



*"Jongeren een positief  
toekomstperspectief bieden is  
onze ambitie".*

# Kwaliteitsrapport 2019

Stichting de Belvertshoeve

Cliënten versie



## Voorwoord Raad van Bestuur

In 2019 stonden allerlei veranderingen binnen De Belvertshoeve centraal. De nieuwbouw, de uitbreiding met een aantal jongeren en het voorbereiden van een Belvertshoeve zonder Ron en Jeannette. In één bijeenkomst is de behoefte uitgesproken om een nieuwe missie te formuleren. Deze missie is tevens onze ambitie geworden en omhelst kort maar krachtig “jongeren een positief toekomst perspectief bieden”. Binnen De Belvertshoeve is in 2019 hard gewerkt aan de nieuwbouw en het opnieuw opstarten hiervan. Voor alle leefgebieden van de jongeren zijn programma’s ontwikkeld (wonen, werken, school en vrije tijd) die in 2020 verder verfijnd en gedifferentieerd zullen worden en die allemaal als doel hebben het bieden van een positief toekomstperspectief.

De Belvertshoeve is altijd in verandering. Dit kwaliteitsplan is dan ook vooral gericht op het managen van die verandering. Hoe willen en kunnen wij het werk binnen De Belvertshoeve verbeteren? De vraag hierbij zal steeds zijn: hoe kunnen wij meer met hetzelfde doen of hetzelfde met minder? Binnen De Belvertshoeve dient de aandacht voor de volgende invalshoeken in balans te zijn, willen wij dat positief toekomst perspectief kunnen realiseren:

- Het verbeteren van communicatie op alle vlakken zowel intern als met externe partners;
- Het voorhanden hebben van voldoende doorstroommogelijkheden dus het voldoende investeren in een sociale kaart;
- Monitoring op doelgroep profielen: Hierbij gaat het om de vraag in hoeverre het programma-aanbod is afgestemd op de problematiek en de verblijfsduur van de jongeren;
- Het begrijpen en verbeteren van de teamsamenwerking en de cultuur binnen alle vier de leefgroepen en teams;
- Het kennen van persoonlijke kwaliteiten van medewerkers en het beschikken over gedragsalternatieven.

Kwaliteitsverbetering en professionalisering zullen ook in 2020 kenmerkend zijn voor een gestroomlijnde Belvertshoeve. Een intensivering van de inspanningen op het gebied van deskundigheid van de medewerkers (opleiding, training en vorming) is hierbij een belangrijk speerpunt.

Ron Klaassen en Jeannette van Wanrooij

## Kwaliteitsrapport 2019

Voor je ligt een samenvatting het kwaliteitsrapport. In dit rapport wordt beschreven hoe de Belvertshoeve in 2019 gewerkt heeft aan kwaliteit en wat de verbeterpunten zijn voor volgend jaar. Dit rapport is geschreven aan de hand van twee thema's, onze ambitie en de ontwikkeling van jongeren en medewerkers. Hieronder is aangegeven wat de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport 2018 zijn en hoe daaraan gewerkt is in 2019:

### **1. Verbeteren van de communicatie:**

- Afspraken kaart op kamer jongere;
- Samen opschrijven van afspraken in agenda;
- Digitale agenda die elk moment beschikbaar is voor medewerker;
- Aandacht functionaris JORA;
- Continu woonbegeleiding locatie hotel.

### **2. Bieden van nazorg aan jongeren die indirect betrokken zijn geweest bij een incident:**

- MIC aangepast, medewerker wordt bevraagd over nazorg omstanders;
- Maandelijks incidenten nabespreken in teamvergadering;
- Advies vraag in JORA vergadering.

### **3. Verminderen van psychische belasting en verhogen van de veiligheid door meer inzet personeel en aanpassing groepsgrootte:**

- Extra begeleiding locatie terrein;
- Extra begeleiding locatie hotel;
- Gastvrouw ter ondersteuning aan begeleiding in uitvoerende taken;
- Locatie terrein werkt vanuit 2 kleinere groepen i.p.v. 1 grote.

### **4. Ontwikkeling van jongeren beter meetbaar maken door verdere ontwikkeling van het volgsysteem "weten waar je staat":**

- Jongere en pb-er vullen voor elke planbespreking de lijst in;
- Dit gebeurt langere tijd structureel ;
- Er wordt gezocht naar analyse mogelijkheden.

Medewerkers zijn hard aan het werk, maar nog niet alles is gelukt. Sommige verbeterpunten blijven bestaan en met die punten gaan we in 2020 verder. Een voorbeeld daarvan is het werken aan een betere communicatie, tussen medewerkers onderling maar ook tussen medewerkers en jongeren. Daarnaast zijn er een aantal nieuwe punten waaraan de Belvertshoeve wil werken. Deze punten vind je terug in het hoofdstuk "waar gaan we aan werken in 2020".

## Hoe zorgt de Belvertshoeve ervoor dat de kwaliteit blijft

Binnen de Belvertshoeve wordt er gewerkt met een kwaliteitssysteem. Onderstaande afbeelding geeft aan uit welke 6 pijlers dit systeem bestaat:



### 1. Audits

Audits zijn gesprekken waar er door mensen van buiten de Belvertshoeve gekeken wordt naar hoe er gewerkt wordt, of documenten kloppen en afspraken worden nagekomen

### 2. Directiebeoordeling

Tijdens de directiebeoordeling wordt er stilgestaan bij de werking van het kwaliteitssysteem, wordt er geëvalueerd en bijgestuurd.

### 3. Meerjarenplan

In het meerjarenplan staat beschreven hoe het bestuur de koes bepaald voor ontwikkeling in de komende jaren.

### 4. Kwaliteitsrapport

Het kwaliteitsrapport zoals het voor je ligt levert een overzicht op van alle gesprekken en acties die in dat jaar gehouden zijn en hoe deze verlopen zijn. Hier komen vervolgens weer nieuwe aandachtspunten uit.

### 5. Zelfscan

De zelfscan is nog in ontwikkeling. Deze scan is bedoeld om de teams kritisch naar zichzelf en hun functioneren te laten kijken

### 6. HKZ (Handboek kwaliteitszorg)

De Belvertshoeve maakt gebruik van het handboek kwaliteitszorg waarin alle procedures, processen en overzichten zijn terug te vinden.

## Conclusie

De Belvertshoeve is in beweging. Zoals in het rapport terug te lezen wordt er geleerd, ontwikkeld en vooruitgang geboekt. Dit op verschillende gebieden met als doel ontwikkeling en kwaliteitsverbetering, de ambitie is daarin leidend. De organisatie doet dit door ervaringsleren te bevorderen, zowel bij jongeren als bij medewerkers. En deze specifieke manier van leren aan te vullen met scholing, passend bij individuele of teamgerichte vragen. Daarnaast is in het rapport ook te lezen dat doelen nog niet behaald zijn. Er is investering nodig op het gebied van communicatie, samenwerken en omgaan met moeilijke situaties. Maar ook in het borgen van processen en het nakomen van gemaakte afspraken. Omdat de organisatie wil ontwikkelen zal er in 2020 gewerkt worden aan de volgende drie kwaliteitsthema's:

- Reflectie;
- Scholing;
- Borgen van werkafspraken.

## Waar gaan we aan werken in 2020

Dit rapport geeft niet alleen de mate van kwaliteit aan binnen de organisatie, maar ook hoe de kwaliteit wordt ervaren door jongeren, medewerkers, ouders/verzorgers en samenwerkingspartners. De organisatie kiest er bewust voor om jongeren en medewerkers in 2020 opnieuw te bevragen over de kwaliteit en hoe deze ervaren wordt. Dit gebeurt in de vorm van een cliënttevredenheidsonderzoek en een medewerkerstevredenheidsonderzoek. De verbeterpunten die hieruit voortkomen, zullen opgenomen worden in het rapport van 2020.

De huidige aandachtspunten zijn omgezet in doelen. Aan deze doelen zal het komend jaar hard gewerkt worden:

### **Reflectie**

Doel:	360° feedback methode en teamreflectie door ontwikkelen. Te bereiken: 360° graden feedback methode uitbreiden naar alle functies binnen de Belvertshoeve. En uitbreiden zodat de methode ook gebruikt kan worden voor de beoordelingsgesprekken.
Acties:	Methodiek filteren en passend maken voor organisatie, toepassen en opnemen in HKZ en jaarplanning. Na functioneren uitbreiden naar ook beoordelen via 360° methode. Teamreflectie uitbreiden naar 2 maal per jaar. Op zoek naar een passende methode en vaststellen van een meerjarenplanning met relevante onderwerpen, vervolgens opnemen in HKZ en jaarplanning.
Evaluatie:	Tijdens kwaliteitsoverleg 1 maal per kwartaal.
Verantwoordelijk:	Zorgmanager met ondersteuning van de personeelsfunctionaris en coördinatoren.

### **Teamreflectie**

Doel:	Teamreflectie door ontwikkelen. De methode heeft veel verbeterinformatie opgeleverd. Dit willen we goed borgen.
Acties:	Teamreflectie uitbreiden naar 2 maal per jaar. Op zoek naar een passende methode en vaststellen van een meerjarenplanning met relevante onderwerpen, vervolgens opnemen in HKZ en jaarplanning.
Evaluatie:	Tijdens kwaliteitsoverleg 1 maal per kwartaal.
Verantwoordelijk:	Zorgmanager met ondersteuning van de personeelsfunctionaris en coördinatoren.

### **Scholing**

Doel:	Holistisch scholingsplan en passende scholing m.b.t. medicatie en omgaan met agressie.
Acties:	Ontwikkelen van een scholingsplan waarin alle facetten zijn beschreven die relevant zijn. Van financiën tot vorm en frequentie. Op zoek naar passende scholing met betrekking tot medicatie en omgaan met agressie. Onderzoek naar inhoud en opvragen kosten plenaire scholing voor gehele medewerkers bestand.
Evaluatie:	November 2020.
Verantwoordelijk:	Zorgmanager met ondersteuning van het bedrijfsbureau.

### **Borgen van werkafspraken**

Doel:	Werkafspraken worden volgens PDCA methode geborgd.
Acties:	Methode bekendheid geven en beginnen met 1 werkafpraak per team. Formulier ontwikkelen dat woonbegeleiders ondersteunt tijdens het doorlopen van PDCA en ondersteuning biedt bij het vasthouden van afspraken.
Evaluatie:	Maandelijks tijdens de teamvergadering.
Verantwoordelijk:	Coördinatoren.

### **Communicatie (uit reflectie JORA)**

Doel:	Duidelijke communicatie tussen jongeren en woonbegeleiders en duidelijke communicatie over planning klusjesman/externe klusbedrijven
Acties:	Zorgmanager spreekt woonbegeleiders aan op de communicatie indien nodig. Zorgmanager wordt verantwoordelijk voor de inventarisatie van de klusjes die moeten worden gedaan. Draagt zorg voor de planning en de communicatie hiervan.
Evaluatie:	Maandelijks tijdens de JORA vergaderingen.
Verantwoordelijk:	Zorgmanager .

**Wil je het hele rapport terug lezen [klik hier](#)**