



HUMANE ZORG

JAARVERSLAG 2021



Inhoudsopgave

Voorwoord	3	Hoofdstuk 7	
		<i>Instroom, doorstroom en uitstroom personeel</i>	17
Hoofdstuk 1		7.1 Verzuim	17
<i>Onze Visie en Missie</i>	4	7.2 MTO	18
Hoofdstuk 2		Hoofdstuk 8	
<i>Werkwijze en Methodiek</i>	5	<i>Uitbreidingen en ontwikkelingen 2021</i>	19
		8.1 Raad van Commissarissen	19
Hoofdstuk 3		Hoofdstuk 9	
<i>Organisatie cultuur binnen Humane Zorg</i>	8	<i>Medezeggenschapraad</i>	20
Hoofdstuks 4		Nawoord	21
<i>Samenwerkingspartners</i>	10		
Hoofdstuk 5			
<i>Wachttijd en in-/uitstroom cliënten</i>	11		
Hoofdstuk 6			
<i>Kwaliteit en veiligheid</i>	12		
6.1 CTO	12		
6.1 Klachten	13		
6.3 Kwaliteit en Veiligheid	13		
6.4 Veilig incidenten melden	14		
6.5 Medicatieveiligheid	15		
6.6 Risico inventarisatie	15		
6.7 Externe visitatie	16		

Voorwoord

In ons eerste jaarverslag geven we een beknopte introductie van onze organisatie, een presentatie van ons beleid en onze bereikte doelen over het jaar 2021.

Deze vorm van verantwoording is niet enkel bedoeld voor onze financiers, zoals het zorgkantoor en de Dienst Justitiële inrichtingen. We willen via deze weg eveneens onze medewerkers informeren en een welverdiende pluim geven. Daarnaast willen we ook onze samenwerkingspartners via deze weg bedanken voor een fijne samenwerking.

Voor iedereen die ons nog niet kent willen we onze organisatie allereerst voorstellen. Humane Zorg is een zorginstelling die drie verschillende financieringsstromen kent, namelijk forensische zorg, zorg vanuit de Wet langdurige zorg en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Wij bieden via ons onderaannemerschap met Prokino zorg aan ASR-jongeren en Wmo cliënten. Daarnaast bieden we via een samenwerking met Sportbureau Tino de mogelijkheid aan cliënten om te sporten met de juiste individuele begeleiding. Deze faciliteit geeft meteen betekenis aan waar wij voor staan; een humane benadering waarin we het individu als geheel benaderen. Werken naar zelfredzaamheid betekent immers ook goed voor jezelf zorgen, lichamelijk en geestelijk. We denken vooral in mogelijkheden en zetten net dat extra stapje om cliënten te helpen bij hun hulpvragen. Deze benadering gaat hand in hand met onze cultuursensitieve manier van werken. Dit betekent dat wij rekening houden met de culturele en individuele achtergrond. Dit doen we door voor een juiste match te zorgen tussen begeleider en cliënt. Ons uitgangspunt hierbij is dat cliënt zich kan identificeren met de begeleider en zij letterlijk en figuurlijk dezelfde taal spreken.

Kortom, onze aanpak is integraal, cultuursensitief en gericht op de doelgroepen: lvb, lvb-plus, ggz, gz en cliënten met een forensische achtergrond.

Om te beginnen is de coronacrisis niemand ontgaan. Terwijl we bezig zijn met dit jaarverslag zijn de eerste stappen richting het “oude normaal” gezet. In 2021 gingen we het tweede jaar in van de coronacrisis en persoonlijk contact was niet meer vanzelfsprekend. De hygiënenorm verschoof en iemand de hand schudden was niet meer zo vanzelfsprekend. Hierdoor hebben we een beroep moeten doen op onze creativiteit en ons aanpassingsvermogen. Onze cliënten en ons kantoor zijn gescheiden, waardoor de afstand tussen de stafmedewerkers en de cliënten makkelijk bewaard kon worden. Voor onze begeleiders ging dit niet op. In de regel bezoeken zij cliënten, ontvangen ze deze op kantoor en gaan ze met cliënten naar afspraken. Deze “normale” manier van werken hebben we gedurende 2021 regelmatig moeten onderbreken om vervolgens op afstand begeleiding te bieden. Hetzelfde geldt voor de zorgoverleggen. Deze hebben regelmatig op afstand plaats moeten vinden en hier moesten we aan wennen. Onze prioriteit was en is de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers en cliënten. Dit hebben we gedaan door de mogelijkheid te bieden op afstand te werken en daarnaast ook door

medewerkers van persoonlijke beschermingsmiddelen te voorzien. Belangrijk was dat onze collega's zich konden focussen op wat echt belangrijk is, zonder zich druk te hoeven maken over persoonlijke beschermingsmiddelen.

Toen in het laatste kwartaal enkele medewerkers werden geveld door corona, hebben wij onze medewerkers vooral aangemoedigd om uit te zieken. Op deze manier wisten we zeker dat men in goede mentale en fysieke gezondheid zou verkeren bij beëindiging van het ziekteverlof. Op afstand werken is af en toe uitdagend geweest, maar niet onwerkbaar. Collega's kregen de mogelijkheid om af en toe naar kantoor te komen, zodat er werd gerouleerd, de aanwezigheid minimaal bleef en men toch met elkaar in contact kon blijven. Uiteraard gebeurde dit met inachtneming van de maatregelen die op dat moment van kracht waren. Digitaal contact is niet hetzelfde als direct persoonlijk contact, maar er is wel gebleken dat we in staat zijn om ondanks een fysieke afstand, toch nauw met elkaar in contact te kunnen blijven. Uniek is de hechtheid binnen het team en deze hechtheid behouden was belangrijk. Voor sommige cliënten bleek de begeleiding op afstand zelfs soelaas te bieden op momenten dat zij geen behoefte hadden aan persoonlijk 1 op 1 contact. In gevallen dat persoonlijk contact noodzakelijk was, gebeurde dit onder voorwaarden dat er een mondkapje werd gedragen en er afstand bewaard kon worden. Kortom, zoals dat de impact op onze maatschappij heel groot was, hebben we deze binnen de zorgverlening bij Humane Zorg beperkt weten te houden. We kijken terug op een jaar waarin we geslaagd zijn om - ondanks de coronacrisis - als startende organisatie de continuïteit in de zorg hebben weten te behouden en zelfs groei hebben kunnen bewerkstelligen.

Het jaar 2021 was voor ons niet enkel een jaar van gezondheids crisis, maar ook een jaar van succes. We hebben ons team en onze cliënten zien groeien. Ons team is verder uitgebreid en er is een uitgebreid bijscholingsprogramma afgerond. We hebben extra woningen beschikbaar kunnen stellen aan onze cliënten, waardoor we meer hebben kunnen bijdragen een veiligere en prettigere samenleving, ook voor onze cliënten.

Afsluitend kijken we tevreden terug op een mooi en succesvol jaar. Onze medewerkers hebben zich van hun beste kant laten zien in een jaar dat veel uitdagingen met zich heeft meegebracht. We zijn trots op ons team, dit kan niet vaak genoeg benadrukt worden. In 2022 willen we verder groeien op voorwaarde dat onze kwaliteit van een excellent niveau blijft. Het gaat hier niet enkel om de kwaliteit van zorg, maar ook om de kwaliteit van ons werkgeverschap. Want zoals dat wij trots zijn op ons team, willen we dat ons team trots blijft op ons.

Veel leesplezier,

Mehmet Cerit
Bestuurder Humane Zorg

Humane Zorg

Marconistraat 9C
3029 AE Rotterdam
Telefoon: 010 318 00 77
Email: info@humanezorg.nl
Website: www.humanezorg.nl
Linkedin: <https://www.linkedin.com/company/humane-zorg>

Tekst en redactie: Karima El Harchaui
Vormgeving: PixPro Reclame

Hoofdstuk 1

Onze visie en missie

Er zijn verschillende redenen waarom de oprichters Humane Zorg gestart zijn. Primair gezien willen we een veiligere samenleving creëren waarin iedereen zich veilig en gesteund voelt, zo bijvoorbeeld ook ex-justitiabelen. Onze naam staat o.a. voor een humane benadering van cliënten zonder veroordeling, want die heeft vaak reeds plaatsgevonden. Het verleden willen we hiermee niet negeren, maar we willen vooral de focus leggen op een positief toekomstperspectief. In eerste plaats zijn we allemaal mens en om cliënt de beste zorg te kunnen geven, benaderen we hen volgens een holistische werkwijze en behandelen we cliënten humaan. De holistische werkwijze houdt in dat wij de mens als een geheel zien waarin lichamelijke, sociale, psychologische, culturele en religieuze aspecten onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. We benaderen de mens vanuit zijn heelheid. Onze humane benadering sluit hier naadloos op aan, omdat we binnen deze benadering de mens als individu zien met recht op kansen, geluk, leef- en woongenot, zonder enige veroordeling.

Humane Zorg levert naast forensische zorg ook zorg die wordt gefinancierd vanuit de Wlz en Wmo maar onze core business blijft de forensische zorg. Voor een goede doorstroom van de forensische zorg hebben we ook Wmo en Wlz zorg binnen ons zorgaanbod. Op deze manier kunnen we een integraal aanbod faciliteren, zodat cliënten niet tussen wal en schip vallen nadat bijvoorbeeld een forensische indicatie is afgelopen. Als vanzelfsprekend willen we de maatschappij een stukje veiliger maken en dit volgens een humane methode doen. Maar mensgericht werken betekent niet enkel het waarborgen van mensenrechten, maar ook ervoor zorgen dat er cultuursensitief gewerkt wordt. Wij geloven dat de enige juiste aanpak is om zorg te personaliseren. Willen we het recidiveniveau verlagen en cliënten begeleiden naar zelfredzaamheid toe, dan is het belangrijk dat cliënt in zijn waarde wordt gelaten en om dit te kunnen doen zijn erkenning en begrip nodig. Erkenning en begrip zijn veel makkelijker te vormen als er sprake is van herkenning, oftewel identificatie. Wanneer een cliënt zich met zijn of haar begeleider kan identificeren en ze soms letterlijk dezelfde taal spreken, ontstaat er vertrouwen. Vertrouwen is een belangrijke bouwsteen en daarom hebben wij onze missie en visie zoals hieronder geformuleerd.

Missie

Humane Zorg biedt cultuursensitieve zorg en ondersteuning aan kwetsbare (jong)volwassenen met een (licht)verstandelijke en/of psychische beperking vanuit de heelheid van het individu.

Dit doen wij door een integrale aanpak toe te passen die gericht is op huisvesting, dagbesteding en benutbare talenten.



Visie

Wij zetten ons in voor een samenleving waarin burgers - ongeacht religie, taal en cultuur; ongeacht verstandelijke, psychische en sociale beperkingen - in veiligheid, vertrouwen en vrijheid kunnen meedoen en zich ontplooien. Wij zijn ervan overtuigd dat we een veiligere samenleving waarin iedereen zich gesteund voelt, kunnen creëren zonder een logica van uitsluiting te hanteren.

Onze kernwaarden zijn: straatwijs, aanwezig en humaan. We spreken de taal van onze cliënten en zijn wars van betutteling in de zorg. Ondanks een beperking, kunnen mensen goed voelen wat je van hen vindt door de manier waarop zij worden behandeld en bejegend. Wij vinden het belangrijk om cliënt te begeleiden naar zelfredzaamheid en dit te doen in voor cliënt begrijpelijke taal. Onze aanwezigheid is 24 uur per dag, omdat we altijd bereikbaar zijn in gevallen van nood. Begeleiders zijn tot 19:00 uur bereikbaar en hierna gaat de wakende wacht in. Dit betekent dat cliënten ons kunnen bellen wanneer zij ons nodig hebben en wij binnen 15 minuten op locatie kunnen zijn. Onze humane aanpak staat voor gelijkwaardigheid en waardigheid binnen onze aanpak. Het belang van cliënt weegt net zo zwaar als elk ander belang van de organisatie. We willen onze naam eer aan doen en daarom creëren wij ruimte om wat onmogelijk lijkt toch mogelijk te maken voor cliënt. Belangrijk hierin is om een match tussen cliënt en begeleider te organiseren. Wanneer iemand zijn culturele achtergrond niet hoeft uit te leggen aan de begeleider, creëert dit direct een gevoel van veiligheid en vertrouwen. Dit is bevorderlijk voor het begeleidingsproces. We hebben daarom een heel diverse teamsamenstelling waarin veel talen en achtergronden in vertegenwoordigd zijn, zodat cultuurmatching makkelijk gemaakt wordt.

Hoofdstuk 2

Werkwijze en Methodiek

Elke aanmelding bij Humane Zorg kent een aanmeldingsprocedure. Belangrijk is dat er altijd een intake wordt gehouden met een cliënt en de doorverwijzer en tijdens deze intake een aanmeldingsformulier wordt ingevuld. Tijdens de intake worden de verwachtingen en hulpvragen in kaart gebracht om zo alle neuzen dezelfde kant op te krijgen. Doorspreken van het verleden van cliënt is belangrijk, maar ook doorspreken van het heden, om vanaf daar te kijken wat wij voor cliënt kunnen betekenen. Naast informatie ophalen tijdens de intake, wordt er ook informatie gedeeld over onze organisatie. Cliënt wordt bijvoorbeeld geïnformeerd over het recht op medezeggenschap, het verloop van de begeleiding, praktische zaken, zoals het telefoonnummer van de wakende wacht (spoeddienst na werktijd) en onze klachtenprocedure. Na de aanmeldfase wordt intern - tijdens een intakecommissie meeting - besloten of wij cliënt in zorg nemen aan de hand van de hulpvragen, de nodige expertise en onze beschikbaarheid. Wanneer zowel de gedragsdeskundige, de traject coördinator en directeur zorg akkoord zijn, wordt de doorverwijzer hiervan op de hoogte gebracht en starten we met de zorg door een kennismaking met de begeleider in te plannen.

Bij Humane Zorg werken we volgens een fasemodel dat 4

fases kent. Wij hebben ervoor gekozen het model zo in te richten dat de aanmeldfase hierin niet meegenomen is. Het fasemodel richt zich sec op het begeleidingstraject, oftewel de kern en afsluiting.

Het fasemodel richt zich sec op het begeleidingstraject, oftewel de kern en afsluiting.

Zo weten onze begeleiders precies hoe een begeleidingstraject eruit ziet. Met ons fasemodel gaan we uit van een holistische en humane kijk op de mens. Hiermee wordt elk leefgebied eer aangedaan en is de mens geen cumulatie van zijn problemen, maar een individu met krachten en talenten. Door deze werkwijze toe te passen, kan er op een doelgerichte manier hulp geboden worden bij de vragen die cliënten hebben. Bovendien kan er zowel richting het management als richting de doorverwijzer makkelijker inzicht worden gegeven in het verloop van de begeleiding, omdat de werkwijze planmatig ingericht is.

De vier fasen zijn mensgericht en bestaan steeds uit dezelfde onderdelen/leefgebieden, namelijk;



Wonen



Financiën



Dagbesteding



Persoonlijk/
psychisch
functioneren

Voorafgaand ofwel parallel aan de start van de 4 fases worden er een paar administratieve en belangrijke zaken in orde gemaakt;

- Het zorgplan wordt binnen 6 weken afgerond en geaccordeerd door cliënt en de trajectcoördinator;
- Het Signaleringsplan wordt gemaakt met cliënt en geaccordeerd door de gedragsdeskundige;
- FARE (uitsluitend voor cliënten met een forensische achtergrond/titel) wordt gemaakt en door de gedragsdeskundige geaccordeerd;
- De evaluatie van het zorgplan wordt elk half jaar gemaakt en geaccordeerd door zowel cliënt als trajectcoördinator;

In een zorgplan worden de leefgebieden beschreven waaraan een cliënt wil werken. Een signaleringsplan wordt binnen forensische en Wet langdurige Zorg trajecten gemaakt om dreiging en risico aan te zien komen. Op deze manier wordt recidive in de toekomst tijdig voorkomen. Een instrument dat enkel wordt ingezet bij forensische cliënten is de FARE (Forensische Ambulante Risico Evaluatie) ter inschatting van het recidiverisico.

Onze werkwijze is niet probleemgericht, maar juist mensgericht en daarom laat deze werkwijze zich goed combineren met de kracht- en herstelmethodiek die wij toepassen. Deze methodiek geven wij betekenis door inzet van gedragsdeskundige en bijscholing CGT (cognitieve

Onze werkwijze is niet probleemgericht, maar juist mensgericht en daarom laat deze werkwijze zich goed combineren met de kracht- en herstelmethodiek die wij toepassen.

gedragstherapie). Onze gedragsdeskundige is altijd betrokken, benaderbaar en aanwezig tijdens de wekelijkse zorgoverleggen.

De kracht- en herstelmethodiek sluit erg goed aan op onze humane benadering zoals beschreven in ons eerste hoofdstuk. De focus in de begeleiding ligt hierbij op de kracht van een cliënt en niet enkel op zijn tekortkomingen. Uiteraard is het hierin belangrijk dat hiermee niet voorbijgegaan wordt aan de problemen die cliënt heeft. Juist om de problemen grondig aan te kunnen pakken, biedt het in kaart brengen van de krachten van cliënt soelaas. Ieder mens is uniek en bezit eigen krachten en talenten en vanuit dit vertrekpunt zetten wij onze begeleiding in. Op deze manier kunnen problemen aangepakt worden zonder de duurzaamheid van de oplossingen uit het oog te verliezen.



Hoofdstuk 3

Organisatiecultuur binnen Humane Zorg

Organisatiecultuur is een patroon van normen, waarden, opvattingen, gedragingen en verwachtingen binnen een organisatie. De cultuur heeft invloed op de interactie tussen medewerkers en de manier waarop het werk wordt uitgevoerd. Typerend voor de organisatiecultuur bij Humane Zorg is de eenheid binnen de teams, zonder een eenheidsworst te worden. We vormen een collectief geheel binnen onze eigen diversiteit want iedereen mag er zijn en is welkom. We zien niet alleen diversiteit binnen leeftijdsgroepen, maar ook in karakters, etnische achtergrond en subculturen. We zijn ervan overtuigd - blijkt ook uit verschillende onderzoeken - dat hoe diverser een team is, des te beter een team functioneert. Op deze manier worden alle ervaringen en inzichten gebundeld om tot brede inzichten te komen. Om onze USP's als organisatie helder te maken, hebben we een onderzoeksbureau ingezet om aan de hand van verschillende onderzoeken, waaronder documentatie en marktonderzoek, onze USP's in kaart te brengen. Daarnaast is er een enquête onder werknemers verspreid en is er een ophaalsessie gehouden onder verschillende werknemers. Een voorbeeld van een vraag die gesteld werd tijdens de ophaalsessie was "Wat geeft jou energie tijdens het werk?" De kernwoorden: collega's, jezelf zijn, mogelijkheden en creatief mogen zijn, kwamen sterk naar voren. De gehele groep ervaart de collega's binnen Humane Zorg als gezellig en waardevol. Er heerst een familiale sfeer doordat het team relatief klein is en er goed met elkaar wordt samengewerkt: "hier wordt bijvoorbeeld

niet over elkaar geroddeld en we accepteren elkaar zoals iedereen is; hierdoor kan je altijd jezelf zijn". Daarnaast worden de mogelijkheden om jezelf te blijven ontwikkelen als erg positief ervaren: "Er zijn enorm veel ontwikkelkansen en dat ervaren we als heel prettig". Tot slot geeft het veel energie dat de werknemers creatief te werk mogen gaan. Naast het feit dat medewerkers nieuwe ideeën mogen inbrengen wordt het als zeer fijn ervaren dat je het werk in bepaalde mate zelf kan indelen.

Wat maakt Humane Zorg anders dan andere zorgaanbieders?

***"Jezelf mogen zijn",
"niks en niemand is te gek",
"familiair gevoel"***

zijn woorden die direct worden genoemd als deze vraag wordt gesteld. Binnen Humane Zorg staan zowel de cliënt als werknemers centraal en er heerst een grote mate van betrokkenheid: "ECHT menselijk richting cliënten en personeel". Aanwezige werknemers geven aan veel ontwikkelkansen te zien en te ervaren. De werknemers ervaren dat dit bij andere werkgevers anders kan zijn.

Deze voorbeelden zijn illustratief voor hoe de cultuur bij Humane Zorg is ingericht en wordt ervaren. Humane Zorg probeert ervoor te zorgen dat de organisatie haar naam eer aan doet. We werken er met collega's aan om onze kernwaarden te koesteren en te behouden.

Met elkaar in contact staan vorm ook een belangrijk onderdeel van onze bedrijfscultuur. Communicatie vindt op allerlei manieren plaats, waaronder via Whatsapp, op onze werkplekken en inmiddels zorgoverleggen. Door de open communicatie is er geen sprake van gereserveerdheid en duurt het niet lang voor nieuwe collega's zich thuis voelen.

Wekelijks zijn er zorgoverleggen waarin de casuïstiek wordt besproken. Daarnaast is er elke twee weken een intern MDO tussen gedragsdeskundigen, traject coördinatoren en de directeur zorg. Begeleiders hebben elk kwartaal een trajectbegeleidingsgesprek, een halfjaarlijks functioneringsgesprek en een jaarlijks beoordelingsgesprek.

Onze organisatiestructuur bestaat uit de volgende lagen;

• Een Raad van Commissarissen bestaande uit 3 leden

• Een bestuurder die zich bezighoudt met externe betrekkingen, samenwerkingen en de (financiële) bedrijfsvoering

• Een directeur zorg die zich bezighoudt met de kwaliteit van de zorg en alle zorginhoudelijke vraagstukken

• Een hoofd financiële -en cliëntadministratie en backoffice

• Een beleid- en kwaliteitsadviseur

• Gedragsdeskundigen die zowel het team van begeleiders als de cliënten ondersteunen waar nodig

• Traject coördinatoren die de begeleiders coachen en begeleiden, maar daarnaast ook zelf enkele cliënten begeleiden om feeling te houden met het werkveld

Testimonial medewerker Omur

Als begeleider ben ik via een kennis bij Humane Zorg terecht gekomen. Tijdens mijn opleiding was ik opzoek naar een leerwerkplek waar ruimte is voor eigen regie en zelfontplooiing. Tijdens mijn eerste gesprek met de directeur voelde ik me direct welkom en op mijn gemak. Waar het woord directeur mensen angst aan kan jagen op scherp kan zetten of ongemak kan laten ervaren, is dit bij Humane Zorg absoluut niet het geval. De laagdrempeligheid en informele werksfeer zorgen ervoor dat ook de directie en leidinggevenden benaderbaar zijn. Van een hiërarchie is hier geen sprake en op deze manier blijven onze personele kernwaarden recht overeind staan; inclusief, flexibel, humaan en lerend. Na indiensttreding kreeg ik een inwerkplan en onderdeel hiervan was om met collega's mee te lopen. Op deze manier kon ik twee weken lang zien hoe een begeleidingstraject bij Humane Zorg eruit ziet. Geleidelijk kreeg ik cliënten toegewezen die ik zelfstandig mocht begeleiden, maar dit gebeurde gefaseerd. Op deze manier groeide mijn zelfvertrouwen als begeleider en kon ik werken aan mijn zelfstandigheid. Anderzijds had ik altijd mijn directe collega's en leidinggevende om op terug te vallen. Wekelijks hebben we een overleg waarin ook casuïstiek wordt besproken en dit gebeurt uitgebreid; ook collega's denken mee in uitdagingen en leren van succesverhalen. Binnen Humane Zorg is er ruimte om fouten te maken en ervan te leren. Collegialiteit is hier een groot goed en een belangrijk fundament. We doen hier alle samen en vanuit een humane filosofie richting medewerker en richting cliënt. Het mooist vind ik het om groei te zien bij cliënten. Momenteel ben ik bezig met een casus waarin een cliënt manisch depressieve episodes lijdt. Cliënt kwam bij ons binnen met veel schulden, weinig toekomstperspectief en stress. We zijn direct aan de slag gegaan om betalingsregelingen te treffen, zodat cliënt hierdoor minder stress zou ervaren en meer ruimte zou krijgen in zijn hoofd. Dit doel is behaald, want cliënt volgt nu zelfs autorijlessen en ik zie hem steeds vaker met een glimlach op zijn gezicht.



Hoofdstuk 4

Samenwerkingspartners

Humane Zorg heeft in de afgelopen 3 jaren een goed netwerk opgebouwd. De meeste cliënten worden naar ons doorverwezen via de 3 reclasseringsorganisaties, zoals het Leger des Heils, Reclassering Nederland en Antes. Overkoepeld hieraan hebben we een samenwerking met de Dienst Justitiële Inrichtingen om forensische zorg te kunnen leveren. Daarnaast worden cliënten ook doorverwezen via het Zorgkantoor, zorgbemiddelaars, Prokino of de gemeente Rotterdam.

Het is belangrijk om ons netwerk te blijven uitbouwen en daarom hebben we ons aangesloten bij de Archipelgroep. Deze groep bestaat nu uit andere Rotterdamse zorginstellingen zoals Maaszicht, Arosa, Corridor, Perspektief, Prokino, de Ontmoeting en de NAS. De groep vormt een informeel samenwerkingsverband van organisaties die

werken in de maatschappelijke opvang. Samen met de Archipelgroep is er bijvoorbeeld een samenwerking gerealiseerd met Tante Sjaar (initiatief van Antes). Samen met Tante Sjaar en andere participanten zal Humane Zorg armoede in de stad Rotterdam proberen tegen te gaan. Dit is bijvoorbeeld eerder gedaan door te werken aan een manifest dat overhandigd is aan de commissie zorg van gemeente Rotterdam. Op deze manier draagt Humane Zorg ook bij aan de stad Rotterdam.

Samenwerken in een stad als Rotterdam is belangrijk, omdat de diversiteit in de stad heel groot is en we enkel door samen te werken van elkaar kunnen leren en onszelf kunnen verbeteren. Sinds 2021 is Humane Zorg aangesloten bij branchevereniging Valente.

Testimonial toezichthouder Belinda

Als toezichthouder bij de Reclassering is mijn naam niet geheel onbekend bij Humane Zorg. Ik ben voor de eerste keer met Humane Zorg in contact gekomen nadat ik een toezicht van een collega had overgenomen. Door de toegankelijkheid die ik ervaarde bij de traject coördinator, begeleider en directeur zorg Murat heb ik meteen verschillende casussen besproken. Jammer genoeg bleef het daarbij totdat ik een nieuw toezicht kreeg: een dakloze Poolse man, zonder legitimatie, die de taal niet goed spreekt en vaker dronken dan nuchter was. Na veel rondbellen naar verschillende nachtopvangen, berichten achterlaten en zelfs een kijkje genomen te hebben bij de Pauluskerk of hij daar was, is hij uiteindelijk bij mij op kantoor gekomen. Op de dag dat ik een intake had geregeld bij Humane Zorg is hij weer vast komen te zitten. Na zijn vrijlat- ing heb ik alles op alles gezet om hem weer bij mij op kantoor te krijgen. Hij was komen aanwaaien, zo erg stormde het die dag. Op de 4e etage zag ik hem zitten; stomdronken en met 1 grote tas bij zich met daarin al zijn bezittingen. De woorden die hij uitsprak waren "I am tired" terwijl de tranen over zijn wangen rolden. Cliënt heeft al die tijd buiten geslapen, omdat hij geen gebruik kon maken van de nachtopvang vanuit de ge- meente, maar wel recht heeft op de sociale voorzieningen gezien zijn huidige situatie. Ik nam de gok om hem nu alles of niets. Ik zou deze man nooit nuchter krijgen zoals hij was, omdat wij wind tegen hadden. Ik heb in deze staat mee te nemen naar de intake. Door de hevige wind liepen wij richting Humane Zorg, slechts 1 minuutje van ons vandaan, maar op dat moment voelde het veel langer, omdat wij wind tegen hadden. Ik heb hem letterlijk aan zijn jas getrokken om hem mee te krijgen. Daar aangekomen werden wij vrij snel ontvan- gen en konden we doorlopen naar de spreekkamer. We zijn zo gastvrij ontvangen door Murat die de situatie op dat moment meteen begreep. De keuken werd mij ter beschikking gesteld. Zo ben ik op het ene moment toe- gehaald en op het andere moment sta ik in de keuken wraps te maken voor de cliënt, omdat hij nog niets had gegeten. Tijdens de intake heb ik de situatie geschetst en uitgelegd dat ik als toezichthouder dit niet alleen kan. Er moest rust en stabiliteit komen om de cirkel te kunnen doorbreken. Murat dacht zo goed mee en riep ook meteen de juiste mensen aan tafel die gelukkig op dat moment allemaal aanwezig waren. Was het toeval of moest het zo zijn? Ik vond het erg fijn dat de knoop meteen ter plekke werd doorgehakt. Humane Zorg was bereid om als instelling een risico te nemen en samen met mij out of the box te denken, zodat we met de cliënt aan de slag konden gaan. De blijheid bij de cliënt en de opluchting die hij, maar ook ik op dat moment ervaarde was groot. De anderhalve meter die we toen nog moesten hanteren was ver te zoeken, want cliënt had Murat omhelst en was iedereen zo ontzettend dankbaar. Soms kunnen woorden niet omschri- jven wat er op dat moment gebeurt. We zijn vervolgens naar de woning gebracht en daar stond cliënt in de woonkamer, met zijn tas in zijn hand en een glimlach op zijn gezicht, terwijl hij vol ongeloof zei: "Een bed en een douche". Wat voor velen van ons zo vanzelfsprekend kan zijn, is voor een ander soms ver te zoeken. Door Humane zorg is er een startpunt gemaakt vanuit waar wij de begeleiding gezamenlijk kunnen voorzetten en waarin de cliënt CENTRAAL staat.

Hoofdstuk 5

Wachttijd en in-/uitstroom cliënten

Met wachttijd wordt bij ons bedoeld: de tijd tussen de eerste intake in de PI, bij ons op kantoor ofwel elders en de tijd van start zorg. Humane Zorg is een groeiende organisatie en de vraag naar zorg is eveneens groeiend. Dit proberen we bij te benen door voldoende personeel in dienst te hebben en regelmatig nieuw personeel te werven. De wachtlijst die wij bijhouden wordt opgedeeld in de 3 financieringsstromen waarmee wij te maken hebben, namelijk Forensische Zorg, Wet Langdurige Zorg en Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Daarnaast wordt er een splitsing gemaakt tussen ambulante zorg en verblijfszorg. In geval van verblijfszorg is niet enkel werving van nieuw en bekwaam personeel belangrijk, maar ook uitbreiding van de verblijfplaatsen. In een steeds krappere woningmarkt blijft het een uitdaging om verblijfszorg uit te breiden. Toch hebben we in 2021 25 nieuwe verblijfsplaatsen weten te realiseren. Om dit verder uit te kunnen breiden zijn samenwerkingen in een stad als Rotterdam belangrijk. Om deze reden hebben we het Convenant Huisvesting van Speciale Doelgroepen medeondertekend.

Tijdens een intake informeren wij cliënten over de wachttijd. De gemiddelde wachttijd in 2021 was 3 maanden. Dit betekent dat er vanaf het moment van de intake en de start van de zorg, gemiddeld 3 maanden zitten. Zodra aan alle wettelijke eisen is voldaan, zoals bijv. een geldige verwijsbrief en SKN, ondersteuningsplan e.d. kan de cliënt in zorg geplaatst worden.

Eind 2021 hadden we een totaal van 86 cliënten in zorg vanuit verschillende financieringsstromen zoals hieronder weergegeven;

- 39 forensische cliënten in verblijfszorg
- 24 forensische cliënten met ambulante zorg
- 1 ASR cliënt
- 19 Wmo cliënten
- 3 Wlz cliënt

We vinden het ook belangrijk om voor onze eigen KPI's bij te houden hoeveel cliënten er zijn uitgestroomd en op welke wijze dit is gegaan. Er kan sprake zijn van positieve of negatieve uitstroom.

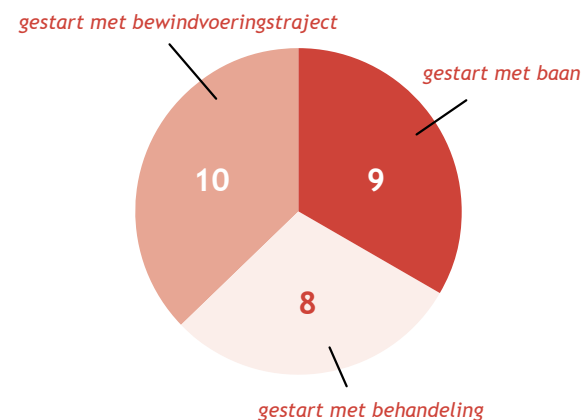
Er zijn in het jaar 2021 18 van de 39 uitgestroomde cliënten positief, uitgestroomd. Hiervan zijn 3 cliënten overgedragen aan een andere instantie en 2 cliënten zijn overgedragen aan een reclassering in een andere gemeente in verband met een verhuizing. Van de 39 uitgestroomde cliënten zijn er 21 cliënten negatief uitgestroomd waarvan 1 is overgedragen aan een andere instantie.

Positieve uitstroom betekent dat cliënt geen maatregel meer heeft lopen vanuit de Dienst Justitiële Inrichtingen ofwel is verhuisd waardoor een overdracht noodzakelijk was. Negatieve uitstroom staat voor ofwel (opnieuw) gedetineerd geraakt, ofwel vaker gewaarschuwd volgens ons waarschuwingsbeleid ofwel afwezigheid bereidwilligheid cliënt en eventueel overgedragen aan een andere organisatie.

Een belangrijk doel waaraan vaak gewerkt wordt en dat opgenomen wordt in het zorgplan is 'huisvesting'. Wanneer cliënt alle zorgplandoelen heeft behaald, werken we naar een uitstroom toe. Onderdeel van dit proces is het aanvragen van een urgentie. In dit proces begeleiden wij de cliënt en afsluitend helpen we bij de verhuizing.

In 2021 zijn er praktische doelen behaald die wij in kaart hebben gebracht voor een overzicht bij uitstroom uit de zorg.

Uitstromers hebben de volgende doelen bereikt:



Testimonial cliënt

Vanaf de intake heb ik een goed en vertrouwd gevoel bij Humane Zorg. Tijdens dit gesprek kreeg ik een goede uitleg, werden verwachtingen naar elkaar uitgesproken en werd duidelijkheid geschept. Op deze manier wist ik wat mij te wachten stond en kreeg ik het gevoel dat open communicatie hoog in het vaandel staat. Al snel nadat mijn traject startte mocht ik kennismaken met de beroepentuin. Dit is een leer-werkconcept waar mensen die graag aan de slag willen op de arbeidsmarkt worden klaargestoomd. Mijn voorkeur ging uit naar specialisatie in zonnepanelen; temeer omdat dit de toekomst is en ik gegarandeerd zou zijn van een baan na afronding van het project. Al snel werd ik door de beroepentuin gekoppeld aan een werkgever waar ik twee weken heb meegelopen. Na twee weken meelopen voelde ik me al snel thuis en hierdoor werd ik positiever. Ik wilde geen uitkering meer en perspectief op een goede toekomst. Met deze ontwikkeling lijkt dit goed te gaan komen. Met mijn begeleider bij Humane Zorg heb ik goed contact en ik voel dat hij oprecht be- trokken is. Ik zie hem als mijn mentor en voel me door hem gesteund zonder veroordeling. Hierdoor voel ik me comfortabel genoeg om te kunnen ventileren en mijn emoties te delen. Mijn uiteindelijke doel is volledige zelfstandigheid, een eigen huisje en een gezin stichten. Om dit te kunnen doen wil ik ook werken aan mijn persoonlijke ontwikkeling door middel van hulp bij mijn emotieregulatie. Ik heb een nichtje en neefje en zij vormen een extra motivatie voor mij om iets van mijn toekomst te maken. Het is vooral belangrijk dat ik mijn nichtje en neefje niet teleurstel en een goed voorbeeldfiguur voor ze kan zijn.



Hoofdstuk 6

Kwaliteit en Veiligheid

6.1 CTO (cliënttevredenheid)

De tevredenheid van cliënten meten en weten hebben we bij Humane Zorg goed grip op, omdat we dit in 2021 elk kwartaal hebben gedaan. We hebben dit geïntegreerd in onze zorgplanevaluatie die we elk kwartaal hebben gemaakt. Op deze manier komen we niet voor verrassingen te staan en kunnen we tijdig verbeterpunten doorvoeren indien nodig.

In 2021 zijn er in totaal 198 CTO's ingevuld. Voorbeelden van vragen die worden gesteld zijn: *“waar bent u tevreden over?”*, *“welk cijfer geeft u ons?”* en *“wat kunnen we doen om onze dienstverlening te verbeteren?”*.

Het gemiddelde cijfer waarmee we zijn beoordeeld is een **8.6**. Hierbij een kleine greep uit de opmerkingen van cliënten rondom hun tevredenheid of wat beter kan:

“Jullie hebben goede begeleiders, ze zijn respectvol en doen hun werk goed. Helpen mij heel goed met papierwerk en ook goede gesprekken gevoerd.”

“Meer elektronische apparatuur in de woonkamer om het huiselijker te maken”

“Ongevraagd bezoek in de woning verminderen”

“Betrokken, zorgzaam en cliëntgericht”

“Mijn begeleider doet alles goed, zo heb ik mijn rijbewijs terug en ben ik schuldvrij. Doordat ik mijn rijbewijs terug heb gekregen heb ik een baan gekregen bij DPD. Ik zie nu weer het leven zitten en ben gemotiveerd om aan mijn doelen te werken om mijn uitstroom te realiseren.”

“Snellere overbrugging naar een zelfstandige woning”

“Snellere overbrugging naar een zelfstandige woning”

We hebben besloten om een andere methodiek toepassen voor onze Wlz cliënten, namelijk ‘Dit vind ik ervan!’ Eind december hebben we hiervoor de voorbereidingen afgerond en is de training voor toepassing van deze methodiek ingepland. 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 de begeleiders immers de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk aanpassen aan de ervaringen van cliënten. De training voor toepassing van deze methodiek is reeds ingepland voor 2022.



6.2 Klachten

Humane Zorg hanteert een klachtenprocedure welke in lijn is met de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Wanneer er een klacht binnenkomt, wordt deze behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie. We doen hard ons best om de kwaliteit op alle fronten hoog te houden en hiermee onvrede bij cliënten te voorkomen. Tegelijkertijd zien wij een klacht ook als mogelijkheid om ons verder te ontwikkelen en te leren. In 2021 is er geen sprake geweest van een formele klacht. Bij Humane Zorg hanteren we korte lijntjes en dit betekent dat ook de directeur zorg bereikbaar is voor cliënten. We houden op deze manier nauw contact met cliënten, waardoor het niet snel zover komt dat er een klacht wordt ingediend. Mocht er wel sprake zijn van een formele klacht, dan zal deze bij onze onafhankelijke klachtencommissie binnenkomen en door een onafhankelijke klachtenfunctionaris worden behandeld.

In 2021 is er geen sprake geweest van een formele klacht.

6.3 Kwaliteit en veiligheid

Met ingang van 2021 is Humane Zorg gaan werken met Qlink als Kwaliteitsmanagementsysteem.

Hierin worden onder andere de volgende documenten opgenomen;

- Kwaliteitskaders
- Notulen van alle type plenaire overleggen
- VIM registraties
- Protocollen
- Primaire processen
- AO/IC

Om de kwaliteit van ons personeel te waarborgen heeft Humane Zorg een gedragscode opgesteld die voorafgaand aan de indiensttreding - ter ondertekening - wordt gedeeld met medewerkers. Deze gedragscode blijft ook inzichtelijk via ons KMS waartoe elke medewerker toegang toe heeft. De gedragscode maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst welke eveneens wordt gedeeld voor aanvang dienstbetrekking.

De kwaliteitskaders worden geborgd door de betrokkenheid van onze kwaliteitsmedewerker tijdens de wekelijkse zorgoverleggen. Tijdens deze overleggen worden er door onze aandachtsfunctionarissen presentaties gegeven over hun aandachtsveld. Bijbehorende protocollen worden in deze presentaties meegenomen. Bij Humane Zorg kennen we de volgende aandachtsvelden;

- Medicatieveiligheid
- VIM (Veilig Incidenten Melden)
- Seksualiteit en relaties
- Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Waarschuwingsbeleid en preventieve maatregelen
- BHV
- Ethiek en vrijheidsbeperkende maatregelen

Met de inzet van aandachtsfunctionarissen wil Humane Zorg het lerend vermogen van de organisatie bevorderen, inzetten op de ontwikkeling van onze medewerkers alsmede duurzaam voldoen aan wet- en regelgeving en veldnormen.

Interne audit

In december 2021 hebben we een interne audit gehad door een externe auditor. We zetten bewust een externe partij in voor de audit om de onafhankelijke kijk op onze kwaliteit te kunnen garanderen. Er is een verbeterkans geconstateerd op visieniveau en op praktisch uitvoerend niveau. Er is ons geadviseerd om een auditvisie te ontwikkelen en een visie op ontwikkeling nieuwe diensten. Deze zaken hebben we direct opgepakt, zodat deze voor de externe audit in 2022 in orde gemaakt zijn. Op uitvoerend niveau is geconstateerd dat de rapportages niet van een gelijk niveau zijn. We hebben om dit punt verder te verbeteren een cursus effectief rapporteren opgenomen in ons bijscholingsprogramma voor 2022.

Algemeen beeld: “De organisatie heeft een grote groei doorgemaakt in de afgelopen twee jaar. De organisatie heeft een groot aantal punten reeds op orde en is daarvoor gecertificeerd. Het team toont grote betrokkenheid en ondanks de aselechte keuze voor cliënten en medewerkers om mee in gesprek te gaan tijdens deze audit, is er eenduidigheid in de antwoorden. Cliënten zijn zeer te spreken over Humane Zorg en medewerkers voelen zich thuis, op hun plek en tonen veel eigenaarschap. Het bestuur, toezicht en management tonen grote betrokkenheid en nemen verantwoordelijkheid. Er is directe opvolging van taken en in alle lagen zijn managers direct aanspreekbaar. Verbeterkansen worden snel met elkaar besproken en opgepakt. Ondanks groei slaagt de organisatie erin de kwaliteit op peil te houden. Wel zijn er verbeterkansen op visieniveau (high-level consistentie) en op praktisch uitvoerend niveau, met name in de nodige registraties. Ten slotte is het nodig dat zorgverleners meer weten van protocollen en beleidszaken.” (Externe auditor)

Externe audit

In het eerste kwartaal van 2021 hebben we voor de derde keer een externe audit gehad en in 2021 is deze audit door auditbureau CGD uitgevoerd. Hiermee hebben we het ISO 9001 certificaat behaald en er zijn geen afwijkingen geconstateerd. De externe audit uit 2021 heeft als conclusie onderstaande opgeleverd;

Conclusie Algemeen: “Het managementsysteem van de organisatie voldoet aan de eisen en is doeltreffend. Het toepassingsgebied van de certificatie is geschikt voor de organisatie. De audit heeft voldaan aan de auditdoelstellingen.”

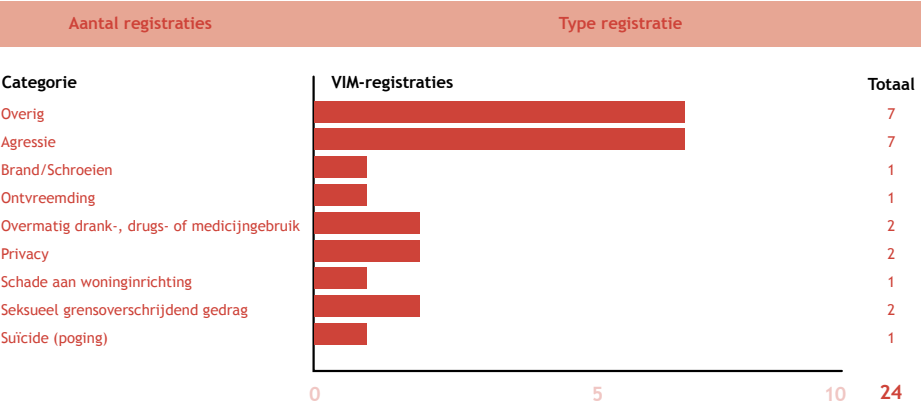
Samenvattend is er voldoende bewijs aangetroffen dat ons KMS doeltreffend is en dit blijkt uit de werkwijzen die hierin zijn opgenomen. De implementatie van het veiligheidsproces rondom incidentenmeldingen is begin 2021 nog in volle gang, waardoor de afhandeling van VIM registraties nog verder geoptimaliseerd kon worden. In 2021 zijn we hier verder mee aan de slag gegaan en hebben we in Q-Base onze registraties gedaan, waardoor analyses ook makkelijker gemaakt kunnen worden. Daarnaast hebben we voor optimalisatie van het leerproces een VIM commissie ingesteld die maandelijks bijeenkomt om alle VIM registraties te behandelen. Incidenten en bijzondere voorvallen worden zorgvuldig geëvalueerd in de teams tijdens de wekelijkse zorgoverleggen.

Hoofdstuk 6

Kwaliteit en Veiligheid

6.4 Veilig incidenten melden

Het melden van incidenten is juist in de forensische zorg heel belangrijk. We hebben hier daarom een vast agendapunt van gemaakt tijdens de wekelijkse zorgoverleggen. Op deze manier blijven medewerkers alert op de noodzaak en op signalering van het melden van incidenten.



In bovenstaande grafiek hebben we een weergave van alle type voorvallen gemaakt.

Onder ‘overig’ vallen kleine voorvallen, zoals cliënten die het internet afsloten om zo de verbinding met de camera bij de ingang van de woning af te kunnen sluiten en vermoedens van huiselijk geweld of verwaarlozing. Deze punten zijn opgepakt en afgehandeld. De meeste registraties betreffen meldingen aangaande agressie en andere voorvallen zonder gevolgen voor cliënt of medewerker.

6.5 Medicatieveiligheid

Cliënten kunnen moeite hebben met beheer eigen medicatie (BEM), dat wil zeggen met het zelf beheren en innemen van de medicatie. Als zorgorganisatie beoordelen we daarom regelmatig of er knelpunten (zijn) ontstaan in medicatiebeheer door de cliënt.

Met name tijdens de dagelijkse zorg, maar ook tijdens de intake, periodieke zorgevaluatie of wijzigingen in de situatie signaleren en beoordelen we of het eigen beheer veilig gebeurt. Wanneer we (risico op) onveilig beheer signaleren, bespreken we dit met de cliënt. Bevindingen worden vastgelegd in het zorgdossier door de (eerst)verantwoordelijke begeleider.

We hebben enkele cliënten in zorg waaraan wij de medicatie aanreiken. Om ervoor te zorgen dat de medicatie aangereikt wordt door bekwame medewerkers, bieden we medewerkers in het veld 2 cursussen aan via het Instituut Verantwoord Medicatiegebruik; Basis medicatiekennis en medicijn groepen GGZ-psychische aandoeningen.



Onze werkwijze is als volgt; De door de apotheek geleverde medicatielijsten worden bewaard bij de cliënt thuis of in de woonvorm. Aftekenen gebeurt op papier en deze aftekenlijsten worden achteraf geüpload in het elektronisch cliënten dossier (ECD). Ook de cliënt dient mee te tekenen wanneer het dubbele controles betreft van losse medicatie. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt dit vastgelegd in het ECD. Nadat de aftekenlijst vol is, wordt deze voorafgaand aan het uploaden in cliëntdossier, geaccordeerd door de aandachtsfunctionaris ‘medicatieveiligheid’. Dit gebeurt maandelijks.

Wanneer er buiten de baxterrol om medicatie is die dubbele controle behoeft (losse medicatie), dan wordt eerst de cliënt gevraagd mee te kijken en af te tekenen. Is de cliënt hier niet toe in staat of is dit niet wenselijk dan wordt dit afgestemd met een andere collega. Wanneer dit met regelmaat voorkomt, worden de afspraken hieromtrent vastgelegd in het ECD.

6.6 Risico inventarisatie

Bij Humane Zorg maken we jaarlijks een risico-inventarisatie waarin we een onderbouwing van de kans of ernst weergeven en de bijbehorende maatregel(en) die wij moeten treffen. Tijdens elk bestuursoverleg dat elke maand plaatsvindt, worden deze risico’s besproken.

De risico’s willen we graag hieronder highlighten. Niet verrassend is dat er een tekort is aan goed personeel in de zorg- en welzijnssector. De groei in 2021 is groot geweest. De wachtlijst werd langer en deze willen we graag minimaliseren. Om dit te kunnen doen is een evenredige groei in medewerker aantallen essentieel. We hebben tijdig vacatures uitgezet en voldoende personeel weten te werven. De groei monitoren we nauwkeurig en bespreken we intern met alle betrokkenen, zodat we strategisch onderbouwd kunnen groeien. Belangrijk blijft dat onze bedrijfscultuur behouden wordt, de kwaliteit hoog blijft en de teamdynamiek goed blijft. Voor Humane Zorg is het onwenselijk om onpersoonlijke zorg te leveren waarin de bedrijfseconomie de voorhand neemt en de humaniteit verloren gaat.

Procesmatig is het belangrijk om de financiën goed op orde te hebben. Omdat 2021 het tweede jaar is waarin wij forensische zorg leverden en deze financieringsstroom redelijk nieuw voor ons was, was het belangrijk om hier hulp in te krijgen. We hebben onze accountant mee laten kijken naar de inrichting van onze bedrijfsvoering. Deze is nu naar tevredenheid ingericht en blijven we samen met onze accountant monitoren aan de hand van veranderingen in het veld.

Hoofdstuk 6

Kwaliteit en Veiligheid

6.7 Externe visitatie

De externe visitatie zoals vereist vanuit het zorgkantoor is in samenwerking met Talenty en een onafhankelijk adviseur uitgevoerd.

Humane Zorg en Talenty hebben richting elkaar als een externe deskundige gefungeerd om de dialoog op gang te brengen en elkaar positief-kritisch te bevragen; niet om te oordelen maar om elkaar te stimuleren te reflecteren op de praktijk en om elkaar een spiegel voor te houden. Humane Zorg en Talenty zijn geïnspireerd door praktijkvoorbeelden waarin collega-instellingen bijeenkomen om in dialoog te treden over de verbetercyclus volgens het Kwaliteitskader GZ. Dit hebben wij ook als voorbeeld genomen. Daarnaast sluit deze aanpak goed aan bij de cultuur binnen deze organisaties: laagdrempeligheid, betrokkenheid op alle niveaus en gericht op de praktijk/actieleren. Het gesprek is geleid en gerapporteerd door een onafhankelijke adviseur met ruime ervaring in de (gehandicapten)zorg en kwaliteitsstrategieën in de zorg.

De algemene bevindingen zullen we hieronder uitlichten.

- Talenty werkt al geruime tijd met het instrument “Dit vind ik ervan!” om zo cliëntervaringen te meten. Zij oriënteren zich nu op een eventueel nieuwe tool. Wij van Humane Zorg zijn net gestart met het instrument “Dit vind ik ervan!” en hebben besloten dit voorlopig enkel toe te passen op onze Wlz cliënten.

- Talenty heeft verblijfszorg in grotere woonvormen en biedt op locatie een dagbesteding aan en wij bij Humane Zorg bieden extern een dagbesteding aan. Mogelijk dat dit in de toekomst zal veranderen.

- Talenty heeft gedeeld hoe zij de vormgeving van de cliëntversie van het kwaliteitsverslag willen inrichten. Voor het jaar 2021 zijn we bij Humane Zorg vrijgesteld van het kwaliteitsverslag, omdat de omvang van Wlz cliënten in 2021 te klein was om bepaalde data inzichtelijk te kunnen maken. We nemen de vormgeving van de cliëntversie van Talenty mee ter inspiratie voor volgend jaar.

- Samen met Talenty hebben we de groei van afgelopen jaren besproken en hoe we de kwaliteitsvereisten en het kwaliteitskader van de forensische zorg kunnen inpassen in het kwaliteitskader GZ. De bedoeling hiervan is dat dubbel werk en toename van administratieve lasten wordt beperkt.

- Opvallend is dat dat Talenty en wij van Humane Zorg veel overlappings hebben als het gaat om onze missie en visie. De overeenkomsten zijn;

1 *Cliënt staat echt centraal en deze uitspraak dient niet enkel als standaard en afgezaagde slogan.*

2 *Cliënten worden als gelijkwaardig gezien en behandeld.*

3 *Niet alleen cliënten centraal maar ook de medewerkers!*

4 *Begeleiders kennen de verhalen van cliënten en bieden echt persoonsgerichte zorg.*

- Registraties van meldingen in het kader van VIM zijn ook een belangrijk onderdeel van het kwaliteitskader GZ. Wat dit betreft is gebleken dat wij bij Humane Zorg weliswaar minder meldingen hebben, maar hier wel kwalitatieve analyses aan verbonden zijn. In het kader van het thema veiligheid zie je terug dat zowel Talenty als Humane Zorg dit goed geregeld hebben. Talenty heeft een slapende wacht en wij bij Humane Zorg hebben een wakende wacht die in de avonden en geval van bijzonderheden (ter waarborging van het veiligheidsgevoel) onze woningen bezoekt.

We hebben afsluitend een discussie gevoerd over het nut van het onderzoeken van cliëntervaringen (CEO) en het meten van cliënttevredenheid (CTO). Voor beide valt wat te zeggen als bron van informatie voor leren en verbeteren en de meningen daarover zijn verdeeld. Het is dus goed dat we met Talenty nog een keer intern een goede discussie kunnen voeren of beide nodig zijn en het waarom, om zodoende ofwel bestaande beslissingen/werkwijzen nogmaals te bevestigen ofwel nieuwe verbeterkansen te creëren.

Aan het einde van de externe visitatie is de wens uitgesproken om eens een kijkje te gaan nemen in de keuken van Talenty om op die manier ook uit de praktijk te leren, juist omdat de setting van Talenty anders is dan die van ons.

Hoofdstuk 7

Instroom, doorstroom en uitstroom personeel

Humane Zorg is een groeiende organisatie en dit blijkt uit de uitbreiding van personeel in 2021. Vanaf 2021 werd er ook Wlz zorg aangeboden en groeide de vraag naar forensische zorgaanvragen. Om deze groei te ondervangen waren er extra begeleiders nodig, maar ook een nieuwe traject coördinator. De manager zorg/kwaliteitsmanager werd in de loop van het jaar directeur zorg en dit betekende dat hij taken moest gaan delegeren. Om het stukje kwaliteit te kunnen blijven borgen, is er een kwaliteits- en beleidsadviseur aangenomen.

Om deze groei te kunnen realiseren is er een wervingsbureau in de arm genomen. Daarnaast wordt er via het vacatureplatform Indeed en op onze site personeel geworven en dragen collega's sollicitanten aan uit hun netwerk.

In totaal is het team uitgebreid met:

- 9 begeleiders
- 2 traject coördinatoren
- 1 beleids- en kwaliteitsmedewerker
- 1 administratief medewerker
- 1 gedragsdeskundige
- 2 stagiaires

We investeren graag in eigen personeel door ontwikkeling te bewerkstelligen. Ontwikkeling door middel van bijscholing en opleidingen, maar ook door middel van doorstroom. Dit betekent dat er wordt gekeken naar de competenties en ambities van een collega en deze worden meegenomen in de beleidsplanning. In 2021 werden er gesprekken gevoerd voor een doorstroom en is er besloten dat 1 begeleider door zal groeien naar de functie van gedragsdeskundige. Een andere begeleider zal doorgroeien naar de functie van traject coördinator. Dit is in 2021 besproken en besloten, maar zal in de praktijk worden gebracht in 2022. In totaal vertegenwoordigen we met het gehele team 9 verschillende etniciteiten en talen en op deze manier kunnen wij een bredere doelgroep bedienen.

Er is in 2021 van 1 collega afscheid genomen.



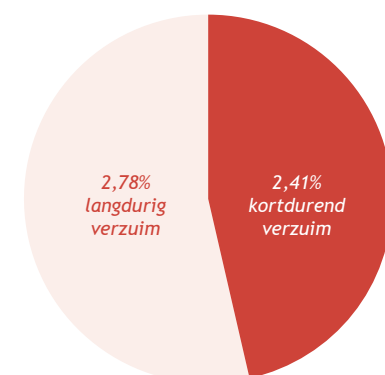
Medewerkers totaal man/vrouw verhouding 2021

7.1 Verzuim

Het landelijk gemiddelde in de gezondheids- en welzijnszorg branche was volgens CBS 6,7% over 2021 gemeten. Het ziekteverzuim in de zorg is hoger dan het landelijk gemiddelde in andere sectoren. Het hoge percentage in de zorg wordt vooral veroorzaakt door de langdurige uitval in de zorg. De oorzaken hiervan zijn vooral hoge werkdruk en werkstress.

Humane Zorg heeft over het jaar 2021 een ziekteverzuim percentage van 5,19%. We beseffen ons goed dat hoe groter het volume aan zorg en hoe groter het personeelsbestand, des te meer kans op verzuim. Ons gemiddelde verzuimpercentage hangt vooral samen met de toenemende covidbesmettingen, vooral in kwartaal 4 van 2021. Humane Zorg doet er veel aan om de medewerkerstevredenheid hoog te houden en hiermee het verzuim te beperken. Dit betekent dat als een medewerker ziek is, de medewerker de kans krijgt volledig uit te zieken zodat er geen druk ontstaat om snel weer aan de slag te gaan. Daarnaast wordt er ieder kwartaal een teamuitje georganiseerd en zijn er regelmatig gesprekken tussen medewerker en manager in de vorm van een kwartaalevaluatie. Als duidelijk wordt dat een medewerker overbelast raakt, dan wordt er ingegrepen door de caseload te verlichten of door andere collega's de medewerker in kwestie te laten steunen. Bij Humane Zorg wordt de lunch en het fruit worden verzorgd en krijgen medewerkers de mogelijkheid om kosteloos te sporten bij een sportbureau. Op deze manier wordt de gezondheid van medewerkers in acht genomen.

Er wordt nog meer ingezet op verzuimbeperking door bijvoorbeeld de interne opzet van veilige meldingen (lees: voorheen MIM en MIC genoemd en tegenwoordig VIM). Deze worden regelmatig besproken en zo wordt aan de medewerker getoond dat er daadwerkelijk iets wordt gedaan met de melding en hierdoor ontwikkelt medewerker meer weerbaarheid en vertrouwen. De Arboretgeving wordt uitgebreid besproken en is tijdens de wekelijkse overleggen regelmatig onderwerp van gesprek. Door middel van een medezeggenschapsraad en de mogelijkheid voor personeel om agendapunten hiervoor aan te dragen, voelen medewerkers zich meer betrokken. Wanneer personeel zich gehoord en betrokken voelt, wordt ook hiermee het verzuim beperkt



Totale ziekteverzuimpercentage 2021: 5,19%

Hoofdstuk 7

Instroom, doorstroom en uitstroom personeel

7.2 MTO

Jaarlijks wordt er onder personeel een medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. Het MTO is hét instrument om psychosociale arbeidsbelasting in kaart te brengen om vervolgens op basis van de uitkomsten een verbeterplan op te stellen. De voordelen van een MTO zijn er voor de organisatie en voor de medewerkers. Voor Humane Zorg betekent het dat we concreet verbeterpunten kunnen ophalen waar we vervolgens specifieke maatregelen voor kunnen inzetten. Voor medewerkers betekent het dat zij zich gehoord voelen en zien dat er verbetermaatregelen worden ingezet. Dit verhoogt het werkgelek en de performance.

Voor 2021 hebben we de volgende thema's in het MTO opgenomen:

- *Samenwerking en sfeer;*
- *Werkdruk & werkomstandigheden;*
- *Ongewenst gedrag & seksuele intimidatie;*
 - *Agressie & geweld;*
 - *Opleiding en ontwikkeling;*
 - *Coronacrisis.*

Medewerkers konden anoniem en digitaal de vragen beantwoorden.

Gebleken uit het MTO is dat de algemene tevredenheid positief is. Men ervaart werkplezier en is content met de opleidingsmogelijkheden die worden geboden. Opvallende zaken uit het MTO zijn de voorvallen in het werkveld (in het cliënt contact m.b.t. verbale agressie en seksuele intimidatie) en corona als agendapunt. Dit laatste onderwerp is een verbetermaatregel voor geïmplementeerd sinds de laatste lockdown in 2021. Corona is een vast agendapunt geworden tijdens de wekelijkse zorgoverleggen. Zo wordt iedereen gehoord en op de hoogte gehouden van de stand van zaken en hiermee wordt een gevoel van veiligheid gecreëerd. Daarnaast zal er volgend jaar vaker een weerbaarheidstraining volgen en gekeken worden naar andere mogelijkheden om het aantal VIM registraties te beperken. Omdat onze caseload en het aantal medewerkers groeit, groeit hiermee ook het aantal voorvallen omtrent agressie/geweld en seksuele intimidatie. Per december 2021 is er via QS Gezondheidsmanagement een vertrouwenspersoon ingezet om onze medewerkers een luisterend oor te bieden wanneer nodig.



Hoofdstuk 8

Uitbreidingen en ontwikkelingen 2021

Humane Zorg is een groeiende organisatie en dit blijkt uit de uitbreiding van personeel in 2021. Vanaf 2021 werd er ook Wlz zorg aangeboden en groeide het aantal forensische zorgaanvragen. Om deze groei te ondervangen waren er extra begeleiders nodig, maar ook een nieuwe traject coördinator. De manager zorg/kwaliteitsmanager werd in de loop van het jaar directeur zorg en dit betekende dat hij taken moest gaan delegeren. Om het stukje kwaliteit te kunnen blijven borgen, is er een kwaliteits- en beleidsadviseur aangenomen.

Om deze groei te kunnen realiseren is er een wervingsbureau in de arm genomen. Daarnaast wordt er via het vacatureplatform Indeed en via onze website personeel geworven en dragen collega's sollicitanten aan uit hun netwerk.

In totaal is het team uitgebreid met:

- 9 begeleiders
- 2 traject coördinatoren
- 1 beleids- en kwaliteitsmedewerker
- 1 administratief medewerker
- 1 gedragsdeskundige
- 2 stagiaires

We investeren graag in eigen personeel door ontwikkeling te stimuleren. Ontwikkeling door middel van bijscholing en opleidingen, maar ook door middel van doorstroom. Dit betekent dat er wordt gekeken naar de competenties en ambities van een collega en deze worden meegenomen in de beleidsplanning. In 2021 werden er gesprekken gevoerd voor een doorstroom en is er besloten dat 1 begeleider door zal groeien naar de functie van gedragsdeskundige. Een andere begeleider zal doorgroeien naar de functie van traject coördinator. Dit is in 2021 besproken en besloten, maar zal in de praktijk worden gebracht in 2022. In totaal vertegenwoordigen we met het gehele team 9 verschillende etniciteiten en talen en op deze manier kunnen wij een bredere doelgroep bedienen.

Er is in 2021 van 1 collega afscheid genomen.

8.1 Raad van Commissarissen

Humane Zorg is een Wtza instelling en voldoet aan alle vereisten. Een van de vereisten voor een Wtza instelling en zo ook uit Governance code is dat er een Raad van Commissarissen (RvC) dient te zijn.

Humane Zorg heeft als sinds de oprichting een RvC. Dhr. Ad Koppjejan (voorzitter) en dhr. A. Taskan (vicevoorzitter). In juni 2021 is hier Bart Kosten (secretaris) aan toegevoegd. Voor meer informatie over de leden zie <https://humanezorg.nl/organisatie/>.

In totaal vertegenwoordigen we met het gehele team 9 verschillende etniciteiten en talen en op deze manier kunnen wij een bredere doelgroep bedienen.

RvC vergadert per kwartaal. Voor elke vergadering is er een agenda en elke vergadering wordt er genotuleerd. Voorafgaand aan de vergadering wordt er een financiële en inhoudelijk kwartaalrapportage opgemaakt en naar de RvC leden gestuurd.

Tijdens deze vergaderingen worden punten geagendeerd afgeleid van:

- Het meerjarenbeleid van Humane Zorg.
- Het jaarplan.
- De jaarplanning.
- Financiën.
- Organisatie beoordeling.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in de statuten van Humane Zorg.

Hoofdstuk 9

Medezeggenschap

Medezeggenschap vindt binnen Humane Zorg wordt op meerdere manieren gerealiseerd. Dit doen we middels inzet van een cliëntenraad, een personeelsvertegenwoordiging en onderstaande;

- Terugblikdag
- Groot teamoverleg
- Wekelijks overleggen waarin ook organisatorische punten ter sprake komen en de lijnen kort zijn
- Werkevaluatie
- Functionerings-/beoordelingsgesprek
- Opzet bijscholing
- Woonoverleggen i.c.m. cliënten en begeleiders.

Bij Humane Zorg vinden we het belangrijk om de inbreng van cliënten en medewerkers mee te nemen in onze beleidsontwikkelingen. Jaarlijks komen de twee formaties minimaal 2 keer afzonderlijk bijeen. Afhankelijk van het aantal adviesaanvragen en instemmingsverzoeken kan er in een hogere frequentie overleg gepleegd worden.

Humane Zorg heeft in 2021 2 cliëntenraad overleggen en 2 personeelsvertegenwoordiging overleggen gehad. Per december 2021 is er een nieuwe voorzitter aangesteld voor de cliëntenraad.

De belangrijkste onderwerpen die tijdens de cliëntenraad overleggen voorbij zijn gekomen zijn;

- AVG wetgeving
- CTO methodiek 'Dit vind ik ervan!'
- Benoeming nieuwe voorzitter van de cliëntenraad
- Het doel cliëntenraad en verwachtingen zijn besproken
- De dagbesteding
- Geluidsoverlast
- Wakende wacht

In 2021 is de cliëntenraad twee keren bij elkaar gekomen voor een overleg. De cliëntenraad heeft zich in ditzelfde jaar uitgebreid met een externe voorzitter. Eind 2021 is de cliëntenraad in de definitieve formatie van start gegaan met twee cliënten en een externe voorzitter. In 2022 zal de focus meer komen te liggen op de inhoudelijke inbreng vanuit de cliëntenraad en uitbreiding van het aantal leden.

In 2021 heeft de personeelsvertegenwoordiging (hierna te noemen: PVT) 2 bijeenkomsten gehad. De organisatie was vooral in de eerste helft van 2021 vrij klein in omvang, maar in de tweede helft van 2021 is er flink uitgebreid met medewerkers. Bijeenkomsten voor advies en instemming zijn er aanvullend niet geweest. Onderstaande onderwerpen zijn in 2021 onderwerp van gesprek geweest

- Het vakantiebeleid is vastgesteld. Er is afgesproken dat vakantiedagen opgenomen worden verspreid over 2 a 3 keer per jaar. Dit is bedoeld om de continuïteit in de zorg te kunnen waarborgen
- CAO Sociaal Werk is door de directie bepaald als te hanteren CAO
- Humane Zorg volgt het advies van de RIVM m.b.t. corona en dit advies is besproken.



Testimonial samenwerkingspartner Martin

Sportbureau Tino is een stichting en bestaat al 9 jaar als sportmaatschappelijke instantie. Het sportbureau bestaat uit 7 collega's waarvan een enkeling een ervaringsdeskundige is. Hierdoor spreken we de taal van cliënten en weten wij als geen ander dat het niet draait om waar je vandaan komt, maar des te meer om waar je naartoe beweegt. Bij Sportbureau Tino telt je eventuele strafblad niet en denken we in kansen en mogelijkheden. Tijdens de eerste kennismaking op het kantoor van Humane Zorg hebben we het begeleidingsteam ontmoet. Het kennismakingsgesprek vond plaats met de bestuurder en directeur zorg. Er was direct sprake van een klik, omdat we dezelfde visie delen. Een visie waarin cliënt centraal staat, een cliënt telt als mens en waarin ruimte is voor ontwikkeling zonder veroordeling. Daarnaast delen we de passie voor iets betekenen voor de medemens. Dit betekent dat er soms flexibiliteit wordt gevraagd, omdat er soms in de avond of in het weekend een beroep op je gedaan kan worden.

Uniek aan Humane Zorg is dat de betrokkenheid van begeleiders heel groot is. Ik heb niet eerder begeleiders ofwel mee zien sporten ofwel gebruik zien maken van dezelfde faciliteiten bij het sportbureau. Uiteraard is dit ook ten behoeve van hun eigen gezondheid, maar op deze manier ervaren zij ook op welke plek cliënten terecht komen. Voor cliënten is het sportbureau niet enkel een plek om te sporten, maar ook om een sociaal netwerk op te bouwen. Begeleiders zien en ervaren dit door zelf ook van de sfeer te komen proeven.

Een mooi succesverhaal is een casus van een jongedame die nu ongeveer 4 tot 5 maanden bij ons naar de dagbesteding komt. Dit is een jongedame met een problematisch middelengebruik en een verkeerd netwerk om zich heen. Dit ging gepaard met de nodige psychische klachten. Door de regelmaat in sporten en bijbehorende monitoring, merken we dat de behoefte om te blijven sporten toeneemt. Hierdoor neemt de behoefte aan contact met het foute netwerk af en zodoende heeft deze jongedame met een paar contacten uit dit foute netwerk gebroken. Door de structuur die een dagbesteding als sporten biedt en de herhaling, wordt de behoefte om te sporten groter. Als vanzelfsprekend heeft sporten een positieve uitwerking op de fysieke gezondheid, maar bij sportbureau Tino is de primaire insteek om aan een positieve mindset te werken. We monitoren deze jongedame om ervoor te zorgen dat ze dit patroon aanhoudt, omdat het doel bij een half jaar tot een jaar pas echt bereikt is. Dan voelt cliënt zich mentaal sterker en gaat cliënt door de structuur die het sporten biedt, zijn/haar keuzes hierop aanpassen. Zo is het cirkeltje compleet en worden mentale en fysieke doelstellingen behaald.

Dit soort verhalen zouden meer organisaties ertoe moeten bewegen om sporthulpverlening in te zetten, want sporten draagt bij aan een positieve mindset en hiermee is niet alleen de cliënt, maar onze hele maatschappij indirect mee geholpen.

Nawoord

Humane Zorg heeft zoals in voorgaande hoofdstukken weergegeven, het jaar 2021 als een positief en succesvol jaar kunnen afsluiten. We zijn een jonge en lerende organisatie en willen deze lijn van succes graag doortrekken naar alle op 2021 volgende jaren. In 2022 hebben we onze tak forensisch ambulante behandeling opgestart met 1 regiebehandelaar en 3 forensisch behandelaren. Voor deze nieuwe tak van sport hebben we een nieuwe werkvloer ingericht en we hopen hierin het nieuwe jaar veel cliënten te mogen behandelen en zo de wachtlijsten elders te kunnen beperken. Het is belangrijk dat juist cliënten met een recidive achtergrond tijdig behandeling krijgen om zo het recidiverisico te verkleinen en de integrale aanpak in combinatie met verblijfszorg en begeleiding goed op te kunnen pakken.

Zo heeft Humane Zorg meer ambities voor het nieuwe jaar en we willen hierbij een kleine vooruitblik delen;

- Onze Unique Selling Points beter op de kaart zetten en zo ook "cultuursensitiviteit" binnen Humane Zorg definiëren
- Herindeling van de teamstructuur; we willen in 2021 graag een ambulant team opzetten naast onze woonbegeleidingsteams ter bevordering van een goede doorstroom van cliënten
- Verder ontwikkelen van ons huidige werkgeverschap naar aanleiding van de door BMC ingebrachte onderzoeksresultaten



Bestuurder M. Cerit

- Intensiveren en uitbreiden van de samenwerkingen met onze ketenpartners en gemeente

- Nog meer inzetten op de kwaliteit en deskundigheidsbevordering van onze medewerkers, het bestuur en onze RvC leden.

Met dezelfde positieve energie en hetzelfde enthousiasme uit 2021 zullen wij het jaar 2022 aanvliesen. Een goed werkgeverschap, cliëntgerichte zorg en een goede kwaliteitsnorm zullen wij blijven koesteren en waarborgen. Ook in 2022.