

Voortgangsbericht 2024



Leeswijzer

In dit document geven we een update van de voortgang van de onderwerpen uit het kwaliteitsbeeld van 2023.

Inhoud

Voorwoord	5
1. Zorg en ondersteuning voor een goed leven	6
Zorgpaden en zorgprogramma's	6
Wetenschappelijk onderzoek bij Lunet	8
Een nieuwe organisatiestructuur	9
2. Innovatie	10
Sociale innovatie	10
Technologische innovatie	12
3. Eigen regie cliënten	14
Participatie	14
Medezeggenschap	16
Begrijpelijke communicatie	18
4. Mooi werk voor medewerkers	20
Investeren in medewerkers	20
Instroom en aantrekken van medewerkers	20
5. Kwaliteit & Veiligheid in cijfers	24
Meldingen Incident Cliënt (MIC)	24
Incidentmeldingen medicatie	25
Vertrouwelijke meldingen	26
Meldingen Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	26
Geldigheid persoonlijk plan	26
Cliënttevredenheid 2024	27
6. Reflecties	30



"We zijn trots op hoe iedereen – cliënten, medewerkers, verwanten, vrijwilligers en samenwerkingspartners – zich met hart en ziel inzet voor de zorg en ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking.

Samen leren we en zijn we op ontdekking naar nieuwe mogelijkheden. De vele mooie initiatieven binnen en buiten Lunet helpen om de zorg toekomstgericht en persoonlijk te maken.

We blijven samen bouwen aan betere ondersteuning, stap voor stap. Dank aan iedereen die zich elke dag inzet voor een goed leven voor onze cliënten!"

Marcia Adams en Ronald de Lange
(raad van bestuur)

Voorwoord

In 2024 heeft Lunet veel gedaan om toekomstbestendige zorg en ondersteuning, mooi werk en een gezond bedrijf te realiseren.

Een nieuwe organisatiestructuur is ingevoerd. Deze structuur sluit aan bij het werken in zorgpaden. In 2024 zijn vier zorgpaden vastgesteld. Via deze zorgpaden kunnen we de ondersteuningsvragen van cliënten, van jong tot oud, goed beantwoorden.

Bij Lunet vinden we het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk zelf keuzes maken. Niet elke vraag hoeft of kan alleen door een zorgmedewerker worden opgelost. We kijken samen of familie, vrienden of vrijwilligers kunnen helpen. Voor dit gesprek gebruiken we de praatplaat 'De zeven van het goede leven'. Deze praatplaat hebben we met cliënten, hun netwerk, medewerkers en vrijwilligers gemaakt.

We vinden het belangrijk dat cliënten en hun vertegenwoordigers meedenken en meepraten. Daarom hebben we samen met cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers nagedacht over een nieuwe manier om dat goed te organiseren. Zo wordt de stem van cliënten echt gehoord bij belangrijke beslissingen.

Nieuwe technologieën zetten we in om cliënten te helpen om meer zelf te doen en het werk voor medewerkers makkelijker te maken.

We doen onderzoek om te blijven leren en ontwikkelen.

We zijn trots op wat we samen hebben bereikt. In 2025 zetten we de volgende stap: samen uitvoeren en experimenteren.

In dit voortgangsbericht nemen we je graag mee in onze reis van 2024.

Marcia Adams en Ronald de Lange
raad van bestuur

1

Zorg en ondersteuning voor een goed leven

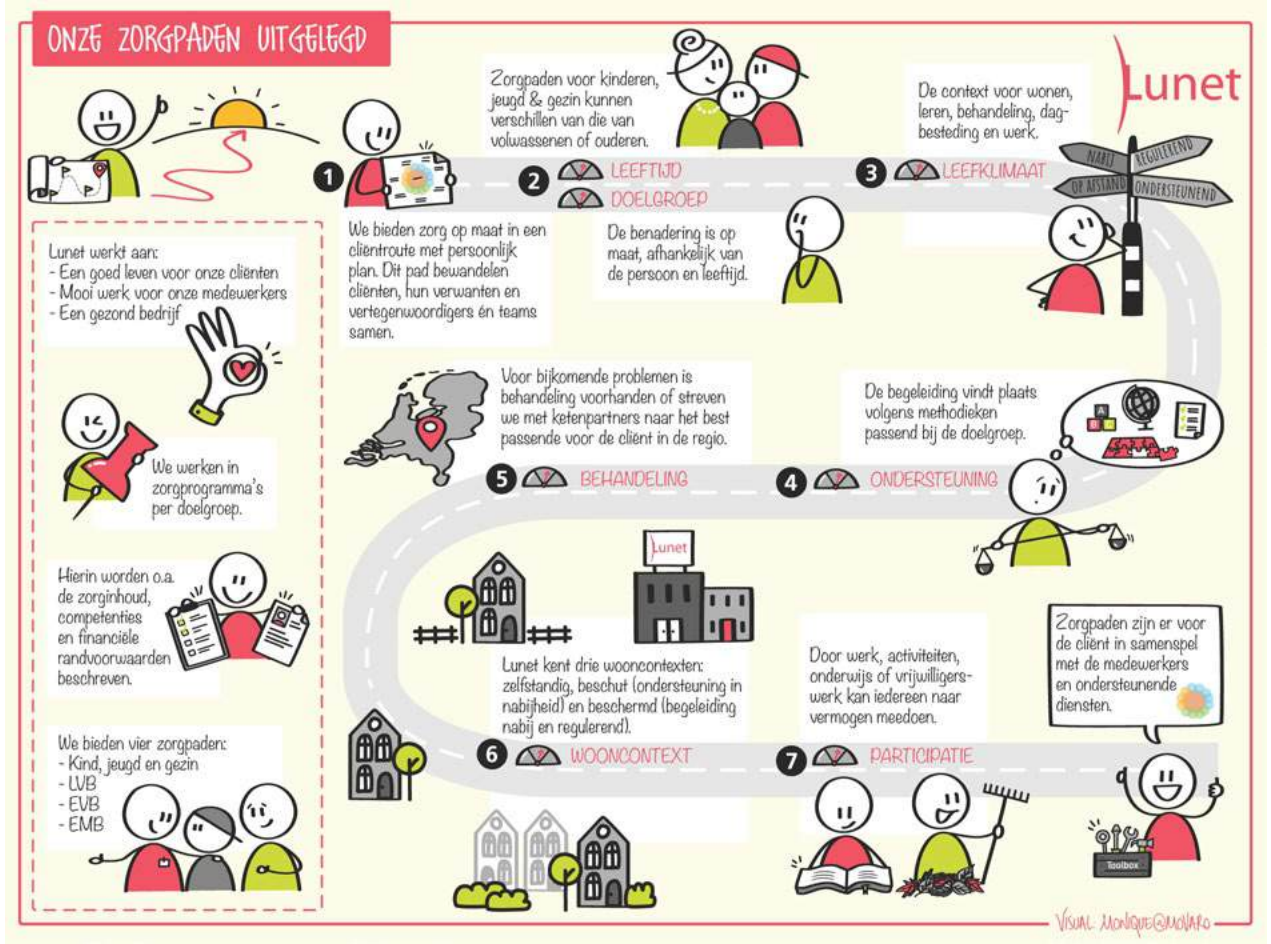
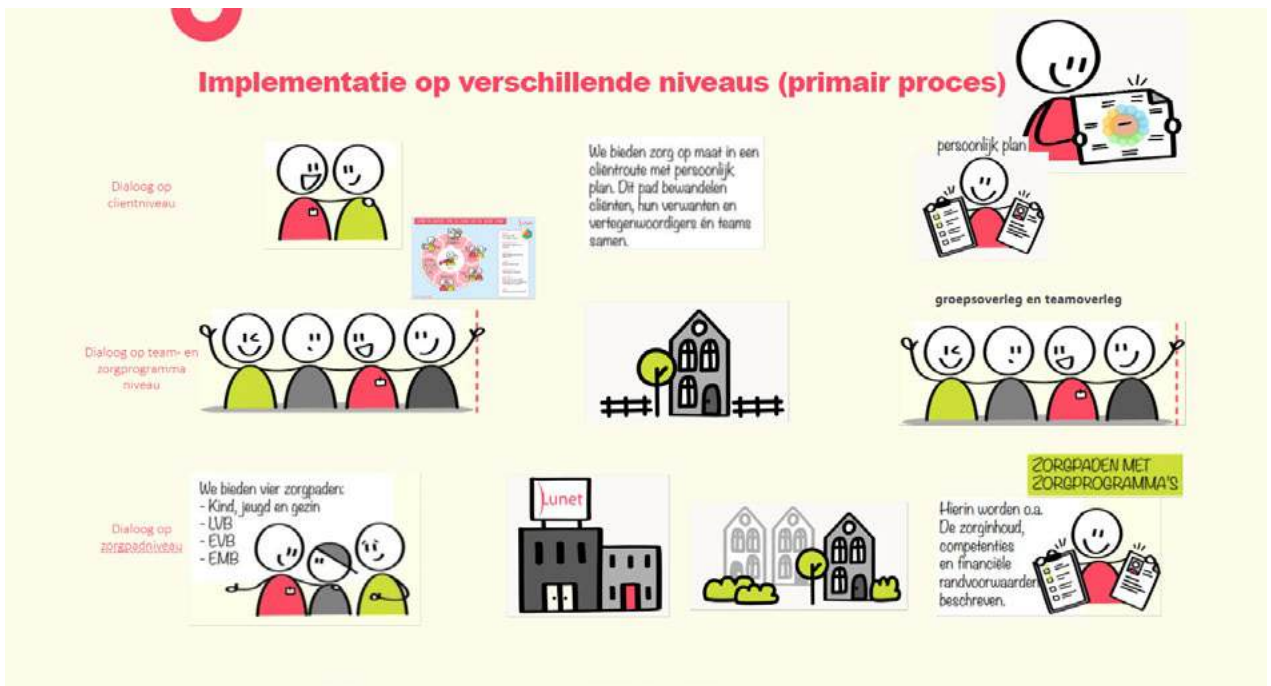
Iedereen heeft recht op een goed leven. Een leven waarin je zelf keuzes kan maken, kan meedoen in de maatschappij en jezelf kan ontwikkelen. Daar willen we vanuit Lunet graag aan bijdragen. De afgelopen jaren stonden vooral in het teken van visie, plannen, structuren uitwerken en uitrollen. Ook in 2024.

Zorgpaden en zorgprogramma's

Lunet wil ook in de toekomst passende zorg en ondersteuning bieden in elke levensfase. Daarbij kijken we naar wat je zelf kan, wat je kan of wil leren en wie daarbij nodig is. Dat doen we doen via zorgpaden en zorgprogramma's.

Wat is er gedaan in 2024?

- De vier zorgpaden zijn vastgesteld. Dat zijn:
 - Kind, Jeugd & Gezin (KJG)
 - Licht verstandelijke beperking (LVB)
 - Ernstige verstandelijke beperking (EVB)
 - Ernstige meervoudige beperking (EMB)
- Met cliënten en familie is in vier bijeenkomsten gesproken over onder andere dagbesteding, wonen en wat medewerkers moeten kunnen. De ideeën uit de bijeenkomsten zijn verwerkt in de zorgprogramma's.
- Per zorgpad is afgesproken hoe we de zorgprogramma's gaan invoeren. Gedragsdeskundigen en teamleiders spelen hierin een belangrijke rol. Daarbij hebben we hulpmiddelen gemaakt voor een goede uitleg. Zoals de praatplaten "onze zorgpaden uitgelegd", "implementaties op alle niveaus (primaire proces)" en een tool over leefklimaat. De tool leefklimaat wordt gebruikt om de dialoog met cliënten en verwanten te voeren over het leefklimaat.



- Om ervoor te zorgen dat alle medewerkers goed kunnen werken binnen de verschillende zorgprogramma's is een scholingsplan uitgerold. Zorgmedewerkers volgen eerst de workshop 'kwaliteit van bestaan' en daarna de workshops 'kijken naar gedrag, kijken naar jezelf' en 'Wzd en meldcode'.
- Wonen en een goed leven komen samen in een plek waar je je thuis voelt en de ondersteuning krijgt die je nodig hebt. Hoe gaan we de komende jaren om met ons vastgoed in de wijken, dorpen en op de parken? Deze vraag vormde in 2024 de basis voor een meepraatsessie over het vastgoed van Lunet in 2024. Verwanten, medewerkers en cliënten gingen hierover met elkaar in gesprek. Daarna is een werkgroep, met daarin ook verwanten, aan de slag gegaan met het opstellen van een strategisch vastgoedplan.
- Bewegen is een belangrijk onderdeel van een goed leven, omdat het bijdraagt aan gezondheid, plezier en zelfvertrouwen. Samen met cliënten, verwanten en medewerkers is gesproken over bewegen, over de mogelijkheden en wensen binnen het project: 'Ruimte voor Bewegen'. Dit is belangrijk om een passend beweegprogramma ook in de toekomst te kunnen blijven aanbieden.

Vooruitblik 2025

- We gaan de zorgprogramma's verder uitrollen op basis van de 'De zeven van het goede leven' (zie hoofdstuk 2). Iedere cliënt is verbonden aan een zorgprogramma en medewerkers werken volgens het zorgprogramma. Om dat goed te kunnen doen volgen alle medewerkers ook de workshops 'Kwaliteit van bestaan', 'Kijken naar gedrag' en 'Kijken naar jezelf'.
- Bewegen speelt op een leuke, veilige en toegankelijke manier een rol in het dagelijks leven van cliënten.
- Het strategisch vastgoedplan wordt vastgesteld.

Wetenschappelijk onderzoek bij Lunet

Lunet wil specialist zijn in de ondersteuning van mensen met een lichte of ernstige verstandelijke beperking die probleemgedrag laten zien als reactie op moeilijke situaties.

Door onderzoek zoeken we naar manieren om hen de best mogelijke ondersteuning te blijven bieden.

- Wat is er gedaan in 2024?**
- We zijn gestart met twee onderzoeken:
- Hoe kunnen we een speciale traumabehandeling (NET: Narratieve Exposure Therapie) aanpassen zodat deze toepasbaar is bij mensen met een lichte verstandelijke beperking die traumatische gebeurtenissen hebben meegemaakt?
 - Kan Dialectische gedragstherapie (DGT) goed werken voor mensen met een lichte verstandelijke beperking die zichzelf pijn doen of snel boos worden?

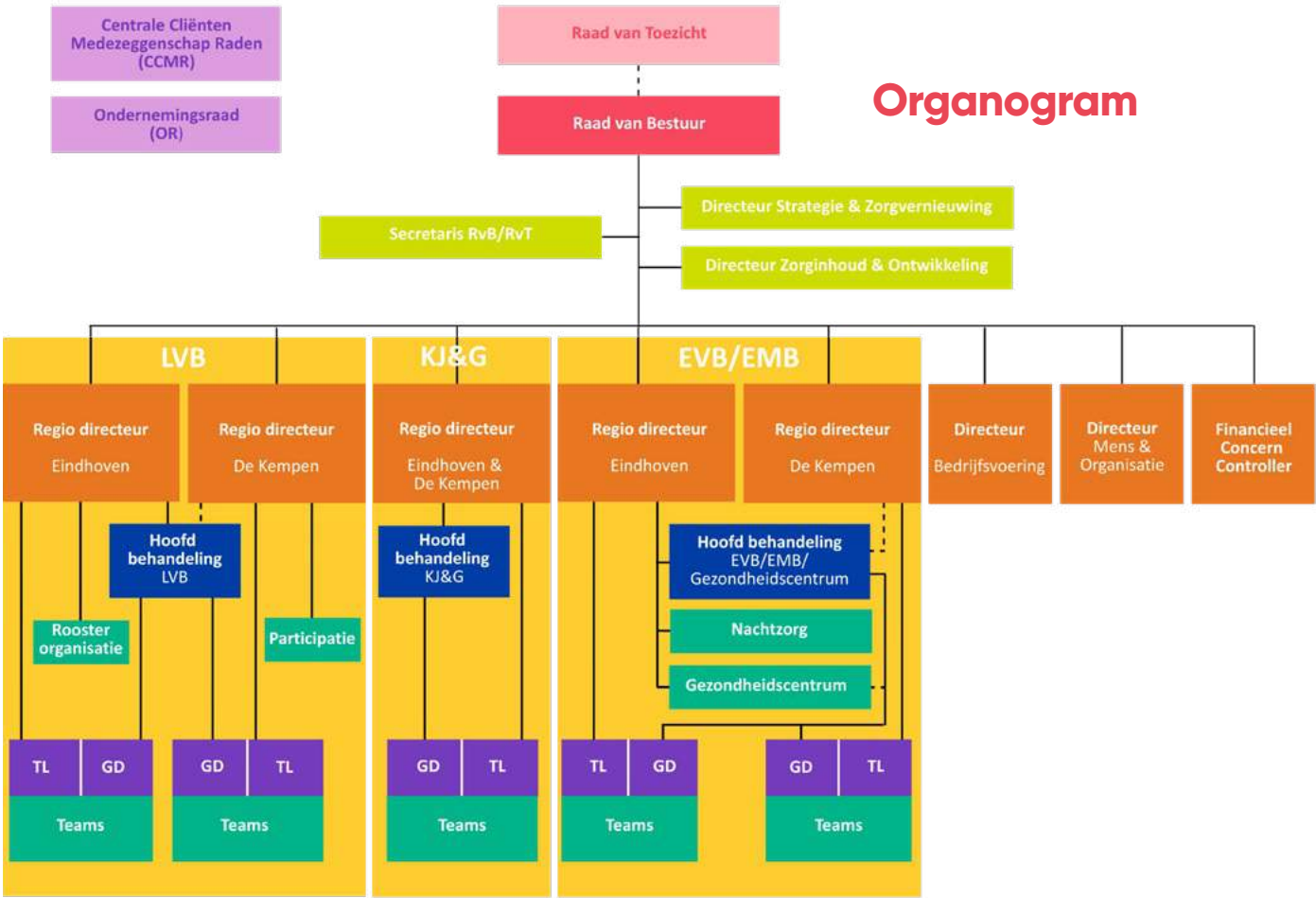
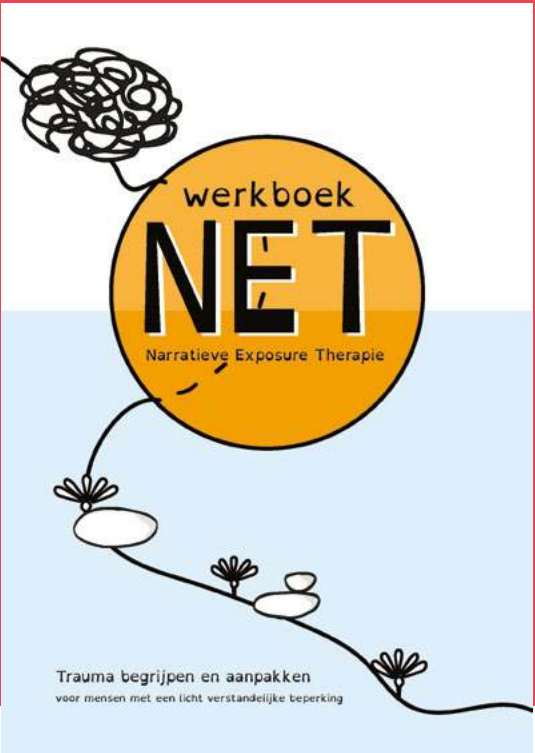
Vooruitblik

We blijven specialiseren en investeren in het kennisniveau. Dat doen we door het opleiden van medewerkers (zoals orthopedagoog generalisten) en het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek.

Doorontwikkeling Narratieve Exposuretherapie voor mensen met LVB en psychotrauma

Lunet heeft samen met een aantal partners in Nederland een ZonMw subsidie toegekend gekregen. NET is een kortdurende en aangetoond effectieve behandelvorm voor PTSS bij meervoudige traumatiserende gebeurtenissen waarbij het levensverhaal van de persoon centraal staat.

Directeur Zorginhoud en Ontwikkeling Annemarie van Vonderen en projectleider NET: "De basis voor deze specifieke traumabehandeling is dus NET. NET is een kortdurende traumatherapie, veelal onderzocht bij kwetsbare patiënten die meervoudige traumatiserende gebeurtenissen hebben meegemaakt gedurende hun levensloop."



Een nieuwe organisatiestructuur

Onze organisatiestructuur verandert mee met de ontwikkelingen in de zorg. We passen de manier waarop we werken aan, zodat die beter past bij hoe we zorg en ondersteuning geven. Zo kunnen we sneller en beter inspelen op wat cliënten nodig hebben. En blijven we goed samenwerken tussen teams en afdelingen.

- Wat is er gedaan in 2024?**
- Per 1 januari heeft Lunet een organisatiestructuur die aansluit bij het werken in zorgpaden.

Vooruitblik

We kijken of de nieuwe organisatiestructuur aansluit bij het werken in zorgpaden. Waar nodig sturen we bij. We houden in 2025 ook een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). Zo krijgen we een goed beeld hoe het werken bij Lunet ervaren wordt en wat we moeten doen om het werkgeluk te verbeteren. Zo kunnen we blijven zorgen voor mooi werk en een goed leven voor cliënten.

Innovatie

Innovatie zijn slimme oplossingen die het dagelijks leven van de cliënt en het werk van medewerkers gemakkelijker maken. Innovatie is belangrijk voor een goed leven en mooi werk. Lunet vindt innovatie belangrijk.

Sociale innovatie

Sociale innovatie in de zorg is het bedenken van nieuwe manieren om samen de zorg beter, slimmer

en menselijker te maken. Bijvoorbeeld door anders samen te werken of zorg anders te organiseren.

Wat is er gedaan in 2024?

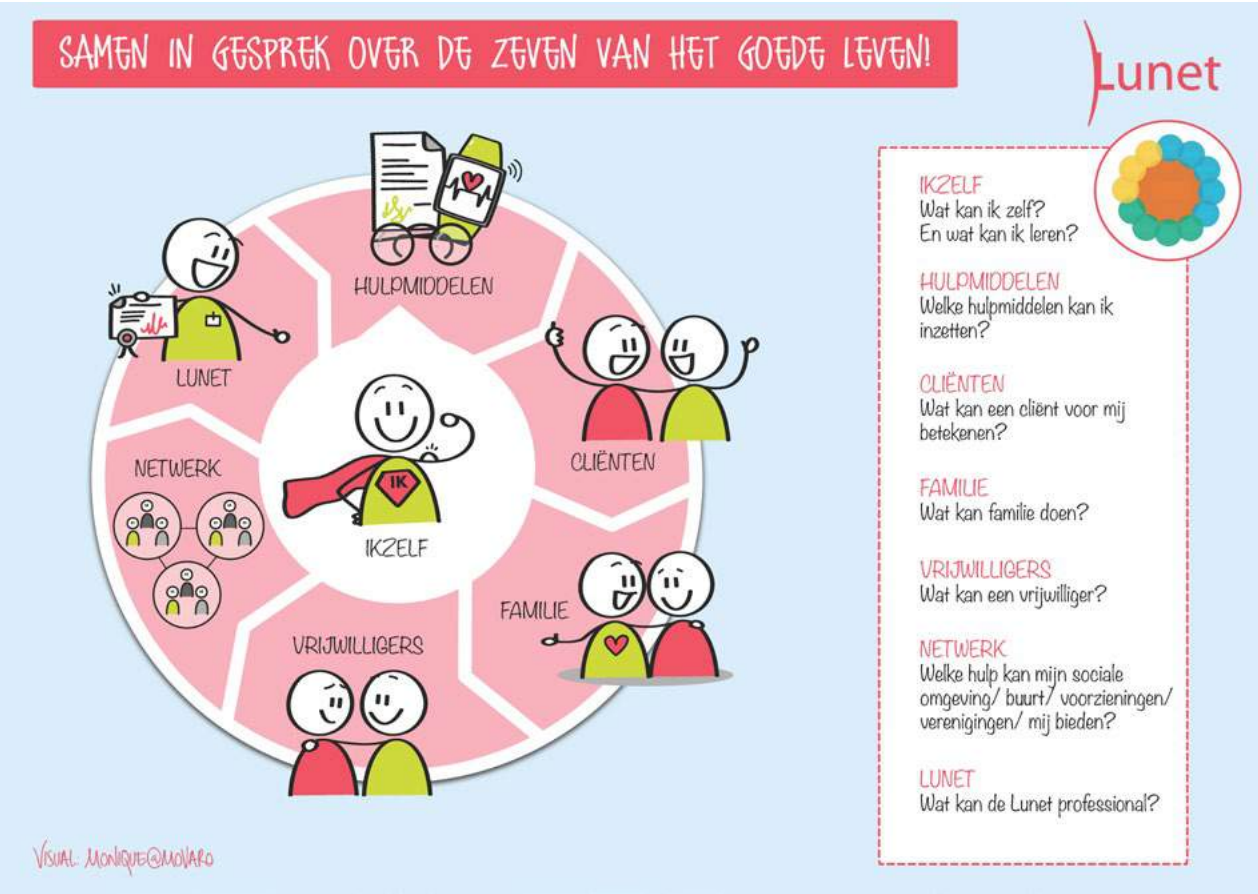
Bij Lunet staat de vraag van de cliënt centraal. We helpen cliënten om zoveel mogelijk zelf keuzes te maken. We kijken samen of familie, vrienden of vrijwilligers kunnen helpen. Niet elke vraag kan meer alleen door een zorgmedewerker worden opgelost. We zoeken samen naar andere oplossingen. Hiervoor voeren we het goede

gesprek. Dit gesprek voeren we via de praatplaat 'de zeven van het goede leven'. Deze praatplaat is samen met cliënten, familie en medewerkers gemaakt.

Vooruitblik

In 2025 zetten we de stap naar samen doen en experimenteren. We gaan het gewoon met zijn allen samen 'doen'. We proberen nieuwe dingen en leren daarvan. Met als basis voor dit gesprek 'de zeven van het goede leven'. Dat doen we samen én ook

met cliënten, hun verwanten, vrijwilligers en samenwerkingspartners.



Lunet neemt deel aan landelijk VGN Lab 2030

Een samenleving waarin gewoon meedoen centraal staat en waarin iedereen een betekenisvol leven kan leiden, ongeacht de zwaarte van een beperking. Dat is onder andere te lezen in de VGN-visie 2030.

"Klein denken, groot doen"

Projectgroep Lab 2030 Lunet

En Lunet onderschrijft dit. We doen al heel veel dingen goed, maar meedoen is in de huidige zorg niet altijd goed te realiseren voor iedereen.



Daarom is het ook goed op een andere manier te kijken, te denken en te doen als het over zorg en ondersteuning gaat. En dat is precies waar een aantal Lunet collega's en ervaringsdelers mee aan de slag gaan. Zij hebben elkaar gevonden in projectgroep Lab 2030. Hun kick-off moment vond plaats op 19 augustus 2024 bij het Laar in Eindhoven

Technologische innovatie

Bij Lunet combineren we technologie met menselijke zorg en warmte. Technologie versterkt de zelfstandigheid van cliënten en helpt zorgprocessen duurzaam te organiseren. Zo creëren we samen een goed leven en mooi werk.

Wat is er gedaan in 2024?

- Ons digitale netwerk is vernieuwd en werkt nu sneller en stabiel.
- We hebben een nieuw bedrijfsinformatiesysteem (AFAS) voor de processen bij personeel, inkoop en financiën/geldzaken. De roosters maken we nu in het systeem ONS.
- De start van de Innovatheek. Dit is een digitale en fysieke plek om nieuwe hulpmiddelen te delen, lenen en leren gebruiken. Je vindt er alle zorginnovaties die we inzetten binnen Lunet, wat de ervaringen zijn en op welke locatie.
- Met het zorgplatform Carebuilder krijgen cliënten hulp via een zorgscherm. Het gaat helpen om 'de juiste persoon' te koppelen aan de zorgvraag of hulpvraag. Dat hoeft zeker niet altijd de zorgprofessional te zijn. De inzet van het platform gaat via de praatplaat 'De zeven van het goede leven'.
- De HUME sok meet stress bij cliënten, zodat we beter kunnen helpen. Er zijn meerdere succesverhalen van de inzet van HUME binnen de doelgroep EVB/EMB.
- Het project Robot Ivy is afgerond. Deze sociale robot helpt nu meerdere cliënten.

- Bij HUME en Robot Ivy werken we nauw samen met andere organisaties in de regio.
- Via de VG-regiotafel Zuidoost-Brabant delen we de ideeën en ervaringen met nieuwe technologie. Ook maken we afspraken over samenwerken. Bijvoorbeeld met spraakgestuurd rapporteren.

Vooruitblik

We blijven ook in 2025 inzetten op sociale en technologische innovatie. Dat doen we samen met cliënten, medewerkers, vrijwilligers, verwanten en de samenwerkingspartners van Lunet. Zoals:

- In ieder zorgpad zijn woningen van de toekomst geselecteerd. Hier starten we met de uitrol van het zorgplatform Carebuilder.
- In 2025 wordt samen met het zorgkantoor gekeken of HUME ook iets kan betekenen voor mensen met een licht verstandelijke beperking.



Lunet's innovatie on tour goed bezocht

'Zo'n robot kat of robot hond wil ik ook wel! Fijn knuffelen, daar word ik rustig van'. Dit was een van de vele reacties tijdens de kennismaking met de verschillende zorgtechnologieën uit de Innovatheek van Lunet.

Innovatieteamlid Astrid vertelt: "het mooie is dat we sommige vragen meteen kunnen oppakken. Zoals die vraag van die mentor over het prikkelen van zijn cliënt. De cliënt heeft ter plekke kennisgemaakt met de Imnu. Hij was er blij mee en wilde het eigenlijk niet meer teruggeven. En ook die vraag van dat

zorgteam. Hierbij hebben wij onder andere gesproken over de inzet van het slimme incontinentie materiaal.

Vragen die niet gelijk beantwoord kunnen worden, pakken we als innovatieteam op en doen we onderzoek naar mogelijke oplossingen. En die koppelen we terug om zo samen tot een passende oplossing te komen".

Eigen regie cliënten

Eigen regie, meedoen en meepraten vinden we belangrijk. Hoe eigen regie wordt ingevuld is voor iedereen anders. Hoe je meedoet en meepraat bepaal je zelf. Vanuit Lunet kijken we naar wat iemand kan en wil.

Participatie

Bij Lunet vinden we het belangrijk dat iedereen kan en mag meedoen. Iedereen naar eigen vermogen en kunnen natuurlijk. En dat 'meedoen' is meer dan alleen maar dagbesteding. Meedoen kan ook via arbeid, beleving, vrije tijd, onderwijs, inspraak, medezeggenschap, vrijwilligerswerk, in verenigingen of sociale netwerken. Al deze vormen van meedoen noemen we participatie.

Wat is er gedaan in 2024?

- In 2024 is een visie op participatie ontwikkeld binnen Lunet.
- Lunet heeft het PSO (Prestatieladder Sociaal Ondernemen) weer behaald op trede 3. Dit is voor Lunet de hoogst haalbare trede.
- Lunet is door de VGN uitgekozen als een van de deelnemers aan 'Lab 2030'. Door deelname aan 'Lab 2030' krijgen we de kans om op een innovatieve manier anders te gaan (leren) kijken naar wat nog meer kan of misschien anders kan op het gebied van dagbesteding.
- Er is samenwerking gezocht met externe zorgondernemers op het gebied van dagbesteding of werk voor ondersteuningsvragen die buiten ons eigen aanbod liggen.
- Lunet heeft een eigen social label ontwikkeld: De Aanpakkers van Lunet. De Aanpakkers laten zien dat iedereen, ongeacht achtergrond of beperking, een waardevolle rol kan spelen in onze maatschappij (www.aanpakkersvanlunet.nl).

Vooruitblik

Cliënten hebben dagbesteding naar wens en vermogen, in lijn met de nieuwe participatievisie.

Jeroen: eerst cliënt, nu vrijwilliger bij Lunet

Elke maandag- en vrijdagavond doet de 55-jarige Jeroen zijn schort om in LuuXX Gestel aan het Franz Leharplein in Eindhoven en stort zich in het keukengewoel. Koken, tafeldekken, opruimen, afwassen, niets is hem te veel. Vooral bedienen doet hij graag. "Dan kan ik een praatje maken terwijl ik werk", zegt hij. "En dat vind ik veel fijner dan een praatje maken als ik niet hoeft te werken", zegt hij er lachend achteraan. "Want ik hou van sociale contacten, maar die mogen gerust wat vluchtig zijn. Zo tussen neus en lippen of in keukentermen: tussen de soep en de aardappelen".

"Ik hou van het bedienen van gasten. Mensen verwennen met lekker eten en een vriendelijk woordje. Die rol past mij als een jas."

Jeroen, vrijwilliger bij Lunet

Een cliënt die vrijwilliger is bij Lunet. Dat hoor je niet zo vaak. En dat klopt, want lange tijd was dit ondenkbaar omdat een zorgcontract en een (vrijwilligers) overeenkomst bij dezelfde zorgorganisatie wegens kans op belangenverstremming niet mogelijk was. Zo ook bij Lunet. Maar tijden veranderen en we willen werken aan een samenleving waarin mensen met een beperking gewoon kunnen meedoen en een betekenisvol eigen leven kunnen leiden. En laat Jeroen uit Eindhoven dit nou ook vinden, want sinds enkele maanden werkt hij in de keuken bij LuuXX Gestel. Als vrijwilliger.





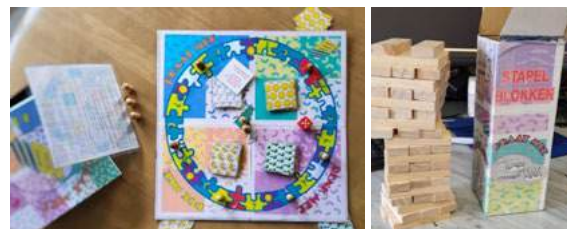
Medezeggenschap

Inspraak en medezeggenschap zijn belangrijk bij Lunet. Inspraak gaat vooral over meedenken en meepraten, mensen de kans geven hun mening te geven en suggesties te doen als er beslissingen genomen worden die hen raken. Dit kan ook een informeel karakter hebben. Bij medezeggenschap gaat het echt over invloed hebben op de beslissingen. Dit gebeurt dan ook altijd in een formele cliënt medezeggenschapsraad.

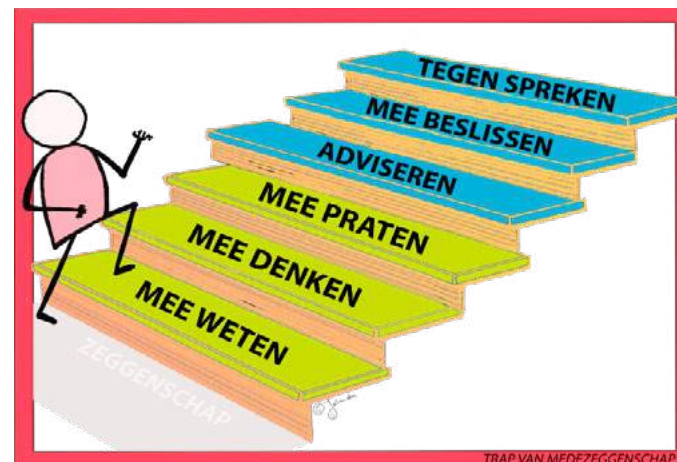
We willen dat cliënten en hun vertegenwoordigers echt mee kunnen denken, praten én beslissen over zaken die hen aangaan. In 2023 is hiervoor een mooie basis gelegd.

Wat is er gedaan in 2024?

- In 2024 zijn stappen gezet in het versterken van medezeggenschap, in lijn met de nieuwe organisatiestructuur.
- We vinden het belangrijk dat cliënten en vertegenwoordigers zich gehoord voelen én weten waar ze met hun mening of ideeën terecht kunnen. Sinds juni zijn consultants medezeggenschap aan de slag gegaan om cliënten, vertegenwoordigers en medewerkers hierbij te ondersteunen. Zij helpen bij het vormgeven van medezeggenschap op lokaal en centraal niveau. En ontwikkelden ook ondersteunende materialen op maat. Zo wordt medezeggenschap toegankelijker en beter toepasbaar in de dagelijkse praktijk.



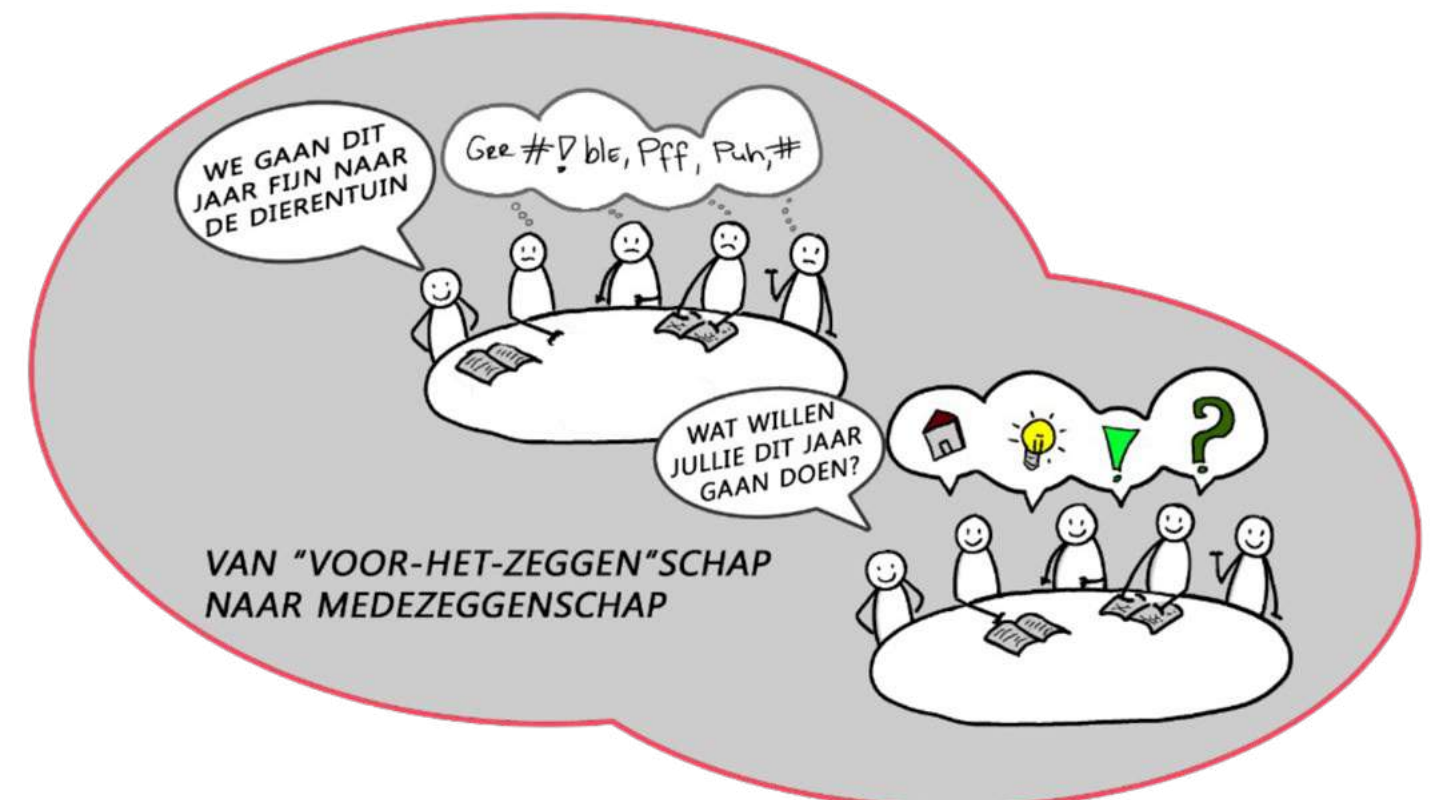
- Samen met cliënten en cliëntvertegenwoordigers is gewerkt aan een nieuwe medezeggenschapsstructuur. Deze structuur sluit aan bij de nieuwe organisatiestructuur. Het doel: inspraak en medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de cliënt organiseren. Begin april 2024 is het voorstel voor deze nieuwe structuur gedeeld met de medezeggenschapsraden. Daarbij zijn ook profielen gemaakt voor raadsleden. En is per niveau een aparte regeling opgesteld.



- De Centrale Cliëntenraad (CCmR) heeft namens alle raden in augustus 2024 laten weten dat zij niet instemmen met de voorgelegde medezeggenschapsstructuur en bijbehorende regelingen. In de periode daarna is in goed overleg gewerkt aan een aangepast voorstel dat breder gedragen wordt. Deze herziene versie is eind december 2024 aangeboden aan alle actieve cliëntenraden.

- Ondertussen maakten we mooie stappen om inspraak op locaties stevig neer te zetten. Dit gebeurt via groepsoverleggen voor cliënten en vertegenwoordigers. Ook zijn er al twee lokale cliëntenraden gestart. Daarmee zetten we een belangrijke eerste stap in het versterken van medezeggenschap op lokaal niveau. Het is de bedoeling dat dit het begin is van een bredere beweging: we hopen dat op steeds meer locaties lokale inspraak goed wordt georganiseerd en of cliëntenraden worden opgericht. Zo zorgen we ervoor dat de stem van de cliënt écht gehoord wordt bij belangrijke besluiten die op de locatie spelen.

- De huidige cliënt medezeggenschapsraden worden steeds vaker en eerder betrokken bij besluitvormingsprocessen. Dit wordt gewaardeerd, maar vraagt ook tijd, uitleg en begeleiding. Daarom bieden we ondersteuning via de consultants, delen we kennis, en verwijzen we via de Lunet app naar de tegel 'Meepraten' waar meer informatie te vinden is over medezeggenschap en hoe je kunt meedoen.
- Lunet blijft hierin in beweging, met als doel dat meedenken, meepraten en meebeslissen voor iedereen vanzelfsprekend wordt.



Vooruitblik

In 2025 hopen we de nieuwe cliëntmedezeggenschapsstructuur in te voeren. Ook willen we een duidelijke visie op cliëntmedezeggenschap vaststellen. Deze visie is meer dan een document. We willen de cultuur binnen Lunet blijvend veranderen. We vinden het belangrijk om cliënten en hun vertegenwoordigers structureel en betekenisvol te betrekken bij besluiten die voor hen belangrijk zijn.

Begrijpelijke communicatie

We vinden het belangrijk dat cliënten (en hun vertegenwoordigers) goed worden geïnformeerd en mee kunnen denken over hun eigen leven. Daarom zorgen we voor duidelijke communicatie en zetten we in op hulpmiddelen die cliënten helpen om zelf keuzes te maken. Zo versterken we de eigen regie en maken we samen afspraken die écht passen bij de cliënt.

Wat is er gedaan in 2024?

- In 2024 is de **Lunet app** gemaakt voor cliënten en hun vertegenwoordigers. Een app met actuele en begrijpelijke informatie zoals nieuws, de agenda met leuke activiteiten, alles over zorg, medezeggenschap, filmpjes en podcast en nog veel meer.
- We informeren cliënten ook via de **digitale nieuwsbrief**. In de redactie zitten ook cliënten en medewerkers van het Leercentrum. In 2024 verscheen deze nieuwsbrief elke maand. Verwanten en cliënten die zelf eerste contactpersoon zijn ontvangen ook iedere maand een digitale nieuwsbrief.
- In oktober 2024 was de campagne begrijpelijke communicatie. Deze was vooral gericht op de medewerkers van de ondersteunende diensten, zodat we bij Lunet in begrijpelijke taal met elkaar communiceren.

Vooruitblik

Lunet blijft inzetten op tijdig informeren via begrijpelijke communicatie binnen de hele organisatie.

Ervaringsdeskundigen aan de slag bij Lunet

Alle cliënten hebben hun eigen unieke levensverhaal en bijzondere ervaringen. We vinden het belangrijk bij Lunet dat deze verhalen verteld en gehoord worden en dat ervaringen worden gedeeld met anderen. Zeven cliënten doen dit sinds vorig jaar juli professioneel. We noemen ze ervaringsdeskundige of ervaringsdeler. Samen vormen ze team Ervaringsdeskundigen.

Onder het motto 'de zorg voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking meer onder de aandacht brengen en daar een ander licht op laten schijnen', willen ze naar anderen uitstralen en vertellen wat mensen met een verstandelijke beperking wél kunnen.

Enkele deelnemers uit dit team volgen vanaf september 2024 de opleiding 'Ik deel mijn ervaring'

bij de Fontys Hogeschool. Ze lopen dan stage bij Lunet, waar ze ervaring op kunnen doen door middel van het leveren van een bijdrage in opdrachten waarin hun ervaringskennis wordt gevraagd. Met het behalen van het certificaat van de opleiding worden zij ervaringsdeskundige.

Het Leercentrum Lunet verzorgt in het najaar een cursus voor de andere teamleden. Hierdoor kunnen zij in de organisatie te werk gaan als ervaringsdelers of vanuit Lunet op scholen gastlessen geven.



Mooi werk voor medewerkers

Medewerkers zijn het kloppend hart van Lunet. We zetten in op het vinden en behouden van kwalitatief en gemotiveerd personeel, passend bij de veranderende (intensieve) ondersteuningsvragen van onze cliënten.

Investeren in medewerkers

Wat is er gedaan in 2024?

- Alle medewerkers kunnen het online leerpad 'Investeer in jezelf' volgen.
- Door het invoeren van de nieuwe organisatiestructuur (implementatie duaal leiderschap), staan de leidinggevenden dichterbij de teams.
- Leidinggevenden volgen een programma over vertrouwen, nabijheid en goed leiderschap.
- Er wordt gewerkt aan een nieuw functiehuis met zicht op groei en ontwikkeling.
- Een onboardingproject helpt nieuwe collega's zich sneller thuis te voelen.
- De interne flexpool is aantrekkelijker gemaakt met betere profielen, minder verzuim en meer scholing.
- In 2024 is een nieuwe visie op veilig werken opgesteld; in 2025 volgen acties.
- Coaches helpen medewerkers met stress, ontwikkeling en talenten. De training 'Mentaal-vitaal' en de 'Investeer in jezelf-maand' waren populair.
- Via het traject 'Bekwaam is inzetbaar' zijn er medewerkers doorgroeid naar een passende functie.

Instroom en aantrekken van nieuwe medewerkers

Wat is er gedaan in 2024?

- In 2024 zijn 341 nieuwe medewerkers gestart.
- In november startten we met de Experience day om mensen kennis te laten maken met werken bij Lunet. Bijna 1/3e van de bezoekers schreef zich in voor een vervolgtraject.
- Er zijn **digitale rondleidingen** op onze woonparken ontwikkeld. Deze virtuele tour biedt bezoekers een interactieve ervaring, waarbij zij een indruk krijgen van onze locaties en sfeer. Met de digitale rondleidingen hopen we mensen enthousiast te maken voor werken bij Lunet.
- In 2024 zijn 29 aanmeldingen gedaan voor Talenten Ontwikkelen Vakbekwaamheid (TOV), waarvan 7 kandidaten zijn aangenomen. Voor meer informatie over TOV zie onderstaande afbeelding.
- Vanaf januari 2025 gaat de Belastingdienst strenger controleren op de wet DBA om schijnzelfstandigheid te voorkomen. Lunet heeft zich in 2024 voorbereid op de afbouw van Personeel Niet in Loondienst (PNIL). Ook is er campagne gevoerd om PNIL-medewerkers te informeren over de voordelen van in dienst treden. We kregen zo een tiental vaste medewerkers.

ontdekjetalenten.nl

Dit platform is ontwikkeld binnen de projecten Samen slimmer aantrekken en Samen slimmer ontwikkelen. We werken samen met vijf zorginstellingen en twee opleidingsinstituten om nieuwe collega's voor zorg en welzijn te vinden. Samen kijken we welke rol het beste bij iemand past, en bieden we waar nodig een leertraject aan.

Ambassadeurs van Lunet

De ambassadeurs van Lunet zetten zich actief in om jongeren enthousiast te maken voor een baan in de gehandicaptenzorg. Zij geven vanuit hun passie voor de gehandicaptenzorg gastlessen op scholen, organiseren rondleidingen en geven informatie op stagemarkten en open dagen van onderwijsorganisaties.

'Bekwaam is inzetbaar'

Met dit traject helpt Lunet medewerkers zonder diploma, maar mét ervaring, om via certificaten door te groeien. Zo kun je bijvoorbeeld van assistent-begeleider doorgroeien naar begeleider, en van begeleider naar persoonlijk begeleider.

Experience Day

Tijdens de Experience Day laten we zien wat werken in de gehandicaptenzorg – en vooral op een woonpark – zo bijzonder maakt. Werkzaamheden krijgen op locatie een inspirerend inkijkje en ervaringsverhalen van medewerkers.



Talenten Ontwikkelen - Vakbekwaamheid (TOV)

In team TOV werken collega's van Leren & Ontwikkelen, jobcoaches en teamcoaches samen. Zij bieden mensen met talent, maar zonder de juiste kennis of ervaring, een werkplek in de gehandicaptenzorg. Zo geeft Lunet ook anderstaligen en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kan.

TikTok

Lunet is voor werken bij actief op Instagram, LinkedIn en Facebook. En nu ook op TikTok. We laten zien hoe we op een creatieve en toegankelijke manier samen werken aan een goed leven.

Podcasts

Podcasts in de serie 'Kennismaken met Lunet' hoor je op Spotify van onze medewerkers zelf waarom werken in de gehandicaptenzorg zo leuk is.

Vooruitblik

- Een van de doelen is om roosters te maken die drie maanden van te voren bekend zijn, waarbij het rooster goed past bij de werk-privébalans met genoeg afwisseling. Dit doen we onder andere met een goede capaciteitsplanning en een flexibele groep medewerkers.
- In 2025 worden acties uitgevoerd om ervoor te zorgen dat medewerkers blijven, zich kunnen ontwikkelen en minder vaak ziek zijn.
- In 2025 worden ook op andere locaties Experience days georganiseerd.
- Er wordt gewerkt aan een plan om minder extern personeel in te zetten, waarbij de zorg goed blijft en door gaat. We willen meer mensen in vaste dienst en minder werken met ZZP'ers en uitzendkrachten.



Talenten Ontwikkelen Vakbekwaamheid (TOV)

Talenten meer dan welkom bij Lunet

Droom je van een baan in de zorg, maar mis je nog de juiste papieren? Bij Lunet ben je welkom!

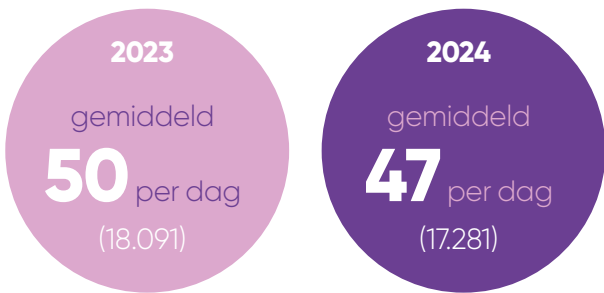
Het team van TOV helpt gemotiveerde talenten zonder diploma's aan een leer-werkplek. We kijken naar wat je wél kan en of de zorg bij je past. Je talenten, motivatie en leerbereidheid leggen we vast in een Talentenpaspoort, waarmee je dan je pad binnen Lunet ontdekt. Met een persoonlijk leertraject en begeleiding groei je naar een betekenisvolle rol in de zorg.

Via TOV zijn al verschillende nieuwe collega's gestart en werken en leren nu in een zorgteam bij Lunet. Sommige als zij-instromer, anderen als aspirant. Ook de zorgteams zijn heel blij met de komst van deze collega's, die een brok aan levenservaring meenemen.

Kwaliteit & Veiligheid in cijfers

Kwaliteit en een veilige omgeving zijn belangrijk voor cliënten en medewerkers. We kijken steeds naar wat goed gaat, wat beter kan en voeren verbeteracties uit.

Meldingen Incident Cliënt (MIC)



Incidenten zijn onverwachte of ongewenste gebeurtenissen die betrekking hebben op de veiligheid of het welzijn van de cliënt.

Top 3 | Type incidenten 2024

1. Agressie (56%)
2. Medicatie (17%)
3. Overig (16%)

Meer dan de helft van de incidenten ging over agressie. Dit was vorig jaar ook zo.

Mooi

- De beschrijving van een incident is zichtbaar in de rapportage in ONS.
- Het incident formulier is verbeterd en efficiënter gemaakt.
- Na een incident zijn medewerkers open over wat er is gebeurd. Zij zijn gewend om incidenten te melden.

Aandachtspunt

Het blijven leren en verbeteren van incidenten is een punt van aandacht bij de zorgteams.

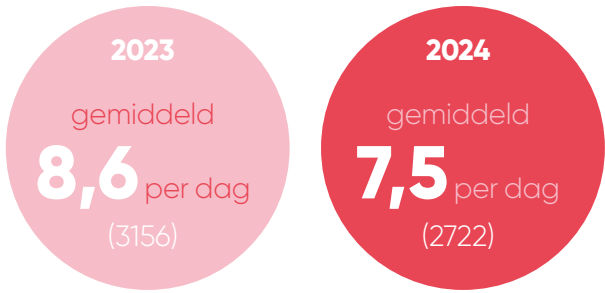
Uitgelicht

Bij incidenten met een oranje- of rode risicoscore* weegt de teamleider de vervolgstappen af, zoals een intern onderzoek of IGJ-melding.

2023: oranje (5,5%) rood (1,1%)
2024: oranje (5,9%) rood (1,5%)

* Incidenten worden op basis van de gevolgen voor de cliënt en herhalingskans automatisch gecategoriseerd via een risicoscore: groen, geel, oranje of rood.

Incidentmeldingen medicatie



Top 3 | Veroorzaakt door handelen medewerker

1. Vergeten te geven (46%)
2. Gereed maken (18%)
3. Toedienen (16%)

Bij bijna de helft van de medicatie incidenten door medewerkers gaat het om het vergeten te geven van medicatie. We blijven acties uitzetten om dit te verminderen bijvoorbeeld door taakhouders te informeren via nieuwsbrieven en bijeenkomsten.

Mooi

- In 2023 is op de woonparken gestart met elektronisch aftekenen van medicatie. In 2024 is dit ook ingevoerd bij locaties in de wijk.
- Sinds 2023 is het aantal fouten bij het registreren of aftekenen van medicatie met meer dan 30% gedaald. We denken dat deze afname verder doorzet als elektronisch aftekenen ook bij de logeerhuizen en ouderinitiatieven is ingevoerd in 2025.

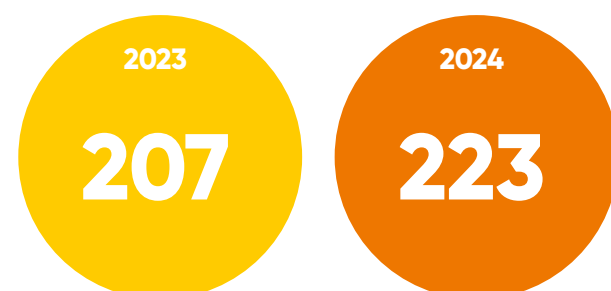
Aandachtspunt

Het aftekenen van medicatie blijft belangrijk en kan beter.

Uitgelicht

In 2024 is de tevredenheid over de apotheek van het Catharina ziekenhuis gemeten, onze belangrijkste leverancier van medicijnen. De apotheek scoorde op alle punten even goed of beter dan het landelijke gemiddelde.

Vertrouwelijke meldingen



Vertrouwelijke meldingen zijn meldingen waarbij het van belang is dat deze in de eerste fase vertrouwelijk worden behandeld. Denk bijvoorbeeld aan (vermoedens van) geweld of (seksueel) misbruik of grensoverschrijdend gedrag.

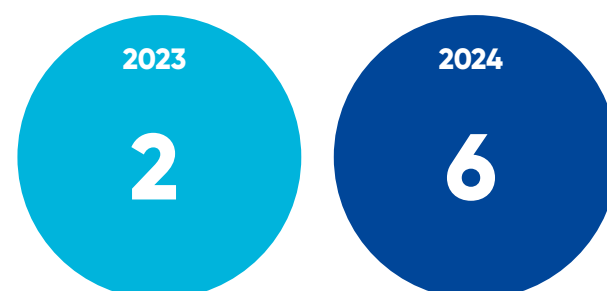
In 2024 zijn er iets meer vertrouwelijke meldingen gedaan dan in 2023. In 2023 waren er juist minder meldingen dan in de jaren daarvoor. Dat kwam doordat er een nieuw systeem voor het melden was ingevoerd. Medewerkers moesten wennen aan hoe dat systeem werkt.

Na een vertrouwelijke melding bekijkt de teamleider of er een meldingsteam nodig is. In 2024 zijn meldingsteams vaker ingezet dan eerdere jaren.

Mooi

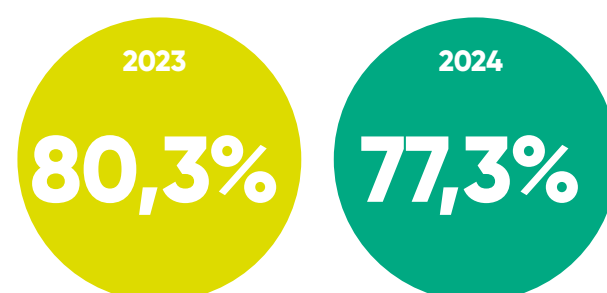
- In 2024 verschoof de regierol bij vertrouwelijke meldingen van de manager naar de teamleider. Dit verloopt goed.

Meldingen Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)



- De meldingen gingen over 'geweld in de zorgrelatie'. Er zijn geen calamiteiten gemeld in 2024.
- Er zijn meer meldingen gedaan dan in eerdere jaren. We denken dat dit komt door:
 - Teamleiders staan dicht bij de teams en weten beter wat er gemeld moet worden.
 - De adviseur kwaliteit en veiligheid van Lunet is betrokken bij het meldingsteam. Mogelijke meldingen worden hierdoor eerder opgepakt.
 - Er is minder vaste bezetting in de teams: Belangrijke informatie over cliënten wordt minder goed overgedragen.

Geldigheid persoonlijk plan



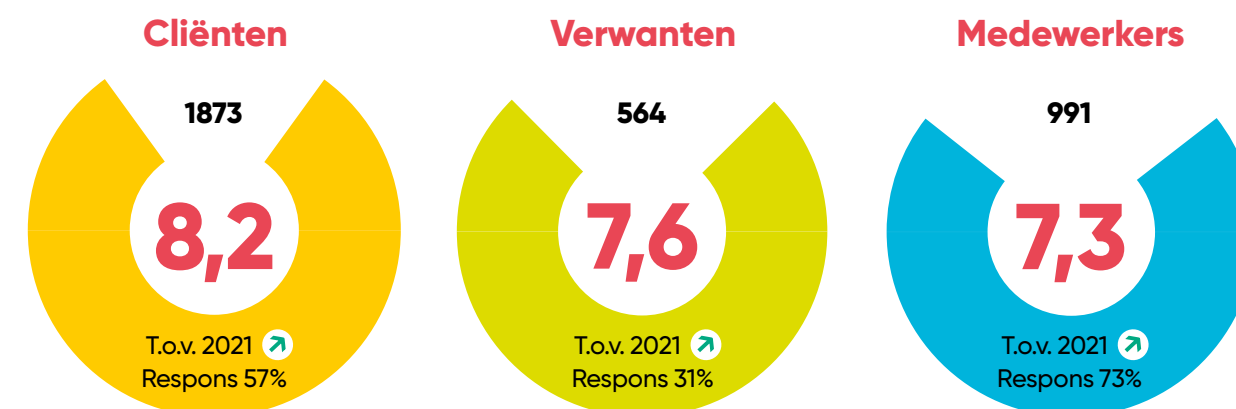
Aandachtspunt

We willen dat 90% van de zorgplannen op tijd bijgewerkt wordt. Dit is niet gelukt. Een reden die veel aangegeven wordt, is dat er te weinig cliëntbegeleiders zijn.

Clíenttevredenheid 2024

In het voorjaar van 2024 is het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd onder cliënten, hun vertegenwoordigers en begeleiders. Het onderzoek is breed uitgevoerd: zowel Wlz-, als Wmo en Jeugdwet cliënten zijn

bevraagd. Uit dit onderzoek blijkt dat we al veel dingen goed doen, dat houden we vast. Daarnaast zijn er ook verbeterpunten naar voren gekomen. Hieronder volgen de uitkomsten.



Waar zijn we goed in?

- De zorgzaamheid van begeleiders.
- De communicatie en samenwerking met verwanten.
- De kennis en kunde van de begeleiders.
- De variatie en uitdaging in het dagbestedingsaanbod.
- Aandacht voor emotioneel welzijn van de cliënt.

Wat kunnen we beter?

- Vaste teams met meer bekende en vertrouwde gezichten voor de cliënt.
- Voldoende inspraak en waardering voor de medewerkers.
- Gemaakte afspraken rondom de cliënt nakomen.
- Een nog ruimer aanbod van leuke activiteiten en uitstapjes.
- Aandacht voor onderhoud en schoonmaak van woningen.

Hoe hebben we dit opgepakt?

- **Clíënten**
Antwoorden zijn opgenomen in het ECD (indien toestemming) en besproken tijdens de persoonlijk plan bespreking.
- **Team**
Het team heeft actie uitgezet op de verbeterpunten vermeld op de KwaliteitVerbeterkaart.
- **Organisatiebreed**
Regiodirecteuren en hoofden behandeling hebben resultaten opgepakt die betrekking hebben op de gehele organisatie of per zorgpad.

Vooruitblik

- In 2025 passen we het persoonlijk plan aan, zodat het invullen minder tijd kost.
- Ook gaan we kijken naar de planbespreking. Nu zijn er 2 besprekingen per jaar. Sommige cliënten en verwanten vinden 1 bespreking per jaar voldoende. Als het van de wet of gemeente mag en het voor de begeleiding ook voldoende is, wil Lunet dit mogelijk maken.
- We blijven voortdurend verbeteren door informatie te analyseren en ervan te leren. Zoals van incident- en agressiemeldingen en de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek.
- De ondersteunende diensten gebruiken eigen lijsten om verbeteracties bij te houden en de voortgang te volgen. In de praktijk blijkt dat locaties die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van een verbeteractie, de voortgang niet altijd goed bijhouden. Om dit te verbeteren wordt in 2025 een centrale lijst voor verbeteracties (centraal verbeterregister) ontwikkeld.



Reflecties op het voortgangsbericht

Reflectie OR

De Ondernemingsraad (OR) is tevreden met de goede opbouw van dit voortgangsbericht. Het bericht is in begrijpelijke taal geschreven. Vorig jaar gaf de OR als tip mee om meer gebruik te maken van beeldmateriaal. Dit is in het voortgangsbericht terug te zien is. Het aantal incidentmeldingen medicatie is gedaald. Toch is er nog een fors aantal incidenten van het type 'vergeten te geven', ondanks de invoer van het elektronisch aftekenen. Dit is een aandachtspunt. Daarnaast noemt de OR de lage geldigheid van het persoonlijk plan als aandachtspunt voor de organisatie. Op het gebied van de cliënttevredenheid is de OR blij om te zien dat cliënten onze organisatie een 8,2 geven.

Reflectie CCR

Het voortgangsbericht is toegelicht in de Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR heeft verteld wat zij vinden van een aantal onderwerpen.

Zorgpaden en zorgprogrammering

De CCR denkt dat cliënten nog niet veel merken van de zorgpaden en zorgprogrammering. Ook mist de CCR de communicatie: 'wat is zorgprogrammering?' Cliënten hebben er wel eens wat over gehoord, maar wat betekent het voor hen persoonlijk? Bij sommigen is hun zorgpad wel bekend, maar bij welk zorgprogramma ze horen, dat is een moeilijke vraag.

De zeven van het goede leven

De CCR heeft het idee dat de praatplaat 'De zeven van het goede leven' nog niet met cliënten is besproken tijdens de persoonlijk planbesprekingen. De CCR merkt nog niet dat de familie meer betrokken wordt bij de zorg en ondersteuning dan enkele jaren geleden.

Innovatie

De CCR volgt het gebruik van nieuwe hulpmiddelen, zoals de zorgrobot Ivy en de Bedtijd Otter. Ze vindt dat robots het contact tussen medewerker en cliënt kunnen ondersteunen, maar niet helemaal mogen vervangen.

Begrijpelijke communicatie

Lunet werkt aan begrijpelijke communicatie. De communicatie naar teams, cliënten en verwanten kan nog duidelijker en sterker.

Reflectie CCvR

De Centrale Cliëntvertegenwoordigersraad (CCvR) heeft het voortgangsbericht gelezen en inhoudelijk gereflecteerd op een aantal onderwerpen.

Zorgpaden en zorgprogrammering

Lunet werkt al langere tijd met de visie van zorgpaden en zorgprogramma's. De CCvR is benieuwd hoe en wanneer dit steeds meer zichtbaar wordt voor cliënten, hun verwanten en begeleiders. Ook ziet de CCvR graag in het kwaliteitsbeeld 2025 terug hoe cliënten hier in de praktijk de voordelen van ervaren.

Jaarplan 2025

Ons advies is: laat het kwaliteitsbeeld 2025 goed aansluiten bij het jaarplan 2025.

Opleiding

Ook ziet de CCvR graag meer meetbare cijfers in het voortgangsbericht. Als in 2025 een specifieke opleiding per zorgpad aan de beurt komt, dan wil de CCvR graag weten hoeveel mensen er in 2025 aan mee hebben gedaan.

Personeel

Het personeelsverloop bij Lunet is aan de hoge kant. Kan Lunet de informatie over uitstroom meenemen in het kwaliteitsbeeld 2025? Wat wordt er gedaan met de beweegredenen van medewerkers die afscheid nemen van Lunet?

Incident meldingen

In het jaarplan 2025 staan KPI's over meldingen van agressie-incidenten. Die metingen ziet de CCvR graag terug in het kwaliteitsbeeld 2025.

Reflectie RvT

Als Raad van Toezicht (RvT) kijken we met trots naar wat er in 2024 is bereikt. We zien dat er veel inspanning is geleverd om zorgpaden en een nieuwe organisatiestructuur vorm te geven, en dat cliënten en medewerkers hierbij actief zijn betrokken. Dat past mooi bij de visie van samen werken aan een goed leven. Tegelijkertijd merken we dat de communicatie richting cliënten en hun vertegenwoordigers nog duidelijker kan, vooral rondom de zorgprogramma's.

We zijn onder de indruk van de stappen die zijn gezet op het gebied van innovatie. Het is mooi om te zien dat technologie cliënten helpt zelfstandiger te worden en medewerkers ondersteunt. Tegelijkertijd willen we benadrukken dat menselijk contact altijd centraal moet blijven staan. Ook op het gebied van medezeggenschap zien we positieve beweging, al vragen de nieuwe structuren nog tijd en aandacht om echt te landen in de praktijk. De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek geven ons vertrouwen, maar laten ook zien waar we moeten verbeteren: vaste teams, het nakomen van afspraken en aandacht voor de leefomgeving van cliënten.

Wij vinden dit belangrijke punten en hopen dat hier in 2025 extra op wordt ingezet. Hetzelfde geldt voor de geldigheid van persoonlijke plannen: die moet omhoog, want dit raakt direct de kwaliteit van zorg.

Wat betreft medewerkers zien we veel mooie initiatieven om instroom en behoud te stimuleren. Toch blijft het hoge verloop een punt van zorg, omdat het direct effect heeft op de continuïteit voor cliënten. Ook de meldingen van agressie en medicatiefouten verdienen blijvende aandacht, ondanks de goede stappen die al zijn gezet.

Alles bij elkaar zien we een organisatie die stevig onderweg is en duidelijke keuzes maakt voor de toekomst. We moedigen iedereen aan om door te gaan op deze weg, met oog voor de menselijke maat en met ruimte voor leren en bijsturen.

Contact

Bezoekadres

Zernikestraat 17
5612 HZ Eindhoven

Postadres

Postbus 270
5600 AG Eindhoven

088 - 551 50 00

www.lunet.nl

