

EENHEID MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING 2021



interaktcontour.nl

InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL

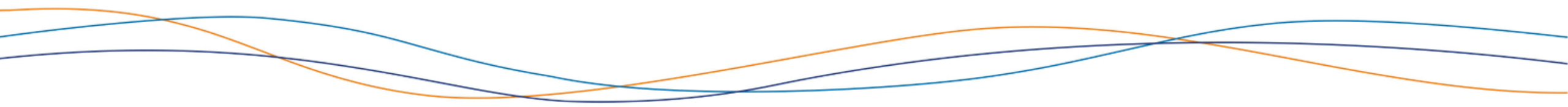
EENHEID MO 2021

Weer een jaar vol corona achter de rug. De eerste maanden had dit impact op de aanwezigheid van cliënten op de dagbestedingslocaties. Maar daar hebben de teams hard aan gewerkt om te zorgen dat cliënten zich weer veilig voelen om te komen. De omzet is weer genormaliseerd. De laatste maanden van het jaar treft het vooral medewerkers. Het verzuim is opgelopen tot 10,7 %. Waarvan bijna 3% corona. Dat is echt vervelend voor de medewerkers die ziek zijn maar ook heeft dit effect op de teams die dit verzuim opvangen. Een focus voor de eerste maanden in 2022.

Naast de going concern van aanbestedingen, verpleegkundige zorg, MOPG, FOBO meldingen en op pakken, zijn we doorgegaan met nieuwe ontwikkelingen: technologie op de dagbesteding, voorbereiden nieuwe Functiehuis en digitale dagbesteding.

Complimenten aan alle medewerkers voor het bieden van kwalitatief goede zorg en ondersteuning aan de cliënten thuis en op dagbestedingslocatie!

Nicole Teuwsen,
Directeur Zorg

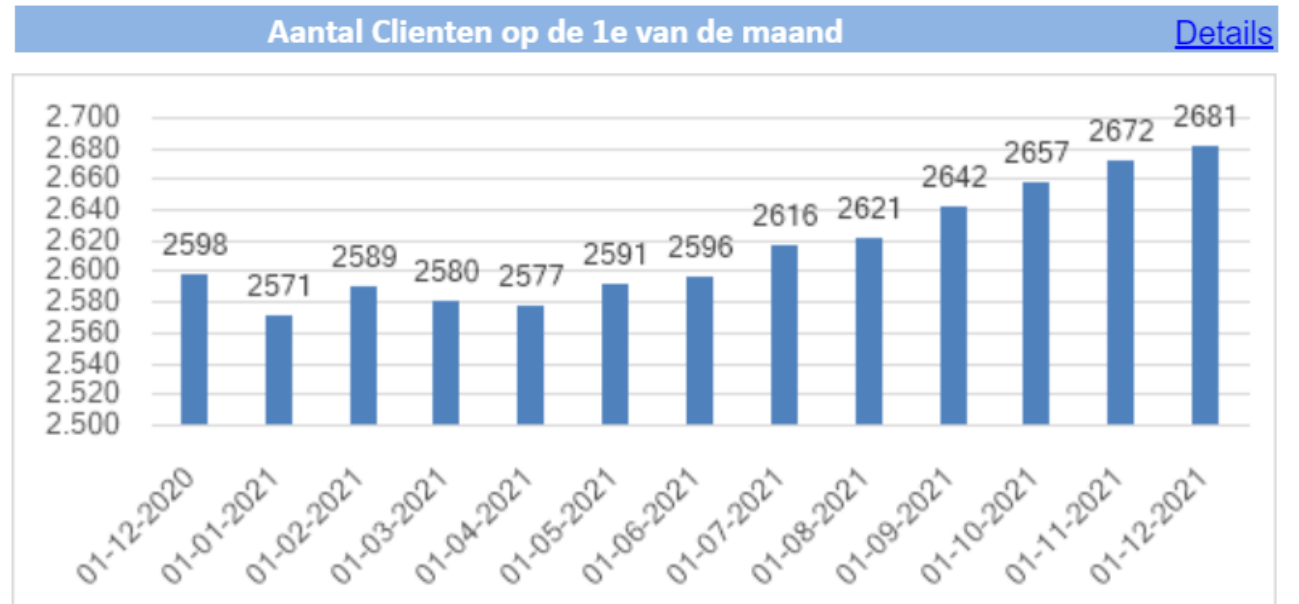


AANTAL CLIËNTEN 12-12-2021

Aantal Clienten	
2687	

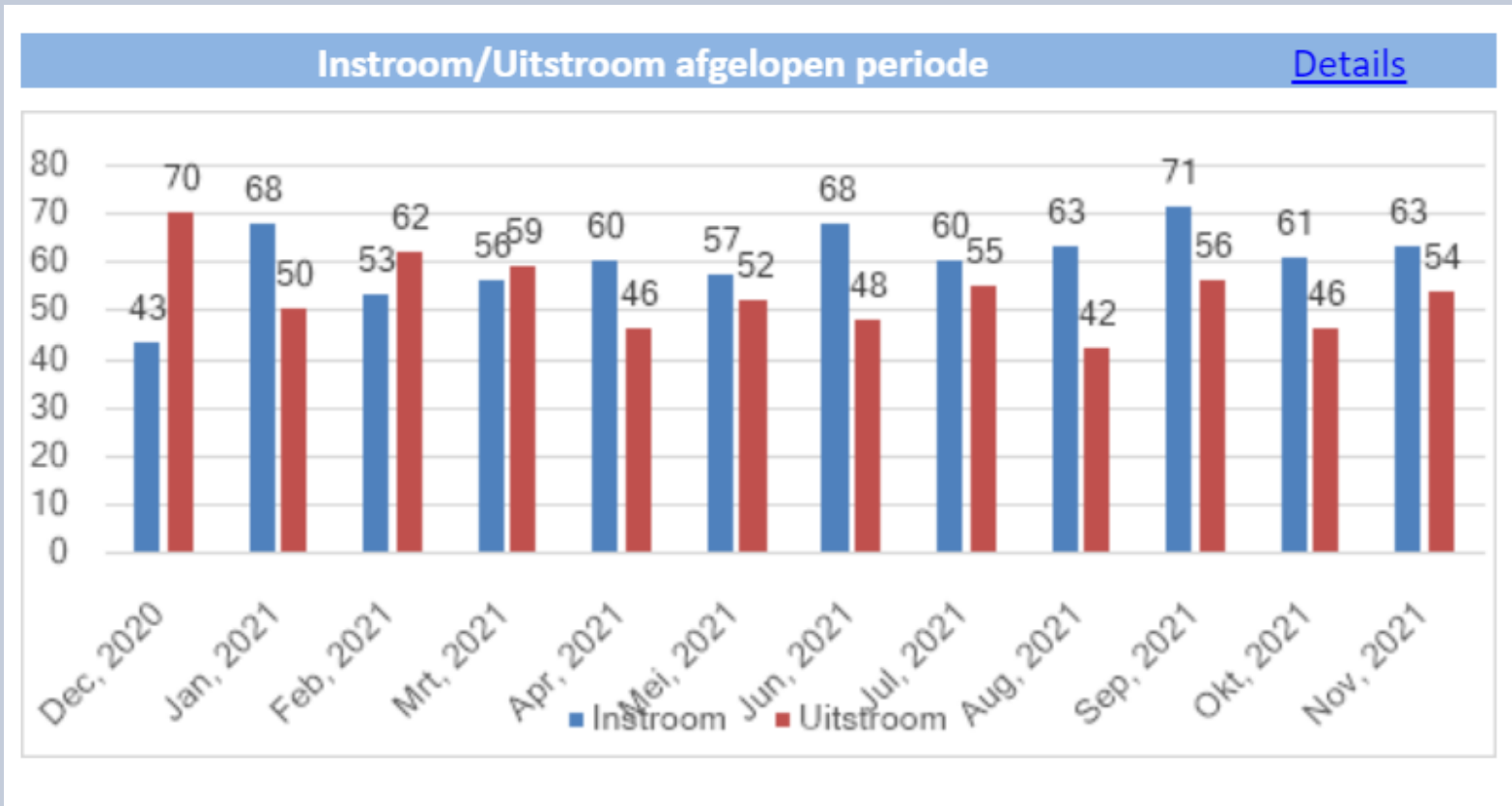
ICE-Contact		Details
Ja	2384	
Nee	303	

Vrijheidsbeperking		Details
Ja	74	
Nee	2613	



+89

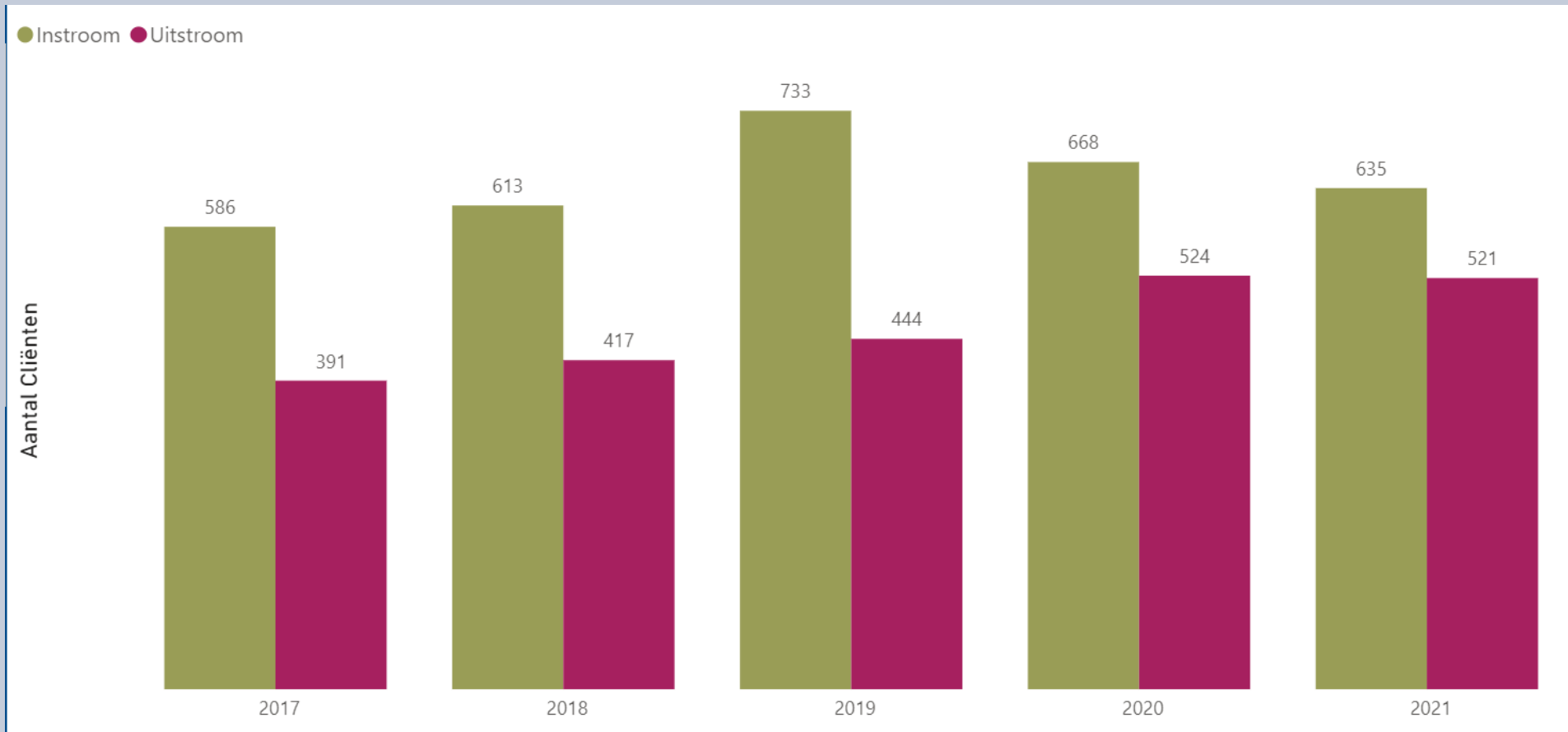
IN- EN UITSTROOM

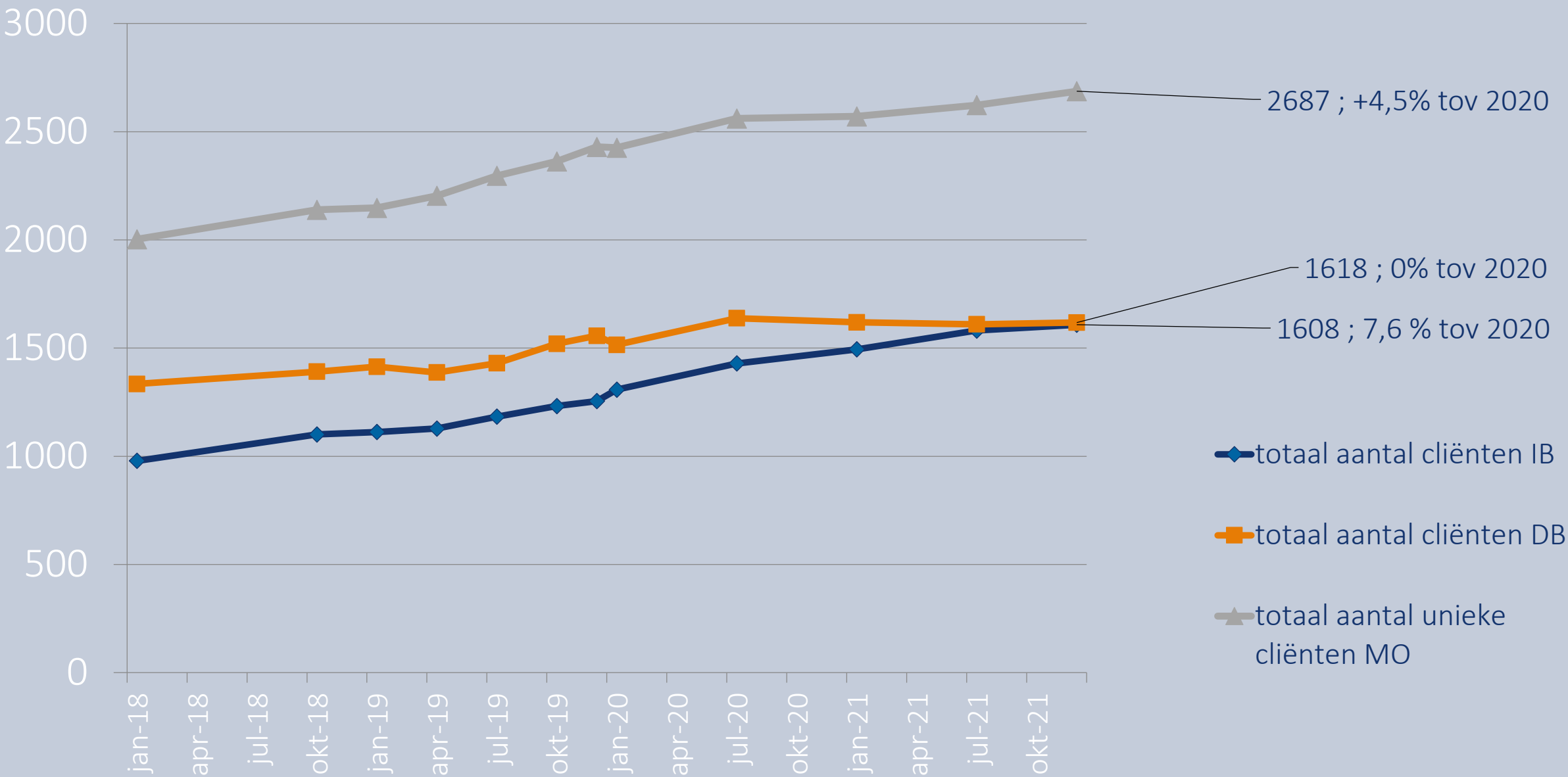


UITSTROOM: 640 CLIËNTEN (24%)
101 CLIËNTEN OVERLEDEN
407 CLIËNTEN UIT ZORG

INSTROOM: 723 CLIËNTEN (27%)

Dus een kwart van de cliënten stroomt door, dat past bij het doel van een deel van de Wmo cliënten





MO teams	Aantal
Almelo	+21
Enschede	+21
Hengelo	+20
Oldenzaal	+15
NOP	+14
Overige 9 teams	+40
10 teams (m.n. NW Veluwe teams i.v.m. eerst niet aanbesteden)	-47
<i>Totaal</i>	<i>84</i>

MO ERMELO, HARDERWIJK, NUNSPEET, OLDEBROEK, NIJKERK

InteraktContour wijst eisen af voor opvang mensen met NAH

Dagbesteding dreigt te stoppen



Waar staat NAH voor?

NAH staat voor niet-aangeboren hersenletsel. Het gaat om elke afwijking of beschadiging van de hersenen die na de geboorte is ontstaan, staat op website Hersenletsel.nl. Jaarlijks worden ongeveer 140.000 Nederlanders getroffen door hersenletsel. Dat kan veroorzaakt worden door bijvoorbeeld een herseninfarct, ongeluk, tumor, hartstilstand, hersenbloeding of operatie. Mensen met NAH kunnen volgens Nicole Teuwssen van InteraktContour op verschillende manieren last hebben van hun letsel. Sommige mensen zijn halfzijdig verlamd, anderen hebben ataxie, ongeordend gedrag, moeite met het korttermijngeheugen of niet zien zitten. Op de dagbesteding krijgen cliënten persoonlijke begeleiding en ontmoeten zij lotgenoten. Mantelzorgers worden erdoor ontlast. InteraktContour biedt behandeling, begeleiding, dagbesteding en 24-uurs zorg in Oost- en Midden-Nederland aan mensen die problemen ervaren als gevolg van hersenletsel.

meer dan 25 jaar – in de Henriëtte van Heemstralaan in Ermelo per 1 juni.

En dat baart Nicole Teuwssen, manager Maatschappelijke Ondersteuning bij InteraktContour, zorgen. „Zover wij weten is er geen ander zorgpartij met specialistische kennis voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel die via die zeven gemeenten een WMO-indicatie hebben.“

Onlangs maakte Zorggroep Noordwest-Veluwe bekend te stoppen met huishoudelijke hulp en de dagbesteding voor ouderen. Deze instelling deed niet mee aan de aanbesteding omdat het volgens de zorgorganisatie niet lukte voor het beschikbare budget.

Dat betekent onder andere dat 1200 mensen in Putten, Ermelo, Harderwijk en Nunspeet die nu nog huishoudelijke hulp ontvangen via Zorggroep Noordwest-Veluwe, vanaf 1 juni te maken krijgen met een andere aanbieder en mogelijk andere mensen in huis.

Grens trekken

Vanwege de geheimhoudingsplicht rond aanbestedingen gaat Teuwssen niet nader in op de reden om niet mee te doen aan de aanbesteding. „Tot nu toe konden we gelukkig altijd uit de voeten met de gestelde voorwaarden van gemeenten. Heel vaak is dat de eerste keer dat we echt een grens moeten trekken, omdat we onder deze voorwaarden geen kwalitatieve en veilige zorg kunnen leveren.“

„Wij werken met onze gespecialiseerde kennis op het gebied van niet-aangeboren hersenletsel met cliënten aan persoonlijke doelen. Dat is echt maarwerk“, zegt ze. „Het vraagt veel zorg en aandacht van onze medewerkers. Onder de nieuwe voorwaarden voor dagbesteding kunnen wij dat niet op een verantwoorde manier doen. Ook willen wij onze medewerkers niet blootstellen aan onverantwoorde werkdruk. Wij willen op professionele wijze zorg blijven bieden.“

Waar de 102 cliënten straks terecht kunnen, is onduidelijk. Teuwssen sprak de afgelopen dagen met veel mensen in beide locaties. Ze hebben het er moeilijk mee, weet ze. En het is voor hen lastig te overzien wat de gevolgen zijn.

„Voor iemand die is getroffen door hersenletsel als gevolg van bijvoorbeeld een auto-ongeluk of een beroerte staat de wereld op zijn kop“, stelt bestuurder Jan van Kampen. „Onze begeleiding zorgt ervoor dat mensen leren omgaan met hun veranderende persoonlijkheid en mogelijkheden. Ze krijgen zo weer toekomstperspectief. Als dat wegvalt, zet je een substantiële groep medeburgers aan de zijlijn.“

De zorgorganisatie gaat wel in gesprek met de betrokkenen over oplossingen. De cliënten naasten krijgen hulp bij zoektocht naar een plek bij de aanbieder van dagbesteding. De cliënten voor wie de Wet Langdurige Zorg – nu gemeenten, maar via een landelijke commissie – blijft komen, op dagbesteding in Nunspeet, Epe en Nijkerk. Contour doet verder wel mee met de aanbesteding van individuele dingen van cliënten thuis, „dat we die zorg kunnen blijven geven.“

Teake Dijkstra
Harderwijk/Ermelo

Volgens de stichting is het door de nieuwe 'knellende voorwaarden' vanuit de samenwerkende gemeenten Nunspeet, Elburg, Putten, Harderwijk, Ermelo, Oldebroek en Zeewolde niet mogelijk kwalitatieve en veilige zorg te blijven bieden aan deze 102 cliënten in de regio en hun naasten/mantelzorgers.

Vanwege die nieuwe voorwaarden heeft de zorgorganisatie niet meegedaan aan de aanbesteding voor de dagbesteding via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. InteraktContour sluit daarom de locaties in De Aanleg aan het Albert Verweijplein in Harderwijk en – na

luwe en ofcrisis’

«Wethouder Mark van de Bunte wil dit stukje fietspad met 20 centimeter verbreden, maar Nunspeet zit gevangen in de stikstofregels»

PORTMAN UNDEBROEK

wil niet dat het hier ook zo wordt. Het ben het eigenlijk wel eens met de hele discussie over stikstof. Wat mij betreft moeten er grenzen aan de groei komen.“

Ook met de verlaging van de maximaal toegestane snelheid van de fietsen is er geen enkel probleem. „Als je op een fiets rijdt, valt wel op dat bijna iedereen zich er heel braaf aan houdt. De gemeente Nunspeet besloot om de drie fietspaden met 20 centimeter te verbreden: het Hoogwoldpad, de Veldhagen en het Lagerwerfpad. De hobbelpaden moesten worden gemaakt voor strakke, betonnen paden. Maar in plaats daarvan zijn er juist extra hobbels in de weg gekomen. Aanvankelijk de wespindief, die nu de aanwindturbines op de Verweijplein, roet in het eten, en kwam het stikstofprobleem op tafel.“

bare natuur

inleg van dat fietspad komt erin en daar moeten we stikstof voor gebruiken“, zegt wethouder van de Bunte uit „De minimale, maar net niet te norm. Dus dat moeten we doen en dan moet je kunnen hoe je het compenseert. Het momenteel veel minder naar we weten niet of we het kunnen gebruiken. ingewikkelde materie.“

van de Bunte schiet de reet er doel voorbij. „Het is een snappen dat het fietspad

Zorgverleners dagbesteding krijgen tóch een eerlijk tarief

Zorgverleners die dagbesteding bieden in onder meer Elburg en Nunspeet kunnen opgelucht ademen. De gemeenten gaan om de tafel zitten om een nieuw tarief vast te stellen, waarbij de eerdere korting wordt teruggedraaid.

Ingrid Willems
Elburg/Nunspeet

Hiermee komt een einde aan een half jaar steggelen over het nieuwe tarief. Met name de Harderwijkse raadsleden Wilco Bos (PvdA) en Anke Buurman-Kuiper (D66) worden erdoor ontlast. Dit aangepaste tarief moet ervoor zorgen dat zorgverleners wel voldoende geld hebben om kwalitatief goede zorg te leveren. Genoemde gemeenten kopen gezamenlijk zorg in vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en hadden de tarieven voor dagbesteding in de aanbesteding met 35 procent gekort.

Herberekening

Met de herberekening wordt volgens Wilco Bos de aanbesteding overigens niet opnieuw gedaan. „Onging het primair om een eerlijk tarief voor de zorgaanbieders. Dat zal er na de herberekening komen, maar de herberekening heeft uiteraard juridische gevolgen. Zo hebben sommige partijen bijvoorbeeld niet ingeschreven om-



dat ze het tarief te laag vonden en er niet mee uit konden. Wat is hun positie straks?“

Hoe hoog het tarief zal worden en zijn wordt pas dit najaar duidelijk, maar toch zijn de raadsleden erg blij met de aangekondigde nieuwe berekening. Wilco Bos: „Het is jammer dat dit een half jaar heeft geduurd, omdat de problemen toen ook al bekend waren. Maar we zijn erg blij dat de gemeente nu zegt het tarief zo te willen aanpassen dat er gewoon kwalitatief goede zorg voor geboden kan worden. Dat is waar het ons om gaat.“

In de beantwoording van de schriftelijke vragen die het duo aan het college in Harderwijk had gesteld, gaf B en W toe dat er fouten gemaakt zijn in het aanbestedingsproces. Samen met de omliggende gemeenten en de aanbestedende dienst gaat Harderwijk nu dus aan de slag om deze fouten te herstellen.

Anke Buurman-Kuiper: „Fijn dat de gemeente nu eindelijk de zorgen serieus neemt en dat er een oplossing komt. We hopen dat deze oplossing alle zorgen van cliënten, mantelzorgers en zorgverleners wegneemt en we zullen daar dit najaar als raadsleden ook goed opletten.“

A Dankzij de vasthoudendheid van raadsleden Wilco Bos (PvdA) en Anke Buurman-Kuiper (D66) wordt een herberekening gemaakt van de tarieven voor de dagbesteding.

FOTO: BENJAMIN L. J. J. J.

Vastgebeten

De raadsleden zijn blij dat ze zich hier het afgelopen half jaar zo in vastgebeten hebben. Bos: „Hier ben je uiteindelijk raadslid voor. We zijn zo geschrokken van de hoeveelheid schrijvende gevallen die we regenkamen de afgelopen maanden en zijn echt blij dat we hebben kunnen helpen. Zorg wordt te veel gezien als een product, terwijl het gaat om mensen die de juiste hulp nodig hebben. Hopelijk hebben de gemeenten van dit proces geleerd.“

Context aanbesteding

InteraktContour levert WMO zorg voor 54 gemeenten. Per regio of gemeenten zijn er eens in de zoveel jaar aanbestedingen waarvoor zorgorganisaties zich kunnen inschrijven. Alleen als de organisaties voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen van de gemeenten dan kan er zorg geleverd worden.

In 2020/2021 vond er een aanbestedingstraject plaats in 7 gemeenten in regio Noordwest -Veluwe en Zeewolde. De combinatie van tarieven en voorwaarden waren dusdanig veranderd dat we geen kwalitatieve en veilige zorg konden bieden aan onze cliënten op een dagbestedingslocatie. Ook zou er voor medewerkers een ongezonde situatie ontstaan om in te werken, met als risico ziekteverzuim door hoge werkdruk. Daardoor heeft InteraktContour besloten na zorgvuldige analyses om niet aan te besteden voor dagbesteding in deze gemeenten.

De gemeenten waren verbaasd dat er een aantal grote partijen niet ingeschreven hadden. Toch gaven ze aan dat andere zorgaanbieders de dagbesteding moesten overnemen ondanks gebrek aan expertise. Twee voor twaalf bleken andere zorgaanbieders niet in staat de specialistische zorg te kunnen bieden aan mensen met NAH en heeft de gemeente ons gevraagd dit toch te leveren middels een tijdelijk contract.

Ondertussen was er politiek tumult ontstaan, waardoor de gemeenten uiteindelijk besloten hebben een nieuw aanbestedingstraject voor dagbesteding te starten. In dit proces merken wij nu dat ze geleerd hebben van het eerste traject. In dit nieuwe traject hebben de gemeenten voor een betere minder eenzijdige inrichting van het aanbestedingstraject en nemen ze de moeite om werkelijk met zorgpartijen in gesprek te gaan en elkaar te snappen. Ook de reële prijzen zijn opnieuw in goed overleg tijdens de marktconsultatie tot stand gekomen.

De intensieve periode na het besluit niet in te schrijven voor dagbesteding heeft veel stof doen op waaien. Specialistische zorg kan niet zomaar op een hoop gegooid worden, als zorgorganisatie kun je ook nee zeggen. Doordat we goed in gesprek met de gemeente geraakt zijn, heeft de gemeente kunnen leren van de situatie en ontstaat er nu een gezamenlijk proces.

NAH CONNECT DOOR MO ALMERE

Kaniz & Mariam

Deze twee gezellige dames van buitenlandse afkomst, de een Pakistaanse en de ander Marokkaanse, hadden beide behoefte aan iemand die hen begrijpt. Hoe lastig het is om goed Nederlands te leren spreken, maar zeker de wil hebben om dit te doen. Ook het integreren in de Nederlandse cultuur en de eigen gebruiken zijn onderwerp van gesprek bij deze dames. Beide dames hebben in het verleden eigen kleding gemaakt, waar zij beiden zeer goed in waren.

Samen theedrinken en kletsen is voor hen een mogelijkheid om de taal te oefenen. Ze wonen bij elkaar in de buurt dus Kaniz kan lopend naar Mariam toe. Daarnaast treffen deze dames elkaar af en toe op DB. Dit biedt de continuïteit momenteel. Het afspreken vraagt nog enige begeleiding omdat Kaniz analfabeet is en geen eigen mobiel heeft. Hier begeleiden wij vanuit NAH Connect dit koppel om naar zelfstandig afspreken te kunnen toewerken.



DOEL EN RESULTATEN NAH CONNECT ALMERE

- Eenzaamheid van IB-cliënten verminderen door middel van cliënten verbinden en koppelen aan elkaar met een duurzame connectie/vriendschap/buddyschap tot gevolg.
 - Door: Meet & Greet (speeddate), Connect-middagen: workshops om bredere interesse aan te bieden (groene vingers, schilderen, bewegen, wandelen, brengames), Match-making van IB-cliënten middels profielen, Sociaal / netwerk café, Je netwerk werkt: groepsles aansluitend op deze module.
- **Resultaat:**
 - We hebben in totaal 7 passende matches gecreëerd.
 - We hebben 10 verschillende workshops aangeboden waarbij 62 mensen hebben deelgenomen. Echter, er zijn ook een aantal keer extra mensen van DB aangesloten. Over het algemeen is het extra aanbod goed ontvangen door cliënten.
- De bijeenkomsten waarbij Je Netwerk Werkt aangeboden zou worden, is omgezet in sociale cafes i.v.m. te weinig passende aanmelding. In 2022 gaan we dit op een andere manier inpassen.
- Kosten €11.700 waar tegenover IB-uren staan (niet duidelijk hoeveel) en 90 dd. geregistreerd (t.w.v. €3.150).

MO DALFSEN



Elke week draaien we samen met fysiotherapeut 2 groepen van gemiddeld 6 cliënten

INNOVATIEBUDGET STOPT IN 2022

- In 2021 zijn er 3 aanvragen gehonoreerd voor het innovatiebudget voor een bedrag van € 19.100 (van de begrootte € 50.000).
- In 2022 stopt het centrale innovatiebudget , als teams nieuwe activiteiten op willen zetten, kan dit uit reguliere middelen van de teams gefinancierd worden.

Raadpleging InteraktContour
 Locatie: Rijssen
 Cliënten over Kwaliteit 2020 | MO - Dagbesteding

RESPONSE
 21

OVER DAGBESTEDING
 8,2

"ER ZIJN GOEDE ACTIVITEITEN, ER IS INDIVIDUELE AANROEP."

STERKE PUNTEN

- Dagbesteding / veilige activiteiten / pauzes
- Niet versuimen vreden of bang zijn
- Gesprekken over het zorgplan / omredes kunnen uiten
- Niet hoeven te wachten op begeleiders
- Contact met naasten

"HANDICAP HEB JE GEKRIJGD, DAAR MOET JE MEER LEREN LEVEN."

STERKE PUNTEN

"JE KUNT SAMENWERKEN, JE BENT NUTTIG BEZIG EN ER IS LEKKERE KOFFIE."

AANRACHTS-/VERBETERPUNTEN

- Niet bij alle andere cliënten prettig voelen
- Soms nieuwe dingen leren
- Soms gesprekken over wat je belangrijk vindt
- Niet zo tevreden over je dagen
- Je soms vervelen
- Niet zo gelukkig zijn

AANRACHTPUNTEN

!

ALS JE DE BARS WAS BIJ INTERAKTCONTOUR, WAT ZOU JE DAN VERANDEREN OP DE DAGBESTEDING?

Misschien meer mogelijkheden voor individuele activiteiten.
 Ik zou meer activiteiten toevoegen.
 Het is goed zoals het is.
 Dat er op een dag tussen de middag een kom soep is voor de deelnemers.
 Prima zoals het gaat.

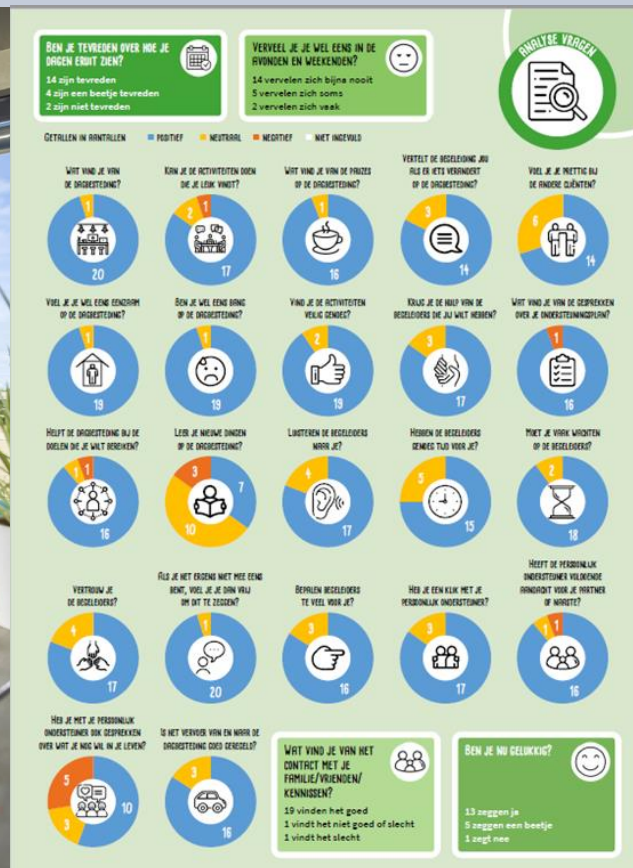
WAT VIND JE FIJN AAN DE DAGBESTEDING BIJ INTERAKTCONTOUR?

Ik zie andere mensen en krijg daar mijn rust.
 Recepten uitzoeken vind ik wel leuk om te doen.
 Ze laten je echt in je waarde.
 Het is ronduit herbstlike goed.
 Andere mensen ontmoeten, samen dingen doen.

DAGBESTEDING

WAT

LSR
 LANDSELE STUPTPUNT
 VOOR DE ZORGKINDERSCHAP



CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Conclusie:

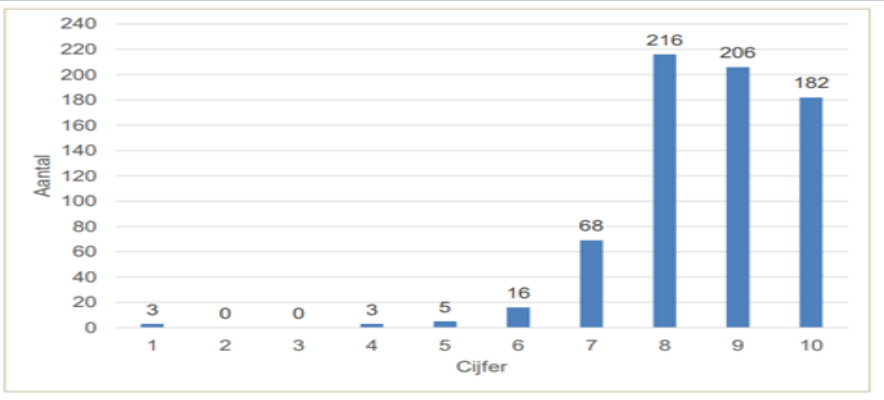
- De meeste cliënten gaven een score van 7 of hoger. 82,5% van de cliënten van IB en 73,3% van de cliënten van DB scoorden de tevredenheid over de begeleiding zelfs een 8 of hoger.
- Opvallend is de respons bij IB : deze is ruim 6 keer zo hoog in 2020 (n=699 = 51% van alle IB-clienten) + lichte daling tevredenheid (-0,3). Bij Dagbesteding: respons bijna 2 keer zo hoog in 2020 (n=420) + lichte stijging tevredenheid (+0,2)
- Super mooie resultaten, zeker in het jaar van corona!!!!😊
- In 2020 vroegen we specifiek naar daginvulling, welbevinden cliënt, nieuwe dingen leren van begeleider en gesprekken over de toekomst, daardoor zijn dit ook nieuwe verbeterpunten

CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK (vervolg)

Individuele begeleiding

Repons: 51%
Gemiddeld cijfer: 8,6

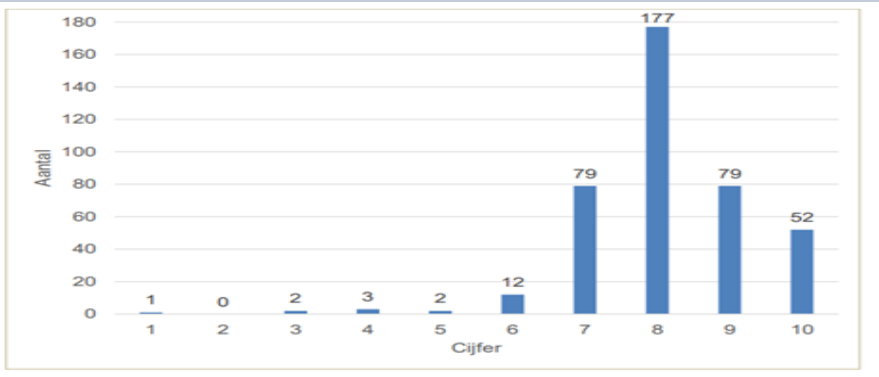
Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen tevreden (incl. hulp krijgen die je wilt)	1	Daginvulling
2	Begeleiders	2	Welbevinden cliënt
3	Gesprekken over het ondersteuningsplan	3	Nieuwe dingen leren van begeleider
4	Informatie over veranderingen	4	Wisselen van begeleider
		5	Gesprekken over de toekomst



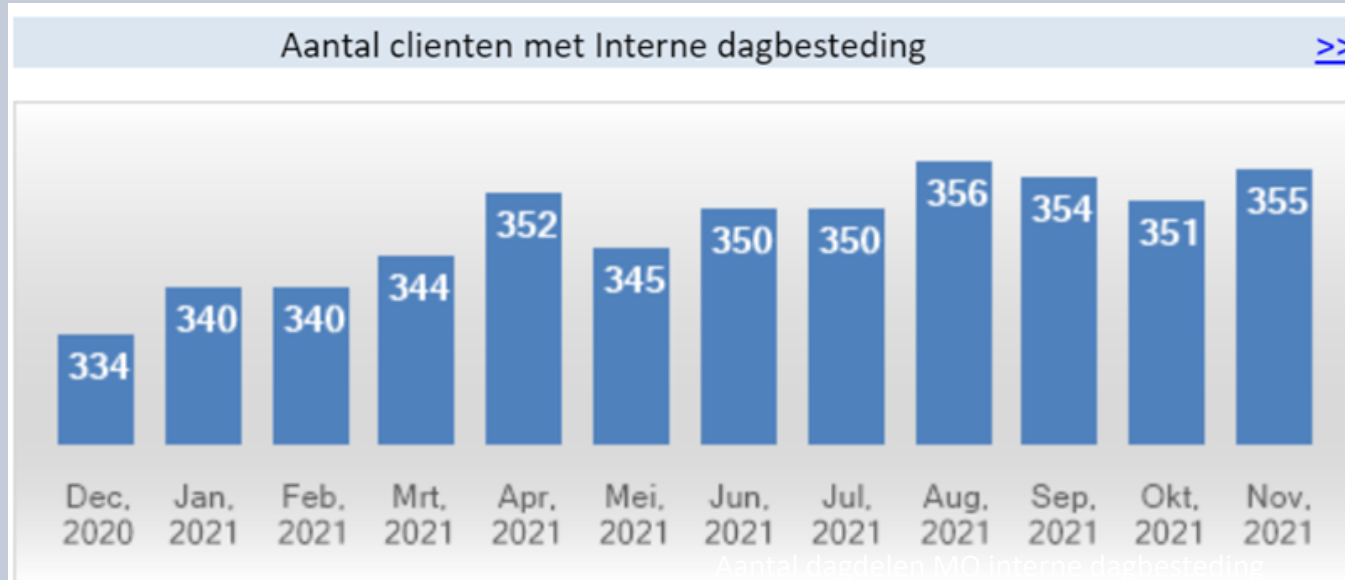
Dagbesteding

Aantal ingevulde vragenlijsten: 420
Gemiddeld cijfer: 8,1

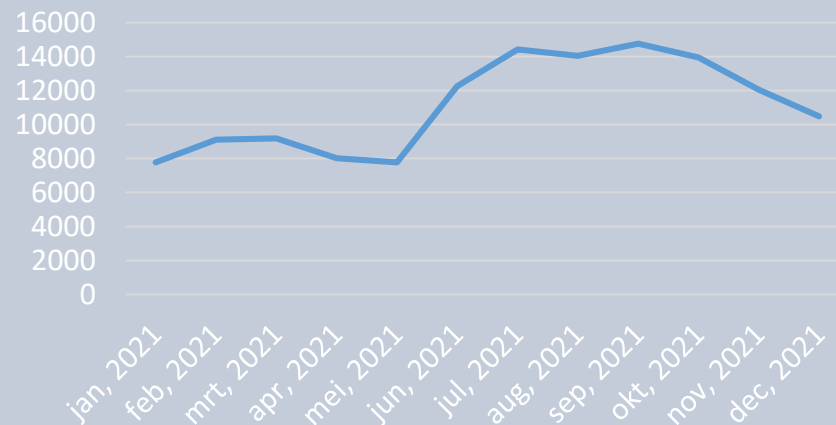
Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algemeen tevreden	1	Aantal begeleiders
2	Prettig en veilig voelen	2	Nieuwe dingen leren
3	Begeleiders	3	Genoeg te doen hebben in de avonden en weekenden
4	Activiteiten	4	Gesprekken over de toekomst
		5	Gelukkig zijn



DB OP WOONLOCATIE VERZORGD DOOR MO



Totaal +21



KORTE MODULES EN TRAININGEN

- Afasie; Er is in Pulse een groep gestart Afasie. Hierin wisselen afasietherapeuten met MO medewerkers documenten en ideeën uit. 24 IB-ers getraind in “Con-tAkt in Communicatie”. Borging als trainingsaanbod in Pynter. Casuïstiek bespreking met 12 deelnemers.
- Omgaan met verlies is nu een training in Pynter voor heel ICG. Groepsgewijze aanpak zijn nu 2x 5 collega's geschoold. Locaties draaien groepen Rouw en Verlies verwerking afhankelijk van de vraag van cliënten.
- Gezond Onderweg draait op meerdere MO locaties.
- RGM: medewerkers volgden 1ste of vervolg training om deze groepen op locatie gecertificeerd te draaien.
- 44 medewerkers uit 23 van de 25 teams getraind in “aanbod voor naasten”.

PILOT “VOEL JE VRIJ” (STOPPEN MET ROKEN)

- 2 IB-ers zijn opgeleid door landelijk programma. Er is een eerste groep gedraaid met 7 deelnemers die in oktober zijn gestart zijn er 3 volledig gestopt met roken, 2 smokkelen af en toe een sigaret, (hebben vertrouwen in zichzelf dat het gaat lukken voor Maart 2022) en 2 zijn afgehaakt omdat het op dit moment niet lukt.
- Wat levert het op voor de deelnemers geordend per pijler van positieve gezondheid:
 - ✓ *Mentaal welbevinden*: Vrolijker gestemd, Gevoel van eigen waarde/ eigen regie wordt vergroot, Betere concentratie, Gevoel dat zij helderder in hen hoofd zijn, Meer zelfvertrouwen,
 - ✓ *Lichaamsfuncties*: Betere conditie, meer zuurstof, minder vermoeid, Gezonder voelen, Soms minder medicatie nodig doordat medicatie beter opgenomen wordt door het lichaam, Stimuleert meer bewegen
 - ✓ *Kwaliteit van leven*: financieel (pakje kost inmiddels €8) , Meer zin om iets te doen, bv huis schoonmaken, huis gezellig maken, Vrijer gevoel, geen druk meer om te bedenken dat je sigaretten/aansteker mee moet nemen, wanneer je mag en kan roken etc.
 - ✓ *Meedoen*: Groep geeft steun en sommige contacten gaan door buiten de groep om, Meer tijd over, Ruimte om hobby's op te pakken, meer te bewegen etc.
 - ✓ *Dagelijks functioneren*: Goed voor jezelf zorgen, Weten wat afleiding/ontspanning geeft, Geld anders besteden

MOPG: CONCLUSIES OP HOOFDLIJNEN



21	17
16	20

- 21 teams van de 24 MOPG uitgevoerd
- Aandachtspunten per kwadrant
- Zoals : Inhoud zorgplannen en evaluaties & scholing, inzetbaarheid
- In 2022 RI&E in MOPG opnemen
- Digitaal Teamplan & het bijhouden v/d acties zijn komend jaar belangrijk!



De certificeerder voor de
professionele dienstverlening

onderzoeksverslag to1 2021

Het onderzoek is uitgevoerd bij

Klantnaam: InteraktContour
Adres Elspeterweg 22, 8071 PA Nunspeet
Website: www.interaktcontour.nl
Contactpersoon; Gerlinde Venema
Telefoon: 06 36095107
Email: g.venema@interaktcontour.nl

Inhoud van het verslag

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

De scope van het certificaat is

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.

Uitvoering	1,8,18, 25 oktober
Verslag	8 november'21
Teamleider	Pauline Ensing
Beoordelaar(s)	Joyce vd Jagt
Senior teamleider	Gerrit Corbijn

Het onderzoek is uitgevoerd door

CIIO
Reeweg 146
3343 AP Hendrik Ido Ambacht
www.ciio.nl
0884446333

Samenvatting

Het onderzoek is vrijwel volgens planning en op locatie uitgevoerd. De organisatie en haar medewerkers stralen een grote mate van betrokkenheid en passie uit voor haar doelgroep. Hierbij is de organisatie continue in ontwikkeling en aan het innoveren om aan te sluiten bij de (toekomstige) vraag. De kanttekeningen uit het vorige onderzoek bleken opgelost. Er zijn 2 nieuwe kanttekeningen geconstateerd. Het onderzoek leidt tot een positief advies voor continuering van het certificaat.

EAC 38

Het onderzoek is uitgevoerd
op basis van de CIIO Maatstaf 2016

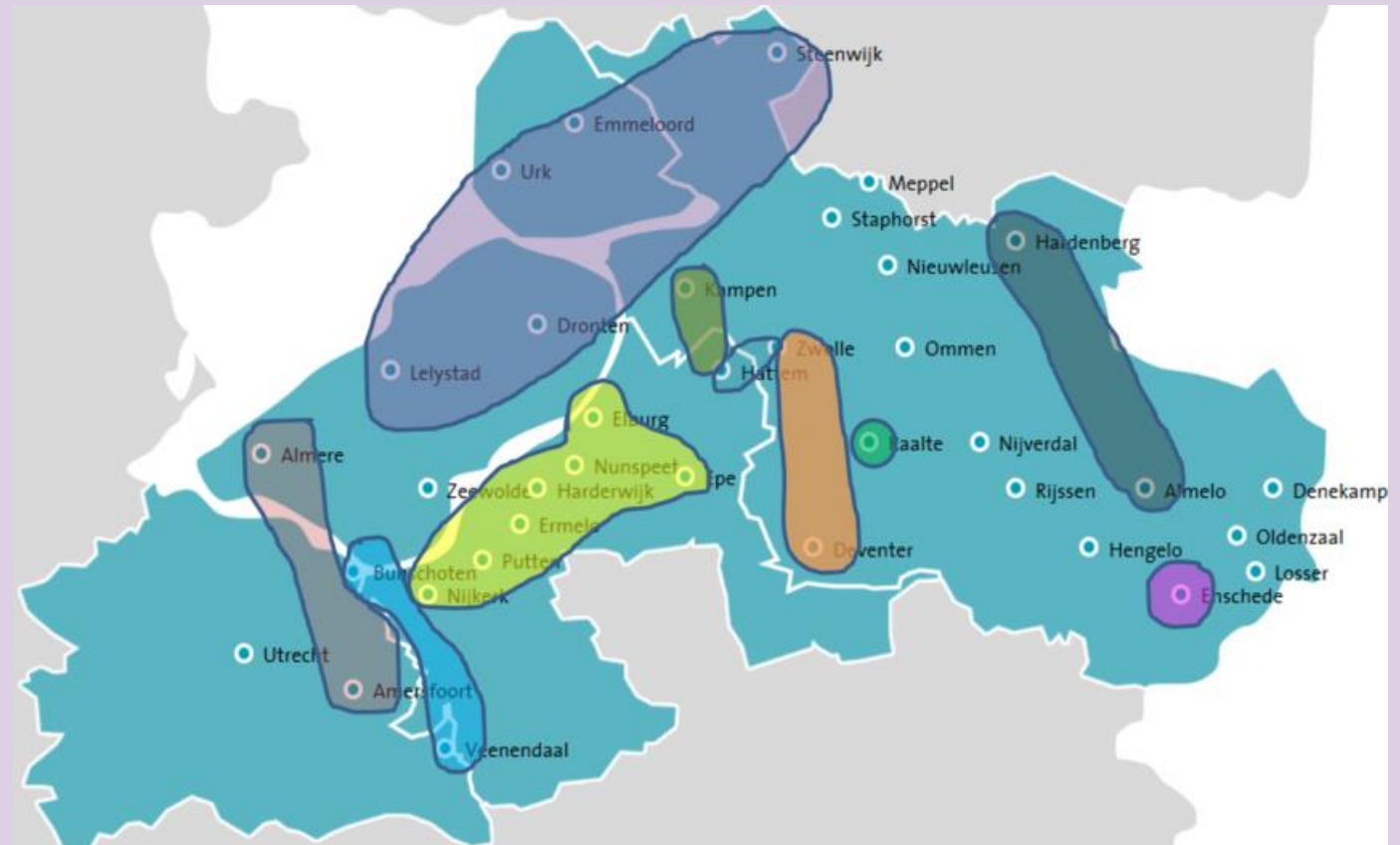


De CIIO Maatstaf is de
geaccepteerde interpretatie
van ISO 9001:2015

Onderdeel	Beoordeling	Opvolging	Aandachtspunt	Kanttekening
Koers	+ (voldoet aan de eisen)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Organisatie	+ (voldoet aan de eisen)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Kernprocessen	? (1 kanttekening, 1 aandachtspunt, 2 aanbevelingen)	- Bij dagstart beperkt aandacht m.b.t. onderlinge informatie-uitwisseling. - Hoe om te gaan met dagtijden niet passen bij cliënt.	Informatieoverdracht naar vrijwilligers.	Rapporteren op doelen en doelrealisatie

Onderdeel	Beoordeling	Opvolging	Aandachtspunt	Kanttkening
Mensen	+ (voldoet aan de eisen)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Partners	+ (voldoet aan de eisen)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Resultaten	? (1 kanttkening)	n.v.t.	n.v.t.	Meerjarenplan interne audits (incl. aandachtsgebieden CIIO)

In 2021 inventariseerden gedragskundigen samen met kwartiermakers bij alle teams hoe we de inzet van gedragskundigen kunnen versterken: 2 keer per jaar aansluiten bij casuïstiek bespreking MO teams en op afroep beschikbaar. We deden een pilot om te komen tot afspraken voor een aanpak agressie. Dit implementeren we in 2022.



MEDEWERKERS MO

Aantal FTE Dec, 2021

259,73		56,26		231,08
--------	---	-------	---	--------

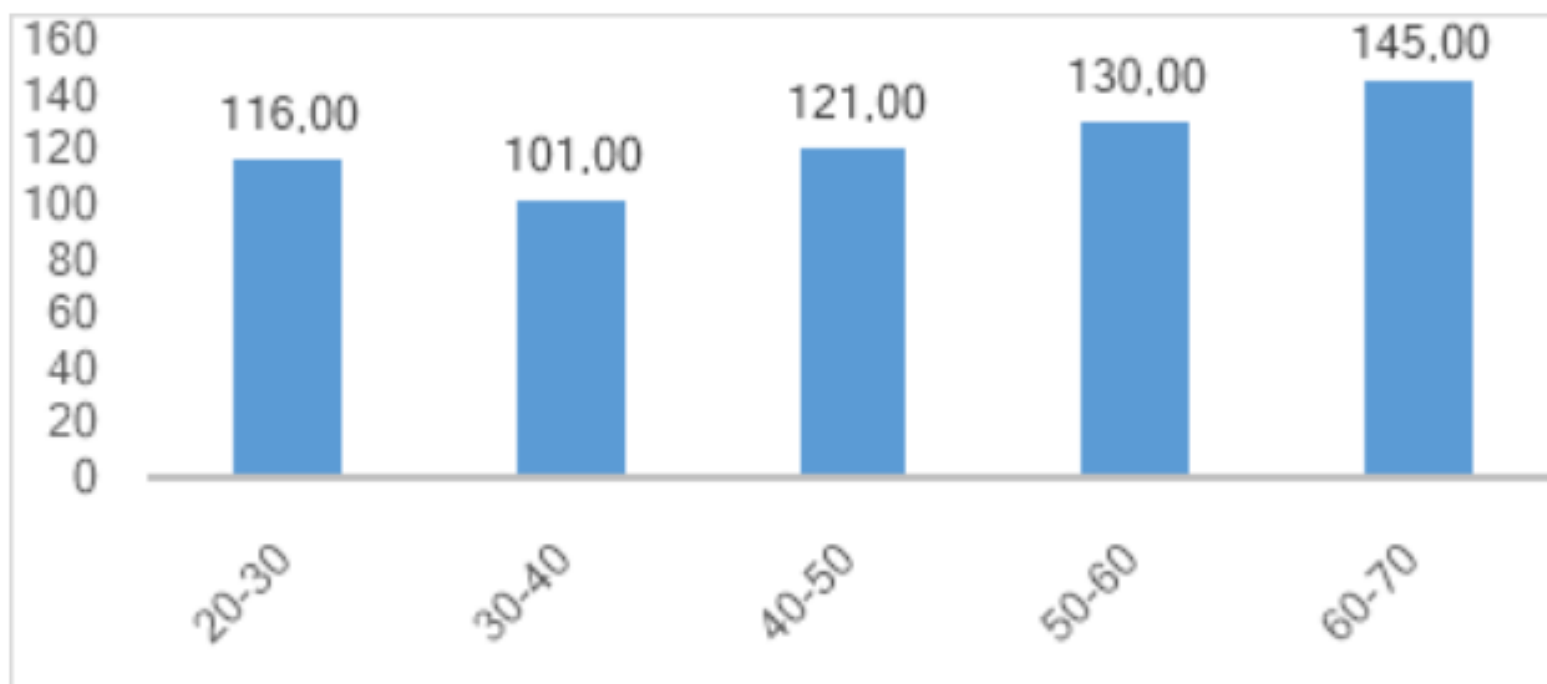
Aantal medewerkers Dec, 2021

727		209		518
-----	---	-----	---	-----

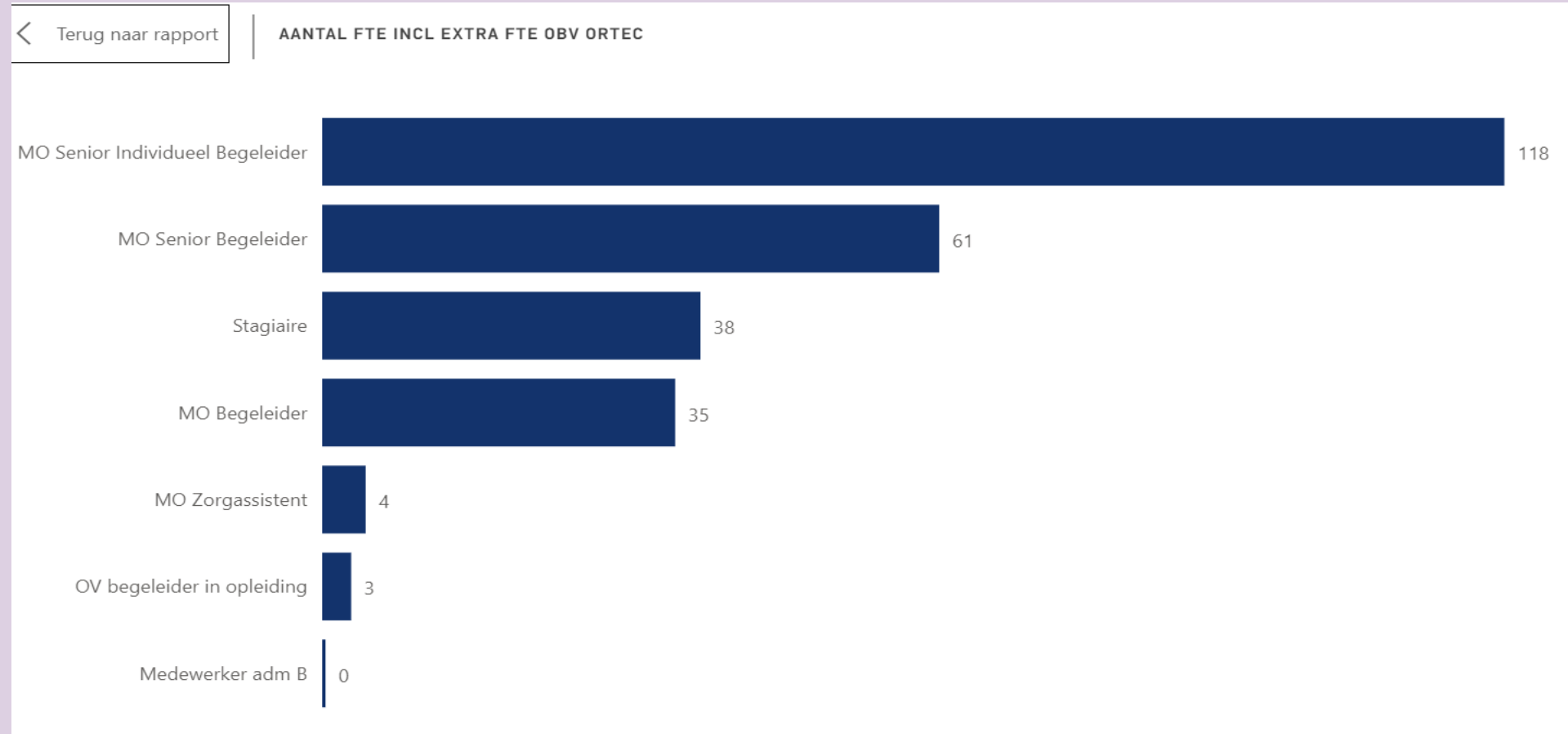
Contracten

Vast Dienstverband	73%
Tijdelijk Dienstverband	13%
Stagiair/Vrijwilliger/Vakantiekraacht	14%
PNIL	0%

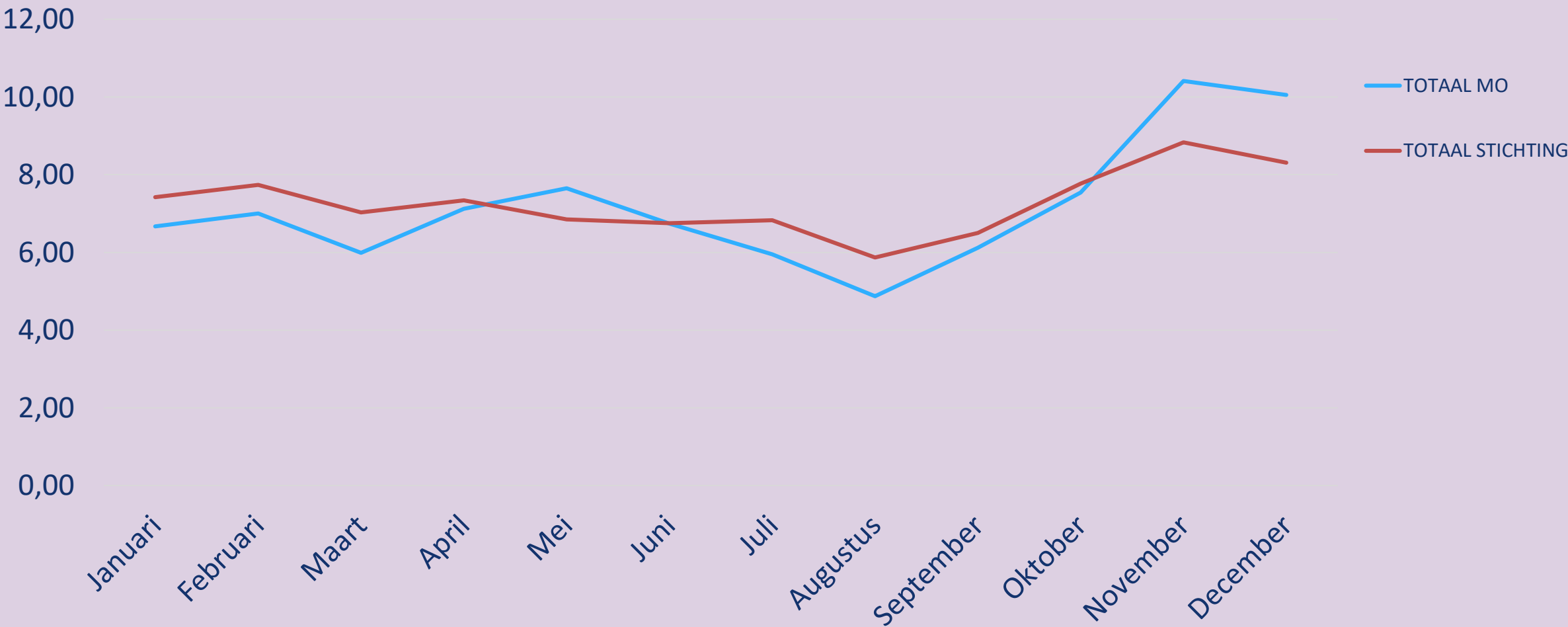
Leeftijd



MEDEWERKERS (220 fte vast & tijdelijk)



VERZUIM 2021



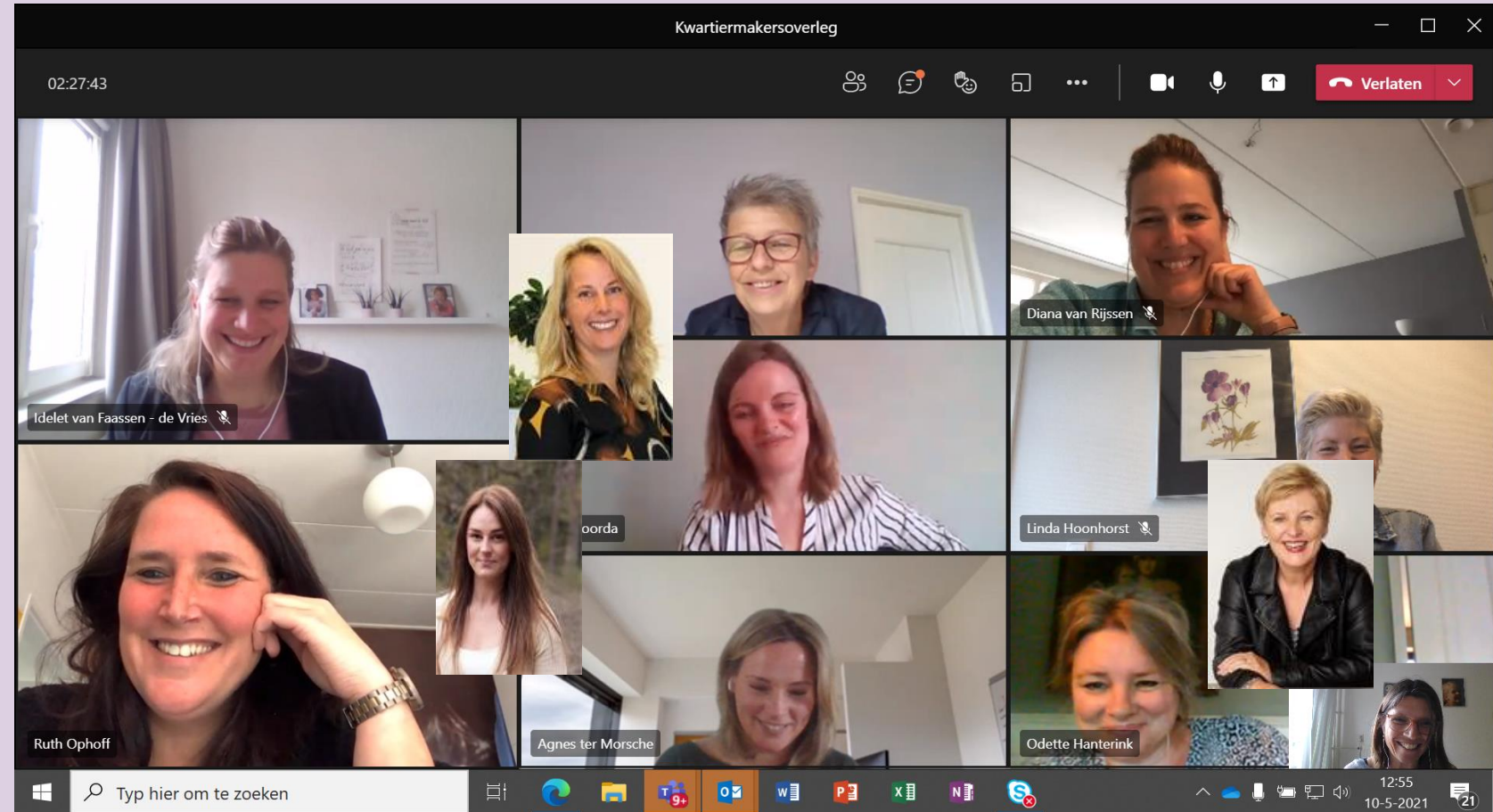
WISSELINGEN BIJ MO STAF

Nieuwe kwartiermaker gestart
(Diana van Rijssen),

1 kwartiermaker vertrokken
(Odette Hanterink),

2 nieuwe trainees aangenomen
(Hetty Verweij en Bo van
Marwijk) ,

Projectleider vertrokken (Anne
Roorda) en nieuwe aangenomen
(Gerlinde Venema)



ONTWIKKELCOACH MO

- Carla Kraandijk (ook werkzaam bij Behandeling)
- Coach voor team en individu
- Gemiddeld 16 uur per week beschikbaar
- Team heeft regie binnen de coaching
- Versterken van de **onderlinge samenwerking, communicatie en ontwikkeling naar meer zelforganiserend vermogen**
- Blogs op Pulse
- Aanmeldingsroute ontwikkelcoaching via kwartiermaker



RESULTATEN:

- De ontwikkelcoach heeft afgelopen jaar in totaal 8 teams en het team kwartiermakers gecoacht (32 bijeenkomsten) en 7 personen maakten gebruik van de individuele coaching.
- De individuele coaching is met name gericht op de wens om door te groeien naar een andere functie binnen de eenheid MO en belastbaarheid van de medewerker (dreigend verzuim). In de gesprekken zijn thema's als grenzen herkennen aangeven en bewaken, denkpatronen herkennen en doorbreken, effectieve communicatie met anderen en prioriteiten stellen.
- De teamcoaching heeft zich gericht op openheid en feedback geven in team, betere verdeling taken en rollen waardoor er meer overzicht is en betere samenwerking. Ook ontstaat er meer inzicht in de persoonlijke ontwikkeldoelen. Ook staat verdiepende kennismaking en ieders kwaliteiten leren kennen in sommige sessies centraal.
- In 2022 zal de ontwikkelcoach preventief en verzuimgesprekken voeren.
- En we bieden alle teams in 2022 een GOFIT sessie aan, om als team met coach stil te staan bij vitaliteit van het team

TEAM GIFTBON

InteraktContour #GOFIT

Een kleurrijk team is goud waard!

Vitaliteit en verbinding

- Ook behoefte aan een leuke en inspirerende teambijeenkomst?
- Neem rechtstreeks contact op met de ontwikkelcoach van MO en plan een datum c.kraandijk@interaktcontour.nl

- 2 trainee kwartiermakers geworven, gestart met opleiding intern en bij Windesheim (Hoger Management).
- Bo van Marwijk (MO Hengelo, Oldenzaal en Almelo (samen met Ruth Ophof)
- Hetty Verweij (MO Kampen, Dronten)



Hetty Verweij

FUNCTIEHUIS

2021 startten we met voorbereidingen nieuwe Functiehuis: adviesnota geaccordeerd, klankbordgroepen voor functieprofielen, en zoektocht naar nieuwe functienamen.



Onderaannemersproces onder de loep

- Door kwartiermakers eerste opzet van wat er verbeterd kan geformuleerd. Nu samen met control, administratie en projectmedewerker en managers MO en FI&H hebben we als doel onderaannemers proces te verbeteren.

Kaders zelforganisatie

- Als een van de verbeterpunten uit het onderzoek naar de stand van zaken van zelforganisatie bij MO was het verduidelijken van de kaders en beslisruimte. Voor huisvesting MO locaties, Kwaliteit van zorg, samenwerking teams en ondersteuning, zelforganisatie MO hebben we een algemeen kader geformuleerd en taken en rolverdeling. Deze kaders zijn gevalideerd met 12 medewerkers uit de MO teams en 11 ondersteunende diensten (totaal 23). Vastgesteld door MT in september en gepubliceerd in MO Eenheid groep.

TAAKHOUDERS WLZ / COÖRDINATOR ZORG THUIS

De taakhouders WLZ zorgen voor kennis in de teams voor de individueel begeleiders bij cliënten met een WLZ extramuraal. Sinds 2020 vraagt het zorgkantoor dat we een actieve rol hebben als Coördinator Zorg Thuis. In 2021 hebben we de volgende deskundigheidsbevordering verzorgd:

- 2 online sessies met 20 en 25 deelnemers om taakhouders te scholen m.b.t. kennis, taken en verantwoordelijkheden CZT .
- Training 36 deelnemers t.a.v. verdiepen kennis en aanvragen WLZ indicatie en wachtlijststatus

MO RAALTE HUIST IN BIJ DE VOETBALCLUB RAALTE!



MO MEPPEL VERHUISD PER 1 NOVEMBER 2021



MO OLDENZAAL, HELLENDORRN, ZWOLLE EN ESCHEDA STRUCTUREEL STABIEL FINANCIEEL RESULTAAT!



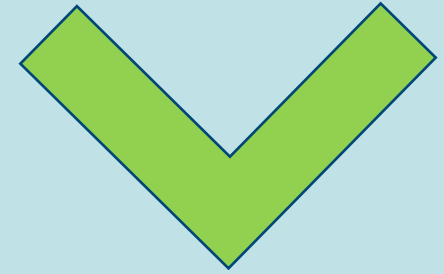
MO EENHEID FINANCIEEL

Teams	2018	2019	2020 zonder corona compensatie	2021
Negatief resultaat	13 teams	11 teams	19 teams	10 teams waarvan 3 NW Veluwe teams t.w.v. € 106.473
	€ - 560.095	€ - 375.357	€ - 1.498.506	€ - 351.448
Positief resultaat	12 teams	13 teams	6 teams	15 teams
	€ 931.448	€ 860.369	€ 227.030	€ 757.445
MO Algemeen	€ - 16.056	€ 178.603	€ 235.354	€ 220.354
Totaal	€ 355.297	€ 663.615	€ - 1.027.120	€ 626.351 (Zonder coronacompensatie € 315.000)

MO ALMELO: SLOOP KAS EN NIEUWBOUW ACTIVITEITENRUIMTE EN OPSLAG

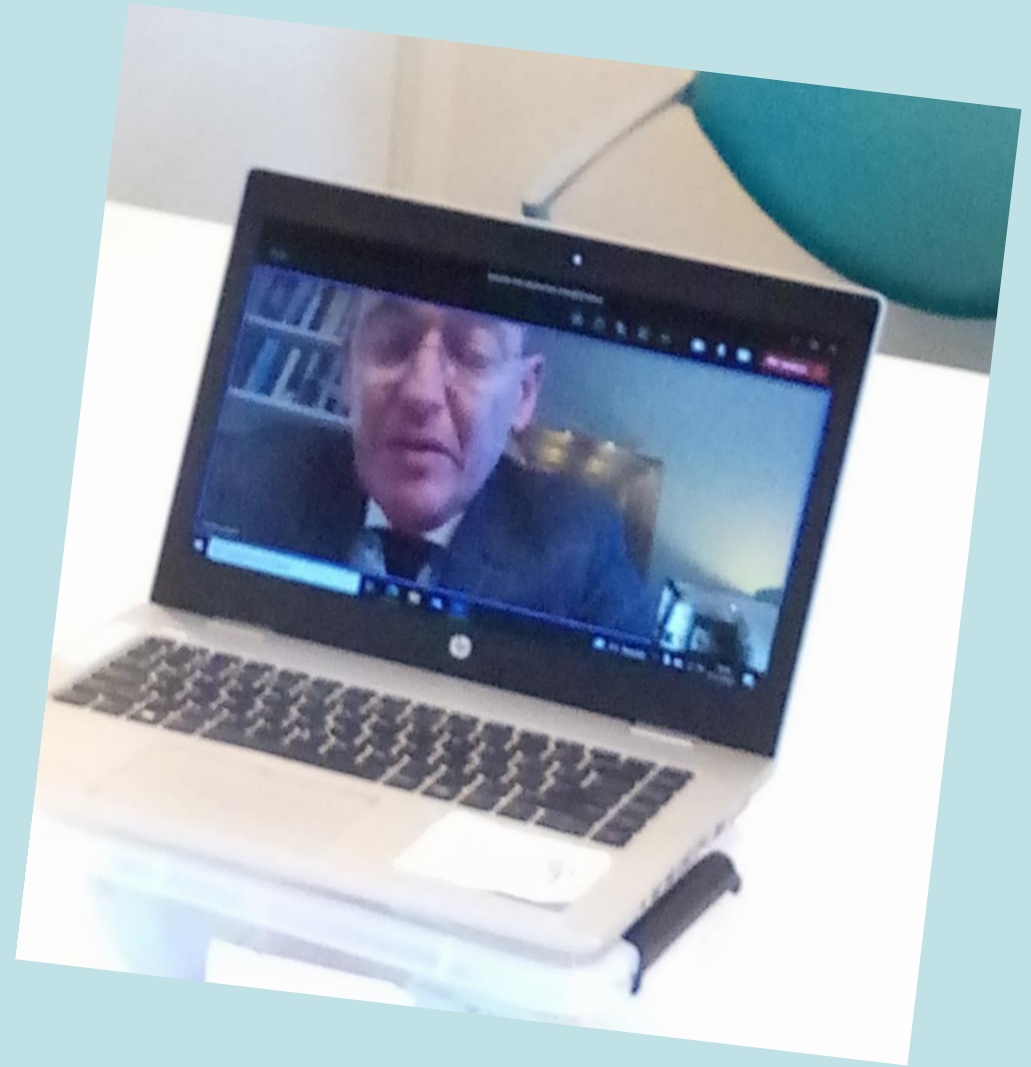


AANBESTEDINGEN:



- Zwolle DB en IB, NW Veluwe Ib en DB tijdelijk, Amersfoort DB basis ouderen en volwassenen basis en plus, IB en DB NOP/ Urk gegund.
- In Zwolle subsidie ervaringsdeskundigheid en trainen vrijwilligers andere organisaties in Breinbasic gegund.
- Marktconsultatie Almere gestart, intensief voortraject met de gemeente gehad inhoudelijk.
- De voorgesprekken in Kampen zijn geweest, onduidelijk is wanneer het contract wordt opgebroken.
- Inkooptafel in Dalfsen is geweest, InteraktContour komt in denktank voor de nieuwe aanbestedingen die gaan starten in 2023.
- Vanuit Samen12 heeft InteraktContour zich opgegeven om mee te denken bij het doorontwikkelen van het Twentse model. Meegedaan aan reiskosten en indirecte tijd onderzoek.
- Midden IJssel en andere kleine contracten Kop van Overijssel verlengd.

- Actieve PR vanuit de teams
- Stakeholdersplan en notities t.a.v. aanbestedingen opgesteld



DIGITALE DAGBESTEDING

237 Activiteiten werden in 2021 in totaal gegeven via platform (maanden aug – t/m dec)	10 Verschillende soorten activiteiten werden gegeven	27 Is het grootste aantal deelnemers voor 1 activiteit en dat was een kahootquiz
20 Teams zijn geïnformeerd over digitale dagbesteding	29 Medewerkers zijn al contactpersoon voor hun eigen team	334 Cliënten deden in 2021 mee aan blended of online activiteit
58 Medewerkers hebben zich aangemeld op het platform	Welke cijfers volgen in 2022?	

Q1+Q2: ontwikkelen platform
Q3 + Q4: start voor cliënten van 4 pilot
locaties



PERSONA

Gerda en Teun

MANTELZORGER VAN
STRUCTUURZOEKER

Leeftijd
68

Woonsituatie

Ik woon thuis met Teun. Ons net-werk is kleiner geworden, mensen haken af. Ik heb een andere Teun dan vroeger. Ik ben fulltime thuis om voor hem te zorgen. Af en toe komt mijn zwager, zodat ik even een uurtje weg kan. Dat kan alleen met die zwager, daar staat Teun achter.

Soort hersenletsel

Mijn man heeft een hersenbloeding en herseninfarct gehad met zwaar hersenletsel en complex gedrag tot gevolg. Af en toe slaat hij 's avonds zijn arm om me heen en dan heb ik even mijn oude man weer terug.

Gevolgen van mijn letsel op mijn leven

De communicatie met mijn man gaat lastig. We leven in een kleine wereld. Hij kan zich niet meer verplaatsen in onderwerpen van anderen. Veel mensen haken af.

Ik ben er inmiddels aan gewend aan hoe hij reageert en kan hem daar ook wel wat in sturen. Ik ben zijn motor en zijn rem. Teun kan zelf niks verzinnen om te doen. Maar als ik hem iets te doen geef, dan is hij even zelf bezig en heb ik mijn handen vrij. En elke avond na het eten spelen we een potje Rummikub samen. Dat geeft hem, net als roken, een beetje vastigheid in de dag.

Teun kan niet goed omgaan met veranderingen. Dan raakt hij heel erg van slag. Hij hangt dan aan mij, is helemaal op mij gefocust en wordt snel boos.

Hij kan thuis ook boos worden op wat er om hem heen gebeurt. Niet op mij persoonlijk. Ik begrijp zijn situatie wel, maar leuk is het niet.

Wensen voor digitale dagbesteding

Ik zou graag leuke activiteiten uit de computer halen voor Teun, waar hij mee bezig kan zijn. Het zou fijn zijn als er aanbod is dat je dagelijks kunt gebruiken, ook 's avonds en in het weekend. En het is fijn als ik kan kiezen tussen activiteiten die kort of lang duren. Een wat langere activiteit van bijvoorbeeld een half uur geeft mij meer ruimte voor mezelf.

Sommige apparaten vind ik lastig, maar met hulp lukt het aardig.

Teun kan niet makkelijk en snel online reageren. Hij kijkt liever, beleeft het graag. Vooral als het zijn interesse heeft. Ik denk dat

Waarom ben ik een doelenwerker?

Structuur geeft Teun houvast, dan weet hij wat er komt. Binnen de vaste structuur kan Teun wat om handen hebben.

Hoe helpt dagbesteding daarbij?

Voor Teun:

- Herkenbare dagstructuur
- Vroegere hobby's komen weer naar boven

Voor Gerda:

- Even tijd voor mijzelf
- Even geen Teun om me heen
- Ruimte om andere mensen te ontmoeten
- Ook mantelzorgavonden geven steun
- Sparren en ervaringen delen met de begeleider van Teun

het goed voor hem is dat hij ook aan een live-activiteit kan meedoen. Bijvoorbeeld aanhaken bij een café. En hij beweegt graag, bijvoorbeeld fietsen of beweegoefeningen.

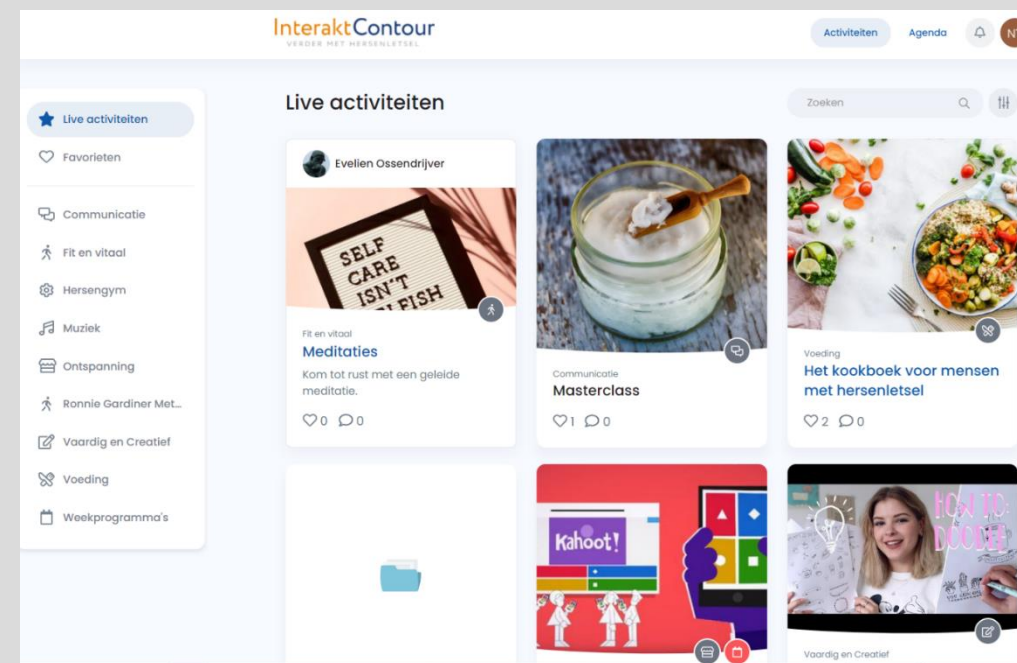
Hij went snel aan gewoontes. Als hij eenmaal een activiteit kent, vindt hij het fijn als die activiteit zo blijft. Hij hoeft niet heel vaak nieuwe dingen.

Teun ziet ook graag dezelfde gezichten, dezelfde groep mensen aanwezig bij de activiteit.



Foto links: De meeste activiteiten tot nu toe worden blended gevolgd door cliënten

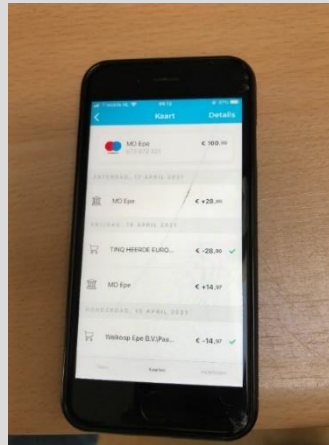
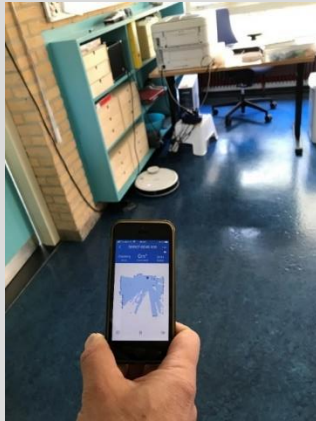
Foto rechts: indruk van platform digitale dagbesteding i.s.m. Tapster



HUIDIGE PRODUCTEN TECHNOLOGIE OP DAGBESTEDING

21 locaties doen al mee met het inzetten van technologische producten.

- Time timer is 10x uitgeleverd
- Robotstofzuiger is 15x uitgeleverd
- De eetrobot zal op 4 locaties gerouleerd gaan worden
- Spoel föhn toilet / zelfreinigend toiletbril is 15 x aangevraagd, plaatsing 2022
- Bonnetjes app voor alle IC teams



"De o-meting is door 19 locaties ingevuld, waarna in 2022 een 1-meting en 2-meting zullen volgen. In 2022 zal de opbrengst van de inzet van de producten duidelijk gaan worden."

MIJN EIGEN PLAN

In gebruik in MO Deventer. Pilot uitgebreid naar MO Zwolle voor meer inzicht in tijdsbesparing voor medewerkers en wat het oplevert voor IB cliënt. Plaatsing van het scherm staat gepland voor maart 2022.



Zelfredzaamheid vergroten

67

cliënten hebben **onderzoek en advies** gekregen op het gebied van zelfredzaamheid met technologie op de Klokkenbelt.

35

producten in de Uitleenservice ondersteunen de cliënt bij vergroten van zelfredzaamheid.

199

technologische producten zijn ingezet in de Klokkenbelt (21 soorten). Deze zijn tot stand gekomen op basis van 24 uur behoefte onderzoek en adviesgesprekken met cliënten.

4

MO locaties hebben **digidagbesteding** mede ontwikkeld waarmee cliënten vanuit huis (online) dagbesteding kunnen volgen. Zij zijn ambassadeurs voor de uitrol op andere MO locaties.

364

leningen uit de Uitleenservice over 2021

29,3%

van de ondervraagde medewerkers geeft aan dat door een product uit de Uitleenservice de zelfredzaamheid van cliënten vergroot is

100%

van de teams van Behandeling en MO leende een product uit de Uitleenservice

4

woonlocaties zijn dit jaar gestart met de **zorgdifferentiatie** binnen zorgproepsysteem van BproCare. Hier wonen in totaal 98 cliënten. Dit zorgt voor zelfredzaamheid en tijdswinst.

25%

van de leners besloot een product **aan te schaffen** na de leenperiode. Daarnaast gaf 15% aan dit misschien te gaan doen.

medewerkers

4

cliënten runnen de Roulatieservice en Uitleenservice. Dit levert 9 uur per week tijdswinst op voor medewerkers.

1,5

uur per week tijdswinst voor medewerkers van MO Epe door inzet van de eetrobot en robotstofzuiger.

92

uur tijdswinst per jaar voor de beheerders van de Roulatieservice, omdat cliënten dit nu organiseren.

30-45

minuten tijdswinst per eetmoment door de inzet van de Obi eetrobot op de dagbestedingslocaties.



Begeleiders van dagbesteding MO Zwolle begeleiden de cliënten die de Uitleenservice en roulatieservice draaien.

THUISWONEN MET HERSENLETSEL

- Tot nu toe 39 interviews met cliënten én mantelzorgers gedaan door onderzoeksteam ervaringswerkers BH en individueel begeleiders MO
- Omgevingsonderzoek bij andere organisaties en rapporten
- Begin 2022 resultaten uit onderzoek
- Start concrete projecten in 2022



2022 ERVARINGSDESKUNDIGHEID BELEID



In februari 2022 gaat de projectgroep "Ervaringsdeskundigheid MO" van start.





interaktcontour.nl