



Kwaliteits- kompas

Voortgangsbericht 2022

Gemaakt samen met onze cliënten,
professionals en de cliëntenraad.



ZORGGROEP
DE STELLING
WERVEN





Mieke



Maurice



Paul



In 2023 wordt het kwaliteitskader, kwaliteitskompas. We zullen het vanaf nu dan ook kwaliteitskompas noemen. De uitgangspunten van het kwaliteitskompas zijn niet veranderd. Dit jaar maken we een voortgangsbericht. Dat is een kort verslag waarin cliënten en professionals kunnen vertellen hoe het jaar 2022 is geweest. Over 2023 maken we weer een volledig kwaliteitsrapport. We zijn voor dit voortgangsbericht heel benieuwd wat jullie graag in het verslag zien en wat jullie er van vinden.

Ik ben wel blij met dit voortgangsbericht. Ik vond het verslag van vorig jaar erg lang om te lezen. Ik vind de tijdlijn wel interessant. Dan zie je goed wat er allemaal gebeurd is in een jaar. Ik vind het ook mooi om terug te lezen dat wij als cliëntenraad bij alle onderwerpen die in dit verslag beschreven staan, betrokken zijn.

We hebben goede cijfers gekregen van cliënten in het cliënttevredenheidsonderzoek. Ik had wel verwacht dat meer mensen het onderzoek zouden invullen. Misschien kunnen we kijken of het de volgende keer op een andere manier kan.

Er staat een mooi overzicht van de doelen in dit verslag. Ik vind zelf de instellingsmethodiek het belangrijkste doel. Als medewerkers beter geschoold zijn dan hebben zij meer kennis en kunnen ze ons beter helpen. Ik denk dat we dat als cliënten wel gaan merken.

Het interview wat onze cliëntenraad collega Yamalina heeft gemaakt vind ik leuk. Zo krijg je een beter beeld over hoe het is om bij ZDS te wonen.

Ik heb het interview met Marieke over cultuur eerlijk gezegd niet gelezen. Ik zag veel tekst en toen ben ik er maar niet aan begonnen.

Mieke:
Vinden jullie wel dat het in het verslag past?

Ik denk wel dat het voor veel mensen interessant is om te lezen. Van ons mag het er wel in blijven. Ik denk niet dat ik het ga lezen.

Ik zou wel meer informatie willen over Positieve Gezondheid. Dat klinkt heel interessant.

Weet je wat ik mis? Dat ZDS een stichting is geworden. Daar hebben wij ook over meegedacht. Ik vind nog wel dat dat erin moet. En anders heb ik het hierbij gezegd. En ik vind dat ze dat met een goede reden gedaan hebben. Zo kan ZDS nog transparanter werken.

Jaaroverzicht 2022

Pagina

6

Doelen

Pagina 14

Bouwstenen

Pagina

18

Bouwsteen 1 | p18

Cliëntenraad interview

Bouwsteen 2 | p19

Cliënttevredenheidsonderzoek

Bouwsteen 3 | p20

Interview Marieke

Bouwsteen 4 | p22

Externe audit

- WZD
- Missie, visie en kernwaarden

Wij zijn Zorggroep de Stellingwerven

Zorggroep de Stellingwerven biedt in de regio Zuidoost-Friesland kleinschalige zorg aan jongeren en volwassenen 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.

Samen werken we met zorg aan een zo zelfstandig en prettig mogelijk leven van onze cliënten. **Samen sterk!**

Als je zorg ontvangt bij ZDS dan heb je altijd een indicatie. In deze indicatie zitten het aantal uren dat je zorg van ons kan ontvangen. Zoals je ziet zijn er verschillende vormen.

Toezicht: Raad van Commissarissen ,
Medezeggenschapsraad en Cliëntenraad

Wij bieden zorg:
Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke
ondersteuning (Wmo), Jeugdwet en
Zorgverzekeringswet (Zvw)



Jaaroverzicht 2022

Januari

Inkoop beschermd wonen

De inkoop beschermd wonen is succesvol doorlopen voor het bieden van Beschermd wonen op twee van onze locaties.

Uitvraag kernwaarden

Alle collega's en de cliëntenraad hebben input kunnen geven over de kernwaarden. Passen ze nog bij ons, wat doen we precies, waarom doen we wat we doen?

Onze nieuwe kernwaarden zijn:

Betrokken | Vindingrijk | Integer

Betrokken Oprechte aandacht en betrokkenheid bij wat cliënten voelen en nodig hebben.

Vindingrijk We denken in oplossingen en staan open voor creativiteit uit alle hoeken (collega's, cliënten, netwerk, etc.).

Integer We zijn betrouwbaar, doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.

"Wij vinden het woord integer als kernwaarde een te ingewikkeld woord. Dit hebben we besproken met het bestuur. Zij begrijpen wat we bedoelen maar het was lastig om er een ander woord voor te vinden. Voorlopig blijft het integer. En wordt het woord extra uitgelegd." - Cliëntenraad

Corona

Mondkapjes, testen, handschoenen en schorten. Het lijkt inmiddels alweer lang geleden maar toch zaten we begin 2022 nog volop in de corona pandemie. In juni hebben we samen met een groep medewerkers de ervaringen geëvalueerd. Wat willen nooit meer en wat werkte goed:



Wat werkt:

- Mailen en intranet gebruiken voor de communicatie.
- Corona als vast agendapunt op de agenda zetten.
- Maatregelen zoveel mogelijk eenduidig. Eenduidigheid mag niet ten koste gaan van de mogelijkheden die er zijn per locatie.



Nooit meer doen:

- Groepsmomenten stoppen. Dit heeft voor cliënten teveel gevolgen zoals eenzaamheid.
- Regels snel achter elkaar wijzigen.

Wat zijn kernwaarden? Kernwaarden zijn een paar woorden die beschrijven wat wij belangrijk vinden. Waar we goed in zijn en hoe we dingen doen.

Februari



Vogelhuisjes

Dagbesteding locatie het ATC heeft alle nestkastjes weer geïnspecteerd en opgehangen. Een nieuwsgierig koolmeesje heeft direct zijn intrek genomen in het huisje.

Baas over eigen gebruik

Bij ZDS vinden we het belangrijk dat alles bespreekbaar is dus ook middelengebruik. En dat doen we zonder oordeel. Onze behandelmethode "Baas over eigen gebruik" is de manier om je hierbij te helpen.



Klaartje, één van de grondleggers van Baas over eigen gebruik:

"Reguliere behandelvormen sluiten vaak niet goed aan bij mensen met een verstandelijke beperking. Daarom zijn we 'Baas over eigen gebruik' gaan ontwikkelen. Dit hebben we gedaan samen met een groepje cliënten. Onze insteek is niet om mensen te 'genezen', maar om ze met een stevig Gouden Plan de deur uit te laten gaan en waarbij de client vanuit eigen motivatie en met eigen regie om kan gaan met middelengebruik. Wij geloven oprecht in deze behandelvorm en zien mooie resultaten."

Maart

Bloed zweet en tranen heeft de implementatie van deze online omgeving gekost maar alle medewerkers hebben inmiddels toegang tot SDB-HR. Medewerker hebben hierdoor op eenvoudige wijze inzicht in hun eigen personeelsdossier

SDB HR gaat live



Leefgeld bewoners

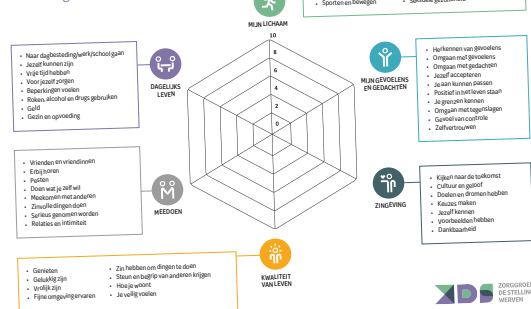
Op verzoek van de cliëntenraad is het leefgeld voor bewoners opnieuw berekend en verhoogd.

"Het weekgeld was te laag en kwam niet meer overeen met de Nibud berekeningen. Wij vinden het belangrijk dat cliënten boodschappen kunnen blijven doen." - Cliëntenraad



MIJN PLAN

Positieve gezondheid



Werkgroep instellingsmethodiek

De werkgroep Samen Sterk is enthousiast van start gegaan. Er wordt onderzocht welke methodiek het beste past bij onze doelgroep, missie en visie. Natuurlijk doen we dit samen met de cliëntenraad. Er is gekozen voor Positieve Gezondheid als basis en inmiddels zijn de voorbereidingen voor de trainingen in volle gang.

April

Hellenie en Margriet staan namens ZDS op de Wmo zorgmarkt van de gemeenten Oost- en Weststellingwerf en Opsterland.



Zorgmarkt

Mei

Vertrouwenspersoon cliënten

Voor cliënten hebben we een vertrouwenspersoon bij Quasir. De vertrouwenspersoon kan cliënten bijstaan in zaken die spelen tussen de zorgaanbieder en de cliënt. Of cliënten ondersteunen bij onderwerpen die de cliënt niet kwijt kan bij zijn eigen begeleider.

"Dit vinden wij heel belangrijk. Soms kom je er niet uit met je begeleider. Dan is het fijn dat je ergens terecht kan." - D.

Mud Masters

Cliënten van ZDS hebben meegedaan aan Mud Masters.

"Wij hebben hier elke vrijdag voor getraind, Ik hoop dat we dit jaar weer mee gaan doen" - Paul



Juni



Team- en cliëntuitjes

Bezwaren functiebeschrijvingen

In samenwerking met Zorganisatie heeft ZDS alle functiebeschrijvingen opnieuw beoordeeld en herzien. ZDS heeft ervoor gekozen om de overstap naar een hogere functieschaal te maken voor de functies persoonlijk begeleider en groepsbegeleider. De doelgroep is complexer en de taken en verantwoordelijkheden zijn gewijzigd. Daar hoort een passende functiewaardering bij. De bezwaren zijn in behandeling genomen door de bezwarencommissie.

Wat is een functiebeschrijving

In een functiebeschrijving staat beschreven wat je taak is, hoe je die uitvoert en wat je daarvoor moet kunnen. Bij iedere functie hoort ook een functie-waardering. Dat is hoeveel geld je verdient.



Marcita, lid van de medezeggenschap en bezwarencommissie:

"Ik vond het zinvol om vanuit mijn rol zitting te nemen in de bezwarencommissie. Het viel me op dat de beschrijvingen van de functies standaard waren omschreven en afwaken van de dagelijkse praktijk. Dat kon ik ook teruglezen in de bezwaren die medewerkers hebben geschreven. Ik vind het heel positief dat het bestuur onze adviezen heeft overgenomen. Het is belangrijk dat medewerkers een passende waardering krijgen voor het werk dat ze uitvoeren. Daar staan wij als medezeggenschap voor".



Twee hoofdige directie

De cliëntenraad, medezeggenschap en RVC hebben ingestemd met het instellen van een twee hoofdige directie. Hedwig Postma en Marieke Osinga gaan de bestuurlijke taken verdelen.

Marieke houdt in haar rol als algemeen directeur de focus op zorg, externe ontwikkelingen en communicatie. Hedwig zal in de rol van directeur bedrijfsvoering de focus hebben op de interne dienstverlening, wet- en regelgeving en zorginkoop.

"Ik vind dit een goede verandering. Herma is de manager zorg op onze locatie. Ze kan nu veel duidelijker antwoord geven op onze vragen. Het is niet meer: "dat weet ik nog niet of dat moet ik even vragen. We krijgen nu direct antwoord en dat is heel fijn" - bewoner locatie de Linden

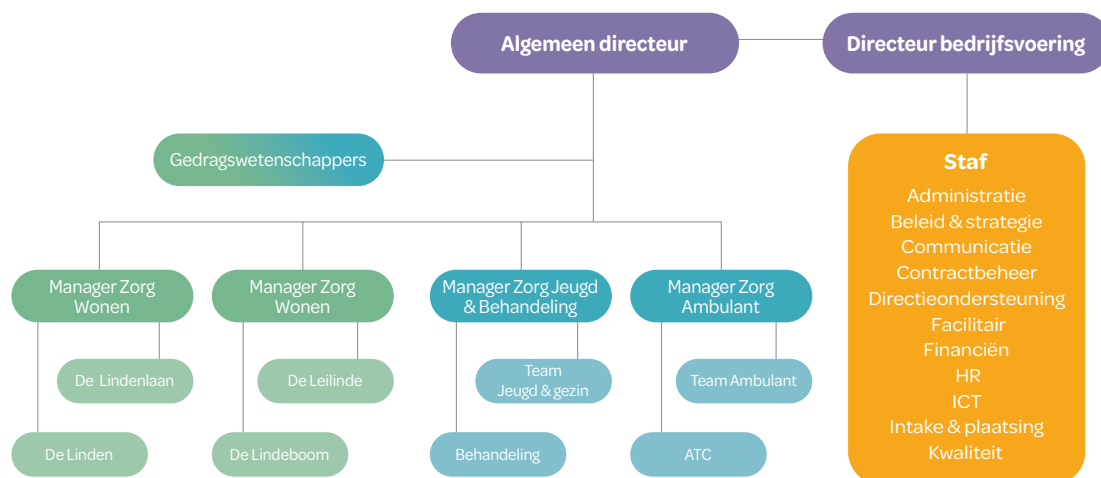
Juli

Gewijzigde organisatiestructuur

Eind 2021 is binnen ZDS een toekomstbestendige verandering in de organisatiestructuur in gang gezet.

- De functie teamcoördinator wonen en manager zorg is samengevoegd (een laag er tussenuit);
- Een tweekoppige directie bestaande uit een algemeen directeur en directeur bedrijfsvoering;
- Het versterken en goed in positie zetten van de gedragswetenschappers, behandeling (PMT en IAG), intake en dagbesteding/ATC.

Het wijzigen van de structuur geeft kansen om de kwaliteiten binnen de organisatie zo optimaal mogelijk te benutten en (sleutel)functies goed te positioneren. Op directie- en managementniveau is in samenwerking met de toezichthoudende organen (MR, CR en RVC) nagedacht over de nieuwe structuur en hierover is advies en instemming verleend. In de onderstaande afbeelding zie je de nieuwe organisatiestructuur.



Augustus

Het is vakantie dus tijd om met de beentjes omhoog te zitten. Dat klinkt mooier dan het is want er wordt natuurlijk keihard doorgewerkt door iedereen. We zorgen er wel voor dat we geen extra dingen doen. Geen trainingen, geen werkgroepen etc.

September

Cliënttevredenheidsonderzoek

We starten met het cliënt tevredenheidsonderzoek in samenwerking met Zorgfocuz. De vragenlijst is gemaakt samen met de cliëntenraad. Je leest hier meer over op pagina 19.

Externe audit

De auditor van Kiwa komt weer langs voor de jaarlijkse externe audit. Onze iso 9001:2015 certificering wordt weer met een jaar verlengd. Je leest hier meer over op pagina 22.

Oktober

Strategieochtend

Samen met een groep enthousiaste collega's en cliënten heeft het bestuur kritisch gekeken naar onze missie, visie en de strategische doelen voor 2023 - 2024. We hebben ontzettend mooie input gekregen die we gaan uitwerken in ons strategisch document. Je leest de uitkomst op pagina 16.

"Wat goed dat ze dit hebben gedaan. Ik vind dat ZDS hier nog meer aandacht aan mag besteden. Veel mensen hebben het heel moeilijk met rondkomen in deze tijd". - Bewoner van de Lindenlaan

Omgaan met geld

In samenwerking met Integra bewindvoering is een bijeenkomst georganiseerd over 'Omgaan met geld' voor onze cliënten. Bewoners van locatie De Lindenlaan en De Linden vonden het een interessante avond.



Begeleider Ymkje:

"Ons werd uitgelegd dat 10% van de Nederlanders heel veel moeite heeft met het omgaan van geld. We kregen de opdracht om een cirkel van 1000 euro te vullen met vaste uitgaven, waarna al snel blijkt dat we 150 euro over houden waar we de rest van de maand mee moeten doen. Hoe ga je nou met dat geld om? Welke keuzes maak je? De kern van het verhaal is dat het niet uitmaakt hoeveel geld je hebt, maar dat het er vooral om gaat welke keuzes je maakt met het geld dat je hebt. Wij kijken terug op een leerzame avond!"

November

Wij hebben er allemaal mee te maken: stijgende energiekosten, duurdere boodschappen en een hogere prijs voor brandstof. Het zijn onzekere tijden waar wij met elkaar mee moeten dealen. ZDS is zich als werkgever bewust van dit onderwerp en blijft kritisch kijken wat we hierin kunnen betekenen.

Bonus voor alle medewerkers ZDS

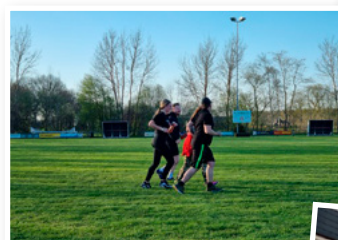
Voel je goed

‘Voel je goed’ gaat weer van start. Een project waarbij aandacht is voor de leefstijl van bewoners en cliënten. Op iedere locatie is een aandacht functionaris actief die met dit onderwerp aan de slag gaat.

“Voel je goed is een project waarbij bewegen, voeding en vrije tijd de belangrijkste pijlers zijn. We willen samen toewerken naar een gezondere leefstijl. Zo is onlangs een groep enthousiaste bewoners en begeleiders gestart met hardlopen. Niet alleen het hardlopen maar ook het sociale aspect is hierbij belangrijk. Het is leuk om nieuwe mensen te leren kennen en samen ergens naartoe te werken. Als iedereen goed in zijn vel zit, dan is mijn doel bereikt.”
- Projectbegeleider Remco

SDB CliëntApp

Deze app geeft cliënten en het netwerk volledige inzage in het zorgdossier van de cliënt. Hierdoor zijn de cliënt en het netwerk niet alleen op de hoogte van de geplande zorgmomenten en afspraken, maar ook van wat er daadwerkelijk over de zorgverlening is vastgelegd in het zorgdossier. Ook wordt de CliëntApp als communicatiemiddel voor informatie vanuit onze organisatie gebruikt. De app gaat in juni 2023 live.



“Ik heb de app al doordat ik meedoe aan de pilot. Het ziet er mooi uit! Het is heel overzichtelijk. Ik laat het veel mensen zien om ze enthousiast te maken om straks de app ook te gaan gebruiken” - Daphne

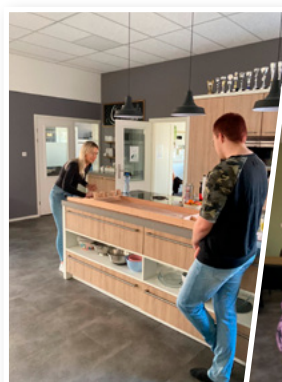
Inkoop jeugdhulp

We hebben de gunning ontvangen voor de inkooptrajecten (specialistische) jeugdhulp regio Friesland, regio IJsselland (gemeente Steenwijkerland) en regio Zuid-Drenthe (gemeente Meppel en Westerveld). Het gaat om inkooptrajecten voor ambulante begeleiding en behandeling. Dit betekent dat we de komende jaren in de verschillende regio's gecontracteerd zijn voor het leveren van (specialistische) jeugdhulp.

De Lindenlaan is klaar voor de kerst



Op de locatie in Noordwolde
doen de mannen van het ATC
ook hun best.



Extra budget woonlocaties

Alle woonlocaties krijgen extra budget om te besteden aan spelletjes of sportmaterialen. En daar is dankbaar gebruik van gemaakt!



Verrast door de Lindenlaan

Gerhard verrast namens de Lindelaan, Hedwig en Marieke met bloemen als bedankje voor de fijne en bijzondere wijze waarop ZDS het werkgeverschap vormgeeft.

Doelen



Evaluatie van de doelen in 2022

Vorig jaar zijn doelen gesteld die bijdragen aan de kwaliteit van de zorg die wij bieden. In dit voortgangsbericht delen wij een evaluatie van hoe gewerkt is aan deze doelen. De evaluatie van deze doelen valt samen met de evaluatie van ons strategisch document waardoor er voor de komende twee jaren weer nieuwe doelen zijn gesteld.

1

Rolinvulling en functiebeschrijving vaststellen voor de managers wonen

Vanaf maart 2021 is de functie team coördinator opgegaan in de functie manager zorg. Dit om de afstand tussen de locaties en het bestuur/management te verkleinen. En zo de communicatie te verbeteren. Beide managers zorg hebben inmiddels invulling gegeven aan hun rol.

Christiaan (manager zorg): "De afstand is duidelijk kleiner en de communicatie verloopt beter. Op sommige dagen zit ik in de ochtend koffie te drinken met cliënten en een uur later hebben we een management vergadering. Dit vind ik mooi aan mijn werk en ik zie dat het werkt. Het was in het begin even zoeken naar de invulling van deze nieuwe rol. Er komen taken bij en hoe verhoudt zich dat tot de taken die je niet meer op je neemt als teamcoördinator? Hoewel de voordelen zichtbaar en merkbaar zijn zorgt het ook voor meer kwetsbaarheid. Hier moeten we met elkaar aandacht voor hebben de komende periode".

2 Positionering, taakverdeling en rolverduidelijking gedragswetenschappers

In 2022 is veel aandacht besteed aan de positionering van de gedragswetenschapper. Helaas is er veel verloop geweest waardoor aan dit doel niet voldoende kon worden gewerkt.

Marieke (Bestuurder): "Het was een lastig jaar op het gebied van de inzet van onze gedragswetenschappers. Onze voorkeur gaat uit naar gedragswetenschappers in vaste dienst maar dit lukte helaas niet. Om toch te kunnen voorzien in voldoende inzet van gedragswetenschappers hebben we ervoor gekozen om met ZZP'ers te werken. Dit bleek in de praktijk toch niet helemaal te zorgen voor voldoende aansluiting met onze organisatie. Inmiddels hebben we twee gedragswetenschappers aan ons weten te verbinden. Het aankomende jaar zal de positionering van hen en het vormen van een team een belangrijk onderwerp zijn. Maar ook rust en continuïteit want de vele wisselingen hebben weerslag op de teams. Dat is niet wenselijk maar was helaas ook niet te voorzien of te voorkomen."

"Onze eerste indruk is positief. We hebben een soort spinnenweb gezien. Dit kan de begeleider samen met de cliënt invullen. Je kan dan samen kijken waar iemand aan wil werken. We vinden het wel belangrijk dat het niet iets is wat verplicht wordt. Niet iedereen zit er op te wachten dit in te vullen. Het is belangrijker om met ons te praten en op die manier aandacht te hebben voor wat wij belangrijk vinden."
Voorzitter cliëntenraad

3 Instellingsmethodiek herzien

Er is gestart met de projectgroep instellingsmethodiek. Er is gekozen voor Positieve Gezondheid als basis van de methodiek. De methodiek "Samen sterk" is al een aantal jaren onze gebruikte methodiek. Omdat het niet helemaal goed aansluit bij onze doelgroep en werkwijze wordt deze herzien. De methodiek wordt een combinatie van motiverende gespreksvoering, oplossingsgericht werken en systeemgericht werken. Als basis is Positieve Gezondheid gekozen. Dit sluit goed aan bij onze missie en visie.

Ook de cliëntenraad wordt betrokken bij het proces.

4 Optimaliseren ECD

Er is hard gewerkt aan ons ECD. Een project waar lange adem voor nodig is. We maken nu goede stappen en lanceren in juni 2023 de CliëntApp. Het optimaliseren van de systemen blijft een doel.

5 Cliëntcommunicatie, interne en externe communicatie verbeteren

Met de komst van onze communicatie adviseur Jildou is er veel verbeterd op het gebied van communicatie. Jildou heeft zich gericht op de externe communicatie en ZDS meer gezicht gegeven.

Hedwig, Marieke en Mirjam bespreken de strategische sessie voor.



Doelen 2023/ 2024

Optimaliseren externe samenwerking en -communicatie

1

- Aansluiten bij lokale initiatieven en verwijzers.
- Aansluiten bij lokale en, waar nodig, regionale en landelijke overlegtafels.

Doel:

Zichtbaar zijn voor de buitenwereld en goed ingebed zijn in de lokale samenleving.



Optimaliseren systemen: SDB-omgeving en SharePoint

2

- Optimalisatie ECD (Elektronisch Cliënten Dossier) en SDB Planning
 - Implementatie SDB LMS (Leer Management Systeem), cliënt app 'Samen Dichtbij' en medewerker app 'Octopus'
 - Optimalisatie gebruik SharePoint

Doel:

Software ondersteunend krijgen om zo efficiënt werken mogelijk te maken.

3

Instellingsmethodiek

- Scholing van alle medewerkers
- Formats aanpassen op Positieve Gezondheid
- Positieve gezondheid voor alle teams en borging continue scholingscyclus

Doel:

De instellingsmethodiek 'Samen sterk' uitwerken, implementeren en borgen binnen de organisatie.

Aanpak arbeidsmarktproblematiek

4

- Borging goed werkgeverschap
- Investeren in teambuilding en verbinding binnen de organisatie
 - Informele zorgmogelijkheden optimaal benutten

Doel:

Voldoende gekwalificeerde medewerkers hebben om de continuïteit en kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

5

Anticiperen op stijgende kosten en stagnerende tarieven

- Uitwerken en implementeren specialisatie per woonlocatie.
- Productspecialisatie en groei extramurale zorg
- Strategisch contractbeheer Wlz en Jeugdwet.

Doel:

Zorggroep de Stellingwerven blijft een financieel gezonde organisatie.

Het zorgproces rond de individuele persoon

Toen de cliëntenraad gevraagd werd wat zij graag zouden zien in het hoofdstuk over de zorg rondom de individuele persoon, hoefden zij niet lang na te denken. "Wij willen graag een interview maken met een bewoner van De Lindeboom. Want dan krijg je echt een beeld van hoe het is om bij ZDS te wonen." De vragen werden bedacht en het interview gepland.



Yamalina woont op De Lindeboom in Zandhuizen en is lid van de cliëntenraad. Yamalina interviewt haar huisgenoot Marco.

Cliëntenraad interview van Yamalina

Hoe heet je en hoe oud ben je?

Ik ben Marco en ik ben 21 jaar.

Hoelang woon je op De Lindeboom?

Ongeveer een half jaar.

Hoe vind je het om hier te wonen?

Leuk en gezellig. Ik vind het vooral leuk dat ik nieuwe mensen leer kennen en vrienden maak. Het is hier altijd gezellig. De begeleiding is altijd heel vrolijk. En het klikte direct met jou.

Ja, dat klopt.

Ik was druk bezig met verhuizen. En ik kende Yamalina al een beetje via via. Toen zag ik haar hier voorbij lopen en toen keek ze stiekem naar binnen.

Ik deed net alsof ik naar het voetbalveld liep. Maar ik wou even naar binnen kijken.

Wat zijn je hobby's?

Ik vind autocross en aan auto's sleutelen heel leuk om te doen. Ik heb heel veel bekens gewonnen met autocross. Ik hou ook van handelen. Dingen goedkoop inkopen en weer doorverkopen. Ik verveel me nooit.

Wat doe je in je dagelijks leven?

Ik werk vier dagen van 9.00 uur tot 16.00 uur en 's avonds ga ik naar huis of chillen met vrienden. Ik werk bij dagbesteding Noord in Oosterwolde. Daar heb je houtbewerking, metaalbewerking, productiewerk en een scooter hoek. We kopen oude scooters in en die knappen we op en dan verkopen we ze weer. Ik ben vooral te vinden op de scooter afdeling. Dat vind ik hartstikke leuk.

Heb je zelf ook een scooter?

Ja, maar die is stuk. Volgende week komen de nieuwe onderdelen binnen. Die neem ik dan mee naar het werk en dan knap ik de scooter daar op. Kleine dingen neem ik dan mee naar huis en dan vraag ik jou vaak om te helpen met sleutelen want dat vind jij ook leuk om te doen.

Ja, dat vind ik leuk. Dat komt door mijn heit. Als die aan het sleutelen is dan sta ik er altijd bij.

Waar woonde je hiervoor?

Bij mijn moeder. Zij kon niet meer voor mij zorgen want ze heeft vorig jaar een gescheurde aorta gehad en is verlamd geraakt. Op 6 januari is ze helaas overleden. We waren altijd vier handen op één buik. Ik ben blij dat ik op De Lindeboom kon komen wonen. Ik woonde hiervoor acht weken in de noodopvang. Daar zat ik gesloten omdat ik nergens naartoe kon. Ik zat daar niet op mijn plek. Toen kon ik gelukkig naar De Lindeboom.

Hoe zie je jezelf over 5 jaar?

5 jaar ouder dan nu! Ik word ingeschreven bij het doelgroepen registeren en wil dan graag bij HelloFresh aan het werk. Ik hou van autorijden. Daar word ik rustig van. Ik moet laten zien dat ik kan koken en dat ik me aan afspraken kan houden en dan kan ik doorstromen. Ik wil graag op mezelf wonen met begeleiding van een steunpunt of ambulant. Het liefst in Noordwolde. Ik weet eigenlijk ook al in welk huis ik wil wonen. Ik heb het hier naar mijn zin maar kijk er erg naar uit om op mezelf te wonen. Ik heb zin in de toekomst.

Bouwsteen 2 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Eind 2022 hebben alle cliënten een vragenlijst ontvangen. De vragenlijst is gemaakt met de cliëntenraad en samen met Zorgfocuz.

Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

Ze komen met tips en adviezen en geven je ook duidelijkheid.

CIJFER
8,4

CIJFER
8,4

Sluit de begeleiding aan bij jouw hulpvraag?

Ik ben hartstikke tevreden met mijn begeleiding, ik kan altijd bij ze terecht en ze bieden me altijd een luisterend oor!

Ik vertrouw ze en ze zijn duidelijk.

CIJFER
8,7

CIJFER
8,4

Hoe tevreden ben je met de begeleiding die je krijgt?

Ik ben tevreden met de begeleiding die ik krijg. Ik vind het fijn dat er 24/7 begeleiding is, want dat betekent dat ik aan de bel kan trekken als er wat is. Ook 's nachts. Zo kan ik lekker slapen :)

CIJFER
7,1

CIJFER
8,0

Communicatie is in de afgelopen jaren duidelijk verbeterd.

Hoe vind je de communicatie binnen Zorggroep de Stellingwerven?

Ik weet goed wat er speelt dankzij de nieuwsbrief en de bewonersvergaderingen.

Vaak wel, maar er zijn zeker verbeterpunten.

CIJFER
8,4

CIJFER
8,0

Vind je de informatie die je krijgt over je begeleiding duidelijk?

Ze nemen wel de tijd om het duidelijk uit te leggen.

Ambulante begeleiding

De tevredenheid over de begeleiding (8,7) en over Zorggroep de Stellingwerven in het algemeen (8,3) is gelijk gebleven in vergelijking met 2020. Ook de tevredenheid over de informatie die jullie krijgen over de begeleiding is verbeterd. We lezen ook kritische opmerkingen over het verloop van medewerkers en de wisselingen in begeleiders. Omgaan met de arbeidsmarkt-problematiek is voor de komende twee jaar een van onze doelen. We willen goed opgeleide medewerkers aan ons binden.

Begeleid wonen

De tevredenheid over de begeleiding (7,6) en over Zorggroep de Stellingwerven in het algemeen (8,4) is verbeterd in vergelijking met het vorige cliënttevredenheidsonderzoek. Over de communicatie zijn jullie net zo tevreden gebleven. Jullie zijn kritisch over de kennis en kunde van medewerkers en hoe dit aansluit bij jullie zorgvraag. Dit komt terug in ons doel waarbij alle medewerkers geschoold worden met onze nieuwe methodiek 'Samen sterk'.

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

CIJFER
8,4

CIJFER
8,6

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.





Marieke Osinga is oprichter en bestuurder van ZDS

Cultuur is vanaf de oprichting van Zorggroep de Stellingwerven een belangrijk onderwerp voor bestuurder Marieke Osinga. “Voor vragen over cultuur mag je mij ‘s nachts wakker maken”, zei Marieke onlangs. Die uitnodiging nemen we graag aan. Dus gaan we in gesprek met Marieke over cultuur binnen ZDS en wat dit voor haar als bestuurder betekent.

Interview Marieke Osinga

Waar komt je interesse in cultuur vandaan?

Ik hecht veel waarde aan cultuur. De cultuur binnen ZDS is kenmerkend voor het resultaat in alles wat we bieden. In werkplezier en de kwaliteit van zorg aan onze cliënten.

Hoe zit je in je vel? Voel je dat je op de goede plek zit? Alles komt voort uit de cultuur binnen een organisatie en dat hebben we goed staan. Wij doen heel veel dingen onbewust en ik wil dingen graag bewuster doen. Daarom ben ik twee jaar geleden de opleiding Corporate Antropologie gaan doen. Een organisatie is altijd in beweging. Je bent jezelf altijd aan het verhouden tot de interne en de externe ontwikkelingen. Een antropoloog kijkt heel bewust vanuit verschillende invalshoeken naar cultuur. Dan heb je oog voor alles wat er tussen mensen speelt. En in dat stuk onderscheiden wij ons. Wij zien altijd de mensen in het grotere plaatje en belichten dit op verschillende manieren.

Kan je iets meer vertellen over de cultuur binnen ZDS?

Ik zou onze cultuur omschrijven als gemoedelijk. Iedereen telt en doet mee en dit zit verankerd in onze missie en visie. Dat is wel wat onze cultuur onderstreept. Doe maar gewoon dan doe je al gek genoeg. We hebben echte aandacht voor elkaar en zijn respectvol. Je mag er zijn. Humor vind ik ook heel belangrijk. Ik hoor vaak terug van mensen dat het bij ons fijn voelt. Mensen ervaren onze locaties als gezellig, huiselijk en warm.

Je bent 15 jaar geleden begonnen met het opbouwen van ZDS. Had je toen al een bepaald beeld voor ogen?

Niet bewust maar onbewust zeker. We zijn begonnen omdat ik de vraag zag vanuit de cliënt. Er was behoefte aan woonplekken en ambulante zorg. Niemand was bereid zijn nek uit te steken, niemand was bereid ons te helpen om een woonlocatie te realiseren. Maar ik zag de dringende vraag en wilde

bijdragen aan het welzijn van de cliënt en toen ben ik het zelf gaan doen. Wij stonden op voor de doelgroep en zijn letterlijk gaan bouwen.

Daardoor konden we aandacht besteden aan het fundament en de bakstenen van de organisatie en extra nadruk leggen op de cultuur. Het is niet heel gebruikelijk dat je zo een organisatie opbouwt. Wij hebben hierdoor veel meer kunnen creëren. Maar alles vanuit de vraag en de behoefte van de cliënt waarin je wil voorzien.

“We deden dingen omdat we dachten dat het zo moest. En vervolgens kom je af te staan van je eigen waarden”

Wat is jouw rol hierin?

Ik denk wel dat het begint met mij als oprichter van ZDS en de eigenschappen die ik heb en wie ik ben. Ik voel me altijd verantwoordelijkheid, ben erg zorgzaam, wil altijd aandacht geven en kan mezelf ondergeschikt maken. Ik ben een echte verbinder. Dat is besmettelijk en dat geef je door. Ik heb mensen met dezelfde eigenschappen aan me verbonden omdat ik me daar prettig bij voel. Dat is onbewust overigens hoor. Ik denk dat we goed geborgd hebben dat er een aantal mensen rondopen die het haarfijn doorhebben als iemand onze cultuur geweld aan doet. En dat we daar snel op kunnen anticiperen.

Wat is er veranderd de afgelopen jaren?

We hebben een groei doorgemaakt van een familiale organisatie naar een meer



professionele organisatie, met behoud van onze eigenheid. We zijn gaandeweg toch teveel eigenschappen van mensen uit het oog verloren. Het werven van alleen maar kwaliteiten is niet voldoende. We hebben een periode veel verantwoordingsdrift gehad. Dat is ontstaan doordat wet- en regelgeving is veranderd en ons meer is opgelegd. We moesten steeds weer meebewegen en wilden zoveel ons best doen. We deden dingen omdat we dachten dat het zo moest. En vervolgens kom je af te staan van je eigen waarden. En waar je voor staat. En dan raak je ook de doelgroep uit het oog. En zie je niet meer wat ze nou echt nodig hebben.

Hoe gaat dat nu?

We zijn ons onderweg snel bewust geworden van dit proces en dat het heel belangrijk is om naar eigenschappen van mensen te kijken. De context zoals de pandemie en de wereld die dreigend en onvoorspelbaar is, maakt dat je elkaar meer probeert vast te houden. Dat zijn dingen die gebeuren en dan kom je erachter dat we onze cultuur stevig hebben staan. Ik ben er wel bewust mee bezig om dit te bewaken en ook te behouden. Een gevolg hiervan is dat we onze groeiambitie hebben bijgesteld. En de organisatie 'platter' hebben gemaakt. Op deze manier lukt het beter om onze cultuur te bewaken.

Lukt dat goed genoeg?

Op dit moment lukt dat goed. Het is soms wel een lange zoektocht om de juiste mensen op de juiste plek te krijgen. Het lukt helaas ook niet altijd om iemand vast te houden. Dat heeft te maken met de onrustige arbeidsmarkt. Dat merken we. Dat doet een groter beroep op de onderlinge relaties en samenhang, betrokkenheid en het familiegevoel. Dat staat wel onder druk. Het is harder werken.

Hoe zie je de toekomst van ZDS op het gebied van cultuur?

Het vraagt voortdurend aandacht en je moet steeds mee blijven bewegen op deze reis. Het is belangrijk om mensen te hebben die daar van nature oog voor hebben en ervoor zorgen dat dit voldoende benadrukt wordt en onder de aandacht blijft. Cultuur koppel je dan aan cultuurdragers met de juiste eigenschappen. En dat doen we goed. Dat neem je mee in deze nieuwe tijd. Alles valt en staat bij aandacht en betrokken zijn. Dat mogen we nooit uit het oog verliezen.

Wil je meer weten over het zorgaanbod van ZDS of over werken bij ZDS? Kijk dan op onze website.

www.zgdestellingwerven.nl

"De cultuur binnen ZDS is kenmerkend voor het resultaat in alles wat we bieden. In werkplezier en de kwaliteit van zorg aan onze cliënten."

Wat is Kiwa?

ISO 9001:2015 is een internationaal certificaat waarmee wij als zorginstelling kunnen laten zien dat we aan alle richtlijnen voldoen en deze ook steeds verbeteren. Ieder jaar komt Kiwa als onafhankelijke organisatie, controleren of we aan alle regels voldoen. Dit heet een externe audit.

"Het is interessant om eens te zien hoe zo'n audit gaat. Er werd van alles aan ons gevraagd. En ik kon al merken dat de auditor een goed beeld had van ZDS. Het is leuk om te lezen welke opmerkingen er zijn gegeven. Ik vind dat er goede opmerkingen bij staan waar nog aan gewerkt kan worden." - Maurice

Externe audit Kiwa

Ieder jaar komt de auditor van Kiwa op onze locaties voor een externe audit. De drie auditdagen zijn dit jaar opnieuw goed verlopen. We zijn weer voor een jaar ISO 9001:2015 gecertificeerd.

Dit jaar heeft de auditor aandacht gehad voor: bestuur, kwaliteit, management, dagbesteding, IAG (intensieve agogische gezinsbehandeling), HR, team Jeugd, de cliëntenraad, locatie De Leilinde, en locatie De Lindeboom.

Er zijn geen tekortkoming gezien door de auditor. Wel hebben we waardevolle adviezen gekregen die we graag delen.



Sterke punten:

- "Er zijn duidelijke strategische keuzes gemaakt door de organisatie."
- "Er zijn grote stappen gemaakt door de HR-afdeling"
- "De cliëntenraad is enthousiast over de motivatie en gelijkgestemdheid binnen de club. Dat straalt ook uit in het gesprek, waarin naar voren komt dat de cliëntenraad een kritisch meedenkend orgaan is geworden die een nuttige inbreng heeft."
- "Uit interviews met cliënten blijkt dat men veel inbreng en medezeggenschap ervaart."
- "Binnen facilitair is een grote gedrevenheid om het goed voor elkaar te hebben en met het aanstellen van aandachtsfunctionarissen wordt getracht de "awareness" op de teams te versterken."
- "De interne communicatie en afstemming op De Lindeboom zorgt in belangrijke mate voor continuïteit in de begeleiding."
- "Zeer gemotiveerd team steunpunt De Leilinde. Een thema dat voortvarend is opgepakt is de medicatieveiligheid".
- "Team Jeugd en IAG zijn goed geïnformeerd over de koers en ambities binnen de organisatie."



Aandachtspunten:

- "Kritisch kijken naar de risico-inventarisatie op cliëntniveau en of deze nog op onderdelen kan worden aangepast".
- "De organisatie doet veel aan verduurzaming van de gebouwen (energiezuinig maken, zonnepanelen plaatsen, etc.) Hier kan nog een concreter plan voor gemaakt worden."
- "Dossiervoering heeft de aandacht v.w.b. volledig zijn. Inhoudelijk komen er enkele punten naar voren die aandacht vragen. De coördinatie en afstemming in de keten bij multidisciplinaire hulpverlening (in- en extern) kan beter beschreven worden. Maar ook het vertalen van de risico's naar het zorgplan. Dit kan duidelijker."

Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2022 zijn geen meldingen Wzd gedaan. We zijn een samenwerking gestart met een externe orthopedagoog generalist. Zij is onze Wzd-functionaris. Samen met haar kijken we naar ons beleid en hoe we de WZD vormgeven binnen de organisatie. Ook op inhoudelijk niveau kijkt onze Wzd-functionaris actief mee. In 2023 gaan we samen met de gedragswetenschappers onze medewerkers meer aandacht aan besteden aan het onderwerp gedwongen zorg.

Onze cliëntvertrouwenspersoon van Quasir is vier keer op alle woonlocaties langs geweest. Ze is warm ontvangen op alle locatie en drinkt een bakje koffie mee of schuift aan tijdens het eten. Cliënten vinden het fijn om een gezicht te zien. Zo is de drempel lager om te bellen als er iets is.

Onze missie

Iedereen telt en doet mee.

Voor ons is iedereen belangrijk. Of je nou bij ons woont, werkt of ambulante behandeling of begeleiding ontvangt: iedereen hoort erbij. Onze cliënten hebben grote en kleine dromen. Wat is voor hen belangrijk en wat zijn hun drijfveren? Vanuit die kracht ontstaan veel mogelijkheden. Wij denken altijd mee en de cliënt kan rekenen op onze vindingrijkheid. Dit doen we samen met de cliënt én de mensen die voor hen belangrijk zijn. Want samen bereiken we meer dan alleen, dat is onze overtuiging. Samen zorgen we ervoor dat iedereen mee kan doen, altijd. Daar staan we voor!

Onze visie

Wij doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.

Onze cliënten kunnen bij ons zichzelf zijn. Zij leven op de manier die het beste bij hen past en waar ze zich goed bij voelen. Wat voor de cliënt belangrijk is, is voor ons belangrijk. Dat zeggen we niet alleen, maar dat merkt hij of zij ook. Wij zijn oprecht betrokken bij iedereen. Wij luisteren naar de cliënt en denken met hem of haar mee. Kritisch zijn we ook als we zien dat dingen anders kunnen. Samen leren we van elkaar en ontwikkelen we ons. Daar gaan we voor!

Onze kernwaarden

Betrokken Oprechte aandacht en betrokkenheid bij wat cliënten voelen en nodig hebben.

Vindingrijk We denken in oplossingen en staan open voor creativiteit uit alle hoeken (collega's, cliënten, netwerk, etc.).

Integer We zijn betrouwbaar, doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.



Kwaliteitskompas

Voortgangsbericht 2022



www.zgdestellingwerven.nl