



Kwaliteitsrapport 2022

Stichting de Belvertshoeve

Een open dialoog over
ervaringen, wensen en
mogelijkheden.



**DE
BELVERTS
HOEVE**

begeleid wonen, leren & werken



Colofon

Scheibaan 13A
5062 TM Oisterwijk

Telefoon: 013- 52 99 705

E-mail: mail@bevelvertshoeve.nl

Website: www.stichtingdebelvertshoeve.nl

Inhoud

Begripsbepaling.....	4
Voorwoord Raad van Bestuur	5
Algemeen	6
Stichting de Belvertshoeve in cijfers	9
Kwaliteit.....	13
Vitaal en veilig werken	22
Interne reflectie	28
Verbeteracties 2022 en 2023.....	33

Begripsbepaling

Zorgaanbieder:	een natuurlijke persoon of rechtspersoon die beroepsmatig of bedrijfsmatig zorg aanbiedt aan een cliënt.
Cliënt:	een natuurlijke persoon die op basis van een beschikking van de gemeente of het zorgkantoor in aanmerking komt voor ondersteuning/zorg en een overeenkomst voor ondersteuning heeft gesloten of gaat sluiten met de Zorgaanbieder al dan niet vertegenwoordigd door diens Vertegenwoordiger.
Zorg(verlening):	(het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een zorgvrager in het kader van of verband houdend met een aanspraak op grond van de Wlz/Wmo.
360° feedback methode:	360 graden feedback is het proces van gestructureerd verzamelen, verwerken en bespreken van feedback vanuit meerdere perspectieven ten behoeve van het verbeteren en/of beoordelen van leidinggevendenden, teamleden en teams als geheel.
Holistisch scholingsplan:	een allesomvattend scholingsplan waarbij niet alleen wordt gekeken naar de medewerkers als individu maar naar alle vormen van leren die binnen de organisatie mogelijk.
PDCA methode:	de PDCA-cyclus geeft het principe weer van continue verbetering en wordt gevormd door de facetten Plan-Do-Check-Act.
Zorgplan:	het document waarin bij aanvang van de zorg- en dienstverlening alsmede na evaluatie en actualisatie de afspraken over het zorgarrangement en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk zijn vastgelegd.
MIC:	Meldingen Incidenten Cliënten.
Interne audit:	een interne audit is een onafhankelijk onderzoek waarmee een organisatie haar eigen bedrijfsprocessen tegen het licht houdt en de kwaliteit monitort.
Externe audit:	het periodiek, systematisch en onafhankelijk onderzoek van de organisatie door een derde voor specifieke doeleinden, zoals vereist door de wet.
EQI:	met de EQI-test wordt de emotionele intelligentie getest; op welke manier iemand omgaat met zijn eigen emoties en de emoties van anderen.
JORA:	Jongerenraad. Het medezeggenschapsorgaan binnen de organisatie.

Voorwoord Raad van Bestuur

Het jaar 2022 stond in het teken van bewegingsvrijheid na een tweetal jaren met beperkingen door het corona virus. Binnen de Belvertshoeve willen wij een aantal ontwikkelingen uit die tijd graag vasthouden. Zowel de jongeren als het personeel zijn zeer flexibel en inventief gebleken in het vinden van verbinding met weinig. Daarnaast zijn er ook tijdbesparende opties die wij graag meenemen, bijvoorbeeld een digitaal overleg met externe, wanneer een fysieke ontmoeting geen meerwaarde heeft. De hervonden vrijheid heeft daarnaast voor beweging gezorgd, zowel bij jongeren als medewerkers. Jongeren zijn in-, uit- en doorgestroomd en ook het personeel leek zoekende. Gelukkig heeft dit voor een gezonde doorstroom gezorgd en heeft het niet tot personele tekorten geleid.

Het continueren van de kwaliteit van zorg stond centraal in 2022. We willen wat al goed gaat, borgen in het concept. Rust, reinheid en regelmaat moet bij elke medewerker helder op het netvlies staan en de rode draad vormen in de begeleiding. Dit vraagt om beleid, sturing, communicatie, maar vooral om betrokkenheid van de medewerkers. Om duidelijk te krijgen wat al goed gaat en wat om verbetering vraagt zijn we de dialoog aangegaan. Naast gesprekken zijn ook het CTO en MTO afgenomen, dit heeft tot inzicht en verbeterdoelen geleid.

Wij zijn in 2022 aan de slag gegaan met de wens om de medewerkers meer met de zorg bezig te laten zijn en minder met randvoorwaarden. Om hierin te faciliteren hebben wij een nieuw ECD in gebruik genomen. Eerder zijn de wensen van de medewerkers geïnventariseerd en het nieuwe systeem sluit hier, zo goed als mogelijk, op aan. Het systeem is gebruiksvriendelijk, overzichtelijk, tijdbesparend en is ingericht om de communicatie te verbeteren.

In 2023 willen wij de organisatie van dichtbij bekijken om de cultuur en het DNA van de medewerkers in beeld te brengen. Met als doel het wervings- en selectie proces zo efficiënt mogelijk in te richten. Wie past binnen de Belvertshoeve cultuur en welke eigenschappen sluiten aan bij de missie en visie. De verwachtingen zijn dat personele tekorten de komende jaren alleen maar oplopen. Om ons daarop voor te bereiden gaan we op zoek naar een selectie proces wat ondersteunt en mismatches waarin tijd, geld en energie is gestoken, voorkomt. Het vinden van passend personeel zorgt voor continuïteit, een gevoel van veiligheid en vertrouwen bij de jongeren. Ook willen wij de informatie gebruiken om vitaliteit van medewerkers in kaart te brengen en te bevorderen. Hoe vitaal is het huidige werknemersbestand en wat kunnen wij als organisatie doen om dit te bevorderen.



Wij wensen u veel leesplezier.

Janneke van Beers

Algemeen

Wonen

De Belvertshoeve is een kleinschalig begeleid wonen, leren en werken concept voor jongeren¹ tussen de 18 en 29 jaar met een lichtverstandelijke beperking of normaal begaafd met diverse (gedrags-)problematieken. Uniek is dat op een en dezelfde locatie midden in de bossen van Oisterwijk zowel wonen, leren en werken wordt aangeboden. De doelgroep en contra- indicaties zijn vastgelegd in het document “Doelgroep beschrijving”. Deze doelgroep loopt op alle levensgebieden tegen problemen aan door gebrek aan inzicht en vaardigheden. Stichting de Belvertshoeve helpt hen weer grip te krijgen op de verschillende levensgebieden. Er wordt ondersteuning geboden op maat, afhankelijk van wat de jongere nodig heeft. Bij de een is sprake van (tijdelijke) overname terwijl de ander slechts wordt gestimuleerd en geactiveerd.

De Belvertshoeve ondersteunt en begeleidt jongeren die veelal in reguliere intramurale zorg niet de juiste ondersteuning krijgen, en daar vastlopen. Het gaat om jongeren die vanwege een complexe voorgeschiedenis en een hoog risicoprofiel een zwaar dossier hebben opgebouwd. Die vanwege bijkomend risicogedrag worden afgewezen op reguliere begeleid wonen voorzieningen. Deze problemen kunnen velerlei zijn (ernstige gedragsproblemen, agressie, seksuele problematiek, geen school en/of dagbesteding, drugs, criminaliteit, schulden, problemen thuis, enz.).

Er is sprake van een combinatie van beperkingen en problemen (leerproblemen, psychiatrische-, sociaal (- en/of) emotionele problemen).

Dagbesteding

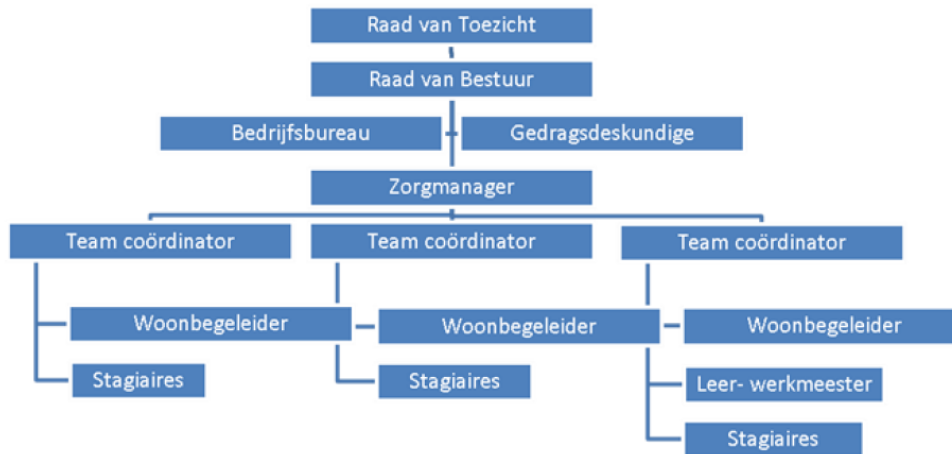
Naast het wonen kunnen de jongeren in een drietal projecten werken aan hun kansen op de arbeidsmarkt: Dierenverzorging, Terreinbeheer- en groenvoorzieningen en Horeca.



¹ De Belvertshoeve spreekt over “jongeren” in plaats van “cliënten”.

Voor deze onderdelen kunnen ze bij de Belvertshoeve een formele Entree-opleiding volgen. Immers met een diploma op zak zijn ze beter voorbereid op werk en kansen op de arbeidsmarkt. Dit unieke opleidingstraject is een samenwerking met het Opleidingscentrum Oppstap en ASVZ Udenhout.

Organisatiestructuur



Onze missie

De Belvertshoeve wil jong volwassenen, met diverse problematieken, helpen het maximale uit hun leven te halen.

Onze visie

De Belvertshoeve is ervan overtuigd dat iedereen recht heeft op kansen en ontwikkeling, ook als dit herhaaldelijk niet lukt. Er wordt gestreefd naar de maximaal haalbare kwaliteit van leven. De Belvertshoeve heeft als kernwaarde wederzijds respect en samenwerking zonder bevoogdend te zijn. Medewerkers van de Belvertshoeve kenmerken zich door professioneel handelen vanuit een betrokken benadering.

Onze ambitie

Onze ambitie is een positief toekomstperspectief bieden aan onze jongeren.

Het verhaal van Amber

Ik ben Amber en ik woon sinds kort op de Belvertshoeve. Ik ben goed ontvangen door de jongeren. Ik heb een warm welkom gehad en ik voelde mij snel op mijn plek.

De eerste dagen waren wat wennen. Dit ging al snel weg, omdat ik goed ontvangen ben door woonbegeleiding en de jongeren. Ik vond het vooral wennen om op een andere plek te wonen, omdat ik niet dicht bij mijn moeder in de buurt was.

Ik heb geen problemen met woonbegeleiding. Ik kan met iedereen goed praten en ik vind het leuk om spelletjes met ze te doen. Ze luisteren goed naar mij en dat ervaarde op mijn vorige woonplek niet. Ik ben het met de regels van de Belvertshoeve eens. Ik vind het fijn dat deze er zijn. Ik was voor dat ik hier kwam wonen zenuwachtig voor het eten wat ik hier zou krijgen. Nu vind ik het niet erg en probeer ik alles te eten.

Ik vind het fijn dat ik mijn eigen badkamer op mijn kamer heb. Ik heb nu een eigen plekje waar ik naar toe kan als ik mij terug wil trekken.

Ik vind de Belvertshoeve een fijne omgeving en ik vind het leuk om de dieren te horen in de ochtend. Ik vind het een mooie en rustige omgeving en ik voel me hier veilig. Het geeft mij een fijn idee dat ik weet dat alleen begeleiding of ikzelf in mijn kamer kan komen.

Ik vind het mijn dagbesteding heel leuk. Ik werk in het dierenproject. Ik vind het niet erg om te gaan werken, ik word er rustig van. Ik ervaar geen druk en ik vind het fijn dat ik overal zo lang over mag doen als ik zelf wil. Ik voel dat ik een band krijgt met deze dieren. Ik vind de begeleiding en leerwerkmeester prettig. Mijn leerwerkmeester geeft goede uitleg.



Stichting de Belvertshoeve in cijfers

Cliënten



32 cliënten langdurige zorg



25 cliënten maatschappelijke ondersteuning



35 medewerkers (27,56 fte)

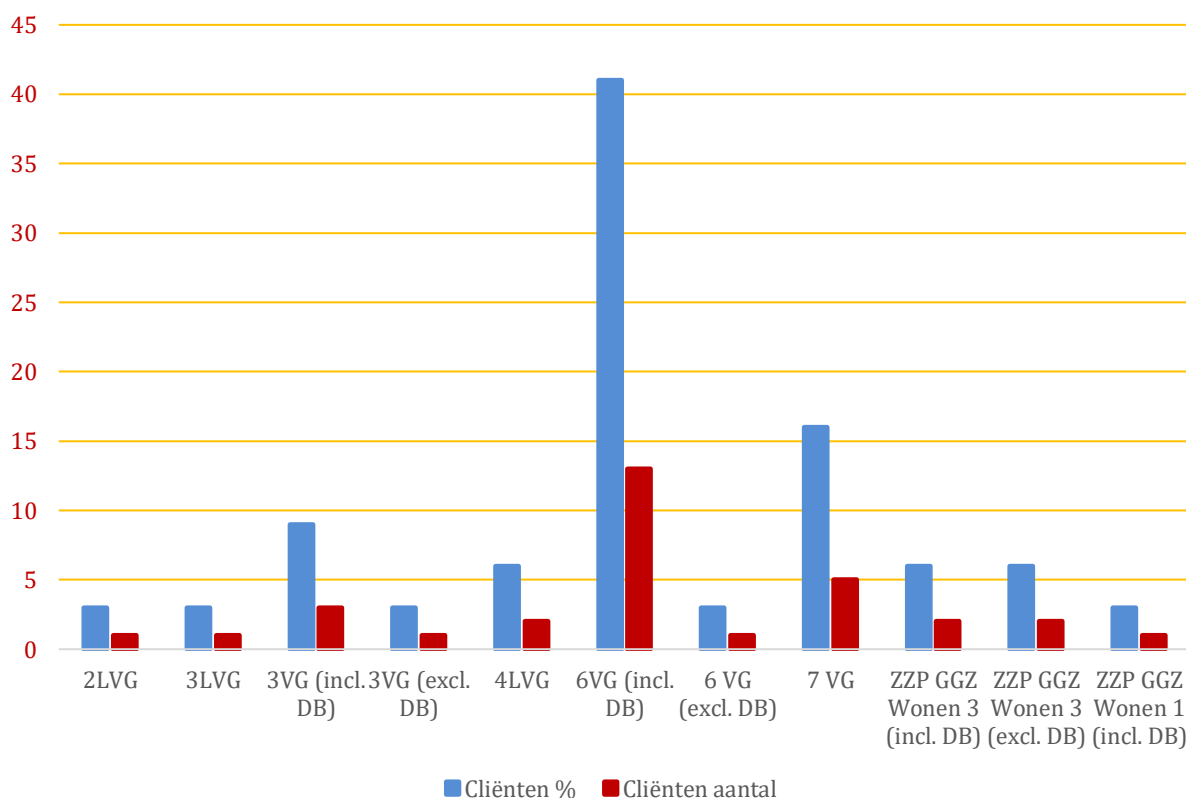


10 stagiaires

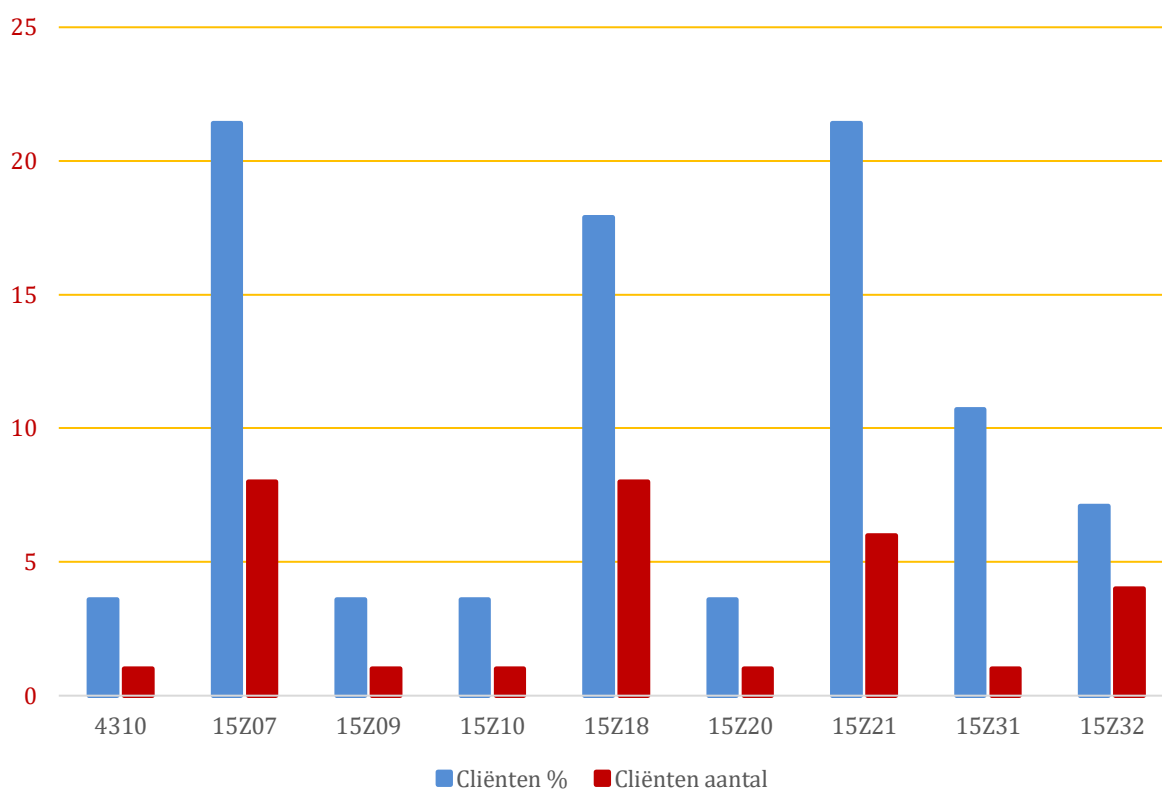


1 vrijwilliger

Cliënten langdurige zorg



Cliënten maatschappelijke ondersteuning



Medewerkers

Jaar	2021	2022
Medewerkers in dienst	34	35
Medewerkers in fte	25,79	27,56
Verzuim %	2,12	3,86
Instroom	4	5
Uitstroom	4	5

Klachten



Dieren



Medewerker aan het woord

Mijn naam is Britt Thomassen. Sinds september 2021 ben ik werkzaam bij de Belvertshoeve als woonbegeleider op het terrein. Dit lijkt nog niet zo'n lange tijd, maar zo voelt het wel. Bij de Belvertshoeve wordt je ontvangen in een warm bad en ondertussen voelen mijn collega's als familie. Ook de jongeren krijgen hier een warm welkom. Zowel de jongeren als medewerkers worden gezien en gehoord. Hier bij de Belvertshoeve hebben we respect voor elkaar. Niemand is raar of gek. Iedereen is uniek en heeft zijn/haar eigen krachten en kwaliteiten. Hier gaat het bij de Belvertshoeve om en deze vergroten wij uit.



Dit is een grote kracht van de Belvertshoeve. Door de veilige sfeer bij de Belvertshoeve voel je je meteen thuis. Iedereen mag hier zichzelf zijn. Medewerkers werken vanuit gezonde normen en waarden en stellen kaders.

De Belvertshoeve blinkt uit in het bieden van gepaste en goede zorg. Zo werken wij samen met de jongeren aan een gezond dag- en nachtritme. Wij bieden verschillende dagbestedingsprojecten aan en wij verwachten van de jongeren dat ze intern of extern werken. De uren en intensiteit van de dagbesteding of werk is afhankelijk van de draagkracht van de jongeren. Wij doen alles in overleg met hen.

Structuur en regelmaat is enorm van belang bij onze jongeren. Zo is ook gezonde voeding, jezelf verzorgen en een schone leefomgeving van belang. De Belvertshoeve heeft de luxe dat de medewerkers van het Bosrestaurant dagelijks een heerlijke maaltijd voor onze jongeren en medewerkers verzorgen. Dit is vers en afwisselend.

Afgelopen jaar hebben bij de Belvertshoeve verschillende wisselingen plaatsgevonden in het personeel. Medewerkers die intern stappen hebben gezet en zijn verandert van functie. Dit zorgde voor gaten in het rooster, maar collegiaal als we zijn, kregen wij deze intern opgelost. Aangezien de Belvertshoeve een tamelijk kleine organisatie is, kennen de jongeren alle medewerkers. Hier wordt nauwelijks met invalkrachten gewerkt. De jongeren hebben geen last gehad van de personeelsveranderingen en daarmee laat dit zien dat de Belvertshoeve staat als een huis. Stabiliteit, betrouwbaarheid en loyaliteit. Kernwaarden die je terugziet bij de stichting.

De wilskracht van de Belvertshoeve om jongeren te helpen is groot, maar het kan zijn dat de begeleiding van de Belvertshoeve niet voldoet aan wat een jongere nodig heeft. Dit is een lastige situatie. De Belvertshoeve zoekt samen met de jongere een passendere plek voor de jongeren. Wel denk ik dat de Belvertshoeve dit zo veel als mogelijk kan voorkomen door kritisch te selecteren voor een opname van een cliënt. Op deze manier behouden we het leveren van goede en passende zorg voor onze jongeren.

Kwaliteit

Het is onmiskenbaar dat corona een grote impact heeft gehad op jongeren en medewerkers. Toch zagen we ook positieve ontwikkelingen: zo ligt de focus nu meer op directe (basis)zorg en is er meer aandacht voor de jongeren. In het rapport van 2021 hebben we gekeken naar wat wij verstaan onder basiszorg, hoe wij dit uitdragen, hoe jongeren en het systeem hier naar kijken en wat we hierin kunnen verbeteren. In dit rapport zijn we op zoek gegaan naar nog meer verdieping en het vasthouden aan deze positieve ontwikkeling.

Dit houdt in het nog meer centraal zetten van de jongeren en het bieden van goede zorg en ondersteuning, afgestemd op de behoeften en wensen van de jongeren en hun verwanten. Daarnaast is het van belang dat medewerkers ruimte hebben voor de zorg en minder bezig zijn met zaken die niet direct bijdragen aan goede zorg. Hierdoor ontstaat er meer ruimte om met elkaar in gesprek te gaan over wat al goed gaat en waar we samen nog verbetering aan kunnen brengen. Hier gaan we de komende jaren mee aan de slag. De dialoog staat hierbij centraal.

De dialoog

Persoonsgerichte zorg komt voort uit de dialoog tussen de medewerkers, de jongeren en verwanten. Aan hen is gevraagd wat zij van de zorg van de Belvertshoeve vinden en wat er nog beter kan. Zo zien we wat we goed doen en waar nog kansen liggen voor verbetering.

Met het kwaliteitsrapport leggen we ook verantwoording af aan onze belangrijkste externe belanghebbenden, zoals de zorgkantoren en gemeenten. Het kwaliteitsrapport gaat over alle zorg die we binnen de Belvertshoeve bieden, namelijk de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Wij gaan in dit rapport uit van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Kijk op kwaliteit

Hoe kunnen we jongeren, niet alleen nu maar ook in de toekomst, de beste zorg bieden? De arbeidskrachte is één van de grootste uitdagingen in de zorg. Goede zorg wordt geboden door medewerkers die met plezier, gezond en veilig werken. Daar zetten we extra op in. De teams krijgen ruimte om in gesprek te gaan met cliënten en verwanten en de focus op de zorg te leggen.

Hieronder vertellen we hoe wij door middel van een aantal kwaliteitsthema's (medezeggenschap, cliënttevredenheid, klachten, methodisch werken, Wet zorg en dwang en incidenten) invulling geven aan kwalitatieve goede zorg.

1. Medezeggenschap

Jongeren mogen altijd meedenken over de zorg en hier hun mening over geven. We gaan regelmatig met elkaar in gesprek over de zorg. Om het lijntje tussen de jongeren en de organisatie zo kort mogelijk te houden is de medezeggenschap officieel geregeld in de vorm van een JORA (Jongerenraad). De JORA heeft tot taak de belangen te behartigen van alle jongeren die door de Belvertshoeve begeleid worden. Rechten en plichten zijn vastgelegd in het “reglement jongerenraad”.

De JORA vergadert eens per maand, in samenspraak met een woonbegeleider en de zorgmanager. De JORA kan zelf onderwerpen aandragen, en wordt ook geïnformeerd en om advies gevraagd.

Bijeenkomsten JORA met derden

- De leden van de JORA zijn dit verslagjaar aangesloten bij een vergadering van de Raad van Toezicht. De leden mochten vertellen hoe zij het wonen bij de Belvertshoeve ervaren. Zowel de Raad van Toezicht als de leden van de JORA hebben dit als een prettige bijeenkomst ervaren.
- Leden van de JORA hebben een cliëntenvertegenwoordigers bijeenkomst bijgewoond van Beschermd Wonen Regio Hart van Brabant.
- De externe vertrouwenspersoon is één keer bij een vergadering van de JORA aanwezig geweest.

Adviezen

Net als in 2021 staat de communicatie van “boven” naar “beneden” in 2022 centraal. De communicatie verloopt veel beter, echter blijft er ruimte voor verbetering. Om de communicatie te verbeteren stuurt de JORA de maandelijkse notulen nu ook naar de directie. Op deze manier blijven zij beter op de hoogte van wat er speelt en van de uitgebrachte adviezen van de JORA. Verder heeft de JORA adviezen gedaan met betrekking tot de groepsactiviteiten tijdens de vakantieperiodes.


Samenwerking cliëntenraden

In 2021 had de JORA op de planning staan om samen te werken met cliëntenraden van andere zorginstellingen. Door corona kon dit toen geen doorgang vinden. In 2022 is het eerste contact met andere cliëntenraden gelegd. De komende periode zal hier een vervolg op komen.

Reflectie JORA op dit kwaliteitsrapport

Op 13 juni 2023 is het kwaliteitsrapport besproken in de JORA vergadering. Het rapport is in grote lijnen doorgenomen en de gestelde doelen zijn uitgebreid besproken. De JORA geeft de volgende feedback:

- De JORA stelt voor om de “weet waar je staat” lijst aan te passen voor het groepshuis en de appartementen. Ze vinden de vragen niet passen bij de locaties die zelfstandiger zijn,
- Mogelijk kan er een enquête uitgezet worden over hoe de jongeren het vinden om te werken met de “weet wat je staat” lijst. De JORA gaat dit zelf oppakken.



Jongere: “Woonbegeleiders hebben altijd een luisterend oor, denken mee in oplossingen en laten mij mijn eigen keuzes maken”.

- De JORA vraagt zich af of wij rekening houden met fysieke gezondheid tijdens het werven van nieuw personeel. Dit omdat ze het leuk vinden om met woonbegeleiding te sporten. Er is uitgelegd dat gezond zijn belangrijk is, maar het is geen vraag is die gesteld wordt tijdens het sollicitatiegesprek.
- De JORA geeft de stagiaires een compliment. Ze zijn vaak jong, maar maken een grote ontwikkeling door tijdens hun stages.
- De JORA geeft aan dat het ze opvalt dat het kwaliteitsrapport heel positief is. Ze hebben het idee dat dit de laatste jaren ook steeds positiever is geworden.
- Ze vinden dat de zorg beter is geworden en er sneller doorgepakt wordt wanneer er jongeren op een locatie wonen die daar niet passen. Jongeren voelen zich daardoor gezien en gehoord en onder de streep veiliger. Zij geven aan dat het voor hun lijkt alsof personeel steeds bewuster is geworden van dingen die niet oké zijn en sneller actie onderneemt. Ze hebben het gevoel beter beschermd te worden, maar ook dat het personeel beter beschermd wordt. Als jongeren willen praten over een incident, wordt er door de woonbegeleiding goed geluisterd. Ook hebben zij het gevoel dat er steeds beter naar elkaar geluisterd wordt, dus begeleiding naar jongeren en andersom. Jongeren geven aan dat het personeel beter geschoold lijkt en dat scholing beter aansluit op de vraag van jongeren en op wat er op dat moment speelt binnen de organisatie.

2. Cliëntervaringen

We zijn altijd op zoek naar manieren om de zorg nog beter vorm te geven. Willen we werken aan kwaliteit van zorg, dan moeten we met elkaar in gesprek over wat goede zorg betekent. De mening en verhalen van jongeren en hun netwerk zijn namelijk van grote waarde bij het meten van de kwaliteit van zorg. Daarom bevragen we hen jaarlijks naar hun ervaringen.

Cliënttevredenheid

De Belvertshoeve gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de jongeren te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met jongeren over hun ervaringen en wensen), maar we bevragen cliënttevredenheid ook door middel van een cliëntervaringsonderzoek. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek in 2022 een nieuw cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.

Positieve aspecten

Het resultaat van het CTO was overwegend positief. Vragen met de meeste positieve antwoorden laten zien dat jongeren met name positief oordelen over de 'randvoorwaarden' bij het dagelijks bestaan, zoals veiligheid, voldoende zeggenschap hebben, ondersteuning bij zelfstandigheid en hulp van begeleiders wanneer dat nodig is.

Mogelijke verbeterpunten

Verbeterpunten liggen in de vragen waar relatief vaak 'niet altijd' of 'vaak niet' is geantwoord. Het vaakst is kritisch geantwoord op de vragen over begrijpen door begeleiders en over onderhoud en reparatie van de woning: meer dan de helft oordeelt hierover kritisch. Andere punten hebben betrekking op medebewoners, het eten en aandacht van begeleiders.

Vergelijking met 2020

Relatief veel positieve verschillen met vorige meting hebben betrekking op de dagbesteding (afwisseling, nieuwe dingen leren, zeggenschap) en vrije tijd (leuke dingen doen, dingen leren). Het is niet bekend waarom het oordeel op deze aspecten vaker positief is dan in 2020. Mogelijk speelden de beperkingen als gevolg van corona een rol in het minder positieve oordeel in 2020.

De meest opvallende verschillen in negatieve richting hebben betrekking op het zorgplan. Het eerste aspect (houden aan afspraken door netwerk) ligt echter niet binnen de invloedssfeer van De Belvertshoeve. Een ander opvallend verschil betreft de waardering voor de eigen kamer. Niet bekend is waarom dit minder vaak positief wordt gewaardeerd dan in 2020. Dit zal worden besproken in de volgende JORA bijeenkomst.

Rapportcijfers uitgesplitst naar locatie

	Begeleiding	Wonen	Vrije tijd
Het hotel	8,1	8,6	8,9
Het terrein	7,5	8,2	8,5
Het Groepshuis	6,8	6,2	7,4
De Appartementen	7,6	7,6	7,9
Alle respondenten	7,6	7,8	4 (12%)

Rapportcijfer dagbesteding naar project

	Dagbesteding
Dierenverzorging	7,7
Horeca	6,9
Terrein- en bosbeheer	7,6
Alle respondenten	7,3

Het verhaal van Nerys

Ik ben in Augustus 2021 bij de Belvertshoeve komen wonen, en het was een grote omslag waar ik eerder woonde. Van midden in de stad met de meeste winkels op loopafstand, tot midden in de rustige bossen van Oisterwijk. Mijn verwachting was dat het moeilijk zou zijn om ze ver weg van het dorp te wonen, maar het biedt een mooie afscheiding tussen thuis en uit, en er zijn op de Belvertshoeve heel wat dingen te doen om mezelf bezig te houden. Het feit dat ik geen boodschappen hoeft te doen helpt mij heel erg, geen zorgen over of er nog wat te eten is.



Ik heb moeite met me ertoe zetten om dagelijkse taken uit te voeren, en de begeleiding helpt mij hierbij.

Bijvoorbeeld door een planning te maken van de week en mij aan afspraken te herinneren. Op zondagavond vragen ze me steevast om een keer naar beneden te komen om dit te doen. Of door te vragen hoe het gaat met mijn schoolwerk, en een vaste huiswerk uur in mijn week te zetten zodat ze hier beter naar kunnen vragen.

Ik ben zelf met heel wat dingen buiten de Belvertshoeve bezig. Dit betekent dat ze me vooral bij het ontbijt en in de avond zien. Dit maakt het soms lastig om tijd te vinden voor mentorgesprekken of afspraken met begeleiding om ergens heen te gaan, maar er wordt wel tijd vrijgemaakt en ze komen vaak in de avond even een praatje maken over hoe het met me gaat.

Natuurlijk zijn er dingen die niet altijd soepel gaan. Sommige begeleiders doen dingen net iets anders, soms moet ik wel een taak in de avond doen als ik vanwege school pas om 18 uur thuis ben, soms niet, soms ben ik gefrustreerd dat bepaalde regels niet logisch zijn voor mijn gevoel of situatie. Dit soort dingen kan ik wel laten weten, dus dat is fijn.

Ik heb het gevoel dat we echt samen aan het werken zijn naar een toekomst waar ik zelfstandig kan wonen, of zo zelfstandig mogelijk. We proberen trucjes uit die me later kunnen helpen, maken nieuwe routines zodat ik minder snel dingen vergeet. De jongeren en de begeleiding zijn erg gezellig en ik kan goed met iedereen omgaan. In de avond kan ik soms aansluiten met een bordspel of game, of we maken een wandeling door de bossen. Het is erg comfortabel om hier te wonen.

Klachten

Het kan zijn dat jongeren of het systeem van de jongeren niet tevreden zijn over de zorg of communicatie hierover. Uiteraard willen we dit graag door middel van een gesprek oplossen. Kan dit niet, dan kan een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon ingeschakeld worden.

In de periode van januari 2022 tot en met december 2022 heeft de externe vertrouwenspersoon 2 meldingen behandeld. In verslagjaar 2021 waren dit 5 meldingen.

Locatie	Aantal meldingen
Terrein	1
Hotel	1
Groepshuis	0
Appartementen	0

Eén melding was afkomstig van een bewoner op het terrein en is gestart in 2021. Deze melding had betrekking op onvrede rondom de begeleiding richting een nieuwe woonplek. Eén melding was afkomstig vanuit het hotel en had betrekking op het niet meer willen wonen binnen de Belvertshoeve en onvrede met betrekking tot de gemaakte afspraken met de begeleiding ten aanzien van de zorg en ondersteuning. In de behandeling van deze melding is ook een doorverwijzing gedaan naar de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang vanuit Zorgbelang.

De Belvertshoeve vindt het belangrijk dat de vertrouwenspersoon blijvend zichtbaar is binnen de organisatie. Op deze manier wil de Belvertshoeve ervoor zorgen dat het benaderen van de vertrouwenspersoon laagdrempelig is en blijft. Dit is in 2021 door de coronamaatregelen niet goed gelukt en was dan ook een aandachtspunt voor 2022. Naast de bezoeken in verband met de klachten en de aanwezigheid bij de vergadering van de JORA, is de vertrouwenspersoon nog 3 keer op locatie geweest. Het doel van deze bezoeken was het vergroten van de zichtbaarheid. Verder heeft de vertrouwenspersoon een jaarlijks evaluatiemoment met de zorgmanager.

3. Methodisch werken aan cliëntdoelen

In het persoonlijk plan staan de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jongeren. Op basis van deze inventarisatie worden samen met de jongeren en/of vertegenwoordigers doelen opgesteld waar de jongeren, samen met begeleiding, het komende jaar aan gaan werken.

De persoonlijk begeleider heeft wekelijks een mentorgesprek met de jongere waarbij gebruik wordt gemaakt van een vast format wat tevens basis biedt voor de verslaglegging. De informatie uit de mentorgesprekken is basis voor de zorgplannen en gemaakte afspraken worden middels deze verslaglegging gecommuniceerd aan de andere teamleden.

De teamcoördinatoren zijn verantwoordelijk voor de planning van de zorgplannen. De zorgplannen worden ingepland voor het gehele jaar. Alle zorgplanbesprekingen worden tijdig gehouden. Daarnaast controleert de externe accountant jaarlijks de volledigheid van de zorgplannen.

Ter voorbereiding op het bespreken van het zorgplan en het vaststellen van de doelen, wordt een vragenlijst ingevuld. Dit instrument wordt gebruikt om te onderzoeken of jongeren inzicht hebben in eigen kunde en eventuele voor- of achteruitgang te meten. De lijst heet “ weet waar je staat” en wordt ingevuld door zowel de jongeren als de persoonlijk begeleider. Zij leggen hun bevindingen naast elkaar en bespreken de verschillen. De lijst is opgedeeld in meerdere levensgebieden en concreet gemaakt in vaardigheden. Er wordt gescoord met:

Groen: kan ik zelfstandig.

Oranje: ik heb hulp, stimulans of controle nodig.

Rood: begeleiding moet het van me overnemen of samen met mij doen.

Deze lijst wordt voor elke planbespreking ingevuld, dus eens per half jaar. Dit geeft inzicht in behaalde resultaten tijdens het gehele verblijf. Vaak is groei te zien, soms achteruitgang. Dit is dan ook onderwerp van gesprek.

Naast de “weet waar je staat” methode maakt de Belvertshoeve gebruik van de volgende methodieken:

- Vrienden & Vrijers; Vrienden & Vrijers is een spelmethode die het makkelijker maakt te praten over de thema's het Lichaam, Vriendschap, Partners, Seksualiteit en Weerbaarheid.
- Vlaggensysteem; Het Vlaggensysteem biedt een interventie om seksueel gedrag te beoordelen, het te bespreken met collega's en de jongeren zelf, en om gepast te reageren.
- Poetskleuren; De poetskleurenlijst is een manier om te volgen of jongeren zelfstandig hun leefomgeving kunnen onderhouden.
- Boek 'Mijn hoofd is lava'; Het werkboek bevat vragen, oefeningen en opdrachten die jongeren laten nadenken over boze gevoelens en reageren op gebeurtenissen die hen raken. Het werkboek normaliseert emoties en bedenkt samen met de jongeren goede manieren zodat ontploffingen minder vaak voorkomen.

De hierdoor verkregen informatie wordt omgezet in concrete doelen in het zorgplan.

Daarnaast worden de resultaten gebruikt ter verantwoording richting het zorgkantoor en de gemeente. Door ontwikkeling te meten wordt aangetoond dat de zorg maakt dat jongeren vooruit gaan.

4. Wet zorg en dwang

Het jaar 2022 was het derde jaar sinds de Weg zorg en dwang (Wzd) van kracht werd.

In 2022 heeft de cliëntvertrouwenspersoon Wzd ondersteuning geboden bij 3 kwesties.

Onderwerpen van de ondersteuningsvragen waren onvrede over bewegingsvrijheid en over eigen leven inrichten. Het afgelopen jaar heeft het vertrouwenswerk Wzd steeds meer vorm gekregen binnen Stichting de Belvertshoeve. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft twee keer een locatiebezoek afgelegd. Tijdens deze locatiebezoeken heeft zij voorlichting gegeven over de Wzd aan jongeren en medewerkers. Het organiseren van deze locatiebezoeken verliep eenvoudig en de reacties van de jongeren op deze locatiebezoeken waren positief. In 2022 heeft de cliëntvertrouwenspersoon geen signaal afgegeven.

5. Incidenten

De Belvertshoeve doet er alles in om de zorg voor zowel de jongeren als de medewerkers zo veilig mogelijk te maken. Toch gebeuren er wel eens incidenten. Om hier van te kunnen leren kijken we met behulp van onderstaande gegevens naar verbetermogelijkheden. We geven een toelichting op de meest voorkomende meldingen, namelijk agressie, weglopen en automutilatie.

5.1. Agressie

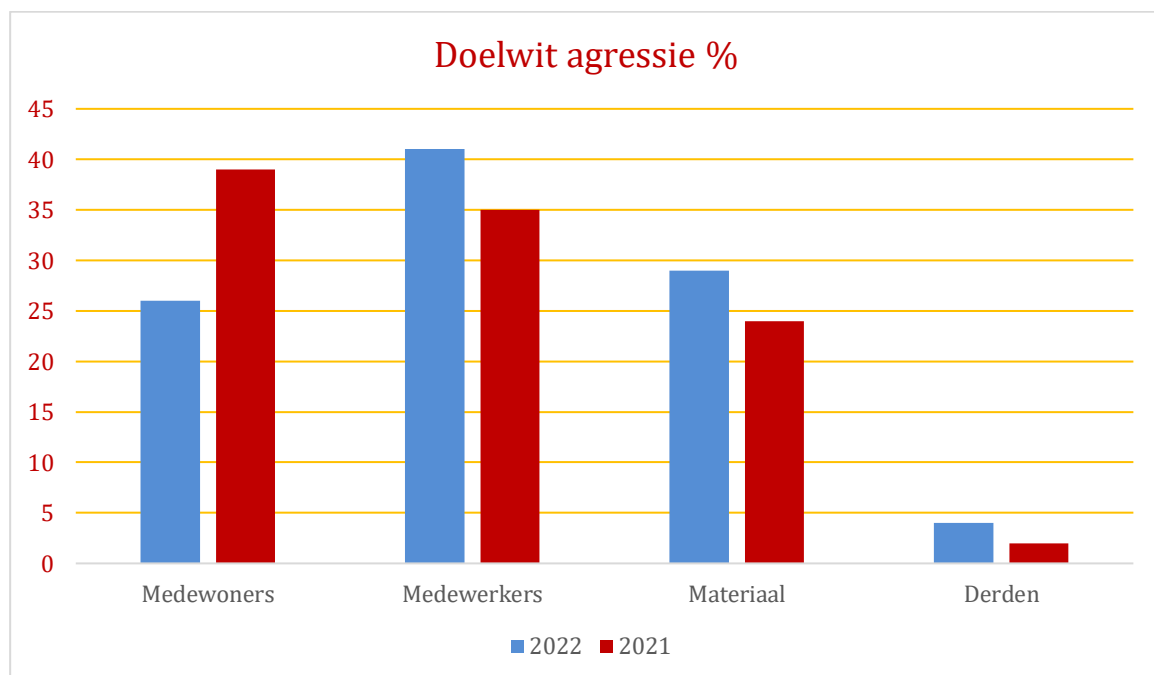
In 2022 zijn er 131 meldingen met betrekking tot agressie gedaan. In 2021 waren dit 49 meldingen. Dit is een stijging van 82 meldingen. Een flinke groei is te zien in de meldingen die gaan over fysieke agressie. In 2021 waren dit 27 meldingen en in 2022 51 meldingen. Ook is een flinke groei te zien in de meldingen van verbale agressie. In 2021 waren dit 10 meldingen tegenover 33 in 2022.

Opvallend is dat 39% van de agressiemeldingen gaan over slechts 1 jongere. De overige 61% is toe te kennen aan 27 jongeren.

Doelwit agressie

26% van de agressie was gericht op medebewoners, 41% was gericht op medewerkers, bij 29% van de gevallen is er materiele schade toegebracht en 4% was gericht tegen externe personen.

Agressie tegen medebewoners is met 13% afgenomen ten opzichte van 2021. Wel is een kleine stijging (6%) te zien in agressie tegen medewerkers. De overige twee 'doelwitten' zijn nagenoeg onveranderd.



5.2. Weglopen (ongoorloofd afwezig)

We zien een flinke stijging (52 meldingen) in het aantal meldingen met betrekking tot weglopen (ongoorloofd afwezig). In 2022 zijn dit 86 meldingen terwijl dit er in 2021 'slechts' 34 waren. Opvallend is dat de twee jongeren met de meeste meldingen (25 en 22 meldingen) in 2021 ook bij de Belvertshoeve in zorg waren maar zij in dat jaar geen meldingen hadden met betrekking tot weglopen.

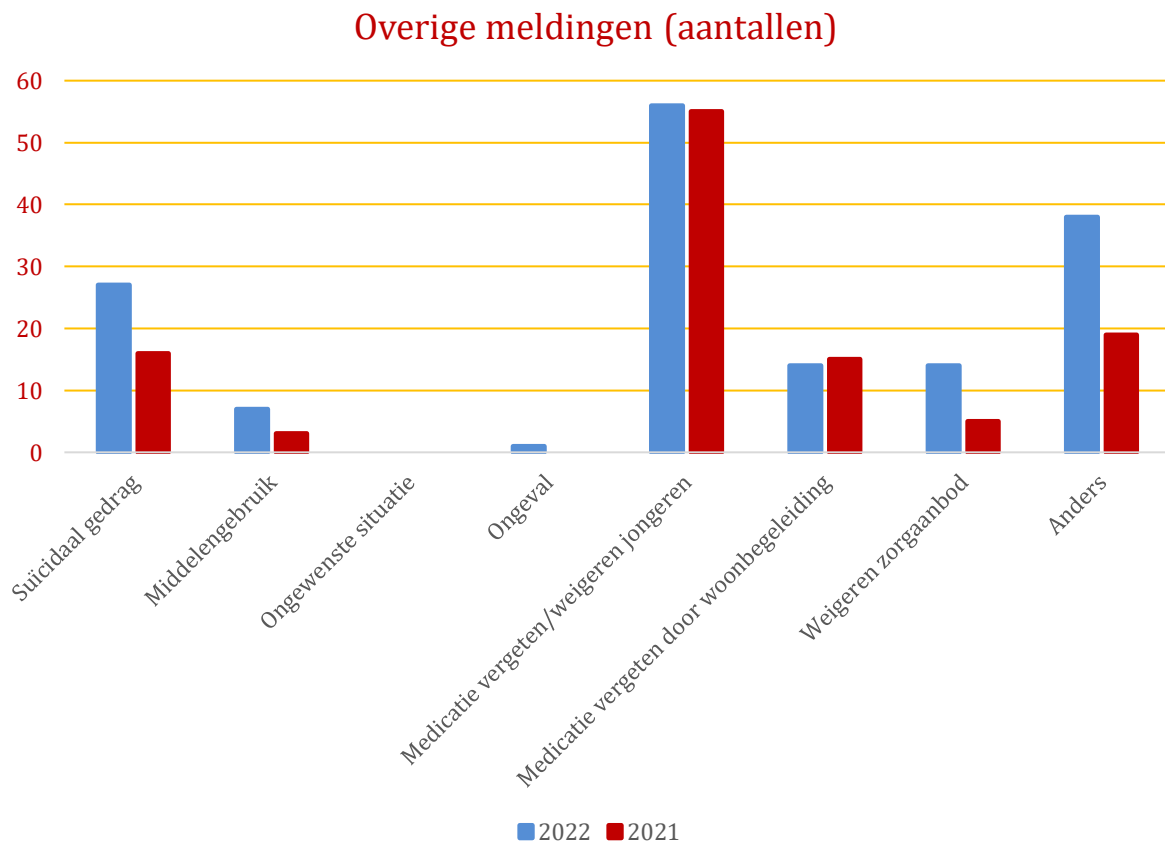
5.3. Automutilatie

Er is wederom een stijging te zien in het aantal automutilatiemeldingen. Al vier jaar op rij stijgt het aantal. In 2022 waren er 59 meldingen, dit zijn er 10 meer dan in 2021 (49 meldingen). In 2020 waren dit 34 meldingen.

Opvallend is dat 46% van de gevallen gaan over één jongere. Deze jongere had in 2020 en 2021 ook het hoogst aantal automutilatiemeldingen.

5.4. Overige meldingen

Er is een kleine daling (-1) in het aantal meldingen die gaan over medicatie vergeten door woonbegeleiding. Alle overige meldingen (suïcidaal gedrag, middelengebruik, ongewenste situatie, ongeval, medicatie vergeten/weigeren door jongeren, weigeren/niet meewerken aan zorgaanbod en anders) zijn gestegen ten opzichte van 2021.



5.4.1. Medicatie

Zoals hierboven aangegeven is er een kleine daling (-1) in het aantal meldingen die gaan over medicatie vergeten door woonbegeleiding. De invoering van de elektronische toedienregistratie in het ECD, wat in 2023 verder wordt uitgerold, zou voor een groot deel kunnen voorkomen dat medicatiefouten worden gemaakt. Binnen de locaties zijn een aantal acties uitgezet op het gebied van medicatie. Zo is o.a. op alle locaties nog een keer het medicatiebeleid doorgenomen en krijgen medewerkers trainingen over medicatieveiligheid. Ook krijgen woonbegeleiders een melding op hun telefoon wanneer medicatie moet worden verstrekt. De zorgmanager ontvangt maandelijks een overzicht van de medicatiemeldingen zodat, indien nodig, tijdig acties kunnen worden bijgesteld. We hopen dat deze acties in 2023 voor een verdere daling van het aantal medicatiemeldingen zal leiden.

Vitaal en veilig werken

De arbeidskrachte is één van de grootste uitdagingen in de zorg. Goede zorg wordt geboden door medewerkers die met plezier, gezond en veilig werken. Thema's als werkdruk, verzuim en vitaliteit staan binnen onze organisatie daarom al langer op de agenda. Naast het op orde houden van de bezetting, stimuleren we onze medewerkers te blijven leren en ontwikkelen.

Vitaliteit stimuleren

Gelukkige en gezonde werknemers komen niet zomaar uit de lucht vallen. Vitaliteit staat in directe verbinding met mentale- en fysieke gezondheid, gezonde voeding en sociale motivatie.

Werken aan gezondheid is voor iedereen anders. De een beweegt al voldoende en wil een eetgewoonte aanpassen. De ander vindt het moeilijk om werk en privé gescheiden te houden of om grenzen te stellen. Wij proberen als organisatie dit bewustzijn te stimuleren.

In 2022 hebben we al onze werknemers deel laten nemen aan de workshop 'Zorgmedewerker, hoe goed zorg jij voor jezelf?', uitgevoerd door PSION. PSION helpt organisaties en medewerkers bij preventie en aanpak van psychische klachten. Het doel van deze workshop was bewustzijn creëren van eigen emoties en te helpen het lichaam te begrijpen in tijden van stress.

Daarnaast heeft de preventiemedewerker medewerkers de volgende informatie toegestuurd ter bevordering van de duurzame inzetbaarheid:

1. Vitaliteitinkaat.nl. Vitaliteitinkaat.nl geeft medewerkers praktische tips waarmee zij in elke levensfase hun werk goed, gezond en met plezier kunnen (blijven) doen.
De inhoud bestaat uit vier onderdelen:
 - a. Werkomstandigheden: werkdruk, fysieke belasting, ongewenst gedrag en de werkurenberekenaar.
 - b. Werk-privé balans: mantelzorg en werk, ouderschapsverlof, financiële problemen en de overgang.
 - c. Vitaal en gezond: gezond gewicht, alcoholgebruik, de leefstijlcoach en mindfulness.
 - d. Ontwikkeling en loopbaan: een leven lang leren, sollicitatietips en Sterk in je Werk.
2. Het e-book "zorgen voor professionals".
3. De mogelijkheid tot kosteloos ontwikkeladviezen en zorgopleidingen via Avans+ doormiddel van de regeling "NL Leert Door".

Het verzuimpercentage binnen de gehandicaptenzorg was in 2022 8,36%. Binnen onze organisatie was dit 3,86%. We kunnen dus stellen dat we goed op weg zijn. Toch blijft preventie en het bewustzijn rondom duurzame inzetbaarheid ook de komende jaren een belangrijk aandachtspunt binnen onze organisatie.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2022 hebben wij de werkbeleving binnen onze organisatie laten onderzoeken door Ipsos. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een online enquête die is verspreid onder alle medewerkers. De respons bedraagt 97%. Dat is zonder meer goed te noemen en beduidend hoger dan in 2020 (79%).

Positieve aspecten

De medewerkers blijken over het algemeen (heel) tevreden met hun werk en de organisatie. De grote meerderheid is tevreden over de inhoud van het werk en vindt de Belvertshoeve een prettige organisatie om voor te werken. Het gemiddelde rapportcijfer voor het werken bij de Belvertshoeve is een 8,5 en er zijn geen onvoldoendes gegeven.

*Stellingen waarmee ten minste 50% het **helemaal eens** is.*

	% helemaal eens
Ik word bij de Belvertshoeve goed opgevangen als ik iets vervelend heb meegemaakt met cliënten of familieleden	88
Binnen de Belvertshoeve heerst een prettige sfeer	77
De Belvertshoeve is een prettige organisatie om voor te werken	73
Ik voel mij gewaardeerd door mijn collega's	70
Mijn leidinggevende behandelt mij met respect	70

Met name stellingen over samenwerking, leidinggeven en sfeer zijn waarmee de meerderheid het helemaal eens is.

Verbeterpunten

Negatieve aspecten volgens ten minste 20% van de medewerkers

	% helemaal eens of oneens
Er is voldoende ruimte om te vergaderen of rustig een gesprek te voeren (% oneens)	40
Ik ben tevreden met mijn salaris (% oneens)	34
Persoonlijk begeleider zijn maakt mijn werk (soms) extra zwaar (% eens)	27
Ik moet wel eens onder onveilige omstandigheden werken (% eens)	20
Ik vind mijn werk psychisch belastend (% eens)	20

Het vaakst hebben medewerkers kritisch geantwoord op de stelling over voldoende ruimte om een rustig gesprek te houden. De overige punten kwamen ook in vorige afnamen van het onderzoek naar voren. De stelling over het werken met cliënten (waardoor het werk soms extra zwaar is) is feitelijk niet te zien als 'verbeterpunt', maar (grotendeels) inherent aan het werk.

Vergelijking met 2020

De grootste verschillen hebben te maken met de vergaderruimten en het salaris. Op beide aspecten is het aandeel positieve antwoorden flink lager dan in 2020. Tegelijkertijd zijn dit aspecten die niet direct met de inhoud van het werk te maken hebben en/of buiten de invloedssfeer van de organisatie liggen. Bij veel punten die wel inhoudelijk zijn, en te maken hebben met de organisatie, is het oordeel juist positiever geworden. Voorbeelden zijn ontplooiingsmogelijkheden, samenwerking in het team en duidelijkheid van communicatie en procedures. De algehele tevredenheid is dus toegenomen ten opzichte van het onderzoek in 2020.

Blijven ontwikkelen

Wij vinden de behoeften, wensen en ontwikkelvragen van onze medewerkers belangrijk. Daarnaast is er veel aandacht voor werksfeer en werkdruk binnen de teams. Om hier zicht op te krijgen gaan leidinggevenden dagelijks in gesprek met medewerkers. Om medewerkers te behouden is de stimulerende rol van leidinggevenden essentieel.

In 2022 waren er meerdere medewerkers die individueel scholing volgden op kosten van de organisatie. Denk hierbij aan een werken/leren traject Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen niveau 4 en deeltijd HBO Management in de Zorg. De opleidingen zijn relevant aan het uitvoeren van de huidige functie of de wens op ontwikkeling binnen het eigen vakgebied.

Naast individuele trajecten worden er ook plenaire cursussen aangeboden. Een aantal onderwerpen zijn terugkerend, denk hierbij aan de-escalerend werken, medicatie scholing, BHV en EQI. Vanuit de wens om personeel duurzaam in te zetten worden er ook jaarlijks een aantal trainingen aangeboden om deze wens kracht bij te zetten. Denk hierbij aan trainingen zoals werk en privé in balans, omgaan met heftige emoties en assertiviteitstraining. Naast deze onderwerpen staat het de medewerkers vrij zelf onderwerpen aan te dragen.

Risico-inventarisatie en evaluatie

In 2022 is er opnieuw een risico-inventarisatie gedaan door een adviseur Veiligheid & Gezondheid van Perspectief. Aan de geconstateerde knelpunten wordt een klassering gegeven in de vorm van een prioriteitsstelling. Deze is gebaseerd op wettelijke, veiligheids-, gezondheids- en psychosociale aspecten.

Resultaten RI&E

Van de 107 punten waarop getoetst is, zijn 9 punten aangemerkt als matig risico. Geen enkel risico is geclassificeerd als zeer urgent, urgent of hoog. De genoemde risico's hadden te maken met voorlichting over ergonomie en voorlichting over biologische agentia. Deze punten zijn uitgevoerd door de preventiemedewerker en staan ook voor komend jaar op de agenda. Verder heeft de preventiemedewerker in 2022 een opfriscursus gehad van de adviseur Veiligheid & Gezondheid van Perspectief.

Medewerker aan het woord

Mijn naam is Kim Verhagen, 25 jaar oud en sinds augustus 2019 werkzaam bij Stichting de Belvertshoeve. Ik ben hier begonnen als stagiaire tijdens mijn opleiding Social Work. Na dat schooljaar ben ik als woonbegeleider werkzaam gebleven naast het afstuderen van mijn Hbo-opleiding. Toen ik klaar was met school ben ik hier fulltime gaan werken. Eerst als woonbegeleider, later ook als persoonlijk begeleider. Hier werk ik nu nog steeds met veel plezier!



Als stagiaire heb ik de organisatie leren kennen en één jaar mee mogen kijken met verschillende personen die een eigen invulling geven aan hun werk. Daar leer je veel van. Je gaat ervaren wat wel of niet bij jou als persoon past en hoe jij je wil profileren in dit werkveld. Elke woonbegeleider binnen de organisatie is anders, maar we hebben dezelfde rol: de jongeren ondersteunen en begeleiden richting zelfstandigheid op het gebied van wonen, werken en vrije tijd. Het bijzondere aan de Belvertshoeve is dat de jongeren ook verschillend zijn. Ieder volgt zijn eigen traject op eigen niveau, maar wel allemaal met hetzelfde doel: zelfstandiger worden. Ik wil je graag een kijkje geven in de zorg van de Belvertshoeve.

De Belvertshoeve is er voor jongeren vanaf 18 jaar met een licht verstandelijke beperking, psychiatrische of psychosociale problematieken. De organisatie heeft vier verschillende locaties met ieder hun eigen manier van zorg bieden. De zorg die we bieden is erg cliëntgericht. Dat wil zeggen dat we kijken naar het individu. We spreken van jongeren, niet van cliënten. Dat maakt het persoonlijker.

Hoe moet de inhoud van de zorg eruit komen te zien? Dat wordt afgestemd met elkaar, de jongere en het systeem. Vanuit daar gaan we kijken welke locatie binnen de Belvertshoeve passend is en welk traject de jongere gaat volgen. Je spreekt hier van maatwerk. Elke jongere krijgt een zorgplan met daarin zijn/haar eigen doelen. De doelen worden opgesteld door de jongere in samenwerking met de gedragsdeskundige en persoonlijk begeleider. De persoonlijk begeleider houdt hier zicht op en de woonbegeleiders werken vooral samen met de jongeren om deze doelen te behalen. De doelen zijn voor een half jaar en worden later geëvalueerd in een zorgplanbespreking. Wat ik erg belangrijk vind is dat de jongeren de regie blijven houden. Het is tenslotte hun toekomst. Intrinsieke motivatie is nodig om persoonlijke doelen te behalen. Op deze manier wordt er met elkaar gekeken naar de toekomst van de jongeren en zal er alles aan gedaan worden om het meest haalbare uit een jongere te halen. Maar wat is er nodig om goed te kunnen werken aan je toekomst? Een veilige omgeving!

Een essentiële waarde van de Belvertshoeve is veiligheid. Dit uit zich op verschillende manieren. Wat ik vooral zie is dat de begeleiders dicht bij de jongeren staan. Ze zijn erg betrokken en geven ze een veilig thuis. Dit is iets wat de jongeren voelen, maar ook ik als werknemer. Je mag er als persoon zijn en er is ruimte voor ontwikkeling. Jongeren krijgen meerdere kansen en mogen van hun fouten leren. Ze worden niet meteen weggestuurd, wat vaak in het verleden al wel is gebeurd.

Begeleiders hebben draagkracht en proberen door het gedrag van de jongere heen te kijken. Wat schuilt er achter het gedrag? Waar komt het gedrag vandaan? De Belvertshoeve zal daarin doorzetten om het gedrag van de jongere te veranderen en hen ander gedrag aan te leren. Geen woorden maar daden! Dat maakt de Belvertshoeve een unieke zorgorganisatie waar veel jongeren graag willen wonen en waar professionals willen werken.

De zorg die we de jongeren bieden doen we samen. Woonbegeleiders werken samen met elkaar, vragen advies aan de gedragsdeskundige en er wordt samengewerkt met behandelaren. Doordat de organisatie kleinschalig is, zijn de lijntjes kort en is iedereen gemakkelijk bereikbaar. Dat werkt prettig en heeft een positief effect op de zorg voor de jongeren. De samenwerking met andere zorgorganisaties mag van mij nog verbeterd worden. Vaak worden complexe casussen bij andere zorginstellingen niet aangenomen, waardoor de zorg en gesteldheid van de jongere ook achteruit kan gaan. Dit kan effect hebben op de jongere, de groep en de medewerkers. Dan realiseer ik me weer dat de Belvertshoeve een speciale plek is waar jongeren niet zomaar worden afgewezen. Daar mogen we als organisatie trots op zijn!

Interne reflectie

De afgelopen jaren werden de interne audits afgenomen als interviews tussen een interne auditor en een medewerker. Gezien wordt dat deze manier tot minimale verbetering leidt en dat de balans tussen inspanning en groei niet positief is. We hebben er daarom voor gekozen om van de standaard vorm af te stappen en een andere methode te gebruiken. Dit jaar is er gekozen voor de werkwijze 'intern leren en ontwikkelen'.

Werkwijze intern leren en ontwikkelen

Het managementteam en de teamcoördinatoren stellen jaarlijks het onderwerp en de werkwijze vast. Dat kan bijvoorbeeld een enquête zijn, het uitnodigen van een gastspreker of het bezoeken van een collega-organisatie, het bezoeken van een symposium door 1 of 2 medewerkers die vervolgens het geleerde presenteren aan de collega's, individuele of groepsgesprekken of iets in een spelvorm.

De resultaten van intern leren en ontwikkelen worden besproken in het kwaliteitsoverleg en de opvolging (verbeteracties) worden bijgehouden in het verbeterregister. De resultaten worden uiteindelijk opgenomen in dit kwaliteitsrapport.

Intern leren en ontwikkelen 2022

A. Zijn we tevreden over hoe het kwaliteitsrapport 2021 tot stand is gekomen en wat het heeft opgeleverd?

We zijn **niet** tevreden over hoe het rapport tot stand komt.

1. Over sommige onderwerpen en bepaalde besluiten leggen we gedurende het jaar onvoldoende vast. Daardoor moet voor het maken van het rapport in korte tijd veel informatie bij elkaar gezocht worden.
2. We constateren ook dat er kwaliteitsinformatie gemist wordt. Medewerkers die een studie doen en stagiaires, voeren in het kader van hun studie onderzoek uit naar kwaliteitsverbetering. Die worden wel besproken met de zorgmanager en verbetervoorstellen worden ook wel doorgevoerd. Maar er is geen centraal overzicht of inzicht in welke onderzoeken er zijn en wat die hebben opgeleverd. Hierdoor wordt niet optimaal gebruik gemaakt van onderzoeken en de resultaten daarvan.

Verbetermaatregelen A

In het kader van de verandering van directie wordt de overlegstructuur herzien. Hierbij zullen de conclusies van 1 en 2 meegenomen worden. De overlegstructuur zal zodanig ingericht worden dat informatie en besluiten (beter) vastgelegd worden zodat het eenvoudiger is om de informatie te verzamelen en analyseren zodra het kwaliteitsrapport gemaakt wordt. Ook over het MT kwaliteit wordt nagedacht: wat het doel en de werkwijze is voor het MT kwaliteit. Welke onderwerpen worden besproken, wie zijn deelnemers en hoe verloopt de besluitvorming.

B. Zijn we tevreden over hoe het MT kwaliteit verloopt? Is er voldoende verbinding met het MT en het coördinatorenoverleg?

We zijn hier tevreden over maar het MT kwaliteit wordt wel meegenomen in de nieuwe overlegstructuur. Daarbij wordt vastgesteld wat het doel en de werkwijze is voor het MT kwaliteit. Welke onderwerpen worden besproken, wie zijn deelnemers en hoe verloopt de besluitvorming.

Geen actie vereist.

C. Is het verbeterregister nog een handig hulpmiddel?

Het verbeterregister werkt fijn en kan misschien uitgebreid worden in het kader van de nieuwe overlegstructuur. Het kan dan gebruikt worden om de besluiten en acties vast te leggen vanuit meerdere overleggen.

Verbetermaatregel C

Besluit nemen of het verbeterregister uitgebreid wordt om de voortgang van andere overleggen te volgen.

D. Begrijpen de medewerkers waarom wij een kwaliteitssysteem hebben? Weten zij hoe zij daaraan (kunnen) bijdragen?

Informatie vanuit de kwaliteitsinstrumenten worden altijd nabesproken met de medewerkers. Ze begrijpen het nut en de noodzaak. Ook jongeren begrijpen wel dat er bijvoorbeeld een externe audit plaatsvindt en waarom.

Geen actie vereist.

E. Draagt het kwaliteitssysteem bij aan de kwaliteitsdoelen?

1. Professionalisering van de organisatie, met name versterking van methodisch handelen van de medewerkers.
2. Waarborgen dat er eenduidig gewerkt wordt, volgens de standaarden en afspraken die vanuit visie, deskundigheid en ervaring zijn ontwikkeld.
3. Waarborgen dat het belang van de jongeren die begeleiding ontvangen, altijd voorop staat. De basiszorg (Rust, Reinheid, Regelmaat) is daarbij leidend.
4. Waarborgen dat personeel efficiënt kan werken, in een omgeving die het mogelijk maakt ieders deskundigheid en vaardigheden ten volle te benutten.
5. Waarborgen dat er een continue proces gaande is van meten, analyseren en Verbeteren.
6. Optimaal anticiperen op interne en externe ontwikkelingen, optimaal gebruik maken van methodieken, middelen en materiaal.

Na bespreken van de kwaliteitsdoelen is de conclusie dat het kwaliteitssysteem bijdraagt aan de kwaliteitsdoelen. De kwaliteitsdocumenten worden gebruikt en actueel gehouden en dragen bij aan eenduidigheid en professionalisering. De PDCA- cyclus loopt goed. Het anticiperen op ontwikkelingen doen we in het meerjarenbeleid. Het MT is tevreden over de werking van het kwaliteitssysteem. De verbeteracties zijn opgenomen in het verbeterregister.

Het verhaal van Lars

Mijn naam is Lars van Lang. Ik ben 29 jaar en woon nu bijna twee jaar op de Belvertshoeve. Ik ben bewust voor deze plek gegaan, omdat het hier kleinschalig is en je geen nummer bent.

Je kunt ook echt aan je toekomstplannen werken hier. Ik heb al veel geleerd op de Belvertshoeve zoals; mijn kamer zelf onderhouden, wassen, koken, sociale contacten aangaan en onderhouden.

Ook ben ik bezig met het leren omgaan van mijn emoties en probeer ik conflicten niet meer te vermijden. Sinds ik hier woon ben ik al ruim twee jaar clean.

De zorg hier is goed, omdat hier 24/7 zorg is en de jongeren alle aandacht krijgen die ze nodig hebben. Wat ik ook heel mooi vind aan de Belvertshoeve is dat je hier ook echt mag zijn wie je bent.



Verslag externe visitatie 2023

Zorgorganisaties krijgen elke twee jaar bezoek van deskundigen. Deze externe deskundigen kijken hoe het met de zorgorganisatie gaat. Dit heet: externe visitatie. Ze praten bijvoorbeeld met medewerkers. Maar ook met bestuursleden en leden van de cliëntenraad.

Op 25 mei 2023 heeft de externe visitatie plaatsgevonden bij de Belvertshoeve.

Aanwezig als externe deskundigen:

1. Mevr. W. Asveld, moeder van jongere die bij de Belvertshoeve verblijft;
2. Dhr. B. Brekelmans, bestuurder zorginstelling Kameraet;
3. Mevr. P. van Delst, adviseur Vernieuwing & Kwaliteit BrabantZorg;
4. J. van Breda, orthopedagoog Hondsborg Koraal.

Aanwezig vanuit de Belvertshoeve:

1. Saskia Brands, kwaliteitsadviseur;
2. Janneke van Beers, bestuurder;
3. Janneke Kampshoff, orthopedagoog;
4. Jhon, jongere;
5. Winnie, jongere;
6. Jeroen Neggers, teamcoördinator;
7. Laila Klaassen, zorgmanager;
8. Robin Klaassen, bedrijfseconomisch medewerker.

Inhoud

Aan mevrouw Asveld is gevraagd om te beoordelen of het belang van de jongeren goed tot uiting komt in het kwaliteitsrapport. Mevrouw van Breda is gevraagd om te beoordelen of het methodisch handelen van de medewerkers voldoende tot uiting komt in het kwaliteitsrapport. Aan dhr. Brekelmans en mevr. van Delst is gevraagd om te beoordelen of de PDCA-verbetercyclus voldoende tot uiting komt in het kwaliteitsrapport.

Verslag

De avond is in goede sfeer verlopen en het kwaliteitsrapport is in alle openheid besproken. De aanwezige jongeren konden hun verhaal doen en er ontstonden interessante gesprekken tussen de deelnemers onderling.

Mevr. Asveld geeft aan het rapport, mooi, netjes en duidelijk te vinden. Ook vindt zij de verbeteracties in makkelijke taal geformuleerd dan in voorgaande kwaliteitsrapporten.

Dhr. Brekelmans vindt de PDCA-verbetercyclus duidelijk terugkomen in het rapport. De interne reflectie is hier volgens hem een goed voorbeeld van. Hij vindt dat de Belvertshoeve kritisch naar zichzelf kan kijken. Verder geeft hij complimenten over het laag ziekteverzuim en het hoge responspercentage van het MTO.

Mevr. van Delst geeft allereerst complimenten over de website. Zij vindt deze erg overzichtelijk en uitnodigend. Ook zij vindt de PCDA heel duidelijk terugkomen in het hoofdstuk Interne reflectie. Ze geeft aan dat de Belvertshoeve meer haar succesverhalen mag delen en benoemen waar ze goed in zijn.

Mevr. van Breda kent de Belvertshoeve goed en geeft aan de Belvertshoeve ook echt terug te zien in het rapport. Zij geeft complimenten over het aannamebeleid en de kwaliteit van de medewerkers.

Verbeterpunten

- Er is in het rapport niks opgenomen over vrijetijdsbesteding terwijl de Belvertshoeve hier veel in investeert. Actie: dit opnemen in het volgende kwaliteitsrapport.
- In het kwaliteitsrapport staat dat er twee jongeren voor veel agressie incidenten hebben gezorgd. Er zijn hier door de Belvertshoeve veel acties op uitgezet maar deze zijn niet beschreven in het rapport. Actie: ook het leerproces (on geplande leerervaringen) opnemen in het volgende rapport.
- De jongeren van de appartementen geven de Belvertshoeve een lagere score in het CTO dan de jongeren van de overige locaties. In het rapport staat niet beschreven wat hier de oorzaak van is. Actie: vraag uitzetten in de JORA vergadering en opnemen in dit rapport.
- Er wordt in het rapport niet beschreven hoe de Belvertshoeve toezicht houdt op medicatiegebruik. Actie: dit zal toegevoegd worden aan dit rapport in het hoofdstuk 'Kwaliteit'.
- Uit het rapport komt niet naar voren welke methodieken er binnen de Belvertshoeve worden gebruikt. Actie: dit zal worden toegevoegd aan dit rapport in het hoofdstuk 'Kwaliteit'.

Verbeteracties 2022 en 2023

Terugblik 2022

1. Werkafspraken borgen volgens de PDCA methode.

We zijn hiermee aan de slag gegaan. We hebben de C en A standaard geborgd in de teamvergaderingen. Het controleren van de kamers op schoon- en netheid op het terrein is een teamdoel geworden en komt terug tijdens elke vergadering. Wanneer dit punt gehaald is wordt er een nieuwe werkafpraak gemaakt en komt deze terug in de teamvergadering. Zo heeft elk team teamdoelen gemaakt, waarvan er minstens één praktisch is.

2. Doorontwikkeling cliëntcommunicatie.

Dit is een blijvend doel. De grootste verbetering hopen we te maken door de overstap naar het nieuwe ECD systeem ONS. Daarnaast is de indeling van de teamvergadering aangepast en zo ingericht dat er planmatig jongeren aanbod komen. Dit wordt voorbereid door de persoonlijk begeleider en de orthopedagoog. Wanneer nodig wordt er externe expertise ingevlogen. Ook maken alle teams nu gebruik van dezelfde agenda op alle locaties. Zit zorgt er voor dat afspraken beter worden vastgelegd.

3. Rapporteren op de doelen in het nieuwe ECD systeem (ONS).

Er is een werkgroep opgesteld, die als doel heeft het systeem zo efficiënt mogelijk in te richten en te gebruiken en de communicatie te optimaliseren.

Door het nieuwe systeem is ook het rapportagesysteem aangepast. Woonbegeleiding kan nu alleen nog op doelen van jongeren rapporteren, dit is bewust gedaan om het trajectmatig werken te bevorderen. Woonbegeleiders zijn zo beter op de hoogte van individuele doelen. Daarnaast zijn trends en/of groei nu beter zichtbaar.

4. Naleven jaarplanning, protocollen en procedures op beleidsniveau.

De jaarplanning wordt nageleefd, is onderdeel van MT en TV. Ook wordt er gewerkt aan een nieuwe overlegstructuur waarbij de inhoud ook aangepast wordt. Er gaat onderscheidt gemaakt worden tussen beleid, cijfers, inhoud, plannen e.d.. Dit moet bijdrage aan een zo effectief mogelijke vorm van overleg en een structureel goed uitgevoerde planning.

Verbeteracties 2023

1. Doorontwikkeling cliëntcommunicatie;
2. Doorontwikkeling nieuwe overlegstructuur, met als doel de effectiviteit van de overleggen te optimaliseren;
3. Optimalisatie van het proces wachtlijstbeheer, met als doel de verbetering van interne doorstroom van cliënten;
4. Acties uitzetten om het aantal (agressie)incidenten te beperken.

Scheibaan 13A
5062 TM Oisterwijk

Telefoon: 013- 52 99 705

E-mail: mail@belvertshoeve.nl

Website: www.stichtingdebelvertshoeve.nl

