

# Jaarverslag CCAF 2015

Het jaarverslag CCAF 2015 beschrijft de resultaten die in 2015 gehaald zijn op de doelen zoals die gesteld zijn in het jaarplan 2015.

## Resultaten 2015

- 1. Doel: We voeren minstens 100 audits uit op een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige wijze. De in 2014 vernieuwde werkwijze wordt verder gestroomlijnd (o.a. met digitale verbeteringen).*

In 2015 zijn in totaal 115 audits uitgevoerd, een kleine stijging t.o.v. 2014. Dit betreft 62 nieuwe teams die zich hebben laten toetsen, 51 hercertificeringen en 2 hertoetsen na een voorlopig keurmerk. In totaal heeft het CCAF 416 audits gedaan sinds de start in 2009. De stand van het aantal gecertificeerde teams op 31 december 2015 is 283.

Aantal van TEAM	Kolomlabels			
Rijlabels	Audit	Hercertificering	Hertoets	Eindtotaal
2009	16			16
2010	12			12
2011	34		1	35
2012	56	6	3	65
2013	54	5	2	61
2014	99	12	1	112
2015	62	51	2	115
<b>Eindtotaal</b>	<b>333</b>	<b>74</b>	<b>9</b>	<b>416</b>

De onderverdeling van de verschillende keurmerken is als volgt:

ACT:

2013	3			3
2014	5	1	1	7
2015		2		2

Flexible ACT:

2013	48	5	2	55
2014	76	11		87
2015	50	48	1	99

Forensisch (Flexible) ACT

2013	2			2
2014	7			7
2015	6	1	1	8

#### Jeugd (Flexible) ACT

2014	11	11
2015	3	3

#### (Flexible) ACT LVB:

2015	3	3
------	---	---

In 2015 zijn we verder gegaan met het verbeteren van de werkwijze:

#### Auditorenbeleid:

Voor alle auditoren zijn er herhalingstrainingen geweest voor alle verschillende modellen die het CCAF certificeert. Deze trainingen zijn bezocht door 65 auditoren. Het auditorenbeleid is in januari 2015 opnieuw vastgesteld naar aanleiding van de herziene auditprocedure. Op 31 december 2015 had het CCAF 71 auditoren. Er zijn 3 auditoren gestopt in 2015 en er zijn 3 nieuwe kandidaten bijgekomen.

#### Digitalisering:

In 2015 zijn de geautomatiseerde scorelijsten voor Flexible ACT en Flexible ACT LVB in gebruik genomen. Hierdoor is het voor de auditoren makkelijker om de lijsten correct in te vullen.

In 2015 is er door het bureau gewerkt aan de digitalisering van het auditproces. Er is besloten te gaan werken in Basecamp een online projectmanagementsysteem. Het bureau heeft een template ontwikkeld voor het werken in Basecamp. Alle auditoren zijn in het najaar van 2015 geïnstrueerd over het werken in Basecamp. Vanwege het grote aantal audits in het najaar van 2015 is besloten om de start met het werken in Basecamp uit te stellen naar 1 januari 2016.

De financiële administratie is het afgelopen jaar over gezet naar een online administratiesysteem van accountantskantoor van Meel in De Meern. Van Meel verzorgt vanaf 2015 het financieel jaarverslag van het CCAF.

- 2. We stellen cliënten en naastbetrokkenen nog meer centraal. Tijdens audits organiseren we meer input van hen over hun ervaringen met het team. We verhogen het percentage van ervaringsdeskundige medewerkers en commissieleden binnen het CCAF van 10% naar 20%. We zetten – zo mogelijk samen met zorgverzekeraars- middelen vanuit het CCAF in om met ervaringsdeskundigen optimale mogelijkheden te ontwikkelen om feedback van cliënten en naastbetrokkenen in audits te laten doorklinken.*

In het afgelopen jaar is het CCAF in gesprek geweest met het RET (Regionaal Expertise Team). Zij hebben vanuit Zorgbelang Nederland een toetsing gedaan naar de cliënttevredenheid over FACT in een aantal regio's. Het rapport van deze toetsing is input voor het beleid en de ontwikkeling van het instrumentarium van het bestuur van het CCAF. Een concrete vertaalslag van dit rapport zal plaats vinden in 2016. Wel is al besloten om bij de pilot nieuwe FACTs te onderzoeken of een cliëntenpanel ingezet kan worden i.p.v. het huisbezoek aan cliënten op de auditdag. Tevens worden het RET en het LPGGZ actief betrokken bij de verdere ontwikkeling van de nieuwe FACTs.

Het afgelopen jaar is het gelukt om Bas Labruyere aan te nemen als ervaringsdeskundig bestuurslid van het CCAF.

Het aantal ervaringsdeskundige medewerkers binnen het CCAF is nu:

Auditoren: 2 van de 71 (2,8%)

Bestuur (excl. Adviseurs): 1 van de 7 (15%)

Commissie kwaliteit: 3 van de 9 (33%)

Totaal: 6 van de 87 (7%)

Daarnaast beschikt het CCAF over 2 betrokken familieleden.

- 3.** *Het CCAF is open en transparant en hecht veel waarde aan de wensen en ideeën van de teams die gecertificeerd zijn. We gebruiken deze input om de kwaliteit van het certificeren te verbeteren zodat de teams hun eigen kwaliteit weer kunnen verbeteren. De directeur en voorzitter van het CCAF gaan werkbezoeken afleggen aan 3 teams om feedback te verzamelen, in organisaties die audits hebben gedaan.*

Er zijn in 2015 geen werkbezoeken afgelegd aan teams door voorzitter en directeur van het CCAF. Wel is de feedback van teams geagendeerd in het seniorenoverleg en/of de commissie kwaliteit. De directeur certificering heeft daarnaast gesproken met de teamleiders van teams die negatieve feedback hadden op het CCAF. Dit heeft geleid tot een aantal verbeteringen. Er is o.a. gesproken met auditoren over hun manier van auditen n.a.v. feedback van teams. Tevens is de handleiding op een flink aantal onderdelen aangepast n.a.v. de feedback. In het overleg van de senior auditoren en het overleg van de kwaliteit commissie is veel aandacht geweest voor het aanpassen van de handleiding Flexible ACT voor auditoren. Er is in 2015 een herziene handleiding voor auditoren verschenen.

- 4.** *We starten met 3 wetenschappelijke onderzoeken m.b.t. Flexible ACT gericht op onderwerpen a, b en c. De onderzoeksofzet moet steeds voorzien in (minstens jaarlijkse) regelmatige tussenrapportages en (voor)publicaties en trendanalyses met beleidsmatig relevante informatie. De onderzoeken zullen zich richten op:*
- 1 de stand van zaken mbt Flexible ACT, naar aanleiding van de informatie uit de ruim 225 audits die we gedaan hebben. Wat is er geïmplementeerd, wat minder, hoe verhoudt zich dat tot de caseload. Wat lukt er om te implementeren? IPS, ervaringsdeskundigheid?*
  - Effectiviteit van Flexible ACT nav wel/niet uitstroom van cliënten uit Flexible ACT*
  - Vergelijking zorg voor EPA in Nederland en België.*

Het onderzoek naar de stand van zaken m.b.t Flexible ACT is uitgevoerd door Hans Kroon en Maaïke van Vugt. Dit onderzoek geeft een goed overzicht van de stand van zaken. Op basis van dit onderzoek is een presentatie gegeven tijdens het FACT congres in september en bij de bijeenkomst van het RET. Maaïke van Vugt zal nog een artikel gaan schrijven n.a.v. het onderzoek. De belangrijkste conclusies zijn:

- De verzamelde gegevens van de audits geven een goed beeld van de stand van zaken en trends in modelgetrouwheid bij Flexibel ACT teams.
- Modelgetrouwheid blijft over de jaren stabiel.

- Arbeidsrehabilitatie en outreach neemt af.
- Participatie en herstel blijft achter: aanknopingspunten.
- audit-data -> werk aan de winkel dus!

De andere 2 onderzoeken zijn niet gestart. Hans Kroon heeft een voorstel gedaan om een vervolgonderzoek te doen naar de relatie tussen modeltrouw aan FACTS en uitkomsten voor cliënten, hier heeft het bestuur positief op gereageerd.

Tevens heeft het bestuur besloten om financiële ondersteuning te bieden (€30.000) bij het onderzoek naar de validiteit van de Jeugd Flexible ACT schaal door het platform Jeugd in samenwerking met het Trimbos Instituut.

**5.** *De nieuwe FACTs wordt spoedig in concept afgerond en vervolgens breed gepresenteerd ten behoeve van feedback door diverse deskundigen en betrokkenen. Deze werkwijze heeft mede als doel een nieuwe impuls te bieden aan de concrete beschrijving van 'best practice zorg' voor mensen met EPA.*

In de bestuursvergadering van 11 december 2015 is de conceptversie van de nieuwe FACTs vastgesteld samen met het plan voor de pilot nieuwe FACTs. Het komen tot deze conceptversie was een intensief traject waar binnen het bestuur stevig en flink over is gediscussieerd. De Taskforce nieuwe FACTs bestaande uit Koen Westen, Philippe Delespaul, Hans Kroon, Maaïke van Vugt en Michiel Bähler, hebben alle commentaren mee genomen en hebben uiteindelijk een mooi document opgeleverd waar iedereen zich in kon vinden. Vanaf januari 2016 zal de pilot nieuwe FACTs starten met als doel om cliënten, familieleden, professionals en stakeholders te betrekken bij het tot stand komen van de definitieve versie van de nieuwe FACTs.

**6.** *We geven inhoud aan de ambitie om als certificeerder voorloper te zijn bij ontwikkelingen voor de EPA doelgroep. We definiëren daartoe onze betrokkenheid bij (F)ACT LVB, Flexible ACT PsSt, IHT en HIC en het certificeren van overige best practices.*

In 2015 is de Flexible ACT LVB schaal in gebruik genomen door het CCAF. Er zijn 2 speciale trainingen geweest voor de auditoren, tevens is er een aantal auditoren aangetrokken met ervaring in de LVB sector. Met het bestuur van de stichting HIC is een overleg geweest in het najaar. Er is nader kennis gemaakt en ervaringen zijn uitgewisseld. Resultaat is dat de stichting HIC nadenkt over certificering. Er zijn contacten geweest met het platform IHT, het platform eerste psychose en met de betrokkenen bij IPS. De tekst op de website en folders met betrekking tot doel en ambitie van het CCAF is aangepast aan de doelstelling om teams te certificeren die modelgetrouw zorg bieden aan mensen met ernstige psychiatrische problemen.

**7.** *De communicatie over missie en doel van het CCAF wordt verfrist en verbeterd, o.a. door nieuwe website en nieuwe folders, met extra aandacht voor nieuwe belangrijke partners: de Gemeenten en internationale EAOF partners.*

In 2015 heeft het CCAF een nieuwe website gekregen. De nieuwe website heeft een frisse uitstraling en is helder en overzichtelijk, de teksten zijn aangepast aan de nieuwe belangrijke partners. Alle teksten op de website zijn vernieuwd en aangepast aan enerzijds de nieuwe auditprocedure en anderzijds aan de vernieuwde ambitie van het CCAF om niet enkel ACT en FACT te certificeren. Hiertoe is ook het logo aangepast, we gebruiken nu alleen nog de afkorting CCAF, met daarbij de tekst: "Het CCAF certificeert teams die modelgetrouw zorg bieden aan mensen met ernstige psychiatrische problemen". Ook de landkaart met teams, en het

keurmerkregister zijn geheel vernieuwd. De nieuwe website biedt naast een frisse uitstraling ook meer mogelijkheden voor het bureau om zelf wijzigingen door te voeren. Tevens is met de nieuwe website het online aanmelden voor teams verbeterd en wordt het online declareren voor auditoren mogelijk. De internationale pagina is vernieuwd maar is nog niet helemaal af. Door de nieuwe website is alle informatie en zijn alle (formele) documenten aangepast en geactualiseerd. De folders zijn vernieuwd, evenals het CCAF keurmerk.

**8.** *Medio 2015 worden de werkwijze en producten en missie van het CCAF intensief gecommuniceerd met zorginkopers vanuit o.a. zorgverzekeraars, Gemeenten en Directie forensische zorg. Hiertoe wordt een 'zorg op maat' informatieaanbod gedaan aan die partijen met informatie over vereisten aan zorg voor mensen met EPA, diverse best practices en certificering.*

Er is nog geen op maat informatieaanbod gemaakt voor boven genoemde partijen. Wel is het CCAF het afgelopen jaar aanwezig geweest op diverse congressen en bijeenkomsten met het nieuwe informatiemateriaal, zowel in Nederland als daarbuiten. De voorzitter en de directeur hebben presentaties gegeven aan buitenlandse en Nederlandse delegaties die geïnteresseerd zijn in certificeren. Dit heeft ertoe geleid dat Noorwegen heeft aangegeven om alle Noorse teams te willen certificeren. Er wordt gewerkt aan een licentie met de Noorse organisaties. Op het F-ACTcongres in Amsterdam is het onderzoek naar de uitkomsten uit de audits gepresenteerd. Op het EAOF congres in Oslo heeft het CCAF een tweetal presentaties gehouden over de Nederlandse ervaringen met het certificeren van ACT en FACT teams.

### **Samenstelling bestuur 2015**

Remmers van Veldhuizen, voorzitter

Koen Westen, vice-voorzitter

Rob Jaspers, penningmeester

Philippe Delespaul, lid

Hans Kroon, lid

Margreet Groen, lid

Nieuw: Bas Labruyere, lid m.i.v. februari 2015

Maaïke van Vugt, adviseur

Carolien de Pater, adviseur

Michiel Bähler, adviseur

Niels Mulder, adviseur

**Samenstelling financiële commissie 2015**

Rob Jaspers, penningmeester bestuur

Wim van der Linden, auditor en familie betrokkene

Gonn-Marieke Kroon-Lamers, secretaresse bureau

Margret Overdijk, Directeur certificering