



Verslag kwaliteitskader 2017

Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis

17 mei 2018

INHOUD

0	Voorwoord	3
1	Schets van de organisatie	4
2	Kerngegevens en kengetallen	5
3	Toepassing en bouwstenen kwaliteitskader	8
4	Zorgproces rond de individuele cliënt	10
5	Onderzoek naar cliëntervaringen	11
6	Zelfreflectie in teams	15
7	Kwaliteitsrapport en visitatie	18
	Bijlagen:	
	Reactie cliëntenraad	
	Reactie ondernemingsraad	
	Reactie raad van toezicht	

0 Voorwoord

Geachte lezer,

De gehandicaptenzorg werkt al meerdere jaren met een landelijk kwaliteitskader. Dat kader berust op samenwerking tussen alle relevante partijen en een brede consensus. In 2015 en 2016 hebben alle relevante partijen uit de gehandicaptenzorg gewerkt aan een vernieuwing van dit landelijk kwaliteitskader. Samen hebben de partijen een vernieuwd kwaliteitskader met een nieuwe systematiek ontwikkeld. Deze nieuwe systematiek heeft een duidelijke meerwaarde ten opzichte van de werkwijzen uit het voorgaande kwaliteitskader.

In de gehandicaptenzorg zijn de kwaliteit van de zorg die een cliënt krijgt en de kwaliteit van bestaan die een persoon bereikt nauw met elkaar verbonden. Persoonsgerichte zorg is immers gericht op iemands kwaliteit van bestaan. Zo bezien is het belang van het kwaliteitskader evident.

Voor het Maartenhuis is het kwaliteitskader inspirerend en zeer goed toepasbaar gebleken. Het kader is voldoende concreet en geeft tegelijkertijd ruimte voor de eigen identiteit.

Wij presenteren u hierbij de rapportage over het jaar 2017.

17 mei 2018

F.M. van den Broeck
Directeur-bestuurder

1 Schets van de organisatie

Het Maartenhuis is een kleine, unieke organisatie op Texel waar dagelijks medewerkers en vrijwillige medewerkers werken aan een woon- en werkplek voor mensen met een zorgvraag. Wij doen dat door het antroposofische gedachtegoed in de praktijk te brengen.

Uitgangspunt voor de levenswijze op het Maartenhuis is het gegeven dat ieder mens een unieke persoonlijkheid is met de wens om een eigen ontwikkelingsweg te gaan.

Het Maartenhuis maakt deel uit van de internationale Camphillbeweging. Bij het Maartenhuis wonen de bewoners met een zorgvraag en hun verzorgende medebewoners met hun gezin gezamenlijk bijeen en delen voor een deel hun leven. Camphill is zogezegd mantelzorg avant-la-lettre.

Het Maartenhuis is een juridisch zelfstandige organisatie.

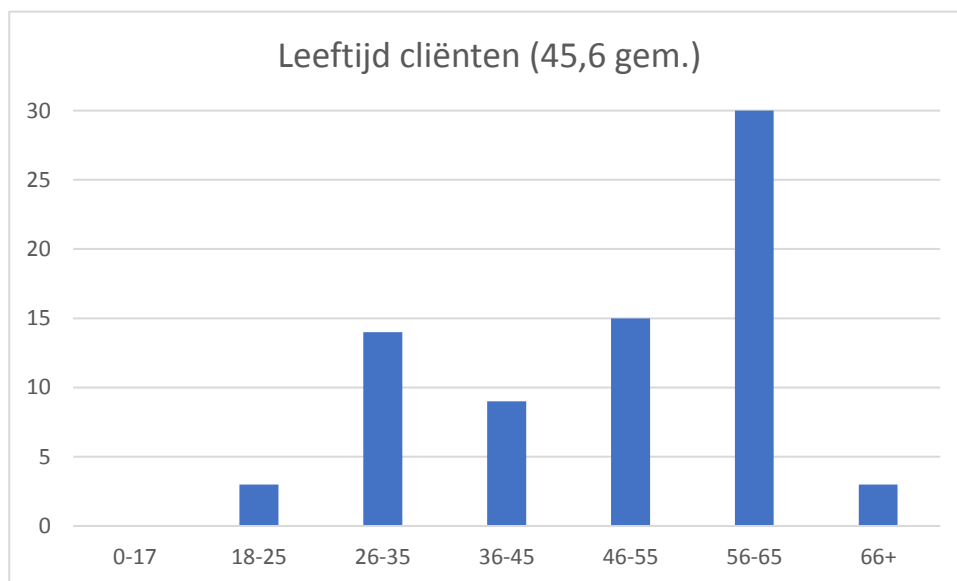
Rechtspersoon Maartenhuis	Stichting Camphillgemeenschap
Adres	Ruijslaan 81
Postcode	1796 AZ
Plaats	De Koog
Telefoonnummer	0222744222
Identificatienummer KvK	41239982
E-mailadres	secretariaat@maartenhuis.nl
Website	www.maartenhuis.nl

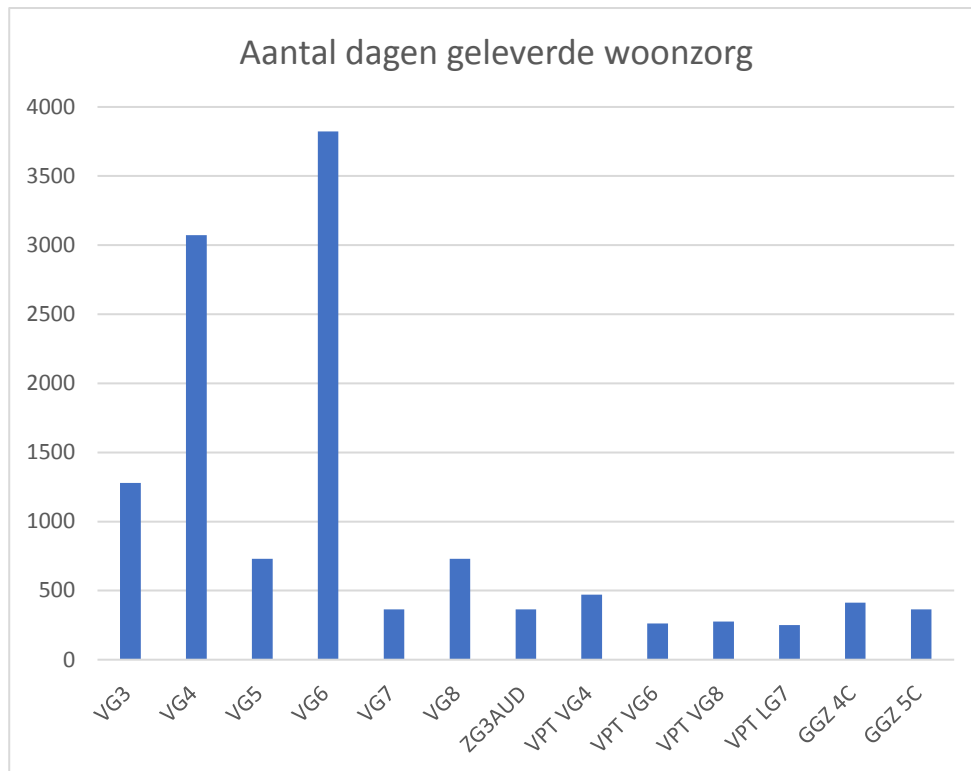
2 Kernegegevens en kengetallen

Toelating en cliënten

Het maartenhuis levert zorg en ondersteuning aan mensen met een zorgvraag (VG, LG, ZG, NAH en/of GGZ). Wij bieden de functies verblijf, begeleiding, persoonlijke verzorging en dagbesteding. Het Maartenhuis heeft een toelating voor deze functies. Het aantal beschikbare verblijfsplaatsen voor cliënten met WLZ- of WMO-indicatie bedraagt per einde verslagjaar 38. In totaal ontvingen circa 65 cliënten zorg. Dit is zowel voor verblijfszorg, begeleiding bij zelfstandig wonen als dagbesteding.

Aantal verblijfsplaatsen	38
Aantal cliënten	60
Cliënten met een actueel zorgplan	100%





Medewerkers

De zorg voor de cliënten wordt zowel door professionals als door vrijwilligers en mantelzorgers geleverd.

Aantal professionele medewerkers (per 31-12)	55
Fte (per 31-12)	35
Ziekteverzuim (2017)	3,4%
Aantal vrijwillige medewerkers	45

Professionals zijn mbo, hbo en wo geschoold. In 2017 is 2,6% van de loonsom geïnvesteerd in scholing. Dit zijn de extern gemaakte kosten, d.w.z. exclusief kosten van lonen, reiskosten, verblijfkosten en catering.

Alle medewerkers en vrijwilligers overleggen bij indiensttreding een verklaring omtrent het gedrag.

Overige gegevens en kengetallen

Vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen worden niet toegepast.

In 2017 zijn er geen klachten gemeld.

Het aantal gemelde incidenten is in 2017 in verhouding tot voorgaande jaren laag, namelijk 40. Van de 40 meldingen hebben er 16 betrekking op agressie waardoor dit de meest voorkomende categorie meldingen is.

Van de aanbevelingen van vorig jaar door de meldingscommissie zijn 2 van de 3 punten opgevolgd en verwezenlijkt.

Het derde punt: een algemeen beleid op het gebied van de medicatieveiligheid uitmondend in een uniform systeem in alle huizen zal in 2018 worden gerealiseerd.

Er hebben zich in 2017 geen grensoverschrijdende zaken voorgedaan.

Verbeterpunt

Onderzoeken en zo nodig verbeteren van de medicatieveiligheid

3 Toepassing en bouwstenen kwaliteitskader

Het kwaliteitskader heeft betrekking op gehandicaptenzorg die onder de Wlz valt. Voor het Maartenhuis is dit de integrale zorg en ondersteuning rond wonen en dagactiviteiten. Alle teams hebben bijgedragen aan het kwaliteitskader, dat wil zeggen zowel de teams in het wonen, de dagbesteding als kantoor.

Enkele cliënten ontvangen zorg die vanuit de WMO wordt bekostigd. De zorg aan deze cliënten is eveneens onderdeel van het kwaliteitskader geweest.

Het kwaliteitskader bevat vier bouwstenen:

(1) Zorgproces rond de individuele cliënt

Deze bouwsteen betreft de individuele cliënt. Voor elke cliënt is bepaald:

- welke problemen rond zelfredzaamheid er zijn en welke ondersteuningsbehoeften,
- welke bijzondere gezondheidsrisico's er zijn en welke aandachtspunten voor veiligheid,
- en welke wensen iemand heeft voor een prettig leven en hoe de zorg daaraan kan bijdragen.

In het persoonlijk zorgplan is de informatie over deze onderwerpen vastgelegd. Dit plan wordt altijd in samenspraak met de cliënt opgesteld en is actueel.

(2) Onderzoek naar cliëntervaringen

De tweede bouwsteen gaat over systematische raadpleging van cliënten over de geboden zorg en ondersteuning, en over hun kwaliteit van bestaan. Hiervoor zijn erkende instrumenten beschikbaar en bestaan landelijke spelregels voor elke zorgorganisatie (bijvoorbeeld over de minimale frequentie van het cliëntwaarderingsonderzoek).

Het Maartenhuis heeft als instrument "Dit-vind-ik-ervan" gekozen en toegepast.

3) Zelfreflectie in teams (woonvormen en andere organisatorische eenheden)

Elk team komt periodiek tot een gerichte reflectie op kwaliteit aan de hand van vastgestelde thema's. Daarbij is ook ruimte genomen voor zelfgekozen onderwerpen. De beoogde reflectie heeft de strekking gehad van 'wat doen we goed, wat staat zwak en wat moet beter'. De bevindingen zijn vastgelegd. Aan de orde zijn geweest:

- Het proces rond de individuele cliënt. Is er een actueel zorgplan? Worden afspraken nagekomen, is er zicht op veiligheid en gezondheidsrisico's per

cliënt, en doen we wat nodig is?

- De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers. Daarbij ging het bijvoorbeeld om bejegening en communicatie, maar ook om de competenties van medewerkers en samenwerking in het team en met nabije familie.
- Borging van veiligheid op enkele gebieden die door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) met de landelijke stuurgroep als prioriteit zijn aangemerkt.

Zelfreflectie heeft geleid tot ontwikkelpunten voor kwaliteitsverbetering. Deze zijn zowel op teamniveau als op organisatieniveau vastgesteld.

(4) Kwaliteitsrapport en visitatie

In het kwaliteitsrapport rapporteren wij over de bouwstenen en andere relevante bronnen. Dit rapport, dat is opgesteld door de directeur-bestuurder, geeft een geobjectiveerd zicht op kwaliteit. De bevindingen zijn gecombineerd met uitleg over achtergronden en verdere ontwikkelingen.

De rapportage gaat in op de landelijk vastgelegde thema's en op de eigen thema's.

Het rapport biedt overzicht in de bevindingen en geeft inzicht in de benodigde verbeteringen. Om deze te realiseren is een open en constructief samenwerkende organisatie nodig. Het streven is om te leren van onvolkomenheden.

Externe visitatie zal, conform het kwaliteitskader, plaatsvinden met ingang van 2018.

4 Zorgproces rond de individuele cliënt

Elke cliënt van het Maartenhuis heeft een actueel zorgplan, dat tijdig wordt geëvalueerd en vernieuwd. Bij de totstandkoming van het zorgplan is de cliënt zelf betrokken, diens wettelijke vertegenwoordiger(s) en op verzoek een of meerdere familieleden. Vanuit het onderzoek naar cliëntervaringen wordt op individueel niveau informatie verzameld, die wordt gebruikt als input voor de zorgplanbespreking. De aansluiting van cliëntervaringsonderzoek op de zorgplancyclus is nog niet optimaal.

Het zorgplan is uitgebreid opgezet en bevat onder andere een biografie, persoonsbeeld, risico's, ondersteunings- en zorgvragen alsmede een of meerdere handelingsplannen. In het zorgplan is de informatie over deze onderwerpen vastgelegd. Dit plan wordt altijd in samenspraak met de cliënt opgesteld en is actueel.

Het zorgproces is opgezet vanuit het zorgplan en daarmee rond de individuele cliënt. Daarbij staat, voor zover mogelijk, de eigen regie voorop. Naast deze individuele zorg ontvangen cliënten collectieve zorg. Dit is bijvoorbeeld begeleiding bij groepsactiviteiten en nachtdiensten.

Verbeterpunt

Betere aansluiting Dit vind ik ervan! op zorgplancyclus

5 Onderzoek naar cliëntervaringen

De cliënt en zijn verwanten brengen met de methode Dit vind ik ervan! wensen en ervaringen over de kwaliteit van leven in beeld. De kern van de aanpak is de dialoog. In de onderzoekende dialoog met de cliënt of verwant worden ervaringen onderzocht en geeft de cliënt of verwant betekenis aan hetgeen hij of zij ervaart. Deze ervaringen plaatsen we in relatie tot de zorg en begeleiding van het Maartenhuis. In de zorgcyclus is geborgd dat de onderzoekende dialoog Dit vind ik ervan! plaats vindt voordat het zorgplan wordt opgesteld. De uitkomsten van Dit vind ik ervan! vormen daardoor aanvullende input voor het zorgplan. Vanwege de recente implementatie van Dit vind ik ervan! loopt dit nog niet in alle situaties synchroon met de zorgplanbespreking.

Voor de registratie van de resultaten is een formulier ontwikkeld in de digitale rapportageomgeving.

De persoonlijk begeleiders van de cliënten zijn geschoold in het toepassen van de methode.

De methode Ik zie en vertel, welke voor verwanten werd ontwikkeld, moet nog worden geïmplementeerd. Het streven is om dit in 2018 te gaan realiseren.

De beperkte omvang van het Maartenhuis brengt met zich mee dat het aggregeren van resultaten met zorg dient te gebeuren en dat we ons de beperkingen van de kleine populatie n dienen te realiseren. Een 'rapportcijfer' wordt niet gegenereerd door de methode.

De resultaten van Dit vind ik ervan! worden, zoals de methode dat bedoelt, met name gebruikt om op niveau van de individuele cliënt tot verbetering van de kwaliteit van leven te komen.

Verbeterpunten

- Implementatie van Ik zie en vertel
- Thema 'Geloof' opnemen in Dit vind ik ervan!
- Betere aansluiting op de zorgplancyclus

Resultaten naar thema:

	Top	Goed	Matig	Slecht	Geen antwoord	Op terugkomen
Gevoel	14%	61%	8%	3%	14%	11%
Lijf	0%	67%	17%	0%	11%	8%
Familie	25%	44%	8%	6%	14%	17%
Vrienden	8%	53%	11%	3%	19%	8%
Meedoen	8%	44%	8%	3%	28%	8%
Hulp	6%	42%	14%	3%	28%	14%
Huis	14%	50%	14%	0%	14%	14%
Doen	17%	47%	11%	0%	14%	3%
Kiezen	3%	47%	11%	0%	25%	11%
Veilig	11%	47%	11%	3%	19%	6%

Thema: Gevoel

Waar kan het over gaan?
Hoe het met je gaat / Tevredenheid met je leven / Gekend voelen / Omgaan met emoties

Wat zeggen bewoners zoal?

Moeilijk met allemaal nieuwe mensen in huis die andere dingen doen dan je gewend bent.

Alleen als ik alleen ben dan voel ik me goed, ik voel me niet goed met anderen. Zowel op als buiten het terrein.

Thema: Lijf

Waar kan het over gaan?
Gezondheid/ Uiterlijk/ Eten en drinken/ Bewegen/ Activiteiten in het dagelijks leven/ Knuffelen en seks/ Verzorging

Wat zeggen bewoners zoal?

Mijn lijf wil niet altijd wat ik wil. Ik probeer om te gaan met de grenzen die mijn lijf stelt.

Het is fijn om er verzorgd uit te zien.

Verzorging en uiterlijk is moeilijk. Ik heb hier hulp nodig maar vraag het zelf niet.

Ik ben gezond. Het eten en drinken is lekker.

Thema: Familie

Waar kan het over gaan?
Gezin, familie/ Contacten met familie/ Betekenis van familie

Wat zeggen bewoners zoal?

Familie is heel belangrijk voor mij. Ik merk dat ik mijn moeder af en toe mis en ook mijn vader

Ik zou het fijn vinden als ik wat meer van de kant van de familie zou horen.

Erg belangrijk! Doe met familie andere dingen en ga met hen op pad.

Thema: Vrienden

Waar kan het over gaan?
Vriendschappen/ Contacten met anderen/ Liefde en relatie/ Knuffelen en seks

Wat zeggen bewoners zoal?

Contact met mensen buiten het Maartenhuis vind ik belangrijk, bijvoorbeeld bij het sporten.

Mis het bellen met vrienden en contacten van mijn niveau.

Ik wil geen verkering en met mensen knuffelen en zoenen. Mijn vrienden zijn in mijn huis. Ik hoef niet bij andere huizen op bezoek. Dat vind ik te druk.

Thema: Meedoen

Waar kan het over gaan?
Contact maken in de buurt/ Meedoen in de buurt/ Iets doen voor anderen/ Op pad gaan/ Participatie

Wat zeggen bewoners zoal?

Ik zou wel eens met Texeltours naar de musical willen. In tegenstelling tot vroeger wordt er weinig georganiseerd op het Maartenhuis

Graag mee naar gezamenlijke activiteiten en leuk uitgenodigd te worden voor eten in ander huis.

Thema: hulp

Waar kan het over gaan?
Betrouwbaar/ Luisteren/ Afspraak is afspraak/ Tijd/ Omgang/ Behandeling/ Vakmanschap

Wat zeggen bewoners zoal?

Één medewerker heeft niet genoeg geduld om te luisteren.

Meestal houdt de begeleiding zich wel aan de afspraak.

Begeleiding is professioneel. Soms is de groep groot en druk en wordt er half geluisterd.

Ik kan wel goed hulp vragen. Begeleiding heeft wel tijd voor mij, ze zijn niet te druk bezig. Ze hebben wel luide stemmen. Ze luisteren wel goed naar mij. Ze vragen goed wat er aan de hand is.

Ik vind het een fijn huis, als de begeleiding een afspraak maakt dan doen ze dat ook.

Thema: huis

Waar kan het over gaan?
Huis/ Huishouden/ Bezittingen/ Geld

Wat zeggen bewoners zoal?

Fijn op eigen kamer.

Ik vind mijn kamer goed. Ik geniet er van.

Ik vind het te druk in huis, wil graag minder lawaai.

Thema: Doen

Waar kan het over gaan?
Werk en dagbesteding/ School/ Wat je in je vrije tijd doet/ Ontwikkelen / Leren

Wat zeggen bewoners zoal?

Ik ben tevreden op mijn werk. Ik weet niet wat ik wil leren. Niet leren breien.

Soms is het erg druk op mijn werkplek. Soms maak ik me zorgen.

Ik wil een baan waar ik geld kan verdienen.

Werken is leuk en afwisselend. Ik ben erg moe na het zwemmen en zou dan de rest van de ochtend vrij willen.

Thema: Kiezen

Waar kan het over gaan?
Keuzes maken/ Invloed hebben

Wat zeggen bewoners zoal?

Keuzes maken vind ik moeilijk. Ik heb meer duidelijkheid nodig.

>Medebewoner< zegt dat ik eigenwijs ben. Die luistert niet naar mij. Medewerkers luisteren wel. Kleren kies ik samen met mama. Ik vind dat we goed eten hebben.

Ik kan heel goed zelf keuzes maken.

Ik heb het gevoel veel invloed te hebben.

Ik vind dat ik heel veel zelf mag bepalen hoe de dingen gaan.

Ik wil meer hulp bij het kiezen van een vakantie.

Thema: Veilig

Waar kan het over gaan?
Veilig voelen in huis/ Veilig voelen in de buurt/ Brandveiligheid

Wat zeggen bewoners zoal?

Ik hoor vaak vreemde geluiden. Dan kijk ik waar het vandaan komt en dan is het weer goed.

Boven voel ik me veilig. Beneden vind ik het soms te druk.

Ik voel me veilig.

Ik ben bang van medebewoners die agressief zijn en van mensen die epilepsie hebben.

6 Zelfreflectie in teams

Het kwaliteitskader schrijft voor dat de zorgteams periodiek tot een gerichte reflectie op kwaliteit komen. Het Maartenhuis heeft ervoor gekozen om alle teams deze gelegenheid te bieden. Teams hebben elk in twee sessies zowel de vastgestelde thema's als de door het Maartenhuis gekozen onderwerpen behandeld. Teams hebben de mogelijkheid gekregen en gebruikt om zich door een externe deskundige hierbij te laten begeleiden.

Vaststaande (landelijk) thema's

Het proces rond de individuele cliënt

- Zorgplannen/werkplannen (incl. handelingsplan, evaluaties) actueel?
- Op tijd gemaakt?
- Afspraken nagekomen?
- Zicht op de veiligheid en de risico's?

De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers

- Communicatie
- Bejegening naar de bewoners/deelnemers
- Respectvolle bejegening
- Samenwerking verwanten

Borging van veiligheid met accent op een persoonlijke afweging per cliënt

De toerusting van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen

Organisatie thema: toekomst Maartenhuis

Mee kunnen in de ontwikkelingen . Veranderende zorgvraag, werkdruk, vaardigheden.

Taakverdeling in team

Orthopedagogische ondersteuning.

- Behoefte aan orthopedagogische ondersteuning
- Maatregelen om minder afhankelijk te zijn van orthopedagogische ondersteuning

De zelfreflectie heeft geleid tot ontwikkelpunten voor kwaliteitsverbetering. Deze zijn zowel op teamniveau als op organisatieniveau vastgesteld en zullen ook als zodanig worden opgevolgd.

De verbeterpunten die op organisatieniveau werden vastgesteld zijn verbeterpunten die in meerdere teams naar voren kwamen. De teams zijn hierover geïnformeerd en hebben daarna het verzoek gekregen om zelf teamspecifieke verbeterpunten vast te stellen.

Verbeterpunten organisatie

Rapporteren:

Technische aanpassingen zijn nodig om het rapporteren te vereenvoudigen. Een richtlijn voor rapporteren is gewenst.

Ict vaardigheden:

Basisvaardigheden zoals omgaan met Windows, mail en tekstverwerking moeten worden verbeterd.

Dementie:

Meer kennis m.b.t. dementie is gewenst.

Overdracht diensten

Afspraken over de overdracht van diensten moeten worden verbeterd.

Scholing:

Het ontwikkelen van een visie op scholing is gewenst.

De basisbehoefte/eisen zouden beter moeten worden gedefinieerd.

(Duidelijk maken wanneer/wat verplicht is.)

Ervoor zorgen dat medewerkers input kunnen leveren voor scholing.

Verbeterpunten teams (selectie)

Vaste punten in overleg.

Ruimte voor mondelinge overdracht creëren.

Ruimte en rust voor individuele aandacht

Sociaal therapie / antroposofische basis opfrissen.

Rust, regelmaat i.p.v. haast overal op tijd te komen.

Meer mogelijkheid voor eigen keuzes maken.

Selecteren wat op dat moment mogelijk is in rust te doen.

Met elkaar na dienst reflecteren.

Stil staan bij: wat ging goed , wat kon anders/ beter.

Tijd creëren om de rapportage te lezen voor begin dienst en mondelinge overdracht inplannen .

Mondeling in kantoor met deur dicht ook even als er niets te bespreken is zodat cliënten hieraan wennen.

Iedere 2 weken de incidenten van die tijd door de agendamaker op de agenda gezet en besproken.

Soort nieuwsbrief maken waarin iedereen van het team zich voorstelt.

Datums vermelden in agenda zodat op tijd begonnen wordt met de zorgplannen

Evaluaties in de agenda van de po zetten

Beter rapporteren op handelingsplannen en aanwijzen van een verantwoordelijke in huis die er op let.

Cliënten beter leren kennen door een keer per jaar te koken in elk huis.

Gezamenlijk en ieder afzonderlijk voor zijn werkplaats, doen we een onderzoek naar de werkplaatsvisie middels 9 vooraf opgestelde vragen, daaropvolgend beantwoorden we de vragen voor de gehele dagbesteding.

Meer communiceren via de telefoon of elkaar opzoeken. Vooraf uit vinden wanneer de pb'er werkt. Zelf het initiatief nemen.

In kaart brengen aan welke deelnemers we behoefte hebben en dan proactief wervingsplan.

Het handelingsplan meer terug laten komen in PO, HP van cliënt moet bij alle teammedewerkers bekend/ gedeeld zijn. In PO vast agendapunt van maken.

7 Kwaliteitsrapport en visitatie

Dit kwaliteitsrapport is het eerste dat als gevolg van het kwaliteitskader is opgemaakt. Een evaluatie van eerdere verbeterpunten treft u daarom niet aan. De resultaten van een visitatie vanuit een collega zorginstelling ontbreken om dezelfde reden. De eerste visitatie vindt immers pas in 2018 plaats.

Het kwaliteitsrapport is voorgelegd aan de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht. Hun reacties zijn als bijlagen toegevoegd.

Verbeterpunten 2018

Collegiale visitatie

Bijlagen

Bijlage: reactie cliëntenraad

Reactie van de cliëntenraad op het verslag kwaliteitskader 2017

De Cliëntenraad bestaat uit drie deelraden, te weten de Bewonersraad, de Deelnemersraad en de Familieraad. De reactie op het Verslag Kwaliteitskader 2017 is opgesteld door de Familieraad; het tijdbestek waarbinnen gereageerd moest worden was te krap voor de beide andere deelraden om een en ander goed voor te bereiden en hieraan een bijdrage te leveren. De Cliëntenraad verwacht voor toekomstige verslagen in overleg met de directeur-bestuurder tot een zodanige planning te komen, dat er voldoende gelegenheid is voor voorbereiding en bespreking.

De Familieraad heeft het verslag met belangstelling gelezen en is positief over de opzet en leesbaarheid. Ook worden de nodige verbeterpunten genoemd, die een prima basis vormen voor een steeds voortdurende kwaliteitsverbetering. De in het verslag genoemde meerwaarde van de nieuwe systematiek ten opzichte van de werkwijzen uit het voorgaande kwaliteitskader, wordt onderschreven. Er is vanuit meerdere invalshoeken input geleverd, die bijdraagt aan een helder beeld en een goed inzicht geeft.

Gezien de relatief grote afstand tot de dagelijkse praktijk van het Maartenhuis ligt het voor de Familieraad niet voor de hand om inhoudelijk een gefundeerde beoordeling te geven en beperkt zij zich tot enkele punten die haar opvallen.

Het verslag bevat sterk uiteenlopende verbeterpunten. Zonder enige afbreuk te willen doen aan de in hoofdstuk 5 (Onderzoek naar cliëntervaringen) genoemde punten, valt het de Familieraad op dat deze meer indirect van aard/systeemgericht zijn. De relatie met de (inhoudelijke) opbrengst van 'Wat vind ik er van!' kan de Familieraad niet beoordelen.

In het verslag wordt nagenoeg geen scheiding aangebracht tussen wonen en werken en wordt niet nader ingegaan op de relatie hier tussen. De Familieraad heeft de indruk dat het accent bij de verschillende thema's op het onderdeel wonen ligt en vraagt zich af of hiermee het werken van de cliënten voldoende aandacht krijgt.

De Cliëntenraad ziet de opvolging van de verbeterpunten met vertrouwen tegemoet en rekent er op over de voortgang periodiek geïnformeerd te worden; vanzelfsprekend zal de aandacht van de Familieraad hierbij in het bijzonder uitgaan naar de implementatie van 'Ik zie en vertel'.

Bijlage: reactie ondernemingsraad

Reactie van de ondernemingsraad op het verslag kwaliteitskader 2017

De ondernemingsraad is blij met de komst van het kwaliteitskader. Het kan bijdragen aan het inzichtelijk maken van kwaliteit en verbeterpunten binnen de organisatie. Het monitoren van het vervolg is voor de ondernemingsraad nu van belang, de ondernemingsraad is immers de weegschaal tussen de organisatie en medewerkers. De persoonlijke noot in het onderdeel "dit vind ik ervan" en de zelfreflectie teams kunnen eraan bijdragen dat cliënten en medewerkers zich beter gehoord voelen binnen de organisatie.

De ondernemingsraad is van mening dat wanneer medewerkers zich gehoord, veilig en gewaardeerd voelen dit organisatie breed doorwerkt.

Bijlage: reactie raad van toezicht

Reactie van raad van toezicht op het verslag kwaliteitskader 2017

De raad van toezicht heeft het verslag gelezen en behandeld in haar vergadering van 25 mei 2018. Daarbij heeft de directeur-bestuurder een toelichting gegeven op het kwaliteitskader en het daaruit voortkomende verslag.

Conclusie/reactie rvt: het jaarrapport kwaliteit is een goed, informatief document. Zowel binnen de organisatie als vanuit toezicht acht de rvt het een bruikbaar en nuttig document. Het voegt toe hoe op basaal niveau kwaliteitsbewaking mogelijk is. De voorbeelden (verplichte citaten) zijn heel verhelderend, en de opsomming van verbeterpunten is prima.