

# De Haardstee, Kwaliteitsrapport 2021



## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Opbouw van het rapport	3
1.2 Interne samenspraak	3
1.3 Externe visitatie	4
2. Over De Haardstee	5
2.1 Cijfers en informatie over De Haardstee	5
2.1.1 Soorten ondersteuning	5
2.1.2 Ondersteuningsplannen	6
2.1.3 Meldingen incidenten cliënten	6
2.1.4 Medewerkers	7
2.1.5 Leren en ontwikkelen	7
2.2 Ontwikkeltraject Kwaliteitskader	8
3. Eigen regie en Onvrijwillige zorg	10
3.1 Aanpak onvrijwillige zorg in 2021	10
3.2 Raadpleging cliënten over eigen regie en onvrijwillige zorg	11
3.3 Stand van zaken eigen regie en onvrijwillige zorg	13
4. Cliëntervaringsonderzoek 2021	14
4.1 Uitkomsten van het onderzoek op hoofdlijnen	14
4.2 Wat gaan we doen met de uitkomsten?	17
5. Cliëntenraad	19
6. Geprioriteerde ontwikkelpunten voor 2022	20

Bijlage – Artikel in ‘Klik’ over de app SignalEREN

## 1. Inleiding

Dit is het kwaliteitsrapport van De Haardstee over het jaar 2021. We hebben dit rapport geschreven volgens de richtlijnen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (verder Kwaliteitskader). Met dit openbare rapport laten we de buitenwereld met ons meekijken en leggen we verantwoording af over wat we doen en waarom we dat doen.

### 1.1 Opbouw van het rapport

Het Kwaliteitskader is van toepassing op zorg die onder de Wet langdurige zorg (Wlz) valt. Bij De Haardstee begeleiden we zowel cliënten op basis van de Wlz als de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Wanneer we het hebben over kwaliteit van zorg aan de individuele cliënt, maakt het voor ons niet uit welke indicatie of beschikking hieraan ten grondslag ligt. We schrijven dit rapport daarom over onze organisatie als geheel en alle cliënten die daarbij horen.

#### Bouwstenen Kwaliteitskader

De uitvoering van het Kwaliteitskader bestaat uit vier bouwstenen. In 2021 hebben wij de bouwstenen op de volgende manier ingevuld:

1. Voor bouwsteen 1 hebben we gekozen voor het thema 'eigen regie en onvrijwillige zorg'. In hoofdstuk 3 van dit rapport staat beschreven hoe we hiermee aan de slag zijn geweest en wat aan het eind van 2021 de stand van zaken was op dit onderwerp.
2. In november 2021 is een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd waarmee we tevens invulling hebben gegeven aan bouwsteen 2 van het Kwaliteitskader. In hoofdstuk 4 worden de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op hoofdlijnen weergegeven.
3. Bouwsteen 3 bestaat uit de zelfreflectie van de teams in het primaire proces. Wij gebruiken daarvoor de methode In Dialoog. Deze methode is gericht op het creëren van een gezond en veilig werkklimaat. Het bestaat uit een cyclus van drie onderdelen: een teampeiling, een teamgesprek en een gesprek van het team met de manager en/of bestuurder. De teams dragen zelf de thema's voor de gesprekken aan en de uitvoering wordt aangestuurd door de teamcoach.
4. Bouwsteen 4 is het kwaliteitsrapport dat we opmaken op grond van de eerste drie bouwstenen en alle overige interne (kwaliteits)informatie die hiervoor relevant is. Hoe het kwaliteitsrapport 2021 tot stand is gekomen, wordt hieronder beschreven bij 'interne samenspraak'.

### 1.2 Interne samenspraak

Het kwaliteitsrapport is tot stand gekomen in samenspraak met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Nadat in de bouwstenen input wordt geleverd door cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers, wordt bij de totstandkoming van het rapport het gesprek gevoerd met de officiële organen van de organisatie. In een vroeg stadium wordt de commissie Kwaliteit en Veiligheid van Zorg (van de Raad van Toezicht) om feedback gevraagd over de eerste concept-versie van het rapport. Ook worden in dit stadium de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad gevraagd om mee te lezen en een reactie te geven.

Met deze aanvullende informatie krijgt het rapport een definitieve vorm die, op advies van het managementteam, door de directeur-bestuurder wordt vastgesteld. Ten slotte keurt

de Raad van Toezicht het kwaliteitsrapport goed en wordt het ingediend bij het Zorginstituut Nederland.

### **1.3 Externe visitatie**

Voor de externe visitatie hebben we kennis gemaakt met Talenty. Talenty is een zorgorganisatie die actief is in de regio Haaglanden en die op een vergelijkbare manier ondersteuning biedt aan cliënten. Met medewerkers van Talenty hebben we onze ervaringen uitgewisseld en feedback gegeven op elkaars concept-kwaliteitsrapport. Bij de uitwisseling zijn verschillende functionarissen betrokken, vanuit De Haardstee waren dit: twee persoonlijk begeleiders, een teamcoach, een zorgbemiddelaar en bestuurssecretaris.

Tijdens deze externe visitatie zijn onder andere gedachten gewisseld over het melden, analyseren en opvolgen van incidenten, het samenwerken met andere partijen / behandelaren op het gebied van GGZ problematiek en het ondersteunen van cliënten met kinderen of een kindervens. Het was prettig om op deze manier met elkaar in gesprek te zijn en om herkenning bij elkaar te vinden. Daarnaast was het zinvol om dieper in te kunnen gaan op hoe een andere organisatie omgaat met dezelfde thema's. Naar aanleiding van de visitatie hebben we afgesproken dat we contact met elkaar kunnen opnemen om mee te denken over vraagstukken en dat we op casusniveau kunnen samenwerken.

## 2 Over De Haardstee

### Missie

De Haardstee begeleidt mensen met een verstandelijke en/of psychiatrische beperking bij wonen, werken en vrije tijd. Dit doen we op onze woonlocaties, met dagbesteding of bij mensen thuis. Onze begeleiding kenmerkt zich door betrokkenheid, een open houding, een praktische aanpak en aandacht voor ontwikkeling.

### Visie

Wij vinden het belangrijk om het gevoel van eigenwaarde van mensen te versterken. Samen zoeken we naar balans en werken we in kleine of grote stappen aan doelen. We hebben een open en creatieve blik en nemen kansen en mogelijkheden in de omgeving mee.

De Haardstee is een kleinschalige organisatie. We delen onze kennis en ervaring graag en werken nauw samen met andere organisaties. Dat resulteert in een persoonlijke aanpak en ondersteuning op maat. Bij ons kunnen mensen zichzelf zijn. We sluiten aan bij wie ze zijn en bij wat ze willen.

## 2.1 Cijfers en informatie over De Haardstee

### 2.1.1 Soorten ondersteuning

De Haardstee biedt verschillende vormen van ondersteuning op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In 2021 hebben we ook ervaring opgedaan met het begeleiden van mensen met een indicatie voor Forensische zorg.

Soort ondersteuning	Aantal cliënten op 31-12-2021
<u>Ambulante begeleiding</u> Ambulante begeleiding vindt plaats in de eigen woning / leefomgeving van de cliënt en soms aanvullend op het kantoor van De Haardstee. Ambulante cliënten hebben daarnaast de mogelijkheid om gebruik te maken van een steunpunt, waar op bepaalde tijden kan worden ingelopen en een aantal dagen per week een eetcafé wordt georganiseerd.	260
<u>Dagbesteding Maatwerk</u> De Haardstee biedt een aantal kleinschalige vormen van arbeidsmatige dagbesteding. Het team dat de dagbesteding organiseert heet: Maatwerk. En onze dagbestedingscliënten werken bij Maatwerk. Bijvoorbeeld in het theehuis de Trotse Pauw, het verzorgen van lunches in een bedrijfskantine, de bos- en tuingroep die zich bezighoudt met tuinieren en houtbewerking, of andere op maat georganiseerde activiteiten.	72
<u>Zorg met Verblijf</u> De Haardstee heeft 9 woonlocaties waar zorg met verblijf wordt geboden. De woonlocaties zijn verschillend in grootte en van aard. Er zijn locaties waar voornamelijk (oudere) cliënten wonen met zorgvragen op het gebied van lichamelijk en psychisch welzijn. Op andere locaties wonen cliënten met een licht verstandelijke beperking, met bijkomende problematiek (zoals autisme) waarbij de ondersteuning voornamelijk is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid.	138

<u>Gescheiden wonen en zorg</u> De Haardstee biedt verschillende vormen van gescheiden wonen en zorg (VPT, Beschut Wonen, etc). Bijvoorbeeld met het Trainingshuis, waar jonge mensen worden ondersteund in het zo zelfstandig mogelijk wonen en bij hun persoonlijke ontwikkeling. Het aanbod van gescheiden wonen en zorg is in 2021 uitgebreid met 12 plekken op een locatie in Leiderdorp.	25
<u>Een Beschermd Thuis</u> In 2021 heeft De Haardstee een nieuw project opgezet in samenwerking met De Binnenvest en GGZ Rivierduinen. Met het project wordt ondersteuning geboden aan cliënten met een beschikking voor Beschermd Wonen in hun eigen woning. *De Binnenvest is penvoerder, daarom zijn dit administratief gezien geen cliënten van De Haardstee.	20*

### 2.1.2 Ondersteuningsplannen

De afspraken over de dagelijkse zorg en ondersteuning van cliënten worden vastgelegd in het individuele ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan komt tot stand in gesprek tussen de cliënt, zijn of haar netwerk en de persoonlijk begeleider en wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd.

In 2021 zijn we binnen De Haardstee gaan werken met een nieuw elektronisch cliëntdossier (ecd). De persoonlijk begeleiders hebben naast de gebruikelijke uitvoering van de evaluatie, alle ondersteuningsplannen om moeten zetten naar dit nieuwe systeem. Deze flinke operatie is succesvol verlopen. Bij de woonlocaties en de dagbesteding is het gelukt om 97% van de ondersteuningsplannen tijdig te evalueren en op de status 'actueel' te zetten. Binnen het ambulante team liep het aantal 'actuele' plannen tegen het eind van 2021 nog achter. Deze achterstand zal in 2022 worden ingelopen.

	percentage ondersteuningsplannen met status 'actueel' op 31-12-2021
Ambulante begeleiding	87%
Dagbesteding	100%
Woonlocaties (ook gescheiden wonen-zorg)	97%

### 2.1.3 Meldingen incidenten cliënten

Voor het melden van incidenten hanteerden we aan het begin van 2021 nog de procedure voor FOBO- (fouten, ongelukken en bijna ongelukken) en agressiemeldingen. Met de invoering van het nieuwe ecd, is dit veranderd naar de MIC-procedure. De manier van melden is daarmee enigszins veranderd, maar inhoudelijk is de afhandeling van de meldingen hetzelfde gebleven. De teams melden incidenten en nemen naar aanleiding daarvan zelf maatregelen. Zij vragen advies aan de gedragsdeskundige indien nodig. De manager- zorg en dienstverlening volgt de meldingen en of maatregelen die door de teams worden genomen voldoende effectief zijn. In de zorgteams wordt maandelijks (tijdens het teamoverleg) teruggekomen op de gemelde incidenten en de opvolging hiervan. Tevens worden op organisatieniveau de meldingen geanalyseerd. Indien nodig worden op grond hiervan aanvullende maatregelen ingezet om de kwaliteit en veiligheid van zorg te verbeteren. De analyse maakt deel uit van de kwartaalrapportage die wordt behandeld in het managementteam en die ter informatie wordt gestuurd aan de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht.

	Aantal meldingen 2021	Aantal meldingen 2020	Aantal meldingen 2019
Agressie-incident	90	136	117
Medicatiemelding	124	178	132
Val-incident	9	9	16
Overige meldingen	39	48	43

#### 2.1.4 Medewerkers

De ondersteuning van cliënten wordt geboden door zelforganiserende teams. De teams bestaan uit persoonlijk begeleiders, begeleiders en locatie assistenten. Bij de uitvoering van de zorg en ondersteuning worden de teams ondersteund door een gedragsdeskundige (bij zorginhoudelijke vraagstukken) en een teamcoach (bij organisatie- en teamprocessen). De teams worden aangestuurd door een manager zorg- en dienstverlening. Daarnaast zijn er een aantal ondersteunende diensten zoals de coördinator huisvesting en onderhoud, de afdeling administratie en zorgbemiddeling, die worden ingezet om het complete pakket van zorg- en dienstverlening te kunnen realiseren.

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Aantal fte	115	98	90
Aantal medewerkers	175	155	162
Aantal leerlingen	7	4	2
Aantal stagiairs	8	7	7
Aantal vrijwilligers	31	30	51

	2021	2020	2019
Verzuimpercentage	6%	7,6%	10,6%

#### 2.1.5 Leren en ontwikkelen

Goede ondersteuning van cliënten is alleen mogelijk als er voldoende gekwalificeerde, vitale en betrokken medewerkers zijn. Daarom investeert De Haardstee op allerlei manieren in haar medewerkers, met wervingscampagnes voor nieuw personeel, met het bieden van uiteenlopende ontwikkelingsmogelijkheden, tot maatwerk oplossingen voor medewerkers die dat nodig hebben. Wij zijn er niet alleen voor onze cliënten, maar ook voor elkaar. Zeker in het afgelopen jaar waarin we nog steeds te maken hadden met vervelende coronaperikelen, was het nodig om extra naar elkaar om te kijken. Dat doen we met z'n allen vanuit onze collegialiteit, maar we zetten ook een aantal professionele instrumenten in zoals:

- De gesprekcycclus voor alle individuele medewerkers;
- De methode In Dialoog voor teamgesprekken;
- Kenniscafés waar medewerkers uit verschillende teams en staf en ondersteuning ervaringen met elkaar uitwisselen en zaken met elkaar afstemmen.

In 2021 is het thema 'Leren en Ontwikkelen' nadrukkelijk op de agenda gezet binnen De Haardstee. Naast het feit dat scholing een inhoudelijke bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg, is ons beleid erop gericht dat medewerkers ruimte krijgen voor hun eigen ontwikkeling. De Haardstee is specialist in het begeleiden van cliënten en het regisseren van de zorg die zij nodig hebben. Zelforganisatie is hierbij het uitgangspunt. Dat vraagt van onze medewerkers dat zij zelf de regie kunnen nemen op hun werk, hun ontwikkeling en hun functioneren.

In 2021 hebben we (ondanks coronamaatregelen) vrijwel alle scholingen uit ons scholingsplan kunnen uitvoeren, in sommige gevallen door de planning aan te passen en/of door te kiezen voor de digitale vorm. Hiermee is het gelukt om ons volledige scholingsbudget in 2021 te besteden aan de ontwikkeling van medewerkers.

## 2.2 Ontwikkeltraject Kwaliteitskader

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is gericht op het continu werken aan kwaliteitsverbetering binnen organisaties. Daar werken wij graag aan mee, maar dat betekent wat ons betreft niet dat de kwaliteit van zorg niet goed was in 2019 of 2020. We spreken daarom liever over 'ontwikkelpunten' in plaats van 'verbeterpunten'. Uiteraard, wanneer er sprake is van onvoldoende kwaliteit, is het onze opdracht om hier direct op in te spelen.

Op dit moment zijn we bij De Haardstee vooral bezig met het verder ontwikkelen van onze zorg en dienstverlening, tegen de achtergrond van de uitdagingen en kansen die we tegenkomen. In het Kwaliteitsrapport 2020 van De Haardstee hebben we beschreven, welke thema's voor ons bovenaan zouden staan in 2021. Hieronder is met *schuine, grijze letters* de tekst uit het rapport van 2020 opgenomen, daaronder is de huidige stand van zaken beschreven.

### 1. *Verzwarend van de zorg*

*Cliënten die intramurale zorg nodig hebben van De Haardstee vragen intensievere en meer verschillende vormen van begeleiding, ondersteuning en dagbesteding dan de cliënten die een jaar of 5 geleden aangemeld werden voor intramurale zorg. De "gemiddelde cliënt" heeft complexer gedrag en een zwaardere indicatie dan voorheen. Cliënten die zelfstandig wonen en ondersteuning, begeleiding en dagbesteding vragen, hebben vragen op meer gebieden dan vroeger en GGZ problematiek is hier eigenlijk altijd onderdeel van. Deze trend gaat zich verder doorzetten de komende jaren.*

*Voor deze verzwarend van de zorg willen we goede oplossingen hebben. Dit gaan we doen door goede samenwerking met anderen, door te investeren in kennis en vaardigheden van medewerkers en door meer gebruik te maken van zorgtechnologie.*

Huidige stand van zaken:

In 2021 hebben we onze samenwerkingsverbanden verder verstevigd door met twee andere zorgpartijen het project 'Een Beschermd Thuis' op te zetten. Daarnaast hebben we met een GGZ aanbieder concrete afspraken gemaakt over de samenwerking waarbij teams van De Haardstee, worden aangevuld met de inzet van SPVers vanuit de andere organisatie. Deze manier van samenwerken willen we de komende tijd verder uitbreiden.

Verder biedt De Haardstee ruime mogelijkheden aan medewerkers om opleidingen te volgen om zo hun kennis en vaardigheden te vergroten. Ook werken wij bewust steeds meer met leerlingen en zij-instromers, die zich binnen De Haardstee ontwikkelen.

Op het gebied van zorgtechnologie hebben we in 2021 ons zelf ontwikkeld door deel te nemen aan de Innovatie Impuls Gehandicaptenzorg (IIG). Dit heeft, naast het algemene leereffect, ertoe geleid dat we binnen onze ondersteuning cliënten aanbieden om de app 'SignalEREN' te gebruiken (zie bijlage – Artikel in 'Klik').

### 2. *Functiegebouw*

*Onze medewerkers werken graag bij De Haardstee omdat ze hier zelf regie kunnen nemen op hun werk, hun ontwikkeling en hun functioneren. Zelforganisatie is hierbij ons uitgangspunt. We zijn klein en herkenbaar naar binnen en naar buiten en slagvaardig voor onze cliënten en omgeving. We willen onszelf steeds verder ontwikkelen als specialist in het begeleiden van mensen met een licht verstandelijke beperking en/of chronisch psychiatrische aandoening en het regisseren van de zorg die voor hen nodig is.*

*Om onszelf hierin te blijven ontwikkelen, is het nodig om de organisatie meer toekomstbestendig in te richten. We gaan kijken hoe we ons functiegebouw hierop kunnen aanpassen. Voor de bestaande functies wordt bekeken of de beschrijvingen nog passend zijn of dat er wijzigingen in aangebracht moeten worden. In eerste instantie doen we dit voor de functies in het primaire proces. Ook zal er specifiek worden gekeken naar het mogelijk maken van een begeleidersfunctie op HBO niveau.*



Huidige stand van zaken:

In 2021 is het functiegebouw van De Haardstee onder de loep genomen. Dit heeft ervoor gezorgd dat uiteindelijk alle functies binnen De Haardstee opnieuw zijn beschreven en gewogen conform de FWG. Een opvallende verandering is dat de functie van 'persoonlijk begeleider' is toegespitst in 'persoonlijk begeleider ambulante', 'persoonlijk begeleider wonen' en 'persoonlijk begeleider dagbesteding'. Dit maakt het onderscheid tussen deze functies nu duidelijker.

Daarnaast is in 2021 een pilot uitgevoerd met de functie 'regiebegeleider'. Dit betreft een functie in het primaire proces waarvoor een HBO opleiding vereist is. Deze functie is als proef toegevoegd aan twee verschillende teams binnen De Haardstee. Begin 2022 vindt de evaluatie hiervan plaats en zal worden besloten of de functie van regiebegeleider wordt toegevoegd aan het functiegebouw.

### 3. Verhuizingen

*Voor een grote groep cliënten van De Haardstee wordt 2021 een spannend jaar. Zij zullen namelijk gaan verhuizen naar de nieuwe locatie Kanaalpark. Ook zullen er nieuwe cliënten bij De Haardstee komen wonen op de nieuwe locatie in Leiderdorp, of op de appartementen die leeg zijn gekomen nadat de cliënten die daar nu wonen verhuisd zijn. Al met al zal er veel beweging zijn bij De Haardstee. Dit is niet alleen spannend voor de cliënten die een nieuwe woonplek krijgen, maar ook voor de medewerkers die dit in goede banen moeten gaan leiden.*

*Om al deze bewegingen mogelijk te maken speelt er op de achtergrond van alles op het gebied van verbouwing, inrichting, administratie en onderlinge afstemming. De voorbereidingen zijn in volle gang om ervoor te zorgen dat alle cliënten die gaan verhuizen, straks fijn kunnen wonen op hun nieuwe plek.*

Huidige stand van zaken:

De verhuizing van de locaties Hugo de Grootstraat en Molensteeg naar de nieuwe locatie Kanaalpark is goed verlopen. De cliënten zelf zijn heel tevreden over hun nieuwe thuis, zij voelen zich daar op hun plek. Wat heeft bijgedragen aan het positieve gevoel voor cliënten, is dat de verhuizing samen met hen en hun vertegenwoordigers is voorbereid en uitgevoerd. Er is bewust gekozen voor een zo groot mogelijke betrokkenheid, daardoor voelde de nieuwe plek al snel vertrouwd en is de band tussen cliënten en medewerkers hechter geworden.

Het team van de locatie Hugo de Grootstraat is meeverhuisd en zij hebben hun draai op de nieuwe locatie goed weten te vinden. De oude locatie Hugo de Grootstraat is volledig opgeknapt en daar is een nieuwe groep cliënten komen wonen. Deze locatie is specifiek bedoeld voor cliënten met een licht verstandelijke beperking in combinatie met GGZ problematiek. Daarvoor is een nieuw team van medewerkers opgericht, die met veel enthousiasme aan de slag is gegaan.

Ook de nieuwe locatie Plataan (in Leiderdorp) is vanaf juni 2021 in gebruik genomen. Voor deze locatie is een bestaand team uitgebreid met een aantal nieuwe medewerkers. Dit team heeft zelf vorm gegeven aan de opzet van de nieuwe locatie waar cliënten worden begeleidt op basis van gescheiden wonen en zorg. De cliënten die daar wonen zeggen blij te zijn met de mogelijkheid om zich op deze manier te kunnen ontwikkelen. Zij zijn veelal vanuit hun ouderlijk huis op zichzelf gaan wonen, maar wel in een beschermde omgeving.

Zoals van te voren was verwacht, was het veel werk om alle verhuizingen en nieuwe instroom van cliënten in goede banen te leiden. De betrokken medewerkers hebben dit buitengewoon goed gedaan. Het gaat dan niet alleen om de teams in het primaire proces, maar ook daaromheen is veel werk verzet door ondersteunende diensten zoals zorgbemiddeling, facilitaire dienst, HR en administratie.

### 3 Eigen regie en Onvrijwillige zorg

In 2021 hebben we het thema "eigen regie en onvrijwillige zorg" centraal gesteld in bouwsteen 1 van het Kwaliteitskader. Vanwege de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd) hebben we in 2020 onder medewerkers geïnventariseerd hoe het thema onvrijwillige zorg speelt in de praktijk. Van daaruit zijn we het gesprek aangegaan met de Cliëntenraad en hebben we ons beleid gevormd en vastgesteld begin 2021.

#### **Beleid onvrijwillige zorg De Haardstee**

*In de begeleidingsstijl van De Haardstee gaan we uit van de eigen regie van de cliënt. Dit houdt in dat we zorg leveren in samenwerking met de cliënt (en zijn of haar vertegenwoordigers) en dat we afspraken maken, waar iedereen het mee eens is. Soms kunnen mensen met een verstandelijke of psychische beperking niet (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. Begeleiders van De Haardstee helpen ze dan bij die keuzes en houden rekening met veiligheid en kwaliteit van leven.*

*Het uitgangspunt van De Haardstee is dat we altijd proberen overeenstemming met de cliënt te bereiken. In sommige situaties is dat lastig, want niet iedereen kan goed duidelijk maken wat hij of zij ergens van vindt. De begeleiding en andere mensen in de omgeving van de cliënt moeten dan heel alert zijn en voldoende aandacht hebben voor de beleving van de cliënt. Wanneer er signalen zijn dat de cliënt het ergens niet mee eens is, dienen we dat bespreekbaar te maken zodat we onze begeleiding hierop kunnen aanpassen.*

*Ook komen er situaties voor waarin de cliënt iets wil of iets doet, waar de begeleiding het niet mee eens is, bijvoorbeeld omdat het gevaarlijk kan zijn. In deze situaties is het belangrijk dat de begeleiding met de cliënt bespreekt waarom hij/zij iets wil (of juist niet wil). Door er met elkaar over te praten, kunnen er oplossingen bedacht worden waar iedereen het mee eens is. Bij lastige gesprekken is het goed om ook de verwanten van de cliënt te betrekken, zodat zij kunnen meedenken over een goede oplossing.*

*In een uiterst geval zal het misschien niet lukken om tot overeenstemming te komen, of blijven er signalen van (non-verbaal) verzet. Alleen wanneer de veiligheid of de kwaliteit van zorg in het geding komt én het niet meer lukt om alternatieven te bedenken, kunnen we overwegen om maatregelen te nemen waar de cliënt het niet mee eens is. In dat geval krijgen we te maken met de Wet zorg en dwang (Wzd). Bij De Haardstee kan dit van toepassing zijn op de woonlocaties. Bij ambulante begeleiding en dagbesteding passen we geen maatregelen toe die vallen onder de Wzd.*

#### **3.1 Aanpak onvrijwillige zorg in 2021**

In 2021 zijn de persoonlijk begeleiders van de verschillende teams aan elkaar gekoppeld om met elkaar in gesprek te gaan over onvrijwillige zorg. Deze gespreksrondes vonden plaats in februari en maart 2021, onder leiding van een gedragsdeskundige.

Als leidraad voor de gesprekken met persoonlijk begeleiders over onvrijwillige zorg zijn de thema's vanuit het Kwaliteitskader gebruikt:

- Zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoeften (wat is nodig).
- Gezondheid(srisico's) en veiligheid (een individuele risico-weging).
- De rol van het netwerk van de cliënt.

Na de gespreksrondes is het thema onvrijwillige zorg toegevoegd aan de gebruikelijke cliëntbesprekingen lopende het jaar. Zo hebben de persoonlijk begeleiders samen met de gedragsdeskundigen steeds specifiek stil gestaan bij dit thema. Daar waar nodig is nogmaals het gesprek aangegaan met cliënten en hun vertegenwoordigers om duidelijker tot overeenstemming te komen. In geen enkel geval is er tot nu toe besloten om

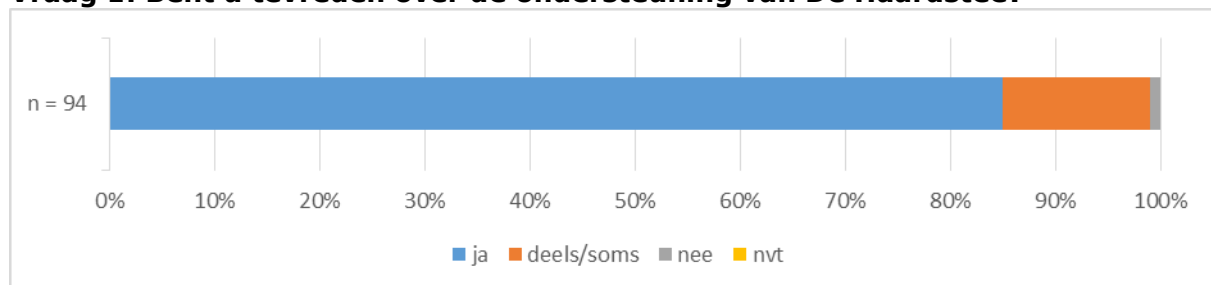
maatregelen in het kader van de Wzd in te zetten. Maar de gesprekken maakten ook duidelijk dat onvrijwillige zorg een onderwerp van gesprek zal blijven, gezien de casuïstiek van cliënten van De Haardstee. Er zullen situaties blijven waar er zorgen zijn over de cliënt en waar beperkende maatregelen nodig worden geacht. Steeds zal er gezocht moeten worden naar oplossingen en/of alternatieven waar iedereen het over eens is.

### 3.2 Raadpleging cliënten over eigen regie en onvrijwillige zorg

Tijdens de jaarlijkse bespreking van het ondersteuningsplan vragen we onze cliënten naar hun ervaringen en mening over de begeleiding. Voor de cliënten op de woonlocaties (inclusief gescheiden wonen en zorg) formuleren we ieder jaar enkele specifieke vragen die aan hen worden voorgelegd (als onderdeel van bouwsteen 2 van het Kwaliteitskader).

In 2021 hebben we gekozen om vragen te stellen die te maken hebben met eigen regie en onvrijwillige zorg. Hieronder laten we zien wat er op deze vragen is geantwoord, in cijfers en met enkele quotes van cliënten.

#### Vraag 1: Bent u tevreden over de ondersteuning van De Haardstee?

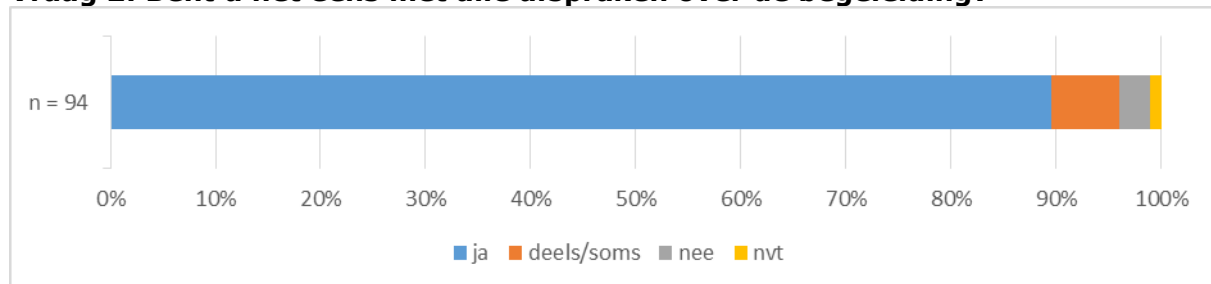


*"Soms wel soms niet, soms zijn de begeleiders te laat voor afspraken, dan ben ik niet tevreden over de begeleiding."*

*"Ik vind dat er teveel invallers zijn. Ik heb liever alleen vaste begeleiders."*

*"Ik kan goed babbelen met de begeleiding en er wordt altijd naar een oplossing gezocht."*

#### Vraag 2: Bent u het eens met alle afspraken over de begeleiding?



*"Nee, de afspraken over post en geldzaken wil ik liever niet, maar is wel nodig."*

*"Ik ben het eens met de afspraken die er zijn gemaakt. Ze zijn ervoor gemaakt dat ik minder spanning heb."*

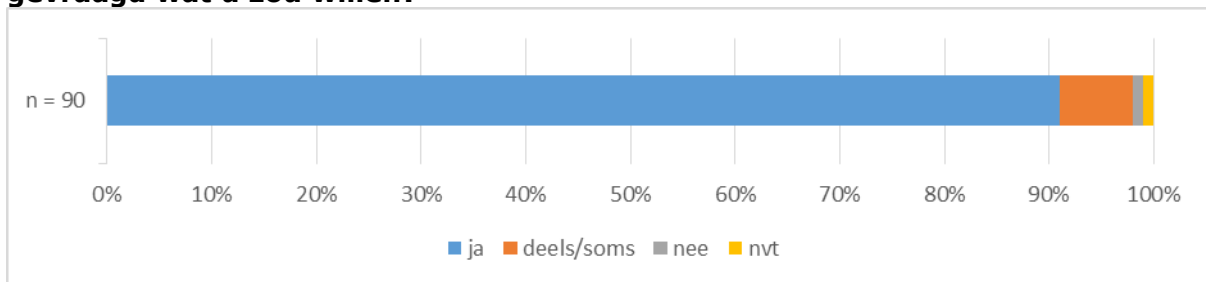
*"Ja bijvoorbeeld de regel geen bezoek na 22:30 uur ben ik het mee eens maar soms lukt het me niet om me eraan te houden."*

"Nee ik ben het niet eens met alle afspraken maar daar praten we over en komen daar uit."

"Nee, soms wil ik dat er iets gedaan wordt op een bepaald moment of dag maar dan zegt de begeleiding dat het moment niet goed uitkomt."

"Ja, ik heb ze zelf afgesproken."

### Vraag 3: Worden alle afspraken vooraf met u besproken, wordt er aan u gevraagd wat u zou willen?



"We bespreken alles samen en dan kies ik zelf."

"In de meeste gevallen wel, de begeleiding is daar de afgelopen jaren steeds sterker in geworden en ik ook."

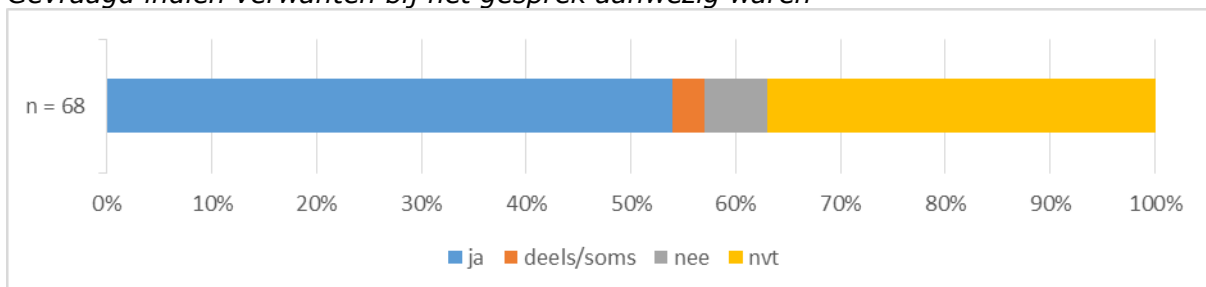
"Nee, niet altijd, dat geef ik dan aan."

"Ja, de begeleiding zegt vaak dat ik iets moet proberen, ook als ik het spannend of moeilijk vind, dan praten we daarover."

"De begeleiding overlegt met mij, afspraken worden gemaakt met mij en soms met familie."

### Vraag 4: Wordt u als verwant betrokken bij het maken van afspraken?

Gevraagd indien verwanten bij het gesprek aanwezig waren



"Ja, er is goed contact."

"Alles wordt eerst met mij besproken, daarna met mijn familie."

"Nee, ik maak zelf afspraken met mijn pber."

### 3.3 Stand van zaken eigen regie en onvrijwillige zorg

De antwoorden van cliënten op bovenstaande vragen, schetsen een positief beeld over de manier waarop de ondersteuning wordt gegeven binnen De Haardstee. De overgrote meerderheid van de cliënten geeft aan dat er eerst met hen gesproken wordt, voordat er afspraken gemaakt worden. Ook cliënten die antwoorden dat zij niet (altijd) tevreden zijn over de begeleiding, of het niet eens zijn met alle afspraken, geven aan dat zij daarover wel in gesprek zijn met hun begeleiders.

We zien hierin duidelijk onze begeleidingsstijl terug, waarin eigen regie het uitgangspunt is. Daarnaast herkennen we in de antwoorden van cliënten ons ondersteuningsplan, waarin doelen door de cliënt zelf worden bepaald en er wordt gewerkt met een afsprakenkaart.

Wij vinden dat we het onderwerp onvrijwillige zorg goed op de kaart hebben gezet in 2021 door informatie te delen en het gesprek hierover georganiseerd te laten plaatsvinden. We hebben hiermee bereikt dat het onderwerp bekend is onder medewerkers en regelmatig onderwerp van gesprek is in de dagelijkse gang van zaken.

We merken tegelijkertijd ook dat er nog misvattingen bestaan over de Wzd. Er zijn voorbeelden waarbij de teneur is: "*We grijpen niet in, want dat mag niet volgens de Wzd*". Maar dat is geen goede uitleg van deze wet. Daar waar de hulpvraag van de cliënt vraagt om beperkende maatregelen, zullen we dit moeten aangaan. In veel gevallen gebeurt dit ook, maar soms is het lastig en kunnen medewerkers handelingsverlegen zijn.

Andere voorbeelden die we tegen zijn gekomen gaan juist over (te strenge) maatregelen, waarbij niet altijd wordt opgemerkt dat er signalen zijn van verzet, of daar niet goed op gereageerd wordt. Cliënten van De Haardstee zijn over het algemeen goed in staat om mee te praten en aan te geven wat ze willen. Maar er komen ook situaties voor waarin dat niet lukt. Het is de kunst om ook in die situaties op een juiste manier te handelen, uitgaande van afspraken die passend zijn bij de cliënt.

Onvrijwillige zorg is een thema dat structureel onder de aandacht zal blijven binnen De Haardstee. We hebben daar verschillende manieren voor zoals een e-learning voor (nieuwe) medewerkers, kenniscafés, interne audits, etc. Maar de belangrijkste taak is het voor de teams, in dit geval met name de persoonlijk begeleiders, de teamcoaches en de gedragsdeskundigen om hierover steeds in gesprek te blijven met de cliënt en zij/haar netwerk.

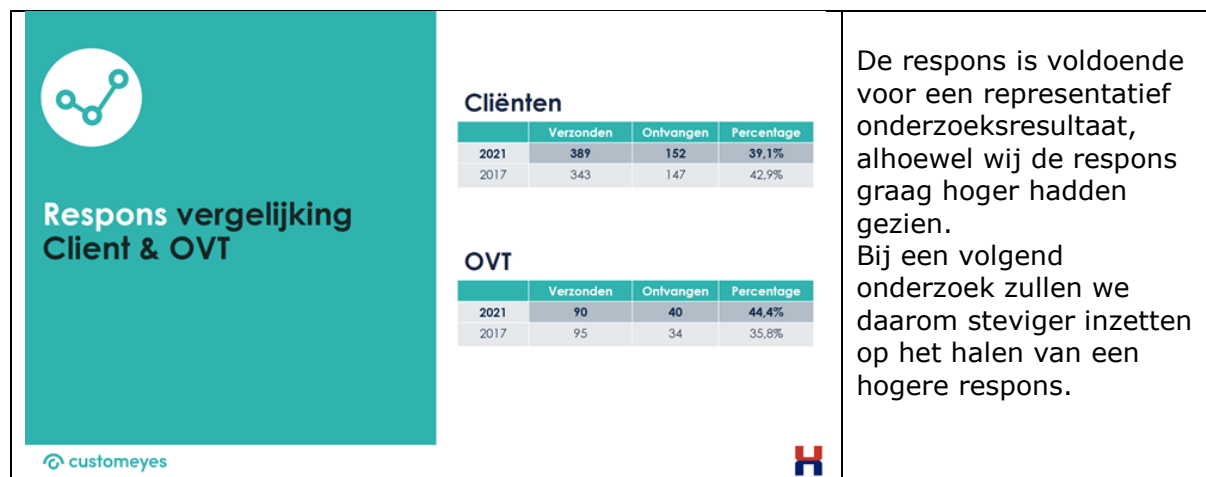
## 4 Cliëntervaringsonderzoek 2021

In november 2021 is een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau 'Customeyes'. In dit hoofdstuk geven we op hoofdlijnen de resultaten van het onderzoek weer, aangevuld met open antwoorden die zijn gegeven door cliënten en ouders / vertegenwoordigers (OVT) van cliënten.

In het onderzoek zijn vragen gesteld over verschillende thema's zoals; de algemene tevredenheid, ondersteuning (door medewerkers), huis en omgeving, werk-/ en dagactiviteiten, vrije tijd en contacten, het ondersteuningsplan en een aantal slotvragen. In 2017 is een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd door Customeyes, dat stelt ons in staat om de resultaten van dit onderzoek te vergelijken met de resultaten van vier jaar geleden.

Daarnaast is er door het onderzoeksbureau een vergelijking gemaakt met de resultaten van vergelijkbare onderzoeken die zijn uitgevoerd bij andere gehandicaptenzorg organisaties (de benchmark GZ). Dat geeft een beeld van de ervaringen van cliënten en vertegenwoordigers van De Haardstee ten opzichte van andere zorgorganisaties, al willen we dit wel nuanceren. De doelgroep van De Haardstee is niet volledig vergelijkbaar met de 'gemiddelde cliënten in de gehandicaptenzorg' (voor hoever je dat zo kunt zeggen). Wij begeleiden bijvoorbeeld relatief veel cliënten waarbij GGZ problematiek meer op de voorgrond speelt, daaronder zijn ook cliënten zonder verstandelijke beperking. Wij hebben dit onderzoek uitgevoerd onder al onze cliënten (waaronder zowel cliënten met een Wlz indicatie, als cliënten met een Wmo beschikking). Wat dit betekent voor de vergelijkbaarheid met andere organisaties weten we niet precies, maar de benchmark is wat ons betreft niet leidend voor de conclusies die we trekken over de uitkomsten van het onderzoek.

### 4.1 Uitkomsten van het onderzoek op hoofdlijnen





## Algemene tevredenheid

Vergelijking Cliënten & Ouders/Vertegenwoordigers

Tevredenheid over de zorg en dienstverlening van De Haardstee	Cliënt		OVT	
	n	Score % positief	n	Score % positief
2021	147	83,7	39	79,9
2017	143	79,0	31	67,7
Benchmark GZ		85,2		88,5

customeyes



We zien dat de algemene tevredenheid onder cliënten ongeveer gelijk is aan het gemiddelde in de gehandicaptenzorg. Voor OVT ligt de tevredenheid onder de benchmark. We zien ook dat de algemene tevredenheid onder cliënten en OVT van De Haardstee is toegenomen in vergelijking met het onderzoek uit 2017.

Een aantal opmerkingen die zijn gemaakt door cliënten op de vraag waar ze waarom ze wel / niet tevreden zijn:

*“ze doen alles goed, en ze hebben begrip”*

*“ik ben blij dat ik begeleiding krijg, omdat ik er in het leven een (beetje) alleen voor sta.”*

*“Ik ben heel blij dat ik hier woon, al een jaar. Ik merk sinds dat ik hier een jaar woon een stuk rustiger ben geworden en mijn vrije leven heb.”*

*“Met het vaste team ben ik blij. Maar elke keer nieuwe invallers vind ik niet prettig.”*



## Ondersteuning (door medewerkers)

Vergelijking cliënten & Ouders/Vertegenwoordigers

3/3

De begeleiders luisteren goed	Cliënt		OVT	
	n	Score % positief	n	Score % positief
2021	152	85,5	39	71,6
2017	141	80,9	29	72,4
Benchmark GZ		81,6	–	84,5
De begeleiders hebben genoeg tijd voor de cliënt	Cliënt		OVT	
	n	Score % positief	n	Score % positief
2021	151	74,2	37	43,2
2017	142	69,0	30	43,3
Benchmark GZ		67,9	–	69,9
Zelfstandiger kunnen leven door verkregen hulp	Cliënt		OVT	
	n	Score % positief	n	Score % positief
2021	140	90,0	38	76,3
2017	128	82,8	29	62,1
Benchmark GZ		84,2		72,0

customeyes



Cliënten vinden over het algemeen dat begeleiders goed luisteren en (in vergelijking met de benchmark) voldoende tijd voor hen hebben. De OVT zijn hier juist kritisch over.

Wij vinden het mooi om te zien dat veel cliënten (en OVT) geantwoord hebben dat ze zelfstandiger kunnen leven door de ondersteuning.

Een aantal opmerkingen die zijn gemaakt door cliënten over de ondersteuning door begeleiders:

*“...iemand die ECHT naar me luistert, heb echt het gevoel dat ik op de eerste plek gezet wordt.”*

*“Ik zou willen dat mijn PB-er vaker langs komt.”*

*“Ze moeten mij meer laten gaan.”*



## Vrije tijd en contacten

Vergelijking cliënten & Ouders/Vertegenwoordigers

	Cliënt		OVT	
	n	Score % positief	n	Score % positief
Doen van genoeg leuke dingen in de vrije tijd				
2021	149	79,2	38	57,9
2017	141	80,9	30	16,7
Benchmark GZ		81,6		59,4
Tevreden over de hulp van anderen				
2021	149	81,2	34	76,5
2017	133	69,9	27	70,4
Benchmark GZ		83,5		
Deelname aan activiteiten in de buurt				
2021	127	21,3	36	11,1
2017	123	13,6	--	--
Benchmark GZ		39,7		--

customeyes



Opvallend is, dat er weinig cliënten zijn die aangeven dat ze deelnemen aan activiteiten in de buurt (alhoewel dit wel iets is toegenomen in vergelijking met 2017). Bij het doorvragen geeft 68,4% van de cliënten aan hier geen behoefte aan te hebben.

Een aantal antwoorden van cliënten die zijn geen gegeven op de vraag waarom men niet meedoet aan activiteiten buiten De Haardstee (in de categorie 'anders namelijk'):

*"aanbod is te weinig en niet leuk voor mijn doelgroep per se."*

*"Ik wil alleen activiteiten doen met andere mensen met autisme of een andere psychiatrische aandoening. Omdat ik snel door "normale" mensen die geen psychiatrische aandoening hebben buiten gesloten word."*

*"ik durf er niet zo goed heen te gaan."*

*"ik wil eventueel wel meedoen maar ik weet niet wat de activiteiten zijn. en als ik dat weet is het voor mij een drempel om daar heen te gaan."*



## Ondersteuningsplan

Vergelijking cliënten & Ouders/Vertegenwoordigers

	Cliënt		OVT	
	n	Score % positief	n	Score % positief
Tevredenheid over het ondersteuningsplan				
2021	143	89,5	32	68,8
2017	119	87,4	28	71,4
Benchmark GZ		89,5		86,8
Mee kunnen praten over de afspraken in het ondersteuningsplan				
2021	143	93,0	33	78,8
2017	121	84,3	30	76,7
Benchmark GZ		82,5		
Afspraken uit het ondersteuningsplan worden nagekomen				
2021	141	82,3	32	62,5
2017	116	77,6	29	65,5
Benchmark GZ		81,5		81,7

customeyes



Cliënten (en OVT) vinden dat ze goed kunnen meepraten over het ondersteuningsplan. OVT zijn kritisch over het ondersteuningsplan en de mate waarin de afspraken worden nagekomen. Terwijl de cliënten hier zelf over het algemeen wel tevreden over zijn.

Een aantal opmerkingen van ouders / vertegenwoordigers (OVT) over het ondersteuningsplan:

*"dat is onlangs nog bijgewerkt, en op dit moment prima"*

*"De doelen die besproken worden komt weinig van terecht."*





## Tot slot

### Vergelijking cliënten & Ouders/Vertegenwoordigers

Tevredenheid over omgang vragen en/of problemen	Cliënt		OVT	
	n	Score % positief	n	Score % positief
2021	149	81,2	38	76,3
2017	137	70,8	29	51,7
Benchmark GZ		77,9		78,4

Weten wat te doen bij ontevredenheid	Cliënt		OVT	
	n	Score % positief	n	Score % positief
2021	150	80,0	37	78,4
2017	134	78,4	32	68,8
Benchmark GZ		80,0		--

customeyes



De tevredenheid over de omgang met vragen en/of problemen en de manier waarop om wordt gegaan met ontevredenheid is (flink) toegenomen in vergelijking met het onderzoek in 2017. De scores van 2021 zijn vergelijkbaar of iets hoger dan de benchmark.

Een aantal antwoorden van cliënten op de vraag: "wat kan er beter in je begeleiding?":

*"Moeilijk dat begeleiders vaak snel wisselen, je krijgt dan wel een ander in de plaats, maar die ken je niet helemaal."*

*"Helemaal niets! Mijn complimenten voor de mensen van de haardstee, zowel de vaste begeleiders als de invallers die altijd bereid zijn om in te springen."*

*"niet, gewoon hoe het is"*

*"Ik zou graag meer uitjes willen met de begeleiding, bijvoorbeeld ergens iets drinken of naar de bioscoop."*

*"Ik vind dat de begeleiding beter kan communiceren, richting cliënten maar ook onderling."*

*"ZO HOUDEN ALS HET NU IS"*

## 4.2 Wat gaan we doen met de uitkomsten?

Op het moment dat dit kwaliteitsrapport is geschreven, zijn de uitkomsten van het onderzoek nog redelijk vers. Op het eerste gezicht zijn we tevreden over de uitkomsten van het onderzoek. We zien dat we op bijna alle gebieden betere scores hebben behaald dan het onderzoek van vier jaar eerder. Dat vinden wij natuurlijk een positief teken. Maar cijfers zeggen niet alles. We vinden het vooral belangrijk om met elkaar te kijken welke verhalen er achter de cijfers schuil gaan.

Het onderzoek stelt ons in staat om per organisatie onderdeel (per locatie of per leverings- of financieringsvorm) nader te bekijken hoe onze cliënten de begeleiding van De Haardstee ervaren. In 2022 zal het gesprek daarover binnen de organisatie nog gevoerd worden. Aan de hand hiervan zullen we bepalen welke acties we hieraan willen verbinden.

### Openheid

Wij vinden dat uit de antwoorden van cliënten en verwanten blijkt, dat er openheid is om dingen uit te spreken, ook als die niet positief zijn. Dit geldt zowel voor het externe onderzoek van Customeyes als voor de vragen die we zelf aan cliënten voorleggen zoals

die beschreven zijn in hoofdstuk 3. Er worden een aantal opmerkingen gemaakt over zaken die beter zouden kunnen, we vinden het belangrijk dat we deze signalen (blijven) krijgen. Dit lukt alleen als we op een open manier het gesprek blijven voeren met cliënten en hun verwanten. Een voorwaarde daarvoor is, dat die openheid binnen de hele organisatie gewaarborgd blijft, niet alleen voor cliënten maar ook voor medewerkers. We werken daarom aan een veilige organisatiecultuur waarbinnen medewerkers zich openlijk kunnen en durven uitspreken naar elkaar en richting management en directie.

## 5 Cliëntenraad

De cliëntenraad van De Haardstee bestaat uit zeven leden en wordt ondersteund door een coach. In 2021 heeft de cliëntenraad negen keer een overleg gehad met de directeur-bestuurder van De Haardstee.

### Thema's in 2021

De cliëntenraad heeft een aantal vaste onderwerpen die jaarlijks behandeld worden zoals het meerjarenbeleid van de organisatie, het jaarplan, het (concept) kwaliteitsrapport en het verslag van de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon (van het LSR) is dit jaar ook weer aanwezig geweest tijdens een vergadering van de cliëntenraad om het jaarverslag met elkaar te bespreken.

Daarnaast zijn de volgende onderwerpen behandeld door de cliëntenraad:

- Het medicatiebeleid van De Haardstee: Dit beleid is volgens planning gereviseerd door de organisatie, de cliëntenraad heeft instemming verleend op de vaststelling van het vernieuwde beleid.
- Het cliëntervaringsonderzoek: de cliëntenraad is gevraagd om mee te denken over de onderwerpen en vragen die in het onderzoek aan de orde moesten komen.
- De cliëntenraad is door de directeur-bestuurder meerderde malen geïnformeerd over de ontwikkelingen betreffende de (nieuwe) locaties, verbouwingen en verhuizingen.
- De cliëntenraad is geïnformeerd over de situatie rondom het coronavirus, de genomen maatregelen en de vaccinatierondes van cliënten.
- De cliëntenraad is geïnformeerd over het gebruik van de app SignalEREN in de ondersteuning aan cliënten.
- De cliëntenraad is geïnformeerd over de ingebruikname van het nieuwe elektronische cliëntdossier.
- De cliëntenraad heeft ingestemd met een specifieke aanpassing in het klachtenreglement voor cliënten.
- De cliëntenraad is geïnformeerd over de samenwerking met andere partijen, waaronder binnen het project Een Beschermd Thuis.
- De cliëntenraad is geïnformeerd over de ontwikkelingen in de organisatie rond onvrijwillige zorg en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Tevens heeft de cliëntenraad besloten om een addendum toe te voegen aan het huishoudelijk reglement om de zittingstermijn van de leden van cliëntenraad eenmalig te verlengen met 1 jaar. De aanleiding hiervoor was de coronacrisis die er in 2020 voor heeft gezorgd dat de cliëntenraad een halfjaar niet bij elkaar is gekomen.

### WMCZ

De cliëntenraad heeft in navolging van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) alle cliënten van de grotere woonlocaties geïnformeerd over de wijzigingen in de wet en hen de optie geboden om een cliëntenraad of bewonersraad op de eigen locatie op te richten. De meeste cliënten hebben aangegeven dat ze geen behoefte hebben aan een lokale raad voor hun eigen woonlocatie. Op één woonlocatie was die behoefte er wel. Op die locatie wordt middels bewonersvergaderingen verder vorm gegeven aan deze lokale raad.

## 6 Geprioriteerde ontwikkelpunten voor 2022

In dit hoofdstuk beschrijven we op welke onderdelen van onze zorg- en dienstverlening we onze ontwikkelpunten voor 2022 hebben bepaald. Deze ontwikkelpunten komen voort uit de beweging die we maken op grond van ons meerjarenbeleid en onze missie en visie. Daarbij zijn de informatie die we hebben opgehaald en de gesprekken die we voeren met interne en externe stakeholders richting gevend voor de doelen we onszelf stellen.

### 1. Aandacht voor zinvolle daginvulling

De uitdaging die we aangaan is tweeledig. Ten eerste is het voor alle cliënten van belang dat zij voldoende ondersteuning ervaren bij de invulling van hun dagelijkse activiteiten. Uit gesprekken die we hebben gevoerd, blijkt dat niet voor alle cliënten de behoefte goed in kaart is gebracht (dit is wisselend per cliënt). Het doel is dat we voor alle cliënten het thema daginvulling uitwerken in het ondersteuningsplan.

Ten tweede willen we meer aanbod creëren voor mensen die behoefte hebben aan arbeidsmatige dagbesteding of begeleiding bij het vinden en behouden van (aangepast) werk op de arbeidsmarkt. Dit kunnen cliënten van De Haardstee of andere zorgaanbieders zijn, of bijvoorbeeld mensen die via de gemeente instromen. In samenwerking met andere zorgorganisaties, gemeenten en bedrijven / ondernemers in onze omgeving, werken we aan een passend aanbod.

### 2. Eigenaarschap van de professional

Het hebben en houden van eigen regie lukt alleen als je de ruimte krijgt om te ontdekken, een mening te vormen en dingen zelf te ervaren of uit te proberen. Dit vraagt om een houding van de begeleider die de cliënt hierin aanmoedigt. In onze begeleidingsstijl die uitgaat van de kernwaarden: eigen regie, eigen kracht, ontwikkeling en sociaal netwerk, zit deze houding verweven. Maar wij denken dat we nog een stap verder kunnen zetten op het gebied van eigen regie door de vertaalslag te maken naar onze medewerkers en organisatie.

In 2022 gaan we werken aan het vergroten van eigenaarschap onder medewerkers. Dit houdt in dat we meer gebruik willen maken van de persoonlijke ambitie van medewerkers en hun intrinsieke motivatie om de ondersteuning aan cliënten zo goed mogelijk vorm te geven. Dit vraagt om een verandering in de organisatie, waarbij nog meer dan nu sprake moet zijn van vertrouwen tussen de verschillende lagen. Hiervoor zal de cultuur en de leiderschapsstijl binnen de organisatie tegen het licht worden gehouden. Teneinde de professional de ruimte en verantwoordelijkheid om te geven om de best passende ondersteuning te bieden aan cliënten op basis van eigen regie.

### 3. Ontwikkelingen zorgaanbod

De Haardstee blijft zich de komende tijd ontwikkelen om het beste pakket aan ondersteuning te bieden aan mensen die baat hebben bij onze aanpak. Deze vorige zin is opzettelijk vaag gehouden, omdat onze (toekomstige) cliënten niet in hokjes passen. In 2022 gaan we een nieuwe locatie opzetten in Roelofarendsveen voor mensen met (of zonder) licht verstandelijke beperking en psychische problematiek (autisme en/of andere psychische stoornissen).

Daarnaast is onze insteek om het project Een Beschermd Thuis te borgen in ons structurele aanbod, omdat is gebleken dat dit goed werkt voor een specifieke groep. Ook zullen we onderzoeken of we cliënten met een indicatie voor forensische zorg een passend aanbod kunnen doen op basis van onze mogelijkheden.

## **Bijlage – Artikel in 'Klik' over SignalEREN**

*KLIK - Vakblad voor de verstandelijk gehandicaptenzorg, 51<sup>e</sup> jaargang, nummer 3 (april 2022), pagina 18 -19:*

### **Je beter voelen met een app**

**Veel cliënten ervaren stress, zagen de begeleiders van De Haardstee. Dat thema zijn ze met cliënten gaan bespreken. Zou technologie hen hierbij kunnen helpen? Na zorgvuldig onderzoek samen met cliënten koos De Haardstee voor de SignalEREN-app. Daarmee kunnen cliënten zelf hun stress verminderen. Hoe kwam De Haardstee tot deze keuze? Projectleider Krista van de Voort vertelt.**

“De Haardstee is een kleine organisatie voor mensen met een licht verstandelijke beperking en/of een psychische beperking zoals ASS”, vertelt Krista van der Voort van De Haardstee. “Zij hebben vaak te maken met stress en spanning, meer dan mensen die niet in die doelgroepen vallen. Begeleiders vroegen zich af of zorgtechnologie daar misschien bij zou kunnen helpen. Daarom deden we mee met het project Innovatie-impuls. Vandaaruit kregen we hulp van Kiyomid van der Veer, technologieadviseur van Vilans.”

#### **Samen onderzoeken**

De zoektocht naar technologie begon dus met een thema: stress. “Begeleiders zijn dat met cliënten verder gaan onderzoeken. We wilden daarvoor een speciale bijeenkomst organiseren, maar corona gooide roet in het eten. Daarom hebben begeleiders doorgevraagd op het thema als ze met cliënten en naasten in gesprek waren. Ze hebben met jonge en oudere cliënten gepraat, zelfstandig wonend en op locatie. Op die manier is veel informatie opgehaald over wat stress met hen doet. ‘Mijn hoofd raakt helemaal vol’, zei een cliënt.”

Na de gesprekken werd een aantal cliënten gevraagd om in de projectgroep te komen. Martijn was één van hen. Hij wilde wel meepraten. “Wat ik moeilijk vind is beslissingen nemen”, vertelt hij. “Als ik bijvoorbeeld een rekening moet betalen en ik weet niet precies hoe, kan ik helemaal vastlopen. De emoties blokkeren me. Ik wilde dan ook best een app die mij zou helpen rustig te worden bij stress.”

#### **Apps uitproberen**

De Haardstee was blij met input van mensen zoals Martijn. “Cliënten kunnen heel goed aangeven tegen welke problemen ze aanlopen, wat het leven voor hen moeilijk maakt”, aldus Krista. “Zo was er een cliënt die met zijn broer naar de tandarts zou gaan. De broer was vijftien minuten te laat. Dan

loopt bij de cliënt de stress snel op. Als je daarop kunt inspelen met technologie is dat heel waardevol. Een app die helpt om de stemming te sturen bijvoorbeeld.”

De zorgvraag was dus duidelijk. Maar hoe kies je dan de technologie die daarbij kan helpen? Kiyomid van der Veer was vanuit Innovatie-impuls bij de projectgroep aangesloten. Zij hielp De Haardstee bij de keuze. “We hebben vanuit Vilans en Academy Het Dorp een longlist gemaakt van alle technologie die stress kan helpen verminderen. Daarna hebben we de technologie onderzocht en de bedrijven die erachter zitten. Twee apps bleven over. Deze zijn we gaan uitproberen in de projectgroep. Ook hebben begeleiders ze aan cliënten laten zien.”

### **Meer eigen regie**

Uiteindelijk koos De Haardstee voor de SignalEREN-app. “De SignalEREN-app helpt je om je beter te voelen”, aldus Kiyomid. “Als je in de app aangeeft dat je niet zo goed voelt, kan je een leuk filmpje kijken of naar het geluid van de zee luisteren. Of je krijgt een tekst als: Haal even diep adem. De cliënt kan zelf instellen wat hij of zij fijn vindt. Bovendien kun je ook eigen filmpjes toevoegen, bijvoorbeeld van je ouders die iets tegen je zeggen. De app is door een aantal cliënten getest. Zij vonden hem erg fijn.”

Inmiddels wordt de app in de hele organisatie ingezet. Cliënt Isabel gebruikt hem veel. Ze vindt het prettig dat ze zelf kan kiezen wat in de app staat. “Als ik me niet fijn voel of me verveel, ga ik foto’s kijken en muziek luisteren.” Isabel vindt dat de app haar helpt. “Ik merk dat ik minder vaak boos word.” En ook de begeleiders zien het verschil. “Begeleiders zien hoe deze app de cliënten meer eigen regie geeft”, aldus Kiyomid. “En dat dankzij zorgvuldig onderzoek, samen met cliënten.

*Innovatie-impuls is onderdeel van het programma Volwaardig Leven van het ministerie van VWS. Organisaties die zorgtechnologie willen inzetten, krijgen hulp van Vilans en Academy Het Dorp. Zij helpen bij de vier fasen van de invoering van de technologie: verkennen, uitproberen, voorbereiden en in gebruik nemen. Dat heet ook wel ‘Innovatie-Route’. Deze Innovatie-Route wordt binnen de Innovatie-impuls verder uitgewerkt. Vanaf juni 2022 is de eerste versie van de Innovatie-Route beschikbaar voor alle zorgorganisaties die technologie willen inzetten. Kijk op [www.kpgs.nl/volwaardig-leven/innovatie-impuls](http://www.kpgs.nl/volwaardig-leven/innovatie-impuls).*