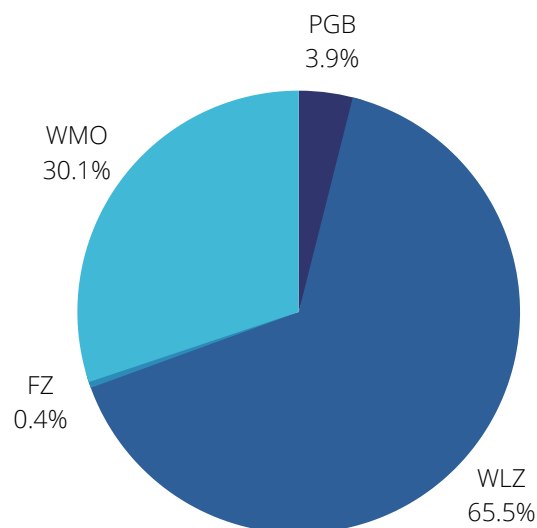


# Stichting WonenPlus

KWALITEITSRAPPORT 2021

Voor je ligt het kwaliteitsrapport van 2021. We willen hiermee graag laten zien hoe wij werken aan de kwaliteit van onze zorg. Het rapport is opgebouwd aan de hand van de bouwstenen zoals beschreven in het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Dit verslag geldt voor al onze zorg, ongeacht de financieringsvorm. Cliënten vanuit WMO en Forensische zorg zijn ook meegenomen. In de diagram hiernaast zie je de verdeling van financieringsvormen binnen WonenPlus.



## Wat is goede zorg volgens WonenPlus?

Wij vinden dat ieder mens de kans verdient zich naar eigen wens, behoefte en mogelijkheid te ontwikkelen en als volwaardig burger deel uit te maken van onze maatschappij. Toch is dit niet voor ieder van ons een vanzelfsprekendheid. De regie over je eigen leven behouden kan lastig zijn wanneer je een verstandelijke, lichamelijke en/of psychiatrische beperking hebt. Stichting WonenPlus vindt dat eigenheid en autonomie nooit verloren mogen gaan. Voor niemand. Onze cliënten kunnen van ons ondersteuning verwachten bij een zelfgekozen invulling van hun leven. Volwaardig burgerschap betekent volgens ons: deel uitmaken van de maatschappij, wonen in de wijk, betekenisvol werk hebben en gebruik maken van voorzieningen die in de maatschappij voorhanden zijn. Wederzijdse acceptatie en respect staan bij ons hoog in het vaandel. Het gaat om meetellen en meedoen en daardoor kwaliteit van bestaan ervaren.

228

CLIËNTEN

146

MEDEWERKERS

8

TEVREDENHEID

MEDEWERKERS EN CLIËNTEN

# Ervaringen van de cliënt

KWALITEITSRAPPORT 2021

## Clienttevredenheid

In 2019 werd de clienttevredenheid gemeten. Een rapportcijfer 8! Samen met de cliëntenraad werd het thema 'Goed eten' uitgediept. Na een startsessie zijn de eerste audits rondom **Voeding** uitgevoerd door de cliëntenraad en staffunctionaris Kwaliteit. In 2022 worden deze audits ook op andere locaties uitgevoerd.

8

## Clientendag in GaiaZoo

Op 8 september ging heel WonenPlus een dagje naar de dierentuin. Aldaar werden op meerdere plekken in het park cliënten verwelkomd met een broodje, ijsje en een drankje. We gebruikten de gelegenheid om cliënten te vragen wat zij belangrijk vinden in het nieuwe meerjarenbeleidsplan. De reacties waren overweldigend en hebben een duidelijke plaats gekregen in het meerjarenbeleidsplan. Maar bovenal was het een heerlijke, gezellige, zonnige dag!

## Dagbesteding

De dagbesteding 't Kempke werd geopend aan het begin van 2021. Hiermee wordt gehoor gegeven aan de wensen van de cliënt om op de WonenPlus-manier dagbesteding te ervaren rondom koken, ontwikkelen, leren en andere daginvulling.



## Clëntenraad

'De samenwerking met de cliëntenraad verloopt positief en constructief. De raad wordt ondersteund door een coach, is voltallig en bestaat uitsluitend uit cliënten. De cliëntenraad heeft 5 adviesaanvragen ontvangen welke allen positief beantwoord zijn

## Verhuizing Oude Heerlenerweg

De locatie Marsstraat voldeed niet meer aan de huidige wensen. Met kleine kamers, gedeelde keuken en badkamer waren de woningen sterk verouderd. Daarom zijn een 12-tal cliënten verhuisd naar de nieuwe locatie aan de Oude Heerlenerweg in Sittard. Met zelfstandige studio's en een gezamenlijke ruimte kan WonenPlus de cliënt beter bieden wat hij wil: nabijheid en toch je geheel eigen plekje.

'Het is fijn dat de bestuurder ons als  
gelijkwaardige behandelt'

Clëntenraad, 2021

# Het individuele zorgproces

KWALITEITSRAPPORT 2021

## Uitbreiding paramedisch team

WonenPlus denkt dat de kwaliteit van zorg het hoogst kan zijn, wanneer de zorg dichtbij de client georganiseerd wordt. Korte lijntjes, bekende gezichten en zoveel mogelijk kennis bij de directe begeleider/team.

Ons paramedisch team is adviserend en werkt voornamelijk voor de teams. Elke medewerker kan een beroep doen op de specialisaties binnen dit team. In 2021 is dit team van gedragskundigen aangevuld met een begeleidingskundige, verpleegkundige en systeempedagoog om de ondersteuning aan teams zo volledig mogelijk te kunnen bieden. De cliënt profiteert hiervan doordat de persoonlijk begeleider de begeleiding zo passend mogelijk kan vorm geven.



## Een passende woonplek

Je thuis voelen op de plek waar je woont is goud waard. En iedereen verdient een plek die goed bij hem of haar past. Daarom is in 2021 gestart met de voorbereiding van twee projecten. Die twee projecten worden een passende woonplek voor cliënten die tot nu toe nog geen fijne woonplek hebben.

Mensen met een verstandelijke beperking, die in toenemende mate lichamelijke zorg nodig hebben, kunnen begin 2023 terecht in onze **V&V Plus** locatie Rijckholt.

Mensen die naast een verstandelijke beperking ook een verslaving of andere psychische kwetsbaarheid hebben, hebben vaak behoefte aan een besloten, prikkelarme omgeving. Naar verwachting openen in 2023 hiervoor de eerste **Triple Plus** locatie in Tegelen, om aan de woonwens van deze doelgroep te gaan voldoen.

Door de huidige woningmarkt zijn veel cliënten aangewezen op lange wachttijden voor wonen en begeleiden. WonenPlus heeft een 5-tal appartementen aan de markt in Geleen gehuurd om door te verhuren aan cliënten die ambulant willen wonen.



Nieuwe zorgappartementen aan de Markt in Geleen

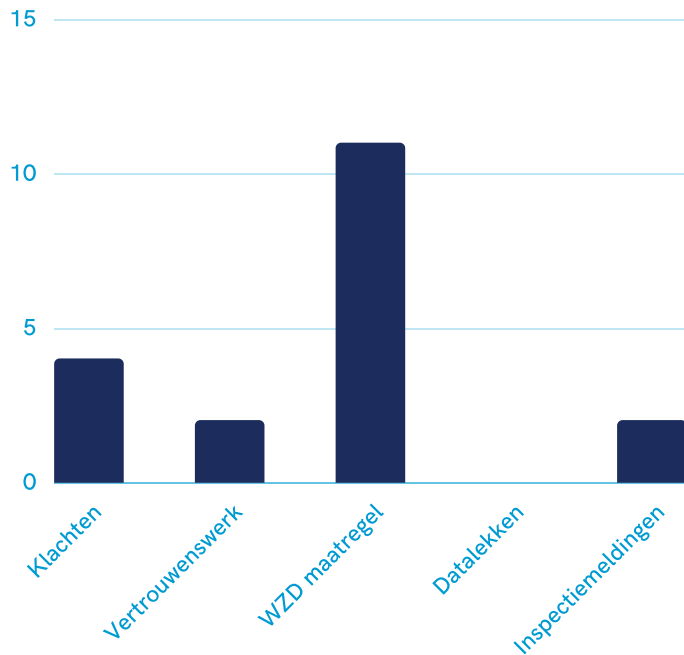
"Ik wil een plek voor mezelf, waar ik nooit meer weg hoef"

Clïent WonenPlus, september 2021

# Cijfers

## KWALITEITSRAPPORT 2021

### Kwaliteitscijfers



### Doelen Kwaliteitsjaarplan

Van de 27 gestelde kwaliteitsdoelen zijn er  
**14** gerealiseerd  
**9** in uitvoering  
**3** nog niet gerealiseerd

De nog niet gerealiseerde doelen krijgen vorm in 2022 (o.a. ervaringsdeskundigheid en het meerjarenonderhoudsplan).

### Clientvertrouwenspersoon (CVP)

Ger van Loo heeft als CVP 2 keer contact gehad met cliënten in 2021. Een keer was hij een luisterend oor, een andere keer wilde de cliënt graag praten over een niet in behandeling genomen klacht. Ook hier was na het luisteren de betrokkenheid van de CVP niet meer nodig.

### Klachten

In 2021 zijn er 4 klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris van cliënten. Een tweetal cliënten voelden zich niet gehoord. Na een gesprek met de persoonlijk begeleider en gedragskundige waren deze klachten opgelost en is er voor verbetering gezorgd. Een andere client was het niet eens met een officiële waarschuwing. De client liet de klacht vervallen toen hij eigen verzoek uit zorg is gegaan. De laatste klacht is nog in behandeling. Het thema hier is de bejegening van een medewerker naar de client toe.

### Wet Zorg en Dwang

Er werden 11 maatregelen vanuit de WZD getroffen bij 5 cliënten. Deze hadden allen betrekking op het inrichting van het eigen leven zoals het verstrekken van leefgeld in overleg met de bewindvoerder en het toepassen van een riem in een rolstoel waardoor de cliënt niet meer uit zijn rolstoel kon vallen na een aantal valincidenten.

### Datalekken

In het afgelopen jaar zijn er geen datalekken geweest die geleid hebben tot een melding bij de autoriteit persoonsgegevens. Om datalekken te voorkomen werkt WonenPlus met gecertificeerde systemen die informatieveiligheid waarborgen. Eind 2021 is gestart met beveiligd mail via Zivver. Voorheen maakten we gebruik van de standaard Microsoft beveiliging. Echter voldoet deze beveiliging slechts aan 5 van de 27 punten uit de ISO 27001 (norm voor informatieveiligheid. Met de start van Zivver voldoet WonenPlus aan alle veiligheidseisen.

### Inspectiemeldingen

Er is in 2021 een melding gedaan aan de inspectie. Deze is naar tevredenheid van de inspectie onderzocht en er zijn passende acties uitgezet.

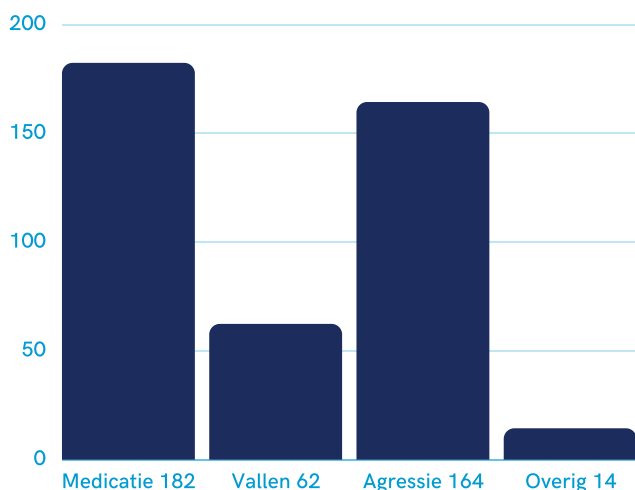
"Ik wil graag echt werk, zoals poetsen ergens"

Cliënt ambulante, september 2021

# Incidenten

KWALITEITSRAPPORT 2021

## Incidenten



### Wat zeggen deze cijfers?

Er zijn meer incidentmeldingen gedaan dan afgelopen jaren. Dit komt door een toename van het aantal cliënten, maar ook doordat de medewerkers van WonenPlus meer incidenten zijn gaan melden door een vereenvoudigde procedure. En dat is goed nieuws; als een incident gemeld wordt, kan kunnen we er ook wat aan doen!

### Wat doen we met incidentmeldingen?

Directe gevolgen van een incident worden zo snel mogelijk opgepakt door het begeleidingsteam. Twee keer per jaar bekijkt het kwaliteitsteam de meldingen van de totale organisatie. Hoe zijn deze incidenten opgevolgd? Welke rode draad is er in terug te vinden? Dit is vervolgens input voor het werkoverleg om tot structurele verbeteringen te komen. Deze conclusies en adviezen worden gedeeld met het paramedische team, die vervolgens met deze input de teams beter kunnen ondersteunen.

Wil je hier meer over lezen? Het MIC-rapport is intern beschikbaar voor verdiepende analyses op de thema's medicatie, vallen, agressie en overig.

## Cliëntrisico's

Het beeld van de cliëntrisico's in 2021 is in lijn met voorgaande jaren. Risico's zijn voornamelijk aanwezig op de gebieden medicatie, grensoverschrijdend gedrag en risico's in de sociale context.

Deze risico's worden vastgelegd middels een individuele risico-inventarisatie en worden teruggekoppeld naar de teams. Het paramedische team bekijkt deze samen met het begeleidingsteam op team- en casusniveau met de betrokken medewerkers. Maatregelen om risico's te beperken worden vastgelegd in het zorgplan in overleg met gedragskundige.



**Weet je...**  
In 2022 start WonenPlus met een tool om de zorgcijfers, softcijfers, inzichtelijk te maken. Deze tool legt verbinding tussen de harde euro's en de zachte cijfers die we gebruiken om kwaliteit te meten.



Klooster Rijckholt, Onze nieuwe V&V Plus locatie in Gronsveld

Droom. Durf. Leef.

# Teamreflectie

KWALITEITSRAPPORT 2021

## Wat is FIT?

Voluit betekent FIT® Functioneringsgesprekken In Teamverband. FIT® is een alternatief voor de klassieke vorm van functioneringsgesprekken. Het is een gespreksmethodiek die bestaat uit zes stappen, waarin groei en ontwikkeling centraal staan. De stappen geven structuur en veiligheid aan het gesprek en zorgen voor focus op ontwikkeling.

FIT® versterkt de ontwikkeling van individuele teamleden én ondersteunt in teamontwikkeling tegelijk. FIT® geeft houvast om eigenaarschap, creativiteit, verantwoordelijkheid en daadkracht in het team te ontwikkelen. De kracht zit in de teams, dus waarom het traditioneel 1 op 1 functioneringsgesprek?

Meer lezen? Klik [hier](#).

## Op creatieve wijze samen zoeken naar ruimte tot verandering

Hoe wordt FIT ervaren binnen de organisatie en wat levert het WonenPlus op? Cato Smolenaars: "De meeste medewerkers zijn zoekende in de werkwijze waarop je eigenaarschap uitdraagt. Wie draagt welke verantwoordelijkheid daarin? Waar ben je zelf aan zet, wanneer is het team aanzet? Ik noem het vaak 'Kruispuntdenken'. Je bent medewerker en collega en begeleider. Binnen de FIT ga je daar naar opzoek".

We merken sterk de drive bij collega's om te werken voor de cliënt. En dat is goed. Waar de meeste teams mee stoeien is de communicatie daarover. Het hoort ook bij FIT om samen tot oplossingen te komen en manieren waarop een team wilt samenwerken.

Waar vorig jaar medewerkers veel over casussen wilden overleggen, merken we nu de verschuiving naar het praten over het team-functioneren. En dat is precies de verdiepingsslag die we beogen.



*Klooster Ulingsheide te Tegelen, onze nieuwe Triple Plus locatie in 2023*

## Waardevolle gesprekken

Het jaarlijks functioneringsgesprek wordt vaak ervaren als een 'moetje'. In 2021 paste WonenPlus haar beleid aan om van die 'moetjes' waardevolle gesprekken te maken. Daarin vallen alle soorten gesprekken die je wilt/kunt hebben binnen de organisatie.

We vinden het belangrijk om in gesprek te blijven en daarom kan een gesprek altijd, met iedereen. We voeren geen gesprekken omdat het moet van het protocol maar omdat we het **willen** en waardevol vinden.

## Medezeggenschap vanuit teams

De ondernemingsraad heeft een belangrijke rol bij WonenPlus. Om er voor te zorgen dat het geluid van medewerkers verzekerd is bij alle veranderingen/projecten/initiatieven, is er altijd een lid van de OR betrokken bij een werkgroep zoals het beleid waardevolle gesprekken en de invoering van FIT.

"Blijkbaar zijn mijn collega's toch heel blij met wat ik doe.  
Het geeft voldoening om daar toch even bij stil te staan.  
Voor iedereen "

Collega over FIT

# Intern beraad & Conclusie

KWALITEITSRAPPORT 2021

Op donderdag 28 april vond het intern beraad plaats zoals het kwaliteitskader gehandicaptenzorg dat voorschrijft. Met een afvaardiging van de cliëntenraad, ondernemingsraad, Raad van Toezicht en Raad van Bestuur werd het jaar 2021 doorlopen aan de hand van de thema's zoals beschreven in dit rapport. Enkele waardevolle toevoegingen werden voorgesteld en in het verslag toegevoegd. Ook blikten we al even terug op het eerste kwartaal van 2022 en wat de rest van dit jaar ons gaat brengen.

Met deze terug- en vooruitblik concluderen de partijen dat het rapport een goed beeld geeft van waar de organisatie staat en hoe het meerjarenbeleidsplan een rode draad vormt door alle afdelingen, teams, groepen en gremia heen. De kernwaardes worden geleefd en herkend. Trots ronden we het jaar af en beginnen we samen aan het volgende!



Heb je onze  
korte film al  
gezien?

Kijk 'm [hier](#)!

Respect. Vertrouwen. Eigenaarschap



**WonenPlus**