



Kwaliteitsrapport 2020

Albero Zorggroep

Albero Zorggroep
Postbus 90
6850AB Huissen
Telefoon: 026-3252801
www.facebook.com/AlberoZorggroep
www.alberozorggroep.nl



Angeren, 24 mei 2021

Beste lezer,

Voor u ligt het Kwaliteitsrapport 2020 van Albero Zorggroep.

De beste zorg leveren voor onze cliënten. Dat doet iedereen die bij Albero Zorggroep is betrokken, met volle inzet, elke dag opnieuw: persoonlijk begeleiders, gezinsouders, gedragswetenschappers, vrijwilligers, ondersteuners en externe medewerkers.

De resultaten zijn er naar, zo kunt u lezen, ondanks dat we een aantal doelen wegens de coronapandemie niet konden halen.

Ik wens u veel leesplezier!

Vriendelijke groet,
Alex Hesse

Bestuurder // Albero Zorggroep

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Samenvatting	6
Hoofdstuk 1 Visie en Besturingsfilosofie	7
1.1 Visie en Kernwaarden.....	7
1.2 Besturingsfilosofie en Werkwijze	7
Hoofdstuk 2 De zorg voor onze cliënten	9
2.1 Innovatie.....	11
Scheiden wonen en zorg	11
Samenwerking tussen zorginstellingen en behandelaars	11
Routine Outcome Monitoring (ROM).....	11
Zorgrobot.....	12
2.2 Zorgexpertise team	12
Deskundigheidsbevordering in de organisatie.....	12
Deskundigheidsbevordering van het Zorgexpertise team	13
Doelmatigheid behandeling en begeleiding.....	13
2.3 Incidentmeldingen.....	14
Soorten incidenten	14
Inzicht MIC-registratie	14
Inzicht in RAI-meldingen.....	15
ISO beleid MIC registraties	15
2.4 Klachtmeldingen.....	15
2.5 Meldingen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).....	16
2.6 Toezichthouder sociaal domein	16
2.7 College Burgermeester en Wethouders.....	16
2.8 Omgevingsdienst Regio Arnhem	16
2.9 AVG-functionaris	16
2.10 Consultatiedienst.....	17
2.11 Cliëntvertrouwenspersoon.....	17
Contactmomenten	17
Doelen voor 2021	18
2.12 Ontwikkelpunten 2021	18
Hoofdstuk 3 Onze cliënten	20
3.1 Cliëntenraad	20

3.2 Cliëntervaringsonderzoek.....	20
3.3 Cliënten aan het woord	21
Quotes van cliënten.....	21
Evaluatieformulier cliënten	21
Zorgkaart Nederland	21
3.4 Wensen van cliënten	22
3.5 Ontwikkelpunten 2021	22
Hoofdstuk 4 Onze mensen	23
4.1 Teamontwikkelingen	23
4.2 Medewerkers tevredenheidsonderzoek	23
4.3 Opleidingen	25
4.4 Medewerkersvertrouwenspersoon.....	25
4.5 HR-beleid	25
Procesontwikkeling	25
Onboarding.....	26
Ziekteverzuim	26
Personeelsverloop	26
4.6 Ondernemingsraad.....	26
4.7 Ontwikkelpunten 2021	26
Hoofdstuk 5 Reflectie en visitatie.....	28
5.1 Externe visitatie	28
5.2 Centrale cliëntenraad (CCR)	28
5.3 Personeelsvertegenwoordiging (PVT) wordt Ondernemingsraad (OR)	29
5.4 Raad van Toezicht (RvT)	29
Hoofdstuk 6 Kwaliteitsagenda	30
6.1 Evaluatie kwaliteitsagenda 2020	30
6.2 Kwaliteitsagenda 2021	30
Bijlagen Albero in cijfers 2020.....	31
Bijlage 1: Cliënten in beeld	31
Bijlage 2: Medewerkers in beeld	34
Bijlage 3: Samenwerkingspartners in beeld	35
Bijlage 4: Opleidingsniveau in beeld	35

Inleiding

Albero Zorggroep bestaat uit De Kroon Zorginstelling, De Kroon Plus, Albero Zorg, Albero Gezinshuizen en De Betuwe Dagbesteding, verder genoemd Albero Zorggroep.

De visie van Albero Zorggroep is: “Je mag er zijn en je mag zijn wie je bent.”

Bij Albero Zorggroep staat de cliënt centraal. Dit betekent dat cliënten zelf beslissen over de manier van leven, over het wat, hoe en wanneer van waardevolle ondersteuning en hulpverlening. Zorg die de gezondheid, eigenwaarde en autonomie van mensen maximaal bevordert. Voor de professional betekent dit dat met oprechte belangstelling voor elke individuele cliënt samen met zijn sociaal netwerk invulling wordt gegeven aan eigen regie, met zorg op maat en ondersteuning.

Dit rapport is opgebouwd vanuit de disciplines wonen, werken, behandeling en begeleiding. Het is een weergave van de kwaliteit waar Albero Zorggroep voor staat en die zij levert. Beschreven wordt wat wij onder kwaliteit verstaan, hoe wij onze kwaliteit inzichtelijk maken, hoe er op kwaliteit wordt gestuurd, hoe kwaliteit wordt verbeterd en hoe borging van kwaliteit plaatsvindt. Uitgangspunt voor het Kwaliteitsrapport 2020 is het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017- 2022.

Onze doelstellingen van dit rapport:

1. Geeft inzicht in de huidige stand van zaken met betrekking tot kwaliteit en maakt ontwikkelpunten inzichtelijk.
2. Is een middel voor interne verantwoording naar Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, personeelsvertegenwoordiging en cliëntenraad.
3. Is een middel voor externe verantwoording.
4. Dient als uitgangspunt voor visitatie.

Ons rapport beschrijft:

- De visie en besturingsfilosofie (hoofdstuk 1).
- De verschillende onderdelen en disciplines die als leidraad dienen voor eenduidige kwaliteitszorg (hoofdstuk 2, 3, 4 en 5).
- De evaluatie van de actiepunten uit het Kwaliteitsrapport 2019.
- Actiepunten.

Verplichtingen

Dit rapport is onderdeel van de jaarcyclus van Albero Zorggroep. Met het opstellen van dit rapport wordt voldaan aan de verplichtingen van de Wet Toelatingen Zorginstellingen (WTZi) en de Jeugdwet. Aan de voorwaarden die de Wet Langdurige Zorg (WLZ) stelt is in dit rapport voldaan, evenals aan de voorwaarden die het CIBG stelt aan aanbieders van zorg en jeugdhulp. Dit rapport is tot stand gekomen in samenwerking met de leden van de cliëntenraad, medewerkers en externe stakeholders.

Samenvatting

Visie en besturingsfilosofie

Albero Zorggroep staat voor goede en passende zorg voor mensen met (complexe) zorgvragen. Cliënten zijn onderdeel van een inclusieve samenleving waarbij Albero Zorggroep begeleiding en behandeling biedt op het vlak van wonen, werken, vrije tijd of een combinatie van die drie.

Er wordt uitgegaan van de eigen kracht van de cliënt en het stimuleren van de ontwikkeling naar de beste versie van jezelf op basis van onze visie: “Je mag er zijn en je mag zijn wie je bent.”

Cliënten

Ultimo 2020 wonen er in 161 cliënten binnen Albero Zorggroep en heeft de Betuwe Dagbesteding 88 medewerkers/deelnemers. Medezeggenschap wordt vormgegeven door de cliëntenraad van Albero Zorggroep, waarbij een onafhankelijk ondersteuner betrokken is. Beleidsstukken en ideeën rondom activiteiten, profilering en maatschappelijke doelen worden behandeld in de cliëntenraad.

Beleid

Het beleid wordt vormgegeven door oog te hebben voor uitdagingen en kansen die bijdragen aan onze visie waarbij Albero Zorggroep zich blijft ontwikkelen en innoveren. Opedane kennis wordt gedeeld met stakeholders.

Kwaliteit

Kwaliteit is een speerpunt. Dit is terug te zien in de resultaten van onze kwaliteitsmeting. De medewerkers geven met een aan tevreden te zijn. Helaas heeft in 2020 wegens de coronapandemie geen kwaliteitsmeting onder de cliënten plaats kunnen vinden.

Ontwikkeling is een belangrijk speerpunt bij de begeleiding van cliënten. Alle medewerkers en samenwerkingspartners van Albero Zorggroep worden continu gestimuleerd om zich te blijven ontwikkelen. Dit komt ten goede van de kwaliteit van zorg.

Zorgkaart Nederland wordt ingezet om cliënten hun waardering uit te laten spreken voor Albero Zorggroep..

Albero Zorggroep is ISO-norm 9001:2015 gecertificeerd, het kwaliteitskader wordt gevolgd op basis van de WLZ. Daarnaast hebben metingen plaats onder andere door middel van interne en externe audits, zowel gepland als ongepland, visitaties en intervisies op verschillende niveaus.

Intervisie

Niet alleen de ontwikkeling van cliënten, ook de ontwikkeling van individuele medewerkers draagt bij aan een hoge kwaliteit en continuïteit van zorg. Teamleden worden meegenomen in de missie, visie, kernwaarden en kwaliteitsvragen van Albero Zorggroep. Zo wordt de autonomie van ieder teamlid gestimuleerd. Teamleden krijgen intervisie van een gedragswetenschapper, reflecteren met elkaar en jaarlijks worden functioneringsgesprekken gevoerd.

Hoofdstuk 1 Visie en Besturingsfilosofie

1.1 Visie en Kernwaarden

Albero Zorggroep biedt kleinschalig en individueel wonen met begeleiding en behandeling. De doelgroep bestaat uit kinderen en (jong)volwassenen met een normaal niveau tot (licht) verstandelijke beperking, psychische- of gedragsproblematiek. Albero Zorggroep biedt begeleiding bij de opvoeding aan ouders met een verstandelijke beperking, psychische of gedragsproblematiek. Begeleiding wordt vormgegeven door gezinshuisouders en kleine begeleidingsteams, waarmee een grote mate van nabijheid, veiligheid, continuïteit en kwaliteit van zorg geboden wordt.

Vanuit de visie “Je mag er zijn en je mag zijn wie je bent” sluit Albero Zorggroep aan bij de wensen en doelen van de individuele cliënt. Kwaliteit van zorg wordt onder andere vormgegeven door samen met de cliënt, en waar mogelijk zijn netwerk, een persoonlijk plan op te stellen. Optimale persoonlijke ontwikkeling en ruimte voor talent zijn speerpunten.

Albero Zorggroep hanteert hierbij drie kernwaarden:

1. **Eigenheid** – vanuit een veilige basis ga je ontdekken wie je bent, wat je kan en waar je interesse en talenten liggen. Samen zoeken wij naar mogelijkheden.
2. **Perspectief** – jouw mogelijkheden wensen en doelen staan centraal in de begeleiding.
3. **Respect** – hoe gaan we met elkaar om en hoe draag jij als individu je steentje bij? Jouw mening telt en vormt de basis voor de begeleiding.

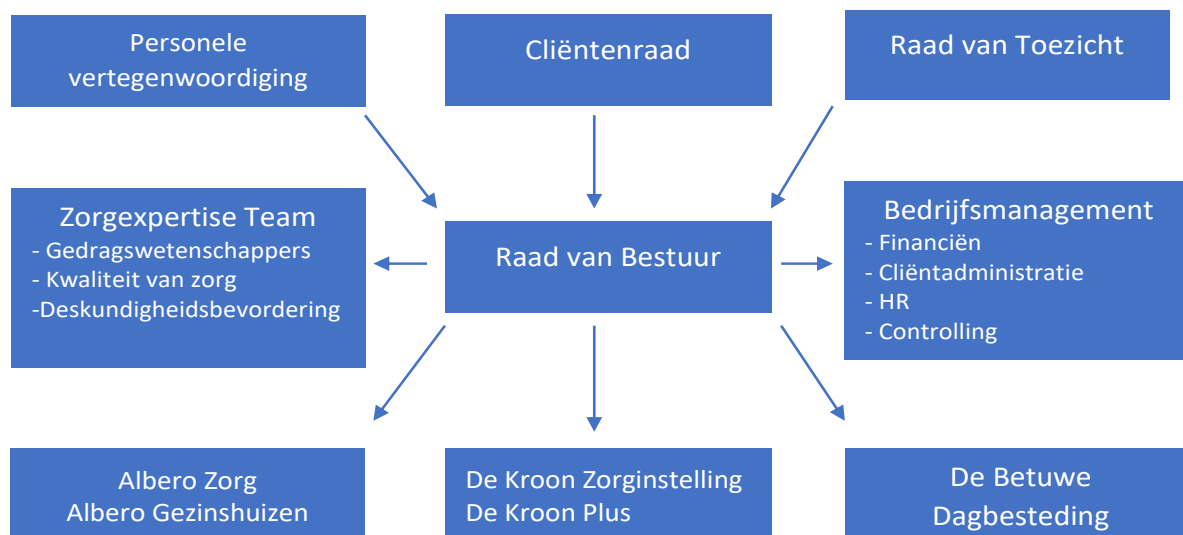
“Groei en ontwikkeling tot de beste versie van jezelf” is ons uitgangspunt binnen wonen, werken, begeleiding en behandeling. Alle locaties en gezinshuizen van Albero Zorggroep hebben een eigen identiteit en invulling van de begeleiding. Samen met de cliënt wordt gekeken wat het best passende traject is.

1.2 Besturingsfilosofie en Werkwijze

Taak- en functievolsamenwerking en zelfsturend vermogen vormen de basis van de aansturing van Albero Zorggroep. Onze zorgprofessionals krijgen zo veel mogelijk eindverantwoordelijkheid. Het zijn de zorgprofessionals die dagelijks met zorg bezig zijn, zij kennen de cliënt. Hierbij prefereert Albero Zorggroep een open cultuur met intervisie en coaching boven hiërarchie. Het bestuur zet in op een omgeving waarbij medewerkers in staat worden gesteld om verantwoordelijkheid te nemen en eigenaarschap te claimen. De visie, het kwaliteitsbeleid en de besturingsfilosofie voor de verschillende organisaties is gelijk. Dat is dan ook het uitgangspunt van dit rapport: één kwaliteitsrapport voor alle organisaties van Albero Zorggroep.

Het bestuur kijkt voortdurend naar optimalisatie van de (zorg)processen van Albero Zorggroep. Hierbij wordt ingezet op automatisering waar het kan, maar persoonlijke inzet waar nodig.

Figuur 1 Bestuurlijk organogram



Bij inhoudelijke projecten en innovatie, waaronder het opstarten van nieuwe locaties of het benaderen van andere, nieuwe doelgroepen, wordt gewerkt met projectteams. Verschillende disciplines vanuit de organisatie zijn hierbij vertegenwoordigd, afhankelijk van de inhoud van het project.

Cliënt centraal

Albero Zorggroep neemt de wensen en vragen van haar cliënten als uitgangspunt voor het opstellen van individuele zorg- en behandelplannen. Hierbij wordt zoveel mogelijk op eigen regie gestuurd. Albero Zorggroep levert maatwerk. Wij investeren in een duurzame relatie tussen de cliënt, zijn netwerk, zijn begeleider en medewerkers. Daarbij volgen wij de afgesproken kaders met onze stakeholders; dit zijn de zorginkopers, toe- en verwijzers, collega instellingen en gemeenten. Het Zorgexpertise team bestaat uit gedragswetenschappers met ieder zijn eigen specialisme. Zij hebben een signalerende en adviserende rol en zorgen in samenwerking met de begeleiding voor een optimale uitvoering van zorgplannen en de opvolging van de daarin gestelde doelen.

Hoofdstuk 2 De zorg voor onze cliënten

Albero Zorggroep is trots op de ontwikkeling die zij de afgelopen jaren heeft doorgemaakt als het gaat om het zorgproces rondom de individuele cliënt. Uit het Kwaliteitsrapport 2019 kwamen verscheidene speerpunten naar voren waar Albero Zorggroep in 2020 met veel enthousiasme aan heeft gewerkt. Tijdens de coronapandemie werd van ons verlangd om te schakelen richting nieuwe speerpunten, zoals het blijven leveren van zorg terwijl verspreiding van het virus moest worden voorkomen. Dankzij de inzet en flexibiliteit van alle medewerkers en cliënten is ons dit gelukt.

Hieronder schetsen wij de belangrijkste ontwikkelingen van 2020:

- *Zorg blijven bieden in tijden van corona en voorkomen van besmettingen*
In 2020 heeft de corona uitbraak een grote impact gehad op onze samenleving en zeker ook binnen Albero Zorggroep. Albero Zorggroep heeft alles in het werk gesteld om de zorg aan de cliënten op een zo goed mogelijke manier te blijven bieden en verspreiding van het virus te voorkomen. Direct naar de aankondiging van het kabinet heeft Albero Zorggroep een coronateam opgericht waarin medewerkers vanuit verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn. Het coronateam is regelmatig (digitaal) bijeengekomen om de regelgeving en het beleid binnen Albero Zorggroep af te stemmen op de landelijke richtlijnen. We zijn er trots op dat we, ondanks alle beperkende maatregelen, het zorgproces met elkaar hebben kunnen vormgeven op een manier waar we achter kunnen staan en dat we hebben kunnen voorkomen dat maatregelen tot triggers hebben geleid bij onze cliënten. Binnen Albero Zorggroep hebben in 2020 geen grootschalige corona uitbraken plaatsgevonden. De besmettingen die plaatsvonden zijn snel gesignaleerd en geïsoleerd.
- *Organisatiebrede deskundigheidsbevordering in medicatiegebruik*
In het tweede en derde kwartaal van 2020 is 90% van alle medewerkers en gezinshuisouders geschoold op het gebied van medicatiegebruik binnen de gehandicapten- en jeugdzorg. Er is gekozen voor een e-learning in medicatiegebruik van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM). Het betreft een basismodule die de komende drie jaar uitgebreid kan worden middels een verdiepingscursus op individueel of locatieniveau. Scholing was nodig, omdat is gebleken dat op locatie niet altijd voldoende kennis was over de verschillende soorten medicatie die cliënten wordt voorgeschreven. Dit bleek uit een intern onderzoek naar de oorzaak van medicatiefouten en de registratie ervan. De medicatiecursus wordt een verplicht onderdeel in het opleidingsplan voor medewerkers en gezinsouders.
- *Organisatiebrede deskundigheidsbevordering suïcidepreventie*
In het derde kwartaal van 2020 hebben de gedragswetenschappers een suïcidepreventietraining aangeboden aan alle medewerkers en gezinshuisouders binnen Albero Zorggroep. Hierdoor is bij hen de kennis over de achtergrondinformatie en de handelingsadviezen bij suïcidaal gedrag toegenomen. Deelnemers hebben achteraf aangegeven over meer handreikingen te beschikken bij suïcidaal gedrag en hiermee beter om te kunnen gaan wanneer ze er mee te maken krijgen.

- *Transitie cliënten beschermd wonen naar de WLZ-GGZ*

In het vierde kwartaal hebben wij cliënten en hun netwerk op wie de transitie betrekking had geïnformeerd over de verandering in het zorgprofiel en de onderliggende financiering. De overgang vanuit de WMO naar de WLZ-GGZ is voor cliënten soepel verlopen.

- Deskundigheid zorgsysteem

Het zorglandschap is gefragmenteerd en complex. Alleen al op het gebied van de gehandicaptenzorg zijn 18 wetten van toepassing. Het afgelopen jaar hebben wij te maken gehad met tientallen zorginkopers die vaak hun eigen zorgprofielen en producten hanteren. Daarnaast nam het aantal complexe zorgvragen toe. Cliënten en hun netwerk hebben echter nauwelijks of geen inzicht in het product waar ze recht op hebben. Om vragen vanuit cliënten en stakeholders goed te kunnen beantwoorden en te kanaliseren richting juiste partijen zijn op het gebied van wet- en regelgeving externe trainingen gevolgd door de medewerkers van het bedrijfsbureau en de locatiecoördinatoren. Daarnaast is op het intranet van Albero Zorggroep verdiepende informatie geplaatst voor de medewerkers en gezinshuisouders.

2.1 Innovatie

Scheiden wonen en zorg

Albero Zorggroep heeft in 2020 contacten gelegd met woningbouwverenigingen om samenwerkingen te realiseren met als doel wonen en zorg te scheiden.

Het scheiden van wonen en zorg biedt voordelen. Zo levert het scheiden een bijdrage bij het effectief afschalen van de zorg. Gezien de krapte op de woningmarkt is het voor cliënten die toe zijn aan een mindere intensievere vorm van hulp, moeilijk om woonruimte te vinden. Stress rondom een verhuizing of nieuwe omgeving kan een trigger zijn die leidt tot verzwaring van de hulpbehoefte. Bijvoorbeeld omdat beschikbare eigen woonruimte te ver uit het sociale gebied ligt waar de cliënt reeds een goede structuur gevonden heeft. Door cliënten woonruimte aan te bieden waar zij ook na afschalen van de zorg kunnen wonen wordt de kans op succesvol afschalen vergroot. Door samenwerkingen te realiseren met woningaanbieders kan Albero Zorggroep haar cliënten in de keten passende begeleiding blijven bieden.

Samenwerking tussen zorginstellingen en behandelaars

Door intensief samen te werken met andere aanbieders is betere en adequatere op- en afschaling te realiseren en kan er sneller op de zorgbehoefte worden ingesprongen. Dit maakt dat Albero Zorggroep actief op zoek is naar samenwerkingspartners om de krachten te bundelen. Een geslaagd voorbeeld hiervan is dat per 1 januari 2021 een samenwerking is aangegaan met zorginstelling PlusHome en systeemtherapeut &Nu onder de naam EigenWijzeZorg.

EigenWijzeZorg richt zich op individuele en groepsbegeleiding voor cliënten uit de Jeugdwet in het voorliggend veld, dus bij gezinnen thuis. Ook is het mogelijk dat op een van de locaties afgesproken wordt. Begeleiding richt zich onder andere op het versterken van de opvoedvaardigheden of op de ondersteuningsbehoefte van het kind. Binnen de samenwerking brengt Albero Zorggroep kennis en ervaring in die zij opdoet vanuit de ouder-kind locaties waar beschermd wonen en behandeling wordt gegeven. PlusHome brengt in deze samenwerking ervaring in op het vlak van ambulante zorg en behandeling in. Vanuit het Zorgexpertise team van Albero Zorggroep wordt synergie bereikt door de samenwerking met systeemtherapeut &NU. EigenWijzeZorg biedt behandeling aan, waaronder systeemtherapie, muziektherapie of cognitieve gedragstherapie. In 2021 wil Albero Zorggroep concreet meer verkennende gesprekken voeren met zorgaanbieders om de ingeslagen weg te continueren.

Routine Outcome Monitoring (ROM)

In 2020 is verder vorm gegeven aan Routine Outcome Monitoring (ROM). Dit houdt in dat een duidelijk beeld wordt verkregen van de effecten en de doelmatigheid van de inzet op het gebied van begeleiding en behandeling. In 2020 heeft het Zorgexpertise team onderzocht hoe dit op de meest effectieve wijze kan gebeuren. Hieruit kwam het systeem BergOp als het meest passend naar voren. Met dit systeem wordt het mogelijk om met wetenschappelijk gevalideerde meetinstrumenten te werken. Dit zijn vragenlijsten in de vorm van zelfrapportage en beoordelingsinstrumenten, die kunnen worden ingevuld door cliënten, direct betrokkenen uit het netwerk, begeleiders en gedragswetenschappers. De reeds bestaande exit-vragenlijsten van Albero Zorggroep kunnen ook verwerkt worden in dit systeem. In 2021 zal dit systeem worden geïmplementeerd binnen Albero Zorggroep.

Zorgrobot

Albero Zorggroep wil in 2021 de mogelijkheden van het inzetten van een zorgrobot onderzoeken. Deze humanoïde robot kan bij cliënten met autisme worden ingezet. Het voordeel van een robot voor deze kinderen is dat de robot voorspelbaar reageert, weinig mimiek heeft, geen stemintonatie en een onvoorstelbaar geduld heeft.

2.2 Zorgexpertise team

Het Zorgexpertise team is samengesteld uit gedragswetenschappers met ieder haar eigen specialisatie en behandelvaardigheden. Alle gedragswetenschappers zijn opgeleid op WO-niveau en zijn geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) met een GZ-psycholoog als supervisor. Op deze wijze is Albero Zorggroep in staat om op al haar locaties een gedragswetenschapper in te zetten ter ondersteuning van de behandelig en begeleiding.

Deskundigheidsbevordering in de organisatie

Deskundigheidsbevordering is binnen het Zorgexpertise team een belangrijk aandachtspunt, zowel binnen het team als organisatiebreed. Door scholing en deskundigheidsbevordering blijft Albero Zorggroep zich ontwikkelen en verbeteren om de beste kwaliteit van zorg aan cliënten te kunnen bieden.

In 2020 werd de deskundigheidsbevordering vanuit het Zorgexpertise team vormgegeven door een scholing over suïcidepreventie aan alle locaties. De scholing die normaal gesproken in het najaar plaats zou vinden is niet doorgegaan vanwege de corona maatregelen.

Door het Zorgexpertise team wordt voor 2021 een aantal adviezen gegeven met betrekking tot scholing voor de gehele organisatie:

- Teken je mee?
Visuele ondersteuning in de vorm van tekeningen kan behulpzaam zijn bij het verwerken en overzien van informatie. Onze doelgroep heeft vaak moeite om enkel verbale informatie te begrijpen. Daarom vinden we het belangrijk dat een grote groep medewerkers geschoold wordt in het ondersteunen van informatie door middel van tekeningen. De scholing Teken je mee? is opgenomen in de kwaliteitsagenda.
- Omgaan met sociale media door cliënten
Cliënten met een verstandelijke beperking komen vaker in de problemen door het gebruik van sociale media dan cliënten zonder een verstandelijke beperking. Problemen die zich voordoen via sociale media zijn bijvoorbeeld cyberpesten of seksueel misbruik. Gedragswetenschappers observeren dat steeds meer cliënten hiermee in de problemen komen en de begeleiding handelingsverlegen is wat betreft de aanpak. In een eerder gegeven training is eveneens naar voren gekomen dat de begeleiding hier scholing in wenst. Deze scholing is opgenomen in de kwaliteitsagenda.
- INVRA-ouderschap en INVRA-wonen
Voor onze ouder-kind locatie is het van belang om zo objectief mogelijk te kijken naar de opvoedingsvaardigheden van onze cliënten. Dit helpt om richting te geven aan de begeleiding,

doordat in kaart gebracht wordt wat al goed genoeg gaat en waar nog verbetering gehaald kan worden. INVRA-ouderschap ondersteunt bij de invulling van verantwoord ouderschap. Het zet in op zelfsturing van de ouders bij de verzorging en opvoeding van hun kind. De achterliggende gedachte van dit instrument is dat maximale inspanning moet worden verricht om uithuisplaatsingen van kinderen te voorkomen.

INVRA-wonen ondersteunt bij het voeren van een zelfstandig bestaan. Door middel van onderzoek is aangetoond welke competenties de meeste Nederlandse volwassenen voor het voeren van een zelfstandig bestaan. Middels INVRA-wonen kunnen deze competenties samen met de cliënt gescoord worden, wat de cliënt inzicht biedt in de eigen competenties in vergelijking met die van de meeste mensen.

Alle begeleiders van onze ouder-kind locatie zouden initieel in 2020 deze beide scholingen volgen. Als gevolg van de coronamaatregelen heeft deze scholing geen doorgang kunnen vinden. De prognose is dat deze in juli 2021 plaats kan vinden.

Deskundigheidsbevordering van het Zorgexpertise team

Door het Zorgexpertise team is in 2020 scholing gevolgd in de behandeltechnieken CGT, ACT en EMDR. Een tweede gedragswetenschapper is geschoold in de methodiek Het Vlaggensysteem. Daarnaast is een gedragswetenschapper geschoold om taxatiegesprekken te voeren bij vermoeden van seksueel misbruik.

In 2021 wil het Zorgexpertsie team zich op verschillende onderdelen verder ontwikkelen. De deskundigheidsbevordering zal gericht zijn op:

- Scholen van een tweede gedragswetenschapper in het doen van taxatiegesprekken bij vermoeden van seksueel misbruik.
- Scholen van één of twee gedragswetenschappers in het aanbieden van SoVa-training.
- Scholen van een gedragswetenschapper in diagnostiek bij seksueel misbruik.
- Het aanschaffen van de WISC V en het scholen van een gedragswetenschapper in de afname van deze intelligentietest.
- Scholen van een gedragswetenschapper in traumasensitief werken.
- Scholen van een gedragswetenschapper in het gebruik van BergOp en dit verder uitzetten binnen het Zorgexpertise team.

Doelmatigheid behandeling en begeleiding

Wegens de lockdown in het eerste kwartaal zijn behandelingen uitgesteld. In het tweede kwartaal zijn de behandelingen weer opgestart. Ultimo 2020 verliepen de behandelingen weer volgens schema. Het uitstellen van de behandelingen heeft niet geleid tot een verhoogd risico.

In 2020 zijn 84 behandelingen gestart voor 77 cliënten. Van de behandelingen is 60% gefinancierd vanuit de WLZ gevolgd door circa 30% vanuit de Jeugdwet en bijna 10% vanuit de WMO. Een enkele behandeling is gefinancierd uit de Zorgverzekeringswet. Door het Zorgexpertise team zelf zijn 22 behandelingen gegeven. Bij elke start van een behandeling wordt een 0-meting gedaan. De behandeling wordt afgesloten met een exit-vragenlijst waarmee de doelmatigheid van de behandeling wordt getoetst.

In 2021 zal gestart worden met het registratieprogramma BergOp waardoor op basis van SMART metingen het behalen van behandeldoelen nog inzichtelijker wordt voor het management.

In het tweewekelijkse zorgexpertise overleg wordt de doelmatigheid van de behandelingen en begeleiding die Albero Zorggroep biedt besproken, beoordeeld en geëvalueerd. Het Zorgexpertise team informeert de directie actief op het gebied van beleid en de ontwikkelingen in het vakgebied.

2.3 Incidentmeldingen

Soorten incidenten

Het registreren van incidenten is belangrijk om de dienstverlening van Albero Zorggroep te optimaliseren. Het registreren en interpreteren van incidenten om inzicht te krijgen in de aantallen, de aard en het verloop van incidenten geeft de mogelijkheid om, te leren, te sturen en beleidsstukken aan te scherpen. Op cliëntniveau worden incidenten geregistreerd middels de RAI (Registratie Agressie Incidenten) en de MIC (Melding Incidenten Cliënten). Beide zijn vragenlijsten in het cliënt administratie systeem, die worden gekoppeld aan het digitale dossier van de betreffende cliënt.

Een MIC-registratie wordt gedaan indien zich een incident heeft voorgedaan waarbij sprake is van een organisatorisch of materieel gebrek, of wanneer een incident is ontstaan door toedoen of nalatigheid van een medewerker. Bij een RAI- registratie heeft een incident plaatsgevonden door toedoen van de cliënt, in lijn met zijn problematiek en is het incident niet ontstaan door een materiële fout of nalatigheid.

Alle MIC-registraties worden beoordeeld door de MIC-commissie. De commissie kijkt naar de volledigheid en de juistheid van de meldingen. Ook is de MIC-commissie verantwoordelijk voor het signaleren van ontwikkelpunten, het uitzetten van correctieve of preventieve maatregelen en het signaleren van mogelijke trends in de gedane meldingen.

Inzicht MIC-registratie

In 2020 zijn in totaal 25 MIC-registraties gedaan (2019: 34 ; 2018: 76) verdeeld over 14 cliënten (2019: 10 cliënten). Gezien de groei van het cliëntenbestand is er zowel in absolute als relatieve zin sprake van een afname. De categorie medicatiefout kwam met 20 registraties net als in 2019 het vaakst voor (2019: 29). In de overige categorieën was sprake van één of twee incidenten en was er geen sprake van een patroon.

In 2019 zijn verscheidene maatregelen getroffen om medicatiefouten te voorkomen, zoals het aanstellen van een medewerker als medicatieverantwoordelijke.

Deze maatregelen zijn gedurende het jaar 2020 gehandhaafd. Het doel voor 2020 was de in 2019 reeds ingezette daling van het aantal medicatiefouten te continueren. Dat is met een afname van 9 meldingen gelukt. Alle medewerkers van Albero Zorggroep hebben in Q3 van 2020 een e-learning van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik (IVM) aangeboden gekregen. Het is nog te vroeg om conclusies te trekken over de effectiviteit van deze e-learning. Dit zal in 2021 door de MIC-commissie in het kwartaal overleg meegenomen worden en in het volgende jaarverslag verwerkt worden. De medicatiecursus wordt een verplicht onderdeel in het opleidingsplan.

In 2020 zijn 2 meldingen gedaan in de categorie agressie incident verbaal. (2019: 1). Aangezien het (slechts) 2 meldingen zijn, en er geen verband was tussen de aard en locatie van de incidenten hebben er geen beleidsmatige wijzigingen plaatsgevonden. De twee meldingen zijn uitgebreid besproken binnen alle teams om de gedane ervaring te delen. Op cliëntniveau is onderzocht hoe de begeleiders het beste kunnen aansluiten bij wat de cliënt nodig heeft.

Inzicht in RAI-meldingen

Doel van het registreren van incidenten door toedoen van de cliënt is dossiervorming op cliëntniveau, zodat meer inzicht wordt gekregen in de problematiek en eventuele uitlokkende factoren. Deze meldingen worden geanalyseerd door de betrokken gedragswetenschapper en besproken in de overleggen op locatie of tijdens intervisie.

In 2020 zijn voor 52 cliënten (2019: 29 cliënten) één of meerdere RAI-meldingen gedaan, verdeeld over elf woonlocaties en één dagbestedingslocatie. Van de woonlocaties betrof het zes gezinshuizen en vijf 24-uurs locaties. Het totaal aantal RAI-registraties van 2020 bedraagt 160 (2019: 90). Daar waar nodig zijn maatregelen, zoals behandeling of het opstellen van een signaleringsplan ingezet. Wanneer het voor het welzijn van de cliënt noodzakelijk is om specifieke afspraken te maken over de benadering en veiligheid worden deze besproken door de cliënt en de wettelijk vertegenwoordiger en opgenomen in het zorgplan.

In 2020 is het aantal RAI-meldingen toegenomen. Vanwege deze stijging worden de RAI-meldingen in 2021 ieder kwartaal geëvalueerd en geanalyseerd door het Zorgexpertise team. Daarnaast is het belangrijk dat de RAI-registraties op dezelfde manier worden geanalyseerd als de MIC-registraties. Op deze manier ontstaat er een vollediger beeld van het aantal incidenten per jaar binnen Albero Zorggroep. Bovendien kunnen er trends worden ontdekt per locatie of cliënt. Dit is een doelstelling die in 2021 verder vorm zal krijgen, onder leiding van de MIC-commissie.

De MIC-commissie heeft in 2020 gesignaleerd dat medewerkers nog steeds onvoldoende het verschil weten tussen een MIC- en RAI-registratie. Het komt regelmatig voor dat medewerkers in eerste instantie de verkeerde vragenlijst invullen en na terugkoppeling van de MIC-commissie alsnog de andere vragenlijst moeten invullen. Een hypothese is dat de naamgeving van de RAI-registratie hier een negatieve bijdrage aan levert. Dit komt voornamelijk door het woord Agressie. Dit woord kan insinueren dat er sprake is van externaliserend gedrag, terwijl dit niet aan de orde hoeft te zijn.

ISO beleid MIC registraties

Er is door de MIC-commissie geconcludeerd dat op basis van nieuwe inzichten het beleid over de MIC- en RAI-registraties aangescherpt en verdiept kan worden. Dit is een ontwikkelpunt voor het komende jaar. De geactualiseerde werkwijze rondom de beoordeling van de RAI-registraties evenals de aanbevolen naamswijziging van de RAI-registraties zal hierin meegenomen worden.

2.4 Klachtmeldingen

Albero Zorggroep hecht veel waarde aan de verbetering van de kwaliteit van ondersteuning en het arbeidsklimaat. Signalen van onvrede kunnen door cliënten en medewerkers direct kenbaar worden gemaakt binnen de organisatie conform de [klachtenregeling](#). Wanneer de klacht niet naar volle tevredenheid wordt afgehandeld kan men zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Quasir geeft advies en begeleiding bij het indienen van een klacht en bemiddelt bij het vinden van een oplossing. Wanneer men niet tevreden is met het oordeel kan de klacht worden ingediend bij Zorggeschil, dat een bindende uitspraak doet.

In het kader van interne klachtbehandeling heeft Albero Zorggroep een klachtencommissie die is samengesteld uit een zorgspecialist, een medewerker van het bedrijfsbureau en een directielid.

In 2020 zijn 15 klachten geregistreerd (2019; 5 ; 2018: 11). Alle klachten zijn adequaat opgelost waardoor er geen escalatie heeft hoeven plaats te vinden. De klachtencommissie heeft de aard en overeenkomsten onderzocht. De conclusie was dat het om geïsoleerde klachten ging.

Er zijn in 2020 geen interne klachten gemeld bij Quasir (2019: 0; 2018: 3).

2.5 Meldingen Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Er zijn in 2020 geen incidenten of calamiteiten geweest waarvoor melding bij de IGJ noodzakelijk was. De IGJ heeft geen bezoeken afgelegd aan locaties van Albero Zorggroep.

2.6 Toezichthouder sociaal domein

In totaal drie cliëntdossiers uit het sociaal domein zijn door de toezichthouder van de gemeente Lingewaard beoordeeld (2019: 0). Hiervan hadden er twee betrekking op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en één op de Jeugdwet.

Bij één cliëntdossier heeft in het eerste kwartaal een uitgebreid onderzoek plaatsgevonden waarbij tevens de betrokken gedragswetenschapper en de rayonmanager zijn geïnterviewd. Op basis van de controles zijn geen onregelmatigheden door de toezichthouder vastgesteld, waarna de dossiers door de toezichthouder zijn gesloten.

2.7 College Burgermeester en Wethouders

Het College van B&W van de gemeente Lingewaard heeft in 2020 bij meerdere zorgaanbieders, waaronder Albero Zorggroep, onderzoek uitgevoerd. Het college heeft de gemeenteraad middels een informatienota geïnformeerd. De conclusie van de nota was dat de kwaliteit van zorg en de verantwoording op orde zijn. De raad heeft de informatienota te kennisgeving aangenomen. Er zijn geen vragen gesteld.

2.8 Omgevingsdienst Regio Arnhem

De Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA) heeft in 2020 in opdracht van het college van B&W van de gemeente Lingewaard alle woon- en dagbestedingslocaties van Albero Zorggroep geïnspecteerd. Er zijn geen onvolkomenheden geconstateerd. Alle panden voldoen aan de actuele veiligheidsvoorschriften. Albero Zorggroep heeft van de ODRA enkele adviezen gekregen, die allen zijn opgevolgd.

2.9 AVG-functionaris

Alle mogelijke processen waar persoonsgegevens worden verwerkt worden geaudit door de interne AVG-functionaris. Het contact met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), met betrekking tot vragen en klachten over de verwerking van persoonsgegevens, loopt via de AVG-functionaris.

Het afgelopen jaar zijn twee datalekken geregistreerd. Er was geen verband tussen deze meldingen. Beide datalekken zijn tot één persoon beperkt gebleven en hersteld. Aangezien de datalekken geen materiële impact hadden, heeft er geen melding plaatsgevonden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Voor 2020 had de AVG-functionaris een aantal speerpunten geformuleerd, de implementatie van Zorgmail voor alle medewerkers op het bedrijfsbureau was daar één van. De beveiligde server voor het intern uitwisselen van gegevens is in werking gesteld. Dit heeft de kans op datalekken aanzienlijk verminderd. Om dit te borgen is op de server een uitwisselingsschijf in gebruik genomen. Het streven voor 2021 is dat alle gezinshuizen een Zorgmailaccount krijgen. Om de interne kennis met betrekking

tot de privacy te borgen en bewustwording te vergroten, zullen in 2021 geplande en ongeplande interne audits met betrekking tot gegevensbescherming worden gehouden.

Het cliënt administratie programma werkt middels tweeweg-authenticatie. In 2020 heeft de directie van Albero Zorggroep de ICT-coördinator opdracht gegeven om ook voor de remote desktop plekken twee weg-authenticatie uit te rollen. Dit zal in Q2 van 2021 geëffectueerd worden.

2.10 Consultatiedienst

De consultatiedienst van Albero Zorggroep is buiten kantoor tijden beschikbaar voor consultatie, overleg en advies. De consultatiedienst kan worden benaderd door alle locaties, dat wil zeggen de 24-uurslocaties, gezinshuizen en de dagbestedingslocaties. De consultatiedienst wordt gevormd door meerdere coördinatoren en indien nodig kan er direct richting een gedragswetenschapper of directielid worden geëscaleerd.

In 2020 is de consultatiedienst zo'n vijf tot acht keer per week benaderd. Dit betrof voornamelijk ziekmeldingen. Daarnaast is er contact gezocht bij incidenten, bijvoorbeeld met vragen over situaties rondom cliënten en welke benadering of aanpak passend was. De consultatiedienst is geregeld gebeld met vragen met betrekking tot de coronapandemie.

2.11 Cliëntvertrouwenspersoon

Albero Zorggroep heeft een onafhankelijke, onpartijdige en externe cliëntvertrouwenspersoon in de persoon van Ellen Goedings, psycholoog NIP van psychologenpraktijk Puur. De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt cliënten en maakt problemen van cliënten die zij soms niet durven, willen of kunnen benoemen in de organisatie bespreekbaar. Zodoende wordt er voor cliënten een veilige en vertrouwde omgeving gecreëerd en kan gerichte, laagdrempelige en adequate hulp worden geboden als dat gewenst of noodzakelijk is.

De cliëntvertrouwenspersoon heeft in 2020 op regelmatige basis de cliëntenraad bijgewoond. Tevens heeft zij overlegd met het bestuur van Albero Zorggroep. Dit heeft als doel eventuele ontwikkelingen en trends uit te wisselen en eventueel verdere actie te ondernemen. Ook heeft er, naar aanleiding van de nieuwe wet over onvrijwillige zorg, de Wet zorg en dwang (Wzd) die per 1 januari 2020 van kracht is geworden, overleg plaatsgevonden met de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang.

Er is een workshop 'Feedback geven en ontvangen' voor de cliënten ontwikkeld. Dit was een van de wensen van cliënten die voortkwamen uit het cliëntervaringsonderzoek van 2018. Door de coronapandemie heeft deze geen doorgang kunnen vinden in 2020. De training zal, zodra de situatie het toelaat, op alle locaties worden gegeven.

Contactmomenten

De cliëntvertrouwenspersoon heeft in 2020 in totaal 68 (2019: 77) contactmomenten met cliënten gehad. Zowel in absolute als relatieve zin is dit een daling. Door de situatie rondom corona wordt, met name na de eerste piek in maart en de daarop afgekondigde maatregelen, een toename van het aantal contactmomenten gezien. Spanningen liepen in deze periode en de periode daarna soms hoog op bij cliënten; een luisterend oor, steun en advies van de cliëntvertrouwenspersoon was, naast alle hulp van familie, vrienden, de gezinshuizen, de dagbesteding en de organisatie in het algemeen, wenselijk en zo nu en dan meer dan noodzakelijk.

De contactmomenten met de vertrouwenspersoon zijn als volgt te verdelen: persoonlijke 'face to face' contacten, telefonische contactmomenten en mail- of appcontactmomenten.

Met name de telefonische consulten (2020: 27; 2019: 17) zijn toegenomen, omdat persoonlijk contact nagenoeg niet mogelijk was. Het mail en appcontact is licht gedaald (2020: 20; 2019: 25). Het aantal uren dat is besteed aan cliënten is voor het eerst in kaart gebracht: 97,6 uur. Door de coronapandemie is het minder dan gewenst mogelijk geweest de locaties te bezoeken.

Cliënten weten hun vertrouwenspersoon intussen te vinden. Bereikbaarheid, zichtbaarheid en laagdrempeligheid en bovenal het opgebouwde vertrouwen bij cliënten speelt hierbij een rol.

Thema's - naast corona - die naar voren zijn gekomen tijdens de contactmomenten hebben veelal te maken met:

- Feedback geven en ontvangen (zowel cliënten onderling, als tussen begeleiders en cliënten).
- De vrijheid of gevoelde beperktheid van bewegen van cliënten.
- Onduidelijkheden over de regels en richtlijnen die gelden binnen de organisatie.
- Pestgedrag op de werkvloer.
- Omgangsvormen in het algemeen.

Actief inzetten op het helder hebben en houden van regels en richtlijnen, draagt er aan bij dat er minder onzekerheid over bestaat bij de cliënten. Het gaat er om dat zij weten waar zij aan toe zijn en dat zij daar vervolgens naar kunnen handelen. De thema's zullen leidend zijn bij interne trainingen en deskundigheidsbevordering van medewerkers. De training 'Feedback geven en ontvangen' zal op verschillende locaties worden gegeven, zodra de situatie het weer toelaat.

Doelen voor 2021

Voor 2021 zijn herhalingsbezoeken en nieuwe bezoeken van de gezinshuizen en dagbestedingslocaties ingepland. Het regelmatig bezoeken van de woon- en werklocaties blijft een speerpunt. Betrokkenheid en zichtbaarheid van de cliëntvertrouwenspersoon is van groot belang om de cliënten op gewenste wijze te kunnen blijven ondersteunen. Daarnaast is de cliëntvertrouwenspersoon, net als in 2020, ten minste 1x per jaar aanwezig bij de cliëntenraad.

De cliëntvertrouwenspersoon zal in 2021 voor het eerst kwartaalrapportages opstellen. Hierdoor is Albero Zorggroep eerder in staat actie te ondernemen en eventuele maatregelen door te voeren, om zodoende de best passende zorg te bieden voor de cliënten. Naast het aantal contactmomenten, zal ook in 2021 het aantal uren dat besteed is aan de cliënten in kaart gebracht worden. Eind 2021 kan vervolgens een vergelijking worden gemaakt met het jaar 2020.

2.12 Ontwikkelpunten 2021

Albero heeft ook in 2021 een aantal ontwikkelpunten opgesteld om de zorg voor de individuele cliënt verder te verbeteren en de kwaliteit van zorg te borgen. Dit zijn de speerpunten:

- Verdere deskundigheidsbevordering binnen het Zorgexpertise team op het gebied van SoVa-training, diagnostiek bij seksueel misbruik, afnemen intelligentietest WISC-V en traumasensitief werken.
- Scholen van medewerkers: Teken je mee?, rapportage en SMART-doelen opstellen en social mediagebruik bij cliënten.
- Implementeren en uitrollen van ROM middels het systeem BergOp.

- Aandacht voor thema's die voort zijn gekomen uit gesprekken met de cliënt-vertrouwenspersoon; het geven en ontvangen van feedback, vrijheid of gevoelde beperktheid van bewegen, onduidelijkheid over de regels en richtlijnen die gelden binnen de organisatie, pestgedrag en omgangsvormen in het algemeen.
- Doorzetten van bezoeken aan dagbestedingslocaties en woonlocaties door de cliëntvertrouwenspersoon om zichtbaarheid en betrokkenheid blijvend te vergroten.
- Actualiseren beleid rondom MIC- en RAI-meldingen.
- Verder onderzoeken of een samenwerking tussen woningbouwstichtingen en Albero Zorggroep vorm te geven is. Middels samenwerking passende woonruimte vinden waarbij ambulantisering mogelijk is.
- Onderzoeken van de mogelijkheden van het inzetten van een zorgrobot.

Hoofdstuk 3 Onze cliënten

3.1 Cliëntenraad

Albero Zorggroep betreft cliënten bij haar beleidsvorming. Cliënten praten, denken en beslissen mee vanuit de cliëntenraad. In navolging van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is er in 2020 een externe cliëntenraadondersteuner aangesteld. Hierbij werkt Albero Zorggroep samen met het steunpunt collectieve medezeggenschap in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking VraagRaak, een onderdeel van het belangennetwerk verstandelijk gehandicapten KansPlus.

Onder begeleiding van een cliëntenraadondersteuner overlegt de cliëntenraad met het bestuur van Albero Zorggroep over onderwerpen die voor cliënten belangrijk zijn. Door met elkaar samen te werken ontstaat er een beter en completer zorgaanbod met een breed draagvlak. Door het aanstellen van een externe cliëntenraadondersteuner is de doelstelling, voortkomend uit het cliëntervaringsonderzoek in 2018, gerealiseerd.

Een keer per kwartaal vindt een cliëntenraad plaats, of vaker als de cliënten of Albero Zorggroep dat willen. Door de uitbraak van de coronapandemie en de daaraan gekoppelde lockdowns is de cliëntenraad minder vaak bijeen geweest dan gepland. Er is afgesproken dat in 2021 een nieuw reglement wordt opgesteld voor de cliëntenraad dat past bij de nieuwe WMCZ2018.

Hieronder een overzicht van de thema's die het afgelopen jaar in de cliëntenraad aan bod zijn gekomen:

1. Clienttevredenheidsonderzoek
2. Maatregelen tijdens de lockdown
3. Jaarverslag 2019 en jaarrekening 2019
4. Kwaliteitsrapport
5. Voorlichting over WMCZ2018
6. De transitie van beschermd wonen naar de WLZ-GGZ waarbij er is gesproken over de gevolgen
7. De aankoop van een nieuwe zorglocatie in Ochten (gemeente Nederbetuwe)
8. Verbeteren van de interne communicatie van de cliëntenraad en de communicatie naar andere cliënten.

3.2 Cliëntervaringsonderzoek

Albero Zorggroep heeft in 2020 in samenwerking met Ipsos Facto, het Zorgexpertise team en de cliëntenraad de basisvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek passend gemaakt voor elke doelgroep. Hiermee is de kwaliteit van het onderzoek vergroot en zal Albero Zorggroep in staat zijn om gerichtere acties en verbeteringen in te zetten. Helaas heeft het cliëntervaringsonderzoek niet kunnen plaatsvinden vanwege corona. Om het onderzoek goed vorm te kunnen geven was ondersteuning van cliënten bij het invullen van het onderzoek noodzakelijk. Vanwege de beperkende maatregelen was dit niet mogelijk. Zodra de overheidsmaatregelen het weer toelaten wordt dit onderzoek worden afgenomen.

3.3 Cliënten aan het woord

Quotes van cliënten

★★★★★ / maanden geleden

Ik woon er zelf en heb het goed naar me zic



Trots? Wij? Jazeker 👍👍 op de Albero zorggroep en dan met name Gezinshuis Het Kompas.

Nico en Marlien de gezinsouders van Het Kompas zijn fantastisch.

Onze Robin woont er alweer bijna 2 jaar. En samen met de medebewoners en kinderen van Nico en Marlien voelt Robin zich er helemaal thuis. De weekenden komt Robin naar huis maar Het Kompas is zijn 2e thuis geworden. Zo dankbaar voor. Het geeft ons als ouders meer rust als je ziet dat je jongen het fijn heeft en zichzelf mag zijn. Albero zorggroep ga zo door met alle ontwikkelingen....mooie nieuwe gezinshuizen die net geopend zijn of nog worden geopend.....👍👍

🐣❤️

In deze moeilijke tijden moet je er toch maar wat moois er van maken en leuke dingen doen

En al onze begeleiding helpen ons er goed bij ook in moeilijke en goeie tijden wil jullie allemaal bedanken 🥰

Evaluatieformulier cliënten

Elke cliënt die bij Albero Zorggroep uit zorg gaat wordt verzocht een evaluatieformulier in te vullen over de verleende zorg en begeleiding. In 2020 heeft 10% het evaluatieformulier retour gestuurd. Er wordt gemiddeld een 8 gegeven. Ook wordt ex-clieënten gevraagd om tips te geven. Op basis van de kwantiteit van de evaluaties is het niet mogelijk om conclusies te trekken. Bij een hogere respons zal meer data beschikbaar komen om als sturingsmiddel te gebruiken. In 2021 wordt het evaluatieformulier en de wijze van verspreiding opnieuw beoordeeld door een projectgroep, met als doel de kwantiteit te verhogen.

Zorgkaart Nederland

Albero Zorggroep staat vermeld op Zorgkaart Nederland. Omdat in 2020 slechts 1 waardering is gegeven op een populatie van circa 250 cliënten kunnen daar geen conclusies aan worden verbonden. In 2021 zal de cliëntenprojectgroep onderzoeken hoe Zorgkaart Nederland beter onder de aandacht kan worden gebracht.

3.4 Wensen van cliënten

Uit het cliëntervaringsonderzoek van 2018 kwam een aantal wensen van cliënten naar voren. Aan een deel van deze wensen is in 2019 gestalte gegeven, met gepland vervolg in 2020. Hier volgen de wensen en uitwerking:

- *Meer bewegen en een betere gezondheid*
Voor Albero Zorggroep en haar cliënten is gezondheid een belangrijk punt van aandacht. Het is daarom goed dat er regelmatig wordt bewogen door iedereen. Om deze reden is er in 2019 vanuit een bewegingsagoog een plan opgesteld hoe sport een onderdeel gemaakt kan worden in de dagelijkse gang van zaken binnen de dagbesteding.
In 2020 zou gestart worden met een pilot waarin dit plan leidend zou zijn. Helaas heeft dit beperkte doorgang kunnen vinden vanwege de coronapandemie. Zo hebben er in de zomer van 2020 buitensport sessie plaatsgevonden. Voor 2021 staat dit thema op de agenda om verder opgepakt te worden. Hierbij zal rekening moeten worden gehouden met mogelijke beperkende maatregelen vanwege de aanhoudende situatie rondom het coronavirus.
- *Zelfstandig wonen als perspectief*
Een groot aantal cliënten noemt zelfstandig wonen vaak als een gewenst perspectief. Tussen wonen met 24-uurs zorg en zelfstandig wonen zitten verschillende niveaus. Albero Zorggroep wil zoveel mogelijk de verschillende niveaus stimuleren en faciliteren. Op deze wijze wordt de kans op succes vergroot en de kans op terugval verkleind. Voor bestaande cliënten heeft Albero Zorggroep een ambulant team beschikbaar.
In 2020 is de mogelijkheid tot het opzetten van een ambulant team voor nieuwe cliënten onderzocht. Hiermee is een belangrijke eerste start gemaakt door het aangaan van een samenwerking met PlusHome en &Nu onder de naam EigenWijzeZorg in de gemeente Rheden en Rozendaal. Voor 2021 is de doelstelling om de ambulante behandelingen daadwerkelijk te laten starten.
Ook is in 2020 een begin gemaakt met het onderzoeken van de mogelijkheden voor samenwerking met woningbouwinstellingen. Dit om op zoek te gaan naar een oplossing voor het tekort aan beschikbare woonruimte voor onze cliënten waarbij ambulantisering mogelijk is. Dit krijgt een vervolg in 2021.

3.5 Ontwikkelpunten 2021

Albero Zorggroep heeft ook in 2020 een aantal speerpunten opgesteld om gehoor te geven aan de wensen en behoefte van onze cliënten. Hieronder de speerpunten:

- Verbeteren van de interne communicatie van de cliëntenraad en de communicatie naar andere cliënten.
- Alsnog laten plaatsvinden van het cliëntervaringsonderzoek.
- Het implementeren van sport en beweging als dagelijks onderdeel van de dagbesteding.
- Mogelijkheden voor het bieden van meer ambulante ondersteuning om cliënten beter te kunnen ondersteunen richting zelfstandig wonen.

Hoofdstuk 4 Onze mensen

4.1 Teamontwikkelingen

Door de coronapandemie heeft in 2020 de nadruk binnen de teams vooral gelegen op het continueren van de zorg voor cliënten en voorkomen van verspreiding van het virus, waarbij rekening moest worden gehouden met alle beperkende maatregelen. Er is als gevolg daarvan weinig ruimte geweest voor teamontwikkeling. De aandacht is voornamelijk uitgegaan naar het werken in teamverband en samen de verantwoordelijkheid voor onze cliënten te dragen.

De teams van Albero Zorggroep werken continu aan verbetering ten behoeve van kwaliteit en continuïteit van zorg. Volgens een vastgestelde cyclus vindt er teamreflectie plaats, denk hierbij aan deskundigheidsbevordering, teambuilding, intervisie en supervisie. Tijdens deze momenten wordt gekeken naar eigen handelen, ethische dilemma's en kwaliteit van zorg. Ook wordt systematisch gereflecteerd aan de hand van landelijk vastgestelde thema's.

4.2 Medewerkers tevredenheidsonderzoek

In september 2020 is onder de medewerkers het tweejaarlijkse medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. Dit onderzoek is uitgevoerd door Effectory. Het vorige MTO is gehouden in 2018. In 2018 werd onderscheid gemaakt tussen drie subgroepen: medewerkers van de 24-uurs locaties, medewerkers dagbesteding en medewerkers staf. Het onderzoek van 2020 heeft daar een vierde subgroep aan toegevoegd: gezinshuisouders. Deze groep werd eerder niet meegenomen in het MTO.

In 2020 heeft 84,8% van onze medewerkers het MTO ingevuld. In 2018 was dit 92.2%. De respons onder gezinshuisouders was met 77,3% het laagst. De toevoeging van de subgroep gezinshuisouders verklaart dus mogelijke de lagere totaalrespons.

HOE MEDEWERKERS ZICH VOELEN BINNEN ALBERO ZORGGROEP

	2018	2020	verschil
BEVLOGENHEID	7,8	7,9	+ 0.1%
BETROKKENHEID	6,0	6,6	+ 0,6%
WERKGEVERSCHAP	6,5	6,7	+ 0,2 %

Door de coronapandemie was het in 2020 een uitdaging om verbondenheid te houden tussen alle medewerkers van Albero Zorggroep. Het meeste contact vond in 2020 digitaal plaats. Dit heeft ervoor gezorgd dat mensen minder formeel en informeel contact met elkaar hadden. Medewerkers werden dagelijks geïnformeerd via de interne, online communicatiemiddelen. Ondanks deze uitdagingen, is in 2020 een lichte stijging behaald op het gebied van bevlogenheid en was er sprake van een duidelijke stijging op het gebied van betrokkenheid.

OVERZICHT VAN DE GENOEMDE SCORES

	2018	2020	Gemiddelde Benchmark
TRANSPARANTIE EN COMMUNICATIE	4,5	5,3	5,6
KANS KRIJGEN TE PRESTEREN	6,6	7,2	7,3
TROTS OP WERK	8,1	8,6	8,4
ZINVOL WERK	8,3	8,5	8,5
PLEZIER IN UITVOEREN WERK	8,3	8,3	8,0
BETERE WERKDRUKVERDELING (% GOED)	61,0%	53,8%	66,2%
GEWAARDEERD DOOR ALBERO ZORGGROEP	6,1	5,9	6,9

Een aantal scores is sterk verbeterd ten opzichte van het MTO van 2018. Zo is er een groei te zien op de score Transparantie en Communicatie. Ondanks deze stap in de goede richting, blijft er ruimte voor ontwikkeling. Dit lijkt ook mede een gevolg vanuit de maatregelen omtrent corona zoals eerder beschreven. Middels de implementatie van intranet in de zomer van 2020, wil Albero Zorggroep meer informatie op een meer laagdrempelige wijze intern delen. Naast updates over ontwikkelingen binnen Albero Zorggroep, zal het intranet een kennisbank worden. Door bijvoorbeeld interne werkwijzen, processen en ervaringen te plaatsen, wordt deze informatie voor iedere medewerker makkelijk toegankelijk.

De werkdrukverdeling is in 2020 gedaald. Tijdens het afnemen van het onderzoek heerste de coronapandemie. Medewerkers die ziekteverschijnselen vertoonden diende zich ziek te melden. Dit leidde tot het uitvallen van diensten en vroeg flexibiliteit van medewerkers. Stafmedewerkers en het Zorgexpertise team werkten bijna heel 2020 vanuit huis. Vermoedelijk wordt de toegenomen werkdruk veroorzaakt door de maatregelen omtrent het coronavirus.

Ook de score 'Kans krijgen te presteren' is sterk toegenomen ten opzichte van eerder onderzoek. Albero Zorggroep heeft geïnvesteerd in scholingen voor haar medewerkers. Klassikaal scholingen volgen was door corona in 2020 niet meer mogelijk. Dit resulteerde er in dat een aantal scholingen geen doorgang kon vinden. Het bedrijfsbureau en een van de locatiecoördinatoren zouden in september een cursus volgen van Bureau CAK. Door de verscherpte lockdown werd deze uiteindelijk geannuleerd. Deze cursus vond in januari 2021 alsnog in digitale vorm plaats.

De hoogste scores zijn te vinden bij 'Trots op werk', 'Zinvol werk' en 'Plezier in uitvoeren werk'. Bij twee van de drie scores is de waardering gestegen ten opzichte van eerder onderzoek.

Verbeterpunten liggen in de scores 'Betere werkdrukverdeling' en 'Gewaardeerd door Albero Zorggroep'. De afdeling HR heeft voor het jaar 2021 als doel om de werkprocessen en functiebeschrijvingen te verdiepen en te verduidelijken. Dit zal meer inzicht geven in de verantwoordelijkheden en beslisbevoegdheden van iedere medewerker.

Voornamelijk onze medewerkers dagbesteding merkten de werkdruk en de waardering als verbeterpunt aan. In 2021 zal HR met de manager dagbesteding een plan van aanpak maken. Een van de speerpunten is om hier samen met de medewerkers verbetering in aan te brengen.

4.3 Opleidingen

Als gevolg van de coronapandemie hebben de activiteiten rond de ontwikkeling van de medewerkers voor een deel stil gelegen. In de tweede helft van 2020 hebben toch een aantal trainingen kunnen plaatsvinden:

- Basiskennis medicijn gebruik
- Effectief schrijven (voor staf, gedragswetenschappers en coördinatoren)
- Interne training gericht op de preventie van suicide situaties
- BHV training

In de nabije toekomst zal Albero Zorggroep zich verder gaan richten op de ontwikkeling van de locatietoelators. Zij staan aan het stuur van de organisatie en zijn van groot belang voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Het is de intentie om in 2021 een leiderschapstraject te ontwikkelen voor alle locatietoelators.

Daarnaast zal in 2021 een scholing gegeven worden voor het bedrijfsbureau, het Zorgexpertise team en een aantal locatietoelators. Deze scholing zal gaan over de verschillende zorgwetten. Er zal met name aandacht zijn voor de wettelijke kaders van de zorg, de overlap en afbakening tussen de wetten en actualiteiten en toekomst.

Specifiek voor de gezinshuizen zal in 2021 scholing worden aangeboden in het kader van het thema gezinshuis als bedrijf. Er is binnen de gezinshuizen regelmatig onduidelijkheid over hoe organisatorische zaken geregeld moeten worden en wie waar voor verantwoordelijk is. Deze signalen komen binnen bij zowel het Zorgexpertise team als het bedrijfsbureau. Gezinshuizen zullen meer informatie krijgen over welke organisatorische, zakelijke en financiële punten geregeld moeten worden en door wie dit gedaan moet worden.

De scholingen op zorginhoudelijk vlak zijn eerder beschreven in hoofdstuk 2.

4.4 Medewerkersvertrouwenspersoon

Albero Zorggroep beschikt over een externe vertrouwenspersoon, Buro Overbee', een LVV gecertificeerde onderneming. Kerntaken van de vertrouwenspersoon zijn: eerste opvang, bijstand verlenen, bemiddelen bij problemen en de advisering over beleidsontwikkeling rond klachtenmanagement. In de praktijk betreft het naast het behandelen van klachten over grensoverschrijdend gedrag tevens andere vormen van onvrede. In 2020 hebben zich in totaal twee medewerkers gewend tot de vertrouwenspersoon. De informatie is strikt vertrouwelijk. De dienstverlening van de vertrouwenspersoon is geëvalueerd.

4.5 HR-beleid

Procesontwikkeling

Albero Zorggroep heeft de ambitie om te groeien, zowel in kwalitatief als kwantitatief opzicht. Dit vraagt om een herijking van het HR-beleid.. In 2021 worden de werkprocessen van de organisatie in beeld gebracht. Op basis van de processen worden functies herijkt met hieraan gekoppeld de benodigde competenties. Op individueel gebied zal op basis van de nieuwe functieprofielen zicht komen op talenten en ontwikkelpunten. Individueel worden oplossingen geboden. Helderheid in

taak en functie is voor iedereen van belang en zorgt ervoor dat de basis op orde is. Dit dient gepaard te gaan met de juiste inspraak en ontwikkeling van medewerkers.

Onboarding

Albero Zorggroep heeft kleinschalige zorglocaties in 7 Gelderse gemeenten. Juist vanwege het decentrale en kleinschalige karakter zijn nieuwe medewerkers niet snel bekend binnen Albero Zorggroep. Daarom zal in 2021 gestart worden met het ontwikkelen van een onboarding programma.

Ziekteverzuim

Geconsolideerd bedroeg het verzuim in 2020: 7.65% (2019: 3.9%). Dit is stijging van voorgaande jaren en ligt net boven het sector gemiddelde (7,1% Bron Ziekteverzuim gehandicaptenzorg 2020 VGN).

De oorzaak lag deels in het verhoogde verzuim in verband met de maatregelen omtrent het coronavirus. Opvallend was dat een groot deel van het verzuim (circa 50% van de meldingen) gerelateerd was aan zwangerschap. Indien het zwangerschapsverzuim wordt gecorrigeerd op het totale verzuim dan daalt het verzuim binnen Albero Zorggroep naar net onder de 6%, waarmee door Albero Zorggroep onder het sectorgemiddelde wordt gescoord.

De directie heeft beoordeeld de overige verzuimmeldingen geanalyseerd. Bebleken is dat de oorzaak van verzuim divers van aard zijn en ook variëren per locatie.

Personeelsverloop

Het verloop bedroeg in 2020 30% (2019: 7,8%) waarbij de benchmark bijna 16% bedroeg (Bron: Arbeidsmarktverkenning gehandicaptenzorg). De verklaring ligt in het feit dat 10%-punt van het verloop veroorzaakt wordt door het vervallen van managementfuncties waar hands-on ondersteunende functie voor terug gekomen zijn. 10%-punt kent zijn oorsprong in een verschuiving van medewerkers op verschillende locaties waarbij locaties in omvang zijn afgenomen c.q. toegenomen. Tot slot viel op dat er binnen het Zorgexpertise team en de begeleiders met cliëntcontact sprake was van een laag verloop: <5%.

4.6 Ondernemingsraad

Albero Zorggroep heeft een personeelsvertegenwoordiging, dit is het wettelijk vertegenwoordigend orgaan van de medewerkers. In 2019 is geconstateerd dat het aantal medewerkers is gegroeid tot het niveau waarop het oprichten van een ondernemingsraad (OR) wenselijk is. De geplande verkiezingen zijn vanwege de maatregelen omtrent het coronavirus vertraagd. In Q4 van 2020 is het bureau SBI Formaat bereid gevonden te helpen bij de voorbereiding en totstandkoming van de ondernemingsraad. Het oprichten van een ondernemingsraad gaat gepaard met het opstellen van een reglement en verkiezingen. Die zullen in 2021 plaatsvinden. Het eerste kwartaal 2021 zal er een voorbereidingscommissie worden ingesteld die dit mogelijk gaat maken. Albero Zorggroep vindt het van groot belang dat de inspraak goed is geregeld. Zodra de OR-leden zijn verkozen wordt gewerkt volgens de WOR (Wet op de Ondernemingsraden).

4.7 Ontwikkelpunten 2021

De volgende ontwikkelpunten worden in 2021 opgepakt:

- Het verscherpen van de werkprocessen en hieraan gekoppeld functiebeschrijvingen.
- Voorbereiden en installeren van een ondernemingsraad.

- Het verder ontwikkelen van talentontwikkeling en opleidingsprogramma's voor locatiecoördinatoren en medewerkers op competentieniveau.
- Scholing aanbieden op het gebied van zorgwetten en het gezinshuis als bedrijf.
- Het herijken van de HR aanpak.
- Het ontwikkelen van instrumenten op het gebied van HR om de groeiambitie te kunnen monitoren.

Hoofdstuk 5 Reflectie en visitatie

5.1 Externe visitatie

In 2020 heeft er vanwege de maatregelen omtrent het coronavirus geen visitatie plaatsgevonden. Er zal in 2021 een uitwisseling plaatsvinden met Careander, een zorginstelling die mensen met een verstandelijke beperking of ontwikkelingsachterstand ondersteunt. Daarnaast worden er collega instellingen gezocht die bereid zijn om te “gluren bij de burens”.

5.2 Centrale cliëntenraad (CCR)

De cliëntenraad heeft trouwe leden die zeer betrokken zijn bij de organisatie. De ontwikkelingen bij Albero Zorggroep vinden zij fijn om te zien. Ze ervaren de organisatie als goed benaderbaar. De leden van de raad krijgen duidelijke antwoorden op hun vragen en voelen zich serieus genomen wanneer ze gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen. De leden kijken uit naar verdere ontwikkelingen en werken met de externe cliëntenraadondersteuner samen om de raad en zijn leden verder te professionaliseren.

Over het rapport geven zij aan:

“De cliëntenraad heeft tijdens de vergadering in mei het kwaliteitsrapport besproken nadat een toelichting door de directie is gegeven. De CCR begrijpt dat, door de coronapandemie, het clienttevredenheidsonderzoek dit jaar niet heeft plaats gevonden. Wel heeft er met de cliënten die uit zorg gaan, een evaluatiegesprek plaats gevonden. Dat vindt de CCR ook heel waardevol. Als er vragen zijn, worden deze door de organisatie altijd heel serieus opgepakt. De CCR is blij dat zij de kans krijgen gevraagd en ongevraagd advies te geven. Wel ervaart de CCR dat de Albero Zorggroep nog een lerende organisatie is, met elkaar moeten we nog een manier vinden hoe we belangrijke zaken bespreken, ons advies kunnen onderbouwen nadat wij geïnformeerd zijn. Door de corona pandemie heeft de CCR minder vergaderd, dan gepland. Ook heeft een aantal vergadering digitaal plaats gevonden. Ook dat is voor sommige CCR-leden lastig. De CCR geeft na lezing van het concept Kwaliteitsrapport aan tevreden te zijn en dat de organisatie zo door moet gaan.

Twee reacties: In deze moeilijke tijden moet je er toch maar wat moois van maken en leuke dingen doen. En al onze begeleiding helpen ons er goed bij ook in moeilijke en goede tijden. Ik wil jullie hiervoor bedanken” een andere cliënt zegt; “Ik woon op me zelf en heb het goed naar mijn zin”. Weer een ander zegt: ‘Trots; jazeker wij zijn trots op de Albero Zorggroep!. Ga zo door met begeleiden. Daardoor vinden wij het fijn om bij Albero te wonen”.

De CCR wil graag meedenken om directer in contact met de cliënten te komen, meer reviews via Zorgkaart op te halen. In 2021 zal er een projectgroep worden opgericht. Daar doet de CCR graag aan mee. Er zijn plannen om het dagbestedingsaanbod te actualiseren. Ook daaraan wil de CCR graag een bijdrage leveren. Kortom; ook voor 2021 is er genoeg werk te doen. “

5.3 Personeelsvertegenwoordiging (PVT)

De Personeelsvertegenwoordiging behartigt de belangen van de medewerkers.

In het kader van de opvolging door de ondernemingsraad heeft de PvT een overdrachtsdocument t.b.v. de OR opgesteld.

Over het rapport geven zij aan:

De PvT heeft het kwaliteitsrapport gelezen en is akkoord met het kwaliteitsrapport.

5.4 Raad van Toezicht (RvT)

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de doelrealisatie van de zorginstelling.

Over het rapport geven zij aan:

Het jaar 2020 is een bijzonder jaar geweest. Het was een jaar waarin de Covid-19 uitbraak een grote impact had. In het bijzonder voor de cliënten en medewerkers van Albero Zorggroep, maar ook voor de organisatie zelf. De plannen die er waren voor 2020 zijn niet allemaal ten uitvoer gebracht. De organisatie heeft echter niet stilgezeten, er zijn zeker ook mooie dingen gebeurd naast het blijven bieden van zorg en ondersteuning en het voorkomen van Covid-19 besmettingen.

Dit kwaliteitsrapport is een beknopte weergave van het afgelopen jaar. In het rapport is op diverse onderwerpen te lezen wat goed gaat bij Albero Zorggroep en tevens worden ontwikkelpunten genoemd. Het rapport geeft een goed beeld van waar de organisatie staat.

Albero Zorggroep is een groeiende en lerende organisatie, met de kansen en uitdagingen die daar bij horen. Wat voorop staat is dat we met elkaar vorm en inhoud geven aan onze visie 'Je mag er zijn en je mag zijn wie je bent'. De waarden van Albero zijn richtinggevend voor het functioneren van de Raad van Toezicht. Bij alle vraagstukken is de cliënt steeds het uitgangspunt.

Als Raad van Toezicht kijken we met vertrouwen naar de toekomst. Een toekomst waarin weer meer ruimte komt in het dagelijkse leven voor de cliënt en medewerker. We kijken uit naar de verdere ontwikkelingen van de organisatie en spreken onze dank uit voor ieders bijdrage aan de organisatie, en terugkijkend op het afgelopen jaar in het bijzonder dank voor ieders bijdrage in deze bijzondere tijd. Met elkaar zijn en maken we Albero Zorggroep!

Hoofdstuk 6 Kwaliteitsagenda

In 2018 is een Meerjarenbeleidsplan opgesteld voor 2019-2021. In dit plan wordt stilgestaan bij de ontwikkelingen in de zorg evenals trends binnen zorgland en hoe hier als organisatie vorm aan te geven. De speerpunten uit dit Kwaliteitsrapport en de doelstellingen uit het Meerjarenbeleidsplan vormen, met de uitkomsten uit het CTO en MTO, de basis voor de bedrijfsvoering en het beleid in de komende drie jaren. Er vinden periodiek plenaire overleggen plaats waarin de voortgang wordt geëvalueerd en de koers wordt bijgesteld waar nodig.

6.1 Evaluatie kwaliteitsagenda 2020

Er stonden 18 ontwikkelingspunten op de agenda van 2020. Hiervan zijn vier ontwikkelpunten niet in 2020 behaald; namelijk het cliënttevredenheidsonderzoek, Workshops thema's van cliëntvertrouwenspersoon, het instellen van de ondernemersraad alsmede het uitbreiden van de stageplaatsen binnen de dagbesteding. Oorzaak ligt in het feit dat deze ontwikkeltrajecten niet plaats konden vinden zonder de kans op besmetting en verspreiding van het coronavirus te vergroten.

De ontwikkelpunten zijn opgenomen in de Kwaliteitsagenda van 2021. Dit behoudens het uitbreiden van het aantal stageplaatsen op de dagbesteding. Vanwege de lockdowns is het aantal deelnemersplekken afgenomen. Dit maakt dat er in de huidige formatie onvoldoende ruimte is om het aantal stageplekken te vergroten en dat er geen zicht is op wanneer deze ontwikkelpunten kunnen worden opgepakt.

6.2 Kwaliteitsagenda 2021

	Q1	Q2	Q3	Q4
Ontwikkeltraject Zorgexpertise				
Scholing teken je mee?				
Scholing omgaan socialmedia				
Scholing INVRA-ouderschap				
Deskundigheidbevordering binnen ZE				
Ontwikkeltraject zorgproces				
implementatie en uitrol BERGOp				
Herijken proces MIC/RAI				
Ontwikkeltraject cliëntervaringen				
Training feedback geven en ontvangen voor cliënten				
Cliënt tevredenheidsonderzoek				
Evaluatieformulier Albero Zorggroep herijken				
Zichtbaarheid en evenwichtigheid cliëntenraad vergroten				
Zichtbaarheid en evenwichtigheid cliëntvertrouwenspersoon vergroten				
Implementeren van sport en beweging als onderdeel van de dagbesteding				
Onderzoeken en uitwerken scheiden wonen/zorg				
Ontwikkeltraject medewerkerservaringen				
Vaststellen jaarlijksopleidingsplan				
Organisatiebrede opleiding effectiefschrijven				
Opzetten van een onboarding programma				
Verscherpen van de werkprocessen				
Vormen van ondernemersraad				
Wet- en regelgeving				
Verhuizing naar singelserver met tweeweg authenticatie				
Externe verantwoordingen				
Externe visitatie				
Vaststellen definitieve cyclus 2022 en rapportagekalender 2020				

Bijlagen Albero in cijfers 2020

Bijlage 1: Cliënten in beeld



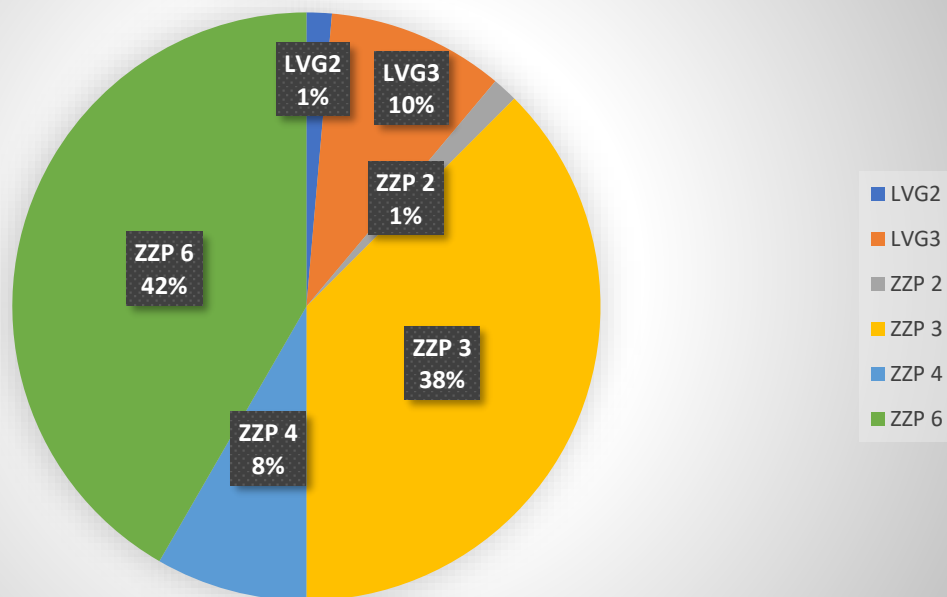
Verhouding aantal cliënten naar financieringsstroom ultimo 2020	
WLZ – (Wet Langdurige Zorg)	85 (42%)
JW – (Jeugdwet)	60 (29%)
WMO (Wet Maatschappelijke ondersteuning)	38 (19%)
PGB – (Persoonsgebonden budget)	9 (4%)
Hoofdaannemers	12 (6%)
Totaal	204 (100%)

Verhouding aantal cliënten financieringsstroom naar instelling ultimo 2020

	Jeugdwet	WMO	PGB	Onderaan neming	Extramuraal WLZ	VPT/ZZP VG2	VPT/ZZP VG3	VPT/ZZP VG4	VPT/ZZP VG6	ZZP LVG 2	ZZP LVG 3	Som
Albero Zorggroep	60	38	9	12	0	0	0	0	0	0	0	119
De Kroon Zorg	0	0	0	0	0	0	6	0	11	1	3	21
Albero Gezinshuizen	0	0	0	0	0	0	5	5	13	0	3	26
Albero Zorg	0	0	0	0	13	1	16	1	6	0	1	38
Totaal	60	38	9	12	13	1	27	6	30	1	7	204

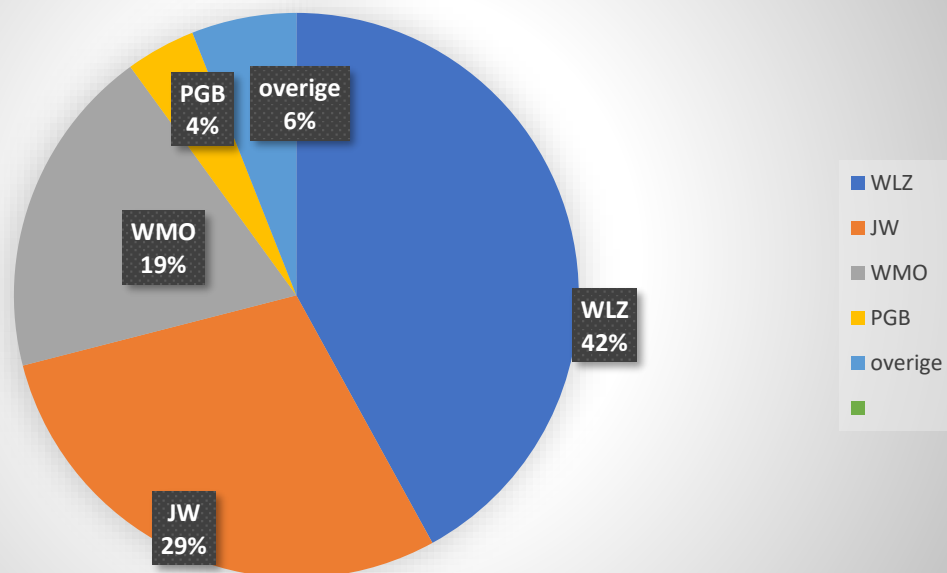
* De cliënten van de Kroon Plus en de Betuwe Dagbesteding zijn meegenomen onder Albero Zorggroep

Verdeling WLZ ZZP (Zorg Zwaarte Pakket) ultimo 2020



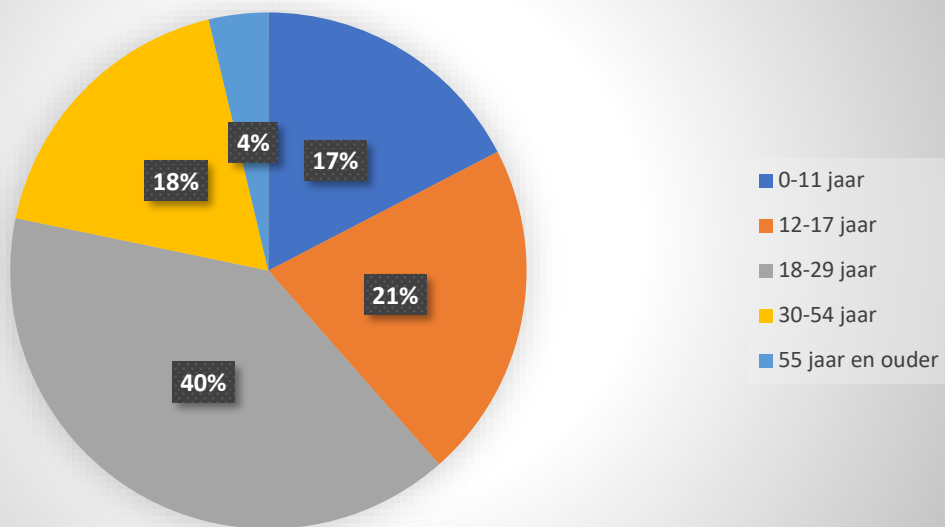
Note: aantallen in absolute cliënten

Verdeling cliënten naar financieringsbron ultimo 2020



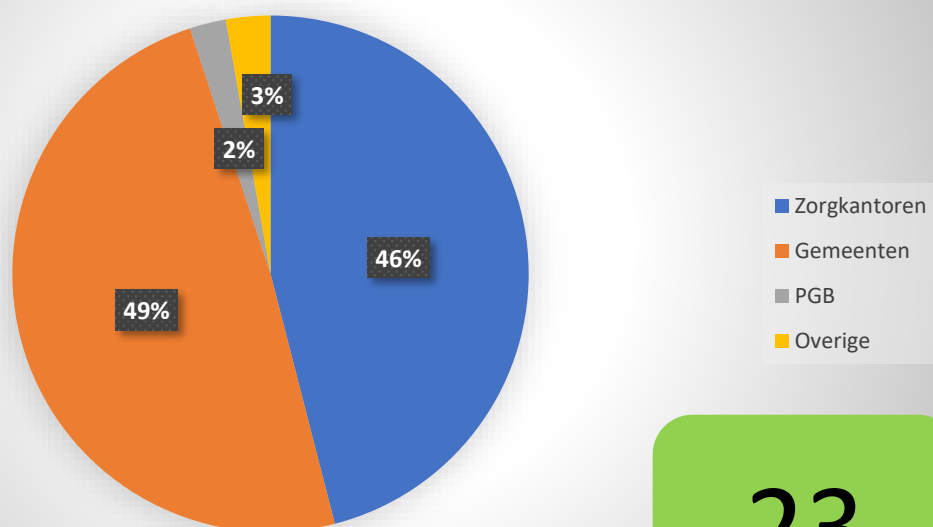
Note: aantallen in absolute cliënten

Leeftijd alle bewoners (WLZ,WMO en JW)



Note: aantallen in absolute cliënten

De zorgfinanciering kent in 2020 de volgende verdeling



Note: percentage naar omvang financiering

23

Zorginkopers kochten
In 2020 zorg in bij
Albero Zorggroep

Bijlage 2: Medewerkers in beeld

Albero Zorggroep heeft ultimo 2020 **94** medewerkers (2019: 88) in dienst van wie 11 stagiaires.



7,65%_{+3.75%}

Het ziekteverzuim binnen de groep is als volgt te verdelen:

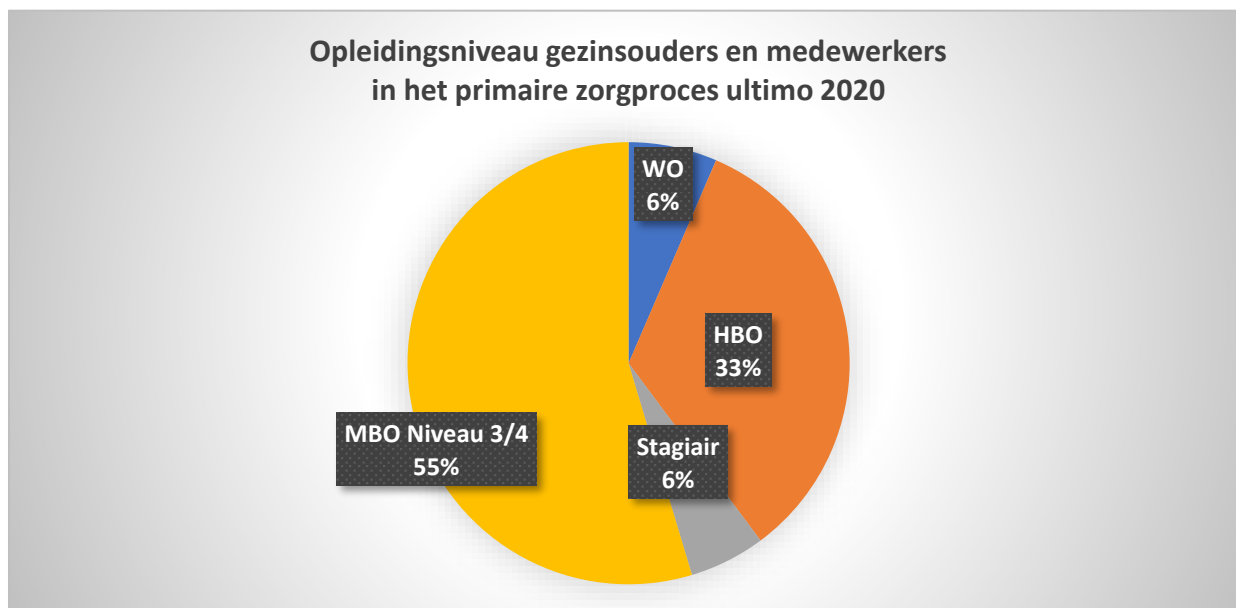
De Kroon Zorginstelling:	1,61% op 17,86 FTE	(2019: 0,59%)
De Kroon Plus:	8,27% op 19,10 FTE	(2019: 2,51%)
Albero Gezinshuizen:	72.07% 0,4 FTE	(2019: 16,45%)
Albero Zorggroep:	3,03 op 7.95 FTE	(2019: 0,0%)
De Betuwe Dagbesteding:	17,10% op 11.34 FTE	(2019: 12,37%)
Geconsolideerd	7,65% op 56,65 FTE	(2019: 3.9%)

Bijlage 3: Samenwerkingspartners in beeld

Albero Zorggroep heeft samenwerkingsovereenkomsten gesloten met zelfstandige gezinshuisouders die cliënten van Albero Zorggroep woonbegeleiding geven in een huiselijke setting.

Ultimo 2020 heeft Albero Zorggroep met 23 gezinshuisouders een samenwerkingsovereenkomst gesloten.

Bijlage 4: Opleidingsniveau in beeld



Note: percentage betreft aantal personen