

Newoldy



kwaliteitsrapport  
**2021**



## INHOUD

INLEIDING	5
MEDEWERKERS & PROFESSIONALISERING	6
BEWONERS & ZORG	14
SPEERPUNTEN 2022	16
CONCLUSIE	19
COLOFON	20

“We zijn in 2021 in allerlei opzichten gegroeid. De opening van Newoldy was een belangrijk moment voor ons allemaal.”



## INLEIDING

In 2021 zijn er voor ons letterlijk deuren open gegaan. In een jaar wat getekend werd door corona en lockdown, hebben we dat als extra bijzonder ervaren. Zo was er de opening van de winkel Newoldy, waar mensen in het kader van dagbesteding helpen met allerlei werkzaamheden; een belangrijke ontwikkeling waar we met elkaar hard aan hebben gewerkt.

2021 was ook een jaar van groei. Zowel in omvang als in kwaliteit hebben we met ons team stappen gemaakt. We zijn ISO-gecertificeerd en hebben op het gebied van dosiervorming en veiligheid een professionaliseringsslag gemaakt. Het aantal mensen dat zorg ontvangt van ChiqCare is eveneens gestegen.

In dit rapport vatten we samen waar we in 2021 extra aandacht aan hebben besteed, wat onze leermomenten waren en waar we trots op zijn. Bovendien beschrijven we hier wat onze speerpunten zijn voor 2022.

## MEDEWERKERS & PROFESSIONALISERING

“In 2021 hebben we bij ChiqCare veel aandacht besteed aan onze medewerkers. We zijn trots op hun flexibele inzet en commitment om van 2021, ondanks corona, een goed jaar te maken waarin bewoners konden rekenen op de zorg die zij gewend zijn.”



In 2021 steeg het aantal medewerkers bij ChiqCare naar 27. Er is een extra medewerker voor onze 24-uurs locatie bijgekomen in verband met uitbreiding van onze diensten op de locatie aan de Birkstraat. Er is een medewerker bijgekomen voor de afdeling finance en control (financiën) en een activiteitenbegeleider voor de nieuwe winkel. Het totaal verloop was stabiel ten opzichte van 2020.

### Aandacht

In een tijd waarin ontmoeting niet vanzelfsprekend was en er in het hele land veel onzekerheid was, hebben we het belangrijk gevonden veel aandacht te besteden aan de medewerkers. Zo hebben we binnen de diverse teams ruimte gecreëerd voor het organiseren van teamuitjes in aangepaste vorm. Verder zat die aandacht in communicatie, het voorzien van middelen, flexibel werken en een vitaliteitspakket. Mede daardoor was het verzuim percentage ook stabiel. We zijn trots op de flexibele inzet van onze medewerkers en hun commitment om in deze tijd 'business as usual' te laten zijn.

### Opleiding

Om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren is het belangrijk dat de kennis van medewerkers up-to-date en zelfs verder ontwikkeld wordt. Zodoende zijn in 2021 diverse trainingen gegeven:

- BHV
- Non-violence resistance training
- Borderline training
- Cursus werken met verslavingsproblematiek (Jellinek)
- Gastles 'voeding, diëetiek en leefstijl'
- Gender dysforie voor hulpverleners

De laatstgenoemde training is ingezet omdat er een aantal mensen bij ChiqCare zorg ontvangen die onvrede hebben met het geslacht waarmee ze geboren zijn.

### Behandeling

Het speerpunt voor 2021 was om te kijken in hoeverre ChiqCare PMT en EMDR zelf kan uitvoeren en om assertiviteitstrainingen te implementeren. Uit het onderzoek kwam naar voren dat EMDR vanuit ChiqCare geïmplementeerd kan worden wanneer de gedragswetenschappers hiervoor bevoegd zijn. In 2021 voldeed 1 gedragswetenschapper aan de ingangseis voor de EMDR-cursus, maar ging deze halverwege het jaar met zwangerschapsverlof waardoor is besloten om deze cursus uit te stellen tot 2022. De andere gedragswetenschapper dient eerst nog een vooropleiding te volgen welke zij in 2022 zal starten.

PMT is op dit moment niet haalbaar om te implementeren en houden we voor nu dan ook buiten ChiqCare.

### Medicatietraining

Voor 2021 was het doel dat alle medewerkers, dus ook de nachtdienstmedewerkers, invalkrachten en nieuwe medewerkers medicatiebevoegd zouden zijn. Dit doel is behaald. Gedurende het jaar zijn er in totaal 4 medicatietrainingen gegeven om iedereen medicatiebevoegd te maken. Naast de medicatiecursus hebben ook alle medewerkers een training gevolgd voor de medicatie applicatie van Boomerweb. Gedurende het jaar zagen we al de eerste verbeteringen. Zo wordt medicatie nu beter verstrekt en afgetekend door onze medewerkers wat een afname van 63 medische incidenten op jaarbasis verklaart.

### Omgeving en ergonomie

Het kantoor van ChiqCare is gemoderniseerd. De uitstraling is daardoor verbeterd waardoor er een prettige, uniforme werksfeer is ontstaan. De meubels zijn vervangen door ergonomisch verantwoorde meubels. Bovendien zijn voor zowel medewerkers als bewoners zaken als telefonie, internet en beveiligd werken verbeterd met vernieuwing van de ICT, via één vaste leverancier. Uiteraard conform de gestelde AVG norm.

### Veiligheid

Daarnaast is er een compleet nieuw camerasysteem geïmplementeerd die de veiligheid moet waarborgen voor de bewoners en het personeel en mogelijke bezoekers. Het implementeren van het camerasysteem is i.s.m. onze functionaris gegevensbescherming en de bewonersraad vorm gegeven. Dit was een zorgvuldig proces. Er is een DPIA uitgevoerd die noodzakelijk is bij het invoeren van zo'n systeem.



### Vastlegging

Ook op het gebied van dossiervorming hebben we een professionaliseringslag gemaakt. Alle papierendossiers van de bewoners zijn vernietigd, we zijn volledig overgegaan op een digitaal dossier. Dit was een noodzakelijke vereiste conform de norm gesteld door de AVG en vanuit de ISO.

Zoals in het vorige kwaliteitsrapport te lezen viel, heeft ChiqCare in 2020 haar beleid aangepast waardoor voorafgaand aan het eerste zorgplangesprek zowel de risicosignalering als het signaleringsplan, welke bij de intake zijn afgenomen, opnieuw wordt nagelopen en waar nodig wordt aangepast. In 2021 is dit proces doorgevoerd.

Uit de gesprekken met begeleiding kwam echter naar voren dat beide formulieren niet zaligmakend zijn en dat zij hier een andere vormgeving voor wensen. Het doel voor 2022 is dan ook om in samenspraak met begeleiding de vormgeving van zowel het signaleringsplan als die van de risico inventarisatie te wijzigen.

### Incidenten

Dit jaar zijn er wederom diverse meldingen binnengekomen welke wij onderverdelen in medische incidenten en overige incidenten. In totaal zijn er in 2021 meldingen van 20 medische incidenten en 49 overige incidenten gemaakt. Ten opzichte van 2020 is dat een afname van 63 medische incidenten en een gelijk aantal overige incidenten.

De afname van het aantal medische incidenten is te verklaren door de voortzetting van de gedragsconsequentie bij 'niet ingenomen door toedoen cliënt' welke in Q3 van vorig jaar al voor een aanzienlijke afname zorgde. Daarnaast zijn de 'administratieve fouten' en de 'deelfouten' afgenomen wat mogelijk verklaard kan worden door zowel de medicatiecursus als de implementatie van de medicatie applicatie Boomerweb.

“In aansluiting op feedback van onze bewoners hebben we de mogelijkheid gecreëerd om het intakegesprek en de risico-inventarisatie op verschillende momenten te plannen, zodat het als minder intensief wordt ervaren.”



#### Optimalisatie intake-procedure

In 2021 zijn we een nieuwe procedure gestart voor intake & plaatsing. Deze is als volgt.

Tijdens het intakegesprek wordt de start van de zorg besproken. Er worden operationele en zorginhoudelijke afspraken gemaakt. Deze afspraken worden o.a. genoteerd in de risico-inventarisatie en waar nodig in de noties van de persoonlijk begeleider en/of zorgbemiddelaar. Na de intake zorgen de persoonlijk begeleider en zorgbemiddelaar voor een warme informatieoverdracht richting de overige collega's die betrokken zijn/moeten worden. Denk aan de woonzorgcoördinator, collega-woonbegeleiders en de gedragswetenschapper.

Drie maanden na het plaatsen vindt er een evaluatiegesprek plaats, waar de bewoner tijdens de intake al van op de hoogte is gebracht, tussen de geplaatste bewoner en de zorgbemiddelaar. Wanneer de bewoner dit wenst, kan iemand uit het netwerk ook tijdens dit gesprek aansluiten. Tijdens deze afspraak wordt met de bewoner geëvalueerd hoe deze de plaatsing heeft ervaren, hoe

de start van de zorg wordt ervaren en of de gemaakte afspraken zijn nagekomen. Tijdens de evaluatie wordt gebruik gemaakt van de gesprekstechniek LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen). De informatie die uit deze evaluatie gehaald wordt, is waardevol om de kwaliteit van het intakeproces en de dienstverlening te waarborgen en waar nodig bij te stellen. De evaluatie vindt plaats tussen de zorgbemiddelaar en de bewoner.

De verkregen informatie wordt door de zorgbemiddelaar verwerkt en indien nodig worden hier verbetermaatregelen op gemaakt. De zorgbemiddelaar zorgt dat de verkregen informatie wordt gedeeld met de betrokken collega's en bespreekt het verbetervoorstel. Na 5 maanden (of anders wanneer afgesproken) zullen de verbetermaatregelen nogmaals geëvalueerd worden met de betrokken collega's en de bewoner (en diens netwerk wanneer aanwezig tijdens evaluatiegesprek).

Het opstellen van de verbetermaatregelen en het evalueren ervan zorgt voor een kwaliteitstoename van het plaatsingsproces.



### ChiqCare heeft haar dagbesteding uitgebreid met een dagbestedingswinkel in de binnenstad van Amersfoort: Newoldy

In de winkel werken deelnemers vanuit de dagbesteding of vanuit arbeidsimmigratie samen met een activiteitenbegeleider. Zij kunnen hier alle competenties die behoren binnen de retail (of werken in de winkel) op gepast niveau en binnen persoonlijk tijdspad aanleren of uitbreiden.

Naast mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en deelnemers vanuit de dagbesteding biedt Newoldy ook een plek voor herintreders. Zij kunnen hier rustig opbouwen en weer wennen aan het werkritme om vervolgens de stap terug te kunnen zetten naar betaald werk. In Newoldy verkopen zij tweedekans kleding, outlet kleding en handgemaakte (woon)accessoires: zoals onze naam al doet vermoeden iets nieuws en iets duurzaam.

Bij de handgemaakte (woon)accessoires wordt dan ook gewerkt met het (her)gebruiken van duurzame materialen. Een leerzaam initiatief dat door velen een warm hart wordt toe gedragen omdat het iets toevoegt. Zowel voor onze zorgvragers, zorgnetwerk als voor winkelend publiek.

### Samenwerken

Deelnemers van de dagbesteding en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werken hier samen. Vanuit ons netwerk werken wij o.a. veel samen met de arbeidsintegratie vanuit centrum gemeente Amersfoort en stichting MEE om de mensen die op zoek zijn een fijne (werk/leer)plek te kunnen bieden.

Er wordt gewerkt met de competenties die de deelnemers al bezitten en willen uitbreiden of juist (opnieuw) willen aanleren. Vooraf wordt dit besproken en vast gelegd in een persoonlijk plan.

### De opening

Voordat we open konden hebben we een project groep gevormd, een pakket van eisen gemaakt, de winkel ingericht, een website gemaakt, een professionele fotoshoot gehouden, flyers ontwikkeld en natuurlijk kleding verzameld. Helaas konden wij door de corona pas later open dan gepland en hebben onze deuren snel na opening weer moeten sluiten.

### Atelier

De producten die wij verkopen worden gemaakt in ons creatief atelier. Deze is onderdeel van ons DAC de Birkt. Naast de werkzaamheden in de winkel, start het



proces op DAC de Birkt met de mensen die hier komen voor hun dagbesteding.

Hier wordt de kleding verzameld, uitgezocht, gewassen, gelabeld en ook voorraad- en opslagbeheer vindt hier plaats. De werkzaamheden zijn maatwerk en vinden plaats in kleine groepen met een rustig werkklimaat. Binnen de DAC en Newoldy werken zowel mensen die al zorg van Chiqcare afnemen als daarbuiten.

Kortom, wij bieden hier activerende en arbeidsmatige dagbesteding en er is veel te doen.

### Openingstijden

Maandag	gesloten
Dinsdag	09:00 – 17:00 uur
Woensdag	09:00 – 17:00 uur
Donderdag	09:00 – 17:00 uur
Vrijdag	09:00 – 17:00 uur
Zaterdag:	09:00 – 17:00 uur
Zondag	gesloten

[www.newoldy.nl](http://www.newoldy.nl)

# BEWONERS & ZORG

## Medezeggenschap en Bewonersraad

In 2021 stond het formaliseren van de Medezeggenschapsraad (MR) centraal. 1 lid van de Bewonersraad heeft voor de MR gesolliciteerd en is toegelaten. Helaas bleven verdere sollicitaties uit.

Gedurende het jaar heeft de Bewonersraad diverse inspanningen verricht om mensen voor de MR te werven. Zo zijn zij bij alle bewonersoverleggen van de groepswoningen aangesloten om zichzelf voor te stellen en de MR kenbaar te maken. Ook hebben zij een brief gemaakt waarin zij zichzelf voorstellen. Deze brief is opgenomen in het informatiemapje welke elke nieuwe bewoner ontvangt.

Helaas hebben alle inspanningen er niet voor gezorgd dat er nieuwe MR-leden zijn geworven. Maar gelukkig is de Bewonersraad wel uitgebreid. Hiermee is afgesproken dat wanneer er na Q1 van 2022 nog geen voltallig MR benoemd kan worden, we ook het netwerk van bewoners zullen bevragen.

Eind Q2 van 2022 zal de MR dan ook geformaliseerd zijn. Daarnaast zijn er wel al verdere doelen benoemd voor de MR. Zo zal de MR vanaf 2022 ook betrokken worden bij het tot stand komen van dit kwaliteitsrapport.



## WMO GGZ naar WLZ

Het speerpunt van dit jaar was om zorg te dragen voor een continu aanmeldproces bij het CIZ m.b.t. mensen met een WMO-indicatie die in aanmerking komen voor de WLZ indicatie.

In 2021 zijn er geen nieuwe mensen met een WMO-indicatie aangemeld voor de WLZ, maar waren er nog een aantal aanvragen die in behandeling moesten worden genomen. Gedurende het jaar zijn alle aanvragen geaccordeerd.

Door zowel de toename van mensen met een WLZ-indicatie als de omklapping van WMO naar WLZ GGZ-W, is het aandeel WLZ-casussen met 30% gestegen (van 28% naar 58%), waardoor ChiqCare nu meer mensen met WLZ-indicatie bedient dan met WMO-indicatie.

## Beschermd Thuis: BT

Dit is een nieuwe vorm van begeleiding. Hierbij wonen de mensen in hun eigen woning om zo lang zo zelfstandig mogelijk in de eigen omgeving te kunnen verblijven. Zij kunnen 24/7 beroep doen op zorg net zoals in een beschermd woonvorm.

Voor deze groep moet de bereikbaarheid en beschikbaarheid binnen een organisatie gevormd zijn. Doordat ChiqCare ook zorg biedt aan mensen met WLZ-indicatie is de bereikbaarheid en beschikbaarheid al ingericht.

## Zorgplannen

Tot op heden zag het zorgplan van iemand met een WMO-indicatie er anders uit dan die van iemand met een WLZ-indicatie. Deels kwam dit voort uit de verschillende eisen die vanuit de gemeente en de zorgkantoren werden gesteld en deels vanwege de casuïstiek, omdat mensen met een WMO-indicatie grotere ontwikkeling over het algemeen in een kortere tijd doormaken, waardoor grotere doelen kunnen worden gesteld. Het afgelopen jaar hebben wij gemerkt dat de twee verschillende vormgevingen m.b.t. de zorgplannen niet meer werkbaar was. Het doel voor 2022 is dan ook om de eisen van het zorgkantoor en de gemeente in 1 zorgplan te integreren waarbij er afdoende ruimte is om zowel grote als kleinere doelen te kunnen vormgeven.

## Trainingen

Wat betreft de trainingen is er in 2021 ingezet op het uitvoeren van assertiviteitstrainingen. Diverse bewoners hebben deze gevolgd en hiervoor een certificaat ontvangen.

## Dataverzameling

Het bewonerstevredenheidsonderzoek i.s.m. QDNA werd in 2021 door 64% (51% in '21) van de bewoners ingevuld. Er is opnieuw gekozen voor de NetPromotorScore. ChiqCare scoorde een 7! Verbeterpunten zijn opgenomen in de speerpunten voor 2022.



## SPEERPUNTEN 2022

De speerpunten van ChiqCare komen voort uit de kansen die we in 2021 hebben gesignaleerd, het RI&E en de behoeftes van bewoners en medewerkers.

### Verbeterpunten uit BTO

In 2022 zullen begeleiders voldoende groepsmomenten organiseren en erop toezien dat in de groepswoningen het corveerooster beter wordt nageleefd. Ook zullen we bewoners beter informeren over activiteiten in de wijk/buurt, en regelmatig bewonersoverleggen organiseren.

### Trainingen

In 2022 willen we meer inzetten op trainingen voor bewoners, zoals de assertiviteitstraining in 2021. We zullen dan kijken of het psychologische programma Therapieland passend is.

Naast deze trainingen zal er in 2022 ook aandacht worden besteed aan het uitbreiden van kennis m.b.t. de LVB-doelgroep. In beide teams zal 1 medewerker zich hierin bekwamen en als vraagbaken fungeren voor de overige teamleden.

Tot slot werd dit jaar opgemerkt dat er meer behoefte is aan algemene expertise binnen de teams. Hierbij valt te denken aan: werken in de wijk, culturele diversiteit,

gezondheidsbevordering en financiën. Het doel voor 2022 is dat al deze algemene expertises onder de teamleden van elk team worden verdeeld en dat zij zich hierin bekwamen zodat zij hun teamleden op hun expertisegebied kunnen adviseren en er tevens verantwoordelijk voor zijn dat er binnen het team aan hun expertise wordt gewerkt.

### Opleiden

De krapte op de arbeidsmarkt en dus het risico op continuïteit maakt dat wij meer willen gaan investeren in het zelf opleiden van oa stagiaires en investeren in BBL-ers. Dit in overleg met de diverse opleidingsinstituten. Ook overwegen we extra platforms te gebruiken voor het werven van personeel.

### Groeiende organisatie

We gaan bezig om de organisatie onder de loep te nemen en zullen hiervoor een onafhankelijk bureau inschakelen. Omdat onze organisatie groeit, is het goed dat er gekeken gaat worden of de organisatiestructuur nog wel past.



We stellen een strategisch opleidingsplan op voor 2022-2024. Waar staan we nu met ChiqCare en waar willen we naar toe. Daarnaast inventariseren we uit de beoordelingsgesprekken, die in december gevoerd zijn, wat voor opleidingen er gewenst worden en wat wenselijk is voor de organisatie.

### RI&E

In 2022 willen we opnieuw een RI&E laten uitvoeren ten behoeve van behoud gezonde werkomgeving en het terugdringen van verzuim.

### Doorvoeren CAO wijzigingen

Nieuwe cao-wijzigingen doorvoeren. Eind 2021 is er een onderhandelings akkoord bereikt. Hier is onder andere uitgekomen dat er een balansbudget is ingesteld voor persoonlijke ontwikkeling. We gaan uitzoeken hoe we dit budget voor een ieder zo goed mogelijk kunnen inzetten.

### Zorgplansystematiek

In 2022 zullen we zorgdragen voor een passend zorgplanformaat dat bruikbaar is

voor alle mensen die zorg ontvangen van ChiqCare.

### MR definitief

De Medezeggenschapsraad wordt definitief opgericht, al dan niet met mensen uit het netwerk van bewoners.

### Herschrijven

In 2022 zal zowel het signaleringsplan als de risico-inventarisatie in samenwerking met begeleiding worden herschreven.

### Woningaanbod

ChiqCare is altijd bezig met uitbreiding. Over de opschaling naar 32 woningen bij De Birkt zijn we nog altijd in gesprek met de gemeente. In 2022 verwachten we tot een akkoord te komen.

Daarnaast is natuurlijk ook het opknappen van bestaande locaties belangrijk. En de woning boven Newoldy zal worden opgeknapt en verbouwd tot zorglocatie.

**27 medewerkers**



**Verzuim  
2020  
2,5%**

**Verzuim  
2021  
2,7%**

**WIJ LEIDEN  
VAKMENSEN OP**



**Erkend leerbedrijf**

**Klachten in 2021**

**3**

**Algemene  
tevredenheid  
bewoners**

**7**

**Verloop  
3/27**



## CONCLUSIE

We schrijven dit kwaliteitsrapport in een tijd waarin veiligheid, nu heel dichtbij, geen vanzelfsprekendheid blijkt. Dit raakt ons allemaal en doet ons beseffen dat je het leven in vrijheid moet koesteren en samen het beste eruit moet halen.

Als zorgaanbieder proberen wij, in onze kleine wereld, de veiligheid te garanderen voor onze bewoners. Dit doen we uiteraard door het leveren van adequate zorg, en in alle processen die hiermee gemoeid zijn. En dat is terug te lezen in dit kwaliteitsrapport. Een kwaliteitsrapport dat in het teken staat van kwalitatieve en kwantitatieve groei.

Deze groei hebben we alleen kunnen realiseren door het met elkaar te doen. Ik wil dan ook iedereen ontzettend bedanken voor hun betrokkenheid, inzet, professionaliteit, creativiteit en doorzettingsvermogen. We blijven CHIQ werken!

Namens het team en directie van ChiqCare  
Dennis Schoonderbeek

# COLOFON

## Auteurs

Samengesteld door: ChiqCare

Samengesteld op: 1-5-2022

Besproken met: betrokkenen

Vormgeving en redactie: Bschrijft

## Verklarende begrippenlijst

WMO: Wet Maatschappelijke Ondersteuning

WLZ: Wet Langdurige Zorg

Bewoner: onder bewoners verstaan wij in dit rapport alle mensen die bepaalde zorg ontvangen van ChiqCare.

RI&E: Risico Inventarisatie & -Evaluatie

## Disclaimer

Dit document is met uiterste zorg samengesteld door de bestuurder en medewerkers van ChiqCare. Afbeeldingen zijn ons eigendom of vrij van auteursrechten. Mocht u niettemin reden zien ons over de (on)juistheid van informatie te willen contacteren dan kunt u ons mailen.