

## ***"Zekerheid als basis"***



A word cloud of values in various colors (green, orange, red) arranged in a fan shape. The words include: respect, eigenregie, vertrouwen, zelfstandigheid, huiselijkheid, veiligheid, kansen, individueel, and structuur.

Kwaliteitsrapport 2020 Zekere Basis  
Enschede, april 2021



**Naam organisatie** **Stichting Zekere Basis**

<b>Adres</b>	Lonnekerveldweg 30
<b>Postcode</b>	7524 PP
<b>Plaats</b>	Enschede
<b>Tel.nr.</b>	053 - 4307028
<b>Kamer van Koophandel nummer</b>	0822439566
<b>E-mailadres</b>	info@zekerebasis.nl
<b>Website</b>	www.zekerebasis.nl
<b>Auteur</b>	S. Karis, beleid en kwaliteit

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Blz.</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2. Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Reflectie jongerenraad, personeelsvertegenwoordiging en management</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Overzicht gebruikte bronnen</b>	<b>6</b>
<b>3. Algemeen</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Missie, visie, kernwaarden</b>	<b>12</b>
<b>4. Kwaliteit zorgproces</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Bouwsteen 1: individuele cliënt/eigen regie cliënt</b>	<b>13</b>
<b>4.2 Bouwsteen 2: ervaringen cliënten</b>	<b>17</b>
<b>4.3 Bouwsteen 3: teamreflectie:     Samenspel in zorg en ondersteuning     Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning     Betrokken en vakbekwame medewerkers</b>	<b>18</b>
<b>4.4 Bouwsteen 4: kwaliteitsrapport en externe visitatie</b>	<b>19</b>
 <b>Bijlagen:</b>	
<b>Bijlage 1: organogram</b>	<b>22</b>

## **1. Inleiding**

Zekere Basis hecht veel belang aan goede begeleiding met behoud van eigen regie en veilige zorg voor haar cliënten. Daarnaast is het verlenen van deze zorg door professionele en betrokken medewerkers een must.

Zekere Basis blijft een lerende organisatie en streeft continu naar verbetering en professionalisering. Dit heeft gevolgen voor de bedrijfsvoering, communicatie, houding en gedrag van medewerkers en de begeleiding van onze cliënten.

Het kwaliteitsrapport heeft betrekking op de zorg die onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz) valt. Zekere Basis wil in haar zorg en begeleiding echter geen onderscheid maken tussen de verschillende financieringsstromen (Wlz, Jeugdwet, Beschermd Wonen, WMO, Forensische Zorg). Daarom is ervoor gekozen de bedrijfsvoering en het kwaliteitsmanagementsysteem voor de gehele organisatie en alle cliënten te laten gelden. Vanzelfsprekend geldt dit ook voor het kwaliteitskader en het kwaliteitsrapport.

Zekere Basis wil met dit kwaliteitsrapport aan cliënten en hun netwerk, medewerkers en externe stakeholders inzicht geven in de werkwijze van Zekere Basis om structureel te willen verbeteren en hiermee de kwaliteit van de organisatie en de dienstverlening op een hoog professioneel niveau te houden.

### **Coronavirus**

De wereld en dus ook Nederland was in 2020 in de greep van het Coronavirus en nog steeds in 2021. Een virus dat grote invloed heeft op de samenleving, de economie, bedrijven en organisaties en dus ook op onze cliënten. Onder hoofdstuk 3 van dit rapport ga ik verder in op de effecten van de Coronacrisis op de cliënten en medewerkers van de Zekere Basis.

## **2. Samenvatting**

Ook in 2020 is gewerkt aan de thema's uit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Management, medewerkers en cliënten hebben hierin samengewerkt.

De thema's individuele cliënt, eigen regie en relatie met ouders/verzorgers (bouwsteen 1) zijn binnen de Zekere Basis de afgelopen jaren steeds professioneler georganiseerd. De cliënt staat centraal en samen met de cliënt wordt naar zijn wensen en mogelijkheden gekeken.

Het cliënt ervarings onderzoek (bouwsteen 2) wordt 1x per twee jaar gehouden. Het onderzoek 'cliënten over kwaliteit' is door het LSR in 2019 uitgevoerd en wordt in 2021 in dezelfde opzet herhaald. Het verbeterplan dat samen met de jongerenraad is gemaakt wordt regelmatig besproken in de jongerenraad.

Het maken van een teamreflectie (bouwsteen 3) en een teamjaarplan heeft een vaste plek in de jaarcyclus van de teams.

Medewerkers zijn positief over de teamreflectie. Deze is (mede) input voor het teamjaarplan. De teamreflectie wordt in april 2021 vertraagd gehouden.

Het kwaliteitsrapport (bouwsteen 4) volgens het kwaliteitskader gehandicaptenzorg is in 2017 voor de eerste keer gemaakt. In 2019 is de eerste externe visitatie (rapport 2018) gehouden. De volgende externe visitatie vindt plaats in 2021 (rapport 2020).

## **2.1 Reflectie jongerenraad, vertegenwoordiging medewerkers en management**

### ***Reflectie jongerenraad***

In 2020 is de jongerenraad wederom actief geweest in dezelfde frequentie als in 2019. Alleen moest er een aanpassing gemaakt worden i.v.m. Corona. Hierdoor konden vergaderingen niet fysiek gevoerd worden, maar werden de vergaderingen door middel van teams gehouden. De jongerenraadleden vonden dit in het begin erg jammer. Maar konden zich hier later in vinden en in aanpassen.

In 2020 kwamen tijdens de vergaderingen minder onderwerpen en/of knelpunten aanbod, dit kwam door de coronamaatregelen. Een voorbeeld hiervan zijn de jaarlijkse activiteiten die in 2020 niet door konden gaan. Daarnaast was er onderling minder fysiek contact tussen de jongeren. En gingen huiskamer overleggen niet door, waardoor er weinig feedback terugkwam richting de jongerenraad.

De leden van de jongerenraad kunnen zich vinden in de bouwstenen van het kwaliteitsrapport. De leden hebben onderling nog nagedacht of er nog extra thema's toegevoegd moesten worden aan het cliënt ervaringsonderzoek. Hiervan was geen sprake. Wel stelden zij kritische vragen over het onderzoek. Deze vragen zijn op een later moment beantwoord door de kwaliteitsmedewerker.

Ook was een aantal leden van de jongerenraad in 2020 betrokken bij sollicitatiegesprekken en de externe visitatie van het kwaliteitsrapport.

Ondanks alle beperkingen is het contact tussen de leden van de jongerenraad en de jongerenraadcoaches goed verlopen. De jongerenraad is voldoende op de hoogte gebracht van informatie vanuit de stichting.

### ***Reflectie personeelsvertegenwoordiging***

Wij, leden van de PVT, hebben het rapport aandacht doorgelezen en herkennen ons in het geschetste beeld. Wij zijn het er mee eens en hebben geen aanvullingen.

### ***Reflectie management***

De visie en missie, zoals verwoord in het meerjarenbeleidsplan zijn richtinggevend. Onze missie luidt: " Stichting Zekere Basis stelt zich als doel om de kwaliteit van het bestaan van mensen met gedragsproblemen of een beperking

te bevorderen'. De huidige ontwikkelingen onder Covid-19 en veranderingen in (de financiering van) de zorg, stellen zorgaanbieders voor grote uitdagingen. Een gezonde bedrijfsvoering, hoge mate van arbeidstevredenheid, zelfontwikkeling en ontplooiing van medewerkers, een laag ziekteverzuim, gestroomlijnde processen van de zorg en ondersteuning, zijn hierbij sleutelwoorden. De stappen die we hierin moeten maken zijn vastgelegd in het meerjarenbeleidsplan voor de periode 2021-2023. Heel bewust hebben wij de horizon niet te ver in de tijd geplaatst. Externe ontwikkelingen die elkaar snel opvolgen, noodzaken ons om daar slagvaardig op in te spelen.

De Zekere Basis wil nadrukkelijk investeren en groeien in haar werkgebied, en haar lokale gezicht in de regio behouden door een betrouwbare partner in een financieel gezond bedrijf te zijn. Gezien de professionaliteit en de gedrevenheid van onze medewerkers, hebben wij het volste vertrouwen dat wij inhoud en uitvoering kunnen geven aan onze beleidsvoornemens.

Evenals voorgaande jaren blijft kwaliteitsbewustzijn een speerpunt waardoor we merken dat dit steeds breder door de medewerkers wordt gedragen. Ons centrale uitgangspunt is hierin levensgeluk voor de cliënten en werkplezier voor de medewerkers. De teamreflectie, het teamjaarplan en zeker ook het meedenken en het geven van tips voor verbetering van processen is daar een goed voorbeeld van.

Wij spreken onze waardering uit aan alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers voor hun actieve bijdrage in het belang van de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten en het toekomstbestendig maken van de organisatie. Wij zijn onze cliënten, verwijzers, en overige relaties erkentelijk voor het in ons gestelde vertrouwen. We bedanken de Raad van Toezicht voor de goede en deskundige samenwerking en voor hun waardevolle bijdrage en adviezen.

Zekere Basis voldoet aan het werken aan kwaliteit zoals gesteld in het kwaliteitskader. Kwaliteit binnen onze begeleiding is niet nieuw voor ons. We kunnen hierdoor weer tevreden terugkijken op de activiteiten die op kwaliteitsvlak zijn ontplooid en ook zeker verder geborgd zijn.

## **2.2 Overzicht gebruikte bronnen**

- Rapportage cliëntvertrouwenspersonen
- Resultaten diverse onderzoeken
- Teamreflecties
- Kwartaal- en jaarrapportages

## **3. Algemeen**

### *Organisatie*

Zekere Basis begeleidt ca. 90 jongeren en jong volwassenen (16-27 jaar) die (tijdelijk) niet meer thuis of zelfstandig kunnen wonen naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan, passend bij de mogelijkheden en wensen van de cliënt (wonen, werken, arbeidstraining/dagbesteding). Ongeveer 50% van de cliënten (jongens),

met vaak een licht verstandelijke beperking, gedragsproblemen en evt. psychiatrische problematiek, woont met 24 uren begeleiding op één van de drie locaties in Enschede.

De andere 50% wordt ambulante begeleid in de regio. Het betreft hier jongeren en jongvolwassenen (mannen en vrouwen), vaak licht verstandelijk beperkt met diverse complexe problemen (o.a. gedragsproblemen en psychiatrische problemen).

De Zekere Basis biedt begeleiding, geen behandeling. Indien nodig dan wordt behandeling extern ingekocht.

De Zekere Basis is gedefinieerd als organisatie binnen de gehandicaptenzorg en is lid van de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland).

Financiering vindt plaats binnen de Wlz, Jeugdwet, Beschermd Wonen, WMO en Forensische zorg.

In bijlage 1 bij dit rapport is het organogram van Zekere Basis opgenomen.

Het doel is om de cliënt die vaardigheden aan te leren die nodig zijn om op termijn goed te kunnen functioneren binnen begeleid zelfstandig wonen of zelfstandig wonen.

Wonen en begeleiding vindt plaats op 3 locaties in Enschede, te weten de Basis (beschermd wonen) aan de Lonnekerveldweg, de Noorderhagen (begeleid zelfstandig wonen) en de Hengelosestraat (begeleid zelfstandig wonen). Cliënten starten op locatie de Basis en stromen door afhankelijk van hun ontwikkeling, wensen en mogelijkheden. De laatste stap op weg naar zelfstandigheid is de ambulante begeleiding.

De cliënten die niet naar school gaan, stage lopen of werk hebben, gaan naar de werkplaats op het terrein van locatie de Basis en volgen daar een arbeidstrainingstraject of dagbesteding, afhankelijk van hun wensen en mogelijkheden.

Zekere Basis wil binnen de gestelde kaders de beste zorg en begeleiding in een prettige omgeving aan haar cliënten bieden en een fijne werkomgeving voor haar medewerkers zijn.

Het gemiddeld aantal Wlz cliënten was in 2020: 16,5.

Het aantal medewerkers 52. Het aantal FTE was 47,4. (31 december 2020)

### *Coronavirus*

Wat waren de gevolgen van het Coronavirus voor de cliënten en medewerkers van Zekere Basis, hoe is men daarmee omgegaan en wat kon nog wel en wat niet meer.

Vanaf het moment van de eerste maatregelen in maart 2020 heeft de Zekere Basis het beleid van de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) en de richtlijnen van het RIVM als leidraad gehanteerd.

Er is een protocol voor medewerkers gemaakt met informatie over het Coronavirus, hygiëne en de maatregelen waar cliënten en medewerkers zich aan moesten houden. Dit is in eenvoudige taal en later middels een poster met

cliënten besproken, overhandigd en op de locaties opgehangen. De medewerkers op de locaties hebben ouders/verzorgers steeds geïnformeerd. Na aanpassing van maatregelen en/of meer informatie is het protocol telkens aangepast en gecommuniceerd.

Beschermingsmiddelen zijn aangeschaft en voorzorgsmaatregelen zijn getroffen. Het aantal besmettingen was zeer laag (één medewerker). Vanaf het 3<sup>e</sup> kwartaal 2020 is het aantal besmettingen echter opgelopen. Zo waren meerdere medewerkers op locatie Hengelosestraat ziek, moesten collega's en cliënten getest worden en moest de locatie in quarantaine. Dit had z'n weerslag op de cliënten: onrust, onzekerheid, eenzaamheid. Het team heeft er alles aan gedaan om met de cliënten in contact te blijven, op afstand bij de deur, een stukje wandelen, of telefonisch.

Uiteindelijk heeft een aantal medewerkers COVID-19 gehad en zijn meerdere cliënten getest, maar geen enkele cliënt heeft COVID-19 gehad.

De werkplaats (dagbesteding) is naar aanleiding van de richtlijnen vanaf half maart tot eind juni gesloten geweest. Daarna is in kleinere groepjes met aanpassingen (maken van vakken, aangeven van lijnen, desinfectiezuil, verlagen aantal cliënten per dagdeel) weer gestart tot vreugde van cliënten en medewerkers.

In augustus 2020 zijn alle teams van Zekere Basis gevraagd om een vragenlijst in te vullen om de afgelopen periode te evalueren.

Daarnaast is de periode geëvalueerd met de jongerenraad. Zij hebben de Corona periode als rustig ervaren. Aan de andere kant sloeg de verveling ook toe en werd het allemaal wat lastiger toen bezoek niet of veel minder mocht komen of op verlof gaan niet kon. Voor medewerkers was het soms lastig om te bepalen wat wel en niet kon, waren ze op zoek naar handvatten in de omgang met cliënten in deze periode. In onderstaand overzicht een weergave van de positieve, minder positieve punten en verbeterpunten voor een evt. 2<sup>e</sup> golf die er ook daadwerkelijk kwam.

<b>Positief</b>	<b>Minder positief</b>	<b>Verbeterpunten</b>
Goede communicatie over maatregelen	Door verveling nam spanning soms toe	Meer rekening houden met beperkingen cliënten
Protocol (en steeds aanpassing)	Niet mogelijk om cliënten lang binnen te houden	Eenduidig zijn in verlof-afspraken cliënten
Aandacht voor veiligheid	Activiteiten aanbod	Per team afspraken maken hoe maatregelen goed nageleefd kunnen worden met cliënten
PBM goed geregeld	Soms is 1,5 afstand houden niet mogelijk met cliënten	Aan protocol blijven houden
	Managen werk/privé bij thuiswerken	Maatregelen mogen niet verwateren
		Continu aandacht voor hygiëne maatregelen



### *Kwaliteit*

Zekere Basis heeft een kwaliteitsmanagementsysteem, is HKZ-ISO 9001:2015 gecertificeerd en heeft het keurmerk beschermd wonen.

Volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) worden processen gepland, geëvalueerd en daar waar nodig verbeterd. Hiermee worden structuur en continuïteit geboden en risico's beperkt.

In het jaarplan kwaliteit worden onderzoeken en acties gepland en uitgevoerd met als doel te leren en te verbeteren.

### *Cliënt Ervarings Onderzoek*

Het Cliënt Ervarings Onderzoek wordt in bouwsteen 2 besproken.

### *Medewerker Tevredenheid Onderzoek*

Het Medewerker Tevredenheid Onderzoek wordt 1x per 2 jaar gehouden. In 2020 is het onderzoek gehouden. Medewerkers hebben een vragenlijst gekregen die ze met vermelding van de naam van het team hebben ingevuld. Per team is een rapportage gemaakt zodat verbeterpunten ook in het team kunnen worden opgepakt.

Onderstaand een samenvatting van positieve en verbeterpunten.

<b>Positieve punten</b>	<b>Verbeterpunten</b>
missie/visie	duidelijkheid in taken/ verantwoordelijkheden management
doelgroep	zelfsturing teams (indien nodig bijsturen)
successtappen met cliënten	vragen van medewerkers serieus nemen
maatwerk bieden	terugkoppelen van zaken
samenwerking/collegialiteit/ veiligheid teams	inspraak
zelfstandigheid/afwisseling	communicatie
korte lijnen	waardering
interviews	houden aan afspraken

### *Ziekteverzuim*

In 2020 was het ziekteverzuim bij Zekere Basis 7,28%. Hiervan was 1,54% extra lang verzuim, 4,47% lang verzuim, 0,70% middellang verzuim en 0,56% kort verzuim. In 2019 was het ziekteverzuim 3,77%.

Het verzuim is in 2020 vnl. gestegen door een aantal langdurig zieke medewerkers (niet werkgerelateerd) en in het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal door ziekmeldingen als gevolg van COVID-19.

Zekere Basis hecht veel waarde aan preventie van ziekteverzuim. Door zo spoedig mogelijk in gesprek te gaan met medewerkers waar signalen zijn die mogelijk kunnen leiden tot ziekteverzuim, kan verzuim voorkomen worden.

### *Incidenten*

In 2020 zijn er totaal (binnen alle financieringsstromen) 252 incidenten geweest (in 2019 255). De meeste incidenten betreffen, evenals in 2019 drank/drugs en weglopen. In 2020 is het aantal meldingen 'weglopen' gedaald van 77 naar 43, maar dit blijft op nr. 2 van het soort incidentmeldingen staan.

Binnen de Wlz cliënten zijn in 2020 gemiddeld 16,5 cliënten verantwoordelijk voor 46 incidenten geweest (in 2019: 18 cliënten en 91 incidenten).

Verdeling incidenten van Wlz cliënten naar thema:

<b>Aantal incidenten 2019-2020</b>	<b>Medicatie 2019-2020</b>	<b>Agressie 2019-2020</b>	<b>Seksueel grensoverschrijdend gedrag 2019-2020</b>	<b>Anders 2019-2020</b>
91 - 46	8 - 3	12 - 12	0 - 0	71 - 31

### Verklaring:

In 2019 is het aantal incidenten sterk gestegen (44 -> 91) Dit betrof vnl. 1 cliënt. In 2020 is het aantal incidenten van deze cliënt afgenomen. De problematiek van cliënt leidt tot frequent weglopen en drank/drugs gebruik. Het CCE is betrokken bij deze cliënt. Dit heeft geleid tot een afname van de incidenten. Dit heeft zich inmiddels gestabiliseerd, echter is het aantal incidenten weglopen sterk afgenomen. Dit komt tot uiting in de afname van het totaal aantal incidenten.

De incidenten 'anders' betreffen vnl. drank/drugs en in mindere mate weglopen, vernieling materiële zaken en inroepen politie.

Medicatie: dit betreft incidenten waarbij medicatie 'vergeten' is te verstrekken. Hier is veel aandacht voor. Zo geeft de groepstelefoon aan wanneer er een medicatiemoment is. Het aantal incidenten is dan ook gehalveerd.

Incidenten worden nabesproken met de cliënt, de gedragswetenschapper en de persoonlijk begeleider c.q. de betrokken groepsbegeleider. Indien nodig worden acties uitgezet. In de teamvergaderingen worden de incidenten eveneens besproken.

Sinds 2018 heeft Zekere Basis een PRISMA team. Dit team analyseert incidenten volgens de PRISMA methode. In 2020 zijn twee incidenten (Beschermd Wonen) door het PRISMA team geanalyseerd.

Er zijn geen meldingen bij de Inspectie Gezondheid en Jeugd gedaan. Wel twee meldingen bij de toezichthouder zorg van de Gemeente Enschede over incidenten met cliënten vallend onder de Beschermd Wonen.

In de kwartaalrapportage worden de incidenten, de thema's en de trends op organisatieniveau besproken. Daar waar mogelijk worden op individueel niveau en op organisatorisch niveau acties uitgezet.

### *Klachten*

Het kan voorkomen dat cliënten en/of ouders/verzorgers niet tevreden zijn over het wonen, de zorg of de begeleiding bij de Zekere Basis. Deze onvrede kan op

meerdere momenten besproken en geuit worden. De eerste stap is altijd: ga in gesprek met de persoonlijk begeleider, iemand anders van de begeleiding of de gedragswetenschapper. Lukt het niet om tot een oplossing te komen ga dan in gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon. Is er dan geen oplossing dan kan een formele klacht worden ingediend. De cliëntvertrouwenspersoon kan hier eventueel bij helpen. Een formele klacht kan per brief of met het beschikbare klachtenformulier worden ingevuld en in de klachtenbus worden gedaan of naar het secretariaat klachten worden gestuurd. De interne klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt de klacht. Indien nodig kan de klacht naar de externe klachtenfunctionaris of klachtencommissie worden gestuurd.

Het vorenstaande is bekend gemaakt via de infoborden op de locaties, via het welkomstboekje dat iedereen bij de start bij Zekere Basis krijgt en via de website van Zekere Basis.

In 2020 zijn door Wlz cliënten geen formele klachten ingediend (in 2019: 3). Een verklaring hiervoor is dat de onvrede vaak al met de groepsbegeleiding of persoonlijk begeleider is besproken en/of met de cliëntvertrouwenspersoon en men tot een oplossing is gekomen.

#### *Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)*

Zekere Basis heeft een cliëntvertrouwenspersoon voor locaties de Basis en Hengelosestraat en voor de ambulante cliënten.

Op de Noorderhagen wonen cliënten op basis van de Jeugdwet of Beschermd Wonen. Hier komt een cliëntvertrouwenspersoon via het AKJ. Het AKJ richt zich vnl. op Jeugdwet cliënten en wordt bekostigd door de gemeente. Met het AKJ is afgesproken dat de CVP voor de hele locatie komt. Indien nodig dan kunnen de beide cliëntvertrouwenspersonen in specifieke gevallen naar elkaar doorverwijzen (Jeugdwet of andere financiering).

Beide cliëntvertrouwenspersonen hebben een verslag over 2020 gemaakt.

#### *Cliëntvertrouwenspersoon Noorderhagen (AKJ):*

De CVP bezoekt 1x per 2 maanden de locatie. De ontvangst is altijd prettig, de cliënten weten waarom de CVP komt en weten hoe ze hem, buiten de bezoeken om, kunnen bereiken. Cliënten geven aan geen vragen of problemen te hebben om met de CVP te bespreken. Als er iets is dan kunnen ze het goed met de groepsbegeleiders of andere hulpverleners bespreken. De CVP ziet dat de groepsbegeleiders betrokken zijn bij de cliënten, dat het hebben van een eigen studio voor rust bij de cliënten zorgt en voor een meer individuele benadering zorgt. In 2020 zijn er geen ondersteuningsvragen van cliënten aan de CVP geweest en waren er geen signalen die de CVP met de organisatie wilde delen.

#### *Cliëntvertrouwenspersoon De Basis, Hengelosestraat, ambulant*

De CVP bezoekt 1x per maand de locaties de Basis en Hengelosestraat. Daarnaast kunnen cliënten van de locaties en van ambulant de CVP per mail of whatsapp bereiken. Tijdens de eerste lockdown is de CVP 2 maanden niet op de locaties

geweest. De bezoeken zijn daarna weer opgepakt met inachtneming van de Corona maatregelen.

Cliënten van locatie de Basis zijn niet echt geïnteresseerd in de CVP en zoeken daarbuiten ook geen contact.

Het bezoek op locatie Hengelosestraat is informeel en laagdrempelig en hier is altijd een vaste groep bij aanwezig. Er is in 2020 niet bemiddeld bij klachten.

Besproken onderwerpen:

- Effecten Coronacrisis
- Wisselingen van personeel
- Wisselingen personeel door medewerkers besproken met cliënten (leidde tot onduidelijkheid)

In 2020 heeft één ambulante cliënt contact gezocht met de CVP.

*Verbeterpunten uit jaarverslag CVP (de Basis, Hengelosestraat, ambulante).*

Er is een terugkoppeling gedaan door middel van het benoemen van onderwerpen die vanuit de gesprekken met cliënten naar voren zijn gekomen. De verbeterpunten zijn besproken met de manager algemene zaken, de manager zorg en de medewerker beleid & kwaliteit met als doel een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. De verbeterpunten worden opgepakt met de teams.

*Verbeterpunten:*

- Medewerkers moeten persoonlijke situatie niet te delen met cliënten. (Gedragscode).
- Als cliënten over (nieuwe) medewerkers praten dit aanhoren en binnen de kaders houden.
- Wisselingen in het team, zorgen voor onrust en minder vertrouwen. Cliënten hebben het gevoel dat er geschoven wordt met medewerkers die helemaal niet naar een bepaalde locatie willen. Een manier vinden om cliënten mee te laten denken bij interne wisselingen.
- Meer tijd nemen voor uitleg over bijv. COVID-19, WMO en WLZ in eigen taal communiceren.

### **3.1 Missie, visie, kernwaarden**

*Missie*

De missie van Zekere Basis is jongeren begeleiden richting zelfstandig wonen al dan niet in combinatie met ambulante begeleiding. Zekere Basis gaat ervan uit dat iedere jongere uniek is en met behoud van eigen regie in de zorg en begeleiding zo zelfstandig mogelijk kan functioneren.

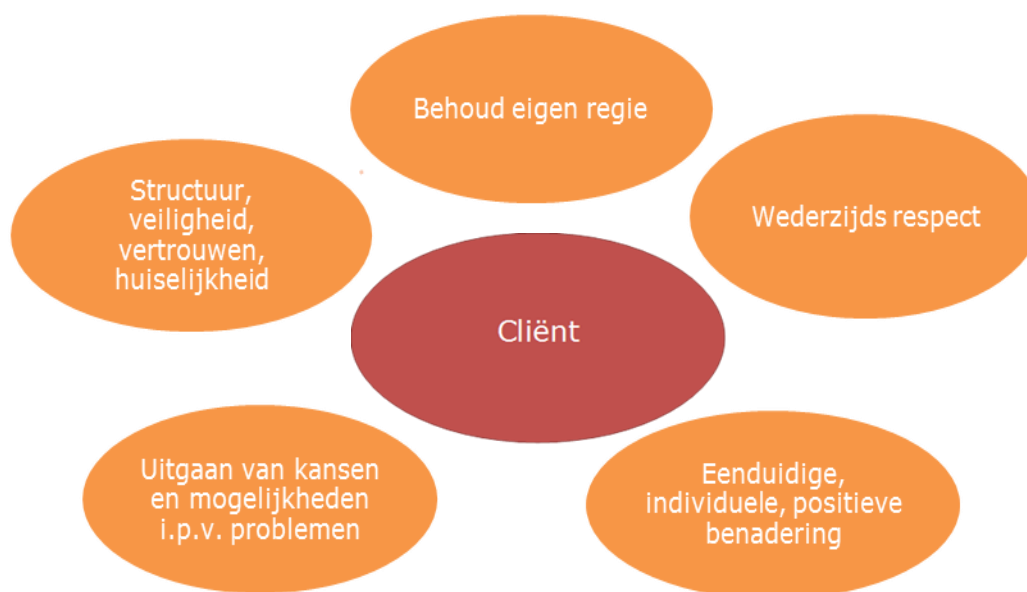
*Visie*

Zekere Basis stelt zich als doel om de kwaliteit van het bestaan van jongeren met gedragsproblemen of een beperking te bevorderen.

Zij wil haar cliënten laten groeien tot een zo autonoom mogelijk bestaan op de gebieden: wonen, volgen van onderwijs, vinden/houden van werk en een goed sociaal netwerk.

### *Kernwaarden*

Zekere Basis werkt vanuit de volgende kernwaarden.



## **Kwaliteit zorgproces**

### **4.1 Bouwsteen 1: individuele cliënt/eigen regie cliënt**

#### *Individuele cliënt*

De gegevens over de zorg rond de individuele cliënt zijn geregistreerd in ONS, het digitale cliëntdossier. In ONS worden de gegevens en de afspraken (begeleidingsplan) met de cliënt vastgelegd en verantwoording over de begeleiding wordt afgelegd (rapportage). Het vastleggen van de gegevens is goed geregeld. Maandelijks worden de dossiers gecheckt op volledigheid van de basisinformatie, up to date begeleidingsplannen, indicaties etc.



Alle cliënten hebben 2x per jaar een begeleidingsplanbespreking. Ouders/verzorgers worden hierbij uitgenodigd (afhankelijk van de afspraken). De doelen en afspraken in het begeleidingsplan worden samen met de cliënt besproken en opgesteld. Elke cliënt heeft een persoonlijk/ambulant begeleider. Wekelijks bespreken persoonlijk begeleider en cliënt hoe het gaat, hoe de cliënt zich voelt, de voortgang in doelen, praktische zaken, e.d. De ambulant begeleider bezoekt de cliënt volgens de in de indicatie vastgelegde uren en de afspraken in het begeleidingsplan.

De gedragswetenschapper is verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling bij instroom, doorstroom en uitstroom, de inhoudelijke begeleiding en het maken en bespreken van de zorgplannen (hier zijn de doelen en afspraken) met de cliënt, diens netwerk, persoonlijk begeleiders/ambulant begeleiders, dagbesteding en eventueel andere betrokkenen.

### *Eigen regie*

Zekere Basis wil dat cliënten zoveel mogelijk zelf de regie over hun leven voeren. Uiteindelijk draait het om intrinsieke motivatie en draagvlak. Dat betekent dat de cliënten, naar vermogen, sturing aan hun eigen leven geven. Dat willen we doen door niet over hen te beslissen maar met hen. De begeleiding is dan ook gericht op samenwerking. Samen met de cliënt worden doelen gesteld die passen bij de ontwikkeling, de wensen en het vermogen van de cliënt. Bij het realiseren van die doelen wordt hij daar waar nodig ondersteund en wordt altijd geprobeerd zo dicht mogelijk bij het belang van de cliënt te blijven.

Dit vraagt van de cliënt dat hij meer moet gaan nadenken over zijn leven en zijn toekomst.

Groepsbegeleider locatie Noorderhagen (begeleid zelfstandig wonen): we laten cliënten zo vrij als mogelijk in hun keuzes. Ondanks dat wij het soms onverstandig vinden, maken we het zeker bespreekbaar en zullen we met de cliënten goed en duidelijk doorspreken wat de risico's zijn. We laten de cliënt zijn eigen regie voeren en houden het proces nauwlettend in de gaten, tot het moment waarop we problemen voorzien en zullen dan ingrijpen en/of bijsturen. Durf je dit risico te nemen en gaat het toch goed dan is de succeservaring van de cliënt dubbel zo groot natuurlijk wat sterk bijdraagt aan de ontwikkelen van onze jongeren!

Locatie Noorderhagen: een cliënt is gevraagd of hij vindt dat hij de regie over zijn eigen leven heeft: cliënt geeft aan dat hij voelt dat hij eigen regie heeft en dat begeleiding en/of persoonlijk begeleider hem aansturing biedt als dit nodig is. Een voorbeeld is zijn kamer laten controleren op uitgevoerde taken. Cliënt heeft een lijst waarop staat welke taken hij elke dag moet uitvoeren. Hij mag zelf bepalen wanneer begeleiding zijn kamer komt kijken of hij de taken heeft gedaan. Hierdoor heeft cliënt de vrijheid zelf in te plannen wanneer hij zijn kamer schoon gaat maken. Cliënt geeft daarbij aan het gevoel te hebben dat hij de ruimte krijgt om zelf dingen uit te kunnen proberen, te kunnen ervaren. Daarbij geeft cliënt aan dat begeleiding altijd klaar staat om vragen te beantwoorden of om hulp te bieden.

Een voorbeeld van een cliënt die de eigen regie zoveel mogelijk zelf oppakt met ondersteuning: cliënt wil graag werken. Begeleiding en ouders vinden dit een grote stap en willen cliënt beschermen voor een negatieve ervaring. Na uitleg blijft cliënt bij zijn standpunt. Samen komen we overeen dat we het goed willen wegzetten. Cliënt is het hier mee eens. Vooraf is er contact geweest met de werkgever om de problematiek van cliënt toe te lichten en de afspraak gemaakt om onderling korte lijnen te hebben. Cliënt voelt zich gehoord en is blij dat hij zelf kon bepalen om aan het werk te gaan. Door in de samenwerking te blijven werkt cliënt hier nog steeds.

Met cliënten wordt gekeken naar hun toekomstperspectief (onderdeel in het begeleidingsplan). Samen met de cliënt en (zo mogelijk) diens netwerk wordt gekeken hoe gewerkt kan worden aan het perspectief van de cliënt.

Voorbeeld is dat met een ambulante cliënt gezocht is naar een werkplek die hij leuk vindt en waar hij op zijn niveau kan werken. Deze is gevonden. Het is nu van belang dat hij de werkplek behoudt en gemotiveerd blijft.

Een ander voorbeeld is een cliënt waarbij zijn eigen doel is om uit te stromen. Gezien zijn mogelijkheden en problematiek is door de gedragswetenschapper met hem besproken dat dit nu nog niet passend is. Hij moet eerst meer structuur krijgen en dit ook vast kunnen houden. Hier wordt nu met hem aan gewerkt.

#### *Vrijheidsbeperkende maatregelen*

Respect voor de persoonlijke vrijheid van de cliënt en het recht op zelfbeschikking zijn sleutelbegrippen. Vrijheid is een grondrecht. Zekere Basis streeft ernaar geen vrijheidsbeperkende maatregelen (middelen en maatregelen) toe te passen. Als het voor de veiligheid en gezondheid van de cliënt toch nodig is om maatregelen toe te passen dan wordt dit zorgvuldig gedaan in overleg en met instemming van de cliënt. Afhankelijk van de problematiek en ontwikkeling van de cliënt worden afspraken met de cliënt gemaakt over de toepassing en de afbouw van middelen en maatregelen. Afspraken worden altijd in het begeleidingsplan vastgelegd, regelmatig geëvalueerd en, indien mogelijk, bijgesteld of afgebouwd.

Een cliënt levert in overleg en met toestemming zijn telefoon en kabel van de PlayStation in om grensoverschrijdend gedrag op internet te voorkomen. Maandelijks evalueren we met elkaar of deze afspraak moet blijven bestaan of dat dit aangepast kan worden.

De Wet zorg en dwang wordt met betrekking tot middelen en maatregelen niet toegepast bij Zekere Basis. In de praktijk blijkt dat cliënten in hun beleving wel in vrijheid beperkt kunnen worden. Per 1 januari 2021 is daarom de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang gestart (naast de bestaande CVP's).

#### *Relatie met ouders/verzorgers*

Het blijft moeilijk om ouders/verzorgers steeds meer te betrekken bij de begeleiding van hun kind. Oorzaken zijn o.a. de hulpverleningsgeschiedenis die vaak al doorlopen is, de periode dat een cliënt bij Zekere Basis verblijft, leeftijd van de cliënt (minderjarig of meerderjarig) en de betrokkenheid van ouders in het algemeen.

Zowel bij intake, instroom als tijdens de begeleidingsplanbesprekingen wordt dit met betrokkenen besproken. Daarnaast wordt, daar waar mogelijk, het contact van cliënt met ouders en het netwerk gestimuleerd.

Er wordt vanzelfsprekend in alle gevallen geprobeerd om ouders/verzorgers te betrekken. In sommige gevallen is dat moeilijk. Gelukkig lukt het vaak wel. Persoonlijk begeleiders hebben regelmatig, in het belang van de cliënt, contact met ouders/verzorgers. Soms over financiën, soms over zorgen van ouders/verzorgers, soms over de ontwikkeling die hun zoon laat zien of gewoon om even bij te kletsen. Dit alles uitsluitend met toestemming van de desbetreffende cliënt. Als cliënten uitstromen, is Zekere Basis niet meer de veilige basis waar ze op terug kunnen vallen en zullen ouders/verzorgers hier waarschijnlijk weer een belangrijke rol in gaan spelen. Om de overeenstemming te houden over de lijnen die uitgezet worden in het kader van de ontwikkeling van de cliënt, is het belangrijk dat medewerkers en ouders/verzorgers van elkaar weten wat de stand van zaken is en welke stappen genomen worden.

Client heeft een conflict met ouders en wil het contact beëindigen. We ondersteunen cliënt bij het voeren van een herstelgesprek tussen hem en zijn ouders.

Een andere cliënt laat middels gedrag zien dat het thuis niet goed gaat. Hij komt eerder dan afgesproken terug van verlof en heeft veel spanning. Begeleiding signaleert dit en gaat in gesprek met cliënt. Cliënt geeft aan dat hij het contact tussen hem en ouders niet prettig vindt. Ouders controleren teveel en hebben weinig vertrouwen, terwijl cliënt al een jaar goed gedrag laat zien. In overleg met ketenpartners (FACT Jeugd) gesprek gepland met ouders en dit bespreekbaar gemaakt. Ouders vinden het prettig dat Zekere Basis hier open over spreekt en staan open voor hulp. Cliënt voelt zich prettig.

Moeder van een cliënt (locatie Noorderhagen) heeft goed contact met haar zoon en met de persoonlijk begeleider van haar zoon. Volgens afspraak heeft moeder regelmatig contact met de persoonlijk begeleider. Zij is betrokken, ondersteunend aan de begeleiding en helpt haar zoon waar nodig. Zij is aanwezig bij gesprekken bij de Zekere Basis, maar bijvoorbeeld ook bij evaluatiegesprekken op het werk van haar zoon.

Om ouders nog meer te betrekken is in 2019 het cliëntportaal Caren Zorgt geïmplementeerd. Cliënt en ouders/verzorgers van (Wlz) kunnen via Caren Zorgt meekijken in het begeleidingsplan en rapportages in het cliëntdossier. Tevens kan informatie worden gedeeld, berichten worden verstuurd, afspraken worden gepland. De ervaring leert inmiddels dat er weinig gebruik wordt gemaakt van Caren Zorgt.

#### *Verbeterpunt*

- Beter gebruik maken van Caren Zorgt. Groepsbegeleiding moet Caren Zorgt actief gaan gebruiken b.v. door het plaatsen van informatie, berichten en het vullen van de agenda in Caren Zorgt.



## 4.2 Bouwsteen 2: ervaringen cliënten

*Cliënt Ervaringsonderzoek Onderzoek: cliënten over kwaliteit (CoK)*



Zekere Basis houdt tweejaarlijks een cliënt ervarings onderzoek.

In 2019 is het onderzoek 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK) door het LSR uitgevoerd. Het volgende onderzoek is in 2021.

Het onderzoek in 2019 is onder de locaties 'wonen' en 'zelfstandig wonen' uitgevoerd. Het onderzoek in 2021 zal er hetzelfde uitzien.

Wonen betreft de locatie de Basis en zelfstandig wonen de locaties Noorderhagen en Hengelsestraat en ambulante.

Onderdeel van het onderzoek is dat, naast het invullen van de vragenlijsten voor 'wonen', een spiegelgesprek o.l.v. het LSR is gehouden waar cliënten, ouders en medewerkers bij aanwezig waren. In 2019 zijn diverse onderwerpen uit het onderzoek besproken en cliënten en ouders voelden zich vrij om mee te praten, vragen te stellen en in discussie te gaan. Alle aanwezigen waren enthousiast over het spiegelgesprek. Afsproken is om het spiegelgesprek vaker te houden en hier bepaalde thema's te bespreken. Helaas is dit niet gebeurd als gevolg van de Corona maatregelen. In 2021 blijft het doel om het spiegelgesprek weer te houden en meerdere gesprekken te organiseren.

Met cliënten van de onderzoeksgroep 'zelfstandig wonen' wordt een groepsgesprek gehouden. De ervaring leert dat het lastig is om ambulante cliënten hiervoor te motiveren.

In 2019 is het onderzoek voor het eerst niet anoniem gehouden. Doel hiervan is dat resultaten op cliëntniveau ook daadwerkelijk op cliëntniveau met de persoonlijk begeleider of ambulante begeleider kunnen worden opgepakt.

### *Jongerenraad*

Zekere Basis heeft een actieve jongerenraad die 1x per 6 weken vergadert. De jongerenraad wordt begeleid door twee jongerenraadcoaches. In elke jongerenraadvergadering wordt informatie vanuit het management gedeeld. De manager algemene zaken is 1x per 3 maanden aanwezig bij de vergadering en bespreekt ontwikkelingen, nieuws, beantwoordt vragen en koppelt de stand van zaken van verzoeken/acties terug.

Een afvaardiging van de jongerenraad is aanwezig bij sollicitatiegesprekken van groeps- en ambulante begeleiders.

De auditor heeft tijdens de jaarlijkse externe audit in 2020 een gesprek met een vertegenwoordiging van de jongerenraad gehad. De auditor was aangenaam verrast over de organisatie en inzet van de jongerenraad. De bevindingen waren de volgende (bron: rapport externe audit 2020):

De jongerenraad is bijzonder goed geïmplementeerd, getuige de opgestelde informatiemap, verbeterplannen en georganiseerde inspraakmogelijkheden cf. Wmcz2018. (gezien: informatiemap en verbeterplan CTO 3 maart 2020, profiel jongerenraadcoach)

#### 4.3 **Bouwsteen 3: teamreflectie**

De teams hebben de afgelopen jaren een ontwikkelslag doorgemaakt. Ze worden zelfstandiger, nemen actiever deel aan het kwaliteitsmanagementsysteem en zijn zich steeds meer bewust dat leren en verbeteren niet alleen via het management wordt ingezet maar dat dit van toepassing is op alle medewerkers.



Met de jaarlijkse teamreflectie wil Zekere Basis de kwaliteit van zorg verbeteren. Onderwerpen uit de teamreflectie komen terug in het (team)jaarplan.

In 2020 zijn als gevolg van de Corona maatregelen geen teamreflecties gehouden. Medewerkers hebben aangegeven dat ze een teamreflectie liever niet online willen doen. In april 2021 zijn de teamreflecties alsnog online gedaan.

##### *Teamreflecties*

In de teamreflecties zijn de volgende thema's besproken:

<b>Thema</b>	<b>Ontwikkelpunten</b>	<b>Actiepunten</b>
Samenwerking en communicatie binnen het team	Voor structureren van diensten; Houding t.o.v. cliënt afstemmen en uitdragen;  Veilig voelen om alles te kunnen zeggen; Teamvergadering kan korter en concreter;	Taakverdeling tijdens elke dienst bespreken; Communiceren tijdens dienst over houding t.o.v. cliënt en plan van aanpak in bepaalde situatie; Thema bespreken tijdens teamdag; Nieuw format teamvergadering maken;
Taakverdeling binnen het team	Medewerkers verantwoordelijk maken voor diverse taken (randzaken);	Taakverantwoordelijken benoemen;
Adequaat reageren op situaties	Reageer vanuit het plan en niet vanuit emotie;  De persoonlijk begeleider zet de lijn uit;  Elkaar informeren over afspraken cliënten;	Eigen emotie en professioneel handelen gescheiden houden; Volg de lijn die de persoonlijk begeleider uitzet; Persoonlijk, per mail, telefonisch informeren;
Verslaglegging en rapporteren	Rapporteren op feiten	Duidelijk en alleen op feiten rapporteren;

Werksfeer op de locatie	Te allen tijde professionaliteit bewaren	Spreek elkaar aan op professioneel handelen;
Ontwikkeling van cliënten	Wees er bewust van dat ouders een belangrijke rol krijgen als veilige haven wanneer cliënt door-/uitstroomt;	Betrek ouders zoveel mogelijk en blijf in gesprek;

#### 4.4 **Bouwsteen 4: kwaliteitsrapport / externe visitatie**

##### *Kwaliteitsrapport*

Het kwaliteitsrapport van Zekere Basis is gebaseerd op het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. De bouwstenen uit het kwaliteitskader zijn gerelateerd aan het kwaliteitsmanagementsysteem en zijn een goede basis voor het maken van het rapport.



##### *Externe visitatie*

De eerste externe visitatie is begin 2019 geweest over het kwaliteitsrapport 2018. De resultaten hiervan zijn in het kwaliteitsrapport 2018 opgenomen. De bevindingen van de externe visitatie over het kwaliteitsrapport 2020 zijn onderstaand in dit rapport opgenomen.

##### **Bevindingen externe visitatie kwaliteitsrapport 2020 Zekere Basis**

Visitatie verslag "Zekere Basis" april 2021

##### **Geduld**

In april 2021 hebben we locatie "de Basis" van Zekere Basis bezocht in het kader van de 2-jaarlijkse externe visitatie op basis van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. We lazen daartoe vooraf ook het door de medewerker beleid & kwaliteit van de Zekere Basis geschreven kwaliteitsrapport.

We spraken met de manager zorg, de medewerker beleid & kwaliteit, een coördinerend begeleider en 2 cliënten. Daarnaast zijn ook de verschillende leefruimtes bezocht, we werden rondgeleid door een cliënt en we spraken onderweg een aantal cliënten. De coördinerend begeleider was van het eerste uur en de 2 cliënten waren respectievelijk enige jaren en enige maanden aanwezig. Een van de cliënten, lid van de jongerenraad, kwam van een andere woonlocatie (met meer zelfstandigheid). We hebben geen contact gehad met mensen uit de ambulante hoek (begeleiding of cliënt).

Rode draad is dit jaar natuurlijk Corona, die alle processen en de kern van de processen heeft geraakt. Desalniettemin konden we ons een goed beeld vormen van de onderwerpen waarvoor we kwamen. Het viel met name goed op dat de laatste jaren alle processen professioneler van opzet zijn en dat er mede hierdoor een zeer tevreden groep cliënten aanwezig is. Terwijl ook de groep

medewerkers zich betrokken en gehoord voelt. Er is een opleidingsplan voor medewerkers en er worden zo nodig extra trainingen gegeven, zoals een cursus over autisme waarbij een ervaringsdeskundige was uitgenodigd.

Er is bij Zekere Basis sprake van een actieve jongerenraad. De leden worden echt betrokken en breed geïnformeerd. Er wordt zelfs een lid betrokken bij sollicitatie-gesprekken. Er is een gezonde belangstelling voor lidmaatschap, hetgeen erop wijst dat de groep zich gehoord en belangrijk voelt. Hulde hiervoor.

Spanning tussen leiden en begeleiden: het constant zoeken naar balans tussen eigen verantwoordelijkheid en vrijheid, terwijl tegelijk moet worden "opgevoed" en sociaal moet worden ontwikkeld, is niet eenduidig op te lossen. Dit kost tijd, creativiteit en geduld. Dit spanningsveld tussen beslissen "met" i.p.v. beslissen "over" is ook reeds in een eerdere visitatie benoemd. Wij sluiten ons aan bij de eerdere constatering dat Zekere Basis in deze, een voor de cliënten goed evenwicht heeft gevonden. Zeker gezien de lastige en erg verschillende achtergronden van de cliëntengroep. Wel ontstaat er natuurlijk gevaar op een zekere bedrijfsblindheid van begeleidende medewerkers. Zo hoorden we dat ondanks de regelmatige bespreking toch vervuiling van individuele woonruimte was opgetreden. Men ziet het niet meer. De interne structuur moet dat zien te doorbreken (hou de frisse blik), zodat de betrokken cliënten wel worden aangesproken en ondersteund bij het op orde houden van hun kamer, c.q. woning.

Er wordt veel tijd besteed aan het bespreken van de voortgang en de ontwikkeling van het persoonlijk leven. Daarbij is ook een gedragswetenschapper aanwezig om input te geven m.b.t. de interpretatie van zaken en te adviseren m.b.t. de begeleiding. Indien sprake zou zijn van noodzakelijke behandeling, dan wordt dat extern verzorgd. Zekere Basis richt zich alleen op begeleid wonen en wonen met verblijf.

De werknemer die we spraken was reeds lang in dienst en was van onderaf gegroeid, van assistent begeleider naar de huidige coördinerende functie. In die tijdspanne heeft hij ook ander beleid meegemaakt. Hij was met name positief over de structurele veranderingen die er de laatste jaren hadden plaats gevonden, met name goed doordachte keuzes voor instroom en doorstroom van cliënten. Hij was ronduit positief en wat hij schetste onderbouwde de positieve gevoelens die ook wij kregen.

Met de medewerker spraken we nog expliciet over de teamreflectie. Deze wordt als positief gezien en er is ook belangstelling voor. Echter afgelopen jaar stond dit onder druk vanwege corona. Er zijn nu pogingen gedaan om het in te halen d.m.v. Teams vergaderingen, maar die worden minder positief ervaren. Het is te vormelijk (formeel) en nodigt niet uit om vrij uit te spreken. Hopelijk wordt dit de komende tijd beter. De insteek van de organisatie is in ieder geval bemoedigend.

In de gesprekken met de cliënten viel een aantal zaken op. Zekere Basis pakt bijna alle problemen die worden gemeld goed op. Wel werd van verschillende kant gewezen op het lekkende dak van het rookhok buiten, dat al geruime tijd gemeld zou zijn. Echter er is m.n. sprake van positieve geluiden. Beide cliënten gaven aan dat Zekere Basis zich op een aantal punten onderscheidt van andere instanties, c.q. organisaties en de meeste jongeren hebben behoorlijk veel ervaringen met

andere organisaties. Jongeren krijgen veel kansen. Er wordt goed geluisterd. Autonomie en zelfbepaling zijn belangrijke zaken. Duidelijkheid en leren omgaan met vrijheden, zoals werken aan: wat heb ik nodig om in de toekomst zelfstandig te wonen. Hoe word ik weerbaar en geef ik zin aan mijn bestaan. In dat kader kan gewezen worden op de creatieve ruimte, de Dojo en de fitnessruimte. Positief vonden wij ook dat onder de cliënten, enerzijds best kritisch wordt gesproken over de beperkingen van de Corona, maar anderzijds dat men erg begripvol is over de omgang daarmee door de organisatie. Met name is men tevreden over de begeleiding. Veel incidenten ziet men niet. Men voelt zich geborgen. Wat enige spanning geeft is de komst van een nieuwe bewoner. De onderlinge verhoudingen worden dan op de proef gesteld en er is met name enige argwaan m.b.t. de achtergrond van de betrokkene. Voor de begeleiding speelt dan met name het risico van terugval en of meetrekken van de andere cliënten. We hebben de indruk dat er vooraf goed gesproken wordt over de plaatsing, de risico's, maar ook over de kansen.

Er wordt wisselend gekeken en gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon te spreken. Men weet de weg, kent de betrokkenen ook wel, maar men is erg terughoudend in het daadwerkelijk bespreken van vertrouwelijke zaken. Daarvoor is er gewoon te weinig contact. Dan bespreekt men de problemen liever met de eigen begeleider of juist met een ander uit het begeleidende team.

Ons werd duidelijk dat Zekere Basis in alles zijn best doet om het "goed" te doen. Alle denkbare rollen zijn er en worden daadwerkelijk gebruikt. Men volgt de wettelijke kaders/regimes, maar men probeert alles persoonlijk te maken, met ruimte voor individueel bepaalde grenzen. De cliënt en diens welbevinden staan werkelijk centraal. We hebben dan ook geen grote omissies gevonden, hooguit een paar kanttekeningen die voornamelijk te maken hebben met de laatste stappen in het geheel professioneel worden. Er lijkt geen sprake van navelstaren en de leiding was open en wilde graag opmerkingen horen en begrijpen. In dat kader en m.b.t. gezonde voeding wezen we op een eenvoudige kook-App die cliënten kan helpen met gevarieerde, gezonde en budgettaire verantwoorde recepten.

Daarbij is duidelijk dat al de positieve ervaringen en de ingeslagen weg naar professionaliteit iets is van de laatste jaren, waar bij het o.i. ook zo is dat de nieuwe instroom van leiding en het contentieus werken met het Kwaliteit Management Systeem dit proces op gang heeft gebracht en heeft versterkt. De geboden zorg en begeleiding is ondersteunend aan de kwaliteit van het bestaan van de cliënten, is afgestemd op de eigen behoefte en de stem van de cliënt is duidelijk waar te nemen. We hebben er vertrouwen in dat dit proces continueert.

Samenvattend concluderen we dat de Zekere Basis een lerende en steeds professionelere organisatie is, die door haar cliënten en medewerkers zeer wordt gewaardeerd. Het sleutelwoord daarin blijkt te zijn:

### **Geduld**

Duco Avis, zelfstandig organisatieadviseur en interimmanager (Eefde)  
Willemien Klein Geltink, zelfstandig adviseur gezondheid en welzijn (Vorden)

## Bijlage 1 kwaliteitsrapport 2020 Zekere Basis

### Organogram

