Kwaliteitsverslag 2019

Protestants Christelijke Stichting
IJsselmonder Oost

Vialis

ONS VERHAAL

Stichting IJsselmonde-Oost is een christelijke organisatie en bestaat ruim 50 jaar.

In die periode heeft de maatschappij zich snel ontwikkeld. Liberalisering kreeg een grotere rol. Individualisering en zelfredzaamheid werden het motto en religie en verbinding kregen een steeds minder belangrijke rol in de maatschappij. Hierdoor werd de maatschappij harder en veranderde de positie van kwetsbare mensen ook.

Stichting IJsselmonde-Oost veranderde ook. Er werd gekozen voor een eigentijdse invulling van de christelijke identiteit, waardoor mensen van verschillende levensovertuigingen zich bij ons aansloten.

Door onze visie, missie en kernwaarden te formuleren vanuit ons erfgoed bieden wij een tegenwicht aan de maatschappelijke trend, waarin steeds meer mensen moeten afhaken.

Wij stellen de menselijke verbinding centraal. Haak jij ook aan?

VISIE

Alles in de wereld gaat sneller en individualiseert. Helaas moeten steeds meer mensen afhaken. Wij zien juist graag dat mensen aanhaken. Omdat wij geloven dat:

Ieder mens in zijn of haar eigenheid een meerwaarde vormt voor de samenleving.
Ieder mens talenten heeft. Wij helpen deze talenten te ontdekken en in te zetten.
Ieder mens het meest tot bloei komt in relatie met de ander.

MISSIE

Stichting IJsselmonde-Oost kent je. We kennen jou, je mogelijkheden en je wensen. Wij zien elkaar en ondersteunen elkaar om het beste uit onszelf en de ander te halen. We bieden een helpende hand aan iedereen die dit nodig heeft.

INHOUDSOPGAVE

BERICHT VAN DE BESTUURDER 6

DEEL 1 - HET VERHAAL 8

A. Clienten aan het woord 8

1. Verhalen 8

Participatie 8-9

Personeel & Partnership 10-11

Vakmanschap & ondersteuningsplan 12-13

Verslag van een groepsgesprek 14

Medezeggenschap en klachten 15

Eigen regie en zeggenschap 16-17

2. CTO 17

3. Onze visie op kwaliteit 17

B. Collega's aan het woord 20

1. Verhalen 20

Ontwikkelmogelijkheden en methodiek 20-21

Eigen regie & toekomst 22-23

2. MTO 24-25

3. Teamreflecties 26-27

24-Uurs wonen 28

Kleinschalig Wonen 29

INHOUDSOPGAVE

DEEL 2 - KWALITEITSVERBETERING IN 2019 30

Resultaten 31

DEEL 3 - HOE VINDEN WE DAT WE HET DOEN 34

Reflecties op 2019 34-36

Reflecties OR, CVR, RVT 36-37

DEEL 4 - BESTUURLIJKE CONTEXT 38-39

Highlights & Lowlights 40

Toekomst 41

BRONNEN 43

Protestants Christelijke Stichting IJsselmonder Oost

Bericht van de bestuurder

In dit kwaliteitsrapport van st. IJsselmonde-Oost worden de gebeurtenissen van het jaar 2019 beschreven. Het jaar dat door het uitbreken van de corona crisis in 2020 alweer een eeuwigheid geleden lijkt. Het jaar waar ik met enige weemoed op terug kijk, omdat we nog ongehinderd door het virus, aan de ontwikkeling van onze kwaliteit van dienstverlening konden werken.

In dit rapport geven we inzicht in hoe st. IJsselmonde-Oost zich in dat jaar heeft ontwikkeld en geven we beeld bij de kwaliteit die we nastreven.

Hierbij ligt de nadruk op de wijze waarop cliënten de kwaliteit van onze dienstverlening ervaren. En op hoe onze medewerkers kwaliteit van dienstverlening ervaren vanuit hun perspectief. Daarnaast laten we zien hoe onze medewerkers hierop in teamverband reflecteren. Hierbij ligt de nadruk op merkbare kwaliteit.

We hebben voor deze aanpak gekozen vanuit de visie, dat het allereerst de cliënten en de medewerkers zijn, die in gezamenlijkheid (co-creatie) de kwaliteit van onze dienstverlening vormgeven. Daarbij stellen wij ons de vraag wat ons handelen bijdraagt aan een goed leven voor cliënten. U kunt het lezen in deel I van dit verslag.

Daarnaast heeft dit verslag tot doel om de stand van zaken rondom ons kwaliteitsbeleid inzichtelijk te maken. Dit thema beslaat deel II van dit verslag. In dit deel ligt de nadruk op meetbare kwaliteit.

Aan de verschillen tussen de beschreven thema's in deel I en II kunt u overigens zien dat cliënten en beleidsmakers het begrip kwaliteit soms verschillend kunnen definiëren.

In deel III is beschreven wat het bestuur, de ondernemingsraad, de centrale verwantenraad en onze raad van toezicht van het bovenstaande vinden.

Kwaliteitsbeleid en kwaliteitsbeleving vinden plaats binnen een organisatorische en bestuurlijke omgeving. Omdat st. IJsselmonde-Oost er dit jaar voor heeft gekozen geen bestuursverslag te schrijven, wordt daaraan nog aandacht gegeven in deel IV.

In dit rapport proberen we een balans te vinden tussen 'tellen' en 'vertellen'. Ik hoop dat de combinatie u zal aanspreken. Daarnaast hoop ik dat er daardoor een levendig beeld bij u ontstaat van een organisatie die beweegt om de kwaliteit van haar dienstverlening te versterken.

September 2020, Jacko de Raad

“We zoeken een balans tussen tellen en vertellen.”

Protestants Christelijke Stichting
IJsselmonde Oost

Publicatiedatum: 1 oktober 2020

www.ijsselmonde-oost.nl

A. CLIENTEN AAN HET WOORD

1. VERHALEN

Participatie

Ik ben Lennart en woon in Ridderkerk bij 'de Bun'. Daar wonen mensen groepsgewijs. Ik heb het fijn, vooral op mijn werk. Op mijn werk bak ik taarten en vind ik het leuk om klanten te helpen. De taarten die ik bak zijn vaak voor kinderfeestjes. De klanten die ik help zijn de moeders, die de kinderfeestjes moeten organiseren. Dat lijkt me best ingewikkeld om te doen. Ik ben blij dat ik die moeders kan helpen. Je zou er maar alleen voor staan als moeder zijnde.

Als ik de hele dag onder de mensen ben geweest dan wil ik 's avonds wel eens alleen op mijn kamer zijn. Die ik overigens zelf heb ingericht. Ik speel dan graag spelletjes op mijn computer. Daar geniet ik echt van. Beneden zitten is ook wel leuk, maar toch vind ik het fijn veel op mijn kamer te zijn. Ik kan gelukkig zelf kiezen wat ik wil. Mijn leven is wel goed zo.

Participatie

Participeren gaat over gelijkwaardig en actief meedoen. Iedereen heeft het recht om mee te doen in de samenleving. Voor iedereen is zinvolle dagbesteding, scholing of werk belangrijk. Voor mensen met een ondersteuningsvraag ook.

Bij st. IJsselmonde-Oost zoeken we naar vormen van werk en dagbesteding, waardoor iemand echt iets voor een ander kan betekenen. We weten dan ook zeker dat de gestreste moeders uit het verhaal van Lennart hem erg dankbaar zijn geweest voor zijn taarten. Tegelijkertijd heeft Lennart ook recht op privacy en doet hij thuis niet altijd mee. Zo laadt hij zich weer op voor de volgende dag.

Meedoen lukt het beste als je midden in de samenleving woont, leeft en werkt. Daarom bevinden onze locaties zich steeds in het centrum van Barendrecht en Ridderkerk.

Dat geeft ons de kans om steeds nadrukkelijker verbinding te maken tussen het werktalent van onze clienten en de behoeften die er leven aan diensten en functies in de wijk.

Personeel & Partnership

Ik ben Leen, en ik woon al best lang bij de stichting, zelfstandig in mijn eigen appartement. Dat is een mooie plek die ik zelf een beetje heb opgeknapt, want ik ben schilder geweest. Ik woon hier erg prettig en ik heb een aantal vrienden en kennissen in de buurt wonen. Daar doe ik ook wel eens klusjes voor, zoals boodschappen doen bijvoorbeeld.

Ik heb in die jaren al best wat begeleiders zien komen en gaan. Door mijn vorige begeleider werd ik in de watten gelegd, maar mijn huidige begeleider 'zit er boven op'. Nu ik een dagje ouder wordt wil ik wel wat flexibeler omgaan met mijn taken. En dat kan soms botsen als zo'n nieuwe begeleider dat niet weet.

In de afgelopen tijd heb ik veel nieuwe begeleiders gezien en dat vindt ik niet zo prettig. Ik heb het liefste een vast persoon. Sommige begeleiders zijn ook weer wat soepeler dan andere. Het liefste zou ik wat minder begeleiding willen, een dagje minder bijvoorbeeld. Dat wil ik wel bespreken.

Naast mijn begeleiders praat ik ook vaak met mijn zus. Die helpt me met een aantal dingen waar de begeleiding niet aan toe komt. Vroeger was het allemaal wel duidelijker. Toen werd er nog voorgelezen wie er precies wat kwam doen.

Het is trouwens wel jammer dat er maar één mannelijke begeleider is. Sommige vragen stel je liever aan een andere man. Maar ja, aan de andere kant vind ik het wel fijn dat ik bij iemand terecht kan. Ik heb ook wel eens behoefte aan een knuffel, dat is gewoon nodig. Ik ben ook maar een mens.

Personeel & Partnership

Het opbouwen van een vertrouwensband is wat ons betreft de basis van een goede dienstverleningsrelatie en van een goede samenwerking met de verwanten van een cliënt. Tijd en stabiliteit zijn belangrijke voorwaarden voor het opbouwen daarvan. Vanuit die vertrouwensband gaan we een partnerschap aan, waarin er in samenspraak wordt gestreefd naar een goed leven voor de cliënt.

Helaas heerst in Nederland sinds een aantal jaren een groot personeelstekort in de zorg. Daarnaast zien we steeds breder wordende zorgopleidingen, waarbij er steeds minder aandacht kan zijn voor de persoonlijke ontwikkeling van de student. Dit komt de kwaliteit van pas afgestudeerd personeel vanuit onze visie niet altijd ten goede.

Deze trends gaan niet aan st. IJsselmonde-Oost voorbij en ook wij hebben last van personeelswisselingen, of hebben soms moeite 'in te tunen' op de behoefte van een cliënt zoals het verhaal van Leen zo duidelijk illustreert.

Wij proberen goede medewerkers aan ons te verbinden door als st. IJsselmonde-Oost een aantrekkelijke werkgever te zijn. Daarnaast proberen we door middel van actieve deelname aan een werkgeversvereniging invloed uit te oefenen op regionaal opleidingsbeleid. Ook proberen we reflectie op eigen handelen tussen medewerkers zoveel mogelijk te stimuleren.

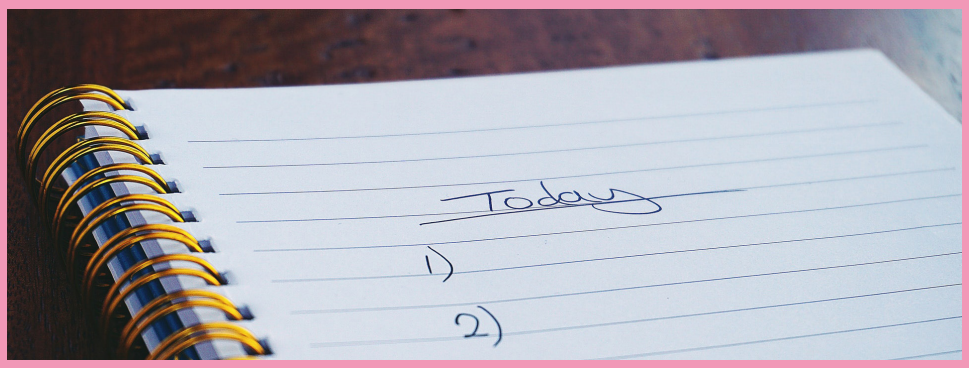
Vakmanschap en ondersteuningsplannen

Ik ben Marco, en ik woon nu al een tijdje bij st. IJsselmonde-Oost in Ridderkerk en woon groepsgewijs. Ik vind het belangrijk om te werken, dat geeft me ritme en structuur. Ik werk in de klussendienst. Daar heb ik het goed, omdat mijn baas zegt wat ik moet doen.

Ik vindt het belangrijk dat ik mijn eigen leven kan leiden, maar ik kan mijn leven zelf niet goed indelen. Daarom heb ik een roostertje. Dat geeft wel eens problemen. Ik ga namelijk vaak naar mijn stiefvader en moeder. En als zij een andere mening hebben dan mijn begeleiders weet ik niet meer wat ik moet doen. En ik vind het moeilijk als er daarover ruzie komt met de begeleiding.

Ik vind het erg fijn dat begeleiders uitleggen waarom ze dingen juist wel of niet opschrijven in de rapportage. Zodat de andere begeleiders ook weten wat er speelt bij mij. Daar gaan ze nauwkeurig mee om. Privacy vind ik erg belangrijk. En dat vinden ze bij st. IJsselmonde-Oost ook, daar ben ik blij om.

Soms vind ik mijn begeleiders wel eens te soft. Ik wil wel eens een schop onder mijn kont. Af en toe moeten ze doorpakken, want dat heb ik nodig en dat helpt me ook. Bijvoorbeeld als ik naar de dokter moet en daar zelf eigenlijk geen zin in heb. Ik ben trouwens benieuwd wat mijn moeder daarover denkt…



Vakmanschap en ondersteuningsplannen

Zoals bij elke cliënt, werd de ondersteuningsvraag van Marco door zijn persoonlijk begeleider onderzocht en samen met hem en zijn familie vastgelegd in het digitale ondersteuningsplan.

Natuurlijk worden er evaluatiemomenten gepland gedurende de looptijd van zo'n ondersteuningsplan. Als het moment van het evaluatiegesprek in zicht komt, maakt de persoonlijk begeleider een afspraak met de cliënt en zijn vertegenwoordigers.

Zoals uit het verhaal van Marco blijkt is gelijkgestemdheid tussen de cliënt, zijn vertegenwoordigers en persoonlijk begeleider niet altijd een vanzelfsprekendheid. Dan komt het aan op vakmanschap om een dergelijk gesprek in goede banen te leiden. St. IJsselmonde-Oost ondersteunt persoonlijk begeleiders daarbij door in het opleidingsplan zowel aandacht te geven aan de inhoud van het ondersteuningsplan (LACCS), als aan de manier waarop het wordt besproken (Driehoekskunde.)

Voor cliënten zijn ouders, familieleden of vrienden vaak de belangrijkste personen in hun leven. Wij vinden het van belang dat in de ondersteuning van de cliënt rekening wordt gehouden met deze betekenisvolle relaties. Door deze naastbetrokkenen een positie te geven ontstaat er samenwerking, ook al is dit niet altijd eenvoudig. Wij zien de driehoeksamenwerking tussen client, naastbetrokkenen en begeleiding als belangrijk middel om tot goede kwaliteit van zorg te komen.

Verslag van een groepsgesprek

Ilse woont sinds de kerst groepsgewijs, nadat ze eerst individueel heeft gewoond. Dat vind ze best lastig en heeft daarom een brief naar Jacko (bestuurder) en naar Martha (teammanager) gestuurd.

Daar kon ze best over praten en nu is het weer goed tussen haar en Martha. Nu is ze met de VUT en wil ze eigenlijk gaan stoppen met werken. Wat rustiger aan doen.

Ze woont nu onder andere bij Dick. Die kent ze al een tijd. Ze voelen zich allemaal prettig in hun gezamenlijke huis, maar ze vinden het er soms wel een beetje druk.

Om te ontspannen doen ze verschillende dingen. Dick puzzelt het liefst, en zit het liefste beneden. Samen met de anderen naar de TV kijken is ook erg fijn.

Regelmatig houden ze samen een goed gesprek. Dan praten ze bijvoorbeeld over wat er anders zou kunnen gaan als zij de baas waren.

Als ze de baas zouden zijn van IJsselmonde-Oost zouden ze maar wat graag de keuken aanpakken. Die is oud en niet mooi meer. En ze zouden graag een nieuwe vriezer/koelkast willen. En ook zouden ze graag wat andere stoelen en lampen hebben.

Daar praten ze dan over met de begeleiding, in het bijzonder Harry. Die daar erg betrokken bij is. Ze merken allemaal wel dat ze wat ouder worden en meer rust nodig hebben. En dat ook hun gezondheid kwetsbaarder wordt. Waarom zouden we ons huis daar dan niet op aanpassen?

Medezeggenschap en klachten

Wij ondersteunen cliënten bij een zo genormaliseerd mogelijk leven. Het gebruik maken van eigen talenten binnen het 'normale menselijk verkeer' staat voorop. Daarom proberen we de uitoefening van medezeggenschap "organisch" te laten verlopen. Thuis hebben we immers ook niet overal commissies voor.

Daarom geven we het werk van de cliëntenraden zoveel mogelijk informeel vorm. Vanzelfsprekend wel met een onafhankelijk ondersteuner, maar deze schrijft geen formele vergaderingen uit. In dat laatste geval gaat er teveel aandacht naar (vergader)techniek en te weinig naar de dingen waar het in de beleving van de cliënt om draait. Zo bereiden we ons voor op de aanpassingen die in 2020 van kracht worden binnen de Wmcz.

Voor wat betreft de behandeling van klachten hanteert st. IJsselmonde-Oost de wettelijk getoetste procedures. Deze worden alleen gebruikt als we er via onderling overleg niet uitkomen.

Eigen regie en zeggenschap

Ik ben Nanda. Ik woon al een tijdje bij 'Meliom', waar iedereen groepsgewijs woont. Maar ik heb gelukkig een appartementje!

Dat scheelt mij wel een hoop stress, want als je groepsgewijs woont is er veel teveel drukte om me heen en dat heeft veel invloed op me.

's Avonds ga ik op tijd naar bed. Dat heb ik ook nodig om de dag te verwerken. Ik heb gewoon tijd voor mezelf nodig. Ik heb een fijne dag als ik niet gestrest of boos ben en gewoon lekker mijn dingen kan doen. Ik ben de baas van mijn eigen leven, en dat is belangrijk voor me. En dat weet de begeleiding ook.

Ik wil van sommige dingen wel weten waarom ze moeten. Ik heb geleerd om dat te vragen aan de begeleiders. Meestal hebben ze een antwoord op mijn vraag. Maar soms ook niet.

Soms moet ik dingen doen van de begeleiding, maar dan doe ik het liever anders. Gelukkig kan dat ook, als er maar over gepraat wordt. Bijvoorbeeld haren wassen: Dat wil ik soms liever 's ochtends dan 's avonds. Die afspraak kunnen we wel maken, maar dan zegt de begeleiding wel van: "Maar wel doen dan he". Daarover overleggen is soms wel vermoeiend!

Ik mag altijd in mijn plan kijken als ik dat wil. Met mijn moeder heb ik daarover wel eens een gesprek. En die is het meestal met me eens.

Eigen regie en zeggenschap

Uit het verhaal van Nanda blijkt dat zij een duidelijke eigen mening heeft. En dat het belangrijk vindt de regie over haar leven zoveel als mogelijk zelf te voeren. Wanneer ze soms ten gevolge van haar beperking een stukje regie uit handen moet geven, stelt ze daar vragen bij en onderhandelt ze daarover. We bestempelen Nanda niet als lastige cliënt, maar moedigen haar aan die onderhandelingen aan te gaan, omdat ze daarmee het eigenaarschap van haar eigen leven in handen neemt.

2. CTO

Met behulp van de bovengenoemde verhalen krijgt u een indruk van onze kijk op kwaliteit van dienstverlening. Deze verhalen worden ondersteund door onafhankelijk uitgevoerd tevredenheidsonderzoek. Op de volgende vier pagina's hebben we de conclusies van dit onderzoek opgenomen. Het onderzoek is voor ons uitgevoerd door de LSR. We zijn enorm blij dat hieruit blijkt dat cliënten zeer tevreden zijn met de kwaliteit van onze dienstverlening.

3. ONZE VISIE OP KWALITEIT

Als rode draad door de verhalen en ons cliënttevredenheidsonderzoek loopt onze visie dat (de ontwikkeling van) kwaliteit op dienstverlening direct verbonden is met professionaliteit, vakmanschap en medemenselijkheid van onze medewerkers. Onze medewerkers zijn gericht op het aangaan van partnerschap met de cliënt.

In de eerste plaats moet kwaliteit van dienstverlening merkbaar zijn volgens de normen van de cliënt en zijn verwanten. En in de tweede plaats moet kwaliteit van dienstverlening meetbaar zijn. Meetbare kwaliteit, zoals via een kloppend ondersteuningsplan, is enorm belangrijk, maar is wat ons betreft ondersteunend aan het daadwerkelijke proces tussen mens en mens. Wij geloven in de intrinsieke motivatie van onze medewerkers om goede dienstverlening te leveren en onze systemen moeten zijn gebouwd om hen hierbij te helpen.

Raadpleging IJsselmonde Oost

Locatie: Meliom

Cliënten over Kwaliteit 2019

RAPPORTCIJFER

9,1

RESPONS

85%

23 CLIËNTEN

INVULLEN VRAGENLIJST

WIE?

CLIENT: 2
CLIËNT MET VRIEND / FAMILIE: 1
CLIËNT MET ANDERE BEGELEIDER: 13
ONBEKEND: 7

RESULTAAT

STERKE PUNTEN

- Eigen woning/kamer
- Niet eenzaam voelen op woonlocatie
- Klik met persoonlijke begeleider
- Gewenste hulp van begeleiding krijgen

STERKE PUNTEN

"SOMMIGE BEGELIEDERS ZIJN NET KIPPEN; ZE LOPEN MAAR HEEN EN WEER."

"IK VIND HET NIET ERG OM SOMS ALLEEN TE ZIJN."

AANDACHTS-/VERBETERPUNTEN

- Bepalen door begeleiders & niet mening uiten
- Leren van nieuwe dingen door cliënten
- Tijd van begeleiders & wachten op begeleiders
- Luisteren door begeleiders
- Vervelen in de avonden en weekenden.

AANDACHTSPUNTEN

WONING

WAT VIND JE HEEL FIJN AAN DE WONING?

"Er wonen aardige cliënten."

"Dat de begeleiding weltrusten komt zeggen."

"Ik heb een mooie ruime kamer."

"Ik woon dicht bij mijn familie."

"Iedereen is aardig voor mij."

ALS JE DE BAAS WAS BIJ IJSSELMONDE OOST WAT ZOU JE DAN VERANDEREN OP DE WONING?

"Dat er genoeg lekker dingen in de koelkast liggen zoals kaas en worst."

"Dat er meer gekookt moet worden."

"Een bowlingbaan in de tuin."

"Dat iedereen vrolijk is en geen boze mensen."

"Ik zou willen dat er een schommel in de tuin komt."

"Het is goed zo."

BAAS

Raadpleging IJsselmonde Oost

Locatie: De Bun

Cliënten over Kwaliteit 2019

RAPPORTCIJFER

8,7

RESPONS

84%

21

INVULLEN VRAGENLIJST

WIE?

CLIENT: 2
CLIËNT MET EIGEN BEGELEIDER: 4
CLIËNT MET ANDERE BEGELEIDER: 14

RESULTAAT

STERKE PUNTEN

- Eigen woning/kamer
- Niet bang voelen op woonlocatie
- Klik met persoonlijke begeleider
- Contact met familie

STERKE PUNTEN

"ZE PLAGEN MIJ OP DE GROEP. IK VOEL MIJ NIET ALTIJD EVEN FIJN."

"LEKKER MIJN EIGEN KAMER WAAR IK MIJ TERUG KAN TREKKEN."

AANDACHTS-/VERBETERPUNTEN

- Contact met medebewoners
- Overleg over ondersteuningsplan
- Tijd van begeleiders & wachten op begeleiders
- Bepalen door begeleiders
- Vervelen in de avonden en weekenden.

AANDACHTSPUNTEN

WONING

WAT VIND JE HEEL FIJN AAN DE WONING?

"Het is een rustige mooie natuuromgeving. Er is mooi zicht op een rivier / vijver."

"Ik vind het fijn dat er begeleiding is en dat ze me willen helpen."

"Mijn computer."

"Ik vind het fijn om mee te kunnen doen met activiteiten en om in de tuin te helpen."

"De sfeer. Ik voel mij veilig. Als ik hulp nodig heb krijg ik die."

ALS JE DE BAAS WAS BIJ IJSSELMONDE OOST WAT ZOU JE DAN VERANDEREN OP DE WONING?

"Een tuinset aanschaffen en een betere Wifi en download mogelijkheid aanbieden."

"Tuin opknappen."

"Niks, misschien het eten bijvoorbeeld keuze's voor avondeten."

"De trappen en liften plaatsen."

"Ik zou in de tuin willen werken en hem willen opknappen."

"Ik zou de woonkamers willen opknappen."

BAAS

B. COLLEGA'S AAN HET WOORD

1. VERHALEN

Ontwikkelmogelijkheden en methodiek

Ik ben Harry, en ik werk al 35 jaar bij st. IJsselmonde-Oost. Vanaf de opening. Ik heb in die 35 jaar heel wat collega's zien komen en gaan. Sommige werken maar kort bij st. IJsselmonde-Oost. Dat kan ik me wel voorstellen. Als je net van het HBO komt, en bij een kleine stichting als die van ons komt werken, dan zijn de ontwikkelmogelijkheden beperkter dan bij een grote organisatie.

Als je medewerkers ontwikkelmogelijkheden kan bieden als werkgever, dan kan je ze langer behouden voor de stichting. En dat heeft volgens mij ook een positief effect op de cliënten. Door ze simpelweg langer te zien en mee te maken, bouw je wat met elkaar op.

Op de Bun ben ik nu de enige mannelijke begeleider. Voor de balans in het team en voor de cliënten zou het goed zijn als er meer mannen zouden werken. Dat is helaas niet 1-2-3 geregeld.

Qua begeleidingsstijl en methodieken heeft de stichting een flinke ontwikkeling meegemaakt. Ik vind zelf LACCS (onze nieuwe manier van begeleiden) en de ontwikkeling van 'het goed leven gesprek' echt goed. Ik denk dat dit een manier van werken is die ons veel gaat brengen. Ik heb zelf al een aantal 'goed leven gesprekken' gevoerd met verwanten en cliënten, en je merkt dat dat hele fijne aanknopingspunten geeft om aan te sluiten op de wensen en behoeften van cliënten.

Wat weer terugkomt door te werken met LACCS, is dat er meer oog is voor de geschiedenis van de cliënt. "Waar komt hij vandaan, wat is zijn/haar geschiedenis?" Dat helpt in de begeleiding om cliënten te snappen. Want dat is de kern van ons werk. Daar hoort goed contact tussen verwanten, cliënten en begeleiders bij. Ik ga het nog wel volhouden bij de stichting tot mijn pensioen, genoeg te doen!

Ontwikkelmogelijkheden en methodiek

Harry raakt met zijn verhaal hetzelfde thema als Leen op pagina 10, maar dan vanuit het perspectief van de medewerker. Het is voor een kleine organisatie als st. IJsselmonde-Oost niet altijd gemakkelijk het juiste evenwicht te vinden tussen continuïteit van dienstverlening voor cliënten en het organiseren van ontwikkelingsmogelijkheden voor het personeel. Maar met de implementatie van LACCS als nieuwe manier van kijken en begeleiden snijdt het mes aan twee kanten. Het verbetert de kwaliteit van dienstverlening voor cliënten en voorziet onze collega's van een boeiende nieuwe benaderingswijze van het werk.

Eigen regie en uitdagingen voor de toekomst

Ik ben Marlies, en ik werk ruim 18 jaar bij de stichting. Het is een cliché, maar ik heb best veel dingen zien veranderen in die tijd. En zeker in de afgelopen vijf jaar zijn er flinke stappen binnen de organisatie gemaakt. Dat was wel nodig, want we liepen een beetje achter. Tegenwoordig werken we cliëntgerichter en staat eigen regie van cliënten centraal.

Ik vind het contact met verwanten ontzettend belangrijk. In de driehoek cliënt, verwant en begeleider is transparant communiceren en openheid het devies.

Je kan het met elkaar oneens zijn, zolang je maar in gesprek blijft met elkaar. Ik vind het essentieel dat je als begeleider altijd kan uitleggen 'waarom' je iets doet of laat. En dat vraagt best wat van medewerkers. Om dat gesprek met cliënten en verwanten aan te gaan heb je soms best wat levenservaring nodig.

Medewerkers van verschillende generaties moeten elkaar wel blijven vinden. Ik -als iemand van een oudere generatie-, merk dat de jongere generatie dingen soms anders aanpakt en anders met cliënten of verwanten in gesprek gaat dan ik. Dat kan botsen, of elkaar aanvullen. Maar het belangrijkste is dat we het samen blijven doen. Je doet dit vak vanuit een intrinsieke motivatie, niet om er rijk van te worden. En uiteindelijk doe je het voor de cliënten. Als team.

Ik heb inmiddels twee cursussen gedaan, en begin binnenkort met de post-hbo opleiding LACCS. Om mij hier nog verder in te specialiseren. Dat kwam op mijn pad, en soms denk ik wel eens, moet ik als 54-jarige weer aan de studie? Maar het is goed om jezelf te blijven ontwikkelen en om op deze manier met je vak bezig te zijn. Daar geniet ik van. Dat gaat ook de kunst zijn voor de toekomst.

Zeker om jongere medewerkers te binden aan de organisatie. Wat dat betreft is het opleidingsplan een mooi instrument, maar alleen daarmee ga je het verschil niet maken. Gemotiveerde en enthousiaste medewerkers zijn goud waard voor de organisatie.

Als ik naar de toekomst kijk, bijvoorbeeld de komende vijf jaar, dan denk ik wel dat het belangrijk gaat zijn om de bezetting in het rooster op orde te houden. Net iets meer ruimte te creëren. Soms is het in je eentje op een groep van 8 cliënten erg druk. En kun je niet alles bieden wat je zou willen.

Eigen regie en uitdagingen voor de toekomst

Marlies zou met Nanda van pagina 16 moeten werken. Ze zouden het goed met elkaar kunnen vinden, omdat ze beiden zoveel waarde hechten aan eigen regie en beide begrijpen dat daarover soms moet worden onderhandeld met elkaar.

Vanuit de praktijk van haar dagelijkse werk ziet Marlies dat het goed is voor de uitoefening van haar vak als mens in de eigen persoonlijke ontwikkeling te investeren. Marlies is voor ons een hele waardevolle kracht.

Wat we vinden van Stichting IJsselmonde-Oost

Werkgeverschap
7,4 | 7,0 | 7,2

Bevlogenheid
7,9 | 7,7 | 7,8

Aanbevelen als werkgever
9,0 | -8,6 | 0,8

Betrokkenheid
7,8 | 7,0 | 7,6

Onze inzet binnen Stichting IJsselmonde-Oost

Hoe teams presteren

Scores op onderwerpen die belangrijk zijn voor duurzaam succesvolle teams - gebaseerd op high performance modellen

Samenwerking
7,5 | 7,4 | 7,4

Feedback
6,4 | 6,3 | 6,5

Resultaatgerichtheid
7,6 | 7,5 | 7,5

Integriteit
7,1 | 6,8 | 7,1

Wat we als beste beoordelen

Vragen met de hoogste scores vergeleken met de vorige meting

Ondersteuning bij pers.loopbaanontw.	6,9	5,9	-
Ontwikkelingsmogelijkheden	7,1	6,2	6,8
Beslissingsbevoegdheid	7,9	7,2	7,3

Wat beter kan

Vragen met de laagste scores vergeleken met de vorige meting

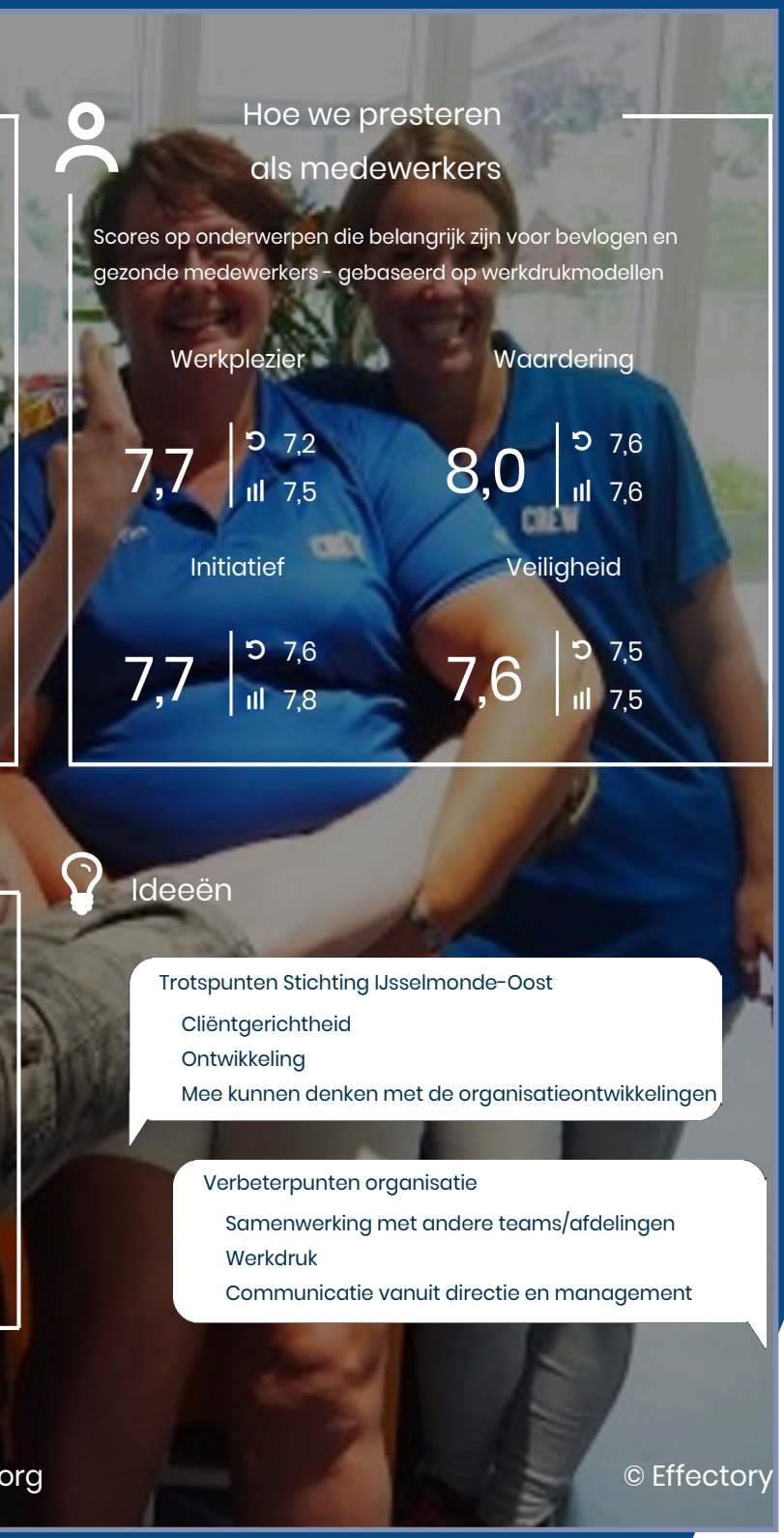
Zelf informeren ontwikkelingen	6,8	7,1	-
Balans werk-privé	6,6	6,8	7,0
Waardering door collega's	7,7	7,9	-

Gemiddelde van jullie vorige meting

Gemiddelde van Benchmark Gehandicaptenz

2. Medewerkerstevredenheid

Ook de verhalen van onze medewerkers worden ondersteund door onafhankelijk tevredenheidsonderzoek. Sinds 2018 hebben we de uitvoering daarvan ondergebracht bij 'Effectory'. We maken er zo mogelijk een langdurige samenwerking van, want werken met een zelfde partner maakt het ons gemakkelijk onszelf met ons verleden en andere zorgaanbieders te vergelijken.



Gefeliciteerd met het keurmerk!!

Beste Werkgever 2019-2020

Gekozen door werknemers

Huidige meting	7,40
Vorige meting	7,03
Gehandicaptenzorg	7,21

Reflecteren leidt tot leren en verbeteren

3. Teamreflectie

Sinds 2017 worden jaarlijks teamreflecties gehouden. De bedoeling is dat met behulp van deze reflecties stilstaan bij de vraag of zij de goede dingen doen voor de cliënt. Op deze manier staan we bewust even stil bij de kwaliteit van de dienstverlening die ze bieden. In 2019 heeft elk team haar eigen vertaling van de visie en missie van de organisatie gemaakt. Die vertaling noemen we handelingsprincipes. Per team wordt nagegaan in hoeverre het lukt deze als uitgangspunt van handelen te gebruiken in de praktijk.

Dit jaar gebruiken medewerkers voor het eerst de "brainwrite" methode om met elkaar te kijken of zij de goede dingen doen. In de onderstaande tekst geven we inzicht in de teamreflectie van twee locaties.

Brainwrite

Een manier om op een snelle en positieve manier als team met elkaar te brainstormen over een thema binnen de zorg- en dienstverlening.

Belangrijk hierbij zijn sterke- en ontwikkelpunten die de kwaliteit van dienstverlening aan clienten vasthoudt of kan verbeteren.

REFLECTIE LOCATIE 24-UURS WONEN

PROCES

Na een brainstorm te hebben gehouden over de verschillende aspecten van het thema "Veilige zorg", heeft dit team ervoor gekozen te reflecteren op de manier waarop ze omgaan met het uitzetten van medicatie. Dit nadat het team haar sterke en haar ontwikkelpunten op dit thema had benoemd.

Reflectie & acties

Reflectie 1

De uitvoering van het medicatiebeleid is een aandachtspunt. Het team heeft een werkproces ontwikkeld dat goed werkbaar en volledig is. Er worden weinig medicatiefouten gemaakt en als deze zich voordoen, worden deze (bijna) altijd ontdekt voordat de medicatie de cliënt bereikt. Duidelijk wordt echter dat dit proces niet conform het beleid en de instructie vanuit de IGJ wordt uitgevoerd. Letterlijk maakt het team de opmerking: "Wij doen het beter".

Bijbehorende actie

Het team neem het initiatief om haar werkwijze zo in te richten, af te stemmen met apotheek dat de meerwaarde van dit werkproces voor cliënten blijft bestaan, de administratie zo klein mogelijk is en voldoet aan de richtlijn medicatie van het IGJ.

Reflectie 2

De instructie hoe cliënten te benaderen bij het toedienen van medicatie is niet altijd volledig bekend bij medewerkers. Dit kan de foutmarge verhogen.

Bijbehorende actie

Er wordt meer tijd voor inwerken gemaakt. Zowel voor vaste als invalkrachten. Ook is een actie dat de medewerkers in het teamoverleg met elkaar handelingen gaan oefenen en bespreken.

REFLECTIE LOCATIE KLEINSCHALIG WONEN

PROCES
Na een brainstorm te hebben gehouden over de verschillende aspecten van het thema "Het beste uit jezelf ten behoeve van cliënten", heeft dit team ervoor gekozen te reflecteren op de manier waarop ze zich hebben georganiseerd". Dit nadat het team haar sterke en haar ontwikkelpunten op dit thema had benoemd.

Reflectie en acties

Reflectie 1
Door veranderende hulpvragen van (nieuwe) cliënten en nieuwe begeleidings-methodieken stelt het team dat zij zich meer willen bekwamen in en kennis willen opdoen op diverse onderwerpen. Deze onderwerpen verschillen per sub-team.

Bijbehorende acties

- Medewerkers formuleren hun eigen scholingsvraag.
- Het team inventariseert de vraag van het totaal.
- Deze vraag vormt op basis van prioriteit en (financiele) mogelijkheden de input van het scholingsplan.

Reflectie 2
Door verschillende oorzaken ervaart het team dat er onvoldoende tijd is voor overleg met elkaar. Er wordt meer dan gewenst overgedragen en afgestemd via rapportage en de mail. Er is een behoefte om elkaar meer te zien, direct te spreken.

Bijbehorende acties

- De tijd die ingeroosterd is om over te dragen met elkaar hier ook voor te gebruiken.
- Zo nodig kijken naar het tijdstip van de overdracht, zodat deze niet samenvalt met cliëntgebonden acties.
- Elkaar feedback geven.
- Het teamoverleg waar nodig opnieuw plannen.
- Het teamoverleg wordt niet meer verschoven.

Reflectie 3
Door de aangepaste taakfunctieomschrijvingen is er een verandering gekomen in taken en verantwoordlijkheden. Door de samenwerking in de nieuwe rolverdeling beter vorm te geven en met elkaar een nieuw evenwicht te vinden, zal dit de ondersteuning aan cliënten sterker maken. De teamleden delen met elkaar dat er verschillende rollen, taken en verantwoordelijkheden zijn, maar dat dit geen effect moet op de gelijkwaardigheid ten opzichte van elkaar.

Bijbehorende acties

- We geven elkaar feedback op de rolinvulling tijdens overdrachtmomenten.

DEEL 2 - Kwaliteitsverbetering in 2019

DE RESULTATEN

LACCS – goed leven

LACCS is een afkorting voor Lichamelijk welzijn, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende tijdsbesteding. In 2019 is het ondersteuningsprogramma LACCS binnen de organisatie geïntroduceerd. Deze methodiek sluit aan op de gedachte van Gentle Teaching en is heel geschikt voor cliënten met een ernstige meervoudige beperking. Het werken met LACCS maakt dat er breder wordt gekeken naar de cliënt en de ondersteuning, dan alleen naar zijn hulpvraag.

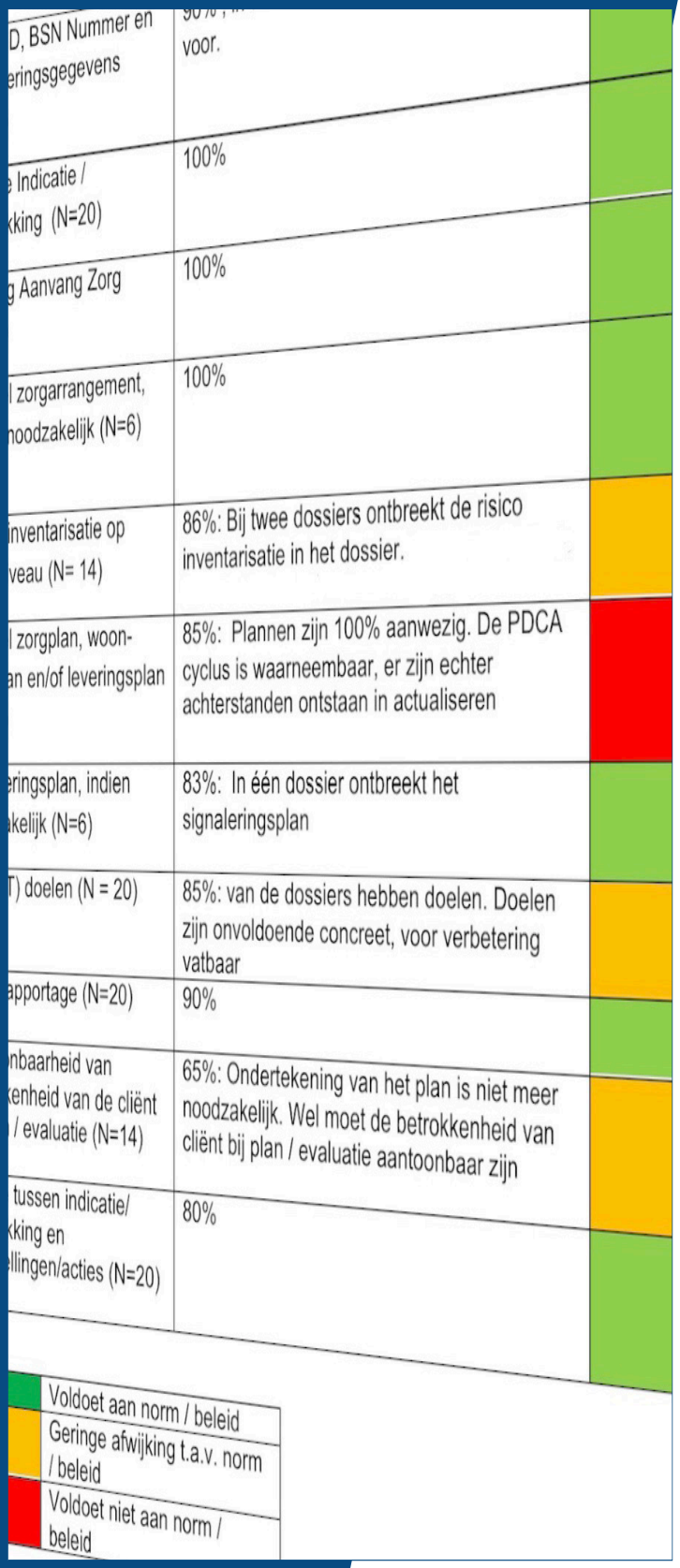
Oplossingsgericht werken

'Oplossingsgericht werken' is de naam van een methodiek die geschikt is voor mensen met een lichte verstandelijke beperking en mensen met psychische problematiek. Binnen deze methodiek draait het om, aansluiten bij, luisteren naar en erkennen van de persoon, met als doel de affectieve en cognitieve betekenis van het verhaal van de cliënt te leren kennen. Dit terwijl tegelijkertijd concreet wordt gewerkt aan praktische leerbelemmeringen. De cliënt staat centraal, maar ook de driehoek, verwant, begeleider en cliënt komt aan bod.

Ondersteuningsplannen

Implementatie van de bovenstaande zorgprogramma's moest dit jaar zijn weerslag krijgen in de ingebruikname van eenvoudiger ondersteuningsplannen. Dit bleek een langduriger en ingewikkelder proces te zijn dan we dachten. Daarom hebben we in 2019 met onze bestaande ondersteuningsplannen gewerkt.

In de afbeelding rechts zie je een aantal kengetallen. Hierover zijn we niet helemaal tevreden, omdat we soms onze eigen normen niet halen. We denken dat de implementatie van vernieuwde ondersteuningsplannen een belangrijk deel van de oplossing hiervoor zal zijn.



D, BSN Nummer en eringsgegevens	voor.
Indicatie / kking (N=20)	100%
g Aanvang Zorg	100%
l zorgarrangement, noodzakelijk (N=6)	100%
inventarisatie op veau (N= 14)	86%: Bij twee dossiers ontbreekt de risico inventarisatie in het dossier.
l zorgplan, woon- an en/of leveringsplan	85%: Plannen zijn 100% aanwezig. De PDCA cyclus is waarneembaar, er zijn echter achterstanden ontstaan in actualiseren
eringsplan, indien kelijk (N=6)	83%: In één dossier ontbreekt het signaleringsplan
T) doelen (N = 20)	85%: van de dossiers hebben doelen. Doelen zijn onvoldoende concreet, voor verbetering vatbaar
apportage (N=20)	90%
nbaarheid van enheid van de cliënt / evaluatie (N=14)	65%: Ondertekening van het plan is niet meer noodzakelijk. Wel moet de betrokkenheid van cliënt bij plan / evaluatie aantoonbaar zijn
tussen indicatie/ kking en llingen/acties (N=20)	80%

	Voldoet aan norm / beleid
	Geringe afwijking t.a.v. norm / beleid
	Voldoet niet aan norm / beleid

Zeggenschap

Wij vinden het heel belangrijk dat cliënten kunnen meepraten en denken over de keuzes met betrekking tot hun eigen leven (zeggenschap). En daarnaast is het belangrijk dat cliënten en verwanten praten en meedenken over zaken die met hun woning, werklocatie en de organisatie te maken hebben (medezeggenschap).

In 2019 zijn we gestart om inspraak en medezeggenschap op het laatstgenoemde vlak verder te verbeteren. Er komt een nieuwe wet aan (WMCZ2018) die per 1 juli 2020 van kracht wordt. Dit geeft meer mogelijkheden van inspraak en lokale medezeggenschap door de cliënt. Wij vinden dit een positieve ontwikkeling waar we een goede invulling aan gaan geven.

Er zijn gesprekken gevoerd met de cliëntenraden en de centrale verwantenraad. Wij willen medezeggenschap graag zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de cliënt organiseren. In 2019 waren we nog verkennend bezig. In 2020 gaan we de verkenning omzetten in afspraken.

Incidenten & Klachten

Wanneer nodig maken de medewerkers van st. IJsselmonde-Oost net zoals in andere organisaties melding van (bijna)fouten en registreren zij incidenten. De manier waarop st. IJsselmonde-Oost dat in het verleden had geregeld was omslachtig en nodigde niet uit tot complete verslaglegging. Daarom hebben we in 2019 een nieuw digitaal systeem (TriasWeb) aangekocht en geïmplementeerd.

Er zijn geen officiële klachten bij de organisatie binnengekomen in 2019.

Het aantal incidenten over 2019 staat in onderstaande tabel.

	2018	2019
Medicatie	11	31
Agressie	17	26
Fobo	3	7

Kwaliteitsmanagementsysteem

Onze ondersteunende diensten hebben hard gewerkt aan de verbetering en integratie van de verschillende rapportages binnen de organisatie. Dit betekent dat we het sneller zien als zaken niet naar onze zin verlopen binnen de organisatie.

Interne communicatie

Om deze rapportages beter te verspreiden en tal van andere zaken sneller te communiceren hebben we dit jaar 'My DMS' binnen de organisatie geïntroduceerd. 'MyDMS' dient als een stichting brede kennis-database en als intranet.

Conclusie

Concluderend kunnen we zeggen dat we de voornemens die zijn beschreven in ons kwaliteitsverslag van 2018 in dit verslagjaar grotendeels hebben uitgevoerd. Zoals voorgenomen hebben we gewerkt aan implementatie van een tweede (en zelfs een derde!) ondersteuningsmethodiek. Daarnaast hebben we nieuw incident meldingssysteem geïmplementeerd. Onze doelstellingen rondom de vereenvoudiging van de ondersteuningsplannen hebben we moeten bijstellen. Daarentegen hebben we onze interne communicatie en ons kwaliteitsmanagementsysteem verder verbeterd.

DEEL 3 - HOE VINDEN WE DAT WE HET DOEN

REFLECTIES OP HET JAAR 2019

Als bestuurder van een organisatie is het goed om betrokken te zijn bij het verhaal van cliënten en collega's van dag tot dag.

Tegelijkertijd is het goed om even afstand te nemen en na te denken over wat alle dagelijkse verhalen betekenen voor de stand van zaken binnen de organisatie op de langere termijn. Gelukkig hoef ik dat niet alleen te doen en zijn daarvoor hulpmiddelen binnen de stichting aanwezig.

Deze hulpmiddelen zijn we al een aantal jaar aan het verbeteren. Eerder werkten we met losse rapportages rondom financiën en kwaliteit. Sinds 2019 zijn deze rapportages samengevoegd, zodat we de verbanden tussen het één en ander beter kunnen zien.

Die verbanden brengen we in kaart aan de hand van duidelijke 'stoplicht rapportages' en deze worden elk kwartaal besproken. Deze kleuren zijn zo duidelijk dat we er niet aan voorbij kunnen gaan, zelfs al zouden we het willen.

En als we al iets zouden vergeten te verbeteren, dan wijst onze eigen afdeling 'clientbelangen' ons daar wel op. Deze afdeling hebben we daarvoor in 2018 speciaal in het leven geroepen en hebben we in 2019 versterkt.

Ook van externe partijen krijgen we hulp om goed op koers te blijven. In 2019 kregen we hulp van 'Certiked'. Deze organisatie keek met ons mee en constateerde dat de bovengenoemde manier (ons kwaliteitsmanagementsysteem)

goed werkt. Daarom heeft st. IJsselmonde-Oost een ISO9001 certificaat gekregen. Over ons kwaliteitsmanagementsysteem ben ik tevreden.

En nu de inhoud: De invoering van 'TriasWeb' heeft ons geholpen incidenten eerder te melden, waardoor we meer inzicht krijgen in de oorzaken van foutmeldingen en incidenten. We merken dat onze meldingscultuur ten positieve verandert.

Sinds de invoering van dit systeem zien we ten opzichte van voorgaande jaren meer incidentmeldingen gerapporteerd. Met name de groei van meldingen van agressie-incidenten valt daarbij op. **Hieraan willen we het komende jaar aandacht geven.**

Psychische problematiek komt bij een groeiend gedeelte van onze cliënten vaker voor. De onmacht die dat met zich meebrengt uit zich menigmaal onbedoeld in vormen van agressie. We willen onze medewerkers in de toekomst meer gaan scholen hoe hier verstandig mee om te gaan. Daarmee zijn we in 2019 overigens al enigszins begonnen door een start te maken met de implementatie van een nieuwe methodiek.

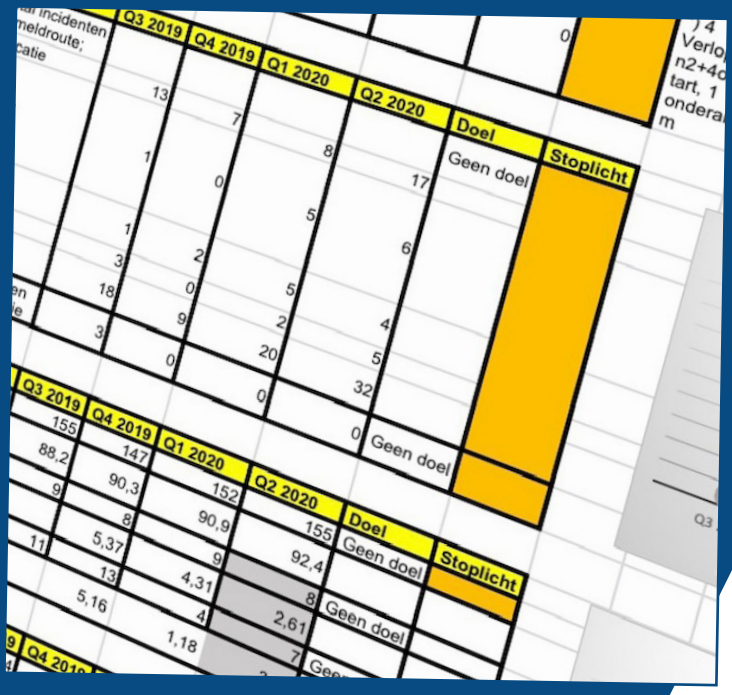
Ook de start met het LACCS programma vond ik een welkome verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening dit jaar. Zorgplan-evaluaties kregen hierdoor veel meer het

karakter van een gesprek over het 'goede leven' van een client als geheel, in plaats van het gezamenlijk afwerken van een afvinklijst.

In 2019 hebben we hiermee een goede start gemaakt, maar dat was wel wennen en werd door een aantal verwanten soms als verwarrend ervaren.

In 2020 zullen we hiermee doorgaan en meer uitleg moeten geven over het 'hoe en waarom' van deze nieuwe manier.

Om deze nieuwe manier van werken weer te geven in een eenvoudiger vormgegeven ondersteuningsplan kostte meer tijd en denkwerk dan verwacht. (De afhankelijk van de inrichting van een ECD speelt hierbij een rol.) Dat vind ik jammer en **hierin willen we doorstappen volgend jaar.**



Gedurende het jaar 2019 bekroop ons overigens wel het gevoel dat we binnen de organisatie **de tijd moeten nemen om het gebruik de nieuwe methodieken te laten indalen** bij onze medewerkers. Daarom zijn er voor 2020 op dit vlak geen nieuwe plannen gemaakt.

Waar ik me in 2019 meer van had voorgesteld, was de vormgeving van het partnerschap tussen organisatie en verwanten door de gezamenlijke ontwikkeling van familiebeleid. (Familiebeleid: Plannen vanuit de centrale verwantenraad voor de toekomst van de organisatie.)

De wat trage ontwikkeling hiervan lag overigens zeker niet aan de samenwerking met onze centrale verwantenraad, die zich enorm heeft ingespannen om met haar achterban hierover in gesprek te raken. **In 2020 zullen we samen met onze verwantenraad een nieuwe poging doen.**

Mijn droom is nog steeds te werken in een organisatie waarin professionals en verwanten elkaar kunnen aanvullen bij het maken van beleid.

REFLECTIE ONDERNEMINGSRAAD

Het jaar 2019 is een bewogen jaar geweest voor de OR.

De OR is veranderd van samenstelling en dit is even wennen geweest. Helaas hebben er twee collega's met veel ervaring afscheid genomen.

Daarnaast hebben we dit jaar ons "achterban-overleg" met contactpersonen vanuit de locaties opgeheven. Er kwamen te weinig reacties binnen. Misschien was de stap te groot. Volgend jaar gaan we op zoek naar een andere manier om het contact met onze achterban te verstevigen. Als OR staan we altijd open voor ideeën en willen we bijdragen aan een gezonde bedrijfscultuur.

Stichting IJsselmonde-Oost heeft in 2019 vorm gegeven aan de nieuwe visie en missie van de organisatie. Deze bied een goed uitgangspunt om onze dienstverlening te verbeteren en de kwaliteit hiervan positief te bevorderen. Als OR willen we blijvend kritisch kijken naar beleid en nieuwe ontwikkelingen.

In het jaar 2020 hebben wij een cursus ingepland om ons als team te versterken en te werken aan de kwaliteit van ons werk. Deze cursus is bedoeld de OR te professionaliseren, zodat we onze collega's blijvend kunnen vertegenwoordigen.

REFLECTIE VERWANTENRAAD

De Verwantenraad is van mening dat het kwaliteitsverslag prettig te lezen is. De leden vinden dat de verhalen van de cliënten, die de rode draad van het verslag vormen, een mooi beeld geven van wat er in 2019 allemaal heeft gespeeld bij st. IJsselmonde-Oost.

Transparantie is gegeven doordat niet alleen de positieve elementen uit de interviews in het verslag zijn opgenomen. Soms zijn er nu eenmaal zaken die schuren, in de realiteit van alledag.

Verder herkennen we de onderwerpen die worden beschreven. Er zijn zaken die goed lopen en waar we met z'n allen trots op mogen zijn. Er is voldoende reflectie binnen de organisatie om kritisch naar haar eigen handelen te blijven kijken.

De leden van de raad zijn tevreden over de manier waarop zij bij de organisatie betrokken worden. Daarnaast hoopt de Verwantenraad dat voor het eerstvolgende 'Clienttevredenheidsonderzoek' een goede manier wordt gevonden om verwanten zinvol te laten deelnemen.

REFLECTIE RAAD VAN TOEZICHT

Het kwaliteitsverslag geeft een uitgebreide en eerlijke kijk in de organisatie. Net zoals vorig jaar is een weergave gekozen die past bij IJsselmonde-Oost: een persoonlijke inkijk vanuit de beleving van cliënten en medewerkers, gecombineerd met bereikte resultaten. Een goede balans tussen "tellen en vertellen" en "de vinkjes en de vonkjes". De verhalen voegen nog meer waarde toe als ze concreet gekoppeld kunnen worden aangestelde doelen of bereikte resultaten.

In 2019 zijn veel elementen opgepakt, daar hoort bij dat sommige ontwikkelingen langzamer gaan dan van tevoren gewenst of ingeschat. Ze vormen een mooie uitdaging voor komend jaar. We mogen trots zijn op de goede evaluatie van onze cliënten en de concrete verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. Daarnaast is de Rvt blij te zien dat de medewerkerstevredenheid een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt, wat resulteerde in een rangschikking in de categorie 'Beste werkgevers 2019-2020'. Aandacht voor ontwikkeling van de medewerkers blijft belangrijk, gezien de toenemende arbeidsmarktkrapte en de druk op de groei van organisatieonderdelen die daardoor ontstaat. Verder lijkt het nieuwe meldingssysteem van incidenten zijn vruchten af te werpen. Het is voor 2020 van belang meer inzicht te krijgen in de oorzaak van incidenten rondom medicatie en agressie, zodat het aantal waar mogelijk kan worden gereduceerd.

De uitdaging voor IJsselmonde-Oost, als relatief kleine organisatie, blijft het leveren van kwalitatief goede zorg, zonder de kosten extra te laten groeien. Het versterken van de organisatie-identiteit en de ambitie het dienstverleningspakket te verbreden, met daarbij passend strategisch personeelsbeleid, zullen een verdere basis vormen van merkbare en meetbare kwaliteit. Daarbij is het van belang dat de organisatie op de belangrijkste items merkbare of meetbare doelen blijft stellen en deze gedurende het jaar volgt.

DEEL 4 - BESTUURLIJKE CONTEXT

Kerngegevens

St. IJsselmonde-Oost heeft een christelijke oorsprong en hoopt vanuit dat elan de sociale redzaamheid en zelfstandigheid van kwetsbare mensen te behouden of te bevorderen. Wij bieden dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking en met een sociale achterstand vanwege psychische problematiek of culturele verschillen. St. IJsselmonde-Oost is een organisatie met een familiaire organisatiecultuur en een praktische inslag. We zoeken van dag tot dag naar het juiste evenwicht tussen het behalen van resultaat en een mensgerichte benadering. St. IJsselmonde-Oost streeft ernaar kwetsbare mensen zoveel mogelijk deel laten nemen aan de maatschappij. Daarbij streven we er naar kwetsbare mensen positieve maatschappelijke rollen te laten vervullen. Zo kan iedereen ervaren dat ook kwetsbare mensen een belangrijke bijdrage aan de samenleving kunnen leveren.

Wij bieden dienstverlening in de vorm van woonlocaties en werk & dagbesteding op grond van de Wet langdurige zorg. Daarnaast bieden we thuisondersteuning en begeleid werk aan mensen met psychische problemen of ontwikkelingsachterstanden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Vanaf 2019 voeren we ook het project 'BuurtMV'. Dat is een prachtig project, waarin we mensen met een bijstandsuitkering opleiden tot praktische dienstverleners in het sociaal domein en zo proberen aan een baan te helpen.

Soms werkt de organisatie met onderaannemers. Dit gebeurt voornamelijk op het gebied van behandeling, waarvoor de organisatie zelf niet gemachtigd is. Ons werkgebied bevindt zich in Barendrecht, de Albrandswaard en Ridderkerk.

Financieel resultaat

De organisatie sloot 2019 af met een resultaat van €72.049. Dat is een rendement van ruim 1% van onze omzet.

De totale personeelskosten bedroegen 73,8% van onze opbrengsten. Gemiddeld besteden vergelijkbare zorgorganisatie in Nederland 72,3% van hun omzet aan personeel.

St. IJsselmonde-Oost heeft 2,5% hiervan aan uitzendkrachten of interim medewerkers besteed. Landelijk ligt dit percentage op 7,4%.

Governance

De RvT van st. IJsselmonde-Oost is niet veranderd van samenstelling. In 2019 heeft de raad gereflecteerd op hun werkwijze in het licht van de

laatste versie van de governance code zorg. Hieruit is de conclusie getrokken de verschillende commissies binnen de RvT meer 'body' te geven. Daarnaast zijn de puntjes op de "i" gezet in het bestuursreglement.

De belangrijkste thema's waar de raad zich mee bezig hield waren de nieuwbouw van onze locatie voor kleinschalig wonen in Ridderkerk, onze vernieuwde organisatievisie en -missie en de beoordeling van het meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2020-2023.

Onze Raad van Toezicht heeft de visie dat betrokkenheid en inlevingsvermogen tijdens de uitoefening van toezicht bijdraagt aan het succes van de organisatie. We doen het allemaal samen. Vanzelfsprekend iedereen vanuit een andere rol.

vv

BESTUURLIJKE HIGHLIGHTS
BESTUURLIJKE LOWLIGHTS

De ‘highlights’ van 2019 voor st. IJsselmonde- Oost waren:

De toekenning van innovatiesubsidie voor Buurt M/V. (Het project waarbij

bijstandsgerechtigde mensen worden ingezet om (kwetsbare) buurtbewoners praktisch te ondersteunen.

De resultaten van het medewerkerstevredenheid onderzoek, op basis waarvan st. IJsselmonde-Oost werd gerangschikt in de categorie “Beste werkgevers 2019- 2020”.

Het definitieve besluit om een mooie nieuwbouw locatie te gaan huren in het hart van Ridderkerk voor 30 van onze cliënten. Het pand wordt in 2021 opgeleverd en biedt veel ruimte voor sociale participatie.

De afronding van het traject resulterend in een eigentijdse verwoording van onze organisatievisie en missie. Vanuit deze visie bieden we een alternatief voor de individualistische neo-liberale kijk op het leven vanuit christelijk perspectief en biedt ons houvast bij het vervullen van onze maatschappelijke opdracht.

De 'lowlights van 2019 voor st. IJsselmonde-Oost waren:

De noodgedwongen fusie van één van onze samenwerkingspartners, die resulteert in een grotere financiële kwetsbaarheid voor st. IJsselmonde-Oost.

Al enkele jaren is er sprake van personeelstekort in de zorg. In 2019 begon dit fenomeen ook door te wegen voor st. IJsselmonde-Oost. Hierdoor bleef de groei van sommige organisatieonderdelen uit.

DE TOEKOMST

De centrale vraag van st. IJsselmonde-Oost voor de toekomst is, hoe als relatief kleine organisatie zelfstandig te kunnen blijven opereren met behoud van kwaliteit. Dit terwijl regelgeving en overheidsbeleid steeds meer ingericht lijkt te zijn op organisaties met een schaalgrootte. Dit ondanks het feit dat de kwaliteit van zorg binnen kleine organisaties door cliënten over het algemeen vaak hoog worden gewaardeerd.

Om zelfstandig te kunnen blijven bestaan versterken we de komende jaren onze organisatie-identiteit en verbreden we van daar uit ons dienstverleningspalet. Aan de hand daarvan geven we ons strategisch personeelsbeleid vorm in de hoop dat we voor de juiste mensen een aantrekkelijke werkgever zullen blijken. Aan de basis staat dat we zullen blijven werken aan de versterking van merkbare en meetbare kwaliteit.

Bronnen

- Managementletter Verstegen 2019, Dordrecht, 2020
- Elektronisch Cliënten Dossier O.N.S. van IJsselmonde-oost, Ridderkerk, januari 2020
- Rapportage cliëntervaringsonderzoek LSR, Utrecht, mei 2019
- Rapportage teamreflectie IJsselmonde-oost 2018 – 2019, Ridderkerk, april 2019
- Rapportage incident meldingen 2019 IJsselmonde-oost, Ridderkerk, januari 2020
- Jaarverslag CVP 2019 IJsselmonde-oost, Utrecht, 2020
- Jaarverslag MVP 2019 IJsselmonde-oost, Dordrecht, 2020
- Jaarverslag 2020 Ondernemingsraad IJsselmonde-oost, Ridderkerk, mei 2020
- Handreiking Kwaliteitsrapport en externe visitatie: in het kader van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022, Utrecht 2017
- Samen maken we de zorg steeds beter; Samenvatting Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022, Utrecht, 2017
- Medewerkersonderzoek, Effectory, Amsterdam, maart 2019
- Onderzoeksverslag, Certiked, Ridderkerk, september 2019