



# **Kwaliteitsrapport 2022**

## Inhoud

Inleiding .....	3
Kubuszorg .....	5
Locaties .....	5
Cliënten .....	5
Medewerkers .....	6
Ontwikkelingen en uitdagingen in 2022 .....	7
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt .....	9
Persoonsgerichte zorg .....	9
Persoonsgerichte zorg in relatie tot onze kernwaarden: .....	9
Persoonsgerichte zorg in de praktijk .....	10
Ondersteuningsplan, risico-inventarisatie en veiligheid .....	11
Persoonlijk ondersteuningsplan .....	11
Risico-inventarisatie .....	12
Veiligheid .....	13
Wat gaat er goed binnen deze bouwsteen? .....	14
Wat gaat minder goed binnen deze bouwsteen en hoe lossen we dit op? .....	14
Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen .....	15
Cliënttevredenheidsonderzoek 2022 .....	15
Cliëntenraad .....	17
Klachten .....	18
Wat gaat er goed binnen deze bouwsteen? .....	20
Wat gaat minder goed binnen deze bouwsteen en hoe lossen we dit op? .....	20
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams .....	21
Leren en ontwikkelen .....	21
Medewerkerstevredenheidsonderzoek .....	22
Wat gaat er goed binnen deze bouwsteen? .....	24
Wat gaat minder goed binnen deze bouwsteen en hoe lossen we dit op? .....	24
Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie .....	25
Wat gaat er goed binnen deze bouwsteen? .....	25
Wat gaat minder goed binnen deze bouwsteen en hoe lossen we dit op? .....	25
Slotwoord .....	26
Overig .....	27
Cliëntenraad over Kubuszorg .....	27
Jaarverslag RvC Kwaliteitsrapport Kubuszorg B.V. 2022 .....	27

## Inleiding

Dit kwaliteitsrapport is van Kubuszorg B.V., een kleinschalige zorgaanbieder van persoonlijke begeleiding op maat met locaties in Elst en Andelst (Provincie Gelderland). Het kwaliteitsrapport heeft als doel om verantwoording af te leggen over de geleverde zorg in het jaar 2022. Bovendien biedt het inzicht in de methodiek van continue kwaliteitsverbetering binnen de zorg- en dienstverlening. Dit kwaliteitsrapport heeft de doelstellingen zoals beschreven in het landelijk Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 meegenomen als uitgangspunt<sup>1</sup>. Dit kwaliteitsrapport betreft voor Kubuszorg de eerste in de toekomstige reeks van te publiceren rapportages.

Kubuszorg onderschrijft de doelstellingen zoals deze zijn opgenomen in het eerdergenoemde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het kader biedt niet alleen duidelijkheid naar cliënten over wat zij mogen verwachten van de geboden zorg en ondersteuning, het is tevens stimulerend voor de medewerkers die de zorg uitvoeren. Het kader draagt bij aan het voortdurend werken aan kwaliteitsverbetering. Bovendien is het richtinggevend voor de leiding van Kubuszorg die de bouwstenen en inhoud vertalen naar haar visie en kernwaarden.

Conform de opbouw van het Kwaliteitskader, zal ook dit rapport de verscheidene bouwstenen van het Kwaliteitskader belichten:

- Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt – Kwalitatief hoogwaardige zorg dient persoonsgerichte zorg te zijn. Deze zorg sluit aan op de wensen en voorkeuren van de cliënt en is afgestemd op het leven van de individuele cliënt. De zorg die Kubuszorg verleent komt zoveel als mogelijk tegemoet aan dat wat de cliënt nodig heeft. Tevens wordt hierin het netwerk nauw betrokken.
- Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen – Kubuszorg brengt periodiek cliëntervaringen in kaart om hier van te leren. Tevens draagt de methodiek van het ISO Keurmerk bij aan een dialooggerichte aanpak en continue reflectie op ervaringen van cliënten en bewoners.
- Bouwsteen 3: Zelfreflectie in Teams – Kwalitatief hoogwaardige zorg wordt geleverd door de professionals van Kubuszorg er wordt ondersteuning geboden aan cliënten en bewoners met een problematiek die grondslag vindt in de Gehandicaptenzorg, maar ook binnen de Geestelijke Gezondheidszorg. Hierdoor is een goede mix van kennis en kunde essentieel.
- Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie – Kubuszorg heeft ervoor gekozen om voor 2022 alleen de rapportage op te stellen. In 2023 zal een externe visitatie plaatsvinden; de inhoud van deze rapportage kan dan door het visitatieteam worden meegenomen.

Voor de input van dit rapport is gebruik gemaakt van diverse bronnen zoals uitkomsten van diverse tevredenheidsonderzoeken, de auditrapportage van een externe kwaliteitsaudit, inhoud van dossiers en besproken zaken gedurende verscheidene overleggen zoals teamoverleg, intervisie, cliëntenraadbijeenkomsten en afspraken met de Raad van Commissarissen. Deze opsomming is echter niet eindig. Kubuszorg werkt conform de ISO 9001 methodiek waarbij er continu en in dialoog input vergaard wordt van professionals, cliënten en betrokkenen. Het perspectief van de cliënt is daarbij altijd het vertrekpunt.

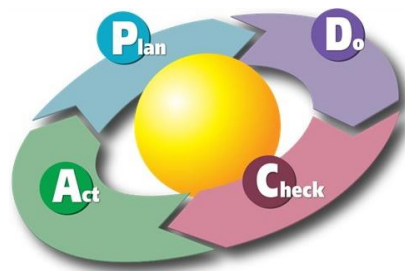
---

<sup>1</sup> Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 [Kerndocument+1.+Kwaliteitskader+2017-2022.pdf \(vgn.nl\)](#)

## KMS

Binnen Kubuszorg gebruiken we een kwaliteit management systemen (KMS). Op dit moment maken we gebruik van de volgende modules:

- Handboek: Het kwaliteitshandboek en documentatie met alle interne regels en richtlijnen binnen Kubuszorg.
- Risicomanagement: In het risicomanagement identificeren we de risico's. Dat kan plaatsvinden op verschillende niveaus in de organisatie.
- Meldingen: Via het KMS kun je signaleren op belangrijke afwijkingen. Meldingen kunnen direct verder worden afgehandeld in het verbetermanagement.
- Verbetermanagement: Verbetermanagement richt zich op het continu verbeteren van de organisatie. Feiten en trends worden zichtbaar en helpen acties te coördineren binnen de organisatie.
- Jaarplanning – Kwaliteitsplanning: Jaarlijks wordt een kwaliteitsplanning opgesteld van periodieke activiteiten ter onderhoud c.q. verbetering van het kwaliteits- en veiligheidsmanagementsysteem. In de planning worden daadwerkelijke actiepunten concreet weergegeven en gepland per maand. Wanneer de activiteit uitgevoerd is wordt hiervoor geparafeerd. Jaarlijks wordt de kwaliteitsplanning geëvalueerd.



## ISO certificering

Kubuszorg voldoet aan de ISO 2009:2015 norm en beschikt over het certificaat. Jaarlijks voert KIWA de externe audit uit. Op 19 en 20 december 2022 is onze organisatie uitvoerig getoetst.

De audit is naar tevredenheid verlopen en het rapport bevestigt dat onze organisatie zichtbaar en toetsbaar aan verbeteringen heeft gewerkt. We zijn ruim geslaagd en zijn daar trots op. Er zijn geen kritische tekortkomingen geconstateerd. De aandachtspunten worden opgepakt en uitgezet. Daarnaast worden deze besproken en overlegd met de cliëntenraad, waarbij input gevraagd wordt.



## Kubuszorg

Kubuszorg biedt mensen vanaf 18 jaar met een verstandelijke en/of psychische beperking persoonlijke begeleiding op maat en hoogwaardige huisvesting om hen te helpen zich voor te bereiden op een zelfstandig leven binnen de Nederlandse samenleving. De cliënt staat als persoon centraal en niet de beperking. Hierbij vormen welzijn, eigen woonruimte, inkomen, een sociaal netwerk en zelfstandigheid de einddoelen.

Kubuszorg begeleidt de cliënt bij het wonen en alle zaken die daarbij komen kijken. Denk hierbij aan structuur aanbrengen in het dagritme, een sociaal netwerk opbouwen, omgang met het netwerk, communicatie met derden, leren koken of financiën beheren, maar ook bij het vinden van werk, vrijwilligerswerk of een dagbesteding.

Vanuit haar missie, visie en strategie wil Kubuszorg een zorgorganisatie zijn die aansluit bij de behoefte van haar cliënten en hen begeleiden bij het zo zelfstandig mogelijk door het leven te gaan. Eigen regie en zelfredzaamheid zijn hierbij belangrijk, waarbij oog is voor talent van de persoon en inclusie nagestreefd wordt.

Open, eerlijk, transparant en oprecht zijn normen en waarden van Kubuszorg, waarbij samenwerking met kwaliteit van zorg op nummer 1 staat. "Zeg wat je doet en doe wat je zegt."

De organisatie onderscheidt zich door begeleiding en ondersteuning te bieden aan zowel cliënten met verstandelijke en/of psychiatrische beperkingen. Het betreft een zeer brede doelgroep, voornamelijk (jong) volwassenen met een variëteit aan onderliggende problematieken, zoals:

- (licht) verstandelijke beperking
- ASS – of aan ASS aanverwante problematiek
- psychiatrische ziektebeelden
- stabiele verslavingsproblematiek in herstel

## Locaties

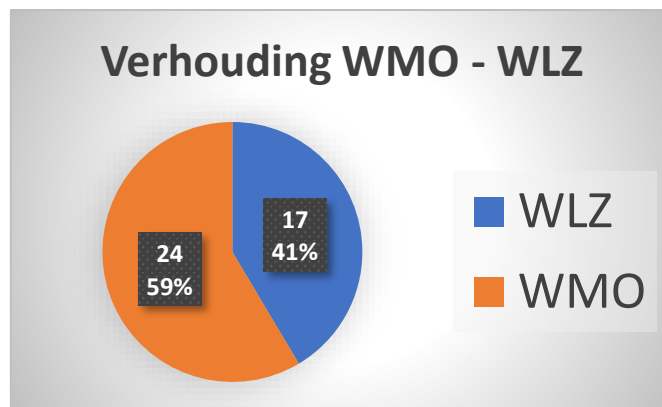
Kubuszorg heeft verschillende woonlocaties in Elst en omgeving. Het aanbod varieert van een kamer tot bijvoorbeeld een 24-uurs-woonlocatie met eigen voorzieningen. Ons kantoor is gevestigd in Elst (Overbetuwe).

Op 31 december 2022 heeft Kubuszorg in Elst 3 woningen, waar cliënten gezamenlijk wonen in een groepswoonvorm met eigen slaapkamer en gemeenschappelijk gebruik van huiskamer, keuken, sanitair etc. In totaal kunnen maximaal 11 cliënten gehuisvest worden in deze 3 woningen.

Daarnaast verhuurt Kubuszorg in Elst 9 zelfstandige studio's, gevestigd op 2 locaties. In deze studio's ontvangen de cliënten begeleiding, eventueel met het beschermingscomponent. In Andelst verhuurt Kubuszorg 16 zelfstandige studio's aan cliënten, waarbij 24/7 begeleiding op locatie aanwezig is.

## Cliënten

Op 31 december 2022 heeft Kubuszorg 41 cliënten in zorg. 17 cliënten hebben een WLZ-indicatie en 24 cliënten een WMO-indicatie.



## Medewerkers

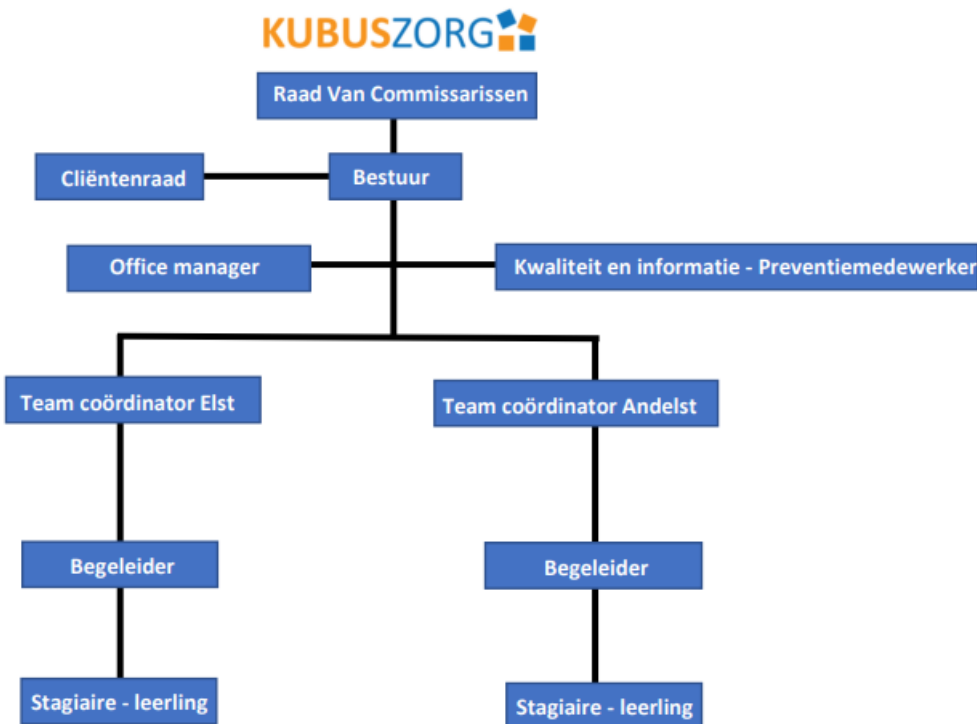
Op 31 december 2022 werken in totaal 28 medewerkers bij Kubuszorg B.V. inclusief stagiaires en er zijn op dat moment geen leerlingen in dienst. Gedurende het jaar 2022 waren gemiddeld 17 fte in dienst.

Het team bestaat uit:

- negentien persoonlijk begeleiders
- twee stagiaires
- één locatie assistent
- twee teamcoördinatoren
- één officemanager
- één gedragswetenschapper
- één kwaliteitsmedewerker
- één bestuurder

Kubuszorg B.V. wordt geleid door de bestuurder. De bestuurder en de twee teamcoördinatoren vormen samen het managementteam. Daarnaast is er een Raad van Commissarissen (RvC) en een Cliëntenraad. De RvC controleert en houdt toezicht op dat alles volgens de regels wordt georganiseerd. De bestuurder gaat één keer per jaar in gesprek met de Cliëntenraad en minimaal vier keer per jaar met de Raad van Commissarissen om advies te vragen en plannen te bespreken.

De organisatiestructuur is in onderstaand organogram schematisch weergegeven.



De opleidingsachtergronden van de persoonlijk begeleiders variëren van: MBO SPW niveau 4, HBO SPH, HBO MWD, HBO Pedagogiek, HBO toegepaste psychologie, MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, MBO SPW niveau 3 tot MBO Maatschappelijke Zorg niveau 4.

Een groot aantal zorgmedewerkers krijgt jaarlijks een BHV-cursus aangeboden. Ook volgen medewerkers die vanuit hun functie medicatie verstrekken een daartoe passende medicatiecursus. Daarnaast biedt Kubuszorg cursussen en opleidingen op maat aan.

Het thema Opleidingen en cursussen is gespreksonderwerp van de functioneringsgesprekken met medewerkers. Gedurende deze gesprekken wordt geïnventariseerd waar de precieze ontwikkelingsvraagstukken liggen. In het Medewerkerstevredenheidsonderzoek komt dit ook terug in de vraagstelling.

### Ontwikkelingen en uitdagingen in 2022

Begin 2022 heeft Kubuszorg door Covid 19 nog hinder ondervonden in de bedrijfsvoering. Dit is gaandeweg het eerste kwartaal opgelost. In het najaar is door kort verzuim en openstaande vacatures door groei van organisatie wat onderbezetting geweest, maar dat is met het team opgelost en daardoor beheersbaar gebleven.

In april 2022 deed zich de kans voor een nieuwe locatie met de zorg over te nemen in Andelst. 4 cliënten en 3 medewerkers wilden daarbij de overstap maken naar Kubuszorg. Er is hard gewerkt om de exploitatie van deze locatie volgens de normen van Kubuszorg op orde te krijgen. De werving van nieuwe medewerkers had prioriteit. Daarnaast waren nieuwe en passende cliënten zeer welkom en is continue gewerkt aan het primaire proces.

In mei 2022 hebben we een woning gesloten voor cliënten van Kubuszorg. De twee cliënten die daar woonachtig waren, zijn verhuisd. De belangrijkste argumenten om de woning te sluiten waren de slechte ligging van de woning en de onpraktische indeling. Eind oktober is een tweede woning gesloten; door de hoge huurprijs was de exploitatie hiervan niet haalbaar.

De uitbreiding van Andelst samen met het sluiten van de 2 woningen zorgen ervoor dat Kubuszorg een stabielere toekomst tegemoet gaat.

Het werven en behouden van voldoende gekwalificeerde medewerkers was voor Kubuszorg, mede gezien de arbeidsmarktkrapte, een uitdaging en zal ook voor 2023 een van de prioriteiten blijven.

In december 2022 heeft een her-audit plaatsgevonden van de ISO 9001 audit. Vermeldenswaard is dat Kubuszorg er wederom in is geslaagd de certificering te behalen. Wij zijn blij met dit resultaat en trots op de medewerkers zonder wie we dit niet hadden kunnen realiseren.



## Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt

Bouwsteen 1 van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 richt zich op het 'zorgproces rond de individuele bewoner'. Kubuszorg wil - daar waar het kan - maatwerk bieden, aansluiten bij datgene wat de cliënt nodig heeft en de cliënt begeleiden bij het zo zelfstandig mogelijk door het leven gaan. Eigen regie en zelfredzaamheid zijn hierbij belangrijk, waarbij oog is voor talent van de persoon en inclusie nagestreefd wordt.

In onderstaand hoofdstuk wordt beschreven hoe het zorgproces rond de individuele cliënt vormgegeven wordt.

### Persoonsgerichte zorg

Kubuszorg is een informele en kleinschalige zorgorganisatie die zich richt op de mogelijkheden van cliënten en medewerkers. Voor Kubuszorg is goede zorg dan ook persoonsgerichte zorg. Immers, ieder mens is uniek, heeft een eigen levensverhaal, eigen zorgvragen en wensen. Wie zorg nodig heeft, wil zoveel mogelijk zijn of haar eigen leven blijven leven en zelf keuzes kunnen maken. Samen met de cliënt, hun naasten en andere zorgpartners maken we persoonlijke, realistische keuzes en haalbare afspraken. Zo realiseren we gezamenlijk de best mogelijke zorg- en dienstverlening.

Door de grote inzet van de collega's als vakkundige medewerkers, maken we het verschil en geven kleur aan de dag van onze cliënten. Onze professionele medewerkers verstaan hun vak, zijn betrokken en leveren kwaliteit. We bieden de medewerkers een omgeving waarin zij met plezier kunnen werken en waar iedereen de ruimte krijgt om zich persoonlijk en professioneel te ontwikkelen.

### *Persoonsgerichte zorg in relatie tot onze kernwaarden:*

#### **Vakmanschap**

Vakmanschap met het hart. De medewerkers van Kubuszorg verstaan hun vak, zijn betrokken en leveren kwaliteit. Vanzelfsprekend beschikken zij over de noodzakelijke kennis van de zorg en begeleiding die de cliënten nodig hebben. Daarbij hebben zij oor en oog voor de individuele wensen, vragen en keuzes van de cliënt. Op deze manier sluit de zorg en ondersteuning aan bij de wensen van de cliënt.

#### **Verbindend**

In verbinding met elkaar, met de cliënt, hun naasten, met de wijk en (zorg)partners. Kubuszorg beseft zich terdege dat deze verbindingen noodzakelijk zijn om verder te komen. Samen worden doelen gesteld en behaald; alleen samen wordt de beste kwaliteit in zorg en dienstverlening voor de cliënt geleverd. We vullen elkaar aan en werken op basis van vertrouwen ... Dit zit in ons DNA.

#### **Vernieuwend**

Kubuszorg is een lerende organisatie met veel mogelijkheden. Iedere dag weer ontwikkelen wij ons en zijn bereid steeds een volgende stap te nemen. Kubuszorg is een ambitieuze organisatie en heeft oog voor nieuwe ontwikkelingen, is creatief met oplossingen, benut goede ideeën en is altijd op zoek naar wat (nog) beter kan. Deze manier van werken typeert Kubuszorg.

### *Persoonsgerichte zorg in de praktijk*

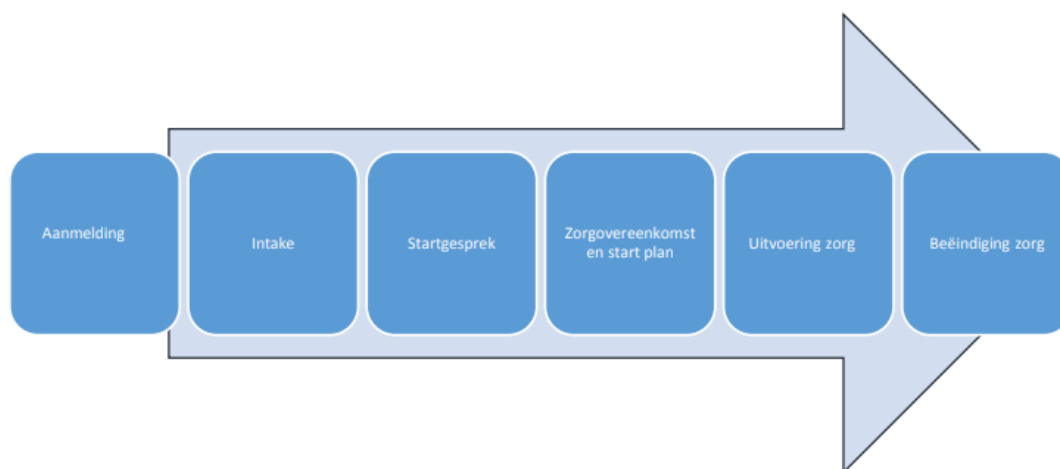
De kern van Bouwsteen 1 is het inzichtelijk maken van de kwaliteit en veiligheid van de persoonsgerichte zorg. De zorg dient aangesloten te worden op de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Door in gesprek te gaan met de cliënt en het netwerk, zoals familie, vrienden, maar ook andere betrokken professionals en wettelijk vertegenwoordigers, worden met de cliënt afspraken gemaakt. De uitkomsten van deze gesprekken krijgen een plek in het ondersteuningsplan. Kubuszorg legt deze informatie en alle andere relevante informatie vast in het elektronisch cliëntdossier Mextra.

Elke cliënt heeft één persoonlijk begeleider en nauw contact met meerdere begeleiders. Dit maakt het mogelijk om een vertrouwensband op te bouwen. Door meerdere begeleiders aan een cliënt te koppelen zorgen we ervoor dat er altijd een vertrouwd persoon aanwezig is. Hiermee is geborgd dat bij afwezigheid van een begeleider, de collega kan waar- of overnemen. Tevens bevordert de samenwerking de kwaliteit doordat begeleiders kritisch op elkaar en op de werkwijzen kunnen zijn. De begeleiders en de cliënt maken gezamenlijk afspraken over ondersteuning en begeleiding die vastgelegd worden in het ondersteuningsplan.

Zodra een cliënt zich bij Kubuszorg aanmeldt, wordt beoordeeld of de uitgangspunten, bijvoorbeeld de indicatie, en de wensen van de cliënt aansluiten op de mogelijkheden van de organisatie. Indien dat het geval is, volgt er een intake. Tijdens de intake, waarbij de andere zorgorganisatie, ouders en/of belangenbehartigers aansluiten, wordt kennisgemaakt en informatie uitgewisseld. Opvolgend kan aanvullende informatie nodig zijn om te beoordelen of de cliënt en Kubuszorg bij elkaar passen. Indien de informatie positief beoordeeld wordt, kan een afspraak gemaakt worden over start zorg en indien van een woonruimte sprake is, op welke termijn de zorg en het wonen kan starten. Bij het startgesprek begint de zorg, wordt de zorgovereenkomst aangegaan en een start gemaakt met het ondersteuningsplan. De uitvoering van de zorg is dan begonnen.

Indien de cliënt wenst te verhuizen of de keuze maakt voor een andere zorgorganisatie, of Kubuszorg de zorg beëindigt, dan wordt in overleg met de cliënt gekeken naar een passende vervolgplek. De beëindiging van de zorg wordt dan in gang gezet en concreet gemaakt.

In onderstaande afbeelding is het proces van aanmelding tot beëindiging zorg schematisch weergegeven.



## Ondersteuningsplan, risico-inventarisatie en veiligheid

Kubuszorg biedt haar ondersteuning aan de hand van vastgestelde doelen uit het ondersteuningsplan. Onderstaande paragrafen beschrijven hoe het ondersteuningsplan tot stand komt en met welke zaken reeds rekening gehouden wordt met betrekking tot geboden ondersteuning.

### *Persoonlijk ondersteuningsplan*

In samenspraak met de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger stelt Kubuszorg een persoonlijk ondersteuningsplan op. Dit plan is bedoeld om de cyclus van bespreken van vragen en wensen, doelen stellen, actualiseren, rapporteren en evalueren gaande te houden. In het ondersteuningsplan staat alle informatie over de ondersteuningsbehoefte. Het gaat in ieder geval over de onderwerpen zelfredzaamheid, aanmerkelijke gezondheidsrisico's en ervaren kwaliteit van bestaan aan de hand van de domeinen van Schalock. Het maakt duidelijk welke zorg en ondersteuning nodig zijn en welke rol vrienden, familie en vrijwilligers kunnen spelen. Uiteraard wordt het plan regelmatig met de cliënt en/of diens netwerk geëvalueerd. Daarnaast zorgt Kubuszorg ervoor dat het ondersteuningsplan actueel blijft.

### *Digitaal cliëntportaal*

Het is voor iedere cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) mogelijk om (digitaal) inzage te hebben in het elektronisch cliëntdossier. Hiermee kan het plan met de bijbehorende doelen worden ingezien en kunnen de rapportages die de begeleiding schrijft worden gelezen.

### *Levensverhaal*

Om de cliënt zo goed mogelijk te leren kennen en een persoonlijke relatie op te kunnen bouwen, maakt Kubuszorg gebruik van het levensverhaal. Informatie over het leven van de cliënt, over belangrijke personen, gebeurtenissen en aspecten in zijn of haar leven helpen ons om de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op wie de cliënt is en wat hij of zij prettig vindt. Het levensverhaal geeft kennis in wat voor de cliënt belangrijk is of is geweest. Het helpt ons werkelijk persoonsgericht te werken en een beeld te krijgen van de persoon achter de problematieken. Het is juist deze persoon die wij moeten kennen en begrijpen om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden.

### *Kwaliteit van bestaan*

In het ondersteuningsplan wordt gewerkt met de domeinen van Schalock. Deze methode brengt de kwaliteit van bestaan van de cliënt in kaart met als doel deze te stabiliseren en zo mogelijk te verhogen.

De onderstaande domeinen bevatten alle zaken die van invloed zijn op de kwaliteit van leven:

- emotioneel welbevinden
- persoonlijke relaties
- materieel welbevinden
- persoonlijke ontwikkeling
- lichamenlijk welbevinden
- zelfbeschikking
- sociale integratie
- rechten

### ***Benadering/bejegening***

In het persoonlijk ondersteuningsplan worden ook afspraken gemaakt over omgangsvormen. Hierbij wordt rekening gehouden met het niveau van de cliënt en diens problematiek.

De bejegening wordt zo helder mogelijk beschreven, zodat voor iedereen duidelijk is wat de cliënt als prettig en niet prettig ervaart in de omgang.

### ***Zelfredzaamheid-Matrix***

Kubuszorg maakt gebruik van de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM). Dit is een methode om de veiligheid en kwaliteit van zorg in kaart te brengen. Dit instrument wordt tevens ingezet door behandelaren, beleidsmakers en onderzoekers in de gezondheidszorg, de maatschappelijke dienstverlening en gerelateerde werkvelden. Aan de hand van de ZRM kan de mate van zelfredzaamheid eenvoudig en volledig beoordeeld worden. Als de cliënt 6 weken in zorg is, wordt door de persoonlijk begeleider de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) ingevuld, waarbij gescoord wordt op de verschillende levensgebieden. Naast de ZRM wordt ook de risico-inventarisatie ingezet om de veiligheid en kwaliteit van de zorg te waarborgen. Deze wordt jaarlijks beoordeeld en indien nodig aangepast of vernieuwd.

### ***Signaleringsplan***

Het signaleringsplan is een hulpmiddel om dreigende terugval (decompensatie) of een crisissituatie te voorkomen. Het bevat een beschrijving van vroege voortekenen, die als waarschuwingen opgevat kunnen worden. Afhankelijk van de problematiek wordt zo snel mogelijk na aanvang van de zorg een signaleringsplan opgesteld door de persoonlijk begeleider samen met de cliënt. In het signaleringsplan staat beschreven hoe de cliënt reageert en handelt en hoe begeleiders kunnen handelen bij emotionele instabiliteit en/of risicovol gedrag.

### ***Evaluatie ondersteuningsplan***

In het ondersteuningsplan staan doelen beschreven waar de cliënt aan wil werken. Periodiek gaat de persoonlijk begeleider en/of wettelijk vertegenwoordiger in gesprek met de cliënt om te bespreken hoe het gaat. Beoordeeld wordt of de uitgezette acties en doelen effect hebben en of de situatie van de cliënt verandert c.q. verbetert. Zo nodig worden doelen bijgesteld. De wijkcoach en wettelijk vertegenwoordiger zijn nauw betrokken bij dit proces. Bovendien worden evaluaties van zorgplannen besproken gedurende teamoverleggen.

### ***Risico-inventarisatie***

Voor iedere individuele cliënt dienen voorafgaand aan de uitvoering van de zorg de risico's geïnterviewd en vastgesteld te zijn. Dit wordt Risico Inventarisatie en Evaluatie op individueel cliëntniveau (navolgend: "Cliënt-RIE") genoemd. De Cliënt-RIE heeft tot doel een bijdrage te leveren aan de cliëntveiligheid.

De Cliënt-RIE wordt jaarlijks of - indien daar aanleiding toe is - tussentijds geëvalueerd en geactualiseerd. Opvolging van de uitvoering van maatregelen die voortkomen uit de Cliënt-RIE geschiedt door middel van het ondersteuningsplan van de cliënt. Deze wordt jaarlijks beoordeeld en aangepast en/of vernieuwd.

## **Veiligheid**

### **Onvrijwillige zorg**

Binnen Kubuszorg is in 2022 geen onvrijwillige zorg ingezet.

### **Medicatieveiligheid**

Bij Kubuszorg zijn alle zorgmedewerkers geschoold voor medicatieveiligheid. Iedere 2 jaar wordt de cursus herhaald.

### **Meldcode**

Kubuszorg beschikt over een recente Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling met daaraan gekoppelde werkprotocollen. Binnen de organisatie is een aandachtsfunctionaris aangesteld.

### **Melding Incidenten cliënten (MIC)**

Bij Kubuszorg proberen we zaken die anders lopen dan verwacht, te zien als verbeterpunten. Door deze momenten te registreren via een Melding Incidenten Cliënten (MIC) krijgen we inzicht in ons handelen en kunnen we daarvan leren. In 2022 is een MIC en MIM commissie ingesteld en de procedure hiervoor opgesteld. De MIC Commissie bestaat uit twee persoonlijk begeleiders vanuit de teams, de kwaliteitsmedewerker en een teamcoördinator. Dit heeft er deels voor gezorgd dat het aantal meldingen in 2022 fors is toegenomen, zoals te zien is in onderstaande tabel.

In 2022 zijn 77 meldingen gedaan, in 2021 waren dit er 24. Voor 2022 zijn de Meldingen inzichtelijk gemaakt per categorie, om hierbij trends te kunnen herkennen.

Er zijn 23 meldingen geweest op Ongewenst gedrag/onveilige situatie/ Verbale agressie (o.a. schelden, schreeuwen, treiteren). Dat is 25% van het totale aantal en dat is een hoog percentage. Hiermee stellen we dat dit soort meldingen regelmatig voorkomen.

Er zijn 18 meldingen geweest op Overig. Dat is 28% van het totaal aantal meldingen.

In 2022 zijn er 77 MIC's aangemaakt tegenover 24 meldingen in 2021. Het aantal meldingen is sterk toegenomen, nadat deze in 2021 gedaald was.

Kubuszorg beschikt over een protocol incidenten. Alle incidenten worden geregistreerd en daar waar nodig gemeld bij betrokken instanties zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de gemeente of het zorgkantoor.

### **Meldingen IGJ**

In de trendanalyse van de meldingen komt naar voren dat bij één cliënt 18 meldingen zijn gedaan. Bij 2 van deze meldingen is een melding bij de IGJ gedaan.

Naar aanleiding van deze meldingen heeft de IGJ een rapportage opgevraagd. Kubuszorg heeft een uitgebreide rapportage geschreven en opgestuurd. In de zomer heeft de IGJ hier aanvullende rapportage opgevraagd. Nog voordat Kubuszorg de aanvullende rapportage heeft kunnen versturen heeft het bericht ons bereikt dat de betrokken cliënt was overleden. Kubuszorg heeft daarna contact opgenomen met de IGJ, waarna voor de 2<sup>e</sup> keer aanvullende informatie is opgevraagd.

Ten tijden van het opstellen van de organisatiebeoordeling loopt het onderzoek nog en is nog geen reactie ontvangen op de ingestuurde rapportage.

In 2022 heeft de organisatie voor de eerste keer te maken met een IGJ melding. Hierbij wordt gezien dat de organisatie hier nog onervaren in is, met betrekking tot de rapportage en uitwerking. Het kost veel tijd om deze op te stellen. Het verdient aandacht om te onderzoeken hoe men meer en beter toegerust is hierop. De processen van het onderzoek zullen hierdoor ook verbeteren. Als de melding bij de IGJ afgerond is, onderzoekt het management en de directie met de ketenpartners wat verbeteracties hierop zijn.

### **Brandveiligheid**

De locaties van Kubuszorg voldoen aan de vereisten rondom brandveiligheid en ontruiming. Blusmiddelen worden jaarlijks gekeurd door een gecertificeerd bedrijf. Daarnaast worden alle noodverlichting, noodtrappen en brandmelders op gezette tijden gecontroleerd. Dit wordt in een logboek bijgehouden. In 2022 hebben cliënten meegedaan aan een ontruimingsoefening.

#### **Wat gaat er goed binnen deze bouwsteen?**

- Het intake proces is onlangs aangepast en verbeterd. Bij Kubuszorg hebben we twee medewerkers die de intake verzorgen en het contact onderhouden tot na het startgesprek.
- Het ondersteuningsplan wordt vaker geëvalueerd, hierdoor kan de cliënt vaker en dus beter aangeven hoe hij of zij het vindt gaan.
- Er zijn slechts vier formele klachten gemeld.
- Op alle locaties zijn ontruimingsoefeningen uitgevoerd.
- Bij alle cliënten is het ECD dossier op orde.
- De afspraken in het ondersteuningsplan zijn goede handvatten voor de begeleiding.

#### **Wat gaat minder goed binnen deze bouwsteen en hoe lossen we dit op?**

- De opbouw van de ondersteuningsplannen dient aangepast te worden; De ondersteuningsplannen zijn te lang en niet bondig genoeg. Dit wordt in 2023 nader onderzocht.
- Het huidige ECD wordt als statisch ervaren. Het genereren van rapporten is lastig. Ook hier is een onderzoek naar mogelijkheden op zijn plaats.
- Het jaarlijks actualiseren van de risico-inventarisatie en ZRM is een aandachtspunt. Dit lossen we op door dit aandachtspunt op te nemen in de jaarplanning waardoor periodiek de medewerker kwaliteit een overzicht verstuurt van de actuele stand van zaken naar de teamcoördinatoren.
- Het verdient aandacht om te onderzoeken waarover de (MIC) meldingen gaan en waar deze vandaan komen. Verbeteracties kunnen dan geformuleerd worden.
- Aandachtsfunctionaris Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling is onvoldoende opgeleid. Dit wordt opgenomen in het opleidingsplan.
- In 2023 gaat Kubuszorg werken met aandachtsfunctionarissen Medicatieveiligheid. Hiervoor zal een training worden ingezet.

## Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen

De tweede bouwsteen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 betreft het systematisch onderzoek doen onder cliënten van Kubuszorg ten aanzien van de zorg en ondersteuning. Met als doel om de continue verbetering van de ervaren kwaliteit van leven/bestaan (welzijn) alsook de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning te verbeteren. De organisatie hecht veel waarde aan de ervaringen van de cliënten. Deze ervaringen bieden belangrijke inzichten op welke wijze Kubuszorg haar zorg en ondersteuning kan optimaliseren.

Wij vragen cliënten regelmatig wat ze vinden van onze zorg en begeleiding. Dit doen we op onderstaande manieren:

- Tijdens individuele gesprekken aangaande de (tussen)evaluaties;
- Bij afsluiten van het zorgtraject worden vragenlijsten uitgereikt waarmee we onderzoeken hoe de zorg en de begeleiding ervaren is en of gestelde doelen behaald zijn;
- Huis- of locatievergaderingen waarbij bewoners gezamenlijk in gesprek gaan;
- Maandelijks bezoek van de teamcoördinator aan de locaties, waarbij de status van het onderhoud en andere verbeterpunten beoordeeld worden;
- Door middel van een tweejaarlijks uitgevoerd cliënttevredenheidsonderzoek. De uitkomsten van deze onderzoeken geven inzicht in onze sterke punten en verbeterpunten;
- Jaarlijkse externe audit (ISO);
- Jaarlijkse interne audit (ISO);
- Overleg met de cliëntenraad;
- Zorgkaart Nederland onder de aandacht brengen onder de cliënten;

Onderstaand worden een aantal genoemde onderwerpen verder toegelicht.

### Clieënttevredenheidsonderzoek 2022

Iedere twee jaar toetst Kubuszorg via een vragenlijst wat cliënten ervaren en of wij de goede dingen doen. De vragenlijst wordt digitaal verzonden en is anoniem. Het laatste cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) heeft plaatsgevonden eind 2022.

De verbeter suggesties die uit het CTO van 2021 naar voren kwamen, zijn meegenomen in de vraagstelling van 2022. Op die manier gaan we na of de ingezette verbeteracties ook daadwerkelijk hun vruchten afwerpen.

### Resultaten

Het gemiddelde rapportcijfer door de cliënten in 2022 gegeven is een 8,0. Het laagst gegeven rapportcijfer was een 6 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. In 2021 was het rapportcijfer een 7,7. Hiermee mogen we zeggen dat er sprake is van een positieve tendens.



Er zijn 33 cliënten benaderd voor deelname aan het onderzoek. In totaal hebben 22 cliënten deelgenomen aan het onderzoek, hetgeen een responspercentage van 67% betekent.

Onderstaand volgen de resultaten van het cliëntentevredenheidsonderzoek Kubuszorg. De tabel geeft de resultaten weer van de 18 stellingen.

(HEEL) TEVREDEN
VOLDOENDE
(HELEMAAL) NIET TEVREDEN
Niet van toepassing

Stellingen Kubuszorg totaal	%	%	%	%
1. De ondersteuningsvragen uit Mijn plan pakken de begeleiders met mij op.	54,5	40,9	0,0	4,5
2. De begeleiders stimuleren mij om aan de slag te gaan met mijn ondersteuningsvragen.	72,7	27,3	0,0	0,0
3. Ik ervaar privacy tijdens de ondersteuningsmomenten.	63,6	31,8	4,5	0,0
4. Ik voel mij prettig op de plek waar ik woon.	40,9	27,3	27,3	4,5
5. Familie of netwerk wordt betrokken als en wanneer ik dat wil.	50,0	31,8	0,0	18,2
6. Ik ervaar dat mijn begeleiders samenwerken met anderen buiten Kubuszorg.	40,9	45,5	4,5	9,1
7. Als mijn begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan is vervanging geregeld of word ik geïnformeerd.	50,0	50,0	0,0	0,0
8. Ik voel mij op mijn gemak bij de begeleiders.	81,8	18,2	0,0	0,0
9. Mijn begeleiders komen gemaakte afspraken na.	68,2	31,8	0,0	0,0
10. Ik kan met mijn vragen terecht bij de begeleiders.	81,8	18,2	0,0	0,0
11. De begeleiders vragen of alles naar wens verloopt.	77,3	18,2	4,5	0,0
12. Als het nodig is dan helpen de begeleiders mij bij het nemen van beslissingen.	59,1	31,8	4,5	4,5
13. Ik word door de begeleiders ondersteund bij het onderhouden van contacten.	50,0	27,3	4,5	18,2
14. Ik kan mijn begeleiders vertrouwen.	63,6	31,8	0,0	4,5
15. De begeleiders letten op hoe het met mij gaat.	72,7	27,3	0,0	0,0
16. Mijn begeleiders weten genoeg van mij om me goed te kunnen ondersteunen.	45,5	54,5	0,0	0,0
17. Als ik verdrietig, bang of boos ben dan ervaar ik ondersteuning van de begeleiders.	59,1	27,3	4,5	9,1
18. De begeleiders luisteren naar mij.	81,8	13,6	4,5	0,0

De uitkomsten van het CTO zijn gepresenteerd en binnen de organisatie besproken met de medewerkers en de cliëntenraad.



Vervolg op resultaten tevredenheidsonderzoek:

De aanbevelingen uit het CTO zijn opgenomen in het verbetermanagement in het KMS. Aan de hand van de resultaten van het CTO en de gesprekken daarover verbetert de organisatie continu de zorg- en dienstverlening.

### Zorgkaart Nederland

Kubuszorg hecht veel waarde aan ervaringen van cliënten. Wat gaat goed en wat kan beter? Waar kunnen we van leren? Bij Kubuszorg willen we onze zorg blijven verbeteren. Daarbij vinden we het belangrijk om van de cliënten te horen wat ze vinden van de zorg die ze van ons ontvangen. Daarom vragen wij jaarlijks aan onze cliënten om een waardering te geven op [zorgkaartnederland.nl](https://zorgkaartnederland.nl).

Op 31 december 2022 is Kubuszorg 9 keer gewaardeerd en heeft een gemiddeld cijfer van 8.3.



Begeleiders zijn vriendelijk, netjes en beleefd. Dagelijks komen ze langs en ze zijn er altijd op tijd. Tonen interesse in mij en zijn erg zorgzaam en altijd goede zorg aangeboden aan mij. Begeleiders van Kubuszorg helpen mij zoals werk zoeken, schoonmaaktaken, afspraak plannen, huisarts bellen, mailen, verslaving, stoppen met roken, dieet en sporten. Alles! Ik ben zeer tevreden met de begeleiding die ik krijg van Kubuszorg.

### Cliëntenraad

De medezeggenschap van cliënten is binnen Kubuszorg georganiseerd via een cliëntenraad die elk kwartaal bij elkaar komt. De cliëntenraad behartigt de algemene belangen van de cliënten en denkt mee over (beleids)zaken die de cliënten aangaan. Zij kan gevraagd en ongevraagd advies geven. Het management en/of de directie schuift regelmatig aan tijdens een overleg om vragen en/of plannen toe te lichten.

In 2022 zijn 3 bijeenkomsten geweest met de cliëntenraad. Van alle bijeenkomsten zijn er notulen aanwezig.

In de zomerperiode is er een bijeenkomst vervallen. Dit kwam doordat de cliënten hadden afgezegd. Omdat het niet mogelijk was om een andere afspraak te plannen is besloten om deze te laten vervallen.

Onder andere de volgende onderwerpen zijn in 2022 aan de orde geweest:

- Huisdierenbeleid; Cliënten hebben gevraagd om een herziening van de huisregels v.w.b. de huisdieren.
- Cliëntvertrouwenspersoon; In de raad is besproken hoe je de vertrouwenspersoon kan benaderen en wanneer zet je deze in. Hierbij werd gevraagd om tijdens de intakes hierop terug te komen en een formulier hiervan in het intakepakje mee te geven.
- Klachtenregeling; In de raad is besproken hoe de klachtenregeling werkt en wanneer je hier gebruik van maakt. Uitleg hierover staat vermeld op de website. De klachten die binnen komen worden ook besproken tijdens de cliëntenraad.
- CTO; De deelnemers van de raad hebben een aantal tips gegeven over de vraagstelling van het cliënttevredenheidsonderzoek. Naar aanleiding hiervan is het CTO aangepast. De cliëntenraad heeft akkoord gegeven voor het verspreiden van het onderzoek met de aangepaste vragen.
- Voedseltekort cliënten; Hoe gaan we hiermee om en welke oplossingen zijn hiervoor mogelijk. De opties zijn besproken en een volgende vergadering wordt vastgelegd hoe we dit kunnen vertellen tegen andere cliënten.

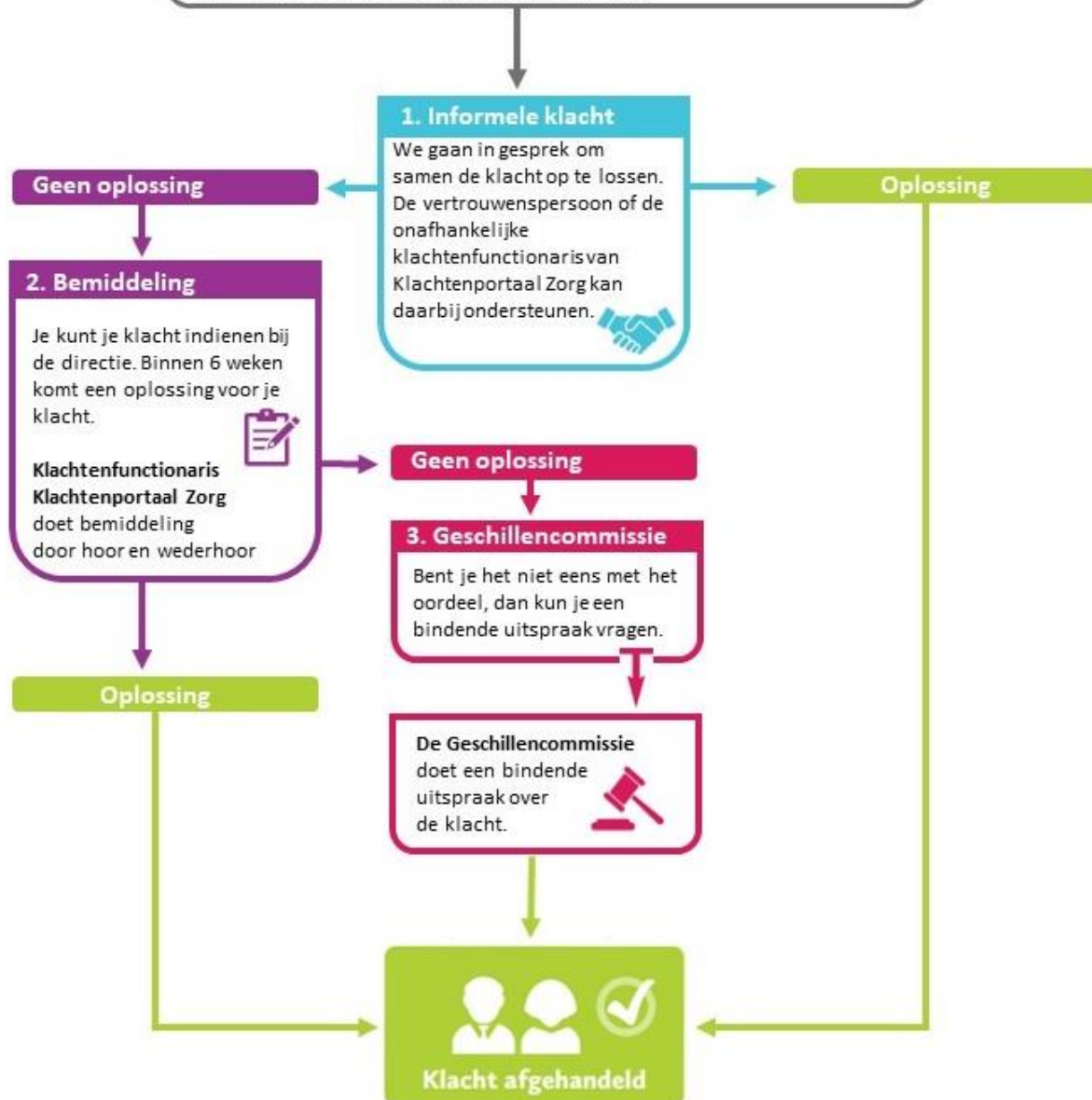
#### Klachten

Bij Kubuszorg werken we zorgvuldig aan de zorg- en dienstverlening. Hiervoor is een klachtenreglement opgesteld, dat gepubliceerd staat op de website.



# Ik heb een klacht

Bespreek je jouw probleem liever niet met een direct betrokkene, dan is er nog een andere optie. Wil je jouw klacht namelijk indienen zonder dit te melden aan de betreffende begeleider, de teamcoördinator, de directie of de vertrouwenspersoon, dan kun je de klachtenprocedure met een externe, onafhankelijke partij starten: Klachtenportaal Zorg.



Bij de open cultuur van Kubuszorg 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. Kubuszorg beschikt over een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten en is daarnaast aangesloten bij de onafhankelijke geschillencommissie Klachtenportaal Zorg. Cliënten kunnen bij deze instanties terecht als zij een klacht hebben of behoefte hebben aan onafhankelijk advies.

In 2022 zijn er vier formele klachten binnengekomen bij Kubuszorg. Daarnaast is ook enkele keren door een cliënt contact opgenomen met de Vertrouwenscontactpersoon. Klachten worden intern besproken, waarbij gekeken wordt wat de passende vervolgstappen kunnen zijn. In overleg met het Klachtenportaal Zorg worden de trajecten opgevolgd. De klachten die per mail of mondeling zijn binnengekomen, zijn allen besproken met de cliënten en opgelost.

#### Wat gaat er goed binnen deze bouwsteen?

- Alle cliënttevredenheidsonderzoeken scoren tot nu toe boven de voldoende.
- De cliëntenraad staat in bloei en is nog steeds in ontwikkeling.
- De aangedragen punten door de cliëntenraad zijn opgepakt en opgelost.
- Cliënten hebben medezeggenschap.

#### Wat gaat minder goed binnen deze bouwsteen en hoe lossen we dit op?

- Niet alle cliënten reageren op de tevredenheidsonderzoeken; we gaan dit vaker aankondigen op individueel niveau en betrekken eerste contactpersonen/wettelijke vertegenwoordigers erbij. We zullen ook reminders per mail/ app sturen, als we merken dat dit nodig is.
- We gaan de cliëntenraad weer mee laten denken over de inhoud van het onderzoek en hoe we dit het beste kunnen afnemen.
- De cliëntenraad heeft (nog) geen aanmeldingen buiten de bewoners van Elst om. We gaan proberen de cliënten uit Andelst te enthousiasmeren om deel te laten nemen aan de cliëntenraad.
- Cliënten van Kubuszorg stimuleren Zorgkaart Nederland in te vullen.
- We nemen de verbeteractiviteiten/aanbevelingen uit het CTO mee in het verbetermanagement.

## Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams

De derde bouwsteen van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 betreft 'zelfreflectie in teams'. Waar de eerste bouwstenen direct betrekking hebben op de bewoners, gaat deze bouwsteen over het perspectief van de medewerkers en hun ervaringen met betrekking tot kwaliteit van arbeid, kundigheid, reflectie en ontwikkeling binnen het team.

De kern van Bouwsteen 3 is dat medewerkers nadenken over hun handelen en het effect daarvan op de cliënten. De teams kijken daarom regelmatig in de spiegel en staan stil bij de vraag wat goed gaat en wat beter zou kunnen. Op deze manier zijn ze bewust bezig met kwaliteit van zorg- en dienstverlening en de kwaliteit van bestaan van de cliënten.

Goede zorg kan niet bestaan zonder betrokken en vakbekwame medewerkers. Iedere cliëntgroep vraagt immers om een eigen mix van kennis en kunde. Daarom is het belangrijk dat medewerkers continu werken aan hun kennis en competenties.

Kubuszorg wil een goede werkgever zijn voor haar medewerkers met balans voor de medewerkers en de organisatie. Zij doet dat door te investeren in een werkplek voor medewerkers waarin zij hun werkzaamheden goed en veilig kunnen verrichten en waarin zij zichzelf goed kunnen ontwikkelen. Een goed en gezond arbeidsklimaat, een plezierige werksfeer en goede arbeidsomstandigheden, als ook aandacht en waardering voor de medewerker zijn belangrijke pijlers waarop Kubuszorg zich richt. Hiermee hopen wij een gewenste en bewuste binding aan te brengen tussen medewerkers en onze organisatie. Ook voor toekomstige medewerkers hopen wij dit beeld over te kunnen brengen zodat ook zij bewust kiezen onderdeel te willen zijn van onze organisatie.

De bestuurder heeft regelmatig overleg met soortgelijke zorgaanbieders. Het doel hiervan is het delen van kennis en informatie. Deze input wordt ingezet ter verbetering van de organisatie in zijn algemeen en het primaire proces.

### Leren en ontwikkelen

Kubuszorg heeft in 2022 geïnvesteerd in de ontwikkeling van de teams, zodat de teams beter toegerust zijn voor hun werkzaamheden.

#### Leren in de praktijk

Binnen Kubuszorg leiden we leerlingen en stagiaires op. Werkbegeleiders bieden daarbij de juiste ondersteuning en kunnen direct feedback geven, omdat zij ook werkzaam zijn in de directe cliënt ondersteuning. Niet alleen leerlingen en stagiaires leren en ontwikkelen zich. Zij brengen ook een frisse blik en nieuwe kennis en kunde mee, waarvan medewerkers en dus ook cliënten kunnen profiteren.

#### Intervisie

Intervisie is bewust veranderen. Het is een vorm van deskundigheidsbevordering, waarbij professionals een beroep doen op collega's om inzicht te krijgen in werk gerelateerde vraagstukken. Binnen Kubuszorg zijn 4 intervisiegroepen. De intervisiegroepen komen eens per zes weken bij elkaar. In elke bijeenkomst staat steeds een persoonlijke of groepsinbreng centraal. Op een gestructureerde wijze wordt de vraag van de inbrenger(s) verkend en wordt gekeken naar welke stap(pen) kunnen worden gezet naar verandering.

Elke intervisiegroep heeft in 2022 vier bijeenkomsten gehad. Er is een mix gemaakt tussen Elst en Andelst om zo ook kruisbestuiving te creëren.

Daarnaast nemen de teamcoördinatoren deel aan een intervisie samen met een soortgelijke zorgorganisatie. Hierbij komen zorginhoudelijke en organisatorische onderwerpen aan de orde om zo van elkaar te leren.

### **Coaching on the job**

De rapportages worden door de teamcoördinatoren gelezen. De input hiervan zorgt ervoor dat de coördinator met de medewerkers in gesprek kan gaan om het zorgproces te verbeteren. De begeleiders stellen samen met de cliënt de zorgplannen op. De teamcoördinator kijkt het plan na. Zij checken of dat alle afspraken in het plan zijn opgenomen en koppelen terug naar de begeleider waar verbetering mogelijk is.

### **ZIBO (Zorginhoudelijk beleidsoverleg)**

Kubuszorg organiseert 3 maandelijks een ZIBO (zorginhoudelijk beleidsoverleg). Alle medewerkers binnen de organisatie worden hiervoor uitgenodigd. Tijdens het ZIBO komen beleidsstukken en protocollen aan bod welke met elkaar worden doorgenomen. Op deze wijze volgt er meer betrokkenheid aangaande beleid en protocollen binnen de organisatie en faciliteert Kubuszorg de tijd om langer met elkaar stil te staan bij de achtergronden en wet- en regelgeving.

Medewerkers ervaren veel werkdruk en nemen vaak onvoldoende de tijd om zich hierin goed te verdiepen. Daarnaast geven zij aan dit een zeer prettige manier te vinden om kennis tot zich te nemen. Voor het ZIBO plaatsvindt ontvangen de genodigden ter voorbereiding de informatie.

### **Scholing**

Opleiding en scholing wordt mede bepaald door de wens van de medewerker en/of de cliënt. Belangrijk is expertise te handhaven en te ontwikkelen ten behoeve van onze cliënten. Opleidingen die hierbij aansluiten en een meerwaarde bieden ten gunste van onze cliënten kunnen worden gevolgd en worden ieder jaar opnieuw afgestemd met de medewerkers en uitgezet in een scholingsplan dat wordt afgestemd op hun eigen ontwikkeling maar ook passend is bij welke problematiek we op dit moment in huis hebben.

Naast de wens nog beter tegemoet te komen aan de wensen van de cliënt is natuurlijk een belangrijk onderdeel van scholing/opleiding de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerker.

Binnen structureel overleg met onze medewerkers is opleiding en scholing een terugkomend onderdeel van de bespreking.

### **Medewerkerstevredenheidsonderzoek**

Eens in de twee jaar voert Kubuszorg een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Met deze uitkomsten kunnen we sturing geven om het werken bij onze organisatie (nog) prettiger en gemakkelijker te maken. Tevreden medewerkers zorgen voor minder ziekteverzuim wat zorgt voor meer stabiliteit in de begeleiding en dus ook meer stabiliteit voor de cliënten. In november 2022 is het MTO digitaal naar de medewerkers verzonden. Deze kon anoniem worden ingevuld. Het responspercentage bedroeg 88,2%.

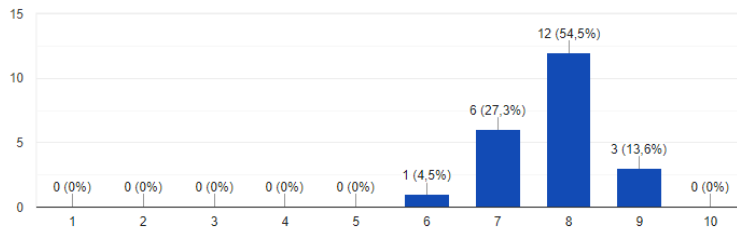
De uitkomst van het MTO wordt ook besproken met de medewerkers. Verbeterpunten worden voorgelegd en besproken. De verbeteracties zijn vastgelegd in het KMS voor opvolging.

Het gemiddelde rapportcijfer door de medewerkers gegeven in 2022 is een 7,8. In 2021 was dat een 7,6, waardoor hier een positief resultaat gerealiseerd wordt t.o.v. het voorgaande jaar.

Het laagst gegeven rapportcijfer in 2022 was een 6 en het hoogst gegeven cijfer is een 9.

17. Welk rapportcijfer zou jij het werken bij Kubuszorg geven?

22 antwoorden



### Resultaten tevredenheidsonderzoek medewerkers Kubuszorg

Onderstaande tabel geeft de resultaten weer van de 16 stellingen geheel Kubuszorg.

(HEEL) TEVREDEN
VOLDOENDE
(HELEMAAL) NIET TEVREDEN
Niet van toepassing

Stellingen Kubuszorg totaal	%	%	%	%
1. Ik ga met plezier naar mijn werk?	63,6	36,4	0,0	0,0
2. Ik ervaar een goede samenwerking in mijn team	59,1	40,9	0,0	0,0
3. Ik voel me gewaardeerd door de organisatie	59,1	36,4	4,5	0,0
4. Ik ervaar een goede samenwerking met mijn leidinggevende	77,3	22,7	0,0	0,0
5. Met mijn input wordt iets gedaan binnen de organisatie	31,8	63,6	4,5	0,0
6. Mijn taken en bevoegdheden zijn duidelijk	54,5	45,5	0,0	0,0
7. Mijn kwaliteiten worden benut bij mijn werkzaamheden	36,4	59,1	4,5	0,0
8. Ik ervaar voldoende uitdagingen in mijn werk	63,6	31,8	4,5	0,0
9. Er zijn voldoende mogelijkheden om mij te ontwikkelen	45,5	54,5	0,0	0,0
10. Ik krijg de ruimte om zelfstandig beslissingen te nemen	36,4	54,5	9,1	0,0
11. Ik word betrokken bij de beslissingen die mij en mijn werk betreffen	36,4	59,1	4,5	0,0
12. Er worden voldoende activiteiten in teamverband georganiseerd.	4,5	59,1	27,3	9,1
13. Ik ervaar de vergaderingen en werkoverleggen waarbij ik betrokken ben als efficiënt en zinvol	54,5	27,3	13,6	4,5
14. Ik voel mij veilig om mijn mening in te brengen in overlegsituaties	72,7	27,3	0,0	0,0
15. Ik ervaar voldoende ondersteuning om mijn werk goed te kunnen uitvoeren	40,9	59,1	0,0	0,0
16. Ik zou familie en vrienden Kubuszorg aanbevelen voor begeleiding	40,9	54,5	0,0	4,5

#### Wat gaat er goed binnen deze bouwsteen?

Ondanks de uitbreiding van het team, in verband met de nieuwe locatie, geven de medewerkers in het onderzoek aan tevreden te zijn. De respondenten vinden dat er rekening wordt gehouden met hun privé en werk balans. Daarnaast worden mogelijkheden geboden om verder te ontwikkelen. Er wordt geluisterd naar de input van de medewerkers. Daarnaast geven zij aan tevreden te zijn over het aanbod tot scholing, de investering in intervisie en collegiaal overleg.

In 2022 zijn er geen Meldingen Incident Medewerkers geweest.

#### Wat gaat minder goed binnen deze bouwsteen en hoe lossen we dit op?

- Het thema “activiteiten in teamverband” lijkt een relevant thema. Het team onderzoekt op welke wijze er meer activiteiten in teamverband georganiseerd kunnen worden.
- Er zijn meerdere toelichtingen gegeven op de open vraag: “er wordt rekening gehouden met mijn privé en werk balans”. Balans blijft een belangrijk onderwerp om in de toekomst te onderzoeken en te verbeteren.



## Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie

De kern van Bouwsteen 4 is één keer per twee jaar een externe visitatie uit te laten voeren door een team dat bestaat uit minimaal twee externe deskundigen. Het kwaliteitsrapport vormt de input voor de visitatie. Kwaliteit van zorg en bestaan, en bijbehorende verbeteracties zijn onderwerp van gesprek.

### Visitatie

Kubuszorg heeft nog niet eerder een visitatieteam op bezoek gehad. De doelstelling is om de eerste visitatie in 2023 te laten plaatsvinden. Hiertoe zal de organisatie op zoek gaan naar een vergelijkbare organisatie in de regio die de visitatie 1 keer per 2 jaar op zich wil nemen.

Leidende uitgangspunten voor de externe visitatie zijn:

- De directie regelt de samenstelling van het visitatieteam en bewerkstelligt daarbij dat ten minste twee externe deskundigen aan de visitatie meedoen. In het kwaliteitsrapport 2023 onderbouwt de directie de gemaakte keuzes en laat zien hoe het cliëntperspectief is meegenomen.
- Het kwaliteitsrapport is input voor de visitatie. Het visitatieproces vindt eens per twee jaar plaats.
- Het visitatieteam geeft mondeling en schriftelijk terugkoppeling aan de zorgorganisatie over wat ze hebben gezien en gehoord, wat daar positief in opvalt en wat mogelijk beter zou kunnen.
- In het jaar dat er geen visitatie plaatsvindt, beschrijft de directie in het kwaliteitsrapport wat er met de inzichten uit de visitatie is gebeurd.

Het doel van de externe visitatie is om te toetsen of wat in het kwaliteitsrapport staat, in de praktijk terug is te zien. Door het kwaliteitsrapport vooraf te laten lezen, onze organisatie te laten zien en daarna met elkaar van gedachten te wisselen, raken we niet blind voor ons eigen handelen en kunnen we ons handelen toetsen.

In het jaar 2022 hebben we geen bezoek gehad van een andere zorginstelling. In 2023 zal de visitatie bij Kubuszorg plaatsvinden. Hiervan wordt een rapportage gemaakt, welke later toegevoegd zal worden aan dit kwaliteitsrapport.

### Wat gaat er goed binnen deze bouwsteen?

Omdat er nog geen visitatie heeft plaatsgevonden, is deze informatie nog niet beschikbaar.

### Wat gaat minder goed binnen deze bouwsteen en hoe lossen we dit op?

Omdat er nog geen visitatie heeft plaatsgevonden, is deze informatie nog niet beschikbaar.

## Slotwoord

Met dit kwaliteitsrapport hopen we een helder beeld te hebben gegeven over de kwaliteit van zorg bij Kubuszorg. Kubuszorg is een lerende organisatie, waarbij continue wordt gewerkt aan verbetering van de zorg en de processen. Hoewel we de afgelopen jaren flinke stappen hebben gemaakt, blijven we ambitieus en willen we nog meer verbeteren.

## Overig

### Cliëntenraad over Kubuszorg

#### Kwaliteitsbeoordeling samenvatting cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit 3 betrokken cliënten uit Elst en 3 betrokken cliënten uit Andelst.

De cliënten in Andelst hebben aangegeven dat ze de kwaliteitsbeoordeling te ingewikkeld vonden om door te lezen. Hierdoor is er gekozen om het verslag samen met de cliënten door te nemen.

#### Samenvatting Andelst:

*“In het kwaliteitsrapport wordt er meer gelezen over Kubuszorg Elst, dan Kubuszorg Andelst.*

*Bijvoorbeeld een apart kopje Andelst erin zetten. Kubuszorg Elst is meer ambulante. Meer wachttijd omdat iemand aanrijtijd heeft.*

*Het onderscheid 24 uren is anders. In Andelst kan je meer terugvallen op begeleiding. Meer beschermde woonplek in Andelst omdat het een 24 uren voorziening is. Meer zorg in de nabijheid.*

*Daarnaast zou het fijn zijn als de kwaliteitsbeoordeling meer op cliëntniveau omschreven wordt. Het is ook veel informatie voor de cliënt.”*

In Elst heeft maar 1 cliënt de mogelijkheid gehad om de kwaliteitsbeoordeling te lezen.

1 cliënt komt net uit opname en de andere cliënt gaf aan dat ze te druk was en er in dit korte tijdsbestek geen tijd voor vrij kon maken.

#### Samenvatting Elst:

*“Terwijl Kubuszorg zich achter de schermen steeds verder professionaliseert, blijft gelukkig de persoonlijke sfeer in de begeleiding behouden en wordt de bureaucratie niet dominant. Als leden van de cliëntenraad hebben wij hier extra inzicht en inspraak op.”*

## Jaarverslag RvC Kwaliteitsrapport Kubuszorg B.V. 2022

### Samenstelling RvC en benoeming nieuw RvC lid

De RvC van Kubuszorg bestond in 2022 vanaf april uit drie RvC leden:

- De heer drs. A.G.M. (Arno) Janssen MBA (RvC lid sinds 2020)  
Arno heeft een finance achtergrond, bedrijfskunde gestudeerd en een MBA. Hij heeft verschillende directie- (CEO en CFO) en managementfuncties vervuld. Zo is hij werkzaam geweest bij een accountantsorganisatie, een familiebedrijf (retail, productie en groothandel) en een grote landelijke onderneming die personenvervoer verzorgd. Arno vervult de rol van voorzitter van de RvC.
- De heer A.H. (Arie) de Vries-Vaessen MBA (RvC lid sinds 2021)  
Arie is sinds 2002 bestuurder in het sociaal werk. Hij is voorzitter van de Raad van Bestuur van Lentl. Daarnaast was hij in 2022 lid van het bestuur van Sociaal Werk Nederland en de stichting tot bevordering wetenschappelijk onderzoek sociaal werk. Ook is hij toezichthouder bij Uniezorg, Rozet, Tranzo/Tilburg Universiteit en Wereldwijd voor Kinderen en lid van de raad van advies van HAN Health.
- Mevrouw mr. N.W.L. (Nieske) Slot-Nijkamp (RvC lid sinds 2022)

Nieske is sinds 2002 advocaat Arbeidsrecht in Nijmegen. Daarnaast is zij onder meer actief als RvT-lid bij Uniezorg, MR-lid bij een basisschool, manager van een jeugdteam bij een sportclub en vrijwilliger bij de IMC Weekendschool als gastdocent Recht. Ze is voormalig bestuurslid bij een streekomroep en stichting derdengeldenrekening en lid van de Alumni Vereniging van Commissarissen en Toezichthouders (VCTE). Nieske vervult de rol als secretaris van de RvC.

Nieske is in april benoemd als commissaris van de RvC. Vanwege haar kennis van wet- en regelgeving, expertise op het gebied van personeelszaken en HR gerelateerde aangelegenheden en ervaring als secretaris van een (toezichthoudend)bestuur achtte de leden van de RvC haar benoeming van absolute toegevoegde waarde voor de Raad.

De RvC is lid van de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in de Zorg (NVTZ).

Geen van de leden heeft op enigerlei wijze een verbinding met Kubuszorg, anders dan uit hoofde van het lidmaatschap van de raad. De hierboven aangegeven (neven)functies vormen naar het oordeel van de Raad van Commissarissen geen belemmering voor het functioneren als lid van de raad.

### **Wijze van betrokkenheid RvC bij totstandkoming strategie en toezicht op uitvoering daarvan**

Alle RvC leden zijn op geplande RvC vergaderingen aanwezig geweest. Daarnaast hebben zij incidenteel rechtstreeks overleg gepleegd met elkaar en met de bestuurder over de gang van zaken binnen Kubuszorg. Ook heeft een overleg met het MT, de RvC en de bestuurder plaatsgevonden.

Binnen de RvC is vanwege de beperkte omvang van de Raad niet met afzonderlijke commissies gewerkt. Vergaderingen vonden in aanwezigheid van de bestuurder van Kubuszorg plaats. Voorafgaand aan het besluit om een nieuwe relatief grote locatie te openen, heeft de RvC ook regelmatig zonder de bestuurder overleg gevoerd over de kansen en risico's die verband hielden met deze uitbreiding van Kubuszorg.

De vergaderingen hebben plaatsgevonden aan de hand van een agenda. Van alle vergaderingen zijn notulen opgesteld, waarin terugkomt welke onderwerpen zijn besproken, welke besluiten zijn genomen en welke actiepunten moesten worden opgepakt. Aan die notulen is telkens de presentatie gehecht die in de vergadering werd toegelicht door de bestuurder waarin in ieder geval de volgende ontwikkelingen periodiek zijn besproken:

- Stand van zaken locaties Elst (aantal cliënten, kwaliteit van zorg, bijzonderheden);
- Stand van zaken nieuwe locatie (aantal cliënten, kwaliteit van zorg, bijzonderheden);
- Update algemeen (personeelszaken, opleidingen, audits, gebruik van systemen, klachten etc.);
- Financiële stand van zaken en contact met de accountant;
- Contact met stakeholders (gemeente, zorgkantoor Menzis, collega ondernemingen etc.);
- Bespreken visie document met de strategie van de bestuurder waarin de drie pijlers van Kubuszorg terugkomen.

De belangrijkste onderwerpen die daarnaast aan bod zijn geweest, hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- Uitbreiding Kubuszorg met een extra locatie voor maximaal 16 cliënten;
- Opzeggen van twee huurpanden in Elst;
- Uitbreiding personeelsbestand vanwege de extra locatie en groei van de onderneming;
- Aanpassing beloning RvC leden en bestuurder;
- Opstellen RvC reglement en geschillenregeling;
- De financiële afwikkeling (vordering) van een verstrekte lening;
- Financiën, begroting en jaarcijfers;
- Borgen voortgang bedrijfsvoering bij ontsteltenis of belet bestuurder;
- Strategische plannen.

De RvC heeft derhalve gehandeld in lijn met het bepaalde in artikel 15 van de statuten en toezicht gehouden op:

- De realisatie van de statutaire en andere doelstellingen van Kubuszorg;
- De strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van Kubuszorg;
- De opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen;
- De financiële verslaglegging;
- De kwaliteit en veiligheid van de zorg;
- De naleving van wet- en regelgeving;
- De verhouding met belanghebbenden;
- Het op passende wijze uitvering geven aan de maatschappelijke doestellingen en verantwoordelijkheid van Kubuszorg.

### **Toezicht op het realiseren van het maatschappelijk belang van Kubuszorg**

Kubuszorg begeleidt mensen met een verstandelijke en/of een psychische beperking om zo zelfstandig mogelijk door het leven te gaan. Eigen regie en zelfredzaamheid zijn hierbij belangrijk, waarbij oog is voor talent van de persoon en inclusie nagestreefd wordt. Open, eerlijk, transparant en oprecht zijn normen en waarden van Kubuszorg, waarbij samenwerking met kwaliteit van zorg op nummer 1 staat. Kubuszorg heeft deze rol ook in 2022 gepakt door aan 62 cliënten zorg en ondersteuning te bieden. Door de locatie in Andelst over te nemen na een faillissement van een andere zorgaanbieder, werd een nieuwe locatie in gebruik genomen waar 24/7 begeleiding kan worden geboden aan cliënten met een passende WLZ (VG3, VG4, VG6, GGZ1, GGZ2, GGZ3, LG2) of WMO indicatie. Kubuszorg heeft ook tijdelijke noodopvang van een jongere verzorgd in overleg met de gemeente en tijdelijk de begeleiding van een cliënt via DJI op zich genomen, die anders op straat zou komen te staan.

### **Evaluatie functioneren bestuurder**

De RvC heeft veel respect voor de prestaties die de bestuurder met haar team heeft neergezet in 2022. De drive en inzet was groot. De RvC heeft ook echt ondernemerschap gezien rondom de kans die zich voordeed om de locatie in Andelst over te nemen. In de contacten met de stakeholders van Kubuszorg, de curator, de verhuurder en het personeel van de voormalige huurder van het pand in Andelst heeft

Kubuszorg laten zien wat zij als organisatie in de zorg kan bieden. Het ondernemerschap was ook goed zichtbaar toen het besluit werd genomen dure locaties in Elst te sluiten en de dagbesteding te beëindigen.

Het pand in Andelst is inmiddels volledig bezet. De omzet en het personeelsbestand is gegroeid. Vanuit diverse partijen is positieve feedback ontvangen en dat geeft aan dat het goed gaat met Kubuszorg. Uit de cliënten beoordeling, het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de audit voor de ISO certificering zijn mooie beoordelingen naar voren gekomen. Die lijn wil de RvC samen met de bestuurder ook in 2023 en de jaren daarna voortzetten.

#### **Toezicht op de financiële gang van zaken en contact met de accountant**

De RvC onderhoudt rechtstreeks en via de bestuurder contact met de accountant en bespreekt regelmatig de financiële gang van zaken binnen Kubuszorg. Bij de kennismaking met de nieuwe accountant is één van de RvC leden aanwezig geweest.

Bij het opstellen van de begroting is de RvC tijdig betrokken. Tijdens iedere RvC vergadering is een update gegeven van de financiële stand van zaken. Dat was in 2022 van groot belang vanwege de opening van een nieuwe locatie met alle daaraan verbonden financiële gevolgen en risico's die daarbij hoorden.

#### **Toezicht op onafhankelijkheid en functioneren van de RvC**

De RvC toetst jaarlijks of alle leden van de RvC voldoende onafhankelijk zijn om de opgedragen werkzaamheden te kunnen vervullen. Ook in 2022 is dat getoetst. De RvC is nagegaan of aan de voorwaarden tot benoembaarheid in de zin van artikel 16 van de statuten is voldaan.

De RvC heeft haar eigen functioneren geëvalueerd en is tot de conclusie gekomen dat de samenwerking goed verloopt. In juni 2023 staat een vervolgesprek over dit onderwerp gepland.

#### **Bijdragen RvC aan het realiseren van de eigen toezichtvisie**

Samen met de raad van bestuur stellen we ons vanuit onze toezichthoudende rol als doel om Kubuszorg toekomstbestendig te maken en te houden, op een zodanige wijze dat de kwaliteit en de waarde van de zorg verder wordt bevorderd en aansluit op wat cliënten en belanghebbenden van Kubuszorg vragen. In lijn met de strategie en met de actuele uitdagingen die horen bij het verlenen van zorg in een markt met veel vragen vanuit cliënten en weinig personeel, leggen we daarbij het accent op de inspanningen, resultaten en onderlinge verbanden om maatschappelijke verbindingen te creëren en te steunen.

Voor de bestuurder willen wij een betrokken partner zijn die vanuit een gezamenlijk belang tegenspraak én ruggensteun biedt, zowel tijdens formele overleggen als in informele zin. We dagen de bestuurder en elkaar uit om strategisch scherp te blijven en de missie van Kubuszorg te realiseren.

In onze rol als werkgever hebben we oog voor goed werkgeverschap en de drijfveren van de bestuurder. We laten ons informeren over beleid en uitvoering en we gaan zelf op zoek naar middelen waarmee we ons een beeld kunnen vormen van de stand van zaken. Werkbezoeken aan de locaties in Elst en Andelst geven ons zicht op de kwaliteit van het werk, de gerealiseerde resultaten en de houding

en arbeidsvreugde van medewerkers. We zijn beschikbaar en toegankelijk voor dialoog met belanghebbenden, waarbij we ons natuurlijk houden aan onze rol als toezichthouder.

### **Focus van de toezichthouder op 2023**

Kubuszorg wil:

1. een organisatie in balans zijn, waarbij medewerkers in balans zijn en met plezier bij Kubuszorg werken en willen blijven werken.
2. de “beste” zorg leveren en de beste zorgorganisatie zijn in de (directe) omgeving.
3. een financieel gezonde en stabiele organisatie zijn, waarbij omzet gemaakt wordt met een goed en gezond rendement.

In het strategisch plan 2022/2024 komen concrete punten terug die gaan over de uitwerking van de hiervoor genoemde doestellingen en belangrijkste pijlers van Kubuszorg. Periodiek worden deze pijlers met de RvC besproken, zodat de focus waar nodig kan worden bijgesteld om de gestelde doelen te realiseren.