



# Samen sterk met goede zorg

Kwaliteitskompas 2023





In dit Kwaliteitskompas 2023 nemen we je mee door een jaar vol hoogtepunten - en een paar dieptepunten - met een sterke focus op onze kernwaarden en de kwaliteit van zorg. We laten zien hoe onze medewerkers, cliënten en stakeholders samen werken aan een betekenisvol leven voor iedereen binnen onze organisatie.

Ons medewerkertevredenheidsonderzoek leverde resultaten op waar we écht trots op zijn. Het is geweldig om te zien hoeveel gedreven en ambitieuze collega's we hebben. Bij ZDS werken mensen met trots en zij kunnen zich volledig vinden in onze cultuur. We slagen erin om mensen aan ons te binden door goed te kijken naar eigenschappen en DNA, waardoor we de juiste matches kunnen maken.

Wij zijn een waardegedreven organisatie en vanuit deze waarden geven we de zorg vorm. Iedereen telt mee en doet echt mee, dat zie je ook terug bij onze cliënten. Zij hebben een stem binnen onze organisatie, bijvoorbeeld tijdens bewonersvergaderingen of door vertegenwoordiging vanuit de cliëntenraad. We praten vaak over een betekenisvol leven en het is vooral de cliënt die uitlegt wat dit voor hem of haar betekent. We vinden het belangrijk hier goed naar te luisteren.

Positieve Gezondheid sluit hier naadloos bij aan. Deze benadering gaat uit van wensen in plaats van doelen, wat perfect aansluit bij onze visie. We hebben als doel gesteld de instellingsmethodiek te verstevigen, en zowel de projectgroep als de cliënten en bewoners zijn hier bevoegen mee aan de slag gegaan. Iedereen die bij ZDS werkt kent inmiddels de visie van Positieve Gezondheid en we zien nu al de resultaten daarvan.

De voortvarendheid waarmee dit project en andere strategische doelen zijn opgepakt is typerend voor ZDS. Wij werken vanuit enorme gedrevenheid en een hoog tempo. Dit in combinatie met onze platte organisatiestructuur heeft ook een kwetsbaarheid laten zien. We moesten het afgelopen jaar vaak snel schakelen en elkaars taken overnemen, wat soms leidde tot overhaaste beslissingen en een overlevingsmodus. Hier hebben we van geleerd. In 2024 gaan we meer vertragen en de tijd nemen, zodat we doordachte besluiten kunnen nemen en aandacht hebben voor de juiste zaken op de juiste momenten.

Het was ook een jaar waarin we verdrietige momenten hebben meegemaakt. Het was indrukwekkend om de saamhorigheid onder elkaar te zien. Het laat zien dat Samen Sterk niet zomaar een slogan is, maar echt zo wordt ervaren.

Verbinding is al langere tijd een speerpunt, en hier hebben we het afgelopen jaar hard aan gewerkt binnen de teams. Scholing, teambuilding en teamuitjes hebben hieraan bijgedragen. Dat is waar het echt om draait: de kwaliteit van de zorg. Dat is ons resultaat, niet de financiële cijfers. En door de bv om te zetten naar een stichting laten we zien dat onze waarden belangrijker zijn dan geld. We geven hiermee gehoor aan het maatschappelijke debat over de besteding van maatschappelijke gelden. Hiermee leveren we een bijdrage waar de hele lokale omgeving van profiteert.

We kijken terug op een jaar van groei, uitdagingen en mooie resultaten en kijken vooruit naar een veelbelovend 2024.

**Hedwig Postma & Marieke Osinga**  
Bestuurders



# Inhoudsopgave

<b>Wij zijn Zorggroep de Stellingwerven</b>	<b>5</b>
Jaaroverzicht 2023	6
Evaluatie doelen	12
<b>Bouwstenen</b>	<b>14</b>
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele persoon	14
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking	17
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	18
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	22
<b>Externe visitatie</b>	<b>23</b>
<b>Toezicht en medezeggenschap</b>	<b>24</b>
<b>Jeugd</b>	<b>26</b>

# Wij zijn Zorggroep de Stellingwerven

Zorggroep de Stellingwerven biedt in de regio Zuidoost-Friesland kleinschalige zorg aan jongeren, volwassenen en gezinnen met een (licht) verstandelijke beperking en/of bijkomende psychische of psychiatrische problematiek. Dit doen we met oog voor individuele behoeftes, mogelijkheden en talenten van elke cliënt.

Wij maken deel uit van het leven van onze cliënten en andersom. Samen werken we met zorg aan een zo zelfstandig en prettig mogelijk leven van onze cliënten. **Samen sterk!**

Als je zorg ontvangt bij Zorggroep de Stellingwerven dan heb je altijd een indicatie. Deze indicatie krijg je van de gemeente, het zorgkantoor of Sociaal Domein Fryslân. Je kan bij ons zorg ontvangen in de vorm van een Persoonsgebonden budget (PGB), Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet en Zorgverzekeringswet (Zvw).

**Toezicht: Raad van Toezicht, Medezeggenschapsraad en Cliëntenraad**

Meer weten over onze woonlocaties? Bekijk onze website!



**Woonlocatie**  
De Lindenlaan,  
Wolvega  
**Specialisatie**  
Levensloop-  
bestendig



**Woonlocatie**  
De Lindeboom,  
Zandhuizen  
**Specialisatie**  
Ontwikkelings-  
gericht

**Woonlocatie**  
De Leilinde,  
Noordwolde  
**Specialisatie**  
Levensloop-  
bestendig



**Woonlocatie**  
De Linden,  
Wolvega  
**Specialisatie:**  
Eigen tempo

**Team Jeugd**  
**Specialisatie**  
Ontwikkelings-  
gericht en  
maatwerk



**Team Behandelingen**  
**Specialisatie**  
Ontwikkelings-  
gericht en  
maatwerk



**Kantoor**  
Administratie, bestuursadvies,  
communicatie, contractbeheer,  
financiën, ICT, intake & plaatsing  
en kwaliteit



100 medewerkers



82 woonplekken  
voor 24-uurs zorg



289 cliënten

**Team ATC/  
Facilitair**  
**Specialisatie**  
Ontwikkelings-  
gericht en  
maatwerk



**Team Ambulant**  
**Specialisatie**  
Zorg thuis en  
maatwerk



# Jaaroverzicht

# 2023

De interne en externe ontwikkelingen van



## Stichting Zorggroep de Stellingwerven

Stichting Zorggroep de Stellingwerven is opgericht en eigenaar geworden van Zorggroep de Stellingwerven. En dat vieren we met taart!

Januari

## De Vrienden Van Amstel LIVE!



Februari

## Verbouwing De Linden

Op locatie De Linden in Wolvega wordt een kamer omgebouwd tot overlegruimte, oftewel: meer ruimte om samen te overleggen!



## Stafuitje



2023

Maart

### Project Voel je goed

Iedere locatie heeft extra budget ontvangen om te besteden aan sport en spel.



Op het kantoor in Noordwolde wordt gewerkt aan isolatie als onderdeel van een groter huisvestingsplan. Deze maatregel verbetert niet alleen de werkomgeving, maar verlaagt ook de energiekosten en draagt bij aan verduurzaming. Door deze groene energie wordt naar verwachting zo'n 83.600 kg CO2 bespaard, wat gelijk staat aan de jaarlijkse CO2-opname van 3.344 bomen.

Wist je dat er meer dan 300 zonnepanelen op onze daken liggen?

### Zorggroep de Stellingwerven gaat voor groen

April

### Video over Baas Over Eigen Gebruik

Onze behandeling Baas Over Eigen Gebruik heeft een video! Bekijk de video hier:



Baas Over Eigen Gebruik wordt inmiddels vaak afgekort tot BOEG.

### Nieuw lid in de Raad van Toezicht

Sinds 1 april maakt Rinske van der Schuit deel uit van onze Raad van Toezicht (RvT), met zorg als aandachtsgebied. Naast de rol die Rinske gaat vervullen voor de RvT is ze werkzaam als directeur zorgdienstverlening bij Cedin, een organisatie die zich richt op onderwijsondersteuning en jeugdhulp.



"Net als Zorggroep de Stellingwerven onderschrijf ik het uitgangspunt 'Iedereen telt en doet mee' en 'Samen sterk', hier zet ik mij als toezichthouder graag voor in!"

Mei

### Overstap naar een nieuwe ICT partij

### Pinksteractiviteiten op De Leilinde en De Lindenlaan

Op locaties De Leilinde en De Lindenlaan werd uitgebreid Pinksteren gevierd.



Juni

### SDB CliëntApp live!

Onze CliëntApp is eindelijk live. Daphne vertelt:

“Ik vind het heel handig dat ik mijn rapportages direct kan lezen. Ik kan ook belangrijke mensen in mijn netwerk mee laten lezen zodat zij betrokken blijven bij de zorg die ik ontvang.”

### Verhoging leefgeld

De cliëntenraad vraagt om een verhoging van het leefgeld. Het bestuur heeft naar de nieuwe berekening gekeken en het leefgeld wordt verhoogd.



### Team- en cliëntuitjes

Augustus

### Kookgroep

Voor ambulante cliënten start de kookgroep. Voor ambulante cliënten start de kookgroep. “Samen eten verbindt. Ik hou ervan om iets te laten groeien en dat zie je bij onze kookgroep. Tijdens het eten is het gezellig en wordt er volop gekletst. Iedere keer is het weer een feestje!”, aldus Pietha, begeleider van de kookgroep



### Trainen voor Mudmasters

Iedere vrijdagavond wordt er hard getraind door een groep fanatieke modderfanaten.







### Rijden maar!

Kijk 'm glimmen, onze nieuwe dienstauto! Zo kunnen we nóg makkelijker samen op stap naar afspraken of om leuke dingen te ondernemen.

### Baas Over Eigen Gebruik start gamegroep

Voor gamers die graag meer controle willen over hun gamegedrag start Baas Over Eigen Gebruik een gamegroep.

### Specialisatie per locatie

Eén van de doelen van de organisatie is de specialisatie per locatie verduidelijken. De teams kunnen zich hierdoor specifiek richten op opleiding en training, wat de kwaliteit van zorg bevordert. Ook bij het werven van nieuwe collega's kan beter worden gekeken naar welke expertise er nodig is.

### Gemixte intervisie

Geen intervisie meer in het eigen team, maar met collega's van andere locaties. Hoe dit wordt ervaren lees je op pagina 19!

"Het is ongelooflijk indrukwekkend om te zien hoe oprecht betrokken er door iedereen gereageerd en gehandeld wordt. Dit heeft meer betekenis dan wat ook."  
– Klaas Ozinga, bestuurder ad interim

### Samen sterk

Naast vele hoogtepunten die we samen beleven hebben we ook een aantal minder leuke en verdrietige dingen meegemaakt zoals afscheid van collega's die een andere baan hebben, cliënten die verhuizen, het overlijden van een bewoner, familielid of vriend(in), maar ook een aantal collega's die langere tijd uit de running zijn door ziekte.

"Het overlijden van onze bewoner was heel aangrijpend en verdrietig en zal voor altijd een onuitwisbare indruk achterlaten. Het heeft ook enorm veel samenhang gebracht tussen bewoners en medewerkers. En daar staan we bij De Lindeboom voor: we doen het samen!" – Fredau Kaastra, persoonlijk begeleider De Lindeboom

### Deelname aan Mudmasters



Na hard trainen was het dan zover: cliënten en collega's deden mee aan Mudmasters. En nee, schoon zijn ze niet gebleven...



## Oktober

## Medewerkertevredenheidsonderzoek

Door het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) krijgt de organisatie niet alleen inzicht in de tevredenheid van de medewerkers, maar hebben medewerkers ook bijgedragen aan het goede doel.



## Rondje Lindewijk

Met twee teams werden er twee verschillende afstanden (4 en 8 km) afgelegd van het hardloopevenement Rondje Lindewijk in Wolvega.



## November

## Open huis De Lindeboom

Onze locatie De Lindeboom in Zandhuizen bestaat tien jaar. Een feestelijk moment wat is gevierd met een open huis. "Wat een geslaagde dag! We hebben de buurt en alle geïnteresseerden goed kunnen laten zien wie wij zijn en wat we doen op De Lindeboom. Ik ben trots op alle bewoners en collega's!", aldus Fredau.



## Cliëntenraad 'on tour'

De cliëntenraad maakt een rondje langs alle locaties. Iedere vergadering wordt de koffie op een andere locatie getest.



## Zorgplan wordt Mijn Plan

Het zorgplan wordt Mijn Plan. We gaan werken met veranderwensen in plaats van doelen. Deze wensen worden verdeeld in categorieën zoals gezondheid en familie. Dit doen we om beter aan te sluiten bij wat de cliënt wil en het past goed bij de visie van Positieve Gezondheid. Je leest hier meer over op pagina 14.

## Werkplekonderzoek

Alle bureaustoelen verzamelen! Werkplek en werkhouding is belangrijk als je een zittend beroep hebt. Er is een bedrijfsfysiotherapeut uitgenodigd in Noordwolde om tips & tricks te geven hoe je je werkplek op een juiste manier instelt.



## Chocoladeletters versieren op De Leilinde

## Scholing 'Toezicht nieuwe stijl'

Gerke Jager, Rinske van der Schuit en Roel Bouwhuis van de Raad van Toezicht hebben het derde deel van de maatwerktraining 'Toezicht nieuwe stijl' afgerond. Zo blijven Gerke, Rinske en Roel hun rol als toezichthouder ontwikkelen.

"Mooi om in alle openheid met de bestuurders van de Zorggroep een nieuwe visie op toezicht te vormen. Niet meer het accent op 'de verplichte nummers' maar juist ook vooruitkijken en met het toezicht bijdragen aan de ontwikkeling en realisatie van de strategie. Inspirerend. En nu aan de slag!" - Roel Bouwhuis, lid Raad van Toezicht

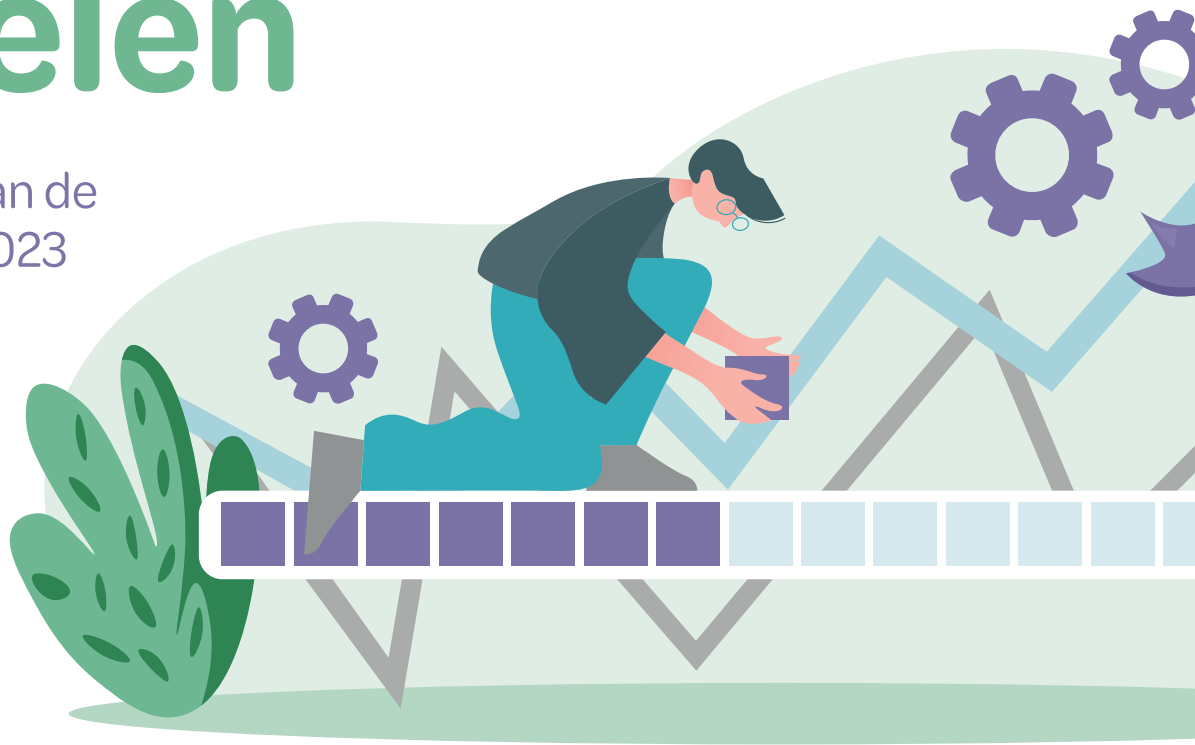
## Kerstborrel 2023

We sloten het jaar gezamenlijk af met een hapje en een drankje. Tijdens de speech van Hedwig en Klaas stonden we stil bij alle gebeurtenissen van het afgelopen jaar binnen onze organisatie.



# Doelen

## Evaluatie van de doelen in 2023



Zorggroep de Stellingwerven herzielt elke twee jaar de strategie. Deze herziening wordt voornamelijk bepaald door veranderingen in de interne en externe omgeving. Onze strategie is gebaseerd op verwachte stijgingen van loonkosten, huisvestingskosten en andere uitgaven, zoals voeding en materialen. Bovendien dwingt de krapte op de arbeidsmarkt ons om extra te focussen op het behouden van ons personeel. Omdat de tarieven niet stijgen, moeten we ons meer richten op efficiënter werken en kostenbeheersing, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit of continuïteit van de zorg. Het is een uitdaging waar we vol vertrouwen mee omgaan. We hebben daarvoor drie doelstellingen opgesteld:

- Groei in de specialistische ambulante (jeugd)begeleiding en behandelingen;
- Efficiënt en kostenbeheersend werken;
- Versterken en optimalisering van de 24 uurszorg.

Om hieraan bij te dragen hebben we op hoofdlijnen de volgende speerpunten vastgesteld.

### Speerpunt 1 Optimaliseren externe samenwerking en communicatie

# 1

**Doel: Wij zijn zichtbaar voor de buitenwereld en goed ingebed in de lokale samenleving**

Aansluiten bij lokale initiatieven en verwijzers



Aansluiten bij lokale en (waar nodig) provinciale en landelijke overlegtafels





## Speerpunt

# 2

### Optimalisatie systemen: SDB en SharePoint

**Doel: Software is ondersteunend en maakt efficiënt werken mogelijk**

Optimalisatie Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)



Implementatie SDB Leer Management Systeem (LMS)



Optimalisatie gebruik SharePoint



## Speerpunt

# 3

### Instellingsmethodiek

**Doel: De visie op Positieve Gezondheid is geïmplementeerd binnen de organisatie (instellingsmethodiek, verschillende beleidsstukken, duurzame inzetbaarheid en gesprekscyclus)**

Scholing Train de Trainer



Training Positieve Gezondheid voor alle teams en borging continue scholingscyclus



Formats aanpassen op Positieve Gezondheid



## Speerpunt

# 4

### Aanpak arbeidsmarktproblematiek

**Doel: Wij hebben voldoende gekwalificeerde medewerkers om de continuïteit en kwaliteit van de zorg te kunnen waarborgen**

Borging goed werkgeverschap



## Speerpunt

# 5

### Tijdig anticiperen op stijgende kosten en stagnerende tarieven

**Doel: Zorggroep de Stellingwerven blijft een financieel gezonde organisatie**

Uitwerken en implementeren specialisatie per woonlocatie



Productspecialisatie en groei extramurale zorg



Strategisch contractbeheer Wlz en Jeugdwet



# Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele persoon

Om onze missie te halen is het belangrijk dat we werken met een duidelijke methodiek en benadering. Daarom is de instellingsmethodiek een van de speerpunten in 2023. Er is gekozen om Positieve Gezondheid als basis te gebruiken. De visie van Positieve Gezondheid past perfect bij onze missie. De missie van ZDS lees je hier:



Herma Kooke is manager zorg op de woonlocaties in Wolvega. Herma is aanjager van het project instellingsmethodiek Samen Sterk.

*"We zijn gaan onderzoeken welke methodiek passend is bij onze visie."*

## Waar kom jij je bed voor uit?

Herma en Hilde weten het wel! Zij komen graag hun bed uit om te vertellen over de vernieuwde instellingsmethodiek Samen Sterk. De basis voor de methodiek is de visie van Positieve Gezondheid.

Herma: "Toen ik hier begon met werken, merkte ik dat we een goede methodiek hadden maar dat deze niet echt leefde. De scholing was verouderd en de teams leken er onbewust mee om te gaan."

Hilde: "Dat geldt ook zeker voor mij. Eerlijk gezegd heb ik de methodiek gelezen omdat het moest, maar het raakte me niet echt."

Herma: "Daarom zijn we gestart met de projectgroep instellingsmethodiek, waarbij elke locatie en de cliëntenraad vertegenwoordigd is. We zijn gaan onderzoeken welke methodiek passend is bij onze visie. We kwamen al snel uit bij Positieve Gezondheid. We hebben de bestaande methodiek aangepast, de eerste trainingen zijn gegeven aan alle teams en aan de cliëntenraad."

Hilde: "Het is heel fijn dat we hierbij betrokken worden en dat we ook echt een

stem hebben in hoe dat er uit gaat zien!"

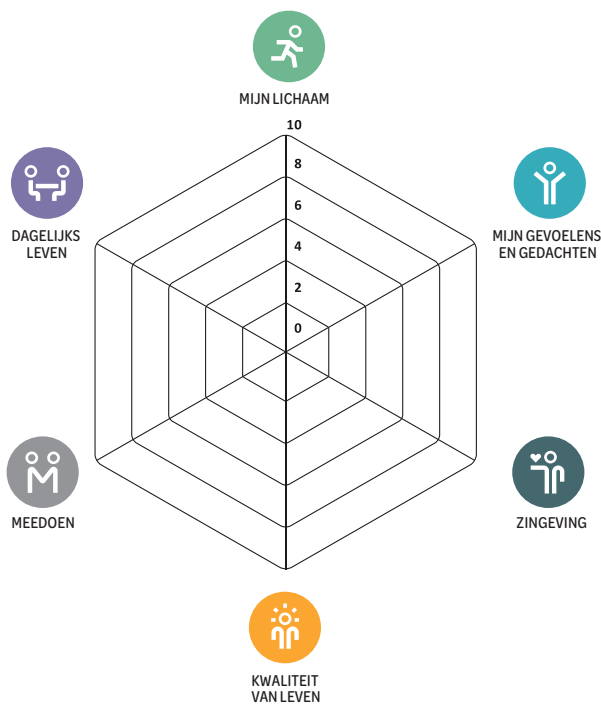
Herma: "Ik vind het zo mooi om te zien hoe jij ermee aan de slag bent gegaan!"

Hilde: "Ik had nog geen idee hoe het er precies uit moest komen te zien. Ik vond het heel mooi klinken en de training was interessant. Maar hoe gaan we dat dan doen in de praktijk? Ik dacht 'ik ga het maar gewoon proberen en dan zie ik het wel'. Ik voelde ook de ruimte om dit te kunnen doen."

Herma: "Dat is precies wat we proberen uit te dragen. Ik hoop dat iedereen dit gaat doen. Hiermee versterk je de lerende organisatie. En dat is weer goed voor de kwaliteit van de zorg die we bieden! Je mag ermee experimenteren en fouten maken. En dat je dat dan zo voelt is echt mooi."

Hilde: "Misschien spreekt het niet iedereen aan. Sommige mensen willen liever duidelijke instructies."

Herma: "En dat mag ook. Die mensen zullen wat later in het proces wel meegaan wanneer alles concreter wordt."



Hilde: "Ik merk dat iedereen vooral enthousiast is over het spinnenweb. Het spinnenweb beschrijft zes gebieden zoals meedoen of gedachten en gevoelens. Aan de hand van deze onderwerpen ga je het gesprek aan met elkaar. Vaak hebben we al een beeld van wat we belangrijk vinden voor de cliënt, daardoor stuur je het gesprek onbewust toch een beetje een bepaalde kant op... Door het spinnenweb te gebruiken komt veel meer naar voren wat de cliënt zelf belangrijk vindt. Misschien zegt hij of zij wel: 'een schoon huis is leuk, maar ik ben hartstikke eenzaam en daar wil ik wat mee.'"

de zingeving voor die persoon. Dan kan het zijn dat dat ook een positieve invloed heeft op het opruimen van het huis, of dat de begeleiding een betere ingang heeft omdat de cliënt meer tevreden is met zijn leven."

Hilde: "In sommige situaties vind ik het wel lastig hoor. Ik begrijp dan wel dat de cliënt andere wensen heeft, maar sommige dingen moeten ook gewoon gebeuren. Zoals schoonmaken of voor jezelf zorgen."

Herma: "Je moet je goed bewust zijn van wanneer je Positieve Gezondheid inzet. Er zijn situaties die vragen om een andere aanpak, zoals veiligheid of als een

*"Door het spinnenweb te gebruiken komt veel meer naar voren wat de cliënt zelf belangrijk vindt."*



Herma: "Dat is precies waar het om gaat! Waar kom jij je bed voor uit? Waar zit de beweging die je samen kan maken? Als de begeleider het huis wil opruimen met de cliënt, maar die cliënt is eenzaam, dan ga je daar dus aan voorbij. Maar als je samen gaat oplopen in die eenzaamheid verhoogd dat

woning echt vervuild is. Dan pak je niet het spinnenweb erbij, het is dan jouw professionele verantwoordelijkheid om iets anders te doen. Dit soort vragen komen ook in de trainingen voorbij. Het is heel mooi om hier dan samen naar te kijken en te bespreken hoe je hiermee omgaat."

### Wat is Positieve Gezondheid?

Positieve Gezondheid gaat over hoe we naar gezondheid kijken. Het kijkt niet alleen naar ziek zijn of iemands beperking, maar kijkt naar de hele mens, naar hun kracht en wat hun leven betekenisvol maakt. Bij deze aanpak hoort een spinnenweb met zes onderdelen die je kunt invullen.



**Hilde de Jong werkt als persoonlijk begeleider op woonlocatie De Lindenlaan.**

*“Ik wist eigenlijk nooit wat er in mijn zorgplan stond. Het interesseerde me ook niet echt. Nu is dat heel anders en weet ik precies wat er in Mijn plan staat. Het zijn dingen die voor mij belangrijk zijn en waar ik mee aan de slag wil.”*



*Bewoner  
De Lindenlaan*

Hilde: “Het zorgplan is ook aangepast zag ik!”

Herma: “Dat klopt, het zorgplan heet nu Mijn Plan. Het is geen grote verandering. Doelen worden geformuleerd als wensen en de wensen komen voort uit een ander gesprek, namelijk vanuit het spinnenweb. Met wensen die écht belangrijk zijn voor de cliënt en ook in eigen woorden van de cliënt. De wensen worden veel kleiner en simpeler gehouden.

“De grootste uitdaging is om Positieve Gezondheid levend te houden. Als je iets nieuws introduceert is iedereen enthousiast en gaat ermee aan de slag.

Het is belangrijk dat we dit vasthouden! De werkgroep helpt om dit te bewaken. We moeten ons er bewust van zijn dat het nooit af is; we blijven ontwikkelen en nadenken over wat we doen. Die durf en wil om te blijven ontwikkelen is nodig om de methodiek levend te houden. Ik verwacht wel dat iedereen die werkt, woont of zorg ontvangt van Zorggroep de Stellingwerven eind 2024 goed weet wat Positieve Gezondheid inhoudt.”

Hilde: “Tot die tijd ga ik door met spinnenwebben invullen samen met cliënten. Ik heb de smaak helemaal te pakken!”

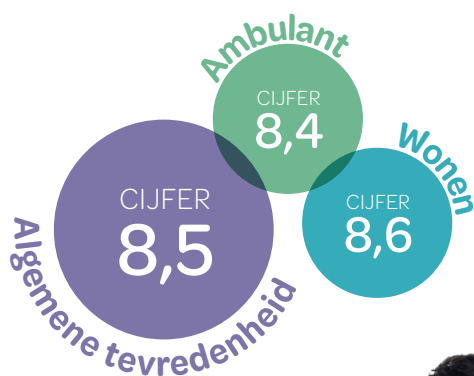




## Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Het is voor ons heel belangrijk om te weten wat onze cliënten vinden van de zorg die ze ontvangen. Daarom gaan we graag in gesprek, het liefst gewoon aan de keukentafel. Of het nu gaat om zorgplanbesprekingen, evaluaties of informele bijeenkomsten, we willen echt luisteren naar wat belangrijk is voor onze cliënten. Het laatste cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) was in 2022. In 2024 gaan we samen met de cliëntenraad onderzoeken hoe we in 2025 het CTO gaan uitvoeren.

### Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek 2022



*"Ik voel me goed gezien en gehoord. ZDS heeft écht aandacht voor mij."*

**Hoe tevreden ben je met Zorggroep de Stellingwerven in het algemeen?**

*"Veel woonlocaties en meerdere fases. Hier heb je altijd wel zorg dat bij je past."*



## Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling

Onze honderd professionals blijven zich altijd ontwikkelen op verschillende gebieden, maar altijd met hetzelfde doel: de kwaliteit van zorg behouden of verbeteren. Door elke drie jaar een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) uit te voeren, krijgen we beter inzicht in hoe medewerkers hun werk ervaren en wat er beter kan. Binnen Zorggroep de Stellingwerven besteden we aandacht aan de individuele ontwikkeling van de professional en de ontwikkeling van het team. Dit jaar hebben we ervoor gekozen om extra aandacht te besteden aan intervisie, het scholingsaanbod en teamontwikkeling.

### Medewerkertevredenheids- onderzoek (MTO) 2023

Wat zijn we trots op al onze professionals en de waardevolle feedback die zij hebben gegeven. De resultaten zullen worden meegenomen in beleid en strategie. De gemiddelde beoordeling die medewerkers Zorggroep de Stellingwerven geven is een 8,2! Het vaakst geven medewerkers de organisatie een 8, gevolgd door een 9. Er is geen enkele medewerker die de organisatie een onvoldoende geeft.

#### + Thema's aantrekkelijke kanten

- Kleinschaligheid, korte lijnen en oog voor elkaar
- Laagdrempeligheid en gemoedelijkheid organisatie
- (Open) cultuur, werksfeer en mensgerichtheid
- Betrokkenheid en persoonlijk contact
- Eigen verantwoordelijkheid, vertrouwen en flexibiliteit
- Afwisselend en uitdagend werk, inhoud van het werk en betekenisvol werk
- Samenwerking collega's

#### - Thema's verbeterpunten

- Opleidingsmogelijkheden
- Communicatie
- Teams vroegtijdig meenemen in besluiten en ontwikkelingen
- Vergoedingen
- Tijdsverdeling (administratie/team)
- Inwerkbeleid
- Aandacht houden voor communicatie tussen locaties (wonen en jeugd)
- Besluitvorming



## Intervisie

# Van ongemak en drempels naar onmisbaar

Intervisie is niet nieuw binnen ZDS, maar interventie volgen met collega's uit andere teams wel. En dat is even wennen! Het doel? Het stimuleren van onderlinge verbinding en leren van elkaar met een frisse blik. Jakko staat klaar om interventiebegeleiders te coachen zodat zij de interventiegroepen optimaal kunnen leiden. Jakko vertelt hierover.

"Intervisie is soms een drempel. Het is ongemakkelijk om jezelf bloot te geven en vertrouwen te hebben in een nieuwe groep die je nog niet goed kent. Maar na een paar maanden zien we al prachtige dingen gebeuren. Op dit moment ligt de focus vooral op de juiste aanpak van interventie. Hoe werkt het eigenlijk? Vaak blijven we nog steken in herkenning: 'Dat heb ik ook meegemaakt' of 'Ik begrijp wat je bedoelt'. Maar dat is niet waar interventie om draait. Iedereen heeft zijn eigen ervaringen in dezelfde situatie, dus mijn herkenning helpt jou niet verder. Het gaat erom dat je kritische vragen krijgt en een spiegel voorgehouden wordt, zodat je kunt reflecteren en groeien.

We moeten niet te snel willen. Intervisie draait om stilstaan en vertragen. Het gaat niet om vooruitgang of perfectie.

Het draait om bewustwording en om het hier en nu. Aan het einde van een interventiebijeenkomst hoef je niet het gevoel te hebben dat je alle antwoorden hebt. Ik geef er juist de voorkeur aan dat je vertrekt met meer vragen. Op die manier wordt er een zaadje geplant waarover je kunt nadenken.

Ik hoop dat collega's ook in hun begeleiding naar cliënten de tijd nemen om te vertragen en stil te staan. Niet alleen gefocust op doelen en verwachtingen van anderen, maar echt luisteren naar de behoeften van de cliënt. Op die manier voelen ze zich begrepen en gezien. Wat zorgt voor een betere kwaliteit van zorg op de lange termijn. De opkomst tijdens interventiemomenten is nog niet altijd even hoog. Mensen hebben andere prioriteiten. Maar mijn doel is dat iedereen binnenkort geen interventiemoment meer wil missen."

Jakko Veenstra is psychomotorisch therapeut en supervisor.



*"Het gaat erom dat je kritische vragen krijgt en er een spiegel voorgehouden wordt zodat je kunt reflecteren en groeien."*



### Wat is interventie?

Intervisie is een manier waarbij je met elkaar in gesprek gaat en onderwerpen en ervaringen bespreekt die je meemaakt in je werk. Door elkaar vragen te stellen leer je de vraag onder de vraag te herkennen.



Hilde de Jong en Kesley Geertsma zijn persoonlijk begeleiders op locatie De Lindenlaan

## Teamontwikkeling De Lindenlaan

# Van eilandhoppelen naar echte verbinding

Stevige discussies, frustraties en heel veel tranen. De teamontwikkeling van De Lindenlaan is niet zonder slag of stoot gegaan. Kesley en Hilde staan regelmatig neus aan neus en dragen allebei het hart op de tong. Samen vertellen ze over de ontwikkeling die het team heeft doorgemaakt.

Hilde: "Twee jaar geleden kwam ik in een team wat in de overlevingsstand stond. Er waren heel veel wisselingen geweest en het team had veel meegemaakt. Het leken allemaal eilandjes. Iedereen deed zijn eigen ding en verder was nergens ruimte voor. Ik deed mijn best en sprong van eilandje naar eilandje maar kwam nergens bij en voelde me totaal niet gezien of gehoord. Ik wou af en toe echt de handdoek in de ring gooien."

Kesley: "De Lindenlaan was een team dat al jaren met elkaar werkte en het ging zoals het ging. Toen er nieuwe mensen kwamen moest iedereen weer een nieuw plekje vinden. En het team moest opnieuw gevormd worden. Dat was niet makkelijk. Niemand vond het fijn en werkbaar. We waren niet met elkaar in gesprek. Het was tijd om te kijken hoe we dit konden oplossen. Iedereen stond ervoor open om een verandering met elkaar aan te gaan."

Hilde: "We zijn begonnen met teambuilding en teamcoaching. We hebben teamdoelen opgesteld maar ook vooral geïnvesteerd in elkaar. En elkaar vragen gesteld zoals: wie ben je, wat vind je belangrijk en waarom ben je hier? En dat was echt een mooi begin. Eigenlijk kenden wij elkaar helemaal niet."

Kesley: "Het was heel spannend om je zo kwetsbaar op te stellen. Maar dat hebben we allemaal wel gedaan! Nu kennen we elkaar veel beter en weten we wat iemand lastig en prettig werken vindt."

Kesley: "Ik werd me heel erg bewust van mijn eigen valkuil... Ik ben erg cliëntgericht en heb een duidelijke visie over hoe de zorg van de cliënt eruit moet zien. Ik zet de cliënt zo centraal dat ik als een sneltrein door ga en mijn collega's niet meer hoor of zie. Ik heb dan ook de neiging alle taken naar mij toe te trekken."

Hilde: "Daar werd ik heel onzeker van omdat ik het gevoel had je mij de taken niet toevertrouwde. Of dat je dacht dat ik het niet kon. Ik heb echt moeten leren om dan een stap vooruit te zetten in plaats van achteruit en direct te vragen wat er is. Dat deed ik in het begin wel met knikkende knieën. Ik vond dat heel spannend."

Kesley: "Het is heel fijn als een collega mij op zo'n moment bewust maakt van wat ik aan het doen ben! Ik heb wel moeten leren mijn collega's daar ook in te vertrouwen."

Hilde: "We hebben allemaal moeten leren om elkaar te vertrouwen en elkaar aan te spreken. En dat het niet nodig is om het altijd met elkaar

eens te zijn. Als je maar bereid bent om dan toch samen te kijken wat het beste is voor de bewoner. Het is belangrijk dat je als team de tijd en de ruimte krijgt om hiermee aan de slag te gaan."

Kesley: "Dat is zo belangrijk! De bewoner staat centraal, dat moet altijd doorgaan, maar uiteindelijk heb je je wel een team nodig die er staat om de bewoners de juiste zorg te kunnen bieden. Onze manager

*"Wij merken echt verschil. We doen veel meer dingen gezamenlijk en er is meer saamhorigheid. De begeleiders staan weer open voor onze*

*ideeën."*



*Clëntenraad*

*"Iedereen stond ervoor open om een verandering met elkaar aan te gaan."*

*"Er is nu veel meer rust en gezelligheid op het steunpunt. Bewoners voelen zich welkom."*



Herma heeft hier ook een grote rol in gespeeld. Herma stelde ons als team echt centraal. Er was veel ruimte om met elkaar in gesprek te gaan en daardoor kwamen we er ook niet onderuit."

Hilde: "Wat heb ik vaak gehuild! Als we teamoverleg hadden en ik was aan de beurt dan werd de doos tissues al naar me toegeschoven."

Kesley: "Herma heeft heel wat met ons te stellen gehad. We hebben zoveel gesprekken met haar gehad. Het helpt als er iemand is die alles relativeert want zelf overzie je het soms niet meer. Ik voelde aan alles dat Herma vertrouwen in ons had. En dat we er samen voor konden gaan!"

Hilde: "Je merkte ook aan de bewoners dat het team beter staat. We kregen regelmatig kritiek dat we niet goed communiceerden.

Dat klopte ook omdat wij zelf ook niet goed communiceerden met elkaar. Er is nu veel meer rust en gezelligheid op het steunpunt. Bewoners voelen zich welkom. Er is een goede, gezellige sfeer, we lachen en we maken grapjes."

Kesley: "Als het nu even iets minder gaat door omstandigheden dan zie je dat we allemaal terugvallen in oude patronen. Gelukkig hebben we nu een stevige basis gelegd en pakken we de draad snel weer op. En we passen beter op elkaar! Waar we het eerst allemaal te druk hadden met onszelf, helpen we elkaar er nu doorheen."

Hilde: "Als ik aan een collega vertel dat ik op De Lindelaan werk dan zeggen ze: 'Wat hebben jullie een leuk team gekregen'. Dat vind ik zo leuk om te horen. We hebben knetterhard gewerkt en we staan er mét elkaar en vóór elkaar!"

*"Het helpt als er iemand is die alles relativeert want zelf overzie je het soms niet meer."*

*Team De Lindenlaan:  
met elkaar en voor elkaar*



# Bouwsteen 4 Inzicht in kwaliteit

Om kritisch te blijven op de kwaliteit van de zorg toetsen we deze regelmatig zelf met interne kwaliteitschecks en hebben we jaarlijks een externe audits van Kiwa. En niet alleen Kiwa kwam langs. Ook GGD Fryslân is in augustus op bezoek geweest om voor de Gemeente Ooststellingwerf een kwaliteitsonderzoek uit te voeren. We hebben kunnen laten zien dat onze geboden zorg voldoet aan alle kwaliteitseisen: er zijn geen tekortkomingen gezien.

## Uitkomsten externe audit

- De sfeer tijdens het locatiebezoek op De Lindenlaan was ongedwongen en ontspannen. Er werden grapjes gemaakt tussen cliënten en professionals.
- De HR-afdeling heeft een aantal mooie initiatieven ontplooid zoals het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers.
- Het team van locatie De Lindenlaan heeft zich goed ontwikkeld de afgelopen periode. Er is gebouwd aan het team door deskundigheidsbevordering, implementatie van de methodiek en investeren in de onderlinge relaties en samenwerking.
- Het primaire proces (dossiers) is goed op orde en de feedback van cliënten die op De Lindenlaan wonen is positief.
- Kijk kritisch naar de benaming van de risicobeoordeling. Deze naam moet passen bij de nieuwe methodiek met als basis Positieve Gezondheid.
- Op het ATC wordt duidelijk klantgericht gewerkt. De mogelijkheden zijn ook middels de samenwerking met facilitair toegenomen.
- Het medicatieproces is sterk verbeterd door het gebruik van nCare (applicatie voor medicatiebeheer).
- Baas Over Eigen Gebruik is een mooi project wat samen met cliënten is vormgegeven en wordt geoptimaliseerd. De resultaten zijn zeer goed te noemen, afgezet tegen het gemiddelde in deze tak van sport.
- Facilitair heeft in samenwerking met de aandachtsfunctionarissen de zaken goed op orde.
- Er kan meer focus op de informele zorg zijn zoals netwerk en vrijwilligers.

### Incidenten en klachten 2023

Incidenten:	157
Klachten:	6
Calamiteiten:	0
Meldcode:	1
Wet zorg en dwang (Wzd):	0

### Acties en verbeterpunten

Er zijn naar aanleiding van de incidenten acties ondernomen om te voorkomen dat dit weer gebeurt.

- Er zijn twee Prisma-analyses uitgevoerd, daaruit zijn verbeterpunten naar voren gekomen. Beide situaties hebben het belang van duidelijkheid over regie verhelderd. Hier zijn intern afspraken over gemaakt.
- Meer aandacht voor medicatiebeheer door nCare (applicatie voor medicatiebeheer) en een training voor de aandachtsfunctionarissen en de managers.
- Meer aandacht voor de huisregels.
- Op alle locaties extra aandacht voor brandveiligheid.
- BHV-trainingen vinden op de woonlocaties plaats.

### Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2023 is er geen onvrijwillige zorg geboden aan onze cliënten dankzij de integratie van de Wet zorg en dwang (Wzd) door ons nieuwe team gedragswetenschappers en de externe Wzd-functionaris. Door periodiek overleg en bewustwording bij professionals wordt onvrijwillige zorg voorkomen. Sippie Stoelwinder, cliëntvertrouwenspersoon van Quasir, heeft de woonlocaties bezocht en de sfeer als prettig ervaren, zonder vragen van cliënten. Ook volgend jaar zal zij ieder kwartaal langskomen en de koffie staat altijd klaar.

# Externe visitatie

## Leren van elkaar

*"We vinden externe visitatie een onduidelijk en raar woord. We zien dit liever anders."*

Dit jaar wilden we kennismaken met Zorginitiatief De Bosk en kijken wat we voor elkaar konden betekenen. Al snel bleek dat we van elkaar konden leren en dat we gedeelde waarden en een vergelijkbare cultuur hebben. Onze samenwerking groeide uit tot meer dan alleen gesprekken; we ontmoetten elkaar ook buiten de formele bijeenkomsten. We richtten ons op vier hoofdthema's: kennismaking, hoofd- en onderaannemerschap, HR-processen en bestuur. Hier is een kort overzicht van wat deze samenwerking heeft opgeleverd.



### Kennismaken

"We zijn op zoek naar een externe visitatie partner waarbij we op gelijkwaardig niveau kunnen uitwisselen en leren van elkaar. En de klik is van belang. Daarom plannen we een eerste bijeenkomst voor kennismaking en verkenning." Marieke Osinga (bestuurder)

"Van elkaar leren is het allerleukst. Ik ben iedere keer weer enthousiast als we afspreken met Zorginitiatief De Bosk." Hedwig Postma (bestuurder)

### Hoofd en onderaannemerschap

"Hoofd- en onderaannemerschap is een onderdeel dat de laatste jaren voor zorgaanbieders steeds meer actueel is geworden. Het is zowel binnen de Wlz als binnen de Jeugdwet van toepassing. Het is geen taak die je er zomaar even bij kan doen." Mirjam Postma (bestuursadviseur).

### HR-processen

"We hebben gezamenlijk het gehele in-, door- en uitstroom proces van een medewerker doorlopen. Dit maakt goed zichtbaar dat het omvangrijk is en soms best complex kan zijn. We zijn binnen Zorggroep de Stellingwerven af en toe zoekend naar de taakverdeling tussen de leidinggevende en HR. Het is fijn om hierover van gedachten te wisselen met een collega-organisatie." Jacobiene Werff (HR-adviseur)

### Bestuur

"Het helpt om met een frisse blik te kijken naar de manier waarop we dingen doen en te zien hoe het ook kan. Zo werd ik me erg bewust van de manier waarop wij besluiten nemen. Wij zijn erg van het 'samen doen'.

Dat maakt dat je onbewust invloed hebt en anderen minder groeien en verantwoordelijkheid nemen.

We hebben bij De Bosk gezien wat het oplevert als er meer wordt geïnvesteerd in teambuilding van de staffuncties en bewust te zijn van de bijdrage van de staf aan de kwaliteit van de zorg. Daarom gaan wij in 2024 de stafoverleggen anders inrichten en meer verdiepend maken door training en meer tijd besteden aan teambuilding.

De zoektocht voor Zorggroep de Stellingwerven zit in de samenwerking tussen de verschillende onderdelen; hoe stem je wonen en ambulante zorg effectief en efficiënt op elkaar af?" Hedwig Postma (bestuurder)



### Wat is externe visitatie?

Externe visitatie is een proces waarbij een andere organisatie de kwaliteit van diensten of producten beoordeelt om verbeterpunten te vinden. Dit gebeurt minstens eens per twee jaar om het kwaliteitsbeleid te verbeteren.

# Toezicht en medezeggenschap

*“We worden als cliëntenraad heel serieus genomen. Er wordt echt iets gedaan met onze mening.”*

## Belangrijke thema's in 2023

- Huisregels en huisdierenbeleid
- Sollicitatieprocedure Raad van Toezicht en gedragswetenschapper
- Meedenken kwaliteitskompas
- Van bv naar stichting
- Kerstpakket
- Verhoging leefgeld
- Positieve Gezondheid
- Rookbeleid

## Cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit Daphné, Maurice, Tjeerd, Floris, Daan, Yamalina en Paul.



## Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit Roel, Gerke en Rinske. Roel houdt zich bezig met de herinrichting van het managementteam en het strategisch plan 2023-2024. Gerke bespreekt maandelijks de financiële resultaten met onder andere de bestuurder en controller. Rinske bespreekt per kwartaal de kwaliteit van zorg met de kwaliteitsmanager.



*“Dit jaar draaide vooral om de overgang van een bv naar een stichting, wat voor ons betekende dat we overgingen van een Raad van Commissarissen naar een Raad van Toezicht (RvT). Dit brengt andere taken en verantwoordelijkheden met zich mee. Samen met het bestuur hebben we gewerkt aan verdere ontwikkeling en het vergroten van onze deskundigheid, zodat we klaar zijn voor onze nieuwe rol als RvT.” – Rinske van der Schuit*

## Belangrijke thema's in 2023

- Scholing
- Kwaliteit en veiligheid
- Jaarrekening 2023
- Begroting en prognoses
- Werkgeverschap
- Toezichtsplan
- Fusie van bv naar stichting
- Zorggroep de Stellingwerven
- Strategisch plan 2023-2024



*“Wij zijn trots op de uitkomst van het medewerkertevredenheidsonderzoek. Een 8.2 als gemiddeld cijfer laat zien dat mensen met plezier bij Zorggroep de Stellingwerven werken. Wij vinden het belangrijk om betrokken te zijn en op te komen voor de belangen van de medewerkers.” – Job van der Haar*



## Medezeggenschapsraad

De medezeggenschapsraad bestaat uit Laura (niet op de foto), Annelies, Job, Betty en Marcita.

### Belangrijke thema's in 2023

- Overgang van bv naar stichting
- Twee dienstauto's voor de woonlocaties
- Verhoging van de kilometervergoeding
- FiscFree
- Medewerkertevredenheidsonderzoek
- Nieuwsbrief



# Jeugd

We bieden niet alleen zorg aan Wlz- en Wmo-cliënten, maar ook aan jeugd door middel van ambulante zorg, wonen en behandeling, wat een belangrijke en groeiende groep is.

## Ontwikkeling Jeugd en gezin

Team Jeugd heeft zich de afgelopen jaren heel snel ontwikkeld en er is veel aandacht geweest voor specialisatie en expertise ontwikkeling. Daardoor kunnen we goed aansluiten bij de hulpvragen. Binnen de Jeugdwet werken we vanuit een meer resultaatgericht kwaliteitskader, met vooraf gestelde doelen. Dat zorgt voor een uitdaging als het gaat om het integreren van Positieve Gezondheid dat vooral uitgaat van de wensen van de cliënt. We zijn hierover in gesprek met de gemeente omdat we overtuigd zijn van de voordelen van Positieve Gezondheid.

We zijn altijd aan het kijken hoe de kwaliteit van de zorg die we bieden nog beter kan. Het afgelopen jaar zijn we samen met een werkgroep gestart om te kijken hoe de samenwerking tussen de verschillende teams beter kan. Hierin kunnen we nog verbeteren zodat er efficiënter wordt gewerkt en er meer gebruik gemaakt wordt van elkaars expertise. We streven naar eenduidigheid in het werken en bekijken kritisch het hele proces van instroom tot uitstroom. Het hele team wordt hierbij betrokken.

Externe visitatie (leren van elkaar) is niet verplicht binnen de Jeugdwet maar we zijn hier wel actief in geweest. Samen met Zorginitiatief De Bosk hebben we gekeken naar de manier waarop je scholing en professionalisering vormgeeft. Aankomend jaar gaan we hier ook nog verder bij stilstaan.



# Wij staan op voor jou!

De inkoopprocedure was in 2023 een minder zichtbaar maar heel belangrijk proces. Tijdens deze procedure wordt bepaald welke zorg Zorggroep de Stellingwerven aan de doelgroep Jeugd mag leveren. Margriet Tel-Hiemstra (manager Jeugd en behandeling), legt uit hoe dit verliep: "In 2022 zijn we begonnen en toen werd deze een jaar uitgesteld. Uiteindelijk hebben we alles gekregen wat we wilden, maar het was even spannend omdat sommige onderaannemers niet werden meegenomen. Dit had directe gevolgen voor de cliënt, omdat de zorg dan niet meer kon worden geboden. Gelukkig is het gelukt om de zorg te continueren door tijdens de overgangperiode naar andere oplossingen te kijken."

Jeugdwet  
cliënten

60

Jeugdwet  
behandel-  
trajecten

38





Samen sterk met goede zorg

Kwaliteitskompas 2023



[www.zgdestellingwerven.nl](http://www.zgdestellingwerven.nl)