



Kwaliteitsrapport 2023

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Over ons	5
Resultaten	7
Aanbesteding en audits	12
Conclusie	13

Samenvatting

Kwaliteitsrapport

Ten behoeve van het kwaliteitskader van de gehandicapten zorg wordt er jaarlijks een kwaliteitsrapport opgesteld. Dit kwaliteitsrapport is geschreven over het jaar 2023` en heeft betrekking op de zorg die onder de Wet Langdurige Zorg en WMO valt en geeft de kwaliteit weer. Daarnaast geeft het een overzicht van de plannen, verbeter- en actiepunten voor de toekomst om de kwaliteit te optimaliseren.

Het kwaliteitsrapport verbindt de ervaringen van de vier bouwstenen waar het kwaliteitskader op berust:

1. Waarborgen zorgproces rond de individuele cliënt.
2. Onderzoek naar cliëntervaringen.
3. Zelfreflectie in teams.
4. Kwaliteitsrapport en visitatie.

Proces individuele cliënt

De zorg van Compleet Zorg Achterhoek (CZA) is gericht op het aansluiten bij de individuele behoeften en hulpvraag van de cliënt. Zorg op maat met als doel om de cliënt zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren in de maatschappij. Elke cliënt krijgt twee vaste coaches zodat er altijd korte lijnen zijn en er iemand is bij wie de cliënt terecht kan. De eerste 6 weken zijn gericht op kennismaking, het inventariseren van mogelijke risico's en het gezamenlijk opstellen van doelen met de cliënt. De doelen worden elke 3 maanden geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Waar nodig kan er vaker geëvalueerd worden. Door deze werkwijze wordt de eigen regie en zelfredzaamheid gestimuleerd.

Cliëntervaring

CZA vindt het belangrijk dat de cliënt regie houdt over zijn/haar eigen zorgtraject en hij/zij daarnaast de openheid voelt om verbeterpunten aan te geven. Verbeterpunten en/of klachten kan te allen tijde aan worden gegeven aan de orthopedagoog mochten cliënten het lastig vinden om dit bij hun eigen coach te melden. CZA heeft daarnaast een brievenbus op kantoor opgehangen waar cliënten informatie (anoniem) kunnen deponeren. Tevens is CZA aangesloten bij Klachtenportaal Zorg en staat de benodigde informatie hierover op onze website. Via deze weg kunnen cliënten ook (anoniem) klachten melden en/of praten met een vertrouwenspersoon. Deze informatie is onder andere nodig voor CZA om te blijven verbeteren en ontwikkelen. Daarnaast zetten wij de volgende factoren in om het cliëntperspectief voorop te stellen:

- Cliëntenraad voor en door cliënten en deze komt tweemaal per jaar samen
- Jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek wordt elk jaar in december afgenomen
- Doelen worden SMART opgesteld SAMEN met de cliënt.
- Trajectevaluaties worden SAMEN met de cliënt uitgevoerd.
- Intakegesprekken vinden plaats SAMEN met de cliënt.
- Cliënt moet meedenken in de invulling van zijn/haar traject.

Zelfreflectie teams

In 2022 heeft het team deelgenomen aan een bijeenkomst gericht op zelfreflectie. Hier zijn positieve punten uitgekomen waar we als team trots op zijn zoals; groot zorg hart, het leveren van maatwerk, goede teamsfeer en tevreden reacties vanuit cliënten. Echter zijn er ook punten ter verbetering zoals het beter communiceren van wijzigingen, op tijd af hebben van de rapportage en het bijwonen van de teamvergaderingen. Deze punten zijn in 2023 grotendeels behaald. Het punt rapportage blijft ook voor 2024 nog een aandachtspunt.

Kwaliteitsrapport

Ook over het jaar 2023 schrijft Compleet Zorg Achterhoek een kwaliteitsrapport. Dit om terug te kijken op het afgelopen jaar, en vooral ook stil te staan bij de toekomst van CZA en waar we naartoe willen. We vinden het belangrijk om onze kwaliteit te blijven ontwikkelen, daar de nodige input voor te ontvangen en hier echt iets mee te doen. Dit alles met in het oog houdend onze eigen visie en KPI's.

Conclusie

In 2024 zal Compleet Zorg Achterhoek verder werken aan het optimaliseren van de kwaliteit. Daarnaast zullen de verkregen resultaten van 2023 geïmplementeerd worden in ons bedrijfs- en werkproces onder anderen middels onze organisatiebeoordeling, jaarplannen en directievergaderingen.

Over ons

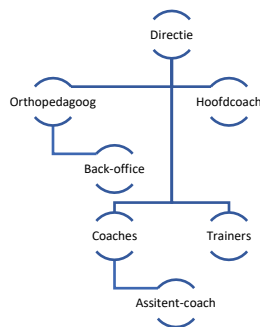
Compleet Zorg Achterhoek (CZA) staat voor haar cliënten met als basis: betrouwbaarheid, openheid en transparantie. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Een gezamenlijk partnerschap en duurzame samenwerking met onze opdrachtgever is dan ook niet meer dan natuurlijk voor ons. In gezamenlijkheid doelen nastreven, verantwoordelijkheid nemen en positieve resultaten behalen. Dat is waar wij voor staan en waar wij samen met de cliënt aan willen werken!

Wie zijn wij?

Bij Compleet Zorg Achterhoek werken (hoofd)coaches, trainers en op dit moment is er sinds oktober 2023 een vacature voor een orthopedagoog. We hopen deze vacature zo snel mogelijk op te vullen met een ervaren orthopedagoog of gedragswetenschapper.

Zij hebben allemaal jarenlange ervaring opgedaan in de hulpverlening bij gesloten en/of open instellingen. Daar hebben ze te maken gehad met jongeren met diverse problemen en stoornissen. Zonder bureaucratie bieden de coaches van Compleet Zorg Achterhoek zorg en ondersteuning dichtbij de (jong)volwassene.

In december 2023 heeft Compleet Zorg Achterhoek 27 cliënten in zorg. Waarvan 3 WLZ-PGB, 6 WLZ-ZIN, 14 beschut ambulant (beschermd wonen) en 4 ambulant (WMO). Belangrijke opdrachtgever is het Menzis zorgkantoor. CZA levert zorg vanuit de wet langdurige zorg voor zowel ZIN als PGB indicaties. Dit betekent dat wij dus ook een contract hebben met het Menzis zorgkantoor. Daarnaast werken we samen met gemeenten. Dit betreft de (centrum) gemeente Arnhem en het Sociaal Domein Achterhoek. Sinds oktober 2023 vallen wij niet meer onder de gehandicaptenzorg maar onder de Geestelijke Gezondheid Zorg. Allen hebben kwaliteit hoog in het vaandel staan en deze streven wij als organisatie dan ook te behouden en door te ontwikkelen. Daarin nemen wij de bevindingen vanuit de cliëntenraad van CZA mee en zetten hun ideeën en input om in actiepunten.



Elke coach bij CZA is allround inzetbaar, maar elke coach heeft daarnaast ook een eigen expertise:

Coach Dennis B: administratieve vaardigheden / regelzaken zoals inschrijvingen / bellen met derden / oplossings- en systeemgericht werken.

Coach Mark: vaardigheden aanleren gericht op gedragsverandering / oplossings- en systeemgericht werken.

Coach Dennis A: vaardigheden aanleren gericht op gedragsverandering / oplossings- en systeemgericht werken.

Coach Inge: administratieve vaardigheden, regelzaken zoals inschrijvingen, bellen met derden, oplossings- en systeemgericht werken, opvoedvaardigheden.

Trainer en coach Marcel: vaardigheden aanleren gericht op gedragsverandering / oplossings- en systeemgericht werken / weerbaarheid / agressie-regulatie / activering / impulsbeheersing.

Assistent coach Shelley: ondersteuning schoonmaak / samen boodschappen doen / samen koken.

Orthopedagoog Annelot:

Daarnaast werken wij met verschillende coaches en 1 trainer op ZZP basis.

Visie en doelgroep

Onze visie is om de cliënt zoveel mogelijk in zijn/haar eigen kracht te zetten. Datgene versterken waar hij/zij goed in is. Vaardigheden waar de cliënt nog in kan groeien te oefenen, ontwikkelen en deze samen met het informele netwerk te stabiliseren. Hierdoor kan de cliënt zoveel mogelijk mee blijven draaien in de maatschappij en toekomstgerichte plannen maken. Dit betekent onder anderen dat wij factoren zoals werk, financiële zelfstandigheid en het behouden van eigen woonruimte zoveel mogelijk stimuleren.

Ons zorgaanbod bestaat uit (intensieve) ambulante begeleiding met een 24 uren achterwacht. Dit aan cliënten met een licht verstandelijke beperking, gedragsproblematiek en cliënten met psychische problematiek. Ons uitgangspunt is dat wij passende begeleiding moeten kunnen bieden toegespitst op de zorgvraag en behoeften van de cliënt.

We richten ons op (jong)volwassenen met zorgbehoefte op verschillende gebieden zoals:

- Gedragsproblematiek / -stoornissen
- Psychiatrische problematiek (ADHD, ASS, angststoornissen, persoonlijkheids- en stemmingsstoornissen)
- (Licht) Verstandelijke beperking
- Financiële problematiek
- Problematiek in de impulsbeheersing
- Agressieproblematiek (fysiek en verbaal)
- Lichte verslavingsstoornissen
- Problemen door verwaarlozing (persoonlijke verzorging, huishouding, voeding & opvoeding)

We werken oplossings- en systeemgericht en proberen cliënten passende coping-strategieën aan te leren, zodat zij op een methodische en gestructureerde wijze zicht krijgen op hun problemen. Hierdoor leren cliënten hoe zij op een actieve manier aan hun situatie kunnen werken en tevens handvatten ontwikkelen om op een zo zelfstandig mogelijke manier verder te kunnen.

Werkwijze

Wanneer wij een cliënt onder onze zorg plaatsen, werken wij de eerste zes weken intensief aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Op die manier creëren wij de voorwaarden om op een positieve manier met elkaar samen te werken. We willen onze cliënt leren kennen door onder anderen:

- Het uitvragen van het (in)formele netwerk en waar nodig nemen we samen met de cliënt contact op voor informatie, zodat helder is wie wat doet in het begeleidingstraject.
- De cliënt stelt samen met de orthopedagoog SMART doelen op (en wij voegen daar de gestelde doelen van de consulent aan toe) en zetten deze in zijn/haar begeleidingsplan.
- Er wordt per doel gekeken welke coach vanuit CZA de cliënt het beste kan ondersteunen en hoeveel tijd dit gaat kosten. Soms is doorverwijzen naar het voorliggend veld of een andere organisatie ook een conclusie en wordt de cliënt in de weg daarnaartoe ondersteund middels een warme overdracht.

Vervolgens wordt er na drie maanden een evaluatiemoment ingepland met de cliënt, orthopedagoog en de hoofdcoach om het traject te evalueren. We noemen dit een trajectevaluatie. We doen dit zodat er tijdig kan worden bijgestuurd als dit nodig is. Omdat wij maatwerk leveren, kan het aantal en het moment waarop geëvalueerd wordt ook aangepast worden. We sluiten hierbij aan bij de behoefte en wensen van de cliënt. ***Wij doen wat nodig is!***

De kracht van Compleet Zorg Achterhoek is dat wij teambreed inzetbaar zijn. We beoordelen per casus welke coach het beste aansluit bij de desbetreffende hulpvraag. Zo kan er efficiënt en doelgericht worden gewerkt en wordt de kennis van elke coach zodanig ingezet dat doelen sneller kunnen worden behaald. Het kan dus zijn dat een cliënt meerdere coaches krijgt toegewezen. Dit maakt het voor de cliënt overzichtelijk. Hij/zij weet bij wie hij voor elk specifiek doel moet zijn. Daarnaast oefent een cliënt hierdoor in de praktijk ook om een hulpvraag uit te stellen waardoor er op een natuurlijke manier wordt gewerkt aan afschalen naar integrale ondersteuning, het voorliggend veld of ondersteuning vanuit het informele netwerk.

Bereikbaarheid

Binnen het onderdeel beschermd thuis heeft Compleet Zorg Achterhoek een 24 uren achterwacht ingedeeld en kunnen binnen 20 minuten aanwezig zijn bij de cliënt. Omdat wij het belangrijk vinden dat cliënten geen drempel voelen om de achterwacht te bellen wanneer dit nodig is en hij of zij zich op dat moment ook goed geholpen voelt, wordt deze bemand door drie vaste coaches die deze onderling rouleren. Dit zodat de cliënt altijd een vertrouwd persoon aan de lijn krijgt (soms dus ook de eigen coach) die op de hoogte is van zijn of haar situatie op dat moment. CZA is van mening dat op deze manier de 24 uren achterwacht ook van toegevoegde waarde is aan het hulpverleningsproces. Het zorgt ervoor dat de coaches in geval van nood direct bij kunnen springen dan wel escalerende situaties kunnen voorkomen wanneer dit dreigt te gebeuren.

KPI's en resultaatgericht werken

In de huidige manier van werken ziet Compleet Zorg Achterhoek de volgende onderdelen als prestatie in de geleverde zorg:

- Het behalen van de (SMART) doelen die samen met de cliënt en consulent zijn opgesteld. De doelrealisatie wordt gemonitord in de begeleidingsplannen van de cliënt middels een 4-puntsschaal (doel niet behaald, doel gelijk als bij start, doel deels behaald, doel behaald).
- Het behalen van een tevredenheidspercentage van 70% of hoger op het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) op alle onderdelen die bevestigd worden. Het CTO wordt elk jaar afgenomen. De resultaten hiervan worden besproken met het gehele team, de cliëntenraad, middels flyers teruggekoppeld aan alle cliënten en de uitkomsten worden tevens gepubliceerd op onze website.
- De mate van afschalen en uitstroom wordt jaarlijks in kaart gebracht middels een grafiek om het verloop hiervan inzichtelijk te maken. CZA wil graag een minimale afschaling van 5% behalen ten opzichte van het voorgaande jaar.
- Er wordt een ratio behaald van 70% CCT (directe cliënt contacttijd) en 30% CGT (indirecte cliëntgebonden tijd).

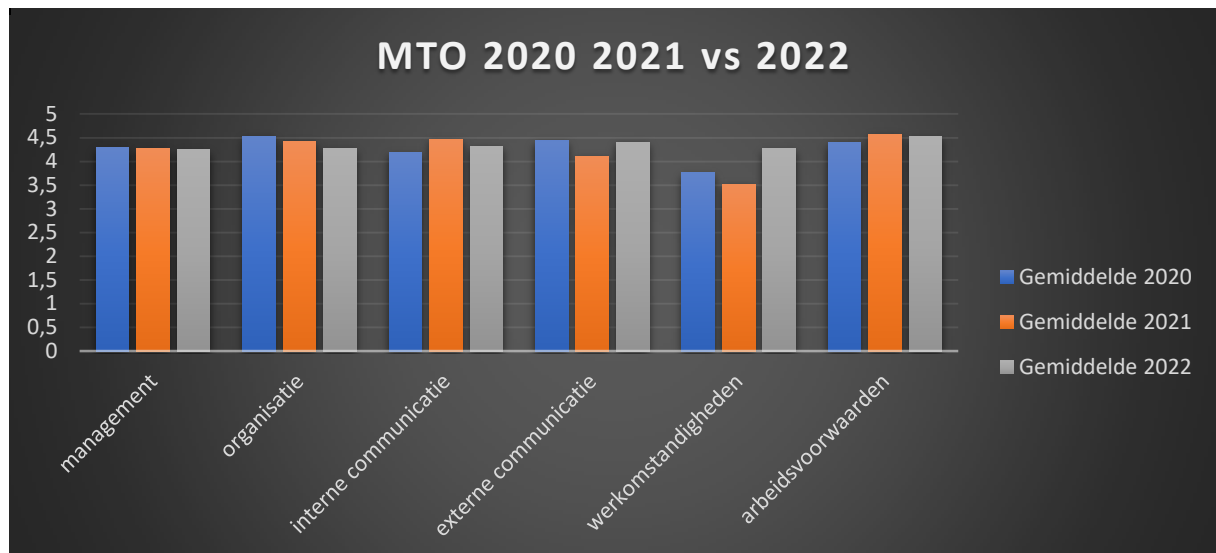
Om het resultaatgericht werken efficiënter te maken voor de toekomst en hierover concrete informatie te kunnen verstrekken richting de gemeente en het zorgkantoor als opdrachtgever. Zijn wij vanaf 2022 gaan werken met het cliëntdossier Zilliz. Dit zodat er:

- Beter resultaatgerichte output met betrekking tot de doelrealisatie per cliënt verkregen kan worden.
- Beter resultaatgerichte output met betrekking tot het afschalen verkregen kan worden en de beoogde afschaling van 5% goed gecontroleerd kan worden.
- SMART doelen ook op afstand bijgehouden en aangepast kunnen worden.
- Balans tussen FTE en hoeveelheid cliënten/begeleidingsuren beter gemonitord kan worden zodat uitval/ziekte van personeel voorkomen kan worden.
- De doelstelling van een maximale wachttijd van twee weken goed gemonitord kan worden.

Resultaten

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2020, 2021 en 2022 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen (zie bijlage 1 voor de vragenlijst die hiervoor wordt afgenomen). In onderstaande tabel worden de resultaten van dit onderzoek met elkaar vergeleken:



Er is op 6 onderdelen uitgevraagd op een 5-puntsschaal. Hierin valt op dat de tevredenheid gemiddeld tussen de 4-5 ligt in 2022 en dus goed scoort. Vanuit de specifieke vragen per onderdeel uit 2022 valt op dat er op nagenoeg gelijk of hoger wordt gescoord ten opzichte van 2021. Vooral de score op externe communicatie en werkomstandigheden scoren hoger dan in 2021. Het onderdeel organisatie scoort juist iets lager dan in 2021. Tijdens het bespreken van de resultaten tijdens de teamvergadering (organisatiebeoordeling) worden de volgende oorzaken besproken ter verklaring;

- **Externe communicatie:** in 2021 is de nieuwe aanbesteding door de gemeente Doetinchem (SDA) van start gegaan. Dit is een van onze grootste opdrachtgevers voor CZA en het is dan ook erg belangrijk om deze aanbesteding te verlengen. Het proces rondom deze aanbesteding en de nieuwe aanpak vanuit de gemeente is zeer stressvol geweest, ook in 2022. Een doel vanuit SDA is om met zo min mogelijk aanbieders een dekkend zorglandschap te creëren waardoor het merendeel van de huidige zorgaanbieders niet meer in aanmerking komt voor een aanbesteding. Omdat onder anderen de consultants niet op de hoogte zijn van de procedure en alle cliënten die onder SDA vallen al wel een brief hebben ontvangen dat er mogelijk gewisseld moet worden van zorgaanbieder heeft dit veel spanning en onduidelijkheid opgeleverd. Tijdens de teamreflectie komt naar voren dat nu de gunning per 1-7-2022 voor CZA van start is gegaan met SDA, er weer meer helderheid ontstaat. Dit levert minder vragen en onzekerheid op wat een positieve invloed heeft op de medewerkers van CZA. We weten weer waar we aan toe zijn en kunnen dit ook communiceren naar externen. Dit maakt dan ook een hogere score op dit onderdeel van het MTO.
- **Werkomstandigheden:** het waren voornamelijk de ZZP'ers (trainers) die bij CZA werkzaam zijn die in 2021 lager hebben gescoord. Zij geven aan dat dit mede komt doordat zij hun werk minder goed hebben kunnen uitvoeren door de beperkende maatregelen met betrekking tot COVID-19. In 2022 toen het MTO werd afgenomen waren er op dit moment geen ZZP'ers werkzaam bij CZA (augustus). In Q4 van het jaar 2022 kwam hier verandering in door toename van de vraag en wisseling in het personeel o.a. door ziekteverzuim (Long Covid). Echter hebben zij dus niet meegedaan aan het MTO. Dit zal in 2023 waarschijnlijk wel het geval gaan zijn. Dit maakt dat de conclusie van vorig jaar verklaarbaar is ten opzichte van 2022. Er wordt positiever gescoord op werkomstandigheden.

- **Organisatie:** Het onderdeel organisatie scoort de afgelopen jaren steeds iets minder. Tijdens de teamvergadering komt naar voren dat door de vele wisselingen het afgelopen jaar en de spanning rondom de aanbesteding met SDA, er soms twijfel ontstaat over de aanpak van CZA. Tijdens de teamvergadering komt naar voren dat dit niet zozeer inhoudelijk het geval is, maar door de vele wisselingen qua productvormen/personeel en het continue moeten bijsturen van de bedrijfsvoering. Dit komt niet ten goede aan de continuïteit. Dit is dan ook zeker niet wenselijk vanuit de directie zelf maar is de afgelopen 1,5 jaar wel het gevolg geweest van de wisselende informatie en signalen vanuit SDA. De directie is zich echter bewust van de ruis die ook zij daarin hebben veroorzaakt. Dit is dan ook een punt om voor 2023 aan te pakken, te verbeteren en de binding met de organisatie weer te laten groeien.

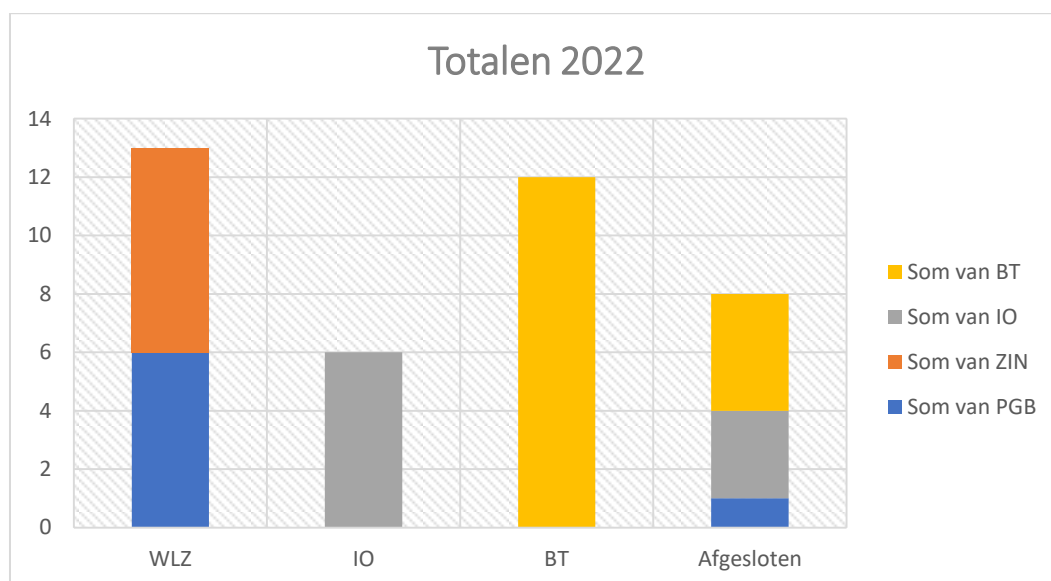
Teamreflectie

In december 2022 heeft er tevens een teamreflectie plaatsgevonden waarin de volgende punten naar voren zijn gekomen.

Waar zijn we trots op?	Welke concrete acties zetten we hierop in?
<ul style="list-style-type: none"> * De onderlinge communicatie loopt goed en we weten bij wie we waarvoor moeten zijn * Taakverdeling/functiehuis is helder * Aanmeldingen lopen goed, gemeenten weten ons te vinden * Cliënten geven in de cliëntenraad aan erg tevreden te zijn * We kunnen alles tegen elkaar zeggen en hier wordt wat meegedaan en/of naar geluisterd * Rapportage wordt steeds beter gedaan en ook op tijd 	<ul style="list-style-type: none"> * In de app elkaar beter op de hoogte houden (met alleen letters voor- en achternaam) van kleine dagelijkse informatie. Dit omdat we elkaar in corona periode toch minder vaak fysiek zien en informatie niet verloren mag gaan. Denk aan dingen als: cliënt X heeft zich vandaag ziek gemeld.

Totalen caseload

Compleet Zorg Achterhoek maakt elk jaar een overzicht van de caseload. Dit zodat we een goed beeld hebben van onze doelgroep en hoe de verhouding WLZ PGB/ZIN en WMO IO en BT ligt. Daarnaast willen we weten hoeveel casussen er zijn afgesloten. Zie onderstaande tabellen voor het overzicht van 2022:



Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO)

Ook in december 2022 is er een CTO afgenomen door Customeyes. Er is dit jaar voor het eerst gekozen om de vragenlijst digitaal te sturen naar de cliënten om het proces wat te versnellen. Echter bleek dit toch lastig voor de doelgroep van Compleet Zorg Achterhoek en ondanks de ondersteuning vanuit begeleiding, bleek dat het invullen van de vragenlijst op papier als prettiger werd ervaren. Dit maakt dat het proces wat langer heeft geduurd. In april 2023 zijn de resultaten door Customeyes gepresenteerd. Elke 3 jaar wordt het onderzoek door customeyes afgenomen, echter heeft Compleet Zorg Achterhoek de toestemming van Customeyes om de vragenlijst elk jaar in te laten vullen zodat er wel jaarlijks zicht blijft op de clienttevredenheid. Deze wordt in de tussenliggende jaren echter niet door Customeyes verwerkt en hier zal Compleet Zorg Achterhoek zelf een analyse op moeten maken. In de afbeeldingen hieronder zijn de belangrijkste resultaten weergegeven waaronder een quickview, de hoogste scores en de laagste scores. Op de website van Compleet Zorg Achterhoek zijn alle resultaten in te zien uit het CTO.

Quickview



In de quickview valt op dat de algemene tevredenheid erg hoog ligt namelijk op een 9,9. Dit is vergelijkbaar met het jaar 2019. De respons in 2022 (73,3%) ligt wel lager dan in het jaar 2019 (95,7%). Hier is geen directe verklaring voor behalve dat de overgang van een digitale vragenlijst naar een papierenversie wellicht voor wat verwarring heeft gezorgd. Echter is de respons nog steeds goed genoeg om de analyse betrouwbaar te laten zijn.



Hoogste scores

Totaal

	n	SD	Score
Waarvoor terecht bij vertrouwenspersoon	19	0,0	10,0
Tevredenheid over de begeleiders	20	0,8	9,8
Tevredenheid over het begeleidingsplan	20	0,8	9,8
Tevredenheid ondersteuning bij werk-/dagbesteding	18	0,8	9,7
Begeleiders houden zich aan de afspraken	20	0,9	9,6
Begeleiders bieden hulp waar nodig	20	0,9	9,6
Meepraten over veranderingen in begeleidingsplan	20	0,9	9,6

 customeyes



De hoogste scores uit het CTO zijn gescoord op de onderdelen over de vertrouwenspersoon binnen CZA, de tevredenheid over de begeleiders, de hulp die geboden wordt, het plan (en evt. wijzigingen) en de ondersteuning bij werk/dagbesteding. Dit zijn punten die wij binnen Compleet Zorg Achterhoek erg hoog in het vaandel hebben staan en een belangrijk onderdeel zijn van onze visie en werkwijze. Het voelen van de betrokkenheid en betrouwbaarheid van de begeleiders en tevens het behouden van eigen regie.



Laagste scores

Totaal

	n	SD	Score
Mee doen aan activiteiten in de buurt	20	4,6	4,9
Tevreden over mijn woonruimte	19	4,2	6,6
Voldoende om tevreden te leven	20	3,0	7,9
Begeleiders bieden hulp om gezond te leven	20	2,3	8,4
Begeleiders helpen bij het leren van nieuwe dingen	20	2,4	8,9
Leuk contact met anderen op werk-/dagbesteding	18	2,6	8,9
Genoeg leuke dingen doen in mijn vrije tijd	19	2,3	8,9

 customeyes



Daarnaast zijn er natuurlijk ook lagere scores, al zijn deze op 1 onderdeel na ook allemaal voldoende dan wel ruim voldoende. Op het onderdeel meedoen aan activiteiten in de buurt wordt een onvoldoende gescoord namelijk een 4,9. Uit de analyse blijkt dat cliënten hier ook geen behoefte aan hebben en het niet zozeer samenhangt met missen van de stimulans of motivatie vanuit de begeleiding. Compleet Zorg Achterhoek vindt het wel belangrijk dat het voorliggend veld voldoende in beeld is bij de cliënten en wat deze te bieden heeft. Dus ondanks dat de behoefte er soms niet is, wordt er wel informatie gegeven over de mogelijkheden.

Ook de tevredenheid over de woonruimte scoort lager namelijk een 6,6. Dit is zeker gezien de huidige woningmarkt een probleem. Cliënten willen doorstromen naar een grotere woning (bijvoorbeeld meer geschikt voor een gezin), verhuizing naar een andere stad of dorp of juist op zichzelf gaan wonen en het ouderlijk huis verlaten. Er zijn weinig doorstroommogelijkheden en de opties die er zijn zijn beperkt. Cliënten hebben soms het gevoel 'vast' te zitten. Ondanks dat Compleet Zorg Achterhoek door de krapte op de woningmarkt ook geremd wordt in de mogelijkheden, proberen de begeleider wel zoveel mogelijk mee te denken en te ondersteunen op de punten wat wel kan zoals het blijven reageren via de woningbouwvereniging maar ook door out of the box te denken zoals het aanmelden voor een woningruil.

Aanbesteding & audits

Sociaal Domein Achterhoek

In 2023 heeft zich wederom een grote wijziging voorgedaan wat betreft de aanbesteding met het Sociaal Domein Achterhoek. Alles gaat op de schop en er komt een nieuwe aanbestedingsronde aan, de lopende contracten duren tot 1 januari 2026. Hoe de aanbesteding eruit gaat zien is op dit moment nog niet duidelijk. Dit geeft zowel risico als kansen voor CZA. Aan de ene kant bestaat de kans dat je niet gegund wordt en aan de andere kant dat we ook kans maken op de gunning Integrale ondersteuning.

Menzis Zorgkantoor

Compleet Zorg Achterhoek is wederom voor twee jaar gegund. Van 01 januari 2024 t/m 31-12-2026

HKZ

De audit voor de HKZ heeft in oktober 2023 plaatsgevonden en is weer met een jaar verlengd. Tijdens de audit bleken er geen LOF te zijn waardoor we geen actiepunten hebben moeten uitvoeren.

Conclusie

Verbeterpunten

Wij hebben in 2022 gewerkt aan het verbeteren van onze bedrijfsstructuur en alle kwaliteitseisen die daarbij horen. We hebben een langdurige aanbesteding weten te realiseren met de gemeente Centraal Gelderland en zijn wij gegund voor de aanbesteding met het Sociaal Domein Achterhoek terwijl deze flink zijn gedaald in het aantal aanbieders (van 300 naar 59 aanbieders). Echter willen we voor de komende jaren actief gaan werken aan de professionalisering van Compleet Zorg Achterhoek door te werken met de bouwstenen zoals beschreven in het kwaliteitshandboek VGN. Dit houdt in dat wij ook voor het jaar 2023 en een jaarplan hebben gemaakt hoe wij de bouwstenen willen implementeren in onze organisatie en we de verbeterpunten uit 2021 verder kunnen continueren en verstevigen.

Acties

1. De clientadministratie zal verder worden geoptimaliseerd middels het in 2022 geïmplementeerde ECD.
2. Er zullen elk kwartaal managementrapportages worden bijgehouden om te bekijken of de gestelde KPI's worden gehaald.
3. Er zal een samenwerkingsverband worden opgesteld met een dagbestedingsorganisatie om zelfredzaamheid bij onze cliënten nog verder te kunnen stimuleren.

