



# **Maatschappelijk verslag 2024**

## **Stichting Uitblinkers.**

Naam verslaglegger: M. Goverde  
Dd 21-11-2024

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 2024 ondersteunden wij volwassenen, jongeren en gezinnen in de regio's Nijmegen en Noord Limburg, Noord Brabant Oost en Centraal Gelderland. In verslagjaar 2024 hebben 194 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 hoogcomplexere 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 hoogcomplexere 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 2024 zijn de samenwerkingsbanden met diverse andere hulporganisaties en verwijzers hierdoor uitgebreid en geïntensiveerd. Inmiddels weten steeds meer sociale teams, 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 2024 uit totaal tien BIG-geregistreerde psychiatisch verpleegkundigen, en zes agogisch werkenden. Professionals zijn hbo- of mbo opgeleid. Scholing wordt inzichtelijk gehouden middels de aanwezigheidsregistratie scholingsmomenten. Scholing is in 2024 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. 2024 is voor het team een jaar geweest waarin de organisatie zich verder kon stabiliseren en verstevigen. Er zijn gedurende 2024 meermaals mismatches geweest met nieuwe medewerkers, waardoor er met name in regio Nijmegen meer is geïnvesteerd in de teamcultuur vasthouden en verstevigen dan in kwantitatieve groei. 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 2024 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. Investeren 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 twee administratief medewerkers, 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 2024 geborgd door de succesfactoren zoals genoemd in het basisdocument 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling' versie 2023 en het kwaliteitssysteem zoals omschreven in het Praktijkhandboek van Stichting Uitblinkers, versie november 2023. 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 2024:**

Voor Stichting Uitblinkers heeft 2024 in het teken gestaan van vasthouden en versterken van de organisatiecultuur, wat best een uitdaging was omdat er verschillende (nieuwe) medewerkers waren die de kern van de cultuur en de gedragscode niet goed begrepen. Desondanks (of juist dankzij) bleek dat het team kon voortgaan op de ingeslagen weg met focus op ontwikkelen en versterken van het team in het werken binnen de cultuur en 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. Onze visie en werkwijze blijken steeds een goede houvast te zijn 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 9,47 in januari 2024, naar 11,1 fte in december 2024. De kracht en stabiliteit van het team blijkt ook uit het verzuim; er was in 2024 geen sprake van werkgerelateerd verzuim.

Bestuurlijk was het een onrustig jaar door een combinatie van factoren, zoals onrust met nieuwe medewerkers, aanbesteding en het investeren in diverse nieuwe ontwikkelingen voor de organisatie. Daarbij lopen nog een aantal ontwikkelingen uit voorgaande jaren



door, zoals de gestage verandering naar een ander ICT systeem en investeringen in randvoorwaarden, inspraak en verschuiving van boekhoudsysteem. Desondanks konden we blijven investeren in het coachen en trainen van de medewerkers en is de financiële situatie verder gestabiliseerd. In 2024 hebben we zoals voorgenomen ingezet op het verder creëren van enerzijds rust en anderzijds verder inhoudelijk ontwikkelen met onze organisatie. Dit is ook ons voornemen voor 2025, zodat we samen vanuit stabiliteit verder kunnen bouwen aan de toekomst.

Ondanks het bewerkelijke jaar is toch een groot deel van de voor 2024 gestelde doelen gehaald:

Doel:

- Jaarevaluatie uitvoeren (op de doelen en controlemaatregelen), waaronder op: Privacyjaarscan, Vergroten financiële buffers, Inzetten van financiën gezamenlijk met team, instructie en opzet onderzoek WMO/JW, Administratieve processen optimaliseren zoals verbeterslag 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, training en implementatie Interactiekracht®-methode, overige scholingen, nieuwe vormgeving scholings- en meldsystemen, nieuwe samenwerkingsafspraken contracteringen vertalen naar praktijk middels beleidsaanpassingen.
- Team uitbreiden om instroom hulpontvangers aan te kunnen
- Nieuwe ICT systeem op- en ingezet
- Onderzoeken van mogelijkheden verder optimaliseren ICT systeem (in 2025 in te zetten)
- Doorontwikkeling van Deelnemerschap; er zijn regelmatige overleggen en nieuwsbrieven worden verzonden.
- Er is gestart met een collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering
- De aandachtsvelders incidenten hebben een goede vorm gekregen binnen het incidentenclubke
- Er is beleid gemaakt rondom de eisen aan SKJ-registratie voor medewerkers
- Ons Arbobeleid is herzien en er zijn verbetermaatregelen vastgesteld en opgenomen in de pdca kwaliteitscyclus.
- Er is geïnvesteerd in inzet van medewerkers via de Social Return (in- en extern), voor regio's waar Social Return nog geen verplichting is.
- Er zijn diverse scholingen geweest zowel mbt het primair proces als mbt het zorgveld in breder kader.
- Er is voortgegaan met de investeringen in de voorgenomen transformatie van het primair proces (zowel scholingen als inzetten van aanbod alsook het vereenvoudigen van het primaire proces)
- De boekhouding is overgeheveld van extern naar intern (fase 1)

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 2023-2024. Een aantal zaken blijken te vragen om nadere aanpassing van de opzet, zoals een niet-belastende vorm van de diverse meldsystemen, de scholingsopzet en onderzoek naar jeugdigen en WMO (zoals verder omschreven in de controlelijst maatregelen) en verder implementeren van de Interactiekracht® methode vereenvoudigen van diverse processen. 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.
- Voortgaande investering in het scholen en implementeren van de Interactiekracht®methode.
- Voortgaande investering in verstevigen van de teams en de organisatiecultuur.
- Er zijn nieuwe taken voor de administratief medewerker bijgekomen, waardoor de administratielast voor de zorgverleners is afgenomen.
- Medewerkers hebben op nog meer fronten inspraak gekregen in het financiële beleid en de keuzes die hierin gemaakt worden.
- Jubileumjaar van Stichting uitblinkers is passend gevierd
- Inwerkprotocol is aangepast en uitgebreid
- Er is een scholing digivaardigheid geweest

We zijn als organisatie trots op ons 10 jarig bestaan (!) en 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 goede handvatenboden voor 2024. Daarnaast was een integraal doel voor 2024 het verder implementeren van de methode Interactiekracht®, dat zowel op organisatorisch als op zorginhoudelijk vlak de nodige aanpassingen en scholingen vraagt. Ondanks het bijzonder hectische jaar hebben we dit toch goed vast kunnen houden. De basis voor de teams is neergelegd echter is de implementatie van de methode evenals het bijbehorende systeem een meerjarig proces. In de komende jaren zullen we nog 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 2025 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, kwaliteits-toetsing en het verminderen van de bureaucratische last, onze speerpunten zijn.

## Rapportage monitoring kwaliteit

### **Doorstroom:**

Totaal aantal hulpontvangers in zorg in 2024: 194

In zorg op 01-12-2023: 148

Peildatum 28-11-2024: 121

Instroom totaal = 68

Uitstroom totaal = 46

*Per regio:*

*Noord Limburg instroom 15, uitstroom 8; Nijmegen instroom 14, uitstroom 18; Centraal Gelderland instroom 0 uitstroom 0; Noord Brabant Oost instroom 39; uitstroom 20*

### **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.



### **Clïënttevredenheidsonderzoek:**

In 2024 hebben we een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder onze hulpontvangers:

Meetmoment: 25-11-2024

Periode meting: 17-09-2024 t/m 21-11-2023

Aantal metingen: 37

Gemiddeld cijfer: 8,7

De respons is ietsje hoger dit jaar (26%). Onze inschatting is dat de opkomst desondanks laag blijft door de timing (eerste inzet is tijdens de vakantieperiode geweest) en door de hectiek binnen het team vanwege opvang van moeilijkheden binnen het team. De tevredenheid zoals ingegeven wat betreft cijfermatige waarde in het cliënttevredenheidsonderzoek zeer goed: gemiddeld wordt een 8,7 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. Opvallend is wel dat er een toename is van mensen die niet weten of ze geïnformeerd zijn en dat er ook mensen zijn die niet weten of de begeleiding de doelen samen met hen heeft opgesteld.

Inhoudelijk valt op dat de tevredenheid hoog is wat betreft de relatie en de toename van zelfredzaamheid. Men geeft veelal 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 6 mensen de kwaliteit van leven niet beter of slechter vinden, terwijl 97,2% van de respondenten vindt dat de geboden hulp goed tot zeer goed past. Eén persoon heeft een 5 gegeven, terwijl de overige respondenten minimaal een 7 hebben gescoord als eindcijfer. 89,2% rapporteert zich beter of veel beter te kunnen redden; 97,3% beter of veel beter in staat te zijn te doen wat men wil doen en 97,3% vindt de kwaliteit van de hulp goed tot heel goed (de overige 2,7% vindt de hulp niet goed en niet slecht).

Verder valt op dat de informatievoorziening wat achteruit gegaan is: waar respondenten vorig jaar 75,7% tot 83,3% aan dat zij goed geïnformeerd zijn wat betreft informatievoorziening over klachtenregeling, vertrouwenspersoon en medezeggenschap, geeft rond de 30% van de cliënten aan dat ze niet geïnformeerd zijn of niet weten dat ze geïnformeerd zijn over deze zaken.

Aandachtspunt voor volgend jaar is om informatievoorziening aan cliënten te verbeteren.

### **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 2024 geen formele klachten binnen gekomen. Wel is intern een incident ook als informele klacht geregistreerd vanwege het karakter van de situatie.

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

##### **Systeemanalyse:**

2024 is gestart met de implementatie van het nieuwe meldsysteem; dit is inmiddels goed ingebed bij de aandachtsvelders. Zij zijn begonnen met de verdere implementatie binnen het team; dit zal in 2025 voortgezet worden.

##### **Inhoudelijke analyse:**

Afgelopen jaar zijn drie trends zichtbaar. De eerste trend is dat diverse incidenten zijn geweest waar nieuwe of vertrekkende medewerkers bij betrokken waren. Hierbij was sprake van onvoldoende professioneel handelen en/ of onvoldoende afstemmen op de situatie van de cliënt. Daarnaast hebben zich meerdere situaties voorgedaan waarbij nader onderzoek uitwees dat er sprake was van complicaties van zeer complexe cliëntproblematiek. Het incidentenclubke is van mening dat het goed is dergelijke situaties te blijven onderzoeken om kritisch te blijven kijken naar de kwaliteit van de geboden zorg en eventuele hiaten hierin. Ten derde is het in één subteam twee keer voorgekomen dat er sprake was van miscommunicatie rondom veranderen van afspraken bij ziekte van een collega. Hierop is een verbeteractie uitgezet waarvoor in 2025 evaluatie is gepland.

Er is één ernstige complicatie geweest die, ondanks dat er geen sprake was tekortkomingen in de kwaliteit van de zorg, wel valt onder de afspraken van calamiteitsmeldingen in betreffende regio. Daarvoor is melding gedaan bij de Toezichthouder in de betreffende regio en is er een intern onderzoek gedaan. Ook hieruit bleek dat de situatie geen gevolg was van eventuele hiaten in de kwaliteit van de geleverde zorg. Desondanks is er wel een verbeterpunt vastgesteld. Het incidentenclubke is aan de hand daarvan bezig met de opzetten van een nieuwe richtlijn voor het handelen in bij acute situaties.

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

Het inzetten van de meldcode is in 2024 2 keer geregistreerd. Inmiddels is er een proces op gang om het registratiesysteem te veranderen naar een minder belastende versie voor medewerkers.



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 de ontwikkelingen in dezen in 2025 te blijven volgen en sturen, 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 maar begint sinds begin 2024 echt vorm te krijgen. Er zijn meerdere bijeenkomsten waarin bekeken wordt hoe de onderlinge communicatie te stroomlijnen en hoe de inspraak te regelen. Zo heeft de kerngroep van Deelnemers een poll uitgezet onder hulpontvangers om te peilen hoe het jubileumjaar voor hulpontvangers het beste vormgegeven kan worden. Ook is er gestart met een nieuwsbrief welke meermaals is verschenen. In 2025 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 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 Interactiekracht®methode en bijbehorende tools



- In ondersteuningsplannen is aandacht voor onder andere eigen regie, 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.