

# KWALITEITSRAPPORT 2020



**Verwanten en medewerkers in gesprek over "Wat gaat goed en wat kan beter?"**  
Januari 2020, De Blauwe Kamer, Breda



**Na de volledige sluiting van locaties is eerste bezoek gelukkig weer mogelijk.**  
Mei 2020, "Vlas achter glas" Woonzorgcentrum De Vlasborch, Vught



**Dagbesteding op de woning**  
Maart 2020, woonlocatie Ruinen



**Jerusalema challenge met cliënten en medewerkers**  
December 2020, Elizabeth Kalishuis, Huizen



Organisatie voor mensen met een visuele beperking  
Rapportage over de uitvoering van  
Kwaliteitskaders Gehandicaptenzorg en Verpleeghuiszorg

## Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Wat staat er in het kwaliteitsrapport?</b> .....	4
<b>Wat is Koninklijke Visio voor organisatie?</b> .....	4
<b>De kwaliteitskaders voor de zorg bij Visio</b> .....	5
<b>Wat is er gedaan met het kwaliteitsrapport over 2019?</b> .....	6
<b>Visuele beperking</b> .....	7
<b>Eigen regie en zeggenschap</b> .....	8
<b>Begrijpelijke informatie voor cliënten</b> .....	9
<b>Overgang van PlanCare naar ONS</b> .....	10
<b>Een goed leven volgens LACCS</b> .....	10
<b>Evaluatie van cliënttevredenheidsinstrument Ben Ik Tevreden</b> .....	11
<b>Leren en verbeteren</b> .....	12
<b>De invoering van de Wet zorg en dwang</b> .....	12
<b>De nieuwe strategie van Visio: Wendbaar</b> .....	13
<b>Reflectie</b> .....	13
<b>Reflectie van de Raad van Bestuur op de kwaliteit van de zorg</b> .....	14
<b>In gesprek met cliënten en collega's van De Trans en De Zijlen</b> .....	15
<b>Bijlagen bij het kwaliteitsrapport 2020</b> .....	16
Bijlage 1 gaat over speciale aandachtspunten bij het kwaliteitskader. ....	16
Bijlage 2 is de checklijst Expertise Visueel. ....	16
Bijlage 3 is de Visio-waaier met informatie voor begeleiders. ....	16
Bijlage 4 geeft informatie over mensen met een visuele en (zeer) ernstige meervoudige beperking. ....	16
Bijlage 5 gaat over de evaluatie van Ben Ik Tevreden in 2020. ....	16
Bijlage 6 geeft informatie over de tevredenheid van cliënten bij Visio. ....	16
Bijlage 7 is informatie over incidenten die zijn gemeld in 2020. ....	16
Bijlage 8 geeft informatie over klachten die in 2020 zijn gemeld. ....	17
Bijlage 9 gaat over de Wet zorg en dwang. ....	17
Bijlage 10 is informatie over de drie belangrijkste corona-dilemma's. ....	17
Bijlage 11 is informatie uit de externe visitatie. ....	17
Bijlage 12 is informatie over (bij)scholing van medewerkers. ....	17
<b>Tot slot</b> .....	17

## **Inleiding**

Net als elk jaar heeft Visio weer een kwaliteitsrapport gemaakt.  
Visio maakt geen verschillende rapporten voor professionals en cliënten.  
We kiezen voor één rapport in begrijpelijke taal.  
Dat kan gelezen of voorgelezen worden.  
Er worden zo min mogelijk kopjes en vetgedrukte of schuingedrukte teksten gebruikt.  
De zinnen zijn maximaal één regel en er worden geen afbeeldingen gebruikt.  
Dat doen we voor de lezers die een spraakprogramma of een brailleleesregel gebruiken.  
Alleen op de voorkant staan foto's met daaronder beschreven wat daar op staat.  
Tussendoor in dit kwaliteitsrapport staan gele vakken.  
Daarin staan linken waar je op kunt klikken.  
Dan komt er een filmpje of een geluidsfragment of informatie over een onderwerp.

Alle zorgorganisaties moeten een kwaliteitsrapport schrijven.  
Het rapport geeft informatie over de kwaliteit van de zorg.  
Over wat goed gaat en wat beter kan bij wonen en dagbesteding.  
Ook over de manier waarop er wordt samengewerkt met cliënten.  
Waar zijn de cliënten tevreden of minder tevreden over?  
En hoe overlegt Visio met hun vertegenwoordigers als dat nodig is?  
2020 was voor de meeste mensen een moeilijk jaar.  
Dat kwam door corona.  
Er mocht een paar weken helemaal geen bezoek op de woningen komen.  
De dagbesteding was gesloten en moest op de woningen worden gedaan.  
Iedereen moest zoveel mogelijk thuis blijven.  
Dat was moeilijk want er was veel minder vrijheid dan normaal.  
We hebben ook nieuwe dingen geleerd door corona.  
We hebben geleerd hoe we goed contact met elkaar konden blijven maken.  
Ook al konden we niet naar elkaar toe komen.  
Veel cliënten en medewerkers hebben geleerd hoe je de Jerusalema moet dansen.  
En we zijn steeds blijven praten over "Wat gaat goed en wat kan beter?"  
En over de manier waarop we dat kunnen regelen.  
Dit jaar gaat het kwaliteitsrapport ook over De Vlasborch.  
Dat is het woonzorgcentrum voor slechtziende en blinde ouderen van Visio.  
Daarmee gaat dit rapport over alle locaties van Visio wonen en dagbesteding.  
Hieronder is het eerste gele vak met een link naar een filmpje.  
Je hoort en ziet de bekend geworden dans Jerusalema.  
De Jerusalema-dans is over de hele wereld door veel mensen gedanst.  
Het een dans om weer een beetje blij te worden in deze moeilijke coronatijd.  
Er zijn filmpjes van gemaakt en die staan op YouTube.  
Ook cliënten en medewerkers van Visio hebben Jerusalema-filmpjes gemaakt.  
Als je klikt op de link hieronder dan komt de Jerusalema van woonlocatie Emmen.  
Er wordt gedanst door cliënten, verwanten en medewerkers van deze locatie.

[Jerusalema locatie Emmen](#)

## **Wat staat er in het kwaliteitsrapport?**

Niet alles staat in dit rapport want dat zou teveel worden.

We kiezen elk jaar drie belangrijke onderwerpen om over te schrijven in dit rapport.

De drie onderwerpen voor 2020 zijn dezelfde als in 2019.

Die onderwerpen vinden cliënten, verwanten en medewerkers van Visio belangrijk.

Er wordt beschreven op welke manier in 2020 verder is gewerkt aan deze onderwerpen.

Wat er goed is gegaan en wat er nog beter kan.

Het eerste onderwerp is visuele beperking.

Daarover wordt altijd geschreven in het kwaliteitsrapport van Visio.

Dat is belangrijk omdat alle cliënten blind of slechtziend zijn.

Het tweede onderwerp is eigen regie en zeggenschap.

Dit is een onderwerp wat in 2020 door corona extra belangrijk was op om te letten.

Het derde onderwerp is duidelijke informatie voor cliënten en hun familie.

Cliënten, hun familie en vertegenwoordigers willen graag duidelijke informatie.

Bijvoorbeeld over veranderingen bij Visio of over de Wet zorg en dwang.

Of informatie en uitleg over de coronaregels.

Cliënten en hun familie hebben gezegd dat de informatie duidelijker kan.

Duidelijke informatie is belangrijk om goed met elkaar te kunnen praten.

Het gaat goed maar er kunnen ook nog dingen beter.

In 2020 zijn ook andere dingen belangrijk geweest voor de cliëntzorg.

Daarom wordt hier ook over geschreven in dit rapport.

Het zijn ONS, LACCS, BIT en de Wet zorg en dwang.

ONS is het nieuwe systeem voor het elektronische cliëntdossier.

Dat komt in de plaats van PlanCare.

LACCS is een programma dat begeleiders helpt bij goed begeleiden van cliënten.

Het helpt speciaal voor cliënten met een ernstige meervoudige beperking.

BIT is het cliënttevredenheidssysteem Ben Ik Tevreden.

In 2020 is gekeken of cliënten en verwanten tevreden waren over BIT.

Ook begeleiders hebben hier vragen over beantwoord.

De Wet zorg en dwang geldt sinds 1 januari 2020.

Deze wet regelt hoe zorg moet worden geregeld als een cliënt die zorg niet wil.

Dat noem je onvrijwillige zorg.

Omdat we in 2020 last kregen van corona staat dat er natuurlijk ook in.

Tenslotte staat er in dit rapport informatie over een nieuw en groot plan van Visio.

Dat plan heet "De strategie Wendbaar".

Strategie betekent een groot plan dat een organisatie voor een paar jaar maakt.

Wendbaar betekent dat je je makkelijk aan kunt passen als er dingen veranderen.

Soms is er extra informatie over een onderwerp.

Dan staat er in het rapport in welke bijlage deze extra informatie staat.

Er zijn 12 bijlagen bij dit kwaliteitsrapport.

Op pagina 16 en 17 staat beschreven waar alle bijlagen over gaan.

Je kunt zelf bepalen waar je meer over wilt weten en klikken op de link.

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.

Landelijk betekent dat Visio locaties heeft in het hele land.

Er zijn drie grote afdelingen.

Dat zijn Revalidatie & Advies, Onderwijs en Wonen & Dagbesteding.  
Revalidatie & Advies adviseert bij het leren omgaan met blind of slechtziend zijn.  
Ook kunnen cliënten daar komen voor trainingen en therapieën.  
Bij Onderwijs kunnen alle leerlingen die blind of slechtziend zijn naar school.  
Dit rapport gaat alleen over wonen en dagbesteding bij Visio.  
Wonen & Dagbesteding is verdeeld over 3 regio's: Noord, Midden en Zuid Nederland.  
Wonen & Dagbesteding zorgt voor een fijne woonomgeving en dagbesteding.  
De meeste woningen zijn voor mensen met een visuele en een verstandelijke beperking.  
Daar wonen op dit moment 522 cliënten.  
Er is één woonzorgcentrum voor slechtziende en blinde ouderen.  
Daar wonen 119 cliënten en een aantal cliënten komt daar alleen voor de dagbesteding.  
Voor alle regio's geldt het landelijke beleid van Visio.  
Dat zijn bijvoorbeeld regels omdat iets volgens de wet moet worden uitgevoerd.  
Of omdat we dat zo hebben afgesproken bij Visio.  
Die regels gelden voor de cliënten en verwanten en voor de medewerkers.  
Daarnaast kunnen de regio's of locaties ook hun eigen manier van werken hebben.  
Dat spreken ze af met medewerkers en in overleg met de regionale cliëntenraad.  
In één regio is gekozen voor samen zeggenschap.  
Dat is ook een manier om met cliënten, verwanten en medewerkers afspraken te maken.  
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 helpen cliënten als dat nodig is.  
Dat doen ze altijd in overleg met de cliënt.  
Als een cliënt niet zelf kan overleggen dan doet de mentor van de cliënt dat.  
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.  
We vinden het bij Visio belangrijk 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 blijven we steeds bezig om samen de zorg bij Visio goed en veilig te maken.  
Zodat cliënten een fijn leven hebben en dingen kunnen doen waar ze blij van worden.  
Hieronder is weer met een geel vlak met een link.  
Als je op de link klikt dan hoor je Freddy Post, woonbegeleider in Vries.

[gedicht-burberry.mp3](#)

### **De kwaliteitskaders voor de zorg bij Visio**

Visio is lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).  
Visio is ook lid van de vereniging voor de ouderenzorg Actiz.  
Visio heeft locaties voor wonen en dagbesteding in het hele land.  
Daar wonen mensen met een verstandelijke beperking die blind of slechtziend zijn.  
Er is één locatie waar mensen met alleen een visuele beperking wonen.

Dat is het woonzorgcentrum voor slechtziende en blinde ouderen De Vlasborch in Vught. Voor de gehandicaptenzorg geldt het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Voor De Vlasborch geldt het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Die kwaliteitskaders zijn verschillend maar de bedoeling is hetzelfde. Er staat in beschreven hoe organisaties aan goede zorg voor cliënten moeten werken. Er is ook een aanvulling gemaakt op de kwaliteitskaders. Die heeft Visio samen met Bartiméus en de Robbert Coppes Stichting gemaakt. Daarin staan speciale punten over zorg aan mensen die blind of slechtziend zijn. In **bijlage 1** is te lezen welke aanvullingen hiervoor zijn gemaakt. Het kwaliteitsrapport is een verplicht onderdeel van het Kwaliteitskader. Het gaat over uitleg over wat goed gaat en wat beter kan. Alle zorgorganisaties moeten zich houden aan de kwaliteitskaders. De begeleiders van wonen en dagbesteding moeten zich daar dus ook aan houden. Daarom is het belangrijk dat er afspraken worden gemaakt. Zo weten alle begeleiders, managers en andere medewerkers hoe ze moeten werken. En iedereen weet hoe het geregeld is bij Visio.

### **Wat is er gedaan met het kwaliteitsrapport over 2019?**

Door corona zijn er veel dingen in 2020 later of anders gedaan. Het kwaliteitsrapport hoefde pas 1 september klaar te zijn in plaats van 1 juni. Het was fijn dat er meer tijd was voor schrijven van het rapport. Het was wel moeilijk om nog over 2019 te schrijven terwijl 2020 al bijna voorbij was. Het nadeel was ook dat er daarna minder tijd was om over het rapport te praten. Hieronder staat beschreven hoe het kwaliteitsrapport van 2019 is besproken.

- Op 16 september 2020 is het kwaliteitsrapport besproken met de cliëntenraad. In februari 2019 had de raad punten voor de kwaliteit van zorg benoemd. Wat er op deze punten verbeterd is vindt de raad nog niet altijd duidelijk genoeg. Het is een landelijk rapport over de kwaliteit van zorg. De vertegenwoordigers in de cliëntenraad lezen hier weinig voorbeelden van locaties. Het bespreken van het kwaliteitsrapport met (cliënt)vertegenwoordigers kan beter. Dit verbeterpunt zal aandacht krijgen in 2021 en 2022.
- Op 7 oktober 2020 is het rapport over 2019 besproken met de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht controleert of alles goed gaat bij Visio. De Raad van Toezicht vond het kwaliteitsrapport "mooi in gewone taal geschreven". In het rapport en de bijlagen staat veel informatie. Het is nog niet duidelijk of dat genoeg bewijst dat de zorg bij Visio goed is. Dit kan beter in het volgende rapport.
- Op 2 december 2020 is het kwaliteitsrapport 2019 besproken met de Zorgkantoren. Daar waren mensen van zorgkantoren Menzis, VGZ, Zilveren Kruis en CZ. Van Visio waren de Raad van Bestuur en de directeuren Wonen & Dagbesteding erbij. En de manager die voor Visio afspraken maakt met de Zorgkantoren. Die heeft de bijeenkomst samen met de adviseur Kwaliteit voorbereid. De mensen van de Zorgkantoren hebben vier verbeterpunten genoemd:
  1. Duidelijker maken dat Visio landelijk werkt en dat regio's kunnen verschillen.
  2. Meer beschrijven over technische ontwikkelingen voor hulp bij oogproblemen.
  3. Duidelijker beschrijven over hoe de cliëntenraad betrokken wordt.
  4. Duidelijk maken op welke manier medewerkers leren en verbeteren. Teamreflectie is een belangrijk deel in het kwaliteitskader. Dat kan duidelijker naar voren komen in het rapport.

- Op 4 december 2020 is er een online bijeenkomst door de VGN georganiseerd. Die bijeenkomst heette "In- en uitzoomen op kwaliteit". Visio heeft samen met andere zorgaanbieders meegedaan aan deze bijeenkomst. In een paar groepen zijn tips gegeven over het Kwaliteitsrapport 2019. Visio heeft dit samen gedaan met zorgaanbieders Middin en De Twentse Zorgcentra. De verbeterpunten die zijn genoemd zijn hetzelfde als hierboven ook staan. Visio kreeg een compliment over de keuze voor één rapport in eenvoudige taal.

## Visuele beperking

Dit is altijd een belangrijk onderwerp bij Visio.

Omdat bij Visio alle cliënten blind of slechtziend zijn.

Alle begeleiders moeten goed begrijpen hoe het is om blind of slechtziend te zijn.

In **bijlage 2** kun je lezen welke punten belangrijk zijn om op te letten.

Visio werkt samen met Bartiméus en de Robert Coppes Stichting.

Die organisaties werken alle drie voor mensen met een visuele beperking.

Vanaf 1 januari 2020 werken de drie organisaties samen aan een nieuw plan.

Dat heet het Meerjarig Deelsectorplan Visueel.

Op de website van Visio is hierover meer informatie te vinden.

De drie organisaties vinden het belangrijk dat we goed samenwerken.

Om goed wonen en goede dagbesteding te regelen voor een speciale groep.

Bartiméus, de Robert Coppes Stichting en Visio hebben in 2019 een checklijst gemaakt.

Op die checklijst staat allemaal punten die belangrijk zijn om op te letten.

Om het voor blinden en slechtziende cliënten zo goed mogelijk te regelen.

Het zijn punten waarmee cliënten zoveel mogelijk zelf kunnen doen.

En kunnen beslissen over hun woning en hun dagbesteding.

Het zijn ook punten waar begeleiders rekening mee moeten houden.

In **bijlage 3** staat deze checklijst.

Visio-begeleiders moeten blinde of slechtziende cliënten goed kunnen begeleiden.

In 2020 zou deze checklijst meer worden gebruikt bij werkbezoeken.

Met werkbezoeken kijken medewerkers van de drie organisaties bij elkaar.

Op die manier kunnen we van elkaar leren.

Deze werkbezoeken konden in 2020 helaas niet doorgaan door corona.

We gaan bekijken op welke manier dit in 2021 en 2022 weer wel kan.

Veel cliënten van Visio hebben een ernstige meervoudige beperking.

Hoe heb je een fijn leven als je de dingen heel moeilijk begrijpt en ook blind bent?

Visio wil dat begeleiders deze cliënten zo goed mogelijk kunnen begrijpen.

En dat er samen met hun familie wordt gepraat.

Visio vindt het belangrijk om samen te werken met andere organisaties.

Dat gebeurt bijvoorbeeld door veel te praten met collega's in de gehandicaptenzorg.

Of door mee te doen in een Academische Werkplaats.

Dat is de naam van een groep mensen uit de gehandicaptenzorg.

Die proberen de zorg beter te maken met onderzoeken over een speciale groep.

Na dat onderzoek zorgen ze dat nieuwe ideeën gebruikt kunnen worden voor die groep.

Visio doet mee in de Academische Werkplaats voor zo'n speciale groep.

Die groep is mensen met een (zeer) ernstige verstandelijke en meervoudige beperking.

Omdat dit een lange naam is wordt deze groep meestal EMB-clieënten genoemd.

Visio let speciaal op wat belangrijk is als EMB-clieënten ook blind of slechtziend zijn.

Wil je meer lezen over een belangrijk onderzoek door een collega van Visio?  
Dat kun je lezen in **bijlage 4**.

### **Eigen regie en zeggenschap.**

Dat betekent dat cliënten zelf kunnen zeggen hoe zij willen wonen en werken.  
En mogen meepraten en meebeslissen over hoe dingen bij Visio geregeld worden.  
Eigen regie en zeggenschap kan voor iedere cliënt anders zijn.  
Er zijn cliënten die in gesprekken met hun begeleiders afspraken kunnen maken.  
Er zijn ook cliënten die dat niet zelf kunnen of die hier hulp bij nodig hebben.  
Daarvoor moeten de afspraken worden gemaakt met bijvoorbeeld familie.  
Altijd geldt dat wonen en dagbesteding geregeld wordt zoals de cliënt dat wil.  
Daar wordt bij Visio veel aandacht aan besteed.  
In februari 2020 kregen we in Nederland last van het coronavirus.  
Dat is een virus dat eigenlijk COVID-19 heet maar meestal wordt het corona genoemd.  
Mensen kunnen erg ziek worden van dit virus.  
Ook werden sommige mensen zo ziek dat ze dood zijn gegaan.  
Ook bij Visio zijn er cliënten ziek geweest of overleden aan corona.  
Dat was voor hun familie en voor de begeleiders heel moeilijk en verdrietig.  
Door corona kwamen er veel regels over wat wel en niet mocht.  
Die regels werden gemaakt door de regering.  
Mensen mochten elkaar geen hand meer geven of knuffelen.  
Alle mensen die in kantoren werkten moesten thuis gaan werken.  
Later moest iedereen een mondkapje op in de supermarkt en in andere winkels.  
Restaurants en cafés en ook veel winkels moesten tijdelijk dicht.  
Er kwamen ook speciale regels voor de zorg.  
Vanaf maart 2020 mocht er geen bezoek meer komen op de woningen.  
En de cliënten konden niet meer naar de dagbesteding.  
Ook stopten alle uitstapjes met vrijwilligers.  
Cliënten konden door de coronaregels niet meer doen wat ze zelf wilden.  
Alle regels waren er omdat iedereen bang was om ziek te worden van corona.  
Er waren veel regels gemaakt voor de veiligheid en om te proberen het virus te stoppen.  
Dat was heel moeilijk voor cliënten en hun familie.  
Ook begeleiders vonden het moeilijk om zo te werken of uit te leggen wat er niet mocht.  
Later mocht er gelukkig weer wel bezoek komen.  
De regel werd toen dat elke cliënt één bezoeker per dag mocht hebben.  
Als er een besmetting was op een woning dan moest die woning in quarantaine.  
Dat betekent dat alle cliënten binnen moeten blijven.  
Alleen de vaste begeleiders mogen dan op de woning komen.  
En cliënten mogen dan weer even geen bezoek krijgen.  
Dat blijft zo totdat corona weer over is op die woning.  
Dat weten we doordat Visio op alle woningen testen heeft.  
Er wordt steeds opgelet en als iemand zich niet lekker voelt dan wordt de test gedaan.  
Zo is steeds duidelijk hoe het zit met besmettingen van het coronavirus.  
Alle coronaregels en vooral quarantaine waren heel moeilijk.  
Het leek wel of eigen regie helemaal was afgeschaft.  
Later in 2020 raakte iedereen een beetje gewend aan corona.  
Er is bij Visio en met de cliëntenraad gepraat over hoe het allemaal is gegaan.  
En hoe de dingen weer beter in overleg kunnen worden afgesproken.  
Iedereen vindt veilige zorg natuurlijk belangrijk.



Maar het is ook belangrijk dat cliënten zich goed voelen en blij kunnen zijn. Soms zijn er dingen die moeten en waar niemand blij van wordt. Dat moeten we dan goed uitleggen. Ook in de BIT-vragenlijsten hebben cliënten dingen gezegd over eigen regie. Veel cliënten hebben gezegd dat ze zich in 2020 minder gelukkig en tevreden voelden. Dat kwam doordat ze veel minder dingen konden doen door de coronaregels. Er zijn ook cliënten die juist meer tevreden waren door de coronaregels. Zij vinden het bijvoorbeeld niet leuk om met de bus naar de dagbesteding te gaan. Door de coronaregels was de dagbesteding op de woning. En dat vonden sommige cliënten dus juist rustig en fijn.

In het gele vak hieronder staat nog een filmpje van een Jerusalema-dans. Dit filmpje is gemaakt door medewerkers en cliënten van Visio in Huizen.

### [Jerusalema locatie Huizen](#)

#### **Begrijpelijke informatie voor cliënten.**

Alles wat voor cliënten belangrijk is moet goed worden uitgelegd. Er moeten folders zijn die cliënten zelf of met hulp kunnen lezen en begrijpen. Cliënten moeten kunnen begrijpen wat er in hun eigen cliëntplan staat. Dat betekent dat er in eenvoudige taal dingen moeten worden uitgelegd. Sommige cliënten kunnen zelf lezen of informatie horen via hun computer of iPad. Informatie willen zij zelf kunnen lezen of horen met een aangepast programma. Dat noem je toegankelijkheid van de informatie. Als cliënten de informatie niet zelf kunnen lezen dan legt de begeleider het uit. Duidelijke en begrijpelijke informatie is ook belangrijk voor eigen regie. Als je niet begrijpt hoe je dingen kunt regelen dan is eigen regie ook moeilijk. Vaak is de informatie voor cliënten nog niet duidelijk genoeg. Dat wilde Visio in 2020 beter doen. Toen het coronavirus kwam in februari 2020 zijn we meteen begonnen met uitleggen. Wat corona is en aan welke regels we ons opeens allemaal moesten houden. Dat hebben we zoveel mogelijk in begrijpelijke taal gedaan. En we hebben uitgelegd waar je duidelijke uitleg via internet kan luisteren. In het gele vak hieronder staat een link naar de website van de VGN. Daar staat veel informatie voor cliënten in begrijpelijke taal. De uitleg die door Visio is gemaakt staat als eerste genoemd.

### [Informatie voor cliënten | Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland](#)

Ook over de Wet zorg en dwang heeft Visio een uitleg in begrijpelijke taal gemaakt. Daarover staat meer bij het hoofdstuk over de Wet zorg en dwang op bladzijde 12. We wilden in 2020 ook meer informatie geven in podcasts. In een podcast wordt iets verteld of iets over een onderwerp uitgelegd.

Een podcast is handig voor mensen die blind of slechtziend zijn.  
En ook voor mensen die niet kunnen lezen.  
Bij Visio worden steeds meer podcasts gemaakt.  
Het is niet gelukt om podcasts voor cliënten met een verstandelijke beperking te maken.  
Dat gaan we in 2021 beter doen.

### **Overgang van PlanCare naar ONS**

Bij Visio worden alle gegevens van cliënten bewaard in PlanCare.  
Al een tijdje denken we dat dit beter moet.  
Visio heeft gekeken naar allerlei andere systemen.  
Er is ook aan andere zorgaanbieders gevraagd waar zij mee werken.  
En of zij tevreden zijn over hun systeem.  
Het was ook belangrijk om een systeem te hebben dat duidelijk is voor cliënten.  
Zodat zij of hun vertegenwoordiger makkelijk met het systeem kan omgaan.  
Visio heeft gekozen voor ONS.  
ONS wordt ook al gebruikt door Bartiméus en zij zijn hier tevreden over.  
ONS helpt de cliënten en de cliëntvertegenwoordigers en de begeleiders.  
Alle informatie die belangrijk is voor de zorg staat in dit systeem.  
Door dit systeem wordt alle informatie over een cliënt veilig bewaard.  
Begeleiders kunnen alle afspraken over begeleiding in ONS bewaren.  
En er is een speciaal programma waarmee cliënten in ONS kunnen kijken.  
Dat programma heet CarenZorgt.  
In 2020 is alles voorbereid om vanaf 1 januari 2021 met ONS te kunnen beginnen.  
Alle begeleiders hebben een cursus in werken met ONS gehad.  
Vanaf 1 januari 2021 wordt PlanCare niet meer gebruikt.  
ONS is dan het systeem voor het cliëntplan en het dossier van cliënten.

### **Een goed leven volgens LACCS**

In 2019 is begonnen met het programma LACCS.  
Het LACCS programma helpt om te begeleiden bij een goed leven voor cliënten.  
Een goed leven waarin zij zichzelf kunnen zijn.  
LACCS is speciaal bedoeld voor ernstig meervoudig beperkte cliënten (EMB).  
Zij kunnen zelf vaak niet vertellen wat zij willen en het LACCS programma helpt daarbij.  
In het najaar van 2019 is een plan gemaakt voor LACCS.  
Om aan iedereen goed uit te leggen wat het is.  
En een plan om alle begeleiders te leren hoe ze met LACCS kunnen werken.  
In het gele vlak hieronder staan 2 linkjes naar filmpjes over LACCS.  
Een paar mensen van Visio leggen hier uit wat LACCS is.  
En hoe LACCS kan helpen bij een goed leven voor cliënten.

[Hoe helpt LACCS bij kwaliteit van leven?](#)

[Wanneer en hoe gaan we met LACCS werken?](#)

Vanaf maart stopte alles even omdat corona in Nederland kwam.  
Het leren over LACCS kon niet meer in groepen bij elkaar.  
Er is een manier bedacht waarop via de computer over LACCS geleerd kon worden.  
Zo konden de cursussen gelukkig toch doorgaan.

In 2020 is afgesproken dat LACCS voor EMB-cliënten onderdeel van ONS wordt. Zo wordt deze manier van werken ook duidelijk in het cliëntdossier. Behalve voor LACCS is dat ook afgesproken voor andere programma's of methodes. Er zijn nu teveel verschillende manieren van begeleiden bij Visio en dat is niet duidelijk. Cliënten worden door verschillende begeleiders begeleid of verzorgd. Dan is het belangrijk dat de manier van begeleiden hetzelfde is. Die manier staat dan in ONS. Zo is het voor cliënten, verwanten en begeleiders duidelijk. Het hangt van de cliënt af welke manier het beste bij hem of haar past. Zo zullen er een paar vaste programma's en methodieken bij Visio gebruikt worden.

### **Evaluatie van cliënttevredenheidsinstrument Ben Ik Tevreden**

In november 2019 hebben we afspraken gemaakt met drie studenten. Zij studeerden over hoe de zorg beter kan worden. Die studenten hebben de opdracht gekregen van Visio om BIT te onderzoeken. Over wat er goed is aan BIT en wat er beter kan. Onderzoeken wat goed gaat en wat beter kan dat noem je een evaluatie. De studenten hebben dat onderzoek gedaan van februari tot juni 2020. Zij hebben begeleiding gekregen vanuit Visio. Hiermee heeft Visio informatie gekregen over hoe BIT beter gebruikt kan worden. En de studenten hebben met dit onderzoek hun diploma gekregen. Het onderzoek kon niet helemaal worden gedaan zoals van tevoren bedacht was. Dat kwam door corona. Het was de bedoeling dat de studenten met veel cliënten en begeleiders zouden praten. En ook met familie van cliënten die BIT-vragenlijsten invullen. Veel gesprekken konden helaas niet doorgaan door de coronaregels. Wel hebben veel mensen een enquête ingevuld. Een enquête is een lijst met vragen. Die enquête kon je invullen via internet. Door corona was het moeilijk om het onderzoek te doen maar het is toch gelukt. Uit de evaluatie zijn een paar punten naar voren gekomen over BIT. Sommige dingen gaan goed en sommige dingen kunnen beter. Daar gaan we in 2021 wat aan doen. Er is naar voren is gekomen dat elk jaar de BIT-vragenlijst invullen teveel is. Visio gaat dat nu één keer in de drie jaar doen. In het Kwaliteitskader staat ook dat één keer in de drie jaar genoeg is. In **bijlage 5** kun je het hele onderzoek lezen. Daarin staat welke punten er uit de evaluatie duidelijk zijn geworden. In **bijlage 6** kun je alle uitkomsten van Ben Ik Tevreden van 2020 zien.

In het gele vak hieronder staat weer een link. Als je daarop klikt dan komt er een filmpje van de Jerusalema-dans. Deze is gemaakt door begeleiders en cliënten van locatie Stramproy.

[Jerusalema locatie Stramproy](#)

## Leren en verbeteren

Bij Visio willen we zoveel mogelijk leren van cliënten en van hun familie en van elkaar. We leren van dingen die cliënten of hun familie zeggen in BIT-gesprekken. We kunnen ook veel leren van dingen die niet goed gaan. Bij Visio hebben we afgesproken dat we alles opschrijven wat niet goed is gegaan. Het kan gebeuren dat een begeleider een fout maakt bij het geven van medicijnen. Of dat er een cliënt een andere cliënt slaat omdat hij heel boos is. Dingen die soms niet goed gaan dat noem je incidenten. Bij Visio schrijven we alle incidenten op in Triasweb. Dat is een speciaal systeem om op te schrijven wat er niet goed is gegaan. Het is natuurlijk vervelend of soms heel verdrietig als dingen niet goed gaan. Door steeds te blijven praten over wat er niet goed is gegaan kun je leren. Begeleiders kunnen daarna afspraken maken hoe het beter kan. Soms neemt een manager of een directeur hier ook een beslissing over. In **bijlage 7** staat meer informatie over incidenten in 2020. Soms hebben cliënten of hun familie klachten over Visio. Dan kunnen ze bellen met een speciaal telefoonnummer. Dan krijgen ze de klachtenfunctionaris aan de telefoon. Die helpt met het oplossen van de klacht. Visio kan veel leren van de klachten. Daarom worden die goed opgeschreven en besproken. In **bijlage 8** staat meer informatie over de klachten in 2020.

## De invoering van de Wet zorg en dwang

In het kwaliteitsrapport 2019 schreven we al over een nieuwe wet. Die wet heet de Wet zorg en dwang. Meestal wordt voor deze wet een afkorting gebruikt: de Wzd. Deze wet gaat over vrijwillige zorg en onvrijwillige zorg. In het gele vak hieronder staat een link. Als je daarop klikt dan kun je informatie over de Wzd in begrijpelijke taal lezen.

[Informatie-over-onvrijwillige-zorg-in-begrijpelijke-taal-maart-2020.pdf](#)

Vrijwillige zorg is alle zorg waar de cliënt het mee eens is. Met onvrijwillige zorg is een cliënt het niet eens maar die kan soms toch nodig zijn. Dan is het belangrijk dat er goede afspraken worden gemaakt. Zodat alles goed met de cliënt of de cliëntvertegenwoordiger wordt overlegd. En ook dat onvrijwillige zorg alleen wordt gegeven als het echt niet anders kan. Soms moet er iets worden besloten voor de veiligheid. Voor de veiligheid van een cliënt zelf of voor de veiligheid van anderen. De Wet zorg en dwang is ingegaan op 1 januari 2020. Alle zorgorganisaties hadden het hele jaar de tijd om alles goed te regelen. Zodat aan het eind van 2020 de afspraken volgens deze wet zijn gemaakt. Het was best moeilijk om alles goed te regelen. Dat werd extra moeilijk door corona. Het is een ingewikkelde wet en er moesten veel dingen geregeld worden. Bijvoorbeeld hoe onvrijwillige zorg goed moet worden afgesproken.

En hoe deze afspraken duidelijk in het cliëntplan moeten staan.  
Begeleiders moesten leren wat precies de bedoeling is van de wet.  
Zodat zij hun taken goed uit kunnen voeren.  
Iedere regio van Visio heeft een Wzd-commissie.  
In die commissie zitten alle mensen die een taak hebben in de uitvoering van de Wzd.  
Die commissie zorgt voor informatie over de wet en ze bespreken voorbeelden.  
Door die voorbeelden met elkaar te bespreken kunnen ze ook weer informatie geven.  
In hun eigen regio en ook naar de collega's van andere regio's.  
Zo leren we binnen Visio steeds meer over hoe we de Wzd moeten uitvoeren.  
Zodat alle cliënten zoveel mogelijk vrijheid hebben.  
En we alleen onvrijwillige zorg uitvoeren als het echt niet anders kan.  
In **bijlage 9** staat informatie over onvrijwillige zorg in 2020 en acties voor 2021.

### **De nieuwe strategie van Visio: Wendbaar**

In 2020 heeft Visio verder gewerkt aan een nieuwe strategie.  
Strategie betekent een groot plan dat een organisatie voor een paar jaar maakt.  
Het oude plan was geldig tot en met 2020.  
Er moest dus een nieuw plan komen.  
Wendbaar betekent dat je je makkelijk aan kunt passen als er dingen veranderen.  
Cliënten van Visio kunnen veranderen of andere vragen gaan stellen.  
Of de regering kan veranderen waardoor er soms andere regels komen.  
Het is belangrijk dat Visio steeds op tijd mee kan veranderen.  
Daarom heeft Visio de nieuwe strategie "Wendbaar" genoemd.  
In "De strategie Wendbaar" staat beschreven hoe we dat willen doen.  
Dat gaat vooral lukken door goed naar cliënten en hun familie te luisteren.  
En door goed met elkaar te praten over wat goed gaat en wat beter of anders kan.  
In de gele balk hieronder staat een link naar een filmpje over de strategie.  
Hierin wordt kort uitgelegd waarom Visio hiervoor heeft gekozen.  
En over wat de bedoeling ervan is.

[Filmpje over de strategie Wendbaar](#)

### **Reflectie**

Een gesprek over wat goed gaat en wat beter kan dat noem je een reflectie.  
Begeleiders praten over wat goed gaat en wat beter kan.  
Met cliënten, met familie van cliënten, met elkaar, met de manager en met de directeur.  
In het Kwaliteitskader is reflectie een belangrijk onderdeel.  
Reflectie kan je op veel verschillende manieren doen.  
Het kan over grote onderwerpen gaan maar ook over hele kleine dingen.  
In 2020 is er bij Visio op verschillende manieren aan reflectie gedaan.  
Op De Blauwe Kamer in Breda zijn 2 bijeenkomsten geweest.  
Daarin hebben medewerkers van Visio samen met familie van cliënten gepraat.  
Er waren ook een paar vrijwilligers en managers bij dat gesprek.  
De bijeenkomsten werden geleid door iemand van buiten Visio.  
Die stelde andere vragen dan de medewerkers van Visio.  
Zo kom je weer op nieuwe ideeën.  
Ook in de andere regio's en locaties zijn manieren bedacht.

En ideeën die in de ene regio worden bedacht worden ook in andere regio's gebruikt. Teams willen nog wel meer leren over reflecteren. In 2021 gaat hier aandacht aan besteed worden. Er kan nog beter worden afgesproken hoe en hoe vaak een teamreflectie wordt gedaan. De gesprekken hoeven ook niet altijd over grote onderwerpen te gaan. Met cliënten praten over wat goed gaat en wat beter kan is ook reflectie. Bijvoorbeeld als er een keer iets mis is gegaan. Of juist als iets heel goed gegaan is. Soms hebben begeleiders goede ideeën over hoe het een volgende keer beter kan. Soms kunnen cliënten dat goed of zelfs beter zelf vertellen. Zo leren we van elkaar en werken we samen aan steeds betere zorg. En aan een fijn leven voor de cliënten van Visio. In het gele vak hieronder staat weer een link naar een filmpje. Dit filmpje is gemaakt door medewerkers en cliënten van De Vlasborch. Ze leggen met een grappig lied in het filmpje uit wat ze goede zorg voor ouderen vinden.

[Filmpje met een lied over eigen regie op De Vlasborch](#)

Bij Visio hebben we ook gepraat over hoe alles is gegaan met de coronamaatregelen. Die reflectie is gedaan in teams, in de regio's en in overleggen met de Raad van Bestuur. De VGN heeft een vraag over corona aan alle zorgaanbieders gesteld. De VGN wil van alle zorgaanbieders de drie belangrijkste dilemma's weten. Een dilemma is een probleem waarvoor de oplossing moeilijk is. Er kan eigenlijk niet één goede oplossing voor iedereen worden bedacht. Er moet dan de oplossing worden gekozen die op dat moment het beste lijkt. Over dilemma's wordt goed nagedacht en gepraat. Soms wordt er na een tijdje ook weer voor een andere oplossing gekozen. Er wordt net zo lang nagedacht tot de beste oplossing is bedacht. Maar dan kan het zijn dat nog steeds niet iedereen blij is. Dat is het moeilijke aan dilemma's. In **bijlage 10** staat informatie over de drie belangrijkste coronadilemma's voor Visio.

### **Reflectie van de Raad van Bestuur op de kwaliteit van de zorg**

De Raad van Bestuur moet zorgen dat alles bij Visio goed geregeld wordt. Margreeth Kasper de Kroon en Annelies Versteegden zijn samen de Raad van Bestuur. Margreeth Kasper de Kroon werkt sinds 1 oktober 2019 bij Visio. Zij is de voorzitter van de Raad van Bestuur. Annelies Versteegden is lid van de Raad van Bestuur. Zij werkt sinds 1 juni 2020 bij Visio. De Raad van Bestuur vindt goede kwaliteit van de zorg natuurlijk belangrijk. Op de volgende pagina geeft de Raad van Bestuur haar reflectie op de zorg in 2020. En op het kwaliteitsrapport van Visio.

2020 was een bijzonder en ook een moeilijk jaar.  
Door corona werd het leven van de cliënten en de medewerkers opeens heel anders.  
Wat een verdriet was er door dit besmettelijke virus.  
Er zijn cliënten en medewerkers ziek geweest.  
Er zijn helaas ook cliënten overleden.  
Vooral in het woonzorgcentrum De Vlasborch zijn bewoners overleden.  
Net als alle zorginstellingen kreeg ook Visio met veel nieuwe regels te maken.  
Medewerkers moesten aan cliënten uitleggen wat er niet meer kon door corona.  
Vooral de regel dat er geen bezoek meer op de woningen mocht komen was moeilijk.  
Als Raad van Bestuur vonden wij dat echt erg voor de cliënten en hun verwanten.  
Daarom hebben we ook een manifest getekend.  
Met een manifest maak je met een grote groep mensen iets duidelijk.  
Het manifest dat wij hebben getekend heet "Isoleer het virus en niet de mensen".  
Dat betekent dat we alles moeten doen om het coronavirus weg te krijgen.  
Maar dat het nooit zo mag zijn dat de cliënten die bij ons wonen alleen zijn.  
Natuurlijk moeten we bij Visio zorgen voor de veiligheid en gezondheid van cliënten.  
Maar we moeten ook goed luisteren naar de cliënten en hun familie.  
En kijken naar wat wel kan en hoe cliënten het toch zo fijn mogelijk kunnen hebben.  
Wij zijn trots op de medewerkers van Visio die hier mee om konden gaan in 2020.  
En dat ze ook nieuwe dingen hebben ontdekt door corona.  
Bijvoorbeeld dat voor sommige cliënten dagbesteding op de woning juist fijn was.  
Gelukkig gaat het nu stap voor stap beter en hebben we minder last van corona.

2020 was ook het jaar van de start van de nieuwe strategie "Wendbaar".  
Er is opgeschreven wat een Wendbaar Visio betekent voor cliënten en leerlingen.  
Op pagina 13 kun je hier ook al iets over lezen of het filmpje bekijken en beluisteren.  
De strategie gaat over de manier waarop wij goede zorg en goed onderwijs willen geven.  
En vooral hoe we dat speciaal doen voor mensen met een visuele beperking.  
Visio is een prachtige organisatie maar we moeten wel steeds blijven nadenken.  
Over wat goed gaat, wat beter kan en hoe we dat zo goed mogelijk doen voor cliënten.  
Daar wordt over geschreven in het kwaliteitsrapport.  
Wij vinden dat het een mooi kwaliteitsrapport is geworden.  
Het is geschreven in korte zinnen en begrijpelijke taal.  
We vinden dit belangrijk zodat iedereen die dit wil het rapport zelf kan lezen.  
Je kunt het ook luisteren met bijvoorbeeld een spraakprogramma.  
Of een begeleider kan het voorlezen in bijvoorbeeld een huisraad op een woning.  
Zo helpt het kwaliteitsrapport ons om te blijven nadenken over goede zorg.  
En om te blijven praten over wat goed gaat en wat beter kan.  
Dan doet we met elkaar, met cliënten en met cliëntvertegenwoordigers.  
En dan doen we ook met allerlei andere organisaties en met de zorgkantoren.  
Wij gaan graag verder aan de slag in 2021 met de missie van Visio:  
Meedoen mogelijk maken voor alle mensen met een visuele beperking.

### **In gesprek met cliënten en collega's van De Trans en De Zijlen**

De Trans en De Zijlen zijn net als Visio zorgaanbieders voor gehandicaptenzorg.  
De Trans, De Zijlen en Visio hebben met elkaar gepraat.  
Het gesprek ging over wat goede zorg is en over elkaars kwaliteitsrapporten.  
Cliënten, verwanten, begeleiders, managers en de Raad van Bestuur deden mee.  
In **bijlage 11** is te lezen wat er is gezegd over goed gaat en wat beter kan voor Visio.

## **Bijlagen bij het kwaliteitsrapport 2020**

Er zijn 12 bijlagen met extra informatie.

Hieronder staat geschreven waar de bijlagen over gaan.

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

### **Bijlage 1 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-Kwaliteitskader-gehandicaptenzorg-met-ZG-visueel-VIVIS.pdf](#)

### **Bijlage 2 is de checklijst Expertise Visueel.**

Die heeft Visio in samenwerking met Bartiméus en de Robert Coppes Stichting gemaakt.

Deze checklijst is gemaakt tijdens de workshop in april 2019 en vastgesteld in juli 2019.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-2-Checklist-expertise-visueel-VIVIS-vastgesteld-juli-2019.pdf](#)

### **Bijlage 3 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-3-de-Visiowaaier-met-informatie-voor-begeleiders](#)

### **Bijlage 4 geeft informatie over mensen met een visuele en (zeer) ernstige meervoudige beperking.**

Het gaat over het onderzoek van Gineke Hanzen.

Zij is fysiotherapeut bij Visio en ze werkt ook voor de Academische Werkplaats EMB.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-4-Brochure-Participatie-Gineke-Hanzen-AW-EMB-2020.pdf](#)

### **Bijlage 5 gaat over de evaluatie van Ben Ik Tevreden in 2020.**

Het is het verslag dat drie studenten hebben gemaakt over de evaluatie van BIT.

Die opdracht hadden ze van Visio gekregen voor hun studie.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-5-Onderzoeksrapport-evaluatie-BIT-Visio-DEFINITIEF.pdf](#)

### **Bijlage 6 geeft informatie over de tevredenheid van cliënten bij Visio.**

Visio maakt gebruik van Ben Ik Tevreden (BIT).

De bijlage geeft informatie over de tevredenheid van cliënten in 2020.

Er staat ook in wat er veranderd is vergeleken met andere jaren.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-6-Totaal-rapportage-BIT-\(Ben-Ik-Tevreden\)-Visio-2020.pdf](#)

### **Bijlage 7 is informatie over incidenten die zijn gemeld in 2020.**

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-7-Incidentmeldingen-2020.pdf](#)



### **Bijlage 8 geeft informatie over klachten die in 2020 zijn gemeld.**

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-8-Klachten-2020.pdf](#)

### **Bijlage 9 gaat over de Wet zorg en dwang.**

Deze bijlage geeft informatie over de acties die in 2020 voor de Wzd zijn uitgevoerd.

Ook staat hier beschreven aan welke punten in 2021 nog beter moeten.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-9-Voortgang-implementatie-Wet-zorg-en-dwang-2020.pdf](#)

### **Bijlage 10 is informatie over de drie belangrijkste corona-dilemma's.**

De VGN heeft een vraag gesteld aan alle zorgorganisaties.

De vraag is om de drie belangrijkste dilemma's over corona op te schrijven.

In alle regio's van Visio is hierover nagedacht.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-10-Dilemma-s-in-de-zorg-en-COVID-19-pandemie.pdf](#)

### **Bijlage 11 is informatie uit de externe visitatie.**

Op 12 mei 2021 zijn cliënten van De Trans, De zijlen en Visio in gesprek geweest.

Dat gesprek ging over kwaliteit van de zorg.

Ook hebben bestuurders, medewerkers en cliëntvertegenwoordigers gesprek gevoerd.

Dat was op 18 mei 2021.

De Trans en De Zijlen hebben gezegd wat zij vinden van het kwaliteitsrapport van Visio.

Van de gesprekken op 12 en 18 mei 2021 is een verslag gemaakt.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-11-Verslag-van-de-externe-visitatie.pdf](#)

### **Bijlage 12 is informatie over (bij)scholing van medewerkers.**

Deze bijlage geeft informatie over (bij)scholingen en trainingen van medewerkers van het domein Wonen & Dagbesteding van Visio in 2019 en 2020.

Hieronder staat de link naar deze bijlage:

[Bijlage-12-Overzicht-scholing-medewerkers.pdf](#)

### **Tot slot**

Dit kwaliteitsrapport is gemaakt op basis van informatie uit alle regio's van Visio.

Mensen van verschillende locaties voor wonen en dagbesteding hebben meegedacht.

Ook cliënten of hun familie hebben gezegd wat belangrijk is voor dit rapport.

Een aantal mensen heeft extra geholpen bij dit Kwaliteitsrapport.

Dat zijn Eelco Hosman , Erwin Clotida en Hilda Brouwer.

Eelco en Erwin zijn cliënt en hebben erop gelet of het te begrijpen is voor cliënten.

En ook of de tekst goed werkt met een spraakprogramma of een brailleleesregel.

Hilda Brouwer is moeder van een cliënt die in Burgum woont.

Zij is lid van de cliëntenraad in Noord Nederland en van de landelijke cliëntenraad.

Zij heeft gekeken of het rapport duidelijk is voor verwanten.

En of er genoeg in staat over de dingen die cliëntvertegenwoordigers belangrijk vinden.

Hopelijk heeft u als lezer goede informatie over de kwaliteit van zorg bij Visio gekregen.

Als u vragen heeft dan weten wij dat graag.

Stuur dan een mail aan [kwaliteit@visio.org](mailto:kwaliteit@visio.org) en we nemen contact met u op.