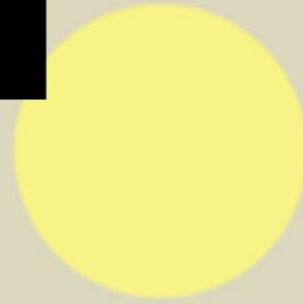


# Kwaliteits beeld Indaad



indaad

# Inhoud

<b>H.1 Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1 Missie .....	3
1.2 Visie .....	3
1.3 Kernwaarden .....	4
1.4 Geboden zorg en diensten .....	5
1.5. Activiteiten vanuit stichting Winning Wheels.....	5
1.6 Aantal cliënten.....	6
1.7 Samenwerkingsverbanden.....	6
<b>H.2 Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon .....</b>	<b>8</b>
2.1 Persoonsgerichte zorg .....	8
2.2 Kanslijnen.....	11
2.3 Inspraak cliënten.....	13
<b>H.3 Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking .....</b>	<b>14</b>
3.1 Ervaring van cliënten.....	14
3.2 Zorgkaart Nederland .....	16
3.3 Hoe gaat Indaad om met klachten .....	16
3.4 MIC-meldingen en Veilig Incidenten Melden (VIM) .....	16
<b>H.4 Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling.....</b>	<b>18</b>
4.1 Personeelsmix en opbouw.....	18
4.2 Medewerkerstevredenheidsonderzoek .....	18
4.3 Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning .....	19
4.4 Borging kwaliteit en professionaliteit medewerkers .....	20
<b>H.5 Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit .....</b>	<b>22</b>
5.1 Focus op kwaliteit.....	22
5.2 Evaluatie instrumenten .....	23
5.3 Waar gaan wij het komende jaar aan werken? .....	23

## H.1 Inleiding

Indaad heeft haar hoofdvestiging in Amsterdam aan de Jan Tooropstraat 44. De meerderheid van cliënten is afkomstig uit de regio Amsterdam. Indaad onderhoudt nauw contact met William Schrikker Groep, stichting MEE, sociale wijkteams, Gemeenten, (speciaal) onderwijs, jongerenwerkers, Jeugdbescherming, het Leger des Heils, Reclassering Nederland en andere belanghebbende partijen. Indaad is zelf verantwoordelijk voor de werving van haar cliënten. Dit doet Indaad omdat de ervaring leert dat de cliënten een grote drempel ervaren om zichzelf aan te melden. De laatste jaren zien we echter het aantal zelfmelders onder cliënten sterk stijgen, vaak doen ze dit op aanraden van reeds bestaande cliënten.

### 1.1 Missie

Indaad gaat voor een maatschappij waarin iedereen mee kan doen en ieder zich veilig voelt. Als dit niet vanzelf gaat, kun je onze ondersteuning krijgen. Samen met jou, en iedereen om je heen zorgen we ervoor dat jij je kan ontwikkelen binnen jouw mogelijkheden. We zijn er voor je als je situatie moeilijk is en een oplossing niet snel kan worden gevonden, zodat jij altijd sterk staat. We ondersteunen jou (en jouw gezin) zo lang als nodig en zo kort als mogelijk. Samen staan we sterk.

### 1.2 Visie

Indaad zet zich maximaal in om mensen te ondersteunen met complexe problematiek en diverse achtergronden. Vanuit intercultureel vakmanschap, een veelzijdige aanpak en een sterk diverse organisatie. Zo ambulante en zo zelfstandig mogelijk. Indaad zorgt dat je sterk staat.

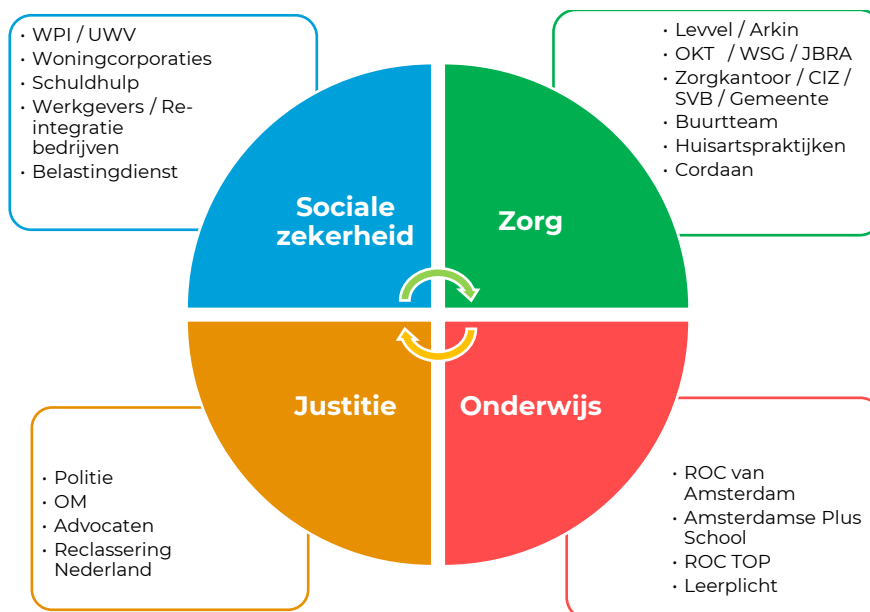
We vertrekken altijd vanuit de leefwereld van de cliënt. Ons motto '**We See You**' geeft aan waar we voor staan: alles draait om de cliënt, het begrijpen van zijn leefwereld en behoefte. Dat vraagt veel van onze collega's. Daarom krijgen collega's intensieve scholing en ondersteuning. En daarom matchen we cliënt en begeleider.

Onze kernwaarden vertellen hoe we werken: ambitieus, streetwise, kleurrijk, oprecht en met humor. We komen op voor het belang van de cliënt, maar zijn ook oprecht: we stellen grenzen waar dat moet. We doen wat nodig is: outreachend, met de netwerkpartners én dichtbij.

## ***Wij geven niet op. Wij geven niemand op.***

Hierdoor lukt het Indaad om aan te sluiten bij een groep mensen die het niet helemaal zelf (meer) kan. Mensen die moe zijn van hulpverleners of de juiste hulpverlener nooit hebben ontmoet. Wij zetten ons in voor de ontwikkeling van kinderen en de veiligheid binnen het gezin. Voor volwassenen richten we ons op de kwaliteit van leven, zelfstandigheid en maatschappelijke deelname. Ons motto 'We See You' geeft aan waar we voor staan: Alles draait om de cliënt, het begrijpen van zijn leefwereld en behoefte.

- Elke cliënt moet zich gehoord en gezien voelen. Dat vraagt veel kennis van de leefwereld en de juiste houding. Daarom matchen we cliënt en begeleider.
- De cliënt krijgt oprechte aandacht en we zetten ons maximaal in om voor hem het verschil te maken.
- Intercultureel vakmanschap en inclusiviteit zijn ons DNA: wij geloven dat iedereen mee kan doen. Onze kernwaarden vertellen waar we voor staan: ambitieus, streetwise, kleurrijk, oprecht en met humor.
- We zijn oprecht en komen op voor het belang van de cliënt, maar stellen ook grenzen waar dat moet. Dit alles doen we met een zeer divers team.
- We doen wat nodig is: outreachend, met de netwerkpartners, veelzijdig & dichtbij. Dat doen we door iedereen die een bijdrage kan leveren bijeen te brengen. We werken netwerkgericht, in nauwe afstemming met het netwerk en als het nodig is handelen we domein overstijgend.
- De visie van Indaad bestaat uit domein overstijgend en domein verbindend werken. Indaad heeft jarenlange relaties in de verschillende domeinen: sociale zekerheid, zorg, justitie en onderwijs. Door een actief netwerk te onderhouden en door collega's te hebben met kennis van de verschillende domeinen, kunnen cliënten – vanuit het domein zorg – snel en effectief hun zelfredzaamheid vergroten en kwaliteit van leven verbeteren.



Figuur 1 - Indaad in vogelvlucht

### 1.3 Kernwaarden

In ons werk merken we dat de huidige (online) wereld een buitengewoon snelle en drukke plek is. Niet iedereen is helemaal toegerust om op dat tempo mee te draaien, waardoor onderdeel zijn van het systeem een voorrecht is geworden in plaats van een vanzelfsprekendheid. Met alles wat het (online) leven tegenwoordig van ons verwacht, wordt de groep die zich in deze snelheid niet meer kan oriënteren steeds groter. Als de oriëntatie wegvalt ontstaat er een hele keten van teleurstellingen. Gebrek aan vertrouwen leidt vervolgens tot achterstand op vele fronten.

Daarom gaat Indaad voor een inclusieve samenleving waar iedereen meedoet, dus ook mensen met een verstandelijke beperking en bijkomende problematieken. Juist de mensen die het meer kracht kost om hun bijdrage te leveren, helpen we actief om hun doelen mogelijk te maken. We geloven dat de samenleving meer is dan de som der delen. De actieve bijdrage van eenieder levert een dubbelpus effect op. En door onze begeleiding bieden wij juist hen de kans om zich volwaardig burger te voelen en onderdeel te worden van de omgeving waarin ze wonen.

Indaad heeft op basis van haar missie en visie een aantal kernwaarden geformuleerd waaraan de organisatie, haar medewerkers en haar zorg- en dienstverlening moet voldoen. Deze zijn:

<b>Streetwise en Rebels</b>	De uitdagingen en verleidingen van de straat zijn ons bekend. We weten wat het leven biedt en begrijpen de teleurstellingen. We geloven dat iedereen met de juiste ondersteuning mee kan doen. Systemen helpen hier niet altijd bij. Daarom zijn we dwarsdenkers bij het oplossen van complexe problemen.
<b>Ambitieuze en Daadkrachtig</b>	We houden vol waar anderen opgeven. We denken niet terug voor mensen die nergens anders meer terecht kunnen. We komen pragmatisch in actie en wachten niet af. We werken met volle overtuiging samen met iedereen die een steentje bijdraagt aan het welzijn van de cliënt.
<b>Inclusief en Kleurrijk</b>	De samenleving heeft een veelheid aan achtergronden, religies, culturen en talen. We kennen en begrijpen dat ieders (online) leefwereld er anders uit ziet. Daarom investeren we in mensen met een oprechte interesse en nieuwsgierigheid in de ander, mensen die eigen vooroordelen kennen en er bewust overheen stappen. Iedereen krijgt van ons een warm welkom.
<b>Relativerend en met Humor</b>	Als situaties bijzonder complex zijn lijkt er soms geen uitweg meer mogelijk. Dan zetten we zaken graag in perspectief. Dus ook als de situatie lastig of pijnlijk is, je kan altijd met ons lachen. Gedeelde humor kan opluchten en helpen elkaar echt te begrijpen.
<b>Echt en Oprecht</b>	Een eerste ontmoeting vraagt een oprechte interesse in de ander. Dat betekent dat we de echte jij willen leren kennen. En dat we ons veilig genoeg voelen om elkaar de waarheid te zeggen, ook als dat ongemakkelijk is. We komen onze beloften na: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Zonder toneelspelletjes. Dat maakt Oprechtheid onze handelswijze.

## 1.4 Geboden zorg en diensten

Onze zorg is op basis van de Wet langdurige zorg, Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Wet forensische zorg. Wij hebben diverse locaties in de regio (Groot-)Amsterdam en Zaandam.

De diensten die wij leveren bestaan uit:

- Aanvullende individuele ondersteuning
- Specialistische Jeugdhulp (enkelvoudig en meervoudig)
- Gezinsondersteuning
- Wonen met begeleiding (FZ, WLZ) en beschermd wonen (WMO-MOBW)
- (Ambulante) behandeling en diagnostiek
- Dagactiviteiten



## 1.5. Activiteiten vanuit stichting Winning Wheels

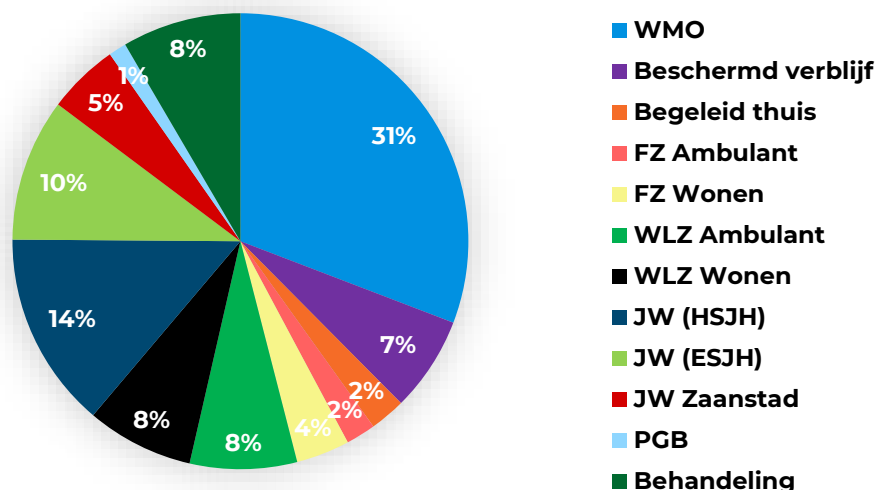
Indaad heeft samen met een aantal partnerorganisaties de stichting Winning Wheels opgericht. Winning Wheels onderneemt initiatieven om afgeschreven mobiele hulpmiddelen, schoolmeubilair en kleding een tweede leven te geven in landen waar ze hard nodig zijn. Hierdoor creëren we werk voor mensen in Nederland met een afstand tot de arbeidsmarkt en dragen we zorg voor de *social return* van ons werk.



## 1.6 Aantal cliënten

In 2023 kreeg 22% van de cliënten van Indaad ondersteuning vanuit de Jeugdwet. Deze bestaat uit eenvoudige en meervoudig hoog specialistische jeugdhulp in Amsterdam, Zaandam en omgeving. Daarnaast wordt 40% ondersteund vanuit de WMO (ambulante en beschermd verblijf en begeleid thuis), 16% vanuit de WLZ (ambulante en wonen met begeleiding) en 6% vanuit de Forensische Zorg.

### Overzicht cliënten per zorgfinanciering



## 1.7 Samenwerkingsverbanden

### 1.7.1 Zichtbare schakel in een veel grotere keten

Indaad is "slechts" een specialist in een veel groter, samenhangend zorgnetwerk. We doen daarom regelmatig een beroep op externe generalistische (BTO) en specialistische (GGZ/FACT) kennis. Nieuwe medewerkers ontvangen het "Handboek Indaad", waarin onze eigen kennis van de sociale kaart wordt geborgd. We houden bij welke organisaties en contactpersonen wij veel mee samenwerken en die naar ons verwijzen. Hierdoor schakelen we snel als we vastlopen in een casus, of op zoek zijn naar een beter passende zorgaanbieder. We kopen trainingen extern in bij andere zorgaanbieders of kennisinstellingen en van sommige partners krijgen we gratis voorlichtingsbijeenkomsten, zoals van Jellinek (middelengebruik en VG) en stichting MEE.

### 1.7.2 Laagdrempeliger, gespecialiseerd kennispartner voor de VG (+) doelgroep

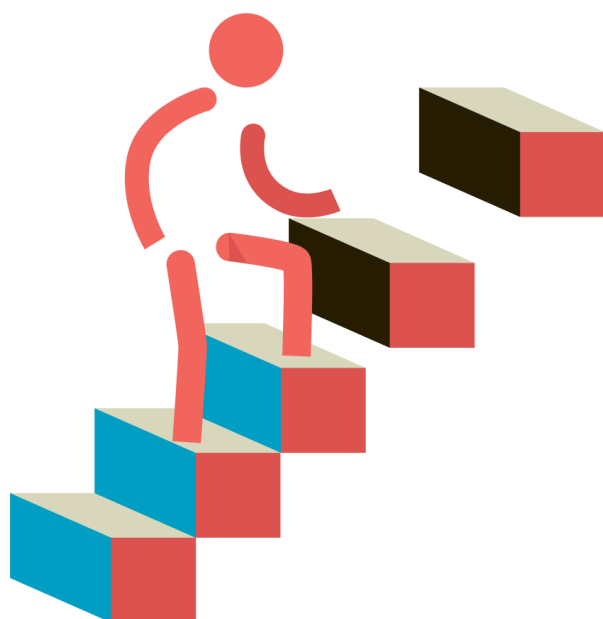
Indaad wordt vaak geraadpleegd door verwijzers, zoals William Schikker Groep, Buurteamorganisaties, MEE Amstel en Reclassering Nederland.

Ons aanmeldteam wordt op locatie of telefonisch betrokken bij cultuurspecifieke hulpvragen, huisbezoeken, netwerk opbouwen in de wijk, matching en contact maken met de cliënt en opschalen, of WLZ-indicatieaanvragen. Daarnaast worden wij erkend en herkend door veel organisaties als vg-expert.

### 1.7.3 Voorbeelden van enkele geborgde samenwerkingen met Gemeente, andere ketenpartners en zorgaanbieders

- Indaad is sinds 2012 onderdeel van het convenant Top-600 rondom de aanpak van overlastgevend veelplegers in Amsterdam
- We zijn onderdeel van de Omslagroute: voor de zelfstandige huisvesting van kwetsbare doelgroepen. Op basis van de '10 werkafspraken thuis in de wijk'
- We zijn aangesloten bij het Taalakkoord van de Gemeente Amsterdam, om meer bij te dragen aan de taalvaardigheden van cliënten, begrijpelijke taal te hanteren in de organisatie en onze communicatie

- Indaad is toegelaten tot de verwijzing/plaatsingslijst van een veelheid aan organisaties die met dezelfde groep mensen werken, waaronder stichting MEE, Jeugdbescherming Regio Amsterdam, Leger Des Heils, Humanitas, William Schrikker Groep, Cordaan, Reclassering Nederland, HVO Querido, Dienst Justitiële Inrichtingen e.d.
- 3 woningbouwcorporaties hebben samenwerkingsovereenkomsten gesloten voor huisvesting en kennisuitwisseling: Rochdale, De Key, Stadgenoot. Met alle drie is een prettige samenwerking, waarin we worden uitgenodigd actief bij te dragen aan stadsbrede of specifieke opgaven in bepaalde wijken, bijvoorbeeld bij sloop, hernieuwing en renovatie. In dergelijke projecten denken we mee over de invulling van zorg en ondersteuning in de wijk en wordt in vastgoedtoewijzing rekening gehouden met enkele toekomstige (woon)plekken voor Indaad.
- We hebben een zelfstandig contract generalistische jeugdhulp bij de gemeente Amsterdam en een zelfstandig contract specialistische en generalistische jeugdhulp met enkele omliggende gemeenten, waaronder Zaanstad
- Cordaan en Indaad zijn strategisch samenwerkingspartner op een aantal thema's: diversiteit en inclusiviteit, kwaliteit, forensische zorg. Verder is de dienstverlening via onderaannemerschap aanvullend op die van Cordaan voor specialistische jeugdhulp en WMO-zorg



**We zetten  
alles op  
alles!**

## H.2 Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon

### 2.1 Persoonsgerichte zorg

Indaad vindt het belangrijk dat gezinnen, jeugdigen en volwassenen met een licht verstandelijke beperking worden ondersteund bij het verbeteren van de kwaliteit van hun leven. Daarnaast is het van belang dat de cliënt een passend zorgniveau bij hun zorgvraag ontvangt. De aanpak van Indaad is veelzijdig, pro-actief, netwerkgericht en integraal. Ieder leefgebied van de cliënt wordt meegenomen in de zorg. Indaad werkt cultuursensitief. De coaches luisteren, bieden steun en helpen waar dat nodig is.

#### 2.1.1 Het zorgproces / het zorgplan

##### *Beeldvorming functioneren en ondersteuningsbehoeften*

Indaad probeert op verschillende manieren een zo'n compleet mogelijk beeld te krijgen van de cliënt. Deze beeldvorming start op het moment dat een cliënt wordt aangemeld.

Een cliënt kan zich aanmelden bij Indaad via de website middels een aanmeldformulier, of via een interne aanmelding. De zorgcoördinator of gedragswetenschapper vormt het eerste beeld over het functioneren en ondersteuningsbehoeften van de cliënt aan de hand van de telefonische screening.

##### *Telefonische screening*

Wij vragen tijdens een telefonische screening naar:

- Recent psychologisch onderzoek
- Recente diagnose
- Hulpverleningsgeschiedenis
- Hulpvraag
- Mogelijke financiering zorgverlening
- Opvragen documenten door dossier Indaad
- Specifieke wensen voor een coach: man/vrouw en achtergrond.



Wij nodigen de cliënt uit voor een intakegesprek indien de wensen en behoeftes van de cliënt overeenkomen met wat Indaad kan aanbieden. Indien dit niet het geval is verwijst Indaad de cliënt door naar een beter passend zorgaanbod.

##### *Intakegesprek*

We stellen tijdens het intakegesprek een standaard aantal vragen over verschillende leefgebieden aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix (dagbesteding, sociale netwerk, delict geschiedenis, enzovoorts) aan de cliënt en/of verwijzer om het beeld rond het functioneren en de ondersteuningsbehoeften te verduidelijken. Na het intakegesprek kan de zorg van start gaan.

#### 2.1.2 Het zorgplan

Indaad werkt niet met een standaard zorgplan. Wij leveren maatwerk. Wij kijken per cliënt wat er nodig is.

Op basis van de telefonische screening worden voorlopige doelen door de zorgcoördinator verwerkt in het zorgplan. Tijdens het intakegesprek en in de oriëntatiefase (6 weken) kijkt de coach samen met de cliënt welke doelen passend en haalbaar zijn. De doelen worden altijd samen met de cliënt geformuleerd en definitief gemaakt. We vinden het belangrijk dat we de wensen en motivatie van de cliënt meenemen in het zorgplan. Indaad zorgt ervoor dat de cliënt een zorgplan heeft waar de cliënt ook écht achterstaat en mee kan werken.

**“Je kan beter in kleine stapjes naar een groot doel toewerken, dan dat je in het diepe springt om een groot doel te bereiken”,** aldus gedragswetenschapper Indaad.

##### *Netwerk betrekken*

Om een integraal beeld te krijgen van de cliënt, wordt zowel het eigen netwerk (indien mogelijk) betrokken als het professionele netwerk betrokken. Het netwerk kan helpen bij het inschatten bij de haalbaarheid en hoe realistisch de doelen zijn.

##### *Faseplan Wonen*

Cliënten die bij Indaad wonen vullen samen met de woonbegeleiders het faseplan in. Dit is een gestandaardiseerd plan die samen met de cliënt aangepast wordt op individueel niveau. Het



faseplan heeft betrekking op de verschillende woonfases en de mate van zelfstandigheid van de cliënt. Het geeft inzicht in mogelijkheden voor de cliënt en hun loopbaan bij Indaad.

Het faseplan is in een nieuwe vorm gegoten. Waarbij het faseplan eerst een vragenlijst op papier was, hebben wij dit ingebouwd in het elektronisch cliëntdossier ONS. Door het faseplan in te bouwen in het cliëntdossier bevorderen we de samenwerking en het dialoog tussen de coach en de woonbegeleiders, waarbij de woonbegeleiders de focus leggen op de woonvaardigheden en de coaches op de verschillende leefgebieden. Zo stimuleren we een integrale blik op de voortgang van de doelen van de cliënt.

#### Vragenlijsten

Naast het zorgplan en het faseplan (voor wonen bij Indaad), maken de collega's gebruik van verschillende vragenlijsten om een goed beeld te krijgen van de behoeften en wensen. Zo maken wij onder andere tijdens de oriëntatiefase (de eerste zes weken als een cliënt in zorg komt) een oriëntatieverslag en een risico-inventarisatie. Dit helpt om beheersmaatregelen en doelen te formuleren voor het zorgplan, en krijg je een beter beeld van de behoeften, wensen en risico's van de cliënt.

Ook helpen een aantal tools de cliënten om inzichtelijk te maken waar hun kansen en mogelijkheden liggen, zoals de risico-inventarisatie.

#### Kr8!

Indaad heeft sinds de zomer van 2023 het gespreksinstrument Kr8! geïmplementeerd. Met Kr8! willen wij jongeren en volwassenen eigenaarschap geven in hun eigen ontwikkeling. Dit instrument maakt inzichtelijk waar hun kansen en mogelijkheden liggen, en het verkennen van wensen en behoeften voor de toekomst. Het geeft de cliënt een houvast en een toekomstplan. Dit helpt onze cliënten bij het ontdekken van hun eigen kracht. De regie komt daarbij meer in de handen van de cliënten te liggen.



### 2.1.3 Rapporteren, evalueren en controleren

Tijdens de zorg rapporteert de begeleider op de doelen uit het zorgplan. De voortgang op deze doelen wordt na zes maanden in zorg geëvalueerd. Dit maakt inzichtelijk of het doel is afgerond, of dat deze wordt meegenomen naar het nieuwe zorgplan. De volgende vragen worden hieronder anders voor gebruikt:

- Wat is er gedaan om het doel te bereiken?
- Welke stappen zijn er ondernomen?
- Zijn de stappen succesvol geweest?

Deze informatie wordt ook meegenomen in het volgende zorgplan.

#### Begrijpelijk en toegankelijk

Indaad maakt gebruik van het online ONS-portaal. Hierin rapporteren, evalueren en controleren wij de zorg die wij leveren. We zorgen ervoor dat de rapportages begrijpelijk zijn voor de cliënt middels de werkinstructie rapporteren. Het online programma ONS is zo ingericht dat de doelen en de acties overzichtelijk zijn. Daarnaast geven de gedragswetenschappers advies over hoe een coach

begrijpelijk en toegankelijk kan rapporteren. Tot op heden vragen cliënten niet vaak inzage in de rapportage.

## 2.1.4 Het dynamische proces

De persoonsgerichte zorg is een dynamisch proces, waarin wensen en behoeften continu veranderen. We houden daarom rekening dat wij:

- Blijven afstemmen met het netwerk om de cliënt heen.
- De prioriteiten per dag bepalen.
- De juiste medewerkers hebben die op de juiste manier kunnen omgaan met veranderingen in het leven van de cliënt.

### Overlegvormen binnen Indaad

Wij blijven alert op wat een cliënt nodig heeft. Indaad doet dit onder andere door de verschillende overlegvormen. Deze borgen dat wij inhoudelijk en op de achtergrond kwalitatief goede zorg kunnen leveren.

<b>Inhoudelijke overleggen binnen Indaad</b>	
<b>Gedragwetenschappers supervisie</b>	Inhoudelijk overleg over casussen gedragwetenschapper met een supervisor.
<b>Caseloadgesprekken en/of Follow up gesprekken</b>	Inhoudelijk overleg tussen gedragwetenschapper en coach over de cliënten in zijn/haar caseload.
<b>Follow up gesprekken</b>	Een inhoudelijk overleg met betrokken gedragwetenschapper, zorgcoördinator en alle coaches die zijn betrokken bij een gezin, met als doel om gezinsgericht te werken.
<b>Planningsgesprekken</b>	De zorgcoördinator maakt de match tussen coach en cliënt, screent de hulpvragen, verwijst door waar nodig en ondersteunt medewerkers bij hun individuele planning.
<b>Intervisie</b>	Een groep medewerkers zitten periodiek met elkaar om onder andere casussen te bespreken en of zij tegen dingen aanlopen.
<b>Casuïstiek</b>	Een driewekelijks overleg waarin casussen inhoudelijk worden besproken binnen een subteam.
<b>Teamoverleg</b>	Er zijn periodieke teamoverleggen (Indaad breed en per team): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teamoverleg Indaad</li> <li>• Teamoverleg Ambulant</li> <li>• Teamoverleg Wonen</li> <li>• Teamoverleg Forensisch</li> <li>• Teamoverleg Backoffice</li> <li>• Teamoverleg Frontoffice</li> <li>• Managementoverleg</li> </ul>
<b>Stop Start Doorgaan</b>	Tijdens de kickoff-bijeenkomst aan het begin van het jaar worden er een aantal thema's getoond. Daarover kunnen de medewerkers input geven wat niet werkt, waarmee we moeten beginnen en waar we mee doorgaan. Deze input wordt verzameld en meegenomen in het maken van nieuw beleid.
<b>Aandachtsfunctionarissen</b>	De aandachtsfunctionaris is een medewerker die deskundige is op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Specialistische jeugdhulp</li> <li>• Forensische zorg</li> <li>• LifeWise</li> <li>• Stagebeleid</li> <li>• Kindermishandeling en Huiselijk geweld</li> <li>• WLZ / Indicatiestelling</li> </ul> Zij ondersteunen collega's bij specifieke vragen over dit onderwerp en zorgen voor een goede kennisoverdracht binnen de organisatie.
<b>Cliëntenraad</b>	Een keer per kwartaal vindt de cliëntenraad plaats: de IndaadRaad (zie 2.3)



### Toezicht en kwaliteit

Indaad werkt continu aan het verbeteren van de kwaliteit. Dat doen we op organisatieniveau vanuit de ISO-9001:2015 en een stevig ingericht kwaliteitsmanagementsysteem. Elk kwartaal vindt er een kwaliteitsoverleg plaats. Hierin bespreekt de beleidsmedewerker met de directie en het management de voortgang op de kwaliteitsinstrumenten. Op individueel cliëntniveau werken we ook structureel aan onze kwaliteit. Dat doen we onder andere vanuit deze instrumenten:

- De Kwaliteitsmonitor in het cliëntvolgsysteem houdt bij welke verslaggeving in het cliëntdossier geactualiseerd of aangepast moeten worden, zoals het zorgplan met de individuele doelen, de evaluaties, zelfredzaamheidsmatrix en de risico-inventarisatie.
- De zorgcoördinatie voert maandelijks met alle coaches een planningsgesprek over de caseload.
- Gedragswetenschappers behandelen de inhoud van elke individuele caseload in de zes wekelijkse caseloadgesprekken met elke coach.
- Elke dag is een gedragswetenschapper beschikbaar voor consultatie, follow-up gesprekken en multidisciplinaire overleggen.
- De backoffice controleert ieder kwartaal alle zorgdossiers op basis van ongeveer 20 punten.

### Validatiemonitor

Op dit moment wordt de Validatiemonitor geïmplementeerd voor een continue controle op de administratie. De Validatiemonitor helpt ons om op tijd te signaleren, zodat we de administratie rondom de cliënt op orde houden.

## 2.2 Kanslijnen

Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) hebben in het landelijk akkoord *Transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg* vijf kanslijnen vastgelegd. Dit zijn de vijf kanslijnen:

1. Elke cliënt een betekenisvolle daginvulling krijgt passend bij de wensen, talenten en vermogens.
2. Bewezen arbeidsbesparende technologieën door alle zorgorganisaties geïmplementeerd worden in de eigen zorgpraktijk.
3. Alle cliënten een passend zorgniveau bij hun zorgvraag ontvangen.
4. Elke cliënt die dat aankan een zo zelfstandig mogelijke, eigen veilige plek in de samenleving krijgt (ambulantisering).
5. Bij elke cliënt een (eigen) netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd wordt om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning

Indaad committeert zich aan de volgende kanslijnen:

- Kanslijn 4: Ambulantisering - Een zo zelfstandig mogelijke, veilige plek in de samenleving voor die cliënten die dat aankunnen.
- Kanslijn 5: Eigen- en vrijwilligersnetwerk - Stimuleren en faciliteren van het eigen- en vrijwilligersnetwerk om een rol te spelen in de zorg en ondersteunen.

## 2.2.1 Nadere informatie over de plannen op de ambities van de gekozen kanslijnen

Kanslijn	Ambitie	Plannen
<p>4</p>	<p><i>De ambitie voor 2025 is dat alle cliënten voor wie dit passend is, zo zelfstandig mogelijk wonen en daar (ambulante) zorg ontvangen. Hierbij ligt de focus met name op de cliënten in de laagste ZZP's in zowel de VG als de LG en de ZG.</i></p>	<p>Uitgangspunt is dat gedragswetenschapper bij alle cliënten met een vg3/vg4/vg6 onderzoekt hoe zelfstandig diegene kan wonen. Acties die we nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GW onderzoekt kansen per cliënt voor zelfstandiger wonen en wat ervoor nodig is.</li> <li>• Zorgdossier wordt aangepast, zodat per cliënt het beeld helder is.</li> <li>• Teammanager intensiveert gebruik van faseplannen bij verblijfscliënten, zodat we beter in beeld hebben wat nodig is voor meer zelfstandigheid.</li> <li>• Op teamniveau bespreken we mogelijkheden en barrières voor zelfstandiger wonen.</li> <li>• We maken nieuwe afspraken met de Gemeente over groei in aantal cliënten dat via de Omslagroute in aanmerking komt voor een eigen woning.</li> </ul>
<p>5</p>	<p><i>De ambitie voor 2025 is dat alle zorgaanbieders de inzet van het eigen netwerk in de persoonlijke zorg aantoonbaar faciliteren. Hiervoor worden nieuwe arrangementen ontwikkeld waarbij het netwerk, in samenhang met professionals, onderdeel wordt van het primaire proces van zorg en ondersteuning. Zo wordt in 2025 een groter deel van de hulpvraag van cliënten uitgevoerd door het eigen netwerk van de cliënt, waardoor zorgprofessionals ingezet kunnen worden op die plekken waar dat het meest nodig is.</i></p>	<p>Het belangrijkste voor Indaad is dat er een onderbouwd plan komt voor het faciliteren van de inzet van het eigen netwerk in de persoonlijke zorg. Tegelijk dienen er in de praktijk eerste stappen gezet te worden. Acties die we nemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Management stelt een visie en veranderverhaal op en kent middelen toe. We halen hiervoor ook successen op bij collega-zorgaanbieders.</li> <li>• Vervolgens gaat het MT medewerkers in gesprek over weerstand en mogelijkheden om barrières weg te nemen.</li> <li>• We starten een projectgroep met een teammanager, gedragswetenschapper, begeleider en beleidsmedewerker.</li> <li>• De projectgroep stelt uitgangspunten op voor nieuwe beleid. Daarnaast start de groep een pilot met een beperkt aantal cliënten om in kaart te krijgen wat goed gaat en wat niet, en wat kansen en barrières zijn. We experimenteren met de inzet van vrijwilligers bij de zorg en ondersteuning.</li> </ul>

## 2.2.2 Methodisch werken

Indaad werkt met verschillende methodieken binnen de begeleiding met cliënten, zoals LifeWise, oplossingsgericht werken, de holistische theorie en systeemgericht werken.

Wij werken niet vanuit één gedachtegang, maar vragen ons altijd af: Wordt de juiste methodiek op het juiste moment gebruikt? Medewerkers kijken wat een cliënt echt nodig heeft, en welke methode en bejegening het beste aansluit. Hierbij werken we vanuit onze visie.

### VISIE: MET BELANGRIJKE PARTNERS DOMEINEN VERBINDEN

- **Je ondersteunt zo kort en licht als kan, zo lang en intensief als moet**
- **Je cliënt krijgt een match met begeleider die het beste resultaat oplevert (taal, cultuur, achtergrond, bejegening)**
- **Je werkt in de wijk, outreachend en signaleert vroeg**
- **Je bent zichtbaar, betrokken, deelt kennis, en denkt mee met netwerkpartners**
- **Je kent en verbindt de belangen van de 4 zorgdomeinen**
- **Je draagt onze kernwaarden uit: ambitieus, streetwise, kleurrijk, oprecht, en met humor**

### *LifeWise*

LifeWise is een erkend methodisch kader ontwikkeld door Middin en Cordaan. Het is bedoeld voor begeleiding van cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB) met bijkomende complexe problematiek. LifeWise biedt de medewerkers van Indaad een kader voor begeleiding van cliënten om hen te helpen naar een zo zelfstandig mogelijk leven in de huidige (online) wereld. We werken bij Indaad veel met de LVB-doelgroep. Wij zien dat cliënten met een LVB vaak te maken krijgen met bijkomende complexe problematiek, zoals gedragsproblemen, psychopathologische problemen en een ontoereikend netwerk. Deze complexe problematiek zorgt er vaak voor dat onze cliënten het lastig vinden om mee te komen in onze complexe maatschappij. LifeWise helpt de medewerkers van Indaad om op een effectieve manier te werken met de complexe problematiek en alles wat daarbij komt kijken.

De LifeWise methode is binnen Indaad geïmplementeerd. De (nieuwe) medewerkers bij Indaad volgen een aantal vaste trainingen, waaronder de training LifeWise methodiek. Daarnaast zijn er twee aandachtsfunctionarissen aangesteld. Wanneer een medewerker bijvoorbeeld vragen heeft over de methode kan hij of zij terecht bij een van de aandachtsfunctionarissen.

## **2.3 Inspraak cliënten**

### **2.3.1 Cliëntenraad: IndaadRaad**

Indaad beschikt over een actieve cliëntenraad: De IndaadRaad. Deze cliëntenraad bestaat uit een groep cliënten van Indaad, waarbij een onafhankelijke medewerker van Indaad is aangesloten. De IndaadRaad behartigt de belangen van de cliënten en behandelt vragen over verschillende thema's en onderwerpen, zoals het gebruiksgemak van de website, huisregels binnen Indaad en ideeën voor zomer- en winteractiviteiten.

Daarnaast verzamelt de IndaadRaad tips, klachten en adviezen van andere cliënten van Indaad. Deze tips, klachten en adviezen vormen een advies, die periodiek wordt meegenomen in het managementoverleg. Dit advies wordt dan ook meegenomen in de uiteindelijke besluitvorming van het managementoverleg.

#### *Reflectie IndaadRaad*

De IndaadRaad is in oktober 2023 opnieuw opgestart. Er zijn zes leden geworven via het klanttevredenheidsonderzoek, tussen de 18 tot 25 jaar, met diverse culturele en etnische achtergronden en daarmee representatief voor onze cliëntengroep. Sindsdien hebben er drie bijeenkomsten plaatsgevonden. Iedere tien weken vindt de IndaadRaad plaats onder begeleiding van twee ondersteuners.

Er worden verschillende onderwerpen besproken, zoals de website, elektronische inzage in de cliëntdossiers en de invulling van de dagbesteding. De leden denken graag mee en geven graag hun mening. We willen graag het aanleveren van nieuwe input van de leden voor nieuwe onderwerpen stimuleren. De ondersteuners dragen zorg dat de feedback vanuit de IndaadRaad op de agenda komt van het management en directie.

### **2.3.2 Bewonersoverleggen**

Het team Wonen voert bewonersoverleggen om de kwaliteit van wonen voor de cliënten continu te blijven optimaliseren. Deze overleggen vinden iedere zes weken plaats met de cliënten, coach en begeleider. In principe gaat het overleg over wat er speelt in de woning, hoe het gaat met afspraken tussen de cliënten en over het samenwonen met een huisgenoot. Daarnaast kunnen de bewonersoverleggen ook specifiek gaan over het bespreekbaar maken van een klacht van een wooncliënt. Het is hierbij de bedoeling dat het bewonersoverleg ervoor zorgt dat de klachten, problemen en discussies worden opgelost.

Uit de bewonersoverleggen komen nieuwe afspraken om het wonen bij Indaad (met een huisgenoot) zo prettig mogelijk te laten verlopen.

### **2.3.3 Vragen en klachten**

Als een cliënt of verwant een klacht of een vraag heeft, probeert Indaad altijd zo snel mogelijk te helpen. Zo kan de cliënt een vraag stellen of klacht indienen via zijn of haar begeleider, via ons algemene telefoonnummer (020 6818130), of via de klachtenfunctionaris. Via de website [www.indaad.nl](http://www.indaad.nl) kan de cliënt een klachtenformulier indienen. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact op met de cliënt.

## H.3 Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

### 3.1 Ervaring van cliënten

#### 3.1.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Indaad voert ieder jaar een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit, waarbij zoveel mogelijk cliënten van Indaad worden betrokken. Het KTO wordt uitgezet door een onafhankelijk onderzoeksbureau, waarbij er onderzoek wordt gedaan naar de kwaliteit van de ambulante (woon)begeleiding en behandeling. Onder andere cliënten met een IFZO, WLZ-indicatie en een WMO behoren tot de doelgroep van het onderzoek. De vragen in de vragenlijst zijn zo ontwikkeld dat we een zo goed mogelijk beeld kunnen schetsen van de kwaliteit van de zorg. Aan de hand van vragenlijsten van voorgaande jaren en aanpassingen daarin is de huidige vragenlijst tot stand gekomen.

Het KTO heeft als doel om de zorg te optimaliseren en te verbeteren. Met de uitkomsten van dit onderzoek kunnen wij verbeteringen bewerkstelligen, met betrekking tot de behoefte en wensen van de cliënten.

Dit jaar is ervoor gekozen om ook jeugdige cliënten een onderdeel te laten zijn van het onderzoek. Deze keuze is gemaakt om op een andere manier inzicht te krijgen hoe de jeugdigen de kwaliteit van begeleiding ervaren.

Ook is dit jaar de nieuwe tak van Behandeling meegenomen. Al met al is iedere afdeling meegenomen om een zo goed mogelijk beeld te schetsen over wat iedereen van Indaad vindt, maar ook wat de uitkomsten zijn per onderdeel.

#### 3.1.2 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek '23

<b>Jeugd</b>	Het gemiddelde rapportcijfer van opvoedondersteuning, gezinsbegeleiding en ambulant jeugd kwam uit op een 9.2. De cliënten waren het meest tevreden over dat zij een goede klik hebben met de begeleiders en ze zich veilig voelen bij hun begeleider. Ze waren het meest tevreden over dat hun begeleider goed is in zijn of haar werk. De minst positieve score was bij de vraag of de cliënt goede hulp kreeg indien zijn of haar begeleider ziek of op vakantie was.
<b>Volwassenen</b>	De ambulante begeleiding volwassenen scoorde gemiddeld een 9.1. De cliënten waren het meest tevreden over dat er rekening wordt gehouden met de achtergrond en cultuur, het bieden van goede oplossingen en de bereikbaarheid van de begeleiders. Ook waren de cliënten erg tevreden over het werk dat hun begeleider verricht. Zij waren het minst tevreden over de vervanging indien hun begeleider ziek of op vakantie was.
<b>Woonbegeleiding</b>	De woonbegeleiders kregen gemiddeld een rapportcijfer van een 8.4. De cliënten gaven een aantal tips hoe zij nog fijner kunnen wonen en voelen zich veilig in huis. Ze waren het meest tevreden over dat zij een goede klik hebben met hun begeleider en dat hun begeleider goed is in zijn of haar werk.
<b>Behandeling</b>	Ruim 92 procent had een goede klik met de behandelaar. Ook hebben de cliënten niks gemist in de behandeling en vond 76 procent dat zij goed aan de behandeldoelen werkten met de behandelaar. Het gemiddelde cijfer van behandeling is een 9.2.
<b>Dagbesteding</b>	De dagbesteding van Indaad scoort gemiddeld een 8.4. Er zijn verschillende meningen over of er genoeg te doen is op de dagbesteding, 57 procent was het ermee eens, 29 procent was neutraal en 14 procent was het ermee oneens. De vraag gaf hen de ruimte om input te geven over wat er anders kan bij de dagbesteding. Ook vindt het merendeel dat er naar hen wordt geluisterd.



Figuur 2 - Gebruikte poster KTO

## Alle rapportcijfers op een rijtje

Ambulant  
Jeugd  
**9,2**

Ambulant  
Volwassenen  
**9,1**

Wonen  
**8,4**

Behandeling  
**9,2**

Dagbesteding  
**8,4**

**GEMIDDELD SCOORT INDAAD EEN 8,9!**

OP BASIS VAN 117 RESPONDENTEN

## Veel complimenten....

We hebben ruim 70 complimenten gekregen van onze cliënten!



Mijn begeleider kan dingen goed uitleggen zodat ik het aan mn ouders kan uitleggen wat de doelen zijn van de komende afspraken

Alles en vriendelijk maar voetbal moet terugkomen weetje

Op tijd en leuk

Ze is lief en helpt mij altijd met mijn problemen

Alles communicatie hulp oplossing en hun manier van werken

Goed kletsen

Eerlijkheid en behulpzaam

Lieve mensen

Ze hebben me geholpen/gelooft dat ik het kon toen het wat moeilijker ging en stonden me bij toen het helemaal fout ging

Wanneer mijn begeleider komt zie je gelijk dat je niet meer eenzaamheid voelt.

Mijn begeleider is een goed begeleider. Ik vind hem leuk en creatief. we spelen altijd leuke spellen of doen leuke activiteiten. en hij vergeet nooit mijn verjaardag en wil dit altijd vieren met een gebakje. Mijn moeder mag hem ook en we hebben met elkaar een goed band.

Gezelligheid

Alles, vertrouwen en luistert en helpt

## ..... en een aantal verbeterpunten



Misschien leuke activiteiten met de begeleiding

Aan mijn begeleider niks die is perfect zoals de andere ook neem ik aan altijd een warm welkom

Minder zomaar de kamers in gaan

Voorlopig niks maar zou fijn zijn na het elke 6 maanden als ik Kun krijgen een boek waar ik stond toen ik kwam bij Indaad zodat ik kan lezen en zeggen hey dit was toen ga zo verder als motivatie om verder te klimmen in het social leven de rest is fijn

Woonbegeleiding: ik vind het moeilijk om met de woonbegeleiding te praten, ze kunnen me hierbij helpen door me eerst beter te leren kennen en een band op te bouwen

Eerder een coach krijgen

Woonbegeleiders moeten minder controle in de nacht doen. Ook duidelijk zijn over de instructies en herhaling hebben

Vaker afspreken

Naar een oplossing werken

Sneller stap maken naar volgende woning

En beetje minder praten over slechte dingen dat zijn gebeurd

Niet echt aan de begeleiding maar aan de kantoorsoftware zodat ik meer privacy heb met me begeleiding

## 3.2 Zorgkaart Nederland

Op Zorgkaart Nederland hebben 34 cliënten een review van Indaad achtergelaten, met als gemiddelde cijfer een 9,0.

Komend jaar wil Indaad het laagdrempeliger maken voor de cliënten om een review achter te laten op Zorgkaart Nederland. Zo hebben wij met een extern onderzoeksbureau de vragen van Zorgkaart Nederland gekoppeld aan het nieuwe klanttevredenheidsonderzoek.



Figuur 3 - Quotes Respondenten Zorgkaart Nederland

## 3.3 Hoe gaat Indaad om met klachten

### 3.3.1 Klachtenfunctionaris

Als een cliënt een klacht heeft of ontevreden is, kunnen zij een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Indaad. Een klacht kan schriftelijk en mondeling worden ingediend door een cliënt, of iemand anders over Indaad (zie ook: 2.3.3 Vragen en klachten). Om te leren van de klacht wordt er een evaluatie uitgevoerd samen met de intern betrokkene nadat de klacht volledig is afgesloten.

Indaad is aangesloten Geschillencommissie zorg sinds 2021 en hebben wij op deze manier onafhankelijke beoordeling van klachten en geschillen geborgd. Sinds deze aansluiting is er echter door cliënten nog geen gebruik van gemaakt.

In 2023 zijn er in totaal vijf formele klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachten gingen onder andere over de begeleiding. Op basis van de reacties van de cliënten maakt Indaad op dat cliënten tevreden zijn met de manier waarop Indaad de klachten afhandelt.

#### *Klachtenprocedure en -regeling*

Eind 2023 is er een nieuwe klachtenfunctionaris aangesteld. In 2023 heeft Indaad de klachtenprocedure geëvalueerd en aangepast. We willen op onze nieuwe (nog niet gepubliceerde) website de procedure nog laagdrempeliger maken, door middel van uitklapmenu's en routekaarten voor de verschillende financieringen.

Medio 2024 herziet Indaad de klachtenregeling. Deze wordt vervolgens voorgelegd aan de cliëntenraad ter advies. Na goedkeuring komt de nieuwe klachtenregeling op de (nieuwe) website te staan.

## 3.4 MIC-meldingen en Veilig Incidenten Melden (VIM)

Wanneer er iets niet goed is gegaan in de zorg én er schade is ontstaan of had kunnen ontstaan, dan is er sprake van een incident. Een incident wordt gemeld via het MIC-melding formulier (Melding Incidenten Cliënten). Ook wordt de gedragswetenschapper of leidinggevende geïnformeerd over het incident.

Als de medewerker liever anoniem wilt blijven of zich niet vrij voelt om dit rechtstreeks bij een gedragswetenschapper te doen via een MIC-melding, zijn er bij Indaad verschillende opties om toch veilig te melden. Zo kan een medewerker een melding doen bij een van de teammanagers, operationeel directeur of via de vertrouwenspersoon van Indaad.

### 3.4.1 Onderzoek naar meldingsbereidheid

Begeleiders maken op de werkvloer regelmatig incidenten mee, bijvoorbeeld vormen van verbale agressie. Deze incidenten worden vaak onderling met de collega's of met de gedragswetenschappers besproken. Soms wordt hier een MIC-melding van gemaakt.

Indaad wil de veiligheid, continuïteit en kwaliteit van de zorg waarborgen. Om een goed overzicht te krijgen van de incidenten die op de werkvloer plaatsvinden, worden de medewerkers betrokken bij het maken van nieuw beleid omtrent het melden van incidenten en calamiteiten. Indaad onderzoekt onder andere wanneer de medewerkers een melding maken en wat zij nodig hebben om een melding te maken. Hiermee kan Indaad dichterbij het waarborgen van de veiligheid, continuïteit en kwaliteit van de zorg komen.

In 2023 is er al onderzoek gedaan naar de meldingsbereidheid binnen Indaad. Aanleiding hiervan was het aantal geringe MIC-meldingen. De volgende aanbevelingen zijn uit dit onderzoek gekomen:



1. Verduidelijk de route. Wanneer maak je een melding?
2. Verduidelijk het verschil in taken en verantwoordelijkheden bij een melding
3. Communiceer het beleid, en blijf deze communiceren

Deze aanbevelingen zijn meegenomen in de evaluatie van het protocol Incidenten, calamiteiten en toezicht. Het protocol is aangepast aan de hand van de aanbevelingen. In 2024 wordt de werkwijze van het nieuwe protocol getoetst.

### 3.4.2 Melding Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

In 2023 hebben wij voor het eerst een melding van een incident moeten doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Hieruit hebben wij de volgende leerpunten meegenomen:

Leerpunten	Wat hebben wij eraan gedaan in 2023?
<b>Meer inzetten op vroegtijdig signalen herkennen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Training de-escalerend werken ingepland</li> <li>• Junior collega's worden standaard ondersteunt door senior collega's</li> </ul>
<b>Klachtenprocedure laagdrempeliger maken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachtenprocedure is herzien: per financieringsstroom is het proces uitgeschreven.</li> <li>• Op de nieuwe website willen we de klachtenprocedure laagdrempeliger te maken: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Routekaarten per financieringsstroom (toegankelijke informatie)</li> <li>◦ Uitklapmenu's per financieringsstroom (overzichtelijke informatie)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Duidelijkere werkafspraken maken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handboek Wonen, met onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Taakomschrijvingen</li> <li>◦ Werkinstructie voor overtreding huisregels</li> <li>◦ Overlegvormen</li> </ul> </li> </ul>
<b>Herziening van ons primair proces Wonen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuw proces GO / NO GO: bij twijfels eerst ambulantly starten</li> </ul>

## H.4 Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

### 4.1 Personeelsmix en opbouw

#### 4.1.1 Aantal medewerkers en verzuim

Indaad beschikt momenteel over ongeveer 70 medewerkers met verschillende functies, zoals coaches en (woon)begeleiders, stagiaires, managers, directeuren, gedragswetenschappers, front office en back office medewerkers.

Gemiddeld zijn wij 33 jaar jong. Indaad is trots dat wij niet alleen een multidisciplinair maar ook een multicultureel team heeft. Zo hebben onze collega's verschillende culturele achtergronden: Marokko, Turkije, Suriname, Nederland, Ghana, Indonesië en Egypte. Dit team zorgt er niet alleen voor dat op elk gebied de juiste zorg- en / of dienstverlening ingezet kan worden, maar ook dat er altijd aansluiting is bij de sociale en culturele leefwereld van de jeugdige en het gezin.

Het ziekteverzuimpercentage bedroeg in 2022 in totaal 11,84%. In 2023 is het verzuimpercentage gezakt 9,35%.

#### 4.1.2 Werving

Indaad heeft een strikt werving- en selectieprocedure en inwerkprogramma. Vanuit de organisatie is er beleid vastgesteld met betrekking tot gekwalificeerd personeel en omgang met stagiaires, zodat ook zij weten wat hun taken zijn en hoe zij bijdragen aan een veilige zorgverlening. Gedurende het jaar wordt er gepeild bij de collega's waar er behoefte aan is en waar zij in vast lopen. Daarnaast worden er diverse trainingen aangeboden.

### 4.2 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Omdat Indaad in 2022 is begonnen met werken van methodiek duurzame inzetbaarheid, is de MTO vragenlijst ingekort om dubbele vragen te voorkomen. Hieronder wordt kort verwezen naar de resultaten van MTO 2023.

## Trends 2023

**Het MTO is ingevuld door 35 van de +/- 55 medewerkers. De respons is ten opzichte van 2020 redelijk gelijk gebleven (63,6% i.p.v. 63% in 2020). De volgende trends worden zichtbaar als we kijken naar de ontwikkelingen sinds 2020:**

#### Trots:

Medewerkers zijn in hoge mate trots om bij Indaad te werken (97% 'altijd' of 'meestal'). In 2020 was dit 90% (een stijging van 7%).

#### Respect:

Leidinggevend behandelen collega's met respect (97% 'altijd'). 'Altijd' met respect behandeld worden door collega's laat een stijgende trend zien: 76% in 2023 (+14% t.o.v. 2020).

#### Kwaliteitsbewust:

97% vindt dat we 'altijd' of 'meestal' kwaliteitsbewust handelen, een stijging ten opzichte van 2020 (+11%).

#### Transparant:

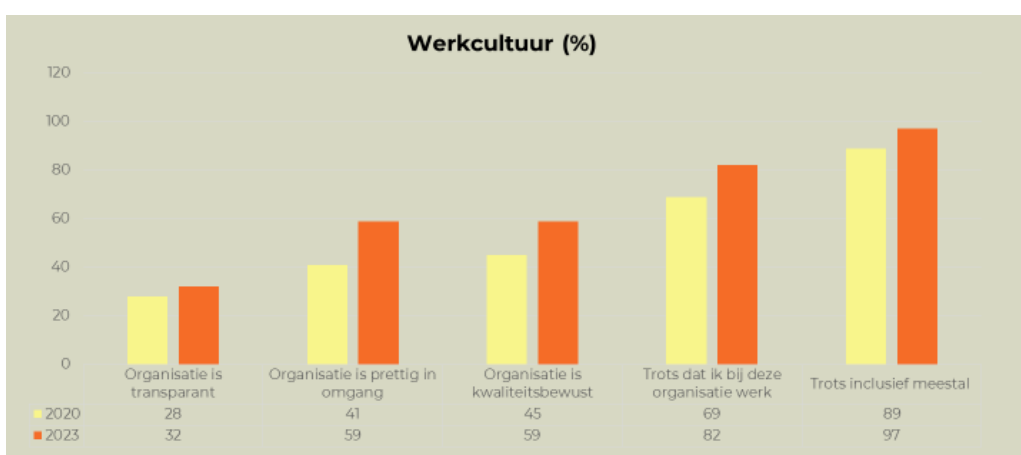
Sinds 2020 is het gevoel dat de organisatie 'altijd' transparant is enigszins gestegen van 28% naar 32% (+4%).

#### Ontwikkeling:

(Bij)scholing en opleiding is een belangrijk onderdeel voor verdere ontwikkeling (76%), samen met leidinggevende (61%) en intervisie/casuïstiek (58%).

#### Aantrekkelijk werkgeverschap:

Bij aantrekkelijk werkgeverschap valt op dat ontwikkel en doorgroei mogelijkheden, salaris, werksfeer en samenwerking en sociale/fysieke veiligheid als meest belangrijk worden gezien.

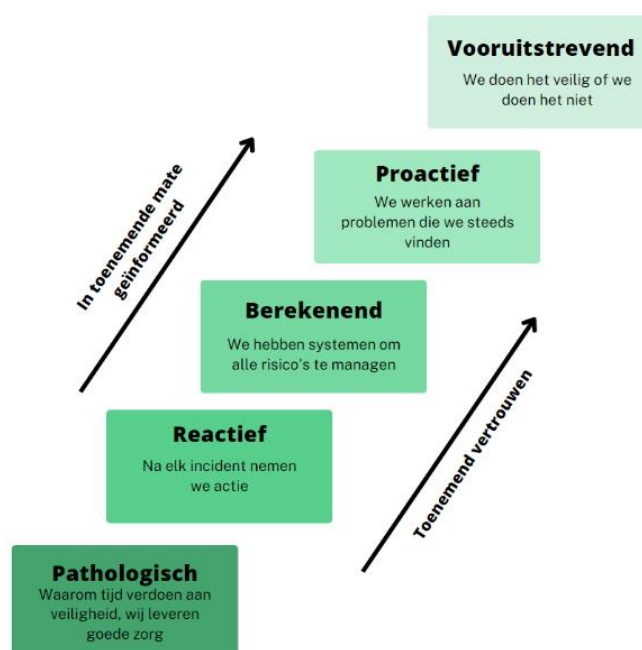


### 4.3 Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

Sinds 2021 staat de veiligheidscultuur steeds hoger op de agenda. Wij streven ernaar om op de hoogste trede te komen van de veiligheidsladder (zie figuur 4). De gewenste situatie is dat de medewerkers zich steeds meer bewust gaan zijn van hun eigen veiligheid, waardoor zij betere veiligheidsinschattingen kunnen maken en waar (bijna-)ongevallen verminderd worden. Wij zijn onder andere bezig met het verbeteren van veiligheid op de werkvloer, aanpak bij onveiligheid en optimaliseren van de protocollen en richtlijnen. Daarnaast willen we ons meer inzetten op het beter leren van incidenten, voor de veiligheid van de cliënten en medewerkers.

Thema's die het komende jaar op de agenda staan:

- Meldcultuur
- Veilig ambulant werken
- Leren van incidenten

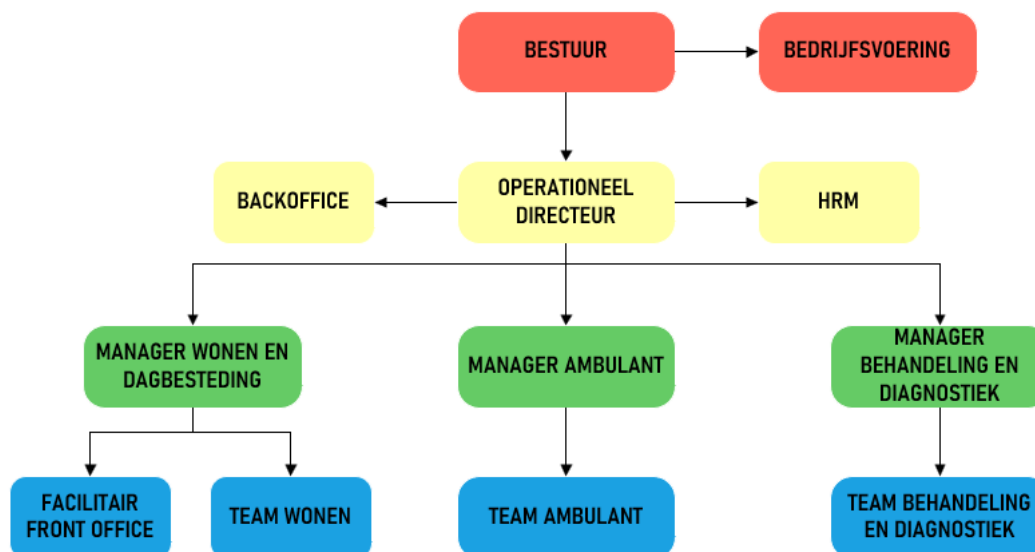


Figuur 4 - Veiligheidsladder Hudson en Parker

## 4.4 Borging kwaliteit en professionaliteit medewerkers

### 4.4.1 Strategisch personeelsplan

In 2023 is er een nieuw organogram vastgesteld:



Figuur 5 - Organogram Indaad 2024

### 4.4.2 Duurzame inzetbaarheid

#### Duurzame inzetbaarheidsgesprekken

Indaad heeft in 2022 een omslag gemaakt van functioneringsgesprekken naar duurzame inzetbaarheidsgesprekken. De focus is daarbij verschoven van alleen verzuim, naar de inzetbaarheid, mobiliteit en vitaliteit van de medewerker. Inzetbaarheidsgesprekken zijn een belangrijke stap vooruit vanuit traditionele functioneringsgesprekken. Inzetbaarheidsgesprekken hebben als doel om medewerkers te ondersteunen bij het ontwikkelen en behouden van de vaardigheden, kennis en gezondheid die ze nodig hebben om succesvol te blijven functioneren in hun huidige en toekomstige functies. Het gaat niet alleen om het beoordelen van prestaties, maar om het bevorderen van duurzame inzetbaarheid op de lange termijn.

Wij willen groeien naar een open cultuur, met de daarbij behorende faciliteiten en de mogelijkheden dat de medewerkers zich continue kunnen blijven ontwikkelen als professional en als mens. Een open cultuur draagt bij aan de effectiviteit van inzetbaarheidsgesprekken, omdat medewerkers zich meer gehoord en begrepen voelen. Hierdoor kunnen leidinggevende beter inspelen op de behoeften en wensen van de medewerkers, en zo een werkomgeving creëren waarin medewerkers zich gewaardeerd en gemotiveerd voelen om hun beste werk te leveren.

#### Werkgroep Samen Vitaal Sterk

Maandelijks komt de werkgroep Samen Vitaal Sterk bijeen waarin een plan van aanpak wordt geschreven over vitaliteit en duurzame inzetbaarheid binnen de organisatie. Hier is aandacht voor de mentale en fysieke mentaliteit van de medewerkers. Het doel is meer aandacht voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid binnen de organisatie. Verschillende thema's komen door het jaar aan bod door middel van trainingen, workshops en informatieve bijeenkomsten. Zo is er dit jaar een start gemaakt met de werkplekcheck voor de werkhouding en is er een menukaart in de maak met aanbod voor de medewerker om in te zetten voor de mentale vitaliteit. Daarnaast komt er dit jaar een mentale balustraining.



### 4.4.3 Deskundigheidsbevordering

Indaad heeft een breed scholingsprogramma waarbij ambulante begeleiders getraind worden om specialist te worden op het gebied van LVB. Wij bieden een aantal verplichte basistrainingen (LifeWise en basistraining LVB) aan de medewerkers. Daarnaast zit in het Indaad opleidingsprogramma een basis en follow up training: beroepscode, ethiek en tuchtrecht, een training meerzijdige partijdigheid, training psychopathologie en een weerbaarheidstraining.

Elke ambulante begeleider binnen Indaad heeft zijn eigen talenten. Aanvullend op het bestaande scholingsprogramma willen we een specifiek en specialistisch scholingsprogramma aanbieden waarbij de medewerkers in staat gesteld worden zijn talenten verder te ontwikkelen binnen een specifiek aspect van de gezondheidszorg. Een aantal pijlers staan hoog op de agenda en de steeds veranderende doelgroep vraagt van de collega's van Indaad om ons hier verder in te verdiepen.

Indaad wilt collega's motiveren om één van onderstaande opleidingen te volgen die door Indaad wordt ondersteund. We kijken wat passend is bij welke collega en hiermee ervoor te zorgen dat we een team hebben wat breed is opgeleid met de juiste kennis over deze onderwerpen:

- Opvoedondersteuning/gezinsbegeleiding
- Seksualiteit
- Behandeling via bokstechnieken
- De-escalerend werken bij groepswonen
- Motiverende gespreksvoering t.b.v. middelengebruik

#### 4.4.4 Beschikbaarheid van voldoende personeel

Indaad zorgt op verschillende manieren ervoor dat er voldoende personeel is binnen de organisatie. Dit doen we op de volgende manier:

- Aantrekkelijk werkgeverschap waarmaken
- Groot bereik onder werkzoekenden
- Stages en afstudeerders krijgen een kans
- Mogelijkheden bij verzuim en verlof: buddy systeem en uitbreiden uren collega's

#### 4.4.5 Beschikbaarheid van personeel met de juiste kwalificaties

Er zijn verschillende aspecten die ervoor zorgen dat er voldoende personeel met de juiste kwalificaties. Dit doen wij zo:

- De juiste medewerkers: talent met de juiste waarden passend bij de cliënt
- Waarborgen van de juiste professionele inzet door (persoonlijke) ontwikkeling, feedback en interne handboeken
- Scholingsprogramma en deskundigheidsbevordering voor GGZ, LVB, forensisch werken en verslaving
- De samenstelling van ons multidisciplinaire en multiculturele team

#### 4.4.6 Onboarding

Sinds eind 2023 is Indaad bezig met het onboardingsproces, ofwel het inwerkproces. Het is een belangrijk onderdeel waar Indaad ook in 2024 de focus op legt. Het plan is om meer naar digitalisering en automatisering te gaan en daarmee het onboardingsproces uniform te maken. Deze omslag naar digitalisering raakt veel disciplines.

Begin 2024 is het inwerkproces inhoudelijk geëvalueerd en in een nieuwe vorm gegoten. Hiervoor hebben we een beschrijving en een checklist geschreven. De beschrijving van het inwerkproces wordt met de nieuwe medewerker gedeeld, zodat de men weet wat er verwacht wordt van de inwerkperiode. Bij de afdeling HRM verwerken we de checklist in het personeelsportaal en digitaliseren en automatiseren we hiermee de onderdelen van het proces. Daarnaast gaan we werken met een online leerportaal. Er zijn verschillende e-learning's in de maak, waar iedere (nieuwe) medewerker gebruik van kan maken. Op deze manier willen we een meer uniforme werkwijze stimuleren.

#### *Medewerkersbetrokkenheid*

We willen onze medewerkers meer betrekken bij beslissingen en ontwikkelingen binnen de organisatie, door middel van de werkgroepen die vertegenwoordigd zijn door verschillende disciplines (teammanager, gedragswetenschappers, coaches, planner). Zo hebben wij een werkgroep Vitaal Sterk, waarin we aandacht hebben voor de vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van de medewerkers. Daarnaast zijn wij begin 2024 gestart met de werkgroep cliëntadministratie, waarin we aandacht hebben voor de administratie van en rondom de cliënt, het verbeteren van kwaliteit van verantwoording. Hiermee willen wij ondersteuning van de medewerkers in de uitvoering bij de cliëntadministratie bieden.



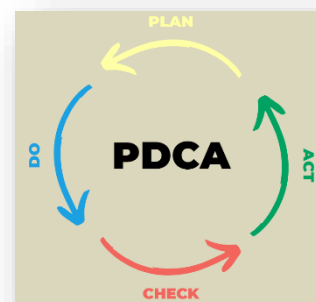
## H.5 Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Indaad werkt op allerlei manieren aan de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. Hieronder wordt beschreven met welke ontwikkelingen Indaad bezig houdt op het gebied van kwaliteit. Daarnaast wordt beschreven waar Indaad de komende jaren aan wil werken.

### 5.1 Focus op kwaliteit

#### 5.1.1 PDCA cyclus

Samen met een extern adviseur is de PDCA-cyclus van Indaad geëvalueerd. De PDCA-cyclus is een manier om alles in de organisatie op een systematische wijze continu te verbeteren en aan te passen. Sinds september 2022 is er een beleidsmedewerker aangesteld, die zich vooral bezig houdt met de Kwaliteit en de Veiligheid van de organisatie. De beleidsmedewerker doet onder andere onderzoek, houdt gegevens (zoals verbetervoorstellen) periodiek bij en evalueert periodiek belangrijke processen en documentatie.



Er is een jaarcyclus opgesteld waarbij er is gekeken naar wie de verantwoordelijkheid draagt voor het desbetreffende onderdeel en wanneer deze af moet zijn in het jaar. De bedoeling van deze jaarcyclus is om door middel van een planning overzicht te houden en ruimte te creëren voor verschillende belangrijke activiteiten voor de kwaliteit van de organisatie, zoals de jaarplannen, directiebeoordeling, klanttevredenheidsonderzoek, enzovoorts.

De rol van de beleidsmedewerker ligt momenteel vooral bij de Check en Act binnen de PDCA-cyclus. Zo staan er meerdere interne audits op de planning en worden verschillende procesbeschrijvingen en protocollen geëvalueerd. Ook bestaande activiteiten, zoals de verbetervoorstellen en de prospectieve risicoanalyse, worden geëvalueerd om deze beter passend te maken binnen de PDCA-cyclus van de organisatie. Daarna worden de (verbeter)acties, wijzigingen en maatregelen opgepakt indien deze nodig zijn om de verwachte resultaten te bereiken.

#### 5.1.2 AO/IC Plan

Met een externe partij verscherpen wij momenteel ons AO/IC plan. We willen de interne controles borgen in al onze processen, waardoor wij een continue interne controle uitvoeren. Zo hopen wij onze verantwoording van de zorg te optimaliseren. In het plan worden alle interne controles verscherpt en vastgelegd.

#### 5.1.3 Audits

In de PDCA-cyclus zijn ook de interne en externe audits meegenomen. Zo is er een interne auditplanning om verschillende processen van de organisatie te optimaliseren gedurende een aantal jaar. De auditplanning voor periode 2023 tot en met 2025 is hieronder weergegeven.

Thema	Wat precies	Q1	Q2	Q3	Q4	Jaar
<b>Primair proces</b>	Wonen				x	2023
	Volwassenen	x				2024
	Jeugd	x				2024
	Behandeling		x			2024
<b>Ondersteunende processen</b>	Medewerkersreis				x	2024
	Middelen en omgeving				x	2025
	Voedselveiligheid				x	2025
	Communicatie en marketing			x		2025
<b>Beleid en organisatie</b>	Beleid(cyclus)			x		2024
	Verbetercyclus			x		2023
	Communicatiestructuur	x				2025
	Informatieveiligheid		x			2025

## 5.2 Evaluatie instrumenten

Indaad heeft een stevig en goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem. Het huidige format voor de directiebeoordeling is sinds 2021 in gebruik. Deze helpt beter bij het evalueren van de verschillende kwaliteitsindicatoren. Het maakt ons nog meer bewust van risico's voor de organisatie. Het geeft beter houvast en overzicht met betrekking tot instrumenten die (nog) niet voldoen en acties. Daarnaast zorgt het nieuwe format directiebeoordeling voor realistischer geformuleerde acties en meer verantwoordelijkheid bij proceseigenaren.

Onder andere het format van het verbeterregister en de prospectieve risicoanalyse zijn geëvalueerd. Deze vernieuwde formats geven meer overzichtelijkheid en duidelijkheid over welke verbetervoorstellen en/of acties moeten worden uitgevoerd en door wie. De PDCA-cyclus zorgt ervoor dat er systematisch en terugkerend gewerkt wordt aan de risicoanalyse en daarmee ook het verbeterregister. De activiteiten in de PDCA-cyclus geven input voor verbetervoorstellen in het verbeterregister, waaronder ook de prospectieve risicoanalyse. Op deze manier wordt de PDCA-cyclus, het Verbeterregister en Prospectieve risicoanalyse beter aan elkaar gekoppeld.

## 5.3 Waar gaan wij het komende jaar aan werken?

Vanuit de strategische meerjarenplanning zijn doelen geformuleerd op het gebied van kwaliteit. Deze hebben geleid tot de volgende prioriteiten.

### 5.3.1 Acties van het afgelopen jaar: 2023

In de afgelopen periode lag de focus op Kwaliteit, Veiligheid en Communicatie. In onderstaande tabel staat beschreven wat Indaad heeft gedaan het afgelopen jaar.

Onderdeel	Thema's	Wat heeft Indaad gedaan
<b>Communicatie</b>	Communicatie op de woonlocaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorbereiden nieuwe woonlocaties / communicatie Wonen</li> <li>Huisregels</li> <li>Welkomstmap</li> <li>Gedragsregels</li> <li>Wasmachine/droger/keukenregels/Tijdschema's</li> </ul>
	Communicatie binnen Indaad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Handboek Indaad samen met stagiaires</li> <li>Nieuwsbrief Indaad samen met stagiaires</li> </ul>
<b>Kwaliteit</b>	Onderzoek doen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interne audit Zorgdossiers en Nazorgtraject</li> <li>Klanttevredenheidsonderzoek</li> <li>Reputatieonderzoek</li> </ul>
	Evalueren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbeterregister</li> <li>Prospectieve risicoanalyse</li> <li>Jaarplanning PDCA</li> </ul>
	Opzetten en updaten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluatie trainingen</li> <li>Risico-inventarisatie en evaluatie kantoren</li> <li>Kwaliteitshandboek updaten, o.a.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Nazorgprotocol</li> <li>Agressieprotocol</li> </ul> </li> <li>Directiebeoordeling</li> <li>Kwaliteitsrapport</li> <li>Kwaliteitsbeleid</li> </ul>
<b>Veiligheid</b>	Fysieke veiligheid / Brandveiligheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brandveiligheid kantoren en woningen</li> <li>BHV plannen opgesteld</li> <li>Ontruimingsplan</li> <li>Brandoefening vluchtelingenopvang</li> </ul>
	Sociale veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiligheidscultuur (bv: onderzoek naar Veilig werken woonteam, PVA Veiligheid)</li> <li>Cameratoezicht AVG op de woonlocaties</li> </ul>

### 5.3.2 Prioriteiten 2024

Eind 2023 en 2024 komt de focus te liggen op de Kwaliteit en Veiligheid van de organisatie.

### *Kwaliteit*

Indaad wilt het komende jaar aan de slag met het uitvoeren van meer interne audits op onze primaire processen en de meldcultuur binnen Indaad. Daarnaast ligt de focus ook op het cliënttevredenheidsonderzoek, en hoe we dit in de toekomst mogelijk op een andere, meer effectieve en efficiënte manier kunnen inrichten.

Ook wilt Indaad focussen op het structureel bijhouden van verbetervoorstellen, risico's en aanbevelingen die voortkomen uit onder andere onderzoeken, directiebeoordeling en andere informatiebronnen. Zo blijft Indaad up-to-date over waar we aan werken, zodat de kwaliteit continu verbeterd. Ook het updaten en/of nieuwe versies maken van het Kwaliteitshandboek, Kwaliteitsbeleid, Kwaliteitsrapport en Directiebeoordeling komen structureel terug op een vast moment in het jaar.

### *Veiligheid*

Indaad zet zich in om veiligheid meer op de voorgrond te krijgen in de organisatie, dit ook om de veiligheidscultuur op de hoogste ladder te krijgen.

We werken eraan om de fysieke veiligheid continu te blijven optimaliseren, bijvoorbeeld door brandveiligheidsoefeningen jaarlijks te laten terugkomen en BHV-vaardigheid binnen Indaad te onderhouden. Daarnaast vindt Indaad het belangrijk om veiligheidsplannen, zoals ontruimingsplannen op de woonlocaties en BHV-plannen op kantoor, te evalueren.

Het opzetten van een crisisdienst en/of nieuwe achterwacht voor de ambulante zorg van Indaad staat komend jaar centraal, samen met het opzetten van een veiligheid- en onderzoeksteam.

### *Communicatie*

Ook wordt er komend jaar gewerkt aan de communicatie binnen Indaad, zoals het opzetten van werkinstructies, het updaten van het Handboek Indaad met belangrijke informatie over het werkveld.

Indaad wil werken aan het optimaliseren van de PDCA-cyclus en daarmee het structureel laten terugkomen van de thema's kwaliteit en veiligheid, zodat wij continu kunnen blijven ontwikkelen en groeien.