

Kwaliteitsrapportage 2020, stichting Actolei



Naam	Stichting Actolei/ De Scholtenhof
Adres	Zenderensestraat 16A
Postcode	7625 TE
Plaats	Zenderen
Telefoon	074-2673631
Directievertegenwoordiger	H. Wullink
Kwaliteitsmedewerker	J. van Tol-van der Laan

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	5
Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt	7
Bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen	11
Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams	13
Bouwsteen 4 Reflectie interne en externe visitaties	14

Voorwoord

Hierbij presenteert stichting Actolei haar kwaliteitsrapportage over 2020. Dit rapport heeft een interne en een externe functie. Intern geeft het een beeld van de kwaliteit van zorg en hoe die in ontwikkeling is, extern is het een middel tot transparantie en verantwoording. Het rapport neemt de lezer mee in zaken die goed gaan en zaken die verbeterd kunnen worden volgens het format van kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

Aan het einde van 2020 was de juridische fusie tussen stichting Actolei en de Scholtenhof BV een feit. Dit betekent dat alle activiteiten, die voorheen in de Scholtenhof waren belegd, zijn overgegaan naar stichting Actolei. Dit betekent dat wij vanaf eind 2020 één organisatie zijn. In dit rapport wordt met stichting Actolei de gehele organisatie bedoeld, wanneer aan De Scholtenhof wordt gerefereerd wordt hiermee de huidige locatie bedoeld welke nog altijd De Scholtenhof wordt genoemd.

Vanwege de corona pandemie is 2020 anders dan anders verlopen. Door goede voorzorgsmaatregelen zoals het snel laten testen van bewoners en medewerkers bij klachten en beperken van bezoek hebben we besmettingen buiten de deur kunnen houden. Voor onze bewoners was het lastig om te moeten leven met de opgelegde beperkingen. Zo werd de bezoeksregeling aangepast en werden de uitstapjes geschrapt. Door inzet van zowel bewoners als medewerkers heeft iedereen zich uiteindelijk kunnen schikken in de opgelegde maatregelen.

In september 2020 heeft een bestuurderswisseling plaatsgevonden. De heer Staudt heeft, nadat hij jarenlang leiding heeft gegeven aan de Scholtenhof, het stokje overgedragen aan Henry Wullink. De nieuwe bestuurder heeft als hoofdpodracht meegekregen om de organisatie verder te professionaliseren en de bestaande visie door te ontwikkelen op de toekomst.

Inleiding

Organisatie continue in ontwikkeling

Stichting Actolei is met zorglocatie de Scholtenhof al meer dan 10 jaar een zorgaanbieder voor intensieve 24/7 zorg en forensische VG zorg en richt zich op volwassen mannen met een verstandelijke beperking in combinatie met complex gedrag. Sinds februari 2015 is uit een ideologisch, maar beproeft concept de huidige zorgorganisatie Stichting Actolei ontstaan. In 2020 is De Scholtenhof middels een juridische fusie overgegaan in stichting Actolei. De doelgroep van stichting Actolei zijn mannen met een licht verstandelijke beperking in combinatie met ernstige gedragsproblemen. Het betreft mannen die te maken hebben met een combinatie van beperkingen en problemen. Deze kunnen variëren van leerproblemen, psychiatrische problemen, sociale problemen, sociaal-emotionele problemen tot (vooral) emotionele problemen. Juist de combinatie van beperkingen en problemen leidt bij deze doelgroep vaak tot (ernstige) gedragsproblemen.

Gezien de beperkingen en problemen van onze bewoners hebben zij en dus ook hun begeleiders te maken met instanties uit diverse werkerterreinen: de gehandicaptenzorg, jeugdzorg, GGZ, justitie, de verslavingszorg en het onderwijs. Daarbij is het belangrijk dat er vanuit een gezamenlijk netwerk gewerkt wordt om de behandeling en begeleiding te kunnen realiseren. Zoals op te maken valt uit bovenstaande spreken we dus van een erg heterogene doelgroep. Wat de doelgroep gemeenschappelijk heeft is dat hun gedrag sterk onregelend werkt op de omgeving en dat het moeilijk is om de omgeving zo in te richten, dat cliënt zo normaal mogelijk kan leven en optimale groeimogelijkheden en ontwikkelingsmogelijkheden heeft. Er bestaan echter grote verschillen in comorbiditeit, achterliggende ontwikkelingsdynamiek, behandelingsmogelijkheden, leeftijd en de mate waarin de omgeving betrokken moet worden in de zorg.

Voor de instellingen waarbij het wonen centraal staat (de Scholtenhof in dit geval) zal dit vooral gestalte krijgen in de vorm van prothesen, met andere woorden dat wat noodzakelijk is in de fysieke en bejegeningcontext om een zo optimaal functioneren mogelijk te maken, waarbij er zo min mogelijk sprake is van hinder of gevaar voor zichzelf en/ of de omgeving.

Dit betekent dat de visie van Actolei de kern is van het werk van alle medewerkers binnen de Scholtenhof. Op De Scholtenhof mag je zijn en zijn wie je bent. Hiervoor is het nodig dat wij onze bewoners totaal accepteren. Dit betekent acceptatie van de handicap en van het feit dat deze handicap blijvend aanwezig is.

Vanuit deze acceptatie en het feit dat je bij de Scholtenhof mag zijn, wordt er in eerste instantie geprobeerd om stabiliteit en rust in iemands leven te creëren. Van daaruit wordt er gewerkt aan het vergroten van eigenwaarde en het stimuleren van verantwoorde keuzes bij onze bewoners.

Dit doen we door een minisamenleving te creëren waarin mensen met verschillende leeftijden en problematiek bij elkaar wonen, werken en samenleven. Leren van en met elkaar is hierin een motto. Dit gebeurt binnen een rustige, veilige en beschermde omgeving, zowel op het gebied van wonen als ook veiligheid in de benadering. De invulling van de zorg is dus vraaggericht en specifiek afgestemd op de individuele mogelijkheden van de bewoner.

De invulling van de begeleiding is in eerste instantie gebaseerd op het gegeven dat elke persoon met een verstandelijke beperking uniek is en dat dit geaccepteerd wordt. Er wordt hierbij rekening gehouden met de beperkingen, er niet vanuit gaande dat deze beperkingen zorgen voor het niet kunnen volbrengen/ leren van vaardigheden in gedrag.

Stichting Actolei wil kwalitatieve specialiteitzorg aanbieden, die aansluit bij de vraag van mensen met een verstandelijke beperking in combinatie met ernstige gedragsproblematiek dan wel psychiatrische problematiek. We willen de instelling zijn die bekend staat als ‘kwalitatief goed, betrouwbaar en onderscheidend’ en waar men zich in een vertrouwde, warme, prikkelarme maar kansrijke omgeving kan ontwikkelen. Het gaat daarbij in het bijzonder om te voorzien in de behoefte aan ontwikkeling van eigenwaarde en individueel toekomstperspectief.

Om een kwalitatief goede organisatie te zijn is het van belang dat we als organisatie:

- continu door ontwikkelen en blijven leren,
- dynamisch en innoverend werken, alert zijn en
- dat medewerkers zich verbonden voelen bij het aanbod van zorg in alle mogelijkheden die stichting Actolei te bieden heeft.

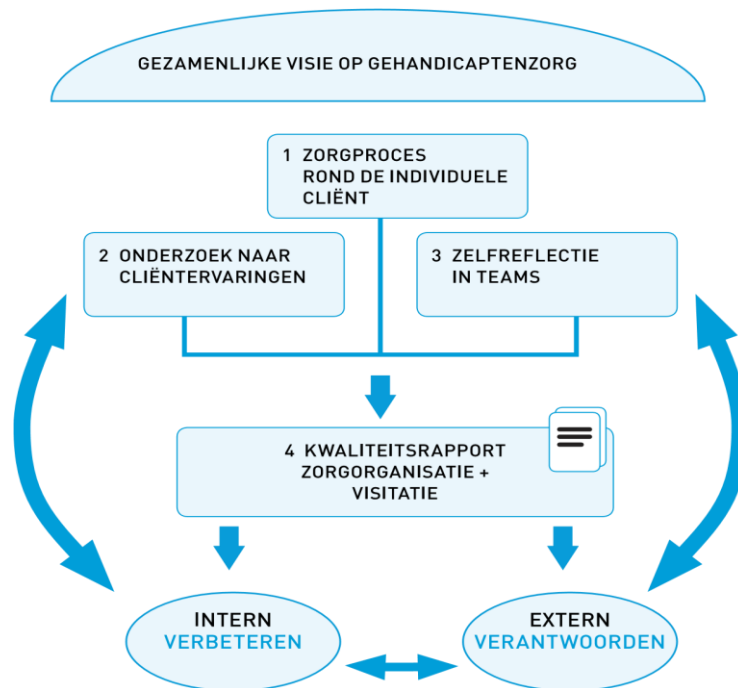
Om dit te realiseren conformeert stichting Actolei zich aan het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 van de VGN. Het uitgangspunt van het kwaliteitskader is een gedeelde visie op de vraag wat goede kwalitatief zorg is voor mensen met langdurige beperkingen.

Het doel van het landelijk kwaliteitskader is meerledig:

- Het geeft duidelijkheid naar cliënten: wat mogen zij verwachten van de geboden zorg en ondersteuning (hier toegespitst op de Wlz).
- Het is stimulerend voor de medewerkers die de zorg uitvoeren; het helpt hen bij het voortdurend werken aan kwaliteitsverbetering.
- Het is richtinggevend voor de leiding van een zorgorganisatie. Zij kan met het kader sturen op kwaliteit doordat ze zicht heeft op kwaliteit, weet wat goed gaat en wat beter moet.
- Het preciseert hoe elke zorgorganisatie het zicht op kwaliteit gebruikt voor externe verantwoording

Het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 komt tot werkwijzen die zowel op de werkvloer als in de rest van de organisatie leiden tot ‘zicht op kwaliteit’ en tot ‘leren en verbeteren’. Die werkwijzen worden bouwstenen genoemd. Het kwaliteitskader bevat de volgende bouwstenen:

1. Zorgproces rond de individuele cliënt
2. Onderzoek naar cliëntenervaringen
3. Zelfreflectie in teams
4. Kwaliteitsrapport zorgorganisatie + visitatie



Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt

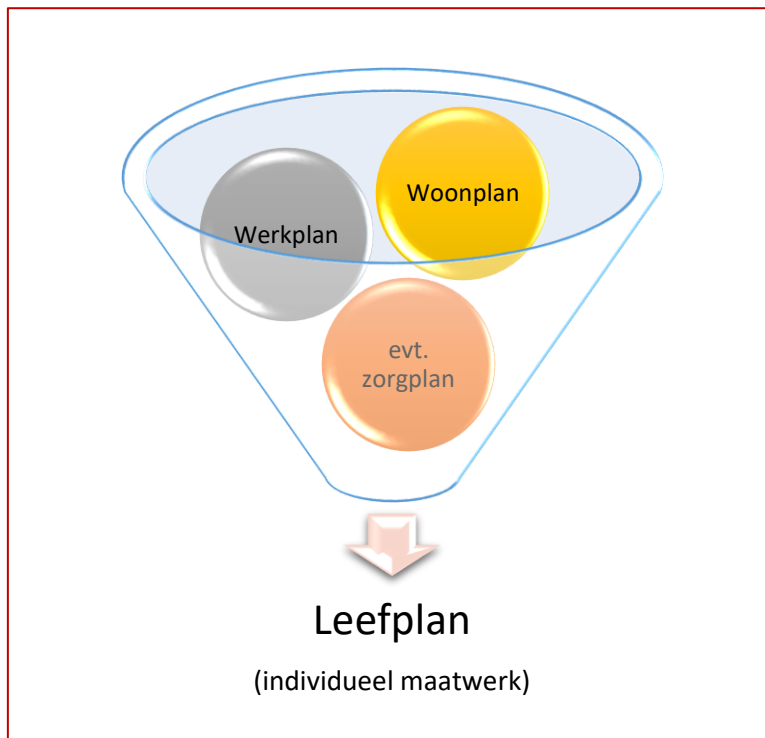
Zijn wie je bent. Dat is wat bij stichting Actolei centraal staat. Hiervoor is het nodig dat onze bewoners totaal geaccepteerd worden. Dit betekent acceptatie van de handicap en van het feit dat deze handicap blijvend aanwezig is. De invulling van de begeleiding is in eerste instantie gebaseerd op het gegeven dat elke persoon met een verstandelijke beperking uniek is en dat dit geaccepteerd wordt. Er wordt hierbij rekening gehouden met de beperkingen, er niet vanuit gaande dat deze beperkingen zorgen voor het niet kunnen volbrengen/ leren van vaardigheden in gedrag. De zorg is gericht op het creëren van rust en stabiliteit in iemands leven.

Stichting Actolei is met locatie de Scholtenhof een kleinschalige zorginstelling met 38 cliënten in een rustige, landelijke omgeving in Zenderen. In deze prikkelarme omgeving wordt een minisamenleving gecreëerd waar cliënten leven en werken en geaccepteerd worden zoals ze zijn. Op de Scholtenhof wordt stabiliteit gecreëerd voor de bewoners. Voor elke bewoner wordt een leefplan opgesteld in samenspraak met de cliënt waarin de afspraken en het ondersteuningsaanbod worden verwoord. Dit plan heet het leefplan omdat het wonen bij stichting Actolei gaat over een goed en veilig leven voor onze bewoners. Hierin worden ook de doelen van de cliënt vastgesteld. De zorg die gegeven wordt bestaat uit een totaalpakket van (intensieve) begeleiding op de gebieden wonen, werken, vrije tijdsbesteding en alles wat hierbij komt kijken. Dus eigenlijk gaat het om intensieve begeleiding bij het leven.

Het **Leefplan** levert persoonlijk maatwerk doordat het:

- Zicht geeft op de mogelijkheden en beperkingen van de persoon.
- Alertheid biedt op gezondheidsrisico's van de individuele persoon.
- Een kapstok is voor een open dialoog over iemands kwaliteit van bestaan.

Schematisch wordt de zorg in onderstaande afbeelding weergegeven.



Het leefplan bestaat uit een woonplan, werkplan en eventueel een zorgplan.

Elke drie maanden worden deze plannen geëvalueerd door de gedragswetenschappers en persoonlijk begeleiders. Tweemaal per jaar tijdens een leefplanbespreking waarbij de bewoner en zijn vertegenwoordiger(s) aanwezig mogen zijn. De andere twee keer per jaar wordt de bewoner besproken tijdens de interne evaluatie. De bewoner staat centraal in het leefplan en de bespreking hiervan.

Bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen

Bij Actolei is structureel aandacht voor de mening en ervaring van onze cliënten. Voorbeelden hiervan zijn het wekelijkse spreekuur met de manager, de cliëntenraad en aandacht voor de wensen van de cliënt tijdens de besprekingen van het leefplan. Daarnaast wordt minimaal elke 3 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, deze is voor het laatst uitgevoerd in 2019.

Spreekuur met de manager

Elke week houdt de manager van de Scholtenhof, Actolei een spreekuur op de locatie. Cliënten kunnen zich hier door middel van een intekenlijst voor opgeven. Tijdens het spreekuur kunnen de cliënten op een ongedwongen manier contact zoeken met de manager om de zaken die bij hen spelen te bespreken. Zaken die aandacht behoeven kunnen vervolgens snel worden opgepakt. Naast dit spreekuur kunnen de bewoners de manager altijd aanspreken als zij iets willen bespreken.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is een afvaardiging van bewoners die bij de vergaderingen ondersteund worden door een externe vergaderleider. De cliëntenraad wordt vertegenwoordigd door 6 leden, elk lid is een vertegenwoordiger

van alle bewoners van 1 woongroep binnen de Scholtenhof en van de ouderengroep zitten op dit moment twee bewoners in de raad. In 2020 is een verkiezing gehouden voor nieuwe leden, er zijn hierbij twee nieuwe leden benoemd. De leden inventariseren voor elke vergadering de wensen van hun woongroep en opteren deze in de vergadering. De cliëntenraad vergadert meerdere keren per jaar onder leiding van een externe vergaderleider. De notulen van deze vergaderingen zijn een vast punt op de agenda van het beleidsoverleg van stichting Actolei en worden voor zover mogelijk direct behandeld en teruggekoppeld. Elk kwartaal stemmen de leden voor een begeleider van het kwartaal, deze medewerkers wordt de cliëntenraad in het zonnetje gezet met een kleine attentie.

Naast de cliëntenraad vindt er op elke woongroep met regelmaat een huiskameroverleg plaats. Punten die in deze overleggen naar voren komen worden door de vertegenwoordigers van de woongroepen meegenomen naar de cliëntenraad.

In 2021 zal de cliëntenraad een verdere professionaliteit doormaken. Er zijn een lid en voorzitter van buitenaf geworven die als vertegenwoordiger van de bewoners toetreden tot de cliëntenraad. Zij kunnen de cliënten helpen de raad naar een hoger niveau te tillen zonder dat zij overvraagd worden.

Wanneer de cliëntenraad samen komt wordt ook besproken waar zij tevreden over zijn. In 2020 was de cliëntenraad tevredenover de volgende punten:

- ✓Het onderhoud gaat erg goed. Gras ziet er goed uit, weinig onkruid. Voelt goed.
- ✓Er zijn mooi veel dieren, waar nu goed voor gezorgd wordt.
- ✓Brandoefening is goed gegaan, ze zijn erg tevreden dat het uitgevoerd is en dat we dus al raad invloed hebben. Dat wordt gevoeld.
- ✓Actolei heeft de coronatijd goed doorstaan. Het was heftig, 3 maanden binnen zijn. Maar dit is nagenoeg zonder incidenten verlopen. Compliment.
- ✓De dagbesteding gaat goed, er zijn nieuwe begeleiders bij.
- ✓Er zijn weer projecten opgestart, zoals de moestuin en nieuwe plantenbakken. Erg blij om.
- ✓Internet aanpassing (vorige bijeenkomst nogal onderwerp van gesprek) is erg soepel verlopen. Fijn dat er naar de raad is geluisterd om met een algemene brief te komen. Dit geeft zeker het gevoel dat er naar de raad geluisterd wordt.
- ✓ Cliëntenraad is compleet, elk huis heeft een afvaardiging. Dit voelt als een team wat lang door kan gaan, er is continuïteit. Mooi dit!

Opgepakte actiepunten vanuit de cliëntenraad:

Besproken punten/wensen	Ondernomen actie
Behoeftte aan informatie over gebruik van internet	Mondeling infomoment op alle groepen en schriftelijke informatie voor alle bewoner.
Behoeftte aan informatie over het verhuizen van de keuken	Duidelijkheid gegeven in nieuwsbrief en mondeling
Nieuwe televisie op huis A	Geffectueerd
Veel oude fietsen in het fietsenhok	Gecontroleerd en opgeruimd
Keukenblok op huis A	Besteld en wordt in 2021 geïnstalleerd

Behoeftte aan duidelijkheid over eindtijd dagbesteding. Mogen bewoners eerder weg?	Informatie verstrekt
Ontevreden over warme maaltijd en portiegrootte	Budget vergroot en kok aangenomen

Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams

Normaliter vinden er elke zes weken teambijeenkomsten plaats voor team wonen en team werken. In een teambijeenkomst worden onder andere casussen besproken, informatie gedeeld en oefeningen gedaan met als doel het verbeteren van communicatie en samenwerking in de teams. Met regelmaat worden externen uitgenodigd om hun expertise te delen over specifieke onderwerpen. Daarnaast kunnen medewerkers zelf onderwerpen ter bespreken aandragen. Door corona werden wij gedwongen om deze fysieke bijeenkomsten vanaf april 2020 te staken. Er is in 2020 te weinig aandacht besteed aan teamontwikkeling omdat groepen niet fysiek samen konden komen.

Interne evaluatie zijn in 2020 via Microsoft Teams doorgedaan. In deze bijeenkomsten worden bewoners volgens een vooraf bepaald schema besproken. Daarnaast is er ruimte om begeleidingsstijl te bespreken en hierbij van elkaar te leren.

In 2020 is een belevingsonderzoek door Glow adviesbureau uitgevoerd onder alle medewerkers. Hierbij werd de medewerkers tevredenheid onderzocht. Om meer duiding te geven aan de uitslag van dit onderzoek zijn meerdere focusgroepen belegd met medewerkers.

Positief beoordeelde punten zijn het toekomstperspectief, huidige en toekomstige inzetbaarheid. Aandachtspunten zijn werkbeleving, herstelbehoefte, communicatie en ongewenst gedrag. De punten zijn besproken tijdens de focusgroepen en medewerkers konden hierbij aangeven waar zij behoefte aan hadden. Hieruit kwamen een aantal punten waar actie op is ondernomen.

Behoeftte /aandachtspunt	Actie
De nachtdienst is lang wordt soms als spannend ervaren	Zomer 2021 wordt het rooster uitgebreid met een slaapdienst en wordt de nachtdienst verkort
Gedragswetenschappers weinig aanwezig	Contract uitgebreid zodat er doordeweeks altijd een gedragswetenschapper aanwezig is
Er is behoefte aan een agressietraining	Agressietraining wordt in 2021 uitgevoerd
Er is behoefte aan een BHV cursus	In 2021 worden alle medewerkers uitgenodigd voor een BHV cursus
Begeleiding is veel tijd kwijt aan schoonmaaktaken	Schoonmaakuren door Asito zijn fors uitgebreid

Bouwsteen 4 Reflectie interne en externe visitaties

Externe audits

Actolei werkt conform een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de norm ISO 9001:2015 en is ook als zodanig gecertificeerd. Voor de jaarlijkse certificering en herkeuring van ISO 9001 is het kwaliteitssysteem in 2020 door

de TÜV ge-audit. Het betrof hierbij de eerste controle van het toegekende certificaat. De externe audit is met positief resultaat afgerond en er is besloten om de geldigheid van het certificaat te continueren.

Interne audits

5 en 6 augustus zijn de interne audits met als onderwerpen coronabeleid en medicatiebeleid uitgevoerd door onze interne auditoren.

Met betrekking tot het medicatiebeleid kwamen de volgende punten naar voren:

1. Er moet meer bewustwording komen volgens de medicatiefunctionaris. Geauditeerde begeleider geeft juist aan dat er meer bewustwording is gekomen door de medicatiecursus. Een medewerker van de woonbegeleiding heeft de cursus nog niet behaald. Medicatiefunctionaris geeft aan dat het wellicht een optie is om een vervolgcursus aan te bieden voor meer verdieping.
2. Het protocol moet worden herschreven, dit moet meer werkdocument worden.
3. Fobo invullen via FMzorg is overzichtelijk. Cliënt wordt niet consequent ingelicht. Er is wat discussie over wanneer er een fobo moet worden ingevuld. Alleen als er medicatie is vergeten of geweigerd of ook als de medicatie te laat is gegeven.
4. Kluisjes voor medicatie zijn onoverzichtelijk en te klein.
5. Er is discussie of er wel of niet een fobo moet worden ingevuld bij het later geven van medicatie.

De Mogelijkheid tot een verdiepingscursus medicatie wordt besproken in het managementteam. Inmiddels hebben alle medewerkers de medicatiecursus voltooid.

Medicatieprotocol is onder de loep worden genomen. Het aftekening van de medicatie moet ook eenduidig gebeuren. Bij weigering een rondje om de aftekenlijst.

De medicatiekluisjes zijn inmiddels gemaakt door de werkmeester van Hout&SO en zijn in gebruik genomen. Hierbij is rekening gehouden met de gewenste grootte.

De discussie over wanneer een fobo moet worden ingevuld is besproken is besproken door de fobocommissie. Er is hierbij een standpunt ingenomen over het wel of niet invullen van een fobo bij het later geven van medicatie. Medicatiefunctionaris geeft aan dat later gegeven medicatie in principe ook vergeten is op het juiste tijdstip te geven. Het invullen van een fobo kan helpen bij de signalering. Is het wel een handig tijdstip, mogelijk kan er in overleg met de huisarts een handiger tijdstip worden gekozen. Het besluit van de fobocommissie is opgenomen in het medicatieprotocol.

Met betrekking tot het coronabeleid kwamen de volgende punten naar voren:

1. Personeel is over het algemeen positief over het coronabeleid, zij hebben zich niet onveilig gevoeld.

2. Goede uitleg aan de bewoners al was de nieuwsbrief niet voor iedereen gelijk duidelijk. Er werd pas echt duidelijkheid gegeven tijdens een fysieke uitleg op de zorglocatie door de manager en een gedragswetenschapper.
3. Boodschappen doen voor de bewoners was erg bewerkelijk omdat bewoners boodschappen van verschillende winkels wilden hebben. Aanbeveling die wordt gegeven is om bij een mogelijke volgende corona uitbraak bij slechts een supermarkt boodschappen te laten doen.
4. Er waren voldoende materialen beschikbaar. Een aanbeveling is handdoekendispensers ophangen voor de papieren handdoekjes.

Ondernomen actie n.a.v. interne evaluatie

Handdoekdispensers en zeppompjes zijn gelijk na de audit besteld. Deze hangen inmiddels op alle groepen en in de ruimtes voor dagbesteding.

Bewoners begrepen de maatregelen in het begin niet goed en er werd op weerstand gestuit. Later begonnen de bewoners de ernst wel in te zien en werden de regels op de Scholtenhof goed opgevolgd. De fysieke uitleg van de manager en de gedragswetenschapper speelde hier een belangrijke rol in. Bij een mogelijke tweede lockdown moeten we eerder een fysieke uitleg geven, een schriftelijke uitleg is voor onze bewoners niet de beste optie. We zouden voor een volgende keer bijvoorbeeld een filmpje kunnen opnemen die de begeleiders aan de bewoners kunnen laten zien aangezien we bij een lockdown zo min mogelijk mensen op het terrein willen.

Het boodschappen doen door de p-dienst is nu goed gegaan maar was erg bewerkelijk door de boodschappen uit meerdere winkels. Bij een volgende lockdown zullen we dit anders aan moeten pakken.

Externe expertise

Met het oog op uitbereiding in de toekomst is ervoor gekozen om expertise van buitenaf te gebruiken. Een adviseur van Twynstra Gudde ondersteunt ons met het in kaart brengen van doelstelling, het meerjarenplan en de toekomstvisie.

Wet zorg en dwang

Stichting Actolei is aangemeld in het locatieregister als instelling die gedwongen zorg kan verlengen. Hierbij wordt ook aan alle vereisten voldaan, er is een WZD-functionaris aangesteld en Actolei heeft via het LSR een cliëntvertrouwenspersoon toegewezen gekregen. Tot op heden heeft er geen gedwongen zorg plaatsgevonden en is het stappenplan WZD nog niet ingezet. Bewoners wonen bij stichting Actolei op basis van vrijwilligheid, er is geen sprake van sedatie of gedwongen innemen van medicatie. Wanneer onvrijwillige zorg zou worden ingezet is duidelijk welk stappenplan moet worden gevolgd.

Terugblik op 2019

In het kwaliteitsrapport van 2019 werd aangegeven dat wij meer aandacht wilden besteden aan zelfreflectie in teams, hier was in 2019 een begin mee gemaakt met behulp van een extern organisatieadviesbureau. Wij waren

voornemens om hier in 2020 een gevolg aan te geven met 360 feedback binnen de teams. Vanwege corona konden wij niet in groepen samenkomen, dit voornemen is dan ook op de lange baan geschoven. In 2020 zou ook een externe audit worden uitgevoerd. Ook deze is vanwege de maatregelen niet doorggegaan. We willen bezoek op onze woonlocatie immers zoveel mogelijk beperken.

Hoe nu verder

Stichting Actolei wil in de komende vijf jaar groeien. Om dit bereiken gaan wij allereerst aan de slag met verder professionaliseren. Begin 2021 zijn twee externe projectondersteuners aangesteld voor het in kaart brengen van onze processen en verbeteren van ons kwaliteitssysteem. Er is kwaliteitscommissie opgezet en er worden twee interne auditoren opgeleid. Daarnaast is een externe HR adviseur aangesteld om ons te ondersteunen en adviseren over personeelszaken.

In 2021 zijn wij voornemens om een externe visitatie te laten plaatsvinden bij stichting Actolei. Dit kan ons meer inzicht geven in wat wij op dit moment goed doen en wat mogelijke verbeterpunten zijn.