Kwaliteitsrapport 2020

Coöperatie Hesterhuizen

Inhoud

1. Voorwoord 3
2. Samenvatting 4
3. Inleiding 7
Onze missie 7
Onze visie 7
4. Organisatiestructuur en bestuurscyclus 9
Raad van Bestuur 9
Raad van Toezicht 10
Resultaatgebieden Organisatiestructuur en bestuurscyclus 2021 11
5. Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 11
Functie van het kwaliteitsrapport 11
De bouwstenen 11
6. Algemene resultaatgebieden 13
Terugblik algemene resultaatgebieden 2020 13
Algemene resultaatgebieden 2021 15
7. De zorg voor onze cliënten 16
Het zorgproces 16
Incidenten 16
Terugblik resultaatgebieden zorg voor onze cliënten 2020 18
Resultaatgebieden zorg voor onze cliënten 2021 19
8. Ervaringen van onze cliënten 21
Cliënten aan het woord 21
Cliëntervaringsonderzoek 21
Klachten 25
Terugblik resultaatgebieden ervaring van onze cliënten 2020 26
Resultaatgebieden ervaringen van onze cliënten 2021 27
Cliëntervaringsonderzoeken 27
Wet Medezeggenschap Cliënten zorginstellingen 27
Wet Zorg en Dwang 27
Behandeling 27
Regiebehandelaar 28
Kwaliteitsstatuut 28

Wetenschappelijk onderzoek 28
9. Teamontwikkelingen 29
Zelfreflectie teams 29
Scholing en deskundigheidsbevordering 29
Terugblik resultaatgebieden teamontwikkelingen 2020 30
Resultaatgebieden teamontwikkelingen 2021 31
10. Externe visitatie 33
Terugblik resultaatgebied externe visitatie 2020 33
Hof van Stroes, lid van de coöperatie Hesterhuizen 33
Coöperatie Hesterhuizen 33
Resultaatgebieden 2021 externe visitatie Coöperatie Hesterhuizen 34

1. Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2020 van Coöperatie Hesterhuizen.

Ieder mens telt!
Dit uitgangspunt geeft de strategische visie en ambitie van de coöperatie aan. In de visie staat het welzijn van cliënt en medewerker centraal in ons handelen. Het is de ambitie om via deze verbindende pijler de positieve invloed van kleinschalige zorg op het welzijn van cliënt en medewerker meer zichtbaar te maken.

Het jaar 2020 is een bijzonder jaar geweest. De Covid-19 Pandemie heeft grote impact gehad voor cliënten, medewerkers en de organisatie. De (jaar)plannen die de coöperatie voor 2020 gesteld had zijn ondanks de Covid-19-uitbraak grotendeels tot stand gebracht.
Daar zijn wij trots op. Toch is het behalen van de doelen uit het jaarplan en kwaliteitsrapport 2019 geen doel op zich maar een middel om voortdurend te werken aan verdere ontwikkeling van de kwaliteit van kleinschalige zorg voor het welzijn van onze cliënten!

Onze snel veranderende maatschappij, de bewegingen in 'Zorgland" én zeker niet in de laatste plaats de pandemie, hebben een grote flexibiliteit en creativiteit van alle betrokkenen; cliënt, medewerker en organisatie gevraagd. Met dit én de uitkomsten van het kwaliteitsrapport 2020 staat Hesterhuizen met alle betrokken partijen in 2021 voor oude en nieuwe uitdagingen; maar wij staan daar wel samen en dan telt ieder mens!

Vriendelijke groet
Wim Jacobs
Voorzitter Raad van Bestuur
Coöperatie Hesterhuizen

Juni 2021

2. Samenvatting

Coöperatie Hesterhuizen helpt kleinschalige zorgaanbieders om in hun kracht te staan. Door het bundelen van kracht, kennis en kunde met slagkracht kunnen zij betrokken en clientgerichte zorg bieden. De coöperatie heeft eind mei 2021, 11 leden, 9 leden bieden woonzorg met dagbesteding, 2 leden uitsluitend dagbesteding. De zorg wordt geleverd vanuit de WLZ, WMO en Jeugdwet.

Coöperatie Hesterhuizen heeft samen met haar leden in 2020 mooie stappen gezet. Ondanks de Covid-19 Pandemie is de coöperatie blijven ontwikkelen en innoveren en zijn het merendeel van de doelen uit het kwaliteitsrapport 2019 in 2020 tot stand gebracht. De behaalde resultaten in 2020 uit de algemene resultaat gebieden en de bouwstenen 1 tot en met 4 geven een stevig vertrekpunt voor 2021 en verder.

De highlights:
In 2020 is er verdere invulling gegeven aan de professionalisering van de bestuurlijke organisatie, de relatie tussen de coöperatie en de leden is verduidelijkt en de vergadercyclus van de Raad van Bestuur, inclusief de notulen, is vastgelegd in een jaaragenda waarmee een continu PDCA-cyclus is geborgd.

De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht onderhouden gestructureerd contact met cliëntenraden/bewonersplatvormen van de leden van de Coöperatie. De opzet van een centrale cliëntenraad/bewonersplatvorm heeft door de Covid-19 pandemie vertraging opgelopen. Dit staat nu in de jaarplanning van 2021, waarbij onderzoek wordt gedaan naar de mogelijkheid van het installeren van een gecombineerde cliënten/verwantenraad De Raad van Toezicht ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet en gaat uit van een opbouwend 2021. Medio 2021 wordt de Raad van Toezicht gecompleteerd met een lid met financiële now how.

Ter ondersteuning van de leden in het optimaal gebruik van het elektronisch clientdossier en de kwaliteitsmonitor van NEDAP-ONS wordt de gebruikersgroep in 2021 anders vormgegeven. Met concretere informatie en waar nodig nazorg in de vorm van coaching on the job.

Het afgelopen jaar heeft de coöperatie een flinke stap gezet in het verbreden en verdiepen van de standaard managementinformatie en AO/IC. In 2021 wordt dit middels een BI-tool uitgebreid en geoptimaliseerd ten behoeve van het hele zorgproces en overige bedrijfsinformatie.

Medio 2020 is het kwaliteitsbeleid geprofessionaliseerd. De (verdere) implementatie van alle wet en regelgeving in samenhang met de kwaliteitseisen zijn voor de leden in kaart gebracht en vertaalt naar de praktijk. Hiertoe is het interne auditprogramma geoptimaliseerd, geïmplementeerd en geborgd. Begin 2021 wordt het in Q4 uitgevoerde interne audit nieuwe stijl geëvalueerd en waar nodig bijgesteld en aangepast aan de actuele kwaliteitseisen en wet en regelgeving. Tevens zal dit programma toegevoegd worden aan het screeningsprogramma voor kandidaat leden voor de coöperatie waarbij de kwaliteit voor alle leden is geborgd.

Uit de MIC-analyse door de MIC-commissie van de coöperatie Hesterhuizen zijn een aantal adviezen voortgekomen die door het bestuur zijn opgevolgd. In Q1 2021 wordt het meldingsformulier aangepast en een nieuwe handleiding geschreven. Door deze verduidelijking en het overgaan op kwartaalrapportages zal de deskundigheidsbevordering gerichter gegeven worden.

In 2020 hebben de leden Zuniek (voorheen Matthiaszorg) locatie Utrecht en Meet Laaghalen een cliëntervaringsonderzoek uit laten voeren door Ipso Facto met de vragenlijst 'cliënten aan het woord'. Cliënten zijn gemiddeld genomen tevreden over de kwaliteit van zorg en begeleiding die ze krijgen, waarbij het betrokken zijn bij het opstellen van het zorgplan en de doelen zeer wordt gewaardeerd. Een aandachtspunt die bij beide organisaties naar voren kwam is de (on)bekendheid met de cliëntenraad en wat medezeggenschap op locatie- en organisatieniveau inhoud.

In het afgelopen jaar is gebleken dat de invoering van de WZD in de volle uitvoering nog veel onduidelijkheid in de vertaling naar de praktijk met zich mee heeft gebracht. Voor 2021 is dit een speerpunt. Per 1 januari 2021 start de van extern aangestelde WZD-functionaris vanuit de coöperatie samen met de regiebehandelaar met een gericht trainingsprogramma voor alle leden en hun medewerkers. In de ledenvergaderingen worden terugkoppelingen gegeven. In het interne auditprogramma dat in het najaar 2021 gehouden zal worden, wordt het onderdeel WZD uitgebreid.

Het afgelopen jaar is een aanvang gemaakt met de aanvraag van het product 'verblijf met behandeling' bij het Zilveren Kruis Achmea. Hesterhuizen wil behandeling gaan aanbieden als onlosmakelijk onderdeel van de integrale zorg waar specifieke kennis en vaardigheden nodig zijn. Per februari 2021 is hiertoe een regiebehandelaar aangetrokken, GZ-psycholoog, BIG geregistreerd met veel kennis van de doelgroep(en). De verwachting is dat de gunning in de loop van 2021 zijn beslag zal hebben. Ten behoeve van deze aanvraag én de duidelijkheid in de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheidsverdeling zal in het eerste kwartaal van 2021 een kwaliteitsstatuut VG geschreven worden.

In 2021 start de coöperatie met een wetenschappelijk onderzoek (doorloop van ca 3 jaar) naar de kracht en toegevoegde waarde van kleinschalige zorg in samenwerking met de Brancheorganisatie BVKZ.

In 2020 zijn bij alle leden de teamreflectiebijeenkomsten geformaliseerd. De verkregen inzichten hebben geleid tot enkele ontwikkelpunten per team. De vastgelegde bevindingen en ontwikkelpunten per team worden opgevolgd en geëvalueerd. Een centraal onderwerp is' bejegening' geweest.

Bij één van de leden heeft er een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De gemiddelde waardering is een dikke 7! Een prima basis om samen op verder te bouwen. Het merendeel van de medewerkers is ronduit tevreden. Los van de positieve waardering over de arbeidstevredenheid benoemen de medewerkers enkele specifiek zaken, die aandacht vragen. Eenduidigheid van handelen rondom en met cliënten, als één team functioneren, eer aandacht voor samenwerking en contacten met collega's en cliënten en verbeteren van de samenwerking en aandacht van, met en door het management en directie. De directie, leidinggevenden en werkgroep 'METEON' hebben op basis van deze analyse en aanbevelingen een werkplan opgesteld. Locatiemanagers monitoren, de algemeen manager toets periodiek de stand van zaken, voortgang of

knelpunten. De werkgroep deelt de uitkomsten, handvatten en wijze waarop er gewerkt kan worden zorgvuldig met de teams.
Naar aanleiding van de bevindingen van de externe visitatie in 2019 en de terugblik op resultaatgebieden in 2020 heeft de Coöperatie Hesterhuizen voor 2021 een tweetal punten in de jaarplanning voor 2021 opgenomen. Begin 2021 wordt het geoptimaliseerde screeningsprogramma geëvalueerd en waar nodig bijgesteld en aangepast aan de actuele kwaliteitseisen en wet en regelgeving. De volgende externe visitatie zal in 2022 gehouden worden. De samenwerkingsovereenkomst tussen de coöperatie en haar leden wordt aangevuld met het verplichtende karakter van de interne audits gevoerd door de coöperatie.

3. Inleiding

De coöperatie Hesterhuizen heeft eind mei 2021 11 leden, dit zijn:

- Hof van Stroes te Horssen,
- Dagbesteding Landrust te Horssen.
- Freeway Zorg te Almere,
- Het Karwei te Doornenburg
- Meet te Hooghalen
- Vaart in Zorg te Assen
- Zorginstelling De Vlindertuin te Geerdijk,
- Zuniek/Matthias Zorg te Amersfoort en Utrecht,
- Stichting IJgenwys en Anders te Etten-Leur,
- Workmate Company te Lichtenvoorde.
- Rosales Zorg te Zwolle

Met uitzondering van Dagbesteding 'Landrust' en stichting 'IJgenwys en Anders' bieden alle leden woonzorg met dagbesteding. Dagbesteding Landrust en stichting IJgenwys en Anders bieden uitsluitend dagbesteding.

De Coöperatie Hesterhuizen staat voor individuele, warme, betrokken en kwalitatief hoogwaardige zorg. De Coöperatie Hesterhuizen wil dat de aangesloten leden en zorgondernemers kunnen doen waar zij goed in zijn; het verlenen van hoogwaardige zorg. De Coöperatie Hesterhuizen ondersteunt kleinschalige zorgondernemers die hun cliënten goed kennen en optimale zorg bieden in een ontwikkelingsgerichte, betrokken en veilige omgeving.

Onze missie

De leden van Coöperatie Hesterhuizen (hierna te noemen Hesterhuizen) geloven in de kracht van kleinschalige zorg en de meerwaarde die dit biedt voor de samenleving. Wij zijn er voor mensen die (tijdelijk) extra ondersteuning nodig hebben om volwaardig deel uit te kunnen maken van de samenleving. Onze missie is het ontzorgen van de zorgondernemers, kleinschalige zorginitiatieven en gezinshuizen zodat zij als zorgverlener, initiatief of onderneming optimaal in hun kracht kunnen staan. Door kennis, ervaring en expertise te bundelen met slagkracht en dit zoveel mogelijk te delen en door te ontwikkelen met onze leden wordt kleinschalige zorg hoogwaardige zorg!

Onze visie

Hesterhuizen staat met haar kleinschalige zorgorganisatie voor

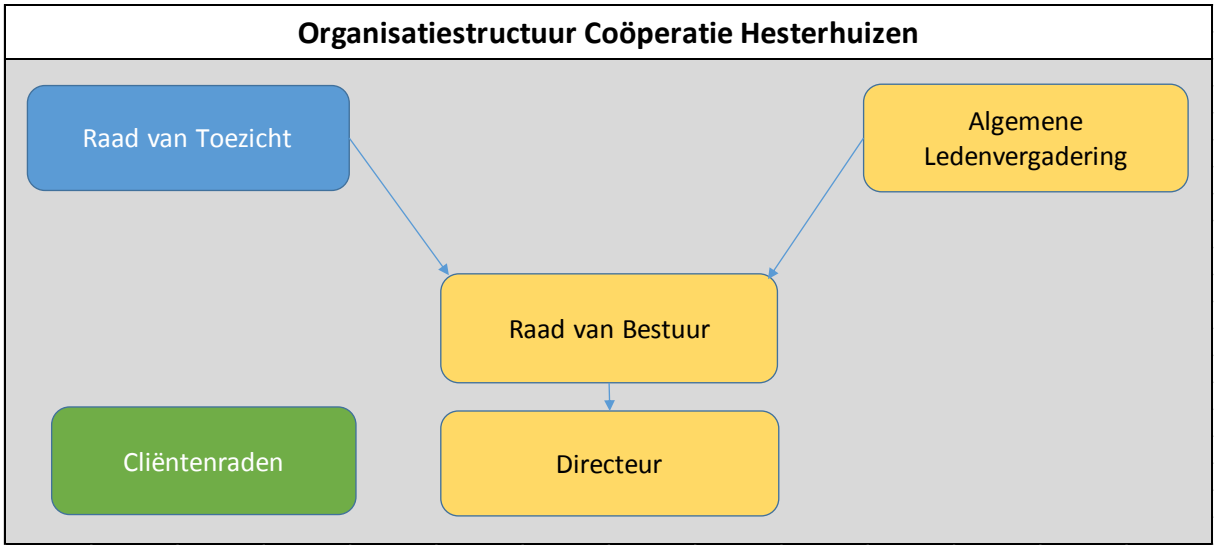
- Haar verbindende kracht
- Een lange termijn relatie tussen cliënt en begeleiding
- De bereidheid en ruimte om innovatief te zijn als de cliënt daarom vraagt
- De kwetsbaarheid van cliënt en medewerker die geuit mag worden en in kracht wordt omgezet.

De zorg in Nederland moet voldoen aan strenge eisen, wetten en regelgeving. We helpen cliënten die tijdelijk of langdurig afhankelijk zijn van zorg en of hulpverlening. Dat moet goed geregeld zijn en geborgd worden.

In Nederland kennen we ook een voortdurende verbeter- en vernieuwingsdrang. Er komen steeds nieuwe regels, richtlijnen en protocollen bij vanuit zowel Nederlandse als Europese wet- en regelgeving. Daarbovenop hebben gemeenten en zorgkantoren ook hun eisen. Wanneer zorgondernemers hier niet aan voldoen, is het mogelijk dat dit leidt tot sancties. Het op de hoogte blijven en voldoen aan al deze regels en wetgeving is voor een kleine zorgaannemer bijna een dagtaak! Deze bureaucratie staat vaak ver van hun bed. Ook ontbreekt het hen aan kennis, expertise en (financiële) middelen. Wij zien de onmacht om het allemaal voor elkaar te krijgen. En de passie waar mee men begon, goede zorg voor mensen, dreigt daarmee te verdwijnen.

De Coöperatie helpt kleinschalige zorgaanbieders om in hun kracht te staan. Door het bundelen van kracht, kennis en kunde met slagkracht kunnen zij betrokken en menswaardige zorg bieden.

4. Organisatiestructuur en bestuurscyclus



Raad van Bestuur

Coöperatie Hesterhuizen heeft een Raad van Bestuur. De leden zijn Peter Sluijk (Freeway Zorg) en Wim Jacobs, bestuursvoorzitter (Hof van Stroes en Dagbesteding Landrust). Jeroen Goosen vervult de rol van algemeen directeur. Hij coördineert de dagelijkse activiteiten van de Coöperatie. De Raad van Toezicht en de Algemene Ledenvergadering houden toezicht op de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht onderhouden gestructureerd contact met cliëntenraden/bewonersplatvormen van de leden van de Coöperatie. De opzet van een centrale cliëntenraad/bewonersplatvorm heeft door de Covid-19 pandemie vertraging opgelopen. Dit staat nu in de jaarplanning van 2021, waarbij onderzoek wordt gedaan naar de mogelijkheid van het installeren van een gecombineerde cliënten/verwantenraad om de inspraak te borgen en te voorzien van voldoende kwaliteit in brede zin.

In 2020 is er verdere invulling gegeven aan de professionalisering van de bestuurlijke organisatie, de relatie tussen de coöperatie en de leden is verduidelijkt en de vergadercyclus van de Raad van Bestuur, inclusief de notulen, is vastgelegd in een jaaragenda waarmee een continu PDCA-cyclus is geborgd.

Dit kwaliteitsrapport maakt integraal onderdeel uit van de bestuurscyclus van Coöperatie Hesterhuizen. Vanuit dit perspectief is er een relatie met het reguliere jaarplan en de jaarlijkse bestuursbeoordeling. Het kwaliteitsrapport biedt aanknopingspunten voor de ontwikkeling van de Coöperatie.

Het voorliggende kwaliteitsrapport is goedgekeurd door de Raad van Toezicht en de Algemene Ledenvergadering.

Raad van Toezicht

De leden van de Raad van toezicht zijn op 31-12-2021 de heren Peer Muntz, voorzitter en portefeuillehouder, governance en kwaliteit van zorg en Keimpe Bak, portefeuille bestuurlijke organisatie, beleid en management.

De belangrijkste verantwoordelijkheid van de RvT is de controle op kwaliteit van zorg, de juiste besteding van verstrekte zorggelden en het bewaken van de continuïteit van de zorgcoöperatie Verder toetst de Raad van Toezicht of het bestuur, gekozen uit de leden van coöperatie bij haar beleidsvorming en de uitvoering van taken en verantwoordelijkheden oog houdt op het belang van de coöperatie in relatie tot haar maatschappelijke functie. Bovendien wordt getoetst of hierbij een zorgvuldige en evenwichtige afweging is gemaakt van de belangen van allen die bij de coöperatie zijn betrokken. De pioniersfase nu enigszins ontgroeit heeft het ontwikkelen van een volwaardig en transparant toetsingskader een hoge prioriteit gehad en we zien dat in 2021 voortgezet worden.

Het jaar 2020 is een bijzonder jaar geweest. De Pandemie heeft grote impact gehad voor cliënten, medewerkers en de organisatie. De (jaar)plannen die de coöperatie voor 2020 gesteld had zijn ondanks de Covid-19-uitbraak grotendeels tot stand gebracht.
Als Raad van toezicht hebben wij ons in 2020, naast de reguliere toezichthoudende taken, extra beziggehouden met toezicht én advisering van het bestuur van de coöperatie op de professionalisering en structurering van alle processen en procedures en aanzien van de kwaliteit van zorg.

In 2020 heeft de Raad van toezicht haar inspanningen gericht op de completering van de raad van toezicht met de versterking van de financiële know how binnen de raad. De gewenste voorkeur voor een vrouw in deze functie zal medio 2021 daadwerkelijk zijn gerealiseerd.
In 2019 is er besloten om de operationele eindverantwoordelijkheid te beleggen bij een nieuw te creëren functie van directeur. De directeur is begin 2020 in dienst getreden. We stellen vast dat door de toevoeging van de directiefunctie de slagkracht en effectiviteit van de organisatie een boost heeft gekregen. Het betreft derhalve dus een goed besluit
Als Raad van toezicht zien we met vertrouwen de toekomst tegemoet en gaan uit van een opbouwend 2021.

Peer Muntz
Voorzitter Raad van Toezicht.

Resultaatgebieden Organisatiestructuur en bestuurscyclus 2021

Clientmedezeggenschap

De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht onderhouden gestructureerd contact met cliëntenraden/bewonersplatvormen van de leden van de Coöperatie. De opzet van een centrale cliëntenraad/bewonersplatvorm heeft door de Covid-19 pandemie vertraging opgelopen. Dit staat nu in de jaarplanning van 2021(zie ook hoofdstuk 8), onderzoek wordt gedaan naar de mogelijkheid van het installeren van een gecombineerde cliënten/verwantenraad.

Completeren Raad van Toezicht

Medio 2021 wordt de Raad van Toezicht gecompleteerd met een lid met financiële now how.

5. Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Functie van het kwaliteitsrapport

Intern:
De interne functie is de geobjectiveerde weergave van de kwaliteit die Hesterhuizen levert aan mensen met een beperking. Wat er goed gaat en wat er ontwikkeld en verbetert kan worden.

Extern:
Vanuit de externe functie is dit kwaliteitsrapport een middel voor transparantie en verantwoording.

Het kwaliteitsrapport verbindt de uitkomsten van de drie bouwstenen waar het kwaliteitskader op berust.

De bouwstenen

Bouwsteen 1: het zorgproces rond de individuele cliënt
Om focus op de individuele cliënt te houden zijn er binnen het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg vijf belangrijke punten benoemd:

- de zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoeften (wat is nodig),
- de gezondheidsrisico's en veiligheid (een individuele risico-weging),
- de ervaren kwaliteit van bestaan (welke tekorten, wat doen we eraan),
- de betrokkenheid van familieleden en belangrijke anderen,
- de afspraken over dagelijkse zorg en ondersteuning (komen we afspraken na).

Wij werken bouwsteen 1 uit in hoofdstuk 7 (De zorg aan onze cliënten).

Bouwsteen 2: ervaringen van cliënten
De verzameling van ervaringen van cliënten vindt op systematische wijze plaats door gebruik van erkende instrumenten. Coöperatie Hesterhuizen gebruikt het instrument 'Cliënten aan het woord' van bureau Ipso Facto.

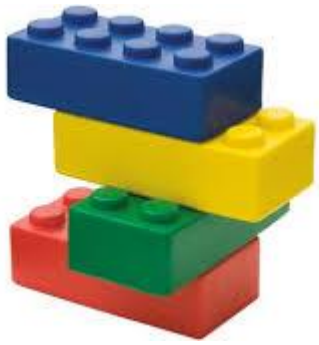
Wij werken bouwsteen 2 uit in hoofdstuk 8 (Ervaringen van onze cliënten).

Bouwsteen 3: de zelfreflectie van de teams
Coöperatie Hesterhuizen realiseert een periodieke reflectie op kwaliteit binnen de zorgteams. Dit aan de hand van vastgestelde thema's "wat doen we goed, wat moet beter". Het doel van de teamreflectie is om vaker stil te staan bij wat ons werk betekent voor de individuele cliënt. Zijn we nog met de juiste dingen bezig of moeten we de koers bijstellen? Door te reflecteren krijgt een team een overzicht van wat goed gaat. Ook worden ontwikkelkansen ontdekt die vervolgens planmatig opgepakt worden.
Wij werken bouwsteen 3 uit in hoofdstuk 9 (Ervaringen van onze cliënten).

Bouwsteen 4: externe visitatie en dit kwaliteitsverslag
Coöperatie Hesterhuizen organiseert periodiek een kritische, opbouwende reflectie doormiddel van een externe visitatie. Dit ter bevordering van het leer- en ontwikkel-vermogen van de organisatie. De voortgang van de ontwikkelpunten naar aanleiding van de visitatie in 2019 treft u aan in hoofdstuk 10.

Dit kwaliteitsrapport is onderdeel van bouwsteen 4. Allereerst blikken wij in hoofdstuk 6 terug op de algemene resultaatgebieden en aandachtspunten uit het Kwaliteitsrapport 2019 voor 2020. Vervolgens gaan wij in hoofdstuk 7 tot en met 9 in op bouwstenen 1 tot en met 4.

Door de uitkomsten van de bouwstenen in samenhang met elkaar te verbinden ontstaat er een helder zicht op de kwaliteit van zorg, wat de cliënten van onze zorg vinden en hoe zij de kwaliteit ervaren. Draagt de zorg bij aan het welzijn van de cliënt en wordt daardoor inzichtelijk. Ook geeft het zicht op hoe medewerkers dit ervaren en wat zij verbeterpunten vinden ten behoeve van de begeleiding van cliënten. Het rapport geeft antwoord op de vragen: wat gaat goed en wat zijn de ontwikkelpunten.



6. Algemene resultaatgebieden

Wij vinden het belangrijk om stil te staan bij de resultaatgebieden die zijn geformuleerd in het kwaliteitsverslag 2019. Wat hebben we met de genoemde punten gedaan? Is er vooruitgang geboekt? Op deze manier bewaken wij de kwaliteit van onze organisatie en de kwaliteit van onze zorgverlening.

Terugblik algemene resultaatgebieden 2020

Coöperatie Hesterhuizen heeft zich in 2020 gericht op de onderstaande algemene resultaatgebieden binnen het domein kwaliteit.

Kennisdeling

De Coöperatie stimuleert een verdere toename van de kennisdeling tussen leden onderling en tussen de Coöperatie en haar leden.

In 2020 heeft Hesterhuizen de kennisdeling tussen de leden onderling en tussen de coöperatie en haar leden geïnitieerd en gestimuleerd. Er is een WhatsApp groep tussen de leden opgericht waarin onderling ervaringen gedeeld, vragen gesteld en tips gegeven worden. De ervaringen hiermee worden positief beoordeeld.

De kennisdeling tussen Hesterhuizen en de leden is in 2020 verder uitgebouwd door middel van de ledenmappen waar informatie en wijzigingen worden doorgegeven. Als voorbeeld is alle informatie over de gevolgen voor cliënt, medewerker en/of organisatie van de Covid-19 pandemie in deze mappen voor alle leden beschikbaar gesteld.

De ledenbijeenkomsten hebben, in verband met de Covid-19 pandemie in 2020 in plaats van 4x maal in 2020 3x plaats gevonden, waarvan 2 via de digitale weg en 1 fysieke bijeenkomst in september in een dal-moment van de pandemie. De fysieke ontmoetingen worden gemist. Naast de vaste ledenvergadering agendapunten zijn hier de thema's over alle kwaliteitsaspecten besproken. De Wet Zorg en Dwang heeft hierin een nadrukkelijke plaats gehad. Daarnaast hebben individuele leden thema's verzorgt die met de kwaliteit van zorg te maken heeft vanuit de ambitie van Hesterhuizen om kennis van en tussen leden maximaal te delen.

Gebruikersgroep NEDAP-ONS

De gebruikersgroep bijeenkomsten die Hesterhuizen regelmatig organiseert hebben in 2020 in verband met de Covid-19 Pandemie voornamelijk digitaal plaatsgevonden. De ervaring is dat deze bijeenkomsten, al dan niet digitaal, beter benut kunnen worden. In 2021 is dit in de jaaragenda opgenomen

Behalen ISO Zorg & Welzijn certificatie

De coöperatie maakt haar kwaliteitsniveau aantoonbaar door het behalen van een ISO Zorg & Welzijn certificatie.

De Coöperatie beschikt over standaard gegenereerd managementrapportages. Deze managementrapportages vormen samen met de bestuurscyclus en het Handboek Coöperatie Hesterhuizen de basis voor een ISO Zorg & Welzijn. ISO Zorg & Welzijn is

onderdeel van de kwaliteitsborging van de Coöperatie. In november 2020 is de ISO behaald. Het handboek is hierop geoptimaliseerd. Voortgaande optimalisatie is geborgd in een proces.

Ledenondersteuning
De coöperatie breidt de ledenondersteuning uit. Onderdeel hiervan is de inzet van een extra kwaliteitsmedewerker.

Medio 2020 is de adviseur/manager kwaliteit aangesteld. Deze heeft de opdracht gekregen het kwaliteitsbeleid te professionaliseren, de (verdere) implementatie van alle wet en regelgeving in samenhang met alle kwaliteitseisen te brengen én voor de leden te vertalen naar de praktijk. In de tweede helft van 2020 is hiertoe het interne auditprogramma geoptimaliseerd, geïmplementeerd en geborgd.

Externe vertrouwenspersoon
Sinds 1 september 2020 is Jane Wijbers van Positive Balance, vaste externe vertrouwenspersoon voor zowel de medewerkers als cliënten van coöperatie Hesterhuizen. Door de Covid-19 pandemie heeft de introductie enige vertraging opgelopen. De aanbevelingen zijn opgenomen voor 2021.

Overzicht meldingen

Aard van de klacht	Hulpvraag	Soort melding
1.	Integriteit, veiligheid en onvrede over de organisatie Medewerker	Advies en ondersteuning
2.	Integriteit, veiligheid en onvrede over de organisatie Medewerker	Advies en ondersteuning
3.	Integriteit, veiligheid en onvrede over de organisatie Medewerker	Advies en ondersteuning

De meldingen die zijn binnen gekomen hebben telefonisch plaatsgevonden.
De drie meldingen betroffen dezelfde situatie bij een organisatie.

Conclusie
Vanwege COVID-19 en de bijhorende maatregelen was het niet mogelijk voor de externe vertrouwenspersoon om de locaties te bezoeken voor een persoonlijke kennismaking met de medewerkers, cliënten en de betreffende melders.

Vervolgacties
Met de melders zijn meerdere gesprekken geweest. Op verzoek van één van de melders is de directeur van coöperatie Hesterhuizen op de hoogte gesteld van de situatie. De melder wenste anoniem te blijven.

Aanbevelingen
In 2021 zal kennismaking en opname binnen het reguliere proces de prioriteit hebben.

Algemene resultaatgebieden 2021

Optimalisatie gebruikersgroep NEDAP-ONS
Ter ondersteuning van de leden in het optimaal gebruik van het elektronisch clientdossier en de kwaliteitsmonitor van NEDAP-ONS wordt de gebruikersgroep in 2021 anders vormgegeven. Met concretere informatie en waar nodig nazorg in de vorm van coaching on the job.

Managementinformatie en AO/IC
In 2021 wordt de standaard managementinformatie en de AO/IC middels een BI-tool uitgebreid en geoptimaliseerd ten behoeve van het hele zorgproces en overige bedrijfsinformatie

Evaluatie intern auditprogramma en screeningstool.
Begin 2021 wordt het geoptimaliseerde en in het 4e kwartaal uitgevoerde interne audit nieuwe stijl geëvalueerd en waar nodig bijgesteld en aangepast aan de actuele kwaliteitseisen en wet en regelgeving. Dit leidt tot een screeningsprogramma voor kandidaat leden voor de coöperatie waarbij de kwaliteit van alle leden is geborgd.

Externe vertrouwenspersoon
Aanbevelingen uit het jaarverslag 2020
In 2021 zal kennismaking met cliënten en medewerkers de hoogste prioriteit hebben.

7. De zorg voor onze cliënten

Hesterhuizen is trots op de ontwikkelingen die zij in 2020 heeft gemaakt in het zorgproces rondom de individuele cliënt. De doelen uit het rapport 2019 zijn grotendeels behaald. De Covid-19 pandemie bracht meerdere schakelmomenten met zich mee. Het blijven leveren van zorg, infectiepreventie, het bieden van alternatieve dagbesteding en, zeker niet in de laatste plaats, de begeleiding en ondersteuning van de cliënten in de uitvoering van de maatregelen. De leden en hun medewerkers hebben met grote inzet en flexibiliteit steeds het belang voor de cliënt voor ogen gehouden.

Het zorgproces

Coöperatie Hesterhuizen staat voor hoogwaardige en persoonsgerichte zorg met veel aandacht voor de cliënt. Hieraan geven leden van de Coöperatie op eigen wijze, binnen het kader van Coöperatie Hesterhuizen, invulling. Het kader van Hesterhuizen is opgesteld volgens alle wet en regelgeving, het kwaliteitskader gehandicaptenzorg en de veldnormen van de IGJ. In de samenwerkingsovereenkomst verbinden leden zich te werken volgens deze lijn. Door veel ruimte voor en behoud van de eigen identiteit van de zorgondernemingen kunnen leden persoonsgerichte, passende zorg op maat aan cliënten leveren omdat iedere mens telt, waardoor de visie van Hesterhuizen bij alle leden integraal onderdeel is van het zorgproces. Hierdoor is de kracht van kleinschalige zorg zichtbaar binnen Hesterhuizen.

Om de kwaliteit van zorg optimaal te kunnen leveren en de leden daarin te ondersteunen heeft Coöperatie Hesterhuizen duidelijke processen voor haar leden. Deze processen zijn beschreven in het Handboek Coöperatie Hesterhuizen. Alle leden beschikken over dit Handboek. Het Handboek beschrijft, onder andere, de registratie van nieuwe cliënten, het zorgproces, aan welke eisen het zorgdossier en zorgplan moeten voldoen. Het handboek is tevens onderdeel van de ISO Zorg en Welzijn.

Daarnaast houdt Hesterhuizen jaarlijks een interne audit bij al haar leden. In 2020 is de interne audit nieuwe stijl in het najaar gehouden. In de rubriek ‘terugblik resultaat zorg voor onze cliënten’ komen wij hier op terug.

Incidenten

Hesterhuizen vind het registreren van incidenten belangrijk om de dienstverlening te optimaliseren en als onderdeel van het borgen van de veiligheid van cliënten en medewerkers. De leden en hun medewerkers van Hesterhuizen zien het melden van incidenten als kansen voor verbeteracties. De leden met meer dan 2 cliënten hebben een eigen MIC-commissie

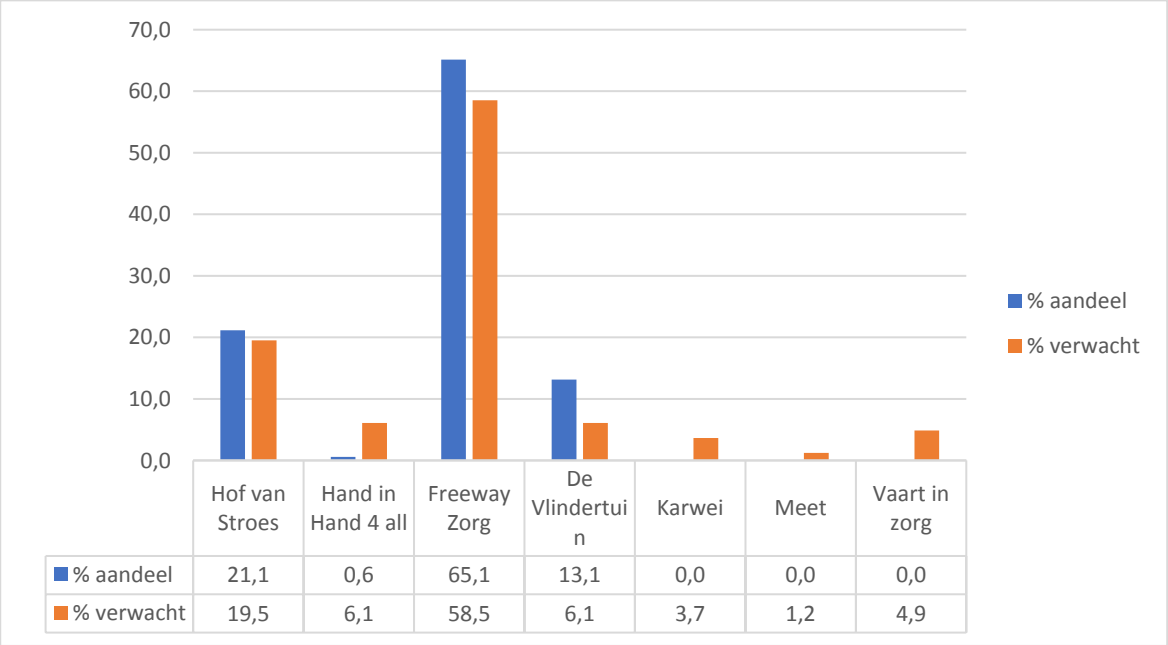
2020 betreft een eerste samengestelde jaarrapportage door de overkoepelende MIC-commissie van Hesterhuizen. In 2021 zullen deze analyses en de rapportages per kwartaal gemaakt worden omdat dit beter binnen een jaar een trendanalyse mogelijk maakt waardoor tijdig is bij te sturen.

Meetperiode: 01-12-2019 tot 01-12-2020.
Totaal aantal cliënten in ONS: 82
Totaal aantal (bijna) incidenten in ONS: 258
Aantal cliënten per lid van de coöperatie in ONS:

1	Hof van Stroes	16
2	Freeway Zorg	48
4	De Vlindertuin	5
5	Karwei	3
6	Meet	1
7	Vaart in Zorg	4
8 [1]	Hand in Hand 4 All	5

Zuniek (voorheen Matthiaszorg), Flevozorg en individuele PGB-cliënten zijn nog niet meegenomen in deze rapportage omdat zij pas sinds november 2020 tot de coöperatie zijn toegetreden. Deze periode is te kort om bij te dragen aan de incidentenrapportage. Er zijn door hen ook nog geen incidenten gemeld. De cliënten van deze leden tellen voor deze rapportage daarom ook niet mee in het totaal aantal cliënten in zorg bij Hesterhuizen.

Percentage incidenten per lid
Onderstaande grafiek toont het relatieve aantal incidenten per lid van de coöperatie, afgezet tegen het percentage cliënten in ONS. Hoe groter een locatie, hoe meer incidenten er logischerwijs plaats zullen hebben. Het percentage verwachtte incidenten is gelijk aan de grootte van het coöperatie lid in ONS. Hierbij is de aard van de problematiek van de cliënten (ook van directe invloed op de hoeveelheid incidenten) dus niet meegenomen.



	Hof van Stroes	Hand in Hand 4 all	Freeway Zorg	De Vlindertuin	Karwei	Meet	Vaart in zorg
% aandeel	21,1	0,6	65,1	13,1	0,0	0,0	0,0
% verwacht	19,5	6,1	58,5	6,1	3,7	1,2	4,9

[1] Per 1 juni 2020 heeft Hesterhuizen afscheid genomen van Hand in Hand 4 All, daarom komt deze niet meer voor op de actuele ledenlijst in de inleiding.

Interpretatie:
Hierbij valt op dat Freeway Zorg en de Vlindertuin meer dan verwacht bijdragen aan het aantal incidenten. Bij Freeway is dit deels te verklaren door het type (forensische) cliënten op deze locatie, er vindt meer agressie, maar ook bv. diefstal en middelenmisbruik plaats. Daarnaast worden bij Freeway relatief veel niet-incidenten gemeld. Bij de Vlindertuin worden incidenten voor 50% veroorzaakt door 1 cliënt, hier loopt een zorginhoudelijk traject voor. Door Hand in Hand, Het Karwei, Meet en Vaart in Zorg zijn weinig tot geen incidenten gemeld. Bij Het Karwei en Meet is dit mede te verklaren door het geringe aantal cliënten dat onder de Hesterhuizen valt, daarnaast hebben er zich ook geen incidenten voorgedaan. Vaart in Zorg, sinds kort aangesloten bij de coöperatie was nog niet volledig ingevoerd in het ONS, controle heeft geleerd dat er in die korte periode geen MIC-meldingen zijn geweest

De belangrijkste conclusies samengevat:
MIC-formulieren in ONS worden te vaak niet correct ingevuld om een duidelijke trendanalyse op te leveren. Incident-categorieën worden niet altijd correct toegekend en niet-incidenten worden gemeld als incident. Er dient binnen de coöperatie aandacht te zijn voor de (kwaliteit van) rapporteren van incidenten. Daarnaast dient er aandacht te zijn voor het MIC-formulier in ONS. Deze kan eenduidiger/ simpeler.

Deze rapportage betreft een eerste gezamenlijke analyse van incidenten van Hesterhuizen. Als er een aantal rapportages beschikbaar zijn, én indien incidenten meer correct worden vastgelegd en ingedeeld, kan trendanalyse inzicht geven in welk type incidenten op de verschillende locaties plaatshebben en waar (inhoudelijke) verbeterpunten bestaan. Deze analyse is nu nog niet volledig mogelijk.

Op basis van deze analyse heeft de MIC-commissie van Hesterhuizen het advies gegeven het meldingsformulier aan te passen en een nieuwe handleiding te schrijven. Daarnaast is het advies deskundigheidbevordering te geven op de locaties in het onderscheid tussen 'gebeurtenis', 'incident' of 'calamiteit' en hoe te handelen bij (mogelijke) calamiteiten. Ten slotte zal worden over gegaan op kwartaalanalyses voor trends in de meldingen waardoor algemene verbeteradviezen zijn aan te reiken.

Terugblik resultaatgebieden zorg voor onze cliënten 2020

We staan stil bij resultaatgebieden 2020 zoals geformuleerd in het Kwaliteitsverslag 2019.

Verstrekken gestandaardiseerde managementinformatie aan leden.
De standaard managementinformatie bevat vanaf 2020 ook informatie over aflopende zorgplannen en onvolledige zorgdossiers.

Hiertoe is, naast de kwaliteitsmonitor in het ONS, het elektronisch clientdossier, een BI-tool ontwikkeld die in 2021 verder uitgebouwd gaat worden met, naast de financiële informatie, ook alle managementinformatie bevat volgens de materiele controle.

Ledenondersteuning
Onderdeel van de uitbreiding van de ledenondersteuning is de inzet van een extra kwaliteitsmedewerker.

Medio 2020 is de manager kwaliteit aangesteld. Deze heeft de opdracht gekregen het kwaliteitsbeleid te professionaliseren de (verdere) implementatie van alle wet en regelgeving in samenhang met alle kwaliteitseisen te brengen én voor de leden te vertalen naar de praktijk. In de tweede helft van 2020 is hiertoe het vigerende interne auditprogramma geoptimaliseerd, geïmplementeerd en geborgd. In 2021 zal dit programma worden geëvalueerd en basis van de ervaringen, feedback en eventueel gewijzigde wet of regelgeving worden aangepast. De leden hebben deze manier van auditen als zeer ondersteunend en verduidelijkend ervaren. Het geeft meer bewustwording van en kennis in het woud van wet en regelgeving en kwaliteitseisen. De vertaalslag naar de praktijk geeft de leden de handvatten om niet alleen hoge kwalitatieve zorg te leveren maar dit ook te kunnen verantwoorden naar stakeholders. De coöperatie 'ontzorgt', de zorgondernemer 'zorgt' en doet waar ze goed in zijn en hun passie ligt.

Doorontwikkeling ONS gebruikersgroep
De gebruikersgroep continueert de periodieke (online) bijeenkomsten. Zij delen kennis over het optimale gebruik van de vele mogelijkheden die ONS biedt. Onderdeel van de kennisdeling in 2020 is de registratie van dwang in de zorg in ONS. Dit zoals voorgeschreven in de Wet Zorg en Dwang.

De gebruikersgroep heeft in 2020 in verband met de Covid-19 pandemie in afgeslankte vorm en vooral online plaatsgevonden. De interne audit die in het najaar 2020 gehouden is heeft uitgewezen dat de effectiviteit van deze bijeenkomsten door verbreding en verdieping van de onderwerpen, verhoogt kan worden. Daarnaast is een leerpunt uit de ervaringen om, in de aanloopperiode van toetreding van nieuwe leden tot de coöperatie, het introductieprogramma praktijkgerichter vorm te geven.

Resultaatgebieden zorg voor onze cliënten 2021

Investeren in de kwaliteit van zorg ten behoeve van het welzijn van cliënten, vanuit de eigen toegevoegde waarde van de bij de Coöperatie aangesloten leden, is een unieke combinatie die borg staat voor kleinschalige cliëntgerichte zorg.

Hesterhuizen versterkt al haar processen in de PDCA-cyclus om de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van ondersteuning hierin aan haar leden te optimaliseren. In 2020 heeft de coöperatie in een voortgaand proces verder gewerkt aan professionalisering en ontwikkeling van het hele zorgproces. Dat is de basis voor de onderstaande resultaatgebieden voor 2021

BI-Tool uitbreiden
Naast de kwaliteitsmonitor in het ONS, het elektronisch clientdossier, zal in 2021 de BI-tool verder ontwikkeld worden die alle managementinformatie bevat volgens de materiele controle. Daarnaast zal het productiemanagement en financiële cijfers onderdeel zijn van deze monitor. Het ondersteunende controle proces op de administratieve organisatie en interne controle wordt in proces gezet en maandelijks teruggekoppeld.

Interne audit actualiseren
De interne audit wordt in 2021 op basis van de ervaringen in 2020, geëvalueerd begin 2021 én bijgesteld waarbij eventueel gewijzigde wet en regelgeving wordt meegenomen in de aanpassingen. De eerste evaluatie heeft uitgewezen dat het onderwerp 'infectiepreventie' extra aandacht behoeft. De IGJ heeft in het kader van het programma 'infectiepreventie bij kleine zorgaanbieders' in november onderzoek gedaan bij Zuniek (voorheen Matthiaszorg) waarbij de uitkomst, behoudens enkele aandachtspunten, geen significante acties met zich mee bracht. Wel heeft dit onderzoek duidelijk gemaakt dat infectiepreventie bij alle leden een onderwerp is waar aandacht aan besteed moet worden. Dit onderdeel wordt in de audit van 2021 meegenomen. Als gevolg hiervan zal het handboek worden uitgebreid met het beleid infectiepreventie. De uitvraag van de Wet Zorg en Dwang wordt eveneens aangepast, zie ook onder Wet Zorg en Dwang

Doorontwikkelen gebruikersgroep
In 2021 wil Hesterhuizen de gebruikersgroep verbreden en verdiepen met actuele onderwerpen die het programma ONS vormgeven. Er worden agendapunten toegevoegd zoals het Melding incidenten proces en Wet Zorg en Dwang meldingsformulier die praktisch uitgewerkt zullen worden.

Incidenten
De adviezen van de MIC-commissie aan het bestuur van Hesterhuizen worden opgevolgd. In Q1 2021 wordt het meldingsformulier aangepast en een nieuwe handleiding geschreven. De deskundigheidsbevordering in het onderscheid tussen 'gebeurtenis', 'incident' of 'calamiteit' en hoe te handelen bij (mogelijke) calamiteiten wordt digitaal, tijdens ledenbijeenkomsten én in de gebruikersgroep gegeven.

Daarnaast worden er kwartaalanalyses gemaakt op lid niveau, deze worden teruggekoppeld en acties besproken. Op coöperatie niveau zal de focus liggen op trendanalyse in de meldingen waar algemene verbeteradviezen op gegeven zullen worden.

Screening kandidaat leden en introductieprogramma
In het screeningsprogramma van kandidaat nieuwe leden zal het huidige interne auditprogramma opgenomen worden, waardoor een 0-meting beschikbaar komt en een duidelijk beeld waar het kandidaat lid staat in de zorgverleningsprocessen.
In de aanloopperiode van toetreding nieuwe leden tot de coöperatie wordt het introductieprogramma hierdoor praktijkgerichter vormgegeven.

8. Ervaringen van onze cliënten

De tweede bouwsteen van het Kwaliteitskader stelt ervaringen van cliënten centraal. Hesterhuizen wil leren van de uitkomsten van de clienttevredenheidsonderzoeken

Cliënten aan het woord

Het verhaal van Hemand

Ik vind dat de begeleiders bij FWZ goed hun werk doen, ik heb hier niets over te klagen. De begeleiding helpt mij goed om later op mijzelf te kunnen wonen. Ik vind wel dat de huizen er soms slordig uitzien en dat de medebewoners veel troep laten liggen en dat veel mensen hun schoonmaaktaken niet uitvoeren. Hier praat ik altijd over in de groepsoverleggen. Ik vind het goed dat cliënten altijd hun mening kunnen geven. Ik vind het ook goed dat cliënten hun mening kunnen geven bij de cliëntenraad. Soms denk ik dat er niet zoveel mee gebeurd. Daarom ga ik in de centrale cliëntenraad van de Hesterhuizen zitten.

Cliëntervaringsonderzoek

Hesterhuizen hecht grote waarde aan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek. Het geeft inzichten hoe cliënten de dienstverlening ervaren Immers hier zijn de cliënten zelf aan woord. Hoe ervaren zij de zorg en dienstverlening, hoe ervaren ze de begeleiding, wat vinden ze van hun woonomgeving, het werk of dagbesteding. Wordt er aandacht besteed aan vrijetijdsactiviteiten. En ervaren de cliënten dat ze inspraak, zeggenschap en medezeggenschap hebben? Hesterhuizen wil deze inzichten gebruiken om de zorg en dienstverlening verder te verbeteren en stakeholders te informeren.

Het Kwaliteitskader schrijft voor dat iedere zorgorganisatie minimaal eens per drie jaar een cliëntervaringsonderzoek uitvoert aan de hand van een erkend instrument. Coöperatie Hesterhuizen voert jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit bij een deel van haar leden. Alle leden komen eens per 3 jaar aan bod.

Coöperatie Hesterhuizen maakt voor het cliëntervaringsonderzoek gebruik van het erkende instrument ‘Cliënten aan het woord’ van bureau Ipso Facto. Bij het onderzoek van Ipso Facto komen de clientervaringen aan bod met betrekking tot de begeleiding, de woonfaciliteiten, de dagbesteding, de vrijetijdsbesteding, de inspraakmogelijkheden (cliëntenraad en klachtenregeling), het ondersteuningsplan en de kwaliteit van leven.

In 2020 voerde Coöperatie Hesterhuizen cliëntervaringsonderzoeken uit bij het lid Zuniek (voorheen Matthiaszorg) locatie Utrecht en bij Meet, Laaghalen. Het cliëntervaringsonderzoek bij het lid ‘Het Karwei’ die ook op de planning stond heeft helaas niet kunnen plaatsvinden vanwege de Covid-19 pandemie, deze is verschoven naar 2021. Wij lichten de resultaten toe.

Cliëntervaringsonderzoek Zuniek (voorheen Matthiaszorg).
Bij Zuniek heeft het cliëntervaringsonderzoek beperkt plaats kunnen vinden. In verband met de Covid-19 Pandemie is het onderzoek enkel op locatie Utrecht en in afgeslankte vorm uitgevoerd.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', geweest. Deze vragenlijst is opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten Zes van de tien bewoners zijn geïnterviewd (respons 60%). De overige vier hebben deelname aan het onderzoek geweigerd. De onderwerpen zijn verdeeld in wonen, dagbesteding en werk, vrije tijd en open vragen. Onderstaand de scores van deze onderwerpen.

Ondanks het beperkte aantal antwoorden gebruikte Zuniek het cliëntervaringsonderzoek voor interne reflectie met medewerkers over de kwaliteit van zorg.

Rapportcijfers die de cliënten gegeven hebben

Onderwerp	**Hoogste cijfer**	**Laagste cijfer**	**Gemiddeld cijfer**
Begeleiding	7	3	4.8
Wonen	10	3,5	7.1
Dagbesteding en werk	10	2	5.3
Vrije tijd	10	7	8.5

Opmerkingen van cliënten Zuniek

Onderwerp	Opmerking	Blij mee
Begeleiding	Als ik een vraag heb, of hulp nodig heb wil ik graag dat ze tijd voor me vrijmaken, of een duidelijke tijd aangeven en niet laten sudderen.	Begeleiders doen echt hun best
Wonen	Bewonersvergadering: niet elke dag over hetzelfde hebben.	Hier is de ideale plek om te wonen. Fijn appartement!
Dagbesteding en werk	Meer tijd vrijmaken. Meer uitdaging in activiteiten.	Dat je je eigen ding kunt doen.
Vrije tijd	Graag meer activiteiten in de avond, bijv. meidenavond	Genoeg te doen in mijn vrije tijd.
Inspraak	Wil meer weten wat de cliëntenraad doet	Kan meepraten in de bewonersvergaderingen
Zorgplan	Meer weten wat begeleiders over mij opschrijven	Netwerk wordt voldoende betrokken bij het opstellen van het plan

Naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek heeft Zuniek actie uitgezet en opgenomen in het jaarplan 2021.

De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken met alle bewoners in de zogenoemde bewonersvergadering.

Zuniek gaat inzetten op betere bekendheid met de cliëntenraad en wat medezeggenschap op locatie- en organisatieniveau betekend. In 2021 organiseert Zuniek een eigen decentrale cliëntenraad en zal vandaaruit deelname aan de centrale cliëntenraad stimuleren.

Hiertoe zal, na installatie van de centrale cliëntenraad, de ondersteuner op locatie en afgestemd op de doelgroep informatie komen geven. In de bewonersvergaderingen wordt extra aandacht besteed aan dit onderwerp.

Voor wat betreft de cliënten die meer willen weten wat begeleiders over hen rapporteren; cliënten hebben te allen tijde inzage in hun dossier en ook de dagrapportage. In de bewonersvergaderingen zal hier aandacht aan worden besteed.

Cliëntervaringsonderzoek MEET

Meet is een kleinschalige zorginstelling waar professionele zorg wordt aangeboden aan kinderen/jeugdigen die om verscheidene redenen niet meer bij hun ouders thuis kunnen wonen. Bij Meet krijgen de kinderen de gelegenheid om op te groeien in een stabiele en geborgen omgeving met kundige begeleiding. Daarbij zijn belangrijke waarden zoals stabiliteit, geborgenheid en veiligheid leidend.

Bij MEET hebben cliënten veelal een indicatie vanuit de Jeugdwet een enkeling vanuit de WLZ-Jeugdzorg.

Het onderzoek is in het klein afgenomen. Dit levert geen valide resultaat op De Covid-Pandemie en de doelgroep zijn hier debet aan. Hesterhuizen wil toch resultaten uit het onderzoek delen om recht te doen de uitkomsten die er wel zijn.

Onderwerp	**Cijfer**	**Opmerking**	**Blij mee**
Wonen	6	Meer inspraak hoe laat ik naar bed mag.	Begeleiding mij stimuleert. Inspraak in de huisregels
Dagbesteding en werk	-	-	-
Vrije tijd	8	Meer spelletjes avonden organiseren	Begeleiders mij goed helpen nieuwe activiteiten te gaan doen
Medische zorg en therapie	-	Ik heb hier geen opmerkingen over	Dat de begeleiding alle afspraken goed regelt.
Inspraak	-	Ik weet niet wat de cliëntenraad is. Ik ken wel de huiskamergesprekken.	Ik weet goed wat de klachtenregeling is, mijn klacht is goed afgehandeld.
Zorgplan	-	Soms zou ik andere afspraken in mijn zorgplan willen.	Begeleiders houden zich goed aan de afspraken uit het ondersteuningsplan
Tevredenheid over het leven dat je leidt.	-	Ik zou meer bezoek willen hebben	Ik ben heel tevreden

Naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek heeft MEET actie uitgezet en opgenomen in de Plan-Do-Check-Act cyclus:

De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken met alle bewoners in de zogenoemde huiskamergesprekken.

Meet gaat inzetten op betere bekendheid met de cliëntenraad en wat medezeggenschap op locatie- en organisatieniveau betekend. Hiertoe zal, na installatie van de centrale cliëntenraad, de ondersteuner op locatie en afgestemd op de doelgroep informatie komen geven. In de huiskamergesprekken wordt extra aandacht besteed aan dit onderwerp

Klachten

Hesterhuizen werkt aan continue verbetering van de kwaliteit van zorgverlening Desondanks kan het voorkomen dat een cliënt of cliënt vertegenwoordiger toch niet geheel tevreden is over onze zorgverlening. Het streven is dat ontevredenheid of klachten bespreekbaar gemaakt en opgelost worden op de plaats van en met de mensen waarmee ze zijn ontstaan. Als een probleem, waardoor ontevredenheid of een klacht is ontstaan niet intern opgelost kan worden, heeft Hesterhuizen een klachten en geschillenregeling beschikbaar. Deze is te vinden op de website van Hesterhuizen. De coöperatie heeft een onafhankelijk vertrouwenspersoon en is sinds januari 2021 aangesloten bij het 'klachtenportaal Zorg'. Het KPZ heeft een duidelijke klachtenprocedure binnen Wkkgz, WMO, Jeugdwet en Wzd. KPZ werkt met ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionarissen, klachtencommissies en een erkende geschillencommissie
Hesterhuizen ziet klachten als kansen tot verbetering van de zorg en werkt dan ook voor interne klachten met een klachten en verbeterregister.

In 2020 zijn er geen klachten ingediend bij het Klachtenportaal Zorg. Intern is er 1 klacht geweest. Zie onderstaand:

Klachtenregister & register verbetervoorstellen
Definitie klacht:
Een klacht wordt gezien als een kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over de lopende gang van zaken of bejegening die de klager heeft ervaren binnen, of in contact met, de afdeling en van waaruit een verandering of verbetering ingezet kan worden. Een klacht is een gratis advies!

Definitie verbetering:
Een verandering ten goede.

Klachten en verbeterregister 2020

2020										
Datum ontvangst en dossier nummer	**Indiener verbeter voorstel**	**Naam klager**	**Naam Ontvanger klacht of verbetervoorstel**	**Aard van de klacht / verbetering**	**Incident ja/nee**	**Nieuw voorstel Wie is verantwoordelijk voor uitvoer**	**datum invoering**	**evaluatie datum**	**Evaluatie en resultaat**	**Vervolgstappen n.a.v. evaluatie en resultaat**
1-1-2020 / 1	nee	Moeder cliënt	Hesterhuizen	zorginhoudelijk	ja	Interne klachtenfunctionaris	Zorgkantoor melding	Contact interne klachtenfunctionaris met moeder	Klager vind klacht naar behoren afgehandeld	lid intern Voor Hesterhuizen afgehandeld

Terugblik resultaatgebieden ervaring van onze cliënten 2020

We staan stil bij resultaatgebieden 2020 zoals geformuleerd in het Kwaliteitsverslag 2019. Het onderzoek dat heeft plaatsgevonden is uitgevoerd met het instrument uit de waaier 'cliënten aan het woord' van Ipso Facto

Uitvoeren cliëntervaringsonderzoeken
In 2020 voert Coöperatie Hesterhuizen cliëntervaringsonderzoeken uit bij de leden Matthias Zorg, Meet en Zorgboerderij het Karwei.

In 2020 voerde Coöperatie Hesterhuizen cliëntervaringsonderzoeken uit bij het lid Zuniek (voorheen Matthiaszorg) locatie Utrecht en bij Meet, Laaghalen. Het cliëntervaringsonderzoek bij het lid 'Het Karwei' die ook op de planning stond heeft helaas niet kunnen plaatsvinden vanwege de Covid-19 pandemie. Hesterhuizen hecht grote waarde aan de onafhankelijkheid van de vragensteller, het was niet mogelijk dit binnen de Corona maatregelen uit te voeren. Deze is verschoven naar 2021.

Kennisdeling cliëntervaringsonderzoeken
Elk kwartaal organiseert Coöperatie Hesterhuizen een ledenraadbijeenkomst. Kennisdeling is onderdeel van deze bijeenkomsten. In 2020 bespreekt Coöperatie Hesterhuizen de uitkomsten en opvolging van de in 2019 uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken bij Freeway Zorg en Hof van Stroes.

In verband met de Covid-19 pandemie en de daarbij behorende maatregelen zijn er minder fysieke bijeenkomsten geweest de digitale bijeenkomsten zijn in afgeslankte vorm gehouden. De kennis is wel gedeeld maar met minder effect. In 2021, als fysieke bijeenkomsten weer mogelijk zijn worden deze onderwerpen nogmaals op de agenda gezet. Leden zijn onderling zeer geïnteresseerd en willen hieruit ook leren voor hun eigen organisatie.

Implementatie Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018)
Coöperatie Hesterhuizen en haar leden implementeren in 2020 de Wmcz 2018. Deze wet treedt op 1 juli 2020 in werking. De Wmcz 2018 regelt de zeggenschap, medezeggenschap en inspraak van cliënten via cliëntenraden. Via cliëntenraden hebben cliënten een extra manier om ervaringen kenbaar te maken.

De opzet van een centrale cliëntenraad/bewonersplatvorm heeft door de Covid-19 pandemie vertraging opgelopen. Dit staat nu in de jaarplanning van 2021 onderzoek wordt gedaan naar de mogelijkheid van het installeren van een gecombineerde cliënten/verwantenraad. Medezeggenschap wordt in de praktijk op een alternatieve manier vormgegeven. De decentrale medezeggenschap is vormgegeven, de Raad van bestuur heeft met enige regelmaat contact met de cliënten uit de bewonersvergaderingen/huiskamergesprekken. Het bestuur weet wat er leeft onder de cliënten. De centrale medezeggenschap op coöperatie niveau zal in 2021 zijn beslag vinden.

Resultaatgebieden ervaringen van onze cliënten 2021

Voor 2021 definieert Coöperatie Hesterhuizen de onderstaande resultaatgebieden.

Cliëntervaringsonderzoeken

Zuniek
Zuniek gaat inzetten op betere bekendheid met de cliëntenraad en wat medezeggenschap op locatie- en organisatieniveau betekend. In 2021 organiseert Zuniek een eigen decentrale cliëntenraad en zal vandaaruit deelname aan de centrale cliëntenraad stimuleren.

Betere bekendheid met het recht op inzage in het dossier en de dagrapportage wordt als punt worden opgenomen in de agenda van de bewonersvergaderingen

Meet
Meet gaat inzetten op betere bekendheid met de cliëntenraad en wat medezeggenschap op locatie- en organisatieniveau betekend. Hiertoe zal, na installatie van de centrale cliëntenraad, de ondersteuner op locatie en afgestemd op de doelgroep informatie komen geven. In de huiskamergesprekken wordt extra aandacht besteed aan dit onderwerp.

Wet Medezeggenschap Cliënten zorginstellingen

De installatie van de centrale cliëntenraad is opgenomen in de jaarplanning van 2021. Onderzoek wordt gedaan naar de mogelijkheid van het installeren van een gecombineerde cliënten/verwantenraad

Wet Zorg en Dwang

In het afgelopen jaar is gebleken dat de invoering van de WZD in de volle uitvoering nog veel onduidelijkheid in de vertaling naar de praktijk met zich mee heeft gebracht. Voor 2021 is dit een speerpunt. Per 1 januari 2021 start de van extern aangestelde WZD-functionaris vanuit de coöperatie samen met de regiebehandelaar met een gericht trainingsprogramma voor alle leden en hun medewerkers. In de ledenvergaderingen worden terugkoppelingen gegeven. In het interne auditprogramma dat in het najaar 2021 gehouden zal worden, wordt het onderdeel WZD uitgebreid.

Behandeling

Hesterhuizen maakt diverse ontwikkelingen door op dit moment. Een daarvan is de uitbreiding van het aantal leden dat kleinschalige zorg verleend. Met het stijgen van het aantal leden neemt ook de diversiteit aan zorgvragen toe. Vanuit die diversiteit komen er extra behandelvragen naar voren; vragen waar de cliënten tot nu toe zijn aangewezen op externe behandeltrajecten. Het inzetten van deze externe trajecten kent veel nadelen voor cliënten en organisatie: lange wachtlijsten, moeilijk bereikbaar maar vooral weinig tot geen integratie in het leefklimaat van de cliënt.

Hesterhuizen wil behandeling gaan aanbieden als onlosmakelijk onderdeel van de integrale zorg waar specifieke kennis en vaardigheden nodig zijn. Per februari 2021 is hiertoe een regiebehandelaar aangetrokken, GZ-psycholoog, BIG geregistreerd met veel kennis van de doelgroep(en).

Het afgelopen jaar is een aanvang gemaakt met de aanvraag van het product 'verblijf met behandeling' bij het Zilveren Kruis Achmea. Dit zal in de loop van 2021 zijn beslag hebben.

Regiebehandelaar

Er is door Hesterhuizen een regiebehandelaar aangetrokken; GZ-psycholoog, BIG- en SKJ geregistreerd. De regiebehandelaar draagt de Integrale behandelverantwoordelijkheid. De regiebehandelaar heeft de beslissende stem over de in te zetten behandeling, de inhoudelijke regie en zorgt dat de beslissing in lijn is met het toekomstperspectief en de beeldvorming van de cliënt en met de afgesproken beleidslijn. De regiebehandelaar heeft de leiding in het multidisciplinaire team. Zij heeft het mandaat andere zorgverleners aan te sturen, behandeling op- of af te schalen, en te bepalen welke specifieke deskundigheid ingeroepen moet worden.

Kwaliteitsstatuut

Ten behoeve van de aanvraag 'verblijf met behandeling' én de duidelijkheid in de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheidsverdeling zal in het eerste kwartaal van 2021 een kwaliteitsstatuut VG geschreven worden.

Wetenschappelijk onderzoek

2021 starten we met een wetenschappelijk onderzoek (doorloop van ca 3 jaar) naar de kracht en toegevoegde waarde van kleinschalige zorg in samenwerking met de Brancheorganisatie BVKZ. Dr. Janny Beernink, per februari 2021 regiebehandelaar bij Hesterhuizen, zal hier aan deelnemen namens de coöperatie.

9. Teamontwikkelingen

Hesterhuizen hecht grote waarde aan teamontwikkeling en ontwikkeling van individuele medewerkers. Deskundigheidsbevordering is bij de leden van Hesterhuizen een belangrijk aandachtspunt. Door intervisie, scholing en deskundigheidsbevordering blijft Hesterhuizen zich ontwikkelen en verbeteren om de beste kwaliteit van zorg aan cliënten te kunnen leveren, zorg die leidt tot positieve clientervaringen.

Zelfreflectie teams

De leden van Coöperatie Hesterhuizen stimuleren en faciliteren reflectie in teams en bevorderen de gewenste diepgang. De reflectie heeft betrekking op het primaire proces; daar waar de medewerkers direct op hun handelen kunnen reflecteren. De vastgestelde bevinding en ontwikkelpunten worden genotuleerd en geëvalueerd. De ingebrachte casussen komen direct uit de praktijk.

De leden van Coöperatie Hesterhuizen gaan op diverse manieren om met teamreflectie. Intervisie wordt gegeven door een externe deskundige of de betrokken gedragswetenschapper. Bij enkele leden is intervisie onderdeel van de reguliere team overleggen waar voldoende ruimte in is gecreëerd om even uit de 'waan van de dag' te stappen.

De uitgangspunten waar de reflectie op gestoeld is zijn:

- Het proces rond de individuele cliënt, zijn de wensen van de cliënt duidelijk, 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 gaat het om bejegening en communicatie, maar ook om de competenties van medewerkers en de samenwerking in het team en met de nabije familie.
- De borging van veiligheid met accent op een persoonlijke afweging per cliënt over aanmerkelijke risico's en gezondheidsbescherming,

Scholing en deskundigheidsbevordering

Medewerkers zijn deskundig en toegerust om taken adequaat uit te voeren. Hesterhuizen en haar leden zorgen dat ze bekwaam blijven. Voor leden van de coöperatie is duidelijk welke eisen aan de medewerkers gesteld worden.

Scholing en deskundigheidsbevordering met het bijbehorende opleidingsplan zijn onderdeel van de jaarlijkse interne audit. Hierbij is met name aandacht voor:

- Zijn de medewerkers deskundig en toegerust
- Worden ontwikkelingen in vakgebied bijgehouden
- Is het opleidingsplan gericht op de ontwikkeling van competenties passend bij de, veelal complexte zorg- en -ondersteuningsvragen.
- Is de formatie in evenwicht tussen kwaliteit en kwantiteit

Leden organiseren scholingsactiviteiten in verschillende vormen zoals medicatietraining, LVB-training, de mogelijkheid tot het volgen van een MBO- of HBO -opleiding, BHV-training, registratie en accreditatie SKJ, het bijwonen van congressen, het inhuren van derden voor een scholingsbijeenkomsten en weerbaarheidstrainingen.

Het gemiddelde percentage van de totale loonsom dat de leden aan scholing en deskundigheidsbevordering van besteden ligt boven de 2%.

Terugblik resultaatgebieden teamontwikkelingen 2020

We staan stil bij resultaatgebieden 2020 zoals geformuleerd in het Kwaliteitsverslag 2019.

Teamreflectie

Teamreflectie vindt plaats bij alle leden van Coöperatie Hesterhuizen

In 2020 zijn bij alle leden de teamreflectiebijeenkomsten geformaliseerd. Leden organiseren teamreflectiebijeenkomsten, soms als onderdeel van de maandelijkse vergadering daarnaast onder begeleiding van een externe deskundige danwel de betrokken gedragswetenschapper De verkregen inzichten hebben geleid tot enkele ontwikkelpunten per team. De vastgelegde bevindingen en ontwikkelpunten per team worden opgevolgd en geëvalueerd. Een centraal onderwerp is' bejegening' geweest.

Scholing en deskundigheidsbevordering

Opleidingsplan

Uit de interne audit is gebleken dat de opleidingsplannen inhoudelijk gericht zijn op de ontwikkeling van competenties passend bij de, veelal, complexe zorg- en -ondersteuningsvragen. Maar ook bij de opleidingswensen van de individuele medewerkers. De opzet, duidelijkheid en samenhang met de formatieplannen behoeft optimalisatie.

Scholingsuitgaven

Er is in 2020 door leden gemiddeld meer dan 2% van de totale loonsom aan opleiding en deskundigheidsbevordering besteed

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Freeway Zorg

In het 4e kwartaal 2019 heeft er bij Freeway Zorg een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De uitkomsten hiervan zijn in het 1e kwartaal 2020 gepresenteerd.

Freeway Zorg vindt tevreden medewerkers belangrijk voor het succes van de organisatie. Het managementteam en directie zijn van mening, dat de inzet van medewerkers samenhangt met een positieve werkbeleving. Een positieve werkbeleving heeft effect op de kwaliteit van zorg, immers positiviteit straalt uit en enthousiasmeert.
Daarom vormt het resultaat van dit onderzoek en de rapportage voor het managementteam en directie de basis om samen met de medewerkers aan de slag te gaan.

De vragenlijsten van METEON 2019 zijn aan 32 medewerkers voorgelegd en omvat in totaal 73 specifieke en 12 open vragen verdeeld over de 10 thema's. Opvallend veel medewerkers hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt. De respons is 68.88%, een uitstekende basis voor de analyses en aanbevelingen. De installatie van een werkgroep 'METEON' die vooraf heeft meegedacht en is betrokken bij de besluitvorming heeft hier zeker aan bijgedragen.

Het onderzoek METEON 2019 omvat de volgende thema's: Organisatie, Arbeidsvoorwaarden, Arbeidstevredenheid, Werkomstandigheden, Functie, Communicatie, Samenwerking en betrokkenheid, Persoonlijke ontwikkeling en Management & Leidinggevende. Hieruit zijn onderstaande cijfers naar voren gekomen:

Organisatie	7.19
Arbeidsvoorwaarden	6.85
Arbeidstevredenheid	6.95
Werkomstandigheden	7.12
Functie	7.70
communicatie	6.72
Samenwerking en betrokkenheid	7.52
Persoonlijke ontwikkeling	6.49
Leidinggevende	7.91
Management	7.03

De gemiddelde waardering is een dikke 7! Een prima basis om samen op verder te bouwen.

Het merendeel van de medewerkers is ronduit tevreden om bij, en voor, Freeway Zorg te werken. Los van de positieve waardering over de arbeidstevredenheid benoemen de medewerkers enkele specifiek zaken, die aandacht vragen:

- Eenduidigheid van handelen rondom en met cliënten, als één team functioneren
- Meer aandacht voor samenwerking en contacten met collega's en cliënten
- Verbeteren van de samenwerking en aandacht van, met en door het management en directie

De directie, leidinggevenden en werkgroep 'METEON' hebben op basis van deze analyse en aanbevelingen een werkplan opgesteld. Locatiemanagers monitoren, de algemeen manager toets periodiek de stand van zaken, voortgang of knelpunten. De werkgroep deelt de uitkomsten, handvatten en wijze waarop er gewerkt kan worden zorgvuldig met de teams.

Resultaatgebieden teamontwikkelingen 2021

Voor 2021 definieert Coöperatie Hesterhuizen de onderstaande resultaatgebieden.

Opleidingsplan

In 2021 zal de coöperatie ter ondersteuning van haar leden een format ontwikkelen met een opzet die duidelijkheid en samenhang met de formatieplannen en benodigde competenties inzichtelijk maken.

Deskundigheidsbevordering

De coöperatie initieert en organiseert deskundigheidsbevordering in kennis én uitvoering van de Wet Zorg en Dwang.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek
In 2021 is de ambitie dat alle leden periodiek tot uitvoering van medewerkerstevredenheidsonderzoek als onderdeel van het beleid van de Coöperatie Hesterhuizen besluiten. Dit onderzoek is geen voorwaarde vanuit het kwaliteitskader maar draagt bij aan de kwaliteit van de dienstverlening van de leden. In het kader van kennisdelen zal Freeway Zorg in Q1 2021 de uitkomsten van het METON én het vervolg dat daarop gegeven wordt door de organisatie presenteren op de ledenvergadering om de opname binnen het beleid te faciliteren.

10. Externe visitatie

In 2019 vond de tweejaarlijkse externe visitatie plaats door dhr. Vink, zelfstandig adviseur en ondersteuner van kleinschalige organisaties met jarenlange ervaring als bestuurder in de zorg. Voor eind 2021 staat de volgende externe visitatie op de planning.

Terugblik resultaatgebied externe visitatie 2020

Hof van Stroes, lid van de coöperatie Hesterhuizen

Verbetering planmatige aanpak opleidingsplan
In 2020 implementeert Hof van Stroes een Plan-Do-Check-Act cyclus voor het opleidingsplan.

Hof van Stroes heeft in 2020 het opleidingsplan volledig geoptimaliseerd en geïmplementeerd. De vervolgacties zijn opgenomen in de PDCA-cyclus.

Verdieping van de dialoog met cliënten en ouders
In 2020 komt een verdieping van de dialoog met cliënten en ouders tot uiting in een betere vastlegging van deze dialoog.

De dialoog met cliënten en verwanten staat altijd hoog in het vaandel bij Hof van Stroes, deze dialoog is in 2020 structureler vastgelegd.

Coöperatie Hesterhuizen

Kennisdeling en dialoog
De Coöperatie stimuleert een verdere toename van de kennisdeling tussen leden onderling en tussen de Coöperatie en haar leden.

In 2020 heeft Hesterhuizen de kennisdeling tussen de leden onderling en tussen de coöperatie en haar leden geïnitieerd en gestimuleerd. Er is een WhatsApp groep tussen de leden opgericht waarin onderling ervaringen gedeeld, vragen gesteld en tips gegeven worden. De ervaringen hiermee worden positief beoordeeld. (Zie ook hoofdstuk 6)

Ook heeft het interne audit proces er toe geleid dat het kwaliteitsniveau van de leden op niveau is waardoor het delen van kennis voor alle leden relevant is.

Toelatingsprocedure voor nieuwe leden
Bij de toelatingsprocedure van nieuwe leden zal in 2020 de nadruk worden gelegd op de wisselwerking tussen leden en de Coöperatie.

Het screeningsprogramma voor kandidaat en aspirant leden is geoptimaliseerd. Nadrukkelijker wordt op de wisselwerking tussen de coöperatie en het lid gewezen. Zie ook hoofdstuk 6.

Resultaatgebieden 2021 externe visitatie Coöperatie Hesterhuizen

Naar aanleiding van de bevindingen van de externe visitatie in 2019 en de terugblik op resultaatgebieden in 2020 hanteert Coöperatie Hesterhuizen voor 2021 de onderstaande resultaatgebieden:

Screeningsprogamma

Begin 2021 wordt het geoptimaliseerde screeningsprogramma geëvalueerd en waar nodig bijgesteld en aangepast aan de actuele kwaliteitseisen en wet en regelgeving.

Wisselwerking tussen de coöperatie en haar leden.

De samenwerkingsovereenkomst tussen de coöperatie en haar leden wordt aangevuld met het verplichtende karakter van de interne audits gevoerd door de coöperatie. (Zie ook hoofdstuk 6)