is een laagdrempelige vorm van klachtenbehandeling. Iedereen die betrokken is bij de organisatie kan via de klaagbus een klacht indienen of ongenoegen kenbaar maken. Bij de klaagbus zijn 40 klachten binnengekomen (2019: 41). De klachten zijn zeer uiteenlopend van aard. De klachten zijn door de bestuurder in ontvangst genomen en beantwoord of uitgezet binnen de organisatie. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.

### Vertrouwenspersonen cliënten (VPC)/klachtenfunctionaris

2020 was ook voor de vertrouwenspersonen cliënten een bijzonder jaar. Zij hebben vanwege corona minder gesprekken fysiek kunnen voeren. Gelukkig was daar de mogelijkheid van beeldbellen. Dat hadden zij vóór 2020 nooit gedaan, maar nu ontkwamen ook zij er niet aan.

Halverwege het jaar heeft één van de VPC's een andere baan gekregen. De fusie was een feit, alsook de wet zorg en dwang. Er moesten keuzes gemaakt worden.

De interne vertrouwenspersoon bestaat niet meer. De vertrouwenspersonen zijn nu klachtenfunctionaris. De laagdrempeligheid is iets wat zij willen behouden.

In 2020 zijn 70 gesprekken gevoerd. Soms was alleen een luisterend oor voldoende.

De klachten die bij de klachtenfunctionaris zijn binnengekomen zijn bemiddeld. In sommige gevallen was advies voldoende of alleen al het luisterend oor.

Voor 2021 is een mannelijke klachtenfunctionaris aangenomen en wordt het beleid rondom de klachtenfunctionaris geharmoniseerd met Wilgaerden.

# 3. Medezeggenschap - eigen regie

**De nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018) is in juli 2020 van kracht geworden. Deze wet biedt o.a. meer mogelijkheden voor inspraak en lokale medezeggenschap door de cliënt. In 2019 is een start gemaakt om de inspraak en medezeggenschap te verbeteren, zo dicht mogelijk bij de cliënt.**

Vanaf januari 2020 is sprake van een nieuwe fusieorganisatie, genaamd WilgaerdenLeekerweideGroep (WLG). Hierin zijn verschillende doelgroepen vertegenwoordigd. Het gaat om doelgroepen vanuit de verstandelijke gehandicaptenzorg en de ouderenzorg (verpleging, verzorging en thuiszorg).

Vooralsnog hebben beide organisatie onderdelen (label Leekerweide; gehandicaptenzorg en label Wilgaerden; ouderenzorg) een aparte cliëntenraad. De intentie is om één nieuwe Centrale Cliënten Raad (CCR) op te richten.

Bij de vormgeving van medezeggenschap WLG breed is een werkgroep opgericht. Deze werkgroep bestaat uit leden van beide cliëntenraden en krijgt ondersteuning van twee externe adviseurs. Daarnaast is een onafhankelijk voorzitter van de CCR in oprichting aangesteld. De werkgroep zal in het eerste kwartaal van 2021 een plan van aanpak opleveren waarin de structuur van de medezeggenschap op organisatieniveau wordt weergegeven alsmede de nadere invulling van de medezeggenschap binnen WLG vorm zal krijgen. Hierbij staat de bedoeling van medezeggenschap centraal; het passend organiseren van invloed op de besluitvorming van zaken die cliënten kunnen raken, het borgen ervan en het afleggen van verantwoording hieromtrent. De wijze waarop hier invulling aan gegeven wordt moet passen bij de mogelijkheden van onze cliënten/bewoners en de context waarin zij de zorg/ondersteuning ontvangen. Kortom, bij medezeggenschap die van toegevoegde waarde is gaat het om maatwerk. En daar gaan wij voor.

Na vaststelling van bovengenoemde documenten zal de nieuwe Centrale Cliënten Raad worden geïnstalleerd en in samenwerking met de organisatie zal de Medezeggenschapsregeling en het Huishoudelijk reglement worden opgesteld.

Binnen de organisatie is een werkgroep "WLG Rookvrij" actief om te bekijken hoe er stappen kunnen worden gezet om de organisatie rookvrij te maken.
De cliëntleden uit de cliëntenraad willen graag met de werkgroep in gesprek over wat dit eventueel zou kunnen gaan betekenen voor cliënten in de gehandicaptenzorg. Zij wonen immers bij Leekerweide. De cliëntleden komen op voor de belangen van alle cliënten.

Na gesprekken met een aantal leden van de werkgroep en de cliëntleden is besloten dat deze leden van de cliëntenraad betrokken zullen worden in het proces. Dat betekent concreet dat cliëntleden aansluiten bij vergaderingen van de werkgroep "WLG Rookvrij" en dat er zo nu en dan leden van de werkgroep aansluiten bij het dinsdagochtendoverleg van de cliëntleden. Om zo met elkaar in gesprek te gaan over hoe het beste vorm gegeven kan worden aan dit beleid op een manier die recht doet aan alle cliënten.

Op onze woning zijn we nu druk bezig met huisregels. Samen met de cliënten stellen we deze op in een de Gent vergadering. En laten we deze ook terug komen. Tijdens zo'n vergadering luisteren we naar de vraag van de cliënten. Deze kan klein of groter zijn.
Bijvoorbeeld wilden ze hier graag meehelpen met het planbord ophangen. Hier is nu een lijst van wie dit welke week doet. Voorheen was dit de taak van de medewerkers, nu doen we het samen!

Medezeggenschap is in deze corona tijd wel even anders. Bij "Graag gedaan" op de Makerij hebben we ook iedere maand een overleg op de groep. De persoonlijk begeleider van de cliënt van een collega gaf aan dat hij last had van zijn nek en schouders. Hij heeft dit besproken met mijn collega en nu gaan ze een ergotherapeut inschakelen om te kijken naar de 'juiste' werkhouding voor iedereen. Dit bespreken we onder andere tijdens het groepsoverleg.

Het bewoners overleg bij de Boogerd (een appartementen complex in Wognum waar midden niveau cliënten wonen) vindt eenmaal per 6 weken plaats in de centrale ruimte. Het onderwerp is BEMOEIEN MET ELKAAR. Bewoners geven aan dat er geroddeld wordt via de telefoon app. Dit levert veel irritatie op!! Overleg wat je daar aan kan doen als bewoners onderling.
Er wordt afgesproken dat er niet meer geappt wordt over andere bewoners. Als dit wel gebeurt moet de bewoner dit bespreken met de begeleiding.
Die treedt op als bemiddelaar.

# 4. Zicht op cliëntervaringen

## Cliëntervaringsonderzoek

**In dit hoofdstuk geven we inzicht in de informatie die verkregen wordt uit het cliëntervaringsonderzoek. Sinds 2019 maken we hiervoor gebruik van het cliëntervaringsinstrument "Dit vind ik ervan" uit de waaier van goedgekeurde instrumenten. Een prachtig instrument waarbij de onderzoekende dialoog centraal staat en waar de cliënt de regie heeft. Het is namelijk de cliënt die bepaalt over welke van de tien thema's/levensgebieden[2] hij het wil hebben en waar zijn behoeften liggen ten aanzien van de zorg en/of ondersteuning. Vervolgens is het aan de zorgmedewerkers om beter aan te sluiten en af te stemmen op zaken waarvan de cliënt aangeeft dat belangrijk te vinden.**

Anders dan vorig jaar hadden we verwacht dat we dit jaar met positievere berichten konden komen over het aantal opgehaalde cliëntervaringen. Helaas is dit niet het geval. Corona heeft ons parten gespeeld. Zorgmedewerkers hebben hun handen vol gehad (en nog steeds) om er voor te zorgen dat de continuïteit van de zorg en ondersteuning aan cliënten doorgang kon vinden. Daarnaast heeft de (vertraagde) implementatie van het nieuwe cliëntdossier ONS veel gevraagd van de zorgmedewerkers. Zo moeten de zorgmedewerkers de cliëntervaringen op een andere wijze registreren dan zij gewend waren in het voormalige cliëntdossier Cura. Ook zijn trainingen "Dit vind ik ervan" stopgezet als gevolg van corona.

Dit betekent dat we ook voor dit jaar moeten volstaan met een beperkt beeld van de opgehaalde cliëntervaringen. Over 2020 zijn bij 133 cliënten cliëntervaringen opgehaald en vastgelegd in het cliëntdossier ONS.

In onderstaande afbeeldingen laten we zien welke cliëntervaringen zijn opgehaald en welke betekenis we daaraan kunnen geven.

In afbeelding 1 kunnen we zien dat bij de gesprekslijst "ik vertel", waarbij de cliënt zelf aangeeft wat voor hem belangrijk is, in 338 situaties is aangegeven dat een bepaald thema belangrijk is voor de cliënt. Met name de thema's familie, gevoel en veilig voelen zijn onderwerpen die veelvuldig door de cliënt als belangrijk worden genoemd; de zogenaamde top 3 van thema's die voor de cliënt het meest belangrijk zijn. Zo vindt ca. 44% van de cliënten (58 van de 133 cliënten) het

| Thema belangrijk voor de cliënt | | |
|---|---|---|
| **thema** | **ik vertel (338)** | **ik zie en vertel (8)** |
| doen | 23 | 0 |
| familie | 58 | 1 |
| gevoel | 45 | 0 |
| huis | 27 | 1 |
| hulp | 26 | 1 |
| kiezen | 26 | 1 |
| lijf | 34 | 1 |
| meedoen | 16 | 0 |
| veilig voelen | 44 | 2 |
| vrienden & kennissen | 39 | 1 |

*Afbeelding 1: thema's die belangrijk zijn voor de cliënt*

thema familie belangrijk. Het thema gevoel vinden ca. 34% van de cliënten belangrijk. Het thema veilig voelen wordt door ca. 33% van de cliënten belangrijk gevonden.
Van de verwanten die de gesprekslijst "ik zie en vertel" hebben gebruikt om de cliëntervaringen weer te geven valt op dat met name het thema veilig voelen als belangrijk wordt ervaren (ca. 15%; 2 van de 133 cliënten). De verwanten geven aan dat in 8 situaties een bepaald thema als belangrijk wordt ervaren. Het thema gevoel wordt door de verwanten geen enkele keer als belangrijk naar voren gebracht.

*2) De tien thema's zijn; gevoel, lijf, familie, vrienden & kennissen, meedoen, hulp, huis, doen, kiezen en veilig voelen.*

| Verandering gewenst | | |
|---|---|---|
| **thema** | **ik vertel (119)** | **ik zie en vertel (3)** |
| doen | 12 | 0 |
| familie | 9 | 1 |
| gevoel | 19 | 1 |
| huis | 9 | 0 |
| hulp | 13 | 0 |
| kiezen | 11 | 0 |
| lijf | 19 | 0 |
| meedoen | 8 | 1 |
| veilig voelen | 7 | 0 |
| vrienden & kennissen | 12 | 0 |

*Afbeelding 2: thema's waarbij verandering gewenst is*

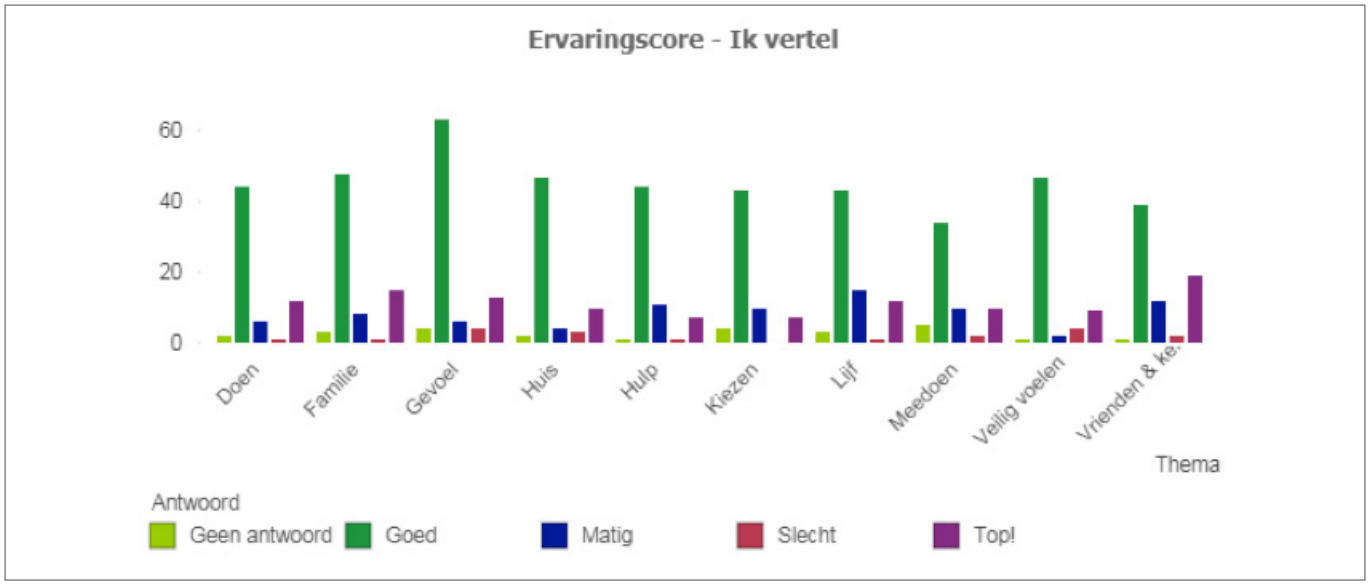
Om beter aan te sluiten en af te stemmen op zaken waarvan de cliënt aangeeft dat belangrijk te vinden is het ook van belang om te weten of de cliënt daadwerkelijk verandering wenst. Afbeelding 2 laat zien dat cliënten die dit zelf kunnen verwoorden de volgende top 3 van thema's noemen waar zij verandering wensen;

1) gevoel en lijf (ca.14%)
2) hulp (ca.10%)
3) vrienden & kennissen en doen (ca. 9%)

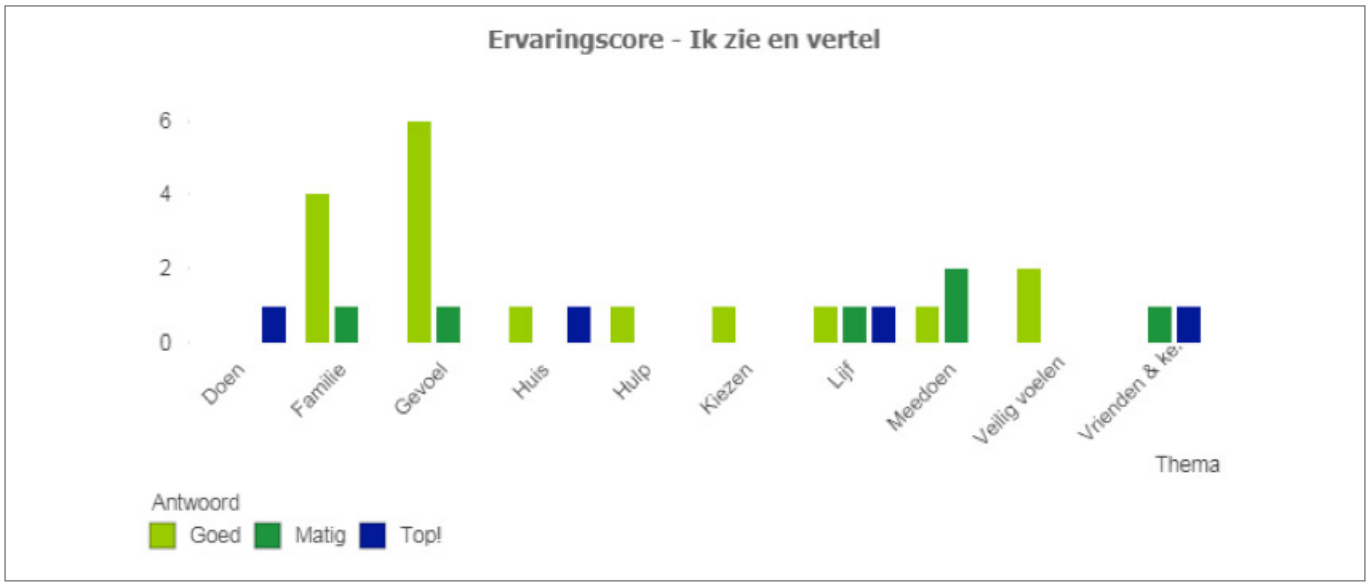
Bij de verwanten is geen duidelijke top 3 weer te geven van thema's waarbij verandering gewenst is. De thema's gevoel, familie en meedoen worden een enkele keer genoemd.

Brengen we afbeelding 1 en afbeelding 2 met elkaar in verband dan valt op dat cliënten zelf aangeven het thema gevoel belangrijk te vinden en dat ze t.a.v. dit thema ook verandering wensen. Ten aanzien van het thema hulp is verandering gewenst, terwijl dit thema door cliënten niet in de top 3 voorkomt van meest belangrijke thema. Vrienden & kennissen is ook een thema waarvan de cliënten zelf aangeven dat verandering gewenst is. Ook dit thema komt niet in de top 3 voor van meest belangrijke thema.

Uit de ervaringsscores die de cliënten zelf geven middels "ik vertel" volgt dat ten aanzien van alle thema's een GOED als ervaringsscore de boventoon voert. Het is wenselijk om hierover op locatieniveau in gesprek te gaan met de cliënt. Zo kan wellicht antwoord worden gegeven op de vraag waarom de cliënt ondanks het geven van een ervaringsscore "goed" toch op de eerder genoemde thema's verandering wenst. Vervolgens is het de bedoeling dat de persoonlijk begeleider samen met de cliënt kijkt naar een passend doel bij dat thema('s) om aan te werken en dit vastlegt in het ondersteuningsplan.




*Afbeelding 3: ervaringsscore gegeven door de cliënt*




*Afbeelding 4: ervaringsscore gegeven door de verwant XXX*

Uit de ervaringsscores die via de gesprekslijst "ik zie en vertel" naar voren zijn gekomen worden de thema's familie, gevoel en veilig voelen als GOED gescoord. Van de gegeven scores op het thema meedoen overheerst een matige score. Een nadere analyse is vereist om de scores nader te kunnen verklaren.

*Dylan:*
*Hé, jij daar!*
*Wie ben ik?*
*Wie denk je dat ik ben?*
*Zie je mij?*
*En wat denk je als je mij zo ziet?*
*Is dat wat je denkt?*
*Of is dat misschien wat je toevallig van iemand gehoord hebt?*

*Ik ben meer dan wat je denkt*
*Ik ben veel meer dan wat je ziet*
*Ik ben veel meer dan wat je weet*
*Wat je van een ander gehoord hebt is nooit precies wat ik gezegd heb.*

*Ik ben misschien anders, maar ik doe het op mijn manier*

*Vanuit het hoofdstuk Dit Vind Ik Ervan zeg ik mijn eigen ding!*

# 5. Met het oog op de medewerker

**Een jaarlijks terugkerend fenomeen is het houden van een teamreflectie. Het idee is dat medewerkers in teamverband terugkijken op het voorgaande jaar. Met elkaar bespreken zij sterke en verbeterpunten waar het de zorg voor de cliënten betreft dan wel het functioneren als team. Verbeteracties kunnen zij direct opnemen in hun jaarplan voor het jaar erop.**

## Teamreflecties

In 2020 zijn 40 verslagen van teamreflecties ontvangen (54% van alle teams heeft een teamreflectie gedaan). Ten opzichte van voorgaande jaren is dat een aanzienlijk lager aantal: 83% in 2019, 82% in 2018 en 91% in 2017.
Van de teams die wel een teamreflectie hebben gedaan, hebben ca. 10 teams gebruik gemaakt van het reflectiespel.
Vanuit een groot aantal teams is aangegeven dat zij door de coronacrisis geen mogelijkheid zagen om met het hele team bijeen te komen om een inhoudelijk goede teamreflectie te doen. Vanuit de organisatie is hier geen druk op gelegd, omdat teams al overbelast waren.

Het doel van de teamreflectie is om met en van elkaar te leren. Dat kan ook op een andere manier dan eenmaal per jaar. Veel teams maken gebruik van de WOESD-methode. WOESD staat voor Werk, Organisatie, Emotie, Samenwerking en Dilemma. Zo wordt aan het eind van iedere dienst stilgestaan hoe de dienst is verlopen vanuit diverse invalshoeken.

### Opvallende zaken uit de reflecties

- Begeleiding wordt afgestemd op de cliënt;
- Medewerkers maken gebruik van elkaars kwaliteiten;
- Er is veel kennis en ervaring binnen de teams;
- Medewerkers gaan anders kijken naar probleemgedrag (signaalgedrag);
- Inzet van studenten en leerlingen levert een frisse kijk op en extra aandacht voor de cliënten;
- Binnen één team wordt benoemd dat de cursus puberbrein wordt gevolgd om leerlingen en stagiaires beter te kunnen begeleiden.

### Als verbeterpunten worden onder meer genoemd:

- Het SMART formuleren van doelen, zowel voor de cliënt als voor het team;
- Er mag meer waardering zijn voor werken met complexe doelgroepen;
- De kennis van het nieuwe ECD in ONS behoeft verbetering;
- Jobcoaches willen meer zichtbaar zijn, zodat zij nog meer cliënten kunnen begeleiden naar werk.

Aantal medewerkers in dienst op 31 december 2020: LeekerweideGroep 1021

### Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim over 2020 is uitgekomen op 5,99%. In 2019 was dit 4,97%. Het hogere ziekteverzuim is met name te wijten aan COVID-19.

De lichtjes in mijn ogen terug

Paul Molenaar (41) werkte jarenlang in de horeca, als beveiliger, badmeester en als verkoper. Maar hij vond daar geen uitdaging meer in.
Werken in de zorg, met mensen werken, dat was zijn droom. Natuurlijk kwam hij ook mensen tegen in zijn vorige banen, maar daar ben je een nummer. Je bouwt niet echt een band op.

Nu is hij sinds ruim een jaar persoonlijk begeleider in opleiding op locatie Vossestaart.
“Met een team van 19 mensen begeleiden en ondersteunen we in wisselende diensten mensen met een lichte verstandelijke beperking. 24 Cliënten wonen in appartementen op de Vossestaart en 13 cliënten wonen zelfstandig in huizen elders.”

De vrouw van Paul werkte voorheen ook in de zorg. Toen zij ziek werd, moest Paul zorgen voor vrouw en kinderen en het huishouden draaiend houden. Op een gegeven moment zat hij tegen een burn-out aan. Hij zat 2 jaar thuis. Is veel gaan sporten, ook als hij er vreselijk tegenop zag. Vrienden moedigden hem aan om zijn droom achterna te gaan: werken in de zorg.

Dus ging Paul solliciteren, iets wat hij nog nooit eerder had hoeven doen. Gelukkig zat hij bij de selectie!

Nu gaat Paul 1 dag per week naar de opleiding MMZ (3 à 4 jaar) en daarnaast werkt hij als co-begeleider op de Vossestaart.

“De cliënten die hier wonen zijn zelfstandig, maar als er iets mis is zitten zij met de handen in het haar. Dan hebben zij je hulp nodig. Als vaste begeleider houd je contact met familie, maak je afspraken met het werk en sportclub en houd je het dagelijks ritme in de gaten. Ook als iemands moeder overlijdt, ben je erbij. Je bent echt een steun en toeverlaat.”

Paul vertelt dat het best even tijd kost om de cliënten goed te leren kennen. Problemen lost hij op met humor, maar ook kan hij goed serieus zijn en is hij niet gauw bang. Hij heeft geen dag spijt van zijn carrièreswitch. Of zoals zijn vrouw laatst zei: “de lichtjes zijn terug in je ogen”.

## Medewerkersonderzoek

In september 2020 heeft het driejaarlijks medewerkersonderzoek plaatsgevonden door Effectory. Het onderzoek is gedaan onder alle medewerkers van WilgaerdenLeekerweideGroep. De respons lag boven het landelijk gemiddelde met 52,4%.

**Resultaten op organisatieniveau:**
Bevlogenheid 8,0
Betrokkenheid 7,4
Tevredenheid 7,3
Werkgeverschap 7,2
NPS 95,6 (hoe waarschijnlijk is het dat je WLG aanbeveelt?)

De resultaten zijn op teamniveau teruggekoppeld. De actiepunten worden per team opgepakt. De focus ligt op teams die onder gemiddeld scoorden. Zij kunnen extra ondersteuning krijgen bij het formuleren van actiepunten en realiseren van quick wins.

**Te waarderen:**
Opmerkelijk is dat de scores heel positief te noemen zijn voor een organisatie in het eerste jaar na fusie en in de Coronacrisis

## Vertrouwenspersoon medewerkers

De vertrouwenspersonen[3] begeleiden en ondersteunen medewerkers van WilgaerdenLeekerweideGroep die een klacht/probleem hebben en daarmee vanwege de vertrouwelijkheid niet naar hun leidinggevende of P&O willen gaan. De vertrouwenspersonen kunnen behulpzaam zijn bij het verduidelijken van de klacht en denken mee over mogelijke oplossingen zonder te bemiddelen. Daarnaast dragen zij zorg voor de eventuele nazorg bij de afhandeling van de klacht.

De vertrouwenspersonen hebben in 2020 in totaal 28 vertrouwelijke gesprekken gevoerd. De externe vertrouwenspersoon heeft 1 telefonische consult gehad. (24 gesprekken in 2019) (23 gesprekken in 2018) (20 gesprekken in 2017).

Met 1 medewerker heeft de vertrouwenspersoon 5 gesprekken gehad, met 3 medewerkers 2 gesprekken en met 17 medewerkers 1 gesprek.

Over het algemeen ervaren de medewerkers het als prettig dat er naar hen geluisterd wordt en zo nodig ook wordt meegedacht. De nazorg die gedaan wordt door nog eens te mailen of te bellen hoe het gaat, wordt zeer gewaardeerd. Medewerkers kunnen zich soms alleen voelen in de organisatie of met hun probleem. Dan helpt het om in vertrouwelijkheid hier met iemand over te kunnen praten.

**Inhoud van de gesprekken:**

- Relatie of conflict met leidinggevende
- Veranderingen als gevolg van de fusie
- Belasting werk - privé
- Van werkplek gehaald
- Conflict met collega
- Communicatie met collega
- Pesten op werkvloer
- Onverwacht geen contractverlenging
- Bejegening cliënt door collega

Er zijn geen gesprekken gevoerd over problemen in verband met de coronapandemie. Een coachteam is ingezet om de medewerkers en teams hierin te ondersteunen.

**Klachtencommissie medewerkers**

In 2020 zijn geen klachten ingediend bij de klachtencommissie medewerkers.

*3) Er zijn twee vertrouwenspersonen medewerkers vanuit label Leekerweide, twee vanuit label Wilgaerden en een externe vertrouwenspersoon medewerkers.*

# 6. Oog voor betrokken en vakbekwame medewerkers

**Jaarlijks wordt door ZWOpleidingen een opleidingsjaarplan gemaakt voor WilgaerdenLeekerweideGroep. Hierin zijn de wensen en behoeften van de medewerkers verwerkt. Daarnaast worden in het opleidingsjaarplan, waar nodig, ontwikkelingen vertaald naar opleidingsactiviteiten.**

Om de opleidingsactiviteiten goed te kunnen organiseren en vastleggen wordt er gewerkt met een Learning Management Systeem (LMS). In dit LMS kunnen medewerkers zich inschrijven voor opleidingsactiviteiten, die verwerkt worden in het digitale portfolio. Voor de voorbehouden handelingen is er per afdeling een profiel van de handelingen waarvoor de medewerkers bekwaam moeten zijn. Hier is een signaleringssysteem aan verbonden, waarbij de medewerker en de manager een signaal krijgen bij het verlopen van de bekwaamheid. Ook voor overige verplichte scholing is het LMS op deze wijze ingericht.

Binnen het BeroepsPraktijkVormings-team (BPV) richten de opleidingsfunctionarissen en BPV-coördinatoren zich op de aansluiting van het onderwijs op de behoefte van de organisatie. Daarnaast begeleiden en trainen zij de werkbegeleiders, om de kwaliteit van de werkbegeleiding op het gewenste niveau te krijgen en te behouden. Zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit en kwantiteit van de instroom en uitstroom van BOL-en BBL studenten. De voortgang van de studenten wordt door hen gemonitord en zij ondersteunen studenten en/of werkbegeleiders waar nodig.

**Training en opleiding medewerkers:**

- Bij het label Leekerweide volgen BBL-studenten hun opleiding in het praktijkgestuurd onderwijs. Praktijkgestuurd onderwijs verbetert de aansluiting tussen de praktijk en het onderwijs. Het onderwijs wordt gestuurd door leervragen en wensen uit de praktijk.
- Elk team mag teamgerichte scholing aanvragen.
- Er zijn verplichte en optionele cursussen. Dit is afhankelijk van de cliëntgroep en de functie van de medewerker.
- Voor medewerkers is het mogelijk een individuele studie aan te vragen, de vergoeding hiervoor is afhankelijk van de mate van noodzaak voor de functie.
- Het cursusaanbod van ZWOpleidingen is waar mogelijk grotendeels geaccrediteerd bij het Kwaliteitsregister Verzorgenden en Verpleegkundigen en/of Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.
- ZWOpleidingen heeft in 2020 het NRTO keurmerk behaald. Een aanbieder met dit keurmerk voldoet aan hoge kwaliteitseisen.
- Door Corona zijn veel cursussen en trainingen niet in fysieke zin doorgegaan, waar mogelijk zijn deze in online vorm aangeboden.
- Om de kwaliteit van het online lesgeven te kunnen borgen, zijn de trainers hierin opgeleid en worden zij waar nodig gefaciliteerd.
- Om medewerkers te ondersteunen op afdelingen waar cliënten besmet raakten met Corona is het Ambulant Verpleegkundig Team (AVT) vanuit ZWO opgericht en ingezet. Het AVT ondersteunt medewerkers op het gebied van veiligheid en protocollen en traint hen om bv. zuurstof toe te dienen.
- Steeds meer medewerkers krijgen een coachende rol binnen hun team (o.a. persoonlijk begeleiders niveau 5). Voor deze groep is de training Coachend Communiceren ontwikkeld en in 2020 gestart.
- Per 1 maart 2020 is het coachteam gestart. Het begeleiden van teams bij de implementatie van zelforganisatie is een groot onderdeel van het werk van de coaches. Gedurende het jaar bleek er binnen en buiten de organisatie veel behoefte aan de inzet van de coaches op diverse gebieden.
- Het coachteam heeft medewerkers ondersteund in verband met COVID-19. Zij hebben medewerkers die in hun werk hier direct mee te maken hebben actief benaderd en zij waren bereikbaar voor alle medewerkers die een gesprek wilden.
- De coaches zijn geregistreerd bij Stichting NOBCO (Nederlandse Orde van BeroepsCoaches). Een aantal coaches volgde nog een opleiding en gaat zich in 2021, als hun opleiding is afgerond, registreren.
- Er zijn digi-coaches opgeleid, zij kunnen medewerkers ondersteunen die hun digitale vaardigheden willen verbeteren.

Landelijke erkenning Ministerie voor Talent Academy

De Talent Academy Westfriesland is benoemd tot één van de Koploper initiatieven. Dit betekent dat de Talent Academy is opgevallen bij het ministerie van VWS en het Actie Leer Netwerk.

De Talent Academy Westfriesland wordt gezien als een goed voorbeeld voor andere organisaties en medewerkers in Zorg en Welzijn.

De Talent Academy brengt perspectief in een carrière in de zorg en zorgt voor energie en enthousiasme onder getalenteerde jongeren en zij-instromers. Op 20 oktober 2020 zijn we gestart met een post hbo en medio 2021 zijn we voornemens te starten met een hbo verpleegkundige flex. Naast een Medical Delta Living Lab, voor onderzoek binnen de zorg, zal waarschijnlijk ook nogmaals de post hbo 'Innoveren in zorg en welzijn met technologie' starten in 2021.

De post hbo is een groot succes gebleken en er komen nog steeds aanmeldingen binnen.

Begin 2019 kwamen bestuurders van Omring en WilgaerdenLeekerweideGroep samen met onder andere de gemeente Hoorn, de Westfriese Bedrijvengroep en diverse vertegenwoordigers uit de Westfriese regio bij elkaar. Zij zagen de diverse problemen en zo werd De Talent Academy Westfriesland opgericht. Dit gebeurde uiteindelijk door Omring, WilgaerdenLeekerweideGroep samen met Inholland, als onderwijspartner.

En daarom zijn we er zo trots op dat ook het ministerie van VWS dit is opgevallen.

Zij noemden het 'Een regionaal initiatief met een voorbeeldfunctie voor samenwerking, kwaliteit en het bundelen van krachten binnen onderwijs, bedrijfsleven en de zorgsector.

## Vrijwilligers inzet en binden

VrijwilligersNH is sinds 2017 een zelfstandig label van WilgaerdenLeekerweideGroep en verantwoordelijk voor werven en behoud van de vrijwilligers. We ondersteunen cliënten, activiteiten, evenementen, de labels, diensten en projecten op het gebied van vrijwilligersmanagement voor WLG, gemeenten, woningstichting, de overheid en samenwerkingspartners. VrijwilligersNH creëert warmte, betrokkenheid en leefbaarheid door extra persoonlijke aandacht, relaties, activiteiten, ondersteuning en externe samenwerkingen en diensten in de regio.

De Adviesraad Vrijwilligers is in januari 2020 geïnstalleerd en geeft gevraagd en ongevraagd advies over zaken rondom vrijwilligersbeleid aan VrijwilligersNH en de Raad van Bestuur.

### Betrokkenheid

VrijwillligersNH is erg betrokken bij de directe zorg. In 2020 hebben we 266 nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. Een prachtig cijfer waar we trots op zijn. Ondanks Corona blijven nieuwe vrijwilligers zich bij ons aanmelden voor vrijwilligerswerk. De uitstroom van vrijwilligers (240) is iets hoger dan andere jaren, vooral onder de oudere vrijwilligers. Ook de betrokkenheid van deze groep is groot. We hebben de zorg tijdens Corona zo goed mogelijk ondersteund met verschillende initiatieven, zoals de kaartenactie, penvriendschap, cadeautjes en extra inzet vrijwilligers.

Aan de andere kant hebben we geprobeerd om onze vrijwilligers betrokken te houden bij WLG. Dit hebben wij gedaan door direct in contact te blijven via de aandachtsunctionarissen, nieuwsbrieven, mail, onze app, sociale media en onze handgeschreven verjaardagskaart.

We zijn trots op de betrokkenheid van onze vrijwilligers, hun loyaliteit, begrip en geduld.

### De cijfers

| Vrijwilligers | Instroom vrijwilligers | Uitstroom vrijwilligers | Vacatures |
|---|---|---|---|
| 1386 | 266 | 240 | 177 |

| Formulieren-brigade | BurenHulp | Zelfstandig reizen | Wensteam |
|---|---|---|---|
| 406 hulpvragen | 23 matches | 4 cliënten | 6 wensen vervuld |

# 7. Vanuit het oogpunt van de organisatie

**Vanaf 1 januari 2020 is de fusie tussen LeekerweideGroep en Wilgaerden een feit. De organisatie gaat verder onder de naam WilgaerdenLeekerweideGroep. De tweehoofdige Raad van Bestuur wordt gevormd door de bestuurders van voormalig Wilgaerden en LeekerweideGroep.**

Het primair proces VG en VVT blijft voorlopig gescheiden. De fusie richt zich met name op de verdere ontwikkelingen van het expertisebehandelcentrum ebc360 voor al onze doelgroepen en op de integratie van de ondersteunde diensten. De Raad van Bestuur heeft onderling een taakverdeling gemaakt.

We zien ons werk als een samenspel. We hebben een gedeeld en gezamenlijk doel: de klant zo goed mogelijk te ondersteunen. We begrijpen dat we, wanneer we dat goed willen doen, van elkaar afhankelijk zijn. Dwars door alle hiërarchische en organisatorische lijnen heen. Goede samenwerking is belangrijk. Voor de klant, maar ook voor ons eigen werkplezier.

Hier hebben we de organisatie op ingericht. We werken volgens het Rijnlands model en in zelforganiserende teams. Dat betekent dat de professionals 'in de lead' zijn, dat het gaat om de kwaliteit van het werk en de autonomie. Lijnen zijn kort en teams en medewerkers op de werkvloer hebben een grote regel- en organisatie-bevoegdheid. Ondersteunende diensten faciliteren hen daarbij en zijn complementair aan de te verrichten taken. We zijn een lerende organisatie. Daar horen naast onderwijs en deskundigheidsbevordering ook mogen uitproberen, fouten maken, vallen en weer opstaan bij.

Toezichthouden of verantwoording afleggen is met zo min mogelijk bureaucratie georganiseerd. Zo blijft kwaliteit en verantwoordelijkheid gewaarborgd en wordt zo veel mogelijk ruimte gegeven aan het initiatief en vakmanschap van team en medewerker, zodat deze optimaal de ruimte krijgt om uitvoering te geven aan de wens en behoefte van de klant.

De zorg en ondersteuning vanuit onze organisatie wordt vorm gegeven door professionals die werken bij labels in een netwerk rond de klant. De labels zijn organisatie-eenheden binnen WilgaerdenLeekerweideGroep, die samenwerken met elkaar ten behoeve van de klant.

## Visie op kwaliteit

Centraal in de visie op kwaliteit is dat het leveren van kwaliteit verbonden is met professionaliteit en het vakmanschap van de medewerkers.

Bij kwaliteit van bestaan bij het label Leekerweide gaat het om het leven van mensen met een verstandelijke beperking, om hun ervaringen. Het gaat erom welke zin en betekenis zij ervaren in de zorg/ondersteuning die aan hen wordt verleend. Dit kan voor iedere cliënt anders zijn en daarom is het nodig dat de medewerker aansluit en afstemt op de wensen/behoeften van de cliënt. Het aangaan van de (onderzoekende) dialoog, het goed waarnemen en reflecteren zijn hierbij belangrijke instrumenten die gebruikt worden.

Of de aangeboden zorg/ondersteuning de cliënt ook werkelijk goed doet zal de medewerker zelf moeten ontdekken, samen met de cliënt en verwanten, met collega's, gedragsdeskundige en het clusterhoofd. Allen hebben een relatie met elkaar, ieder vanuit zijn/haar eigen rol, en daar wordt geleerd wat kwaliteit in kan houden op die locatie, op dat moment.

**Hoe brengen wij kwaliteit in beeld?**
Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Dit Vind Ik Ervan!
Incident meldingssysteem ReAct
Klachten cliënten
Klachten medewerkers
Klaagbus - klachten
Interne audits
Externe audits
Uitkomsten medewerkersonderzoek
Tertiaalrapportages
Koffiebezoeken RvB aan locaties
Inspectiebezoeken
Calamiteitenonderzoeken

## Wat hebben we geleerd van Corona?

In de periode maart tot en met juni 2020 zijn we geconfronteerd met de eerste coronapandemie die grote gevolgen heeft gehad voor de cliënten/verwanten en medewerkers en vrijwilligers van WilgaerdenLeekerweideGroep. We hebben in snel tempo moeten opschalen naar een crisisorganisatie, maatregelen moeten treffen om de gevolgen in te perken en vervolgens langzamerhand weer gedeeltelijk af te bouwen.

In juli 2020 hebben we, middels een enquête, feedback gevraagd aan de medewerkers. In september hebben we, eveneens middels een enquête, aan cliënten en verwanten gevraagd wat wij anders hadden kunnen doen tijdens de eerste corona uitbraak.

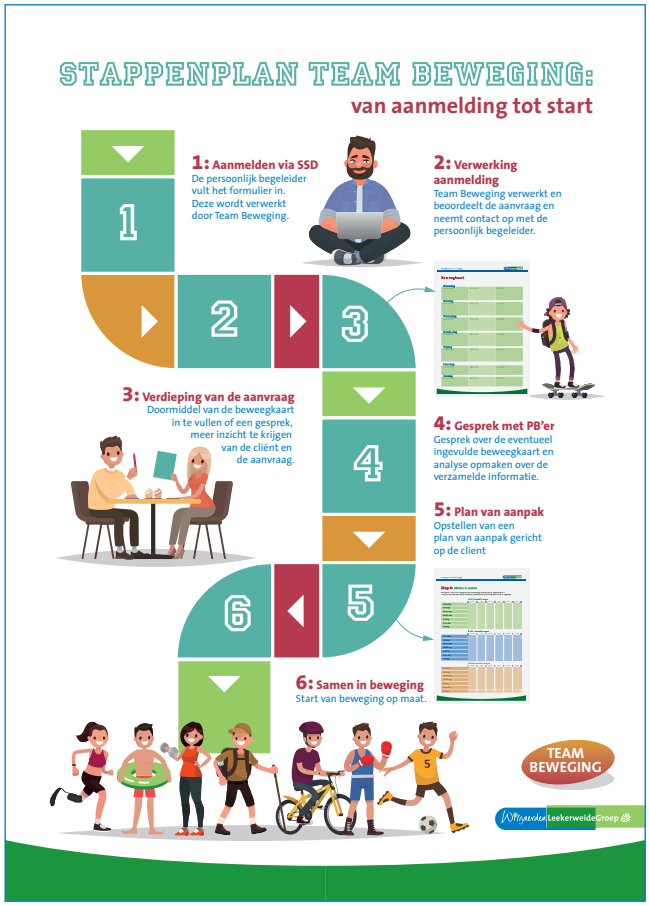
### Medewerkers

De belangrijkste ervaringen die door de medewerkers naar voren zijn gebracht hebben betrekking op;

- Behoefte aan duidelijkheid over de wijze waarop veilige zorg verleend kan worden aan de cliënt. We hebben hiervoor eenduidige protocollen opgesteld.
- Zelf het rooster kunnen maken met mogelijkheden om thuis of op een andere locatie te kunnen werken.
- Beperkte beschikbaarheid van Persoonlijke Beschermings Middelen (PBM) in het begin van de crisis en daarna de afspraken over gebruik ervan.

### Wat hebben we als organisatie hiervan geleerd?

Aandacht is het sleutelwoord! We zijn geneigd om met zijn allen heel hard aan de slag te gaan om de continuïteit van zorg aan onze cliënten te waarborgen en daarbij de aandacht voor elkaar te vergeten. Aandacht vanuit de RvB/MT, vanuit leidinggevenden, teamleden onderling, ondersteunende diensten richting primair proces en vice versa. Aandacht juist ook voor de cliënt en zijn verwanten, vrijwilligers en anderen die betrokken zijn bij WLG. Gelukkig worden er ook genoeg voorbeelden genoemd waar het goed gaat en waar blijken van waardering van grote waarde worden geacht. De uitdaging is om hiervoor een passende vorm te vinden in de crisisorganisatie van WLG.




## Cliënten en verwanten

Cliënten en verwanten missen het dat zij niet vrijelijk contact kunnen hebben! Het belangrijkste punt dat we geleerd hebben uit de eerste golf is dat we bij een nieuwe uitbraak een intelligente lockdown voorkomen. In plaats daarvan meer maatwerk oplossingen – zeker ook qua bezoekmogelijkheden-, flexibiliteit en overleg met cliënt zelf en naasten over hoe invulling gegeven kan worden aan isolatie als dit nodig is. Ook tijdens de isolatieperiode meer flexibiliteit betrachten, meer inzet van digitale communicatiemiddelen zoals beeldbellen en voldoende afleiding/zinvol bezig zijn zo veel als mogelijk in stand houden. Daarnaast is het belangrijk om zoveel mogelijk te blijven communiceren en goede afspraken te maken met cliënten en verwanten.

De verbeterpunten en aanbevelingen hebben wij meegenomen in de tweede corona uitbraak en de daarop volgende lockdown.

Corona heeft ook mooie ontwikkelingen gebracht, zoals alternatieve manieren van contact, de beweegtas, bus, tenten om elkaar te ontmoeten en andere vormen van dagbesteding en vrijetijdsbesteding op maat, etc.

## Kaderbrief en centraal jaarplan

Het jaarplan 2020 van WLG bestaat uit speerpunten die opgehaald zijn uit de organisatie en cliënten en door het Bestuur en MT zijn vastgesteld en waar acties aan verbonden zijn. Driemaal per jaar wordt de voortgang gerapporteerd.

In de zomer van 2020 is een kaderbrief vastgesteld voor WLG. Tijdens een bijeenkomst met vertegenwoordigers van diverse disciplines zijn de speerpunten voor 2021 besproken en konden daar aanvullingen of wijzigingen op gedaan worden.

De speerpunten zijn in vier categorieën ondergebracht: cliënt, kwaliteit, cultuur en kosten/baten.

De speerpunten zijn verwerkt in een centraal jaarplan voor 2021 en zijn tevens de kapstok voor de gebiedsplannen, doelgroepplannen en plannen voor ondersteunende en stafdiensten.

# 8. Ontwikkelingen in de zorg en bij het label Leekerweide en WLG

**De coronacrisis heeft veel van de voorgenomen activiteiten voor 2020 vertraagd. Toch zijn we er in geslaagd in 2020 aan andere voorgenomen activiteiten te werken.**

Hieronder volgt een korte stand van zaken van de projecten en initiatieven 2020.

## Leiderschap

De training Coachend Communiceren is ontwikkeld, waaraan modules Rijnlands leiderschap kunnen worden toegevoegd. Uitbreiding met vaardigheden, bijvoorbeeld verbetering sturing op inzetbaarheid en productiviteit, is eveneens mogelijk.

### Ondersteunende diensten

Ondersteunende diensten zijn verhuisd, zodat nieuwe teams met medewerkers vanuit de VG en de VVT zijn ontstaan. De komende periode wordt gebruikt om elkaar en elkaars werkwijze te leren kennen en verdere integratie en harmonisatie van werkwijzen vorm te geven.

## eHealth

eHealth gaat over digitale toepassingen in de zorg: het gebruik van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg.

Vanuit onze visie op zorg en ondersteuning zet WLG eHealth in om het primaire proces te ondersteunen (24-uur per dag) en de kwaliteit van wonen en zorg voortdurend te verbeteren. Uitgangspunt is dat eHealth de zorgverlener niet vervangt, maar waarde toevoegt aan het leven van de cliënt en aan de zorg en efficiënter werken mogelijk maakt. Het kan er toe leiden dat minder of op andere wijze een beroep hoeft te worden gedaan op de fysieke aanwezigheid van een zorgverlener.

WLG heeft niet de ambitie een voorloper te worden, maar wil een snelle 'volger' zijn in het toepassen van eHealth oplossingen die zich in de praktijk al bewezen hebben of zeer kansrijk worden geacht. Dit heeft o.a. te maken met de schaalgrootte van de organisatie. De kosten om eHealth te ontwikkelen en de daarvoor benodigde capaciteit ontbreken ons. Daarom kiezen wij ervoor om producten met bewezen waarde in te zetten. Om de mogelijkheden van eHealth snel op te pakken zullen onze medewerkers doorlopend en actief geschoold (moeten) worden.

## Cliëntondersteuner junior

Een Cliëntondersteuner junior is een functie die middels jobcarving[4] is gecreëerd door LWG om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt vanuit de participatiewet een baan aan te bieden binnen de eigen organisatie.

De nadruk in deze functie ligt op het uitvoeren van (cliënt) ondersteunende werkzaamheden in het team. Dit kan onder de verschillende labels van LeekerweideGroep zijn.

De jobcoach gaat in gesprek met een clustermanager om zo te kijken of er binnen het team ruimte is voor deze functie. De functie is bedoeld voor iemand uit het doelgroepenregister. Dit zijn mensen die vallen onder de banenafspraak en niet in staat zijn om zelfstandig het minimumloon te verdienen. Er

*4) Bij jobcarving splits je bestaande functies op om banen te creëren voor mensen met een beperking. Niet alleen zij profiteren hiervan, maar ook je bedrijf. Het draagt namelijk bij aan een hogere efficiëntie en een duurzame bedrijfsvoering.*

wordt een vacature gemaakt en deze wordt gedeeld via social media en andere kanalen. De cliënt ondersteuner wordt een medewerker van LWG en verdient het minimumloon.
Op dit moment hebben we binnen de organisatie 7 werknemers een baan kunnen bieden als cliënt ondersteuner junior en zijn we hard bezig om hier nog meer inhoud aan te geven. We zien de werknemers groeien in hun zelfstandigheid, ze horen bij een team, worden gemist als ze er niet zijn en worden als volwaardig gezien.

Er zijn 4 werknemers die binnen de verschillende dagbestedingsvormen ondersteuning bieden aan de activiteiten en de cliënten, waarvan er bij 1 werknemer een combinatie is gemaakt met het begeleiden op een basisschool. Een andere werknemer ondersteunt binnen een woning en loopt tevens mee met de dagbesteding. Weer een andere werknemer (cliënt van LWG) biedt ondersteuning bij het leescafé.
De ureninvulling varieert van 12 uur per week tot 30 uur per week.

*Kaylee:*

*Ik vind het mooi dat WLG op deze manier de kans biedt om mensen zoals ik een baan aan te bieden. Ik doe het met heel veel plezier en het geeft mij voldoening. Iets voor een ander betekenen en ze een fijne dag bieden waaraan ik een stukje bijdraag voelt goed voor mij. Ook vind ik het mooi om mijn eigen geld te kunnen verdienen. Ik voel me gewaardeerd door mijn collega's en ik voel me ook echt een collega. Daarnaast krijg ik ondersteuning van mijn jobcoach die me goed begrijpt en weet wat ik nodig heb.*

## Innovaties en Projecten

Een nieuw proces voor inbreng, onderzoek en implementatie van projecten en ideeën is in samenwerking met alle labels en ICT uitgedacht en uitgewerkt.
In Insite is een module projecten toegevoegd waar projecten geregistreerd worden.
Doel is een platform creëren waar alle projecten zichtbaar zijn voor de organisatie zodat verbindingen gelegd kunnen worden.

In 2020 is een groot aantal projecten in onderzoek genomen. Vanwege corona zijn ze helaas on hold gezet. We noemen er hier enkele:

- Buurtcirkel
- SWB Veilig werken
- uitleenpunt hulpmiddelen
- inloopspreekuur jongeren Hoorn jobcoaching
- opleidingstak voor cliënten/klanten
- dagbestedingen Horeca (Passion en Wellness)
- Thuisnabije entree opleidingen
- krachtcoach
- Digilab Senioren Westfriese Bibliotheken
- Moeder-Kind huis Vossestaart

Het SKJ[5]-beleid voor WLG is vastgesteld. In geval sprake is van een complexe zorgvraag of crisissituatie is het vereist dat een geregistreerde professional optreedt als regiebehandelaar. Samen met ZWOpleidingen wordt gewerkt aan accreditatiemogelijkheden en het inzichtelijk maken van het gekwalificeerde personeel.

Met de ondernemersvereniging Wognum is een verbinding met Stichting Vrienden van Leekerweide tot stand gekomen.

Label BuroFlo gaat in 2021 verder als Label BuroFlo ambulante dienst en het onderdeel innovatie en projecten gaat verder als Team Pinz!
Doel van het team Pinz! is beheer en uitvoering van innovaties en projecten.

Een aantal projecten is gestart in 2020 en loopt door in 2021:

- Innovatie Impuls thema's Beter Slapen en Dagstructuur
- SET subsidies eHealth projecten label Wilgaerden; beeldzorg, medicijndispenser, Smart Glasses alle in te zetten bij de wijkverpleging
- Tel mee voor Taal
- Formulierenbrigade
- Online dagbesteding in coronatijd en daarna
- Opleiding Woonhulp

*5) Stichting Kwaliteitskader Jeugd*

## Extramuralisering

De keuze is gemaakt om de wijkverpleging, huishoudelijke ondersteuning en de ambulante tak van label Leekerweide samen te voegen tot een onderdeel extramurale zorg en ondersteuning.

## Wet Zorg en Dwang (Wzd)

Het beleidsplan is ontwikkeld. Er is een scholingsplan gemaakt en de module in het ECD is in gebruik genomen. WZD-functionarissen zijn benoemd. Externe WZD-vertrouwenspersonen zijn bekend en hebben kennisgemaakt met verschillende onderdelen van de organisatie.
De implementatie van de Wzd is in een nieuwe fase terechtgekomen nu de beleidsstukken voor de WLGroep zijn vastgelegd. Afstemming tussen de diverse bij het beleid betrokken partijen is in progressie.

## Onafhankelijke cliëntondersteuning

Iedere cliënt heeft recht op hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Die ondersteuner kan helpen met informatie, advies, algemene ondersteuning en bemiddeling bij de invulling van zorg of bij ondersteuning in het sociale domein. De cliënt kan bij de onafhankelijke cliëntondersteuner terecht voor:

- Informatie en advies over het zorgaanbod in de regio, zorgvormen, cliëntrechten en eventuele wachtlijsten.
- Een zorgaanbieder vinden die goed bij de situatie van de cliënt past.
- De invulling van de zorg.
- Bemiddeling tussen cliënt en zorgaanbieder.
- Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep.
- Hulp bij het aanvragen van een herindicatie.

WLG beschikt sinds eind 2020 over twee onafhankelijke cliëntondersteuners die werkzaam zijn in o.a. het Wmo-domein.

## Ebc360

Ebc360, het label van waaruit medische, paramedische en psychosociale behandelingen multidisciplinair worden geboden heeft zich in 2020 in een rap tempo ontwikkeld.

Vanuit de organisatie was de behoefte aan continuiteit van zorg en behandeling en zo is er vanuit die vraag gekozen om vanuit een aantal bestendigde multidisciplinaire teams te gaan werken.

Team jeugd en gezin en team volwassenen (VG en GBGGZ) zijn in dit jaar gevestigd op Rietgans 41, zo ontstaat een nieuwe locatie voor behandeling voor kinderen en jongeren, die samen met hun ouder(s) en brusjes met hun vraag terecht kunnen. Ook volwassenen met een vraagstuk op psychosociaal gebied kunnen hier terecht. We merken dat er bij deze doelgroep vooral vragen zijn rond korte behandeltrajecten die leiden tot duiding richting Wlz. Deze teams bestaan uit gedragsdeskundigen, vaktherapeuten, gezinsbehandelaren en -begeleiders.

Team ouderen is ontstaan vanuit de kernkwaliteitsgroep die is opgezet om de inzet voor de cliënten van label Wilgaerden (VVT) te optimaliseren. In 2020 is dit team uitgebreid met verpleegkundig specialisten, fysiotherapie, ergotherapie en diëtetiek, zodat er nu een breed basisteam is dat intensief de samenwerking zoekt en zo ook op incidentele inzet van andere disciplines van ebc360 kan rekenen. Dit team geeft een stevig fundament voor de inzet van behandelingen voor de kwetsbare ouderen die in zorg zijn van label Wilgaerden.

Bij het medisch/paramedisch team is uitbreiding gerealiseerd met een fysiotherapeut met een geriatrische vervolgopleiding, een ergotherapeut, 2 Verpleegkundig Specialisten en een Verpleegkundig Specialist in opleiding.

Met de gedragsdeskundigen (GD), die met name de intramurale zorg representeren, is een efficiëntieslag gemaakt en zijn er psychodiagnostisch medewerkers aan het team toegevoegd. Zij kunnen de onderzoeken onder supervisie van de GD zelfstandig uitvoeren, waardoor er voor de GD meer tijd is om er voor de teams en de cliënten te kunnen zijn.

Er is, in samenwerking met de clustermanagers, gekozen voor het verbeteren van kwaliteit van zorg en continuïteit door gedragsdeskundigen in te zetten op locaties en onderdelen die tot op heden geen GD ondersteuning hadden. Logeren, dagbesteding en ambulante zorg (BuroFlo) hebben de begeleiding gekregen die zij nodig hebben om zo met elkaar de vragen die er zijn te kunnen beantwoorden. Een evaluatie leverde een positieve uitslag op; gevoel van veiligheid bij medewerkers en een verbeterslag op inhoud.

Ebc360 biedt sinds 2020 ook een opleidingsplaats aan Orthopedagoog Generalisten.

In 2020 is de website van ebc360 live gegaan: www.ebc360.nl. De website is, net als ebc360, volop in ontwikkeling.

# 9. Spiegelbeeld: wat is er terecht gekomen van de ontwikkelpunten uit 2019?

| | |
|---|---|
| **Methodieken: Triple C**<br>Teams die werken volgens de Triple C-methode zijn nog niet volledig geschoold. Daarnaast is een vast, stabiel team noodzakelijk om Triple C goed te kunnen borgen. | De scholing Triple C is in 2020 in een breder perspectief gezet. Zoals te lezen valt in dit kwaliteitsrapport is een projectleider aangesteld voor het programma Verbindend Werken en Organiseren. Triple C is onderdeel van dit programma. |
| **SMART doelen**<br>Doelen zijn nog onvoldoende SMART geformuleerd. Bij scholing voor het gebruik van het nieuwe ECD ONS wordt hier extra aandacht aan besteed. SMART formuleren van doelen vormt onderdeel van de training. | In 2020 zijn alle medewerkers die met het cliëntendossier ONS werken geschoold. Tijdens de scholing is het SMART formuleren van doelen onderdeel geweest. In 2021 vindt nog een kwaliteitsslag plaats. |
| **Vervanging ReAct als meldingsmodule**<br>Met de komst van een nieuw ECD wordt bekeken of dit systeem bepaalde meldingsopties in ReAct vervangt. Interessant is om te kijken of er mogelijke dwarsverbanden tussen diverse meldingen gemaakt kunnen worden.<br>Als voorbeeld; door toename slaapmedicatie neemt het aantal valincidenten in de nacht toe. | Vervanging van ReAct gaat in 2021 plaatsvinden. |
| **Fobomeldingen**<br>Ondanks het feit dat steeds meer teams de analyse zelf doen, heeft dit nog niet geleid tot minder gebruik van de optie 'anders'. Binnen ReAct 3.0 kan de optie 'anders' worden uitgezet. Dit wordt in 2020 opgepakt. Ook in andere opzichten worden de mogelijkheden tot optimalisatie van ReAct 3.0 zorgvuldig gevolgd.<br>Met de komst van een nieuw ECD wordt bekeken of dit systeem bepaalde meldingsopties in ReAct vervangt. Dit zal met name gevolgen hebben voor de medewerker gebonden meldingen. De FOBO-commissie volgt de ontwikkelingen op de voet.<br>Blijvende aandacht voor juiste en tijdige afhandeling van meldingen door leidinggevenden.<br>Oriënteren op eventuele harmonisatie van registratie incidenten in het kader van de fusie met Wilgaerden. | De nieuwe versie van ReAct 3.0 heeft zich, anders dan voorgenomen, niet optimaal kunnen neerzetten, gewenste wijzigingen zijn niet allemaal doorgevoerd. ReAct wordt nog gebruikt als registratie, maar kent diverse beperkingen, waaronder de beperkte analysemogelijkheden. Dit belemmert het weergeven van betrouwbare cijfers en/of analyses over 2020.<br><br>Oriëntatie vindt plaats op mogelijke harmonisatie in 2021 van registratie van incidenten voor de gehele WLG organisatie. |
| **Stappenplan seksualiteit**<br>Het stappenplan zelf werd in 2019 door de meeste betrokkenen als behulpzaam ervaren. Toch constateert de commissie seksualiteit dat verbetering/verduidelijking mogelijk is. In 2020 wordt het stappenplan daarom geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. | Een vernieuwde versie van het stroomschema is naar de locaties gestuurd. |

| | |
|---|---|
| **Implementatie WZD**<br>In 2020 worden de aangepaste werkprocessen geïmplementeerd.<br>Scholing van alle bij de Wzd betrokken functionarissen.<br>Ondertekening van de overeenkomst tussen zorgaanbieders in de regio.<br>Evalueren en waar nodig aanpassen van werkprocessen.<br>Realiseren van een goed werkend ECD waarin het stappenplan Wzd goed gevolgd kan worden. | Implementatie van de aangepaste werkprocessen heeft plaatsgevonden.<br><br>Scholingsprogramma voor 2020 heeft vanwege de coronapandemie niet plaatsgevonden zoals gepland.<br>Binnen de beschikbare mogelijkheden heeft er scholing plaatsgevonden zoals<br>-filmpjes geplaatst op de kennissite<br>-instructie van 2 personen per team (i.p.v. gehele team), aan teamleden om het verder aan collega's over te dragen<br>-e- learning voor medewerkers is gemaakt en opengesteld.<br><br>Overeenkomst m.b.t. externe deskundige is getekend door zorgaanbieders in de regio voor de VVT.<br>Eerste aanvragen voor externe deskundige komen nu binnen.<br><br>Het evalueren en waar nodig aanpassen van werkprocessen is een continu doorlopend proces.<br><br>Het realiseren van een goed werkend ECD waarin het stappenplan Wzd goed gevolgd kan worden is gedeeltelijk gerealiseerd;<br>Het gedeelte m.b.t. invullen van het formulier middelen en maatregelen en akkoord geven door WZD functionaris is gerealiseerd in het ECD ONS.<br>Het gedeelte m.b.t. het aanleveren van gegevens voor de inspectie is nog niet gerealiseerd. We wachten op de leverancier van ONS om deze module goed in te richten en vrij te geven. |
| **Cliëntervaringen**<br>In de trainingen Dit vind ik ervan! wordt expliciet benoemd dat Dit vind ik ervan! vast onderdeel is van het ondersteuningsplan. Daarnaast komt dit ook terug in de trainingen ONS.<br>Wat betreft het onvoldoende aansluiten bij de cliënten van laag niveau wordt onderzocht of er mogelijkheden zijn om bij cliënten van laag niveau Dit vind ik ervan! en LACCS te integreren. | Vanwege de coronapandemie hebben minder trainingen Dit vind ik ervan! plaatsgevonden.<br>Het onderdeel Dit vind ik ervan! komt terug in de training nieuw ECD ONS. Ook hier is de impact van corona duidelijk zichtbaar.<br>Het verder onderzoeken van de mogelijkheden van integratie van Dit vind ik ervan! en LACCS is nauwelijks van de grond gekomen door corona. Er heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden met een organisatie die Dit vind ik ervan! en LACCS naar tevredenheid hebben geïntegreerd. |
| **Teamreflecties**<br>In 2020 worden extra inspanningen verricht om het percentage ingeleverde teamreflecties te verhogen. Hierbij wordt het belang van teamreflecties voor het team én de cliënt nogmaals onder de aandacht gebracht en benoemd dat het onderdeel van het werk is/moet zijn en niet iets extra's. Onder meer wordt een nieuw format ontwikkeld voor de teamreflectie, waarbij een cliënt centraal wordt gezet. Bij de introductie van het nieuwe format in het clustermanagersoverleg in april 2020 wordt expliciet benoemd dat het niet langer acceptabel is dat teams in 2020 geen teamreflectie inleveren. Mochten teams problemen voorzien dan kunnen ze dit vroegtijdig melden bij de beleidsadviseurs zorg- en kwaliteit, zodat extra ondersteuning aangeboden kan worden.<br>Daarnaast is het de bedoeling om meer gebruik te maken van procesondersteuning/gespreksbegeleiding waardoor een verdiepingsslag gemaakt kan worden. | In verband met de coronapandemie is wel gestimuleerd om een teamreflectie te houden, maar voor verschillende teams was dit toch een te grote belasting. Dit verbeterpunt blijft daarom staan voor 2021. |

# Reflectie op kwaliteitsrapport 2020

## Vanuit de Ondernemingsraad

Duidelijk stuk, waarbij goed weergegeven is wat er wel en niet bereikt is.

## Vanuit de Cliëntenraad

Het jaar 2020 zou een ambitieus jaar worden met een volle agenda t.a.v. fusie, nieuwe platforms en wetgeving. Na de voorjaarsvakantie werden we allen overvallen door de eerste lockdown. De luwte tussen één en twee is volop benut om de ervaringen in te zetten bij de tweede besmettingsgolf.
Het rapport haakt hier ook duidelijk op in en geeft goed weer wat ook de Cliëntenraad LeekerweideGroep ervaren heeft.
De achterstanden van de implementatie van ONS en Caren zullen in 2021 een inhaalslag moeten maken, alsmede de nieuwe onderzoekmethodes “Wat vind ik ervan” en “Ik vertel en zie”. Door de minimale contactmogelijkheden worden de resultaten van de methodes pas later in 2021 echt zichtbaar.
Incidenten meldingen haperden, echter het vertrouwen is er dat, waar mogelijk, alles geregistreerd werd.
Positief staan we tegenover het feit dat inzake eHealth de organisatie een volgbeleid inzet en de Cliëntenraad duidelijk betrekt bij de inzet. De vele met name digitale contacten hebben toch gemaakt dat de WMCZ-problematiek uitgebreid is behandeld en een positief advies kreeg.
De Cliëntenraad LeekerweideGroep kan zich vinden in de toon en inhoud van het Kwaliteitsrapport 2020.

## Vanuit de Raad van Toezicht

Met kennis, respect en vertrouwen heeft de Raad van Toezicht de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit en veiligheid in 2020 gevolgd. Het was een intensief jaar waarin de fusie meer vorm gekregen heeft en Corona ons parten heeft gespeeld in het realiseren van een aantal doelstellingen. De Raad van Toezicht concludeert dat ook tijdens Corona structureel hard gewerkt is aan de kwaliteit van zorg, met aandacht voor de cliënt, veiligheid en een liefdevolle benadering. WLG is volop in beweging. Resultaten uit o.a. onderzoeken en enquêtes worden gebruikt voor optimalisatie en verbetering van de zorg. De Raad van Toezicht is zelf ook in ontwikkeling. In een aantal bijeenkomsten zijn de afspraken gemaakt over de samenstelling, taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht. Ter kennismaking heeft de Raad van Toezicht gesprekken gevoerd met de leden van het managementteam.

### Externe visitatie

We hebben ervoor gekozen geen externe visitatie te organiseren over het kwaliteitsrapport 2020. De laatste externe visitatie heeft plaatsgevonden over het kwaliteitsrapport van 2018.

Voor ons is het doel van de externe visitatie om te leren en daarmee verder te groeien als organisatie op basis van de kritische bevindingen van het visitatieteam.

Vanwege de Coronaperikelen in het voorjaar én het najaar hebben vele ontwikkelingen noodgedwongen stilgelegen dan wel minder aandacht gekregen dan gewenst. Dit heeft zijn weerslag gekregen op de acties en doelen en realisaties die we minder gehaald hebben in 2020 en in het kwaliteitsrapport over 2020 zijn opgenomen.

Wij vinden het voor het welslagen van een externe visitatie wenselijk dat er fysiek contact is, zowel met medewerkers als ook cliënten op de diverse locaties. Gezien de risico’s en de onzekerheid die de Coronacrisis met zich meebrengt vinden wij fysiek contact in het voorjaar 2021 niet wenselijk. Een alternatief zou zijn het vormgeven van de externe visitatie via MS teams, maar dan doen we concessies. De non verbale kant van een boodschap wordt gemist, er kan geen rondleiding worden verzorgd op een woning om een indruk te krijgen van de dagelijkse gang van zaken en spontaan contact met een of meerderde cliënten te hebben.

In het verlengde van bovenstaande stellen wij de voorbereidingen én de uitvoering van de externe visitatie uit tot het voorjaar van 2022, waarbij wordt teruggekeken op het kwaliteitsrapport van 2021.

# Geraadpleegde informatiebronnen

- Elektronisch Cliënten Dossier ONS
- Cliëntervaringsinstrument “Dit vind ik ervan!”
- ReAct meldingensysteem
- Jaarverslagen van diverse commissies over 2020
- Handreiking Kwaliteitsrapport en externe visitatie;
  in het kader van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Postbus 1 1687 ZG Wognum
Verlengde Kerkweg 1 1687 CC Wognum

T: 0229 - 57 68 68
E: info@wlgroep.nl

**www.wlgroep.nl**