

Beleidsplan



Voorwoord

Voor u ligt het beleidsplan van Dagbesteding Klimmen. Met dit beleidsplan maken we binnen onze organisatie de kwaliteit van zorg inzichtelijk en borgen we de ontwikkeling. Bij het beschrijven van het beleidsplan is geprobeerd deze zo toegankelijk mogelijk te houden voor de lezer.

Het beleidsplan heeft als doel het zo efficiënt en effectief mogelijk uitvoeren van de kwaliteitszorg en in het effectief handhaven en versterken van de kwaliteit van zorg.
Het beleidsplan dient als handvat bij het systematisch bewaken van de kwaliteit van de geboden zorg- en dienstverlening.

Het beleidsplan is geïmplementeerd en het kwaliteitssysteem is bij alle medewerkers bekend en begrepen. De medewerkers van Dagbesteding Klimmen dragen dit uit door een positieve en professionele houding, naar cliënten en elkaar.

De leidinggevende Ron Grooten stelt zich verantwoordelijk voor de naleving van de beschreven werkwijzen en draagt zorg voor het onderhoud en de periodieke beoordeling van het kwaliteitssysteem. Het beleidsplan geeft de komende jaren richting aan de efficiëntie en doelmatigheid van onze processen.

Ron Grooten

Inhoud

Voorwoord	2
Inhoud	3
1. Beleid en organisatie	5
Missie	5
Visie	5
Context	5
Organisatiestructuur	5
Verantwoordelijkheden en bevoegdheden	5
Beleidscyclus	5
Doelen	6
Indicatoren	6
Overlegstructuur	7
Kwaliteit	7
Privacyreglement	7
Medezeggenschap cliënten	7
Medezeggenschap medewerkers	7
Kansen en risico's/ risicomangement	7
Wet- en regelgeving	8
2. Uitvoering van zorg- en dienstverlening	8
Groeps-ROT	8
Medewerkers	8
Vrijwilligers	8
Stagiaires	8
Een dag bij Dagbesteding Klimmen	9
3. De cliënt	9
Informatievoorziening aan de cliënt	9
In- en uitsluitingscriteria	9
Cliëntregistratiesysteem	10
De zorg voor de cliënt - werkwijze – zorgplan	10
Kennismaken en rondleiding	10
Intake	10
Meeloopdag & proefperiode	10
Uitvoering en evaluatie	10
Afsluiting of doorstroming	10



4. Leren en verbeteren	11
Cliënttevredenheid	11
Klachtenregeling	11
Incidentmeldingen	11
Medewerkerstevredenheid	11
Leren en verbeteren	11

Beleid en organisatie

Missie

De doelstelling van Dagbesteding Klimmen is het bieden van een zinvolle dagbesteding aan mensen met een verstandelijke en/ of lichamelijke beperking of mensen met (beginnende) dementie. Deze zinvolle dagbesteding is in de vorm van; helpen op het bedrijf. De cliënten krijgen dagbesteding op maat.

Visie

De activiteiten worden aangepast aan de mogelijkheden en de interesses van de cliënt.

Dagbesteding Klimmen geeft de cliënt letterlijk en figuurlijk de ruimte. Ook doet het verzorgen van de dieren/ de winkel een appel op het verantwoordelijkheidsgevoel van de cliënt.

De werkzaamheden bij Dagbesteding Klimmen zijn veelal routinematig structureel en worden daarmee herkenbaar voor de cliënt.

Door 'zorg op maat' begeleiding worden de capaciteiten van de cliënt naar boven gehaald en ontwikkeld zodat hun gevoel van eigenwaarde stijgt.

Het verrichten van arbeid en dit zo veel mogelijk integreren in een bedrijfsmatige omgeving versterken dit. Dit kan worden bereikt door het aanbieden van herkenbare activiteiten, al dan niet met een arbeidsmatige insteek. Iedere cliënt gaat op zijn- haar manier aan de slag met zijn- haar mogelijkheden en interesses.

Contextanalyse rondom de dagbesteding

Dagbesteding Klimmen (DB Klimmen) biedt al meerdere jaren zorg en ondersteuning aan cliënten. Vanuit een kleinschalige setting beschikt DB Klimmen over een sterk netwerk en een duidelijke intentie tot samenwerking met diverse zorgaanbieders. Juist door deze kleinschaligheid is het mogelijk om extra flexibiliteit te bieden en beter in te spelen op de individuele behoeften van cliënten, in vergelijking met grotere organisaties.

Binnen DB Klimmen staan flexibiliteit, klantgerichtheid en nabijheid centraal. Er wordt samen met de cliënt gewerkt, waarbij een oplossingsgerichte benadering van zorg leidend is.

Sinds 2023 is het aanbod van dagbesteding uitgebreid met een avondprogramma: het *keetclubje*. Dit vindt wekelijks plaats op dinsdag en donderdag van 15.00 tot 19.00. Aan deze activiteit nemen zes cliënten deel, waarbij begeleiding op individuele basis wordt geboden. Tijdens deze avonden worden gezamenlijke activiteiten ondernomen en wordt er samen een verse maaltijd bereid, wat bijdraagt aan zowel sociale interactie als praktische vaardigheden.

Sinds 1 januari 2026 is daarnaast de kledingwinkel *Anders Mooi* geopend, dit is een onderdeel van Dagbesteding Klimmen. De winkel is dagelijks geopend van 09.00 tot 16.00 uur. Cliënten werken hier tussen 10.00 en 14.00 uur en houden zich bezig met diverse werkzaamheden, zoals het doen van de was, het schoonhouden van de winkel, het sorteren van kleding, het helpen van klanten en het verzorgen van de pakketservice. Deze werkzaamheden dragen bij aan de ontwikkeling van arbeidsvaardigheden, zelfstandigheid en sociale interactie.

Organisatiestructuur

Dagbesteding Klimmen is een kleine organisatie. Verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie. Er is veel sprake van samenwerking en medewerkers leggen verantwoording af aan de leidinggevende en/of hoofdbegeleider.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Dagbesteding Klimmen werkt met deskundig en gekwalificeerde medewerkers. In de functiebeschrijvingen staat beschreven wie welke bevoegdheden heeft.

Beleidscyclus

Om aan de wensen van cliënten te voldoen en om de kwaliteit van de begeleiding te bewaken en te verbeteren, volgt Dagbesteding Klimmen ontwikkelingen in wet- en regelgeving. Door in te spelen op signalen van cliënten en medewerkers en op trends en ontwikkelingen in de samenleving verbeterd Dagbesteding Klimmen haar zorg- en dienstverlening. Met deze input als basis stelt Dagbesteding Klimmen in samenspraak met medewerkers, jaarlijks vast of haar beleid en doelstellingen actueel zijn en stelt zo nodig bij naar de situatie/ strategie en wensen/ behoeften van dat moment.

Doelen

Aangezien Dagbesteding Klimmen een klein en overzichtelijk bedrijf is, met weinig wisselingen van cliënten en personeel is het werken aan onze doelen een continu proces. We overleggen en sparren dagelijks om iedereen en het bedrijf tevreden te houden. Dit is ook onze kracht om snel en adequaat te handelen, zo blijven cliënten en ouders/begeleiders tevreden en zijn er zelden problemen die niet op te lossen zijn.

Qua kwaliteitsborging richt DB Klimmen zich op certificering volgens HKZ voor kleine organisaties. In mei 2026 vindt in dit kader de tussen audit plaats. Het doel hiervan is om aan te tonen hoe DB Klimmen zich blijft ontwikkelen, leert van ervaringen en structureel werkt aan het bieden van kwalitatief goede, op maat gemaakte zorg voor haar cliënten. Eventuele actiepunten en adviezen uit de audit worden vertaald naar effectief beleid.

Het aantal cliënten is de afgelopen jaren stabiel gebleven. Waar in 2025 werd gestreefd naar een groeps grootte van circa 20 cliënten om een goede balans te behouden tussen zorg op maat en een gezonde bedrijfsvoering, is er inmiddels sprake van een lichte groei.

Deze groei is mede mogelijk gemaakt door uitbreiding van het personeelsbestand, waaronder het aannemen van nieuw personeel en het openen van een extra dagbestedingsruimte: de kledingwinkel *Anders Mooi* (een onderdeel van Dagbesteding Klimmen). Door deze uitbreiding kunnen cliënten beter worden verdeeld over de verschillende ruimtes, wat zorgt voor meer rust en minder onrust binnen de groep.

Daarnaast heeft de toename van zowel cliënten als personeel geleid tot de aanschaf van een extra bus, waardoor er momenteel drie routes gereden kunnen worden. Dit draagt bij aan meer continuïteit, rust en structuur, met name binnen het vervoer van en naar de dagbesteding.

Het avondprogramma, het *Keetclubje*, is inmiddels verder doorontwikkeld. Waar dit in eerste instantie één dag per week plaatsvond, is het programma uitgebreid naar twee dagen per week. De

cliënten ervaren dit aanbod als positief en het biedt extra mogelijkheden voor sociale interactie en het ontwikkelen van vaardigheden.

Sinds 1 januari 2026 is daarnaast de kledingwinkel *Anders Mooi* opgezet (een onderdeel van Dagbesteding Klimmen). De winkel is geopend van 09.00 tot 16.00 uur, waarbij cliënten werkzaam zijn tussen 10.00 en 14.00 uur. Zij houden zich bezig met werkzaamheden zoals het doen van de was, het schoonhouden van de winkel, het sorteren van kleding, het helpen van klanten en het verzorgen van de pakkeetservice. Het nieuw aangenomen personeel wordt zowel binnen de dagbesteding als in de winkel ingezet, wat bijdraagt aan flexibiliteit en continuïteit in begeleiding.

Naar aanleiding van recente weersomstandigheden is het bestaande protocol aangepast naar een *slecht weer / code oranje protocol*. Bij code oranje wordt er, met het oog op de veiligheid van zowel cliënten als medewerkers, geen vervoer uitgevoerd. Op deze manier kan er verantwoord en adequaat worden gehandeld bij extreme weersomstandigheden. Dit protocol wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Concrete doelen

- Bewaken en begeleiden van de bestaande groep.
- *Anders Mooi* opstarten en verder ontwikkelen tot een stabiele werkplek als onderdeel van Dagbesteding Klimmen.
- Een nieuwe, jongere cliëntengroep aantrekken voor de winkel *Anders Mooi*.
- Bewaken en begeleiden van het Keetclubje.
- Actualiseren van de zorgplannen naar een eigentijdse, cliëntgerichte en overzichtelijke opzet.
- Rust en structuur in het vervoer.
- Verdere professionalisering van het personeel en het verduidelijken van verantwoordelijkheden.
- Versterken van de samenwerking met externe zorgpartners en netwerkorganisaties.
- Optimaliseren van de dagstructuur en activiteiten aanbod per doelgroep.
- Bevorderen van een veilige en stabiele groepsdynamiek.
- Blijven ontwikkelen en actualiseren van kwaliteitsbeleid (o.a. richting HKZ).
- Vergroten van zichtbaarheid en naamsbekendheid (website en sociale media).

Indicatoren

- Elk jaar in de voorjaar/vroege zomer houdt Dagbesteding Klimmen een cliënttevredenheidsonderzoek.
- Dagbesteding Klimmen stelt binnen 4 weken na aanvang van de zorg het begeleidingsplan op.
- De zorg start nadat de deelnemersovereenkomst is getekend.

Overlegstructuur

Binnen Dagbesteding Klimmen vindt vrijwel dagelijks werkoverleg plaats, waarbij uiteenlopende onderwerpen aan bod komen. Dit varieert van beleid en doelstellingen tot gesignaleerde zorgvragen van cliënten. Deze korte overlegmomenten dragen bij aan snelle afstemming en het adequaat inspelen op de dagelijkse praktijk.

Daarnaast vindt er periodiek een teamoverleg plaats waarbij het volledige team aanwezig is. Dit overleg wordt genotuleerd en richt zich op bredere organisatorische en inhoudelijke thema's.

Vanwege de uitbreiding van het personeelsbestand en de verschillende werktijden is DB Klimmen momenteel bezig met het verder structureren en optimaliseren van deze overlegmomenten, zodat informatie-uitwisseling en afstemming binnen het team zo efficiënt en eenduidig mogelijk verlopen.

Kwaliteit

Dagbesteding Klimmen levert kwaliteitszorg op maat tijdens de dagbesteding. Door een kwaliteitsmanagementsysteem te gebruiken meet en verbetert Dagbesteding Klimmen continu de zorg- en dienstverlening. Jaarlijks toetst een onafhankelijk instantie, met een externe audit, de geleverde zorg- en dienstverlening en of deze aan de gestelde eisen voldoet. Resultaten van deze audit pakt Dagbesteding Klimmen op via de 'leer en verbetercyclus'.

Privacyreglement

Dagbesteding Klimmen hecht veel waarde aan de bescherming van persoonsgegevens van cliënten, medewerkers en andere belanghebbenden. In het privacyreglement staat beschreven hoe Dagbesteding Klimmen omgaat met persoonsgegevens.

Medezeggenschap cliënten

Bij Dagbesteding Klimmen hebben cliënten een nauwe en warme band met hun begeleiders. Cliënten bespreken wensen en behoeften met hun begeleider, zodat de kwaliteit van begeleiding aangepast en/ of verbeterd wordt. Daarnaast voert Dagbesteding Klimmen jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit, waarbij cliënten wensen en behoeften kenbaar maken.

Medezeggenschap medewerkers

Dagbesteding Klimmen is een kleine organisatie, de taken en verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie. Medewerkers zijn nauw betrokken bij het op- en bijstellen van beleid en doelstellingen en het vaststellen van werkwijzen. Hiermee heeft de medewerker invloed op de uitvoering van eigen werkzaamheden.

Kansen en risico's/ risicomangement

Om kansen te benutten en risico's te managen inventariseert Dagbesteding Klimmen kansen en risico's op diverse gebieden. B.v. op gebied van cliëntveiligheid en arbeidsomstandigheden van medewerkers. Hiervoor gebruikt Dagbesteding Klimmen vastgestelde methodes. Cliënten en medewerkers (of andere relevante personen) zijn betrokken bij dit proces. Waar nodig neemt Dagbesteding Klimmen maatregelen om tot verbetering te komen.

Veiligheid, preventie en continuïteit

Om de veiligheid binnen Dagbesteding Klimmen te vergroten en om de arbeidsomstandigheden te verbeteren is het van belang dat er inzicht is in de risico's van het werk. Door de uitvoering van een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) wordt in kaart gebracht welke zaken binnen Dagbesteding Klimmen goed geregeld zijn en welke zaken nog aandacht behoeven. Dagbesteding Klimmen heeft de RI&E laten uitvoeren door Stigas (www.stigas.nl).

Processen

Jaarlijks inventariseert Dagbesteding Klimmen mogelijke risico's op lopende processen. Voorbeelden zijn: cliëntveiligheid, privacy, beschikbaarheid deskundig personeel. Aan de hand van de vastgestelde risico's stelt Dagbesteding Klimmen actiepunten vast, om kans op schade of letsel te verkleinen.

Cliëntniveau

Voordat medewerkers starten met begeleiding van de cliënt, brengt Dagbesteding Klimmen risico's in kaart. Zo wordt antwoord verkregen op de vraag, waar medewerkers extra op moeten letten bij de begeleiding en wordt de kans op letsel verkleint. Vastlegging vindt plaats via het zorgplan dat staat in het cliëntdossier in ZilliZ. Evaluatie en bijstelling van deze risico-inventarisatie vindt minimaal jaarlijks plaats of vaker indien nodig. Daarnaast verzamelt Dagbesteding Klimmen signalen van cliënten. De hulpvraag kan veranderen, door de verleende begeleiding te rapporteren in het cliëntdossier en wensen en behoeften van cliënten te volgen, past Dagbesteding Klimmen de begeleiding desgewenst aan.

Wet- en regelgeving

Dagbesteding Klimmen werkt met vastgestelde richtlijnen en protocollen. Daarnaast moet ook voldaan worden aan relevante wet- en regelgeving. Een aantal onderwerpen zijn bij wet geregeld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de privacywetgeving (AVG), ARBO.

Dagbesteding Klimmen heeft kennis over wetgeving wat van toepassing is op de dienstverlening. Medewerkers volgen mogelijke wijzigingen in wetgeving op de voet en daar waar nodig past Dagbesteding Klimmen richtlijnen en protocollen hier op aan.

Uitvoering van zorg- en dienstverlening

Groeps-ROT

Dagbesteding Klimmen werkt volgens het Groeps-ROT principe – Realiteit Oriëntatie Training. Kleine groepjes cliënten komen op vaste dagdelen per week bij elkaar. De ruimte is hier ook voor ingericht. Denk aan een duidelijke klok met kalender. Er is een vaste start van de dag. En DB Klimmen biedt activiteiten gericht op het hier en nu. Aansluitend op de seizoenen werkt DB Klimmen met passende thema's. Dit gebeurt op creatieve wijze maar ook in de vorm van spel. De achterliggende gedachte van realiteitsoriëntatie is dat de verwardheid van de verstandelijke beperkte cliënt of oudere cliënt afgeremd kan worden. Dit door het voortdurend en herhaaldelijk aanbieden van juiste en realistische informatie over tijd, plaats en persoon, het systematisch corrigeren van verkeerde uitspraken of handelingen en het stimuleren en aanmoedigen van zelfstandig gedrag.

Medewerkers

Om kwaliteitszorg op maat te leveren, heeft Dagbesteding Klimmen gekwalificeerde medewerkers in dienst. Medewerkers hebben voldaan aan de Vergewisplicht en hebben een VOG overlegd over Dagbesteding Klimmen. Op het kantoor is een medewerkershandboek beschikbaar, waarin onderwerpen rondom dienstverband, functioneren en beschreven staan.

Vrijwilligers

Het begeleidersteam bestaat uit professionals en vrijwilligers. De vrijwilligers van Dagbesteding Klimmen bieden vooral tijd en aandacht aan de cliënten. Zij ondersteunen de begeleiders bij de dagelijkse gang van zaken binnen de dagbesteding en zijn inmiddels onmisbaar geworden voor de cliënten en begeleiders. Uitgangspunten zijn beschreven in het beleid vrijwilligers en er is een functiebeschrijving voorhanden.

Stagiaires

Dagbesteding Klimmen biedt studenten de kans om in de praktijk te leren en te ontwikkelen. Studenten groeien toe naar volwaardige medewerkers in de dagbesteding. Studenten die een sociaal-agogisch-maatschappelijke (niveau 2, 3 of 4) volgen zijn welkom bij Klimmen. Ook stagiaires overleggen aan de dagbesteding hun gegevens. Stagiaires krijgen een stagebegeleider toegewezen die de stagiaire begeleidt in zijn of haar leerproces. Dagbesteding Klimmen is een erkend leerbedrijf.

Een dag bij Dagbesteding Klimmen

De dag bij Dagbesteding Klimmen begint met het ophalen van onze cliënten. Bij aankomst starten we met een gezamenlijk koffiemoment, waarin sociale contacten worden gestimuleerd en ruimte is voor een rustig begin van de dag.

Vervolgens wordt de dag doorgenomen en kijken we samen naar de taakverdeling. Hierbij maken we gebruik van een pictogrammenbord, zodat de structuur en duidelijkheid voor cliënten wordt gewaarborgd. Rond 10.00 uur gaan de cliënten aan de slag met hun werkzaamheden, waarbij zij begeleiding en sturing krijgen van de begeleiders.

Binnen de dagbesteding zijn er diverse activiteiten mogelijk. Zo beschikken wij over een hobbyboerderij waar cliënten helpen met de verzorging van dieren en is er een moestuin voor

cliënten die graag buiten en groen bezig zijn. Daarnaast zijn er nog een heleboel huishoudelijke activiteiten die uitgevoerd kunnen worden om te denken aan afwassen/vaatwasser in en uit te ruimen, koken/bakken, opruimen, poetsen.

Om 11.30 uur is het tijd om de lunch voor te bereiden en om 12.00 start de lunchpauze. Cliënten nemen hun eigen lunch mee, die wij regelmatig aanvullen met bijvoorbeeld een huisgemaakt soepje of een gekookt eitje. In de middag worden andere activiteiten aangeboden, zoals creatieve bezigheden, bewegingsactiviteiten of ontspanning. Ook is er ruimte voor een spelletje of om te genieten van de omgeving.

Rond 14.00 uur sluiten we de dag gezamenlijk af met een koffiemoment, waarna het vervoer dat door DB Klimmen zelf wordt verzorgd de cliënten weer naar huis brengt.

Binnen de kledingwinkel *Anders Mooi* wordt volgens dezelfde werkwijze gewerkt, dit is namelijk een onderdeel van Dagbesteding Klimmen. Er wordt gebruikgemaakt van dezelfde dagstructuur, tijden en het pictobord, zodat er voor cliënten herkenbaarheid en duidelijkheid is tussen de verschillende ruimtes.

Op dinsdag en donderdag vindt daarnaast het *Keetclubje* plaats. De cliënten die hier niet aan deelnemen, worden aan het einde van de dag naar huis gebracht. De groep die deelneemt aan het Keetclubje blijft aanwezig en heeft na 14.00 uur een pauzemoment. Aansluitend vindt er een dienstwisseling plaats en start het avondprogramma. Waarin er een uitstapje wordt gedaan of een activiteit op locatie met de cliënten. Verder wordt er nog een verse maaltijd aangeboden.

De cliënt

Informatievoorziening aan de cliënt

Dagbesteding Klimmen informeert haar cliënten via haar website www.dagbestedingklimmen.nl. Op de website is relevante informatie te lezen over de zorgmogelijkheden die Dagbesteding Klimmen aanbiedt. Daarnaast is Dagbesteding Klimmen actief op Social Media. Bijna dagelijks zijn op b.v facebook en Instagram updates en leuke foto's terug te zien. Hierbij krijgen (potentiële) cliënten en geïnteresseerden een indruk wat er zich allemaal afspeelt binnen Dagbesteding Klimmen. Ook verzendt DB Klimmen een nieuwsbrief met de laatste nieuwtjes.

In- en uitsluitingscriteria

Om zo goed mogelijk in te schatten of iemand passend is binnen de zorgverlening door Dagbesteding Klimmen en of Dagbesteding Klimmen aan de specifieke hulpvraag van de cliënt kan voldoen, zijn er een aantal op voorhand geldende in- en exclusiecriteria opgesteld.

Inclusiecriteria zijn:

- De cliënt valt binnen de missie en visie omschreven doelgroep.
- De cliënt heeft zorg/begeleiding nodig vanwege een psychische aandoening, een verstandelijke beperking of een diagnose in het autistisch spectrum.

Exclusiecriteria zijn:

- Een psychiatrisch ziektebeeld waarbij de cliënt bijvoorbeeld suïcidaal is, veelvuldig bekend is met automutilatie of een verhoogd risico op een psychose heeft.
- Een actuele alcohol- of drugsverslaving.
- Een cliënt die veelvuldig bekend is met verbaal of fysiek geweld.
- Een cliënt die aangeeft zich niet te willen aanpassen in het leef/werkritme dat bij Dagbesteding Klimmen gehanteerd wordt.
- Een cliënt die aangeeft niet bereid te willen zijn begeleiding op gedrag te willen ontvangen.
- Indien de zorgvraag van de cliënt niet (meer) beantwoord kan worden, denk hierbij ook aan medicatieverstrekking (bij DB Klimmen zijn geen verpleegkundigen werkzaam). Indien een cliënt verpleegd moet worden.

Cliëntregistratiesysteem

Dagbesteding Klimmen maakt gebruik van het elektronische cliëntendossier ZilliZ. In het ECD legt de begeleider zorg vast, plant zorg, stelt begeleidingsplannen op en rapporteert over de begeleiding.

De zorg voor de cliënt - werkwijze – zorgplan

Kennismaken en rondleiding

Tijdens een rondleiding kijken cliënten en eventuele ouders rond binnen de dagbesteding. Hier worden de visie, doelstellingen, onze manier van begeleiden en zorg uitgelegd. Op deze wijze kan zowel de cliënt als de begeleider/ verzorger/ ouder een beeld vormen over het welbevinden van de dagbesteding. Tevens kan men vaak al gedurende deze rondleiding een wederzijdse indruk krijgen.

Intake

Na deze rondleiding gaan allen rond de tafel zitten en bespreekt de begeleiding over de mogelijkheden van de cliënt op de dagbesteding. Zo kijkt de begeleiding naar de problematiek van de cliënt en de eventuele begeleidingsafspraken. Eventuele vragen van beide partijen kunnen beantwoord worden.

De begeleiding van de dagbesteding verwoordt het besprokene op een intakeformulier, zodat alles nog eens zwart op wit staat en door beide partijen kan worden nagelezen.

Meeloopdag & proefperiode

Wanneer zowel de cliënt als de begeleiding de mogelijkheden zien dat de cliënt geschikt is, loopt de cliënt een dag mee.

Een cliënt is geschikt wanneer deze binnen de groep past en de activiteiten die wij aanbieden als uitdagend ervaren. Natuurlijk moeten ook de dagen passen. Na de meeloopdag komt er een

proefperiode en kijkt de begeleiding in samenspraak met cliënt en eventuele begeleiders/ ouders of een toekomst op de dagbesteding mogelijk is.

Uitvoering en evaluatie

Naar aanleiding van de intake stellen cliënt en begeleiding een begeleidingsplan op via het dossier in Zilliz. De cliënt heeft toegang tot het eigen dossier via de 'cliëntlogin'. Medewerkers rapporteren over de zorg via Zilliz. Minimaal jaarlijks evalueren cliënt en begeleiding het begeleidingsplan. Waar nodig stellen zij in gezamenlijkheid het begeleidingsplan bij.

Afsluiting of doorstroming

De begeleiding en cliënt sluiten samen de zorg af. Er vindt een eindevaluatie plaats met de cliënt en eventuele ouders. Indien nodig vindt er een overdracht naar een andere zorgorganisatie plaats. Voor de cliënt organiseert de begeleiding een afscheidsfeestje.

Leren en verbeteren

Cliënttevredenheid

De medewerkers van Dagbesteding Klimmen werken hard om de cliënt goede en passende zorg en ondersteuning te bieden. Jaarlijks voert Dagbesteding Klimmen een klanttevredenheidsonderzoek uit. Zo kijkt de organisatie of de cliënt ook daadwerkelijk tevreden is met de geleverde zorg. Dagbesteding Klimmen gebruikt de cyclus van 'leren en verbeteren' voor het doorvoeren van verbetermaatregelen.

Klachtenregeling

Wanneer een cliënt minder tevreden is over Dagbesteding Klimmen, dan is het belangrijk dat de cliënt dit met de desbetreffende medewerker bespreekt. Zo zoek je samen naar een passende oplossing. Wanneer dit niet lukt of de cliënt is niet tevreden met de oplossing, dan kan de cliënt een klacht indienen. Dagbesteding Klimmen is in het kader van de WKKGZ (Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg) aangesloten bij [Klachtenportaalzorg](#), die in dat kader ook als externe klachtenfunctionaris fungeert.

Verbetersuggesties

Natuurlijk kan het ook zo zijn dat een cliënt geen klacht heeft, maar wel iets gezien heeft dat anders of beter kan. Graag hoort Dagbesteding Klimmen deze verbetersuggesties opdat zij de dienstverlening blijvend kan verbeteren.

Incidentmeldingen

Medewerkers voeren begeleidingstaken met grote zorgvuldigheid uit. Toch kan het gebeuren dat fouten worden gemaakt of dat er bijna een incident plaatsvindt. Dagbesteding Klimmen wil een veilige werkomgeving bieden, waarbinnen medewerkers zich veilig voelen om fouten en incidenten te melden. Juist van deze meldingen kunnen we leren en de kans op herhaling verkleinen. Daarnaast worden medewerkers zich bewust van waar eventuele knelpunten liggen en kunnen verbetermaatregelen uitgevoerd worden.

Medewerkers melden incidenten via ZILLIZ. Het team bespreekt de gemelde incidenten tijdens teamoverleg en stelt verbetermaatregelen vast. Een aangewezen medewerker volgt de uitvoering van de maatregelen. Ter voorbereiding op de organisatiebeoordeling analyseert de leidinggevende jaarlijks alle meldingen en stelt een rapportage op.

Medewerkerstevredenheid

De leidinggevende bespreekt tijdens functioneringsgesprekken de tevredenheid van de medewerkers. Daarnaast geeft de leidinggevende in het werkoverleg aandacht aan de tevredenheid van de medewerkers. Medewerkers kunnen tijdens het werkoverleg een verbetervoorstel indienen. Wanneer de medewerker tegen punten aanloopt of ontevredenheid ervaart, kan de medewerker hiermee bij de leidinggevende terecht.

Leren en verbeteren

Door gebruik te maken van een 'leer en verbetercyclus' evalueert Dagbesteding Klimmen continu haar dienstverlening. Op diverse manieren *meten en leren* medewerkers over de kwaliteit en tevredenheid van de geleverde dienstverlening. Resultaten worden geanalyseerd en omgezet naar *verbetermaatregelen*. Dagbesteding Klimmen gebruikt hiervoor de volgende middelen en/of methoden:

- Het gebruik van een kwaliteitshandboek (beleid, werkwijzen, protocollen, formulieren ed.).
- Het uitvoeren van kwaliteitsmetingen (evaluaties, tevredenheidsonderzoeken ed.).
- Het (laten) uitvoeren van een jaarlijkse organisatiebeoordeling.
- Het laten uitvoeren van een jaarlijkse externe audit door een onafhankelijk orgaan.
- Het registreren en analyseren van klachten.
- Het registreren en analyseren van incidentmeldingen.
- Het verzamelen en analyseren van signalen.
- Het uitvoeren van risico-inventarisaties.
- Het volgen van trends en ontwikkelingen.
- Het bepalen en volgen van doelen.
- Uitvoering geven aan een vaste overlegstructuur.