



# Maatschappelijk verslag 2019

## Stichting Uitblinkers.

Naam verslaglegger: M. Goverde

Stichting Uitblinkers

Postbus 372

6500AJ Nijmegen

Tel. 06-14723165

KvK nummer: 61192120

[info@hulpvanuitblinkers.nl](mailto:info@hulpvanuitblinkers.nl)

[www.hulpvanuitblinkers.nl](http://www.hulpvanuitblinkers.nl)

Rechtsvorm: Stichting

Werkgebied: in 2019 ondersteunden wij volwassenen, jongeren en gezinnen in de regio's Nijmegen en Noord Limburg, het Land van Cuijk en Arnhem. In 2019 hebben 61 mensen ondersteuning gekregen.

### **Kernactiviteiten:**

Wij zijn gespecialiseerd in het ondersteunen en begeleiden van jongeren, volwassenen en gezinnen met ingewikkelde problematiek waarbij meerdere hulpverleningstrajecten onvoldoende effectief bleken, of juist hulpverlening nog niet in beeld is geweest, bijvoorbeeld omdat er sprake is van externaliserende problematiek maar het gedrag nog niet dusdanig uit de hand is gelopen dat dwang- of dranghulp ingezet is.

We werken niet met vooropgezette contra-indicaties in verband met de complexiteit van de hulpvragen waar we dagelijks mee geconfronteerd worden. Wel wordt in elk kennismakingsgesprek aan de hand van vaststaande screeningscriteria bekeken of de ondersteuning op een verantwoorde manier georganiseerd kan worden. Te denken valt aan criteria als noodzaak of behoefte tot enige mate aan vrijheidsbeperkende maatregelen, aan een volle psychose, aan gerichte fysieke agressie richting medewerkers of praktische zaken zoals de regiogrenzen.

Onze missie is:

Jongeren en volwassenen met hoogcomplexe psychiatrische- en/ of gedragsproblemen ondersteunen zo autonoom mogelijk te leven.

Onze visie daarbij is dat mensen een eigen deskundigheid hebben over zichzelf; alleen zichzelf kunnen ervaren wat er in hen om gaat. Daarnaast zijn onze professionals deskundig in het omgaan met hoogcomplexe ondersteuningsvragen en krachtig in het naar boven halen van de eigen deskundigheid van hulpontvangers. *Samen* gebruik maken van ieders eigen kracht en eigen deskundigheid; één en één is dan drie; dat is de kracht van onze werkwijze.



De dagelijkse ondersteuning wordt gekenmerkt door samenwerking. Samenwerking met de hulpontvangers zelf, maar nadrukkelijk ook met hun omgeving en andere professionals. Samenwerking is één van de kernwaarden in onze visie en werkwijze. Wij hechten er veel waarde aan dat onze professionals actief samenwerking zoeken met alle betrokken partijen rondom de hulpontvanger; professionals worden hierop gecoacht. Betrouwbaarheid en openheid zijn hierbij voor ons onontbeerlijk. In 2019 zijn de samenwerkingsbanden met diverse andere hulporganisaties en verwijzers hierdoor uitgebreid en geïntensiveerd. Inmiddels weten diverse sociale wijkteams en huisartsenpraktijken en diverse zorgorganisaties ons te vinden (en vice versa) voor zowel doorverwijzing als samenwerking. Uitgangspunt is steeds: één gezin, één plan en één regisseur, waarbij wij de hulpontvanger ondersteunen de regie-rol zoveel mogelijk weer zelf op te pakken.

Hulpontvangers krijgen vaste begeleiders die de coördinatie van zorg op zich nemen en ondersteunen bij het plannen en nemen van stappen naar meer zelfredzaamheid. De ondersteuning wordt flexibel georganiseerd; met de hulpontvanger wanneer het zowel hulpontvanger als begeleider past. Hoewel er geen sprake is van 24-uur bereikbaarheid, zijn incidenteel contacten in de avonden of weekenden in overleg mogelijk, zowel gepland als ook ongepland. Onze werkwijze is bijzonder transparant: Hulpontvangers hebben 24 uur per dag inzage in hun eigen dossier waarbij alle informatie in het dossier ook daadwerkelijk bereikbaar is. Deze openheid in de samenwerking wordt als bijzonder prettig ervaren, juist door onze doelgroep.

Het team professionals bestaat eind 2019 uit negen BIG-geregistreerde psychiatisch verpleegkundigen, allen met registratie in het Kwaliteitsregister V&V, en twee agogen, beide met SKJ-registratie. Professionals zijn HBO-opgeleid of MBO opgeleid en bezig een Hbo-opleiding te behalen. Scholing wordt inzichtelijk gehouden middels de genoemde kwaliteitsregisters. Scholing is in 2019 grotendeels door de Stichting zelf vorm gegeven. Naast de genoemde Hbo-opleiding zijn er daarnaast mogelijkheden geweest om incidenteel extern scholingen te volgen en er is aandacht voor zowel individuele als team coaching. Scholing en coaching zijn een belangrijk onderdeel van professionele ontwikkeling en zal in komende jaren verder uitgebreid worden. 2019 is voor het team een zwaar jaar geweest; vanwege gevolgen die nog voortkwamen uit onverwachte ontwikkelingen uit 2018 en het zeer onverwachts en zeer plotseling overlijden van onze geliefde collega in het voorjaar van 2019. In onze kleine organisatie heeft dat een bijzonder grote impact gehad, zowel voor het team alsook voor de hulpontvangers. Deze ontwikkelingen in combinatie met privésituaties, resulteerde in hoog ziekteverzuim in 2019. Vanwege de grote impact op alle denkbare vlakken waren de gevolgen lang voelbaar; desondanks stabiliseerde de situatie in het team weer na de zomer en kon er weer gebouwd worden aan de toekomst. In de tweede helft van het jaar was dan ook ruimte om een aantal nieuwe collega's aan te nemen.

Wat bijzonder duidelijk werd is dat de medewerkers een hecht team vormen die op elkaar kunnen bouwen en bereid zijn elkaar door heftige periodes heen te trekken, met steeds oog en begrip voor ieders belangen en grenzen. Terugkijkend een zeer bewonderenswaardige prestatie.

Het team medewerkers is zelfstandig in de uitvoering van de zorg, waarbij elke professional het hele traject met hulpontvangers kan ondersteunen; van kennismaking tot nazorg en alles er tussen in. Er wordt nauw samengewerkt en voor elkaar waargenomen bij ziekte en vakantie.

## **Kwaliteit en bestuur:**

Kwaliteit van zorg is een voorwaarde om onze missie te kunnen volbrengen. Naast scholing is ons kwaliteitsbeleid gericht op het vasthouden van onze lerende en open cultuur, waarbij de hulpontvanger (en het systeem) centraal staat. Eén en ander wordt geborgd door de indicatoren zoals genoemd in het basisdocument 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling' versie 2019 en Kwaliteitssysteem zoals omschreven in het handboek van de NBEC versie oktober 2018. Voor de kwaliteit in onze hulpverlening van dag-tot-dag staat de gedragscode met de geboden van Stichting Uitblinkers centraal, zowel in het omgaan met hulpontvangers, als in het omgaan met elkaar en in de manier waarop coaching vorm gegeven wordt, vanuit de overtuiging dat het waarborgen van kwaliteit vooral gebeurt door de juiste houding en mindset van alle betrokkenen.

## **Ontwikkelingen 2019:**

Voor Stichting Uitblinkers heeft 2019 in het teken gestaan van onverwachtse wendingen en onrust; na een aanvankelijk zeer prettige start overleed begin maart zeer onverwachts onze fijne en nog jonge lieve collega, tevens één van de bouwstenen van de organisatie. Dit heeft bijzonder veel gevraagd aan flexibiliteit van zowel het team alsook de hulpontvangers. Wat opviel is dat men samen met elkaar – als gelijkwaardige partners, zoals ook de visie van onze organisatie is – een zoektocht is aangegaan om het verlies en de praktische opvang met elkaar te dragen. Dit heeft zowel voor het team als de hulpontvangers veel betekend.

Daarnaast is later in het jaar geïnvesteerd in het uitbreiden van het team, waarbij de focus lag op bouwen en samen een aantal slagen maken. Bijzonder om te merken was dat ook nu, ondanks de krapte op de arbeidsmarkt, het makkelijk was om medewerkers te vinden om bij Stichting Uitblinkers als collega aan te sluiten. Uiteindelijk heeft in 2019 de organisatie een kleine uitbreiding gehad in het aantal fte, nl van 4,7 in januari naar 5,1 in december 2019.

Ook bestuurlijk was het een onrustig jaar, gezien het feit dat er, door zeer onverwachtse personeelsuitval in het voorjaar en ook het hoogseizoen, door bestuurder bijgesprongen diende te worden op de werkvloer. Gedurende 2019 is daarbij na een slechte financiële start (voortkomend uit 2018) door diverse bestuurlijke investeringen en inzet van het team, het interen op de financiële reserves gedurende het jaar om weten te draaien, waardoor het jaar wat betreft reserves ongeveer eindigde als waarmee het startte. In 2020 streven we naar het creëren van rust in de organisatie zodat we samen vanuit rust verder kunnen bouwen aan de toekomst.

Ondanks de onverwachtse ontwikkelingen is toch een groot deel van de voor 2019 gestelde doelen gehaald:

- Er is een duidelijke start gemaakt met het opzetten van het Deelnemerschap waar in 2020 goed op verder gebouwd kan worden.
- Financieel plan zoals opgesteld is geïmplementeerd.
- Scholing is vast onderdeel op de agenda, en er is meer aandacht voor coaching geweest. Hier kan in 2020 verder mee gebouwd worden
- Er is geïnvesteerd middels gerichte coaching in 'samenwerking vanaf de werkvloer' om de banden met professionals uit andere organisaties te optimaliseren. Daarnaast



is een basis voor samenwerking gelegd met een andere organisatie die gelijke visie en werkwijze heeft, echter een ander aanbod.

- Implementatie methodiek primair proces is verder vormgegeven middels de scholingen.
- Uitbreiding team is gelukt, ondanks alles.
- Wat betreft de eigen expertise is er een duidelijker communicatiekader ontwikkeld, en is een duidelijke keuze gemaakt voor het werken met de Interactiekracht-methode.
- Er is nadrukkelijk voor gekozen om de aanbesteding met justitie niet af te ronden vanwege de omstandigheden in de aanbesteding die teveel onrust zouden brengen in de organisatie. We streven voor 2020 juist naar het creëren van rust.
- Er is geïnvesteerd in een nieuw Keurmerk, en de audit daarvan is met succes afgerond.

We zijn als organisatie trots op alle dingen die we hebben kunnen bereiken, waarbij het dragen van groot leed en heftige onrust voorop staat, naast de meer praktisch behaalde doelen.

Voor het verbeteren en versterken van onze organisatie hebben we een zeer handzaam en praktisch kwaliteitssysteem op gezet, waarbij we de doelen zoals geformuleerd in de controlelijst maatregelen en de directiebeoordeling nastreven voor 2020.

Daarnaast is een integraal doel voor 2020 het implementeren van de methode Interactiekracht, dat zowel op organisatorisch als op zorginhoudelijk vlak de nodige aanpassingen en scholingen vraagt. Het is dan ook duidelijk dat we in 2020 een start willen maken, maar het als meerjarenplan zal worden ingevoerd. Middels de methodiescholingen is een eerste start gemaakt.

In 2020 zullen we als organisatie doorgaan op de ingeslagen weg, waarbij we ons zullen richten op het doorontwikkelen en optimaliseren van onze expertise en de daarbij behorende diverse processen, waarbij het verder borgen van coaching, deskundigheidsbevordering, cliënttevredenheid en kwaliteitstoetsing onze speerpunten zijn.

## Rapportage monitoring kwaliteit

In 2019 hebben we een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder onze hulpontvangers.

### **Kwaliteitsborging;**

De kwaliteit van de ondersteuning bij Stichting Uitblinkers is op velerlei manieren geborgd, zoals ook blijkt uit het beleidsstuk 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling'. Het kwaliteitsnivo is verder getoetst en gecertificeerd middels de ISO 9001 2015 richtlijnen.

### **Cliënttevredenheidsonderzoek:**

Meetmoment: 15-12-2019

Periode meting: 01-11-2019 t/m 10-12-2019

Aantal metingen: 14

Gemiddeld cijfer: 9

Hoewel de respons laag is (14), is de tevredenheid zoals ingegeven in het cliënttevredenheidsonderzoek zeer hoog: gemiddeld wordt een 9 gescoord en geeft men aan zich zeer gezien en serieus genomen te voelen. Tegelijkertijd zijn er vanuit Noord Limburg ook signalen dat hulpontvangers veel last hebben gehad van alle onrust. Dit komt niet terug in het onderzoek, maar zou mogelijk de lage respons wel kunnen verklaren.

Verbeterpunten: er is een duidelijke afname is van het aantal metingen. De vragenlijst dient aangepast te worden omdat de specifieke vragen van 1 van de regio's onvoldoende uitgevraagd waren.

### **Klachtenregeling:**

Stichting Uitblinkers is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Deze klachtencommissie bestaat uit:

- Een onafhankelijk voorzitter/ jurist plus
- Een secretaris, een junior jurist
- Vertegenwoordiger patiëntengroep
- Vertegenwoordiger beroepsgroep

Cliënten kunnen zelfstandig contact opnemen met de klachtencommissie (evenals met de externe vertrouwenspersoon). Er zal altijd gekeken worden of bemiddeling tot een oplossing kan leiden. Wanneer dit tot niets leidt of cliënt dit niet wil, zal altijd een klachtenprocedure gestart worden. Deze is voor cliënten kosteloos. Binnen twee maanden zal een uitspraak gedaan worden door de klachtencommissie en Stichting Uitblinkers zal uiterlijk een maand na de uitspraak aan zowel cliënt als aan de klachtencommissie laten weten welke maatregelen er getroffen zijn.

Cliënten worden bij aanvang zorg gewezen op de mogelijkheid voor het indienen van klachten en de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon. Gegevens over de klachtenregeling staan met een link op de website en tevens in de zorgovereenkomst waar cliënten een kopie van krijgen.

Er zijn tot op heden geen officiële klachten of meldingen binnen gekomen omtrent kwaliteit van de geboden zorg en de klachtencommissie is niet ingeschakeld. Wel zijn er twee situaties geweest waarbij cliënten ontevredenheid hebben geuit over de zorg en



uiteindelijk voor stoppen van de zorg kozen. In beide situaties waren cliënten niet bereid in dialoog te gaan over hun onvrede.

Omdat er geen klachten behandeld zijn door de klachtencommissie is het niet mogelijk verslag te doen over de wijze waarop zij haar taken heeft uitgevoerd.

#### Ontvangen klachten:

Er zijn in 2019 geen schriftelijke klachten binnen gekomen.

#### **Incidenten:**

Er zijn in 2019 meerdere incidenten geweest welke niet altijd via het officiële meldsysteem zijn binnen gekomen. Juist in de meest onrustige periodes bleken de meldingen niet in het systeem terecht te komen. Het doel van het veilig melden, echter, is het open en veilig bespreken van incidenten. Geconstateerd wordt dat dit binnen de organisatie bijzonder goed ingebed is in het denken en handelen; collega's zoeken bij incidenten (en ook op andere momenten) elkaar actief op voor steun, feedback en teamwork. Incidenten worden zoveel als mogelijk ook in de teambesprekingen besproken, waarbij op een constructieve manier leerpunten worden geformuleerd. In 2020 zal deze werkwijze verder ingebed worden.

#### Inhoudelijke analyse:

Er is een verschuiving merkbaar in het soort incidenten; naast dat incidenten met de agressie incidenten zijn afgenomen, zijn zorgmijding, conflicten met de omgeving en/ of andere professionals meer aan de orde, waarbij van de medewerkers van onze organisatie een meer bemiddelende rol gevraagd wordt. Hierin is veel aandacht gevraagd en geweest in het omgaan met deze gevoelige situaties, om vanuit samenwerking met alle betrokkenen tot oplossingen te komen. Waarschijnlijk heeft dit te maken met enerzijds de ontwikkelingen binnen het team dat steeds meer op 1 lijn komt met de hulpontvangers, en anderzijds een groep hulpontvangers die steeds complexere problematiek vertoont, waardoor er ook steeds meer vervelende situaties tussen hulpontvanger en diens netwerk ontstaan.

#### **Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling:**

Er is in 2019 1 interne melding geweest via het officiële meldpunt.

Er zijn 4x contact opgenomen met Veilig Thuis voor anoniem overleg, waarbij geen van deze situaties heeft geleid tot een officiële melding.

Er wordt in de praktijk regelmatig met de meldcode gewerkt; signalen van onveiligheid worden intern besproken binnen het team en er is meerdere malen met Veilig Thuis overlegd. Er werd geen nieuwe zorg ingezet naar aanleiding van de diverse situaties. Bijhouden van de meldformulieren is een aandachtspunt, echter het belangrijkste: veilig en tegelijk ook transparant overleggen om met elkaar te leren en tot passende hulp komen, zijn in de houding van medewerkers geborgd.

#### **Medezeggenschap middels Deelnemerschap:**

Stichting Uitblinkers hecht bijzonder veel waarde aan de medezeggenschap en inspraakrechten van haar hulpontvangers. De Stichting heeft de medezeggenschap van zowel haar hulpontvangers als haar medewerkers geregeld via 'Deelnemerschap'. Hulpontvangers kunnen deelnemer worden van de stichting waarbij zij direct mee kunnen beslissen over de organisatie van de zorg. Deelnemers hebben daarmee geen adviserende rol, maar kunnen daadwerkelijk besluiten nemen, ook wanneer het bestuur liever een andere keuze zou maken. De rechten en beslissingsbevoegdheid van de deelnemers zijn vastgelegd in de statuten.

Het deelnemerschap is een nieuw concept en staat nog niet als zodanig. Nadat in 2018 een eerste opzet is begonnen met een aantal hulpontvangers en medewerkers, is dit





initiatief in 2019 gestrand. Het bleek in alle hectiek een te vage opdracht. Hierop is gedurende 2019 opnieuw een initiatief gestart met een hulpontvanger en de bestuurder om eerst de basis te leggen voor een duidelijke visie en een praktisch werkbaar structuur. In 2019 is daarmee een duidelijke basis gelegd die onvoldoende is om mee te starten maar zeker voldoende om in 2020 op voort te bouwen. Streven is dat in 2020 de eerste start vanuit een heldere visie en structuur gemaakt kan worden.

### **Hulpontvanger (cliënt) Centraal en Passende ondersteuning:**

Stichting Uitblinkers is enkel en alleen opgericht om mensen met problemen te ondersteunen op weg naar een zo zelfstandig mogelijk leven. Dat betekent dat wij de randvoorwaarden scheppen waarbij ze zich kunnen ontwikkelen in het nemen van regie, het verwerven van meer zelfredzaamheid en zich positioneren onze maatschappij, waardoor ze aan die maatschappij meer mee kunnen doen en zich er meer onderdeel van voelen (participatie). Voor regie, zelfredzaamheid en participatie het nodig om weloverwogen keuzes te kunnen maken (die passen bij het eigen leven), om voor jezelf op te kunnen komen (grenzen hanteren), en om op een prettige manier met andere mensen om te kunnen gaan (attitude, waaronder ook valt 'communicatie'). Individuele keuzes maken, grenzen hanteren en attitude zijn ontzettend moeilijk echt meetbaar. Want hoe kun je zeker weten dat iemand keuzes maakt die bij hem of haar passen? Hoe kun je zeker weten dat iemand z'n eigen grenzen kan voelen en bewaken (laat staan die van een ander)? En Hoe kun je attitude meetbaar maken of zelfs veranderen? Toch zijn dat precies de tools waar we bij Stichting Uitblinkers gebruik van maken. Hiervoor gebruiken we het contact: we maken contact met de ander en ook met onszelf. We onderzoeken samen met die ander zijn visie op de wereld – en de effectiviteit daarvan – en we zijn blijvend op zoek naar mogelijkheden om tot gezondere interacties te komen. Als mensen keuzes durven maken, voor die keuzes durven staan en deze ook nog op een gezonde en prettige manier weten te communiceren, dan zijn ze ook in staat om met voorliggende voorzieningen of zich zelfs zelfstandig in onze maatschappij te bewegen. Natuurlijk willen we de moeilijk-tastbare-aspecten van ons werk toch goed inbedden in onze dagelijkse praktijk. Dat doen we door de volgende tastbare zaken:

- In ondersteuningsplannen is aandacht voor onder andere grenzen, communicatie en / of het maken van keuzes. De plannen worden gezamenlijk met de hulpontvanger gemaakt.
- Complexe situaties worden in het team besproken in intervisie en/ of teambesprekingen van incidenten/ klachten/ meldcode/ datalekken en complexe aanmeldingen.
- Bij de plannen wordt waar mogelijk het (in)formele netwerk betrokken.
- Mensen kunnen – als ze dat willen – altijd in hun eigen dossier, waarbij ze toegang hebben tot alles wat er in het dossier opgenomen is en er ook zelf in kunnen schrijven en toevoegen.
- Mensen worden gestimuleerd om van zich te laten horen binnen de organisatie; dit wordt ingebed door het Deelnemerschap (inspraak en gezamenlijke beslissingsbevoegdheid).
- Er wordt minimaal jaarlijks zowel cliënttevredenheidsonderzoek gedaan alsook medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- Informeren van mensen over hun rechten zoals inzage in het dossier, privacyverklaring, klachtenregeling, vertrouwenspersoon.
- Gezamenlijk duidelijkheid scheppen over de samenwerking door middel van het afsluiten van een zorgovereenkomst.
- We werken vanuit een duidelijke visie met de principes van verschillende methodieken, richtlijnen en strategieën, die zijn vastgelegd in de beschrijving van ons primaire proces in het praktijkhandboek.