

# Kwaliteits- rapport 2022



### **Leeswijzer**

Net als in 2021 leggen we in 2022 de focus in dit kwaliteitsrapport op onze strategische doelstelling: 'Goed leven voor de cliënt'. Ons werk staat immers in het teken van cliënten en de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het bieden van mooi werk en een gezonde bedrijfsvoering zijn er ook op gericht om hieraan maximaal invulling te kunnen geven.

## **Inhoud**

<b>Voorwoord</b>	2
<b>1. Lunet in beeld</b>	6
<b>2. Goed leven voor de cliënt</b>	8
<b>3. Borging kwaliteit en veiligheid van zorg</b>	20
<b>4. Onvrijwillige zorg</b>	28
<b>5. Reflectie op het kwaliteitsrapport</b>	30
<b>6. Oog voor verbetering</b>	36
<b>Nawoord</b>	38





## Voorwoord

# Samen werken aan een goed leven

Wat een goed leven is bepaal je zelf. Je vult dit in op je eigen manier, passend bij je mogelijkheden en persoonlijke wensen. Heb je een beperking – fysiek, mentaal, of sociaal – dan is het niet altijd gemakkelijk om je staande te houden. Zeker niet in onze snel veranderende maatschappij die steeds complexer wordt. Hierdoor wordt meedoen voor veel mensen een uitdaging.

Daar spelen we vanuit Lunet op in met onze visie en ondersteuning: wij helpen mensen met een verstandelijke beperking bij het realiseren van een goed leven. Dit doen we voor alle leeftijden en waar en wanneer dat nodig is. Van een paar uur per maand tot 24 uur per dag. Daarbij kijken we naar wat wél kan en vertalen we dit in ondersteuningsvragen.

### **De samenleving is in beweging**

Uit externe analyse blijkt dat de komende jaren in onze regio's Eindhoven en De Kempen het aantal mensen met een verstandelijke beperking toeneemt. Naast meer jonge mensen met een VG-indicatie, worden ze ook steeds ouder. Daarbij komen ze met andere, meer complexe ondersteuningsvragen en blijven ze langer thuis wonen. En hun positie in de samenleving verandert ook. Erbij horen, eigen regie,

actief meedoen en persoonlijke ondersteuning op maat zullen nog meer dan nu, de nadruk krijgen. We zien ook dat het aantal zorgprofessionals afneemt door krapte op de arbeidsmarkt. De betaalbaarheid in de zorg is en blijft een uitdaging. Qua (technologische) innovatie liggen er kansen en ook uitdagingen om het leven van cliënten en het werken van zorgmedewerkers te vergemakkelijken. Kortom, we staan voor enorme uitdagingen.

### **Anders denken, doen en organiseren**

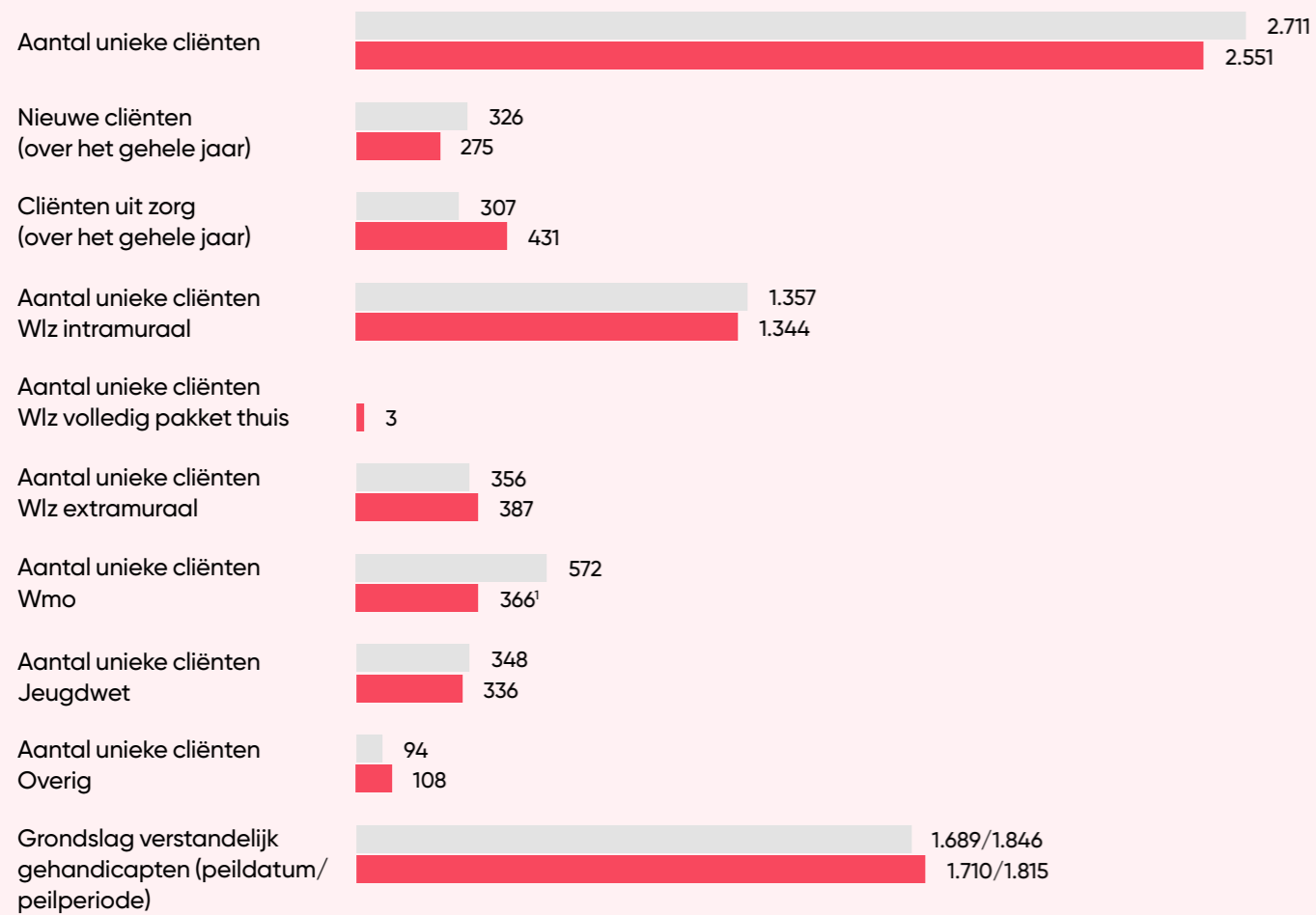
De ontwikkelingen vragen om vooruitkijken en keuzes maken die toekomstbestendig zijn voor Lunet en voor alle mensen die daarbij betrokken zijn. En dat betekent openstaan voor echt anders te denken, te doen en te organiseren. Dat kunnen we niet alleen. Over de kansen die we zien, gaan we graag in gesprek met cliënten, verwanten en medewerkers. Samenwerken is immers meer dan ooit de sleutel tot mogelijke oplossingen. We zoeken daarbij ook verbinding met organisaties in de regio. Hoe we dit doen? In dit kwaliteitsrapport geven we een inkijkje over het jaar 2022.

Hilda Barnhoorn en Ronald de Lange  
Raad van Bestuur



1

# Lunet in beeld



■ 2021 ■ 2022

1. Lunet had gedurende het jaar 2022 geen contract meer met de gemeente Eindhoven voor Wmo begeleiding, waardoor het aantal unieke cliënten met een Wmo-indicatie sterk is afgenomen ten opzichte van 2021.



2

## Goed leven voor de cliënt

Een goed leven en wat je er zelf van maakt is voor iedereen anders. Op je eigen manier, passend bij wat je zelf kan en bij je eigen wensen over bijvoorbeeld wonen, werken, dagbesteding, leren en vrije tijd. Thuis, op school, op je werk, in de wijk of op een van onze locaties. En soms is daar wat hulp bij nodig. Lunet helpt daarbij op verschillende manieren.

### Cliënt in gesprek over eigen persoonlijk plan

Twee keer per jaar bespreken cliënten (en/of wettelijk vertegenwoordiger) hun persoonlijk plan. In dit plan staat wat voor henzelf 'een goed leven' inhoudt. Wij streven ernaar om alle cliënten steeds in de eigen kracht te zetten en het beste uit zichzelf te halen. In 2022 heeft 88,3% (in 2021 was dit 89,0%) van de cliënten met een Wlz-, Wmo- of jeugdwetindicatie deze 2 gesprekken gehad en spreken we over een geldig plan.

Een cliënt (en/of wettelijk vertegenwoordiger) maakt ook minimaal 1 keer per jaar met Lunet afspraken over risico's. Dat is belangrijk voor het bieden van passende begeleiding, hulpmiddelen én veilige zorg. In 2022 beschikte 83,8% van de cliënten over een geldige risico-inventarisatie ten opzichte van 79,6% in 2021. Meer informatie is te lezen in Hoofdstuk 6 Oog voor verbetering.

In 2022 is gestart met de voorbereidingen van de invoering van een nieuw elektronisch cliëntdossier (ECD): ONS. In het najaar startte de voorbereidingen voor invoering via diverse werkgroepen. Ook de vormgeving van het persoonlijk plan en de risico-inventarisatie worden hierin meegenomen.

Lunet beoordeelt inhoudelijk de kwaliteit van het persoonlijk plan via vastgestelde criteria, zoals:

- is het plan vanuit cliëntperspectief geschreven;
- is het plan met alle betrokken disciplines opgesteld;
- zijn de richtlijnen over rapporteren gevolgd.

In 2022 zijn bij 20 teams kwaliteitschecks uitgevoerd. Medewerkers worden tijdens een kwaliteitscheck gecoacht op de inhoud van het persoonlijk plan. Medewerkers ervaren de kwaliteitschecks als positief.

### Inzicht in eigen zorgdossier: cliëntportaal

Cliënten (en/of wettelijk vertegenwoordiger) kunnen op ieder moment het zorgdossier inzien via het beveiligde digitale cliëntportaal. Zo hebben ze meer regie en worden ze meer betrokken.

Vanaf 1 maart 2022 zijn er ook rapportages in het zorgdossier. Daarin staat informatie over de voortgang van de ondersteuning en begeleiding, de gemaakte afspraken of andere bijzonderheden. We zien dat het cliëntportaal nu ook meer wordt gebruikt.

Vanwege de overgang naar een nieuw ECD, komt er per 1 april 2023 ook een nieuw cliëntportaal 'Caren'. Eind 2022 zijn de voorbereidingen gestart door de werkgroep cliëntportaal. Hierin zit ook een verwant die meedenkt en praat. Het cliëntportaal 'Caren' heeft een aantal voordelen voor de cliënt. Zo is het cliëntportaal middels een applicatie te openen op de mobiele telefoon.



Loes houdt van mensen

De foto's die Loes van Kessel (35 jaar) laat zien zijn allemaal even kleurrijk en vrolijk. Prachtig geglazuurd keramiek, vrolijk bedrukte tassen, handgemaakte sleutelhangers, kaarten en veel meer. Het zijn de cadeaus die ze maakt en verkoopt bij Luuxx Kleine Berg. De creativiteit van haar werk en het fijne contact met collega's en klanten dragen bij aan een goed leven voor Loes.

Begeleid zelfstandig wonen begon voor Loes op haar negentiende. "Mijn eerste kamer was in een trainingshuis. Daarna woonde ik in een studio om de hoek met begeleiding dichtbij. Nu woon ik alweer acht jaar zelfstandig in mijn eigen appartement. Daar krijg ik ambulante begeleiding en ik heb er ook mijn vriend leren kennen. Sinds 2 jaar wonen we samen. Dat gaat heel goed."

### Genieten van het leven

Wat Loes belangrijk vindt in het leven is genieten, zeker ook van lekker eten, van haar creativiteit en van samen

zijn met andere mensen. Familie, vrienden, collega's, de bewoners van locatie Hoogstraat, ze kan het eigenlijk met iedereen wel goed vinden. "Ik houd van mensen en moet vaak erg om ze lachen. Om wat ze doen en wat ze zeggen." Ze is anderen graag behulpzaam.

### Geduld

Wat ze nu nog verder wil ontwikkelen is goed voor zichzelf opkomen. "Dat heb ik eigenlijk nooit echt geleerd. Duidelijk voor mijn mening uitkomen en mijn grenzen aangeven geeft me heel veel vrijheid, merk ik. Hier wil ik nog verder in groeien." Dat hoeft niet snel te gaan. Loes is een geduldig mens. Geduld is ook een eigenschap die ze erg waardeert in haar begeleiders. "Ik heb iemand nodig om op terug te vallen. Om te praten als de 'wervelstorm' in mijn hoofd te heftig wordt of om samen praktische zaken te regelen. Als ik daar op kan vertrouwen, dan heb ik een goed leven en kan ik zelfstandig verder."





### Voor iedere zorgvraag een gerichte aanpak

In het toekomstplan 2022-2026 'Op weg naar een toekomstbestendig Lunet' beschrijven we de belangrijkste uitdagingen, onze strategische keuzes met daarbij de financiële uitdagingen. We zien bijvoorbeeld dat het aantal cliënten met een intensievere zorgvraag de komende jaren zal stijgen én ook de zorgvraag verandert. De beschikbaarheid op de arbeidsmarkt van personeel in de zorg daalt en we verwachten een blijvend of krimpend financieel kader en een gespannen vastgoedmarkt. Dit maakt dat de uitdagingen de komende jaren enorm zijn. Uitdagingen die vragen om echt anders te denken en te doen.

Lunet wil de komende jaren goed inspelen op de (veranderende) voorwaarden en omstandigheden die iemand nodig heeft. En ook willen we de werkomstandigheden voor medewerkers beter organiseren en faciliteren, zodat zij zich competent voelen om de juiste ondersteuning te bieden. In 2022 zijn hiervoor de zorgpaden verder vormgegeven.



Bekijk het filmpje:  
Lunet - Zorgpaden & zorgprogramma's →

Zorgpaden zijn ketens van zorgprogramma's voor verschillende ondersteuningsvragen binnen een redelijk afgebakende groep cliënten. De gekozen groep sluit aan op de (inter)nationale indeling van mensen met een beperking en de daaraan gekoppelde kennis en methodieken. Een zorgprogramma beschrijft een samenhangend zorgaanbod en het gewenste resultaat met daarbij afspraken over hoe we goede zorg verlenen.

#### 4 zorgpaden:

- Kind, Jeugd & Gezin
- LVB volwassenen
- EVB volwassenen
- EMB volwassenen

Om de zorgpaden en zorgprogramma's tot een succes te maken geven we met de hele organisatie invulling hieraan. Dus zowel het primair proces als de ondersteunende diensten. Denk aan HRM (de juiste mensen op de juiste plaats, voorbereidende trainingen), financiën (juiste hoeveelheid zorg en inzet van medewerkers, zodat onze inkomsten en uitgaven gelijklopen), huisvesting (juiste vastgoed beschikbaar voor de diverse cliëntgroepen) etc. En uiteraard zijn ook cliënten (en hun verwanten) betrokken.

### Passende zorg voor cliënten vraagt ook regionale samenwerking

De komende jaren neemt in regio's Eindhoven en de Kempen het aantal mensen met een verstandelijke beperking toe. Naast meer jonge mensen met een VG-indicatie, worden ze steeds ouder. Daarbij komen ze met andere, meer complexe ondersteuningsvragen en blijven ze langer thuis wonen. En hun positie in de samenleving verandert. Erbij horen, eigen regie, actief meedoen en persoonlijke ondersteuning op maat zullen meer dan nu, de nadruk krijgen. Ook neemt het aantal zorgprofessionals af door krapte op de arbeidsmarkt. Deze uitdagingen vragen om regionale oplossingen.



Op 19 december 2022 ondertekenden de bestuurders van Severinus, SWZ en Lunet een samenwerkingsovereenkomst. Om er met elkaar voor te zorgen dat de zorg en ondersteuning binnen de VG-sector voor alle mensen met een verstandelijke beperking nu en in de toekomst in de regio kwalitatief, passend en toegankelijk is. En ook duurzaam en betaalbaar. Dat betekent samen inzicht krijgen, keuzes maken en meer dan voorheen samen optrekken.

In 2022 zijn de regionale, maatschappelijke opgave en oplossingsrichtingen in beeld gebracht. Ook was er een stakeholdersbijeenkomst voor bestuurders van zorg-, welzijns- en gemeentelijke organisaties in Zuidoost-Brabant. Behalve regionaal, wordt er ook op landelijk niveau nieuwsgiering naar deze samenwerking gekeken, zowel vanuit het ministerie als de minister zelf. Eind oktober bracht minister Conny Helder een werkbezoek aan enkele zorgorganisaties in Zuidoost-Brabant, waaronder Lunet en sprak zij over onze samenwerking en aanpak van de ontwikkelingen in de regio.



[Lees het nieuwsbericht →](#)



[Lees het nieuwsbericht →](#)



## Dance en Relax

Op de Daalweg en de Omloop is in november 2022 een proef gestart met de InmuDance en de InmuRelax. Ze geven klanken en trillingen af die helpend zijn voor oudere mensen met een verstandelijke beperking en psychogeriatrische aandoeningen.

Coördinerend begeleidster Sindie Schoffelmeer: "Sommige cliënten verliezen door dementie steeds meer vaardigheden. Dit kan zorgen voor innerlijke onrust en frustratie. En ook de wereld om hen heen is steeds moeilijker te begrijpen en dus onveiliger. Bewoners ervaren door het gebruik van de apparaten minder angst, bijvoorbeeld in een tillift en omgekeerd worden ze weer wat actiever door de Dance."

### Zorginnovatie voor een goed leven en mooi werk

[Technologie en digitalisering](#) kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het goede leven en mooi werk. Bijvoorbeeld een nieuw ECD met een nieuw cliëntenportaal of slim incontinentiemateriaal. Dit zijn 2 verschillende dingen met overeenkomsten, namelijk het moet de gebruiker dienen. En om erachter te komen hoe je dat het beste doet, gaat Lunet in gesprek met de gebruiker. Voor het nieuwe ECD is uitgebreid gesproken met medewerkers. Bij andere middelen zijn we in gesprek met cliënten en de mensen daaromheen. In 2022 zijn ook diverse proeven gestart.





Dirck legt  
nooit  
het bijtje  
erbij neer

De Werkschuur is een werkplek voor zwoegers, sjouwers en hakkers. En Dirck doet het alle drie enorm graag. Of zoals zijn moeder Marleen zegt: "Onze Dirck is een jonge en snelle kerel in de kracht van zijn leven. Een echte doorzetter, fysieke arbeid is voor hem het beste medicijn." En ook Dirck zelf wil niks liever dan zagen en kloven van openhaardhout in de uitgestrekte bossen op het woonpark. Liefst heel de week. Om Dirck's wens om meer te werken een kans te geven, heeft Marleen van Oosten, begeleider Dagbesteding De Werkschuur, een [INVRA Arbeidsonderzoek](#) aangevraagd.

## 2 vragen: Wat kun je? Wat wil je?

Een INVRA helpt mensen meer zicht te krijgen op de eigen competenties en wat er nodig is voor – nog meer – zelfstandige uitvoering of ontwikkeling in het werk. Binnen Lunet weet Anja Jansen hier veel van. "Zo'n INVRA is geen arbeidsinteresse test. Het geeft een goed beeld van competenties en ambities die iemand op dat moment heeft. Het laat vooral zien wat je wél kan en wat je graag zou willen. Dit onderzoek is zo van belang, dat Lunet afgesproken heeft dat die bij alle cliënten binnen dagbesteding afgenomen wordt."

## Dirck en Werkschuur zijn voor elkaar gemaakt

Uit het onderzoek – dat bestaat uit arbeidsprestaties, motorische competenties en arbeidshouding – blijkt dat De Werkschuur en Dirck voor elkaar gemaakt zijn. Een paar quotes uit het rapport onderschrijven dit: 'Als je te veel prikkels krijgt, heb je juist letterlijk ruimte nodig'; 'Je maakt niet veel fouten en als dit gebeurt ontdek je het vaak zelf en verbeter jij jezelf'; 'Je bent beleefd naar andere (onbekende) mensen, bijvoorbeeld als jullie openhaardhout weg gaan brengen naar een klant' en; 'Je voelt je verantwoordelijk voor je werk, je wilt het goed doen'.

Dat Dirck het naar zijn zin heeft bij De Werkschuur ziet ook zijn cliëntbegeleidster Anouk Bullens. "Dirck kon vroeger – toen hij op een andere plek werkte – halverwege de werkdag terug naar huis komen, omdat hij het niet meer aankon. En corona heeft ook wel een rol gespeeld als het gaat om structureel en passend werk voor hem. Ondanks de zware arbeid bij De Werkschuur heeft hij meer rust in zijn lijf en is ie veel relaxter."



## Meer zeggenschap en eigen regie

Steeds meer medewerkers vragen cliënten om actief mee te denken, te praten en te doen. Een mooie ontwikkeling. In februari 2022 startte het [bureau Medezeggenschap](#). Dit bureau bestaat nu uit 2 CCR-leden, 2 ervaringsdeskundigen en 1 cliënt van locatie Eckartdal.

Taken die zijn opgepakt:

- Ondersteunende taken voor de CCR en cluster-raden.
- Beantwoorden van vragen van cliënten en medewerkers.
- Ondersteunende taken voor ondersteunende afdelingen. Zoals redactielid voor de cliënten-nieuwsbrief: [Nieuws voor jou](#).
- Meedoen als ervaringsdeskundige binnen en buiten de organisatie.
- Meedenken bij projecten, zoals cashless betalen.



## Meedoen in de samenleving

Meedoen is belangrijk en gezond: je hoort erbij en je ervaart een betere kwaliteit van leven. De wijze waarop je meedoet is voor iedereen anders. Vanuit Lunet handelen wij niet vanuit de beperking, maar kijken we naar wat wél kan.

Een aantal mooie voorbeelden in 2022:

- Cliënten hebben 3.800 WOW!-eindejaarsgeschenken van Lunet ontwikkeld en ingepakt. Kijk op: [WOW \(lunet.nl\)](#)
- Cliënten en begeleiders lopen de marathon en halen de finish van [Your Marathon Challenge 2022](#).
- Cliënten deden mee aan een [speciale zelfportret workshop](#) voor de Dutch Design Week 2022.
- Cliënten namen deel aan de [theatervoorstelling Stedelingen](#), wat een samenwerkingsverband is tussen Lunet, Carte Blanche en Parktheater Eindhoven.
- Een fietstocht met een verhaal. Een fietsroute door Eindhoven met verrassende ontmoetingen met mensen met een verstandelijke beperking van Lunet en de unieke producten die zij maken in het kader van de Dutch Happiness week.

De jobcoaches van Lunet helpen cliënten werk te vinden dat zij graag doen en waarbij ze hun talenten verder kunnen ontwikkelen. In 2022 scoorden zij [100% succesvolle duurzame plaatsingen van cliënten op werkplekken](#). Dit is volgens het UWV enorm hoog en zo'n score is nog nooit voorgekomen. Hier zijn we trots op.



### Impact van corona

Corona had ook in 2022 impact op cliënten, verwanten en medewerkers. In de eerste maanden liepen de besmettingen sterk op. Om de zorg te continueren hebben de Raad van Bestuur en de OR moeten besluiten om tijdelijk positief geteste medewerkers zonder of met milde coronaklachten bij hoge uitzondering in te zetten op de woonparken. Gelukkig gold deze noodmaatregel slechts voor enkele weken en waren eind maart weer versoepelingen mogelijk. De rest van het jaar ging corona meer naar de achtergrond. Bij een landelijke toename van de besmettingen kregen medewerkers steeds de geldende regels. Daarnaast is het draaiboek meerdere keren geactualiseerd.

### Aandacht voor mooi werk

Goed zorgen voor onze medewerkers heeft een (in)directe positieve invloed op de continuïteit en kwaliteit van zorg. Werkgeluk, ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid vinden we erg belangrijk bij Lunet. In 2022 is dit vertaald in de volgende activiteiten:

- **Investeer in jezelf week**  
Er zijn online workshops aangeboden om fysiek en mentaal goed voor jezelf te zorgen. Voorbeelden: jongleren voor werkende ouders en ben jij de beste versie van jezelf?
- **Week van de loopbaan**  
Tijdens deze week werd de aandacht gelegd op doorgroeimogelijkheden, werkplezier, werk-privébalans, een loopbaangesprek- of traject zowel intern- als extern.
- **Trainingen Mentaal vitaal! Investeer in JEZELF**  
Dit is een training voor medewerkers om te leren omgaan met druk en spanning op het werk en hoe je je eigen grenzen herkent en leert aan te geven.
- **Workshop doen waar je blij van wordt**
- **Masterclass en rondetafelsessies**  
Samen met Menokracht organiseerden we 2 keer een masterclass voor leidinggevenden en 2 rondetafelsessies voor medewerkers over de overgang.
- **Scholing persoonlijke weerbaarheid voor medewerkers cluster gedrag**  
Trainen van persoonlijke weerbaarheid en waarborgen van veiligheid, zowel voor cliënten als voor medewerkers.
- **Scholing en coaching fysieke belasting**  
Medewerkers kunnen een beroep doen op de coaches fysieke belasting of een training volgen.



### Medewerkerstevredenheid

In mei en juni 2022 is door ongeveer 1.600 medewerkers het medewerkerstevredenheidsonderzoek ingevuld. Het algemene tevredenheidscijfer (6,8) is licht gedaald (-0,3) ten opzichte van 4 jaar geleden, waarbij grote verschillen zijn tussen primair proces (6,7) en ondersteunende dienst (7,3) en clusters onderling.

Op de volgende onderwerpen is boven het landelijk gemiddelde gescoord (in vergelijking met andere VG-instellingen):

- het delen van kennis met collega's;
- het leveren van een zinvolle bijdrage aan de samenleving;
- het vertrouwen van de direct leidinggevende;
- de waardering die de leidinggevende geeft.

De laatste twee punten scoren hoger dan bij het vorige onderzoek in 2018. Ook de werksfeer en de sociale veiligheid scoren hoog. Op het gebied van

leiderschap, het tijdig nemen van beslissingen en het nakomen van afspraken wordt onder het landelijk gemiddelde gescoord. Andere aandachtspunten zijn de organisatiecultuur en de hoge werkdruk. De teams zijn samen aan de slag gegaan met het formuleren van verbeterpunten voor hun jaarplan.

### Cliënttevredenheid en reflectie binnen teams

Ervaringen van cliënten, verwanten en medewerkers zijn belangrijke informatie voor kwaliteitsverbetering. In het najaar van 2021 is [een cliënttevredenheids-onderzoek \(CTO\)](#) uitgevoerd onder cliënten, verwanten en begeleiders. In 2022 organiseerde een groot deel van de Lunet teams een teamreflectie. Op basis van hun kwaliteitsverbeterkaart hebben ze samen benoemd waar ze trots op zijn en waar ze verbeterkansen zien. Alle antwoorden zijn samengevoegd tot een verslag op Lunetniveau, zodat inzichtelijk is wat we doen met de CTO uitkomsten.



## Uitkomsten reflectie binnen teams

### Top drie 'trots op:

#### 1. Cliëntondersteuning

Onze medewerkers zijn trots op de cliëntondersteuning die ze als team geven. Dit ondanks de uitdagingen, zoals corona, personele bezetting etc.

**"We zijn trots op de omgang met cliënten, veel persoonlijke aandacht en begeleiding op maat." (Team dagbesteding de Spaken)**

#### 2. Algemeen welbevinden medewerker

Zorgen voor elkaar en een prettige werksfeer waar iedereen zichzelf mag zijn. Dat is de omgeving waarin de teams werken. Een medewerker die zich goed voelt en een team dat goed samenwerkt heeft een positieve invloed op de aandacht en zorg voor de cliënten.

**"Wij zijn een team, wat vertrouwd en veilig voelt. Je mag zijn als persoon wie je bent. Hierdoor ziet het team de cliënten ook ieder als individu en heeft oog voor de cliënt en is de aandacht voor hen." (Team Lindenpad 48 en 49)**

#### 3. Algemeen welbevinden cliënt

Een goed leven voor de client. Cliënten die zich prettig en thuis voelen bij Lunet. Cliënten die zich betrokken, gehoord en veilig voelen. Daar zorgen de teams voor en daar zijn ze trots op.

**"Cliënten geven aan het gezellig te vinden op onze woning." (Team Knegselstraat 25)**

### Top drie verbeterkansen:

#### 1. Vrijtijdsbesteding

De teams willen een betere invulling geven aan de vrije tijd van de cliënten door o.a. meer en passende activiteiten te organiseren.

**"Binnen 3 maanden sluit het aanbod van activiteiten/spelmateriaal aan op de interesses en behoeften van de jongeren." (Team K&J Grassijsje Eindhoven)**

#### 2. Werkdruk

De teams willen werken aan meer rust in het rooster en stabiliteit binnen de teams. Dit pakken ze onder andere op samen met de OE-roosters. En door als team te werken aan een veilig en stabiel team door:

- vaker nee zeggen;
- de verbinding met collega's blijven zoeken;
- meer aandacht aan het inwerken van vaste flexkrachten en nieuwe medewerkers;
- open communicatie;
- werken met dagprogramma/zorgkaarten.

**"Meer rust op de werkvloer. In oktober wordt teamsplitting ingezet wat zorgt voor een kleiner kernteam." (Team omloop 35 en 36)**

#### 3. Communicatie met cliënt en vertegenwoordigers

Acties die binnen teams zijn uitgezet zijn onder andere vaker informatie delen en het organiseren van bijeenkomsten.

**"Elke 6 weken wordt er met cliënten een groeps-gesprek gehouden." (Team Lindenpad 53 en 54)**



## Bryan wil graag zelfstandig wonen in Eindhoven

Bryan Mulder (20 jaar) heeft een grote tv, een racestoel met stuur en een Playstation 4. Zodra die weer leverbaar is, komt er een Playstation 5. Bryan zit met een controller achter zijn 70 inch scherm, gekregen voor zijn verjaardag. Daarop laat hij zien hoe hij in Minecraft het hele terrein van de Donksbergen heeft nagebouwd. Een indrukwekkend werk waar hij al een paar maanden mee bezig is. Als er iets op het terrein verandert, past hij zijn digitale bouwwerk ook aan. Behalve Minecraft, speelt hij ook andere spellen. Soms met zijn beste vriend Luuk, die ook op de Donksbergen woont. "Ik heb hier echt heel veel vrijheid en kan doen wat ik graag wil. Dat vind ik heel fijn."

Bryan woont nu ruim 10 jaar op de Donksbergen en ontwikkelt zich nog steeds. Dat vindt hij belangrijk. Ontwikkeling hoort voor hem bij een goed leven. Dat lukt heel goed in de veilige omgeving waar hij woont en werkt. Met een duidelijke dagplanning kan hij heel veel zelf, ook koken en wassen. Bryan ziet zijn toekomst duidelijk voor zich en werkt aan de volgende stap. "Ik wil graag zelfstandig wonen in Eindhoven. Meer ruimte voor mezelf. Niet meer in een groep."

Bij die grotere zelfstandigheid in de toekomst hoort voor Bryan ook een lieve vrouw. Een vrouw die net als hij zorgzaam en eerlijk is. Waaraan hij kan vertellen wat er in hem omgaat. Hij is er actief naar op zoek, via een datingsite, samen met een van de begeleiders. Bryan is klaar voor de toekomst.



# Borging kwaliteit en veiligheid van zorg

Lunet wil kwaliteit leveren. Daarom maken we afspraken wat goede zorg is. Goede zorg kan natuurlijk altijd nog beter. Daarom vinden we het belangrijk om steeds te verbeteren. Dit verhoogt de tevredenheid en zorgt voor een veilige omgeving voor cliënten om te kunnen wonen en werken.

## Lunet is ISO gecertificeerd

Het ISO-certificaat toont aan dat we onze processen en diensten continu evalueren en verbeteren. Elk jaar neemt een extern bureau een tussentijdse toets af. In 2022 kregen we onder andere positieve feedback over de creativiteit en het probleemoplossend vermogen van teams en de rol en positie van de teamleider. Er zijn geen kritische tekortkomingen vastgesteld. Natuurlijk wel verbeterkansen. Deze gaan onder andere over de uitdagingen die het werken met inhuurkrachten met zich meebrengt voor vaste medewerkers.

## Interne audit

Binnen Lunet worden bij zorgteams interne audits over kwaliteit en veiligheid uitgevoerd om in kaart te brengen wat goed gaat en wat beter kan.

De interne audits hebben door corona twee jaar stilgelegen. In 2022 zijn de interne audits weer opgestart. Bij 17 teams zijn interne audits uitgevoerd in 2022. Die audits laten onder andere zien dat in een groot deel van deze teams laagdrempelig incidenten worden gemeld en dat men weet wat te doen als een cliënt (mogelijk) besmet is met corona. Aandachtspunten gaan onder andere over voldoende kennis over het medicatieproces en het opvolgen van afgesproken

verbeteracties in het team. Na de interne audit pakt elk team zijn eigen verbeteracties op.

In de interne auditor poule zitten medewerkers van het primair proces. In 2022 is deze uitgebreid met onder andere medewerkers van de ondersteunende diensten.

## Sturen op kwaliteit

Om te kunnen sturen op kwaliteit zijn er kwartaal-rapportages. Hierin staan voor Lunet belangrijke kwaliteitsonderwerpen, zoals de evaluatie van de persoonlijke plannen, incidentmeldingen, vertrouwelijke meldingen en onvrijwillige zorg. In 2022 is een begin gemaakt met het dagelijks beschikbaar maken van stuurinformatie over deze onderwerpen via een centraal dashboard voor managers. Zo krijgen we meer inzicht in trends en grip op (mogelijke) verbeteracties.

## Incidenten en calamiteiten

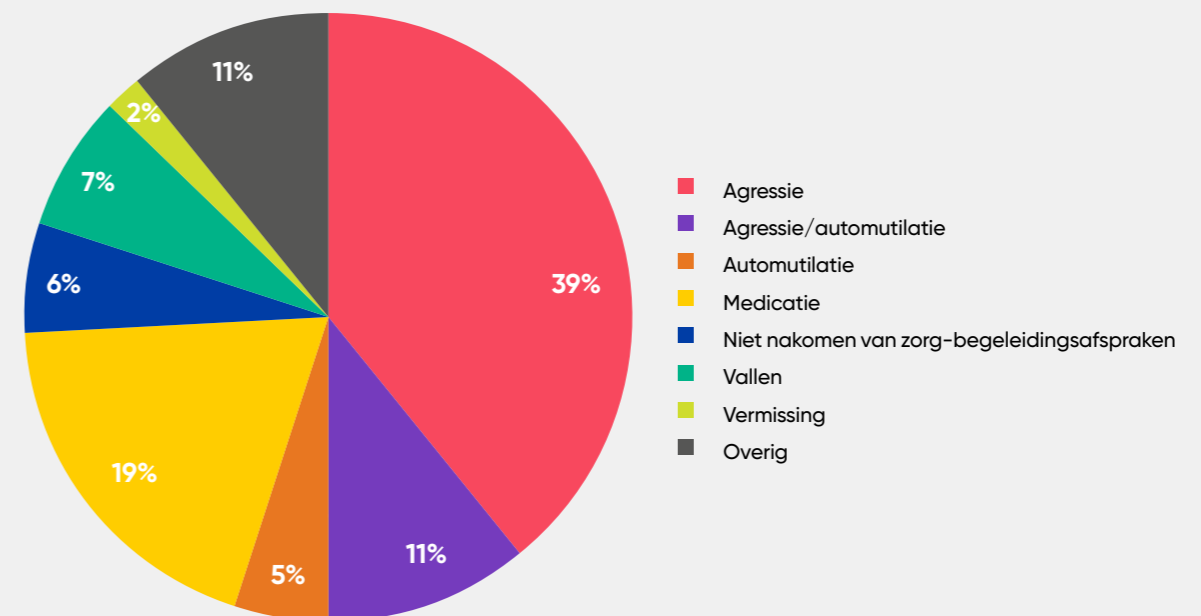
(Bijna) incidenten kunnen nare gevolgen hebben voor de cliënt en medewerker. Omdat ze nooit helemaal te voorkomen zijn, is het belangrijk dat we er van leren. Zo verkleinen we de kans op herhaling en verbeteren we bovendien onze zorgverlening.

In 2022 zijn 20.968 incidenten gemeld, een toename van 7,8% ten opzichte van 2021. De afgelopen jaren stijgt het aantal geregistreerde incidenten. Een verklaring is de toegenomen bewustwording over de procedure. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers laagdrempelig kunnen melden. Naar onze mening voldoen we aan deze voorwaarde.

In 2022 is in het Leermanagementsysteem (LMS) een scholing opgenomen over het melden van incidenten en vertrouwelijke meldingen. Teams die hier meer over willen weten, kunnen deze scholing volgen. Medewerkers kunnen ook vragen stellen over het incidentmeldproces aan de afdeling Kwaliteit & Veiligheid.

In januari 2022 was de impact van corona nog steeds zichtbaar en voelbaar. Dit is terug te zien in het grote aantal incidenten dat die maand is gemeld (1.991). In 2022 was agressie net als in 2021 het meest voorkomende type incident. 39% van de incidentmeldingen waren agressie-incidenten ten opzichte van 41% in 2021. Voor de valincidenten is in 2022 een valprotocol opgesteld.

Type incidenten





Incidenten worden op basis van de gevolgen voor de cliënt en herhalingskans automatisch gecategoriseerd via een risicoscore: groen, geel, oranje of rood.

In 2022 had het merendeel van de meldingen een groene (51,6%) of gele (41,6%) risicoscore. De manager weegt bij incidenten met een oranje- of rode risicoscore af of er vervolgstappen nodig zijn, zoals een intern onderzoek of een IGJ-melding.

In 2022 is het aandeel incidentmeldingen met een oranje risicoscore 5,5% en met een rode risicoscore 1,2%. In 2021 lag dit aandeel iets lager met respectievelijk 5,3% en 1,0%. Een verklaring is de toegenomen complexiteit van de doelgroep.

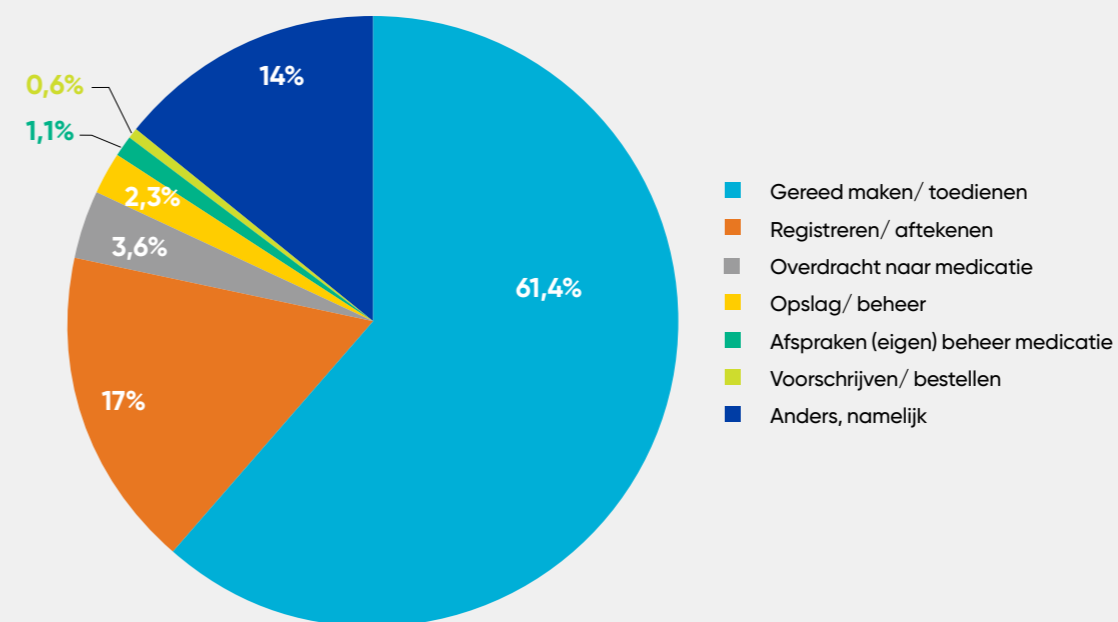
Met vertrouwelijke meldingen bedoelen we meldingen die betrekking hebben op (vermoedens van) geweld/ onveilige situaties. In 2022 zijn 348 vertrouwelijke

meldingen gemeld ten opzichte van 248 in 2021.

De toename is het gevolg van meer bewustwording over de procedure en complexiteit van de doelgroep. De stijging is vooral zichtbaar in de categorie 'geweld/ overschrijdend gedrag extern persoon' (1 > 54) en 'anders' (111 > 140). Een deel van deze meldingen heeft ook betrekking op (seksueel) overschrijdend gedrag. De constatering dat (seksueel) overschrijdend gedrag vaker aanleiding is voor een vertrouwelijke melding, sluit aan bij de extra aandacht rondom dit thema door de landelijke discussies over grensoverschrijdend gedrag.

Er zijn 161 vertrouwelijke meldingen/ernstige incidenten onderzocht door het meldingsteam, waarvan 2 meldingen intern zijn onderzocht via de PRISMA methode. In 2022 heeft Lunet 4 meldingen gedaan bij de IGJ. Ook is 1 burgermelding gedaan bij de IGJ die Lunet heeft onderzocht. Verbeteracties naar aanleiding van deze meldingen worden opgevolgd in het Verbeterregister.

### Soort medicatie incident



### Medicatieveiligheid

De Geneesmiddelencommissie draagt zorg voor de kaders van een veilig medicatieproces en het continu verbeteren van de kwaliteit van de medicatieveiligheid. In 2022 is deze commissie 8 keer samengekomen. Besproken zijn o.a. de kwartaalrapportages medicatie incidenten, de voortgang van de medicatiebeoordelingen, het jaarplan, scholing en gestelde vragen.

In 2021 is bij een kleine groep woningen een pilot gestart met het elektronisch aftekenen van medicatie. Door technische problemen is een pas op de plaats gemaakt en is de invoering hiervan vertraagd. Het elektronisch aftekenen wordt in 2023 ingevoerd. Het elektronisch aftekenen draagt naar verwachting bij aan een vermindering van het aantal medicatie incidenten.



### Klachten en kwesties

Klachten zijn een kans om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Vanuit het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap is een vertrouwenspersoon verbonden aan Lunet. Hierdoor wordt de onafhankelijkheid bij het doen en begeleiden van meldingen gewaarborgd.

Er zijn in totaal 75 meldingen door cliënten (of hun naasten/wettelijk vertegenwoordigers) bij de vertrouwenspersoon ingediend, waarvan 15 meldingen uit 2021 nog open stonden in 2022.

Zowel het aantal meldingen als het aantal formele klachten is in 2022 sterk gedaald (in 2021 werden 92 meldingen geregistreerd en 9 formele klachten). Hier is geen duidelijke verklaring voor. Opvallend is dat in 2022 de meldingen langer lopen en er zijn meer intensievere ondersteuningsvragen van de

cliëntvertrouwenspersonen. Ook hier is geen eenduidige reden of oorzaak voor te geven.

Het grootste aantal meldingen in de categorie zorg, begeleiding en dienstverlening gaat over 'te weinig zorg'. De vertegenwoordigers ervoeren al langere tijd een achteruitgang in de kwaliteit van de basiszorg. Concreet wordt hierbij genoemd een toename en opstapeling van fouten, een toename van invaliders, een afname van aandacht, betrokkenheid en zorgvuldigheid. Andere meldingen gingen onder andere over te weinig rekening houden met wensen van cliënten en een gebrek aan overleg met cliënten. In de categorie organisatie, regels en financiën gaan acht meldingen over regels en beleid.

Er zijn in 2022 door de cliëntvertrouwenspersonen geen signalen aangekaart over situaties die afbreuk doen aan de rechten en de positie van cliënten.

	Vragen	Persoonlijke kwesties	Uitingen van onvrede	Formele klachten
Ambulant/dagbesteding	1	-	4	-
Specialistische zorg	-	-	22	3
Wijk en dorp	-	2	41	2
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>67</b>	<b>5</b>

Onvrijwillige zorg	0
Zorg, begeleiding en dienstverlening	55
Organisatie, regels, financiën	13
Persoonlijk	3
Verblijf	4
<b>Totaal</b>	<b>75</b>

Om de bekendheid van de cliëntvertrouwenspersoon te vergroten heeft de cliëntvertrouwenspersoon deelgenomen aan de informatiemarkt voor verwanten. Daarnaast is de cliëntvertrouwenspersoon op uitnodiging van cliënten of medewerkers bij cliëntbesprekingen aanwezig geweest en zijn locatiebezoeken uitgevoerd in combinatie met afspraken over lopende meldingen op betreffende locaties.

### Klachten cliëntvertrouwenspersoon Wzd

In 2022 zijn 5 cliënten en 6 vertegenwoordigers ondersteund. Er zijn 22 kwesties afgehandeld waarvan 13 keer is doorverwezen naar de cliëntvertrouwenspersoon LSR of naar onafhankelijke cliëntondersteuning, omdat het geen onvrijwillige zorg betrof. In 2022 is 1 klacht afgerond die in 2021 is gestart. Het aantal keer dat de cliëntvertrouwenspersoon Wzd is ingeschakeld is licht gestegen ten opzichte van 2021. In 2021 zijn 18 kwesties afgehandeld.

Informatie	10
Onvrede	11
Klacht	1
<b>Totaal</b>	<b>22</b>

Om de bekendheid van de cliëntvertrouwenspersonen Wzd te vergroten werden locatiebezoeken georganiseerd, voornamelijk binnen de clusters Gedrag Donksbergen en SenSom Donksbergen. Ook heeft de cliëntvertrouwenspersoon Wzd deelgenomen aan de informatiemarkt tijdens de verwantenbijeenkomst. Er vindt regelmatig afstemming plaats met de cliëntvertrouwenspersoon LSR en ieder kwartaal is er een overleg met de secretaris van de Raad van Bestuur.





## Talenten ontplooiën, kansen zien en benutten, daar gaat het om

Sanne van der Aa,  
pedagogisch begeleider Kinderdienstencentrum

### Bijzondere school voor bijzondere kinderen

De grootste onder, dan de minst grote erbovenop en ten slotte de kleinste op de top. Alleen zo krijg je een toren die niet omvalt. En als dat eenmaal is gelukt, kan de lol beginnen. Tientallen balletjes vinden stuiterend hun weg van boven naar beneden, gevolgd door twee pretoogjes achter een hip brilletje. 'Kijk mam. Kijk juf. Dat heb ik toch maar mooi even voor elkaar'. De zesjarige Lars is een open en vrolijke jongen. Erg sociaal en altijd geïnteresseerd in andere mensen. Wat heb je nog meer nodig om een gelukkig leven te leiden?

### Als de ontwikkeling langzamer gaat

Lars' schoolcarrière begon, net als voor ieder ander kind, op een kinderdagverblijf. Maar doorstromen naar een volgende groep was lastig. Hij ontwikkelde zich wel, maar langzamer dan de andere kinderen. "Na verschillende onderzoeken bleek Lars het Williams-syndroom te hebben", vertelt zijn moeder Lieke. "Hierdoor heeft hij een ontwikkelingsachterstand en ook motorisch ligt hij achter bij zijn leeftijdsgenootjes." De ouders van Lars zijn nuchtere mensen. "Aan het syndroom kunnen we niks veranderen", vertelt Lieke, "maar aan zijn ontwikkeling en groei kunnen we heel veel doen."

### Er gaat geen dag voorbij dat Lars niet naar school wil

Het kinderdienstencentrum biedt een speels en uitnodigend dagbehandelingsprogramma dat gericht is op de ontwikkeling. 'We werken met doelen', vertelt zijn 'juf' Sanne, "die we samen met de ouders van een kind en deskundigen zoals een orthopedagoog, een spelbegeleider of een communicatietrainer opstellen. En dat kan per kind verschillen. Lars gaat bijvoorbeeld aan de slag met zelfredzaamheid en met zijn motoriek. Kleine dingen zoals op een stoel blijven zitten, jas aantrekken, fijne motoriek zoals rits dichtdoen of een boterham smeren. Bijna ongemerkt leert hij een heleboel. Je ziet hem groeien. Op alle gebieden."

Lieke: "Iets leren waar je later iets aan hebt. Ook al is dat 'later' anders dan bij de meeste kinderen. En daar staan we natuurlijk wel eens stil, bij dat later, maar we concentreren ons liever op het nu. En dan zien wij een Lars die elke dag graag naar school gaat, zijn juf om de nek vliegt en hard werkt aan zijn toekomst."

Lieke: "Iets leren waar je later iets aan hebt. Ook al is dat 'later' anders dan bij de meeste kinderen. En daar staan we natuurlijk wel eens stil, bij dat later, maar we concentreren ons liever op het nu. En dan zien wij een Lars die elke dag graag naar school gaat, zijn juf om de nek vliegt en hard werkt aan zijn toekomst."



# Onvrijwillige zorg

In onze visie wordt het principe 'nee, tenzij' gehanteerd. Onvrijwillige zorg wordt niet toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of zijn omgeving. Als onvrijwillige zorg wordt ingezet, dan blijft het doel het voorkomen en afbouwen van de inzet en toepassing van onvrijwillige zorg.

## Cijfers onvrijwillige zorg

Ten opzichte van 2021 daalde het aantal onvrijwillige zorg maatregelen in 2022 met 3,9%. Aan het einde van het 4e kwartaal in 2021 waren er 464 maatregelen geregistreerd ten opzichte van 446 aan het einde van het vierde kwartaal in 2022.

Het aantal unieke cliënten bij wie een vorm van onvrijwillige zorg is toegepast in 2022 is gemiddeld 222. Het percentage cliënten met één of meerdere onvrijwillige zorg maatregelen ten opzichte van het totaal aantal cliënten is gedurende het jaar stabiel met 8,4%.

Het totaal aantal maatregelen fluctueert enigszins, waarbij we zien dat de maatregel 'insluiten' 8 keer is afgebouwd in het 2e kwartaal ten opzichte van het 1ste kwartaal. Gedurende het jaar zien we een toename van de maatregel 'beperkingen in de vrijheid van de cliënt om zijn eigen leven in te richten'. Daarnaast is in het 4e kwartaal de maatregel 'beperking van de bewegingsvrijheid' 9 keer afgebouwd ten opzichte van het 3e kwartaal. De overige vormen van onvrijwillige zorg laten gedurende het jaar vrij constante cijfers zien.

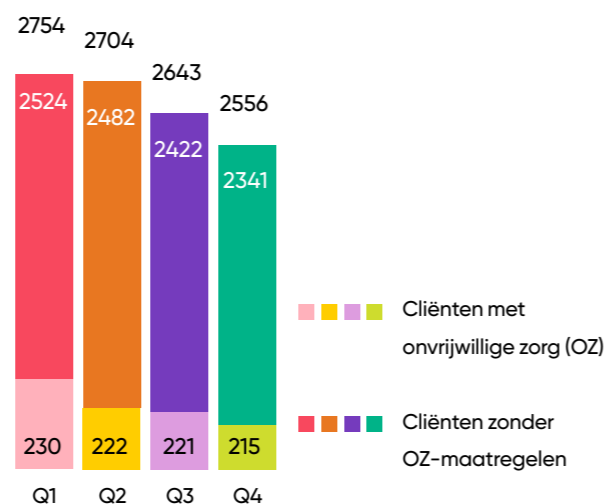
## Maatregelen om onvrijwillige zorg terug te dringen

De structuur van het stappenplan helpt om de inzet van onvrijwillige zorg zorgvuldig te volgen en te werken aan afbouw. Lunet zet in dit proces veel deskundigheid in met de gedragsdeskundige als zorgverantwoordelijke.

Onvrijwillige zorg wordt teruggedrongen

- Door de inzet van een extern deskundige met extra aandacht voor het afbouwen van onvrijwillige zorg.
- Door afbouw te zien in kleine stapjes en daardoor meer kans op succes.

Iedere maand krijgen de zorgverantwoordelijken en Wzd-functionarissen een rapportage waarin onder andere op cliëntniveau zichtbaar is waar het stappenplan niet tijdig wordt doorlopen. Op basis van deze rapportage kunnen zij actie ondernemen.



## Welke stappen zijn er in 2022 gezet?

De samenstelling van de commissie Wzd is veranderd. De directeur zorginhoud en ontwikkeling en een afvaardiging per zorgpad -bestaande uit cliëntbegeleider en gedragsdeskundige- zijn toegevoegd aan de commissie. Op deze manier hoopt de commissie Wzd dat medewerkers uit het primair proces beter aangehaakt blijven bij de Wzd.

De tijdige evaluatie van het stappenplan was een belangrijk aandachtspunt in 2022. In de 1ste eerste helft van 2022 daalde de geldigheid van de maatregelen onder andere door de werklust en beschikbaarheid van gedragsdeskundigen (zorgverant-

woordelijken). Door het aanstellen van een administratief medewerker is het inplannen van de MDO's centraal opgepakt. We zien hierdoor een toename van de geldigheid van de maatregelen in de 2e helft van 2022. De commissie Wzd blijft aandacht houden hiervoor.

## Wat gaan we in 2023 doen?

Het verder vergroten van bewustwording van onvrijwillige zorg in alle lagen van de organisatie is een aandachtspunt voor 2023.

# Reflectie op het kwaliteitsrapport

## Reflectie CCR

Cliënten gaan twee keer per jaar in gesprek over het persoonlijk plan. Meestal is dit één uitgebreider overleg en één korter overleg. De CCR vindt deze frequentie veel en vindt dat deze meer afgestemd kan worden op de behoefte van de cliënt. Het zou mooi zijn als samen met de cliënt afspraken worden gemaakt over de frequentie, zodat het meer maatwerk wordt. Ook ziet de CCR regelmatig dat meerdere plannen niet tegelijkertijd aflopen, waardoor meerdere gesprekken gepland moeten worden. Dit kan beter worden verdeeld.

De CCR is benieuwd hoe de overgang gaat naar het nieuwe cliëntportaal. De CCR hoopt dat het nieuwe cliëntportaal beter aansluit bij de wensen van cliënten en hun vertegenwoordigers. Niet alle CCR-leden maken gebruik van het cliëntportaal. Als argument wordt genoemd dat zij weten wat in hun dossier staat door wat er tijdens begeleidingsafspraken wordt opgeschreven. Bij negatieve ervaringen of bij veel wisselingen in begeleiding wil de cliënt meer controle hebben en als alles goed verloopt is een cliënt er minder mee bezig. Vertegenwoordigers maken vaak wel gebruik van het cliëntportaal.

De CCR geeft aan dat de begeleiding soms iets beter zijn best mag doen om een cliënt te helpen bij het goede leven als een cliënt het niet naar de zin heeft. Is er een gerichte aanpak voor de zorgvraag, dan vindt de CCR dat de cliënt zich ook aan de afspraken moet houden.

De CCR geeft aan dat bij innovatie de randvoorwaarden goed moeten zijn, zoals een goed werkende internetverbinding. De CCR hoopt dat de veiligheid garant staat bij het gebruik van digitale middelen.

Er zijn veel initiatieven waar cliënten bij betrokken zijn. Het is fijn om te zien dat er meer betrokkenheid is tussen cliënten en medewerkers. Er worden goede verbindingen gelegd. De CCR is blij met de ontwikkelingen bij het bureau medezeggenschap. De CCR hoopt dat dit bureau verder gaat groeien en op meer dagen open kan gaan, zodat het een volwaardige dagbestedingslocatie wordt. Het aantal werkzaamheden zal dan vanzelf meer worden. Het is mooi dat het bureau medezeggenschap over veel onderwerpen mag meedenken.

Het delen van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek met cliënten is een aandachtspunt. Op enkele locaties zijn de resultaten besproken tijdens groepsoverleggen. De CCR vraagt zich af of het cliënttevredenheidsonderzoek bij alle cliënten goed wordt afgenomen. Daarnaast merkt de CCR op dat het meten van de cliënttevredenheid een momentopname is. Als een cliënt dan bijvoorbeeld niet lekker in zijn vel zit, dan is dit terug te zien in het onderzoek. Op een later moment zou dan nog een meting gedaan moeten worden.

De Wet zorg en dwang (Wzd) is streng en strikt en wordt goed opgevolgd bij Lunet.

In 2023 worden de persoonlijk plannen niet meer fysiek ondertekend, maar tijdens het gesprek samen geaccordeerd. Cliënten hebben altijd inzage in het persoonlijk plan in het cliëntportaal. De CCR merkt op dat hierdoor wellicht de eigen regie iets meer wegvalt omdat niet alle cliënten gebruik maken van het cliëntportaal. Ook hebben sommige cliënten geen computer. Voor cliënten gaat het digitale tijdperk snel. De CCR vindt het belangrijk dat in de gaten wordt gehouden dat niet alles digitaal verloopt.



Iets voor een ander betekenen, daar krijg ik energie van

## Reflectie CCvR

De Centrale Cliëntvertegenwoordigers Raad (CCvR) heeft gereflecteerd op het kwaliteitsrapport en heeft naast algemene opmerkingen ook inhoudelijk gereflecteerd op een aantal onderwerpen.

### Algemeen

De CCvR vindt het mooi dat er voorbeelden van de reflecties van teams zijn opgenomen in het kwaliteitsrapport. Daarnaast zijn de cliëntverhalen een mooie toevoeging. Als tip wordt genoemd om de cliëntverhalen in de toekomst te koppelen aan de kanslijnen die Lunet volgt zodat de verhalen samenhangen met het toekomstbeeld. De CCvR is van mening dat het kwaliteitsrapport algemene formuleringen bevat die geen zicht geven op wat het effect daarvan is op de kwaliteit van zorg. Daarnaast bevat het kwaliteitsrapport onderzoeken, verbeteracties en cijfers. Een beschrijving ontbreekt van de verbeterplannen of doelstellingen, waardoor het onvoldoende duidelijk is hoe binnen Lunet met de uitkomsten aan de slag wordt gegaan.

### Inhoudelijk

Een kwaliteitscheck draagt er toe bij dat er binnen het team meer aandacht en bewustwording is voor het persoonlijk plan en de geldigheid daarvan. De CCvR ziet graag dat er tijdens een kwaliteitscheck ook wordt gekeken naar de ervaringen van de kwaliteit van leven van de cliënt.

De CCvR heeft de indruk dat een terugkoppeling van het resultaat van de zelfreflectie aan cliënten en verwanten in het merendeel van de teams niet heeft plaatsgevonden. Terugkoppeling kan individueel of tijdens groepsoverleggen plaatsvinden. Dit is een aandachtspunt.

Toen Marij Noten besloot om naast haar parttime baan bij Lunet extra te gaan werken als flexkracht, kreeg haar carrière bij Lunet een nieuwe impuls. "Het heeft mijn werk veel uitdagender gemaakt. Ik kom op allerlei plekken en leer veel nieuwe mensen kennen. Bovendien kan ik mijn eigen tijd indelen – wat ik ideaal vind – én me helemaal richten op de cliënten."

Als belangrijkste eigenschap van een flexwerker noemt Marij flexibel zijn. "Je hebt wisselende werktijden en werkt met verschillende collega's en cliënten, dus je moet snel kunnen schakelen. En je goed kunnen aanpassen, want de lijnen op de afdeling zijn al uitgezet. In mijn vaste baan help ik mee om plannen te maken; in mijn flexwerk voer ik ze uit", glimlacht Marij.

### Samen werken aan een goed leven

Voldoening haalt Marij uit goed kijken wat de cliënt nodig heeft. "Mijn belangrijkste doel is dat de cliënt een prettig leven heeft – daar zorg ik voor. Of ik nu flexibel werk of op mijn vaste werkplek: bij elke cliënt lever ik maatwerk. Zie ik dat er behoefte is aan vriendschap, dan leg ik contact tussen cliënten onderling. Is een cliënt onzeker, dan probeer ik hem of haar een stapje verder te helpen. Als dat dan lukt, is dat prachtig. De cliënt voelt zich groeien – en mijn dag kan niet meer stuk. Ik krijg er energie van om iets voor een ander te kunnen betekenen."





Het melden van incidenten kan zorgen voor verbeteringen in de zorg. Een systeem voor medewerkers om laagdrempelig incidenten te melden is aanwezig. De CCvR vraagt aandacht voor het laagdrempelig melden van suggesties voor verbeteringen en incidenten door vertegenwoordigers bij begeleiding. Dergelijke suggesties en incidenten worden momenteel niet altijd goed opgepakt en teruggekoppeld aan de cliënt en/of vertegenwoordiger.

De verwachting is dat het elektronisch aftekenen in 2023 wordt geïmplementeerd en dat dit bijdraagt aan een afname van het aantal medicatiefouten. De CCvR vindt het daarnaast belangrijk dat er voldoende aandacht is voor het juist innemen van medicatie in het medicatieproces, bijvoorbeeld tijdens medicatie trainingen.

De afbouw van onvrijwillige zorg wordt structureel geëvalueerd bij het doorlopen van het stappenplan. De CCvR adviseert om ook te kijken naar preventie van onvrijwillige zorg.

Voor 2023 moet voor het eerst een kwaliteitsbeeld worden opgesteld. Het kwaliteitsbeeld is vormvrij en kan vanuit verschillende perspectieven (cliënt, verwant en professional) worden vormgegeven. De CCvR wordt graag tijdig betrokken bij de opzet van het kwaliteitsbeeld en hoopt dat een nieuwe opzet ervoor zorgt dat er op een andere manier wordt gekeken naar de kwaliteit van zorg en de ervaringen van cliënten.

De afdeling Kwaliteit en Veiligheid ziet de nieuwe eisen van het kwaliteitskompas als een kans en zal de CCvR, CCR en OR betrekken om mee te denken bij de opzet van het kwaliteitsbeeld 2023.

## Reflectie Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad (OR) vindt het rapport makkelijk en prettig leesbaar. De cliëntverhalen zijn van toegevoegde waarde. Kijkend naar de inhoud benoemt de OR enkele aandachtspunten.

De OR onderschrijft de meerwaarde van de kwaliteitschecks. Het valt op dat het percentage van de geldigheid van de risico-inventarisatie achterblijft ten opzichte van de geldigheid van de persoonlijke ondersteuningsplannen. Het is goed dat de risico-inventarisatie in het nieuwe ECD geïntegreerd wordt in het persoonlijk plan.

Bij de voorbereiding van het nieuwe cliëntportaal Caren heeft de OR actief meegedacht hoe de privacy van medewerkers te waarborgen in de rapportage binnen de wettelijke kaders. Vooral, omdat in het nieuwe cliëntportaal bij de rapportage de initialen van de medewerker worden vermeld. In de regionale samenwerking zoeken ook de ondernemingsraden van Lunet, Severinus en SWZ de samenwerking met elkaar op.

De OR adviseert om in de CTO-systematiek mee te nemen dat teams tijd nodig hebben om verbetermaatregelen op te pakken.

Er worden steeds meer ZZP'ers ingezet. De OR wil graag het signaal afgeven dat dit risico's met zich mee kan brengen op het gebied van cliëntveiligheid. Een voorbeeld is dat de fixatietechnieken die ZZP'ers gebruiken niet altijd aansluiten bij de werkwijze en visie van Lunet. Ook toegang tot systemen met informatie over de zorg is niet altijd te garanderen.

De OR vindt het positief dat medewerkers bij Lunet een lage drempel ervaren om incidenten te melden. Ditervaart de OR zelf ook. De OR geeft aan dat een toename van het aantal incidenten met een oranje en rode risicoscore en het aantal vertrouwelijke meldingen vanwege complexiteit van de doelgroep ook betekent dat medewerkers te maken krijgen met het complexe netwerk en de complexe problematiek rondom cliënten uit deze doelgroep, zoals criminaliteit en verslaving.

Het percentage medicatieincidenten blijft hoog. Het elektronisch aftekenen is in eerdere kwaliteitsrapporten ook genoemd als maatregel om hier verbetering in aan te brengen. Realisatie van deze maatregel in 2023 is wenselijk. Daarnaast verzoekt de OR om de medicatieincidenten in het rapport uit te splitsen naar type en oorzaak.

De OR onderschrijft de behoefte om bewustwording van onvrijwillige zorg in alle lagen van de organisatie te vergroten. De OR ziet dat de kennis over onvrijwillige zorg voornamelijk aanwezig is bij medewerkers in de teams waar cliënten met complex gedrag wonen.

De OR adviseert om in het toekomstige kwaliteitsbeeld meer het medewerkersperspectief te integreren. Daarnaast is de OR nieuwsgierig hoe bouwsteen 3 professionele ontwikkeling in de toekomst bij Lunet vormgegeven zal worden, ook gezien de krapte op de arbeidsmarkt.



## Visitatie

Op 18 april 2023 vond een externe visitatie plaats met de externe collega organisatie ORO. Tijdens de visitatie is samen gereflecteerd op dit kwaliteitsrapport. Besproken is wat positief opvalt en wat mogelijke ontwikkelpunten zijn. Via visitatie diende ORO als een externe spiegel voor Lunet.

### Locatiebezoek

Tijdens het bezoek aan Luuxx Kleine Berg zag ORO hoe Lunet werkt aan een 'goed leven' voor cliënten. Hier zijn veel verschillende mogelijkheden voor dagbesteding, zoals werken met keramiek, horeca en het maken van radio. Luuxx Kleine Berg sluit daarnaast ook goed aan op kansen in de markt om producten af te zetten (produceren van halffabricaten, leveren van producten aan bloemisten en scholen).

### Dialog over het kwaliteitsrapport

Wat positief opvalt is dat Lunet een bondige rapportage heeft geschreven waarbij de inhoudelijke input ondersteund wordt met cliëntverhalen. De thematiek van 'goed leven' komt duidelijk naar voren in de gehele rapportage. ORO is geïnspireerd door de toegankelijke schrijfstijl van Lunet.

In de rapportage is een samenvatting opgenomen met een terugblik op 2022 en een vooruitblik op 2023 waarbij verbeterpunten geprioriteerd zijn op basis van de bouwstenen van het kwaliteitskader. ORO ziet dit als een goede aanvulling op de rapportage die nuttig en duidelijk is voor externe partijen. Lunet benut de gegevens van het cliënttevredenheidsonderzoek voor de teamreflectie. Een mooi

voorbeeld van hoe data breder kunnen worden gebruikt en door teams efficiënt en effectief op zaken kan worden ingespeeld. Lunet heeft een robuust intern auditsysteem met voldoende auditoren vanuit verschillende disciplines die zelfstandig opereren.

De kwaliteitsrapportage is vormvrij en daardoor zijn er inhoudelijke accentverschillen tussen ORO en Lunet. Zo focust Lunet zich voornamelijk op het weergeven van informatie met betrekking tot de zorg voor cliënten. ORO geeft ook meer informatie met betrekking tot medewerkers, zoals duurzame inzetbaarheid en verzuim.

Mogelijke verbeteringen ziet ORO op het nader integreren van meer concrete, feitelijke delen van de rapportage met de meer verhalende onderdelen. Dit helpt in het nader onderbouwen van hetgeen dat wordt beschreven, omdat niet iedere lezer voorkennis heeft. Met betrekking tot incidenten en calamiteiten formuleert Lunet scherpe conclusies ten aanzien van oorzaak – gevolg relaties. ORO adviseert om hier voorzichtig mee om te gaan en te spreken van verklaringen die 'aannemelijk' zijn.

### Evaluatie

Het visitatieteam van ORO heeft op een prettige manier van gedachten kunnen wisselen met de collega's van Lunet over ontwikkelingen en dilemma's in de gehandicaptenzorg. We hebben samen kunnen sparren en elkaar kunnen inspireren.





# Oog voor verbetering

We zetten ons elke dag in om de beste zorg en ondersteuning te bieden aan cliënten. Daarom is het belangrijk om regelmatig te reflecteren en op basis hiervan weer vooruit te kijken, (nieuwe) plannen te maken en/of huidige plannen aanpassen.

## Terugblik 2022

In dit kwaliteitsrapport is veel aandacht voor verhalen die gaan over het goede leven van de cliënt.

### Bouwstenen Kwaliteitskader

In dit rapport zijn verbeterpunten geprioriteerd op basis van de bouwstenen uit het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg. We zien het kwaliteitskader als een kompas om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren.

### Bouwsteen 1: zorgproces rondom individuele cliënt

We zien in 2022 dat de geldigheid van de plannen en de risico-inventarisaties nagenoeg gelijk is gebleven ten opzichte van 2021. In 2022 was het doel om de geldigheid van de plannen en risico-inventarisaties te vergroten. Onder andere door het versturen van

maandrapportages aan clustermanagers maken we op teamniveau inzichtelijk waar verbetering nodig is. Verder is hier weinig extra aandacht aan gegeven door de voorbereidingen voor de implementatie van ONS.

Binnen het cliëntportaal is de rapportage in het zorgdossier opengesteld en zijn de voorbereidingen van de implementatie van een nieuw cliëntportaal 'Caren' gestart.

### Bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen

In 2022 gingen we aan de slag met de resultaten van het in het najaar van 2021 uitgevoerde CTO.

### Bouwsteen 3: zelfreflectie teams

Reflecteren doen we steeds in ons werk. We vinden het ook belangrijk dat een team minimaal 1 keer per jaar samen stilstaat bij wat goed gaat en wat beter kan. De uitkomsten van het CTO zijn ingezet als input voor zelfreflectie. Door deze 2 kwaliteitsinstrumenten samen te voegen, verminderen we de administratieve lasten van medewerkers, waardoor zij zich zoveel mogelijk kunnen richten op de zorg voor de cliënt.

## 2023: vooruitkijkend naar geprioriteerde verbeteringen

Ook in 2023 baseren we onze verbeterkansen op basis van het Kwaliteitskader/ Kwaliteitskompas. We kijken hierbij naar nieuwe projecten én bestaande projecten en activiteiten. De uitwerking is geborgd in de organisatie zelf.

### Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele persoon

In 2023 wordt het nieuwe ECD, genaamd ONS, ingevoerd. Dat gebeurt in 2 stappen:

- Per 1 januari is de uitrol van het administratieve proces voor zorgpersoneel en medewerkers van de ondersteunende diensten.
- Per 1 april is de gefaseerde uitrol van het zorginhoudelijke proces. We verwachten dat dit per 1 juli 2023 is afgerond.

In 2022 bleef het percentage geldige risico-inventarisaties achter ten opzichte van het percentage geldige plannen. In het nieuwe ECD wordt de risico-inventarisatie onderdeel van het persoonlijk ondersteuningsplan van de cliënt. Er zal dan één evaluatiemoment plaatsvinden met de cliënt en/of vertegenwoordiger waar het persoonlijk ondersteuningsplan inclusief de risico-inventarisatie wordt besproken. Het uitgangspunt blijft om het persoonlijk ondersteuningsplan minimaal elke 6 maanden te evalueren, bij te stellen en te bespreken met de cliënt en/of vertegenwoordiger. Het doel om de geldigheid van de plannen te vergroten, blijft bestaan.

De persoonlijk plannen van alle cliënten (Wmo-, Wlz- en Jeugdwet indicatie) worden met de invoering van ONS niet meer fysiek ondertekend. Maar

geaccordeerd zoals de plannen van cliënten met een Wlz-indicatie. Op deze manier is er 1 werkwijze binnen Lunet.

Naast een nieuw ECD wordt er per 1 april 2023 ook een nieuw cliëntportaal 'Caren' gefaseerd uitgerold. En we gaan in 2023 verder invulling geven aan de 4 zorgpaden en de bijbehorende zorgprogramma's.

### Bouwsteen 2: onderzoek naar ervaringen van mensen met een beperking

Begin 2023 is besloten om het cliënttevredenheidsonderzoek te verplaatsen naar het tweede kwartaal van 2024 zodat het cliënttevredenheidsonderzoek beter past binnen de jaarcyclus van de teams. Ook wordt geïnventariseerd hoe de ervaringen van cliënten vaker laagdrempelig in kaart gebracht kan worden. Recente ervaringen van cliënten en cliëntvertegenwoordigers vinden wij belangrijk om onze zorg voortdurend te kunnen verbeteren.

### Bouwsteen 3: professionele ontwikkeling

In 2023 wordt op basis van de nieuwe eisen van het Kwaliteitskompas gehandicaptenzorg geïnventariseerd hoe de reflectie binnen Lunet vormgegeven zal worden op een manier die passend is binnen de jaarcyclus van teams.

### Bouwsteen 4: inzicht in kwaliteit

Voor 2023 moet voor het eerst een kwaliteitsbeeld worden opgeleverd. In 2023 wordt een visie gevormd over de vorm van het kwaliteitsbeeld en de manier waarop mensen met een beperking, hun verwanten en professionals hieraan een bijdrage kunnen leveren.

# Nawoord

Een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking, daar werken we elke dag aan. Ze worden hierin ondersteund door betrokken, bevlogen en vakbekwame medewerkers. Dit kwaliteitsrapport geeft een inkijkje hoe we hier in 2022 invulling aan gaven.

We zijn trots op de resultaten en kwaliteit van zorg die we met elkaar weten te realiseren. Waarin we het steeds weer voor elkaar krijgen dat de eigen ontwikkeling en regie van cliënten centraal staan. En waarbij we oog hebben voor verbeteringen, elk jaar weer.

De bevindingen uit dit kwaliteitsrapport zijn besproken met onze medezeggenschapsraden. Dit leverde wederom mooie en inspirerende gesprekken op. De uitkomst daarvan is te lezen in dit rapport.

Ook in 2023 gaan we door op de ingeslagen weg. Een weg die past bij onze nieuw ingezette strategische koers 'Op weg naar een toekomstbestendig Lunet'. De geprioriteerde verbeteringen staan uiteraard hoog op onze agenda. En ook in 2023 zullen onze keuzes weer terug te voeren zijn op het samenwerken aan een goed leven voor onze cliënten.



# Contact

## Bezoekadres

Zernikestraat 17  
5612 HZ Eindhoven

## Postadres

Postbus 270  
5600 AG Eindhoven

**088 - 551 50 00**

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

