

Kwaliteitsverslag 2022



Twee **gelijkwaardige**
mensen



Met open armen
onvoorwaardelijk



Wederkerige
samenwerking



de  **Overburen**
zorg & ondersteuning

Inhoudsopgave

1. Leeswijzer	3
2. Voorwoord.....	4
3. Visie op wederkerigheid	5
4. Visie op kwaliteit	6
5. Verhalen	7
6. Terugblik 2022	10
7. Aandachtspunten 2023 en verder.....	13
8. Interne reflecties	15
9. Bronnen	17
10. Bijlagen	18

Gebruikte afkortingen in dit verslag

BBL	-	Beroeps Begeleidende Leerweg
CCVR	-	Centrale Cliënten & Verwantenraad
FTE	-	Fulltime-equivalent
GGZ	-	Geestelijke Gezondheidszorg
HG&K	-	Huiselijk Geweld & Kindermishandeling
MIC	-	Meldingen Incidenten Commissie
MIM	-	Meldingen Incidenten Medewerkers
MPT	-	Modulair Pakket Thuis
MTO	-	Medewerkerstevredenheid Onderzoek
OR	-	Ondernemingsraad
PGB	-	Persoonsgebonden Budget
P&O	-	Personeel & Organisatie
RvT	-	Raad van Toezicht
WLZ	-	Wet Langdurige Zorg
WMCZ	-	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WMO	-	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WZD	-	Wet Zorg en Dwang

1. Leeswijzer

Beste lezer,

Welkom “in” dit kwaliteitsverslag. Het maakt deel uit van een drieluik dat dit jaar door st. De Overburen op haar website wordt gepubliceerd. Naast dit verslag maken ook het ‘bestuursverslag’ en het ‘governanceverslag’ onderdeel uit van het drieluik.

In het bestuursverslag kunt u de zakelijke informatie vinden over hetgeen er binnen st. De Overburen in 2022 is gebeurd. In het governanceverslag vindt u een reflectie van onze Raad van Toezicht op de besturing van onze organisatie.

De verslagen zien er een beetje soberder uit dan vorig jaar. Dat heeft te maken met onze keuze de spaarzame capaciteit binnen een kleine organisatie zo goed mogelijk te verdelen in verband met de nog steeds toenemende regeldruk.

Daarom maken we helaas ook geen aparte cliëntenversie van het kwaliteitsrapport. Toch vinden we dat cliënten de belangrijkste groep zijn, waar we het rapport voor schrijven. Daarom hebben we geprobeerd dit rapport zoveel mogelijk te schrijven in taal die voor iedereen duidelijk is.

Vorig jaar hebben we vooral onze cliënten aan het woord gelaten. Juist hun verhalen doen ertoe. Uit de reacties die wij daarop kregen, bleek dat dit is gewaardeerd. Dit jaar kijken we met twee van deze cliënten terug naar het jaar 2022.

Wat hebben zij meegemaakt? Wat is voor hen belangrijk? En wat voor Overbuur zijn zij? De namen van de cliënten zijn in verband met de herkenbaarheid natuurlijk gefingeerd.

Dit jaar is er ook een verhaal van een medewerker die veel samenwerkt met informele zorg. Dit sluit aan op onze beleidskeuzes, zoals u bij het lezen van dit verslag zult merken.

Aan de hand van deze verhalen vertellen wij meer over het begrip ‘kwaliteit’ binnen ‘De Overburen’ en over wat we in 2022 hebben geleerd en wat we in 2023 willen gaan doen.

Verder vind u in dit verslag ook een aantal nieuwsberichten die dit jaar op ons intranet hebben gestaan. Deze berichtjes gaan over verschillende manieren van samenwerking. Want samenwerken met elkaar, verwanten, vrijwilligers en andere organisaties vinden wij heel belangrijk.

Dit rapport hebben we in grote lijnen geschreven vanuit de richtlijn Kwaliteitskader uit 2017. Vanaf volgend jaar schrijven we het op basis van vernieuwde Kwaliteitskompas. Waarschijnlijk zal het verslag daardoor veranderen naar een vrije vorm. Daar zien wij nu al naar uit! Maar ondertussen wensen we u nog veel leesplezier met dit verslag.

Hartelijke groet, namens ons allemaal,

Jacko de Raad
Directeur-Bestuurder Stichting De Overburen

2. Voorwoord

De zorg voor mensen met een beperking of hulpvraag vindt plaats binnen snel veranderende wereld. Er is een krimpende arbeidsmarkt, de hulpvragen worden ingewikkelder en er komen steeds meer mensen die hulp nodig hebben. Het geld dat beschikbaar is voor zorg & dienstverlening moet onder meer mensen verdeeld en er is een tekort aan goede woningen. Daarnaast zorgt de oorlog in Oekraïne ervoor dat alles duurder is geworden.

Door al deze zaken wordt de uitvoering van goede zorg & dienstverlening in Nederland steeds moeilijker. Als we onze manier van werken binnen zorg & dienstverlening niet veranderen komt de toegankelijkheid en beschikbaarheid ervan in gevaar. En dat laatste is iets wat wij natuurlijk niet willen.

Om ook in de toekomst zorg & ondersteuning te kunnen blijven bieden zijn er door Zorgverzekeraars Nederland en de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland vijf mogelijke oplossingsrichtingen bedacht. Deze zijn beschreven in een akkoord. Dit akkoord heet: 'Transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg'. De oplossingsrichtingen worden kanslijnen genoemd. De kanslijnen zijn:

- Elke cliënt krijgt een betekenisvolle dag invulling passend bij de wensen, talenten en vermogens.
- Bewezen arbeidsbesparende technologieën worden door zorgorganisaties geïmplementeerd in de eigen zorgpraktijk.
- Alle cliënten ontvangen een passende hoeveelheid zorg, die meer is gekoppeld aan hun zorgvraag dan aan hun zorgwens.
- Elke cliënt die dat aankan, krijgt een zo zelfstandig mogelijke, eigen plek in de samenleving. Dat betekent dat cliënten waar mogelijk zelf hun woonlasten gaan betalen.
- Bij elke cliënt wordt het (eigen) netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd om een rol te spelen in de uitvoering van zorg & ondersteuning.

St. De Overburen heeft in 2022 veel geïnvesteerd in het maken van plannen voor de komende jaren aan de hand van de bovengenoemde kanslijnen. Na veel gesprekken met elkaar heeft de organisatie heeft ervoor gekozen de nadruk te leggen op drie thema's:

- Integratie van professionele en informele zorg: Onze betaalde begeleiders gaan veel meer samenwerken met verwanten, vrijwilligers, burens, vrienden en kennissen van cliënten en anderen om passende zorg te geven. Daar waar mogelijk zal de bijdrage van informele zorg aan de zorg & dienstverlening niet vrijblijvend meer zijn.
- Dag invulling: Onze cliënten hebben een betekenisvol dagprogramma passend bij de wensen, talenten en vermogens. Deze talenten en vermogens worden ingezet om een bijdrage te leveren aan de zorg voor elkaar of andere kwetsbaren in de maatschappij.
- Technologie. We gaan handige technologie gebruiken om gemakkelijker contact met elkaar te kunnen maken en om eigen regie te kunnen nemen.

De eerste stappen voor een meerjarenbeleid waarin deze thema's terugkomen en concreet worden gemaakt zijn eind 2022 gezet.

En wat daarbij blijkt is dat de nieuwe naam, die onze organisatie voor zichzelf heeft gekozen, prima bij een aantal ontwikkelingen lijkt te passen. Net zoals onze visie op 'wederkerigheid'.

3. Visie op wederkerigheid

Over onze visie, missie en kernwaarden kun je lezen op onze [website](#). In dit verslag willen we er één begrip uit lichten. Dat is wederkerigheid.

Het begrip wederkerigheid, dat is geïnspireerd op christelijke waarden, is een belangrijk uitgangspunt voor de uitvoering van onze zorg & dienstverlening. Gekeken vanuit het perspectief van wederkerigheid komt hulp in een aantal bijbelverhalen uit onverwachte hoek.

In de zorgsector was het meer voorspelbaar in de afgelopen jaren uit welke hoek men hulp kon verwachten. De ondersteuning aan mensen met een beperking is altijd vormgegeven door de professionals. Ook al is er in de loop van de jaren steeds meer aandacht ontstaan voor het benutten van vaardigheden van cliënten. Daar waar vaardigheden bij cliënten werden ontwikkeld was dat echter vaak alleen gericht op de vergroting van de eigen zelfredzaamheid.

Volgens st. de Overburen zijn mensen met een beperking niet alleen hulpvrager, maar kunnen zij tot op zekere ook de rol van hulpverlener voor elkaar vervullen. Wij geloven dat ieder mens de neiging heeft een ander mens tot dienst te willen zijn. Dat is immers bewezen als één van de belangrijkste bronnen van menselijk geluk.

Ook mensen met een verstandelijke beperking hebben daarin mogelijkheden. St. de Overburen stelt zich tot taak die bij haar cliënten aan te boren. Zo levert ieder op zijn eigen manier een bijdrage aan de samenleving. De kern is dat we kijken wat onze cliënten kunnen betekenen voor een ander.

Ook voor begeleiders betekent werken vanuit het principe van wederkerigheid het leren innemen van een andere rol. Daarbij stelt hij zich niet uitsluitend op als hulpverlener, maar vooral ook als partner van de cliënt en zijn/haar sociale omgeving bij het vervullen van hun rol.



Wederkerigheid volgens De Overburen

Wij zien graag dat mensen bij elkaar aanhaken in plaats van alleen door het leven te gaan. Want wij geloven dat:

- ieder mens in zijn of haar eigenheid een meerwaarde vormt voor de ander.
- ieder mens talenten heeft.
- ieder mens het meest tot bloei komt in relatie met de ander

Daarom zien wij het als onze opdracht:

- De eigenheid van ieder mens te leren kennen.
- Ieder mens te ondersteunen zijn/haar talenten tot bloei te brengen.
- Ieder mens te helpen voor een ander van betekenis te kunnen zijn.

4. Visie op kwaliteit

Onze visie op wederkerigheid heeft ook effect voor onze visie op kwaliteit. Deze is in een aantal punten samen te vatten.

- Kwaliteit van zorg & dienstverlening is afhankelijk van de samenwerking tussen cliënt, Informele zorg en professional;
- Kwaliteit moet merkbaar zijn voor de cliënt. Meetbare zorg (Zoals het aantal incidenten bijvoorbeeld.) is ook belangrijk, maar vooral ondersteunend om van te leren en verbeteren.
- De belangrijkste factor voor kwalitatief goede dienstverlening te leveren is het contact tussen mensen. Het ondersteuningsplan is ook belangrijk, maar helpt daarbij alleen.
- Kwaliteit loopt dwars door de organisatie heen. Iedereen is ervoor verantwoordelijk.

Centraal in de visie van de Overburen op kwaliteit staat dus het aangaan van partnerschap tussen onze beroepskrachten met de cliënt, zijn verwanten en andere informele zorg. De kwaliteit van zorg meten we het liefste aan de hand van hoe de cliënt onze zorg & dienstverlening beleeft.

Nieuwsbericht 4 10 2022

'Kom erbij'

Tijdens de 'Kom Erbij Week' hebben enthousiaste deelnemers van Lavendel (dagbestedingslocatie van St. de Overburen) bij Supermarkt Boons mooie plantjes en geurende theepakketjes uitgedeeld. Zij boden de pakketjes aan voorbijgangers aan en vroegen hen om het pakketje door te geven aan iemand die wel wat aandacht kan gebruiken. De Kom Erbij Week is er speciaal om aandacht te vragen voor eenzaamheid. Iedereen is wel eens eenzaam en hoe leuk is het dan om een bezoekje en een pakketje te krijgen? De deelnemers van Lavendel zetten de voorbijgangers hiermee aan om aandacht te geven aan een ander. Hierdoor waren zij niet langer cliënten die zorg nodig hebben, maar burens die andere mensen 'helpen' om voor anderen te zorgen.

De zelf versierde bloempotten met een mooie plant erin waren erg populair en ook de theepakketjes zijn allemaal uitgedeeld. Dit leidde tot veel mooie, warme en soms ontroerende reacties. Zowel bij de deelnemers ("ik vind dit zó leuk om te doen!") als bij de voorbijgangers die soms heel open hun eigen verhaal deelden.

5. Verhalen

Het verhaal van Jan

Jan woont in een eigen appartement. Net als Jan wonen daar mensen met een lichte verstandelijke beperking en bijkomende (psychiatrische) problematiek. Jan woont nu bijna twee jaar in zijn nieuwe woning en vertelt hoe zijn leven eruitziet sinds hij er samenwoont met zijn burens. Jan is lid van de Centrale Cliënten en Verwanten Raad. We spraken met Jan over wat het voor hem betekent om een Overbuur te zijn.

“Ik woon nu in een appartement op de tweede verdieping. We maken het met elkaar gezellig. We zitten vaak bij een buurvrouw van mij. Daar drinken we koffie met elkaar. Ik geef de anderen dan de koffie, en dat is geen probleem. Dat kan ik goed betalen. En dan zitten we daar met elkaar te praten, soms wel met vijf of zes man.

Ik probeer wel vaker op te komen voor andere bewoners, maar ik kan ook niet alles doen. Ik heb het wel eens aan ze gevraagd, maar dan weten ze vaak niet wat ze precies willen en wat ik voor hen kan doen. Vaak zijn het dan persoonlijke dingen. Iemand kwam bijvoorbeeld met de vraag dat zijn slot kapot was, maar dat moet hij met de klusjesman bepraten. Daar kan ik niet bij helpen.

Ik ga wel met mijn buurvrouw boodschappen doen. Die durft niet alleen te lopen op straat, samen met mij lukt dat wel. Af en toe doe ik de gang stofzuigen, maar dat doet een andere buurman nu. Ik laat ook wel eens de hond van een andere buurvrouw uit. Ik ga met hem lopen. Bij anderen wil hij niet zoveel, maar met mij gaat hij wel een wandeling maken. Hij doet alles wat ik zeg.

In de cliëntenraad hebben we het met elkaar erover gehad dat er steeds minder geld komt voor begeleiders en dat er een tekort aan is. Familie en anderen moeten gaan helpen. Ik vind het wel een oplossing, maar ik heb geen familie meer. Ik heb geen idee hoe dat voor mij eruit gaat zien. Volgens mij moeten er bij mij begeleiders langs blijven komen. Dat is de enige mogelijkheid. Verder weet ik het niet.

Ik zit wel eens mee te denken hoe we zouden kunnen bezuinigen. De werksters zijn er niet meer, dat werd echt te duur. Maar we worden steeds ouder en er komen minder mensen naar de verzorging, dus op het laatst.... Ik weet het ook niet. Je hebt ook pyjama dagen en zo. Die hebben we hier gelukkig nog niet.

Ik voel mij wel een echte buurman voor andere bewoners en met bijna iedereen gaat dat hartstikke goed”.

Het verhaal van Felix

Felix maakt gebruik van een vorm van beschermd wonen. Bij De Overburen ligt dit op snijvlak van de verstandelijk gehandicaptenzorg en de geestelijke gezondheidszorg. De ondersteuning is bedoeld voor mensen van 18 jaar of ouder die door psychische of psychosociale problemen 24 uur per dag ondersteuning nodig hebben. Dit kan in een instelling zijn als er 24 uur toezicht nodig is. Of het kan een vorm van zelfstandig wonen zijn als begeleiding op afstand of op afroep passend is.

“Sinds vorig jaar gaat het alleen maar bergopwaarts met mij. Nu woon ik alleen in een appartement. Alles lekker gelijkvloers, de winkel dichtbij en een lift erbij. Ik ben hier helemaal gelukkig. Ik was met een opleiding bezig tot ervaringsdeskundige, maar daar ben ik helaas tijdelijk mee gestopt.

Ik ben aan de opleiding begonnen omdat ik de afgelopen negen jaar zoveel hulp heb gekregen vanuit de GGZ, variërend van verpleegkundigen tot begeleiders. Ik heb daarmee goeie ervaringen en minder goeie ervaringen gehad. Het gaat met ups en downs. Een paar jaar geleden kreeg ik het idee, ik wil wat terugdoen voor mijn medemens. Toen heb ik besloten om in eerste instantie op scholen les en voorlichting te gaan geven over de gevaren van alcohol, drugs en tabak. Ze moeten er zelf vanaf komen, maar ik kan ze daarbij een beetje helpen. Want ik weet hoe het is. Ik help als ervaringsdeskundige, of als goede Overbuur.

Maar op dit moment doe ik er weinig mee. Ik ben namelijk bezig om een fulltimebaan te zoeken en dat kost veel tijd. Ik heb nu 20 sollicitaties lopen. Ben er al bij vier afgewezen. Maar laat mij niet uit het veld slaan.

Wel ben ik lid geworden van de cliëntenraad. Dat is heel informatief, soms nog wel veel informatie tegelijkertijd. Dat moet dan weer even bezinken, met dat geheugen van mij. Ik voel mij wel serieus genomen, als dit niet zo zou zijn ga ik er niet meer bijzitten. Als ik echt het gevoel had er voor “Jan Lul” bij te zitten, dan kap ik er wel mee”.

Nieuwsbericht 14 maart 2022

Samen Ridderkerk zelfredzaam maken

Afgelopen dinsdag 8 maart ondertekende Jacko de Raad namens De Overburen het statement ‘Samen Ridderkerk zelfredzaam maken’ bij de gemeente Ridderkerk. Dit statement is de aanzet voor het ‘Actieplan Wonen en Zorg’ waarin de gemeente samen met diverse maatschappelijke organisaties hun plannen gaat uitwerken op het gebied van zorg, wonen en zelfstandigheid.

Een onderwerp dat zeker voor onze organisatie steeds belangrijker wordt. Want mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben, wonen steeds vaker zelfstandig. Dat stelt eisen aan de woningen in Ridderkerk, de woonomgeving en aan zorg en ondersteuning. Maar het vraagt ook van inwoners dat ze elkaar helpen. Of zoals het statement het verwoordde: “Zo lang mogelijk zelfstandig wonen in een vertrouwde omgeving, waar mensen omzien naar elkaar.”

Dat laatste zinnetje, ‘waar mensen omzien naar elkaar’, is er door de inzet van Stichting De Overburen in gekomen. En daar mogen we trots op zijn. Het laat zien dat we met onze visie en missie aansluiten bij de ontwikkelingen op zorg- en woongebied in Ridderkerk en dat we daarin echt iets toevoegen wat er nog niet is.

Het verhaal van Anita

Anita werkt nu 19 jaar op de locatie Kruidentuin in Barendrecht als begeleider. Daarnaast is zij de vrijwilligers coördinator voor de Kruidentuin. Onze locatie ligt vlak bij het centrum van Barendrecht in een rustige buurt. Er is plaats voor 26 cliënten. Het winkelcentrum van Barendrecht is dichtbij en trein en bus zijn op loopafstand. Juist als je wat ouder bent kun je prima aan de Kruidentuin terecht. Er wonen mensen die een intensieve hulpvraag hebben.

“We hebben nu 38 vrijwilligers. Wel hoor je overal dat er minder vrijwilligers zijn, want mensen hebben veelal een baan en zijn daarnaast vaak ook nog mantelzorger voor iemand uit hun eigen kring. Ons lukt het wel om vrijwilligers te vinden. Ik heb een breed netwerk en overal waar ik kom probeer ik het gesprek wel die kant op te krijgen, zodat we over mijn werk en het vrijwilligerswerk gaan praten.

Dat pak ik aan en dan vertel ik waar we mee bezig zijn en vooral hoe leuk en waardevol dat is. Dan heb je ze! Als ik op zaterdagmiddag op het dorp loop kan ik nooit eens een kwartiertje boodschappen halen. Ik ben altijd een uur weg. Als ik mensen tegenkom pak ik die kans dan ook maar meteen aan.

Ik sprak twee verwanten van een oud client. Die vroegen: wat is er toch aan hand, gaat het allemaal zo slecht? Ik zei nee hoor, het gaat helemaal niet slecht. Maar er veranderen wel een heleboel dingen. Dus ik vertelde waar we mee bezig zijn en dat ik een bingo aan het organiseren was. De volgende is vrijdagavond, dan kom je toch langs. Kom je eens kijken hoe het allemaal gaat.

De vraag van hen was: mag dat dan? Ja natuurlijk kan dat, je bent van harte welkom en als je het leuk vindt dan blijf je gewoon. Ze zijn gekomen en niet meer weggegaan. Nu organiseren zij drie tot vier keer per jaar de bingo, wel samen met mij. Het mooie hiervan is dat zij een bekend gezicht hebben voor de huidige bewoners.

De samenwerking met verwanten verloopt heel divers. Met een aantal loopt dat prima, maar met anderen is het heel moeizaam. Ik begrijp dat wel. Soms is er kritiek en hebben ze ook gelijk. Wel vind ik dat er af en toe maar weinig geduld is. Het is wel de toekomst dat we het samen moeten gaan doen. Hierover moeten wij wel duidelijkheid geven. Informeren en hierover verwantenavonden organiseren is heel belangrijk. Anders blijven verwachtingen die vroeger zijn opgebouwd gewoon bestaan.

Nieuwsbericht 8 oktober 2022

De toekomst van onze sector

Stichting De Overburen is lid van de werkgeversvereniging Zorg en Welzijn Zuid-Holland-Zuid. De meeste zorgorganisaties in onze regio zijn aangesloten bij deze vereniging. Waardoor er een actief netwerk van zorgorganisaties is ontstaan. Op 22 september 2022 is er een nieuwe reeks van drie workshops gestart samen met bestuurders en hoofden P&O uit de gehandicaptenzorg. Het thema van deze workshops is scenariodenken. Het maken van toekomstscenario's helpt bij het klaarmaken van je organisatie op de mogelijke toekomst. Op die manier breng je in beeld wat nodig is voor je organisatie en welke strategische keuzes er voorliggen.

In de middag van 22 september is actief gewerkt aan het invullen van de scenario's. Er heerste een sfeer van verkennen en handen uit de mouwen steken. Duidelijk is dat de solidariteit in onze samenleving verschuift. Door de vergrijzing neemt het aantal hulpbehoevende mensen snel toe. Tel daarbij op dat er ook minder geld beschikbaar is voor de zorgsector, en dan is al snel duidelijk dat we als sector aan de slag moeten.

Bestuurders en hoofden bogen zich over de nieuwe netwerken die ontstaan in de samenleving. Want er zal een groter beroep worden gedaan op mantelzorgers en vrijwilligers, de informele zorg, en de rol en taken van de zorgprofessional zullen ook gaan veranderen. Daarnaast hebben ze een blik geworpen op hoe een nieuw zorgstelsel er uit zou kunnen zien en wat dat kan betekenen.

6. Terugblik 2022

In het kwaliteitsverslag 2021 zijn de aandachtspunten benoemd voor het jaar 2022. Hier staan we kort bij stil en vertellen wat we hiervan inmiddels hebben gedaan. De aandachtspunten uit het kwaliteitsverslag 2021 zijn opgepakt en we zetten flinke stappen vooruit. Maar niet alles is helaas gelukt. We hebben de te behalen resultaten voor iedereen in een overzichtelijk schema gezet. Het woordgebruik in dit schema is soms helaas wat technischer.

Resultaten voor cliënten en partners	Wat is ermee gebeurd?
(De werkwijze van) het Multi Disciplinair Team is ingebed in de organisatie.	Het multidisciplinair team is een groep van medewerkers die allemaal zijn gespecialiseerd in een ander vakgebied. Zij worden op vraag van teams ingezet wanneer er kennis vanuit die vakgebieden nodig is. De werkwijze van dit team heeft bekendheid gekregen bij teams. Daarom kan dat tijdig worden ingezet.
Het ondersteuningsplan is vereenvoudigd.	Het doel was het ondersteuningsplan inhoudelijk en qua vormgeving aan te passen. Dit om het beter werkbaar, te maken en meer begrijpelijk is voor de client. Deze doelstelling is in de loop van het jaar tijdelijk stopgezet, omdat we wilden wachten op de handreiking die geschreven zou worden door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Helaas was die eind 2022 toch nog niet beschikbaar. We leren hieruit dat we niet te lang op andere partijen moeten wachten. Voor 2023 heeft een herontwerp van het ondersteuningsplan hoge prioriteit. De ontwikkelingen rond de kanslijnen voor toekomstbestendige zorg en de samenwerking met de informele zorg gaat hierin worden verwerkt.
Het dagbestedingsaanbod is verbreed en gegroeid.	Het dagbestedingsaanbod van de Overburen is verbreed en er heeft een kleine groei plaatsgevonden. We vinden het nog belangrijker te melden dat we onze dagbestedingsprogramma's veel meer passend hebben gemaakt bij onze visie op wederkerigheid. Op die manier dragen onze cliënten bij aan het mooier maken van de maatschappij (Zie nieuwsbericht 'kom erbij' op pagina 6.) In 2023 gaan we door met deze ontwikkeling aan de hand van een meerjarenplan over ontwikkeling van betekenisvolle daginvulling.
De ontwikkeling naar leeftijdsbestendig wonen en ondersteunen is ingezet	In 2022 is in samenwerking met het zorgkantoor en partners in de regio voor één van onze locaties een zorgconcept ontwikkeld voor de ouder wordende cliënt op basis van positieve gezondheid. Dit project zal, mede gefinancierd vanuit de toekenning van beschikbare transitiegelden een vervolg krijgen. We hopen dat we op

	basis daarvan in 2025 een uitbreiding van plaatsen voor ouder wordende mensen met een verstandelijk beperking kunnen realiseren.
Continuering van het project Buurt M/V.	Inhoudelijk heeft het project Buurt M/V zijn waarde bewezen. In 2022 was de uitdaging deze toegevoegde waarde gefinancierd te krijgen. Dit is helaas niet gelukt en het project is zonder opvolging afgesloten.
Continuering van het project BuutVrij.	Een positieve evaluatie van het project Buutvrij heeft plaatsgevonden. Dit heeft geresulteerd tot een uitbreiding van de dienstverlening op het vlak van Maatschappelijke opvang. Het concept Buutvrij is in 2022 succesvol gebleken en de financiering voor 2023 is gewaarborgd.
Borging leeropbrengst Wzd.	Alle teams hebben deelgenomen aan de workshop Wet Zorg en Dwang. In 2022 zijn cliënten, verwanten en medewerkers betrokken bij de uitvoering van de wet. Resultaat is dat wij steeds beter begrijpen wat de wet betekent en met elkaar het gesprek hierover voeren In het belang van cliënten is een extern vertrouwenspersoon Wzd betrokken. De zoektocht naar een geschikte Wzd-functionaris heeft nog niet tot het gewenste resultaat geleid en zal worden voortgezet.
Een vernieuwd instrument ten behoeve van client tevredenheid onderzoek is geselecteerd en uitgevoerd.	Samen met de cliëntenraden en de centrale verwantenraad heeft een intensief onderzoek geleid tot de keuze van een passend instrument uit de waaier. De keuze is gevallen op het instrument van Customeyes. Door de opzet van het onderzoek zullen de uitkomsten medio 2023 beschikbaar komen.
Werken aan een organisatie voor, van en door cliënten, waarbij onder andere 'CarenZorgt', een actuele uitwerking van de Governancecode en de Wet medezeggenschap (Wmcz) optimaal wordt ingezet. En waarin partnerschap wordt benut.	Het cliëntenportaal CarenZorgt is door de organisatie als hulpmiddel facultatief aangeboden aan cliënten en hun netwerk. De omvang waarop hiervan gebruik wordt gemaakt blijft nog achter bij de verwachting. Over de manier waarop de vernieuwde Governancecode door Dee Overburen is uitgewerkt kunt u lezen in het bestuursverslag en het governanceverslag dat ook op onze website te vinden is. Met ingang van 2023 gaat de nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen de bestuurder en de CCVR (Centrale Cliënten en Verwanten Raad) in werking. Hiermee wordt de centrale zeggenschap door cliënten en verwanten gezamenlijk vormgegeven.

Resultaten voor medewerkers	Wat is ermee gebeurd?
De begrote formatie op locaties is compleet	<p>In 2022 heeft de werving van nieuwe medewerkers middels (digitale) campagnes extra aandacht gekregen. Daarnaast richten we ons op behoud van medewerkers door middel van procesverbeteringen zoals 'onboarding' en gemakkelijkere ontsluiting van informatie.</p> <p>Daarnaast is eind 2022 gestart met een verkenning op de toekomstbestendigheid van het huidige functiegebouw in het licht van de recente ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Voorlopige conclusie hiervan is dat het nodig zal zijn ons functiegebouw in te richten op de aanwezigheid van een groter percentage lager geschoold personeel (onder andere via zij-instromers) enerzijds en een kleiner percentage hoger geschoold personeel. In 2022 zijn een tweetal cliënten gestart met de opleiding tot ervaringsdeskundige.</p> <p>Het streven om de inzet van uitzendkrachten weer tot een minimum terug te brengen is mede door het hoge ziekteverzuim niet gerealiseerd. In het vierde kwartaal van 2023 moet de bovengenoemde verkenning hebben geresulteerd in een aantal aanpassingen aan het bestaande functiegebouw.</p>
Het gemiddelde ziekteverzuim bedraagt 7%.	De ingezette acties op basis van het in 2022 aanpaste verzuimbeleid hebben niet bijgedragen aan het behalen van deze doelstelling. Het verzuimcijfer voor 2022 bedraagt 10.84% en is daarmee ruim boven de doelstelling en het branche gemiddelde. Voor 2023 beraden we ons op verdere maatregelen.
Scholing en deskundigheidsbevordering is gerealiseerd	In 2022 is een deel van de trainingen online gehouden en was er meer sprake zijn van deels fysieke trainingen en training en scholing op afstand. In 2022 hebben we meer trainingen en scholing kunnen aanbieden dan gepland, waardoor de achterstanden die waren ontstaan tijdens de coronapandemie zijn ingelopen.
Ruimte voor medewerkers; opleiding, scholing en een toegankelijke database (Sociaal intranet en MyDMS), waar vooral zaken in staan die de medewerkers helpen hun werk te doen	Het sociaal intranet en een update van MyDMS is gerealiseerd. Uit een recente enquête blijkt dat 85% van alle informatie door medewerkers via het intranet wordt gevonden. Scholing heeft, ondanks de naweeën van de coronapandemie in 2022 plaatsgevonden. In 2022 is meer scholing en training uitgevoerd dan gepland en begroot. In 2023 wordt een nieuw scholingsplan opgesteld.
Vergroten van het gebruik van de verbeterinformatie uit het incidentmeldsysteem.	<p>Teams bespreken de incidenten tijdens overleggen. Er zijn afspraken gemaakt over het registreren van meldingen en het aantal meldingen is hierdoor toegenomen. Dit maakt dat er meer informatie beschikbaar is bij het maken van analyses. De MIC/ MIM commissie geeft op basis van deze analyse de organisatie per kwartaal adviezen, die bijdragen aan een veiligere woon en werkomstandigheden.</p> <p>In 2023 zetten we deze werkwijze voort.</p>

7. Aandachtspunten 2023 en verder

Hoe st. De Overburen haar toekomst ziet wordt duidelijk in de onderstaande plaat. Deze wordt gebruikt om cliënten, verwanten en medewerkers het beleid van st. De Overburen voor de komende jaren uit te leggen.

Uitdaging

De maatschappij gaat veranderen en daarom moeten wij ook veranderen. Er zullen minder betaalde begeleiders zijn.

Wat gaan we daaraan doen?

- Iedereen gaat meedoen om elkaar te helpen. Medewerkers, mantelzorgers, vrijwilligers en cliënten (Overburen) zelf. Om de samenwerking gemakkelijker te maken, maken we een **beter ondersteuningsplan**, zodat iedereen weet wat de bedoeling is en we allemaal kunnen werken aan de doelen van onze client.
- Dat is de reden waarom we ook **technische hulpmiddelen** gaan uitproberen.
- De locatie aan de Kruidentuin gaat worden verbouwd. Er komen appartementen bij en een aantal plekken voor mensen in hun laatste levensfase, zodat niemand hoeft te verhuizen. Zo maken we **meer passende woonplekken** voor onze cliënten.
- Ook over de **verbouwing van de Karpers** denken we nog steeds na. Ons vorige plan bleek te duur, dus zoeken we naar iets wat wel betaalbaar is.

Uitdaging

Door de hoge energieprijzen, bouwkosten en dure uitzendkrachten kunnen we te weinig sparen voor de verbouwingen die we moeten doen de komende jaren.

Wat gaan we daaraan doen?

- We willen gaan **groeien op de dagbesteding**, via ons project BuutVrij en via de verbouwingen.
- En ook het feit dat **iedereen elkaar gaat helpen** moet een besparing opleveren.
- Daarnaast gaan we elkaar **beter aan de afspraken leren houden**. Daarmee sparen we geld om de verbouwingen te betalen.
- We werken verder aan een **Overburen bedrijfscultuur**, dat is een belangrijke voorwaarde voor onze toekomstplannen.

Ook belangrijk

De Overburen trekken steeds meer een eigen plan. Ook als dat tegen de stroom in is. Want het past bij onze visie om mensen te helpen aanhaken bij elkaar en de samenleving. Dat vraagt om nieuwe manieren van (samen)werken en (samen)leven. **We zien naar je uit!**



Voor wat betreft de kwaliteitsdoelstellingen hebben we onszelf voor 2023 een aantal duidelijke resultaten gesteld. Natuurlijk zijn deze uitgebreider en in samenhang met elkaar beschreven in ons meerjarenbeleidsplan 2023-2025, maar worden hier in het kader van dit verslag enkel puntsgewijs benoemd:

A: Resultaten voor cliënten

- De samenwerking tussen locatieteams en het Multi Disciplinair Team is vormgegeven.
- De implementatie van het vereenvoudigd ondersteuningsplan is gestart.
- De Overeenkomst Zorg en Ondersteuning is vervangen door een samenwerkingsovereenkomst.
- Betekenisvolle Dagingvulling wordt aangeboden als dagbesteding. (Er zijn geen “thuiszitters” meer onder cliënten.)
- Planmatige integratie van professionele en informele zorg is gestart en wordt programmatisch verder ontwikkeld.
- Intersectorale plaatsingen worden voorbereid/uitgevoerd.
- Een nieuwe klantbelofte is beschreven en vastgesteld.
- Er zijn twee instrumenten geïmplementeerd waarmee merkbare zorg inzichtelijk wordt gemaakt,

B: Resultaten voor de medewerker

- Het gemiddelde ziekteverzuim bedraagt 8%.
- Beleidsachterstand op P&O gebied is ingelopen op gebied van duurzaam werken.
- Voorgenomen aanpassingen aan het functiegebouw zijn beschreven en onderschreven.

8. Interne reflecties

Een kwaliteitsverslag eindigt naar goede gewoonte met de reflecties van vertegenwoordigers van onze Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en de Centrale Cliënten & Verwantenraad. Tijdens verschillende vergaderingen hebben zij hun input en reflectie kunnen geven op de conceptversie van dit verslag. Dit vinden we een hele goede gewoonte, omdat aan de hand van deze teksten een idee rondom de mate van cohesie en/of gelijkgestemdheid tussen de verschillende gremia kan worden verkregen. En de organisatie daarmee tegelijkertijd feedback ontvangt over de eenduidigheid waarmee naar alle partijen is gecommuniceerd. Verschillende opmerkingen zijn waar nodig verwerkt in het verslag. Daarnaast kwamen de volgende observaties aan de orde.

De RVT zegt:

“De leden van de RVT- kwaliteitscommissie vinden het kwaliteitsverslag prettig leesbaar, herkenbaar en doordacht. Het biedt de ruimte voor gesprek. Er wordt een verbinding gelegd tussen de leuke ervaringsverhalen van cliënten en medewerkers, context, uitgezette acties en wat dit betekent voor een vervolg. De plannen voor 2023 zijn ambitieus, maar passen wel in het tijdsbeeld en wat cliënten van de Overburen mogen verwachten.

De toon in de eerste paragrafen van het kwaliteitsverslag is minder positief dan de raad gewend is van de Overburen. De Overburen wordt ervaren en beoordeeld als optimistisch. In de regel weten we knelpunten en veranderingen, zoals krapte en administratieve lasten, positief te benaderen. Een positieve insteek komt wel terug in de wijze waarop een antwoord is geformuleerd in de plannen voor 2023 en de wijze waarop met de kanslijnen wordt omgegaan. Dit in het belang van de cliënten.

In het verslag is de Overburen voldoende kritisch op haar eigen handelen. De resultaten komen overeen met het beeld dat de raad als toezichthouder heeft. De kritische blik, de doorlopende reflectie en het voorhouden van een spiegel is een kracht, die ook in het verslag zichtbaar is. “

De OR zegt:

“De Ondernemingsraad heeft het kwaliteitsverslag met belangstelling gelezen. De noodzaak om te veranderen is duidelijk, de lijnen zijn uitgezet. De Ondernemingsraad ziet kansen vanuit de noodzaak voor de medewerkers. De interviews sluiten hier mooi bij aan. Het verslag eindigt positief en daadkrachtig. Punt van feedback: het is veel informatie en hier en daar wat herhalend.”

De Centrale Cliënten & Verwantenraad (CCVR) zegt:

“Het is een uitgebreid verslag geworden, dat in dit concept zelfs meer pagina's dan voorgaande jaren nodig heeft om het verhaal over 2022 kwijt te kunnen. Desondanks is het door de opbouw herkenbaar en goed leesbaar gebleven. De verhalen van cliënten en medewerkers geven een beeld van de ontwikkeling bij hen en hoe deze past bij de ambities van de Overburen. De CCVR vindt het jammer dat er als gevolg van de keuzes naar aanleiding van de administratieve belasting met betrekking tot de jaarverslagen dit jaar geen ruimte is gemaakt voor meer cliëntverhalen. De raad mist met name de verhalen vanuit de 24-uurslocaties waar cliënten wonen met een lage(re) zelfredzaamheid. En voor het volgende verslag zouden we het goed vinden wanneer ook verwanten en mantelzorgers een aandeel krijgen in het verslag. Bijvoorbeeld door interviews met hen in het verslag op te nemen.

De wederkerigheid en de verbinding die cliënten, verwanten, vrijwilligers en medewerkers met elkaar moeten hebben komt goed naar voren. De CCVR is positief verbaasd over de mate waarin de Overburen van de locatie Kruidentuin vrijwilligers aan zich weet te binden.

De CCVR deelt de inzichten en doelstellingen zoals deze in dit verslag zijn opgenomen. Ook waar doelen niet zijn behaald, of anders uitpakken dan vooraf bedacht. In 2023 zal de CCVR de ontwikkeling hiervan nauwgezet volgen. Verder wil de CCVR actief betrokken blijven bij en een bijdrage leveren aan de ontwikkelingen die ons te wachten staan en die wij zelf in gang kunnen zetten.”

De bestuurder zegt:

“Het voordeel dat ik heb als bestuurder bij het schrijven van een reflectie op het kwaliteitsverslag is dat ik het laatst aan de beurt ben. Dat zorgt ervoor dat ik niet alleen kan reflecteren op het verslag, maar ook dat ik kan reflecteren op de verschillende reflecties daarop.

Wat me daarbij in het bijzonder opvalt dit jaar, is de enorm eensgezinde kijk van RvT, CCVR, OR en de schrijvers van dit stuk op de materie. En dat niet alleen als het gaat over de inhoud van dit verslag.

Maar belangrijker, ook waar het gaat over de ontwikkeling van de zorgsector en de te kiezen toekomstrichting voor st. De Overburen als gevolg daarvan.

Daar hebben wij binnen onze bestuurscirkel dit jaar dan ook uitvoerig met elkaar over gesproken. Ik wil deze reflectie dan ook gebruiken om mijn dankbaarheid uit te spreken, naar met name onze Centrale Cliënten & Verwantenraad. De CCVR sprak bij de bespreking van de maatschappelijke ontwikkelingen zonder voorbehoud de voorkeur uit voor het volgen van de kanslijn, waarin zij zelf weer ‘aan de bak’ zouden moeten om in de toekomst weer een gedeelte van zorg & ondersteuning samen met professionals op zich te nemen. Het elan waarmee deze realiteit onder ogen werd gezien en werd uit te dragen naar andere verwanten verdient diep respect.

De inhoud van ontwikkelingen zoals beschreven in het verslag zijn gelukkig ook voor mij heel herkenbaar. En ik beoordeel deze als positief. Zeker omdat zowel onze resultaten als onze uitdagingen in het verslag duidelijk voor het voetlicht worden gebracht, zoals ook door externe partijen zoals onze accountant en ons ISO-certificeringsbureau wordt bevestigd. Het verslag van de visitatie van de laatstgenoemde partij vindt u overigens in bijlage 6.”

9. Bronnen

Dit kwaliteitsrapport is gebaseerd op rapportages waarin wordt bijgehouden of de dienstverlening goed verloopt en waar we kunnen verbeteren. Verder gebruiken wij externe documenten waarin informatie over de inhoud en opstellen van een kwaliteitsrapportage en kwaliteitsgegevens van externe partners.

Intern

- Interviews met cliënten, verwanten en medewerkers
- Kaderbrief 2022
- Bestuursverslag de Overburen 2022
- Langetermijn huisvestingsplan 2020-2025 (herziene versie)
- Meerjarenbeleidsplan 2023-2025
- Kwartaalrapportages MT 2022
- Verslagen cliëntenraden 2021
- Nieuwsbrieven verwanten 2021
- Jaarverslag Klachten 2022
- Elektronisch Cliënten Dossier O.N.S., januari 2023
- Rapportage incident meldingen 2021 de Overburen 2022
- Verslagen 2022 Ondernemingsraad de Overburen, maart 2022

Extern

- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022
- Handreiking kwaliteitsrapport en externe visitatie 2017-2022
- Onderzoeksverslag Certificatie in de Zorg, 2022
- Managementletter Verstegen 2022, Dordrecht, 2022
- Verslag MVP 2022 de Overburen, Ridderkerk, 2021
- Jaarverslag CVP 2022 de Overburen
- Documentatie cliënt ervaringsonderzoek Customeyes
- Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028
- Handreiking inzicht in kwaliteit, Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg.

10. Bijlagen

Bijlage 1: Medezeggenschap

De medezeggenschap van cliënten en hun verwanten is geregeld via een Centrale Cliënten en Verwanten Raad (CCVR), bestaande uit cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers.

Daarnaast heeft de Overburen lokale cliëntenraden, bewoners overleggen, huiskamer overleggen en andere overlegvormen. Deze vormen zijn aangepast aan de mogelijkheden van cliënten om daadwerkelijk zeggenschap uit te kunnen oefenen. De cliënten praten over zaken binnen hun locatie, geven advies en informeren de CCVR hierover.

De CCVR heeft over de volgende zaken meegedacht:

- Het lange termijn huisvestingsplan
- Brandveiligheid
- De begroting
- Cliëntendossier
- Personeelwisselingen

De Wmcz 2018 gaat uit van het principe medezeggenschap door cliënten en verwanten noodzakelijk is voor het nemen van de juiste besluiten. Dat is de reden waarom ook de CCVR deel uitmaakt van onze bestuurlijke cirkel.

Bijlage 2: Clienttevredenheid

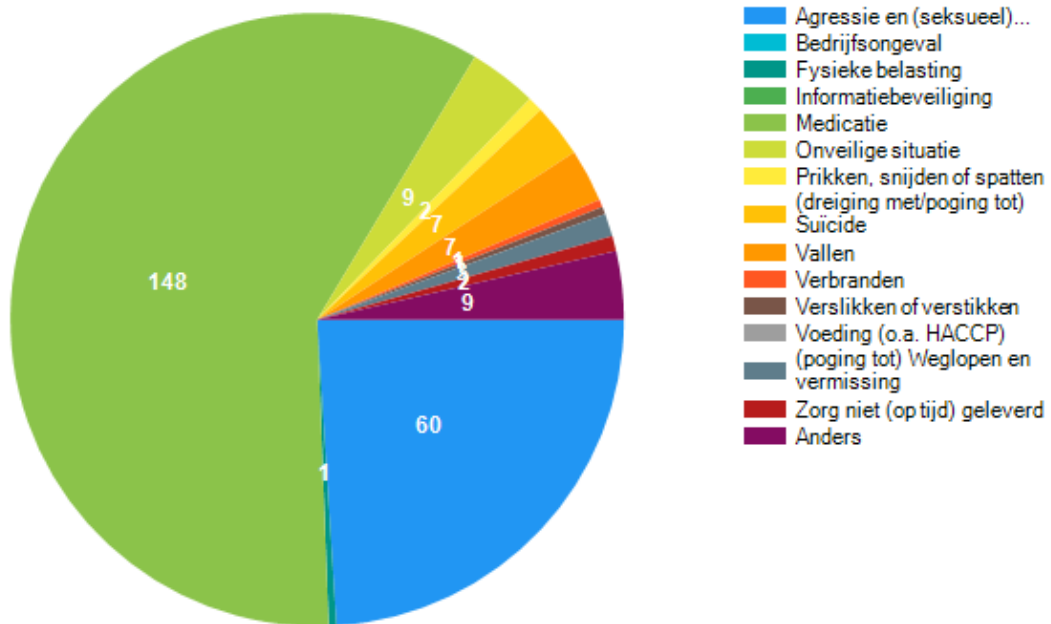
Een cliënttevredenheidsonderzoek is van belang voor cliënten en de kwaliteit van de zorg van Overburen. Ten eerste geeft het onderzoek een duidelijk beeld van hoe cliënten de zorg van Overburen ervaren en waar eventuele verbeterpunten liggen. Dit is belangrijk om de kwaliteit van de zorg te kunnen waarborgen en deze verder te kunnen ontwikkelen. Feedback van cliënten helpt bij het bepalen welke zorg en ondersteuning er nodig is, wat zij voor een ander kunnen betekenen en hoe dit het beste ondersteund kan worden. Ook kan het onderzoek inzicht geven in zaken zoals de communicatie tussen cliënten, formele en informele zorgverleners, de efficiëntie van de zorgverlening en de toegankelijkheid van de zorg.

Daarnaast draagt het onderzoek bij aan de tevredenheid van cliënten zelf. Door deel te nemen aan het onderzoek voelen cliënten zich gehoord en serieus genomen. Dit verhoogt hun betrokkenheid en zeggenschap.

In samenwerking met de CCVR is gezocht naar een methode die past bij de Overburen en de informatie geeft die past bij de plannen, ambities en werkwijze van ons. Dit is een lang traject geweest. Mede omdat wij gehouden zijn aan een instrument dat deel uitmaakt van de "Waaier" en geen vrije keuze hebben. De keuze is gevallen op het instrument van Customeyes. Door de opzet van het onderzoek zullen de uitkomsten medio 2023 beschikbaar komen. Zodra de uitkomsten er zijn gaan wij die publiceren op onze website.

Bijlage 3: Incidenten

Aantal meldingen per type gebeurtenis



Nut en de noodzaak van incidentenregistratie is binnen De Overburen lange tijd onderbelicht geweest. Dit heeft te maken gehad met gewenning aan bepaald gedrag dat men daardoor gewoon is gaan vinden, maar eigenlijk niet gewoon is. In 2022 is er veel gewerkt aan bewustwording hiervan, onder andere in teambesprekingen. Dit heeft geresulteerd in een significante stijging van het aantal incidentmeldingen ten opzichte van eerdere jaren. In 2022 waren er 250 meldingen, 113 meer dan in 2021.

Doordat meer meldingen werden gedaan konden deze beter dan eerdere jaren worden geanalyseerd. De MIC/MIM-commissie heeft dit jaar 11 adviezen ter verbetering uitgebracht. Doordat medewerkers dankzij deze analyses eerder feedback kregen en verbetervoorstellen konden doen merkten zij dat melden zin heeft. Een goede ontwikkeling al met al.

Inhoudelijk zagen we dat met name grensoverschrijdend gedrag en medicatie-incidenten zijn toegenomen. Bij grensoverschrijdend gedrag waren er in 2021, 46 meldingen. In 2022 zijn dit er 60. Hierbij lag de oorzaak voornamelijk bij de problematiek waarmee cliënten waren aangemeld. Bij de medicatie-incidenten ging het vooral mis bij het controleren, klaarzetten en bij inname door de cliënt. In 2021 waren dit er 61 en in 2022 148. Om medicatiefouten terug te dringen zijn locatie specifieke maatregelen genomen om de alertheid te vergroten en zijn waar nodig hulpmiddelen (bv een medicatiekar) aangeschaft.

Bijlage 4: Onvrijwillige zorg

De Overburen werkt aan alledaagse vrijheid voor de personen die we ondersteuning bieden. In 2022 is hard gewerkt om na de invoering van de Wet zorg en dwang het aantal maatregelen tot een minimum te beperken. Wat zien we daar al van terug?

- Begeleiders begrijpen de wet en de alledaagse vrijheid steeds beter;
- Begeleiders praten met cliënten en vertegenwoordigers over onvrijwillige zorg;
- Onvrijwillige zorg wordt steeds vaker en beter opgeschreven in de zorgplannen;
- Samen met de CCVR is een folder gemaakt met makkelijke informatie over alledaagse vrijheid en onvrijwillige zorg.

Alle teams hebben deelgenomen aan de workshop Wet Zorg en Dwang. In 2022 zijn cliënten, verwanten en medewerkers betrokken bij de uitvoering van de wet. Resultaat is dat wij steeds beter begrijpen wat de wet betekent en met elkaar het gesprek hierover voeren. En met elkaar samenwerken aan het voorkomen van beperkende maatregelen.

In het belang van cliënten is daarbij een extern vertrouwenspersoon Wzd betrokken. De zoektocht naar een geschikte Wzd-functionaris heeft nog niet tot het gewenste resultaat geleid en zal voort worden gezet.

Bijlage 5: Medewerkerstevredenheid

Jaarlijks houden we een medewerkerstevredenheid onderzoek (MTO). Hiermee onderzoeken we hoe tevreden medewerkers zijn over de organisatie, hun werkplek en hun baan. Dit jaar hebben we twee kleinere thematische onderzoeken gehouden.

In het eerste onderzoek hebben we gevraagd naar de beleving van corona, de beleving van het werken bij de Overburen in het algemeen en we hebben gevraagd naar thema's die spelen en waar meer aandacht voor zou kunnen zijn. Op basis van de resultaten van dit onderzoek is gekozen om (On)veiligheid binnen de Overburen als tweede onderzoek te doen.

“Hoe gaat het met je? “

Aan dit onderzoek heeft 56,6% van de medewerkers meegedaan. We zitten hiermee dus boven het gemiddelde van het gehele werkveld.

Wat gaat goed:

Ik heb plezier in mijn werk

8,0

Ik heb het gevoel dat ik bij De Overburen pas

8,0

Ik blijf graag de komende 1 tot 2 jaar bij De Overburen werken

8,0

Ik neem zelf initiatief om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen De Overburen

8,0

Ik heb vertrouwen in mijn collega's

7,9

Wat kunnen we verbeteren

Binnen De Overburen zijn de werkprocessen goed georganiseerd

5,7

Ik kan mijn werk doen zonder dat ik belemmerd word door onnodige regels en procedures

6,4

Ik ervaar een goede balans tussen werk en privé

6,5

Ik beschik over voldoende middelen (apparatuur, materiaal en systemen) om mijn werk goed te kunnen uitoefenen

6,8

Ik voel me geholpen door de Ondersteunende Diensten

6,8

(On)veiligheid bij de Overburen

Het tweede onderzoek van dit jaar had het thema Veiligheid, dit was één van de onderwerpen die bij de ISO-certificering als aandachtspunt naar voren kwam. Ditmaal een respons van 45%. Deze ligt onder de landelijke score.

Wat gaat goed

Ik voel me veilig tijdens het uitvoeren van mijn werk

8,4

Mijn leidinggevende behandelt mij met respect

8,3

Ik kan zonder angst mijn werk doen

8,3

Wanneer ik mezelf onveilig heb gevoeld, kan ik hiermee terecht bij mijn leidinggevende

8,1

Ik heb goed contact met mijn leidinggevende

8,1

Wat kunnen we verbeteren

Als team spreken wij elkaar aan op elkaars gedrag

5,8

Er zijn voldoende middelen om zwaar werk lichter te maken

6,6

Mijn team en ik geven elkaar feedback op omgang met cliënten

6,9

Mijn collega's komen hun afspraken na

6,9

De locatie waar ik werk, kun je een veilige locatie noemen

7,3

De uitslag van dit onderzoek werd per locatie uitgewerkt door de teams samen met hun manager.

Bijlage 6: Feedback van Certificatie in de zorg

De onderstaande tekst is letterlijk overgenomen uit het auditverslag van de visitatie van 3 en 4 maart 2022 van ons ISO-certificeringsbureau 'Certificatie in de zorg'.

“ In de audit wordt duidelijk dat de cliënten- verwanten- en ondernemingsraad een duidelijke positie hebben bij de plannen. Ze maken deel uit van de bestuurscirkel en hun mening doet ertoe.

De Overburen verdient de complimenten voor de manier waarop er aandacht is besteed aan de bevinding van vorig jaar rondom het onderwerp veiligheid. Van inventarisatie van de problematiek tot RI&E, van MTO tot plan van aanpak. Eén van de medewerkers zegt “Veiligheid is helemaal in beweging gekomen. Het is nu veel meer in plannen, stappen en kaders gegoten. Voor het gevoel van veiligheid staan de neuzen dezelfde kant op; er is gedeelde veiligheid en het risico bewustzijn is enorm gegroeid.”

In het totaalbeeld zien we dat 'Stichting IJsselmonde-Oost' nog steeds een rol speelt in de organisatie van kwaliteit, terwijl de organisatie met de naamsverandering en gewijzigde visie & missie eigenlijk st. De Overburen wil zijn. Dat is een ándere organisatie en er mag eigenlijk veel meer vanuit de visie van De Overburen geredeneerd worden. De visie van De Overburen mag doorwerken in de organisatie van kwaliteit, de protocollen, richtlijnen en niet te vergeten in de visie op de toekomst.

Wat wil de Overburen nu eigenlijk zijn in de klantbelofte naar de cliënten, wat ziet de cliënt daarvan en welke medewerkers passen daarbij? Als helder is welke klantbelofte de Overburen hanteert en de organisatie wordt hierop ingericht, dan gaat alles wat ontwikkeld wordt van toegevoegde waarde zijn aan de klantbelofte. Daar zouden we De Overburen graag op aanmoedigen en om de klantbelofte te hanteren bij de uitwerking van de kanslijnen.

Bij de audit valt op dat De Overburen met heel veel onderwerpen bezig is. De vraag komt dan naar boven welk plannen onderliggend zijn aan het voornemen voor het beste resultaat. Is er wel een plan? Wat is het doel en wat moet het resultaat zijn dat (weer) een bijdrage levert aan de klantbelofte.

Tot slot mag niet onvermeld blijven dat De Overburen nog een uitdaging heeft in de ambitie om merkbare kwaliteit via het ondersteuningsplan inzichtelijk te maken. De ambitie die vorig jaar zo vol enthousiasme was ingezet is dit jaar nog niet tot ontwikkeling gekomen. We kijken volgend jaar graag mee met de ontwikkelingen op dat vlak.

Bijlage 7: Teamreflecties

Algemeen doel van teamreflecties bij de Overburen is om met elkaar de kwaliteit van de geleverde zorg- en dienstverlening aan te scherpen. Binnen deze gesprekken wordt met elkaar vastgesteld wat goed gaat, welke verbeteringen nodig zijn en welke ondersteuning er nodig is om aan verbeteracties te werken.

Daarnaast hebben de teams gereflecteerd op het meerjarenbeleidsplan aan de hand van een presentatie door de bestuurder per team. gevolgd en een reflectie hierop gegeven. De gesprekken in de teams waren heel verschillend, maar In alle teams is hetzelfde dilemma aan de orde geweest: 'De zorg ziet er over 5 jaar geheel anders uit. Maar wat er ook gebeurd, minder zorg per client willen we

niet leveren'. Meerdere teams vertelden dat er voor hen een spanningsveld bestaat, tussen de zorg en ondersteuning die men vanuit het (zorg)hart willen bieden en de realiteit van de maatschappelijke ontwikkelingen.

Bijlage 8: Raad van Professionals

De Raad van Professionals is een medezeggenschapsraad in oprichting. Deze zal zich met name richten op ontwikkeling- en uitvoering van dienstverlening volgens professionele standaarden en de adviezen die daaruit voortvloeien.

Vanaf medio 2023 zal de RvP 4 keer per jaar bij elkaar komen voor professioneel beraad. In dit overleg informeren zij elkaar over de voortgang van het werk en bespreken professionele dilemma's. De RvP wordt 2 keer per jaar vertegenwoordigd in de bestuurscirkel.

Bijlage 9: De Cijfers van 2022

Als je alle cijfers van het jaar 2022 wil zien kan je die lezen in ons bestuursverslag op onze website. Hieronder staan een aantal cijfers die horen bij dit kwaliteitsverslag.

Financieel Resultaat	2022	2021	2020	2019
	€ 11.000	- € 1.690	€ 23.171	€ 72.049

Aantal cliënten		2022	2021	2020	2019
	Wlz	103	100	85	86
	MPT	20	22	22	20
	PGB	10	16	15	14
	WMO	72	66	47	39
	Totaal	205	204	169	159

Medewerkers		2022	2021	2020	2019
	Aantal	148	152	157	152
	FTE	91,12	94,38	92,9	90,9
	Stagiaires	18	13	17	13
	BBL		10		

Ziekteverzuim	2022	2021	2020	2019
	10.87%	8.81%	9.6%	7.6%

Incidenten		2022	2021	2020	2019
	Medicatie	148	60	54	31
	Agressie	60	38	26	26
	Fobo	42	25	10	7
	HG&K	0	0	0	0
	(Tevens) MIM	70	44	4	1

	2022	2021	2020	2019
Klachten medewerkers	0	0	1	0
Klachten cliënten	1	0	0	0
Meldingen inspectie	0	0	0	0