

Verslag Raad van Toezicht – bespreking concept kwaliteitsrapport 2020

d.d. 12 april 2021

De Raad spreekt haar complimenten uit voor het kwaliteitsrapport over 2020. Ondanks de aanhoudende aandacht voor corona, waardoor er minder tijd was voor schrijven van een gedegen inhoudelijk verslag, ligt er toch een prachtig resultaat. Er wordt waardering geuit voor hoe InteraktContour er elk jaar weer in slaagt met iets vernieuwends te komen terwijl het tegelijk ook een beetje een “verplicht nummer” is. Veel van de onderwerpen die in de Raad van Toezicht aan de orde zijn geweest, worden teruggezien. Het rapport geeft een compleet beeld van wat in 2020 is gedaan door InteraktContour. Er is handig gebruik gemaakt van alles wat er al was. De vormgeving is prachtig, de geïnteresseerde lezer kan bovendien snel terecht komen bij het onderwerp waar de interesse ligt. De Raad kan zich dan ook voorstellen dat het volgend jaar ook weer op deze wijze wordt vormgegeven. Bovendien sluit deze digitale presentatie aan bij de ambities van InteraktContour om meer digitaal te werken. Wel zou een inhoudsopgave of zoekfunctie van toegevoegde waarde kunnen zijn zodat onderwerpen gemakkelijker vindbaar zijn. Navigatiemogelijkheden door het document heen zouden nog kunnen worden verbeterd. Ten aanzien van de schrijfwijze wordt de suggestie gedaan om meer vraaggerelateerd dan aanbodgerelateerd te schrijven. Ook zijn sommige zaken beschrijvend, maar mist de normstelling. Waar had InteraktContour willen staan? Dat is een punt van aandacht voor de volgende keer. Daarnaast zou het waardevol zijn aan het begin van de onepager te starten met de opvolging van de verbeterpunten uit het voorgaande rapport, alsmede een overzicht te geven van enkele hoofdthema's – zoals cliënten, medewerkers, cliëntveiligheid -, ofwel een top 10 van wetenwaardigheden, zodat er een totaalbeeld wordt verkregen over hoe tevreden InteraktContour is over de prestaties.

Meer op detail geeft de Raad van Toezicht aan dat de videobeelden – zoals de Jerusalema Challenge – erg sprekend zijn, deze beelden zeggen soms meer dan een tekst of tabel. Cliëntverhalen, zoals in de eerdere rapporten opgenomen, worden niet gemist. Wel wordt de klachtenrapportage gemist, evenals een conclusie van de cliëntvertrouwenspersoon op de rapportage. Ook had er meer lading kunnen worden gegeven aan het onderdeel 'Cijfers': er is meer beschikbaar en hoe leuk is het daarmee wat te doen? De Raad vond het mooi te zien dat het gehele MT in de bewegingsposter terugkomt.

Als laatste verbeteringsuggestie geeft de Raad mee dat het toegevoegde waarde heeft om de volgende keer weer een externe visitatiecommissie te betrekken vanwege de externe blik.

De heer Van Kampen en mevrouw Beumer bedanken de Raad voor de waardevolle feedback en nemen dit mee bij het opstellen van het volgende kwaliteitsrapport.