

# onderzoeksverslag VO 2020

Het onderzoek is uitgevoerd bij  
InteraktContour,  
Elspeterweg 22, 8071 PA Nunspeet  
[www.interaktcontour.nl](http://www.interaktcontour.nl)

Contactpersoon:  
Anne Roorda 0341255777 of 06-13850345  
[a.roorda@interaktcontour.nl](mailto:a.roorda@interaktcontour.nl)

De scope van het onderzoek is aangepast op verzoek van IC (dagbehandeling is uit de scope op verzoek van IC)  
*Het bieden van dagbesteding en individuele begeleiding thuis aan cliënten met een niet aangeboren hersenletsel en/of hun naasten in Utrecht, Flevoland, Gelderland, Drenthe en Overijssel.*

Het onderzoek is uitgevoerd door  
CIIO  
Reeweg 146  
3343 AP Hendrik Ido Ambacht  
[www.ciio.nl](http://www.ciio.nl)  
0884446333

EAC 38

## Inhoud van het verslag

- Organisatiekenmerken
- Bevindingen huidig onderzoek
- Follow-up bevindingen vorig onderzoek
- Overzicht certificatiecyclus
- Weging van bevindingen
- Conclusie

Uitvoering	5 augustus 2020 deel 1 (offsite), 7 t/m 9 september 2020 deel 2 (onsite)
Verslag	20 oktober 2020
Teamleider	Ineke Glissenaar
Beoordelaar(s)	Pauline Ensing
Senior teamleider	Marja van Houten

## Samenvatting

De scope is met de opmaat naar een nieuwe certificatiecyclus gewijzigd in alleen MO op verzoek van IC. Een audit in coronatijd dat een groot beslag heeft gelegd op de activiteiten in MO vanwege niet aanwezig zijn op locatie van cliënten. InteraktContour (IC) is koersvast en alle leidende principes zijn diep geïncorporeerd in wijze van werken. Het kwaliteitssysteem is op orde en passend bij de cultuur en werkprocessen van IC met een verrijking met digitale toepassingen. De organisatie heeft de kanttekeningen van vorig jaar weggewerkt. Drie nieuwe kanttekeningen op kernprocessen, mensen en resultaten. Een compliment op mens-ontwikkeling.

Het onderzoek is uitgevoerd op basis van de CIIO Maatstaf 2016



De CIIO Maatstaf is de geaccepteerde interpretatie van ISO 9001:2015

- InteraktContour biedt sinds 1962 in de provincies Utrecht, Flevoland, Gelderland, Drenthe en Overijssel 1) zorg- en wonen (67% van omzet), 2) individuele begeleiding (6% van omzet) en 3) dagbesteding en behandeling (27% van omzet) aan mensen met een niet aangeboren hersenletsel en naasten van deze mensen. In een groot aantal ‘werklocaties’ werken ruim 1300 medewerkers (886 fte’s) jaarlijks met zo’n 3.000 cliënten. Cliënten maken soms gebruik van een combinatie van het aanbod. Daarnaast is de centrale staf in Nunspeet gevestigd.
- Tot 2020 maakte de onderdelen individuele begeleiding, dagbesteding en behandeling onderdeel uit van de scope. Per 2020 heeft InteraktContour ervoor gekozen de dagbehandeling uit de scope te halen. Deze wordt middels de WLZ gefinancierd. Individuele begeleiding en dagbehandeling worden vanuit de WMO en de WLZ bekostigd. Tezamen worden zij Maatschappelijke Ondersteuning genoemd (MO).
- De organisatorische indeling is deels gebaseerd, maar vooral op de soort zorg/begeleiding, op de wijze van financiering (zoals subsidieregeling WLZ voor extramurale behandeling, WMO). Vanaf 2007 was InteraktContour gecertificeerd. Ontwikkelingen zoals het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg zorgden er tot 2020 voor dat de scope beperkt was en niet ging over de activiteit zorg en wonen.
- Maatschappelijke Ondersteuning kent verspreid over genoemde provincies 28 werklocaties. De medewerkers van individuele begeleiding houden vaak kantoor in de dagbestedingslocaties.

## bevindingen: koers -1-

### Onderbouwing

#### Oriëntatie

- Risicoraamwerk 24 januari 2019
- Relatiemanagement PPT

#### Leiderschap

- Strategische ambities IC 2019-2023
- Stichtingsjaarplan 2020
- Strategische beleidsnotitie 2019-2023
- Portfolio overzicht 2020
- Strategische thema's 2019-2023
- Koersdocument
- Kwaliteitskader
- Scrumplaten (opgehangen op de) locaties

#### Vernieuwing

- Projectplan Mobiele dagbesteding
- Advies pilot vervoer
- Verbeterplan vervoer
- E-health pilot

- InteraktContour (IC) heeft haar meerjarenstrategie/kader, koersdocument en kwaliteitskader gereed. CIIO constateert dat dit op elkaar is afgestemd. De punten zijn een logisch gevolg op de kansen, risico's en resultaten die zij intern en extern ziet.
- De SWOT-analyse die per werkgebied, specifieke stad of onderdeel van de bedrijfsvoering twee jaar terug is gemaakt, is omgezet naar het centrale en locatiegebonden jaarplannen. CIIO constateert dat de manier van kijken naar de omgeving door deze analyse bij de teams is aangejaagd. En de managers, kwartiermakers en teamleden MO goed zicht hebben op de omgeving en de te benutten kansen (v.b. gebruik van voetbalkantine overdag).
- Er is focus en urgentiebepaling aangebracht, zowel op in het jaarplan van centraal bureau als op de verschillende locaties. Het centrale jaarplan heeft ze begin dit jaar en onlangs bijgesteld op basis van de interne en externe risico-inschattingen naar aanleiding van de coronacrisis. Zij heeft de aangepaste planvorming in voldoende mate gecommuniceerd en uitgevoerd. Deze bestaat uit minder geplande vernieuwingen, aanpassingen in de uitvoering (gecoördineerd door uitbraakteam met inzet van crisisbeleidsteam en instellen cohortunit), extra oog en maatregelen voor medewerkers en cliënten, financieel impact analyse en nieuwe vorm van uitvoering beeldbellen (zie compliment bij mensen-ontwikkeling).
- In augustus 2020 heeft IC een organisatie-brede risico-inventarisatie afgenomen. Deze moet nog geanalyseerd worden. IC neemt zich voor de risico's die gepaard gaan met de ambities uit de lange termijnstrategie een plek te geven. CIIO onderzoekt volgend jaar of IC daarin is geslaagd.

## bevindingen: koers -2-

### Onderbouwing

#### Oriëntatie

- Risicoraamwerk 24 januari 2019
- Relatiemanagement PPT

#### Leiderschap

- Strategische ambities IC 2019-2023
- Stichtingsjaarplan 2020
- Strategische beleidsnotitie 2019-2023
- Portfolio overzicht 2020
- Strategische thema's 2019-2023
- Koersdocument
- Kwaliteitskader
- Scrumplaten (opgehangen op de) locaties

#### Vernieuwing

- Projectplan Mobiele dagbesteding
- Advies pilot vervoer
- Verbeterplan vervoer
- E-health pilot

- De teams op locatie maken d.m.v. MOPG en de scrummethode op vier kwadranten hun eigen jaarplan. CIIO heeft deze bij veel teams op papier (5 van de 7) gezien, de anderen zijn gedigitaliseerd. Vanwege de coronacrisis zijn punten geprioriteerd en waar nodig aangevuld.
- Nieuwe wet- en regelgeving is continu onder de aandacht binnen de organisatie. Informatie van externe bronnen wordt nauwgezet opgevolgd.
- CIIO constateert dat de inrichting voor goede betrouwbare stuurinformatie d.m.v. een dashboard (BI tool) een volgende inrichtingsfase is ingegaan. Dit is op de 4-kwadranten 'medewerkers', 'cliënten', 'financiën' en 'partners' ingericht, naar analogie van het centrale meerjarenplan en jaarplannen in de teams.
- De toenemende verlaging van de Wmo-tarieven (voor Maatschappelijke Ondersteuning) door afzonderlijke gemeenten is voor IC een risico. Zij heeft passende maatregelen getroffen (door per gemeente consequenties in kaart brengen en daarop anticiperen) om de dienstverlening op niveau aan te blijven bieden. Het project vervoer met vrijwilligers is daar een goed voorbeeld van, waarbij getrainde vrijwilligers cliënten ophalen en thuisbrengen ter vervanging van de taxi. De evaluatie van het project heeft plaatsgevonden.

## Openstaande bevindingen - opgelost

### Vernieuwing

- Projectplan Mobiele dagbesteding
- Advies pilot vervoer
- Verbeterplan vervoer
- E-health pilot

CIIO constateerde in 2019 een Kanttekening Koers - Vernieuwing:

In meerdere projectbeschrijvingen, zoals ‘het innovatiebudget’ en ‘notitie vervoer’ is geen expliciete kansen- en risico-omschrijving bij de projecten aangetroffen. Hierdoor is vooraf niet of nauwelijks gedefinieerd wat gemonitord dient te worden (wat wil ik weten en hoe ga ik toetsen). Zodoende wordt in de C-fase van de PDCA geen relevante informatie getrokken uit de mogelijk voor- en nadelige effecten van de inzet van de vernieuwing op een van de andere kwadranten waarop de vernieuwing betrekking heeft (mens, medewerkers, financiën, partners). CIIO weegt dit als een kanttekening, omdat de gronden waarop geëvalueerd gaat worden onvoldoende vooraf helder/expliciet is gemaakt.

### *Opvolging 2020 Kanttekening Koers - Vernieuwing:*

CIIO constateert dat IC bij vernieuwingen de kansen en risico's in gesprek, in de uitvoering of op schrift goed in beeld heeft of in beeld brengen. Als voorbeeld is de wijze waarop op alle fronten is geanticipeerd op de corona-crisis. Alle kanten van de medaille zijn doorgenomen en afgewogen. Auditees hebben de risico's en kansen bewust in kaart gebracht voordat ze aan projecten beginnen (verhuizing, eigen bus). Hiermee is de kanttekening opgelost.

## bevindingen: organisatie -1-

### Onderbouwing

#### Inrichting

- Sturingsstructuur crisis
- Organogram sept 2019
- (Huishoudelijk) Reglement OR
- Notulen OWS 4-2-2020 team Oldebroek

#### Managementsysteem

- Intern kwaliteitssysteem
- Visualisatie kwaliteitssysteem
- Lijst met documentenbeheer per functionaris

#### Infrastructuur

- Machines, middelen en materialen
- Projectplan Medewerkersportal versie 1 def
- Jaarlijkse onderhoudsstickers brandinstallaties en controle EHBO-dozen en brandapparatuur
- Diverse locatie- en noodplannen (BHV map)
- Formulieren 'Belangrijke telefoonnummers'
- Huisvesting biedt soms ook mogelijkheid om rustmoment voor cliënten mogelijk te maken
- (Scrum) Verhuisplan opgehangen in overlegkamer

- Er is op alle fronten een effectief managementsysteem, waarbij MOPG (jaarlijkse zelfevaluatie van teamtaken) een belangrijk middel is ter toetsing daarvan.
- CIIO stelt vast dat IC op de verschillende organisatieniveaus continu & intensief in contact is met cliënten, naasten, samenwerkingspartners en financiers. Met als doel om de dienstverlening zo passend mogelijk te houden, waar nodig bij te sturen, juist ook tijdens de corona-crisis.
- IC heeft adequaat ingespeeld en maatregelen in de inrichting getroffen om de corona-crisis te beheersen: uitbraakteam, cohortunit, preventie- en voorzorgsmaatregelen materieel en communicatief en back-up voor eventuele personele uitval.
- IC heeft schriftelijk vastgelegd en in praktijk in voldoende mate het werk compliance op gebied van AVG, privacy, meldcode, vergewisplicht ingericht. Op een enkele locatie zijn privacy-gevoelige informatie (van buitenaf te zien) aangetroffen, waarop direct geanticipeerd is.
- Op meerdere niveaus zijn er functionele overleggen ingericht. IC heeft de positieve evaluatie om in werkgroepverband zowel multi-disciplinaire als -hiërarchische leden op te nemen, tot gemeengoed gemaakt.
- IC heeft een actieve Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Zij worden als belangrijke partners in de organisatie gezien en betrokken bij 'going-concern' zaken en vernieuwingen. CIIO stelt vast dat de lokale medezeggenschap een andere vorm gaat krijgen. Hierdoor gaan meer cliënten betrokken worden met meer nadruk op immateriële punten. Een eerste invulling hiervan wordt toegepast bij de verhuizing van MO Zwolle.

### Onderbouwing

#### Inrichting

- Sturingsstructuur crisis
- Organogram sept 2019
- (Huishoudelijk) Reglement OR
- Notulen OWS 4-2-2020 team Oldebroek

#### Managementsysteem

- Intern kwaliteitssysteem
- Visualisatie kwaliteitssysteem
- Lijst met documentenbeheer per functionaris

#### Infrastructuur

- Machines, middelen en materialen
- Projectplan Medewerkersportaal versie 1 def
- Jaarlijkse onderhoudsstickers brandinstallaties en controle EHBO-dozen en brandapparatuur
- Diverse locatie- en noodplannen (BHV map)
- Formulieren 'Belangrijke telefoonnummers'
- Huisvesting biedt soms ook mogelijkheid om rustmoment voor cliënten mogelijk te maken
- (Scrum) Verhuisplan opgehangen in overlegkamer
- Website InteraktContour

## bevindingen: organisatie -2-

- IC heeft in de afgelopen jaren mede op basis van bevindingen van CIIO haar huisvestingsbeleid aangescherpt en meer focus gelegd op verbeterde huisvestingsomstandigheden. Dat heeft geresulteerd in andere huisvesting of bouwplannen.
- Binnen IC is binnen de afdeling huisvesting d.m.v. een nieuw ingericht dashboard inzichtelijk gemaakt waar welke aanpassing, verbetering of activiteit in de fysieke ruimten moet plaatsvinden. Deze is gekoppeld aan de interne en externe leveranciers. Op afstand kunnen middelen, veiligheidsmaatregelen en dergelijke bestuurd worden.
- CIIO constateert dat er structureel aandacht is voor brandveiligheid ter plaatse (RI&E, brandapparatuur, vluchtplan etc.). CIIO merkt dat de medewerkers het vluchtplan wel kennen, ook al hebben ze niet allemaal deelgenomen aan de brandoefening. Als aandachtspunt geeft CIIO mee dat alle EHBO-dozen onder structurele controle dienen te vallen.
- IC heeft in voldoende mate in 2020 het nieuwe intranet/medewerker portaal Pulse geïmplementeerd waar medewerkers vanuit een startpunt hun werk kunnen uitvoeren. Een keer inloggen biedt toegang tot alle applicaties waar medewerkers mee werken. Auditees waarderen de integrale toegang. Ze vragen echter aandacht bij leren omgaan met deze nieuwe applicatie (vraagt tijd vooral bij oudere medewerker).
- Binnen MO worden bij IC in dienst zijnde ontwikkelcoaches ingezet (bij teams of individuele medewerkers met functionerings- en/of ontwikkelvragen) naar tevredenheid van auditees. CIIO stelt vast dat bij MO bewust wordt gekozen en gewerkt met zelforganisatie en daarbinnen met de taakhouders. Veel auditees staan achter deze keuze en voelen zich verantwoordelijk voor de uitvoering van het werk op locatie. Daarbij geven kwartiermakers 'sturing' en/of ondersteuning aan het inrichten en vasthouden van de zorgorganisatie.

## bevindingen: organisatie -3-

### Onderbouwing

#### Infrastructuur

- Machines, middelen en materialen
- Projectplan Medewerkersportal versie 1 def
- Jaarlijkse onderhoudsstickers brandinstallaties en controle EHBO-dozen en brandapparatuur
- Diverse locatie- en noodplannen (BHV map)
- Formulieren 'Belangrijke telefoonnummers'
- Huisvesting biedt soms ook mogelijkheid om rustmoment voor cliënten mogelijk te maken (Scrum) Verhuisplan opgehangen in overlegkamer
- Website InteraktContour

- IC heeft via de website inzichtelijk, adequaat en concreet ingespeeld op dienstverlening voor de dagbesteding-deelnemers tijdens Corona. CIO stelt vast dat IC deze vernieuwingen naast haar weer opgestarte onsite-activiteiten na evaluatie ook structureel voortzet. Aandachtspunt op de website is de benaming van de verschillende afdelingen, deze is niet congruent.
- De binnen de eigen organisatie geïnstalleerde centrale servicedesk voor medewerkers wordt goed gevonden en benut. In eerdere jaren klaagden auditees hierover, met name bij meldingen over leveranciers. Nu draagt deze servicedesk bij aan snelle opvolging en beter leveranciersmanagement.



## bevindingen: kernprocessen -1-

### Onderbouwing

#### Overeenkomst

- MO formulier afspraken, etc.
- Voorbeeld doelen in ECD ONS
- ONS NAW-gegevens cliënt incl. inzicht externe zorgleveranciers

#### Uitvoering

- Stappenplan voor medewerkers tijdens corona
- Protocol corona besmetting of verdenking
- Stappenplan versoepeling maatregelen voor cliënten
- ONS, diverse cliëntendossiers en begeleidingsplannen
- ONS, diverse documenten externen over cliënt
- ONS, diverse rapportage- en voortgangsverslagen
- Digi-dagbesteding (diverse sites)

#### Afronding

- ONS diverse documenten:
- checklist tussentijdse evaluatie,
- checklist eindevaluatie,
- checklist beëindiging
- Vragenlijst cliënt in ONS
- ONS diverse zorgdossiers

- IC gebruikt in alle gevallen ONS voor de cliëntadministratie en dossiervorming. Hiervoor zijn adequate handleidingen online en inwerktrajecten beschikbaar. ONS is een uitgebreid systeem en sinds kort ondergebracht onder Pulse (intranet en schakelfunctie tussen programma's).
- De overeenkomst met de cliënt- en/of zijn of haar naasten is in ONS goed gedocumenteerd, doelen worden na de intake helder en over het algemeen (niet door iedere medewerker) in ik-vorm omschreven. Er is daarvoor een checklist aanwezig, wordt gebruikt en voldoet.
- CIO stelt vast dat medewerkers zeer cliënt- en naasten gericht zijn. Er is een grote passie voor/betrokkenheid bij en hoge inzet voor de doelgroep. Iedereen begrijpt dat NAH binnen de maatschappij tot problemen leidt, echter niet altijd aan de persoon in kwestie is te zien.
- CIO heeft een grote verscheidenheid aan activiteiten aangetroffen die bijdragen aan de doelen die zijn gesteld door cliënten, zowel op locatie als digitaal.
- Binnen de uitvoering worden vrijwilligers structureel en in hoge mate ingezet, als ook bij individuele begeleiding thuis. Auditees geven aan dat zij die vrijwilligers een meerwaarde binnen de dagbesteding en individuele begeleiding zijn.
- Tijdens Corona heeft men digi-dagbesteding in samenwerking met o.a. VG Innovators (in de rol als kartrekker) ontwikkeld en ingezet. IC heeft zelf ook een online aanbod opgezet. Dat had een positief effect op de dagstructuur van een gedeelte van de cliënten en haar naasten thuis. Dat bleek uit het onderzoek naar ervaringen met (digitale) begeleiding op afstand.

## bevindingen: kernprocessen -2-

### Onderbouwing

#### Overeenkomst

- MO formulier afspraken, etc.
- Voorbeeld doelen in ECD ONS
- ONS NAW-gegevens cliënt incl. inzicht externe zorgleveranciers

#### Uitvoering

- Stappenplan voor medewerkers tijdens corona
- Protocol corona besmetting of verdenking
- Stappenplan versoepeling maatregelen voor cliënten
- ONS, diverse cliëntendossiers en begeleidingsplannen
- ONS, diverse documenten externen over cliënt
- ONS, diverse rapportage- en voortgangsverslagen
- Digi-dagbesteding (diverse sites)

#### Afronding

- ONS diverse documenten:
- checklist tussentijdse evaluatie,
- checklist eindevaluatie,
- checklist beëindiging
- Vragenlijst cliënt in ONS
- ONS diverse zorgdossiers

- De afronding van de zorgprocessen binnen dagbesteding is minder van toepassing binnen IC, omdat er geen sprake is van uitstroom. D.m.v. tussenevaluaties wordt geborgd dat de koers van handelen afgestemd is op de behoeften van de doelgroep. CIIO kijkt volgend jaar in de dossiers of deze bevinding ook geldt voor individuele begeleiding, omdat de doorstroom mogelijk wel hoger is.
- CIIO heeft mooie uitwisselingsvoorbeelden aangetroffen (krantenartikelen Nieuwsbegrip, rouleren van Basic computer, werkmethoden). CIIO stelt vast dat IC meer kansen kan benutten om meer uit te wisselen tussen de locaties, zoals op locatie ontwikkelde activiteiten.
- CIIO heeft geconstateerd dat bevoegdheden en bekwaamheden op medisch gebied op orde zijn. Controle op inname van medicatie is aangetroffen (medicatie eigen beheer). De werking Ncare voldoet. Derden of verpleegkundigen van Zorg en Wonen van IC kunnen bij vragen van MO worden geconsulteerd.

## kanttekening kernprocessen - uitvoering

### Onderbouwing

- ONS, diverse cliëntendossiers en begeleidingsplannen
- ONS, diverse documenten externen over cliënt
- ONS, diverse rapportage- en voortgangsverslagen

- **Kanttekening Kernprocessen - Uitvoering:**

CIIO heeft in meerdere teams achterstand in rapportage en evaluatie van begeleidingsplannen van de cliëntendossiers aangetroffen, mede als gevolg van de coronacrisis. Daarnaast zijn er geen afspraken gemaakt rondom de frequentie van rapporteren. Dat verschilt nu, waardoor over sommige cliënten iedere dag en over andere cliënten weken niet wordt gerapporteerd. Tevens trof CIIO aan dat niet door iedereen adequaat is gerapporteerd op het doel dat is gesteld, waardoor voortgang op dat doel slecht gemonitord kan worden. Ook de afspraak dat een medewerker van een van de afdelingen een dossier/ begeleidingsplan op actief kan zetten, ook als een andere afdeling niet gereed is met rapporteren, wordt niet in alle gevallen nagekomen. Hierdoor blijft in het signaleringssysteem het dossier op 'rood' staan. Doordat de uitvoering van het werk niet in gevaar is gekomen, IC bewust is van deze punten, weegt CIIO dit als kanttekening.

## bevindingen: mensen -1-

### Onderbouwing

#### Selectie

- Voorstel inwerkprogramma MO
- VOG's
- Inwerkplannen en dossiermappen vrijwilligers
- Informatiemappen voor invallers en vrijwilligers
- Indiensttredingsformulier medewerker breed
- Introductie nieuwe medewerkers
- Stage-overeenkomst

#### Ontwikkeling

- Stappenplan voor medewerkers tijdens corona
- Protocol corona besmetting of verdenking
- Stappenplan versoepeling maatregelen voor cliënten
- Procesdocument Timemanagement
- Poster zelforganisatie
- PDCA Opleidingscatalogus Pynter
- Pynter

#### Evaluatie

- Vragenlijst uitstroom regioplus

- CIIO constateert dat IC zich langs allerlei wegen heeft ingespannen om de arbeidsmarktsituatie te beïnvloeden in het voordeel van IC met als doel haar koers daadwerkelijk vorm te kunnen blijven geven met voldoende bezetting. De in 2019 aangestelde recruiter heeft de focus van nieuwe verwervingsvormen vergroot. In 2019 is extra ingezet op arbeidsmarktcommunicatie (profilering van IC door nieuwe content, nieuwe advertentiemogelijkheden, “werken-bij”-website, zichtbaarheid op sociale media vergroten en wervingstekst aantrekkelijker gemaakt en breder uitgezet) en geven bonus aan medewerker die nieuwe collega aandraagt.
- De nieuw aangestelde recruiter heeft zodanige voor IC nieuwe ideeën hoe mensen te werven, dat CIIO een aandachtspunt constateert. Er dient goed oog gehouden te worden voor het proces van implementeren. De manieren en cultuur van werken binnen IC en de efficiëncyslag die de recruiter voorstelt vragen tijd en ruimte.
- De werving van personeel is conform opgesteld beleid. Dit geldt eveneens voor vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen (VOG, referenties, overeenkomst, vergoedingen afspreken en inwerken). De recruiter kijkt naar de nieuwe middelen en mogelijkheden in de werving en selectie, zowel IC breed met focus op eenheid Zorg en Wonen.
- IC heeft ook haar inwerkprogramma vernieuwd. Vast onderdeel van het inwerken met de online introductiecursus, wat is IC? De bestuurder is daarbij nauw betrokken en presenteert. Auditees geven aan dat dit de laagdrempeligheid en openheid bevordert.
- Binnen de eenheid Maatschappelijke Ondersteuning is in dit kader in maart 2020 het programma ‘De eerste 100 dagen binnen InteraktContour’ gelanceerd. CIIO kijkt volgend jaar naar de ervaringen met het inwerkprogramma.

### Onderbouwing

#### Selectie

- Voorstel inwerkprogramma MO
- VOG's
- Inwerkplannen en dossierplannen vrijwilligers
- Informatieplannen voor invallers en vrijwilligers
- Indiensttredingsformulier medewerker breed
- Introductie nieuwe medewerkers
- Stage-overeenkomst

#### Ontwikkeling

- Stappenplan voor medewerkers tijdens corona
- Protocol corona besmetting of verdenking
- Stappenplan versoepeling maatregelen voor cliënten
- Procesdocument Timemanagement
- Poster zelforganisatie
- PDCA Opleidingscatalogus Pynter
- Pynter

#### Evaluatie

- Vragenlijst uitstroom regioplus

## bevindingen: mensen -2-

- IC draagt in hoge mate zorg voor een breed scala aan (verplichte) opleidingsmogelijkheden middels de online opleidingscatalogus Pynter. Deze zijn ook afgestemd op de koers. CIIO trof aan dat vrijwilligers alleen kunnen intekenen op de cursus BreinBasics en training Vervoer (indien op locatie van toepassing). CIIO vraagt zich af of er ook andere mogelijkheden aan te bieden zijn voor vrijwilligers in het kader van kwaliteitsverhoging en boeien & binden.
- IC heeft zich voorgenomen om vaker zoals in coronatijd bij medewerkers te polsen of zij zich ondersteund voelen. Zij neemt dat onderdeel mee in het MTO van 2020/2021. CIIO kijkt volgend onderzoek in hoeverre zij daarin geslaagd is en wat met de uitkomsten is gebeurd.
- CIIO constateert dat IC er in is geslaagd gerichte acties te ondernemen op de hoog ervaren werkdruk, te weten project timemanagement i.s.m. innovatiebureau Six Fingers (fase 1 medio 2020). De aanbevelingen die uit fase 1 kwamen, zijn innovatieve en technologische oplossingen. Fase twee, het prioriteren en implementeren van oplossingen, is gestart. Daarnaast staat gepland dat het Expeditieteam eind 2020 een LEAN traject krijgt om 'verspillingen' in het werkproces te signaleren en waar mogelijk te elimineren. CIIO kijkt volgend jaar wat de stand van zaken is.
- CIIO stelt vast dat middels FIT het functioneren van de individuele medewerker en team in bijna alle teams is geëvalueerd of geprogrammeerd. Het effect van de FIT gesprekken die zijn afgenomen, verschilt per team.
- Het MT en projectleden hebben een training projectmanagement gevolgd. IC constateert dat de training heeft bijgedragen aan: hanteren gemeenschappelijke documenten, scheiding tussen de afzonderlijke rollen van opdrachtgever, projectleider en teamlid, dezelfde taal wordt gesproken en heldere definities worden gehanteerd. De training is geëvalueerd (zie resultaten).
- De projectleider HR heeft een enquête rondom (digitaal) thuiswerken online afgenomen. De resultaten zijn betrokken in de bijstelling van het jaarplan.

## Compliment mensen - ontwikkeling

### Onderbouwing

- Formatieplan en roosters
- Voorbeelden van bedankjes
- Emails / nieuwsberichten coronateam

### Compliment Mensen - Ontwikkeling:

Alle medewerkers van het bedrijfsbureau en op alle locaties MO hebben vanaf begin maart 2020 pro-actief en versneld geanticipeerd op de corona lock-down (zie ook bevinding organisatie). Die medewerkers hebben de dienstverlening conform richtlijnen ingericht met oog op continuïteit. Medewerkers kregen als dat nodig was extra ondersteuning (van elkaar) en hulpmiddelen van medewerkers van centraal bureau. Voorbeelden die auditees benoemden waren divers. Zoals dat alle medewerkers door de bestuurder, manager of kwartiermakers zijn gebeld. Ze aandacht en bedankjes kregen. Ook werd digitale ondersteuning en materiaal mogelijk gemaakt voor zowel cliënten als medewerkers (ook b.v. een leen iPad voor de cliënt thuis). Ook boventaligheid is gestimuleerd om de zomerperiode goed te overbruggen of bij eventueel hoger ziekteverzuim. IC polste bij tijd en wijle hoe de medewerkers hun werk konden uitvoeren. De medewerkers hebben zich verder ontwikkeld in bedenken van en omgang met digitale mogelijkheden om cliënten thuis te ondersteunen. Incidentele oplossingen worden geëvalueerd en bij positieve resultaten voortgezet.

Daarnaast bemerkt CIIO dat de medewerkers ook in coronatijd -naast de uitdagingen die dat voor deze medewerkers met zich meebracht- enorme betrokkenheid bleven opbrengen bij haar hulpvragers en omgeving die veelal in kwetsbare omstandigheden verkeren. CIIO complimenteert IC met de veerkracht en wendbaarheid van alle medewerkers en de wijze waarop zij op alle fronten elkaar hebben gesteund, ruimte hebben geboden en aandacht voor elkaar en haar doelgroep hadden. De crisis heeft daarbij de ontwikkeling van de medewerkers aangejaagd.

## kanttekening mensen - evaluatie

### Onderbouwing

- Geen exitverslagen aangetroffen

- **Kanttekening Mensen - Evaluatie:**

CIIO heeft geen verslagen van exitgesprekken aangetroffen. P&O stuurt na uitdiensttreding wel een vragenlijst toe, echter deze worden of niet teruggezonden of niet geanalyseerd en meegenomen in de directiebeoordeling. IC is zich ervan bewust dat uitstroom op dit moment binnen de Maatschappelijke Ondersteuning niet tot haar prioriteiten behoort. IC is zich minder bewust van het feit dat lering getrokken kan worden uit redenen van vertrek voor bijstelling van wervingsactiviteiten of andere onderdelen van het kwaliteitssysteem. IC geeft aan dat ze met de uitbreiding van de recruiter en P&O-afdeling dit punt gaat oppakken. Daarom weegt CIIO dit als kanttekening.

## bevindingen: partners

### Onderbouwing

#### Samenwerking

- Koersdocument en Kwaliteitskader
- Samenwerkingsovereenkomsten Salland en Kwintes
- Notulen bijeenkomst OldenbroekWerktSamen 3-12-2019

#### Derden

Beoordeeld. Geen documenten aangetroffen, want IC werkt niet met derden

#### Leveranciers

- Adviesrapport professionalisering inkoop
- Inkoopnotitie IC 2020
- 2019-6 BproCare-SLA
- SLA Rapid Circle (systeembeheer)
- IC formulier leveranciers digitaal
- Digitaal vastgoedbeheer-dashboard
- Beleid contractmanagement o.b.v. (voorkeur)leverancierslijst
- Directiebeoordeling

- IC onderhoudt nauwe contacten met diverse ketenpartners (revalidatiecentra- en artsen, huisartsen, thuiszorg, WMO-consulenten, POH-ers, gemeenten etc.) door senior begeleiders en kwartiermakers, mede i.v.m. ontwikkelingen in de contractering. In het afgelopen jaar heeft IC ook extra activiteiten ondernomen om de naamsbekendheid van IC onder (potentiele) partners en doelgroep te vergroten (Van Koetsveldlezing, Breinfestijn, etc.). CIIO kijkt volgend jaar in hoeverre IC heeft kunnen anticiperen op de verwachte ontwikkelingen op ontschotting in gemeenten.
- CIIO stelt vast dat er partnerovereenkomsten zijn opgepakt die betrekking hebben op de geformaliseerde samenwerking op locatie.
- CIIO heeft op sommige locaties geconstateerd dat er geen afspraken of gebruikersovereenkomsten met fysio-, logo- of ergotherapeuten zijn opgemaakt. Genoemde functionarissen zijn niet in dienst van IC. Ze komen op verzoek van de cliënt naar de dagbestedingslocatie en behandelen de cliënt in een van de ruimtes van IC. Genoemde functionarissen en IC hebben geen afspraken gemaakt of risico's ingeschat bij gebruik van ruimtes in de dagbesteding. IC gaat daar aandacht aan besteden. CIIO kijkt volgend jaar of de afspraken zijn geformaliseerd rondom het gebruik mogen maken van anderen dan IC-medewerkers van faciliteiten binnen dagbesteding.
- Het aandachtsgebied Partners - Derden is onderzocht, echter er zijn geen structurele partners van dien aard aangetroffen.



## Openstaande bevindingen - opgelost - 1-

CIIO constateerde in 2018 en 2019 een in deels gecontinueerde Kanttekening Resultaten - Reflectie:

Er is in 2018 op basis van de uitgevoerde evaluaties bij de onderdelen 'mensen' en 'partners/leveranciers' geen geaggregeerde lijst van bevindingen en analyses aangetroffen. In 2019 is binnen de teams (onder meer d.m.v. FIT) en na het volgen van opleidingen/trainingen een analyse aangetroffen (in kwaliteitskader en directiebeoordeling) van de effecten van deze verschillende activiteiten. Binnen het onderdeel 'mensen' en 'toetsing' is de kanttekening derhalve opgelost.

Bij het onderdeel 'partners/leveranciers' was in 2019 nog geen geaggregeerde lijst van bevindingen en analyses aangetroffen. Er was in 2019 voornamelijk ingezet op het bouwen van een dashboard waarin zowel de activiteiten van veel leveranciers kan worden gevolgd als ook kan worden beoordeeld. Er is in 2019 een beleidsstuk aangetroffen hoe de evaluatie in 2020 kan worden ingericht. Daarnaast is het dashboard getoond. Er zijn nog geen specifieke criteria ter evaluatie geformuleerd. Dat maakt onderdeel uit van de uitwerking van het beleidsstuk. Derhalve houdt CIIO de kanttekening aan en verhoogd zij het niet tot afwijking, omdat InteraktContour de ontwikkeling daarvan heeft ingezet en in Q1 2020 in werking zegt te hebben. De kanttekening is in 2019 deels voldoende adequaat verholpen, waarbij met name aandacht voor het onderdeel 'partners/leveranciers' volgend jaar nogmaals getoetst wordt.

Vervolg zie volgende pagina

## Openstaande bevindingen - opgelost -2-

- Dashboard leveranciers
- SLA afspraken
- Rapportages
- Beleid/criteria inkoop

### **Opvolging kanttekening resultaten - reflectie in 2020:**

IC contracteert, volgt, evalueert en beoordeelt haar (kritische) leveranciers d.m.v. een daartoe ontwikkeld dashboard. Dit dashboard kan gezien worden als een lijst van bevindingen en analyses over de leveranciers. IC heeft daarnaast beleid en criteria opgesteld en daarbinnen gekozen voor thema veiligheid. Dit jaar is op het gebied van inkoop 3 fases ingericht, te weten 1) rapportages genereren op basis van acties en signalen (waaronder van servicebureau); 2) programma van eisen opstellen en integreren in SLA afspraken met een tiental kritische leveranciers (waar de meeste kosten mee gemoeid zijn); 3) evalueren en beoordelen van de prestaties van die leveranciers. De manager bedrijfsvoering coördineert de verdere ontwikkeling en implementatie en heeft goed zicht op de performance van het systeem. Hij rapporteert maandelijks aan de bestuurder. De overige leveranciers zijn in beeld bij contractbeheer en worden in een latere fase aan het dashboard toegevoegd. Veel leveranciers worden centraal ingekocht, decentraal voor kleine aankopen.

CIIO stelt vast dat IC een volgende fase van gestructureerde opbouw van leveranciersmanagement zijn ingegaan. Het is nog niet af, echter qua visie, beleid, overzicht en bouwstenen doeltreffend genoeg. Hierdoor is de kanttekening door CIIO opgeheven.

### Onderbouwing

#### Toetsing

- Interne audit inwerkprogramma MO
- Meerdere online onderzoeken
- IC Kwaliteitsrapport 2019

#### Reflectie

- Evaluatie Externe Breinbasics dagtraining
- Inhoudelijke verdieping resultaten AEPG 2019
- Analyse kwalitatieve AEPG uitkomsten 2019
- Bestuursverslag 2019 def
- Q4 2019 - relatiemanagers
- Evaluatierapport FIT 2018-2019
- IC kwaliteitsrapport clientversie def
- IC kwaliteitsrapport def
- Impact corona op IC 2 versies
- Evaluatie MOPG 2019
- Evaluatie training projectmanagement TG
- Directiebeoordeling 2019 en 2020 (tussentijds)

#### Maatregelen

- Directiebeoordeling 2019
- Directiebeoordeling 2020 vs 1.7
- Verbeterplan vervoer
- Kwaliteitsrapport

## bevindingen: resultaten

- CIIO stelt vast dat IC via diverse metingen de kwaliteit van haar dienstverlening heeft onderzocht, te weten:
  - binnen Maatschappelijke ondersteuning is de MOPG uitgevoerd;
  - de interne audit - inwerkprogramma 'De eerste 100 dagen bij InteraktContour' is in voldoende mate afgenomen en verbetermaatregelen worden opgepakt.
  - medio juli is een online enquête uitgezet om de ervaringen van cliënten over inzake corona-maatregelen te toetsen.
  - diverse evaluatie uitgevoerd waaronder 'Breinbasics voor externen', "FIT", MOPG, Pilot Vervoer en pilot ontwikkelcoaches.
- CIIO stelt vast dat er t.o.v. eerdere jaren zijn meerdere vragenlijsten online uitgezet met een nieuw instrument onder medewerkers. Auditees gaven aan dat het er veel waren en niet altijd wisten wat er uitgekomen was/ of onduidelijk wat het doel ervan was.
- CIIO constateert dat de medewerkers binnen dagbesteding de incidentenmeldingen bij fouten en (bijna) ongevallen (FOBO) op orde heeft. Er is veel aandacht geweest voor training, aandacht en leren van incidenten (oorzaak analyses). Bij individuele begeleiding worden FOBO's nog onvoldoende geregistreerd en derhalve een aandachtspunt voor IC. In het dashboard is FOBO een vast onderdeel en zijn trends te zien.
- Er zijn op het moment van dit vervolgonderzoek geen actuele resultaten bekend inzake algemene tevredenheid onder de doelgroep. In oktober en november 2020 wordt het cliënttevredenheidsonderzoek (incl. naasten) uitgevoerd bij Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg en Wonen. Verdiepende interviews worden begin 2021 door een externe partij (LSR) uitgevoerd. CIIO kijkt volgend jaar naar de bevindingen en opvolging hiervan.
- CIIO heeft een directiebeoordeling over 2019 en een directiebeoordeling over 2020 i.v.m. coronacrisis aangetroffen en beoordeeld. Beiden zijn een toevoeging op bevindingen in het Kwaliteitsrapport. CIIO stelt vast dat de directiebeoordelingen in voldoende mate zijn uitgevoerd, veel inzichten opleveren en duidelijkheid schept over de te nemen maatregelen. IC concludeert dat haar kwaliteitssysteem voldoet.

## kanttekening resultaten - toetsing

### Onderbouwing

- Geen meerjarenauditplan aangetroffen

- **Kanttekening Resultaten - Toetsing:**

CIIO heeft geen meerjarenplan interne audits aangetroffen. IC geeft aan jaarlijks te willen bepalen wat en op welk kwaliteitsonderdeel zij wenst te auditten. CIIO stelt vast dat door het niet opstellen en nadenken over een meerjarenplanning er gerede risico's zijn dat niet alle onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem driejaarlijks wordt getoetst en gerichte maatregelen getroffen kunnen worden. Dit weegt CIIO als een kanttekening.

## overzicht certificatiecyclus -1-

- ++ compliment
- + voldoet aan de eisen
- ? kanttekening
- ! afwijking
- !! tekortkoming
- !!! gebrek
- \* niet beoordeeld
- \*\* niet van toepassing

Facultatief bij to's:

- Vernieuwing
- Inrichting
- Infrastructuur
- Mensen
- Partners

Onderwerp		vo 2020	to1 2021	to2 2022
<b>Koers</b>	+	Omgevingsanalyse aangetroffen, Jaarplannen CB en locaties aanwezig, vernieuwingen beheerst uitgevoerd		
<b>Organisatie</b>	+	Meerdere en multidisciplinaire overlegvormen, rol en taak vast, KMS rijkelijk aanwezig, Materiele zaken op orde		
<b>Kernprocessen</b>	?	Instream conform beleid en indicatie op orde, vernieuwing in uitvoering, ONS-rapportage behoeft aandacht (kanttekening), uitstroom minder van toepassing		
<b>Mensen</b>	++	Veerkrachtige en flexibele medewerkers die coronacrisis pro-actief hebben aangepakt en hebben geleerd (compliment). Aandacht voor werving en inwerken. Geen exitgesprekken (kanttekening)		
<b>Partners</b>	+	Samenwerkingspartners in beeld en waar nodig geformaliseerd, derden nvt en leveranciers in beeld en beoordeeld.		
<b>Resultaten</b>	?	Veel toetsmomenten, in planning CTM en MTO, geen meerjaren interne auditplan (kanttekening), meerdere en duidelijke reflecties en bijpassende maatregelen.		

## overzicht certificatiecyclus -2-

- ++ compliment
- + voldoet aan de eisen
- ? kanttekening
- ! afwijking
- !! tekortkoming
- !!! gebrek
- \* niet beoordeeld
- \*\* niet van toepassing
  
- Facultatief bij to's:
- Vernieuwing
- Inrichting
- Infrastructuur
- Mensen
- Partners

Onderwerp	vo 2020	to1 2021	to2 2022
Scope	+ De scope is t.o.v. eerdere jaren aangepast. Behandeling is op verzoek van de klant niet meer meegenomen in scope. Resteert dagbesteding/maatschappelijke opvang		
Verwijzing naar certificatie	? Op de site staat dat "Sinds november 2017 zijn zowel begeleiding als dagbesteding en behandeling binnen InteraktContour gecertificeerd volgens de ISO 9001: 2015 normen: <a href="#">maatstaf/iso 9001</a> ". Na het vervolgonderzoek 2020 dient dat te worden bijgesteld omdat alleen dagbesteding en individuele begeleiding thuis (MO) onderzocht wordt op verzoek van de klant indien het certificaat wordt uitgegeven.		

## weging van bevindingen

- **Compliment:** wanneer excellent gepresteerd wordt op een aspect, of als met veel verve een kanttekening, afwijking of tekortkoming is opgepakt en weggewerkt.
- **Kanttekening:** maatregelen nemen om op te lossen in periode tot volgende onderzoek. Onvoldoende follow-up: kanttekening kan omgezet worden in afwijking.
- **Afwijking:** plan van aanpak schrijven en, na goedkeuring teamleider, uitvoeren in periode tot volgende onderzoek. Goedkeuring plan van aanpak binnen zes weken na de laatste onderzoeksdag door CIIO-teamleider, dan positief advies. Zo niet: afwijking kan omgezet worden in tekortkoming.
- **Tekortkoming:** vormt beletsel voor toekennen of continueren certificaat. Plan van aanpak schrijven en, na goedkeuring teamleider, uitvoeren. Binnen 6 maanden aanvullend onderzoek omtrent uitvoering en effect plan van aanpak. Positieve beoordeling follow-up: positief advies toekennen of continueren certificaat. Negatieve beoordeling follow-up tekortkoming: tekortkoming kan worden omgezet in gebrek.
- **Gebrek:** groot obstakel voor toekennen of continueren certificaat. Organisatie kan geen (nieuw) certificaat krijgen wanneer er een gebrek geconstateerd is. Certificaat van gecertificeerde organisatie waar gebrek wordt geconstateerd, wordt ingetrokken.

- De doelstellingen uit het onderzoeksprogramma zijn gerealiseerd.
- Het onderzoek is gebaseerd op een steekproef, een andere steekproef zou tot andere resultaten kunnen leiden.
- De scope van het onderzoek is geschikt voor deze organisatie. De scope is in 2020 verkleind op verzoek van de organisatie.
- Het managementsysteem van deze organisatie voldoet aan de gestelde eisen in de Maatstaf 2016 en daarmee aan de eisen van ISO 9001:2015.
- CIIO heeft voldoende vertrouwen in de doeltreffendheid van het managementsysteem, doordat:
  - InteraktContour een duidelijke koers heeft die gericht is op dagbesteding en individuele begeleiding thuis aan mensen met niet aangeboren hersenletsel en hun naasten. Ook binnen coronatijd en daarvoor is alles in het werking gezet om alternatieven en continuïteit te bieden.
  - Het managementsysteem steeds meer laat zien dat op alle niveaus Plan-Do-Check-Act is ingeregeld, behalve de analyse op uitstroom personeel
  - Het primaire klantenproces gestructureerd verloopt, echter de rapportageonderdelen aandacht behoeven
  - Het proces van directiebeoordeling gestructureerd verloopt en de organisatie verbeterpunten oppakt.
  - Interne audit systematiek bijdraagt aan leren en verbeteren, echter een meerjarenplanning interne audits opgezet dient te worden.
- Daarom adviseert het team het Maatstaf 2016/ISO 9001:2015 certificaat toe te kennen.