



Kwaliteitsrapport Stichting Ons Bedrijf 2022

Februari, 2023

## **Inhoudsopgave**

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Algemeen</b>	<b>4</b>
<b>3. Bouwstenen van het kwaliteitskader</b>	<b>6</b>
3.1 Zorgproces rondom de individuele client	<b>7</b>
3.2 Onderzoek naar cliëntervaringen	<b>10</b>
3.3 Zelfreflectie in teams	<b>13</b>
3.4 Kwaliteitsrapport en visitatie	<b>14</b>
<b>4. 2022</b>	<b>15</b>
<b>5. Aanbevelingen</b>	<b>16</b>
<b>6. Bibliografie</b>	<b>17</b>

## 1. Inleiding

Middels dit kwaliteitsrapport wil Ons Bedrijf verantwoording afleggen over de geleverde kwaliteit van zorg in 2022. De kwaliteit van de begeleiding moet aantoonbaar en meetbaar zijn. Vandaar dat er gewerkt wordt volgens de ISO 9001-normen (de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen). Met dit certificaat wordt aangetoond dat de kwaliteit van de dienstverlening van Ons Bedrijf voor de mensen die begeleidt worden, is gewaarborgd. Daarnaast vinden we het belangrijk om te voldoen aan het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022, het landelijk kader binnen de WLZ. Als dagbestedingsorganisatie vallen we formeel niet onder de reikwijdte van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, maar we kiezen er voor om wel verantwoording af te leggen over de gehanteerde bouwstenen middels deze kwaliteitsrapportage.

Het doel van het landelijk kwaliteitskader is meerledig:

- Het geeft duidelijkheid naar cliënten en verwanten: wat mogen zij verwachten van de geboden zorg en ondersteuning.
- Het is stimulerend voor de medewerkers die de zorg uitvoeren; het helpt hen bij het voortdurend werken aan kwaliteitsverbetering.
- Het is richtinggevend voor de leiding van een zorgorganisatie. Zij kan met het kader sturen op kwaliteit doordat ze zicht heeft op kwaliteit, weet wat goed gaat en wat beter moet.
- Het preciseert hoe elke zorgorganisatie het zicht op kwaliteit gebruikt voor externe verantwoording (naar de samenleving, het Zorgkantoor en IGZ).

Door middel van het Kwaliteitskader komt de zorgorganisatie tot een overzicht van de geboden kwaliteit. Dit overzicht wordt vastgelegd in het kwaliteitsrapport dat wordt uitgebracht onder de verantwoordelijkheid van de directeur- bestuurder. Het rapport heeft betrekking op de zorg die onder de WLZ (wet langdurige zorg) valt. Binnen Ons Bedrijf is ervoor gekozen om dit ook betrekking te laten hebben op mensen die onder de WMO vallen. (Landelijke stuurgroep kwaliteitskader , 2017)

Dit rapport bevat een weergave van de kwaliteit die de zorgorganisatie bereikt voor de mensen die begeleid worden, alsmede een weergave van belangrijke voorwaarden zoals betrokken en vakbekwame werknemers. Het kwaliteitsrapport neemt de lezer mee in wat goed gaat op deze aspecten en wat verbeterd kan worden.

Door de uitkomsten van de bouwstenen met informatie uit andere bronnen in samenhang met elkaar te bekijken, ontstaat er zicht op de kwaliteit van dienstverlening maar ook zicht op kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking in de langdurige zorg of met langdurige ondersteuning.

Ook laat het zien hoe de antwoorden tot stand zijn gekomen. Intern is het een weergave van kwaliteit die de organisatie levert aan mensen met een beperking. Extern is het een middel voor transparantie en verantwoording.

W. Gorissen – van Heusden, februari 2023

## 2. Algemeen

In 2021 is de Strategische Koers 2022-2025 vastgesteld; 'Van gelijke waarde'.

Hierin zijn de missie en visie als volgt verwoord door de Medewerkerraad (cliëntenraad) WMCZ 2018 (Rijksoverheid, 2021) :

*Missie: Wij zien je en ontwikkelen samen jouw mogelijkheden.*

*Visie: Ons Bedrijf ziet mogelijkheden en moedigt aan op een positieve en gelijkwaardige manier. Om samen te werken aan zelfvertrouwen en eigenwaarde, op weg naar een waardevolle plek in de samenleving.*

De waarden waar Ons Bedrijf voor staat zijn:

- Gelijkwaardigheid
- Doorzetten
- No-nonsense
- Samen

De primaire focus van Ons Bedrijf is visiegericht. Wij zien en handelen vanuit een visie en ideaal. Ons Bedrijf wordt gedreven door een hart voor mens en welzijn. De meest in het oog springende talenten van de organisatie zijn:

Leiderschap: Ons Bedrijf handelt vanuit leiderschap, ziet waar de behoefte en mogelijkheden liggen en is in staat hierin te voorzien en het proces te begeleiden.

Ontwikkelen: Ons Bedrijf ziet en ontwikkelt de oplossing. Dit kenmerkt het leiderschap van de organisatie om verbetering aan te brengen in een bestaande situatie. We proberen en leren elke dag.

Aanmoedigen: Ons Bedrijf ziet de mogelijkheden en moedigt dit aan. Dit kenmerkt het positieve karakter van Ons Bedrijf en typeert de wijze waarop Ons Bedrijf werkt en beweegt.

Ons Bedrijf is er voor mensen met een verstandelijke, psychische en/of fysieke beperking, al dan niet in combinatie met gedragsproblematiek en/of verslavingsproblemen. Ook is Ons Bedrijf er voor jongeren die vroegtijdig schoolverlaten en voor mensen die hun eigen land ontvlucht zijn en in Nederland een bestaan opbouwen. Ons Bedrijf ondersteunt al deze mensen door het bieden van (arbeidsmatige) dagbesteding en individuele begeleiding o.a. re-integratie, training en scholing.

### AFDELINGEN EN DIENSTEN VAN ONS BEDRIJF

Zo divers als onze medewerkers zijn, zo gevarieerd zijn ook onze afdelingen en locaties. Ons Bedrijf heeft een groot aantal verschillende afdelingen en locaties voor arbeidsmatige dagbesteding waar talenten volop worden benut. Want wij geloven dat er voor iedereen een passende, uitdagende én gelijkwaardige werkplek is.

### TOERISTISCH INFORMATIEPUNT

Vanaf 2018 runt Ons Bedrijf het Toeristisch informatiepunt in hartje centrum Barneveld. Training van zowel sociale als praktische vaardigheden staat centraal. Hoe begroet je klanten (ook in het Engels)? Hoe informeer je toeristen over activiteiten in Barneveld en in de provincie? Wat komt er bij het afrekenen kijken? Het leren van deze vaardigheden op een bijzondere werkplek biedt kansen om door te groeien naar regulier werk.

## ATELIER

Een explosie aan creativiteit en expressie. In het Atelier zijn medewerkers met diverse materialen bezig: van textiel, wol en vilt tot schilderen. We kijken vooral naar het talent en zoeken samen naar nieuwe mogelijkheden. Met grote regelmaat halen de gemaakte producten een mooi plekje in de winkel.

## NATUURCENTRUM

Het Natuurcentrum is een prachtig voorbeeld van samenwerking tussen Ons Bedrijf en De Meerwaarde waar onderwijs (samenwerking met docenten) en begeleid werken samenkomen. Je krijgt hier gerichte training op het gebied van dieren- en plantenverzorging. Wat heeft een dier eigenlijk nodig aan eten en drinken? Hoe houd je de hokken goed schoon? Hoe snoei je planten? En het terrein netjes houden voor de wijkbezoekers is ook belangrijk. Kortom, talenten om goed te zorgen voor de natuur worden op deze locatie nóg verder ontwikkeld.

## METAAL

Ons Bedrijf beschikt over een eigen metaalwerkplaats met alle moderne gereedschappen. Er is aandacht voor veiligheid. Hier leren metaalmedewerkers assembleren, monteren, boren, slijpen, zagen, lassen, het bedienen van machines en werken met een heftruck. De portfolio is indrukwekkend: van stalen hekken en lampen tot kachels en complete fietsenhokken voor tal van opdrachtgevers.

## PRODUCTIE

Op deze afdeling gaat het om regulier productiewerk met een vlot werktempo. Onder passende begeleiding vinden de verschillende werkzaamheden plaats. Medewerkers begeven zich dan ook dichtbij de reguliere arbeidsmarkt, maar werken in groepsverband met bepaalde vrijheden en voorwaarden. Met als gevolg een vlot werktempo en veel werkplezier. Bedrijven kunnen hier ook opdrachten onderbrengen.

## MONTAGE

Op deze fijne leer-/werkplek vindt licht productie(montage)werk plaats, zoals verpakken en ompakken in doosjes. Ook eenvoudig administratief werk, zoals mailingen verzorgen, gebeurt hier.

## HOUT

Dit is een plek waar medewerkers, in kleine groepen onder individuele begeleiding, mooie, houten producten - met een verhaal - maken. Oók in opdracht van externe bedrijven. Ons Bedrijf biedt een veilige leer-/werkplek voor de opleiding tot allround bouwmedewerker, houtbewerker of schilder.

## INLOOP DE HUYSKAMER

De sfeervolle, veilige, Huyskamer biedt een manier om andere mensen te ontmoeten, verhalen (of alledaagse dingen) te delen, een spelletje te doen of aan te haken op een andere activiteit. Deze laagdrempelige inloop is bedoeld voor iedereen die daar behoefte aan heeft en in het bijzonder voor mensen die een sociaal netwerk missen. Aanwezige begeleider(s) luisteren niet alleen, maar zetten iemand (weer) op het spoor richting zinvolle dagbesteding, werk en wonen.

## ONZE JOB- EN WOONCOACHING

Van arbeidsmatige dagbesteding tot een volwaardig en erkend arbeidscontract: Ons Bedrijf biedt job- en wooncoaching en individuele begeleiding met aandacht voor verschillende leefgebieden (o.a. fysiek welzijn, financiën en huishouding). Er is veel mogelijk en we kijken bij elke hulpvraag op welke manier wij voor iemand iets kunnen betekenen. Denk ook aan individuele begeleiding bij sociale, lichamelijke en/of geestelijke beperkingen in iemands leven.

## VERPLEEGHUIS NORSCHOTEN

In dit verpleeghuis is een winkeltje en lunchroom gevestigd. Hoe bereid je een lekker broodje dat voldoet aan hygiëne-eisen? HACCP (risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen) wordt aangeleerd. Wat is er dagelijks nodig aan voorraad voor de bewoners? Het gaat om het aanleren van belangrijke winkelvaardigheden in een realistische omgeving. (Gorissen, 2021)

### 3. Bouwstenen van het kwaliteitskader

‘Zicht op kwaliteit’ en ‘leren en verbeteren’ zijn de werkwijzen die verankerd zijn in het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Deze werkwijzen worden bouwstenen genoemd. Het kwaliteitskader bevat 4 bouwstenen: (Landelijke stuurgroep kwaliteitskader , 2017)

1. Zorgproces rond de individuele cliënt. Voor elke persoon moet helder zijn:
  - Welke problemen rond zelfredzaamheid er zijn en welke ondersteuningsbehoeften.
  - Welke bijzondere gezondheidsrisico's er zijn en welke aandachtspunten voor veiligheid.
  - Welke wensen er zijn voor een prettig leven en hoe de zorg daaraan kan bijdragen
2. Onderzoek naar cliëntervaringen. Hiervoor zijn erkende instrumenten beschikbaar en bestaan landelijke spelregels voor elke zorgorganisatie.
3. Zelfreflectie in teams. Elk zorgteam komt periodiek tot een gerichte reflectie op kwaliteit aan de hand van vastgestelde thema's. Daarbij is uiteraard ook ruimte voor zelfgekozen extra onderwerpen. De beoogde reflectie heeft de strekking van 'wat doen we goed, wat staat zwak en wat moet beter'.
4. Kwaliteitsrapport en visitatie. De zorgaanbieder maakt jaarlijks een bondig kwaliteitsrapport op grond van informatie uit de bouwstenen en andere relevante bronnen. (Scheer & Stoopendaal, 2018)

#### 3.1 Zorgproces rondom de individuele client

Binnen Ons Bedrijf zijn er diverse perspectieven op 'begeleiden' en persoonsgerichte zorg vanwege de diversiteit aan diensten en opdrachtgevers.

Hieronder zijn deze perspectieven uitgewerkt:

##### **Begeleiding in groepsverband:**

Begeleiding in groepsverband is ontwikkelingsgerichte ondersteuning met betrekking tot het hebben van regelmaat en een zinvolle invulling van de dag. Het kan erop gericht zijn om het gevoel van eenzaamheid te verkleinen door de contacten met anderen. Ook kan het ervoor zorgen dat iemand langer thuis kan wonen en voorkomen dat de mantelzorger overbelast raakt. (Zorginstituut, 2022)

##### **Begeleiding individueel:**

De begeleider heeft een actieve rol bij de invulling van een dagindeling, activiteiten zoals hobby's en boodschappen, sociale activiteiten, administratie en geldzaken en vaardigheden oefenen zoals lezen en schrijven.

### Coaching:

Coaching is een gestructureerd en doelgericht proces waarbij de coach op interactieve wijze de gecoachte aanzet tot effectief gedrag, met als doel:

- Bewustwording en persoonlijke groei
- Het vergroten van zelfvertrouwen
- Het naar vermogen exploreren, ontwikkelen en toepassen van eigen mogelijkheden.

### Wooncoaching:

De wooncoach is actief bij zelfstandig wonende, meerderjarige inwoners met beperkt regievermogen waar nog wel leerbaarheid aanwezig is.

De wooncoach werkt aan en levert een bijdrage aan het ontwikkelen naar vermogen van meer zelfredzaamheid in het dagelijks leven thuis. Tevens werkt de wooncoach aan het inschakelen, versterken en uitbouwen van het sociaal netwerk. (Barneveld, 2020)

### Jobcoaching:

De jobcoach biedt op professionele basis methodische ondersteuning aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt/ arbeidsbeperking. Dit is gericht op het vinden en behouden van een baan op de reguliere arbeidsmarkt.

De activiteiten die de jobcoach hiertoe inzet kenmerken zich door vanuit een onderzoekende houding de cliënt te ondersteunen bij het leren benutten van mogelijkheden, het optimaliseren van de zelfredzaamheid in het verrichten van arbeid, het aanleren van (werk)handelingen en in het ontwikkelen van kennis en vaardigheden. Daarnaast heeft tot jobcoach oog voor het bevorderen van maatschappelijke deelname. Indien nodig stemt de jobcoach af met het ondersteunende sociale netwerk. De jobcoach werkt in zijn ondersteuning toe naar een moment waarop de resterende begeleidingsbehoefte van de persoon overgenomen kan worden door de werkgever. (Programmaraad, mei, 2017)

## 8 domeinen Schalock

Factor	Domein	Indicator
Onafhankelijkheid	Persoonlijke Ontwikkeling	opleiding, persoonlijke competentie, vaardigheden
	Zelfbepaling	autonomie, persoonlijke controle, persoonlijke doelen en waarden, keuzes
Sociale Participatie	Persoonlijke Relaties	interacties, relaties/vriendschappen en ondersteuning (emotioneel, fysiek, feedback).
	Sociale Inclusie	integratie en participatie in de samenleving, rollen in de samenleving, sociale ondersteuning/supports
	Rechten	Humane rechten (respect, waardigheid, gelijkheid) en wettelijke rechten (burgerschap, toegang, rechtvaardige behandeling)
Welbevinden	Emotioneel Welbevinden	tevredenheid, zelfbeeld, vrij zijn van stress
	Fysiek Welbevinden	gezondheid, A.D.L.-activiteiten en vrije tijd
	Materieel Welbevinden	financiële status, werk en onderdak

### Domeinen van Schalock

Het zorgproces rondom de individuele cliënt wordt binnen Ons Bedrijf vorm gegeven door middel van de acht levensdomeinen van Schalock. Hoe heeft de zorg die mensen met een verstandelijke beperking hebben gekregen bijgedragen aan de kwaliteit van hun bestaan? Zorgorganisaties in de gehandicaptensector kunnen dit meten met behulp van de Persoonlijke Ondersteuningsuitkomsten Schaal (POS). De POS is een vragenlijst gebaseerd op de acht domeinen van kwaliteit van bestaan die door R. Schalock zijn opgesteld. (Movisie.nl, 2018)

Vragenlijst om de kwaliteit van het bestaan voor mensen met een verstandelijke handicap te meten en te verbeteren. Ervaringen worden gevraagd aan de cliënt en aan iemand uit het netwerk om te kunnen sturen op persoonlijke factoren en omgevingsfactoren. Wat vinden mensen met een verstandelijke handicap van de kwaliteit van hun bestaan? Schalock heeft een lijst met 48 vragen opgesteld. Er zijn 6 vragen per domein:

- emotioneel welbevinden
- persoonlijke relaties
- materieel welbevinden
- persoonlijke ontwikkeling
- lichamenlijk welbevinden
- zelfbeschikking
- sociale integratie
- rechten

Deze acht levensdomeinen zijn verwerkt in de vragenlijsten in het profiel van ons ECD ONS.



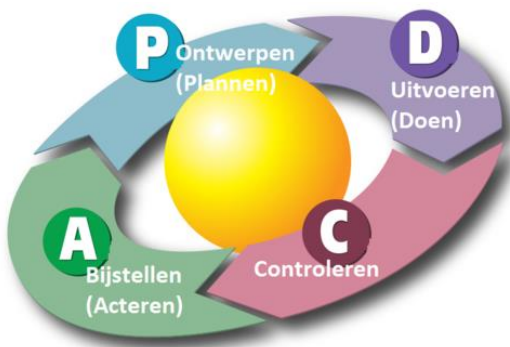
## ONS

Binnen jouw organisatie zetten jij en je collega's zich dagelijks in voor de begeleiding van mensen met een beperking. Vol passie en overtuiging zorg je dag in dag uit voor hun welzijn. Vaak verspreid over verschillende woon- en dagbestedingslocaties en werkende op basis van verschillende methodieken.

Met Ons® beschik je over een integraal elektronisch cliëntdossier (ECD) waarin de verschillende methodieken samenkomen in één overzichtelijk begeleidingsplan. (Nedap, sd)

Het proces rondom de begeleiding van de medewerker (cliënt) verloopt als volgt: bij aanvang zorg vindt eerst een uitgebreide intake plaats, waarin middels een risicoanalyse met evaluatie van de acht domeinen van Schalock een goed beeld van de medewerker en zijn/haar hulpvraag geschetst wordt. Deze hulpvragen worden verwerkt in het zorgplan, met de daarin vastgestelde doelen. Vervolgens wordt er gerapporteerd op deze doelen en na een bepaalde periode (afhankelijk van de zorgvraag, maar ten minste binnen 1 jaar) geëvalueerd en bijgesteld. Dit alles middels de PDCA cyclus.

“De PDCA-cyclus geeft het principe weer van continue verbetering en wordt gevormd door de facetten Plan-Do-Check-Act. Met dit principe wordt aangegeven dat voor het bereiken van een hogere kwaliteit een continue cyclus op gang moet worden gebracht van het plannen van acties, het ten uitvoer brengen van geplande acties, het checken of de resultaten van de acties werkelijk zijn zoals was beoogd en het bijsturen of bijstellen van de uitvoering of plannen naar aanleiding van de checkresultaten.” (Bosgra, 2022)



In 2020/2021 is het ECD ONS geheel geïmplementeerd binnen de organisatie. Het gaat steeds beter met de zorgvuldig opgebouwde zorgplannen, waarin de PDCA cyclus als vanzelf toegepast wordt. Dit blijft aandacht vragen en is daarom onderwerp van de interne audit. Wat kan in (kennis van) het proces verbeteren om dit als vanzelfsprekend toe te passen?

Caren Zorgt is geïmplementeerd. <https://www.carenzorgt.nl/> Een website, waarmee WLZ en WMO medewerkers van Ons Bedrijf kunnen inloggen in hun eigen zorgdossier. Zo kunnen zij meelesen met het zorgplan en de rapportages. Nog lang niet alle medewerkers maken hier gebruik van. Dit is in 2022 meer gestimuleerd, maar lijkt momenteel geen grote behoefte te zijn onder medewerkers. Werknemers blijven de mogelijkheid benoemen tijdens bijeenkomsten en individuele gesprekken.

### 3.2 Onderzoek naar cliëntervaringen

Ons Bedrijf onderzoekt de cliëntervaringen middels het instrument 'dit vind ik ervan!'. De bedoeling van 'dit vind ik ervan!' is om de ervaringen van cliënten te benutten voor passende zorg- en dienstverlening.

In gesprek gaan en blijven met cliënten.  
 Kwaliteit ontstaat in de relatie tussen cliënt en begeleider. Dat is de kern van 'dit vind ik ervan!', een erkend cliëntervaringsinstrument in de langdurige zorg. Het doel: zorgen dat cliënten de ruimte hebben om hun wensen, dromen en verlangens te onderzoeken, op een manier die bij hen past. Daar hoort bij dat begeleiders doorlopend met hen in gesprek blijven. Alleen dan kunnen ze immers de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk aanpassen aan de ervaringen van cliënten.  
 (Dit vind ik ervan, 2022)

'Dit vind ik ervan!' is ontwikkeld vanuit de overtuiging dat kwaliteit primair ontstaat in de relatie tussen de persoon met een zorg- of begeleidingsvraag en begeleider. Kern van de aanpak is de onderzoekende dialoog. Dat vraagt een basishouding waarin de begeleider die de persoon ondersteunt in het onderzoeken wat deze belangrijk vindt als het gaat om kwaliteit van zijn of haar bestaan én in hoeverre de zorg- en dienstverlening hierop aansluit. Een dialoog is een gesprek tussen verschillende mensen, waarin een vrije gedachtewisseling plaatsvindt, wat tot nieuwe inzichten leidt bij de betrokkenen. Kenmerkend is dat er betekenissen ontstaan die zonder dialoog niet tot stand hadden kunnen komen.

Een belangrijke voorwaarde is de vertrouwensrelatie tussen de persoon in kwestie en zijn begeleider. Alleen dan ervaart betreffende (werkelijk) de ruimte om zijn wensen, dromen en verlangens te verwoorden. De werknemer is vanuit zijn of haar professionaliteit in staat de communicatievorm te kiezen die hiervoor het beste bij de cliënt past. De rol van de begeleider is binnen 'Dit vind ik ervan!' erg belangrijk. De begeleider luistert naar de persoon en ondersteunt deze in het onderzoeken van zijn of haar ervaringen binnen Ons Bedrijf. De begeleider kan informatie uit het gesprek soms gelijk toepassen in de zorg- en dienstverlening.

De informatie die de persoon geeft, kan de begeleider ook gebruiken bij de jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan. (Dit vind ik ervan, 2022)

#### Voorbeelden:

Levi werkt op de montageafdeling. Hij heeft vroeger jarenlang in een fabriek gewerkt en vindt alles wat met fabrieken te maken heeft fantastisch. Zijn begeleider pikt deze signalen op en gaat met hem hierover in gesprek. De begeleider krijgt een goed beeld wat Levi blij maakt. Door de verschillende contacten in de omgeving is al gauw een rondleiding geregeld. Dit wordt als uitje ingezet om eerst te kunnen zien of het klikt. Het is door alle partijen zo positief ontvangen dat Levi meteen een dag in de week daar aan de slag kan.

Marie geeft in gesprek aan dat ze uitdaging mist in onze winkel/toeristisch informatiepunt in het dorp, vooral in de wintermaanden wanneer de toeristen ver te zoeken zijn. Door in gesprek te gaan met haar begeleider komt naar voren dat ze graag mensen helpt, iets te doen wil hebben en houdt van een sociaal praatje. De meeste van deze punten ervaarde zij op haar eerdere werk in de schoonmaak, alleen werd zij hier overvraagd. De begeleider ziet dat deze punten ook opgaan voor de nieuwe werkplek bij een zorginstelling voor ouderen. Door een duidelijk takenpakket en een begeleider bij de hand is de kans op overvraging tot een minimum beperkt.

Een geconstateerde trend uit de DVIE op twee verschillende afdelingen is dat medewerkers meer zouden willen doen aan sport. Reguliere verenigingen en sportscholen sluiten vaak niet aan bij de mogelijkheden en de verwachtingen van de medewerkers. Samen met de constatering van het personeel dat onze doelgroep veranderd heeft het ertoe geleid om sport ook intern aan te kunnen bieden. In 2023 wordt Ons Bedrijf uitgebreid met een nieuwe hal en daar komen sport faciliteiten in waar zelfstandig, met individuele begeleiding en met groepsbegeleiding verschillende sportactiviteiten gedaan kunnen worden.

### Resultaten van 'DVIE'

Voor iedere medewerker wordt er aan de hand van de onderzoekende dialoog een format ingevuld en deze wordt toegevoegd aan het profiel van het zorgdossier in het ECD ONS. Er wordt geen samenvattend verslag van gemaakt, omdat we niet willen dat dat de resultaten beïnvloed.

De uitkomst van DVIE is de dialoog binnen de teams over de uitkomsten. Mensen worden gevraagd hun ervaringen te delen over het aangaan van de onderzoekende dialoog en te kijken naar de uitkomsten. Daarover wordt dan ook de dialoog aangegaan. Vragen die daarbij centraal staan zijn: Wat valt ons op? Welke woorden komen terug? Welke onderwerpen komen terug? Hoe kunnen wij als team hier op inspelen?

Door met elkaar te onderzoeken wat dit kan betekenen en hoe de antwoorden aansluiten op de vraag 'wat is goede zorg?' worden deze conclusies getrokken.

Een aandachtspunt is het vormgeven van de onderzoekende dialoog door begeleiders. Een gesprek op deze wijze hoeft niet altijd van tevoren gepland en in een gesprekskamer plaats te vinden. Maar dit kan juist ook al werkende, 'tussen neus en lippen door'. Voor veel medewerkers is de dialoog zo minder beladen en dit levert misschien wel juist mooie inzichten en uitkomsten op. Op deze manier is het voeren van een DVIE gesprek minder intensief voor zowel medewerker als begeleider. Na afloop van zo'n gesprek vraagt de begeleider toestemming van de medewerker om dit vast te leggen in een DVIE format.

### 3.3 Zelfreflectie in teams

De derde bouwsteen van het kwaliteitskader is de reflectie in teams en op locaties. De kern is dat de teams naast hun reguliere werkoverleg ook tot systematische reflectie komen, aan de hand van landelijk vastgestelde thema's. Uiteraard is er daarbij ook ruimte voor zelfgekozen extra onderwerpen. De beoogde reflectie vindt minimaal jaarlijks plaats en heeft de strekking van 'wat doen we goed, wat kan beter'. De bevindingen, inclusief de ontwikkelpunten, worden vastgelegd. (Landelijke stuurgroep kwaliteitskader, 2017)

Binnen Ons Bedrijf hebben we ervoor gekozen om de teamreflecties te laten begeleiden door een externe deskundige. Deze externe deskundige is ervaren in het begeleiden van het groepsproces, om zodoende tot kwalitatief goede dialogen te komen. De teamleider is in principe niet aanwezig bij de teamreflecties, om op deze wijze alle ruimte te bieden aan het uitspreken van ervaringen van de teamleden. De externe deskundige maakt na iedere teamreflectie een geanonimiseerde rapportage, welke naar alle deelnemende teamleden wordt gestuurd, als ook naar het MT. Tweemaal per jaar vindt er voor ieder team een teamreflectie plaats en daarnaast vinden er tweemaal per jaar voor ieder team intervisiebijeenkomsten plaats. Beide type bijeenkomsten worden voorbereid door zowel de externe begeleider, als ook door de teams zelf.

Onderwerpen van reflectie kunnen de uitkomsten van interne audits zijn, uitkomsten vanuit DVIE maar ook de dialoog over een persoon die begeleid wordt met daarbij de vraag stellende: 'Waarom kunnen we zien of wij de juiste begeleiding aan deze persoon bieden? Is deze persoon op de juiste plek bij ons? Hoe zouden we de begeleiding nog verder kunnen verbeteren?' Ook op meldingen van incidenten en calamiteiten (MIC meldingen) kan reflectie plaatsvinden.

#### Voorbeelden:

Binnen een team is de werkdruk een thema. De zorg voor de mensen wordt steeds complexer en op die verandering willen de collega's (blijvend) inspelen. De collega's hebben met elkaar gesproken over hoe ze het heden ervaren en de toekomst zien. Door elkaars perspectieven uit te vragen kunnen ze elkaars talenten benutten. Er zijn mooie ideeën opgehaald – bijvoorbeeld meer belevingsgerichte activiteiten voor de ouder wordende cliënten – om op langere termijn vorm te geven. Tevens zijn er ook direct concrete acties bedacht die de volgende dag zijn ingezet. Zaken die begeleiders direct zelf hebben kunnen toepassen als zaken waarin de organisatie hen kan faciliteren om de druk te verminderen.

Een ander team reflecteerde op de onderzoekende dialoog en op de begeleiding van een jonge vrouw waar een aantal van hen betrokken bij zijn. Zij gingen in dialoog met een specifieke intervisiemethode over welke begeleiding het meest passend voor haar is in deze situatie en deelden elkaars perspectieven.

Belangrijk voor de teams is om te leren tijdens de teamreflecties open te staan voor ieders visie en mening. Een lerende houding stimuleert ontwikkeling en groei.

### 3.4 Kwaliteitsrapport en visitatie

Schema: cyclisch proces van 'zicht op kwaliteit' en 'kwaliteitsverbetering'



(Landelijke stuurgroep kwaliteitskader , 2017)

Ons Bedrijf kiest ervoor om een transparant te zijn over de wijze waarop vorm gegeven wordt aan kwaliteit binnen de organisatie. Dit, terwijl de organisatie formeel niet onder de reikwijdte van het kwaliteitskader valt. Maar omdat kwaliteit een voortdurend terugkerend thema is binnen de organisatie, past ook het kwaliteitsrapport binnen deze werkwijze en visie. Naast dit kwaliteitsrapport zijn er ook nog andere documenten, werkwijzen en keurmerken waaruit het kwaliteitsniveau van de organisatie spreekt. Een belangrijke daarvan is het ISO 9001 keurmerk.

Onderstaand de managementsamenvatting van het laatste hercertificeringsbezoek van Lloyd's Register Group:

**Assessmentresultaat:**

Op basis van de resultaten van de audit beveelt het Audit Team ISO 9001:2015 certificatie aan voor Stichting Ons Bedrijf op basis van de overeengekomen scope.

De organisatie is gericht op continu verbeteren om te voldoen aan de eisen en verwachtingen van medewerkers (cliënten) en belanghebbenden. Bij aanvang van de audit stonden er geen afwijkingen van de norm open, er zijn tijdens dit bezoek geen nieuwe afwijkingen geconstateerd. Vastgesteld is dat de organisatie beschikt over een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem dat de organisatie ondersteunt in het realiseren van haar doelstellingen. Op grond van bovenstaande bevindingen wordt de organisatie voorgedragen voor vernieuwing van het certificaat.

**Continu verbeteren:**

Tijdens steekproefsgewijze toetsing is er geen bewijs gevonden dat de organisatie niet in staat is om te voldoen aan de eisen vanuit de norm waartegen is getoetst, de eisen vanuit haar eigen managementsysteem en de eisen die door medewerkers en belanghebbenden worden gesteld.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie is ingericht om te kunnen voldoen aan intern gemaakte werkafspraken en aan eisen die door de medewerkers, belanghebbenden en wet- en regelgeving worden gesteld.

De organisatie is gericht op verbetering van de tevredenheid van medewerkers die systematisch wordt gemeten met behulp van DVIE.

Aan de hand van een strategische koers en een daarvan afgeleid jaarplan werkt de organisatie aan de realisatie van haar beleid, doelstellingen en relevante prestatie indicatoren. Monitoring van de voortgang vindt systematisch plaats aan de hand van o.a. kwartaalrapportages.

Organisatie-risico's zijn geadresseerd en waar nodig voorzien van beheersmaatregelen om ononderbroken levering van producten en diensten te garanderen.

Het managementsysteem genereert zinvolle en betrouwbare informatie op basis waarvan de organisatie op feiten gebaseerde beslissingen kan nemen en die gebruikt kan worden voor het identificeren en initiëren van verbeteringen.

Positieve punten van de bedrijfsvoering en voorbeelden van klantgerichte verbeteringen zijn:

- het centraal stellen van de vragen en verwachtingen van medewerkers;
- de intentie van auditees om medewerkers een zinvolle en fijne dag te bezorgen;
- de aandacht voor (fysieke) veiligheid van medewerkers;
- de gedegen inrichting van onderzochte processen;
- de hoge mate van tevredenheid en het geringe aantal klachten van medewerkers.

**Aandachtsgebieden voor het senior management:**

Er zijn geen specifieke aandachtspunten voor het senior management.

Ons Bedrijf werkt met een meerjaren beleidsvisie: Strategische Koers 2022-2025 'Van gelijke waarde'. Daar vloeit jaarlijks een jaarplan en een jaarplanning uit voort, met een opleidingsplan en een activiteitenplanning. In de kwartaalrapportage vindt de prospectieve risicoanalyse plaats en wordt gerapporteerd op de gestelde doelen in het jaarplan.

De tevredenheid van het personeel wordt tweejaarlijks onderzocht door middel van een digitale, anonieme enquête, al dan niet uitgevoerd door een externe partij, zoals bijvoorbeeld de Monitorgroep. De uitkomsten van deze tevredenheidsonderzoeken worden gebundeld in een document aan – en openbaar gemaakt voor – alle personeelsleden van de organisatie. Naar aanleiding van dit rapport, wordt er een verbeterplan gemaakt en vinden er verbeterbijeenkomsten plaats. In onder meer de teamreflecties en in reguliere teambesprekingen wordt de voortgang van de verbeteracties gemonitord, om zodoende tot een continue verbeterende organisatie te komen.

Verder zijn er volop opleidingsmogelijkheden, trainingen, teamreflectie en intervisie voor werknemers, is er sprake van een gezonde financiële bedrijfsvoering en is er een ingericht bestuurlijk model en werkwijze conform de Governance Code 2022.

Er vindt jaarlijks een interne audit plaats en een externe audit ISO 9001. Het assesmentteam wat namens de auditerende organisatie komt, vormt voor Ons Bedrijf de externe visitatie, zoals vastgelegd in het kwaliteitskader.

“De systematiek van een jaarlijks kwaliteitsrapport past bij een moderne visie op bestuurlijk leiderschap rond kwaliteit van zorg. De systematiek is tegelijk gebaat bij een ‘blik van buitenaf’. Het bestuur regelt kritische, opbouwende reflectie door een externe visitatie te organiseren. Dit ter bevordering van het leer- en ontwikkelvermogen van de organisatie.” (Landelijke stuurgroep kwaliteitskader, 2017)

Het kwaliteitsrapport wordt dan ook voorafgaande aan de externe audit gedeeld met het assesmentteam, om zodoende hier goed op te kunnen reflecteren. In het auditrapport komt dan ook een beknopt verslag van bevindingen.

## 4. 2022

Dit jaar is corona meer en meer naar de achtergrond verdwenen; collega's en cliënten werden nog wel ziek, maar het werk en de geplande activiteiten konden allemaal doorgaan. Er is weer een familiedag geweest waarbij cliënten aan hun familie konden laten zien wat ze allemaal bij Ons Bedrijf doen. Op deze dag hebben is CarenZorgt extra onder de aandacht gebracht. De activiteitendag was wederom een groot succes. We hebben onze jubilarissen gevierd en de vrijwilligers in het zonnetje gezet op de vrijwilligersdag. Met dit soort dagen willen we onze trots en dankbaarheid tonen aan alle mensen die Ons Bedrijf maken tot wat het is.

We zijn een nieuwe samenwerking aangegaan om ons aanbod van verschillende werkzaamheden uit te kunnen breiden. <https://onsbedrijfbarneveld.nl/2022/03/31/jongeren-van-ons-bedrijf-doen-werkervaring-op-in-ruimzicht/>

Voor Ons Bedrijf is duurzaamheid belangrijk en daar zetten we op allerlei manieren op in. <https://onsbedrijfbarneveld.nl/2022/04/04/duurzaam-werk-in-ons-bedrijf/>

Ons Bedrijf is uitgeroepen tot topwerkgever 2022. <https://onsbedrijfbarneveld.nl/2022/06/30/topwerkgever/>

Wij krijgen vanuit de regio hele mooie opdrachten aangeboden, waaronder het opknappen van het Schaffelaartheater door de medewerkers van de werkplaats.

<https://onsbedrijfbarneveld.nl/2022/08/30/schafelaartheater-opgeknapt-door-medewerkers-ons-bedrijf/>

Niet veel later hebben een aantal van onze medewerkers ook hun andere talenten kunnen laten zien in datzelfde theater. <https://onsbedrijfbarneveld.nl/2022/11/03/onbeperkt-talent-straalt-tijdens-het-barnevelds-gala-its-my-life/>



## 5. Aanbevelingen

ONS en PDCA.

Zorgplan en begeleiding middels de PDCA cyclus

In 2020/2021 is het ECD ONS geheel geïmplementeerd binnen de organisatie. Veel gaat goed. Maar nog niet voor iedere medewerker is er een zorgvuldig opgebouwd zorgplan, waarin de PDCA cyclus als vanzelf toegepast wordt. Werknemers hebben meer toerusting nodig om zich deze methodiek eigen te maken. Middels intervisie, teamreflectie en teambesprekingen moet daar aandacht voor zijn. De interne audit is erop gericht om het ECD optimaal in te richten en de juiste implementatie/scholing aan werknemers te kunnen bieden.

Caren Zorgt.

Caren Zorgt is geïmplementeerd. Een website, waarmee WLZ en WMO medewerkers van Ons Bedrijf kunnen inloggen in hun eigen zorgdossier. Zo kunnen zij meelezen met het zorgplan en de rapportages. Nog lang niet alle medewerkers maken hier gebruik van. Dit is meer gestimuleerd door de trajectbegeleider samen met een medewerker die digitaal erg vaardig is, middels informatiebijeenkomsten voor medewerkers en verwanten. Ook de Medewerkerraad (cliëntenraad) heeft hier een rol in gehad. Het blijft een terugkerende handeling om tijdens bijeenkomsten en individuele gesprekken de mogelijkheid van meelezen in het dossier onder de aandacht te brengen en houden.

Onderzoekende dialoog.

Begeleiders kunnen de dialoog ook toepassen in gesprekken op de werkvloer. Het hoeft niet altijd een van tevoren gepland gesprek te zijn. In individuele overleggen tussen teamleider en begeleider mag hier aandacht voor zijn. Ook in team overleggen mag dit een punt van aandacht zijn. Binnen de interne audit is dit een aandachtsgebied.

Teamreflecties.

Belangrijk voor de teams is om te leren tijdens de teamreflecties open te staan voor ieders visie en mening. Een lerende houding stimuleert ontwikkeling en groei. Met name de externe deskundige die de teamreflecties ook in 2022 weer zal begeleiden, kan hier een rol in spelen. De bestuurder zal dit van tevoren afspreken met de externe deskundige.

Van Kwaliteitskader naar Kwaliteitskompas.

In het jaar 2022 is het vernieuwde Kwaliteitskompas vastgesteld. In het jaar 2023 wordt geschreven over het jaar 2022, wat nog onder het "oude" Kwaliteitskader valt. Hierom is gekozen om het rapport dit jaar nog hetzelfde te houden en van de zomer te experimenteren om volgend jaar een mooi kwaliteitsbeeld te kunnen verzorgen.

## 6. Bibliografie

- Barneveld. (2020, januari 1). Verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2015 Gemeente Barneveld. Barneveld. Opgehaald van <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR631325/1>
- Bosgra, J. (2022). Opgehaald van [Bosgraonderzoek.nl](https://www.bosgraonderzoek.nl): <https://www.bosgraonderzoek.nl/eigenschappen/plandocheckact-pdca-cyclus/>
- Gorissen, W. (2021). Strategische Koers 2022-2025 Van gelijke waarde. Barneveld, Nederland: st. Ons Bedrijf.
- Landelijke stuurgroep kwaliteitskader . (2017). *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022*. Utrecht. Opgehaald van <https://www.vgn.nl/system/files/article/file/Kerndocument%2B1.%2BKwaliteitskader%2B2017-2022.pdf>
- Nedap. (sd). Opgehaald van [Nedap-healthcare.com](https://nedap-healthcare.com): <https://nedap-healthcare.com/oplossingen/ons/ons-voor-de-gehandicaptenzorg/>
- Programmaraad. (mei, 2017). *Aan de slag met jobcoaching*. Opgehaald van [https://www.samenvoordeklant.nl/sites/default/files/bestandsbijlage/aan\\_de\\_slag\\_met\\_job\\_coaching.pdf](https://www.samenvoordeklant.nl/sites/default/files/bestandsbijlage/aan_de_slag_met_job_coaching.pdf)
- Rijksoverheid. (2021, juli 1). Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. Den Haag. Opgehaald van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0042294/2021-07-01>
- Scheer, W. v., & Stoopendaal, A. (2018). *Kleurrijke zorg Sectorbeeld Gehandicaptenzorg 2017*. Rotterdam: Erasmus centrum voor zorgbestuur.
- Zorginstituut. (2022, 02 23). Opgehaald van [Zorgintituut Nederland](https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/persoonlijke-verzorging-begeleiding-en-verpleging-wlz/begeleiding-wlz): <https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/persoonlijke-verzorging-begeleiding-en-verpleging-wlz/begeleiding-wlz>
- 2018, april 11). Opgehaald van [Movisie.nl](https://www.movisie.nl): <https://www.movisie.nl/tool/8-dimensies-schalock>
- 2022, Opgehaald van [Dit vind ik ervan](https://www.platformditvindikervan.nl/): <https://www.platformditvindikervan.nl/>