



Kwaliteitsrapport Stichting Ons Bedrijf over het jaar 2021

Februari, 2022

Kwaliteitsrapport Ons Bedrijf 2021, W. Gorissen-van Heusden

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemeen	4
3. Bouwstenen van het kwaliteitskader	6
3.1 Zorgproces rondom de individuele client	7
3.2 Onderzoek naar cliëntervaringen	10
3.3 Zelfreflectie in teams	13
3.4 Kwaliteitsrapport en visitatie	14
4. Corona 2021	15
5. Aanbevelingen	16
6. Bibliografie	17

1. Inleiding

Middels dit kwaliteitsrapport wil Ons Bedrijf verantwoording afleggen over de geleverde kwaliteit van zorg in 2021. 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: wat mogen zij verwachten van de geboden zorg en ondersteuning;
- Het is stimulerend voor de werknemers 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 precificeert 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. (Landelijke stuurgroep kwaliteitskader , 2017) Binnen Ons Bedrijf is ervoor gekozen om dit ook betrekking te laten hebben op mensen die onder de WMO vallen.

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 2022

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 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 Kwaliteitsrapport Ons Bedrijf 2021, W. Gorissen-van Heusden

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 mooie 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 mailings 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 handicap 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) Ervaringen worden gevraagd aan de cliënt en zo nodig 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
- lichamelijk welbevinden
- zelfbeschikking
- sociale integratie
- rechten

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

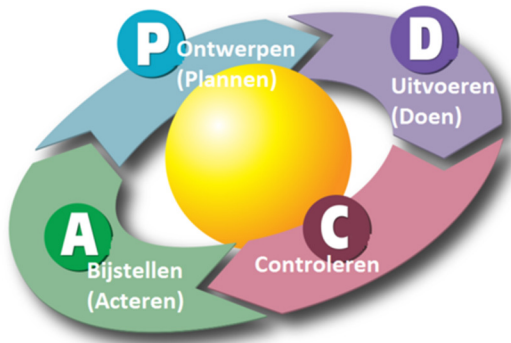
ONS

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. Veel gaat goed. Maar nog niet voor iedere medewerker is er een zorgvuldig opgebouwd zorgplan, waarin de PDCA cyclus als vanzelf toegepast wordt. Dit vraagt aandacht de komende jaren.

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 zou meer gestimuleerd kunnen worden.

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 de 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:

Tom werkt op de montageafdeling. Tijdens een gesprek met zijn begeleider vertelt Tom dat hij het soms erg druk vindt op de afdeling. Veel praten, veel lachen, veel lawaai. Hij heeft daar last van, zo geeft hij aan. De begeleider gaat met de groep het gesprek aan over lawaai beleving en het blijkt dat er meerdere mensen zijn die graag een wat rustigere werkomgeving zouden willen. Na overleg is besloten dat er een deel van de afdeling bestemd is voor de groep medewerkers die graag een wat rustigere werkplek willen hebben. Deze afdeling is met een halve scheidingswand wat afgezonderd van de rest van de montageafdeling, maar wel duidelijk erbij betrokken. Na een half jaar wordt in een dialoog uitgevraagd wat de bevindingen zijn en dit blijkt voor een ieder heel prettig te werken.

Bram werkt op het Natuurcentrum. In een gesprek komt naar voren dat Bram zich soms wat eenzaam voelt en graag contact wil met zijn collega's. De begeleider geeft aan dit niet zo gezien te hebben, omdat Bram zelf niet snel wat zegt en vrijwel altijd oordoppen in heeft in de pauzes. In dialoog komt de begeleider erachter dat Bram niet tegen smakgeluiden kan en daarom oordoppen in heeft maar ook dat hij het eigenlijk heel fijn zou vinden om de anderen beter te leren kennen en niet goed weet hoe dit aan te pakken. In dialooggesprekken met andere mensen die ook op het Natuurcentrum werkzaam zijn, komt de begeleider erachter dat iedereen wel behoefte heeft aan

Kwaliteitsrapport Ons Bedrijf 2021, W. Gorissen-van Heusden

een sociaal praatje in de pauze maar dat het lastig is om dit met elkaar aan te gaan. De begeleider last nu aan het einde van de pauze 10 minuten in waar gebruik wordt gemaakt van 'klets kaartjes' die Ons Bedrijf zelf heeft ontwikkeld. Op deze kaartjes staat een vraag/ onderwerp om met elkaar over te praten. Het gevolg is dat mensen elkaar nu beter (leren) kennen en dat er vaker gepraat wordt in de pauzes.

Nick werkt op de werkplaats. Hij is te zwaar en wil graag afvallen. Zijn overgewicht heeft ook invloed op zijn dagelijks werk, hij komt steeds minder op dagbesteding en valt regelmatig uit. De drempel om weer te komen werken wordt steeds hoger. De begeleider komt er tijdens dialoog achter dat Nick best wil afvallen, maar echt niet weet hoe. Hij schaamt zich, zit zichzelf in de weg, durft niet te sporten. De begeleider komt er in dialoog met andere jongens achter dat er een algemene behoefte heerst om te sporten en dat de jongens het ook leuk vinden om met elkaar te gaan. De begeleider heeft geregeld dat een groepje jongens wekelijks kan sporten. Hierdoor ervaart Nick minder een drempel en houdt hij contact met de anderen. Ook de andere jongens hebben plezier in het sporten. Het draagt bij aan een betere sfeer in de groep.

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 worden 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 aan gegaan. 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 wellicht 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. Twee maal per jaar vindt er voor ieder team een teamreflectie plaats en daarnaast vinden er twee maal 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 communicatie onderling een thema. Er was overeenstemming dat er binnen het team nu goede communicatie is. De collega's spreken elkaar direct aan wanneer nodig en ervaren eerlijk naar elkaar te zijn. De teamleider bespreekt de punten uit het MT met de teamleden. Dit gebeurt vaak al voor er een teamoverleg is. Over het eerste thema, Communicatie, sprak het team dus tevredenheid uit doordat er openheid en eerlijkheid wordt ervaren.

Een ander team reflecteerde op de onderzoekende dialoog en op de begeleiding van een jongeman waar zij allen betrokken bij zijn. Zij gingen in dialoog over welke begeleiding het meest passend voor hem is 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 focusbezoek van Lloyd's Register Group:

Assessmentresultaat:

Dit bezoek was om vast te stellen of het managementsysteem van Stichting Ons Bedrijf voldoet aan de eisen uit de ISO 9001:2015, zoals uitgevoerd conform het auditplan. Het resultaat van de audit is hieronder vastgelegd. Er zijn geen nieuwe tekortkomingen geconstateerd gedurende de focusaudit. Er is tijdens deze audits geen bewijs aangetroffen dat de organisatie niet voldoet aan de assessment criteria en de belangen van de cliënten en andere belanghebbenden.

Continu verbeteren:

De organisatie is in staat om te voldoen aan de eisen vanuit de norm waartegen is getoetst, de eisen vanuit haar eigen managementsysteem en de eisen die door cliënten en belanghebbenden worden gesteld. Daarbij moet in ogenschouw worden genomen dat het een steekproefsgewijze toetsing betreft.

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

De organisatie is gericht op verbetering van de cliënttevredenheid. Voorbeelden hiervan zijn alle inspanningen die direct zijn genomen na uitbraak COVID-19 om de cliënten direct op een verantwoorde manier op te kunnen vangen.

Aan de hand van kwartaalrapportages werkt de organisatie aan de realisatie van haar beleid, doelstellingen en relevante prestatie indicatoren. Monitoring van de voortgang vindt systematisch plaats. Organisatierisico'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 zijn de levendigheid van diverse documenten, waaronder de kwartaalrapportages, en de cultuur van verbeteren binnen de organisatie bijvoorbeeld op communicatie.

Assessmentresultaat:

Aandachtsgebieden voor het senior management:

In de "interne audit" rapportages mist het doel en conclusie van de audit. Dit is mondeling besproken, maar kan nog worden toegevoegd aan de rapportage.

Het opnieuw oppakken van het klanttevredenheidsonderzoek in 2021.

Ons Bedrijf werkt met een meerjaren beleidsvisie; Strategische Koers 2022-2025 'Van gelijke waarde'. Daaruit voort vloeit jaarlijks een jaarplan en een jaarplanning. Verder 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 en openbaar gemaakt voor alle personeelsleden van de organisatie. Naar aanleiding van dit rapport, wordt er een verbeterplan gemaakt en vinden er verbeterbijekomsten 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. Corona 2021

Ook in 2021 speelde Corona nog een grote rol in de internationale en nationale samenleving en daarmee ook binnen onze organisatie. De ene lockdown volgde de andere lockdown op. Toch hebben wij er als dagbestedingsorganisatie voor gekozen om na de eerste lockdown in maart 2020 onze deuren niet meer te sluiten. Wel werden vanzelfsprekend alle basis maatregelen gehandhaafd binnen de organisatie. Natuurlijk had de pandemie grote gevolgen voor het werken bij Ons Bedrijf. Winkels werden weer gesloten, mondkapjes moesten weer op, ook op de werkvloer, en anderhalve meter afstand houden. We werkten in compartimenten, (bubbels) zodat de kans op grote besmettingsuitbraken zo gering mogelijk was. Gelukkig hebben er ook geen grote uitbraken plaatsgevonden binnen de organisatie. Wel individuele gevallen. Eenmaal hebben we op 1 dag alle betrokkenen bij Ons Bedrijf laten testen door MediCorps. Dit om te voorkomen dat er meer besmettingen waren dan waar we op dat moment zicht op hadden. Dit bleek gelukkig niet het geval.

Het heeft zeer veel energie, inspanning en flexibiliteit gevraagd van een ieder. Toch wist iedereen hier over het algemeen zijn weg in te vinden en goed mee om te gaan. Ondanks dat er soms op korte termijn weer aanpassingen noodzakelijk waren. Het werk kon doorgaan, ondanks de maatregelen. En daar zijn we geweldig dankbaar voor en trots op met elkaar!

We hebben vooral gekeken naar wat wel kon. Want ondanks alle beperkende maatregelen, werd er toch veel positiefs bewerkstelligd bij Ons Bedrijf. Het jubileumboek 'Ons Bedrijf Vertelt' is uitgebracht, we zijn met het hele bedrijf een dagje uit naar de Weerribben geweest en het toeristisch Informatiepunt is helemaal ingericht en opgestart. Een mooi artikel over de TIP stond in de Barneveldse Krant. <https://onsbedrijfbarneveld.nl/2021/10/12/trots-op-medewerkers/>

In de zomer van 2021 hebben we met elkaar een lipdub opgenomen. "Een lipdub wordt gemaakt door personen of een groep mensen te filmen die een liedje aan het meezingen of playbacken zijn". Er is een erg leuk filmpje van gemaakt wat veel is gedeeld op sociale media.

<https://onsbedrijfbarneveld.nl/werken-en-dagbesteding/>

Ook verscheen er in de magazine Business in Barneveld een mooi artikel over Ons Bedrijf;

<https://onsbedrijfbarneveld.nl/2021/02/18/ons-bedrijf-zo-gezond-als-een-vis/>

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 is daar aandacht voor.

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 meelesen met het zorgplan en de rapportages. Nog lang niet alle medewerkers maken hier gebruik van. Dit zou meer gestimuleerd kunnen worden. De trajectbegeleider zal dit samen met een medewerker die digitaal erg vaardig is, oppakken middels informatiebijeenkomsten voor medewerkers. Ook de Medewerkerraad (cliëntenraad) kan hier een rol in spelen.

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.

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 extern deskundige.

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
- 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/>