



# Maatschappelijk verslag 2023

## Stichting Uitblinkers.

Naam verslaglegger: M. Goverde  
Dd 10-11-2023

Stichting Uitblinkers  
Graafseweg 274 – 3.01A  
6532 ZV Nijmegen  
Tel. 06-83775483  
KvK nummer: 61192120  
[info@hulpvanuitblinkers.nl](mailto:info@hulpvanuitblinkers.nl)  
[www.hulpvanuitblinkers.nl](http://www.hulpvanuitblinkers.nl)  
Rechtsvorm: Stichting

Werkgebied: in 2023 ondersteunden wij volwassenen, jongeren en gezinnen in de regio's Nijmegen en Noord Limburg, Noord Brabant Oost en Centraal Gelderland. In verslagjaar 2023 hebben 137 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 outreachend zijn naar alle betrokken partijen rondom de hulpontvanger; professionals worden hierop gecoacht. Betrouwbaarheid en openheid zijn hierbij voor ons onontbeerlijk. Ook in 2023 zijn de samenwerkingsbanden met diverse andere hulporganisaties en verwijzers hierdoor uitgebreid en geïntensiveerd. Inmiddels weten diverse sociale wijkteams, huisartsenpraktijken, behandelaren en diverse andere zorgorganisaties ons te vinden (en vice versa) voor zowel doorverwijzing als samenwerking. Uitgangspunt is steeds: één huishouden, 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, is er incidenteel sprake van contacten in de avonden of weekenden, zowel gepland als ook ongepland. Onze werkwijze is bijzonder transparant: Hulpontvangers hebben desgewenst 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 2023 uit totaal negen BIG-geregistreerde psychiatisch verpleegkundigen, en vijf agogisch werkenden. Professionals zijn HBO-opgeleid of MBO opgeleid. Scholing wordt inzichtelijk gehouden middels de aanwezigheidsregistratie scholingsmomenten. Scholing is in 2023 deels door de Stichting zelf vorm gegeven waarbij een combinatie is gemaakt met verdere scholing van de Interactiekraft® 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. 2023 is voor het team een jaar geweest waarin de organisatie zich verder kon stabiliseren. Door de groei in met name team Noord Limburg/ Noord Brabant, is in die regio meer ruimte ontstaan voor het team. Er is binnen de gehele organisatie voortgegaan met de investering in de teamcultuur, wat in beide teams een ontwikkeling laat zien. De hechte samenwerking en de flexibiliteit van onze organisatie blijken zeer sterke krachten, waarmee we ondanks 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; ontwikkelingen in het land en ook de groei van de organisatie brengen de nodige onrust met zich mee voor de medewerkers en ook de hulpontvangers. Versterken van de rust is een absolute voorwaarde om de basis verder te verstevigen en de slag te kunnen maken naar de voorgenomen transformaties. Ook in 2023 konden we vanwege de stabiliteit in het team en de organisatie, nieuwe mensen aannemen.



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. Investering in het team richt zich vooral op vergroten van kennis, implementatie van de Interactiekracht®methode, en verstevigen van de teamcultuur.

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 2023 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 2022. 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 2023:**

Voor Stichting Uitblinkers heeft 2023 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 Interactiekracht®methodiek. Ondanks de onrust van de afgelopen jaren, 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. Wel werd duidelijk dat onder andere vanwege langer durende uitval van de leidinggevende, het voor het team in één regio moeizamer werd om de zelfsturing van het team goed verder te ontwikkelen. Dit leidde tot een onwenselijke situatie die momenteel in behandeling is met het team om deze ontwikkeling terug te draaien. Desondanks blijken onze visie en werkwijze steeds een goede houvast in onzekere tijden, waarbij we ook snel de weg terug kunnen vinden na het ontstaan van een onwenselijke situatie.

Gedurende het jaar hebben we een uitbreiding kunnen realiseren in het aantal fte, nl van 8,8 in januari 2023, naar 9,47 fte in december 2023. De kracht en stabiliteit van het team blijkt ook uit het verzuim; er was in 2023 geen sprake van werkgerelateerd verzuim.

Bestuurlijk was het een onrustig jaar, met name door de nasleep van de ziekte van de bestuurder. Daarbij is de organisatie duidelijk in ontwikkeling en dienen zich op verschillende fronten veranderingen aan, zoals de vestiging van een hoofdkantoor en de



voorbereiding voor de transformatie naar een ander ICT system, wat nog een tijd door zal lopen. Desondanks konden we blijven investeren in het coachen en trainen van de medewerkers en is de financiële situatie verder gestabiliseerd. In 2023 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 2024, zodat we samen vanuit stabiliteit verder kunnen bouwen aan de toekomst.

Ondanks het bewerkelijke jaar is toch een groot deel van de voor 2023 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 bureaucratie belasting, structuur toetsing plannen bestuurder in teamoverleggen, Gefaseerd opzetten opvang uitval bestuurder, Checklist zorgorganisatie updaten, ontwikkelen verdere Social Return inzet, training en implementatie Interactiekracht®-methode, nieuwe vormgeving scholings- en meldsystemen, nieuwe samenwerkingsafspraken Noord Limburg vertalen naar praktijk middels beleidsaanpassingen.
- Team uitbreiden om instroom hulpontvangers aan te kunnen
- Onderzoeken van mogelijkheden optimaliseren ICT systeem (in 2024 in te zetten)
- Doorontwikkeling van Deelnemerschap; er zijn regelmatige overleggen en de eerste nieuwsbrief is inmiddels verzonden.

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 2022-2023. Een aantal zaken blijken te vragen om nadere aanpassing van de opzet, zoals een niet-belastende vorm van het veiligmeldsysteem, de scholingsopzet en onderzoek naar jeugdigen en WMO (zoals verder omschreven in de controlelijst maatregelen) en implementeren van nieuwe 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 toegenomen mogelijkheden is geïnvesteerd in het bedenken en voorbereiden van een nieuwe opzet voor ontwikkelen vanuit de Interactiekracht® methode. Dit zal verder vorm gegeven worden in 2024.
- Voortgaande investering in het scholen en implementeren van de Interactiekracht®methode.
- SKJ registratie geeft voor de betreffende medewerkers dusdanig veel druk dat besloten is om maatwerk oplossingen in te zetten, en dit in 2024 door te vertalen naar organisatie breed beleid
- Voortgaande investering in verstevigen van de teams en de organisatiecultuur.
- Onderzoeken van mogelijkheden voor ander ICT-systeem: er is een creatieve oplossing gevonden en de voorbereidingen zijn getroffen om hiermee te starten.
- Er is een kantoorruimte gevonden en grotendeels ingericht.
- Er zijn voorbereidingen getroffen voor het implementeren van een nieuwe methode voor incidentregistratie. Twee aandachtsvelders zijn hiervoor opgeleid.
- Er is een duidelijke doorontwikkeling geweest van het Deelnemerschap, waarbij inmiddels ook is gestart met de nieuwsbrief. Dit zal in 2024 verder geïmplementeerd worden.



- Er is verder geïnvesteerd 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 taken voor de administratief medewerker bijgekomen, waardoor de administratielast voor de zorgverleners is afgenomen.
- Versimpeling zicht krijgen op doorstroom cliënten.
- RI&E gedaan met als gevolg een Arbobeleidsplan
- Er is gestart met controle aan de medewerkers geven over het financiële beleid en de keuzes die hierin gemaakt worden.
- Inwerkprotocol is aangepast en uitgebreid
- Er is een scholing digivaardigheid geweest

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 2024 het verder implementeren van de methode Interactiekraacht®, 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 2024 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, clienttevredenheid, medewerkerstevredenheid en kwaliteits-toetsing onze speerpunten zijn.

## Rapportage monitoring kwaliteit

### **Doorstroom:**

Totaal aantal hulpontvangers in zorg in 2023: 137

In zorg op 15-11-2022: 108

Peildatum 03-11-2023: 121

Instroom totaal = 51

Uitstroom totaal = 22

*Per regio:*

*Noord Limburg instroom 9, uitstroom 5; Nijmegen instroom 16, uitstroom 12; Centraal Gelderland instroom 2 uitstroom 0; Noord Brabant Oost instroom 24; uitstroom 5*

### **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 2023 hebben we een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder onze hulpontvangers:

Meetmoment: 17-11-2023

Periode meting: 15-09-2023 t/m 17-11-2023

Aantal metingen: 30

Gemiddeld cijfer: 9,2

De respons is erg laag dit jaar (22%). Onze inschatting is dat dit komt door de timing; eerste inzet is tijdens de vakantieperiode geweest, waarna vóór het team een drukke periode ontstond door sollicitatierondes en het inwerken van nieuwe medewerkers. De tevredenheid zoals ingegeven wat betreft cijfermatige waarde in het cliënttevredenheidsonderzoek zeer hoog: gemiddeld wordt een 9,2 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).

Verder valt op dat de informatievoorziening aanzienlijk verbeterd is: waar respondenten voorheen zeer wisselend scoorden; geef nu 75,7% tot 83,3% aan dat zij goed geïnformeerd zijn wat betreft informatievoorziening over klachtenregeling, vertrouwenspersoon en medezeggenschap, wat een zeer gewenste stijging is tov vorige jaren.

Aandachtspunt voor volgend jaar is om de verspreiding onder de cliënten te verbeteren, zodat er een beter beeld ontstaat

### **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 van een specifieke medewerker en betreffende medewerker is gestopt met begeleiden van deze hulpontvanger. 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 2023 geen formele klachten binnen gekomen. Wel is er een incident ook als informele klacht geregistreerd vanwege het karakter van de situatie.

#### **Incidenten en calamiteiten:**

##### Systeemanalyse:

In 2023 is zorgvuldig gekeken naar een minder belastende manier van incidentenregistratie. Geconstateerd is dat het bespreekbaar maken van complicaties en incidenten 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, teamwork en leermomenten. Incidenten worden sinds 2022 standaard in de teambesprekingen besproken. Inmiddels is besloten dat de incidentenregistratie door aandachtsvelders (directe zorgcollega's uit het team) opgepakt zal worden. In 2023 is gestart met scholing van de aandachtsvelders en in 2024 zal dit verder geïmplementeerd worden.

##### Inhoudelijke analyse:

Afgelopen jaar zijn tijdens de incidentbesprekingen meermaals dezelfde huishoudens besproken, waaruit ook de complexiteit van de zorg in deze situaties blijkt. Suïcidaliteit en met name onveiligheid binnen het gezin/ huishouden zijn terugkerende thema's.

Tijdens de besprekingen blijkt ook dat de medewerkers de situaties over het algemeen vroegtijdig bespreekbaar maken, waardoor echte escalaties voorkomen worden.

In dat opzicht sprong er één situatie uit waarin collega veel te lang alleen is blijven modderen en er over grenzen van zowel cliënt als andere betrokkenen alsook de organisatie is gegaan. Met name voor cliënt wat dit een heftige ervaring. De zorgvuldige afwikkeling van dit incident loopt nog in goed overleg tussen gemeente en Stichting uitblinkers. Desondanks zijn er diverse acties intern op uitgezet m.b.t. betrokken collega, en staat er ook een teamoverleg gepland om te onderzoeken hoe dit zo heeft kunnen oplopen en wat er in een volgende situatie anders gedaan zou kunnen worden.

Uit de incidentbesprekingen blijkt ook eens te meer dat medewerkers behoefte hebben aan (zelf)reflectie en het zo zorgvuldig mogelijk omgaan met kwetsbare en complexe situaties. Duidelijk is ook dat de lijn van 2022 zich voortzet wat betreft het zwaartepunt, dat vooral ligt in de bejegening en emotieregulatie.

Medewerkers nemen vroegtijdig contact op met elkaar of de bestuurder voor overleg, en bij het uitzetten van acties worden zowel cliënt als andere betrokkenen betrokken.

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



Het inzetten van de meldcode is in 2023 nul keer geregistreerd. Dat is veelzeggend over de ervaren meerwaarde van het meldsysteem, want de meldcode is ten minste 3 keer ingezet en er is tenminste twee keer overleg geweest met Veilig Thuis (beide keren anoniem). 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. Momenteel is er een ontwikkeling ingezet waarbij aandachtsvelders worden ingezet om dit mee vorm te geven.

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, in de houding van medewerkers zijn geborgd. Wel is de aanbeveling hier in 2024 opnieuw naar te kijken, gezien de organisatie groeit en scholing hierin van nieuwe medewerkers wenselijk is.

### **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 helemaal 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 hulpontvangers 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. In 2023 zijn drie nieuwe kartrekkers ingestapt, en zijn er ook twee uitgestapt. Op dit moment wordt het Deelnemerschap vormgegeven door 1 hulpontvanger, 1 hulpverlener, in samenwerking met de bestuurder. Meerdere hulpontvangers hebben zich inmiddels opgegeven voor de nieuwsbrief. IN 2024 zal het concept verder worden geïmplementeerd en vormgegeven zoals bij oprichting van de stichting ook de bedoeling was.

### **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.