



Maatschappelijk verslag 2022

Stichting Uitblinkers.

Naam verslaglegger: M. Goverde
Dd 08-11-2022

Stichting Uitblinkers
Postbus 372
6500AJ Nijmegen
Tel. 06-14723165
KvK nummer: 61192120
info@hulpvanuitblinkers.nl
www.hulpvanuitblinkers.nl

Rechtsvorm: Stichting

Werkgebied: in 2022 ondersteunden wij volwassenen, jongeren en gezinnen in de regio's Nijmegen en Noord Limburg, Oss (Noord-Oost Brabant) en Arnhem. In 2022 hebben 130 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.

De twee teams met zorgprofessionals bestaan eind 2022 uit totaal negen BIG-geregistreerde psychiatisch 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 2022 deels door de Stichting zelf vorm gegeven waarbij een combinatie is gemaakt met verdere scholing van de Interactiekracht® methode en wordt de mogelijkheid geboden desgewenst een hbo-opleiding te volgen. Verder is er 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. 2022 is voor het team een bewogen jaar geweest, voornamelijk vanwege het hoge ziekteverzuim. Omdat het ziekteverzuim (gelukkig!) niet werkgerelateerd was en er sprake was van een ruimvoldoende personele bezetting en de goede werksfeer, hebben de medewerkers de opvang voor collega's redelijk tot goed doorstaan. Er is verder voortgezet met de investering in de teamcultuur, wat in beide teams een versteviging en/ of vooruitgang laat zien. De hechte samenwerking 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. Er is voldoende focus en stabiliteit om te 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 transformaties. 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 2022 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.

Inmiddels wordt de organisatie goed ondersteund door een administratief medewerker, wat een goede ondersteuning biedt voor zowel de bestuurder als de zorgprofessionals, bij de diverse bureaucratische processen.

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 2022 geborgd door de succesfactoren zoals genoemd in het basisdocument 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling' versie 2021 en het kwaliteitssysteem zoals omschreven in het Praktijkhandboek van Stichting Uitblinkers, versie november 2021. 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 2022:

Voor Stichting Uitblinkers heeft 2022 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 van het afgelopen jaar, 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 bijna per definitie in onzekere tijden leven.

Gedurende het jaar hebben we een uitbreiding kunnen realiseren in het aantal fte, nl van 7,9 in januari naar 8,8 fte in december 2022. De kracht en stabiliteit van het team blijkt ook uit het verzuim; ondanks alle externe invloeden waaronder extra verzuim wegens covidbesmettingen, was er in 2022 geen sprake van werkgerelateerd verzuim.

Bestuurlijk was het een onrustig jaar; naast de ziekte van de bestuurder kregen we te maken met grote veranderingen in twee grotere regio's en steeds opnieuw zorg dragen voor continuïteit van zorg in verband met onverwachts verzuim. Desondanks konden we blijven investeren in het coachen en trainen van de medewerkers en is de financiële situatie verder gestabiliseerd. In 2022 hebben we zoals voorgenomen ingezet op het verder creëren van enerzijds rust en anderzijds verder inhoudelijk ontwikkelen met onze de



organisatie. Dit is ook ons voornemen voor 2023, zodat we samen vanuit stabiliteit verder kunnen bouwen aan de toekomst.

Ondanks het bewerkelijke jaar is toch een groot deel van de voor 2022 gestelde doelen gehaald:

Doel:

- Jaarevaluatie uitvoeren (op de doelen en controlemaatregelen), waaronder op: Privacyjaarscan, Vergroten financiële buffers, Administratieve processen optimaliseren zoals verbetering in interne communicatie en taakverdeling, verder inbedden kwaliteitssysteem, verminderen bureaucratische belasting, structuur toetsing plannen bestuurder in teamoverleggen, Gefaseerd opzetten opvang uitval bestuurder, Checklist zorgorganisatie updaten, Evaluatie financiële middelen/plannen, training en implementatie Interactiekracht®-methode, nieuwe vormgeving scholings- en meldsystemen, nieuwe samenwerkingsafspraken Noord Limburg vertalen naar praktijk middels beleidsaanpassingen.
- Team uitbreiden om instroom cliënten aan te kunnen
- Onderzoeken van mogelijkheden optimaliseren ICT systeem (nu nog uitproberen)
- Specifieke expertise medewerkers inventariseren
- Deels afvaardiging van Deelnemers: hoewel er nog geen Afvaardiging is geïnstalleerd, is er wel een nieuwe kandidaat die mee gaat doen.

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 2021-2022. Een aantal zaken blijken te vragen om nadere aanpassing van de opzet, zoals een niet-belastende vorm van het veiligmeldsysteem, scholingsopzet en onderzoek naar jeugdigen en WMO (zoals verder omschreven in de controlelijst maatregelen) wen inventariseren passende mogelijkheden voor ICT. Daarnaast zijn de volgende punten aan de orde geweest:

- Inzet op verminderen bureaucratie en stellen van grenzen naar derden die hierin teveel van de collega's of de organisatie vragen.
- Scholingsplan aanpassen: vanwege beperkte mogelijkheden is een creatieve oplossing bedacht om extra ruimte te maken voor scholing tijdens de vierwekelijkse teammomenten. Dit is echter geen goed format voor de langere termijn omdat de tijd eigenlijk te beperkt is en de teamsamenstelling teveel wisselt voor gerichte korte scholingsinterventies.
- Voortgaande investering in het scholen en implementeren van de Interactiekracht®methode.
- Voortgaande investering in verstevigen van de teams en de organisatiecultuur.
- Onderzoeken van mogelijkheden voor ander ICT-systeem: effectieve mogelijkheden lijken na een korte inventarisatie beperkt gezien de zeer geringe hoeveelheid privacygevoelige informatie die daadwerkelijk gedeeld wordt. Voor 2023 gaan we kijken of we met de huidige beschikbare middelen een creatieve oplossing kunnen vinden.
- Behoeft aan het huren van kantoorruimte: dit blijkt wenselijk met name in regio Nijmegen.
- Afvaardiging van Deelnemers installeren: vanwege onder andere ziekte van de bestuurder is er minder tijd en ruimte geweest dit verder te implementeren. Daarbij blijkt de animo ook laag en lijkt de communicatie niet duidelijk genoeg. Dit zijn aandachtspunten om mee te nemen naar 2023.



- Verder investeren in de Social Return On Investment-regeling, waardoor uren arbeid uitgebreid konden worden voor iemand die op de arbeidsmarkt minder welkom is. Wens is om de inzet van deze regeling nog verder te ontwikkelen.
- Er zijn nieuwe administratielijnen ontwikkeld en er is geïnvesteerd om de administratie en daarmee ook de bureaucratie te versimpelen.
- Standaardiseren van met name de ondersteuningsplannen is verder uitgebreid.
- We hebben in samenspraak met de teams een weg gezocht en gevonden in het omgaan met bezuinigingsmaatregelen in diverse regio's.

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 2023.

Daarnaast is een integraal doel voor 2023 het verder implementeren van de methode Interactiekraft®, dat zowel op organisatorisch als op zorginhoudelijk vlak de nodige aanpassingen en scholingen vraagt. De basis voor de teams is neergelegd echter is de implementatie van de methode evenals het bijbehorende systeem een meerjarig proces. 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 2022: 130

In zorg op 01-01-2022: 97

Peildatum 15-11-2022: 108

Instroom = 36

Uitstroom = 22

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 2022 hebben we een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder onze hulpontvangers:

Meetmoment: 17-11-2022

Periode meting: 15-10-2022 t/m 17-11-2022



Aantal metingen: 42

Gemiddeld cijfer: 9

Hoewel de respons laag is (39%), is deze wel hoger dan vorig jaar. De tevredenheid zoals ingegeven wat betreft cijfermatige waarde in het cliënttevredenheidsonderzoek zeer hoog: gemiddeld wordt een 9 gescoord en geeft de meerderheid aan zich zeer gezien en serieus genomen te voelen. 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 3 mensen de kwaliteit van leven niet beter of slechter vinden, terwijl 97,6% van de respondenten vindt dat de geboden hulp goed tot zeer goed past, en minimaal een 7 wordt gegeven als eindcijfer. 88,1% rapporteert zich beter of veel beter te kunnen redden; 90,5% beter of veel beter in staat te zijn te doen wat men wil doen en 97,6% vindt de kwaliteit van de hulp goed tot heel goed (de overige 2,4% 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 47% en 88%, waarbij opvalt dat daarnaast een aanzienlijk aantal mensen het eigenlijk niet weet of ze wel of niet geïnformeerd zijn. 88% weet wel zeker dat ze hun dossier ten alle tijden in mogen zien, en 69% is zeker op de hoogte van het bestaan van een vertrouwenspersoon, wat een stijging is tov vorig jaar. Aandachtspunt is om in ieder geval te checken of de verstrekte informatie ook binnengekomen is. 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 afronding.

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 2022 geen formele klachten binnen gekomen. Wel is er een informele klacht geregistreerd.

Incidenten en calamiteiten:

Systeemanalyse:

Er zijn in 2022 meerdere incidenten en geen 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 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 sinds 2022 standaard 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:

De incidenten zijn zeer wisselend van aard geweest afgelopen jaar, waarbij moeilijk te spreken is over een trend. Wat wel zichtbaar is, is dat de wijze van omgaan met incidenten steeds duidelijker ingezet wordt door het team: goed kijken wat er in een situatie gebeurt en dit met alle betrokken partijen open bespreken. Daarbij worden incidenten in het eigen (sub)team besproken en daarbij ook op de agenda gezet. Belangrijk aandachtspunt is om wel tijd en ruimte te maken om terug te komen op situaties; nog niet alle medewerkers hebben dat volledig in hun systeem zitten. In een aantal situaties is juist bijzonder goed doorgepakt waardoor de situatie bijgestuurd kon worden en zowel cliënt als medewerkers en andere betrokkenen er een goed gevoel aan over hielden. Wat verder opvalt is dat er rustig aan een verschuiving lijkt gaande te zijn van besprekingen van fysiek schadelijke incidenten (agressie, suicidaliteit), naar meer bejegeningegerichte situaties waarbij afhaken van cliënten door bejegening een thema is.

Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling:

Het inzetten van de meldcode is in 2022 nul keer geregistreerd. Dat is veelzeggend over de ervaren meerwaarde van het meldsysteem, want de meldcode is ten minste 5 keer ingezet en er is tenminste drie 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. Er is gezocht naar een andere vorm van registreren van situaties, echter dient hiervoor de organisatie verder te transformeren naar een andere organisatievorm. Dit is een proces dat meerdere jaren kost.

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 zijn voorzichtige stappen gezet richting uitbreiding van het orgaan en het informeren van hulpontvangers. Echter wegens langdurige ziekte van één van de betrokkenen is de ontwikkeling minder snel gegaan dan gehoopt.

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 Interactiekracht®-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 Interactiekracht®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 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.