

# Jaarverslag 2022

---

*Het jaarverslag is een terugblik op 2022, waarin belangrijke trends, acties en ontwikkelpunten van Confetti worden uitgelicht. Dit gebeurt aan de hand van het uitwerken van de organisatiedoelen, waarin een stukje verantwoording een belangrijke rol speelt. Daarnaast worden een aantal belangrijke onderdelen uitgewerkt; samenwerkingen, medewerkers, stagiaires en leerlingen, scholing, privacy, kwaliteit, veiligheid en maatschappelijke betrokkenheid.*

## Doelstellingen

In het beleidsplan van Confetti (2022 - 2024) zijn de organisatiedoelen opgenomen. Per doel zal uitgewerkt worden hoe hier in 2022 aan gewerkt is, welke successen zijn gehaald en welke actiepunten eruit meegenomen worden.

### 1. Confetti levert kwalitatief goede zorg/begeleiding op maat.

2022 is, ten opzichte van 2020/2021, een relatief rustig jaar geweest voor Confetti. De onrust, maatregelen en soms zelfs verplichte sluitingen als gevolg van het coronavirus, hebben we in 2022 grotendeels achter ons kunnen laten. Dit neemt niet weg dat de impact van de lockdown(s), maatregelen en het coronavirus zelf, ook in 2022 voor de cliënten en medewerkers, nog duidelijk merkbaar is geweest. In de loop van 2022 leek de impact steeds meer naar de achtergrond te verdwijnen.

Één van de krachten van Confetti is het leggen en onderhouden van korte lijnen met de cliënt en zijn/haar netwerk. In 2022 heeft Confetti dit ook waargemaakt, waardoor het beiden van zorg/begeleiding op maat op dit gebied, gewaarborgd is. Er zijn geen formele klachten ingediend in 2022. Een reden hiervoor zou kunnen zijn dat door de korte lijnen, knelpunten snel opgemerkt worden en dat deze efficiënt aangepakt kunnen worden.

In 2022 zijn de acties, voortkomend uit het kwaliteitssysteem, uitgevoerd en vastgelegd. Denk hierbij aan de interne audits. De acties die hieruit zijn voortgekomen, zijn belangrijke thema's geweest in de teamvergaderingen. In 2019 is het kwaliteitssysteem geïmplementeerd. Bij de interne audits van het jaar 2022 is gebleken dat veel acties voortkomend uit het kwaliteitssysteem, steeds meer 'eigen' zijn geworden in de werkwijze van de organisatie. De acties die voort zijn gekomen uit het kwaliteitssysteem hebben ervoor gezorgd dat de geleverde zorg/begeleiding beter gemonitord en onderbouwd wordt. Om dit in praktijk te brengen zijn er in 2022 ook weer uren beschikbaar gesteld voor verschillende medewerkers.

Uit gesprekken met verschillende (jeugd)consulenten van de gecontracteerde gemeenten, is gebleken dat ook de gemeenten ervaren dat Confetti daadwerkelijk zorg op maat biedt. Flexibiliteit, het denken in

mogelijkheden en het organiseren van een passend hulpverleningsplan voor het individu, wordt als kwaliteit van Confetti genoemd.

Acties voor 2023:

- Behouden van korte lijnen en een open communicatie met de cliënt en zijn/haar netwerk.
- Samenwerking blijven zoeken met de gemeenten en andere zorgorganisaties.
- Kwaliteit van de zorg/begeleiding per cliënt evalueren en bijstellen in de jaarevaluatie met de cliënt.
- Kwaliteitssysteem evalueren en bijstellen.
- Kwaliteitshandboek up-to-date houden.
- Blijven inspelen op kansen en mogelijkheden om daadwerkelijk zorg op maat te kunnen blijven bieden.
- Cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren om te meten hoe de cliënten en eventueel hun opvoeders/begeleiders de zorg/begeleiding vanuit Confetti ervaren.

**2. Confetti ondersteunt cliënten bij het 'zoveel mogelijk zelf vormgeven aan hun leven en meedoen in de maatschappij'.**

Bij Confetti is er voor elke cliënt een begeleidingsplan opgesteld. In dit begeleidingsplan is onder andere opgenomen hoe de cliënt door Confetti wordt ondersteund bij het 'zoveel mogelijk zelf vormgeven aan hun leven en meedoen in de maatschappij'. In het jaarlijkse evaluatiegesprek met de cliënt wordt geëvalueerd hoe dit wordt ervaren en welke afspraken gemaakt worden voor het komende jaar.

Acties voor 2023:

- Met de cliënt en zijn/haar netwerk in gesprek blijven over de wensen en behoeften met betrekking tot het 'zelf vormgeven aan hun leven en meedoen in de maatschappij'.
- Medewerkers bewust blijven maken van deze doelstelling en hen aansturen deze doelstelling in de praktijk vorm te blijven geven.

**3. Confetti werkt samen met cliënten, hun verwanten en organisaties binnen- en buiten de zorg.**

Zoals benoemd hecht Confetti veel waarde aan het leggen- en onderhouden van korte lijnen met de cliënten en zijn/haar netwerk. Hoe deze samenwerking eruitziet is per cliënt verschillend. Confetti heeft in 2022 de samenwerking gezocht met verschillende partijen. Denk hierbij aan; gezins- en/of familieleden, andere zorgorganisaties, (speciaal onderwijs) scholen, behandelcentra en gemeenten. Uiteraard ten alle tijden in overleg met de cliënt en/of zijn ouder(s)/vertegenwoordiger(s).

Acties voor 2023:

- Huidige samenwerkingen blijven onderhouden.

- Nieuwe samenwerkingen aangaan, alert zijn op kansen m.b.t. samenwerkingen en inspelen op deze kansen.

#### **4. Confetti blijft zich vernieuwen en verbeteren.**

In 2022 heeft Confetti de jaarlijkse BHV cursus wederom aangeboden aan de medewerkers. Daarnaast is er een bijeenkomst georganiseerd voor alle medewerkers om meer inzicht te krijgen in het proces 'achter de schermen'. Hierbij is er vooral dieper ingegaan op het voortraject, de financiering en de eisen die vanuit de samenwerkingsverbanden gesteld worden. Deze bijeenkomst heeft bijgedragen aan meer bewustwording en kennis van de medewerkers. De stagebegeleiders hebben deelgenomen aan de (online) werkveldbijeenkomst vanuit het MBO en er zijn nieuwe stagebegeleiders opgeleid tot Prove-to-Move beoordelaar.

In 2021 is Confetti in samenspraak met de medewerkers tot de conclusie gekomen dat de kwaliteit van de dagbesteding verbeterd kan worden wanneer de dagbesteding meer gecentraliseerd gaat worden. Vóór medio 2022 werd er vanuit drie verschillende locaties dagbesteding geboden. De groepen waren hierdoor klein, maar er kleven ook risico's aan. Zo was de organisatie meer kwetsbaar in geval van ziekte onder het personeel. De groepen zijn niet gewend aan wisselende begeleiding of het samenvoegen van groepen, wat maakt dat de impact van ziekte onder personeel vrij groot is. Daarnaast was het risico dat personeel veelal alleen werkt. Het idee om de begeleiding vanuit een centrale locatie te starten ondervangt deze risico's. De groepen starten gezamenlijk op een locatie, vanuit daar kunnen de activiteiten op de verschillende locaties ondernomen worden. Op deze manier is er meer ruimte voor collegiaal overleg (begeleiding start en eindigt dagelijks de dienst met elkaar) en kan er meer flexibel geschakeld worden in het geval van ziekte onder het personeel. Het belang van de kleine groepen blijft een speerpunt vanuit Confetti; ook binnen een centrale locatie is de insteek om voldoende (rust)plekken te creëren. Daarnaast wordt dit tevens gewaarborgd door het ondernemen van activiteiten op de verschillende locaties, met kleine groepjes cliënten en één van de begeleiders. Medio 2022 is de centralisatie van de dagbesteding gerealiseerd. De verwachting was dat de cliënten en de medewerkers tijd nodig zouden hebben om te wennen aan deze verandering. In praktijk bleek dit ook zeker het geval, maar de positieve effecten van deze verandering werden al snel duidelijk. Binnen de nieuwe centrale (start)locatie van de dagbesteding zijn voldoende ruimtes om de genoemde (rust)plekken te creëren. Daarnaast was het ook voor de externe locaties zoeken hoe deze nieuwe manier van samenwerking met de cliënten van de dagbesteding, het beste vorm zou kunnen krijgen. Doordat hier vanuit de medewerkers veel aandacht aan besteed is (tussentijdse evaluaties, de werkwijze bijstellen wanneer bleek dat dit beter zou werken voor de cliënten en locaties), kunnen we positief terugkijken op deze verandering.

In 2022 zijn er interne audits geweest. Het primaire proces en de ondersteunende processen zijn ge-audit. De uitkomsten hiervan zijn vastgelegd in een auditrapport, waarin tevens de actiepunten zijn uitgewerkt. Deze zijn gepresenteerd aan het team en de acties zijn besproken. In de teamvergaderingen is de voortgang van deze acties bijgehouden en de ervaring(en) van de medewerkers rondom de actiepunten besproken.

In 2022 heeft Confetti de stap genomen om met nieuwe ECD software te gaan werken: Carefriend. Dit is een grote stap in de professionalisering van de organisatie. Naast het elektronische cliëntdossier, is hierin ook de koppeling met het declaratie en facturatie gedeelte gemaakt. In de periode van september t/m half

december 2022 heeft Confetti uren ingezet om de software zo optimaal mogelijk in te richten. Medio december 2022 heeft er een training voor de medewerkers en stagiaires plaatsgevonden, omtrent het werken met de nieuwe software. Vanaf 01-01-2023 zal de nieuwe software daadwerkelijk in gebruik genomen worden. De prioriteit ligt in eerste instantie bij het eigen maken van de nieuwe software onder de medewerkers. Hierna is de volgende stap om de verschillende cliënt-inhoudelijke onderdelen binnen 'Carefriend', steeds meer aan te kunnen bieden aan de cliënten/contactpersonen via het cliënt- en/of contactpersonenportaal. Confetti is omtrent dit punt wel sterk van mening, dat een voorwaarde is dat de medewerkers meer handvatten krijgen omtrent het schrijven van professionele stukken, zodat de kwaliteit van de professionele stukken ook gewaarborgd is.

#### Acties voor 2023:

- Aanbieden van een thema-avond.
- Aanbieden van de BHV-cursus.
- Samenwerking tussen de verschillende onderdelen van Confetti bevorderen.
- Aansluiten bij wensen van medewerkers wat betreft overige scholing.
- Een herhalingsaudit voor het primaire proces.
- De medewerkers begeleiden bij het eigen maken van de ECD software 'Carefriend'.
- De begeleidingsplannen digitaal aanbieden via het contactpersonenportaal in 'Carefriend'.
- Training rapporteren/professioneel schrijven aanbieden aan medewerkers, zodat o.a. de dagrapportage in Carefriend opengezet kan worden voor cliënten/contactpersonen.

### **Samenwerkingen**

Zoals eerder benoemd is er in 2022 samengewerkt met de cliënt, ouder(s) en/of vertegenwoordiger(s), gemeenten, scholen, bedrijven en andere (zorg)organisaties. Het leggen en behouden van korte lijnen en open communicatie is en blijft een heel belangrijk aspect voor Confetti.

In 2022 heeft Confetti de aanbesteding voor 'Samen 14' behouden. Ook in 2023 wil Confetti deze aanbesteding behouden.

### **Medewerkers**

In 2022 zijn de teamvergaderingen een belangrijk onderdeel geweest. Sinds het coronavirus hebben deze vergaderingen veelal online plaatsgevonden. Een gedeelte van de vergaderingen vindt nog steeds online plaats. Het gaat hierbij om de vergaderingen omtrent de logeerweekenden. De reden hiervan is dat dit logistiek en organisatorisch voor het grootste gedeelte van de medewerkers als prettig wordt ervaren. Ook is Confetti van mening dat de kwaliteit van deze vergaderingen hier niet onder leidt. De vergaderingen van de groepsgerichte- en individuele begeleiding doordeweeks, vindt wel op een fysieke locatie plaats. Voor de vaste medewerkers die zorg dragen voor de begeleiding doordeweeks is het logistiek beter te organiseren om fysiek te vergaderen. Daarnaast hebben zij veelal intensiever en met dezelfde cliënten te maken, wat

maakt dat de kwaliteit van deze vergaderingen wél beter is wanneer ze fysiek plaatsvinden. Ook zijn deze momenten belangrijk voor het teamgevoel.

In 2022 is zoals benoemd aandacht geweest voor de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. In 2023 zal dit voortgezet worden.

In 2022 zijn medewerkers meer verantwoordelijk gemaakt voor het gehele proces. Confetti wil de individuele medewerker in zijn/haar kracht zetten en maakt hier indien nodig/gewenst uren voor vrij.

### Stagiaires en leerlingen

In 2022 heeft Confetti stageplekken geboden aan vijftien studenten. Confetti heeft, in tegenstelling tot voorgaande jaren, geen BBL-plek aangeboden. Deze keuze is bewust gemaakt: Confetti heeft in 2022 meer willen investeren in de vaste medewerkers.

De stagiaires en leerlingen zijn in 2022 intensief begeleid door de praktijkbegeleiders. Daarnaast zijn er thema-avonden speciaal voor de stagiaires georganiseerd, om meer verdieping te geven aan het leerproces van de studenten.

Confetti vindt het van groot belang dat stagiaires en leerlingen echt onderdeel zijn van het team, dit zal ook in 2023 belangrijk blijven.

### Scholing

Zoals benoemd is Confetti actief wat betreft het aanbieden van scholing. In 2023 zal dit belangrijk blijven en wil Confetti aan blijven sluiten bij de wensen de medewerkers, maar ook bij de behoeften vanuit het werkveld en maatschappelijke ontwikkelingen.

### Privacy

In 2022 is Confetti actief bezig geweest met het privacy beleid. De privacy-controles zijn uitgevoerd en actiepunten zijn in o.a. teamvergaderingen kenbaar gemaakt aan de medewerkers en stagiaires/leerlingen. Wat voornamelijk is opgevallen in 2022, is dat medewerkers steeds meer automatisch bezig zijn met de AVG en elkaar hier ook op aanspreken.

In 2023 wil Confetti nog meer aandacht besteden aan de bekendheid onder de medewerkers van het juist vastleggen van datalekken en het gebruik van het verwerkingsregister.

## Kwaliteit

Zoals benoemd is in 2022 uitvoering gegeven aan het kwaliteitsbeleid van Confetti. Er is een grote slag gemaakt wat betreft procesbeheersing en monitoren van de kwaliteit. In 2020 heeft een medewerker de opleiding 'kwaliteitsmanagement' gevolgd, wat heeft geleid tot meer interne kennis en vaardigheden met betrekking tot de kwaliteitszorg. Bij (grote) zorgorganisatie zie je steeds vaker dat er geen kwaliteitskeurmerk meer is, maar dat er op een andere (meer praktijkgerichte) manier vorm wordt gegeven aan het kwaliteitssysteem. Confetti wil zich in 2023 richten op het ontwikkelen van een manier om het kwaliteitssysteem ook voor mensen buiten de organisatie inzichtelijk te maken.

## Veiligheid

In 2022 is de risicoanalyse vernieuwd. Deze vernieuwing heeft plaatsgevonden op basis van de MIC- en MIM-meldingen binnen de organisatie, de maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen de eigen organisatie (o.a. de uitkomsten van de audit).

## Maatschappelijke betrokkenheid

Confetti heeft zich in 2022 ingezet voor maatschappij. Zo levert Mee<sup>®</sup>doen, de dagbesteding vanuit Confetti, een bijdrage in woonzorgcentrum de Diessenplas. Daarnaast wordt ingespeeld op activiteiten die georganiseerd worden in de gemeenten waarin Confetti opereert. Zo ondersteunt Confetti bij het verspreiden van informatieboekjes van stichting de Welle en zoekt Confetti aansluiting bij maatschappelijke projecten. Ook in 2023 heeft Confetti de intentie zich in te blijven zetten voor algemene, maatschappelijke onderwerpen en/of projecten.