2021

Kwaliteitsdocument
Linc naar Zorg Wlz

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2021

Inhoudsopgave

Inleiding 4
Voorwoord 5

Profiel Linc naar Zorg **6**
Visie 7
Missie 7
Doelgroep 7

Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt **8**
Toelichting 8
Over de bouwsteen 8
Integratieve beeldvorming 8
Gewoon wonen 9
MIC 9
Wet zorg en dwang 10
Kwalitatieve analyse 10

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van cliënten **12**
Toelichting 12
Over de bouwsteen 12
Cliënttevredenheidsonderzoek 12
Klachtenafhandeling 13
Meedenkpanel 13

Cliënttevredenheidsonderzoekresultaten 14

Bouwsteen 3 Zelfreflectie in zorgteams **15**
Toelichting 15
Over de bouwsteen 15
Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) 15
OR 16
Teamreflectie 16
Uitvoering teamreflectie 2021 16

Inhoudsopgave

Bouwsteen 4 **Kwaliteitsrapport en visitatie** **17**

Ontwikkelingen 2022 **18**
Zorgaanbod 18
Ontmoeting 19
Linc naar kennis 19
Bedrijfsvoering 19

Reacties op kwaliteitsdocument **20**
Reactie RvC 20
Reactie cliënten 20

Inleiding

Wat we doen, willen we goed doen. En dus denken we bij Linc naar Zorg na over de kwaliteit van zorg. Dat doen we onder andere door onszelf te toetsen, door afspraken te maken over kwaliteit en door externe partijen mee te laten kijken naar hoe we het doen. Hieronder zie je in een oogopslag waar we binnen Linc naar Zorg op het gebied van kwaliteit mee bezig zijn.

De infographic hierboven is een samenvatting. In het rapport wordt verder ingegaan op hoe we werken aan kwaliteit. We werken met de 4 bouwstenen die zijn opgenomen in het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Per bouwsteen wordt aangegeven waar in 2021 aan is gewerkt en waar we de kansen zien om de kwaliteit in 2022 nog verder te vergroten.

Voorwoord

Wij geloven dat zelfstandig wonen met 24 uurs ondersteuning de wens is van een heleboel mensen. Gewoon prettig wonen, zoals jij en ik. Wij zijn ervan overtuigd dat wij die wens samen met de client kunnen waarmaken. Afgelopen jaar hebben wij dit idee dan ook verder uitgewerkt, zodat wij ons zorgaanbod hierop kunnen laten aansluiten.

We proberen het levensklimaat van de client zo goed mogelijk te organiseren. Cliënten maken eigen keuzes, vallen en staan samen met ons weer op.. Dit willen we verder gaan ontwikkelen met minimale kaders en maximale verbinding. We willen uiteindelijk allemaal gewoon en prettig wonen. Het komende jaar willen wij de 24-uurs ondersteuning daarom zo laagdrempelig en vriendelijk mogelijk verder ontwikkelen.

Linc naar Zorg wil bovendien ambassadeur zijn in de keten, voor mensen met een hogere zorgvraag. Wij willen hen vanuit zorg met verblijf, begeleiding bieden in hun eigen woning. Dat willen we doen in de vorm van het volledig pakket thuis (VPT). Uitdagingen zijn er natuurlijk ook. Zo moeten we zorgen voor voldoende huisvesting. Met enthousiaste medewerker gaan we dit mogelijk maken.
Het afgelopen jaar is binnen Linc de stem van de client nog sterker geworden. Het borgen van de stem in het aannamebeleid is geborgd en wil ik uitbreiden binnen alle niveaus in de organisatie. De medezeggenschap blijft een speerpunt. Sinds begin dit jaar is de Ondernemingsraad (OR) een feit. De OR heeft allereerst het doel om zichzelf op “Lincse” wijze vorm te geven. Laagdrempelig en ondernemend dus, waarbij ze de medewerkers vanaf het begin meenemen in keuzes.

De cliënt is bij ons het allerbelangrijkst, dus daar zijn we ook vanuit gegaan bij het nieuwe kwaliteitsrapport. Er is gekozen voor een kortere papieren versie, met daarbij beelden die de bouwstenen tot leven brengen. Zo kunnen ook de cliënten zich een nog beter beeld vormen van hoe we bij Linc werken aan én met kwaliteit. . Via **deze link** bezoek je de nieuwe kwaliteitspagina op onze website, waar ook de video’s te vinden zijn.

Dit kwaliteitsrapport is natuurlijk een beknopte weergave. In de praktijk gebeurt het. Het zijn onze medewerkers en cliënten die het doen. Ik sluit dan ook af met het uitspreken van mijn waardering aan hen.

Tsjerk de Groot
Initiatiefnemer en bestuurder

Profiel Linc naar Zorg

Linc naar Zorg is gegroeid van een eenmanszaak in 2012 tot een bedrijf van 50 medewerkers in 2021. In eerste instantie bood Linc naar Zorg ambulante begeleiding in het kader van de Wmo. Later kwam daar beschermd wonen bij en sinds het voorjaar van 2019 bieden wij ook langdurige zorg. In 2021 hadden we 162 cliënten, waarvan 45 met een Wlz-indicatie.

Waar wij als organisatie voor staan

Linc naar Zorg 'doet wat nodig is, wanneer dit nodig is'. Wij gaan voor een goed zorgaanbod: laagdrempelige zorg, op meerdere leefgebieden, afgestemd op de individuele cliënt. Daarbij staat Linc naar Zorg voor verbinding. We verhouden ons op een gelijkwaardige manier tot de cliënt en leggen samen met de cliënt de verbinding naar een sociaal netwerk of ketenpartners. Onze coaches werken vanuit onze vier kernwaarden:

bevlogen **betrouwbaar** **behulpzaam** **bereikbaar**

Het doel van zorg bij Linc naar Zorg is het vergroten van de zelfredzaamheid en het versterken van de regie op het eigen leven.

Visie

Waar wij als organisatie voor gaan

Wij vinden het belangrijk dat ieder mens met zijn of haar talent, zich betekenisvol voelt en mee kan doen in de samenleving. Ongeacht je beperking, je verleden of je hulpvraag staan wij naast je en werken we aan je zelfredzaamheid en autonomie. Dit doen we met durf, creativiteit, expertise en verbinding. Samen met jou leggen we een duurzame basis voor de toekomst.

Missie

Waar wij als organisatie naar streven

Linc naar Zorg wil groots zijn in kleinschalige zorg van hoge kwaliteit. Wij streven naar een hoge kwaliteit van leven met veel autonomie voor onze cliënten.

Doelgroep

Voor wie wij zijn

Cliënten van Linc naar Zorg zijn kwetsbare mensen. Mensen die zichzelf vaak moeilijk staande weten te houden in de maatschappij. Er is bovendien vaak sprake van één of meerdere bijkomende problematieken, zoals een licht verstandelijke beperking of psychische problematiek. Een licht verstandelijke beperking (LVB) wordt gedefinieerd door een IQ tussen de 50 en 70 met significante beperkingen in het adaptief functioneren. Het zwaartepunt ligt nog steeds op cliënten met een Wmo-indicatie, echter is het aandeel cliënten met een Wlz-indicatie binnen onze organisatie gegroeid.

Zorgproces rond de individuele cliënt

Bouwsteen 1

Toelichting

Deze bouwsteen richt zich op:

- **De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt.**
- **De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie.**
- **De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.**

Over de bouwsteen

Hoe bieden wij zorg aan onze cliënten? Dat is de vraag die centraal staat in bouwsteen 1. Onze cliënten hebben vaak meerdere dingen waar ze hulp bij nodig hebben. En die hulp bieden wij natuurlijk op een manier die bij de client past. Daarom werken wij altijd met de client samen. De client heeft de regie en bepaalt wanneer hij ons nodig heeft en waarmee we hem kunnen ondersteunen. We bespreken dat met elkaar, maken plannen en stellen doelen. In 2021 hebben onderstaande thema's extra aandacht gekregen. Ook in 2022 gaan we weer volop verder in ontwikkeling om het zorgproces te blijven verbeteren.

Integratieve beeldvorming

Linc naar zorg 'doet wat nodig is, wanneer dit nodig is'. Linc is daarom gestart met het werken volgens de methode Integratieve beeldvorming. Deze manier van werken helpt de client en ons om nog beter te ontdekken aan welke hulp er behoefte is. Zo kunnen we écht maatwerk leveren!

Gewoon wonen

Een van de drijfveren van Linc naar zorg is het stimuleren van een optimale deelname aan de samenleving. Daarom willen we een alternatief bieden voor mensen met intensieve en/of complexe zorgvragen buiten het traditionele intramurale zorg. Hier is 'Gewoon Wonen' uit ontstaan. Gewoon wonen biedt 24 uurs-zorg bij de client thuis in de wijk en op het moment dat de cliënt dat wil of nodig heeft. Zorg en ondersteuning op vraag dus! Vanuit het zinnige zorg voorbeeld zijn we op onze eigen wijze vorm aan het geven aan deze vraaggerichte ondersteuning. In 2021 zijn we druk bezig geweest om deze vorm van zorg te organiseren. In 2022 kunnen we de eerste cliënten deze vorm van zorg bieden..

MIC

Bij Linc proberen wij gebeurtenissen die anders lopen dan verwacht te betitelen als verbeterpunten. Allereerst gaan we natuurlijk zorgen voor een oplossing, maar dat is niet het enige. Door deze momenten te registreren via een Melding Incidenten Cliënten (MIC) krijgen we inzicht in ons handelen en kunnen we daarvan leren. In 2021 is daarom ingezet op bewustwording van melden. De procedure is nu een stuk simpeler en bovendien hebben we alles goed besproken in de teams. In 2020 zijn 18 meldingen gedaan, in 2021 waren dit er 65. Ook in 2022 zal er aandacht zijn voor de meldfrequentie, de wijze van het bespreken van de incidenten en het maken van analyses op team en organisatieniveau.

Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt alles rondom zorg die onder dwang wordt verleend. 'Onvrijwillige zorg' heet dat. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verplicht nemen van bepaalde medicijnen. In 2021 is bij 1 van de 45 WLZ-cliënten, onvrijwillige toegepast volgens de wet zorg en dwang. Er zijn geen Wmo-cliënten waarbij onvrijwillige zorg is toegepast. Omdat het aantal cliënten groeit, verwachten we dat dit meer wordt. In 2022 worden daarom teamsessies aangeboden om de kennis over onvrijwillige zorg te vergroten.

Kwalitatieve analyse

Het betreft een klein aantal; het gaat om één cliënt. De aanpak vindt plaats op individueel niveau en multidisciplinair niveau. Linc naar Zorg biedt alleen Wlz in de vorm van vpt of mpt. De analyse is tot stand gekomen door toetsing van de zorgplannen en inventarisatie van de maatregelen. De analyse is uitgevoerd door de kwaliteitsmedewerker met ondersteuning van de GZ-psycholoog en ook voorgelegd aan de Wzd-functionaris.
De analyse zal als onderdeel van het kwaliteitsrapport toegelicht worden aan de stuurgroep van het meedenkpanel. Zij vormen de vertegenwoordiging van cliënten binnen onze organisatie.

Totaal aantal Wlz cliënten bij Linc	**45**
Unieke cliënten met wzd maatregel(s)	1
Aantal Wzd maatregels	1

Zoals in de tabel af te lezen gaat het om 1 cliënt van de 45 Wlz-cliënten . Uitgedrukt in procenten gaat dit om een percentage van iets meer dan 2% met een Wzd-maatregel. Er zijn geen Wmo-cliënten waarbij onvrijwillige zorg is toegepast.

Cliënt 1	Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek

- **Bezoek beperking**
  Deze maatregel is gestart in augustus 2020 en na evaluaties iedere 3 maanden verlengd.

Tabel overzicht onvrijwillige zorg Peildatum 31-12-2021	Aantal unieke cliënten:
Totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen gedurende de betreffende periode (zowel binnen als buiten de locatie):	**1**
1. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging (RM) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
2. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een IBS en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
3. Aantal cliënten dat is opgenomen op grond van een rechterlijke machtiging die is afgegeven door de strafrechter (artikel 2.3 Wfz) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
4. Aantal cliënten dat is opgenomen op basis van een besluit tot opname en verblijf van het CIZ (art. 21 Wzd) en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
5. Aantal forensische cliënten dat is opgenomen op grond van hoofdstuk 3a Wzd en onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
6. Aantal cliënten dat op basis van vrijwilligheid verblijft maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen:	0
7. Aantal cliënten dat onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties als bedoeld in artikel 15 Wzd heeft ontvangen:	0
8. Aantal cliënten dat niet in de locatie verblijft, maar wel onvrijwillige zorg heeft ontvangen die vanuit deze locatie is verleend (bijv. in hun thuissituatie):	1

Hoe we binnen Linc naar Zorg voldoen aan de Wzd en welke analyse we hebben gedaan op 2020 is mondeling toegelicht aan de stuurgroep van het meedenkpanel. Zij vormen de vertegenwoordiging van cliënten binnen onze organisatie. Zij hadden geen inhoudelijke vragen; wel is er een vervolgactie uit voort gekomen om nader kennis te maken met de Wzd-functionaris.

Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

Bouwsteen 2

Toelichting

Deze bouwsteen richt zich op het onderzoek naar de ervaringen van cliënten, waarbij twee punten centraal staan:

- **Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning.**
- **Het samenspel tussen cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers.**

Over de bouwsteen

We betrekken onze cliënten het liefst bij alles wat we doen. Want op die manier komen we erachter wat het beste bij ze past en of we ze nog bieden wat ze nodig hebben. We vragen onze cliënten dus regelmatig om mee te denken of hun mening te geven. In het meedenkpanel, de stuurgroep en in de onderzoeken die we doen, naar de tevredenheid van onze cliënten.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In de zomer van 2021 is er een cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen onder alle cliënten van Linc naar Zorg. De gemiddelde score over alle domeinen is 3,07(2020: 3,16). Onze cliënten kunnen goed aangeven waar zij graag mee door willen gaan en waar zij graag actie willen. Deze informatie gebruiken we voor het bijstellen van het zorgplan van de cliënt. Je vindt de belangrijkste resultaten op pagina 14 in dit document.

Klachtenafhandeling

Bij de open cultuur van Linc past het om over alles met elkaar in gesprek te gaan. Ook als cliënten niet tevreden zijn, doen we dat. Soms is dat niet genoeg. Dus mocht er toch een klacht zijn of is er behoefte aan onafhankelijk advies dan kunnen alle cliënten terecht bij de klachtenfunctionaris van Zorgbelang. Het afgelopen jaar heeft de klachtenfunctionaris alle teams bezocht om informatie te geven. De coaches hebben de cliënten op de hoogte gebracht van de mogelijkheid gebruik te maken van deze functionaris. In 2021 zijn er geen klachten gemeld. Zie voor meer informatie: **https://lincnaarzorg.nl/nl/klachten**

Meedenkpanel

Het meedenkpanel heeft in 2021 maar 1 keer kunnen plaats vinden door corona. Wel hebben we via beeldbellen vergaderingen gehad met het Meedenkpanel. Daarin mochten cliënten meepraten over verschillende dingen. In 2022 worden de vergaderingen van het meedenkpanel weer opgepakt en gaan we verdere afspraken maken over hoe we te werk gaan.

Cliënt tevredenheids onderzoek

Meting 2021

8

Gemiddeld rapportcijfer alle cliënten

Wmo-cliënten 8.3 | Wlz- cliënten 7.4

Overall respons < 25%
Wmo-cliënten 35 | Wlz-cliënten 17

Tevredenheid cliënt

9 Waardering voor de coach

75% Beveelt onze ondersteuning aan aan anderen

80% weet waar hij/zij terecht kan met een klacht
Wmo 90% | Wlz 70%

75% vindt de ondersteuning passen bij zijn/haar behoefte

75% vindt de informatie van Linc naar Zorg duidelijk

"Ben ik tevreden met mijn leven?"

Wmo-cliënten

80% vindt dat hij/zij met persoonlijke onderwerpen bij zijn/haar coach terecht kan

80% vindt dat er door Linc naar Zorg wordt geluisterd naar zijn/haar wensen

80% is tevreden over de manier waarop de ondersteuning helpt om nieuwe dingen te leren of ondernemen

<25% voelt zich niet fit
>30% is niet tevreden over zijn/haar gezondheid

>70% vindt dat hij/zij voldoende eigen keuzes mag maken

<40% is tevreden met de manier waarop hij/zij vrije tijd invult

>50% geeft aan dat hij/zij de eigen administratie op orde kan houden

<40% is tevreden met de manier waarop hij/zij de dag invult

Verbeterpunten

Acties door cliënten geformuleerd

- Vergroten bekendheid van de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon bij cliënten
- Communicatie over roosters en personeel richting cliënten verbeteren
- Ontwikkelen van een ontmoetingsplek voor cliënten om bijvoorbeeld samen te koken, te eten etc.
- Het aanbod voor sport en ontspanning voor cliënten verbreden
- Uitwerking vindt plaats in de (team) plannen 2022

Zelfreflectie in zorg-teams

Bouwsteen 3

Toelichting

Deze bouwsteen van het kwaliteitskader gaat over de zelfreflectie in zorgteams en stelt daarbij de volgende onderwerpen centraal:

- **Betrokken en vakbekwame medewerkers.**
- **De geprioriteerde verbetertrajecten.**

Over de bouwsteen

Betrokken medewerkers die de visie van Linc uitdragen maken Linc Linc. We zetten dan ook vol in op vakbekwaamheid, maar zeker ook op de goede verbinding, het Linc-gevoel. In alle werkvormen die we kiezen staat de ontmoeting en verbinding met elkaar centraal. Tijdens de Linc naar Kennis-sessies vindt inhoudelijke verdieping plaats. De teamreflecties zorgen ervoor dat we stil staan bij de verbanden binnen het team.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Bij Linc staan we met elkaar in verbinding. En dus is dat ook hoe we met elkaar praten over de tevredenheid van onze medewerkers. Het MTO is niet zomaar het invullen van een vragenlijst, maar erna vindt direct een gesprek plaats. In 2020 heeft de laatste meting plaats gevonden, voor de resultaten zie het rapport van 2020. In 2022 meten we de tevredenheid van onze medewerkers opnieuw.

OR

Linc wordt steeds groter, de groeiende organisatie vraagt om een gestructureerde wijze van inspraak van medewerkers. In 2021 zijn daarom succesvolle verkiezingen gehouden voor een ondernemingsraad. In 2022 start de ondernemingsraad op en wordt de werkwijze verder vormgegeven door de OR.

Teamreflectie

Als je beter wilt worden in wat je doet, moet je kritisch naar jezelf durven kijken. Dat geldt voor onze medewerkers én de teams waarin ze werken. Teamreflectie vindt minimaal een keer per jaar plaats. We kijken dan naar wat we goed doen en wat er beter kan. De uitkomsten daarvan, inclusief de punten waarop we moeten verbeteren, worden vastgelegd. De teams hebben zich afgelopen jaar gebogen over thema's als 'het proces rondom de client', 'relatie cliënt en medewerkers', 'borging van veiligheid ' en 'kunnen we als team goed ons werk doen'. Alle teamleden konden aangeven hoe ze over deze thema's dachten. Daarna zijn ze samen in gesprek gegaan over de resultaten. Waar nodig zijn verbeterpunten opgesteld en hebben de teamleden dit opgepakt. Een algemene reactie was dat het fijn is om op deze manier eens stil te staan met elkaar. In 2022 wordt de gebruikte methodiek van teamreflectie geëvalueerd en wordt ook gestart worden met intervisie in alle teams.

Uitvoering teamreflectie 2021

De beoogde reflectie vindt minimaal jaarlijks plaats en heeft de strekking van 'wat doen we goed, wat kan beter'. De bevindingen, inclusief de ontwikkelpunten, worden vastgelegd. In ieder geval komen de volgende zaken aan de orde:

- Het proces rond de individuele cliënt. Zijn de wensen van de cliënt duidelijk? Worden afspraken nagekomen, is er zicht op veiligheid en gezondheidsrisico's per cliënt en doen we wat nodig is?
- De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om bejegening en communicatie, maar ook om de competenties van medewerkers en de samenwerking in het team en met nabije familie.
- Borging van veiligheid met accent op een persoonlijke afweging per cliënt over aanmerkelijke risico's en gezondheidsbescherming.
- De toerusting van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen van de cliënten, samen met de vraag 'kunnen we als team ons werk goed doen?'.
- Organisatie: samenwerking met andere teams en lijnen binnen de organisatie.

In de teamvergadering is gebruik gemaakt van het programma mentimeter. De aanwezige teamleden konden hun score op de schaal van 1-5 aangeven en vervolgens een toelichting. Daarbij konden we meteen in gesprek gaan. De resultaten zijn weergegeven in onderstaand schema en gedeeld met de teams. Dit konden zij gebruiken als input voor hun teamplannen.

Kwaliteits-rapport en visitatie

Bouwsteen 4

Toelichting

De laatste bouwsteen is de visitatie door een externe organisatie.

- **Hoe kijkt een buitenstaander naar de kwaliteit van onze zorg?**

Ontwikkelingen 2022

Linc naar zorg is volop in beweging. We willen ook in 2022 de zorg verbeteren. Veel van onze ambities staan hierboven beschreven. Zoals de voortzetting van de nieuwe leveringsvorm 'Gewoon wonen', het door ontwikkelen van medezeggenschap, en het nog beter faciliteren van de teams door de inzet van intervisie.

Zorgaanbod

Maar de ambities in 2022 reiken verder dan hierboven beschreven. 2022 is ook een jaar van het verder bepalen van koers en maken van passende keuzes. Iedereen kan met de juiste ondersteuning zelfstandig wonen. Vanuit die overtuiging willen we ons zorgaanbod steviger neerzetten in 2022. Wonen in de wijk of met begeleiding op een plek met veel zelfstandigheid, moet voor iedereen mogelijk zijn.

Een mooi streven, maar voor onze doelgroep en onze medewerkers betekent dit wel dat alle randvoorwaarden daarvoor geregeld moeten zijn. We moeten de vraag helder krijgen en daar met kwalitatief goede zorg op aansluiten, maar ook de praktische zaken moeten goed geregeld zijn. Er moet voldoende passende huisvesting zijn en de processen en systemen die de samenwerking rondom de cliënt ondersteunen, moeten duidelijk zijn. Linc naar Zorg kiest er voor om in 2022 medewerkers op meer vlakken en bovendien op maat te faciliteren, zodat zij meer tijd kunnen besteden aan cliënten. Daarbij staat vitaliteit hoog in het vaandel. Door medewerkers goed te faciliteren, bijvoorbeeld door een goed georganiseerde bereikbaarheidsdienst, zorgen we voor een prettig en gezond werkklimaat. De inclusieve benadering van de cliënt willen we per 2022 ook beter terug zien in de afspraken met onze opdrachtgevers. Die afspraken moeten het proces van de cliënt ondersteunen en zo min mogelijk administratief belastend zijn.

Ontmoeting

Tijdens het meedenkpanel hebben onze cliënten uitgesproken dat ze een centrale ruimte willen waarin verbinding en ontmoeting plaats vindt. Ze geven de voorkeur aan zelfstandig wonen met begeleiding die 24/7 op afroep beschikbaar is, maar hebben ook behoefte aan ontmoeting en verbinding. Deze wensen zijn in lijn met onze nieuwe leveringsvorm Gewoon Wonen, die wij in 2022 starten.

Linc naar kennis

Linc naar kennis wordt op dit moment aangeboden aan alle medewerkers van Linc. De totaalvisie van Linc, waarin de cliënt in de eigen omgeving wordt ondersteund, vraagt om meer. Niet alleen de medewerkers, maar ook de cliënten en hun netwerk moeten over de juiste kennis beschikken. Die kennis zorgt ervoor dat zij de juiste stappen kunnen zetten richting een passende toekomst. Linc naar Kennis wordt in 2022 dan ook uitgebreid met bijeenkomsten voor cliënten en hun netwerk.

Bedrijfsvoering

Linc naar Zorg wil groeien zodat er aan nog meer mensen de juiste zorg en begeleiding geboden kan worden. Dat vraagt wat van de bedrijfsvoering en daarin zijn afgelopen jaar dan ook goede stappen gezet. Er is een manager bedrijfsvoering aangesteld en de doelstelling is een gezond rendement voor 2022. Daarom willen we op ieder moment nog beter inzage hebben in inkomsten etc.

Reacties op kwaliteits-document

Reactie Raad van Commissarissen (RvC)

De RvC ziet een sprankelend kwaliteitsrapport 2021 waarin de cliënt ook letterlijk een gezicht heeft gekregen in beeld en geluid. De verhalen spreken ook hun beleving van de zorg die Linc naar zorg biedt uit. Ondanks de toen nog aanwezige coronamaatregelen is dat een mooi resultaat. De plannen voor 2022 zijn ambitieus en divers. Het streven naar groei en Gewoon Wonen zullen wij zeker met belangstelling volgen, zeker met oog op de krapte van de arbeidsmarkt en de gevolgen daarvan. De aandacht naar cliënten en medewerkers is duidelijk aanwezig en is zeer herkenbaar voor de organisatie.

Reactie cliënten

De cliënten zijn blij met dit resultaat. Het is een mooie site geworden. Het papieren rapport van vorig jaar was soms wat lastig om te lezen. Door het gebruik van de filmpjes is het veel beter en leuker. De cliënt krijgt echt een gezicht en we herkennen ons in de verhalen. Het ziet er goed uit zo. Alleen het lettertype zou wat donkerder mogen zodat het nog beter te lezen is.