



## Kwaliteitsrapport 2018



Op de foto hierboven staan Patrick, Arnold en Marcel, cliënten van Wonen & Dagbesteding

## Koninklijke Visio

Organisatie voor mensen met een visuele beperking  
Rapportage met betrekking tot Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg



## Inleiding

Elk jaar wordt er een Kwaliteitsrapport gemaakt.

Alle organisaties in de gehandicaptenzorg moeten zo'n rapport schrijven.

Visio doet dat ook.

Het gaat over Wonen en Dagbesteding.

In het rapport wordt uitgelegd wat er goed gaat en wat er beter kan.

Dat doen we in samenwerking met cliënten en medewerkers.

Vorig jaar was de eerste keer.

In het Kwaliteitsrapport over 2018 is niet meer zoveel geschreven als in 2017.

Cliënten van Visio hebben gezegd dat dit teveel was.

Daardoor was het moeilijk te lezen en moeilijk te begrijpen.

Over het Kwaliteitsrapport 2017 is een gesprek geweest met de Zorgkantoren.

Die betalen geld aan Visio om de zorg te kunnen betalen.

De Zorgkantoren hebben ook gezegd dat het rapport korter kan.

Er is nu voor drie onderwerpen gekozen.

Onderwerpen waarvan cliënten hebben aangegeven dat ze belangrijk zijn.

Het eerste onderwerp is visuele beperking.

Alle begeleiders weten wat het is om blind of slechtziend te zijn.

Ze kunnen leren om daar nog beter rekening mee te houden in de begeleiding.

Het tweede onderwerp is eigen regie en zeggenschap.

Dat betekent dat cliënten zelf kunt zeggen hoe zij willen wonen en werken.

En mogen meepraten en meebeslissen over hoe dingen bij Visio geregeld worden.

Het derde onderwerp is deelname aan de maatschappij.

Dat betekent bijvoorbeeld: kunnen reizen met de trein, taxi of bus.

Of zelf kleren kopen, iets drinken op een terrasje of naar een concert.

Dat kan soms alleen of samen met een vrijwilliger of met iemand van je familie.

Het rapport geeft informatie over de kwaliteit van de zorg bij Koninklijke Visio.

Over wat goed gaat en wat beter kan.

Ook over de manier waarop er wordt samengewerkt met cliënten.

En met hun ouders of vertegenwoordigers.

In gesprek met elkaar proberen we steeds na te denken over wat beter kan.

En over de manier waarop we dat kunnen regelen.

Dit jaar is er een geluidsopname van gesprekken gemaakt.

Dat heet een podcast.

Deze podcast zit in het Kwaliteitsrapport.

Dat doen we omdat de cliënten van Visio slechtziend of blind zijn.

Ook kunnen de meeste cliënten door hun verstandelijke beperking moeilijk of niet lezen. We vinden het belangrijk dat de cliënten het Kwaliteitsrapport kunnen begrijpen.

Er is geschreven tekst gebruikt om het Kwaliteitsrapport tot een geheel te maken.

Ook om dingen uit te leggen als dat nodig is.



Er is zoveel mogelijk precies in het rapport geschreven zoals het is gezegd.  
Het zijn complimenten en verbetertips.

Vorig jaar waren er twee Kwaliteitsrapporten.  
Een uitgebreid en een kort rapport.  
Dit jaar is er één rapport voor iedereen die dit wil horen of lezen.

Er zijn vijf bijlagen bij het rapport met extra informatie.  
Op pagina 8 staat beschreven waar deze bijlagen over gaan.  
Ook staat daar waar je de informatie kunt lezen.

Iedereen mag het Kwaliteitsrapport lezen.  
Daarom staat het op internet.

## Wat is Koninklijke Visio voor organisatie?

Visio is een landelijke organisatie voor mensen met een visuele beperking.  
Er zijn drie grote afdelingen.  
Dat zijn Revalidatie & Advies, Onderwijs en Wonen & Dagbesteding.  
Bij Revalidatie & Advies krijg je hulp bij leren omgaan met blind of slechtziend zijn.  
Bij Onderwijs kunnen alle leerlingen die blind of slechtziend zijn naar school.  
Wonen & Dagbesteding zorgt voor een fijne woonomgeving en dagbesteding.  
Voor mensen met een visuele en verstandelijke beperking.  
Alle begeleiders weten hoe je cliënten moet begeleiden.  
En wat daarbij belangrijk is als je dingen niet kunt zien of niet goed begrijpt.  
Cliënten doen zoveel mogelijk zelf.  
Begeleiders passen dingen aan als dat nodig is.  
Dat doen ze in overleg met de cliënt.  
Als hij of zij dat niet zelf kan dan wordt overlegd met de mentor van de cliënt.  
Alleen als iemand iets niet zelf kan dan neemt een begeleider het over.  
Ook wordt er gekeken of een cliënt nieuwe dingen wil leren.  
Om te wonen en te werken zoals hij of zij dat wil.  
Visio heeft veel locaties voor wonen en dagbesteding.  
Die zijn verspreid over het hele land.

## Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Visio is lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).  
De VGN heeft het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg gemaakt.  
Daarin staat beschreven hoe zorgorganisaties hun werk moeten uitleggen.  
Het gaat over uitleg over wat goed gaat en wat beter kan.  
Alle zorgorganisaties moeten zich houden aan het Kwaliteitskader.  
Dat geldt dus ook voor Visio.



Visio mag wel zelf weten hoe alles geregeld wordt.  
Als het maar wel klopt met het Kwaliteitskader.  
Medewerkers van Wonen & Dagbesteding moeten zich houden aan het Kwaliteitskader. Daarom is het belangrijk dat er afspraken worden gemaakt.  
Zo weten alle begeleiders en managers hoe ze moeten werken.  
En cliënten en hun vertegenwoordigers weten hoe het geregeld is bij Visio.  
Dat wordt beschreven in het Kwaliteitstrapport.  
Het is een verplicht onderdeel van het Kwaliteitskader.  
Wat we vooral heel belangrijk vinden is om goed met elkaar te praten.  
Zo weten we wat goed gaat en wat beter kan.  
Er kunnen soms dingen mis gaan.  
Of er kunnen dingen zijn waar je niet tevreden over bent.  
Daar proberen we dan samen een oplossing voor te vinden.  
Zo zijn we steeds bezig om samen de zorg bij Visio goed, fijn en veilig te maken.

## Podcast

Er is met cliënten, ouders en medewerkers van Visio een podcast gemaakt.  
Dat is een geluidsopname van gesprekken over de zorg en begeleiding bij Visio.  
Cliënten, ouders en medewerkers geven hun mening.  
[Beluister de podcast](#)

Nu komen nog extra meningen van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers.  
Er is zoveel mogelijk precies geschreven zoals het is gezegd.  
Er staat wat goed gaat en wat beter kan.  
Cliënten of hun familie hebben dit gezegd in een BIT-gesprek (Ben Ik Tevreden).  
Begeleiders hebben het gezegd in een gesprek over wat beter kan in hun begeleiding.  
Een gesprek over wat goed gaat en wat beter kan noem je een reflectie.  
Reflectiegesprekken worden door de teams op de locaties gehouden.  
Van die gesprekken wordt een verslag gemaakt.  
Zo weten alle begeleiders wat goed gaat en wat beter kan.  
Niet alles staat in dit rapport.  
Dat zou teveel worden.  
Het zijn de belangrijkste voorbeelden en dingen die niet in de podcast gezegd zijn.  
Met deze punten gaat Visio in 2019 verder aan de slag.

## Visuele beperking: Wat gaat goed?

Er zijn bij Revalidatie & Advies van Visio aandachtfunctionarissen "visus" opgeleid.  
Aandachtsfunctionarissen zijn begeleiders die veel weten van een bepaald onderwerp.



Zij zorgen dat de nieuwste kennis over blind of slechtziend bij de woonteam komt.  
Dat is een mooie ontwikkeling.

Er worden steeds meer nieuwe activiteiten aangeboden.  
Activiteiten die geschikt zijn voor blinde en slechtziende cliënten.  
Voorbeelden van die activiteiten zijn de Cradle, Paro en Active Learning.

Mijn zus wordt vaak angstig als ze iets niet goed kan zien.  
Het is fijn dat de begeleiding haar rustig benadert.  
Dat ze duidelijk uitleggen wat iets is en wat er gaat gebeuren.  
Begeleiding zegt altijd eerst gedag tegen onze zoon voordat ze iets gaan doen.  
Dan schrikt hij niet en weet hij dat er iets gaat gebeuren.

Ik heb altijd mijn gordijnen dicht omdat ik last heb van het licht.  
Begeleiders vragen altijd of ze het licht aan mogen doen.  
Dat vind ik fijn want het is mijn kamer.

Mijn dochter krijgt de tijd om te begrijpen wat er gaat gebeuren.  
Begeleiding zegt ook steeds wat er gebeurt.

Ik vind het fijn dat begeleiders mij leren hoe ik dingen minder visueel kan doen.  
Sommige dingen kan ik wel zien maar met veel moeite.  
Fijn dat ik leer hoe ik meer op mijn gevoel kan doen of op een bepaalde manier.  
Dat kost mij minder energie.

De dagbesteding is goed.  
Als ik iets niet kan zien dan bedenk ik samen met de begeleiding een oplossing.

Tijdens het wandelen of een uitstapje vertel ik de cliënt letterlijk wat er te zien is.

Soms verandert er opeens iets in het gedrag van een cliënt.  
Dan denk ik ook altijd aan de visuele beperking.  
Misschien is dat verder achteruit gegaan.  
En omdat hij dat niet kan uitleggen merk je dat aan zijn gedrag.

Zijn moeder wilde met hem fietsen op de tandem, maar de cliënt durfde niet.  
We hebben weken geoefend.  
Mijn collega zat voor op de tandem en ik liep naast de cliënt.  
Zijn hand op mijn hand.  
En vandaag had hij het vertrouwen en kon ik loslaten.

## Visuele beperking: Wat kan beter?

Goede afspraken over dezelfde manier van begeleiden door alle begeleiders.



Begeleiders laten de kastdeurtjes wel eens open staan.  
Dat is niet goed want dan stoot ik mijn hoofd.

Nieuwe begeleiders en stagiaires goede uitleg geven over blind of slechtziend.  
Nieuwe mensen schatten ons kind vaak niet goed in.  
Dat geeft onnodig problemen.

In de gemeenschappelijke huiskamer staat altijd de radio aan.  
Dat vind ik niet fijn.  
Ik kan dan niet goed horen wie er allemaal binnenkomen.  
Daar moet begeleiding betere afspraken over maken.  
Zodat er rekening wordt gehouden met alle bewoners.

Begeleiders moeten nog meer aan mij vragen wat ik kan.  
Ze zeggen dat ik niet alleen in het donker naar buiten kan omdat ik bijna blind ben.  
Maar ik heb een hond en het gaat prima.

## Eigen regie en zeggenschap: Wat gaat goed?

We praten veel met elkaar.  
Iedere maand hebben we een huiskamergesprek.  
Laatst hebben we een nieuwe lamp en een nieuwe kast gekregen.  
We mochten meebeslissen wat er gekocht zou worden.  
Het is een goede kast geworden met deurtjes erin.  
Ik kan nu beter bij de kopjes.

Mijn zus heeft meer een eigen mening dan vroeger.  
Begeleiders stellen haar vragen waar ze over na kan denken.  
Ze kan steeds duidelijker maken wat ze wel en niet wil.

Ik kon goed overleggen over mijn beddekken.  
Die moesten er eigenlijk af.  
Ik wilde ze graag houden omdat ik me dan veiliger voel.  
Toen mochten ze blijven.

Iedere cliënt mocht zeggen wat hij of zij dit jaar wilde doen als uitstapje.  
We hebben afspraken gemaakt en alles ingepland.

## Eigen regie en zeggenschap: Wat kan beter?

Informatie vanuit Visio over veranderingen.  
Soms worden we niet of te laat geïnformeerd over veranderingen op de woning.



Dan begrijpen we onze zoon niet als hij bij ons thuiskomt.

Beter uitvoeren wat er is gekomen uit een groep Samenzeggenschap.  
Er wordt goed besproken en naar ons geluisterd.  
Maar dan worden de afspraken niet altijd goed uitgevoerd.  
Dat is jammer.

We hebben geen inspraak in wie er bij ons op de woning komt wonen.  
Dat zou ik wel willen als er een plek vrij komt.

Ik kan mijn eigen cliëntplan niet lezen.  
Dat vind ik raar.  
Ik wil graag dat mijn cliëntplan minder moeilijk is.  
En dat ik het kan lezen op mijn eigen computer met het spraakprogramma.

Door Whatsapp kregen wij regelmatig bericht over ons kind.  
Dat wordt nu moeilijker door alle privacyregels.  
Daar moet een goede oplossing voor worden bedacht.  
Zodat we samen met Visio voor ons kind kunnen zorgen.

We moeten zorgen dat we aandacht blijven houden voor Ruimte voor Eigen Regie.  
Er is in 2016 en 2017 veel aandacht aan besteed en er is een cursus over gegeven.  
In 2018 moesten de teams er zelf mee doorgaan.  
In de drukte van het werk moeten we opletten dat we dat wel blijven doen.

## Deelnemen aan de maatschappij: Wat gaat goed?

Tijdens de bewonersraad zijn de uitstapjes met cliënten besproken.  
Er wordt nu meer dan vroeger gekeken naar wat de eigen ideeën en wensen zijn.  
Niet meer altijd met de hele groep ergens naartoe.  
Maar een cliënt alleen met een vrijwilliger.

Ik ben Online wordt steeds meer gebruikt.  
Cliënten hebben daardoor meer contact buiten Visio.

Uit Ben Ik Tevreden (BIT) kwamen nieuwe activiteiten naar voren.  
Cliënten wilden graag koffie drinken in het plaatselijke café.  
Of meedoen aan de Singelloop in Breda.  
Dat is geregeld.

Ik doe steeds meer activiteiten buiten Visio.  
Bijvoorbeeld fitness en paardrijden.

Ik ga iedere week met mijn vrijwilliger lopen of fietsen.





Met een andere vrijwilliger ga ik iedere week zwemmen.  
Dat gaat goed.

Als cliënten niet naar de camping kunnen dan komt de camping naar de cliënten.  
Dat is gebeurd op een woning in Huizen.  
Een begeleider heeft daar haar kampeerauto voor de woning geparkeerd.  
Voordat zij op vakantie ging konden cliënten kamperen voor de deur.  
Iedereen heeft ervan genoten.

Op woonlocatie De Brink in Vries kunnen mensen op een terrasje zitten.  
Ook kunnen in de landwinkel leuke of lekkere dingen worden gekocht.  
Zo hebben cliënten contact met andere bewoners uit de buurt.

## Deelname aan de maatschappij: Wat kan beter?

Ik wil graag meer wandelen en naar de winkels in het dorp.  
Daar heb ik begeleiding bij nodig en dat kan niet altijd.

Als je weinig familie hebt dan moet je een vrijwilliger hebben voor uitstapjes.  
Soms is er geen vrijwilliger.  
Dat vind ik jammer, want dan kan ik geen boodschappen doen.  
En ook geen koffie drinken bij de HEMA.

Ik wil leren hoe Ik ben Online werkt.  
Dan kan ik praten met mijn familie die ver weg woont.

Het is jammer dat we niet vaker met cliënten uitstapjes kunnen maken.  
Het is erg passen en meten met het personeel.

## Impressie Wonen & Dagbesteding

Een impressie is een verzameling van films of foto's.  
Er worden bij Visio veel vlogs en foto's gemaakt.  
Alleen cliënten die toestemming geven komen in beeld.  
Als cliënten deze toestemming niet zelf kunnen geven dat doet hun mentor dat.  
Er zijn afspraken over hoe de beelden gebruikt mogen worden.  
Bijvoorbeeld alleen voor een folder van Visio of ook op Twitter of Facebook.  
Bekijk hier de [impressie Wonen & Dagbesteding Koninklijke Visio](#)





## Samenwerking met Bartiméus en de Robert Coppes Stichting

Visio werkt samen met Bartiméus en de Robert Coppes Stichting.  
Die organisaties werken allemaal voor mensen met een visuele beperking.  
In maart 2018 zijn we bij elkaar op bezoek geweest.  
We hebben gepraat over wat goede zorg en begeleiding is.  
Voor mensen die blind of slechtziend zijn en ook nog andere beperkingen hebben.  
We weten veel met elkaar.  
En we vinden het belangrijk dat we goed samenwerken.  
Om goed wonen en goede dagbesteding te regelen voor blinde en slechtziende mensen.  
We vinden dat we dat nog beter kunnen doen.  
Daarom hebben we weer nieuwe afspraken gemaakt voor 2019.  
Over wat we van elkaar kunnen leren.  
En hoe alle cliënten die blind of slechtziend zijn nog beter kunnen wonen en werken.

## Wat gaat goed en wat kan beter in 2019?

Er is veel gebeurd in 2018.  
Begeleiders en managers leren ook veel van cliënten.  
Dat komt omdat cliënten of hun familie vertellen wat ze graag willen.  
Of omdat ze zeggen wat er anders moet.  
Meestal luisteren begeleiders en managers goed.  
Soms wordt er niet goed van tevoren verteld wat er gaat veranderen.  
Of wordt er niet duidelijk uitgelegd wat er gaat gebeuren.  
We gaan nadenken over hoe we Ben Ik Tevreden (BIT) beter kunnen gebruiken.  
Vooral voor cliënten die niet zelf kunnen zeggen wat ze fijn vinden of wat niet goed is.  
Sommige cliënten kunnen moeilijk vertellen wat zij willen.  
Dan is het belangrijk dat hun familie dit namens hen doet.  
In het Cliëntplan staat geschreven wat belangrijk is.  
Dit Cliëntplan is voor de cliënten en de meeste familie nog moeilijk te begrijpen.  
Dat moet beter.  
Ook informatie van Visio is vaak te moeilijk.  
In 2019 gaan we daar samen aan werken.

In 2019 komt er ook informatie over een nieuwe wet.  
Die wet heet de Wet Zorg en Dwang.  
Deze wet regelt dat altijd goed met cliënten wordt overlegd over zorg en begeleiding.  
En dat er goede afspraken worden gemaakt als iets niet kan.



Soms moet er iets worden besloten voor de veiligheid.  
Voor een cliënt zelf of voor de veiligheid van anderen.  
Regels over hoe dit moet staan nu in een oude wet.  
Die heet de wet Bijzondere Opname Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ).  
Die wet is niet meer geschikt voor de gehandicaptenzorg.  
Nu komt de Wet Zorg en Dwang (WZD).  
Deze wet gaat in op 1 januari 2020.  
In 2018 is er bij Visio al veel besproken en geschreven over de nieuwe wet.  
In 2019 zal Visio duidelijke informatie over deze wet voor cliënten maken.  
Dan weet iedereen hoe de afspraken gemaakt moeten worden.

## Reflectie op het Kwaliteitsrapport

Een reflectie is nadenken en zeggen wat je vindt van dingen die gebeurd zijn.  
Heleen Griffioen is lid van de Raad van Bestuur.  
De Raad van Bestuur moet zorgen dat alles bij Visio goed geregeld wordt.  
Heleen Griffioen heeft haar reflectie gegeven op het Kwaliteitsrapport.  
Beluister hier [de reflectie van de Raad van Bestuur](#)



## Bijlagen

Er zijn vijf bijlagen met extra informatie.

Als je dit graag wilt lezen dan kan dat.

Hieronder staat waar de bijlagen over gaan.

Als je op de link onder de beschrijving klikt dan opent de bijlage op een internetpagina.

De eerste bijlage gaat over speciale aandachtspunten bij het Kwaliteitskader.

Deze punten gaan over speciale aandacht voor visuele beperkingen.

Ze zijn gemaakt door Bartiméus, de Robbert Coppes Stichting en Visio.

Zij werken samen binnen VIVIS.

VIVIS is een afkorting en betekent:

Vereniging van Instellingen voor mensen met een VISuele beperking.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage 1](#)

De tweede bijlage is de Visio-waaier met informatie voor begeleiders.

Informatie over ondersteuning aan cliënten met een verstandelijke en visuele beperking.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage 2](#)

De derde bijlage geeft informatie over de tevredenheid van cliënten bij Visio.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage 3](#)

De vierde bijlage geeft informatie over incidenten die in 2018 bij Visio zijn gemeld.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage 4](#)

De laatste bijlage geeft informatie over klachten die in 2018 zijn gemeld.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage 5](#)



## Dit Kwaliteitsrapport is gemaakt met medewerking van

Erwin Clotida, cliënt Wonen & Dagbesteding Midden.

Bijdrage aan de podcast en beoordelen van tekst op toegankelijkheid en duidelijkheid.

Willem Koenes, cliënt Wonen & Dagbesteding Midden. Bijdrage aan de podcast.

Eelco Hosman, cliënt Wonen & Dagbesteding Midden.

Beoordelen van tekst op toegankelijkheid en duidelijkheid.

Mw. W. Boneschansker, ouder van een cliënt Wonen & Dagbesteding Noord.

Bijdrage aan de podcast.

Dhr. P. Kloosterman, ouder van een cliënt Wonen & Dagbesteding Noord.

Bijdrage aan de podcast.

Linda van Oevelen, Coördinerend cliëntbegeleider Wonen & Dagbesteding Zuid.

Bijdrage aan de podcast.

Ronald Krijnen, coördinator vrijetijdsbesteding Wonen & Dagbesteding Zuid.

Bijdrage aan de podcast.

Sandra Peper, manager Wonen & Dagbesteding Noord.

Bijdrage aan de podcast en opzet Kwaliteitsrapport.

Henriëtte Schiphorst, manager Wonen & Dagbesteding Midden.

Bijdrage aan de podcast en opzet Kwaliteitsrapport.

Mirjam Wagemakers, manager Wonen & Dagbesteding Zuid.

Bijdrage aan de podcast en opzet Kwaliteitsrapport.

Ine Berkelmans, directeur Wonen & Dagbesteding Noord.

Portefeuillehouder Kwaliteit en voorzitter landelijke werkgroep Kwaliteitskader.

Peter Kroon, radiostudio Het Kroondomein Hilversum.

Opname, technische ondersteuning en editen podcast en reflectie Raad van Bestuur.

Wouter Spaargaren, medewerker administratie Wonen & Dagbesteding Midden.

Bewerking van vlogs en foto's ten behoeve van impressie Wonen & Dagbesteding.

Willemin van Gogh, concernadviseur Kwaliteit Wonen & Dagbesteding.

Coördinatie en samenstelling Kwaliteitstrapport.