

## Kwaliteit 2018

Bij Doenersdreef wordt continu aandacht besteed aan hoe de zorg rondom jongeren verbeterd kan worden. Daarbij ligt de focus op het versterken van de eigen regie van onze jongeren. Wat die eigen regie inhoud, hangt af van de fase van ontwikkeling. In elk geval wordt uitgegaan van de gedachten die de jongere zelf heeft als we het hebben over perspectief. De visie dat voor elk mens een plek is in onze samenleving en dat elk mens uniek is met zijn of haar eigen talenten, is inmiddels goed bekend bij onze jongeren en medewerkers.

Halverwege 2018 is er een evaluatie geweest van de zelfsturende teams. De gedachte achter zelfsturing is dat lijnen korter zijn en directe invloed van medewerkers op de kwaliteit van zorg.

Geen directe sturing vanuit bestuur, management of staf, maar zelf handelen. In de praktijk is dit echter een stuk genuanceerder. Waar de kwaliteit en daarmee de cliënttevredenheid omhoog zou moeten gaan, zagen we deze stijging niet significant terug.

Door haar visie en aanpak onderscheidt Doenersdreef zich van andere organisaties en is daarmee koploper. Die positie willen we handhaven. Daarom blijven we steeds op zoek naar kansen en initiatieven en zullen we constant bijstellen als we denken dat dit nodig is om vooruit te komen. Het veranderen houdt dus nooit op. Onze medewerkers hebben een grote betrokkenheid bij het werk en bij onze jongeren. Maar zij zijn ook zoekende in de steeds veranderende omgeving.

Men is gewend geraakt aan het zelf organiseren van het werk. Er is echter wel een behoefte gebleken aan directere begeleiding en lichte sturing. Om die reden zijn teamcoaches nu meewerkend teamcoaches geworden met leidinggevende verantwoordelijkheden.

Het streven is om in de toekomst nog wel verder te ontwikkelen naar zelfsturing. De directe stap daar naar toe bleek echter te groot.



'Niemand mag buiten de maatschappij vallen.'

DOENERS  
FLINKAEN HET  
SAMEN WERKEN MET

Ieder mens heeft recht op een betaalbare woning, op werk, op ontwikkeling en ontspanning. Ook in 2018 zijn er weer veel jongeren geweest die een positief traject hebben doorlopen en met een mindere zorgvraag zijn door- of uitgestroomd. En daar doen we het voor!

### Interessante informatie:

Gezond en fit leven met hulp van een leefstijlcoach



'Dat we niet als de traditionele zorg opereren. En ook nooit gaan doen.'

DOENERS  
FLINKAEN HET  
SAMEN WERKEN MET

### In dit nummer:

Kwaliteit 2018	1
Naar een eco systeem	2
Deskundigheid medewerkers	2
Overgang HKZ—ISO9001	2
Ben ik tevreden?	3
Gezonder en fitter leven	3
Samenzeggenschap	4
Veiligheid	4
Klachten en complimenten	5
Prioriteiten 2019, wat kan beter	5

## Naar een eco systeem

We hebben ons gerealiseerd dat zelfsturing op zich ook een fase is van organisatie-ontwikkeling. De wereld om ons heen staat immers ook niet stil.

Mensen in organisaties maken deel uit van een systeem, een eco systeem. Alles wat we doen hangt met elkaar samen en we zijn ook van elkaar afhankelijk. Dit is nodig om gestelde doelen te behalen.

Dat betekent bij Doenersdreef dat we de teams niet los van elkaar en de teams niet los van de Doenersdreef Community kunnen zien. Medewerkers werken in het eco systeem en zoeken hierbinnen knooppunten.

Knooppunten zijn dan andere medewerkers tot wie je je kunt wenden met een vraag, discussie of probleem.

***'We willen het gevoel hebben dat we géén werk voor je zijn !'***

## Deskundigheid medewerkers

Het werken vanuit de eco systeem gedachte vereist wel deskundigheid van medewerkers. Wie is waar verantwoordelijk voor en ben je als medewerker voldoende uitgerust om je werk goed te doen?

Bij Doenersdreef zijn we in 2017 reeds gestart met onze Academie; een interne opleidingsvoorziening. De pedagogische medewerkers die nog niet op het minimum niveau van IV waren opgeleid, konden via een interne opleiding dit alsnog behalen. In 2018 zijn we een tweede ronde gestart. Veel van onze ingestroomde medewerkers hadden namelijk een diploma van een niveau lager, maar dat is bij Doenersdreef niet voldoende.

Uit de eerste ronde hebben maar liefst zes medewerkers succesvol hun diploma behaald. Dit aantal wordt ook verwacht uit de tweede ronde.

Wat medewerkers extra hebben geleerd tijdens de interne opleiding, is het ontwikkelen van begeleidingsstijl, het omgaan met het sociale netwerk van de jongeren, het vakbekwaam rapporteren en het reflecteren op eigen handelen.

Naast het meer vertrouwd raken met het werken vanuit een eco systeem zijn er ook andere deskundigheidstraingen gevolgd op het gebied van medicatiebeheer en de methode 'Ben Ik Tevreden'. Collectief zijn een aantal thematische bijeenkomsten georganiseerd.

Om de medewerkers getraind te houden in Huiselijk Geweld, is de training 'Niets doen is geen optie' gevolgd.

Een aantal medewerkers is gestart met de HBO opleiding Social Worker en/of is begonnen aan een EVC-traject.

Voor onze jongeren is er locatiegericht getraind in seksualiteit middels de methode 'Lief, lijf en leven' en is er een themabijeenkomst 'Omgaan met sociale media' georganiseerd.



## Overgang HKZ - ISO9001

Doenersdreef is al jaren HKZ gecertificeerd. In 2018 is er een overgang geweest naar ISO9001 certificering. We vonden dat deze beter aansloot bij ons als organisatie, daar ISO9001 niet voorschrijft hoe bepaalde zaken in de organisatie ingevuld moeten worden.

De focus ligt vooral op het vergroten van klanttevredenheid. Ons kwaliteitsmanagementsysteem is erop gericht om continu te verbeteren zodat onze jongeren zich echt ontwikkelen op basis van hun leerdoelen. De overgang naar ISO9001 is succesvol verlopen.

We verwachten hier ook in 2019 mee door te gaan. De aandacht zit in het nog beter vastleggen van onze processen en analyses.





## Ben ik tevreden

Doenersdreef Zorg meet de waardering van de jongeren over hun kwaliteit van bestaan door het gebruik van de methode 'Ben ik Tevreden'.

Naast deze methode vindt er voor iedere jongere om de zes weken een toekomstbespreking plaats. Bij deze bespreking zijn aanwezig: de jongere, de betrokken professionals en het netwerk van de jongere. Ook hier komt de vraag "Ben ik tevreden?" aan bod.

Beide methodes geven waardevolle informatie over hoe wij onze visie vertalen naar de praktijk en hoe effectief onze begeleidingsstijl is. De uitkomst van de BIT 2018 is een gemiddelde score van 3,6 wat overeenkomt met de schaal 'behoorlijk tevreden'.

Domein	Score 2018	Waardering	Score 2017
Lichamelijk welbevinden	3,4	Voldoende tevreden	3,3
Psychisch welbevinden	3,5	Voldoende tevreden	3,4
Persoonlijke ontwikkeling	3,7	Behoorlijk tevreden	3,7
Zelfbepaling	4,3	Behoorlijk tevreden	4,1
Interpersoonlijke relaties	3,6	Behoorlijk tevreden	3,6
Deelname aan de samenleving	3,3	Voldoende tevreden	3,3
Materieel welbevinden	3,1	Voldoende tevreden	3,1
Rechten	3,8	Behoorlijk tevreden	3,5

## Gezonder en fitter met hulp van leefstijlcoach

Veel jongeren weten dat ze gezond moeten eten en leven, maar ze weten niet of hebben er geen idee van wat juist wel en wat juist niet gezond is. Doenersdreef heeft een leefstijlcoach in dienst die de jongeren daarbij helpt.

In eerste instantie begint dit met het creëren van (meer) bewustwording van het belang van gezonde voeding en beweging onder de jongeren en de begeleiders. Als dit belang wordt erkend, zal de wil om er zelf wat aan te willen doen er eerder zijn. Stapje voor stapje kan dit zorgen voor een beter lichamelijk welbevinden, wat weer kan bijdragen aan een betere kwaliteit van leven.

De leefstijlcoach biedt ondersteuning door:

- op locaties jongeren en begeleiders te ondersteunen bij het samenstellen van gezonde maaltijden;
- mee te helpen met gezond koken en/of bakken;
- gezamenlijke kookactiviteiten te organiseren;
- Individuele ondersteuning te bieden aan jongeren die willen afvallen en/of meer bewegen;
- Begeleiders te ondersteunen in hun begeleiding bij de gezondheid van de jongeren.

*"Ik wil elke dag gezond eten"*

*"Ik zou graag meer willen sporten zodat ik lekkerder in mijn vel zit"*

*"Ik wil minder eten afhalen buitenshuis en meer zelf koken"*



## Samenzeggenschap

In 2018 is er veel gesproken over hoe medezeggenschap op dat moment verliep en wat daaraan verbeterd kon worden om het efficiënt en effectief te laten zijn.

Vanuit de eco gedachte maak je namelijk beleid met het perspectief van de jongeren als uitgangspunt. Maar hoe doe je dat dan in de praktijk?

De cliëntenraden nog breder over de organisatie inzetten? Voor medewerkers een ondernemingsraad traditionele stijl? En hoe wordt er samengewerkt met de Raad van Toezicht?

Uiteindelijk zijn we tot de conclusie gekomen dat we medezeggenschap meer zien als samenzeggenschap. Geen los zand van verschillende raden en overlegorganen, maar iedereen op hetzelfde moment bij elkaar om te praten over hoe we dingen samen beter kunnen maken.

Per kwartaal is er dan een beleidsdag waar jongeren, medewerkers, bestuur en Raad van Toezicht bij elkaar komen om te praten over onderwerpen die ons bezighouden en hoe we daarmee om willen gaan in de toekomst.

Deze opzet zal echter pas volledig in werking zijn vanaf 2019.

### Rajinder uit Nieuwegein steelt de show met zijn rap op de beleidsdag

Het voelt als een vloek en een zegen  
Ik heb beide meegekregen  
Weet ik soms te veel van hun  
Dan hun van mij weten  
Ik weet het  
Voor niemand hou ik me bek dicht  
Omdat alles wat ik zeg ook werkelijk echt is  
Me leven is niet perfect  
Ik leef alleen voor het betere  
Ga niet uit van iets wat jij mij niet kan verzekeren  
Ik ben gezegend met een vloek erbij inbegrepen  
Ze willen je bespelen met duivelstekens  
Je bent zo blind je ziet het niet in de bloedlijn zie waar het begint  
Bloed om me heen  
Tegenwoordig zie je niets anders  
Bloed op me vuisten  
Kan niet ontspannen  
Rood wit blauw de vraag is houdt Nederland van jou  
Of houden ze van je geld voor hun eigen onderhoud  
Dat is iets wat zich onderhoudt ik breng het naar boven  
Dit komt door de mensen die altijd in me geloofden  
Ik bedank jullie

## VEILIGHEID

Bij DDZ staan wij op verschillende momenten stil bij de veiligheid van de zorg en ondersteuning. Wij werken samen met Doenershout die de veiligheid van de fysieke werk- en woonlocaties verzorgt. Voor iedere individuele cliënt wordt een risico inventarisatie opgesteld die wordt vastgelegd in het elektronisch cliënten dossier. Incidenten rapportages komen terug in de kwartaalrapportages van alle teams. De analyses en de daaruit volgende verbeteringen worden door de teams zelf opgesteld zodat de cliënten en medewerkers de ingezette verbeteringen direct merken of kunnen aanpassen. In 2018 zijn er totaal 134 incidenten geregistreerd waarbij de incidenten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag (102) het meest voorkomend zijn. In 2018 zijn er geen incidenten gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

## Klachten en complimenten

Doenersdreef werkt samen met het LSR als het gaat om vertrouwenspersoon en klachtencoördinatie. In 2018 zijn er via het LSR zes klachten binnengekomen. Deze klachten betroffen vooral de voorzieningen op één van onze locaties. Alle klachten zijn direct opgepakt en indien mogelijk direct opgelost. Het aantal klachten is relatief laag. Dat komt doordat de meeste jongeren aangeven dat ze met hun klacht naar de begeleider gaan en dat deze het dan snel oplost. Hierover heerst tevredenheid.

De snelheid van het reageren op de klacht is het meest belangrijk. Zo laat je als medewerker zien dat de klacht van de jongere serieus genomen wordt. Om ook goed inzicht te krijgen in wat wel goed gaat, communiceren we pro actief over complimenten. Vooral daar waar het lukt om uit de schulden te geraken om door te stromen naar een eigen woning, ontvangen we complimenten over.

### Huisje, boompje, beestje

Vanuit de zorg en de ambulante ondersteuning heeft Marije (fictieve naam) flinke stappen gemaakt en haar doelen bereikt. Marije is bijna klaar met het afronden van haar niveau-4 opleiding Zorg en Welzijn, heeft een netwerk en een relatie waar ze op kan terugvallen, een eigen woning en een huisdier waar ze goed voor zorgt.

Team ambulant is trots op Marije en wenst haar veel voorspoed toe!

## Prioriteiten 2019

Het moto voor 2019 is 'we gaan voor goud', wat zoveel betekent dat de leerdoelen van de jongeren als uitgangspunt worden genomen. De teams schrijven hier hun jaarplannen op. Het bestuur zal vervolgens haar jaarplan daar weer op afstemmen. In de eco systeem gedachte is dit voor ons logisch. Er zal wederom een evaluatie worden geschreven op het functioneren van onze teams.

Het verder vormgeven van samenzeggenschap gaan we nauw volgen in 2019. Niet alleen het plannen van de beleidsdagen, maar ook wat is de opbrengst en hoe laten we zien wat we hiermee doen?

Doenersdreef wil nog meer jongeren helpen aan een woning, werk en leerwerkplek. Daarom zoeken we naar uitbreidingslocaties, ook buiten Almere en Nieuwegein. Steeds wel vanuit dezelfde visie en eco systeem gedachte.

Voor nieuwe medewerkers betekent dit onboarding; er voor zorgen dat er een gedegen introductieprogramma is, zodat ze snel in ons eco systeem hun weg weten te vinden.

Ook werken we in 2019 aan het verder ontwikkelen van onze medewerkers. Er zal worden gestart met een interne HBO-leergang en alle medewerkers werken actief aan hun eigen portfolio.

Voor 2019 willen we alle best practices in beeld brengen en naar buiten brengen. Uiteraard alleen in afstemming met onze jongeren. Om dit goed te doen schakelen we de hulp in van een extern bureau.

De externe visitatie zal definitief vorm krijgen in 2019. Door ons kleinschalig- en innovatief karakter worden verkennende gesprekken gevoerd met collega's uit de regio die op vergelijkbare schaal actief zijn.

### Wat kan beter

- ✓ Samenzeggenschap
- ✓ Introductieprogramma op maat nieuwe medewerkers
- ✓ Externe visitatie
- ✓ Betaalbare huisvesting voor jongeren die uitstromen
- ✓ Best practices delen