



Kwaliteitsrapport 2019

Talenty

Den Haag, september 2020

Adres: Ad van Emmenesstraat 20, 2553 NP Den Haag

E-mail: contact@talenty.nl

Telefoonnummer: 070 – 783 00 55

Inhoudsopgave kwaliteitsrapport

Voorwoord	Pagina 3
0-meting	Pagina 4
<i>Het GZ kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022</i>	
<i>Bouwsteen 1 en 2: Dit vind ik ervan!</i>	
<i>Bouwsteen 3: Teamreflectie</i>	
Doelstellingen voor komend jaar	Pagina 9
Bespreken van het rapport met derden	Pagina 10
<i>Externe visitatie</i>	
<i>Inspraak Raad van Commissarissen</i>	
<i>Inspraak Talentenraad</i>	
Rapport Talentversie	Pagina 11

Voorwoord

Den Haag, september 2020

Beste lezer,

Voor je ligt het allereerste kwaliteitsrapport van Talenty. In 2019 zijn wij officieel gestart met het bieden van zorg. Echter hebben wij in 2019 enkel Wlz zorg geleverd als onderaannemer van Philadelphia. Vanaf 2020 hebben wij de verplichting om te publiceren. Toch hebben wij ervoor gekozen, in het kader van de Wlz-contractering, om over 2019 ook een rapport te schrijven.

Bij Talenty staan we voor ontdekken, ontwikkelen en inzetten van talenten voor wie dit niet vanzelfsprekend is. Hierbij gebruiken we een therapeutische en coachende benadering en bieden wij ondersteuning, dagstructuur en huisvesting aan mensen met een (licht)verstandelijke en/of psychische beperking.

We streven bij Talenty naar een inclusieve samenleving waarin levensvreugd en talent van iedereen herkend en gewaardeerd wordt.

Bij Talenty benadrukken we de talenten die al onze cliënten hebben. Wij noemen hen daarom geen cliënten maar Talenten en onze begeleiders noemen wij coaches. De gelijkwaardige verhouding tussen hen is van essentieel belang bij Talenty en vertrouwen heeft de hoogste prioriteit. Onze coaches praten met de Talenten in zo makkelijk mogelijke taal zodat iedereen elkaar steeds begrijpt.

Om met ons mee te denken en mee te beslissen hebben wij dan ook een Talentenraad. Ook hiermee willen we aangeven dat de inzet van zorg/begeleiding bij Talenty is gefocust op gelijkwaardige verhoudingen.

Talenty B.V. is vanaf 1 januari 2020 de officiële naam. In 2019 was de naam nog Royaal Zorg B.V. en was Talenty enkel de handelsnaam. Omdat nu iedereen onze organisatie kent als Talenty B.V. gebruiken we deze naam ook voor het kwaliteitsrapport 2019, we schrijven Talenty.

In dit eerste verslag zullen we laten zien waar we nu staan, hierbij kijken we ook wat er goed gaat en wat beter kan. Daarna maken we afspraken over hoe we komend jaar willen verbeteren.

Wij hopen dat je dit rapport leuk vindt om te lezen!

Met vriendelijke groeten,

Emete Solmaz en Serkan Aslan
Bestuurder en Manager van Talenty

0-meting

Het GZ kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022

Het vernieuwde kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is in 2017 bekend gemaakt. Dit kader geldt van 2017-2022 en heet officieel 'Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022'. We zullen het verder in dit rapport hebben over het kwaliteitskader.

Normaliter moeten zorgorganisaties ieder jaar op 1 juni het kwaliteitsrapport op hun website openbaar maken. Echter is vanwege Covid-19 dit jaar de termijn verschoven naar 1 oktober. Het rapport moet ook een aparte cliëntversie hebben. Zo zijn we er zeker van dat iedereen snapt waar we het over hebben en wat wij willen bereiken. Wij noemen onze versie van het cliëntrapport de Talentversie.

Het kwaliteitskader bevat een aantal eisen waar zorgorganisaties aan moeten voldoen. Dat worden de bouwstenen genoemd. Hieronder worden deze bouwstenen toegelicht:

- Bouwsteen 1: Het afnemen van individuele cliënt ervaringsonderzoeken;
- Bouwsteen 2: De gezamenlijke resultaten van de cliënt ervaringen;
- Bouwsteen 3: Het bespreken van de resultaten met het zorgteam. Hierbij worden meer onderwerpen meegenomen, zoals MIC/MIM/Klachten en bijvoorbeeld nu de situatie veroorzaakt door het coronavirus;
- Bouwsteen 4: Dit is het bestuurdersperspectief. Alle informatie die in de eerste 3 bouwstenen is verzameld wordt ter verantwoording in een rapport gezet. Dit document is dan ook de 4^e bouwsteen. Daarbij hoort ook een externe visitatie met 2 externe partijen en inspraak met de Raad van Commissarissen en Talentenraad.

Bouwsteen 1 en 2: Dit vind ik ervan!

Wij hebben ervoor gekozen om onze cliënt ervaringsonderzoeken af te nemen met de tool 'Dit vind ik ervan'. Hierbij delen cliënten op 10 onderwerpen hun mening/ervaring. Bij Talenty zijn momenteel 5 Talenten met een Wlz indicatie, en voor 1 Talent loopt de aanvraag van de indicatie. Wij hebben met alle 6 cliënten 'Dit vind ik ervan!' ingevuld.

Ook al heeft niet ieder Talent een Wlz-indicatie, wij vinden het erg belangrijk om aan de slag te gaan met de ervaringen die al onze Talenten hebben. Zo kunnen we er samen met de Talenten voor zorgen dat de zorg zo goed mogelijk op hen is afgestemd.

Op de volgende pagina zijn de individuele resultaten en het totaalresultaat van de ervaringsonderzoeken te zien.

GEVOEL	LIJF	FAMILIE	VRIENDEN & KENNISSEN	MEEDOEN	HULP	HUIS	DOEN	KIEZEN	VEILIG VOELEN
Top! = 0	Top! = 0	Top! = 1	Top! = 1	Top! = 1	Top! = 0	Top! = 0	Top! = 0	Top! = 0	Top! = 0
Goed = 3	Goed = 4	Goed = 2	Goed = 4	Goed = 3	Goed = 5	Goed = 5	Goed = 5	Goed = 1	Goed = 3
Matig = 2	Matig = 1	Matig = 2	Matig = 1	Matig = 2	Matig = 1	Matig = 0	Matig = 1	Matig = 5	Matig = 1
Slecht = 1	Slecht = 1	Slecht = 1	Slecht = 0	Slecht = 0	Slecht = 0	Slecht = 0	Slecht = 0	Slecht = 0	Slecht = 1
PRIO = 2	PRIO = 2	PRIO = 3	PRIO = 3	PRIO = 2	PRIO = 1	PRIO = 1	PRIO = 3	PRIO = 1	PRIO = 0
Ja = 4	Ja = 2	Ja = 2	Ja = 1	Ja = 1	Ja = 2	Ja = 0	Ja = 3	Ja = 5	Ja = 2
Nee = 2	Nee = 4	Nee = 4	Nee = 5	Nee = 4	Nee = 4	Nee = 5	Nee = 3	Nee = 1	Nee = 4

Wlz?	Client #		GEVOEL	LIJF	FAMILIE	VRIENDEN & KENNISSEN	MEEDOEN	HULP	HUIS	DOEN	KIEZEN	VEILIG VOELEN
Wlz	# 1	PRIO?					PRIO			PRIO	PRIO	
		SCORE	Goed	Goed	Goed	Goed	Matig	Goed	Goed	Matig	Matig	Goed
		VERANDER?	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee
Wlz	# 2	PRIO?			PRIO	PRIO				PRIO		
		SCORE	Goed	Goed	Top!	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Matig	Slecht
		VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
Wlz	# 3	PRIO?		PRIO	PRIO	PRIO			PRIO	PRIO		
		SCORE	Goed	Goed	Goed	Top!	Top!	Goed	Goed	Goed	Matig	
		VERANDER?	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
Wlz	# 4	PRIO?	PRIO		PRIO		PRIO					
		SCORE	Matig	Goed	Matig	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed
		VERANDER?	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Wlz	# 5	PRIO?				PRIO						
		SCORE	Slecht	Slecht	Slecht	Goed	Goed	Matig	Goed	Goed	Matig	Matig
		VERANDER?	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee
Wlz i.a.	# 6	PRIO?	PRIO	PRIO				PRIO				
		SCORE	Matig	Matig	Matig	Matig	Matig	Goed		Goed	Matig	Goed
		VERANDER?	Ja	Ja	Nee	Nee		Ja		Ja	Ja	Nee

Bouwsteen 3: Teamreflectie

Citaten:

Met behulp van een aantal citaten willen we laten zien dat vanuit meerdere disciplines/personen wordt gewerkt aan het afstemmen van de zorg op ieder individueel Talent en we steeds goed nadenken over de kwaliteit van onze zorg.

Coach:

"Door te luisteren naar de wensen van mijn Talenten, samen doelen op te stellen en hierop te evalueren draag ik bij aan goede zorg voor mijn Talenten."

Client:

"Fijn dat mijn mening belangrijk is."

Verwijzer:

"Fijn dat jullie zo snel kunnen schakelen."

Zorg coördinator:

"Ik vind het heel belangrijk dat we met alle Talenten DVIE! invullen en dat we vervolgens naar het algehele resultaat kijken om onze zorg (zoveel mogelijk) af te stemmen op de wensen van de Talenten."

Manager:

"Het kwaliteitsrapport 2019 vormt een goede basis voor de nulmeting van onze positie ten opzichte van onze doelstellingen. Door middel van de PDCA cyclus beogen wij persoonsgerichte zorg de komende jaren volledig in onze processen te implementeren en ons hierin steeds te verbeteren."

DVIE!:

De volgende uitkomsten zijn de teams opgevallen en hier is met hen uitgebreider over gesproken:

- Onze Talenten geven de hoogste prioriteit aan: FAMILIE, VRIENDEN & KENNISSEN en DOEN. Ook vinden zij belangrijk: GEVOEL, LIJF en MEEDOEN.
Deze uitkomsten zijn volgens de coaches herkenbaar. Op de dagbesteding komen veel van deze onderwerpen terug, vrienden & kennissen, doen, gevoel en meedoen. Nu de dagbesteding gesloten is vanwege de corona omstandigheden merken zij dat veel van de Talenten dat jammer vinden. Zij kunnen minder bezig zijn met elkaar, moeten meer afstand bewaren en het 'koek en fris moment' is voorlopig afgezegd. De coaches merken dat Talenten zich meer vervelen en de omgang met anderen missen. Ook de structuur die dagbesteding biedt is juist erg belangrijk voor de Talenten.
- VRIENDEN & KENNISSEN hebben hoogste prioriteit en hebben tevens de hoogste score. Bovendien willen Talenten hierin geen verandering.
De coaches geven aan dat zij deze uitkomst snappen maar dat zelf anders zien. Volgens hen is er juist wel verandering nodig. Veel van onze Talenten hebben namelijk niet altijd de

vrienden die hen helpen om hun leven goed op orde te krijgen, maar juist in hun oude gewoonten blijven hangen. Zo blijft hun leven zoals het nu is en dat is bekend voor hen. Echter zou het juist helpen in hun begeleiding als zij sterker zouden worden en empowerment krijgen en/of zich zouden ontdoen van de contacten die een slechte invloed op hen hebben.

- Het minste waar Talenten een verandering in willen is: HUIS. Bovendien is de score hiervan goed.
Hieraan hebben de coaches niets toe te voegen. Dit komt helemaal overeen met hun eigen bevindingen en gevoel m.b.t. de huisvesting. De Talenten lijken erg tevreden met de woonaccommodatie van Talenty.
- Het meeste waar Talenten een verandering in willen is: GEVOEL en KIEZEN. Bovendien zijn de scores hiervan slecht.
De coaches geven aan dat deze score ook weer te maken heeft met de corona omstandigheden. Er kan en mag in deze tijd veel minder en er is minder ruimte voor de Talenten om te doen wat zij graag willen. Dit heeft effect op de resultaten van de onderzoeken. Deze zijn vanaf half maart met de Talenten ingevuld en zodoende hebben de corona maatregelen effect op alle resultaten.
- Talenten geven een lage prioriteit aan VEILIG VOELEN en willen daar ook niet veel verandering in, maar de scores zijn slecht.
De coaches geven aan dat zij denken dat deze scores zo zijn omdat het 'veilig voelen' oorzaken heeft waar de Talenten niets aan kunnen veranderen. Dat zij zich niet zo veilig voelen komt door de wisselingen die hebben plaatsgevonden in Talenten en de politie die diverse keren betrokken is geweest bij Talenty. Naar aanleiding hiervan zijn maatregelen getroffen als het plaatsen van camera's op het terrein en een samenwerking met een beveiligingsbedrijf. Dit kan ervoor zorgen dat het aspect 'veilig voelen' hoger scoort, maar dat zal per Talent verschillen. Er zullen juist ook Talenten zijn die zich hier juist niet prettig bij voelen omdat zij zich door de maatregelen in de gaten gehouden voelen.
- In de thema's LIJF en FAMILIE willen Talenten weinig verandering, maar de scores zijn matig.
De ideeën in de relaties liggen vaak niet op 1 lijn, omdat de verwachtingen anders zijn. Je merkt dan dat Talenten de afstand juist fijn vinden omdat zo niet alles door de ouders/familie wordt bepaald.

Wat vinden de coaches dat goed gaat?

De coaches geven een aantal zaken aan waarvan zij vinden dat dat bij Talenty goed gaat. Deze worden hieronder benoemd

- Individuele begeleiding
- Financiële begeleiding
- Rapporteren

Wat noemen de coaches dat beter kan?

- Er is nu dagelijks een slaapdienst aanwezig. De coaches benoemen dat zij de voorkeur geven aan een nachtdienst omdat zij merken dat de Talenten toch 's nachts kunnen gaan dwalen of iemand nodig hebben.

- De locatie is niet geschikt voor minder valide personen, terwijl er wel een Talent is die minder valide is. Hierdoor zijn de resultaten van LIJF misschien ook matig gescoord.
- Voeding/eten is een aandachtspunt. Als idee wordt genoemd één weekmenu te maken voor iedereen. Dat gaat iedereen dan samen betalen. Dit heeft een dubbel voordeel: er komt overleg in de groep over wat te eten en dit zorgt voor saamhorigheid, daarnaast wordt voorkomen dat geld direct aan alcohol of andere middelen die verboden zijn bij Talenty wordt besteed.

Klachten en incidenten:

In 2019 is sprake geweest van 24 incidenten. Er was een aantal Talenten in zorg die voor veel onrust zorgden en zodoende ook steeds betrokken waren bij de incidenten die zich voordeden. Deze talenten gedroegen zich soms agressief en lieten ongewenst gedrag zien. De coaches benoemen dit ongewenste gedrag als: schelden/verbale agressie/niet luisteren. 17 van de 24 incidenten vallen onder de categorie 'ongewenst gedrag/onveilige situatie'. Ook geven de coaches aan dat deze Talenten en hun gedrag best veel van hun vraagt. Soms heeft het zelfs invloed op hoe veilig zij zich voelen. Ter sprake is gekomen dat zij graag meer handvatten willen om met Talenten met deze problematiek goed te kunnen omgaan. Ook geven zij aan dat het beter zou werken als de in- en exclusiecriteria scherper worden vastgesteld zodat we goed weten welke Talenten we wel en welke we niet kunnen helpen bij Talenty.

Bij 6 van de meldingen m.b.t. ongewenst gedrag/onveilige situatie is niet gespecificeerd wat er aan de melding is gedaan om deze op te lossen. Dit is naar verwachting gekomen door verschillende personeelsswisselingen. De coaches gaven aan dat het erg prettig is om terugkoppeling te krijgen/samen te bepalen welke acties er ingezet kunnen worden om het gedrag van de Talenten te veranderen. Dit is een belangrijk verbeterpunt voor 2020. Het is immers onze visie dat als we goed met meldingen omgaan, dat wil dus zeggen: goed registreren, maar ook maatregelen treffen en daar opvolging aangeven, waar nodig met het gehele team, we daar bij toekomstige situaties voordeel uit kunnen halen omdat de coaches geleerd hebben van eerder en nu dus beter weten hoe te handelen.

3 van de meldingen had betrekking op een Talent dat nu uit zorg is. Meerdere interventies om de zorg op de goede manier voort te zetten hebben niet gebaat want de omgeving bij Talenty was niet passend voor dit Talent en zodoende is het Talent toegeleid naar een andere setting. Door bovenstaande acties is het aantal meldingen dat bij de politie binnenkomt reeds afgenomen.

De buurt:

Met de buurt zijn we meermaals al in gesprek gegaan m.b.t. de Talenten van Talenty en de zorg die wij leveren. Vanuit de buurt kwamen steeds signalen dat de Talenten voor overlast zorgen en wij willen dat natuurlijk niet. Hierboven is beschreven dat wij te maken hebben gehad met een aantal Talenten die ongewenst gedrag vertoonden. De huidige stand van zaken is dat deze Talenten uit zorg zijn. Toch komen er zo nu en dan nog steeds berichten binnen van overlast. Dit zijn naar ons idee tegenstrijdige berichten. Het merendeel van de klachten had bij nader onderzoek dan ook betrekking op cliënten van omliggende organisaties. We willen steeds met de buurt in overleg blijven omdat je de relatie goed wil houden, maar daarvoor willen we ook dat de feiten die de buurtbewoners hebben juist zijn. Daarvoor zijn de gesprekken met hen erg nuttig.

Onze doelstellingen voor komend jaar

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de doelstellingen die we komend jaar willen gaan behalen.

- Het jaarlijks afnemen van een cliënt ervaringsonderzoeken bij al onze Talenten. Dit onderzoek moet iedere 2 jaar plaatsvinden, maar wij vinden het belangrijk om steeds de Talent ervaringen mee te nemen in de manier waarop we onze bedrijfsvoering inrichten.
- Het houden van tussentijdse teamreflecties. Dit kan over alle onderwerpen gaan, maar hier willen we in ieder de resultaten van DVIE! meenemen. Door deze tussentijdse teamreflecties kunnen we veel sneller sturen op signalen en acties uitzetten en zo de kwaliteit van zorg vergroten.
- Het organiseren van trainingen voor onze coaches. Gezien de doelgroep hebben zij goede handvatten nodig om goede zorg/begeleiding te kunnen geven. Dit jaar willen we de volgende trainingen voor hen in ieder geval geven.
 - Agressie training. Deze jaarlijks herhalen
 - Een trainingen over LVB cliënten die ook nog andere ziektes/aandoeningen hebben
 - Communicatie/bejegeningstraining
 - Cyclus voor de trainingen inbedden in werkwijzen.

- Een plan maken voor het opzetten van gezamenlijke weekmenu's. Hierbij hoort: samen bepalen wat te eten, samen boodschappen doen, samen betalen en wordt voorkomen dat geld naar middelen gaat die verboden zijn bij Talenty.
- Onderzoeken of we van een slaapdienst een nachtdienst/waakdienst kunnen maken
- De in- en exclusiecriteria zijn inmiddels aangescherpt en goed vastgesteld. Zo is met elkaar besloten wie we wel en niet kunnen helpen bij Talenty en kan iedereen bij aanmeldingen deze criteria volgen. Zodat bij een aanmelding niet steeds opnieuw hoeft te worden gekeken of iemand bij Talenty past. Dit is fijn voor de coaches en leidinggevenden maar ook zeker voor de Talenten. Wanneer we enkel die Talenten in zorg krijgen die binnen onze criteria vallen kunnen we iedereen op de beste manier helpen met de expertise die wij in huis hebben. Dit betreft expliciet ook het bekijken van de mogelijkheden van Talenten die fysieke beperkingen hebben.
- Kijken naar het communicatienetwerk; er is een slechte telefoonverbinding op het terrein. Hier gaan we actie op ondernemen.
- We willen volgend jaar in het kwaliteitsrapport goed kijken naar oorzaken van bepaalde zaken genoemd in dit rapport. Nu is er vaak gerelateerd aan de situatie rondom Covid-19. Wij willen kijken of dezelfde problemen/issues volgend jaar nog spelen of dat het inderdaad aspecten waren gerelateerd aan Covid-19. De DVIE! vragenlijsten zijn in maart ingevuld. Precies toen het coronavirus in opkomst was en de maatregelen net ingesteld. Onze doelgroep heeft mogelijk niet de mogelijkheid om de kaders breder te trekken en te kijken voorbij de huidige situatie of naar de lange termijn, dus dat is iets voor ons om dat volgend jaar mee te nemen.

Bespreken van het rapport met derden

Externe visitatie

De externe visitatie heeft op 27 juli 2020 plaatsgevonden. Wij hebben deze externe visitatie gedaan samen met een collega instelling, Stichting ICZ Cura, en een onafhankelijke adviseur die ervaring heeft in de GZ zorg. Met hem erbij hebben wij geborgd dat de dialoog tussen 2 collega organisaties niet te vrijblijvend was en dat er goed kritisch naar elkaar gekeken is. Daarnaast was een andere externe adviseur betrokken die bekend is met beide partijen, hij heeft de rol van notulist en moderator op zich genomen zodat alle andere partijen zich konden focussen op de dialoog met elkaar.

Dit is onze eerste ervaring met een externe visitatie en we hebben dit ervaren als een prettige manier om een dialoog te hebben met anderen over waar je mee bezig bent en hoe je jezelf kunt verbeteren. Wel hebben we met de gehele groep ook een aantal zaken geconstateerd die je later anders zou willen doen. Van de externe visitatie is een verslag gemaakt. Hieruit is een aantal punten gekomen waardoor ons kwaliteitsrapport verder verbeterd kan worden.

Wat wij sowieso willen verbeteren in het komende jaar is het betrekken van meer bronnen in het kwaliteitsrapport. Wij maken al gebruik van meerdere bronnen, maar door dit aantal nog te vergroten denken wij nog meer bezig te zijn met de zorg afstemmen op de cliënt en kwalitatief een nog beter rapport te kunnen schrijven waarmee we onze organisatie en dienstverlening analyseren.

Met de tips die in het verslag aangegeven zijn gaan wij aan de slag en gaan we kijken hoe wij die in het volgende kwaliteitsrapport terug willen laten komen.

Inspraak Raad van Commissarissen

Het kwaliteitsrapport is besproken met de Raad van Commissarissen op 4 september. Met hen is het rapport geheel doorgenomen, dit rapport hebben zij voorafgaand aan de bespreking ontvangen.

Als eerste is kort opnieuw besproken wat het kwaliteitskader GZ inhoudt en hoe vervolgens de opbouw van het rapport is (bouwstenen en welke keuzes zijn gemaakt in instrumenten en analyse onderwerpen). Vervolgens hebben we ons gefocust op het onderdeel teamreflectie (bouwsteen 3) en de verbeterpunten voor de komende tijd. Onze gezamenlijke visie is dat dat het belangrijkste onderdeel van het kwaliteitskader/kwaliteitsrapport is.

De Raad van Commissarissen heeft als reactie op het rapport aangegeven dat de verbeterpunten waar we mee aan de slag gaan goede punten zijn en dat ze vertrouwen hebben in hoe wij dat aanpakken.

Inspraak Talentenraad

Het kwaliteitsrapport is besproken met de Talentenraad op 14 september. De Talentenraad bestaat uit 3 leden, waarvan 1 lid tijdens de bespreking voor de eerste keer aanwezig was. Voorafgaand aan de vergadering hebben zij de Talentversie van het kwaliteitsrapport ontvangen. Aan de Talentenraad is uitgelegd wat het rapport inhoudt, hierbij is ervoor gezorgd dat het voor alle leden van de raad duidelijk uitgelegd is. Tijdens de uitleg is ook herhaaldelijk gevraagd of het voor hen duidelijk verteld werd. De Talentenraad heeft veel vragen gesteld. Aan de hand van de uitleg over het proces dat we hebben doorlopen, is veel tijd besteed aan de verbeterpunten die direct invloed hebben op de Talenten. Deze punten werden erg positief ontvangen omdat het punten betreft waarvan zij denken dat het hen, maar ook de coaches zal helpen. De Talentenraad wil ook graag meedenken over het verbeterpunt omtrent 'boodschappen doen en koken'.

Rapport Talentversie

Den Haag, september 2020

Beste Talenten,

Bij Talenty draait het om jullie. We willen dat iedereen blij en gelukkig is bij Talenty en we zorgen ervoor dat we goed kijken naar waar jullie sterk in zijn. Samen gaan we aan de slag om jou sterker te maken in jouw talenten.

Om te bepalen of wij genoeg aandacht besteden aan onze kwaliteit van zorg, de beste zorg, is er het kwaliteitskader. Hierin staan de regels om de zorg zo goed mogelijk te maken voor jou. Hiermee gaan wij aan de slag.

Voor dat kwaliteitskader moeten we ieder jaar laten zien wat we het afgelopen jaar gedaan hebben om de zorg voor jou zo goed mogelijk te maken en moeten we laten zien wat we komend jaar willen gaan doen/verbeteren. Met jou hebben we een vragenlijst ingevuld, dat zijn die 10 thema's waar je je mening over geeft. Deze uitkomsten zijn met alle begeleiders besproken en vervolgens gaan we kijken waar we kunnen verbeteren.

Voor het komend jaar hebben we de volgende afspraken gemaakt om de zorg beter te maken.

- We gaan ieder jaar die vragenlijst met die 10 thema's met jullie invullen. Zo weten we steeds hoe jullie over dingen denken en dus ook waar het volgens jullie goed gaat en waar het beter kan;
- Met het team van coaches gaan we vaker bespreken hoe het gaat. Dat doen we omdat we op die manier sneller in de gaten hebben als er dingen niet goed gaan of als er ontevredenheid over iets is. De beste zorg voor jullie is zo beter te regelen;
- De coaches krijgen een aantal trainingen komend jaar. Zo worden zij nog beter in hun werk en kunnen zij jullie beter coachen;
- We gaan kijken naar de juiste nachtbezetting;
- We gaan samen met jullie een plan maken om samen boodschappen te doen en te gaan koken. Zo krijgen jullie veel meer te zeggen over wat we gaan eten en kunnen jullie het ook zelf klaarmaken.

We begrijpen dat dit best veel informatie is. Als je er vragen over hebt of er gewoon over wil praten kun je altijd bij de coaches komen.

Groeten,

Emete Solmaz en Serkan Aslan
(Bestuurder en manager van Talenty)