

Voortgangsbericht Smart-Coach 2022

Inhoud

1.	Van kwaliteitskader naar kwaliteitskompas.....	2
2.	Doel en structuur van het kwaliteitskompas	3
3.	Het uitgangspunt van bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	5
4.	De uitwerking van bouwsteen 4.....	6
5.	Kwaliteitsbeeld	6
6.	Voortgangsbericht.....	7
7.	Visitatie	8
8.	Voortgangsbericht Smart-Coach 2022	8
8.1	Evaluatie verbeterplan 2022 met CR	9
8.2	Cliënten over Smart-Coach.....	19
8.3	KTO februari 2023	23
8.4	Teamreflectie Ambulant.....	26

Voortgangsbericht Smart-Coach 2022

1. Van kwaliteitskader naar kwaliteitskompas

Kwaliteit en kwaliteitsverbetering zijn belangrijke waarden binnen de gehandicaptenzorg. In 2017 werd daarom een Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022 opgesteld dat van toepassing was op organisaties in de Wet langdurige zorg (Wlz). Dat kwaliteitskader is baanbrekend geweest. Hiermee liep de gehandicaptenzorg voorop in de zorg. Niet alleen omdat het kwaliteitskader van, door en voor de hele sector is, maar ook omdat het accent op leren en verbeteren kwam te liggen en niet langer op verantwoording op basis van tellen, cijfers en vergelijken. Dat was een breuk met het verleden. Hiermee is meer recht gedaan aan de complexiteit van de gehandicaptenzorg in een veranderende samenleving.

In het kwaliteitskader werd afgesproken om het kader voor het einde van de looptijd te evalueren. Na een voortgangsonderzoek bleek dat het kwaliteitskader veel gebracht heeft én dat er ontwikkeling mogelijk is. Het werken met het kader kan nog beter.

Zo concludeerde USBO Advies van de Universiteit van Utrecht die het voortgangsonderzoek uitvoerde, dat alle vier de bouwstenen van het kwaliteitskader op uiteenlopende manieren gehanteerd worden door zorgaanbieders. In sommige organisaties ervaart men de vrijheid voor een eigen invulling, in andere organisaties niet. Zij zien het kwaliteitskader als dwingend.

Daarom is het kwaliteitskader geactualiseerd en omgedoopt tot een kwaliteitskompas. Een kompas geeft richting, maar kadert niet dicht. Kwaliteit is ons kompas; in de wetenschap dat kwaliteit in veel verschijningsvormen voorkomt.

Kwaliteit zit in persoonlijke aandacht; een liefdevolle arm om iemand heenslaan, praten met elkaar, vragen hoe het met iemand gaat. Het zit in eigen regie; iemand zelf laten kiezen waar hij wil wonen en met wie, waar hij wil werken, wat hij eet of drinkt, of hij mee wil wandelen of welke activiteit hij wil doen. Het zit in gelijkwaardigheid; met iemand praten in plaats van over iemand, oprecht luisteren, iemand laten deelnemen aan zijn eigen ondersteuningsplangesprek. Het zit in samenwerken: professionals, mensen met een beperking, hun verwanten en sociaal netwerk. Het zit ook in de juiste medische, verpleegkundige en agogische zorg volgens professionele standaarden zoals richtlijnen en beroepscode. En het zit in reflectie; wat gaat goed en wat kan beter? In de basis gaat kwaliteit van zorg om samen ontdekken wat het goede is voor ieder uniek persoon. Eigen regie en gelijkwaardigheid zijn daarin belangrijke waarden. Mensen met een beperking werken samen met hun verwanten, sociaal netwerk en professionals aan goede zorg en een betekenisvol leven.

2. Doel en structuur van het kwaliteitskompas

In paragraaf 1 t/m 7 beschrijven we hoe het kwaliteitskompas is opgebouwd en op welke manier zorgaanbieders met het kwaliteitskompas kunnen werken. In paragraaf 8 wordt het voortgangsbericht van Smart-Coach over 2022 gepresenteerd.

De uitgangspunten van het kwaliteitskompas zijn onveranderd gebleven ten opzichte van het vorige kwaliteitskader. Het gaat om kwaliteit van bestaan en regie over het eigen leven.

Het doel van het landelijke kwaliteitskompas is om mensen met een beperking die professionele zorg, ondersteuning of begeleiding krijgen, duidelijkheid te geven: wat mogen zij verwachten van de professionals en de organisaties waar zij wonen en/of waarvan zij zorg en ondersteuning ontvangen? Het helpt professionals en teams om zorg te verbeteren en te blijven leren en reflecteren. Het helpt leidinggevenden om voorwaarden voor kwaliteit te scheppen. En het biedt zorgaanbieders inzicht in de kwaliteit van de organisatie. Dat levert input op voor het (door ontwikkelen van) beleid en biedt een handvat voor verantwoording naar externe partijen.

Het kwaliteitskompas bestaat uit vier bouwstenen. Deze bouwstenen fungeren als aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en om zicht te krijgen op kwaliteit:

Bouwsteen 1 Het zorgproces rond de individuele persoon.

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking.

Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling.

Bouwsteen 4 Inzicht in kwaliteit.

Kwaliteitskompas




Leidraad
Perspectief op
persoonsgerichte
zorg


Handreiking
Ondersteunings-
plannen


Handreiking
Inzicht in kwaliteit


Waaier
cliëntervarings-
instrumenten

In de eerste drie bouwstenen wordt de kwaliteit van zorg en ondersteuning geschetst vanuit drie perspectieven - die uiteraard altijd in een sociaal maatschappelijke context gezien moeten worden:

- **Als eerste vanuit het individu via een dialoog:** wat heeft ieder persoon nodig als het gaat om de kwaliteit van bestaan? Is de ontvangen zorg en ondersteuning passend bij de wensen, behoeften en verlangens van mensen met een beperking en zijn of haar verwanten? Is het zorgplan op de juiste wijze opgesteld en ingericht?
- **Als tweede vanuit groepsverband via een erkend cliëntervaringsinstrument:** wat zijn de ervaringen van meerdere mensen over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen van de zorgaanbieder en over hun kwaliteit van bestaan?

- **Als derde vanuit professionals over de invulling van hun rol en functioneren:** wat hebben professionals nodig om hun professionele ontwikkeling vorm te geven en om de kwaliteit van zorg te verbeteren? En welke faciliteiten zijn daarvoor nodig?

Vanuit de eerste drie bouwstenen ontstaat er zicht op kwaliteit: wat gaat goed en wil je behouden en wat kan verbeterd worden?

In de vierde bouwsteen gaan we vervolgens dieper in op de kwaliteit van zorg en creëren we => Inzicht in kwaliteit.

De zorgaanbieder geeft alle betrokken partijen inzicht in kwaliteit met behulp van een kwaliteitsbeeld, een voortgangsbericht en met visitatie voor een blik van buitenaf. Dit geeft een totaalbeeld van wat goed gaat en wat nog beter kan.

3. Het uitgangspunt van bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke wensen en behoeften van mensen met een beperking. Omdat tijden veranderen en daarmee ook zorgvragen is het van belang dat zorgaanbieders regelmatig evalueren wat goede zorg én kwaliteit van zorg is.

Een kwaliteits(verbeter)cyclus of een PDCA-cyclus helpt zorgaanbieders bij het maken van afspraken over goede zorg, het onderzoeken of die afspraken zijn gehaald en het vastleggen en inzichtelijk maken van het proces en de mogelijke resultaten daarvan.

Hiervoor biedt het kwaliteitskompas drie middelen:

- Een tweejaarlijks kwaliteitsbeeld.
- Een voortgangsbericht in het tussenliggende jaar.
- En eens in de twee jaar visitatie in de vorm van een blik van buitenaf die het leer- en ontwikkelvermogen stimuleert.

Door deze cyclus steeds te herhalen, leren professionals, zorgorganisaties, mensen met een beperking, hun verwanten, zorgkantoren, de inspectie en het ministerie wat goed werkt en wat beter kan. Want dat is het uitgangspunt van het kwaliteitsbeeld, het voortgangsbericht en visitatie: samen leren en verbeteren.

4. De uitwerking van bouwsteen 4

In het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022 werd gewerkt met een jaarlijks kwaliteitsrapport en daarnaast met (minimaal tweejaarlijks) visitatie. In het Kwaliteitskompas 2023 – 2028 wordt het jaarlijkse kwaliteitsrapport vervangen door een tweejaarlijks kwaliteitsbeeld. In het tussenliggende jaar wordt binnen de organisatie een voortgangsbericht samengesteld. De frequentie van visitatie blijft ongewijzigd.

Uitgewerkt betekent dit:

- Een tweejaarlijks kwaliteitsbeeld: inzicht in kwaliteit vanuit organisatieperspectief dat bijdraagt aan intern leren, verbeteren én aan externe verantwoording.
- Een voortgangsbericht in het tussenliggende jaar: inzicht in de voortgang bij voorkeur vanuit het perspectief van mensen met een beperking, hun verwanten, de cliëntenraad en de professionals.
- Eens in de twee jaar visitatie op het kwaliteitsbeeld: een blik van buiten naar binnen en van binnen naar buiten.

De keuze voor een kwaliteitsbeeld en een voortgangsbericht geeft zorgaanbieders de kans om zelf de vorm en de invulling te kiezen die bij hen past. Daarbinnen kan men differentiëren (het ene jaar iets uitgebreider dan het andere jaar).

5. Kwaliteitsbeeld

Zorgaanbieders bundelen alle verkregen informatie uit de eerste drie bouwstenen in een tweejaarlijks kwaliteitsbeeld, samen met informatie uit andere relevante bronnen en met ervaringsverhalen van mensen met een beperking en hun verwanten en professionals. Er wordt gereflecteerd of eerder gestelde doelen en aandachtspunten behaald zijn. Hierdoor ontstaat zicht op de kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking en op de kwaliteit van de geboden zorg, ondersteuning en dienstverlening.

Met dit kwaliteitsbeeld laat de zorgorganisatie zien hoe zij werkt aan de kwaliteit van zorg, de dienstverlening, de verbeterdoelen en waar zij de komende jaren aan zal werken. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik én een vooruitblik. Juist omdat het kwaliteitsbeeld ingaat op de kwaliteit van het zorgproces rond individuele personen is het de bedoeling dat alle betrokkenen er een actieve bijdrage aan leveren. Dat kan door hen te laten meeschrijven of door heel concreet in een dialoog informatie bij hen op te halen. Ook worden de verbeterdoelen uit een cliëntervaringsonderzoek (bouwsteen 2) meegenomen in het kwaliteitsbeeld.

De vorm van het kwaliteitsbeeld is vrij. Het kan een rapport zijn of een film, maar er is veel meer mogelijk. Er moet wel duidelijk in naar voren komen wat de speerpunten waren, hoe het proces van leren en verbeteren is geweest, wat werd behaald en wat niet, waarom iets wel of niet is behaald, wat wordt doorgezet en wat eventuele nieuwe speerpunten zijn. Hiermee ontstaat een 'levend' beeld dat recht doet aan het proces van leren en verbeteren. Een goede balans tussen vertellen en tellen blijft daarbij van belang.

Zorgaanbieders leveren om het jaar op 1 juni een kwaliteitsbeeld op. Op 1 juni 2024 leveren zorgaanbieders het eerste kwaliteitsbeeld op volgens deze nieuwe werkwijze. Daarin geven zij een beeld (zowel kwantitatief als kwalitatief) over 2023. In totaal worden er in de vijfjarige looptijd van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 – 2028, drie kwaliteitsbeelden aangeleverd bij het Zorginstituut.

- Op 1 juni 2024 over het jaar 2023;
- Op 1 juni 2026 over het jaar 2025;
- Op 1 juni 2028 over het jaar 2027.

Intern helpt het kwaliteitsbeeld om inzicht te krijgen in hoe mensen met een beperking, hun verwanten en professionals de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning ervaren. Ook geeft het inzicht in de visie van de zorgaanbieders op goede zorg en ondersteuning. Daarnaast is het kwaliteitsbeeld richting de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en zorgkantoren een hulpmiddel om verbeteracties inzichtelijk te maken en een inkijk te geven in de thema's en doelen waar in de afgelopen periode aan gewerkt is.

6. Voortgangsbericht

Het kwaliteitsbeeld is de basis voor overleg met mensen met een beperking en hun verwanten, de cliëntenraad, de ondernemingsraad, professionals, het management, platforms voor kwaliteit en de RvC. In het jaar dat er geen kwaliteitsbeeld gemaakt wordt, gaan zorgaanbieders aan de slag met een voortgangsbericht.

Het voortgangsbericht geeft inzicht in de voortgang van verbeter- en ontwikkeldoelen, bij voorkeur vanuit het perspectief van professionals en vanuit het perspectief van mensen met een beperking (waar desgewenst ook de cliëntenraad en de verwanten bij betrokken zijn). Dit kunnen twee verschillende voortgangsberichten zijn, maar ook een gezamenlijk bericht van mensen met een beperking en professionals. Het voortgangsbericht biedt alle betrokkenen de mogelijkheid om te kijken naar de voortgang van ontwikkelingen, verbeterpunten en naar de onderwerpen die zij belangrijk vinden. Ook geeft het gelegenheid tot verdieping op een of enkele onderdelen die benoemd zijn in het kwaliteitsbeeld.

Het voortgangsbericht is net als het kwaliteitsbeeld vormvrij. Het kan een rapportage zijn, maar ook een andere creatieve invulling krijgen, bijvoorbeeld in de vorm van een film of een (audiovisueel opgenomen) toneelproductie.

7. Visitatie

Via het kwaliteitsbeeld is de zorgaanbieder transparant over de kwaliteit van zorg, de dienstverlening en de verbeterdoelen. Een kwaliteitsbeeld dat is opgesteld door de zorgaanbieder heeft baat bij een blik van buitenaf. Het bestuur van de organisatie organiseert daarom (minimaal) één keer per twee jaar externe visitatie. De kritische blik van buiten, je laten toetsen en inspireren door anderen, is de kern van werken aan kwaliteit¹.

De vorm van de externe visitatie kan variëren. Ook zijn er geen eisen aan de samenstelling van het visitatieteam, maar het is voor de hand liggend om hier in ieder geval mensen met een beperking en verwanten of personen uit hun sociale netwerk bij te betrekken. Ook de professionals van verschillende afdelingen en disciplines kunnen deel uitmaken van het visitatieteam.

Het visitatieteam bekijkt hoe de organisatie de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van bestaan duidt en onderbouwt in het kwaliteitsbeeld. Dat doet het visitatieteam ook voor de verbeteracties, maar zij geeft geen oordeel. Het visitatieteam schrijft een beknopt verslag dat wordt toegevoegd aan het kwaliteitsbeeld of het voortgangsbericht.

Het bij elkaar in de keuken kijken, levert waardevolle inzichten en perspectieven op. Het is zowel informatie brengen als informatie halen.

8. Voortgangsbericht Smart-Coach 2022

In dit voortgangsbericht beschrijft Smart-Coach de voortgang op de verbeterdoelen waar wij in het afgelopen jaar aan hebben gewerkt. We doen dit vanuit verschillende invalshoeken:

- In paragraaf 8.1 doen we dit vanuit de cliënten:
 - We bespraken het verbeterplan 2022 met de cliëntenraad.
 - Daarnaast beschrijven we in dit voortgangsbericht een aantal verhalen van cliënten waarin zij vertellen over de zorg die zij van Smart-Coach hebben ontvangen.
 - We bespreken het KTO 2022. Een terugkerend item in de KTO's van de afgelopen jaren is dat cliënten zich eenzaam voelen. We verwachten dat E-health bij een deel van deze cliënten kan worden ingezet om de eenzaamheid te verminderen.
- In paragraaf 8.2 doen we dit vanuit de professionals middels een teamreflectie:
 - We hebben onze collega's ten eerste gevraagd wat zij nodig hebben om zichzelf te blijven ontwikkelen.

¹ Smart-Coach koppelt de externe visitatie aan het kwaliteitsbeeld omdat dit een uitgebreider beeld geeft van de kwaliteit van de organisatie dan het voortgangsbericht.

- Ten tweede hebben wij onze collega's gevraagd op welke aspecten van hun werk zij meer zeggenschap zouden willen hebben.

8.1 Evaluatie verbeterplan 2022 met CR

In de onderstaande tabel is zichtbaar welke verbeterafspraken we in het afgelopen jaar hebben behaald en wat de visie van de CR op deze verbeterafspraken is.

Verbeterpunt	Verbeterafspraken	Evaluatie & Actie	Verantwoordelijke & Deadline
Keuzemogelijkheden in de maaltijden.	We gaan onderzoeken hoe we de keuzemogelijkheden in de maaltijden op FPW kunnen vergroten.	<p>We gaan 2 keer in de week koken op de begeleiderskamer en de cliënten kunnen dan eten komen halen. Het menu zal samen met de cliënten worden opgesteld.</p> <p>Welke wensen / tips heeft de CR op dit onderwerp?</p> <p>De CR vindt het van belang dat er diversiteit in de maaltijden voor cliënten komt. Zij vindt de inspraak van cliënten hierin belangrijk.</p>	<p>Teamleider Wonen</p> <p>Deadline: 01-11-22</p> <p>Afgerond; er wordt inmiddels gekookt op de FPW.</p>

<p>Overdracht tussen de verschillende begeleiders: groepswerkers onderling en groepswerkers en PB'ers.</p>	<p>We gaan onderzoeken hoe we de overdracht tussen de verschillende begeleiders kunnen verbeteren.</p>	<p>In het 2e en 3e kwartaal van 2022 zullen de teamleiders van de groepswerkers en de PB'ers onderzoeken hoe de overdracht kan worden verbeterd. De verbetermogelijkheden worden in het 4e kwartaal van 2022 geïmplementeerd.</p> <p>Evaluatie april 2023:</p> <p>Deze verbetermogelijkheid is nog onvoldoende opgepakt wegens het uitvallen van de teamleider van wonen.</p> <p>Vastgestelde actie april 2023:</p> <p>De nieuwe teamleider zal in kaart brengen hoe de overdracht momenteel verloopt en zal vervolgens indien nodig de kwaliteit van de overdracht vergroten.</p>	<p>Teamleider Wonen</p> <p>Deadline: 1-7-2023.</p> <p>Afgerond: de overdracht verloopt naar behoren. De samenwerking tussen de GW'ers en de PB'ers is bovendien verbeterd. De teamoverleggen worden voortaan bijgewoond door PB'ers, GW'ers en medewerkers van de dagbesteding. Daarbij draaien de PB'ers tegenwoordig ook diensten op de woongroepen. Hierdoor is het contact tussen de GW'ers en de PB'ers sterk verbeterd.</p>

Eenzaamheid.	Dit verbeterpunt loopt nog door vanuit het verbeterplan 2021. Er is inmiddels onderzoek gedaan naar de verbetermogelijkheden voor Smart-Coach op deze thema's.	<p>Het aanvullende onderzoek naar aanleiding van de 3 aanbevelingen is uitgevoerd. In de kern geven alle deelnemers aan dat zij simpelweg meer mensen om zich heen willen hebben.</p> <p>Niet alleen onze cliënten zijn eenzaam. Er is ook sprake van eenzaamheid onder ouderen. Daarom gaan wij een verbinding maken tussen onze cliënten en de oudere buurtbewoners in de wijken waar wij woonlocaties hebben. Cliënten kunnen bijvoorbeeld bosjes bloemen uitdelen of producten die op de dagbesteding worden gemaakt. Vervolgens worden de oudere buurtbewoners dan uitgenodigd voor een koffiemiddag op de woonlocatie of op de dagbesteding. De eerste koffiemiddag zal in sept 2022 worden georganiseerd.</p> <p>De CR geeft de volgende feedback over dit idee:</p> <p>De CR is niet heel enthousiast over dit idee. Het idee om bijvoorbeeld bosjes bloemen of producten</p>	<p>Team Kwaliteit</p> <p>Deadline: 30-12-2024</p>

		<p>die op de dagbesteding worden gemaakt uit te delen, spreekt hen wel aan. Dit kan een goede dagbestedingsactiviteit, gekoppeld aan een doel, voor cliënten zijn. De CR verwacht dat het organiseren van koffiemomenten voor veel onrust op de woonlocaties kan zorgen en tevens vragen zij zich af in hoeverre de privacy van cliënten kan worden gewaarborgd.</p> <p>Evaluatie april 2023:</p> <p>Er bleek in de praktijk niet veel animo te zijn voor het oppakken van deze verbetermogelijkheid. Dit komt hoofdzakelijk doordat de kartrekker op de dagbesteding langdurig ziek is. Het bestuur is inmiddels wel bezig met het onderzoeken van de mogelijkheden die E-health te bieden heeft in het kader van het verminderen van eenzaamheid.</p> <p>Is de cliëntenraad bekend met E-health; bijvoorbeeld met zorgrobots? Zouden ze willen reageren op het filmpje van zorgrobot PHI?</p> <p>De deelnemers van de cliëntenraad hebben geen van allen ervaring met zorgrobots. Wel hebben 2 deelnemers hier eerder over gehoord, zij kennen het dan voornamelijk vanuit de ouderenzorg. Tijdens de vergadering van vandaag is het filmpje over zorgrobot Phi bekeken. De deelnemers hebben hier positief op gereageerd; zij wisten</p>	
--	--	---	--

		<p>niet dat dit bestaat. Wel gaven zij alle 3 aan dat een zorgrobot niet passend voor hen is, maar dat zij zich kunnen indenken dat dit wel kan aansluiten bij andere cliënten. De deelnemers kunnen zich indenken dat een zorgrobot kan bijdragen aan het verminderen van eenzaamheid en dat deze ondersteunend kan zijn bij praktische zaken.</p> <p>De deelnemers kennen geen andere mogelijkheden die E-health te bieden heeft. Dit is voor hen geheel nieuw. Coach Yvonne heeft andere mogelijkheden benoemd, zoals apps. Ook hier hebben de deelnemers geen ervaring mee.</p> <p>Vastgestelde actie april 2023:</p> <p>Team Kwaliteit gaat onderzoeken welke vormen van E-health ingezet kunnen worden ter vermindering van de eenzaamheid van de cliënten.</p>	
Daginvulling en nieuwe dingen leren over zelfstandig wonen.	Team kwaliteit en de teamleider van de groeps werkers gaan inventariseren welke wooncompetenties de bewoners graag willen verkrijgen. Het gaat hierbij b.v. om koken en schoonmaken.	Vanaf 31 dec 2022 zullen er structureel trainingen worden gegeven aan de bewoners over diverse wooncompetenties. De bewoners krijgen een certificaat na het succesvol afronden van een training. Wellicht dat de Academie voor zelfstandigheid interessant is op dit gebied ² . We kunnen	Team Kwaliteit & TL GD Deadline: 1-12-2023

² <https://www.academievoorzelfstandigheid.nl/professional/zorgorganisaties>

		<p>ook zelf trainingen ontwikkelen en certificaten afgeven voor bv koken en schoonmaken. Cliënten die reeds over bepaalde wooncompetenties beschikken, kunnen hun kennis ook delen met andere cliënten.</p> <p>Wat vindt de CR van dit idee?</p> <p>De CR vindt dit een heel goed idee. Echter, volgens hen ligt het bij sommige cliënten niet aan hun vaardigheden maar aan hun discipline. Zij vragen zich af wat een certificaat hierin gaat veranderen. De CR vraagt zich af hoe er mee wordt omgegaan als een cliënt alle vaardigheden al beheerst. De CR verwacht dat het sommige cliënten zeker gaat helpen.</p> <p>Evaluatie april 2023:</p> <p>SC is lid geworden van de Academie voor zelfstandigheid 2.0. De Academie biedt allerlei trainingen aan die begeleiders met hun cliënten kunnen doen. Het zijn trainingen op het gebied van: zelfstandig wonen, beheer van je financiën, sociale vaardigheden etc.</p> <p>De deelnemers van de cliëntenraad vinden het aanbod met trainingen van de Academie erg groot. Zij wisten niet dat voor al deze vaardigheden trainingen bestaan. Wel vragen zij zich af</p>	
--	--	---	--

		<p>hoe dit in de praktijk te werk gaat; hoe de cliënt en begeleider samen aan de training dienen te werken.</p> <p>Vastgestelde actie april 2023:</p> <p>Team Kwaliteit brengt samen met Team GD in kaart welke trainingen bij de cliënten zullen worden ingezet én wie de trainingen met de cliënten gaat doorlopen. Vervolgens worden de trainingen structureel aangeboden.</p>	
Feedback geven en ontvangen.	De groepsworkers krijgen een training over het geven en ontvangen van feedback.	<p>De groepsworkers krijgen een training over het geven en ontvangen van feedback.</p> <p>Evaluatie april 2023:</p> <p>Geven de leden van de CR weleens feedback aan hun begeleiders? Zo ja, hoe wordt daar dan op gereageerd?</p> <p>Tijdens de vergadering gaf 1 deelnemer aan dat zij gemakkelijk feedback aan haar begeleider geeft, zowel positieve als opbouwende feedback. Volgens haar helpt het om open te zijn en zaken bespreekbaar te maken, zodat er een goede samenwerking kan blijven bestaan. Volgens deze deelnemer heeft zij geen enkele moeite met het geven van haar mening, zo ook</p>	<p>Team kwaliteit</p> <p>Deadline: dec 2023</p> <p>Het leren geven en ontvangen van feedback wordt meegenomen in de training van het IVM over ons medicatieproces.</p>

		<p>niet tegen haar begeleider. Deze deelnemer heeft vrijwel altijd ervaren dat haar begeleider de feedback goed oppakt en hier ook daadwerkelijk acties op uitzet. Deze deelnemer gaf aan dat als men zich niet uitspreekt, de ander er ook niet van op de hoogte kan zijn en het dus ook niet kan veranderen.</p> <p>De andere deelnemers gaven aan minder vaak tot zelfs helemaal nooit feedback te geven. Een deelnemer vindt dit erg spannend, is hier onzeker over. Ze zegt wel regelmatig complimenten aan haar begeleider te geven, maar het niet te benoemen als zij iets minder prettig vindt of dingen graag anders ziet. Ze wil de ander hier niet mee belasten en houdt het dus liever voor zichzelf.</p> <p>Besproken dat ze dit kan benoemen; 'Ik wil je graag iets zeggen, maar ik vind het spannend'. De ander zal zo begrip tonen en ruimte geven.</p> <p>Vastgestelde actie april 2023:</p> <p>TL GD onderzoekt of de Academie voor Zelfstandigheid ook trainingen voor cliënten aanbiedt die zijn gericht op het geven en ontvangen van feedback (weerbaarheid). Vervolgens wordt deze training ingezet bij de cliënten die daar behoefte aan hebben.</p>	<p>TL GD</p> <p>Afgerond; de Academie voor zelfstandigheid biedt trainingen aan op dit gebied. Deze trainingen worden aangeboden aan de cliënten.</p>
--	--	---	--

Afstand en nabijheid	De groepswerkers en PB'ers krijgen een training over afstand en nabijheid in de zorg.	De groepswerkers en PB'ers krijgen een training over afstand en nabijheid in de zorg. Evaluatie april 2023: Wat vindt de CR dat begeleiders zouden moeten weten over afstand en nabijheid? De CR is van mening dat het belangrijk is dat begeleiders dit per cliënt aanvoelen en bespreken. Iedere cliënt heeft hierin zijn/haar eigen grens. Echter, er is altijd een professionele grens.	Team kwaliteit Deadline: juli 2024 Dit thema wordt elk teamoverleg besproken en de training wordt in juli 2024 gegeven.
IRB	De groepswerkers en PB'ers krijgen een training over de IRB.	De groepswerkers en PB'ers krijgen een training over de IRB.	Team kwaliteit Deadline: maart 2024
Evaluatie WLZ BHL	Team kwaliteit onderzoekt de samenhang tussen de verschillende formats die	Team kwaliteit, de manager operations en de algemeen directeur	Team Kwaliteit Deadline: nov 2023

	worden gebruikt bij de evaluatie van de WLZ BHL.	bepalen welke verbetermogelijkheden zullen worden geïmplementeerd.	Afgerond; de gebruikte formats voldoen individueel en in samenhang nog aan alle kwaliteitseisen.
Inzet van de DISC methodiek ³	De teamleiders krijgen een training over de DISC.	De teamleiders krijgen een training over de DISC.	Manager operations Deadline: mei 2023 Afgerond.
Sollicitatieprocedure	Vanaf 1 jan 2024 zullen de sollicitatiegesprekken met nieuwe medewerkers worden bijgewoond door een lid van Team Ambulant.	Vanaf 1 jan 2024 zullen de sollicitatiegesprekken met nieuwe medewerkers worden bijgewoond door een lid van Team Ambulant.	Addo Afgerond; sollicitanten bij de afdeling ambulante mogen een dagje meelopen met een PB'er nadat ze het eerste gesprek hebben gehad. Ook mogen ze desgewenst een dagje meelopen op de dagbesteding. Als ze dit te intensief vinden dan kunnen ze er ook voor kiezen om een telefonisch gesprek te hebben met een PB'er.
Samenwerking Team Ambulant met Team GD.	Vanaf 1 jan 2024 zullen de MDO's meer in samenwerking met de GD worden voorbereid.	Vanaf 1 jan 2024 zullen de MDO's meer in samenwerking met de GD worden voorbereid.	Addo Deadline: dec 2023 Afgerond. De GD bereidt de MDO's voortaan samen met de PB'er voor.

³ Dit verbeterpunt is meegenomen vanuit het verbeterplan 2021.

8.2 Cliënten over Smart-Coach

In deze paragraaf van het voortgangsbericht worden drie verhalen van cliënten van Smart-Coach gepresenteerd. De cliënten beschrijven in deze verhalen wat hun ervaring is met de zorg die zij van Smart-Coach ontvangen.

Jessica, 23

“Ik voel me geen succesverhaal, maar ik merk wel dat ik stappen maak”

Zo jong als ze is, heeft Jessica al veel meegemaakt, waardoor ze verschillende trauma's op heeft gelopen. Daarnaast zorgen haar borderline persoonlijkheidsstoornis en het verlies van haar moeder dat het leven haar soms zo zwaar valt dat ze niet meer wil leven. Bij Smart-Coach vond ze eindelijk de juiste begeleiding en voelt ze zich veilig genoeg om de confrontatie aan te gaan met haar ervaringen en emoties.

“Ik voel me veilig bij Smart-Coach”

Vanaf ongeveer 10 jaar oud is Jessica een bekende bij jeugdzorg en woonde ze niet meer thuis. “Mijn moeder had ook een zorgvraag. Maar ze stond altijd achter mij, ook als ik verkeerd zat.” Na de jeugdzorg in Venlo is Jessica overgestapt naar een zorgaanbieder in Noord-Brabant. Daar had ze het gevoel dat ze niet op de juiste plaats zat. “Ik nam vaak te veel pillen in en ik sneed mezelf. Ik had het gevoel dat ik er alleen voor stond met mijn eetstoornis. Als ik daar was gebleven, weet ik niet hoe ik er nu voor had gestaan. En ik werd ook nog gepest. Bij Smart-Coach word ik niet gepest. Maar als dat wel zo zou zijn, dan durf ik dat wel te vertellen. Ik voel me veilig bij Smart-Coach.”

Door therapie maakt Jessica grote stappen

Jessica geeft toe dat ze geen engeltje is en soms wordt het zelfs zwart voor haar ogen. Ze wil graag afvallen en gezonder leven, maar haar bewogen verleden met verschillende soorten trauma's en

haar borderline maken dat wel moeilijk voor haar. Als Jessica iets wil dan gaat ze ervoor, maar daar heeft ze wel ondersteuning bij nodig. Therapie volgen is dan stap 1. Sinds een half jaar volgt ze therapie om bijvoorbeeld met haar woede om te gaan. Voor Jessica is 'nee' een lastig woord en ook daar leert zij mee omgaan in haar therapie. Haar persoonlijk begeleider ziet dat zij daarin grote stappen maakt. "Ze heeft bijna geen woedeaanvallen meer en wanneer een situatie dreigt te escaleren, stapt Jessica uit de situatie. Ze kiest voor zichzelf en komt later op het gebeuren terug. Jessica beschadigt zichzelf veel minder en de inname van een overdosis pillen is ook niet meer gebeurd", aldus haar PB'er Maarten. "Vroeger ging ik van hot naar her, dat is de borderline. Ik heb nu nog wel pieken, maar de tijd ertussen is steeds langer stabiel. De pieken zijn minder hoog, maar na een piek komt altijd een dal. Daar kan ik steeds beter mee omgaan", aldus Jessica.

"Smart-Coach hielp mij en mijn zus door een zeer zware tijd"

Jessica is een meesteres in het klagen, maar ze draagt Smart-Coach een warm hart toe. "In december 2021 verloor ik mijn moeder. De begeleiders hebben mij en zelfs mijn zus opgevangen. En dat hoefden ze niet eens te doen, want mijn zus zat bij een andere zorginstelling. Er kwam zo veel op ons af, dat we soms niet wisten wat we moesten doen. Ze hielpen met het maken van de rouwkaart en alles te regelen rond de begrafenis. Die hulp krijg je echt niet overal! Dat was zo'n zware periode. Daarnaast weet ik wat ik nodig heb en dat ik begrensd moet worden. De persoonlijk begeleiders doen dat. Vroeger accepteerde ik dat echt niet. Ik sloot me op mijn kamer op en had last van depressies. De begeleiding spreekt mij aan op mijn gedrag en geeft mij mijn eigen verantwoordelijkheid. Smart-Coach luistert naar mij en denkt mee. Ik mag mijn mening geven, maar ik moet wel opletten hoe ik het zeg. Smart-Coach staat helemaal achter mij en steunt mij in het afvallen. "Mijn begeleiders gaan mee naar de obesitaskliniek in Eindhoven om bijvoorbeeld de gesprekken te verduidelijken voor mij. Heb ik hulp nodig bij het huishouden, dan kan ik dat aangeven en wordt er echt iets mee gedaan."

Jessica onderneemt zelf ook actie en dat wordt ook van haar verwacht. Ze kookt zelf, behalve op maandag en dinsdag. Dan is ze te moe doordat ze die op dagen therapie volgt. Dan sluit ze aan bij de andere bewoners die gezamenlijk gekookt hebben. Ze maakt zelf haar afspraken bij de huisarts en regelt zelf haar vervoer. Daarnaast gaat ze met plezier naar de dagbesteding. Dan is ze even van huis weg en ze vindt het fijn om bezig te zijn. Bovendien komt ze daar in contact met de andere cliënten van Smart-Coach en dat zorgt wel eens voor frustraties. Maar ook dit zijn trainingen voor Jessica, welke zij weer bespreekt tijdens haar therapie. Jessica vindt zichzelf geen succesverhaal, maar ze merkt wel dat ze vooruitgang boekt. "Uiteindelijk wil ik zelfstandig wonen en dat gaat mij ook lukken!", aldus Jessica.

‘Ik had maar één persoon nodig die voor mij knokte en die vond ik bij Smart-Coach’

Bas heeft grootse dromen en plannen. Aan zijn zelfvertrouwen zal het niet liggen. De eerste hobbel is genomen, want Bas krijgt 3 juli zijn diploma uitgereikt van de entreeopleiding. Hij is met vlag en wimpel geslaagd en met hulp van Smart-Coach wil hij nu ook de juiste richting geven aan zijn leven. “Ik wil een diploma van een opleiding in de zorg halen en met mijn levenservaring word ik de beste persoonlijk begeleider die er is!”

Op jonge leeftijd was al duidelijk dat het in het hoofd van Bas anders werkt dan bij leeftijdsgenootjes. Daarnaast liep het niet soepel tussen hem en de nieuwe vriend van zijn moeder. Dit zorgde ervoor dat hij op achtjarige leeftijd in contact kwam met jeugdzorg. “In eerste instantie was het doel om een diagnose te vinden. Ik blijf het Syndroom van Asperger te hebben. Jaren later kwam daar Cyclothyme bij. Dat is een lichte vorm van een bipolaire stoornis. Vanaf mijn achtste was ik mij steeds meer bewust van de veranderingen in mijn leven en daar werd ik opstandig door. Mijn ouders wisten niet goed hoe ze daarmee om moesten gaan. Er kwamen ook extreme factoren bij, zoals drugs en een vaderfiguur die zelfmoord pleegde. Het werd mij van jongs af aan niet makkelijk gemaakt. Ik wist hier niet mee om te gaan en stopte alles weg. Tot ik verschillende ‘melt-downs’ kreeg; ik begon te schreeuwen en duwde mensen weg.”

Bas is goed van de tongriem gesneden en dat gebruikt hij als verdedigingsmechanisme. “Dat zorgde uiteindelijk ervoor dat ik op mijn 16^{de} niet meer thuis kon blijven wonen. En ook bij jeugdzorg kwam ik daardoor in de problemen. Iedere stap die je zet moet goedgekeurd worden. Alles is gebaseerd op structuur en dat wordt losgelaten als je 18 jaar wordt. Die aanpak paste niet bij mij en, eerlijk is eerlijk, ik werkte ook niet echt mee.”

In die tijd had Bas een bijbaan. Zijn assistent-manager zag dat het niet goed ging en hij regelde een koffie-afspraak met een persoonlijk begeleider van Smart-Coach. Hij legde de werkwijze uit, maar vertelde ook dat Smart-Coach alleen volwassenen vanaf 18 jaar opvangt. Hij zette alles op een papiertje die Bas 2 jaar op zijn prikbord bewaarde.

Twee jaar later meldde Bas zichzelf aan bij Smart-Coach en de begeleider van toen staat nu nog steeds achter Bas. PB’er Maarten legt uit dat Bas flinke muren had opgebouwd. Hij vertoonde vluchtgedrag en was zorgmijndend. “Fysiek deed ik dat door weg te lopen en de telefoon niet op te nemen. En mentaal deed ik dat door middelengebruik. Want door het mixen van verschillende soorten harddrugs hoef je niet aan de pijn te denken.” In die tijd had Bas herbelevingen en trauma’s die naar boven kwamen. Volgens zijn begeleider valt Bas tussen wal en schip. “Je hebt er mensen bij en Bas is er daar één van, die hulp nodig hebben en die komen dan in ‘zorgland’ terecht. Maar eigenlijk levert de verkeerde aanpak meer trauma’s op dan dat het iets oplost. Dat komt omdat de zorg toch voor de iets zwaardere gevallen is. En Bas valt daar tussenin, daar is niets voor.”

“Ik was 16, zat in de knoop met mezelf, heel de wereld leek tegen mij en ik had geen thuis. Ik kwam tot inzicht door deze grote, vriendelijke vriend tegenover mij. Hij gaf mij duidelijkheid en kaders. Daar ga ik lekker op. Langzaam maar zeker zag ik wat mijn gedrag mij bracht en besloot ik het anders te proberen. Maarten doet wat hij zegt en hij knokt voor zijn cliënten”, aldus Bas.

Voor zijn begeleider vormde Bas een behoorlijke uitdaging. “Ik moest creatief zijn. Hoe geef je uitleg over emoties. Dus ik kwam met filmpjes, zoals Alfred & Shadow en Inside Out. Vandaar zijn we samen gaan bouwen. Stukje bij beetje maakten we het verleden bespreekbaar. Bas heeft een doel;

een eigen huis, een eigen leven, uit de zorg en een diploma halen. Hij gaat nu naar school en heeft een bijbaan als gastheer in de horeca. Bas weet waar hij vandaan komt en hoeveel moeite en struggles het hem gekost heeft om tot hier te komen. Hij heeft een drive om er iets van te maken. De andere kant van de medaille heeft hij al gezien en die beviel hem niet.”

“Smart-Coach heeft maatwerk geleverd aan mij. Hier is gekeken wie ik ben en wat ik nodig had. Om verder te gaan had ik maar één persoon nodig die voor mij knokte en dat is Maarten. De vertrouwensband is goed voor mij geweest. Smart-Coach heeft veel in mij geïnvesteerd. Mijn leven bij Smart-Coach heeft mijn ouders rust gegeven. Onder begeleiding zijn er gesprekken geweest tussen mijn ouders en mij om fouten te erkennen en de band te helen. De relatie met mijn ouders is erg verbeterd. De bovenlaag en mensen van het hoofdkantoor komen op de werkvloer. Ze komen langs voor een praatje en kennen de cliënten bij naam. Uiteindelijk heb ik het zelf gedaan, maar zonder Maarten zat ik hier nu niet. Ik ben erachter gekomen dat ik potentie heb!”

Nikita, 46

“Ik ben er nog niet, maar ik heb de tijd bij Smart-Coach”

Nikita heeft een turbulent leven achter de rug en dat is nog zacht uitgedrukt. Na veel omzwervingen, soms letterlijk, komt zij terecht bij Smart-Coach. Hier krijgt zij haar eigen veilige woonplek en de begeleiding om haar leven weer op te bouwen.

Als jong meisje had Nikita al een problematische thuissituatie. Haar vader was alcoholist en er speelden meerdere problemen binnen het gezin. “Ik wilde nooit zoals mijn vader zijn en dan word je precies zoals hij! Ik was nog jong toen ik verslaafd raakte aan alcohol. Die verslaving heb ik jaren geleden overwonnen.” Op 27-jarige leeftijd raakte ze echter verslaafd aan wiet en toen liep alles uit de hand. “De dealer was tevens mijn vriend.” De kinderen werden uit huis geplaatst en de schulden stapelden zich op. Uiteindelijk sliep ze afwisselend bij de maatschappelijke opvang van het Leger des Heils en in een tentje in de bossen. “Toen maakte ik de grootste fout ooit. Ik wilde weten wat mensen voelden als ze cocaïne gebruiken. Het kwam ook door de omgeving waarin ik zat en ik kan niet tegen alleen zijn.” Haar persoonlijk begeleider Maarten verklaart: “Nikita heeft maar één route geleerd in haar leven en dat is de weg van verslaving.”

Door de WLZ-indicatie ging het balletje rollen

Een ervaringsdeskundige sprak in die tijd veel met Nikita. “Hij zag dat ik daar niet thuis hoorde. Ik wilde dat leven niet. Ik heb zoveel te danken aan die man. Hij regelde dat ik een WLZ-indicatie kreeg.

Toen ging het balletje rollen en kon ik in behandeling”. wonen. Naar Brabant verhuizen was pittig, maar ook nodig. Mijn netwerk, mijn vrienden, maar ook de dealers vielen weg. Voor ik de kliniek in ging kreeg ik een intakegesprek bij Smart-Coach en tijdens mijn verblijf daar kwam hun gedragsdeskundige langs.” Haar dochter werd al snel betrokken bij de gang van zaken.

Sinds augustus 2022 woont Nikita in een woning van Smart-Coach in Rosmalen. Ze onderhoudt altijd contact met haar kinderen via de telefoon of een berichtje. Nu ze op zichzelf woont zien ze elkaar ook regelmatig. Ze staat nog drie dagen per week onder behandeling van Novadic-Kentron. De andere twee dagen helpt ze bij de hondenuitlaatservice van haar dochter. Die twee dagen zorgen voor een dagritme en zo kan ze weer een band opbouwen met haar kind. Als de gedragstherapie klaar is, wil Nikita weer gaan werken. In de toekomst wil ze graag als ervaringsdeskundige aan de slag bij Novadic-Kentron. En mocht dat niet lukken, dan zou ze graag in een winkel werken. De kleine beschermde omgeving van Smart-Coach waarin ze nu leeft, zorgt ervoor dat zij stapje voor stapje deel kan nemen aan de maatschappij. Haar persoonlijk begeleider Maarten ondersteunt haar in gesprekken met de werkconsulent van de Weenergroep. Soms gaat hij mee naar Novadic-Kentron, zodat hij weet hoe het ervoor staat met Nikita. Maar meestal gaat ze alleen, want dat stukje zelfredzaamheid hoort bij de ontwikkeling.

“Ik sta nu midden in het leven”

“Ik zag de wereld niet toen ik verslaafd was. Nu sta ik midden in het leven, al ben ik soms wel eenzaam. Met Maarten heb ik afgesproken dat ik iedere avond even naar het kantoor in het wooncomplex kom voor een bakkie koffie en een praatje. Dan kan ik even ontladen. Op maandag en dinsdag eten en koken we gezamenlijk en dat is fijn. Dan praten we over van alles en soms ook over drugs. Dat vind ik moeilijk, maar er is altijd een begeleider aanwezig. Die let erop hoe dat besproken wordt en daardoor voel ik mij veilig bij Smart-Coach.” Daarnaast heeft Maarten een groot vertrouwen in Nikita. Ze meldt het wanneer ze een ‘uitglijder’ maakt. “Uitglijders horen bij het proces van stoppen. Het is een 24/7 strijd. Ze vertelt het eerlijk aan ons en baalt er zelf het hardst van. Dat is de drive om te overwinnen”, aldus begeleider Maarten. Dat en de geboorte van haar kleinkind in oktober.

8.3 KTO februari 2023

Smart-Coach heeft in februari 2023 een KTO uitgevoerd bij de ambulante WLZ cliënten. De belangrijkste opbrengsten uit dit KTO worden hieronder weergegeven.

De vragenlijst van de cliëntenraadpleging bestaat uit 13 vragen. In de enquête was ruimte voor cliënten om zaken nader toe te lichten. In het onderzoek konden de cliënten de persoonlijk begeleider een rapportcijfer geven.

Aantal deelnemers

In totaal zijn er 19 WLZ cliënten die ondersteuning krijgen van het ambulante team van SC.

- 14 cliënten hebben deelgenomen aan het onderzoek.
- 5 cliënten wilden niet meedoen aan het onderzoek.

Welke antwoorden hebben de cliënten gegeven?

In deze paragraaf staan de reacties op de vragen die aan de cliënten zijn gesteld. Deze vragen gaan over of cliënten tevreden zijn over de geboden begeleiding en waarom ze wel/niet tevreden zijn. Ook is er aandacht voor het thema 'geluk' dat in eerdere cliënttevredenheidsonderzoeken als een aandachtspunt naar voren kwam. Als laatste is er gevraagd naar wat SC nog zou kunnen veranderen voor de cliënt.

Ben je tevreden over de hulpverlening die je momenteel ontvangt van SC?

We hebben de cliënten gevraagd naar hun mate van tevredenheid over de geboden hulpverlening. Deze tevredenheid bestaat uit de mate van contact leggen, luisteren en afspraken nakomen. Alle geïnterviewde cliënten gaven aan "tevreden" of "zeer tevreden" te zijn over de ontvangen hulpverlening.

Ontvang je Huishoudelijke hulp van SC en ben je hierover tevreden?

Van de 14 geïnterviewde cliënten ontvangen 7 cliënten huishoudelijke hulp via SC. Deze cliënten konden in een schaal van 1 (ontevreden) tot 5 (tevreden) aangeven in hoeverre zij tevreden waren met de huishoudelijke hulp.

- 3 cliënten gaven de hoogste score van tevredenheid.
- 2 cliënten gaven aan best tevreden te zijn.
- 2 cliënten gaven aan niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn.

Hoe scoor jij jouw MDO?

Van de 14 geïnterviewde cliënten hebben 10 cliënten regelmatig een MDO met de gedragswetenschapper van Smart-Coach.

De cliënten konden in een schaal van 1 (niet goed) tot 5 (goed) aangeven in hoeverre zij tevreden waren met het geboden MDO.

- 5 cliënten gaven de hoogste score van tevredenheid.
- 2 cliënten gaven aan best tevreden te zijn.
- 2 cliënten gaven aan niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn.
- 1 cliënt gaf aan wel structureel een MDO te hebben maar niet tevreden te zijn met het MDO.

Ben je nu gelukkig?

Omdat uit cliënttevredenheidsonderzoeken uit het verleden vaak bleek dat cliënten zich niet gelukkig voelden is hier ook in dit onderzoek aandacht voor geweest. De cliënten konden in een schaal van 1 (ongelukkig) tot 5 (gelukkig) aangeven in hoeverre zij zichzelf gelukkig voelden.

- 6 cliënten gaven de hoogste score.
- 3 cliënten gaven aan best gelukkig te zijn.
- 3 cliënten gaven aan niet gelukkig maar ook niet ongelukkig te zijn.
- 2 cliënten gaven aan niet echt gelukkig te zijn.

Wat zou kunnen bijdragen aan jouw geluk en wat zou SC nog kunnen veranderen voor jou?

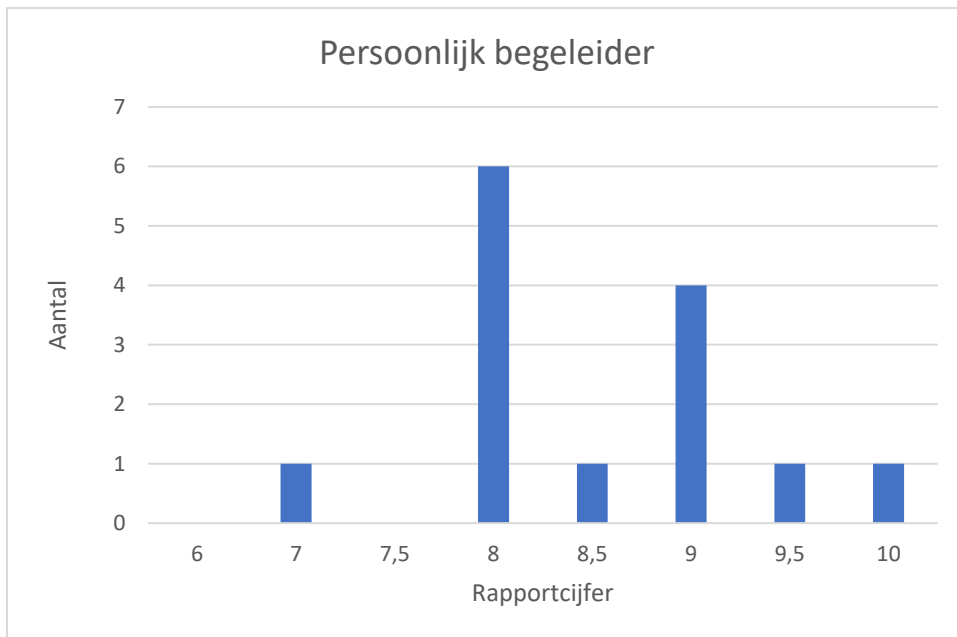
Er is gevraagd naar wat cliënten denken dat zou kunnen bijdragen aan het verhogen van hun geluksgevoel. En wat SC daar eventueel aan zou kunnen bijdragen.

Niet alle geïnterviewde cliënten hebben een antwoord op deze vraag gegeven. De gegeven antwoorden gaan over verschillende aspecten van het leven van de cliënt, bijvoorbeeld helpen om weer financieel zelfstandig te worden of helpen om clean te worden én te blijven. Maar ook zag men wel in dat SC hier niet heel veel aan zou kunnen bijdragen en dat men vooral zelf aan de slag moet om gelukkig te worden.

Rapportcijfer begeleiding

Alle ambulante cliënten hebben een cijfer gegeven voor de begeleiding die zij van Smart-Coach ontvangen. Gemiddeld geven zij de persoonlijke begeleiding een **8.5**.

Onderstaande grafiek is een weergave van het rapportcijfer en het aantal malen dat een bepaald cijfer is gegeven.



Inhoudelijke aanbevelingen

Uit het KTO komen geen inhoudelijke verbetermogelijkheden aan het licht. De ambulante cliënten zijn zeer tevreden met de geboden hulp. Er zijn dan ook geen suggesties ter verbetering van de dienstverlening aan de ambulante cliënten vastgesteld.

8.4 Teamreflectie Ambulant

In februari 2023 is er een teamreflectie ingezet bij Team Ambulant waarbij is teruggekeken op de manier van samenwerken binnen het team aan de hand van de thema's: "Kwaliteit" en "Zeggenschap". De belangrijkste opbrengsten uit deze teamreflectie worden hieronder weergegeven.

Bevindingen over de thema's: Kwaliteit & Zeggenschap	
Wat gaat er goed?	<ul style="list-style-type: none"> - Sparren met elkaar; we zoeken elkaar op. - Goede band met elkaar. - Veel zeggenschap. - Veel eigen verantwoordelijkheid.
Welke verbeterpunten zijn er?	<ul style="list-style-type: none"> - We zouden graag bij sollicitatiegesprekken zijn. - Voorbereiding op MDO's meer samen met de GD doen.

Ontwikkelingspunten

Beschrijf minimaal 2 ontwikkelpunten voor het team aan de hand van de bevindingen.

NR	Doelstelling (smart geformuleerd)
1	Vanaf 1 jan 2024 zullen de sollicitatiegesprekken met nieuwe medewerkers worden bijgewoond door een lid van Team Ambulant. Dit verbeterpunt is opgenomen in het verbeterplan dat op pagina 9 van dit Voortgangsbericht is weergegeven.
2	Vanaf 1 jan 2024 zullen de MDO's meer in samenwerking met de GD worden voorbereid. Dit verbeterpunt is opgenomen in het verbeterplan dat op pagina 9 van dit Voortgangsbericht is weergegeven.
3	
4	