



Kwaliteitsrapport 2021

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg
2017-2022

Mei 2022

Nienke Bouthoorn, Beleidsmedewerker kwaliteit

Jan Steven van Dijk, Bestuurder

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2021. Hierin komen de verschillende bouwstenen uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 samen. Per bouwsteen geven we aan wat er goed is gegaan in 2021 en waar we ons in 2022 in kunnen ontwikkelen.

Doelstellingen van het rapport

De opbouw van dit kwaliteitsrapport bestaat uit de vier bouwstenen:

1. Zorgproces rond de individuele cliënt
2. Cliëntervaringen
3. Zelfreflectie in teams
4. Externe visitatie

Dit kwaliteitsrapport heeft voor ons de volgende doelstellingen:

- Het laat zien waar Zorgerf Waarland op het gebied van kwaliteit van de zorg aan heeft gewerkt, waar we het komende jaar aan willen gaan werken en hoe we dat gaan aanpakken. Het levert een bijdrage aan de interne kwaliteitsverbetering en de cyclus Plan-Do-Check-Act.
- Het geeft duidelijkheid naar de cliënten over wat zij mogen verwachten van de geboden zorg en ondersteuning, het geeft inzicht voor de medewerkers die de zorg uitvoeren om voortdurend te werken aan kwaliteitsverbetering. En het is richtinggevend voor de bestuurder.
- Het is een middel voor interne verantwoording naar de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht.

- Het is een middel voor externe verantwoording naar de samenleving, het Zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Zorgerf Waarland is transparant over de kwaliteit van zorg en over de verbetertrajecten en deelt deze graag.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 vindt u algemene informatie over Zorgerf Waarland, zoals cijfers, onze visie, werkwijze en ontwikkelingen voor de (nabije) toekomst.

Hoofdstuk 2 gaat over de eerste bouwsteen, de cliëntgegevens. Hier gaan we in op het zorgproces, het cliëntdossier, de activiteiten en onze werkwijze met betrekking tot incidenten en klachten en de manier waarop we deze proberen te beperken. Dit jaar is daar informatie over onvrijwillige zorg bij gekomen.

Cliëntervaringen zijn de basis van onze zorgverlening. In hoofdstuk 3 staat beschreven hoe we de cliëntervaringen meten, wat we hier mee doen en hoe we de medezeggenschap van cliënten hebben vormgegeven.

Medewerkers zijn van groot belang bij de zorgverlening. In hoofdstuk 4 is beschreven op welke wijze de teams een reflectie hebben gehouden en hoe dit bijdraagt aan de zorgverlening. Ook staat beschreven hoe we zorgen voor vakbekwame medewerkers en onze waardevolle vrijwilligers.

Hoofdstuk 5 is een samenvattend overzicht van punten waar we in 2021 aan hebben gewerkt en trots op zijn, en wat we in 2022 verder willen ontwikkelen.

De externe visitatie was op 12 mei 2022. In hoofdstuk 6 kunt u lezen wat we met deze inzichten gaan doen.

Het rapport wordt afgesloten met een bronvermelding en de bijlagen met cijfers van de incidentmeldingen en de benodigde reflecties vanuit de Cliëntenraad en Raad van Toezicht.



Samenvatting

Op basis van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 is dit kwaliteitsrapport 2021 opgesteld, met als doel om inzicht te verschaffen in de kwaliteit van zorg bij Zorgerf Waarland.

Algemeen

Er wordt aan 28 cliënten zorg geboden (wonen en/of dagbesteding), door in totaal 38 medewerkers. Daarnaast werken er 20 vrijwilligers. Dit is nagenoeg gelijk aan vorig jaar.

Er is gewerkt aan ons thematisch jaarplan, maar vanwege corona zijn niet alle plannen uitgevoerd. Deze zijn doorgeschoven naar 2022. In 2021 zijn er evengoed veel ontwikkelingen doorgemaakt op cliënt- en medewerkersniveau en organisatie breed. In 2022 zullen de fusie, communicatie en de uitbreiding van nieuwe woonplekken verder worden ontwikkeld.

Zorgproces rond de individuele cliënten

Iedere cliënt heeft een persoonlijk ondersteuningsplan, dat de basis is voor de begeleiding. Methodisch werken was een speerpunt. Er zijn grote veranderingen zichtbaar in het schrijven van de SMART doelen. Deze zijn klein en concreet gemaakt, de acties sluiten beter aan bij de doelen en de medewerkers kunnen de begeleiding beter afstemmen en er op rapporteren. Het heeft de zelfredzaamheid van de cliënten bevorderd.

Corona heeft in 2021 minder invloed op de uitvoering van zorg gehad dan in 2020. In februari hadden we te maken met een corona uitbraak, maar met drie weken was iedereen weer hersteld en kon er weer 'normaal' worden gewerkt.

In maart, april en mei zijn de vaccinaties georganiseerd en in december de boosterprik.

In 2021 hebben we goed gekeken naar de behoefte van de cliënten voor de activiteiten bij de dagbesteding. Hierdoor zijn er wijzigingen in het aanbod activiteiten gekomen.

In 2021 zijn er 155 incidentmeldingen gedaan, wat 30% meer is dan in 2020. De komst van nieuwe medewerkers en uitval van mede-

werkers door ziekte is van invloed geweest op deze stijging.

Er hebben geen incidenten plaatsgevonden die bij de IGJ moesten worden gemeld.

Er is meer bewustzijn gecreëerd over wat vrijheidsbeperkingen zijn en dit is meegenomen in de zorgdossiers. In twee dossiers is sprake geweest van onvrijwillige zorg.

De vertrouwenspersoon WZD heeft vier keer het Zorgerf bezocht. Met één cliënt en de cliëntvertrouwenspersoon WZD is een gesprek geweest over onvrijwillige zorg, waarna er aanpassingen zijn gedaan.

De vertrouwenspersoon heeft één melding in behandeling genomen.

Cliëntervaringen

In 2021 is er een start gemaakt met een kookboek voor de bewoners, is er gewerkt aan het aanbod activiteiten en het woonhuis en de algemene ruimte van de woonunits zijn opgeknapt. Hier zijn de bewoners bij betrokken en er is geluisterd naar hun wensen.

In 2022 zal er een nieuw cliëntervaringsonderzoek worden uitgevoerd.

De medezeggenschap van de cliënten is versterkt doordat de cliëntenvergaderingen structureel hebben plaatsgevonden en de wensen en ideeën van de cliënten worden besproken.

Zelfreflectie in teams

Door middel van paardencoaching zijn knelpunten binnen het team inzichtelijk gemaakt. Het heeft geleid tot nieuwe inzichten en gaf een bevestiging over de rollen binnen het team en de manieren van communiceren en samenwerken. Met deze inzichten wordt in 2022 verder gewerkt.

Er is veel gevraagd van de medewerkers. Er moest gewerkt worden met beschermende kleding vanwege een uitbraak van corona. Dit bracht veel onzekerheid met zich mee om zelf niet besmet te raken.

In 2021 is voor het eerst een ZZP'er ingezet om het rooster rond te krijgen. Er zijn geen uitzendkrachten ingezet.

Het ziekteverzuim is door corona veel hoger dan voorgaande jaren doordat medewerkers ziek waren of in quarantaine moesten. Ten opzichte van voorgaand jaar is er een lichte daling (7,02% in 2021 t.o.v. 7,42% in 2020).

In augustus 2021 is het medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hier is een respons van 81% op gegeven. Medewerkers zijn tevreden over het werk, de relatie met collega's en er is vertrouwen in de bestuurder. Verbeterpunten zijn de werkdruk die wordt ervaren, het op tijd informeren van medewerkers over belangrijke dingen en nog niet bij iedereen is bekend wie de vertrouwenspersoon is.

Door de krapte op de arbeidsmarkt is het steeds moeilijker om goed geschoold personeel te vinden. We zien hierbij meer zij-instromers die om een werk-/stageplek vragen. In 2021 hebben

we diverse leerlingen, stagiaires en maatschappelijke stagiaires weer kunnen helpen aan een stageplek.

Vanwege corona en de lockdown maatregelen zijn er in 2021 geen scholingen georganiseerd behalve de voorbehouden handelingen medicatie toedienen en injecteren en de BHV.

Om inzicht te behouden in de behaalde certificaten zijn alle behaalde certificaten ondergebracht in een Leerplein.

Externe visitatie

De externe visitatie heeft op 12 mei plaatsgevonden. Het rapport werd als compleet en transparant ervaren. Er zijn tips meegegeven over de vertrouwenspersoon, vrijwilligers, reflectie van de teams, de werkdruk en de communicatie.

1. Algemene informatie

Visie op kwaliteit van zorg vanuit

'Visiedocumenten Kwaliteit

Gehandicaptensector'

De samenwerkende partijen uit het werkveld hebben in eerdere jaren een 'Visiedocument Kwaliteit Gehandicaptensector' opgesteld. De uitgangspunten daarbij zijn 'kwaliteit van bestaan' en 'regie over eigen leven'. De kernpunten van deze gezamenlijke visie zijn (uit Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022):

- Cliënten hebben eigen regie;
- De zorg draagt bij aan de kwaliteit van bestaan;
- De beroepskrachten ondersteunen de cliënt bij het invullen van een eigen leven;
- Kwaliteit komt tot stand in dialoog tussen zorgverlener en cliënt;
- Aan kwaliteit wordt primair op het niveau van de cliënt invulling gegeven. Dat gebeurt door individueel maatwerk.

Visie en Missie Zorgerf Waarland

Visie - Groot in Kleinschaligheid

Zorgerf Waarland biedt wonen en dagbesteding aan voor (jong)volwassenen met een licht tot matige verstandelijke beperking. Er is een beschermde omgeving waar je kunt samenleven en werken in een groep.

Bij ons kun je oud worden. Wanneer je het groepswonen ontgroeit, streven we er op termijn naar om naar appartement-wonen toe te gaan.

Missie - Altijd in beweging

Onze missie is door het rapport heen te lezen. Per bouwsteen staan hier één of meerdere van onze missies opgeschreven.

Doelgroep en cijfers

Zorgerf Waarland is een zorginstelling die begeleiding biedt aan mensen met een (verstandelijke) beperking die vallen onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Er zijn twee woningen (maximaal 14 plekken) en één logeerplek. In oktober 2021 is dit uitgebreid met vier woonunits. Hier kunnen de bewoners, met behulp van ambulante begeleiding, zelfstandig wonen. Begin 2021 woonden twee bewoners op onze nieuwe locatie in Opmeer. Eind 2021 hebben zij

een andere woonplek gevonden. In 2022 komt er een groep van maximaal zes bewoners en geeft het de mogelijkheid voor logeeropvang. We hebben een groot terrein waar dagbesteding wordt gegeven. Op het terrein zijn diverse activiteiten zoals onderhoud van het terrein, muziek maken, dierv verzorging, creatieve activiteiten, koken en bakken, keramieken en houtbewerking. Per dag komen er maximaal 18 cliënten. Per zes cliënten is er gemiddeld één begeleider.

Op de volgende pagina vindt u een overzicht van cijfers met betrekking tot de cliënten, de medewerkers en de vrijwilligers.

Het totaal aantal cliënten op 31 december is, ondanks de uitbreiding van woonplekken, zo goed als gelijk gebleven (27 in 2020 en 28 in 2021). Op één na, kwamen de nieuwe bewoners al naar onze dagbesteding.

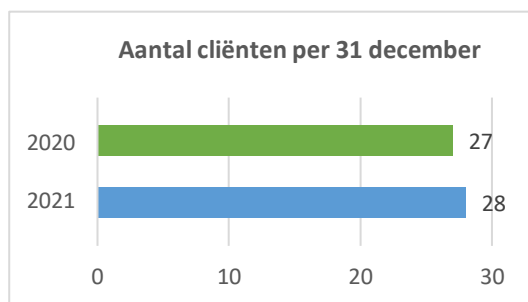
De financiering gaat via Zorg in Natura (ZIN), een Persoonsgebonden budget (PGB) of onderaannemerschap (OAS). PGB hebben we alleen bij de dagbesteding en logeeropvang.

Een team van zeer betrokken medewerkers zorgt er 24 uur per dag voor dat de cliënten de juiste zorg en ondersteuning krijgen. Er is één gedragskundige aanwezig die de medewerkers ondersteuning biedt bij vragen rond de begeleiding van de cliënten en die regelmatig gesprekken met de cliënten voert.

Door de uitbreiding van woonplekken is het aantal medewerkers gestegen van 33 in 2020 naar 38 in 2021. Er zijn een aantal medewerkers weggegaan, maar daar is bijna direct vervanging voor in de plaats gekomen. Een aantal medewerkers heeft een verhoging van hun uren gehad.

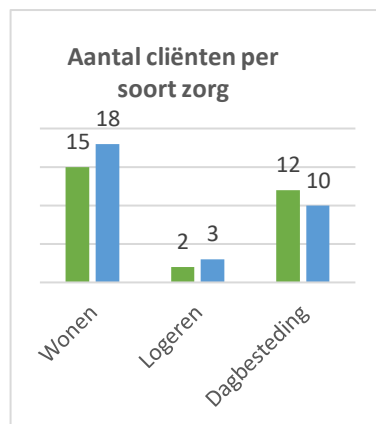
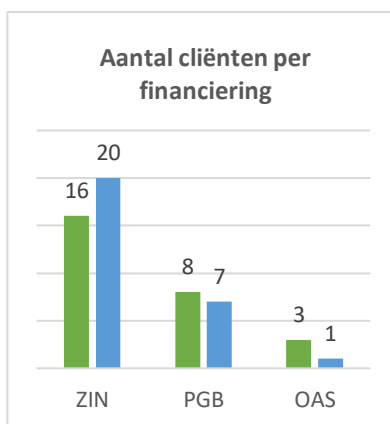
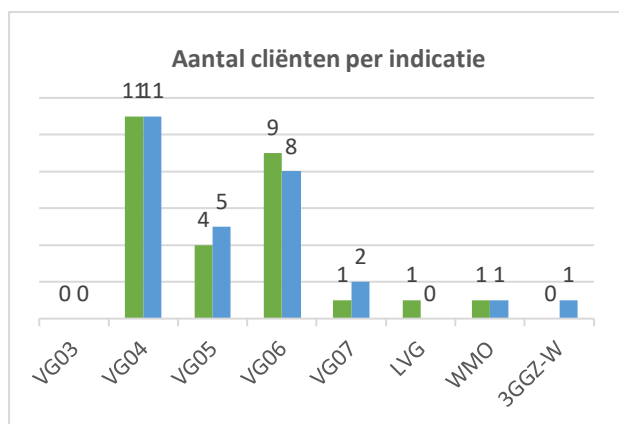
Vrijwilligers zijn erg waardevol voor de organisatie en onze cliënten. Ze zorgen voor net dat beetje extra aandacht zoals een rondje fietsen en creatieve activiteiten. Ze zijn onmisbaar bij de praktische zaken zoals het vervoer en het onderhoud van het terrein. Eind 2021 waren er 20 vrijwilligers actief, wat gelijk is aan 2020. In 2021 zijn er twee mensen weggegaan, maar ook twee nieuwe vrijwilligers bij gekomen.

Cliënten

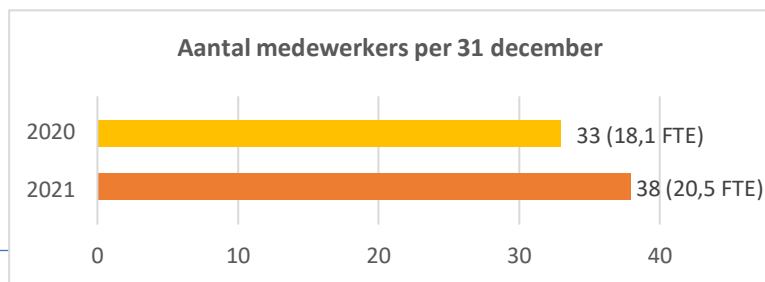


Legenda: ■ 2020 ■ 2021

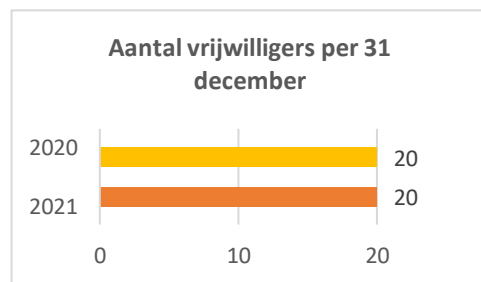
Onderverdeling:



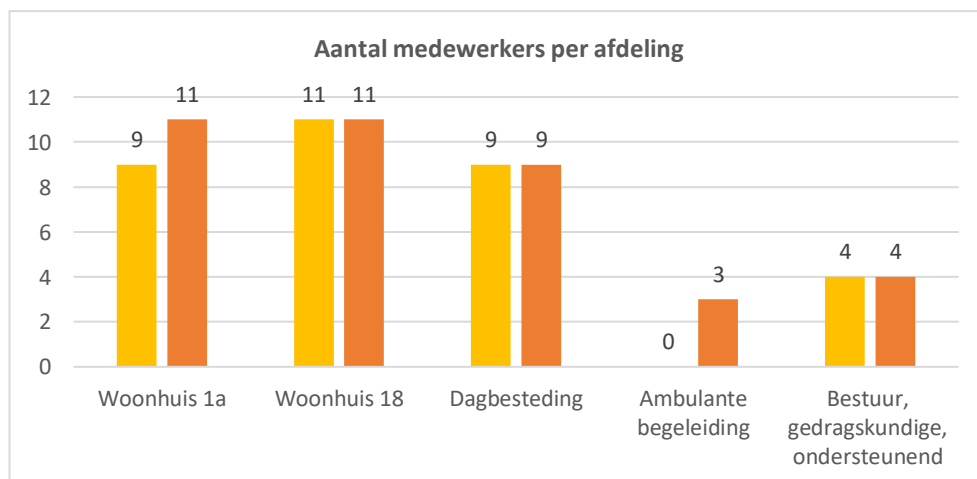
Medewerkers en vrijwilligers



Legenda: ■ 2020 ■ 2021



Onderverdeling:



Ontwikkelingen in de zorg

In 2021 hebben we ons allemaal weer ingezet om Zorgerf Waarland verder te ontwikkelen. Zowel voor de cliënten en medewerkers als organisatie breed. Als leidraad is hiervoor ons thematisch jaarplan gebruikt. Aan de medewerkers is aan het einde van het jaar gevraagd waar hij/zij trots op was qua ontwikkeling. Het volgende werd opgenoemd:

Cliënten

- Er is in 2021 veel ingezet op het maken van de doelen in de zorgplannen van de cliënten. Deze zijn heel klein gemaakt, waardoor de cliënten steeds in kleine stapjes leren hun **zelfredzaamheid te vergroten**. Voor de begeleiders is het gemakkelijker om te rapporteren. Zij zijn meer cliëntgericht gaan handelen. Dit maakt dat sommige cliënten veel meer kunnen dan we van te voren hadden verwacht. Een voorbeeld is dat een cliënt zelfstandig een paard kan opzadelen voor het paardrijden.



- Eén van de collega's kwam met het idee voor het maken van een **theetuin** en heeft dit opgezet. In de zomer is er gestart en het bleek een groot succes. Familieleden, kennissen en bewoners uit het dorp kwamen langs. De cliënten vinden dit heel gezellig. Ze maken een praatje en als ze thuis komen vertellen ze blij aan de begeleiding wat ze hebben beleefd. Het vergroot de deelname aan de samenleving voor de cliënten door deze naar het Zorgerf toe te halen.

- Dat iedere cliënt zich thuis voelt is belangrijk. Dat zit hem in meerdere dingen, maar ook in een gezellige woonomgeving. In 2021 hebben we zowel **woonhuis 1a als de algemene ruimte voor de bewoners van de woonunits opgeknapt**. De bewoners zijn er bij betrokken doordat steeds naar hun mening is gevraagd. Hierdoor duurde het proces van de inrichting iets langer, maar is het wel geworden zoals de bewoners het graag willen hebben. Begeleiders hebben aangegeven dat deze veranderingen voor hen ook een positieve sfeer opleverde.
- Al een aantal jaren proberen we de **inspraak van onze cliënten** mee te nemen via de woonhuis-/ cliëntenvergaderingen. Dit jaar is er op een woning een 'brievenbus' gemaakt waarin bewoners briefjes kunnen stoppen met daarop hun punten. Er zijn al veel briefjes gemaakt. Hierdoor wordt er gepraat over dingen die de cliënten belangrijk vinden. Zo is er gesproken over vrije dagen van de cliënten, uitjes, of er een kat of hond op de woongroep moest komen en waar de bewoners naar toe willen op vakantie.
- Er zijn **nieuwe activiteiten** ontwikkeld. Dit jaar zijn we gestart met paardrijlessen en mozaïeken. Er is een vrijwilliger die met een kleine groep muziek maakt, zoals zingen, trommelen en gitaar spelen. Er wordt ingespeeld op de wensen van de cliënten.
- In de zomer was onze **jaarlijkse themaweek** weer een groot succes. Er is veel gelachen en lol met elkaar gemaakt. De cliënten vonden het veel te leuk en willen het volgend jaar weer.

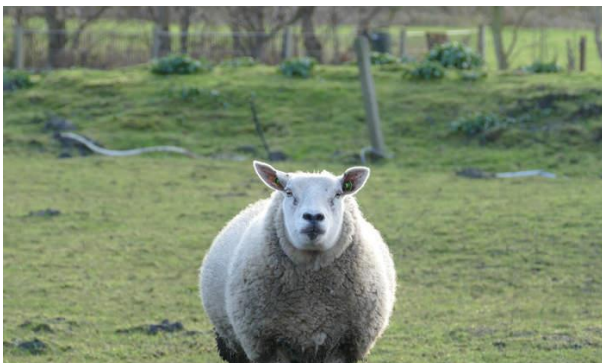


Medewerkers

- De gedragsdeskundige, een AVG arts en het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) zijn bij een cliënt betrokken geweest met gedragsproblemen. Medewerkers waren bang dat het niet meer ging lukken om deze cliënt bij ons te helpen. Met elkaar zijn veel stappen gemaakt en is het **gedrag van de cliënt positief verbeterd**. De AVG arts gaf aan dat het een groot compliment voor het team is dat wij als kleine zorgorganisatie de cliënt konden blijven begeleiden.
- In de loop van het jaar is er bij de dagbesteding, het ambulante team en woonhuis 18 een **coördinator gekomen**. Dit was een nieuwe functie. Collega's ervaren dit als zeer positief, omdat er een sparringpartner is, iemand is die voor het team opkomt, de (administratieve) losse eindjes worden opgepakt en er meer stabiliteit in het rooster is gekomen.
- De zorgdossiers van de cliënten zijn steeds beter op orde. De coördinator leest de plannen mee en geeft **positieve feedback om in te ontwikkelen**. Er is meer onderlinge samenwerking zichtbaar tussen het team en de persoonlijk begeleiders bij het opstellen van het zorgplan.
- Op woonhuis 1a hebben een aantal collega's de slaapruijmtte en het kantoor van elkaar scheiden. De medewerkers geven aan dat er hierdoor een **betere scheiding tussen werk en slapen** mogelijk is gemaakt.
- Een aantal collega's zijn langdurig ziek geweest. Er is **veel steun en een positieve onderlinge sfeer ervaren** door de collega's nadat zij weer terug bij het team kwamen. Voor diegene die naar een ander team gingen, was het fijn die mogelijkheid te hebben en daardoor evengoed weer met plezier op het Zorgerf te kunnen werken.
- Er is een wisselwerking tussen de teamvergadering en de woonhuisvergaderingen van de cliënten waardoor er **meer cliëntgericht wordt gehandeld**. De punten die met de cliënten worden besproken, wordt ook binnen het team besproken en uitgevoerd waar mogelijk. Dit werkt heel prettig.
- Bij de aanname van cliënten en nieuwe collega's worden de teams meer betrokken. Een medewerker is aanwezig bij de sollicitatiegesprekken en nadat cliënten voor een proefdag zijn geweest wordt er met het gehele team besloten of het passend is. De medewerkers vinden het belangrijk deze **inspraak te hebben**.
- Er is een **BHV** ontruimingsoefening, met een rookmachine, gehouden op de woningen. Dit is als een leerzame oefening ervaren. Alle medewerkers hebben hun BHV herhalingsdiploma weer behaald. De medewerkers die in dienst zijn gekomen, hebben hun basisdiploma behaald.

Organisatie

- In 2021 is de samenwerking met het Heliomare college gegroeid. Vanuit het Heliomare college is er een begeleider die met een groep kinderen een groepsstage op het terrein doet. Er wordt geholpen bij het onderhoud van het terrein. De begeleider ervaart het als heel prettig dat hij vrij mag zijn in de klusjes die ze doen. Dit werkt heel relaxt en daarmee kan hij de groep kinderen goed begeleiden.
- Zorgerf Waarland krijgt steeds meer naamsbekendheid in de omgeving en er ontstaat meer verbinding. De BSO en de peuterspeelzaal uit Waarland zijn langsgeweest met een groep kinderen. Voor de Zonnebloem organiseerden we een uitje en er zijn steeds meer jongeren uit de omgeving van Waarland die bij ons een (maatschappelijke) stage willen doen.
- In 2021 is er druk gebouwd aan de nieuwe website. Deze is professioneler met actuele informatie.
- De nieuwsbrief die we verstuurden is vervangen door een vlog. Door foto's en filmpjes kunnen we meer meegeven van het bedrijf. En doordat meerdere mensen verantwoordelijk zijn voor de vlog, wordt deze structureel gemaakt.
- Het legionellabeheersplan wordt door een opgeleide medewerker uitgevoerd ter voorkoming van legionella. De tweejaarlijkse externe audits zijn zonder bijzonderheden doorlopen.
- Het keurmerk Zoönose verantwoord bedrijf is voor 2021 weer verkregen.



Overige initiatieven

Stand van zaken van projecten waar we in 2020 aan zijn begonnen:

- *Er heeft een eerste oriëntatie plaatsgevonden om met twee andere organisaties in de regio te gaan samenwerken op het gebied van kwaliteit en administratie. Dit met behoud van de kleinschalige zorg die we bieden (rapport 2020).*
Begin 2021 zijn er oriënterende gesprekken geweest met Stichting Heemz.org en Stichting PROV Jeugd en gezin. Er waren veel raakvlakken en binnen de drie organisaties was de overtuiging dat een samenwerking voor alle partijen goed was. Na de zomer is een externe deskundige gevraagd een fusie te onderzoeken. Er is voorgesteld om per 1 januari 2022 te gaan fuseren vanwege het voorbereidende werk wat was gedaan en de financiële voordelen die de fusie zou hebben. De gesprekken zijn daarvoor in een versnelling geraakt. De Raad van Advies en de Raad van Toezicht is om advies en toestemming gevraagd. Op 1 januari 2022 zijn we gefuseerd.
- *Om de organisatie minder kwetsbaar te maken, zijn er gesprekken gevoerd om meer woonplekken aan te kunnen bieden. Dit kan op de huidige locatie of op een andere locatie (rapport 2020).*
Vanaf 1 mei zou er op het terrein worden uitgebreid met vier woonplekken door het plaatsen van woonunits. Vanwege corona was er een probleem met de levering en is er eerst één dubbele woonunit geplaatst die een woonplek gaf aan twee mensen. Eind september werden vier nieuwe units geleverd die per 1 oktober zijn bewoond.



Projecten waar aan wordt gewerkt:

- Per 1 januari gaan we verder onder de koepelnaam **PluZorg**. In 2022 zal er administratief een harmonisatie plaatsvinden en zal er een nieuwe missie en visie worden geschreven. Er zal worden gewerkt vanuit 'De bedoeling' en 'Sturen op geluk'.
- **Communicatie** blijft een groot aandachtspunt. In 2022 wordt geprobeerd om de medewerkers, cliënten, vertegenwoordigers en overigen zo goed mogelijk te blijven informeren. Dat zal gebeuren via vlogs, zogenoemde kampvuurgesprekken, cliënten- en teamvergaderingen.
- Er zal op de **locatie in Opmeer** een heel nieuw team van bewoners en medewerkers worden gevormd, waar veel tijd in wordt geïnvesteerd.
- Werken aan de **uitbreiding van woonplekken** zal in 2022 worden voortgezet. In 2021 heeft een investeerder een boerderij in Barsingerhorn aangekocht, welke zal worden verbouwd en waar ca. 14 cliënten kunnen gaan wonen. Hiervoor moeten vergunningen worden aangevraagd en er zal veel verbouwd gaan worden. Daarnaast zijn er nog twee andere projecten die lopen om het aantal woonplekken te kunnen uitbreiden.

3 vragen aan zij-instromer Wendy

1. *Je hebt geen zorgachtergrond. Hoe ben je in de zorg terecht gekomen?*

"Ik ben jarenlang management assistent geweest. Door corona ben ik thuis komen te zitten en ben ik mij gaan beseffen dat ik niet meer met plezier aan het werk was en iets anders wilde gaan doen. Ik heb verschillende assessments gedaan en kwam steeds uit op de gehandicaptenzorg. Ik wilde onderzoeken of dit ook echt iets voor mij was. Ik ben een cursus 'Kennismaking in de zorg' gaan doen, maar zocht nog een stageplaats. Via via hoorde ik van het Zorgerf en heb contact gezocht. Ik kon snel beginnen en wist ook heel snel dat dit was wat ik leuk en fijn vond om te doen. Na de cursus ben ik de vervolgopleiding voor persoonlijk begeleider gaan doen. Hier ben ik net mee begonnen".

2. *Wat vind je leuk aan het werk?*

"Ik ga nu met heel veel plezier naar mijn werk. Iedere dag wordt ik begroet met dikke knuffels van de cliënten. Daar wordt ik blij van. Af en toe zijn het wel pittige dagen. Als cliënten bijvoorbeeld ruzie krijgen en ik dat moet begeleiden. Gelukkig heb ik collega's die mij helpen en kan ik mijn ervaring als moeder meenemen. Ik leer iedere dag en dat is heel fijn en ik krijg vertrouwen van collega's dat ik het kan".

3. *Wat is voor jou een mooie ervaring?*

"Dat ik mag werken op de dagbesteding en dat ik het op die manier kan combineren met mijn privésituatie. Het is heel fijn dat ik twee dagen kan werken en het op deze manier goed kan combineren met mijn opleiding. Doordat een aantal collega's al de opleiding hebben gedaan, kan ik hen ook vragen stellen.

Het is ook fijn dat dit een organisatie is waarin je mag doen wat je leuk vindt. Dat je je kwaliteiten en interesses mag en kan benutten. Ik vind koken en bakken en de theetuin heel leuk om te doen en dat mag ik ook doen".

2. Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt

De kern van Bouwsteen 1 is het inzichtelijk maken van de kwaliteit van de (persoons-gerichte) zorg. Hieronder vallen dat de zorg aansluit op de wensen en voorkeuren van de cliënt en welke afspraken er worden gemaakt. Dit bereiken we door in gesprek te gaan met de cliënt en de uitkomsten een plek te geven in het persoonlijke ondersteuningsplan. Zorgerf Waarland legt deze informatie vast in het elektronisch cliëntdossier ONS Nedap.

Cliënt centraal

‘We werken graag samen met de cliënt, zijn/haar ouders of wettelijk vertegenwoordigers en andere betrokkenen rondom de cliënt, om samen te zorgen dat de cliënt zo goed mogelijk tot zijn recht komt.

Bij Zorgerf Waarland heb je veel te zeggen over de invulling van je eigen leven.

We denken niet in beperkingen en gaan samen op zoek naar mogelijkheden en begeleiden je in wat je nodig hebt. De faciliteiten van Zorgerf Waarland ondersteunen dit en de activiteiten bij zowel wonen als dagbesteding sluiten zo goed mogelijk op je wensen aan’. (Uit de missie en visie van Zorgerf Waarland)



Persoonlijk ondersteuningsplan

Bij Zorgerf Waarland is iedereen een uniek persoon met daarbij zijn eigen beperkingen, mogelijkheden en behoeften. We willen de cliënten op maat ondersteunen in de ontwikkeling en het voeren van de eigen regie staat centraal. Iedere cliënt heeft een persoonlijk ondersteuningsplan (hierna het plan) dat de basis is voor de begeleiding. Hierin wordt vastgelegd op welke manier de cliënt het best kan worden begeleid en aan welke doelen de cliënt wil werken om zichzelf te ontwikkelen en zelfredzamer te worden.

De persoonlijk begeleider (hierna PB-er) stelt het plan samen met de cliënt (en/of wettelijk vertegenwoordiger) op. Zij gaat in gesprek met de cliënt, helpt met het formuleren van de persoonlijke doelen en wensen en legt dit vast in het plan. Daarin staan ook de risico's en ondersteuningsafspraken.

In 2021 hebben we veel ingezet op methodisch werken. Er is gewerkt aan de zorgplannen, het zorgdossier en de ondersteuningsplanbesprekingen. In maart 2021 hebben we intern een audit uitgevoerd om te toetsen of iedere cliënt een compleet en actueel zorgdossier en plan heeft. Conclusie van de audits was dat er, in vergelijking met 2020, zichtbaar een verbetering is in de zorgplannen. Het schrijven van een SMART doel blijkt een grote uitdaging. Er is daarom voor gekozen om de doelen van de cliënten te laten beginnen met “Help mij...”. Dit maakt het voor de PB-er gemakkelijker om het doel klein en concreet te maken, sluiten de acties beter aan bij de doelen en kunnen de medewerkers de begeleiding beter afstemmen en er op rapporteren.

Een andere ontwikkeling in het proces is dat er een coördinator is die de plannen meeleest en de PB-er van feedback voorziet. Door de directe positieve feedback hebben de PB-ers zich ontwikkelt. Ook wordt het team gevraagd mee te denken met het maken van de doelen voor de cliënten. Er is meer samenwerking.

Een ontwikkelpunt voor 2022 is dat nadat de zorg is gestart, er binnen 6 weken een besproken en goedgekeurd plan aanwezig is.

Dankbaarheid van een bewoner

Bewoner Jochem heeft in 2021 een aantal brieven geschreven, waarin hij zijn dankbaarheid uit aan de begeleiders voor alles wat hij tot nu toe heeft geleerd.

Jochem vertelt; "Aniek was mijn persoonlijk begeleider. Ik heb veel van haar geleerd. Ik vond het leuk om een brief te schrijven en een oppepper te geven. Niemand krijgt zo iets. Ik wilde de begeleiders dit geven.

Ik heb iedereen die mij vanaf het begin heeft meegemaakt een brief geschreven. In twee jaar tijd heb ik alles van ze geleerd. Ik heb heel veel geleerd in het werken op de dagbesteding. Op elk gebied. Nu kan ik alleen werken. De begeleiders hebben vertrouwen in mij dat ik de klussen nu zelfstandig mag uitvoeren. Hier ben ik heel blij mee. Ik wilde dat aan ze vertellen".

Aniek, vertelt; "Begin 2021 kreeg ik een brief van Jochem. Het was een ontroerende brief waarin hij vertelde hoe blij hij was met de begeleiding die hij bij ons krijgt. Dit is toch waarvoor ik dit werk doe".

Een aantal weken later schrijft Jochem nog een brief naar alle begeleiders van zijn woning en daarna aan die van de dagbesteding. Deze brieven waren helpend voor de begeleiding omdat hij in de brieven beschreef hoe de begeleiding hem heeft geholpen sinds hij bij ons woont. Maar hij beschreef ook hoe het in zijn hoofd gaat. Hierdoor komt de begeleiding steeds beter te weten wat hij nodig heeft.

Evaluaties

De wensen en behoeften van mensen en de situaties waarin ze zich bevinden kunnen constant veranderen. Daardoor veranderen ook de persoonlijke doelen en de ondersteuningsbehoeften van een cliënt. Om de ondersteuning hier zo goed mogelijk op af te stemmen, wordt de voortgang gerapporteerd en wordt ieder kwartaal een evaluatie op de doelen gemaakt welke is gebaseerd op de dagrapportages. Dit om te beoordelen of een doel is behaald, moet worden aangepast of moet worden voortgezet. Halfjaarlijks evalueert de PB-er met de cliënt (en wettelijk vertegenwoordiger) de doelen, ondersteuningsafspraken en beschreven risico's. Minstens één keer per jaar is er een ondersteuningsplanbespreking die betrekking heeft op het gehele zorgdossier, waarbij betrokken disciplines aanwezig zullen zijn. Dit alles om te kijken of de begeleiding moet worden aangepast en of er nieuwe wensen zijn.

Conclusie vanuit de audits was dat er, in vergelijking met 2020, zichtbaar een verbetering is in de kwartaalevaluaties. Deze zijn frequenter gemaakt. Een aandachtspunten voor 2022 is dat de evaluaties erg uitgebreid zijn en er niet duidelijk is of een doel wel/ niet behaald is.

Digitaal cliëntportaal

Het is voor iedere cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) mogelijk om digitaal inzage te hebben in het elektronisch cliëntdossier door middel van Caren Zorgt, een onderdeel van ONS Nedap. Hiermee kan het plan met de bijbehorende doelen worden ingezien en kunnen de rapportages die de begeleiding schrijft, worden gelezen.

We vinden het belangrijk dat privacygevoelige informatie zo veilig mogelijk met elkaar wordt gedeeld. Via de mail of de post kan het bij de verkeerde personen terecht komen. De PB-ers hebben in 2021 extra ingezet op de koppeling met Caren Zorgt. Op één cliënt na (deze wil het niet) heeft iedereen een koppeling en daar zijn we heel erg blij mee.

Covid-19

De corona maatregelen hebben in 2021 minder invloed op de uitvoering van zorg gehad dan in 2020. Toch was het jaar nog maar net begonnen toen in februari bij ons corona uitbrak. Een groot deel van onze bewoners, cliënten van de dagbesteding en een deel van de medewerkers raakten besmet. De enkele bewoner die geen corona had, is op eigen initiatief tijdelijk bij familie gaan logeren. Met de andere cliënten kon een bubbel worden gecreëerd waarin iedereen met een coronabesmetting vrij op het terrein kon lopen en naar de dagbesteding kon komen. Niemand van de cliënten is ernstig ziek geraakt. Na een aantal dagen waren de meesten klachtenvrij en met drie weken kon er weer als vanouds worden gewerkt.

Voor de bewoners die gevaccineerd wilden worden, hebben we in samenwerking met de GGD, de vaccinaties op locatie georganiseerd. Op 4 maart was de eerste vaccinatie ronde en in april en mei werden de laatste twee rondes gehouden. Op 29 december werden dezelfde cliënten door ons gevaccineerd met een boosterprik.

Begeleidingsmethodiek

Bij Zorgerf Waarland zijn de medewerkers Gentle Teaching geschoold. Het uitgangspunt hierbij is dat mensen met een verstandelijke beperking beter om kunnen gaan met stress als zij een onvoorwaardelijke, wederzijdse vertrouwensrelatie hebben met hun begeleider.

Bij het Zorgerf wonen een aantal cliënten met gedragsproblemen. Een begeleidingsmethodiek die hier goed bij aansluit is Triple-C. Triple-C staat voor Cliënt, Coach en Competentie. Triple-C neemt niet het probleemgedrag, maar de menselijke behoeften als uitgangspunt. Doel van Triple-C is 'het gewone leven ervaren', met alles wat daarbij hoort: een plek waar je je veilig en thuis voelt, mensen waarop je kunt bouwen en een betekenisvolle invulling van de dag (bron: ASVZ).

In 2021 hebben we kennis gemaakt en zijn gesprekken geweest met ASVZ, die scholing geven in de Triple-C methode. In mei 2022 start voor 20 medewerkers de opleiding Triple-C. Vanuit het zorgkantoor hebben we een

opslagpercentage ontvangen, om de opleiding te kunnen financieren.

Dagbestedingsactiviteiten

Van maandag t/m zaterdag bieden we dagbesteding aan. We vinden het belangrijk dat we blijven kijken of de activiteiten nog passend zijn bij de cliënten. In 2021 hebben we goed gekeken naar de behoefte van de cliënten. Er zijn activiteiten bijgekomen zoals het maken van muziek, de theetuin waar thee en koffie met zelfge-maakte koek en taart wordt geserveerd. Er is ook een groep opgezet die creatief bezig is met het maken van kaarten, een kalender en mozaïeken. En er is gestart met paardrijden. In de kas werden planten gezaaid en verzorgd en daarna verkocht. Deze activiteit paste minder goed bij de huidige groep en wordt nu minder gedaan.

Ondanks corona, was de dagbesteding het hele jaar open. Aangepaste zorg is dit jaar niet verleend.

Ontspanning voor de cliënten

Bij ons wonen en werken cliënten. Wij vinden het belangrijk dat er naast de dagelijkse dagbesteding, ook ruimte is voor ontspanning. De woongroep kon vanwege corona niet op vakantie, maar er waren nog genoeg andere dingen die we hebben gedaan. Er zijn uitjes met de boot en naar het bos georganiseerd, een sinterklaasfeest en paaslunch gehouden, tochten met de huifkar zijn gemaakt en een strandrit met paarden.

In de zomermaanden is er één week waarbij de activiteiten van de dagbesteding komen te vervallen en de week aan de hand van een thema wordt ingevuld. Dit jaar hadden de cliënten gekozen voor het thema 'Olympische Spelen'. Er was een Oranje Holland House waarin gezamenlijk werd gegeten en een nachtje werd geslapen. Olympische ringen en teamshirts werden gemaakt. Er waren sportactiviteiten zoals een estafette op het Klimduin, klimparcours in het Streekbos, midgetgolf, en springen bij Jump City. Er was een vossenjacht en een bonte avond. De week werd afgesloten met een barbecue voor cliënten, ouders en begeleiders. Alle cliënten werden daar gehuldigd met een medaille voor hun prestaties.



Veiligheid

'Vanuit een beschermde omgeving van Zorgerf Waarland participeer je in de samenleving en Zorgerf Waarland helpt je hierbij'. (Uit de missie en visie van Zorgerf Waarland)

Incidentmeldingen

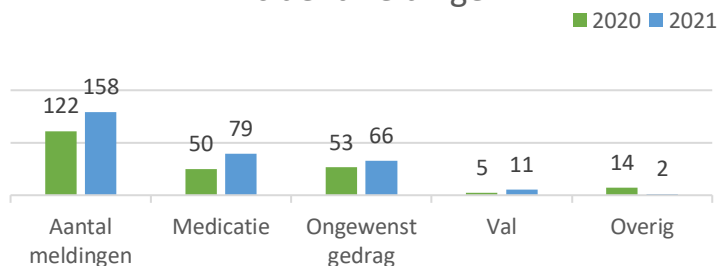
Zorgerf Waarland heeft in het elektronisch cliëntdossier ONS Nedap een MIC/FOBO meldingen formulier opgenomen. De medewerkers registreren hier alle medicatie incidenten, meldingen van ongewenst gedrag (o.a. fysiek, verbaal, psychisch), (seksueel) overschrijdend gedrag en overige incidenten (o.a. vallen, verwonden, weggelopen). De meldingen die worden gedaan zijn voor ons kansen om te leren.

De meldingen worden behandeld door de gedragskundige, behalve als het medicatie betreft. Dan is het de verpleegkundige die een analyse maakt. De incidenten die voor zijn gevallen, worden op de teamvergaderingen van de medewerkers met elkaar en met de gedragskundige besproken.

Aantal meldingen

In 2021 zijn er 155 meldingen gedaan. Dit is een stijging van bijna 30% in vergelijking met voorgaande jaren. Zie bijlage 1 voor een specifieke verdeling per soort incident.

Incidentmeldingen



De grafiek geeft het aantal en de aard van de incidentmeldingen weer

Aan het aantal meldingen kunnen we opmaken dat medewerkers de omgeving als veilig ervaren om een melding te doen. Opvallend is dat er een aantal meldingen zijn gedaan, waarbij de melder zijn/ haar naam niet heeft ingevuld.

Dit betroffen meldingen over ongewenst gedrag en medicatie. De reden hiervan is onbekend.

De stijging in het aantal meldingen heeft volgens ons te maken met nieuwe medewerkers en uitval van medewerkers door ziekte.

Van de meldingen ongewenst gedrag is meldingen gedaan over acht verschillende cliënten. Hiervan is 80% toe te rekenen aan drie cliënten (waarvan twee met een VG7 indicatie). Eén cliënt is in 2021 nieuw komen wonen. Deze bewoners hechten veel aan een duidelijke structuur in de dag. Als daarin iets anders verloopt hebben ze 'schakeltijd' nodig. Dit kan gepaard gaan met verbale en fysieke agressie. En ze hebben een sociaal-emotionele ontwikkelingsleeftijd waar het woord 'nee' soms gepaard gaat met deze agressie.

Bij de medicatie incidenten is voor het eerst genoteerd dat de verkeerde medicatie was gegeven vanwege onduidelijkheid over de medicatie. Personele wisselingen lijken hier invloed op te hebben gehad.

Het aantal valincidenten is verdubbeld. Er zijn acht meldingen over één cliënt gemaakt, waarbij deze cliënt zich in de helft van de gevallen zelf laat vallen. De cliënt heeft moeite om zich verbaal te uiten en gaat op deze manier met de frustraties om. Om dit te voorkomen is er een doel opgenomen in het zorgplan van de cliënt. Bij drie incidenten struikelde een cliënt.

Waar in 2020 de overige incidenten vooral bestonden uit het weggelopen door één cliënt, is dit in 2021 niet meer voorgekomen. Door de 1-op-1 begeleiding die de cliënt krijgt, voelt de cliënt niet de behoefte weg te lopen. Eén incident was een bijna verbranding door de Quooker. Het tweede incident betrof een letsel doordat de cliënt zich had gestoten.

Er zijn in 2021 geen incidenten geweest die moesten worden gemeld bij de IGJ.

Uitgevoerde acties

Naar aanleiding van de meldingen zijn de volgende acties uitgezet en uitgevoerd:

- ✓ Bij de medicatie incidenten blijft ‘vergeten af te tekenen’ de grootste meldingen geven. In 2021 is gesproken om digitaal de medicatie af te gaan tekenen via het cliënt-dossier (ONS Medicatie). Hierdoor is het overzichtelijker welke medicatie gegeven moet worden en of er is afgetekend. De apotheker en een aantal medewerkers is hier bij betrokken. In 2022 zal ONS Medicatie worden ingericht en zal er gestart worden om hier mee te werken.
- ✓ 20% van de meldingen heeft betrekking op één cliënt waarbij het CCE het gehele jaar is betrokken. Het dagprogramma en de begeleidingsstijl zijn aan de hand van het advies van het CCE door het jaar heen aangepast. Hierdoor is het aantal meldingen over deze cliënt t.o.v. 2020 met 10% gedaald.

Onvrijwillige zorg

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan. Het uitgangspunt van deze wet is “Nee, tenzij...” Dit houdt in dat wij geen zorg verlenen die de cliënten niet willen.

Belangrijk voor ons is dat alle medewerkers bewust zijn van de wet en creatief zijn in het vinden van oplossingen ter voorkoming van onvrijwillige zorg.

Om de nieuwe wet te vertalen naar de werkvloer, hebben we een beleid geschreven. Het beleid is begin van het jaar door de gedragsdeskundige besproken op de teamvergaderingen. In april 2021 hebben de persoonlijk begeleiders een scholing gehad over vrijheidsbeperkingen en hun functie als zorgverantwoordelijke. Zij hebben in alle dossiers gekeken of we maatregelen toepassen die vallen onder de WZD. Om de risico's en vrijheidsbeperkingen duidelijker vast te leggen is er een afsprakenformulier ontwikkeld. Er is meer bewustzijn gecreëerd over wat vrijheidsbeperkingen zijn.

In ONS Nedap kunnen de maatregelen van onvrijwillige zorg worden vastgelegd. In 2021 is dat in twee dossiers gebeurt. Het stappenplan is doorlopen en diverse disciplines zijn betrokken om de noodzaak, alternatieven en afbouw te beoordelen.

De maatregelen betroffen bij één cliënt een tijdslimiet voor schermen. Deze maatregel kon met 3 maanden worden afgesloten nadat er tot tevredenheid van de cliënt, een afspraak over kon worden gemaakt.

Bij een andere cliënt is er een beperking van de bewegingsvrijheid doordat de kamer op slot wordt gedaan. Hierbij wordt in stappen toegevoerd naar afbouw, waarbij de kamer niet meer op slot hoeft. In het begin van deze maatregel was het meerdere keren per dag nodig dat de deur op slot werd gedaan om ervoor te zorgen dat de client een rustmoment kreeg. In de loop van 2021 is dit in stappen afgebouwd.

In december 2021 hebben we digitaal een overzicht aangeleverd bij de IGJ met daarop de maatregelen over het eerste half jaar. Dit was de eerste keer dat we dit moesten doen. In 2022 zal het tweede halfjaar en een analyse over 2021 worden aangeleverd.

Klachten

Een uiting van onvrede of een klacht moet kunnen worden geuit en is voor Zorgerf Waarland een leermoment. In eerste instantie proberen we een klacht op een informele wijze met elkaar op te lossen. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht schriftelijk worden voorgelegd aan de geschillencommissie Zorg Algemeen, waarbij we zijn aangesloten.

In 2021 zijn er geen schriftelijke klachten ontvangen.



Vertrouwenspersoon

Zorgerf Waarland heeft een externe vertrouwenspersoon voor zijn medewerkers en de cliënten (en/of wettelijk vertegenwoordigers). De vertrouwenspersoon verstrekt informatie en adviseert medewerkers en cliënten die onvrede ervaren en die overwegen een melding van een vermoeden van een misstand te doen, waaronder ongewenste omgangsvormen, en begeleidt hen desgewenst bij het doen van een dergelijke melding.

In april 2021 heeft de vertrouwenspersoon het rapport van 2020 toegelicht en aansluitend was zij aanwezig bij de start van een bijscholingsdag. Medewerkers konden zo kennis maken met de vertrouwenspersoon hetgeen helpt de drempel de vertrouwenspersoon te benaderen, te verlagen.

In 2021 heeft de vertrouwenspersoon één melding in behandeling genomen. De melding lag op het vlak van communicatie. De vertrouwenspersoon heeft de melder ondersteunt in het zelf bespreekbaar maken van hetgeen de melder dwars zat.

In het kader van de Wet zorg en dwang, is er vanuit het Zorgkantoor een onafhankelijk cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) Wzd aangesteld. Die is er voor de cliënten (en/of wettelijk vertegenwoordiger) ter ondersteuning indien zij iets willen maar niet mogen of iets moeten maar niet willen.

In januari, april, juli en oktober 2021 heeft zij een bezoek gebracht. Naar aanleiding van een bezoek is er met één cliënt en de CVP WZD een gesprek geweest over onvrijwillige zorg. Naar aanleiding van dit gesprek zijn er aanpassingen gedaan.

3. Bouwsteen 2: Cliëntervaringen

De kern van Bouwsteen 2 is het inzichtelijk maken van de verkregen informatie uit het cliëntervaringsonderzoek. Hieronder valt dat de medezeggenschap van de cliënten zichtbaar is en dat ze worden betrokken bij beslissingen die worden genomen. We vinden het belangrijk dat cliënten, verwanten en medewerkers hun mening kunnen en durven geven over alledaagse zaken en over ons beleid.

Gastvrij

'Zorgerf Waarland is gastvrij en de omgeving straalt rust uit. Het buitenleven speelt een grote rol en de natuur weet te inspireren om een gezond leven te leiden'. (Uit de missie en visie van Zorgerf Waarland)

Cliëntervaringsmeting 2019 'Onze cliënten aan het woord'

Gemiddelde waardering per onderdeel bij een schaal van 1 tot 10. Responspercentage is 50%.

Begeleiding	8,7
Wonen	8,1
Dagbesteding en werk	8,3
Vrije tijd	8,8

Extern cliëntervaringsonderzoek

Het laatste cliënttevredenheidsonderzoek is in december 2019 uitgevoerd. Dit ging met het cliëntervaringsinstrument 'Onze cliënten aan het woord' van Ipso Facto.

In 2022 zal er een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek worden gehouden en zullen er nieuwe doelen per team worden gesteld.

In 2021 heeft ieder team een doel gesteld, naar aanleiding van de gegeven antwoorden uit het tevredenheidsonderzoek van 2019. Een aandachtspunt was het eten en de inrichting van de woonkamer en keuken.

Bij woonhuis 18 zijn twee medewerkers begonnen met het maken van een kookboek zodat de bewoners zelf kunnen kiezen wat ze willen eten. In 2022 zal het kookboek worden afgerond.

In 2021 zijn woonhuis 1a en de algemene ruimte van de woonunits opgeknapt. Er is geverfd en er zijn nieuwe meubels gekomen. Dit is in samenspraak met de bewoners gedaan en uitgevoerd door ouders en vrijwilligers.



Op de dagbesteding is er gewerkt aan het aanbod activiteiten. Door corona is er vaker uitval van medewerkers. Sommige activiteiten kunnen dan niet door gaan, omdat niet alle medewerkers kennis hebben over de activiteit. Hier is aan gewerkt. Ongeacht wie er aan het werk is, kan de activiteit evengoed doorgaan. Dit biedt stabiliteit voor de cliënten. Verder zijn er een aantal vaste activiteiten die de cliënten doen en een aantal keuze activiteiten.

Vragenlijst cliënttevredenheid

Jaarlijks wordt bij de ondersteuningsplanbespreking een vragenlijst cliënttevredenheid toegestuurd. Dit is een verkorte versie van het grote tevredenheidsonderzoek en geeft inzicht in de tevredenheid en eventuele knelpunten.

In 2021 is 52% van de verstuurdde lijsten ingevuld retour gekomen. Dit is 5% meer dan in 2020.

Er is een beoordeling gevraagd op de vier onderwerpen; wonen, dagbesteding, vervoer en facilitaire dienstverlening. Gemiddeld is op deze vier onderwerpen een 8,2 gegeven. Op alle gebieden is er een hoger cijfer gegeven in 2021 t.o.v. 2020. Er valt niet op te maken waar dit precies door komt, omdat er geen toelichting op de cijfers is gevraagd. Er zijn dit jaar geen onvoldoendes gegeven.

De samenvatting van het onderzoek:

Intern cliënttevredenheidsonderzoek 2021

Gemiddelde waardering per onderdeel bij een schaal van 1 tot 10.
52% van de gestuurde vragenlijsten zijn retour gekomen.

Wonen	8,5	(7,6 in 2020)
Dagbesteding	7,9	(7,0 in 2020)
Vervoer	8,2	(7,6 in 2020)
Facilitaire dienstverlening	8,0	(7,7 in 2020)

Positieve feedback:

- Jullie doen het super. De bewoner is gelukkig;
- Communicatie vanuit het woonhuis is top.

Algemene verbeteringen:

- Meer aandacht voor gezonde natuurvoeding;
- De was;
- Meer foto's in praatboek.

Verbeteringen betreffende communicatie:

- Vanuit de directie tijdig informeren m.b.t. veranderingen in de organisatie;
- Informeren over nieuwe cliënten en medewerkers;
- Tijdens de corona uitbraak werd communicatie gemist. Hier waren echter ook positieve reacties over gekomen.

Medezeggenschap

Zorgerf Waarland vindt het belangrijk dat de cliënten op individueel niveau mee kunnen praten en denken over hun eigen leven (zeggenschap). Het is ook belangrijk dat op collectief niveau gepraat en meegedacht kan worden over zaken die met de woningen, dagbestedingslocatie of de organisatie te maken hebben (medezeggenschap).

De cliënten- en verwantenraad, hierna de raad te noemen, vertegenwoordigt de gezamenlijke belangen van de cliënten. De raad bestaat uit vier wettelijk vertegenwoordigers van de cliënten, waarbij zowel de woningen als de dagbesteding zijn vertegenwoordigd.

In 2021 zijn er een aantal adviesaanvragen bij de raad ingediend. De raad is om advies gevraagd over de uitbreiding met vier woonunits en over de fusie met Stichting Heemz.org en Stichting PROV Jeugd en Gezin. En er is een adviesaanvraag neergelegd over het WZD beleid, de tarieven voor 2022 en het cliënttevredenheidsonderzoek.

Op de woningen en dagbesteding zijn de zogenoemde 'cliënten-/ woonhuisvergaderingen' gehouden. Bij deze vergadering worden praktische en dagelijkse zaken besproken, zoals leefregels, activiteiten en de begeleiding. In 2021 zijn er zes tot negen vergaderingen per locatie geweest. Dit is meer dan in 2020.

Onderwerpen die bij de dagbesteding zijn besproken zijn o.a. de dagopening, het gebaar van de week, de afwas, invulling van de themaweek, kerst en sinterklaas, een disco en de vertrouwenspersoon WZD is onder de aandacht. Over deze onderwerpen is met elkaar gepraat en in latere vergaderingen is er ook weer terugkoppeling gevraagd hoe de cliënten het hebben ervaren.

Bij woonhuis 1a is gesproken over de weekendinvulling, over de vakantieweek, een vrije dag en de inrichting van de woning. Er wordt ook gevraagd wat de bewoners leuk vonden gaan en wat minder leuk was. Er komt veel reactie uit voort.

Bij woonhuis 18 is het een vast agendapunt of iedereen het nog leuk vindt op de woning of dagbesteding en er wordt gewerkt met een ideeënbus. De bewoners kunnen hier een idee in doen wat op de vergadering wordt besproken. Op deze manier worden onderwerpen besproken die de interesse van de cliënten hebben. Een cliënt wilde graag een 'broodjefrikandeldag' en heeft dit voorgelegd aan de groep. Iedereen was enthousiast en dit is uitgevoerd.

Verder is o.a. gesproken over het takenbord, een nieuwe kat, een nieuwe logee en ideeën voor de tuin. Ook hier is de vertrouwenspersoon WZD onder de aandacht gebracht.

4. Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams

De kern van Bouwsteen 3 is dat medewerkers nadenken over hun handelen en het effect daarvan op de cliënten. De teams kijken daarom regelmatig in de spiegel en staan stil bij de vraag wat goed gaat en wat beter zou kunnen. Op deze manier zijn ze bewust bezig met kwaliteit van zorg- en dienstverlening en de kwaliteit van bestaan van de cliënten.

Gentle teaching

'Alle zorgmedewerkers van Zorgerf Waarland zijn Gentle Teaching geschoold. Bij Gentle Teaching ligt het accent niet op het ontwikkelen van praktische vaardigheden of het afleren van 'ongewenst gedrag', maar op het ontwikkelen van onvoorwaardelijke relaties.' (Uit de missie en visie van Zorgerf Waarland)

Aanpak teamreflectie en thema's

In de corona tijd is veel van elkaar gevraagd. Op je team moet je kunnen bouwen en voor elkaar klaar staan. Hierin moet de medewerker ook de eigen grenzen bewaken. Het kan namelijk ook zo zijn dat collega's geen 'nee' durven te zeggen, waardoor uitval van de medewerker in het vooruitzicht ligt.

Voor de cliënten is het mogelijk om gebruik te maken van paardencoaching. Het paard kan de cliënt aanvoelen en spiegelt wat het hem/haar ziet doen. Op deze manier kunnen ook knelpunten binnen het team inzichtelijk worden gemaakt. In het laatste kwartaal van 2021 hebben de teams een reflectie gehouden door middel van paardencoaching. Er is gekeken naar de samenwerking en de rollen van iedereen binnen het team. Hierbij is gekeken of er naar elkaar wordt geluisterd, of er wordt overlegd en of er eenduidig wordt begeleid. Zo kwam het voor dat iedereen iets anders wilde, er niet werd geluisterd naar elkaar en dat mensen over hun eigen grens gingen.

Tijdens de daaropvolgende teamvergaderingen is de sessie paardencoaching besproken. Medewerkers hebben het als prettig ervaren. Het heeft geleid tot nieuwe inzichten en gaf een bevestiging over de rollen binnen het team en de manieren van communiceren. Er is bewustwording bij de teams gecreëerd hoe met elkaar wordt omgegaan en hoe er wordt samengewerkt. De teams zijn zich meer bewust dat je iets soms beter anders kunt oplossen of aan iemand anders kunt over laten om het op te lossen. Met deze inzichten wordt in 2022 verder gewerkt.



Medewerkers

‘Medewerkers bieden we een fijne en veilige werkplek waarin ze de vrijheid hebben zich te ontwikkelen. Medewerkers en vrijwilligers hebben de ruimte om richting te geven aan goede zorg.’ (Uit de missie en visie van Zorgerf Waarland)

COVID-19

Ook dit jaar weer grote complimenten voor de medewerkers die zich een jaar lang volledig hebben ingezet en flexibel waren in tijden dat hun collega's uitvielen vanwege een coronabesmetting of quarantaineperiode. Er is veel gevraagd. Er moest gewerkt worden met beschermende kleding vanwege een uitbraak van corona. Dit bracht veel onzekerheid met zich mee om zelf niet besmet te raken.

Een aantal van onze medewerkers werd zwaar getroffen door corona, waardoor zij meerdere weken/ maanden niet konden werken. Een enkeling kampt nu nog met de gevolgen van de besmetting.

Dit jaar hebben we voor het eerst een ZZP'er ingezet op de woongroep om het rooster rond te krijgen. Er is gewerkt met een vaste ZZP'er waardoor dit voor enige stabiliteit op de groep zorgde.

Er zijn geen uitzendkrachten ingezet.

Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage ligt nog ver boven de tijd voor corona. Toen was het ziekteverzuim gemiddeld 4,3%. Het ziekteverzuim over heel 2021 is 7,02%. Dit is iets gedaald ten opzichte van 2020 (7,42%), maar wel ongeveer gelijk aan het landelijke gemiddelde in de zorg.

De uitval is vooral te wijten aan corona klachten of een quarantaine periode. In een enkel geval is er sprake van langdurig ziekte. Er valt hierbij op te merken dat de draagkracht in het algemeen lijkt te zijn afgenomen bij de mensen sinds corona. Hierdoor meldt men zich toch eerder ziek.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eens in de drie jaar voeren wij een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Met deze uitkomsten kunnen we sturing geven om het werken bij ons (nog) prettiger en gemakkelijker te maken. Tevreden medewerkers zorgt voor minder ziekteverzuim wat zorgt voor meer stabiliteit op de groepen en dus voor de cliënten.

In augustus 2021 is het MTO digitaal naar de medewerkers verzonden. Deze kon anoniem worden ingevuld. Hier is een respons van 81% op gegeven.

Op advies van de vertrouwenspersoon en de meldingen die zij in 2020 had ontvangen, zijn er een aantal vragen opgenomen over de cultuur en onveiligheid.

Meer dan 80% vindt dat ze inhoudelijk leuk werk hebben en zijn tevreden over de arbeidsvoorwaarden. De werkomstandigheden zijn goed (70%), maar er mogen wel wat verbeteringen worden gedaan in de fysieke omstandigheden. Over de relatie die hij/ zij met de collega's heeft is 93% tevreden. Zij voelen zich thuis binnen het team en ook de samenwerking met en de ondersteuning van de collega's vinden zij goed. Over de communicatie is 68,79% positief.

Er is veel vertrouwen in de bestuurder (72%) en de bestuurder handelt goed bij persoonlijke omstandigheden (75%). Een kwart geeft aan dat de bestuurder eenduidiger kan communiceren en mensen gelijkwaardiger kan behandelen.

In het MTO zijn expliciet vragen gesteld over COVID-19 en hoe hier op het Zorgerf mee omgegaan werd. Ongeveer 75% voelde zich veilig. De helft van de medewerkers vindt dat er genoeg is gedaan aan de COVID-19 aanpak.

Er zijn ook onderwerpen waar verbeteringen kunnen worden gemaakt. Medewerkers ervaren werkdruk en zeggen over te werken om het werk (administratief) gedaan te krijgen. Ook het op tijd informeren van medewerkers over belangrijke dingen vraagt de aandacht. En nog niet bij iedereen is bekend wie de vertrouwenspersoon is.

Training en opleidingen

Onze medewerkers hebben een passende opleiding in de zorg op niveau 3, 4 of 5. Toch is het door de krapte op de arbeidsmarkt steeds moeilijker om goed geschoold personeel te vinden. We zien hierbij steeds meer zij-instromers die om een werk-/stageplek vragen. Wij bieden hen de mogelijkheid te komen werken zonder juiste opleiding, maar die zij naast het werken volgen. In 2021 hebben wij aan vijf leerlingen die een opleiding in de zorg willen doen, een stageplek geboden.

Wij vinden het belangrijk dat studenten de mogelijkheid hebben om stage te kunnen lopen en dat ze begeleid worden door een deskundig iemand. Ondanks corona hebben wij stageplaatsen kunnen bieden. In een enkel geval werd dit wel vanuit school afgezegd.

In december wordt er jaarlijks door maatschappelijke stagiaires een lichtjestocht voor de kerst georganiseerd. Over het gehele terrein hadden ze 'stalletjes' gemaakt waarin iedere stagiaire een stukje van het kerstverhaal vertelde. Er waren in 2021 negen stagiaires die dit organiseerden.

In 2021 hebben medewerkers waarvan hun voorbehouden handeling medicatie toedienen verliep, deze opnieuw gedaan. Twee medewerkers zijn geautoriseerd voor de voorbehouden handeling injecteren en zijn geslaagd.

We waren voornemens om in 2021 weer te starten met een aantal cursussen. Vanwege corona en de lockdown maatregelen is er uiteindelijk niets georganiseerd. Medewerkers hebben aangegeven graag weer scholingen te gaan volgen. In 2022 zullen een aantal gezamenlijke scholingen plaatsvinden, zoals Triple C. Ook kunnen medewerkers zelf een scholing uitkiezen.

Leerplein

Via onze samenwerkingspartner zijn we aangesloten op het Leerplein van ZWOpleidingen. In 2021 heeft de administratief medewerker ervoor gezorgd dat behaalde certificaten van de medewerkers in het Leerplein staan en inzicht-

lijk is welke nog behaald moeten worden. We konden hierdoor tijdig signaleren wanneer medicatie certificaten verliepen en medewerkers weer geschoold moesten worden. De opleider stapt in 2022 over naar een ander systeem voor de scholingen. Hierdoor wordt het aanbod van de scholingen en e-learningmodules uitgebreid.

Waardevolle vrijwilligers

De groep vrijwilligers zet zich op verschillende manieren in voor het welbevinden en welzijn van onze cliënten. Er zijn vrijwilligers die actief bijdragen door met de cliënten te fietsen, creatieve activiteiten doen, houtbewerken of bakken. Anderen zetten zich in door klussen op het terrein te doen of door de cliënten te halen en brengen naar hun dagbesteding/ woning of de fysiotherapie.

Ondanks corona zijn de vrijwilligers in 2021 wel gekomen, waardoor de activiteiten door konden blijven gaan. Er zijn een aantal nieuwe vrijwilligers begonnen, zoals iemand die allerlei zaken repareert en klusjes uitvoert, begeleidt bij het paardrijden en helpt met schoonmaken.



5. Samengevat: Waar we trots op zijn in 2021 en verder ontwikkelen in 2022

We zijn trots op de volgende ontwikkelingen in 2021:

➤ *Corona*

Ondanks de heersende coronamaatregelen, zijn we er trots op dat we de zorg voor de cliënten zo veel als mogelijk op de gebruikelijke wijze konden voortzetten. We konden een dagstructuur aan blijven bieden die bekend was. De zorg kon door bekende medewerkers worden uitgevoerd waardoor we geen uitzendkrachten hoefden in te zetten.

➤ *Zeggenschap cliënten*

De cliënt-/woonhuisvergaderingen zijn steeds beter van de grond gekomen. Hierdoor wordt meer gehoor gegeven aan wat de cliënten belangrijk vinden. Er is een wisselwerking zichtbaar tussen de teamvergadering en de woonhuisvergaderingen van de cliënten waardoor er meer cliëntgericht wordt gehandeld. De punten die met de cliënten worden besproken, wordt ook binnen het team besproken en uitgevoerd waar mogelijk.

➤ *Zorgdossiers cliënten*

Door de directe feedback en ondersteuning die de persoonlijk begeleiders hebben gehad bij het opstellen van zorgdoelen, zijn de zorgdossiers zichtbaar beter op orde. Doelen zijn kleiner geformuleerd, waardoor deze haalbaar zijn gemaakt voor de cliënten. Er is beter gerapporteerd en cliëntgericht gewerkt. Stapje voor stapje wordt de zelfredzaamheid van de cliënten vergroot. Iedere cliënt/ vertegenwoordiger maakt gebruik van Caren Zorgt en kan daardoor meelesen in het elektronisch cliëntdossier.

➤ *Aanbod activiteiten.*

Bij de dagbesteding zijn de activiteiten uitgebreid met onder andere muziek maken, creatieve activiteiten, kalenders maken en mozaïeken. De komst van de theetuin en daarmee de aanloop van mensen van buitenaf doet de cliënten goed.

Er is ook hard gewerkt dat de medewerkers kennis hebben van alle activiteiten. Ongeacht wie er aan het werk is, kunnen de activiteit evengoed doorgaan. Dit biedt stabiliteit voor de cliënten.

➤ *Opknappen woningen*

Zowel woonhuis 1a als de algemene ruimte voor de bewoners van de woonunits zijn opgeknapt. De bewoners zijn er bij betrokken en is steeds naar hun mening gevraagd. Ook in de ruimte voor de begeleiding is een betere scheiding mogelijk gemaakt tussen het werken en slapen.

➤ *Communicatie*

In plaats van een nieuwsbrief is er een vlog gekomen. Hiermee worden de medewerkers, vrijwilligers en wettelijk vertegenwoordigers met regelmaat op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen.

Daarnaast is de website geheel vernieuwd, waardoor juiste en actuele informatie te vinden is.

➤ *Woonplekken*

Er is uitgebreid met vier woonplekken door het plaatsen van woonunits. Daarnaast hebben we in Opmeer twee extra woonplekken kunnen aanbieden.

➤ *Veiligheid*

Het keurmerk Zoönose is verkregen en de locatie is weer gekeurd op voorkoming van legionella. Alle medewerkers zijn BHV geschoold en hebben een certificaat medicatie veiligheid gehaald.

In 2022 willen we het volgende verder ontwikkelen:

➤ *Fusie*

Per 1 januari 2022 is Zorgerf Waarland gefuseerd en zullen we verder gaan onder de koepelnaam PluZorg. In 2022 zullen er coördinatoren worden opgeleid, zal er administratief een harmonisatie plaatsvinden en zal er een nieuwe missie en visie worden geschreven. Er zal worden gewerkt vanuit 'De bedoeling' en 'Sturen op geluk'.

➤ *Communicatie*

In 2022 wordt geprobeerd om de medewerkers, cliënten, vertegenwoordigers en overigen zo goed mogelijk te blijven informeren. Dat zal gebeuren via vlogs, zogenoemde kampvuur-gesprekken en cliënten- en teamvergaderingen.

➤ *Woonplekken*

In 2022 zullen er voorbereidingen worden getroffen voor de uitbreiding van het aantal woonplekken. In Opmeer zullen een groep bewoners komen wonen.

Voor de aangekochte boerderij in Barsingerhorn moeten vergunningen worden aangevraagd en er zal veel verbouwd moeten worden.

Daarnaast zijn er nog twee andere projecten die lopen om het aantal woonplekken te kunnen uitbreiden.

➤ *Opmeer*

Er zal op de locatie in Opmeer een heel nieuw team van bewoners en medewerkers worden gevormd, waar veel tijd in wordt geïnvesteerd.

➤ *Scholingen*

Een groep van ongeveer 20 medewerkers zullen Triple-C geschoold worden. Met deze scholing hopen we beter in staat te zijn om niet het probleemgedrag maar de menselijke behoeftes van de cliënten als uitgangspunt te kunnen nemen. Waarbij cliënten 'het gewone leven ervaren', begeleiding waarop de cliënten kunnen bouwen en een betekenisvolle invulling van de dag ervaren. Op deze manier krijgen de cliënten meer vertrouwen in zichzelf, de ander en de omgeving waarbij stress en probleemgedrag naar de achtergrond verdwijnen.

➤ *Clienttevredenheidsonderzoek*

Er zal een tevredenheidsonderzoek gehouden worden onder de cliënten. Hierbij zal er een interview plaatsvinden met de cliënten, maar wordt ook aan de wettelijk vertegenwoordigers gevraagd naar hun tevredenheid. Naar aanleiding van de reacties zullen nieuwe doelen ter verbetering van de zorg worden opgesteld en uitgevoerd.

➤ *Methodisch werken*

Als cliënten in zorg komen, zal er gewerkt worden dat er binnen 6 weken een actueel en goedgekeurd zorgplan en dossier aanwezig is. Daarnaast zal er aandacht worden gegeven aan de evaluaties. Deze kunnen beknopter en meer duidelijkheid geven over de voortgang van een doel.

➤ *Medicatie*

In 2022 zal ONS Medicatie worden ingericht, waarbij het mogelijk is om digitaal de medicatie af te gaan tekenen via het cliëntdossier.

6. Bouwsteen 4: Externe visitatie

De kern van Bouwsteen 4 is één keer per twee jaar een externe visitatie uit te laten voeren door een team dat bestaat uit minimaal twee externe deskundigen. Het kwaliteitsrapport vormt de input voor de visitatie. Kwaliteit van zorg en bestaan, en bijbehorende verbeteracties zijn onderwerp van gesprek.

Het doel van de externe visitatie is om te toetsen of wat in het kwaliteitsrapport staat, in de praktijk terug is te zien. Door het kwaliteitsrapport vooraf te laten lezen, het Zorg erf te laten zien en daarna met elkaar van gedachten te wisselen, raken we niet blind voor ons eigen handelen en kunnen we ons handelen toetsen.

Op 12 mei heeft er een externe visitatie plaatsgevonden. Deze bestond uit een kennismaking, een verdiepingsgesprek, een terugkoppeling met aanbevelingen en een rondleiding. Het externe visitatieteam bestond uit drie personen. Zij zijn werkzaam bij een soort gelijke zorginstelling waar zowel wonen als dagbesteding mogelijk is. Het gesprek is vastgelegd in een verslag.

De volgende personen namen deel in het externe visitatieteam:

- Mevrouw M. Aardema, coördinator en eindverantwoordelijke bij De Kleine Ark.
- Mevrouw G. Borst, medewerker kwaliteitsbeleid bij De Kleine Ark.
- Mevrouw E. Kaper, manager zorg bij Hoeve Engelenburgh.

Reactie externe bezoekers

Er worden complimenten over het rapport gegeven. Het is een compleet rapport welke mooi is opgezet. De afwisseling tussen de tekst, foto's en interviews is mooi. Van dit laatste hadden er meer in mogen staan. Het rapport is positief geschreven, maar is ook kritisch en transparant. Het is duidelijk wat er nog moet gebeuren.

Wat positief opviel waren de kleine doelen die worden gemaakt, de ontwikkelingen van activiteiten op de dagbesteding en de theetuin. Ook de samenwerking met het Heliomare college en het contact met de omgeving werd positief opgemerkt. Het was goed om te lezen dat er interne audits worden uitgevoerd.

Tips en adviezen die worden meegegeven zijn:

- Denk er over na hoe de vertrouwenspersoon meer bekendheid krijgt bij de medewerkers en verwerk dit in het jaarplan.
- Toets de tevredenheid van de vrijwilligers door bijvoorbeeld een vragenlijst of één op één gesprek en niet alleen tijdens de werkzaamheden.
- Zorg ervoor dat de reflectie terugkomt in het jaarplan en dat het bij de teams een doorlopend proces wordt waarvoor tijd wordt gemaakt.
- Er wordt werkdruk door de medewerkers ervaren. Ga na waar dit door komt om de werkdruk te kunnen verlagen.
- Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek kwam de communicatie en gelijkwaardige behandeling naar voren. Betrek in het jaarplan hoe hier aan gewerkt gaat worden.

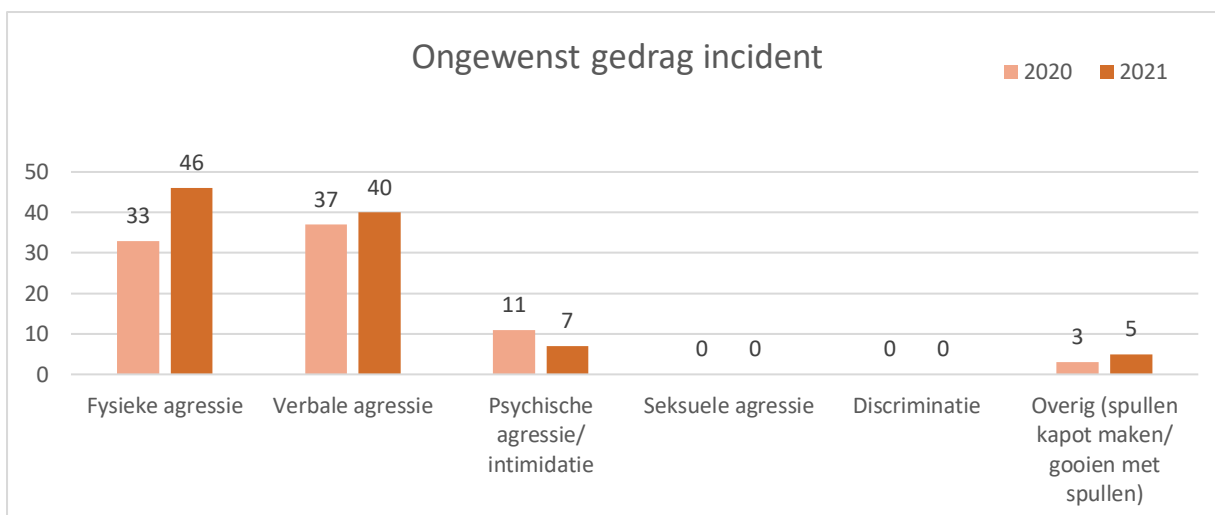
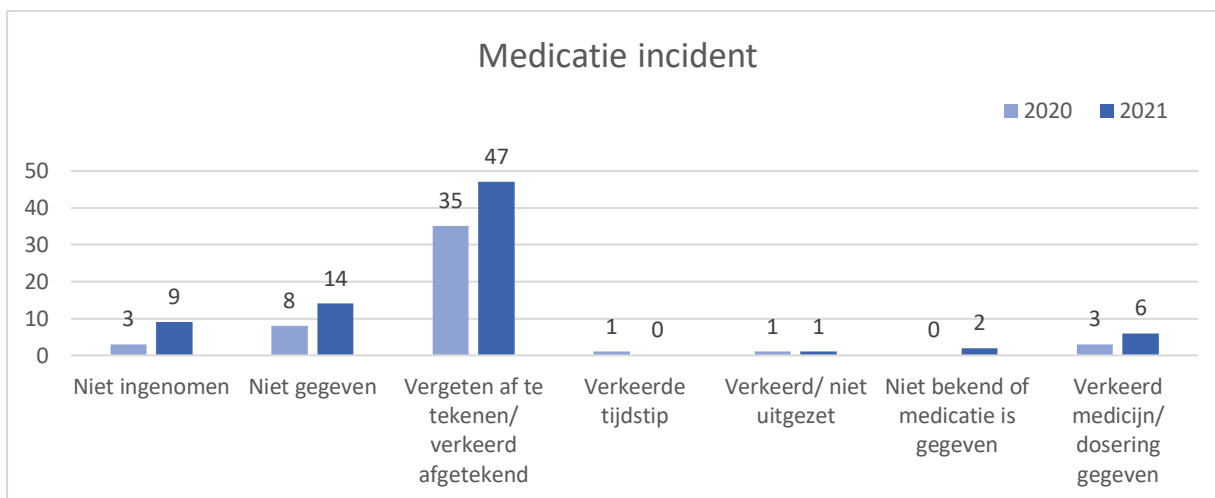


7. Geraadpleegde informatiebronnen

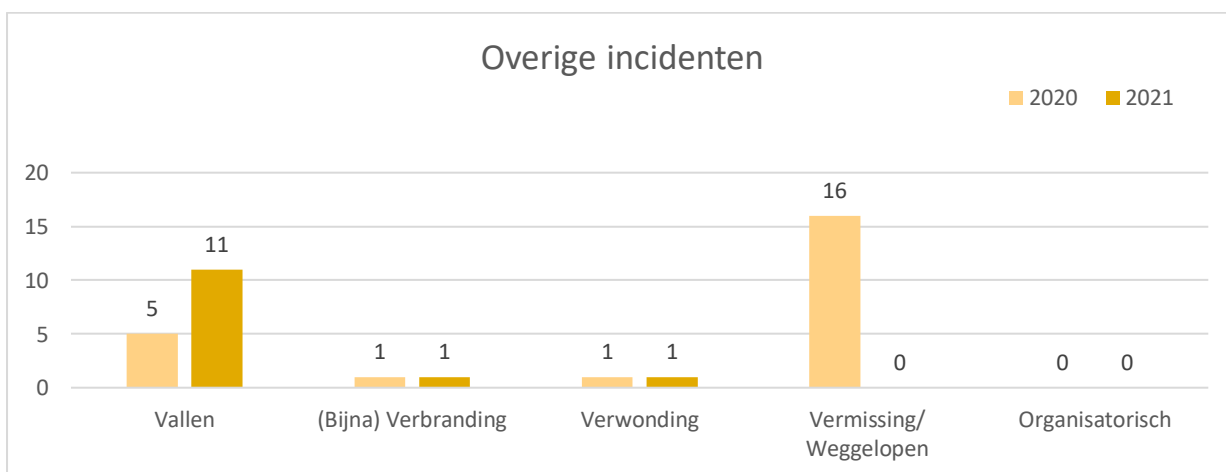
Bij het opstellen van dit kwaliteitsrapport is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Elektronisch cliëntendossiers uit ONS Nedap Zorgerf Waarland;
- Ziekteverzuimcijfers Zorgerf Waarland 2021;
- Missie en visie Zorgerf Waarland (versie 2020)
- Diverse verslagen van teamvergaderingen en bewonersvergaderingen 2021;
- Handreiking Kwaliteitsrapport en externe visitatie: In het kader van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017 – 2022;
- Sámen maken we de zorg steeds beter: Samenvatting Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022;

Bijlage 1: Incidentmeldingen



Fysieke agressie (o.a. slaan, vastgrijpen, duwen, krabben), verbale agressie (o.a. schelden, schreeuwen, treiteren), psychische agressie/ intimidatie (o.a. dreigen, chanteren, achtervolgen, pesten), seksuele agressie (o.a. nafluiten, opmerkingen maken, handtastelijkheden, met de ogen uitkleden).



Bijlage 3: Reflecties op het kwaliteitsrapport 2021

Reflectie Cliëntenraad

Alle lof voor het kwaliteitsrapport. Vooral de persoonlijke doorkijkjes in het rapport maken indruk. Dat maakt het rapport concreet.

Verbeterpunten en behaalde resultaten komen duidelijk aan bod.

Het mooie van het kwaliteitsrapport is dat het helpt de balans op te maken en in de spiegel te kijken.

Het verbeteren van de communicatie is een blijvend aandachtspunt, zowel intern als extern.

Dit komt ook dit jaar weer terug in het cliënttevredenheidsonderzoek, maar ook in het MTO onder het personeel.

Fijn dat er uitbreiding is gekomen qua activiteiten en ondanks dat jullie aangeven in het rapport dat er minder tot geen planten gezaaid worden in de kas (en verkocht worden), omdat het niet past bij de huidige groep, denken wij ook dat dit komt omdat er geen begeleiding is die "groene vingers" heeft.

Jammer vinden wij, want de ruimte om zelf groenten te kweken voor alle woningen is zeker aanwezig. Maar ook onderhoud van de "bloementuin" gebeurt op deze manier minder.

In onze ogen zeker een aandachtspunt.

In 2022 zullen de fusie en de uitbreiding van nieuwe woonplekken verder worden ontwikkeld. Werken vanuit de bedoeling en sturen op geluk! Onder de paraplu van PluZorg.

Wij weten dat mede door het enthousiasme van Jan Steven, er veel mogelijk is.

Het lijkt ons allen zinvol, eerst alle aandacht op de basis te richten.

Als dat goed staat, komt er ruimte voor meer.

We moeten tevens waken voor extra bovenlagen, de organisatie moet korte lijntjes houden.

Resumerend willen wij iedereen die bij het Zorgerf werkt complimenteren. Tijdens de corona was het lang niet altijd makkelijk. Wij hebben een enorme gedrevenheid en saamhorigheid gezien. Dat verdient een groot compliment.

Door kennis te delen en te leren van elkaar, kunnen wij onze cliënten nu en in de toekomst de best mogelijke zorg blijven bieden.

Reflectie Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft het Kwaliteitsrapport 2021 Zorgerf Waarland ontvangen en besproken.

Verschillende reacties van leden van de Raad van Toezicht:

"Een groot compliment voor het rapport. Het is goed leesbaar en je krijgt een helder beeld van het Zorgerf en de ontwikkelingen. Je wordt enthousiast als je het leest. Er is beschreven wat er goed gaat maar ook wat nog aandacht nodig heeft en verbeterd kan worden. Goed om te lezen dat ondanks corona toch een aantal verbeteringen zijn opgepakt en dat de zorg voor de cliënten op een verantwoorde wijze is doorgegaan."

"De cliëntenversie is top! Mooi duidelijk weergegeven met pictogrammen en helder eenvoudig taalgebruik."

“Zorgerf Waarland is een organisatie met, wat mij betreft, een goed inzicht in wat goed maar ook minder goed gaat. In het rapport lees je terug hoe het Zorgerf dit wil gaan oppakken. Dit plan van aanpak komt haalbaar over.”

“Het is het een waardevol rapport geworden: een goede en transparante vertaling van het jaar 2021, waarin corona in alles doorwerkte, maar waarin desondanks heel veel tot stand is gekomen. Het is prettig leesbaar en de illustraties en de ervaringen van medewerkers en vrijwilligers zijn van toegevoegde waarde.”

De Raad van Toezicht, als interne toezichthouder, is positief over dit heldere en complete rapport, waarin op alle facetten (bouwstenen) van het Kwaliteitskader Gehandicaptensector, zeer uitgebreid en onderbouwd wordt gerapporteerd. Zorgerf Waarland laat zien dat zij transparant is over wat er binnen de organisatie gebeurt, wat goed gaat en waarvan kan worden geleerd.

De ontwikkelpunten (o.a. het aanbod van activiteiten, de inrichting van woonhuizen, zorgdossiers en de communicatie) zijn opgepakt. Nieuwe actiepunten (o.a. communicatie, uitbreiding aantal woonplekken, scholing, incidentmeldingen, werkdruk, ziekteverzuim en voldoende personeel) zijn geformuleerd en worden verder ontwikkeld.

Zorgerf Waarland is vanaf 1 januari 2022 gefuseerd met Heemz.org en PROV en vormen samen de stichting PluZorg. Er wordt gewerkt vanuit een nieuwe missie en visie ‘Sturen op geluk’ en werken vanuit ‘De Bedoeling’.

De benoemde actiepunten voor 2022 uit het rapport, de huidige stand van zaken en gevolgde koers, geven de Raad van Toezicht vertrouwen in de ontwikkelingen en voortgang voor het komende jaar.