

# Talenty Kwaliteitsrapport 2022

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg  
&  
Kwaliteitskader Forensische Zorg



## INHOUDSOPGAVE

|                                                      |    |                                                                   |    |
|------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------|----|
| VOORWOORD .....                                      | 3  | Staf en ondersteuning .....                                       | 15 |
| SAMENVATTING .....                                   | 4  | Overlegstructuur .....                                            | 16 |
| (Forensisch) vakmanschap .....                       | 4  | Pijler 4 – Samenwerken .....                                      | 17 |
| Samenwerken .....                                    | 4  | Samen binnen en buiten de sector .....                            | 17 |
| Teamreflectie .....                                  | 4  | Samen oplossen .....                                              | 18 |
| PROFESSIONEEL EN TALENTGERICHT .....                 | 5  | Pijler 5 - Informeren over resultaten .....                       | 19 |
| Aantal talenten en financieringsbronnen .....        | 5  | Reflectie op stand van zaken n.a.v. externe visitaties 2021 ..... | 20 |
| TERUGBLIK OP DE PLANNEN VOOR 2022 .....              | 6  | Teamreflectie .....                                               | 21 |
| Talentreis .....                                     | 6  | Plezier .....                                                     | 21 |
| Implementatie Krachtwerk .....                       | 7  | Bezetting .....                                                   | 22 |
| VIM proces: intervisie en scholing .....             | 7  | Inwerken .....                                                    | 22 |
| Wakkere nachtdienst .....                            | 7  | Ondersteunende diensten .....                                     | 22 |
| Dagbesteding .....                                   | 8  | Reflectie en focus voor de toekomst .....                         | 23 |
| Pijler 1 - Veiligheid en persoonsgerichte zorg ..... | 9  | Zenya .....                                                       | 23 |
| Jij mag er zijn! .....                               | 9  | Krachtwerk implementatie .....                                    | 23 |
| Veiligheid gaat voorop! .....                        | 9  | Ontwikkelen talentreis .....                                      | 23 |
| Goed dossier als startpunt .....                     | 10 | Visie op VG7 .....                                                | 23 |
| Talentervaring als indicator voor leefklimaat .....  | 11 | Geregistreerde locatie Wet Zorg en Dwang (Wzd) .....              | 23 |
| VIM meldingen 2022 .....                             | 11 | Bijlage 1 – Missie, visie en kernwaarden .....                    | 24 |
| Pijler 2 - (Forensisch) vakmanschap .....            | 13 | Bijlage 2 - Talentversie .....                                    | 25 |
| Pijler 3 - Organisatie van zorg .....                | 14 |                                                                   |    |
| Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) .....          | 14 |                                                                   |    |
| Teamcoaches .....                                    | 15 |                                                                   |    |
| Senior coaches .....                                 | 15 |                                                                   |    |

## VOORWOORD

Hierbij presenteren we vol trots het kwaliteitsrapport 2022 van Talenty!

Het kwaliteitsrapport is gebaseerd op het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (GHZ) én het nieuwe kwaliteitskader Forensische Zorg (FZ). Hierbij hebben we goed nagedacht over de vorm en opbouw van het rapport van 2022. We hebben gekozen om de pijlers uit het kwaliteitskader FZ als basis te nemen. De bouwstenen uit het kwaliteitskader GHZ passen hier, bijna op alle punten, onder en sluiten aan. Wanneer dat niet zo is dan wordt dit onderdeel beschreven in een apart hoofdstuk. Dit geldt voor de teamreflectie en voor de cliëntversie van het kwaliteitsrapport.

Ook in 2022 hebben wij ingezet op het verbeteren van onze kwaliteit. Onder andere zijn speerpunten die in dit rapport staan de vernieuwing van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), het herzien van de termijn van multidisciplinair overleg (MDO), de transitie van de dagbesteding en de (verdere) ontwikkeling van de cliëntreis.

Aan het einde van het rapport van 2021 reflecteerden we op de vorm van het rapport. Inmiddels is gebleken dat de slag die we toen gemaakt hebben overal goed is ontvangen. Vanuit meerdere hoeken – o.a. CZ Zorgkantoor, collega's en talenten<sup>1</sup> - hebben we vernomen dat het rapport er mooi uitzag en het heel fijn leesbaar was.

Deze feedback nemen we ter harte en we hopen dan ook met dit rapport weer een vergelijkbare reactie te krijgen.

Veel plezier bij het lezen van ons kwaliteitsrapport!

Met vriendelijke groet,



Emete Solmaz

Bestuurder Talenty



Renée Martens-Sonnemans

Directeur Talenty

<sup>1</sup> Centraal in onze aanpak staat het talent van een cliënt. Daarom spreken we niet van cliënten maar van talenten.

## SAMENVATTING

In het kwaliteitsrapport van 2022 integreren we het kwaliteitskader GHZ met het nieuwe kwaliteitskader Forensische Zorg (KKFZ). De opbouw is op basis van de pijlers uit het KK FZ. Speerpunten in kwaliteit bij Talenty in 2022 waren: vernieuwing van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), herzien van de termijn van MDO's, transitie van de dagbesteding en (verdere) ontwikkeling van de talentreis.

De talentreis is een belangrijk speerpunt uit 2021 dat in 2022 verder ontwikkeld is. Dit is het totaaloverzicht van het proces dat een talent van A tot Z doorloopt.

### Veiligheid en persoonsgerichte zorg

Bij Talenty is het startpunt dat ieder mens talenten heeft die zij<sup>2</sup> kan ontdekken, ontwikkelen en waarmee zij kan komen tot een volwaardig, blij en een zo zelfstandig mogelijk bestaan. Wij werken vanuit de presentiebenadering. Daarnaast is vrijheid heel belangrijk. Deze moet in balans zijn met de begeleiding van onze talenten en met de veiligheid van iedereen. De woningen van Talenty worden zo ingedeeld dat de best mogelijke balans gemaakt wordt. Gestuurd wordt op een veilige meldcultuur, de procedure is in 2022 herzien en aandacht voor melden is er het gehele jaar geweest.

Het dossier van onze talenten is altijd het uitgangspunt in de zorg. Tijdens iedere stap in dit proces wordt ervoor gezorgd dat het dossier op orde is. Bij het uitvoeren van het gemaakte plan voor de talenten wordt veel samengewerkt met het netwerk. Dit zijn verwijzers, behandelaren e.d. maar ook (eventueel) het netwerk van het talent.

Om steeds de voortgang in de gaten te houden is er voor ieder talent elke acht weken een MDO. En Daarnaast is de talentenraad is een belangrijke factor, deze vindt ieder zes weken plaats en zorgt ervoor dat de talenten zaken kunnen bespreken die zij belangrijk vinden bij Talenty. Onder andere op basis daarvan is de dagbesteding in 2022 uitgebreid.

### (Forensisch) vakmanschap

Bij Talenty wordt praktische invulling gegeven aan de professionele ontwikkeling van medewerkers. Forensisch vakmanschap is daarin ondersteunend en biedt veel mogelijkheden. Ook bredere ontwikkelingen voor begeleid wonen zijn belangrijk. Twee aandachtsfunctionarissen houden de ontwikkelingen goed in de gaten en nemen het team hierin mee wanneer dat nodig is.

### Organisatie van zorg

In 2022 is gestart met de implementatie van het digitale kwaliteitsmanagementsysteem Zenya. Hierin zijn alle (actuele) kwaliteitsdocumenten te vinden.

In de functies van Talenty heeft in 2022 een aantal wijzigingen plaatsgevonden: er zijn teamcoaches, senior coaches en een kwaliteitscoach gekomen. Ook is de overlegstructuur herzien.

### Samenwerken

Talenty heeft in 2022 samengewerkt met verschillende partijen binnen en buiten de forensische zorg. Zo stimuleren we steeds een multidisciplinaire aanpak in de begeleiding en behandeling van onze talenten.

### Teamreflectie

De teamreflectie is in 2022 gehouden op basis van de resultaten van het MTO. Tijdens de teamreflectie is, op basis van de hoofdpunten uit het MTO, een aantal punten benoemd die verder zijn besproken/uitgediept. Plezier, bezetting, inwerken en ondersteunende diensten zijn aan bod gekomen.

---

<sup>2</sup> Overal waar zij staat, kan ook hij of hen gelezen worden.

## PROFESSIONEEL EN TALENTGERICHT

### Over Talenty

Talenty is in 2019 opgericht om in te springen op de grootschalige vraag naar begeleid wonen voor mensen met een licht verstandelijke beperking, een psychiatrische achtergrond en/of met een forensische titel. Centraal in onze aanpak staat het talent van een talent. Daarom spreken we niet van cliënten maar van talenten, onze begeleiders noemen we coaches. Dit onderstreept de gelijkwaardigheid van én het wederzijds vertrouwen tussen de talenten en coaches. Dit is waarom wij de presentiebenadering zo belangrijk vinden. Hier gaan we bij pijler 1 verder op in.

Talenty is onderdeel van Vitaal Zorggroep. Bij Vitaal Zorggroep zorgen we voor onze cliënten in alle fasen van het leven. We bieden kraamzorg, kinderopvang, huishoudelijke hulp, wijkverpleging en (woon-)begeleiding.

Wij zien iedereen als uniek en vinden dat iedereen een liefdevolle benadering verdient. Elke dag werken we daarvoor samen. Vanuit onze visie: 'LIEF met Lef'. Wij zijn als ondernemende professionals altijd in beweging en pas tevreden als onze cliënten, collega's en relaties onze ambassadeur zijn. Goed is bij ons niet goed genoeg.



Onze volledige missie, visie en kernwaarden staan in bijlage 1.

### Over de kernwaarde Expertise

***“Bij Talenty voldoen we aan alle eisen om zorg en ondersteuning te geven. Maar dat is voor mij niet hetzelfde als Expertise. Want goed is nooit goed genoeg. Jezelf en elkaar uitdagen om te groeien en ontwikkelen. Dat vind ik belangrijk.***

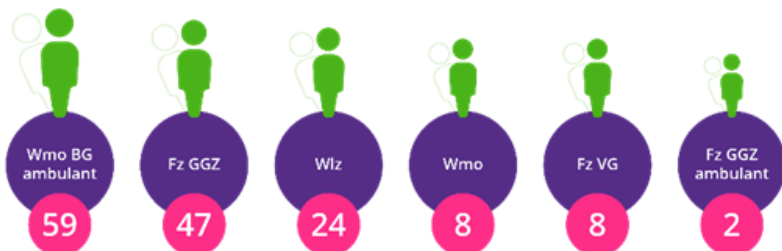
***Expertise is voor mij het verder kijken dan alleen naar het nu. Het gaat om het investeren in elkaar en van elkaar leren. Tussen collega's én in het contact met de cliënt. Samen tot goede zorg komen. Dat probeer ik zo veel mogelijk te stimuleren want dat levert waardevolle kennis en vaardigheden op.”***

***Renée Martens-Sonnemans***  
***Directeur Zorg bij Talenty***

### Aantal talenten en financieringsbronnen

In 2022 heeft Talenty in totaal 148 talenten in zorg gehad. Voor 24 talenten werd de zorg van de Wlz gefinancierd, voor 8 talenten werd de zorg vanuit de Wmo gefinancierd. Verder werden 59 talenten ambulant vanuit de Wmo begeleid. Daarnaast werd de zorg voor 57 talenten vanuit de WFZ gefinancierd.

## 148 TALENTEN IN ZORG



## TERUGBLIK OP DE PLANNEN VOOR 2022

Aan het einde van ons kwaliteitsrapport 2021 hebben we een 'reflectie en focus voor de toekomst' geschreven. Hierin is een aantal punten benoemd dat in 2022 verder ontwikkeld zou gaan worden. Hieronder geven we op deze punten een terugkoppeling: wat is er in 2022 gebeurd en waar staan we met de realisatie van de betreffende punten.

### Talentreis

In 2021 zijn we begonnen met de ontwikkeling van de talentreis. Dit is de totale reis die een talent van aanmelding tot uit zorg gaan doorloopt. Deze talentreis is bedoeld voor alle betrokkenen. Van Zorgadministratie tot uitvoering en uiteindelijk is het de bedoeling dat het talent hier zelf ook inzicht in heeft. Daar zijn we nog niet. We zijn in 2022 begonnen met de inhoud en het vullen van de benodigde procesbeschrijvingen. Deze worden in 2022 en 2023 allemaal herzien. Dat maakt de huidige vorm van het kwaliteitshandboek straks overbodig – o.a. deels op papier en via verschillende systemen inzichtelijk - en wordt de talentreis opgenomen in het centrale digitale kwaliteitsmanagementsysteem Zenya. Het herzien van de procesbeschrijvingen kost veel tijd, daarom loopt dit uit naar 2023. Het doen van dossierchecks bijvoorbeeld hangt samen met het werkproces in het primair proces. Dat vraagt om de helderheid en inzichtelijkheid van afspraken die we zowel met elkaar als met ketenpartners maken. Hiervoor is overleg, betrokkenheid en afstemming met alle interne en externe betrokkenen van belang. Dit kost tijd. Dossierchecks worden natuurlijk al gedaan, echter door gebruik te maken van de talentreis wordt dit proces verduidelijkt en wordt je er steeds aan herinnerd.



Om daar een voorbeeld van te geven, het MDO-formulier dat ontwikkeld is door het kwaliteitsnetwerk FZ, is nu onderdeel van de dossiercheck en dus van het werkproces in de uitvoering en van de talentreis. Dit is ook constant ons doel; documenten en formulieren moeten een echt inhoudelijke bijdrage leveren aan het goed uitvoeren van onze processen en met de talentreis bereiken we dat. In Pijler 3 en 4 gaan we hier verder op in.

### Implementatie Krachtwerk

De implementatie van Krachtwerk is uitgesteld. Oorspronkelijk was 2022 bedoeld om deze methode goed in het team implementeren, te trainen en te borgen. Echter was de groei van het aantal talenten en daardoor ook van het team een belangrijke reden om dit uit te stellen met een half jaar tot een jaar. De methode moet teambreed gedragen worden, waarbij ook de nieuwe collega's moeten worden meegenomen. In de tweede helft van 2023 richten we ons middels scholing op alle facetten van de methodiek en benadering om alle collega's goede handvatten te geven. Over de borging van deze methodiek en benadering is ook nagedacht: een aantal teamleden krijgt een aanvullende training om intervisie te kunnen geven. Er zijn wel voorbereidingen voor de implementatie omtrent Krachtwerk getroffen in 2022; hier komen we in pijler 2 op terug.

### VIM proces: intervisie en scholing

We hebben de MIC/MIM procedure (Melding Incident Cliënten/Melding Incident Medewerkers) veranderd naar een VIM (Veilig Incident Melden) procedure voor geheel Vitaal Zorggroep. De nieuwe VIM procedure geeft ons meer inzicht doordat er maand-, kwartaal- en jaaroverzichten gemaakt worden. Waarbij de kwaliteitscoach<sup>3</sup> van Talenty de grootste rol heeft. Per maand worden de meldingen op de afdeling - in het team - besproken.

<sup>3</sup> De kwaliteitscoach is de kwaliteitsmedewerker van het primaire proces van Talenty.

<sup>4</sup> De Prisma methode is een methode om incidenten te analyseren.

De kwartaalanalyses worden met behulp van de Prisma methode<sup>4</sup> geanalyseerd en op jaarbasis wordt er gekeken naar trends. Op basis van de resultaten van de kwartaal- en jaaranalyses worden waar nodig verbeteringen doorgevoerd en eventuele scholingen ingepland. Intervisie vindt plaats tijdens de caseload besprekingen. Tijdens de intervisie wordt ook aandacht gegeven aan casuïstiek m.b.t. incidenten.



### Wakkere nachtdienst

In 2021 zijn we van een slaapdienst naar een wakkere nachtdienst overgegaan. Dat gaf ons veel inzicht in de nacht, we kregen namelijk veel meer overzicht over de bewegingen op het terrein in de nacht. Dit heeft veel effect op de situatie en begeleiding overdag. Dit inzicht was zodanig dat we besloten om nog een wakkere nachtdienst aan te trekken. We hebben nu een team van nachtcoaches. Elke nacht zijn er twee wakkere nachtcoaches en periodiek sluit ook een collega vanuit de dag aan om de goede aansluiting te houden.

### Dagbesteding

Talenty heeft in 2022 de stap gemaakt naar een eigen externe dagbestedingslocatie. De huidige locatie op het terrein blijft ook bestaan voor de talenten die nog niet toe zijn aan dagbesteding op afstand. De nieuwe dagbestedingslocatie is in centrum Den Haag. Op dit moment ontwikkelen wij nieuw aanbod en verfijnen we het huidige aanbod. In pijler 1 gaan we verder op dagbesteding in.



## Pijler 1 - Veiligheid en persoonsgerichte zorg

### Jij mag er zijn!

Tality beweegt vanuit het startpunt dat ieder mens talenten heeft die hij kan ontdekken, ontwikkelen en waarmee hij kan komen tot een volwaardig, blij en een zo zelfstandig mogelijk bestaan. Vanuit de presentiebenadering beweegt Tality met een open houding richting ieder mens. Veel problematiek is niet in één keer op te lossen, maar we zijn er altijd voor onze talenten. Centraal in het opstellen van het ondersteuningsplan is dan ook 'wat wil jij?'.

Als iemand bijvoorbeeld op vakantie wil, vloeien daaruit financiële en gezondheids-gerelateerde doelen. Als een talent stappen wil ondernemen binnen de romantische sfeer, dan vloeien daaruit bijvoorbeeld doelen die te maken hebben met sociale vaardigheden en intimiteit.

Het beginpunt is dat iedereen gelijke kansen moet hebben om mee te doen en om zich te ontwikkelen. Eind 2021 is besloten deze presentiebenadering aan te vullen met de Krachtwerk methodiek. Zoals de naam doet vermoeden gaat deze uit van de krachten (van talenten) en sluit deze in haar DNA goed aan bij het leefklimaat van Tality. Geschikt voor kort en lang verblijf, afgestemd op zowel de forensische doelgroep als de doelgroepen gehandicaptenzorg en GGZ, wordt deze methodiek verder uitgerold in 2023 om zo het vlaggenschip van de begeleiding te vormen.

### Veiligheid gaat voorop!

Binnen Tality werken we met risico-taxaties en signaleringsplannen. Deze zijn belangrijk bij het maken van een keuze. Als een talent bijvoorbeeld al veel spanning heeft kiezen we voor activiteiten die de spanning doen afnemen. De afweging tussen de veiligheid, die bij ons op de eerste plek komt voor zowel medewerkers als talenten, en de eigen regie is bewust en duidelijk.

Op het terrein van Tality staan eengezinswoningen, per woning wonen vier talenten. Zij hebben altijd een eigen slaapkamer. Deze constructie van samenwonen maakt dat er onderling veel interactie is. Om huiselijke harmonie zo veel mogelijk te bevorderen is Tality in 2022 gaan werken met profielwoningen. Er wordt in beginsel onderscheid gemaakt op basis van begeleidingsbehoefte, maar waar nodig ook op basis van karakter, temperament en persoonlijke voorkeuren. Er wordt door de plaatsingscommissie zorggedragen voor een nauwkeurige samenstelling van de woningen waarbij het risico op onveilige situaties zo klein mogelijk is. Om dit te verduidelijken hebben we een document opgesteld met het beleid van profielwoningen. Dit geeft ons allen houvast en duiding.

Soms is het bij de intake niet goed in te schatten in welke woning het talent het best past. Daarvoor hebben we nu een instroomwoning. Talenten die in deze woning geplaatst worden, worden in de eerste zes weken goed geobserveerd om daarna te kunnen bepalen in welke profielwoning het talent het beste past.

## AANPAK

***“De komst van de profielwoningen is van absolute meerwaarde en niet meer weg te denken bij Talenty. Er is daardoor gebleken dat een standaard intake niet voldoende is om voor ieder talent de zorgvraag in kaart te brengen en de juiste profielwoning gekozen kan worden.***

***Daarom hebben we nu een instroomwoning ingericht, waardoor ieder talent goed de ruimte krijgt om zichzelf te laten zien en wij met het talent, gedurende langere tijd, kunnen bepalen wat de juiste insteek van de zorg is. Zo begint iedereen met een eerlijke kans bij Talenty.”***

***Elmas Solmaz***

***Gedragdeskundige***

### Goed dossier als startpunt

De dossiervorming binnen het elektronische talentendossier begint in principe al tijdens de aanmeldprocedure. Met toestemming van de aangemelde persoon wordt voorinformatie verzameld ter voorbereiding op een intakegesprek. Indien mogelijk wordt bij aanmeldingen die via het forensische aanmeldportaal binnen komen, de beschikbare justitiële documentatie geraadpleegd om een volledig beeld te krijgen van het talent in kwestie. Op de dag van plaatsing vindt direct de adres-inschrijving plaats, volgens de talentreis, en worden alle administratieve zaken in het dossier op orde gebracht.

Dit gebeurt samen met het talent. Na plaatsing vindt eens per maand een voortgang- en caseloadbespreking plaats waarbij ook de dossiers op volledigheid worden gecontroleerd. Hiervoor wordt het formulier ‘dossiercheck’ gebruikt. Onderdelen zoals risicotaxaties, signaleringsplannen en gemaakte afspraken zijn hiervan vast bespreekpunt. Met name omdat dit sleutelbegrippen zijn van caseloadmanagement binnen het begeleid wonen.

### Netwerk als uitdaging en oplossing!

Bij het opstellen en uitvoeren van het plan wordt het netwerk geraadpleegd. Op organisatorisch niveau zijn dat de betrokken verwijzers, behandelaren, curatoren en in sommige casussen de huisartsen. Vaak is het eigen netwerk niet proactief aanwezig of helpend. Daar komt bij dat talenten niet altijd toestemming willen geven om informatie te delen met hun eigen netwerk. Dat mogen zij zelf bepalen. Werken aan het uitbreiden of aansterken van het sociale netwerk wordt dan een doel op zich. Dit is dan ook een item dat sinds het tweede halfjaar van 2022 geregeld terugkomt bij de caseload besprekingen. Hieraan wordt doorlopend aandacht gegeven bij alle bewoners van Talenty.

### Periodieke MDO's, ook als het goed gaat!

Binnen Talenty vinden er op systematische wijze evaluaties, caseloadbesprekingen MDO's plaats om een reflectie moment te hebben voor zowel het talent, de coach als betrokken derden zoals de reclassering (Fivoor, RN of LdH) of behandelaren (Fact team, Parnassia). Dit doen we het liefst gezamenlijk, zodat het plan, de afspraken en de verantwoordelijkheden breed gedragen worden. Het plan wordt minimaal om de zes maanden geëvalueerd en naar aanleiding daarvan waar nodig herzien en/of aangepast. Indien nodig wordt het zelfs iedere maand aangepast. Bijvoorbeeld als een doel al is behaald en het talent een nieuw doel wil stellen. Sinds het laatste kwartaal van 2022 is ervoor gekozen om iedere acht weken een MDO in te plannen. Uit de halfjaarlijkse MDO's kwam namelijk naar voren dat er winst te behalen viel als zaken eerder besproken zouden worden. Zoals het bespreekbaar maken van psychotherapeutische observaties in het kader van medicatiewijzigingen of andere behandelingstechnische elementen.

Soms betekent dit ook dat er niet heel veel te bespreken is, bijvoorbeeld omdat alles zoals verwacht gaat. Ook in dat geval is het heel belangrijk om te constateren dat alles goed en naar planning verloopt.

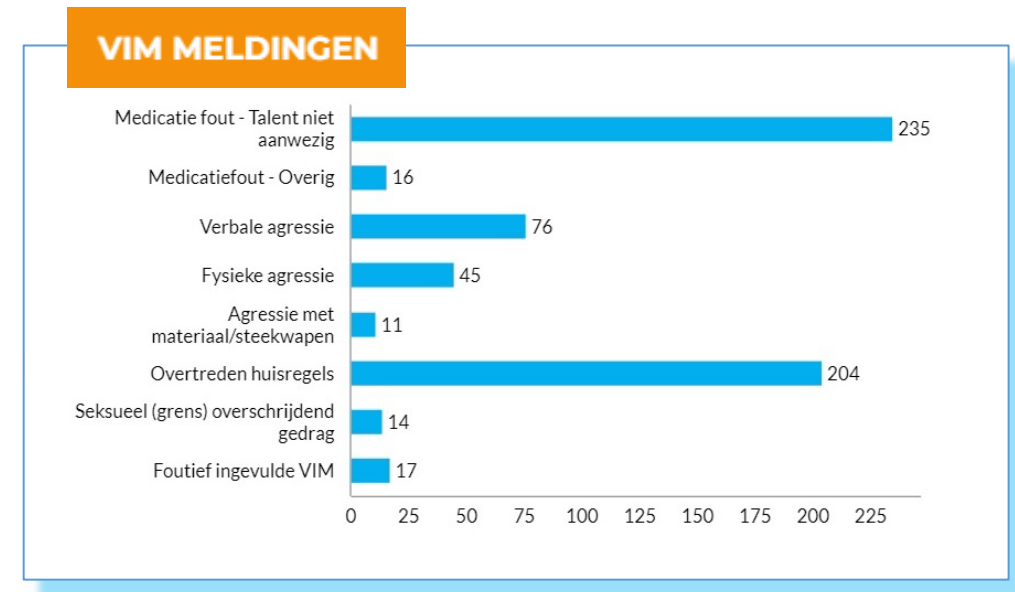
### Talentervaring als indicator voor leefklimaat

Om de zes weken wordt de talentenraad georganiseerd. Talenten krijgen dan de kans om punten die zij hebben ingebracht te bespreken. Aan het einde van de vergadering wordt een actielijst besproken en wordt een nieuwe vergadering ingepland. De acties die hieruit volgen worden gedeeld met de zorgmanager en de teamcoaches. In lijn met de functie van de talentenraad, maar ook met oog op anonimiteit, is een ideeënbusje geïnstalleerd aan de buitenzijde van de dagbestedingsruimte waarin talenten hun tips, feedback en ideeën mogen deponeren. Uiteraard proberen we zoveel mogelijk van deze input te gebruiken in de praktijk en maken we samen met de talenten een plan van aanpak.

Tijdens het afnemen van het cliënt ervaringsonderzoek 'Dit vind ik ervan!' (DVIE) in Q4 2021 is naar voren gekomen dat onze bewoners het meest verandering zoeken in de **domeinen huis en kiezen**. In 2022 is begonnen met het samen mooi maken van de **woning**. Als onderdeel van de aangeboden dagbestedingsfaciliteiten hebben de coaches samen met de talenten de woningen opnieuw ingericht, nieuwe meubels aangeschaft en samen de muren geschilderd. Dit is een lopend proces dat met enorm veel enthousiasme ontvangen is door onze talenten en collega's.

Met oog op het uitbreiden van de **keuzes** is de dagbesteding gegroeid. Inmiddels wordt dit verzorgd op twee verschillende locaties. Op de externe locatie wordt catering, klusteam, groenvoorziening en productiewerk georganiseerd. Ook is er een coffee corner en een ruimte om te sporten. Voor de talenten die meer intensieve begeleiding nodig hebben, staat op ons eigen terrein een aparte dagbestedingslocatie. Hier worden dezelfde activiteiten georganiseerd, maar op kleinere schaal en met meer ruimte voor maatwerk.

### VIM meldingen 2022



In 2022 is sprake van een toename aan VIM meldingen t.o.v. 2021. De grootste categorieën meldingen zijn dit jaar:

- Medicatiefout – Talent niet aanwezig
- Overtreden huisregels
- Verbale agressie

Hierbij zien we ongeveer dezelfde resultaten als in 2021, met als verschil dat medicatiefouten nu de grootste categorie meldingen betreft. De reden hiervan is, dat er in 2022 heel veel energie en tijd is gestoken in het stroomlijnen van het medicatieproces bij Talenty en dat brengt ook de fouten naar voren. Daarnaast hebben we aandacht besteed aan de bewustwording van het team met betrekking tot het belang van melden. De toename van het aantal meldingen is ons inziens daarom vanzelfsprekend.

Enerzijds zijn er meer talenten in zorg en anderzijds is er aandacht besteed en bewustwording binnen het team aan het belang van melden.

De VIM procedure is in 2022 herzien en geschreven voor geheel Vitaal Zorggroep. Dat betekent dat we nu waar mogelijk uniform werken en dat heeft voordelen. Zo kunnen we analyses van verschillende onderdelen naast elkaar leggen en organisatie-breed verbeteringen inzetten. Daarnaast kunnen de kwaliteitsmedewerkers van de afdelingen van elkaar leren en goed met elkaar sparren over vraagstukken en dilemma's.



## Pijler 2 - (Forensisch) vakmanschap

Talenty geeft graag praktische invulling aan de professionele ontwikkeling van medewerkers. Forensisch vakmanschap biedt daarin veel mogelijkheden. Om die mogelijkheden goed in kaart te brengen hebben we daar binnen Talenty twee aandachtsfunctionarissen voor aangesteld die de meest recente ontwikkelingen binnen de begeleid wonen bijhouden en het team meenemen in relevante onderwerpen en het opstellen van het scholingsplan. In het scholingsplan wordt doorlopend meegenomen dat nieuwe medewerkers de relevante modules van de forensische leerlijn volgen.

Naast het forensisch vakmanschap is scholing en ontwikkeling in het algemeen een belangrijk onderwerp. In 2022 hebben alle medewerkers een tweedaagse scholing gedaan over motiverende gespreksvoering en omgaan met agressie en geweld. Dit was opvolgend aan de training 'omgaan met agressie' die in 2021 gegeven is.

De planning voor 2022 was het invoeren van de nieuwe methodiek Krachtwerk en het scholen van alle medewerkers hierin. De gesprekken en voorbereidingen van de training lopen sinds begin 2022. Echter hebben wij besloten de scholing zelf een jaar uit te stellen vanwege de groei bij Talenty. Het aantal medewerkers van Talenty is in 2022 bijna verdubbeld. We hebben naast uitbreiding van het vaste team ook een vaste flexibele schil aangetrokken om de continuïteit te borgen maar ook om zo een fundament te maken voor de ontwikkelslag die we gaan maken op het gebied van methodiek en benaderingswijze.

Uitbreiding van het team vraagt ook om een strategische afweging met betrekking tot aansturing en functies. De senior coaches die vorig jaar zijn aangesteld hebben een meer inhoudelijke en regiefunctie op de caseload gekregen. Ze ondersteunen de coaches in de dossiers, het begeleiden, opstellen van doelen en begeleidingsplannen, maar ook in de MDO's.

Inmiddels zijn er ook twee teamcoaches aangesteld die het team als geheel coachen, operationeel aansturen en de praktische schakel van management naar praktijk invullen. Deze functie is uiteindelijk belangrijk om de scholing (waarin ook forensisch vakmanschap meegenomen wordt) en de missie en visie op de werkvloer te borgen.

De senior coaches zijn in 2022 voor het eerst naar de dag van de forensische zorg gegaan. Dit was een leerzaam congres waarbij forensische zorg aanbieders vanuit het hele land hebben deelgenomen aan workshops en presentaties waarbij we voor het eerst kennis hebben gemaakt met forensisch vakmanschap. In 2023 wordt dit congres weer bezocht door een afvaardiging van Talenty. Hier voegen we ook collega's (zoals bijvoorbeeld de bestuursadviseur) die vanuit Vitaal Zorggroep werken aan toe.

## Pijler 3 - Organisatie van zorg

### Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Vanaf juni 2022 hebben we gewerkt aan de implementatie van een digitaal KMS voor Vitaal Zorggroep: Zenya. Verschillende modules van Zenya zijn aangekocht: DOC – FLOW – CHECK. De eerste focus heeft gelegen op de implementatie van Zenya DOC. Voor deze implementatie is een projectteam gevormd: de bestuursadviseur en de beleidsadviseur van de afdeling B&K. De bestuurder is onderdeel van de stuurgroep, samen met het projectteam.

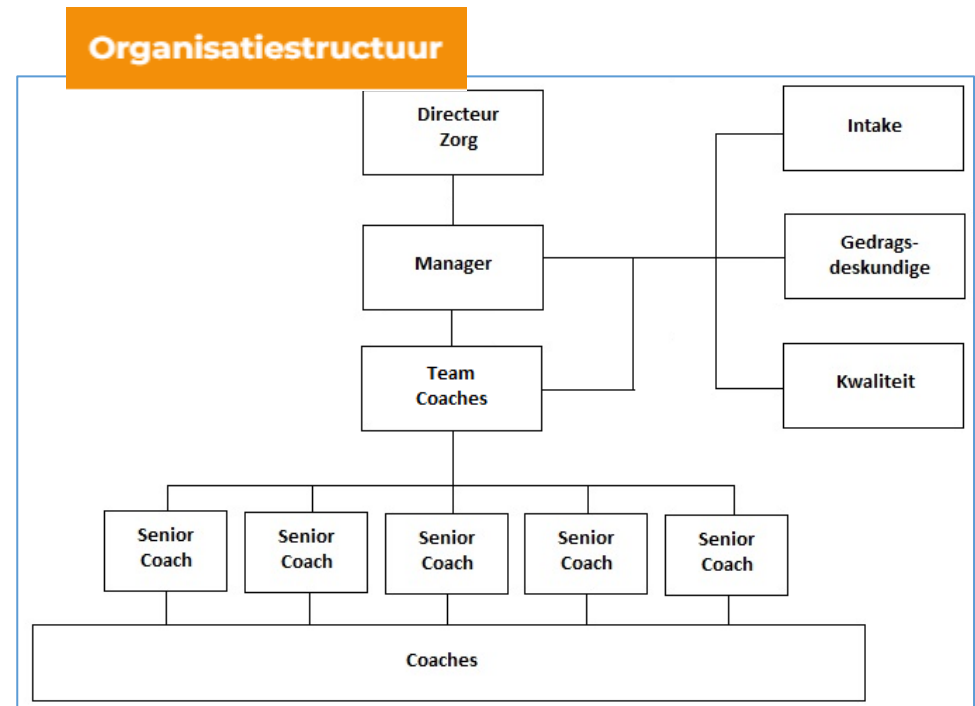
De implementatie van Zenya DOC heeft bestaan uit meerdere exercities. Enerzijds het inrichten en bouwen van de omgeving voor Vitaal Zorggroep. Dat heeft het projectteam gedaan samen met ondersteuning vanuit Infoland, het bedrijf achter Zenya. Anderzijds is deze overstap naar een digitaal KMS de uitgelezen kans geweest om alle kwaliteitsdocumenten in de revisie te gooien voor een algehele check van de kwaliteitsdocumenten van Vitaal Zorggroep. Vooral deze stap is van groot belang en van grote invloed op een goed werkend KMS.

Met de inwerkingtreding van Zenya heeft iedereen die bij Talenty/Vitaal Zorggroep werkt toegang tot de juiste versie van onze kwaliteitsdocumenten. Ook ZZP'ers hebben een inlogaccount. Zo hebben we geborgd dat iedereen die werkt bij Talenty onze afspraken, procedures en werkwijzen kan inzien.

Alleen herziene en actuele documenten staan in Zenya. Dat is een bewuste keus. We willen dat iedereen die iets zoekt de juiste informatie vindt. Bij de release (livegang van Zenya) waren nog niet alle documenten herzien. In 2023 wordt dit verder uitgerold en worden ook nog nieuw te ontwikkelen documenten toegevoegd.

Doordat Zenya zeer gebruikersvriendelijk is en de zoekfunctie ook goed werkt, zijn de primaire processen van Talenty nu altijd en overal door iedereen te vinden en in te zien.

Per organisatieonderdeel van Vitaal Zorggroep (dus ook bij Talenty), zijn documentbeheerders aangewezen en getraind die primair verantwoordelijk zijn voor de invoering van nieuwe documenten die specifiek van Talenty zijn. Die documenten worden door de documentbeheerders van Talenty gemonitord en bijgehouden zodat de documenten actueel blijven. Directeur, manager en beleid en kwaliteit kunnen meelezen, schrijven en accorderen. Dat zorgt ervoor dat een document overal in de organisatie leeft en gedragen wordt.





### Teamcoaches

De functie teamcoach is sinds het eerste kwartaal van 2023 ontwikkeld en ingevuld. Dit bleek nodig vanwege de groeiende kloof tussen manager en senior coach. De operationele aansturing is in een jonge en startende organisatie belangrijk.

De processen die ingevoerd zijn en nog gaan komen veranderen snel en dat vraagt om adequate aansturing. De voorbereiding op de implementatie van Krachtwerk vraagt ook om de juiste aansturing met het juiste mandaat op de juiste plek. Daarover in het volgende kwaliteitsrapport en blik op de toekomst meer.

### Senior coaches

Senior coaches hebben een regiefunctie op de inhoud van de talent dossiers. De senior coaches hebben een HBO werk- en denkniveau en minimaal 5 jaar. Deze ervaren collega's betrekken de minder ervaren collega's bij bepaalde taken zoals bijvoorbeeld MDO's of intakes. Zo blijft het werk uitdagend en afwisselend. Het overdragen van kennis en kunde tussen collega's is bij Talenty heel belangrijk. Alle coaches hebben neventaken die passen bij hun expertise en interesses.

### Staf en ondersteuning

#### **Gedragdeskundige**

De gedragdeskundige geeft de coaches de inhoudelijke informatie over achterliggende problematiek en ondersteunt het team bij inzicht en aanvullende psycho-educatie, signaleringen en risicobepaling op cliëtniveau.

#### **Intaketeam**

Het intake team bestaat uit een intake coördinator, gedragsdeskundige, coaches, teamcoach, manager en senior coaches. De beslissingen en bevindingen worden in gezamenlijk overleg afgewogen om zo tot de juiste plaatsing op de juiste plek te komen. In 2023 komt er een belangrijke extra functie bij omdat we het intake proces verlengen door de nieuw ontwikkelde profielwoningen.

Als wij tijdens één of twee intakegesprekken geen helder beeld hebben van het profiel, plaatsen we het talent in een instroomwoning. Deze wordt de eerste zes weken dusdanig intensief begeleid dat de ondersteuningsvragen veel duidelijker worden en daardoor het profiel ook. De ontwikkeling hiervan is in volle gang.

#### **Kwaliteitscoach**

De tweede helft van 2022 hebben we op de werkvloer bij Talenty een kwaliteitscoach aangetrokken. De processen en de inhoudelijke aanvulling op de processen moeten in deze fase van Talenty extra duidelijk en eenduidig worden vastgelegd en aansluiten op de praktijk. De functie van kwaliteitscoach is inmiddels uitgegroeid tot een volledige kwaliteitsmedewerker die de processen monitort, beschrijft en onder de aandacht brengt. Ook met de omslag naar het nieuwe KMS is een belangrijke rol voor de kwaliteitscoach weggelegd. Niet om alle processen zelf te herzien maar zeker in de monitoring/de juiste collega's te betrekken. Daarnaast is het monitoren van meldingen maandelijks en maken van de kwartaal- en jaaranalyse van de VIM ook onderdeel van dit takenpakket. De kwaliteitscoach werkt ook samen met de afdeling Beleid & kwaliteit en met de kwaliteitsmedewerkers van de andere organisatieonderdelen van Vitaal Zorggroep om kennis en ervaringen te delen en verbeterlagen te maken.

## Overlegstructuur

Binnen Talenty hebben we de volgende overlegvormen:

- Teamoverleg Talenty: Een roulerende afvaardiging van de coaches neemt deel aan een breed teamoverleg;
- Maandelijks caseload bespreking met de coach en senior coach;
- Senior coach overleg: afhankelijk van de noodzaak is dit maandelijks of tweewekelijks. Dit overleg is voor de juiste afstemming met de senior coaches, teamcoaches en manager om daarin ook te voorzien in informatie naar de coaches;
- Teamcoachoverleg wekelijks: manager en teamcoaches zetten de lijnen uit n.a.v. de bevindingen uit het senior coach overleg;
- Werkoverleg met de manager en directeur: inhoudelijke en organisatorisch bespreking eens per twee weken;
- MT met managers, dit is een vitaal breed overleg maandelijks;
- Kwaliteitsoverleg vier wekelijks met de afdeling beleid en kwaliteit. Hierin worden o.a. kwaliteitskaders, wet- en regelgeving, verbeterplannen en beleid besproken en concreet gemaakt in afspraken en actiepunten.

### OVERLEG

***“We hebben bewust gekozen voor verschillende soorten en vormen van overleg. Omdat we het belangrijk vinden dat deze goed op elkaar aansluiten en efficiënt zijn. Informatie uitwisselen is erg belangrijk om goede begeleiding te kunnen bieden aan onze talenten.***

***Het is ook mijn ervaring dat regelmatig overleg de band tussen medewerkers versterkt. Je luistert naar elkaar en je leert van elkaar. Zo sta je er nooit alleen voor.”***

***Wietske Beugelsdijk  
Manager Talenty***

## Pijler 4 – Samenwerken

### Samen binnen en buiten de sector

Talenty heeft samenwerkingsverbanden met GGZ-behandelpraktijken en instellingen binnen en buiten de forensische zorg. We werken in de regio samen met poliklinieken, behandelcentra, apotheken en huisartsen om de nodige ketenzorg samen met en voor de talenten te organiseren. In het bijzonder wordt veel tijd aan gewerkt met de Forensische Polikliniek Fivoor. Om de week gaat Talenty op bezoek bij het groeps-multidisciplinaire overleg (MDO) en andersom krijgt de afdeling maatschappelijk juridische dienstverlening (MJD) ruimte op het kantoor van Talenty om haar afspraken met talenten daar te organiseren.

Het MJD is een onmisbaar onderdeel van een systeemgerichte aanpak als het gaat om de zelfredzaamheid van de forensische talentenpopulatie. Het hebben van schulden en de daarbij behorende administratieve zaken komen vaak voor bij deze populatie. We zien dat veel bewoners daar geen overzicht in hebben, maar anderzijds dat ze ook niet weten wat het MJD is. We zagen dat talenten vaak niet wisten dat zij een afspraak hadden bij het MJD of ervoor kozen om niet op de afspraak te verschijnen. Door het MJD op locatie te brengen is deze drempel verlaagd. Talenten worden nu sneller en nauwkeuriger geholpen als het gaat om wat het MJD voor hen kan betekenen. Wat maakt dat ze bij uitstroom al hun zaakjes geregeld hebben!

### Samen naar afspraken

Het primair proces is zo vormgegeven dat coaches mee kunnen naar belangrijke afspraken en waar nodig een warme overdracht kunnen verzorgen. De driepartijenovereenkomst wordt binnen de gestandaardiseerde werkwijze van Talenty gebruikt om de samenwerking tussen de reclassering, het talent en de coach te formaliseren.

Zo lang het talent hier toestemming voor geeft, blijft de persoonlijke coach nauw betrokken bij de afspraken die plaats vinden met de reclassering.

Vooraf in het begin is dit voor alle partijen gewenst en kan er frequent overlegd worden. De reclassering en externe behandelaren worden altijd uitgenodigd voor alle MDO's.

### Samen op lokaal niveau

In 2022 heeft Talenty een lerend netwerk gecreëerd van organisaties die onderdeel zijn van de forensische keten. Op lokaal niveau werken we nauw samen met een focusgroep van collega zorgaanbieders waaronder het Leger des Heils, Parnassia, Fivoor en Perspektief om expertise uit te wisselen. Binnen deze focusgroep wordt aandacht besteed aan uitdagingen die typerend zijn binnen de forensische doelgroep, zoals bijvoorbeeld de doorstroom en de wisselwerking tussen middelengebruik en criminaliteit. In 2022 heeft Talenty externe visitatie ontvangen (en is op werkbezoek gegaan) bij De Haardstee en Humane Zorg. Beide zijn twee grote zorgaanbieders van forensische zorg in de randstad. Hierover meer in pijler 5.

### Samen in de buurt

Wanneer nodig worden betrokken omwonenden en stakeholders tijdig door Talenty geïnformeerd. De gemeente wordt up-to-date gehouden en de contactgegevens van de zorgmanager zijn bij de buurtvereniging bekend. Het team heeft regelmatig besprekingen met de wijkagent en werkt waar mogelijk samen aan preventie. Zo kan het zijn dat wij vermoeden dat een talent teruggevallen is in een delict en dat wij de wijkagent vragen om dit in een driegesprek bespreekbaar te maken. Gezamenlijk bespreken wij dan welke gevolgen dit kan hebben en wat de beschermende- en risicofactoren zijn.

## Samen oplossen

In 2019 is door een collega organisatie een voorheen dakloze man met een Wmo indicatie bij ons komen wonen. Er was een beperkte voorgeschiedenis bekend en kort na verblijf bleek sprake van psychische decompensatie. Talent is opgenomen bij een collega organisatie en is na een langdurig verblijf aldaar weer bij ons aangemeld met een nieuwe zorglegitimatie, VG7.

Het Zorgprofiel VG7 is bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking die behoefte hebben aan zeer intensieve begeleiding, behandeling en verzorging vanwege ernstige psychische en/of gedragsproblemen. Deze zorgintensiteit hebben we bij Talenty niet eerder geleverd en vergde een hele nieuwe aanpak, een nieuw organiseren en een nieuwe werkwijze. Deze uitdaging wilden wij graag aangaan.

In samenwerking met het Crisis-Ondersteuning-Team (COT) en het behandelend team van Ipse de Bruggen is een dagprogramma en weekinvulling geïmplementeerd waarbij een specialistisch team is gecreëerd die zich specifiek met het 1-op-1 begeleiden van ons nieuwe talent bezig is. In het begin was het veel puzzelen en maatwerk. Dit vereiste dan ook veel overleg en samenwerking met onze ketenpartners en het Crisis-Ondersteuning-Team (COT) maar heeft tot een nieuwe vorm van dienstverlening geleid. Inmiddels zijn zowel talent, het netwerk, de ketenpartners als wij erg blij met het welzijn van het talent en zijn ervaren kwaliteit van leven. Tijdens een interview voor dit rapport benoemde deze het talent dan ook het volgende:

*“Ze (het begeleidingsteam van JHD) luisteren echt naar me. Ze weten ook wat ik dan bedoel. Ook al is er een woordenwisseling. Dat is dan weer snel voorbij”*



## Pijler 5 - Informeren over resultaten

### Talentenraad

Tijdens de talentenraad is het rapport besproken. Er is inhoudelijk ingegaan op de hoofdstukken en ook is de talentversie mede gedeeld. De talentversie is een versie van het kwaliteitsrapport dat kort en krachtig is vorm gegeven, op een manier die rekening houdt met de lees- en/of begrip mogelijkheden binnen de talentenpopulatie van Talenty.

Er was veel enthousiasme over de uitbreiding van de dagbesteding. De talenten waren enorm te spreken over de diversiteit aan activiteiten, maar nog veel meer over de begeleiders. Vol lof is uitgelegd dat de begeleiders van de dagbesteding het èchte gesprek aan gaan en er ècht voor de bewoners zijn.

Als feedback is mee gegeven dat dit èchte gesprek nog wel eens mist bij het stukje wonen en dat dit te maken zou kunnen hebben met de dagelijkse drukte op de afdeling. Er is bespreekbaar gemaakt dat dit een punt is dat wij zullen mee nemen en dat er tussen het team van activiteitenbegeleiders en woonbegeleiders kruisbestuiving plaats kan vinden door meer gezamenlijk overleg en/of door de activiteiten begeleiders ook bij MDO's te betrekken.

Over het vakmanschap inhoudelijk en/of de andere deelonderdelen waren geen vragen. Wel werd opgemerkt dat het scholingsplan pas in de tweede helft van 2023 plaats zou vinden. Het was niet helemaal duidelijk waarom niet nu al. Er is uitgelegd dat dit te maken heeft de personeelsgroei van Talenty en hoe wordt beoogd het hele team in een keer mee te nemen in deze nieuwe scholingsslag.

### Ondernemingsraad

De OR is in 2023 geïnstalleerd met verschillende professionals van organisatiesonderdelen binnen Vitaal Zorggroep. De uiteenlopende deskundigheid maakt dat er vanuit verschillende invalshoeken is gekeken naar het rapport. In grote zin waren alle leden van de OR erg tevreden over het rapport. Zowel op inhoud als op de vorm werden veel complimenten gegeven.

Een belangrijk punt dat door de OR is ingebracht was de opmerking over het scholingsplan. De OR was van mening dat dat niet helemaal duidelijk werd of het scholingsplan een langdurig karakter had, of dat het slechts een eenmalige interventie zou zijn. Dit is in de nieuwe versie iets aangepast zodat het eenduidiger leest.

Tot slot was er veel aandacht voor de transparantie van het verslag. Er is namelijk gepoogd om zoveel mogelijk de dingen die niet zijn gelukt ook te benoemen, en deze als missie voor 2023 mee te nemen. Het gevolg hiervan is dat er inhoudelijk niet veel was op te merken, omdat alle verzamelde feedback al in het rapport was verwerkt.

### Raad van commissarissen

De Raad van commissarissen sprak complimenten uit over het rapport en werk wat we doen. We hebben besproken dat het goed is dat Talenty de hand af en toe in eigen boezem steekt door eerlijk te kijken naar de verbeterpunten. Dat maakt je leerbaar en sterk, precies wat ook in de kernwaarden van Vitaal zorggroep staat en terugkomt bij de dochteronderneming Talenty.

De leden van de RvC waren nieuwsgierig naar het nieuwe talent met een VG7 indicatie.

We hebben het forensisch vakmanschap besproken

***“Het is een mooi leesbaar verslag, het weerspiegelt de  
effort van 2022.”***

***Bart Kostens  
Voorzitter van de Raad van Commissarissen***

Met Humane Zorg hebben we het daarnaast gehad over het gebruik van DVIE! en het doen van cliënt-ervaringsonderzoeken. In 2022 hebben wij dit onderzoek niet bij onze talenten afgenomen. Met de komst van het Kwaliteitskader FZ en daarbij horende instrumenten zijn we nog steeds aan het beraadslagen/nadenken over het gebruik van DVIE!, een ander instrument en de verdeling over de verschillende talenten van Talenty.

Met betrekking tot dagbesteding hebben we stappen gemaakt t.o.v. 2021. Inmiddels hebben wij een dagbesteding gerealiseerd voor talenten van Talenty buiten ons eigen terrein. Hiermee is in oktober 2022 een pilot gestart. Dit onderwerp is reeds opgenomen in pijler 1.

Met Humane Zorg hebben we aan het einde van de visitatie uitgesproken dat we contact wilden blijven houden. We kunnen kennis en ervaring met elkaar delen. Onze manager heeft een aantal keer telefonisch contact gehad met de manager van Humane Zorg en hun beleidsadviseur.

## Reflectie op stand van zaken n.a.v. externe visitaties 2021

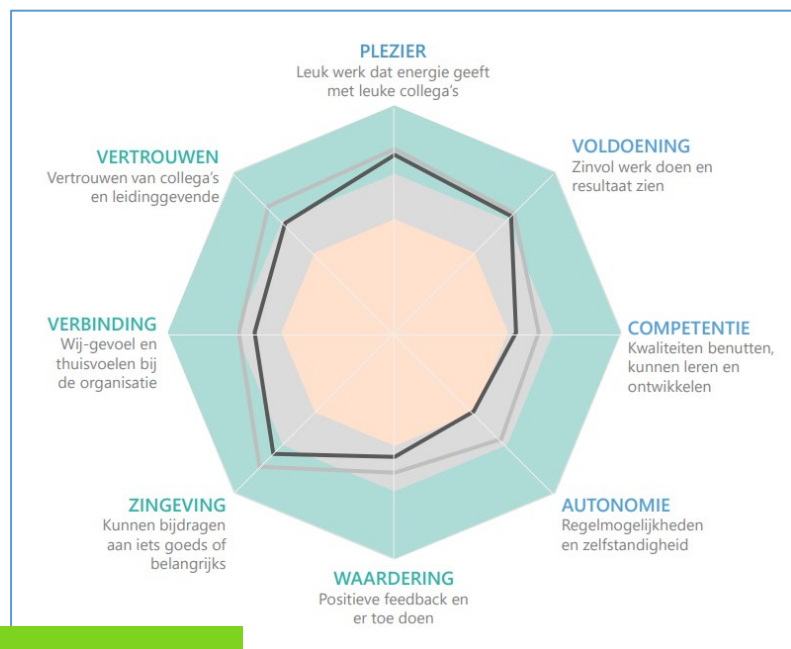
In deze paragraaf blikken we terug op de externe visitaties die in mei 2022 gehouden zijn voor ons kwaliteitsrapport over 2021. Bij Talenty hebben we met twee-partijen een externe visitatie gehouden. Op 2 mei heeft de externe visitatie met 'De Haardstee' en op 9 mei met 'Humane Zorg' plaatsgevonden.

In het gesprek met beide zorgorganisaties is het onderwerp 'meldingen' aan de orde geweest. Tijdens beide gesprekken is ter sprake gekomen dat wij aan het werk waren om onze VIM (veilig incident melden) procedure ter herzien. In 2022 is de nieuwe werkwijze VIM ook in gebruik genomen bij Talenty. Dit onderwerp is uitgebreid aan bod gekomen in het kwaliteitsrapport van 2022 en te lezen in pijler 1.



## Teamreflectie

In 2022 is onder de Talenty medewerkers een tevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. Dit onderzoek was onderdeel van een concern-breed Vitaal Zorggroep medewerker onderzoek. Voor de jaarlijks te houden teamreflectie in het kader van het kwaliteitsrapport GHZ is dit jaar gekozen voor dit MTO als onderwerp van de reflectie. De insteek hierbij was het bespreken van de resultaten van het onderzoek in het team. En daarbij bespreken of het team zich vindt in de resultaten en welke verbeteringen en veranderingen op basis van de resultaten kunnen worden behaald. We realiseren ons dat deze resultaten van geheel Talenty zijn. Dat betekent dat hier ook resultaten van Talenty Wijk en Talenty Jeugd en Gezin bij zitten. Deze resultaten zijn niet uit te splitsen<sup>5</sup>.



## MTO RESULTATEN

Het MTO heeft geleid tot de volgende inzichten:

1. We scoren hoog op zingeving, maar gemiddeld op waardering;
2. We scoren zeer hoog op werkplezier, maar matig op ervaren autonomie;
3. De ervaren werkdruk wordt genoemd als één van de belangrijkste redenen om te blijven, terwijl er ook wordt omschreven dat er te veel ad hoc werkzaamheden zijn;
4. Op thuisgevoel wordt hoog gescoord, collegiale verbinding wordt relatief gemiddeld gescoord, terwijl in de resultaten ook wordt genoemd dat dit één van de voornaamste redenen is om te blijven;
5. Een overgroot percentage van de collega's omschrijft het werk goed aan te kunnen, plezier te vinden in het werk en het werk voldoende uitdagend te vinden;
6. Als belangrijkste ontwikkelpunten zijn naar voren gekomen dat nieuwe medewerkers goed moeten worden ingewerkt en dat de inrichting van ondersteunende diensten beter kan, zoals HR, Facilitair Beheer en ICT.

Tijdens de teamreflectie zijn op basis van bovenstaande punten een aantal hoofdpunten benoemd die verder zijn besproken en uitgediept.

## Plezier

In de jaarlijkse teamreflectie is het MTO besproken. Herkenbaar voor de deelnemers was de hoge mate van werkplezier en het aankunnen van het werk. Het team heeft kenbaar gemaakt zich een belangrijk onderdeel van de samenleving te voelen. Ook werd benoemd trots te zijn op de visie van Talenty en Vitaal zorggroep: 'Lief met lef!'. Er is door het team aangegeven dat ze veel plezier ervaren met het werk en dat de redenen van plezier grotendeels als volgt zijn: deskundig team, leuke collega's, contactmomenten met de doelgroep en flexibel rooster.

<sup>5</sup> Binnen Vitaal Zorggroep is dit MTO gebruikt als nulmeting.

## Bezetting

In 2022 is actief gewerkt aan het werven van een vaste flexibele schil om de personeelsbezetting duurzaam te maken. Het aantrekken van nieuwe medewerkers tijdens de groei van Talenty en het vormen van een flexibele schil heeft geleid tot enige personeelsverschuivingen en een tijdelijk verhoogde werkdruk bij het bestaande team.

Tijdens de teamreflectie is ter sprake gekomen dat werkdruk een terugkerend topic is dat periodiek goed of minder gaat. Bijvoorbeeld in een week waarin meerdere collega's corona hebben opgelopen werd aangegeven dat er veel werkdruk werd ervaren. Er was tijdens de teamreflectie erkenning voor het feit dat dit niet een specifiek probleem was van Talenty, maar dat er wel (innovatieve) oplossingen voor moeten komen. Inmiddels zijn we Vitaal breed gestart met een werkgroep zorginnovaties.

## Inwerken

Uit de teamreflectie en het MTO is duidelijk naar voren gekomen dat medewerkers beter kunnen worden ingewerkt. Er was consensus over het feit dat de werkdruk binnen de sector en onze doelgroepen hoog is en dat het daardoor aantrekkelijk is om het werk zo praktisch mogelijk uit te voeren en daarbij (mogelijk) af te wijken van de protocollen.

Op het tijdstip van schrijven worden nieuwe collega's ingewerkt aan de hand van een gestandaardiseerd programma, waarin ook taakverantwoordelijke leidinggevers zijn aangewezen. Op deze manier hopen wij volgend jaar juist een sterk punt te maken van dit onderwerp.

## Ondersteunende diensten

Tijdens de teamreflectie is door het team aangegeven dat zij meer duidelijkheid wil over de mogelijkheden en werkwijzen van de ondersteunende diensten van Vitaal Zorggroep. Ook uit het MTO is dit naar voren gekomen. Dit is een van de eerste punten waar we mee aan de slag zijn gegaan omdat het binnen Vitaal Zorggroep juist wenselijk is een betere, aansluitende samenwerking aan te gaan met de ondersteunende diensten. Zo is er een team van klussers aangetrokken, die onder instructie van de teamcoaches het nodige en continue onderhoud kunnen verrichten. bijvoorbeeld als er in een woning een lamp moet worden vervangen. Tegelijkertijd is met de uitrol van Zenya en het werknemersloket, het HR administratiesysteem, inzicht en overzicht gecreëerd voor de medewerkers. Op het tijdstip van schrijven is er een ICT-helpdesk in het leven geroepen om de overstap van ICT-systeem beter te laten verlopen.

## Rondvraag

Tot slot is tijdens de rondvraag naar voren gekomen dat collega's 2022 als leerzaam hebben ervaren. In dit jaar hebben we de dagbesteding verder ontwikkeld en zijn we als team gegroeid in kwaliteit en kwantiteit. Moeilijke onderwerpen zoals agressie hebben behandeld maar ook de ingezette scholing en werkwijze. Daarnaast hebben we ons allen verdiept in uitdagingen die veel voorkomen binnen de (forensische) talentenpopulatie, zoals de wisselwerking tussen trauma en poly-middelenafhankelijkheid. Voor 2023 is binnen het team uitgesproken dat de voornaamste wens is dat Krachtwerk wordt geïmplementeerd en dat er meer duidelijkheid is over de inzet van de ondersteunende diensten.

## Reflectie en focus voor de toekomst

### Zenya

In 2023 staat het in orde maken van alle kwaliteitsdocumenten in Zenya DOC op de planning. Daarnaast gaan we het volgende onderdeel van Zenya uitrollen: FLOW.

In Zenya FLOW kunnen we straks onze meldingen doen. Nu worden meldingen in het cliëntendossier – ONS Nedap – gedaan. We gaan starten met het inbouwen van de formulieren om de VIM meldingen in Zenya te gaan doen. Met dit systeem werkt straks geheel Vitaal Zorggroep volgens hetzelfde systeem. Ook is gebleken dat bij Talenty het meldformulier voor incidenten niet helemaal duidelijk is. We gebruiken de start met Zenya Flow om het meldproces volledig te herzien. ~~en voor iedereen zo gunstig mogelijk in te bouwen.~~

### Krachtwerk implementatie

De implementatie vindt plaats in 2023. Uiteraard zal dit doorlopen totdat we dit goed geborgd hebben. We zijn al bezig om de documenten en formulieren uit de talentreis zo in te richten dat Krachtwerk daar in verweven zit. Dat blijven we doorlopend doen. Daarnaast moeten de sleutelfiguren die de aanvullende training doen verder aan de slag met het team en nieuwe medewerkers hier ook in meenemen. In de teamreflectie over 2022 is dit ook door het team aangegeven dat dit een wens is zo snel mogelijk goed te implementeren.

### Ontwikkelen talentreis

De talentreis is een doorlopend en dynamisch traject en is nooit klaar met ontwikkelen. 2023 staat voor het verder vormgeven en vastleggen van de juiste procedures, de formulieren en instructies die bruikbaar moeten zijn voor de werkvloer. Ons KMS is zo ingericht dat de modules om de twee jaar moeten worden herzien. Het signaal voor herziening wordt automatisch gegeven. Dat geldt ook voor de talentreis en bijbehorende invulling.

De volgende stap is het maken van een interactief document van de talentreis in Zenya. Daarnaast maken we een talentenversie om zo het traject ook voor de talenten inzichtelijk te maken.

### Visie op VG7

Uit onze ervaring met een VG7 client hebben wij diverse problematiek ervaren, die landelijk ook blijken te spelen. Er is te weinig aanbod voor VG7 en de doorstroom stagneert ook. Zo konden wij onze client met VG7 indicatie niet makkelijk doorplaatsen naar gespecialiseerde zorg. Met de komst van deze nieuwe client met VG7 bij Talenty, dient deze dienstverlening ~~dit onderwerp~~ ook goed geëvalueerd worden en kan dit voor de toekomst een uitbreiding van ons aanbod betekenen. Hierin zijn we in nauw contact met het zorgkantoor om in alle openheid de overwegingen met elkaar te bespreken en een keuze te maken in onze toekomstige dienstverlening.

### Geregistreerde locatie Wet Zorg en Dwang (Wzd)

Door de toename in complexiteit van onze doelgroep, hebben we het besluit genomen om ons in 2023 te registreren als Wzd locatie. We gebruiken de eerste helft van 2023 om te zorgen dat we voldoen aan alle eisen van de Wzd o.a. door invulling van de rollen, aanvullende scholing aan medewerkers en vormgeven van registraties in ons cliëntendossier (ONS Nedap). Pas als aan deze randvoorwaarden is voldaan, zullen we ons in het locatieregister aanmelden.

## Bijlage 1 – Missie, visie en kernwaarden

In 2010 is Vitaal Zorggroep opgericht met het bieden van onvoorwaardelijke en liefdevolle ondersteuning aan één kwetsbaar persoon. Inmiddels is Vitaal Zorggroep een stabiele, groeiende organisatie en biedt een breed spectrum van kraamzorg tot ouderenzorg.

Het is ook een organisatie waar het welzijn van de medewerkers belangrijk is. Iedereen kan zichzelf zijn, de organisatie omarmt diversiteit en bestaat uit echte doeners.

Talenty is onderdeel van Vitaal Zorggroep en onderschrijft de onderstaande missie, visie en kernwaarden

### Missie - Waar staan we voor?

Een liefdevolle benadering. Daar staan we voor, van jong tot oud, op elk moment in jouw leven. We zetten ons iedere dag vol lef in om de zorg te geven die we zelf ook zouden willen krijgen. Of je nu een cliënt, relatie of collega bent, jij bent uniek en jouw vragen staan centraal.

### Visie - Waar gaan we voor?

We zijn altijd in beweging voor jou. We pakken uitdagingen op en we leren door wat we doen. We doen het samen en met plezier in ons werk. Want wij zijn pas tevreden wanneer jij dat ook bent. Wij zijn LIEF met Lef!

### Kernwaarden - Waar geloven we in?

#### Leefkracht

#### Meer uit het leven halen

*We werken samen aan een gezonder en fijner leven. We geven aandacht, leren en zoeken naar hoe het beter kan.*

#### Innovatie

#### Elke dag een beetje slimmer

*Innovatie is geen doel maar een middel of manier om te werken aan wat beter kan. Voor de cliënt, voor de medewerker en voor de maatschappij.*

#### Expertise

#### Goed is niet goed genoeg

*Groei en ontwikkeling: daar investeren we voortdurend in. We leren van elkaar. En we zetten graag dat extra stapje.*

#### Familiair

#### Liefdevolle benadering

*We zijn geïnteresseerd in elkaar. Wij benaderen elkaar zoals wij zelf ook benaderd willen worden. Met begrip, vertrouwen en waardering. Zo voelen we ons thuis bij elkaar.*



## Bijlage 2 - Talentversie

### OVER TALENTY



Talenty is onderdeel van Vitaal Zorggroep. Talenty is opgericht in 2019 om in de behoefte van begeleiding, ondersteuning en wonen te voorzien.

Bij Talenty vinden we dat ieder mens talenten heeft die ontdekt en ontwikkeld kunnen worden. Zo kom je tot een volwaardig, blij en een zo zelfstandig mogelijk bestaan. Wij gebruiken daarbij de presentiebenadering.

### VAKMANSCHAP



We besteden veel aandacht aan de professionele ontwikkeling van medewerkers. Forensisch vakmanschap en bredere ontwikkelingen voor begeleid wonen zorg zijn belangrijk. We hebben twee aandachtsfunctionarissen die ontwikkelingen op het vakgebied volgen en het team hierin begeleiden en ondersteunen wanneer dat nodig is.

### VEILIGHEID EN PERSOONSGERICHTE ZORG



Vrijheid en veiligheid moeten in balans zijn. Daar richten we onze woningen op in. En we hebben in 2022 extra aandacht besteed aan een veilige meldcultuur, omdat het belangrijk is dat incidenten gemeld worden.

We zetten in op een goed dossier, want dat is de basis voor onze zorg. We hebben nu ook elke acht weken een multidisciplinair overleg (MDO). Daarnaast is er elke zes weken een Talentenraad, waar talenten zaken kunnen bespreken die zij belangrijk vinden. Zo hebben we op basis daarvan de dagbesteding in 2022 uitgebreid met activiteiten die aansluiten bij de talenten en vaardigheden.

## ORGANISATIE VAN ZORG



In 2022 hebben de organisatie van de zorg iets anders ingericht. Zo zijn er teamcoaches, senior coaches en een kwaliteitscoach gekomen. Ook is de overlegstructuur herzien.

Verder is in 2022 gestart met de invoer van het digitale kwaliteitsmanagementsysteem Zenya. Hier zijn alle (actuele) kwaliteitsdocumenten in te vinden voor de coaches. Zo is altijd de juiste informatie beschikbaar.

## TEAMREFLECTIE



In 2022 is er een medewerkersonderzoek gehouden. Op basis daarvan heeft het team een teamreflectie gedaan. Daar zijn verschillende punten uit besproken en opgepakt, zoals plezier in het werk, de bezetting, de inwerkperiode en de rol van ondersteunende diensten.

## SAMENWERKEN



Talenty heeft in 2022 samengewerkt met verschillende partijen binnen en buiten de forensische zorg. Zo zorgen we voor een gezamenlijke aanpak in de begeleiding en behandeling van onze talenten.

Ook bij het uitvoeren van het gemaakte zorgplan voor de talenten wordt veel samengewerkt met het netwerk. Dit zijn verwijzers, behandelaren en bijvoorbeeld ook het netwerk van het talent (als dat kan).