

The logo for Firmitas, featuring the word "firmitas" in a blue, lowercase, sans-serif font. The letter "i" has a small orange dot above it, and the letter "t" has a small orange dash above it.

firmitas

The main title of the report, "Kwaliteitsbeeld", written in a bold, dark green, sans-serif font. It is positioned on a white, trapezoidal background that is part of a larger graphic element.

Kwaliteitsbeeld

The year "2023", written in a white, sans-serif font. It is centered within a dark blue, trapezoidal background element.

2023

Inhoud

Welkomstwoord	3	Dagelijkse avonturen	12	Iedere cliëntenstem is waardevol	24
Ontmoet ons!	3	Onze thuisfronten	14	Meemaken & Meepraten	26
Terugblik van het bestuur	4	Kamertrainingscentra, leren en leven	15	Veiligheid eerst, samen vooruit	28
Diversiteit omarmen	5	Thuis voor moeders en vrouwen	17	Professionaliseren met digitale tools	30
Feiten en weetjes	6	Zelfstandig, maar niet alleen	19	HR evolutie	31
Steentje voor Steentje	8	AMV jongeren in de spotlight	20	Firmitas floreert: medewerkers vertellen	33
Certificering onder de loep	10	Thuis met een steuntje	22	Gluren naar 2024, toekomstpret!	36



Welkomstwoord

In de afgelopen periode heeft Firmitas hard gewerkt, en dat heeft resultaten opgeleverd. Met trots wordt het kwaliteitsbeeld van het jaar 2023 van Stichting Firmitas gepresenteerd. Dit rapport is zorgvuldig samengesteld en biedt een gedetailleerd inzicht in de prestaties. Er wordt een overzicht gegeven van de hoogte- en verbeterpunten, evenals de ontwikkelingen en de tevredenheid van cliënten en medewerkers. Daarnaast wordt belicht wat goed gaat, wat behouden moet blijven, en wat verder doorontwikkeld kan worden. Tot slot wordt een blik geworpen op wat het komende jaar zal brengen.



Ontmoet ons!

Stichting Firmitas biedt kleurrijke mensen stevigheid en veiligheid. Met deskundige en vasthoudende medewerkers begeleiden wij onze cliënten liefdevol, met respect en kennis van cultuur en taal, naar een zelfstandig leven. Ons zorgaanbod richt zich op wonen, zorg en welzijn, waarbij de cliënt en haar doelstellingen altijd centraal staan.

Onze organisatie is gebaseerd op zeven kernwaarden die ons dagelijks leiden in ons werk. Wij geloven in de kracht van mensen en zijn ervan overtuigd dat, hoe moeilijk de omstandigheden ook zijn, iedereen in staat is om nieuwe dingen te leren en te groeien. Ieder mens is uniek en daarom is onze aanpak dat ook.

Bij Firmitas helpen we mensen om de controle over hun eigen leven (terug) te krijgen. Dit doen we door hen liefdevol en respectvol te begeleiden naar een zelfstandig leven, waarbij we hen pas loslaten wanneer zij daar klaar voor zijn. Onze medewerkers zetten zich met hart en ziel in om ervoor te zorgen dat elke cliënt de ondersteuning krijgt die hij of zij nodig heeft.

Ons doel is om onze cliënten in hun eigen kracht te zetten en hen te ondersteunen bij het bereiken van hun persoonlijke doelstellingen. We bieden niet alleen zorg en ondersteuning, maar ook een veilige en stabiele omgeving waarin mensen zich kunnen ontwikkelen en bloeien.

Terugblik van het bestuur

Als bestuur kijken we terug op een jaar vol uitdagingen en successen. We zijn enorm trots op onze 71 medewerkers en 264 cliënten die gezamenlijk hebben gewerkt aan een betere toekomst. Dit jaar heeft ons niet alleen voor uitdagingen gesteld, maar ons ook kansen geboden om te groeien en te leren.

Een paar hoogtepunten van dit jaar zijn het medewerkerstevredenheidsonderzoek, waar een score van 7,6 werd behaald, en de positieve feedback van onze (Alleenstaande Minderjarigen Vreemdelingen)AMV-jongeren, die de persoonlijke begeleiding met een 8,5 waarden. Hoewel er ook verbeterpunten zijn, zoals de score van 6,4 voor wonen door LVB-cliënten, blijven we ons inzetten voor verbetering op alle fronten.

We zijn bijzonder trots op de ontwikkelingen binnen onze organisatie, die sinds de oprichting in 2010 is gegroeid naar negen locaties, waarvan één in Utrecht en acht in Rotterdam. Onze voortdurende groei en de positieve impact die we maken, zijn een testament aan de toewijding en inzet van iedereen binnen Stichting Firmitas. Daarnaast bieden we ambulante begeleiding met behandelaren aan, waardoor we onze cliënten flexibele en persoonlijke zorg kunnen bieden.

Een spannend vooruitzicht is de metamorfose van ons hoofdkantoor. De verbouwing, die in het vierde kwartaal van 2023 van start gaat, zal ons hoofdkantoor een nieuwe, frisse uitstraling geven en onze werkomgeving verder verbeteren.

Laten we stilstaan bij deze waardevolle ervaringen en successen die ons hebben gevormd. Deze momenten bieden ons nieuwe inzichten en inspiratie om verder te groeien. Samen hebben we stappen gezet die de basis vormen voor een nog betere toekomst.

Met vertrouwen kijken we uit naar de mogelijkheden en uitdagingen die het komende jaar met zich meebrengt. We blijven ons inzetten voor continue verbetering en groei, met als doel een nog hogere tevredenheid en betere resultaten voor zowel onze cliënten als medewerkers.

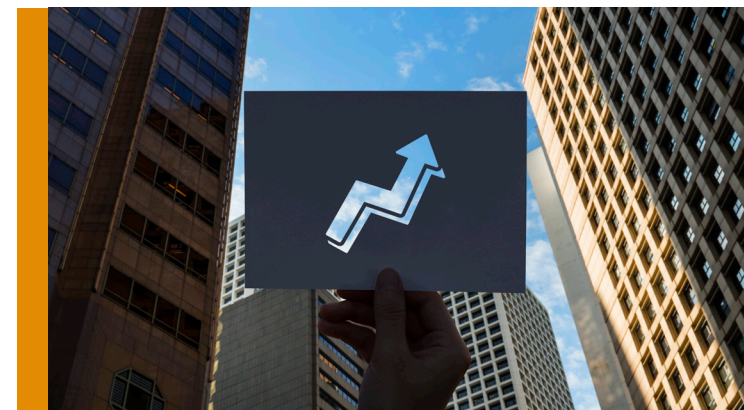
 **71**
Medewerkers

 **264**
Cliënten

8,5

7,6

6,4



Diversiteit omarmen

Ons diverse team van gespecialiseerde medewerkers biedt inclusieve zorg, waarbij wij rekening houden met de verschillende culturen, talen en levensstijlen van onze cliënten. Elke cliënt is uniek en onze aanpak dus ook. Het personeel van Stichting Firmitas wordt regelmatig getraind om zo aan te sluiten bij de behoeften van de cliënt.



Feiten en weetjes

Bij Firmitas hebben we een indrukwekkend aantal cliënten en medewerkers, en we streven voortdurend naar verbetering en groei. Hier zijn enkele interessante feiten en cijfers over onze organisatie:

Totaal aantal cliënten: 264

Totaal aantal medewerkers: 71

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO): Een score van 7,6

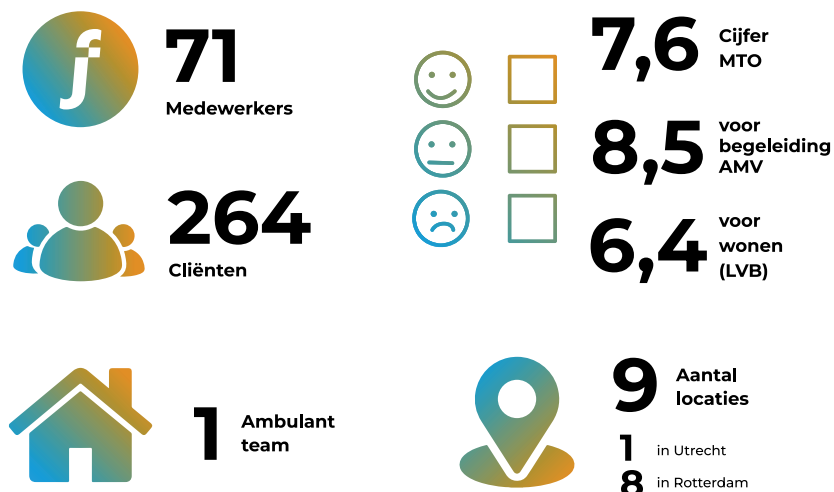
AMV jongeren beoordeling: Een 8,5 voor persoonlijke begeleiding (CTO)

Score voor wonen door LVB cliënten: 6,4

Jaar van oprichting: 2010

Aantal locaties: 9 (1 in Utrecht, 8 in Rotterdam)

Een team van ambulante begeleiders en behandelaren.



Wat gaat goed?

- ✓ Hoge medewerkerstevredenheid: met een score van 7,6 in het medewerkerstevredenheidsonderzoek laten we zien dat onze medewerkers over het algemeen tevreden zijn met hun werk en de organisatie.
- ✓ Uitstekende persoonlijke begeleiding: AMV-jongeren geven ons een 8,5 voor persoonlijke begeleiding, wat aangeeft dat we in staat zijn om effectieve en gewaardeerde ondersteuning te bieden.

Wat kunnen we behouden?

- » Medewerkerstevredenheid: het is belangrijk om de huidige tevredenheid van onze medewerkers te handhaven en waar mogelijk verder te verbeteren. Dit zorgt voor een gemotiveerd en toegewijd team.
- » Kwaliteit van persoonlijke begeleiding: de hoge waardering van AMV-jongeren voor persoonlijke begeleiding is een sterk punt dat we moeten blijven koesteren en verder ontwikkelen.

Wat moeten we doorontwikkelen?

- » Woonscore verbeteren: de huidige score voor wonen is 6,4, wat aangeeft dat er ruimte is voor verbetering in onze woondiensten. We moeten onderzoeken waar de knelpunten liggen en gerichte acties ondernemen om de woonervaring van onze cliënten te verbeteren.
- » Uitbreiding en diversificatie van locaties: met 9 locaties, voornamelijk geconcentreerd in Rotterdam en een ambulante team, ligt er een kans om verder te groeien en onze diensten in andere regio's uit te breiden. Dit kan helpen om meer cliënten te bereiken en onze impact te vergroten.



Steentje voor Steentje

Bij Firmitas staan de cliënten centraal in het zorgproces. We stemmen de begeleiding af op de individuele behoeften en wensen van elke cliënt, wat zorgt voor persoonlijke en effectieve ondersteuning.

“Mijn begeleider begrijpt mijn wensen en helpt me om mijn doelen te bereiken.” – cliënt Stichting Firmitas

Wat gaat goed?

- ✓ Zorg rond de persoon: Firmitas plaatst de cliënt centraal en biedt begeleiding afgestemd op individuele behoeften, wat resulteert in tevreden cliënten die hun doelen kunnen bereiken.
- ✓ Ervaringen onderzoeken: wij voeren jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoeken uit om de ervaringen van mensen met een beperking in kaart te brengen. Deze feedback gebruiken we om onze diensten continu te verbeteren.

“Ik kan mijn mening geven en zie dat er echt iets mee gedaan wordt.” – cliënt Stichting Firmitas

Wat kunnen we behouden?

- » Professionele groei: Firmitas investeert in de professionele ontwikkeling van haar medewerkers door regelmatig trainingen en cursussen aan te bieden. Dit zorgt ervoor dat het personeel zich zekerder voelt en hun werk beter kan uitvoeren.

“Ik heb veel geleerd van de trainingen en voel me nu zekerder in mijn werk.” – medewerker Stichting Firmitas

- » Inzicht in onze kwaliteit: wij monitoren continu de kwaliteit van onze diensten door middel van interne en externe audits, incidentanalyses en feedback van cliënten en medewerkers.

Wat moeten we doorontwikkelen?

- Meer betrokkenheid van familie en vrienden: we willen de betrokkenheid van familie en vrienden vergroten door betere communicatiekanalen te creëren en hen te voorzien van de nodige ondersteuning.
- Uitbreiding van activiteiten en trainingen voor cliënten: we zien kansen om onze activiteiten en trainingen uit te breiden, met name door taal- en scholingsprogramma's toe te voegen en gepersonaliseerde activiteitenschema's te implementeren op basis van individuele interesses en vaardigheden.
- Meer doorgroeimogelijkheden voor medewerkers: we streven ernaar meer doorgroeimogelijkheden te bieden door opleidingsplannen uit te breiden en een mentorprogramma te ontwikkelen waar ervaren medewerkers nieuwe medewerkers begeleiden en ondersteunen in hun professionele groei.
- Verbetering van werkprocessen en communicatie: we willen onze werkprocessen en communicatie verbeteren door nieuwe systemen voor procesoptimalisatie te implementeren, zoals een digitaal platform voor incidentenregistratie en feedback. Dit zal leiden tot snellere respons en oplossingsgericht werken.



Bij Firmitas blijven we ons inzetten voor continue verbetering van de zorgkwaliteit door middel van betrokkenheid, feedback en professionele ontwikkeling.

Certificering onder de loep

Wij hechten veel waarde aan het vertrouwen van externe partijen in onze zorgdiensten en de kwaliteit ervan, zoals verzekeraars en gemeenten. Om dit te waarborgen, vindt er jaarlijks een externe audit plaats. In maart 2023 heeft TÜV NORD Nederland deze uitgevoerd, die drie dagen in beslag nam. Tijdens deze audit zijn de primaire processen op al onze locaties onderzocht. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met verschillende belanghebbenden, waaronder teamleiders, medewerkers van de afdeling HR en Kwaliteit & Beleid, en de directie.

Uit de resultaten bleek dat het management van Stichting Firmitas goed aandacht heeft besteed aan de betrokkenheid van medewerkers en cliënten bij de gestelde normen en het up-to-date houden van het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit werd onder andere bevestigd door de actieve deelname van cliënten aan het inzien van dossiers, waarbij velen van hen betrokken waren. Het management nam ook de tijd om stil te staan bij belangrijke aspecten zoals een meerjarige analyse van incidenten en klachten, waardoor een bredere tendens kon worden getraceerd en een structurele aanpak kon worden ontwikkeld.

Bovendien werd er aandacht besteed aan het verbeteren van het documentbeheer- en delingsproces, wat resulteerde in meer overzicht en verbeterde communicatie tussen verschillende afdelingen. Dit alles toont aan dat Stichting Firmitas op de goede weg is om de kwaliteit van haar zorgdiensten te waarborgen en te verbeteren.



Wat gaat goed?

- ✓ Het management is betrokken bij beleidskwesties en toont toewijding aan het waarborgen van de kwaliteit van zorg.
- ✓ Cliënten tonen actieve betrokkenheid door deel te nemen aan het inzien van dossiers, wat de transparantie en vertrouwen bevordert.
- ✓ Er wordt proactief stilgestaan bij belangrijke aspecten zoals de meerjarige analyse van incidenten en klachten, wat helpt bij het ontwikkelen van een structurele aanpak.

Wat willen we behouden?

- » De betrokkenheid van het management bij beleidskwesties en de actieve deelname van cliënten aan het inzien van dossiers.
- » De proactieve aanpak van belangrijke aspecten zoals incidenten- en klachtenanalyse, wat bijdraagt aan continue verbetering.

Wat moeten we doorontwikkelen?

- Verder betrekken van het management bij beleidskwesties om de effectiviteit van ons beleid te verbeteren.
- Blijven monitoren en verbeteren van processen zoals het documentbeheer- en delingsproces om efficiëntie te verhogen en communicatie te optimaliseren.

Quote van de auditor van TUV NORD Nederland over zijn driedaagse inspectie:



‘De toewijding van het team van Stichting Firmitas aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg is werkelijk indrukwekkend. Hun proactieve aanpak en nauwe betrokkenheid bij alle aspecten van het zorgproces tonen aan dat zij zich volledig inzetten voor het welzijn van hun cliënten.’



Dagelijkse avonturen

Hoe is de dagbesteding vormgegeven?

Stichting Firmitas biedt dagbesteding aan cliënten die geen externe dagbesteding hebben. De inhoud van deze dagbesteding wordt zorgvuldig afgestemd op de individuele behoeften van de cliënten. De activiteiten kunnen zowel op als buiten de locatie plaatsvinden en hebben altijd een doel, zoals informeren, adviseren, activeren, inspireren en amuseren. De dagbesteding is gericht op het voorbereiden van cliënten op zelfstandig wonen en het ontwikkelen van vaardigheden, zoals samenwerken in een groep en het aanleren van een gezond dag- en nachtritme.

De dagbesteding wordt meerdere dagen per week aangeboden en kan worden opgesplitst in verschillende dagdelen. Van de 63 deelnemers die hebben deelgenomen aan het cliënttevredenheidsonderzoek, maken 35 gebruik van de door Firmitas aangeboden dagbesteding. Deze beoordeling bevat verschillende criteria, waaronder plezier, gevoel van veiligheid, leermogelijkheden, interactie met anderen en persoonlijke waarden.

Cliënten geven echter ook aan dat de huidige activiteiten anders kunnen worden ingericht en/of verbeterd. Daarom is het belangrijk om te onderzoeken hoe de dagbesteding kan worden georganiseerd om groeiperspectieven en zingeving voor de cliënten te bevorderen. Veel cliënten geven aan behoefte te hebben aan sportieve activiteiten, zoals fitness, voetbal, boksen, biljarten en zwemmen, terwijl anderen meer groepsactiviteiten willen doen.

Het belang van dagbesteding

Dagbesteding is een onmisbaar onderdeel om cliënten in hun eigen kracht te kunnen zetten. Het draagt bij aan een zinvolle invulling van de dag en fungeert in veel gevallen als een uitlaatklep. Wij hebben ons ingezet om nieuwe teamleden aan te nemen met een focus op het versterken van onze activiteitenbegeleiding. Ons doel is om op elke locatie met een activiteitenruimte een activiteitenbegeleider te hebben.



Wat gaat goed?

- ✓ Persoonlijke begeleiding en afstemming op de individuele behoeften van cliënten.
- ✓ Goede samenwerking met gemeentelijke instanties en lokale organisaties.

Wat willen we behouden?

- » De persoonlijke benadering en flexibele zorg aan huis.
- » De inzet van deskundige medewerkers die bijdragen aan het welzijn en de ontwikkeling van de cliënten.

Wat kunnen we door ontwikkelen?

- Meer focus op het versterken van sociale netwerken en het betrekken van familie en vrienden bij het zorgproces.
- Uitbreiding van sportieve en groepsactiviteiten om beter te voldoen aan de wensen en behoeften van de cliënten.
- Verder verbeteren van de structuur en variatie in de dagbestedingsactiviteiten om hogere tevredenheid te bereiken.

“ik geniet van de activiteiten en leer elke dag iets nieuws.” – cliënt dagbesteding ”

Let op: in dit kwaliteitsbeeld zijn de namen in de praktijkvoorbeelden en quotes fictief, maar de situaties zijn gebaseerd op echte gebeurtenissen en/of metingen

Onze thuisfronten

Stichting Firmitas staat voor begeleiding op maat, zowel intramuraal als extramuraal. wij bieden ondersteuning aan op verschillende locaties, waarbij wij streven naar het versterken van zelfstandigheid en welzijn.

Kamertrainingscentra, leren en leven

In onze kamertrainingscentra in Rotterdam en Utrecht leren (jong)volwassenen met een licht verstandelijke beperking (LVB) en/of geestelijke gezondheidsproblemen (GGZ) om zelfstandig te wonen. Afhankelijk van de zorgvraag komen cliënten terecht in kamertrainingscentrum (KTC) of kamertrainingscentrum plus (KTC+). Deze centra zijn volledig ingericht met alle benodigde voorzieningen en bieden 24-uurs toezicht.

Resultaten

- **Rotterdam:** succesvolle doorstroom van cliënten naar zelfstandig wonen.
 - Voorbeeld: Jan, een 19-jarige LVB-cliënt, heeft in 2023 succesvol de overstap gemaakt van KTC naar een eigen appartement met ambulante begeleiding. Jan heeft geleerd om zelfstandig te koken, zijn financiën te beheren en een dagelijkse routine op te bouwen. Hij voelt zich nu zelfverzekerd en voorbereid op een zelfstandig leven.
- **Utrecht:** stijgende vraag naar begeleiding, waardoor meer cliënten worden ondersteund.
 - Voorbeeld: Lisa, een 22-jarige met GGZ-problematiek, heeft in KTC Utrecht haar zelfvertrouwen teruggewonnen en werkt nu parttime terwijl ze verder werkt aan haar zelfstandigheid. Dankzij de steun van het KTC-team heeft Lisa geleerd om haar dagelijkse uitdagingen aan te gaan en een evenwichtig leven op te bouwen.



Wat gaat goed?

- ✓ Persoonlijke begeleiding op maat.
- ✓ Hoge tevredenheid over veiligheid en ondersteuning.

Wat willen we behouden?

- » Het 24-uurs toezicht en de persoonlijke benadering.

Wat kunnen we doorontwikkelen?

- Meer focus op het betrekken van familie en vrienden bij het zorgproces.
- Uitbreiding van activiteiten en trainingen voor cliënten om hun vaardigheden verder te ontwikkelen en hun zelfredzaamheid te vergroten.



“Ik voel me veilig hier en kan altijd op iemand terugvallen als ik hulp nodig heb.” –

cliënt kamer training centrum Rotterdam



Let op: in dit kwaliteitsbeeld zijn de namen in de praktijkvoorbeelden en quotes fictief, maar de situaties zijn gebaseerd op echte gebeurtenissen en/of metingen

Thuis voor moeders en vrouwen

Begeleid Wonen Moeders (BWM) biedt moeders met een (lichtelijke) verstandelijke beperking begeleiding op de nodige leefgebieden en opvoedondersteuning. Begeleid Wonen Vrouwen (BWV) biedt jongvolwassen moeders en vrouwen met een (lichtelijke) verstandelijke beperking een veilige woonomgeving.

In 2023 heeft BWV haar capaciteit uitgebreid met drie extra studio's, waardoor het totaal nu op zeventien studio's komt. De uitbreiding van BWV is te danken aan meerdere factoren:

- ❑ Positieve ervaringen en succesverhalen van huidige bewoners hebben de reputatie van BWV versterkt, wat heeft geleid tot een hogere vraag.
- ❑ Intensieve samenwerkingsverbanden met zorgpartners en lokale overheden hebben geresulteerd in extra middelen en ondersteuning voor uitbreiding.
- ❑ De toewijding van ons team om kwalitatief hoogwaardige zorg en begeleiding te bieden, heeft een omgeving gecreëerd waarin cliënten zich veilig en gesteund voelen.

De groei van BWV weerspiegelt onze missie om continu te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van onze doelgroep.



Resultaten

- ❑ **BWM: verbeterde opvoedondersteuning en hogere tevredenheid.**
 - Voorbeeld: Sarah, een jonge moeder met een verstandelijke beperking, heeft dankzij BWM geleerd om een veilige en gestructureerde omgeving voor haar kind te creëren. Ze volgt nu ook een cursus kinderopvang.

- ❑ **BWV: uitbreiding van het aantal studiewoningen.**
 - Voorbeeld: Maria, een alleenstaande moeder met twee kinderen, heeft een studio gekregen in BWV waar ze nu in een veilige omgeving woont en ondersteuning krijgt bij opvoeding en huishoudelijke taken.

Wat gaat goed?

- ✓ Sterke focus op individuele begeleiding en opvoedondersteuning.
- ✓ Hoge tevredenheid over woonomstandigheden.

Wat willen we behouden?

- » De persoonlijke begeleiding en de veilige omgeving.

Wat kunnen we doorontwikkelen?

- Uitbreiding van de beschikbare woonruimte.
- Meer groepsactiviteiten voor moeders en kinderen.



“De begeleiding helpt me enorm bij de opvoeding van mijn kinderen. ik weet dat ik er niet alleen voor sta.” – cliënt BWM



Zelfstandig, maar niet alleen

Begeleid Zelfstandig Wonen (BZW) is een veilige optie voor mensen die grotendeels zelfstandig kunnen wonen, maar nog wat hulp nodig hebben. Iedere cliënt heeft een eigen studio met alle voorzieningen, en er is 9-5 uurs begeleiding beschikbaar.

Resultaten

- ❑ **Verhoogde zelfredzaamheid bij cliënten.**
 - Voorbeeld: Estrella, een 30-jarige met autisme, heeft in 2023 geleerd om zijn dagelijkse routines zelfstandig te beheren en is nu in staat om een deeltijdbaan te houden.

- ❑ **Succesvolle doorstroom naar volledig zelfstandig wonen.**
 - Voorbeeld: Anna, die voorheen in een BZW-studio woonde, woont nu volledig zelfstandig en heeft regelmatig contact met een ambulante begeleider.

Wat gaat goed?

- ✓ Persoonlijke doelen stellen en behalen.
- ✓ Goede bereikbaarheid van begeleiding.

Wat willen we behouden?

- » De individuele begeleiding en het 24-uurs toezicht.

Wat kunnen we doorontwikkelen?

- Meer ondersteuning bij maatschappelijke participatie.
- Uitbreiding van de begeleidingscapaciteit.

“Ik leer steeds meer zelfstandig te doen, maar weet dat er altijd iemand is als ik hulp nodig heb.” – cliënt BZW

AMV jongeren in de spotlight

Onze vier locaties voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen bieden een veilige woonomgeving voor jongeren tussen 15 en 18 jaar. We bieden activiteiten gericht op integratie en participatie binnen de Nederlandse samenleving.

Een bijzondere aanpak vindt plaats op de eerste verdieping van ons KTC in Rotterdam. Deze verdieping is nu beschikbaar gesteld voor AMV jongeren. De combinatie van cliënten met een licht verstandelijke beperking, GGZ-problematiek en AMV jongeren blijkt verrassend goed te verlopen.

Het samenbrengen van deze diverse groepen biedt tal van voordelen:

1. Verbeterde sociale vaardigheden: alle cliënten leren omgaan met mensen van verschillende achtergronden en uitdagingen, wat hun sociale vaardigheden bevordert.
2. Inclusieve omgeving: de diversiteit in de groep zorgt voor een inclusieve setting waarin iedereen zich geaccepteerd voelt.
3. Verhoogde taalvaardigheden: AMV jongeren krijgen de kans om hun Nederlands te oefenen en te verbeteren door dagelijks contact met Nederlandstalige cliënten, wat essentieel is voor hun integratie en toekomstperspectieven.
4. Ontwikkeling van levensvaardigheden: samenwerken en conflictbeheersing worden gestimuleerd, wat cruciale vaardigheden zijn voor het dagelijks leven.
5. Empathie en begrip: de interactie tussen verschillende groepen bevordert empathie en begrip voor elkaars situatie.
6. Gemeenschapsgevoel: het samenleven en -werken versterkt het gevoel van gemeenschap en samenwerking.
7. Verbeterde toekomstperspectieven: door het ontwikkelen van sociale, taal- en levensvaardigheden worden de toekomstperspectieven van de AMV jongeren aanzienlijk verbeterd.
8. Ondersteunende omgeving: de diverse groep creëert een netwerk van ondersteuning, waar cliënten elkaar kunnen helpen en inspireren.



Als we door de gangen van het KTC in Rotterdam lopen, zien we niet zomaar een groep mensen. We zien een dynamische en ondersteunende gemeenschap die samen bouwt aan een betere toekomst. Hier vinden we jongvolwassenen die, ongeacht hun achtergrond of uitdagingen, samen sterker staan en elkaar naar nieuwe hoogten tillen.

Resultaten

❑ **Succesvolle integratieprogramma's.**

- Voorbeeld: Ahmed, een 17-jarige vluchteling, heeft binnen een jaar een bijbaan gevonden en is druk bezig met het leren van de Nederlandse taal!

❑ **Hoge tevredenheid over veiligheid en begeleiding.**

- Voorbeeld: Mohammed, een 16-jarige alleenstaande minderjarige, heeft in de AMV-locatie een veilige plek gevonden en voelt zich gesteund door de begeleiding in zijn school- en sociale activiteiten.

Wat gaat goed?

- ✓ Passende ondersteuning en veilige omgeving.
- ✓ Goede integratie-activiteiten.

Wat willen we behouden?

- » Het integratieprogramma en de persoonlijke begeleiding.

Wat kunnen we doorontwikkelen?

- Uitbreiding van taal- en scholingsprogramma's.
- Meer recreatieve activiteiten.



“Ik voel me hier welkom en krijg de hulp die ik nodig heb om mijn leven op te bouwen.”

– cliënt AMV



Thuis met een steuntje

Naast intramurale zorg bieden we ook extramurale zorg aan bij de cliënt thuis. Dit helpt (jong)volwassenen om zelfstandig te blijven wonen met de nodige ondersteuning.

Bij Firmitas hebben onder andere vijf behandelaren die 16 tot 20 uur per week werken. Onze cliënten hebben vanuit hun WLZ-indicatie recht op behandeling, en we hebben ervoor gekozen om deze behandeling intern aan te bieden. Dit is een laagdrempelige manier omdat we de cliënten al goed kennen en het voor hen geen grote stap is om naar een GGZ-instelling te gaan. De cliënten vinden het prettig dat de behandeling binnen Firmitas plaatsvindt, omdat het een vertrouwde omgeving is. Onze behandelaren ondersteunen de cliënten bij allerlei psychische klachten zoals trauma's uit het verleden, stress en persoonlijkheidsproblematiek.

Onze laagdrempelige behandeling zorgt ervoor dat cliënten zich comfortabel voelen omdat ze in een vertrouwde omgeving worden behandeld. In vergelijking met externe GGZ-instellingen, waar de wachttijd ongeveer een jaar is, kunnen wij sneller hulp bieden. Doordat we de cliënten al kennen, kunnen we effectiever en persoonlijker behandelen.

Het aanbieden van behandelingen binnen Firmitas zorgt voor continuïteit en een vertrouwde omgeving voor de cliënten. Dit moeten we zeker blijven doen. Daarnaast is de kwaliteit van zorg, de persoonlijke en deskundige ondersteuning die onze behandelaren bieden, iets wat zeer gewaardeerd wordt door de cliënten en wat we moeten blijven behouden.



Resultaten

❑ **Verhoogde zelfredzaamheid bij cliënten.**

- Voorbeeld: Eva, een 25-jarige met een LVB, krijgt wekelijks bezoek van haar begeleider om haar te ondersteunen bij dagelijkse taken en heeft geleerd om zelfstandig boodschappen te doen en haar huis op orde te houden.

❑ **Betere toegang tot aanvullende diensten voor cliënten.**

- Voorbeeld: Dankzij de coördinatie van ambulante begeleiders heeft Sam, een 28-jarige cliënt met een LVB, nu toegang tot regelmatige fysiotherapie en een mentor die hem helpt met het vinden van werk. Dit heeft zijn algehele welzijn en toekomstperspectief aanzienlijk verbeterd.

Wat gaat goed?

- ✓ Persoonlijke begeleiding aan huis.
- ✓ Goede samenwerking met gemeentelijke instanties.

Wat willen we behouden?

- » De persoonlijke benadering en de flexibele zorg aan huis.

Wat kunnen we doorontwikkelen?

- Meer focus op het versterken van sociale netwerken.
- Uitbreiding van het aantal ambulante begeleiders om meer cliënten te kunnen ondersteunen.



“Mijn begeleider helpt me om mijn leven op orde te houden. het voelt fijn om thuis begeleiding te krijgen.” – cliënt ambulante begeleiding.



Iedere cliëntenstem is waardevol



Alle cliënten krijgen de ruimte om hun mening te geven. Wij praten niet alleen over cliënten, maar ook met cliënten. Door hen erbij te betrekken, wordt hun zelfvertrouwen bevorderd, wat de kwaliteit van de zorg verbetert. Jaarlijks voeren wij een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uit, waarin wij allerlei gerichte vragen stellen over de begeleiding, het wonen, het zorgplan en de dagbesteding.

Dit jaar hebben wij het onderzoek zelf georganiseerd, in tegenstelling tot het jaar daarvoor toen het door een externe partij werd gedaan. Met dit onderzoek proberen wij inzichten te verkrijgen in de ervaringen van de cliënten. In totaal hebben 107 cliënten deelgenomen aan het onderzoek, waarvan 44 AMV jongeren en 63 LVB-clieñten. In 2023 hebben er minder LVB-clieñten deelgenomen aan het onderzoek, met name op het KTC.

Dit komt deels doordat het aantal LVB-clieñten dat in het KTC verblijft is afgenomen, aangezien een deel van de locatie nu beschikbaar is gesteld voor AMV jongeren. Bovendien is er een tijdelijke teamleider aangesteld voor de locatie, maar die is niet volledig beschikbaar.

Dit beperkt de opvolging en betrokkenheid bij het onderzoek. Ook was de deelname op KTC in Utrecht laag, met slechts 28% van de cliënten die aan het onderzoek deelnamen.

Wat gaat goed?

- ✓ De AMV-jongeren geven de persoonlijke begeleiding een hoog cijfer van 8,5. Dit laat zien dat onze begeleiding door jongeren zeer gewaardeerd wordt. We spelen goed in op de behoeften van de jongeren.
- ✓ De begeleiding voor LVB-cliënten scoort relatief hoog met een 7,7. Dit geeft aan dat onze inspanningen in begeleiding ook hier worden gewaardeerd.

Wat kunnen we behouden?

- » De sterke punten in onze begeleiding behouden en verder versterken. Hoge scores op persoonlijke begeleiding en algemene begeleiding suggereren dat onze methoden en benaderingen effectief zijn. Het is belangrijk om deze positieve aspecten te blijven handhaven en waar mogelijk verder te verbeteren.

Wat moeten we doorontwikkelen?

- Aandacht besteden aan en verder investeren in enkele gebieden:
 - De dagbesteding voor LVB-cliënten scoort een 6,2.
 - Het wonen voor LVB-cliënten scoort een 6,4.

Deze scores geven aan dat er ruimte is voor verbetering in deze aspecten van onze zorg. Stichting Firmitas dient te onderzoeken wat de specifieke knelpunten zijn en gerichte acties ondernemen om deze gebieden te verbeteren.

- Verhogen van de betrokkenheid en deelname van cliënten in onderzoeken. Vooral op locaties zoals KTC in Utrecht, waar de deelname laag was.

“Ik voel me gehoord en gewaardeerd bij Firmitas.” – cliënt stichting Firmitas

Meemaken & Meepraten

Bij Firmitas zetten we ons in om écht te luisteren naar onze cliënten en hun stem te laten horen. Dit doen we organisatie breed en op locatie via de cliëntenraad en cliëntenvergaderingen. Hier leest u hoe wij deze belangrijke medezeggenschap vormgeven.

Cliëntenraad

Uit ons cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat niet alle cliënten op de hoogte zijn van het bestaan van de cliëntenraad binnen onze organisatie. Toch kent ongeveer de helft van de cliënten de rol en functie van de cliëntenraad en geeft aan dat de inspraak goed geregeld is bij Firmitas. Dit geeft ons vertrouwen dat we op de goede weg zijn, maar er is ruimte voor verbetering.

Wat gaat goed?

- ✓ De cliëntenraad biedt een gestructureerd platform voor inspraak, wat door veel cliënten wordt gewaardeerd.

Wat willen we behouden?

- » We willen de mogelijkheid tot inspraak via de cliëntenraad behouden en blijven inzetten op een gestructureerde manier van communiceren.

Wat moeten we doorontwikkelen?

- Om de bekendheid en betrokkenheid bij de cliëntenraad te vergroten, hebben we een specifieke persoon aangewezen die zich zal richten op het onder de aandacht brengen van de cliëntenraad en deze zal vertegenwoordigen. We zullen ook meer aandacht besteden aan het informeren van cliënten over het bestaan en de rol van de cliëntenraad.

Cliëntvergaderingen

Tijdens de cliëntvergaderingen blikken we terug op de vorige notulen en actiepunten, bespreken we updates en ontwikkelingen, thema's, ideeën van cliënten en succesverhalen. Deze vergaderingen zijn een gelegenheid voor locatiebewoners om samen te komen met teamleiders en begeleiders.

Wat gaat goed?

- ✓ Cliëntvergaderingen bieden een waardevol platform voor het uitwisselen van ideeën en het bespreken van belangrijke thema's in een informele setting.

Wat willen we behouden?

- » We willen de laagdrempelige en informele setting van de vergaderingen behouden, inclusief de gezamenlijke lunch die door vrijwilligers wordt klaargemaakt.

Wat moeten we doorontwikkelen?

- We moeten ervoor zorgen dat alle deelnemers tijdens de vergaderingen vrijelijk hun mening kunnen uiten. Daarnaast willen we meer focus leggen op het waarneembaar maken van de veranderingen die voortkomen uit deze vergaderingen. Het effect van de vergaderingen op de ervaringen van cliënten moet merkbaarder worden.

Veiligheid eerst, samen vooruit

Veiligheid

Om de veiligheid van cliënten en medewerkers te waarborgen, registreren wij meldingen van incidenten bij cliënten (MIC) en medewerkers (MIM). In 2023 nam het aantal geregistreerde incidenten toe van 139 naar 156. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan een groei in MIC-incidenten van 106 naar 119, terwijl MIM-incidenten afnamen van 33 naar 27. De meeste incidenten zijn veroorzaakt door agressief gedrag, met 66 meldingen. Incidenten worden besproken tijdens teamoverleggen en elk kwartaal geanalyseerd.

Interne afwijkingen

Interne afwijkingen betreffen onregelmatigheden waarbij de vastgelegde werkwijze niet wordt nagekomen. In 2023 zijn er 109 interne afwijkingen geregistreerd, een toename van 72. Deze worden opgepakt door de afdeling Beleid & Kwaliteit. De meeste afwijkingen vinden plaats op het hoofdkantoor en bij personeelszaken, vaak door niet gestroomlijnde werkprocessen en personeelsgebrek.

Klachtenregeling

Wij bieden cliënten meerdere opties om klachten in te dienen en zorgen voor een transparante procedure vanaf het startgesprek. In 2023 werden 25 klachten geregistreerd, allemaal door cliënten. Klachten betreffen vaak faciliteiten, zorgvragen en communicatieproblemen. Goede communicatie is essentieel gezien de meerdere partijen die bij het zorgproces betrokken zijn.

Brandveiligheid

Brandveiligheid is een prioriteit. Wij voeren jaarlijks ontruimingsoefeningen uit, bespreken brandveiligheidsregels met cliënten en controleren periodiek de brandveiligheidsvoorzieningen.



Wat gaat goed?

- ✓ Afname van MIM-incidenten.
- ✓ Incidentenbesprekingen als vast agendapunt.
- ✓ Diverse kanalen voor het indienen van klachten.

Wat kunnen we behouden?

- » Systematische registratie en analyse van incidenten.
- » Incidentbesprekingen tijdens teamoverleggen.
- » Toegankelijke klachtenprocedures voor cliënten.

Wat moeten we doorontwikkelen?

- Aanpak van de toename in MIC-incidenten door agressief gedrag.
- Verbetering van werkprocessen op het hoofdkantoor en personeelszaken.
- Verhoging van betrokkenheid en deelname van cliënten bij onderzoeken.
- Verbetering van faciliteiten en communicatie om klachten te verminderen.



Professionaliseren met digitale tools

In het kwaliteitsrapport van 2022 is benoemd dat 2023 in het teken zou staan van digitalisering. Firmitas heeft hard gewerkt aan en met het programma Dynamics om dit mogelijk te maken.

De afdeling Aanmeldingen heeft het systeem volledig ingericht en geoptimaliseerd, wat heeft geleid tot significante verbeteringen. Het geautomatiseerde systeem stelt ons in staat om aanmeldingen sneller en efficiënter te screenen. Door deze automatisering ervaren aanmelders en cliënten kortere wachttijden. Hierdoor kunnen cliënten eerder een intakegesprek krijgen, sneller worden geplaatst op een wachtlijst of locatie, of sneller worden doorverwezen naar de juiste zorgtrajecten. Dit leidt tot verbeterde zorgcontinuïteit en betere zorguitkomsten voor onze cliënten.

Naast de automatisering is in 2023 het intakeproces herzien om de efficiëntie te verbeteren en de doorlooptijd te verkorten. Waar voorheen twee gesprekken plaatsvonden, wordt er nu één gesprek op locatie gehouden met zowel een zorgconsulent als een teamleider. Deze verandering heeft meerdere voordelen opgeleverd:

- Kortere intakeprocedure: door het aantal gesprekken te halveren, is de tijd voor het intakeproces verkort. Dit betekent dat cliënten sneller geholpen kunnen worden en minder lang hoeven te wachten op een beslissing.
- Versnelde plaatsing: cliënten kunnen eerder worden geplaatst op een wachtlijst of locatie, wat de doorstroming binnen de zorgorganisaties bevordert. Dit zorgt ervoor dat cliënten sneller toegang krijgen tot de benodigde zorg en ondersteuning.
- Snellere doorverwijzing: als blijkt dat een ander zorgtraject elders beter geschikt is, kan dit nu sneller worden vastgesteld en uitgevoerd. Dit voorkomt onnodige vertragingen en zorgt ervoor dat cliënten zo snel mogelijk de juiste zorg krijgen.
- Deskundigheid en grondigheid: met zowel een zorgconsulent als een teamleider aanwezig tijdens het gesprek, kan er een breder perspectief en meer deskundigheid geboden worden. Dit leidt tot een grondiger en beter geïnformeerd intakeproces.
- Minder belasting voor cliënten: een goed georganiseerd gesprek kan voor cliënten minder belastend zijn dan meerdere gesprekken. Dit verhoogt de cliënttevredenheid en maakt het intakeproces minder omslachtig.

Door deze herziening van het intakeproces heeft Firmitas een meer gestroomlijnde en cliëntgerichte aanpak geïmplementeerd. Dit draagt bij aan een efficiëntere zorgverlening en betere zorgervaringen voor cliënten.



HR evolutie

Bij Stichting Firmitas hebben wij diverse strategieën toegepast om de voortdurende uitdaging van personeelstekort in de zorgsector te overbruggen. Allereerst hebben wij ons personeelsbestand versterkt door meer zzp'ers aan te nemen voor de begeleiding en waakdienst. Dit vergroot onze flexibiliteit en stelt ons in staat om 24 uur toezicht te bieden. Daarnaast hebben wij de mogelijkheden voor thuiswerken uitgebreid, zodat medewerkers in overleg kunnen kiezen voor een flexibele werkregeling die het beste bij hun behoeften past.

Wij hebben ook geïnvesteerd in het verbeteren van onze HR-processen door het implementeren van het systeem Dynamics. Dit systeem versnelt de wervingsprocedures en centraliseert sollicitaties, waardoor wij efficiënter kunnen handelen en sneller kunnen reageren op kandidaten. De afdeling HR heeft het systeem ook geïmplementeerd voor Werving & Selectie, wat een groot succes is gebleken.

De voordelen van de automatisering van HR-processen zijn talrijk:

- Versneld sollicitatieproces: Firmitas kan sollicitaties nu sneller in behandeling nemen.
- Tijdige meldingen: de juiste locatie of persoon ontvangt tijdig meldingen over sollicitanten, en terugkoppelingen kunnen via het systeem worden gegeven.
- Verkorting van doorlooptijd: sollicitaties worden sneller verwerkt, wat de doorlooptijd van het wervingsproces verkort.
- Verbeterde kandidaat ervaring: kandidaten krijgen sneller een reactie, wat de ervaring van de sollicitanten verbetert.

- Betere coördinatie en samenwerking: de automatisering zorgt ervoor dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de status van sollicitaties en wat er nog moet gebeuren. Dit verbetert de coördinatie en samenwerking tussen verschillende afdelingen en locaties.
- Efficiënter gebruik van HR-tijd: automatisering vermindert handmatig werk, waardoor HR-medewerkers meer tijd kunnen besteden aan kerntaken. Het systeem houdt automatisch alle sollicitatiegegevens bij, wat de kans op fouten vermindert.
- Overzicht en monitoring: het systeem biedt een overzicht van alle lopende sollicitaties en de bijbehorende status. dit maakt het gemakkelijker om de voortgang te monitoren en bij te sturen waar nodig.
- Aantrekkelijker als werkgever: kandidaten waarderen tijdige terugkoppeling en een gestroomlijnd sollicitatieproces, wat Firmitas aantrekkelijker kan maken als werkgever. Dit kan positieve gevolgen hebben voor zowel de organisatie als de sollicitanten.

Door deze maatregelen heeft Firmitas een meer gestroomlijnde en efficiënte aanpak ontwikkeld voor het werven en selecteren van personeel, wat bijdraagt aan betere zorg en ondersteuning voor onze cliënten.

Firmitas floreert: medewerkers vertellen

Ons streven als werkgever is om aantrekkelijk te zijn én te blijven, daarom hechten wij veel waarde aan de mening van onze medewerkers over onze organisatie en het beleid. Het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) biedt alle medewerkers de gelegenheid om uitgebreid feedback te geven. Wij stellen kritische vragen over verschillende aspecten, waaronder de organisatie, het leiderschap, de werkomstandigheden en de werkdruk. Ons doel is om ervoor te zorgen dat medewerkers zich gehoord en gewaardeerd voelen binnen de organisatie. Door dit onderzoek kunnen wij achterhalen wat goed gaat en waar wij ons kunnen verbeteren.

Het MTO heeft plaatsgevonden in oktober en november van 2023. In totaal hebben 40 medewerkers deelgenomen aan het onderzoek, wat neerkomt op 56% van het totale personeelsbestand. We streven ernaar dat meer mensen meedoen aan dit onderzoek om meer inzichten te verkrijgen.

Firmitas is beoordeeld met een gemiddelde score van 7,6, wat hoger is dan het jaar daarvoor. Deze score is gebaseerd op verschillende onderdelen van de vragenlijst:



Onderdeel	Score
Leiderschap	8.1
Communicatie	7.2
Arbeidsvoorwaarden	6.5
Ontplooiingsmogelijkheden	7.2
Werkomgeving	7.3
Werkinhoud	7.8
Werkdruk	7.5
Cultuur	8

De scores per afdeling variëren, waarbij sommige afdelingen hoger scoren dan andere. Bijvoorbeeld, het management scoort een 8,5, terwijl KTC Utrecht een 6,6 behaalt.

Wat gaat goed?

- ✓ **Leiderschap:** medewerkers geven het leiderschap binnen Firmitas een 8,1. Dit toont aan dat medewerkers tevreden zijn met hoe zij geleid worden.
- ✓ **Cultuur:** de organisatiecultuur wordt gewaardeerd met een 8,0, wat aangeeft dat er een positieve werksfeer heerst.
- ✓ **Specifieke afdelingen:** afdelingen zoals het management, BWV, BZW en Arabella scoren allemaal een 8,5, wat zeer positief is.

Wat kunnen we behouden?

- » **Sterk leiderschap:** het hoge cijfer voor leiderschap moet behouden blijven door voort te zetten wat goed werkt in de huidige benadering.
- » **Positieve cultuur:** de positieve werksfeer is een waardevol aspect dat moet worden gehandhaafd en verder versterkt.
- » **Open feedbackkanalen:** het bieden van diverse kanalen voor feedback zorgt ervoor dat medewerkers zich gehoord voelen.

Onderdeel	Score
Management	8.5
Overhead	7.6
Teamleiders	6.9
Zorgconsulenten	7.5
Ambulant	7.5
KTC	8.2
KTC+	7.9
KTC U	6.6
BWM	7.6
BWV	8.5
BZW	8.5
Hoogvliet	7.2
Arabella	8.5

Wat moeten we doorontwikkelen?

- Ontplooiingsmogelijkheden: er is behoefte aan meer doorgroeimogelijkheden en regelmatige voortgangsgesprekken.
- Interne samenwerking: betere kennismaking en samenwerking tussen locaties, evenals meer inclusie en diversiteit, zijn noodzakelijk.
- Werkomgeving: het creëren van een comfortabele werkomgeving, inclusief goede verwarming op alle verdiepingen van het hoofdkantoor, is essentieel.
- Focus op stabilisatie: voor verdere groei is het belangrijk eerst de stabilisatie en verbetering van huidige locaties en het hoofdkantoor te realiseren.

“Ik voel me gewaardeerd en heb het gevoel dat mijn werk ertoe doet.”
– medewerker Stichting Firmitas

Gluren naar 2024, toekomstpret!

In 2024 willen wij bij Stichting Firmitas onze dienstverlening naar een hoger niveau tillen. Hier is hoe we dat gaan doen:

Het lanceren van het ticketingsysteem

Wat: het lanceren van het ticketingsysteem bij Stichting Firmitas brengt aanzienlijke voordelen met zich mee die de algehele efficiëntie en effectiviteit van onze organisatie zullen verbeteren. Een van de grootste voordelen is de snellere verwerking van verzoeken. Met dit systeem kunnen verzoeken onmiddellijk worden vastgelegd en toegewezen aan de juiste afdeling of persoon, waardoor de verwerkingstijd aanzienlijk wordt versneld en wachttijden worden verminderd. Dit zorgt ervoor dat problemen en vragen van cliënten en medewerkers snel en accuraat worden behandeld.

Daarnaast biedt het ticketingsysteem real-time status updates. Afdelingen kunnen de status van hun verzoeken op elk moment volgen, wat zorgt voor meer transparantie en een betere communicatie binnen de organisatie. Dit real-time inzicht helpt iedereen om goed geïnformeerd te blijven over de voortgang van hun verzoeken en maakt het eenvoudiger om bij te sturen waar nodig.

Het systeem bevordert ook de efficiëntie en organisatie door automatisch bij te houden welke verzoeken zijn ingediend, in behandeling zijn en zijn afgehandeld. Dit helpt bij het organiseren van taken en prioriteiten, waardoor de efficiëntie van het team toeneemt. Door een duidelijk overzicht te hebben van de lopende verzoeken, kunnen afdelingen beter plannen en coördineren, wat leidt tot een gestroomlijndere workflow.



Een ander belangrijk voordeel is de vermindering van administratieve lasten. Het ticketingsysteem elimineert de noodzaak voor handmatige follow-ups en papieren administratie. Dit stelt medewerkers in staat om zich te concentreren op hun kerntaken zonder te worden afgeleid door tijdrovende administratieve taken. Hierdoor kunnen zij efficiënter en productiever werken.

Bovendien draagt de snellere en meer transparante verwerking van verzoeken bij aan een verhoogde tevredenheid van zowel interne als externe klanten. Wanneer verzoeken snel en effectief worden afgehandeld, ervaren cliënten en medewerkers een hogere mate van tevredenheid, wat bijdraagt aan een positief imago van Firmitas als een goed georganiseerde en responsieve organisatie.

Tot slot biedt het ticketingsysteem waardevolle inzichten door rapportages te genereren over de aard en hoeveelheid van de verzoeken, evenals de gemiddelde verwerkingstijden. Deze gegevens helpen ons om processen verder te optimaliseren en knelpunten te identificeren, waardoor we voortdurend kunnen verbeteren en onze dienstverlening naar een hoger niveau kunnen tillen.

Waarom: we willen de communicatie en het probleemoplossend vermogen van ons team verbeteren. Een efficiënter systeem helpt ons sneller en nauwkeuriger te reageren op verzoeken en problemen van onze cliënten en medewerkers.

Hoe: door een gebruiksvriendelijk en intuïtief ticketingsysteem te implementeren, kunnen cliënten en medewerkers eenvoudig hun vragen en problemen registreren. Ons team kan deze vervolgens snel en efficiënt behandelen. We zullen uitgebreide training en ondersteuning bieden om een soepele overgang te garanderen.



Het verder verbeteren van de woonomstandigheden voor onze cliënten

Wat: in 2024 zet Stichting Firmitas zich in voor het verder verbeteren van de woonomstandigheden voor onze cliënten, met een focus op diverse aspecten om een optimale leefomgeving te creëren. We zullen aanzienlijke investeringen doen in renovaties en onderhoud van onze woonfaciliteiten. Dit omvat zowel structurele verbeteringen, zoals het versterken van de gebouwveiligheid en duurzaamheid, als esthetische aanpassingen die de aantrekkelijkheid en het comfort van de woonruimtes verhogen. Naast individuele woonruimtes richten we ons ook op het creëren van uitnodigende en functionele gemeenschappelijke ruimtes. Deze gemeenschappelijke ruimtes zullen dienen als ontmoetingsplekken waar cliënten kunnen socializen, ontspannen en deelnemen aan groepsactiviteiten, wat bijdraagt aan een gevoel van gemeenschap en verbondenheid.

Waarom: een veilige en comfortabele woonomgeving is essentieel voor het welzijn van onze cliënten. Goede huisvesting draagt bij aan hun gezondheid, geluk en herstel.

Hoe: door te investeren in renovaties, onderhoud en het creëren van gemeenschappelijke ruimtes, verbeteren we de leefomstandigheden. We betrekken cliënten bij het ontwerpproces om ervoor te zorgen dat hun behoeften en wensen worden meegenomen.

Het vergroten van de bekendheid en betrokkenheid bij de cliëntenraad

Wat: bij Stichting Firmitas zetten we ons in voor het vergroten van de bekendheid en betrokkenheid bij de cliëntenraad om een sterkere en meer inclusieve gemeenschap te creëren. Om de zichtbaarheid van de cliëntenraad te verhogen, zullen we diverse strategieën inzetten, zoals nieuwsbrieven en posters. Deze middelen helpen cliënten beter geïnformeerd te zijn over het bestaan en de rol van de cliëntenraad.

Bovendien streven we ernaar om het gemeenschapsgevoel te versterken door de dialoog tussen de het bestuur, cliëntenraad en de cliënten te stimuleren. Door waardevolle feedback te verzamelen en ervoor te zorgen dat cliënten zich gehoord en gewaardeerd voelen, creëren we een sterker gevoel van gemeenschap.

Waarom: de cliëntenraad speelt een sleutelrol in het vertegenwoordigen van de stem van onze cliënten. Meer bekendheid en betrokkenheid zorgen voor betere feedback en een sterker gevoel van gemeenschap.

Hoe: door het organiseren van interactieve evenementen en informatiesessies verhogen we de zichtbaarheid en betrokkenheid en willen we daarmee de dialoog bevorderen.

Nieuwe locatie in Utrecht

Wat: In 2024 gaan we starten met de bouw en inrichting van deze nieuwe locatie, die naast woonruimte ook dagbesteding zal bieden. Hierdoor kunnen we onze cliënten beter ondersteunen in hun herstel en welzijn. Naast de kamers en dagbestedingsruimtes zullen er ook gemeenschappelijke ruimtes zijn waar cliënten kunnen samenkomen. Daarnaast zullen er verschillende therapieën en activiteiten worden aangeboden om het herstelproces te ondersteunen. Het doel is om zowel de fysieke als de mentale gezondheid van onze cliënten te bevorderen en hen te helpen om een stabiele basis te leggen voor een toekomst zonder verslaving.

Waarom: er is een grote vraag naar locaties waar cliënten met een actieve verslaving kunnen verblijven. Onze huidige locaties kunnen deze cliënten niet bedienen. Door middel van Dynamics hebben we een analyse gemaakt van de afwijzingen en hieruit is gebleken dat er veel cliënten zijn aangemeld met een actieve verslaving. Daarom hebben we een nieuwe locatie geopend om aan deze vraag te voldoen.

Hoe: met het openen van deze locatie kunnen wij een nieuwe doelgroep bedienen, namelijk cliënten met een actieve verslaving aan alcohol of drugs. De nieuwe locatie is gelegen op een prachtig bosrijk terrein in Utrecht en beschikt over 13 kamers. Dit biedt een rustige omgeving die bevorderlijk is voor herstel. Met een binnenterrein van 15.000 m² is er veel ruimte om te ontspannen en activiteiten te verrichten. We hebben een ervaren psychiater en behandelaar aan boord die zich volledig inzetten voor het welzijn van onze cliënten.

Nieuwe locatie



Met deze ambitieuze plannen kijkt Stichting Firmitas vol vertrouwen en enthousiasme naar 2024. Samen bouwen we aan een toekomst waarin iedereen zich thuis en gehoord voelt. Op naar een jaar vol groei, verbetering en gezamenlijke successen!

Bedankt voor het lezen en tot volgend jaar!

