

KWALITEIT ZORG

Ons jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) werd dit jaar zowel voor Perspektief als voor Arosa uitgevoerd. Bij Arosa scoorde de opvang een 8,3. De ambulante hulpverlening werd beoordeeld met een 8,7. Dik voldoende dus. Natuurlijk zijn er verbeterpunten, zoals de hygiëne op bepaalde locaties en de aandacht voor kinderen. Hier zetten we komend jaar extra op in. Bij Perspektief liep de beoordeling door cliënten uiteen van een 6,3 voor locatie Rotterdam, tot een 9,0 voor de Aanpak Huiselijk Geweld. De respons varieerde per doelgroep, maar lag gemiddeld 2% hoger dan vorig jaar. Het viel op dat cliënten Langdurige Zorg onze ondersteuning gemiddeld met een lager cijfer beoordelen. We werken hard aan verbeteringen.

Het aantal incidenten met cliënten daalde zowel bij Arosa als bij Perspektief. Respectievelijk van 95 naar 61 en van 648 naar 638. Meer achtergrondinformatie en informatie rondom klachten, leest u in het [Bestuursverslag](#).

Incidenten met cliënten worden gemeld bij en geanalyseerd door de Veilig Incidenten Melden Commissie (VIM-commissie, Arosa) en de

Meldingen Incidenten Cliënten Commissie (MIC-commissie, Perspektief).

In 2022 werd een start gemaakt met de doorontwikkeling van beide commissies. De nieuwe opzet van de commissies, hun andere rol en rapportagevorm worden verder uitgewerkt in 2023.

Bij vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling wordt zorgvuldig afgewogen of Veilig Thuis ingeschakeld moet worden. Dat laatste gebeurde in 2022 negen keer vanuit Perspektief en vier keer vanuit Arosa.

In september werd bij Perspektief een tussentijdse audit uitgevoerd om te onderzoeken of het managementsysteem voldoet aan de eisen van de CIIO-maatstaf. De uitkomst hiervan was positief. Binnen Arosa vond geen externe audit plaats. Arosa gaat per 2023 over naar de ISO 9001:2015-certificering. Daardoor hebben we straks een gezamenlijk kwaliteitscertificaat. In 2022 troffen we voorbereidingen om voor de productgroep huiselijk geweld in 2023 gezamenlijk op te gaan voor het kwaliteitskeurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang'.

MEDEWERKERS

De arbeidsmarkt in de zorg is krap. Onze organisatie krijgt vacatures niet of moeizaam vervuld. Ook in 2022 waren nieuwe, goed gekwalificeerde medewerkers schaars. Daarnaast zorgde corona voor ziekte, quarantainemaatregelen en een krappe bezetting. Natuurlijk doen we er alles aan om nieuwe mensen aan ons te binden. Zo promoten we onze organisatie waar we kunnen, is er de Werken Bij-website en doen we jaarlijks actief mee aan de Ontdek-de-zorg-week.

Daarnaast dragen we als organisatie graag bij aan de vitaliteit, het werkgeluk en het welzijn van onze medewerkers. We betalen onder meer mee aan de kosten voor een sportabonnement om bewegen aantrekkelijk te maken. Al onze medewerkers krijgen jaarlijks een preventief, medisch onderzoek aangeboden. Daarnaast regelen we ondersteuning voor medewerkers die door de hoge inflatie en energiekosten in zwaar weer terechtgekomen zijn. Vitaliteit en gezondheid hebben een centrale plek gekregen in het nieuwe format van de jaargesprekken.

Waar we kunnen, zetten we onze medewerkers in het zonnetje. Met een persoonlijke attentie of een ontspannen teamuitje. Als dank voor de tomeloze inzet organiseerden we op 12 mei een groot personeelsfeest waar medewerkers van Perspektief en Arosa elkaar leerden kennen.

JAARBEELD 2022

passie - integer - vakmanschap - samen

Perspektief staat voor herstel en participatie van mensen die te maken hebben met huiselijk geweld, mensen die dakloos zijn en mensen die (nog) niet zelfstandig kunnen wonen vanwege hun psychiatrische of sociaal-maatschappelijke problemen.

Perspektief helpt hen om in balans te komen en hun leven weer vorm te geven. Perspektief focust hierbij op veiligheid, kansen, mogelijkheden en persoonlijke groei.

Perspektief biedt zorg op maat achter de eigen voordeur van de cliënt en waar nodig biedt Perspektief een veilig (tijdelijk) thuis. De zorg- en dienstverlening is passend en in overleg en afgestemd met eventuele andere zorg- of dienstverleners in het netwerk. Perspektief richt zich daarbij naast de zorg binnen de eigen instelling, ook op de zorg samen met anderen, in overleg met de cliënt en rondom de cliënt.

PERSPEKTIEF
iedere dag een nieuwe kans

regio
DELFT, WESTLAND, HAAGLANDEN,
RIJNMOND, MIDDEN-HOLLAND



CLIËNTENRAAD

Voor de Wlz- en de forensische locaties werd het verplicht om per locatie een cliëntenraad in te richten. We combineren dit met onze lang gekoesterde wens om naasten van cliënten meer te betrekken bij de (kwaliteit van) zorg. De cliëntenraad van Perspektief werd daarom omgevormd tot een centrale cliënten- en naastenraad (CCNR). Elke lokale cliënten- en naastenraad wordt in de CCNR vertegenwoordigd met één lid. De CCNR wordt ondersteund door een onafhankelijke ondersteuner via Perspektief, is aangesloten bij de Landelijke Ondersteuning Cliëntenraden (LOC).

ONDERNEMINGSRAAD

In 2022 werd de OR geregeld om advies gevraagd. Onder meer over dienstreizen, de regeling woon-werkverkeer, de aanpassing gedragscode en de begroting van 2023. De OR werd geïnformeerd over de algemene ontwikkelingen, de financiën en de bedrijfsvoering. Met de bestuurder werd onder meer overlegd over veiligheid, risicomanagement en werkdruk.

Daarnaast werd er veel overlegd en afgestemd rondom de verkenning tot samenwerking met de Kessler Stichting. Drie keer kwamen onze OR, de OR van de Kessler Stichting, beide bestuurders en adviesbureau AEF bij elkaar. In deze bijeenkomsten werden beide ondernemingsraden geïnformeerd over de ontwikkelingen.

In het voor- en najaar waren leden van de OR als toehoorder aanwezig bij overleggen tussen de bestuurder en de vakorganisaties rondom het sociaal plan. Vanwege de voorgenomen fusie met de Kessler Stichting overwoog de OR de verkiezing van nieuwe leden uit te stellen. Na overleg met de bestuurder en de vakorganisaties werd besloten deze toch door te laten gaan.

RAAD VAN TOEZICHT

Vanaf 2022 verzorgt de raad van toezicht een terugblik op haar activiteiten in een eigen jaarbeeld. Deze is ([hier](#)) te vinden op onze website.

In het Bestuursverslag leest u meer over de activiteiten van het afgelopen jaar.

BIJNA 38 MILJOEN OMZET



450
MEDEWERKERS IN LOONDIENST

2570
GEHOLPEN CLIËNTEN

TERUGBLIK 2022

Per 1 januari 2022 zijn Stichting Arosa en Stichting Perspektief volledig gefuseerd. Beide merknamen blijven los van elkaar bestaan. In de loop van 2022 werden onze backoffices samengevoegd. Voor medewerkers in het primair proces veranderde er nog niets op de werkvloer. In 2023 zullen we hiertoe de eerste stappen zetten.

In 2021 stopten we met het leveren van alle zorgsoorten op alle locaties. Cliënten en medewerkers verhuisden in 2021 en 2022 naar de voor hen meest passende locaties. Zo ontstonden er vier locaties voor langdurige zorg (Wlz), twee locaties voor Beschermd Wonen en Beschermd Thuis, één team voor Maatschappelijke Opvang, één team voor Forensische Zorg en twee teams voor ambulante zorg. De locaties en teams van de Aanpak Huiselijk Geweld en Rotterdam bleven onveranderd.

Inmiddels wordt alle zorg op de juiste plek geboden. Dat betekent dat we meer cliëntgericht en effectief werken. We zijn sneller beschikbaar voor degenen die onze hulp nodig hebben en onze deskundigheid per zorgsoort is aanzienlijk gegroeid.

Afgelopen jaar stond in het teken van samenwerking. We richtten ons onder meer op de verdieping van ons aanbod in de langdurige zorg. Daartoe sloten we contracten af met zorgkantoren DSW en Achmea-Zilveren Kruis. Om de kwaliteit van onze Wmo-zorg te verankeren, werd gewerkt aan de relaties met de gemeenten Delft, Den Haag en Rotterdam. Om goede ketenzorg te leveren, werden relaties met externe partijen, zoals Pieter van Foreest, GGZ Delfland, Brijder en Fivoor, verstevigd.

Het toekomstperspectief van onze organisatie was ook dit jaar weer een belangrijk onderwerp. Waar ligt onze kracht? Wat doen we als zorgorganisatie alleen? En wat lukt ons beter samen met collega-zorgaanbieders? Halverwege 2021 startten we met een eerste verkenning naar de meerwaarde van een samenwerking met de Kessler Stichting. De meerwaarde werd vooral gezien in het verstevigen van onze kwaliteit van zorg, het versterken van onze backoffice, onze bedrijfsvoering, onze markt- en arbeidsmarktpositie. Op basis hiervan gaf de raad van toezicht goedkeuring om verder te gaan naar fase twee van de verkenning met de Kesslerstichting. Deze werd halverwege 2022 gestart. Een definitief besluit over een fusie vond plaats op 30 juni 2023, waarmee de fusie per 1 januari 2024 werd bekrachtigd.

We zetten onszelf steeds meer neer als netwerkorganisatie. Zo startten we afgelopen jaar de pilot gezinsbeschermingsketen met onder meer de William Schrikker Groep, JB-West en de gemeenten Delft, Den Haag en Westland. De gehele Keten Aanpak Huiselijk Geweld werd grondig doorgesproken met de gemeenten Delft en Den Haag. Natuurlijk werkten we nauw samen met het veiligheidshuis, de lokale politie en verschillende woningcorporaties. We sloten aan bij diverse netwerkoverleggen.

VOORUITBLIK 2023

Het jaar 2022 was voor onze organisatie wederom een jaar van belangrijke veranderingen. Veranderingen waarmee we met name focusten op onze kwaliteit van zorg, het welzijn van onze medewerkers, goede samenwerkingsrelaties en een stabiele bedrijfsvoering. Na een paar spannende jaren hebben we onze koers te pakken. We blijven vooruitkijken en werken gestaag aan een gezonde, duurzame toekomst voor onze cliënten en medewerkers.

Om de gezondheidssituatie van onze cliënten te meten en verbeteren, gingen we afgelopen jaar een samenwerking aan met de Haagse Hogeschool. In 2023 zullen we onderzoeken hoe we elkaar kunnen versterken én hoe we de impact van onze zorg verder in beeld kunnen brengen.

Natuurlijk zullen we ook in de toekomst geconfronteerd worden met uitdagingen. Neem de woningnood. De wachttijden voor een huurwoning zijn ongekend lang. Dat zorgt ervoor dat onze cliënten nauwelijks kunnen uitstromen. Met gemeenten, ketenpartners en woningcorporaties onderzoeken we de mogelijkheden op gebied van uitstroom. Daarnaast vormen de tarieven van de Wmo een knelpunt. Daardoor kunnen we onze medewerkers op de werkvloer minder goed ondersteunen met zaken als beleid, kwaliteit, huisvesting en communicatie. Allerlei redenen om een fusie met de Kessler Stichting te bekrachtigen. Samen kunnen we meer en staan we sterker.