

The background is a solid blue color. In the top right corner, there are white, abstract brushstrokes that resemble splatters or drips. In the bottom left corner, there are black, abstract brushstrokes that also resemble splatters or drips. The word 'zichtbaar' is written in a large, white, sans-serif font in the center of the page.

zichtbaar

jaarslag 2008 JP van den Bent stichting



Inhoud

| | |
|--------------------------------|----|
| <i>Voorwoord</i> | 5 |
| <i>Leeswijzer</i> | 7 |
| Hoofdstuk 1 Met anderen | 8 |
| <i>Personalia</i> | 12 |
| Hoofdstuk 2 Ruimte | 14 |
| <i>De JP in cijfers</i> | 20 |
| Hoofdstuk 3 Thuis komen | 22 |
| <i>Nieuwe locaties</i> | 25 |
| <i>Personeelsgegevens</i> | 26 |
| Hoofdstuk 4 Geregeld | 28 |
| <i>Overzicht trainingen</i> | 32 |

Ieder mens heeft zijn eigen normen en waarden. En neemt die mee in zijn werk. Een uitdaging voor de begeleiders van de JP van den Bent stichting is om hier voortdurend scherp op te zijn. In de dagelijkse praktijk proberen begeleiders zichzelf bescheiden te maken, de eigen normen en waarden te parkeren en zichzelf af te vragen: waardoor kan de ander zijn leven leiden zoals hij dat wil? Hoe kan de ander floreren?

Want wat is bijvoorbeeld schoon? Hoe vaak in de week moet iemand douchen? De één vindt één keer in de week voldoende, voor de ander is één keer per dag nog te weinig. Moet iemand met mes en vork eten? Wat als de ouders van de cliënt zijn kleren niet mooi vinden? Wie bepaalt of het veilig voor de cliënt is om zelf naar zijn werk te fietsen?

De intentie en de manier waarop de JP cliënten ondersteunt, gaat voortdurend uit van het respecteren van iemands zijn. Behoeften van de cliënt worden niet gestandaardiseerd.

Tegelijkertijd is de JP wars van de 'maakbaarheidsgedachte'. Je kunt en wilt er als organisatie en als begeleider niet voor zorgen dat de cliënt in een veilige cocon leeft. Dat er nooit iets fout gaat of dat de cliënt altijd gelukkig is. Meevallers en tegenslagen horen bij het leven. Wel kunnen we de cliënt ondersteunen bij het omgaan met tegenslagen of teleurstellingen, bij het leren van vaardigheden om sociale contacten aan te gaan of bij het leren fietsen in het verkeer.

De JP is in haar 10-jarig bestaan continu bezig met het verder onderzoeken en verdiepen van het vraaggericht werken. Wat is de vraag? Wat is de vraag achter de vraag? Wat is de vraag van ouders/verwanten? Hoe ga je als begeleider om met al die vragen? Continu (zelf)kritisch zijn, continu vraagtekens blijven zetten. Dat blijft de komende jaren een belangrijke leidraad binnen onze organisatie. Want alleen op deze manier kunnen we steeds beter bij de kern komen. En wordt onze ondersteuning steeds meer 'op maat'.

Ruud Klarenbeek
directeur/bestuurder

Het verhaal van Jan

Met haar 10-jarig jubileum kende de JP van den Bent stichting in 2008 haar eigen markering in de tijd. Een jaarverslag is ook zo'n markering in de tijd, een momentopname. Een momentopname die weergeeft hoe de organisatie er voor staat en waar de organisatie nú voor staat.

Jan is één van de bijna 2000 cliënten bij de JP. Zijn verhaal, dat centraal staat in dit jaarverslag, is één van de bijna 2000 verhalen. Jan is 71 jaar en heeft vrijwel zijn hele leven professionele zorg en ondersteuning gekregen. Het verhaal dat hij heeft verteld, is zijn verhaal, zijn kijk op zijn leven, zijn werkelijkheid.

Jan heeft het naar zijn zin. Hij is gelukkig in zijn huis. Hij gaat naar 'zijn' club, naar de dagbesteding waar hij schalen beschildert, hij fietst naar het vliegveld om vliegtuigen te kijken. Jan houdt van knutselen en modelbouwen, van paarden en vogels. Hij ervaart een grote mate van vrijheid en ruimte. Op verschillende vlakken krijgt hij ondersteuning van de JP, maar hij is zich daar niet zo duidelijk van bewust. Hij weet dat de schoonmaakster altijd op donderdag komt. Dat het briefje op zijn kamer - waarop staat dat hij op dinsdag en vrijdag de planten water moet geven - ook ondersteuning is, daar staat hij nooit bij stil. Het valt ons, als interviewers, op. Wij 'labelen' het vanuit onze eigen werkelijkheid als 'ondersteuning'. Jan vertelde ons dat hij zijn burens nog niet had ontmoet, omdat hij nog niet zo lang in zijn nieuwe huis woont. Later blijkt dat de burens begeleiders van de JP zijn. En dat de begeleiders ook wel eens meegaan naar het vliegveldje in de buurt. We zijn in verwarring. Wat 'klopt' er nu wel en niet van het verhaal van Jan? Hij heeft ons oprecht verteld hoe hij zijn leven leeft. We luisteren naar zijn verhalen en die kloppen altijd. Het is zoals het is. We beseffen dat juist dit het streven van de JP is. Die onzichtbaarheid. Jan kan zijn leven leiden zoals hij het wil met ondersteuning van medewerkers van de JP. Ondersteuning die er is wanneer en waar het nodig is of gevraagd wordt en niet omdat het zo 'hoort'. De ondersteuning is voor de cliënt zelf 'onzichtbaar'. Mooier kan het niet.

Petra en Ancel

hebben in het voorjaar van 2009 kennis gemaakt met Jan en zijn verhaal opgeschreven

1 Met anderen

Jan

Jan is 71 jaar, geboren in Rotterdam. In de Tweede Wereldoorlog is hij met zijn ouders gevlucht naar Heiloo. Hij heeft nog een herinnering aan het slapen in een hooiberg onderweg. In zijn jeugd heeft hij nooit de kans gehad om te leren: "Ik was gewoon thuis." Op een gegeven moment is hij door zijn ouders naar een kindertehuis in Soestdijk gebracht. Voor zijn ouders heeft hij geen goed woord over: "Ze hebben me aan de kant geschoven." Zijn vader en moeder zijn later gescheiden. Waarom weet hij niet. Zowel zijn vader als moeder heeft hem nooit meer opgezocht sinds hij uit huis was. "Ze hadden lak aan mij."

Jan heeft twee zussen. Eén zus woont in Canada, de andere in Alkmaar. Met zijn zus uit Alkmaar heeft hij nog wel contact. Zij komt ook op zijn verjaardag. "Ik ben drie keer in Alkmaar geweest. Eén keer toen mijn zwager was overleden, één keer toen ik daar vlakbij op vakantie was en één keer met mijn oma."

In het huis waar Jan nu woont, heeft hij twee medebewoners. In het weekend zijn zij meestal naar hun ouderlijk huis. "Dan ben ik alleen thuis, dat vind ik fijn. Dan kan ik lekker knutselen." Zijn burens kent hij nog niet. Hij woont er nog maar kort.

"Dat paard en ik waren één. Hij was mijn beste vriend."

Op dinsdagavond gaat Jan op de fiets naar een modelbouwclub. Daar kletst hij met de andere modelbouwers en krijgt hij tips over het bouwen van vliegtuigen en schepen.

Jan houdt veel van dieren. "Het zijn levende wezens." Vroeger heeft hij ook eens een vogel gehad. "Een gele kanarie met grijze vlekjes. Toen ik een keer terugkwam van mijn werk op de smederij zag ik dat één van mijn vogels zijn pootje in een touw had. Ik heb het vogeltje daarvan bevrijd." Jan vertelt over een leuk voorval: "Het gebeurde op een zondag, het was schitterend weer. Ik nam mijn vogeltje los op mijn hand mee naar buiten. En hij bleef op mijn hand zitten." Zijn toenmalige begeleiders hebben zijn vogeltje weggegeven. "Ze vonden dat er geen dieren op de slaapzalen mochten. Een beetje hoogmoedig. Zij bepaalden de regels."

"Ik houd ook heel veel van paarden. Ze zijn lief en trouw." Op zijn kamer hangt een mooie foto van een paard, Sonix. Daar reed Jan wel eens op. "Dat paard en ik waren één. Hij was mijn beste vriend." Hij praat met veel liefde over Sonix. "Je moet met paarden oppassen hoe je ze verzorgt. Als je zelf kwaad bent, werkt het niet, dan luistert het paard ook niet. Een paard voelt of iemand van hem houdt."

*Ondersteuning kan zijn
je kritisch afvragen of iemand wel met
een busje naar zijn werk moet
worden gebracht*



Uitgangspunten van de JP

De rol van ouders en familie is in de loop der jaren steeds meer erkend en herkend. Veel medewerkers van de JP hebben de training 'de Driehoek' gevolgd. Het gaat er hierbij om dat begeleiders bewust omgaan met verwanten van de cliënt en die ook hun 'normale' betekenis toekennen. Vroeger was de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking zo ingericht dat de instelling de zorg volledig overnam van de familie. De eerste zes weken mocht er soms helemaal geen contact met de familie zijn. Bij het wegbrengen van een kind naar een zorginstelling kregen ouders soms te horen: "U zult het wel fijn vinden dat u er zelf niet meer voor hoeft te zorgen." De JP en haar medewerkers zijn er van doordrongen dat ouders hun kind niet loslaten. Het gaat om een andere manier van vasthouden.

Voor wat betreft sociale contacten is er op het gebied van bewustwording nog veel te winnen. Veel woningen/appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking hebben een gezamenlijke huiskamer. De familie ontmoet de cliënt vaak daar. Dat betekent soms een extra drempel. Bij geclusterde vormen van wonen zijn vaak inloophuizen te vinden. De JP onderzoekt in samenspraak met vertegenwoordigers en cliënten of hier sprake van meerwaarde is. Cliënten kunnen immers ook bij elkaar op bezoek gaan of bij elkaar eten. Iemand kan zelf besluiten of hij wel of niet in aanraking wil komen met anderen. De begeleiders ondersteunen hem daarbij.

Er zijn veel verschillende clubs en verenigingen. De samenleving is er onvoldoende op ingericht om mensen met een beperking tegen te komen. De ene club is gericht op deze doelgroep, de andere niet. Waar iemand aan deelneemt, maakt niet uit. Het gaat erom dat het contact in een omgeving plaatsvindt waarin iemand zich prettig voelt en wat mogelijk is. Het onderhouden van contacten komt nadrukkelijk onder de aandacht in het ondersteuningsplan. Als iemand de vaardigheden niet heeft, dan kan de begeleiding daarbij ondersteunen.

Uit het strategisch beleidsplan (2008)

De JP heeft 'normalisatie' als een soort handelsmerk: de cliënt neemt op een zo normaal mogelijke manier deel aan de samenleving. De basis voor normalisatie ligt bij de cliënt. De basis voor de ondersteuning hiervan ligt bij de medewerker. Cliënten kunnen opvallend goed aangeven wat ze wel of niet kunnen. Ze hebben hun eigen beleving hierover. Maar zelfoverschatting en -onderschatting komen natuurlijk ook voor. Dat zorgt voor een spanningsveld binnen de

dienstverlening. Normalisatie en vraaggericht werken zijn verwant aan elkaar. De vraag die zich steeds opnieuw voordoet is: wat is normaal in de context van deze cliënt? Cliënten geven aan dat individueel in de maatschappij functioneren voor hen van belang is, maar niet altijd gemakkelijk. Vraaggericht werken en normalisatie zijn ondenkbaar zonder aandacht te besteden aan het netwerk van de cliënt. Er valt voor een cliënt alleen iets te kiezen en voor zichzelf

een plaats te bepalen in de maatschappij als er draden zijn die hem met die samenleving verbinden. De rol van de professional is de cliënt te ondersteunen bij het in beeld krijgen van zijn netwerk, het benutten van zijn netwerk en, als de cliënt dat wil, zijn netwerk te veranderen: vergroten of verkleinen, contacten verbeteren. De medewerker regelt dit niet voor de cliënt ('zorgen voor') maar maakt de vertaalslag vanuit de cliënt en vanuit de samenleving ('zorgen dat').

Hoewel er net als bij vraaggericht werken op het gebied van normalisatie al veel is bereikt, willen we het onderwerp nadrukkelijk op de agenda houden. De professionele houding om iedere cliënt te stimuleren de regie over zijn eigen leven te nemen, wordt door elke medewerker verder ontwikkeld. Door regelmatig de aard en vorm van de ondersteuning met de cliënt te bespreken. En door zijn handelen met betrekking tot die ondersteuning te toetsen bij collega's.

Meting sociale netwerken cliënten

Dit jaar is er opnieuw gemeten hoe tevreden cliënten zijn over hun sociale netwerk. Onder sociaal netwerk wordt verstaan de contacten met familie en vrienden, maar ook de vrijetijdsbesteding, betrokkenheid bij maatschappelijke organisaties en werk- en dagactiviteiten. In 2007 is er een nulmeting gehouden. Duidelijk waarneembaar is dat veel cliënten aangeven te willen werken bij organisaties in de samenleving en niet bij speciale gehandicaptenorganisaties. In 2008 is deze wens, ten opzichte van 2007, voor een groter aantal cliënten gerealiseerd. Metingen bij cliënten, die in de kortverblijfhuizen verblijven, zijn afwijkend van de uitkomsten van de overige cliënten. Dit is toe te schrijven aan het tijdelijke karakter van het verblijf. Er wordt anders gewerkt aan het sociale netwerk dan in een permanente situatie. Het sociaal netwerk vormt een vast onderdeel van het ondersteuningsplan en heeft daarmee constante aandacht.

| | | |
|-----------------------|----------------------|---|
| Raad van Toezicht | Voorzitter | De heer N.A. Uppelschoten |
| | Leden | De heer Mr. J.H. Vrieling (vice-voorzitter) Mevrouw Mr. J.G.J. Kamp De heer ir. J. Wapenaar De heer F. van Vessem |
| Raad van Bestuur | | De heer R.H.H. Klarenbeek |
| Centrale Cliëntenraad | Voorzitter | De heer J. Rodenhuis (tot september) De heer D. Gerbers (vanaf september) |
| | Leden | Mevrouw R. Six Dijkstra (tot september) Mevrouw J. Woltjer (Betuwe) Mevrouw G. Warnaar (Betuwe) De heer J. Vlaswinkel (Deventer) (vanaf november) Mevrouw L. Stamsnijder (Twente) De heer G.H. Jolink (Veluwe) |
| Ondernemingsraad | Voorzitter | De heer A. Broekman |
| | Leden | Mevrouw P. van Till Mevrouw A. Boomkamp-Wesselink De heer H. Mulder De heer Th. aan de Stegge Mevrouw J. Visser-Vreugdenhil Mevrouw P. Romijn-Hubers Mevrouw R. Mommers-Wagenaar Mevrouw B. Wagenaar-Terpstra De heer R. ten Berge Mevrouw I. Diepenmaat Mevrouw J. Kranenburg Mevrouw D. van Sabben |
| | Ambtelijk secretaris | Mevrouw A. Zwijnenberg |



2 Ruimte

Jan

Eén van de hobby's van Jan is het bouwen van modelvliegtuigen. Verder bouwt hij ook boten, maakt hij klokken en knutselt hij ook leuke objecten, zoals een tak met daarop allerlei vogeltjes. In de instellingen waar Jan vroeger woonde, kon hij zijn hobby's niet uitvoeren. "Daar had ik te weinig ruimte en kon ik mijn hobby's niet doen."

Jan is nu bezig met het maken van een groot modelvliegtuig van hout. Hij kijkt goed naar de vliegtuigen in de lucht, bijvoorbeeld naar de vorm van de vleugels. Om die goed te kunnen maken, neemt hij een schaalmodel dat precies de juiste ronding heeft en gebruikt dat als voorbeeld voor de afronding van de vleugels. Hij bouwt nu ook een schaalmodel van een F15 straaljager - "een priegelwerk" - en een transportvliegtuig. Jan weet veel van vliegtuigen. "Een F18 Hornet bijvoorbeeld, die herken je aan de staartvleugels."

Een opvallend knutselobject in de schuur is een zelfgemaakte klok. Gemaakt van een sierdop van een autowiel, gevonden langs de weg. De aanduidingen van de vijf- minuten zijn gemaakt van lipjes van blikjes. De wijzers zijn van een andere klok. "Die wilden ze weggooien. Zonde".

Jan heeft het naar zijn zin. "Hier heb ik veel meer vrijheid. Je moet alleen even doorgeven waar je heen gaat als je weg gaat. Voor als je een ongeluk krijgt of een lekke band. Ik heb altijd een telefoon op zak voor de veiligheid. Bij de

"Zelf knoeien wat ik wil!"

instelling waar ik vroeger woonde, mocht je nooit alleen weg. Dat wou ik niet: ik ben geen hond."

Jan fietst op 71-jarige leeftijd nog altijd. "Ik kan dan mijn eigen snelheid bepalen en in de taxi krijg ik het benauwd." Als anderen vragen of Jan nog ergens heen gaat, zegt hij: "Wat denk jij, ik heb mijn slippers aan." Als hij zijn slippers aan heeft, gaat hij niet meer de deur uit. Als hij zijn schoenen aan heeft nog wel. Ook naar zijn werk in Apeldoorn gaat hij met de fiets. Vroeger werkte hij in Epe. Daar wilde hij het liefst ook op de fiets heen. Jan zegt: "Dat mocht niet van de begeleiders, het was te ver." Maar in het busje vond hij het te druk: "Eén knul schreeuwde zo veel." In de winter fietst Jan ook. Als het regent, blijft hij thuis. Hij gaat dan wat in de schuur 'knoeien'.

Op mooie dagen fietst Jan 's middags vaak naar Teuge om naar de vliegtuigen te kijken. Soms gaat hij ook 's avonds. Voor de toekomst heeft hij een droom: hij wil graag een keer in een Dakota vliegen. Op Teuge heeft hij al vaak in andere toestellen gevlogen. Toen hij zestig werd, zat hij mooi voorin in een toestel met twee stuurknuppels. De piloot zei opeens: "Stuur jij maar!" "Dat was machtig mooi!"

Het leven bevalt hem wel, met zijn werk, zijn vrienden op de hobbyclub en lekker in zijn schuurtje. "Zelf knoeien wat ik wil!"



**Ondersteuning kan zijn
begeleiders die in het huis naast jouw
woning aanwezig zijn**

Uitgangspunten van de JP

De JP ondersteunt mensen zodanig dat zij hun leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Vragen die daarbij centraal staan zijn: Hoe kan de ander floreren? Wat is voor zijn of haar leven van belang? De intentie en de manier waarop de JP cliënten ondersteunt, geeft cliënten ruimte hun eigen leven te leiden. Zonder oordeel, zonder betutteling. Zonder overcontrole of overregulatie. Ieder mens loopt risico's en bereikt niet altijd zijn doelen. Zo ook de cliënten van de JP.

Uit het strategisch beleidsplan (2008)

Visie op mensen

"Wij beschouwen ieder persoon als waardig en uniek. Vanwege deze erkenning van de eigenheid van de persoon willen we mensen in staat stellen hun mogelijkheden te ontwikkelen. En om zelf beslissingen te nemen. Daarmee hebben mensen hun eigen verantwoordelijkheid en hebben ze rechten én plichten."

Hieruit spreekt aandacht voor het individu. Dat betekent dat zowel bij cliënten als bij medewerkers het individuele, het specifieke van de persoon centraal staat. Het uitgangspunt is dat ieder de behoefte heeft zichzelf te mogen en te kunnen zijn. Zelfontwikkeling en zelfexpressie hebben voorrang boven meten en tellen. Het belangrijkste 'meten' dat we willen is maatwerk leveren. Om iedere cliënt de mogelijkheid te geven zich optimaal te ontplooien, is ondersteuning nodig. Voor de één meer dan voor de ander en bij ieder weer op zijn eigen wijze.

Kwaliteit van dienstverlening

Bij de JP staat de theorie in dienst van de praktijk. Het gaat uiteindelijk om wat je doet. Je gedrag is de maat der dingen. Het succes van de dienstverlening wordt bepaald door de kwaliteit ervan. Het bewaken van de kwaliteit is belangrijk. Het houden van interne en externe audits, het serieus oppakken en behandelen van klachten en de inspraak van cliënten zijn hiervan de belangrijkste peilers. Door het initiëren van en meewerken aan onderzoek, krijgen we meer inzicht in de kwaliteitservaring en kunnen we deze ook onderbouwen.

High Performance Organization

In navolging van de benchmark die in 2007 is uitgevoerd - waarin de JP als één van de vijf beste zorgorganisaties naar voren kwam - heeft de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) de JP van den Bent stichting gevraagd mee te werken aan een High Performance onderzoek. Een High Performance organisatie presteert op zowel financiële als niet-financiële parameters beter dan concurrenten of vergelijkbare organisaties uit dezelfde sector over een periode van 5 tot 10 jaar. De JP is, met nog drie gehandicaptenorganisaties in

Nederland, vergeleken met andere zorginstellingen binnen de database van het HPO-Center. Uit dit onderzoek komt de JP als enige en eerste zorginstelling naar voren met HPO-scores (scores van minimaal 8,5 op de betreffende gebieden). Als onderscheidende factoren worden bij de JP genoemd:

- geen inkoopafdeling;
- geen kwaliteitsmanagers;
- kleinschaligheid en autonomie van locatieteams binnen de gestelde kaders.

In 2009 wordt een vervolgonderzoek gedaan naar de individuele kwaliteiten (HPI) van de leidinggevende medewerkers. Het onderzoek zal inzicht geven in welke kwaliteiten/kenmerken aanwezig zijn, maar ook wat nodig is om goede kwaliteit te leveren op het gebied van cliënten, financiën en medewerkers.

Universitair onderzoek

De Erasmusuniversiteit heeft onderzoek gedaan bij de JP van den Bent stichting naar de vraag of individueel vraaggericht werken in kleinschalige voorzieningen in de verstandelijk gehandicaptenzorg goed is voor cliënten, medewerkers, organisatie en het stelsel van de gehandicaptensector in Nederland. Prof. dr. Robbert Huisman en drs. Vanessa Pijpers hebben eind december de eerste resultaten van dit onderzoek gepresenteerd tijdens een bijeenkomst van alle leidinggevendenden bij de JP. De definitieve resultaten van het onderzoek worden in 2009 gepubliceerd.

Interne & externe audits

Stichting Perspectief heeft op uitnodiging van de JP dit jaar drie locaties bezocht. DNV ('Det Norske Veritas, deze organisatie verzorgt HKZ-certificaties) heeft in het kader van de HKZ-certificering audits uitgevoerd bij diverse locaties. Het Beleidsteam heeft de bevindingen uit deze bezoeken besproken en opgepakt. Zo wordt naar aanleiding van de interne audit over privacy/bejegening afgesproken dit meer aandacht te geven in het ondersteuningsplan. De interne audit over voeding leidde tot kookcursussen voor medewerkers (daar waar nodig).

Speciaal daarvoor samengestelde teams van medewerkers hebben dit jaar op onderwerp interne audits verricht:

- Proces om te komen tot ondersteuningsplannen
- Veiligheid en calamiteiten/voorbehouden handelingen
- Personeelsmanagement en Arbobeleid
- Opleiding medewerkers, inwerken nieuwe medewerkers, functioneringsgesprekken
- Hygiëne en prikaccidenten
- Vraaggericht werken
- Medezeggenschap van cliënten
- Omgaan met privacy/bejegening

De locaties, clustermanagers en het Beleidsteam hebben de aanbevelingen die uit de huisverslagen kwamen ter harte genomen en verbeteringen doorgevoerd.

In- en externe vertrouwenspersonen

Zowel medewerkers als cliënten kunnen terecht bij vertrouwenspersonen op het moment dat zij advies nodig hebben. Er is een groep van 40 interne vertrouwenspersonen voor cliënten, verdeeld per regio. Het kan dan gaan over bijvoorbeeld seksuele intimidatie, pesten of discriminatie. Deze interne vertrouwenspersonen hebben een tweedaagse training van de Rutger Nisso Groep gevolgd om op een juiste manier deze rol te kunnen vervullen. Daarnaast komen zij jaarlijks bij elkaar voor bijscholing en evaluatie.

De externe vertrouwenspersoon cliënten is iemand van buiten de JP. Zij is altijd aanspreekbaar op het moment dat de interne vertrouwenspersonen advies nodig hebben. De externe vertrouwenspersoon bezoekt jaarlijks een clusteroverleg om daar samen met de desbetreffende interne vertrouwenspersonen de lopende zaken te bespreken. In 2008 zijn er van de zeventien meldingen, zes in overleg met de externe vertrouwenspersoon opgepakt, de overige konden de interne vertrouwenspersonen zelfstandig en naar tevredenheid afhandelen.

De vertrouwenspersoon voor medewerkers is ook iemand van buiten de JP. Medewerkers kunnen bij deze persoon terecht wanneer zij zich onvoldoende veilig voelen om een situatie 'in de lijn' te bespreken. In 2008 is deze vertrouwenspersoon veertien keer benaderd. Veel van de situaties waren gerelateerd aan persoonlijk welzijn.

"Het geeft me steeds weer een goed gevoel te merken dat de beller aan het eind van het gesprek blijk geeft wat meer zicht te hebben op één en ander en de draad weer weet op te pakken. De beller moet het uiteindelijk zelf doen!"

Citaat uit verslag 2008 van de externe vertrouwenspersoon voor medewerkers

Klachten- & Ombudscommissie

De Klachtencommissie biedt uitkomst als cliënten het idee hebben dat hun klacht niet naar tevredenheid is behandeld door leidinggevende en directie. Daarnaast kijkt de commissie (als Ombudscommissie) met een kritisch oog mee naar de uitkomsten van interne en externe audits en van de meldingen verbeteracties. De commissie heeft in 2008 geen klachten ontvangen.

Cliëntenraden

In 2008 waren er 37 lokale cliëntenraden. Daarnaast zijn er in 2008 zeven regionale cliëntenraden, van daaruit zit er één lid in de Centrale Cliëntenraad. De JP informeert, bespreekt dagelijkse, maar ook lange-termijn activiteiten en vraagt hierover advies.

Elk jaar wordt een themadag georganiseerd voor alle leden van de regionale cliëntenraden waarbij een actueel onderwerp centraal staat. In 2008 was dat 'veiligheid'. Enkele aanbevelingen uit deze bijeenkomst:

- Vooral het gezonde verstand gebruiken;
- Zorg voor open communicatie op het gebied van veiligheid en maak zaken daardoor bespreekbaar;
- Regelgeving is prima, maar houdt het leesbaar, leefbaar en overdraagbaar;
- Blijf evalueren.



De JP in cijfers

Capaciteit (per 31-12-2008)

| | Aantal cliënten |
|-------------|---|
| Intramuraal | 752 waarvan 249 verblijf met behandeling en 503 verblijf zonder behandeling |
| Extramuraal | 728 |
| PGB | circa 350 gedurende 2008 |

Financieel

De JP van den Bent stichting heeft over 2008 een positief resultaat uit gewone bedrijfsvoering behaald van €3.086.558 bij een omzet van €44.462.203. Er is sprake geweest van een stijging van de omzet van 12,7%. Deze stijging is vooral het gevolg van capaciteitsuitbreiding in intra- en extramurale dienstverlening. De toename van de vergoeding voor huisvestingskosten kleinschalige woonvoorzieningen is in deze stijging begrepen.

Het resultaat is toegevoegd aan de reserve aanvaardbare kosten en bestemmingsreserves.



3 Thuis komen

Jan

Als kind kwam Jan terecht in een kindertehuis in Soestdijk. "De begeleiders waren er leuk en ik ben ook vaak bij hen thuis geweest. Ze namen me ook wel eens mee naar Friesland. Maar er was in Soestdijk geen water dichtbij om je modelboot te laten varen. Jammer."


Na zijn verblijf in Soestdijk woonde Jan in een instelling op de Veluwe. "Dat was waardeloos, geen aardige mensen. Ik werd ook wel eens door de begeleiding beschuldigd van dingen die ik niet had gedaan." Hij woonde er met z'n tweeën op één kamer. Daarna heeft hij een paar jaar met anderen in een huis gewoond. Toen moest hij weer verhuizen. "Daar vond ik niets aan, maar het moest." Al snel volgde weer een verhuizing. Jan vond dat niet prettig: "Waar moet ik nu weer naar toe, daar word ik gek van." In z'n nieuwe onderkomen had Jan weinig ruimte voor zichzelf. "Ik kon mijn hobby's niet doen. Ik zat maar een beetje op mijn kamer te suffen." De

"Hier heb ik mijn huis gevonden. Hier hoor ik thuis. Mijn eigen huisje, mijn eigen schuurtje."

bewoners onderling hadden ook vaak ruzie, met vier personen tegen één. "Op een gegeven moment werd ik daar heel kwaad over: 'En nu is het afgelopen!' riep ik. 'Jij hebt gelijk!' zei de begeleidster tegen me."

Vanaf januari 2009 woont Jan in een huis, een vrijstaande woning. Het heeft lang geduurd voordat het huis klaar was. Het moest eerst opgeknapt worden en er moest nieuwe bedrading komen. En toen ging de aannemer er ook nog van door! Jan is tevreden over z'n huis: Jan heeft een gezellige kamer met modelbouwvliegtuigen en allerlei vogelbeeldjes die ook geluid kunnen maken. Ook staat er een grote plant. "Een kamer zonder planten vind ik niet mooi."

"Ik ga niet meer verhuizen, daar vind ik geen bal aan. Ik blijf hier mooi wonen. Hier is er niemand die de baas over je speelt. Hier heb ik mijn huis gevonden. Hier hoor ik thuis. Mijn eigen huisje, mijn eigen schuurtje."

A photograph of a man with glasses and a beard, wearing a grey sweater, playing a violin. He is seated at a table, and the background is softly blurred, showing a lamp and a window. The text is overlaid on the right side of the image.

**Ondersteuning kan zijn
een memootje op de muur met daarop:
planten water geven op
maandag en donderdag**

Uitgangspunten van de JP

Bij het vinden van een eigen plek staan iemands eigen wensen en behoeften centraal. Wat die wensen zijn daar probeert de begeleiding via verschillende wegen achter te komen. Wil iemand alleen of samen wonen? In een volkswijk of moderne wijk? Stad of platteland? Op het gebied van wonen komt er steeds meer oog voor het type wijk waarin iemand wil wonen. Of alle wensen kunnen worden ingewilligd is de vraag, want in het dagelijks leven kan ook niet alles altijd, voor mensen met en zonder beperking. Er zijn altijd grenzen aan mogelijkheden.

Vroeger was de neiging tot hospitaliseren heel sterk. Verstandelijk beperkte mensen leefden in grotere groepen. Voorbeelden daarvan bij de JP zijn De Twickel en De Kroon. Diverse betrokkenen hadden er moeite mee dat cliënten op zichzelf wilden wonen. Cliënten zelf soms ook. Je moet het eerst zelf ervaren. Bij een eerste inventarisatie wilde niemand individueel wonen. Binnen anderhalf jaar na de verhuizing naar een eigen appartement was dat veranderd en wilden cliënten liever individueel wonen dan in een groep. Begeleiders van de JP helpen cliënten bij het maken van keuzes.

Uit het strategisch beleidsplan (2008)

Nieuwe initiatieven

Er zijn ouders/vertegenwoordigers en cliënten die woonruimte zoeken, vervangende nieuwbouw voor een bestaande locatie, allerlei varianten zijn mogelijk. Het is noodzakelijk dat ouders/vertegenwoordigers en cliënten al in een vroeg stadium betrokken zijn bij hun toekomstige ondersteuning

en huisvesting. Tijdens het proces stemt de JP de wensen en mogelijkheden op elkaar af en leren bewoners elkaar al kennen. Ouders nemen bijvoorbeeld plaats in een bouwcommissie om zo ook met aannemers en/of corporaties direct in contact te staan en het proces te beïnvloeden.

Nieuwe locaties in 2008

Hoewel de JP van den Bent stichting cliënten ondersteunt bij wonen, wordt de huisvesting zelf niet door de JP verzorgd. Deze is onder verantwoordelijkheid van de JP gedelegeerd aan specialisten op dit gebied: de woningcorporaties. In

overleg met cliënten legt de JP het programma van eisen en de voorwaarden vast. De uitvoering berust bij de corporatie. Zo kan de JP stichting zich concentreren op haar kerntaak: dienstverlening aan de cliënt.

| Provincie | Plaats | Soort | Aantal cliënten |
|------------|-----------|--------------------------|-----------------------|
| Overijssel | Almelo | Logeershuis | 5 |
| | Enschede | Woonlocatie | 13 |
| | Zwolle | Woonlocatie | 6 (kinderen) |
| Gelderland | Oldenzaal | Woonlocatie | 2 |
| | Vaassen | Woonlocatie | 12 |
| | Apeldoorn | Woonlocatie | 9 (24 uren), 4 logees |
| | Renkum | Trainingslocatie | 10 |
| Friesland | Ureterp | Kortverblijfshuis | 22 |
| | Dokkum | Logeer- en trainingshuis | 10 |
| | Drachten | Woonlocatie | 12 |

Personeelsgegevens

| Aantal medewerkers (inclusief oproepmedewerkers) | | | |
|--|------|------|------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Totaal | 1044 | 1166 | 1273 |
| Vrouw Fulltime | 22 | 19 | 19 |
| Vrouw Parttime | 903 | 1034 | 1113 |
| Man Fulltime | 22 | 24 | 25 |
| Man Parttime | 97 | 89 | 116 |

| Aantal fte's | | | |
|--------------|-------|-------|-------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Totaal | 601,0 | 660,0 | 747,8 |
| Vrouw | 535,0 | 596,0 | 646,5 |
| Man | 66,0 | 64,0 | 101,3 |

| Aantal fte's per functiegroep | | | |
|---|-------|-------|-------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Primair proces | 502,0 | 565,1 | 639,4 |
| Activiteitenbegeider, Locatie-assistent Assistent-begeleider, Begeider Coördinerend begeleider, leerlingbegeleider Locatiehulp | | | |
| Leidinggevenden | 29,2 | 38,0 | 52,7 |
| Locatiecoördinator, Locatiehoofd | | | |
| Ondersteunend | 41,9 | 20,6 | 23,3 |
| Huishoudelijk medewerker, Administratief medewerker, Onderhoudsmedewerker | | | |
| Centraal Bureau/overhead | 27,9 | 31,7 | 32,4 |
| CB-er, Gedragsdeskundige, Clustermanager | | | |

| Verzuimpercentage | | | |
|-------------------|------|------|------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| JP | 5,0 | 5,7 | 4,6 |
| Branche | 5,3 | 5,8 | 5,7 |

| Extra gewerkte uren omgerekend in fte | | | |
|---------------------------------------|------|------|------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| | 28,3 | 38,1 | 35,5 |

| In- en uitstroom | | | |
|--|------|------|------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Medewerker | | | |
| Instroom, excl. stagiaires, oproepmedewerkers en vakantiekrachten | 240 | 286 | 338 |
| Uitstroom, excl. stagiaires, oproepmedewerkers en vakantiekrachten | 153 | 203 | 208 |
| Oproepmedewerkers | | | |
| Instroom | 61 | 108 | 74 |
| Uitstroom | 45 | 68 | 98 |

| Stagiaires, leerlingbegeleiders en vakantiekrachten | | | | |
|---|-------------------------------|------|------|-----|
| | 2006 | 2007 | 2008 | |
| Stagiaires | aantal stage gelopen | 159 | 150 | 164 |
| Leerling begeleiders | in dienst op 31 december 2008 | 8 | 11 | 14 |
| Vakantiekrachten | aantal gewerkt | 9 | 24 | 16 |

| Aantal medewerkers per leeftijdscategorie (% medewerkers) | | | |
|---|------|------|------|
| Leeftijdverdeling | 2006 | 2007 | 2008 |
| 15-19 | 0,8 | 1,1 | 0,6 |
| 20-24 | 15,1 | 15,1 | 15,7 |
| 25-29 | 17,4 | 16,4 | 14,8 |
| 30-34 | 12,7 | 13,0 | 13,1 |
| 35-39 | 14,0 | 13,8 | 13,5 |
| 40-44 | 14,9 | 14,9 | 13,9 |
| 45-49 | 10,9 | 9,9 | 10,9 |
| 50-54 | 8,8 | 9,9 | 10,9 |
| 55-59 | 4,6 | 5,1 | 5,1 |
| > 60 | 0,8 | 0,9 | 1,5 |

4 Geregeld

Jan

Jan heeft vroeger in een smederij gewerkt. Hij plakte er banden en repareerde er remnaven en fietsverlichting. Ook werkte hij een tijdje in Epe. "Daar vond ik het niet leuk. Eén begeleidster ging weg. Toen wilde ik ook weg. Ik zei: 'Als jij ergens anders gaat werken, ga ik daar ook heen! Let maar op!' En ja hoor, een paar maanden later stapte ik daar binnen en zei: 'Zie je wel!'" Jan werkt nu bij een dagbesteding in Apeldoorn. "Ik kan er lekker op de fiets heen." Hij beschildert aardewerken schalen, een heel precies werkje. "Een pokkerwerk," zegt hij zelf. Hij werkt er twee halve dagen. Hij heeft leuke collega's: "Af en toe hebben we de grootste lol." Ze moeten wel uitkijken dat ze niet tegen zijn tafel stoten, want anders mislukt het schilderwerk van zijn schalen.

Het geld dat Jan verdient, spaart hij. Soms koopt hij spullen die hij nodig heeft voor zijn hobby's. De nieuwste aanwinst van Jan is een bouw pakket van een Antonov: "het grootste vliegtuig ter wereld". Hij heeft hem gekocht bij een speelgoedzaak, met zijn eigen pinpas. "Een gaaf toestelletje! Ik spaar net zo lang door tot ik genoeg heb, dat zie ik dan op zo'n bankformulier." De begeleiders zijn leuk. "Ik overleg met hen als ik iets nieuws wil hebben. Nu heb ik bijvoorbeeld een baardtrimmer nodig." Jan heeft z'n baardtrimmer nog niet, dus is hij maar naar de kapper geweest. "Dat kostte wel € 24,50!" Zo af en toe raakt Jan spullen kwijt. "Ik had een grammofoonpje, een erfenis van mijn oma. Maar die is

'Als jij ergens anders gaat werken, ga ik daar ook heen! Let maar op!'

een keer door de begeleiding weggegooid met opruimen. Dat doe je toch niet, dat moet je eerst vragen. Ook ben ik een blikken sigarendoosje met een Panter erop kwijt. Daar zaten propellers in." Eén keer is er ook een bandrecorder van hem gestolen. Jan woonde toen met nog iemand op één kamer. "Ik had een keer een setje met dopsleutels, maar opeens waren ze nergens meer te vinden. Ik overal zoeken. Vier maanden later zag ik ze bij iemand in de kast liggen. Hij zei dat hij ze van zijn vader had gekregen. Hij kreeg wel een rood hoofd toen hij het vertelde. Een paar weken later kreeg ik ze van hem terug. 'Ik zal het nooit meer doen,' zei hij. En hij heeft het nooit meer gedaan."

Veel belangstelling voor het huishouden heeft Jan niet. In het huis waar hij eerst woonde, had hij een eigen stofzuiger op zijn kamer. "Die is daar gebleven." De werkster komt elke donderdag. Jan gaat wel eens mee boodschappen doen. Hij vindt er eigenlijk niet zoveel aan. De boodschappen worden uit 'de pot' betaald. 'Het personeel' kookt, maar Jan valt wel in als dat nodig is. Koken doet hij en zijn medebewoners om de beurt. Jan maakt wel eens macaroni of een gerecht met aardappels. Hij heeft zichzelf leren koken door goed naar anderen te kijken. "Ik weet precies hoe het moet." Hij weet nog een anekdote: "Ik had een keer onverwacht gekookt. De medebewoners en het personeel waren stomverbaasd! 'Hoe vinden jullie dat?' vroeg ik. 'Verrukkelijk, lekker! Jij mag blijven!' zeiden ze." Een triomfantelijk moment.



*Ondersteuning kan zijn
niet iets weggooien dat voor iemand
anders van waarde kan zijn*

Uitgangspunten van de JP

Ondersteuning van cliënten betekent het zo regelen dat cliënten de regie over eigen leven hebben. Bij dit regelen is het belangrijk om de vraag 'wat is normaal in de context van deze cliënt?' steeds voor ogen te houden. Een cruciaal middel hierbij is het Ondersteuningsplan (OP). Het komt in belangrijke mate tot stand op basis van een gesprek met de cliënt. Het plan beschrijft de afspraken over de ondersteuning van de cliënt en is richtinggevend voor de medewerker in zijn handelen. De JP legt met het Ondersteuningsplan verantwoording af aan de cliënt en aan de (wettelijke) vertegenwoordiger. Daarnaast geeft het formeel de meetbare doelen aan.

Aan de kant van de medewerker speelt de vraag van de verantwoordelijkheid. Vaak is het nog moeilijk om de cliënt de regie over het eigen leven te geven. Kan je verantwoordelijkheid overdragen of ben je zelf verantwoordelijk? Wil je het risico mijden of wil je het risico nemen? Soms zijn medewerkers risicomijdend, terwijl cliënten de gevolgen van missers best eens zelf kunnen ervaren. Medewerkers hoeven niet van tevoren te gaan compenseren voor de cliënt. Medewerkers moeten stimulerend zijn in plaats van remmend. De professionele houding hoort voorop te staan.

Medewerkers krijgen ondersteuning om hun professionele houding te onderzoeken en vorm te geven. Bijvoorbeeld door middel van de training Vraaggericht werken of De Driehoek. Verder worden bij interventie die op alle locaties plaatsvindt, dilemma's ingebracht en met elkaar besproken.

De JP vindt dat beheer van financiële zaken zo dicht mogelijk bij de cliënt moet plaatsvinden, dus bij de cliënt zelf of diens familie. En dat dit zo transparant mogelijk gebeurt. De JP laat medewerkers zelfstandig beslissen. Ondernemerschap begint aan de basis. Dit werkt alleen als vertrouwen en verantwoordelijkheid hand in hand gaan.

Uit het strategisch beleidsplan (2008)

Naast integraal management gaat de JP uit van goed gekwalificeerde, professionele en betrokken medewerkers. Deze kwaliteit wordt niet opgelegd door een alles controlerende organisatie, maar komt in eerste instantie voort uit de eigen verantwoordelijkheid en het vertrouwen daarin. Kwaliteit is niet neergelegd bij aparte functionarissen die vanaf een eilandje opereren, maar maakt deel uit van ieders takenpakket. Een vraaggerichte manier van werken is niet te realiseren

door middel van een woud aan regels. Waar bij de cliënt wordt uitgegaan van normalisatie is dat bij de medewerker niet minder het geval. De basisvraag is dan ook vaak: 'zou je dat thuis ook zo doen?' Mensen die de verantwoordelijkheid mogen en moeten dragen voor hun werk kunnen zich niet achter bureaucratie of achter hun leidinggevende verschuilen. De JP bevordert daarom zelfstandig denken en werken. Dat houdt onder meer in meedenken over kosten en budgetten, over faciliteiten en middelen.

Deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering binnen de JP begint aan de poort. Als er nieuwe medewerkers nodig zijn, wordt bekeken welke kwaliteiten (opleiding, kennis en deskundigheid) we al in huis hebben en waar nog aanvulling nodig is. Vervolgens moeten kwaliteiten van de toekomstige collega daarbij aansluiten. Er is verder doorlopend aandacht voor opleidingen, trainingen, terugkomdagen en bijeenkomsten.

Evaluaties Stichting Perspectief

Stichting Perspectief is een onafhankelijke organisatie die de kwaliteit toetst van aanbieders van zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Zij geeft trainingen en adviezen en voert evaluaties uit. De evaluaties van Stichting Perspectief worden door medewerkers, cliënten en vertegenwoordigers als plezierig en zinvol ervaren. Een evaluatie van Stichting Perspectief levert de JP van den Bent stichting feitelijk een bevestiging op. De meerwaarde is de beschouwing vanuit cliënten en het scherper neerzetten van het beleid en de uitvoering ervan. Het gaat om een andere manier van kijken naar de dienstverlening. Het gaat er om hoe begeleiders en/of verwanten/ouders kansen kunnen creëren, zodat cliënten

Hierbij wordt het beschikbare budget gebaseerd op dat wat nodig is en niet andersom. Daarnaast is het borgen van kennis belangrijk. Door uitwisseling van vragen en antwoorden wordt ieders kennis en ervaring samengevoegd tot een JP-brede denktank. Op JP Net (intranet) is te zien waar die aanwezig is. Ook worden medewerkers aangemoedigd om met andere organisaties ervaringen uit te wisselen en te delen.

beter uit de verf komen. De evaluaties staan niet op zichzelf, maar vormen een onderdeel van activiteiten die de JP van den Bent stichting onderneemt om transparant te zijn.

Het streven is alle locaties te laten evalueren door Stichting Perspectief en dat een dergelijke evaluatie na ongeveer vier jaar wordt herhaald. Met ingang van 2001 tot en met 2007 zijn 26 evaluaties door Stichting Perspectief uitgevoerd; in 2008 ging het om 3 evaluaties. De verbeterpunten uit elke evaluatie zijn omgezet in plannen van aanpak. Met name het gebruik maken van sociale netwerken en participatie in de samenleving, blijft een aandachtspunt, maar er is duidelijk vooruitgang. Ook voor 2009 zijn evaluaties gepland.

Overzicht trainingen 2008

| | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Totaal georganiseerd op stichtingniveau | 58 | 917 |
| Totaal georganiseerd op luster-/locatieniveau | 42 | 717 |
| Totaal JP | 100 | 634 |

| Trainingen/cursussen georganiseerd op stichtingniveau | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Vraaggericht werken | 9 | 89 |
| De Dynamische Driehoek/leidinggevenden | 3 | 33 |
| De Dynamische driehoek/gedragskundigen | 1 | 6 |
| De Dynamische Driehoek/begeleiders | 7 | 78 |
| Werkbegeleiders stagiaïres/leerlingen | 2 | 30 |
| Themaachtend werkbegeleiders | 3 | 36 |

| Trainingen/cursussen georganiseerd op stichtingniveau | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Omgaan met agressie woon-/logeerlocaties | 1 | 16 |
| Basistraining interne vertrouwenspersonen | 1 | 12 |
| Gedragsgericht interviewen | 2 | 17 |
| JP introductiedag | 10 | 208 |
| Methodisch werken in gezinnen | 1 | 16 |
| Praktijkopleider | 3 | 42 |
| Algemene kennis verstandelijk gehandicapten | 1 | 16 |
| Cultuur JP | 1 | 13 |
| Bijeenkomst interne vertrouwenspersonen | 2 | 32 |
| Bijeenkomst interne auditoren | 2 | 50 |
| Conferentie 'Geef me de 5' | 1 | 200 |
| Totaal | 58 | 917 |

| Trainingen/cursussen georganiseerd op cluster-/ locatieniveau | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Cluster Deventer | | |
| Vraaggericht werken | 1 | 13 |

| Trainingen/cursussen georganiseerd op cluster-/ locatieniveau | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Cluster Veluwe | | |
| Vraaggericht werken | 1 | 8 |
| Cursus Excel leidinggevenden | 1 | 10 |
| Feedbacktraining | 2 | 30 |
| Herhalingscursus EHBO | 1 | 1 |
| Themaachtend Advies- en Meldpunt Kindermishandeling | 1 | 100 |
| Introductiecursus 'Geef me de 5' | 1 | 5 |

| Trainingen/cursussen georganiseerd op cluster-/ locatieniveau | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Cluster Betuwe | | |
| Introductiecursus 'Geef me de 5' | 1 | 70 |
| Introductie nieuwe vergaderstructuur | 1 | 70 |

| Trainingen/cursussen georganiseerd op cluster-/ locatieniveau | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Cluster logeer- en deeltijdopvang Twente | | |
| Training voorbehouden handelingen | 1 | 7 |
| Vraaggericht werken | 2 | 19 |
| Herhalingscursus BHV | 1 | 11 |
| Cursus beheer brandmeldinstallatie | 1 | 1 |
| Voorlichtingsbijeenkomst diabetes | 1 | 14 |

| Trainingen/cursussen georganiseerd op cluster-/ locatieniveau | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Cluster Twente Zuid | | |
| Vraaggericht werken | 2 | 24 |

| Trainingen/cursussen georganiseerd op cluster-/ locatieniveau | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Cluster Twente Noord | | |
| Vraaggericht werken | 1 | 10 |

| Cluster Friesland | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|---|----------------|--------------------------|
| Introductie cursus 'Geef me de 5' | 1 | 9 |
| Omgaan met agressie | 1 | 35 |
| Algemene kennis Verstandelijk Gehandicapten | 1 | 5 |
| Feedbacktraining | 1 | 13 |
| Voorlichtingsbijeenkomst rondom voeding | 1 | 13 |
| Themaachtend ondersteuningsplan | 1 | 13 |

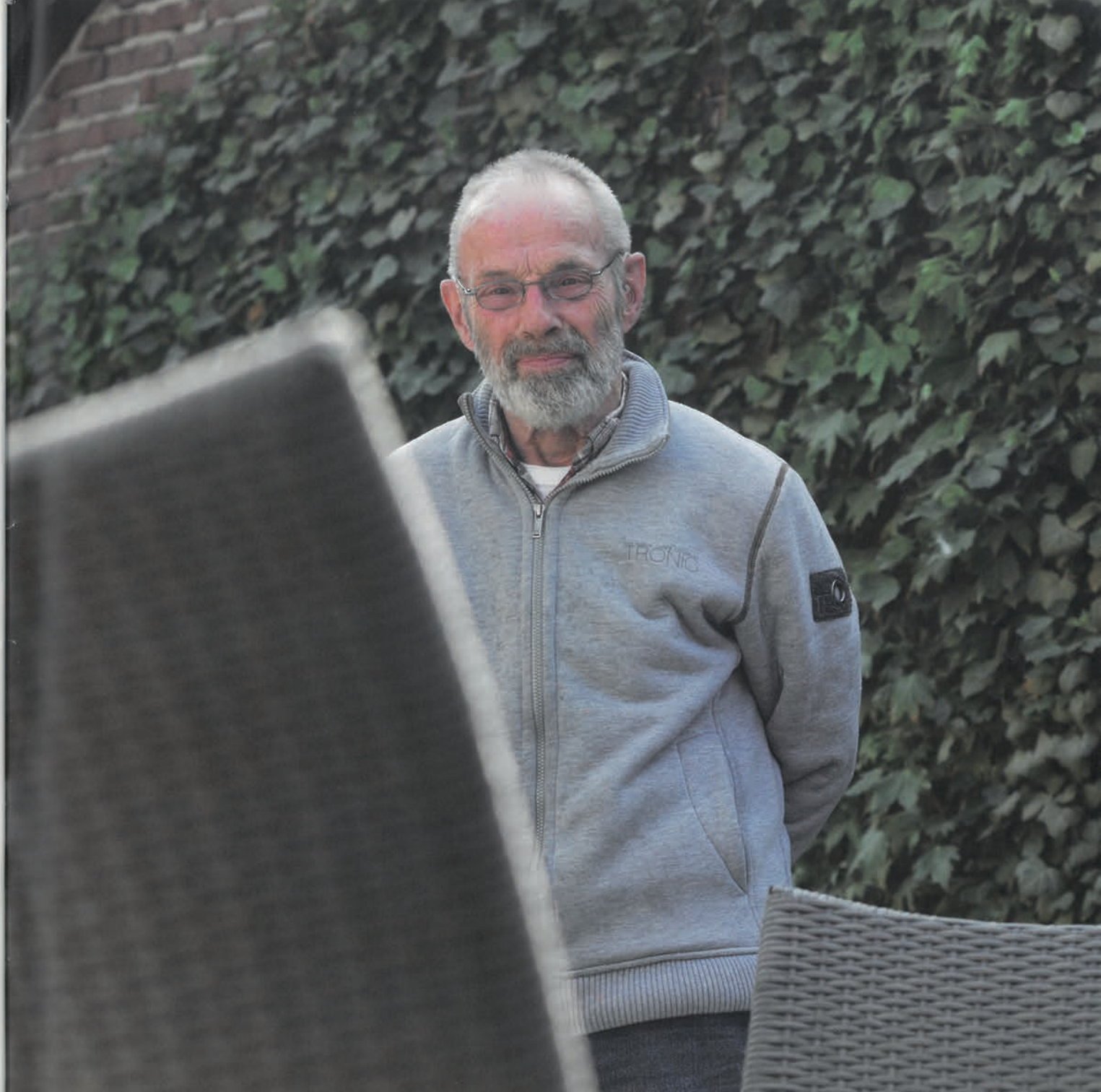
| Cluster KVT en crisisopvang | Aantal groepen | Totaal aantal deelnemers |
|-----------------------------------|----------------|--------------------------|
| Vraaggericht werken | 6 | 72 |
| Introductie cursus 'Geef me de 5' | 8 | 124 |
| Opfriscursus agressie | 1 | 14 |
| Cursus seksualiteit | 2 | 26 |
| Totaal | 42 | 717 |

Overzicht meldingen verbeteracties 2008

| Fouten en (Bijna) ongelukken | 2007 | 2008 |
|-----------------------------------|----------|------|
| Medicatie vergeten | 132 | 204 |
| Verkeerde/onzorgvuldige medicatie | 79 | 56 |
| Bijna ongeval | 67 | 47 |
| Ongewenst gedrag | onbekend | 77 |
| Agressie client | 458 | 400 |
| Anders | 42 | 23 |
| Totaal | 778 | 807 |

Agressie cliënten is gedaald

Ondanks de stijging van het aantal cliënten van bijna 30% is het aantal agressie meldingen afgenomen. Het omgaan met agressie heeft constant de aandacht, door het geven van trainingen en bespreking in de overleggen. Het aantal medicijngebruikers is 838, het percentage fouten komt daarmee op 0,028% (0,023% in 2007).



JP van den Bent

stichting

JP van den Bent stichting

centraal bureau

Hunnepeweg 6

Postbus 361

7400 AJ Deventer

tel. 0570-665 770

fax 0570-665 779

www.jpvandenbent.nl

email info@jpvandenbent.nl

