



Maatschappelijk verslag 2021

Stichting Uitblinkers.

Naam verslaglegger: M. Goverde
Dd 08-11-2021

Stichting Uitblinkers

Postbus 372

6500AJ Nijmegen

Tel. 06-14723165

KvK nummer: 61192120

info@hulpvanuitblinkers.nl

www.hulpvanuitblinkers.nl

Rechtsvorm: Stichting

Werkgebied: in 2021 ondersteunden wij volwassenen, jongeren en gezinnen in de regio's Nijmegen en Noord Limburg, Oss (Noord-Oost Brabant) en Arnhem. In 2021 hebben 107 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 bij elke aanmelding 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. Ook in 2021 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 2021 uit negen BIG-geregistreerde psychiatrisch verpleegkundigen, allen met registratie in het Kwaliteitsregister V&V, en drie agogen, waarbij degenen die met jeugdigen werken beide een SKJ-registratie hebben. Professionals zijn HBO-opgeleid of MBO opgeleid met aantoonbaar HBO-functieniveau. Scholing wordt inzichtelijk gehouden middels de genoemde kwaliteitsregisters en interne aanwezigheidsregistratie scholingsmomenten. Scholing is in 2021 deels door de Stichting zelf vorm gegeven. Daarnaast is in 2021 gestart met intensieve training en coaching van medewerkers van de Interactiekracht® methode en wordt de mogelijkheid geboden desgewenst een hbo-opleiding te volgen. Verder 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. 2021 is voor het team een bewogen en belastend jaar geweest; enerzijds vanwege gevolgen van de coronacrisis en anderzijds vanuit de belasting op de organisatie vanwege een zeer intensieve aanbesteding en de investering in de intensieve training. Tegelijkertijd heeft de investering in het coachen van het team op cultuur geleid tot een geïnspireerd en inspirerend team, wat de draagkracht binnen de organisatie heeft verhoogd. Het hechte team en de flexibiliteit van onze organisatie blijken zeer sterke krachten, waarmee we ondanks deze heftige periodes toch steeds snel kunnen stabiliseren, en ook in zware tijden zorg kunnen blijven bieden. Hoewel de crisis niet voorbij is, is de focus en stabiliteit binnen dusdanig dat we kunnen blijven voortgaan op de ingeslagen weg. De ontwikkelingen van voorgaande jaren en het doel om meer rust te creëren blijven van toepassing; deze zijn nodig om de basis verder te verstevigen en de slag te kunnen maken naar de voorgenomen transitie. In de woelige invloeden van buitenaf blijkt het



steeds weer dat de prioriteit gelegd wordt bij het bieden van goede zorg. Vanwege het stabiele team konden we er in 2021 voor kiezen om nieuwe mensen aan te nemen. 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 werd gedurende 2021 geborgd door de succesfactoren zoals genoemd in het basisdocument 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling' versie 2020 en het kwaliteitssysteem zoals omschreven in het Praktijkhandboek van Stichting Uitblinkers, versie november 2020. 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 2021:

Voor Stichting Uitblinkers heeft 2021 in het teken gestaan van voortgaan op de ingeslagen weg met focus op ontwikkelen en versterken van het team in het werken volgens de visie, missie en methodiek. Ondanks de onrust die de coronacrisis met zich meebracht blijkt steeds weer onze organisatie zowel op managementniveau als op uitvoerend niveau zeer sterk is in het omgaan met onverwachtse ontwikkelingen en het vasthouden van de eigen koers en de prioriteit van de directe zorg, zowel in het borgen van de randvoorwaarden als vooral ook het vasthouden van het contact met 'onze' kwetsbare mensen. Juist onze visie en werkwijze blijken een goede houvast in onzekere tijden. Eigenlijk ook logisch, omdat deze voortkomen uit het ondersteunen van mensen die in onzekere tijden leven – nu met de crisis was het alleen op wat grotere schaal. Gedurende het jaar hebben we een uitbreiding kunnen realiseren in het aantal fte, nl van 6,3 in januari naar 7,9 fte in december 2021. De kracht en stabiliteit van het team blijkt ook uit het verzuimpercentage; ondanks alle externe invloeden waaronder extra verzuim wegens covidbesmettingen, was er in 2021 sprake van een verzuimpercentage van slechts 4% en geen werkgerelateerd verzuim.

Bestuurlijk was het een onrustig jaar, gezien de combinatie van de onrust die de coronacrisis met zich meebrengt, een zeer intensieve aanbesteding, het investeren in het coachen en trainen van de medewerkers en daarbij de gestage toename van bureaucratische eisen die steeds meer druk legt op de organisatie. De ontwikkelingen met betrekking tot de crisis hebben ook een financiële impact gehad, welke gedurende het jaar meer is gestabiliseerd. In 2022 streven we naar het verder creëren van enerzijds



rust en anderzijds verder inhoudelijk ontwikkelen met onze de organisatie, zodat we samen vanuit verder kunnen bouwen aan de toekomst.

Ondanks de belasting van buitenaf, is toch een groot deel van de voor 2021 gestelde doelen gehaald:

- Jaarevaluatie uitvoeren (op de doelen en controlemaatregelen), waaronder op: Privacyjaarscan, Instructie en opzet onderzoek jeugdigen en WMO, Administratieve processen optimaliseren zoals verbeterslag in interne communicatie en taakverdeling, verder inbedden meldsystemen en kwaliteitssysteem, Structuur toetsing plannen bestuurder in teamoverleggen, Gefaseerd opzetten opvang uitval bestuurder, Checklist zorgorganisatie updaten, Evaluatie financiële middelen/ plannen.
De jaarevaluatie is gedaan, de meeste doelen zijn gehaald of zijn ingezet voor langere tijd en dienen voortgezet te worden. De stand van zaken is nader omschreven bij de evaluaties in de controlelijst maatregelen 2020-2021. Een aantal zaken blijken te vragen om aanpassing van de opzet, zoals het veiligmeldsysteem, scholingsopzet en onderzoek naar jeugdigen en WMO (zoals verder omschreven in de controlelijst maatregelen).
- Beleid maken in het omgaan met verwachtingen van derden: dit is onderdeel van de scholing en coaching vanuit de Interactiekracht®methode.
- Scholingsplan aanpassen: tijdens dit proces bleek een andere vorm voor het omgaan met scholing en ontwikkeling nodig te zijn, wat een doel is voor de komende periode.
- Introduceren van de ®Interactiekrachtcoach: medewerkers worden in fases getraind tot het werken als ®interactiekrachtcoach; alle medewerkers krijgen gedurende het werk coaching in het werken via de Interactiekracht®methode.
- Team uitbreiden om de instroom van cliënten aan te kunnen: het team is gedurende 2021 uitgebreid met 1,6 fte.
- Onderzoeken van mogelijkheden voor ander ICT-systeem en huren van kantoorruimte: vanwege de grote druk vanuit de aanbestedingsprocedures en de grote investering in de transitie naar het werken via de Interactiekracht®methode, is dit doel doorgeschoven naar komende jaren.
- Afvaardiging van Deelnemers installeren: het creëren van randvoorwaarden bleek meer tijd te kosten dan voorzien. Er zijn wel goede stappen gezet waarmee deze randvoorwaarden voldoende gecreëerd zijn. In het najaar van 2021 zijn de uitnodigingen naar de cliënten verstuurd om te inventariseren wie deelnemer wil worden en in welke mate er interesse is hierin een actieve rol te spelen.

Naast het realiseren van deze doelen is er geïnvesteerd in de volgende zaken:

- Investeren in de Social Return On Investment-regeling, waardoor een arbeidsplaats is vrijgekomen en ingevuld voor iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Naast het maken van beleid voor scholing is er duidelijk geworden dat er een andere vorm van beleid nodig is, èn is intensief geïnvesteerd in het trainen en coachen van medewerkers.
- Er is geïnvesteerd in het vernieuwen van de communicatie, zodat er een duidelijkere en laagdrempeligere manier is om inzicht te krijgen op onze mogelijkheden en om in contact te komen met medewerkers en de organisatie.
- Er is fors ingezet op verstevigen van de teamcultuur en daarmee laagdrempeligheid, professionalisering en versteviging van het team.
- Cliënttevredenheidssysteem verder implementeren: Verder inbedden van de werkwijze om met twee begeleiders per cliënt(systeem) te begeleiden, met het



oog op continuïteit en creëren van ruimte voor het bespreken van eventuele ontevredenheid of gevoelige onderwerpen.

- Standaardiseren van met name de ondersteuningsplannen; dit dient komende jaren gefaseerd verder ingebed te worden.
- Voortzetting betrokkenheid bij de ontwikkeling en implementatie van het werken met de kwaliteitskaart in Regio Oss.

We zijn als organisatie trots op alle dingen die we hebben kunnen bereiken, waarbij het goed blijven functioneren, ondanks de woelige tijden, voorop staat.

Voor het verbeteren en versterken van onze organisatie hebben we een zeer handzaam en praktisch kwaliteitssysteem, waarbij we de doelen zoals geformuleerd in de controlelijst maatregelen en de directiebeoordeling nastreven voor 2022.

Daarnaast is een integraal doel voor 2022 het verder 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 2021 meer op deze methodiek gerichte intervisie en scholing hebben gegeven. In 2022 zullen medewerkers verder getraind en gecoacht worden als ®Interactiekrachtcoach en zal de transitie van de organisatie verder ingezet worden om de methode goed in te bedden.

In de jaren daarna zullen we bezig zijn met stapsgewijs verder implementeren op alle niveaus. De inschatting is voor een echt goede basis dat we zeker tot 2028 nodig zullen hebben.

In 2022 zullen we als organisatie dan ook 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 de methode, coaching, deskundigheidsbevordering, cliënttevredenheid en kwaliteitstoetsing onze speerpunten zijn.

Rapportage monitoring kwaliteit

Doorstroom:

Totaal aantal hulpontvangers in zorg in 2020: 107

In zorg op 01-01-2020: 82

Peildatum 15-11-2020: 92

Instroom = 39

Uitstroom = 25

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 kwaliteitsniveau is verder getoetst en gecertificeerd middels de ISO 9001 2015 richtlijnen.

Cliënttevredenheidsonderzoek:

In 2021 hebben we een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder onze hulpontvangers:

Meetmoment: 16-11-2021

Periode meting: 01-10-2021 t/m 16-11-2021

Aantal metingen: 33

Gemiddeld cijfer: 8,7



Hoewel de respons laag is (36%), is deze wel hoger dan vorig jaar. De tevredenheid zoals ingegeven wat betreft cijfermatige waarde in het cliënttevredenheidsonderzoek zeer hoog: gemiddeld wordt een 8,7 gescoord en geeft de meerderheid aan zich zeer gezien en serieus genomen te voelen, waarbij 3% zich slechts een beetje gehoord en serieus genomen voelt. Doelen worden in samenspraak gemaakt en begeleiding neemt over het algemeen snel contact op na een contactverzoek.

Inhoudelijk valt op dat de tevredenheid hoog is wat betreft de relatie en de toename van zelfredzaamheid. Men geeft aan zich serieus genomen te voelen, zorg als passend en helpend te ervaren. Over de kwaliteit van leven geeft de meerderheid aan een betere kwaliteit van leven te hebben. Wat opvalt is dat 5 mensen de kwaliteit van leven niet beter of slechter vinden, en 1 persoon zelfs slechter, terwijl 100% van de respondenten vindt dat de geboden hulp goed tot zeer goed past, en minimaal een 7 wordt gegeven als cijfer. 94% rapporteert zich beter of veel beter te kunnen redden; 93,9% beter of veel beter in staat te zijn te doen wat men wil doen en 97% vindt de kwaliteit van de hulp goed tot heel goed (de overige 3% vindt de hulp niet goed en niet slecht).

Respondenten geven wisselende zaken aan wat betreft informatievoorziening over klachtenregeling, vertrouwenspersoon en medezeggenschap, welke schommelen tussen de 51% en 60%, waarbij opvalt dat daarnaast een aanzienlijk aantal mensen het eigenlijk niet weet of ze wel of niet geïnformeerd zijn. 84% weet wel zeker dat ze hun dossier ten alle tijden in mogen zien. Aandachtspunt is om in ieder geval te checken of de verstrekte informatie ook binnengekomen is.

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

Hulpontvangers 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 hulpontvanger dit niet wil, zal altijd een klachtenprocedure gestart worden. Deze is voor hulpontvangers kosteloos. Binnen twee maanden zal een uitspraak gedaan worden door de klachtencommissie en Stichting Uitblinkers zal uiterlijk een maand na de uitspraak aan zowel hulpontvanger als aan de klachtencommissie laten weten welke maatregelen er getroffen zijn.

Hulpontvangers 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 hulpontvangers 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 is er één situatie geweest waarbij de hulpontvanger ontevredenheid heeft geuit over de zorg. Er is laagdrempelig en stevig geïnvesteerd in het aangaan van gesprek over de onvrede, wat geleid heeft tot goede afspraken en verbetering van de samenwerking.

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 2021 geen formele klachten binnen gekomen.

Incidenten en calamiteiten:

Systeemanalyse:

Er zijn in 2021 meerdere incidenten en twee calamiteiten 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 leermomenten worden onderzocht. Gebleken is dat het huidige meldsysteem laagdrempelig is, maar evengoed niet goed aansluit bij de behoefte van het team. Om die reden zal in 2022 gekeken worden naar een alternatieve manier van veilig melden.

Inhoudelijke analyse:

Er is twee keer sprake geweest van agressie van een hulpontvanger naar het eigen netwerk, er is drie keer verbale agressie richting een medewerker geweest. De meeste incidenten zijn echter agressie naar zichzelf (suïcidaliteit, waaronder de twee calamiteiten), en eenmaal is er sprake geweest van weglopen. De calamiteiten zijn volgens protocol en in overleg met directie Branchevereniging geanalyseerd en gemeld bij de betreffende instantie. Wat opvalt is dat er zorgvuldig en open samengewerkt wordt met cliënten, hun omgeving en andere professionals, maar dat er in de persoonlijke levenssfeer buiten de begeleidingsmomenten om met enige regelmaat situaties ontstaan in wisselwerking met de omgeving, die niet te voorspellen zijn. Vanwege de nauwe samenwerking met de betreffende cliënten kon ergere escalatie voorkomen worden. Helaas is er sprake geweest van een suïcide, waarbij veel aandacht is geweest voor opvang van medewerkers en nabestaanden en intensief overleg met betrokken professionals en partijen. Er waren geen aanwijzingen dat deze incidenten en calamiteiten te maken hadden met factoren in de wijze van zorgverlening. Incidenten en calamiteiten worden door medewerkers met zowel hulpontvangers als met collega's en bestuur besproken zodra er aanwijzingen zijn dat een incident plaatsvindt of op handen zou kunnen zijn. Bestuur betreft in voorkomende situaties ook de directie van de branchecoöperatie. Door deze transparante en actieve samenwerking vindt continue reflectie plaats op het eigen handelen en toetsing van de eigen inschattingen, wat het zorgvuldig handelen ten goede komt. De samenwerking wordt door alle betrokkenen als steunend en zorgvuldig ervaren; zowel intern alsook vanuit cliënten zelf en hun omgeving.

Duidelijk is dat het huidige meldsysteem hierbij eigenlijk achter de feiten aanloopt en meer dient als informatie-verzamelplaats dan dat het feitelijk iets bijdraagt..

Oorzaken van de incidenten lijken te liggen in de complexiteit van hulpvragen in combinatie met onvoorspelbare omgevingsfactoren. Ondanks de toenemende complexiteit van zorg neemt de heftigheid van incidenten van hulpontvangers naar medewerkers af.

Opvallend is ook dat de heftigste incidenten het snels besproken worden met betrokkenen, maar niet in het incidentmeldingsformulier terecht komen. In 2022 zal gezocht worden naar een praktischer manier van omgaan met vastleggen van incidenten.

Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling:

Het inzetten van de meldcode is in 2021 nul keer geregistreerd. Dat is veelzeggend over de ervaren meerwaarde van het meldsysteem, want de meldcode is ten minste 8 keer



ingezet en er is tenminste vier keer overleg geweest met Veilig Thuis (al dan niet anoniem). De keren dat op naam is overleg met Veilig Thuis is dit ook in overleg met betrokken ouders geweest. In 'en situatie kon Veilig Thuis zich terugtrekken uit een situatie waar nog sprake was van onveilige factoren, omdat de samenwerking tussen Uitblinkers, gezin en andere instanties dusdanig effectief was, dat preventie van escalaties naar mening van Veilig Thuis voldoende geborgd was. Dit grote compliment naar zowel het gezin als de betrokken professionals over de manier waarop zij met elkaar weten samen te werken, is niet anders vastgelegd dan in dossier van betrokken gezin. Om meer zicht te krijgen op het verloop van situaties waar de meldcode ingezet wordt, zal in 2022 naar een andere vorm van vastleggen gezocht worden. Dit om zicht te krijgen op zowel de verbeterpunten als ook de succesfactoren die maken dat in een dergelijke situatie Veilig Thuis afgeschaald kan worden.

Conclusies zijn dat het systeem wat betreft verslaglegging niet voldoet, maar dat de praktische samenwerking wat betreft het 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. In 2019 is een doorstart gemaakt met het concept, waarbij in 2020 de basis voor de samenwerking tussen hulpontvangers, medewerkers en bestuur nader is uitgewerkt en getoetst bij de Raad van Toezicht. Deze basis is in 2021 nader uitgewerkt door de bestuurder in samenwerking met 1 hulpontvanger, waarna brieven met informatie en een uitnodiging voor deelname voor alle cliënten zijn verspreid in het najaar van 2021. In 2022 zal het concept ook in de praktijk uitgerold kunnen 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.



Om ons daarbij te ondersteunen maken we gebruik van de Intractiekracht®methode, welke gerichte tools geeft om juist de interactie (contact) te versterken. 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:

- Training, coaching en implementatie van de Intractiekracht®methode en bijbehorende tools
- 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 meldingen.
- 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.