

Kwaliteitsrapport 2021

sovak.nl
KVK 41102855

SOVAK
zij aan zij



Inhoud

Zij aan zij blikken wij terug op 2021	3	Jouw eigen plek in de wereld	14
2021 was het jaar van...	3	Boerderij De Kloek, een fijne plek	14
Onze missie en onze visie	3	Een rondleiding op het	15
		Rietveld in Sleeuwijk	
2021 in cijfers	4	De meedenkersgroep	15
		Een nieuw nachtzorgsysteem	15
De kracht van inleving	5		
Eigen regie	5	2021 in beelden	16
Mensgerichte zorg betekent	5		
ook maatwerk			
Mensgerichte zorg	6	We blikken terug en vooruit	17
Leren en verbeteren	7	Wat ging goed in 2021?	18
Kwaliteitsbevorderaars vertellen	7	Wat de cliënt/ medewerker	18
Groei en bloei	7	hiervan merkte?	
Leren van elkaar	8	In 2022 werken wij aan...	18
Dit vind ik ervan!	9		
Aan de slag!	10	Nawoord	20
Alles met aandacht	11		
Ontmoeting en oprechte aandacht	11		
Met aandacht werken	11		
aan Maggezegd			
Reflectie	12		
Moreel beraad	12		
Hou je niet in bij SOVAK!	12		
Tom vertelt	12		
Aandacht voor vakmanschap	13		
Op weg naar een betere balans	13		
tussen werk en privé			

Zij aan zij blikken wij terug op 2021



Jaarlijks blikken we in het kwaliteitsrapport terug op de kwaliteit van zorg: wat ging goed, wat kan beter en wat zijn onze plannen voor het komend jaar? Deze keer blikken Hans, Sebastiaan en Naomi met ons terug op het jaar 2021. Zij zijn ervaringsdeskundigen binnen SOVAK en werken binnen Bureau KIK (Kennis is Kracht) en kunnen natuurlijk als geen ander vertellen wat onze plannen hebben opgeleverd.

“ We zijn op bezoek geweest op locaties, hebben interviews gehouden, flimpjes gemaakt en foto's. Wij vertellen niet alleen over het jaar 2021, maar laten ook veel zien en horen.”



2021 was het jaar van...

- > De opening van bureau KIK (Kennis is Kracht).
- > Veerkracht, verbinding en volhouden vanwege de aanhoudende coronapandemie.
- > Onze nieuwe arbeidsmarktcampagne; hou je niet in bij SOVAK!
- > Onze nieuwe strategische koers 'SOVAK, zij aan zij'.
- > Welkom Tessa: de sociale robot.
- > Een nieuw nachtzorgsysteem.
- > Methodisch werken; Plan-Do-Check-Act.
- > De opening van onze nieuwe locatie Ravensnest in Terheijden.
- > De bouw van de Klompenmakerstraat bereikt het hoogste punt in Etten-Leur.



Hart en ziel



Samen



Vakmanschap



Ondernemend

Onze missie:

Wij dragen bij aan een gelijkwaardige wereld, door mensen met een verstandelijke beperking betekenisvol mee te laten doen en bij te dragen aan het plezier en geluk in hun leven.

Onze visie:

Met hart en ziel en ondernemend vakmanschap werken we samen aan warme, kleinschalige en mensgerichte zorg, waarin de cliënt tot bloei komt.

2021 in cijfers

2205 meldingen

over onverwachte gebeurtenissen

*Lees **hier** meer over de incidenten in 2021.*

Aantal cliënten per financiering

Wlz:	640
WMO:	17
Jeugdwet:	26

9,1%

Verzuimpercentage
(12-maands)

29

Ontruimings-
oefeningen

17 meldingen vertrouwenspersoon

Onze vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en kan helpen bij het zoeken naar een oplossing. Het jaarverslag wordt besproken met de Raad van Bestuur en de managers. Samen leren we!

Aantal medewerkers + fte per functie	802 medewerkers (542,26 fte)
---	------------------------------------

De klachten zijn naar tevredenheid behandeld. De meest voorkomende onderwerpen zijn het zorgproces, overlast, facilitaire zaken, corona en medische aangelegenheden.

41 klachten
gemeld bij klachtenfunctionaris

Ondersteuningsplannen niet ouder dan 1 jaar

89,21%

Legionella

Afname monsters: 251
Geconstateerde
besmettingen: 49
waarvan er 7 zijn
gemeld bij de ILT.

*Lees **hier** het jaarverslag legionella.*

388
vrijwilligers

De kracht van inleving

Wij luisteren naar je verhaal. Je kunt bij ons zijn wie je bent, met de dromen en uitdagingen die je hebt. In dit hoofdstuk lees je hoe wij vanuit de kracht van inleving vorm hebben gegeven aan onze mensgerichte zorg.

Eigen regie

Vrijheid en eigen regie staan centraal in onze mensgerichte zorg. We voeren hierover het gesprek met cliënten, verwanten en medewerkers. In 2021 hebben we stap voor stap gezocht naar alternatieven en hebben we maatregelen afgebouwd. Cliënten ervaren meer eigen regie en maken zo veel mogelijk zelf keuzes.

De Wet zorg en dwang is best ingewikkeld. Naast kennis vraagt het ook om creativiteit. In 2022 moet de kennis en creativiteit overal aanwezig zijn om te werken vanuit vrijheid en regie. Om dit te bereiken gaan we alle persoonlijk begeleiders opleiden tot zorgverantwoordelijke.

De zorgverantwoordelijke zorgt er samen met collega's voor dat de juiste stappen gezet worden, zodat de cliënt zo veel mogelijk zelf kan kiezen en eigen regie heeft.

Werken vanuit de principes vrijheid en regie wordt hiermee steeds meer onderdeel van ons dagelijks werk.

Lees **hier** het jaarverslag van de commissie onvrijwillige zorg.

Razende
Reporters



Mensgerichte zorg betekent ook maatwerk

Robot Tessa ondersteunt hierin én is ook nog eens gezellig. Naomi is op bezoek in Wijk en Aalburg, waar Truus trots vertelt over Robot Tessa.

“ Ik vind Tessa leuk, ze vertelt welke dag het is en wanneer ik moet gaan fietsen. Tessa kan ook muziek afspelen en iedere avond zegt Tessa welterusten.”

Kijk **hier** naar het verhaal over Robot Tessa.



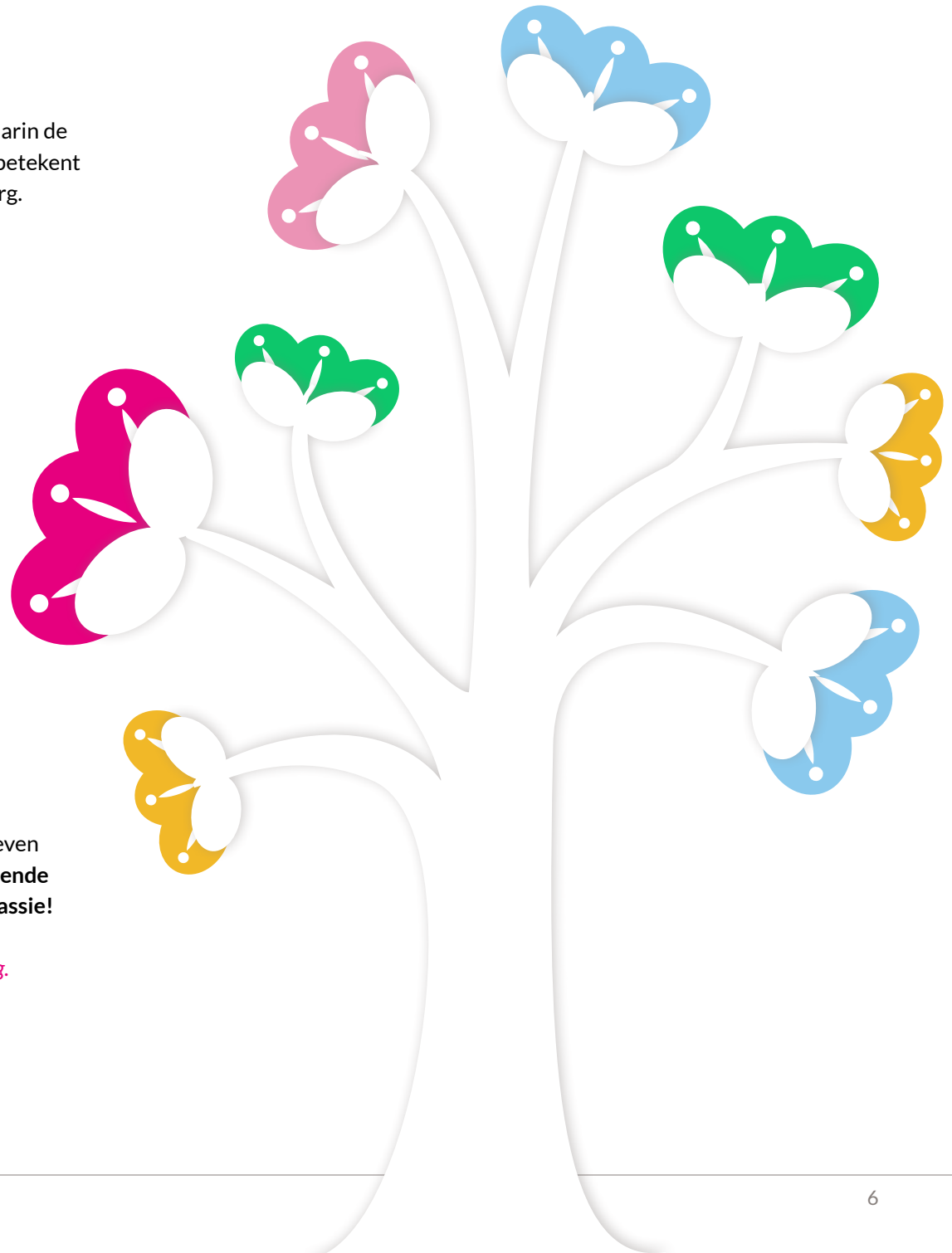
Mensgerichte zorg

Mensgerichte zorg betekent binnen SOVAK warme, kleinschalige zorg waarin de cliënt tot bloei komt. In 2021 hebben we afspraken gemaakt over wat dit betekent voor onze manier van werken. We noemen dit ons kader mensgerichte zorg. Een belangrijk onderdeel van dit kader zijn deze 4 basisprincipes:

1. **Wij bewegen in de driehoek**
Alle belangrijke beslissingen in de zorg en behandeling worden altijd in overleg met cliënt, het netwerk en professionals genomen.
2. **Wij werken multidisciplinair**
Er is een goede samenwerking en afstemming tussen betrokken zorgverleners.
3. **Wij kijken holistisch**
Wij doen maximaal recht aan de wensen, verlangens en behoeften van de cliënt.
4. **Wij handelen vanuit de wortel-stam-bloesem metafoor**
Onze zorg is gericht op een leven lang groeien en ontwikkelen.

Per cliëntgroep ontwikkelen we een zorgprogramma. Hierin staat beschreven vanuit welke methodiek gewerkt wordt. **Mensgerichte zorg moet de komende jaren zichtbaar worden in ons dagelijks handelen: vanuit gewoonte en passie!**

Wil je hier meer over weten? *Lees dan **hier** het jaarverslag mensgerichte zorg.*

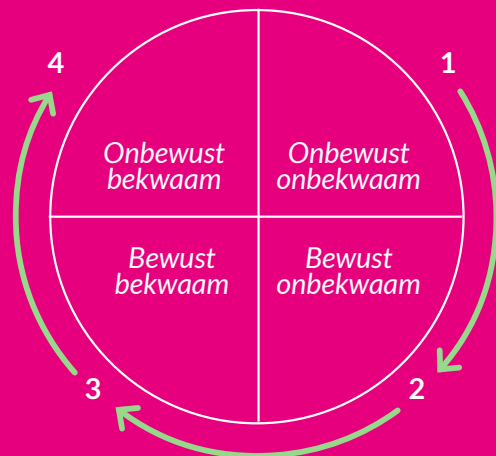


Leren en verbeteren

In 2021 hebben we een toets uitgevoerd binnen alle teams. Dit noemen we de kwaliteitscan. In deze scan hebben we gekeken naar thema's zoals vrijheid en regie, het wegen van risico's en het beschrijven van doelen in het cliëntplan. Ieder team heeft zijn eigen verbeterplan gemaakt. Gelukkig zien we dat steeds meer teams op eigen kracht of met ondersteuning van kwaliteitsbevorderaars de verbeterplannen met succes hebben uitgevoerd (80%). Dit noemen we: bewust bekwaam. We zien ook dat een deel van de teams (20%) bewust onbekwaam is. Deze teams moeten nog een of meerdere verbeterstappen zetten. Vooral het methodisch werken en het borgen van de verbeterstappen blijft achter binnen deze teams. Deze teams worden extra ondersteund door een Kwaliteitsbevorderaar of door een Coördinerend Begeleider.

Lees in **het resultaatverslag** kwaliteit wat het uitvoeren van kwaliteitsscans op teamniveau ons heeft opgeleverd.

Lees **hier** de 5 punten analyse.



“ Kwaliteitsbevorderaars vertellen

Wij hebben door het uitvoeren van de kwaliteitscan de samenwerking met de teams en de managers binnen SOVAK kunnen versterken. De coaching en scholingen op het gebied van het ECD, de Wet zorg en dwang en het SOVAK Verbetersysteem worden goed ontvangen in de teams. Ondanks de werkdruk vinden de medewerkers dit belangrijk en kunnen ze hierdoor beter uitvoering geven aan hun werk. We zien vanuit de kwaliteitscan dat er hard is gewerkt en we op de goede weg zijn. Ook zien we waar we meer aandacht voor moeten hebben. We doen het samen, zij aan zij.”

Kwaliteitsbevorderaars Nicolette, Lieske en Claudia

Groei en bloei

We hebben in 2021 voor het eerst een 'Groei en Bloei Check' uitgevoerd. Een cliënt, verwant en 2 interne auditoren hebben samen locatie Markt 60 bezocht. Na een rondleiding op locatie waren er gesprekken met cliënten, familie, begeleiders, gedragskundige en managers. Hoe zorgen medewerkers ervoor dat cliënten tot bloei komen? Weten zij wat cliënten nodig hebben, wat hen blij maakt? Het groei en bloei team heeft samen tips en tops geformuleerd.

“ We hebben mooie dingen gezien en gehoord: Markt 60 is echt het huis van de cliënten en ziet er sfeervol uit, cliënten worden gezien en er wordt goed gekeken naar hun talenten en hoe deze passend ontwikkeld kunnen worden. De tip die wij willen geven is het weer oppakken van de familiebijeenkomsten.”

Het betrekken van cliënten en verwanten bij een kwaliteitsbezoek is heel waardevol. Samen leren en verbeteren! In 2022 gaan we op verschillende locaties een 'Groei en Bloei Check' uitvoeren.



Leren van elkaar

Samen leren is leuk, zij aan zij. In onze eerste Podcast delen collega's van Ridderpoort 18 onder andere tips over het werken in het cliëntplan.

Luister **hier** naar onze eerste Podcast Ontwikkelen & Verbeteren!



Peter (dagbesteding Niervaart, Klundert) maakte bovenstaand schilderij van het jaar 2021. Een jaar dat voor veel cliënten in het teken stond van corona: mondkapjes, maatregelen en de eerste vaccinatie in het voorjaar.

Madeleine (dagbesteding Ruijtervaartsteweg, Terheijden) maakte dit schilderij met vrolijke gezichten zij aan zij.



Dit vind ik ervan!

'Dit vind ik ervan!' is de methodiek die wij gebruiken om met oprechte aandacht met cliënten in gesprek te gaan over hun ervaringen. De cliënt bepaalt waarover er gesproken wordt. We zijn nieuwsgierig en leren dagelijks van de ervaringen van de cliënt.

Bij 'Dit vind ik ervan!' is de kracht van inleving van de begeleider van groot belang. We luisteren naar verhalen en zijn nieuwsgierig naar ervaringen. De cliënt kan zijn wie hij is, met de dromen en uitdagingen die hij heeft. Het gesprek ondersteunt bij het in beeld brengen van deze verhalen en geeft richting aan ons werk.

'Dit vind ik ervan!' heeft twee varianten. Bij 'Ik vertel' gaat de begeleider in gesprek met de cliënt. Als dat niet kan, gaat de begeleider in gesprek met verwanten. Dit heet 'Ik zie en vertel'.

"We zijn nieuwsgierig en leren dagelijks van de ervaringen van de cliënt."

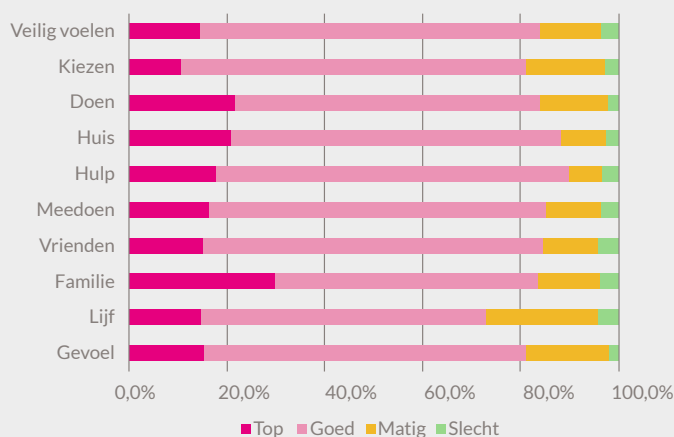
Er zijn in 2021 32 gesprekslijsten met verwanten ingevuld (Ik zie en vertel) en 188 met cliënten (Ik vertel).

Het thema waar cliënten het meest tevreden over zijn is het thema 'Hulp'. 90,1% van de 152 cliënten scoort dit als top/goed. Uit de verhalen komt naar voren dat men begeleiders betrouwbaar vindt en er goed geluisterd wordt.

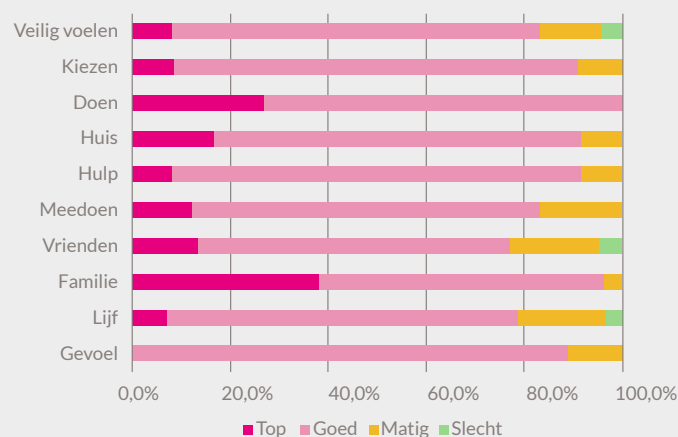
Het thema 'Lijf' is het thema waar cliënten het vaakst verandering op zouden willen zien. Afvallen en ouder worden zijn dan met regelmaat onderwerp van gesprek.

Wil je meer weten over 'Dit vind ik ervan!' en de resultaten? [Lees dan hier het jaarverslag 'Dit vind ik ervan!'](#)

Scores per thema Ik vertel



Scores per thema Ik zie en vertel



A photograph of two women in conversation. The woman on the left has dark hair in a bun and is wearing large hoop earrings. The woman on the right has blonde hair and is wearing a chain necklace. They are both smiling and looking at each other. The background is blurred, showing some greenery and a blue structure.

Aan de slag!

Verhalen van cliënten zijn uniek. Uitkomsten van de gesprekken krijgen dan ook een plaats in het cliëntplan. Daarnaast wordt op teamniveau gekeken naar gewenste verbeterthema's. Deze verbeteracties geven we een plaats in ons SOVAK Verbetersysteem.

Op organisatieniveau gaan we naar aanleiding van de inzichten aan de slag met volgende verbeterthema's:

1. **Mensgerichte zorg**
 - > Aan de slag met zorgprogramma's
2. **Jouw eigen plek in de wereld**
 - > Onmoetingen creëren
 - > Werken en genieten van vrije tijd in verbinding met de omgeving

Alles met aandacht

Wij laten zien hoe professionaliteit en warmte elkaar kunnen versterken. Ben je benieuwd hoe wij dit hebben gedaan in 2021? Lees dan verder in dit hoofdstuk.



Ontmoeting en oprechte aandacht

Contact en elkaar echt begrijpen zijn ontzettend belangrijk voor een leven wat geleefd mag worden. Wij geloven in de kracht van gelijkwaardigheid. Een warme en hechte relatie tussen de cliënt en de medewerker. Veiligheid, oprechte aandacht, luisteren en wederkerigheid staan hierbij centraal. Met wederkerigheid bedoelen we dat je voor elkaar iets kunt betekenen.

Lid Cliëntenraad: "Aandacht is luisteren. De ander begrijpen."

In november voerden we een mooi kampvuorgesprek over dit thema met cliënten, verwanten, Ondernemingsraad, Cliëntenraad, Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. We deelden de behoefte aan verbinding en aandacht, want alleen op die manier krijgt mensgerichte zorg waarde en kunnen we leren en verbeteren. *Lees **hier** het verslag van ons kampvuorgesprek.*

Met aandacht werken aan Maggezegd

Sebastian gaat in gesprek met vrijwilliger Wim en met Kathy. Wim is al 13 jaar vrijwilliger binnen SOVAK. Wim maakt foto's bij verschillende gelegenheden. Hij zit met heel veel plezier in de redactieraad van Maggezegd.

“ Af en toe ga ik met Kathy op pad om iemand te interviewen. Ik ben meegeweest naar Utrecht naar Maak de Droom Waar. Ik maak dan foto's.”

Ben je benieuwd hoe Kathy en Wim samenwerken aan het magazine? *Kijk dan **hier** naar het hele interview.*

Vrijwilligers zijn binnen SOVAK onmisbaar. *Lees **hier** het jaarverslag van onze vrijwilligerscoördinator.*



Reflectie

In 2021 zijn teams op verschillende manieren aan de slag gegaan met teamreflectie: samen reflecteren op de kwaliteitscan, het uitvoeren van het teamreflectiespel of het uitvoeren van een teamscan. Verschillende manieren met allemaal hetzelfde doel: met elkaar vaststellen 'wat gaat goed' en 'wat moet beter' en bespreken hoe de stap naar verbetering gezet kan worden. Teams zijn hierbij ondersteund door de kwaliteitsbevorderaar. Verbeterthema's die meerdere keren terugkomen zijn: rapporteren, SMART doelen stellen en het organiseren van verwantenavonden.

Lees **hier** hoe we binnen SOVAK reflecteren en hoe we leren van de uitkomsten.

Moreel beraad

In 2021 hebben we met SDW en S&L verschillende keren een moreel beraad gevoerd. Ook hierbij is luisteren en elkaar begrijpen heel belangrijk. Het was fijn om te ervaren dat samen dilemma's verkennen helpt bij het maken van soms lastige keuzes. Ook in 2022 hebben teams de mogelijkheid een moreel beraad uit te voeren.

Hou je niet in bij SOVAK!

In 2021 is de veerkracht van onze professionals vanwege de aanhoudende coronapandemie, het hoge ziekteverzuim en de krapte op de arbeidsmarkt op de proef gesteld. Het voldoende beschikbaar hebben van personeel is nog steeds een uitdaging. In november startte onze nieuwe campagne: Hou je niet in bij SOVAK! Wij hopen in 2022 nog meer bevlogen medewerkers aan ons te verbinden. Wij heten deze nieuwe collega's van harte welkom en met onze nieuwe medewerkersreis zorgen wij ervoor dat ze een goede start hebben binnen SOVAK.



Tom (35)

Tom vertelt

Als kind wilde ik vertegenwoordiger worden. Dat is nu bijna niet meer voor te stellen. In mijn kennissenkring kende ik enkele mensen met een beperking. Met hen vond ik altijd goed aansluiting. Misschien dat die klik ervoor zorgde dat we ooit op een feestje besloten om een voetbalteam op te zetten voor mensen met een beperking. Meestal stranden ideeën die je op feestjes opdoet in de beste bedoelingen, maar deze keer zaten we een week later al alles te regelen. Dat was meer dan 10 jaar geleden en het team bestaat nog steeds. Sterker nog, het team bestaat inmiddels uit 20 spelers. Mooi hoe dat gaat.

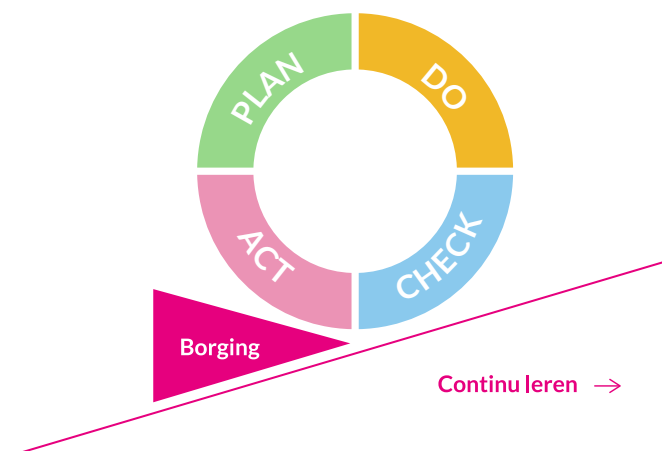
Elke cliënt verdient een goed leven. Daaraan bijdragen is mijn drive.

Zelf ben ik in 2010 via een bbl-opleiding bij SOVAK terechtgekomen en gebleven. Mijn dagen zijn ontzettend afwisselend. Deels omdat ik ook lid ben van de OR en mijn ambassadeurschap, maar ook als ik alleen naar mijn functie kijk is geen dag hetzelfde."

Lees **hier** het hele interview met Tom.

Aandacht voor vakmanschap

We zijn trots op de verbeterstappen die we gezet hebben. Nu is het zaak dit vast te houden! In 2021 hebben we volop aandacht besteed aan het borgen van de PDCA-cyclus. We kijken steeds wat onze acties opleveren voor de cliënt en de medewerker en stellen onze plannen bij als dat nodig is. Door aandacht te hebben hiervoor, hebben we als het ware een wig gebouwd. Het bouwen van een wig betekent niet dat de bal tot stilstand mag komen. Om te gaan werken binnen ons kader mensgerichte zorg, blijven we in beweging. Aandacht voor vakmanschap is hierbij van groot belang. We introduceren in januari 2022 de functie van Coördinerend Begeleider. Daarnaast bieden we scholing en intervisie aan onze persoonlijk begeleiders, zodat zij in staat zijn op een methodische wijze het cliëntplan van de cliënt tot leven te brengen.



Wil je meer lezen over de HR activiteiten en cijfers?

Lees **hier** het HR jaarverslag.

Op weg naar een betere balans tussen werk en privé

SOVAK zet de stap naar zelfroosteren. Wat dit oplevert voor medewerkers, lees je **hier** in het interview met Monique, Melissa en Fabienne.

“Goed communiceren, zorgt voor fijne samenwerking en dat je behalve je werkafspraken, ook je privéafspraken op orde hebt. Als iemand anders voor je roostert is het nog maar de vraag of je werk en privé goed kunt afstemmen.”



Jouw eigen plek in de wereld

Iets voor elkaar betekenen, dat is voor ons de zin van het leven. Jouw eigen plek in de wereld, waar ook jij voor anderen van betekenis kunt zijn. Wij ondersteunen je bij wat je nodig hebt. In dit hoofdstuk lees je hoe wij dit hebben gedaan in 2021.

“ Boerderij De Kloek, een fijne plek

Harold (activiteitenbegeleider): Door de nieuwbouw van de Ravensnesten op het boerderijterrein, hebben we eigenlijk een groot gedeelte van het jaar in een bouwput gezeten. Maar nu de nieuwbouw van de Ravensnesten klaar is, kan boerderij De Kloek ook een update gebruiken. En dat gebeurt ook! Geleidelijk aan worden de gebouwen en dierenverblijven verbouwd of vervangen en we denken samen na over een aantrekkelijke inrichting van het

boerderijterrein. De grote kas is een hele speciale plek geworden. Er staan veel exotische bomen en planten in. Onze cliënten houden het goed bij en je kunt er heerlijk wandelen of op een bankje genieten van de fijne sfeer. De dierenverblijven zien er op en top uit. Iedere dag zijn de cliënten aan het werk om de hokken schoon te maken en te onderhouden.” Lees **hier** het hele interview.

Razende
Reporters



Een rondleiding op het Rietveld in Sleeuwijk

Reporter Hans neemt ons mee naar onze verbouwde locatie het Rietveld in Sleeuwijk, waar Marjolein met trots een rondleiding geeft op het mooie activiteitscentrum. Bekijk **hier** de rondleiding.



De meedenkersgroep

SOVAK heeft een meedenkersgroep waarin verwanten van cliënten meedenken en ervaringen delen over verschillende onderwerpen. Naomi en Sebastian interviewen meedenker Dymph.

“ Dymph: Meedenken is opdenken, adviseren en zorgen voor input. Meedenken in oplossingen is leuk. Ik wil mijn eigen ervaring graag delen. We hebben onder andere meegedacht over de communicatie over corona.” Bekijk **hier** het interview met meedenker Dymph.



Een nieuw nachtzorgsysteem

Teun is ervaringsdeskundige en meedenker. Hij neemt deel aan de klankbordgroep van het nieuwe nachtzorgsysteem en spreekt met begeleider Björn over het nieuwe nachtzorgsysteem op locatie Zeggelaan 118.

“ Björn: Het is een heel fijn systeem, omdat de nachtzorg beter kan monitoren of cliënten wakker zijn of van hun kamer gaan. Het bevalt heel goed. We hebben geen slaapdienst meer. Dit geeft ons gelijk de mogelijkheid om deze uren overdag in te zetten. Daarnaast kunnen we vrijheidsbeperkende maatregelen afbouwen, zoals het sluiten van tussendeuren.” Bekijk **hier** het hele gesprek over het nachtzorgsysteem.





SOVAK
zij aan zij



2021 in beelden



We blikken terug en vooruit

We hebben veel waardering voor alle betrokkenen binnen SOVAK die vanuit vakmanschap en veerkracht en met hart en ziel zich dagelijks inzetten voor de cliënten. In 2021 hebben we uitvoering gegeven aan veel van onze plannen. In het najaar hebben we met elkaar onze plannen bijgesteld en gekozen voor twee prioriteiten; kwaliteit en de financiële opgave. Dit was nodig, omdat de druk vanwege corona hoog was. Door deze keuze met elkaar te maken, is er ruimte ontstaan om met alle aandacht te werken aan de doelen op het gebied van kwaliteit en financiën. In 2022 bouwen we verder aan een toekomstbestendig SOVAK, waarin mensgerichte zorg zichtbaar is in ons dagelijks handelen: vanuit gewoonte en passie!

We geven verder uitvoering aan onze strategische koers SOVAK zij aan zij met daarin de thema's:

1. Alles met aandacht
2. De kracht van inleving
3. Jouw eigen plek in de wereld



Wat ging goed in 2021?	Wat de cliënt/ medewerker hiervan merkte?	In 2022 werken wij aan...
> De eerste stappen naar een eigen kader mensgerichte zorg. In dit kader beschrijven we onze 4 basisprincipes en ontwikkelen we per cliëntdoelgroep een zorgprogramma.	> Professionaliteit en warmte versterken elkaar. Begeleiders ondersteunen de cliënt bij wat hij/zij nodig heeft, met deskundigheid, een glimlach en heel veel aandacht.	> In 2022 gaan we aan de slag met de zorgprogramma's. Zorgprogramma's zijn de leidraad voor ons professioneel handelen.
> Steeds meer teams werken methodisch aan de kwaliteit van zorg. We stellen doelen, voeren plannen uit, bespreken voortgang in het team-overleg en stellen bij waar nodig. Ongeveer 80% zit in de fase van bewust bekwaam. Naar aanleiding van de kwaliteitscan hebben alle teams zichtbaar verbeterstappen gezet.	> Afspraken liggen vast in het cliëntplan en worden methodisch geëvalueerd en bijgesteld. Het cliëntplan komt tot leven.	> We ondersteunen teams die achterblijven in de verbeteropgave, bijvoorbeeld door het toevoegen van een Coördinerend Begeleider of door extra ondersteuning van de kwaliteitsbevorderaar. We richten onze borgingsprocessen in en werken methodisch. > 'Dit vind ik ervan!' Aan de slag met de opbrengsten en verbinden aan ons dagelijks werk, zodat verhalen richting geven aan ons dagelijks werk.
> Leren van incidenten en onverwachte gebeurtenissen.	> Medewerkers leren van fouten en incidenten. Hierover voeren we met de cliënt/verwant het gesprek.	> Leren en reflecteren in teams stimuleren en ondersteunen. Samen leren en ontwikkelen we.
> De opening van bureau KIK (Kennis is Kracht) en de inzet van ervaringsdeskundigen. Talenten benutten en iedere ervaring telt.	> De ervaring van de cliënt en verwant telt en doet er toe. We leren van elkaar en benutten ieders kwaliteiten. We zien elkaar.	> Talenten en ervaringen zijn voor ons van grote waarde. Wij koesteren de kennis en ervaring van onze cliënten en geven hen een belangrijke plaats in onze organisatie.
> Cliënten ervaren meer eigen regie en maken zo veel mogelijk zelf keuzes. Wzd-registraties zijn in orde gemaakt (90% van de teams). In 2021 zijn in totaal 167 maatregelen afgebouwd of afgesloten.	> De cliënt ervaart meer eigen regie en kan betekenisvol zijn eigen leven leiden.	> In 2022 zijn alle teams vanuit kennis en creativiteit in staat te werken vanuit vrijheid en regie. Om dit te bereiken gaan we alle persoonlijk begeleiders opleiden tot zorgverantwoordelijke.

Wat ging goed in 2021?	Wat de cliënt/ medewerker hiervan merkte?	In 2022 werken wij aan...
> Aandacht voor een warm welkom binnen SOVAK: de start van onze medewerkersreis, de reisleiders en het ambassadeurschap. > Onze nieuwe arbeidsmarktcampagne; Hou je niet in bij SOVAK! We zijn steeds meer zichtbaar. > Aandacht voor Fit en Fijn Werken, onder andere gezond plannen en roosteren en aan de slag met de werkwijzer Fit en Fijn Werken.	> Deskundige en betrokken begeleiders, die zich welkom en op hun plek voelen bij SOVAK.	> Vinden, binden en boeien van medewerkers. > Aan de slag met Fit en Fijn Werken. > We introduceren de functie van Coördinerend Begeleider. > We investeren in het vakmanschap van de Persoonlijk Begeleiders en starten met leerprofielen. > We ontwikkelen een HR meerjarenvisie: op je plek bij SOVAK.
> Uitvoeren lange termijn huisvestingsplan fase 1 met onder andere de opening van onze nieuwe locatie Ravensnest in Terheijden en de bouw van de Klompenmakerstraat in Etten-Leur.	> Een fijne plek om te leven en te werken.	> Uitvoeren lange termijn huisvestingsplan fase 2.

Een overzicht van onze plannen en acties in 2022 vind je in ons jaarplan: **A3 plan 2022**.

Reflectiebijeenkomst

Op 16 mei hebben we met elkaar gereflecteerd op het afgelopen jaar en op de kwaliteitsrapport 2021. Er is gesproken over de inhoud van het kwaliteitsrapport, het perspectief waar vanuit het rapport is geschreven en de vorm.

Benieuwd naar de uitkomsten van de reflectie? Lees **hier** het verslag.

Nawoord

Praten over kwaliteit van zorg heeft soms iets abstracts. Dan mis je in de woorden net wat onze zorg voor de individuele cliënt écht betekent. En een lijvig kwaliteitsrapport kan de indruk wekken dat we de lezer als het ware willen overtuigen van onze kwaliteit van zorg.

Vorig jaar sloegen we om die reden met plezier een andere weg in, die van een verhalend kwaliteitsrapport. Met veel individuele ervaringen van cliënten, verwanten en medewerkers over wat er goed gaat bij SOVAK en ook over wat beter kan. Dat is ons goed bevallen en u als lezer ook, zo hoorden wij. Dit jaar zijn we daar een stap verder in gegaan. We hopen dat u vindt dat u zojuist een aansprekend, eigentijds en een beetje eigenzinnig kwaliteitsrapport heeft gelezen. Gemaakt met veel toewijding, waarbij een aantal ervaringsdeskundigen een heel belangrijke rol heeft gespeeld, zoals u heeft gelezen. Grote complimenten voor hen!

Natuurlijk leggen wij met dit rapport formeel verantwoording af over de kwaliteit van zorg in 2021. Maar eigenlijk willen we u vooral inzicht geven in mooie en aansprekende voorbeelden van wat onze zorg betekent in het dagelijks

leven van cliënten. Zij staan zoveel mogelijk aan het roer van hun eigen leven, waarin wij - met onze zorg - willen bijdragen aan een gelijkwaardige wereld, waarin onze cliënten betekenisvol kunnen meedoen. Heel vaak gaat dat goed. En regelmatig hebben we daarin nog te leren. En dat willen we graag. Vooral omdat we ons zo goed realiseren dat we in het leven van de cliënten en hun verwanten een cruciale rol vervullen, waarin ons vakmanschap en de ontwikkeling ervan bepalend is. We nemen die verantwoordelijkheid heel serieus, willen samen en van elkaar leren. Zodat onze cliënten kunnen blijven rekenen op onze liefdevolle én professionele zorg. Zij aan zij. Daar staan wij voor.

Marie-Louise van der Kruis
Joost Meijs

Raad van Bestuur

