

Kwaliteitsbeeld 2023

Het Overburen Principe in de praktijk



Versie 1.01 – 29 mei 2024

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Voorwoord.....	3
2. Leeswijzer	4
3. Het Overburen-principe.....	5
4. Het programma	7
4.1 Betekenisvolle dagbesteding	7
4.2 Programma ‘Integratie van professionele en informele zorg’	8
4.2.1 Zelfredzaamheid van de cliënt.....	9
4.2.2 Taken van professionals	9
4.2.3 Plaatsmaken voor informele dienstverleners.....	12
4.2.4 Een nieuw ondersteuningsplan	13
5. Inzicht in kwaliteit.....	15
5.1 Doelen in 2023	15
5.2 Medezeggenschap cliënten	17
5.3 Clienttevredenheid	17
5.4 Veilige zorg	18
5.5 Medewerkers	20
Bijlage 1: Reflectie	21
Externe reflecties	23
Bijlage 2 Kerngegevens.....	24
Bijlage 3: Bronvermeldingen en afkortingen.....	25

1. Voorwoord

Er is nergens ter wereld langer onderzocht naar wat mensen gelukkig maakt, dan in een studie die aan 1938 aan de Harvard Universiteit werd gestart. In deze studie werden de levens van een groep mensen gevolgd en die van hun kinderen en kleinkinderen.

De belangrijkste conclusie die op basis van dit jarenlang lopende onderzoek werd getrokken, was dat mensen het meest gelukkig worden als zij in staat waren wederkerige relaties aan te gaan. Maar voor mensen met een verstandelijke beperking is het aangaan van een wederkerige relatie vaak niet eenvoudig.

Dat wordt mede veroorzaakt doordat deze groep mensen in de samenleving te vaak alleen als hulpvragers wordt beschouwd. Als gevolg hiervan worden mensen met een verstandelijke beperking minder in de gelegenheid gebracht om een betekenisvolle rol voor een ander te vervullen dan dat anderen dat kunnen. Dit terwijl velen van hen op deelgebieden van het leven de rol van hulpgever wel degelijk op zich zouden kunnen nemen. Hoe klein soms ook.

Op de gedachte dat ook mensen met een verstandelijke beperking wel degelijk een positieve bijdrage aan de samenleving kunnen leveren, heeft De Overburen haar visie en missie gestoeld. We noemen deze gedachte 'Het Overburen Principe'.

Over het Overburen Principe en de concretisering wordt in dit kwaliteitsbeeld verteld.

*Jacko de Raad,
bestuurder De Overburen*



Twee **gelijkwaardige**
mensen



Met open armen
onvoorwaardelijk



Wederkerige
samenwerking



2. Leeswijzer

In dit verslag geven we een beeld van waar De Overburen in 2023 haar aandacht aan heeft besteed om de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te handhaven of te verbeteren.

We beseffen dat wij daarmee nooit een volledig beeld van De Overburen kunnen geven en hebben daarom keuzes gemaakt.

In hoofdstuk drie gaan we in op het Overburen Principe en in hoofdstuk vier beschrijven we hoe we het afgelopen jaar hebben gewerkt aan concretisering daarvan. In hoofdstuk vijf beschrijven we vervolgens wat we met de verbeterdoelstellingen van 2023 hebben gedaan. En als laatste zijn er getallen en grafieken aan het verslag toegevoegd.

In dit kwaliteitsbeeld gebruiken we interviews met cliënten, vrijwilligers, verwanten en medewerkers om de ontwikkelingen binnen de Overburen te illustreren. Verhalen brengen immers de menselijke kant van een organisatie tot leven en bieden zicht op de impact die het werk van de organisatie voor verschillende belanghebbenden heeft.

In dit verslag volgen we niet strikt de ordening van de vier bouwstenen uit het kwaliteitskompas. Maar de bouwstenen zorgproces rond de individuele client, hun ervaringen, professionele ontwikkeling en inzicht in kwaliteit komen wel terug in de verhalen die we vertellen en de getallen erachter.

Vanzelfsprekend reflecteren wij in dit verslag op 2023. Tegelijkertijd geven we een doorkijkje naar onze kwaliteitsdoelstellingen voor volgend jaar.

3. Het Overburen-principe

De samenleving is geïndividualiseerd en wordt steeds ingewikkelder. Om het overzicht te behouden worden mensen vaak in “hokjes” geplaatst. Vroeger werden deze hokjes vaak ‘zuilen’ genoemd en tegenwoordig benoemen we dit fenomeen vaak als ‘leven in onze eigen bubbel’.

In de media is daarover veel te doen de laatste jaren. Over het algemeen wordt dan gesteld dat mensen nauwelijks meer mensen buiten de eigen bubbel ontmoeten. Daardoor wordt de kans vergroot dat over groepen buiten de eigen bubbel stereotype beelden gaan ontstaan.

Een stereotiep beeld dat rondom kwetsbare (met een verstandelijke beperking) mensen is ontstaan, is dat zij gelukkig zijn wanneer zij kwalitatieve goede ondersteuning krijgen. (Overigens vaak door mensen vanuit een andere bubbel gedefinieerd.) Dat beeld dit tot op grote hoogte klopt, ontkent De Overburen als zorgorganisatie vanzelfsprekend niet.

De Overburen voegt aan dit beeld wel toe dat ieder mens, hoe kwetsbaar ook de behoefte en de mogelijkheden 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. Deze aan te boren stelt De Overburen zich tot taak. Zo is het Overburen Principe ontstaan en levert ieder op zijn eigen manier een bijdrage aan zijn of haar omgeving. Wederkerigheid is daarbij het sleutelwoord.

Voor zorgprofessionals betekent het leren werken vanuit wederkerigheid en het leren innemen van een minder prominente hulpverlenersrol. Daarbij stelt de professional zich in toenemende mate op als coach van de cliënt en zijn/haar sociale omgeving bij het (leren) vervullen van hun sociale 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.

Daarmee wordt de aanpak van De Overburen langzaam aan getransformeerd van een hulpverlenersaanpak naar een netwerkaanpak, waarbij de client en zijn netwerk waar mogelijk

nadrukkelijk bij de uitvoering van de dienstverlening betrokken wordt. Hierdoor verschuift ook medezeggenschap naar zeggenschap op termijn.

Het Overburen Principe is gebaseerd op Ruimhartigheid, dienstbaarheid en rentmeesterschap. De kernwaarden van de Overburen.



We zijn allemaal (Over)buren

De samenleving wordt steeds moeilijker. Daarom hebben we elkaar nodig. Om elkaar te helpen wanneer dat nodig is. Net zoals overburen dat vaak voor elkaar doen.

Iedereen is een buurman of buurvrouw van iemand anders. Het is belangrijk dat burenen:

- Gastvrij zijn - Ruimhartigheid
- Iets voor elkaar kunnen doen - Dienstbaarheid
- De wereld een beetje mooier - Rentmeesterschap maken met elkaar

Stichting De Overburen helpt je daarbij. Door je te leren kennen en te kijken wat je wil en wat je kan. Zodat je voor jezelf en voor iemand anders van betekenis kan zijn.

Bezoekadres:
Schoutstraat 9
2981 EZ Ridderkerk

Postadres:
Postbus 4000
2980 GA Ridderkerk

0180 - 641 050
welkom@de-overburen.nl

www.de-overburen.nl

4. Het programma

Het mag duidelijk zijn dat de transformatie die we voorstaan ook binnen De Overburen nog in een beginstadium verkeert. Maar In 2023 hebben we er hard aan gewerkt om het Overburen Principe concreet handen en voeten te geven.

Daar hebben we op twee manieren aan gewerkt. Ten eerste heeft onze afdeling werk en dagbesteding het roer verlegd van intern gerichte dagactiviteiten naar een extern gericht activiteitenprogramma, waarlangs onze cliënten beter in de gelegenheid worden gesteld voor een ander van betekenis te zijn.

Ten tweede is De Overburen begonnen met het ontwerpen en uitvoeren van een organisatiebreed programma om ervoor te zorgen dat in plaats van professionals alleen, iedereen bij de uitvoering van de dienstverlening betrokken wordt.

4.1 Betekenisvolle dagbesteding

Concretisering van het Overburen-principe is in 2023 programmatisch in de gehele organisatie opgepakt en is binnen onze afdeling werk & dagbesteding vorm aan het krijgen.

Sanne Jippes, teammanager, geeft inzicht in de ontwikkelingen op haar werkgebied:

“Bij onze dagbestedingsactiviteiten staat ‘het voor een ander van betekenis zijn voorop’. Op deze manier zijn wij steeds zichtbaarder geworden voor andere lokale organisaties en weten ze ons te vinden om speelgoed schoon te maken voor een BSO, gebouwen te versieren, maaltijden te bereiden of complimentjes uit te delen op nationale complimentendag.

Dit jaar is De Overburen betrokken bij projecten die zowel in Ridderkerk als in Barendrecht zijn gestart. In Barendrecht is het SociaalHart van start gegaan. Dat is een ontmoetingsruimte voor jong en oud, die De Overburen samen met onze partner Laurens beheren. Een plek waar mensen gezellig samen zijn, ondersteuning krijgen en bij een hulpvraag snel met de juiste instantie in contact kunnen komen.

Zo wordt in de ontmoetingsruimte de fysieke spil in de wijk waar verschillende activiteiten worden georganiseerd. In Ridderkerk dragen wij bij aan een social store. Dit is een samenwerking van vrijwilligersorganisaties met als doel armoede en eenzaamheid terug te dringen. Vanuit Ridderkerk leveren we er een bijdrage aan door diensten te verlenen en op te treden als verzamelpunt voor weg te geven spullen. Vanuit rentmeesterschap voel ik de

☛ Wat doen onze cliënten als Overburen bij SociaalHart?

We zorgen er met elkaar voor dat SociaalHart een fijne plek is om elkaar te ontmoeten.

We schenken bijvoorbeeld koffie, houden de ruimte schoon en netjes, organiseren verschillende activiteiten en houden van een gezellig praatje.

☛ Wat kun je leren bij SociaalHart?

Van alles! Je kan bijvoorbeeld leren klanten te helpen, koffie te schenken, tafels netjes te dekken, lunch klaar te maken. En nog veel meer. Kom vooral eens langs om de mogelijkheden te zien en te bespreken.

☛ Wat betekenen jullie voor de gasten?

Wij zijn echte gastheren en gastvrouwen. We zorgen ervoor dat iedereen zich welkom voelt. Dit doen we bijvoorbeeld door de gasten te groeten, een praatje te maken en te serveren. Daarnaast verzorgen we ook de Lief en Leed straat voor het appartementencomplex, zodat de bewoners bij een bijzondere gelegenheid (nieuwe woning, jubileum, ziekte, achterkleinkind) bijvoorbeeld een kaartje of kleinigheidje vanuit SociaalHart krijgen.

verantwoordelijkheid om hieraan bij te dragen en zie ik kansen om deze initiatieven op grond van wederkerigheid als 'buren' te ondersteunen."

Wim Wilbrink, client van De Overburen zegt over zijn werk in de social store het volgende:

"Ik breng folders rond in de buurt voor de social store en help mee om de spullen die ingezameld worden voor mensen met weinig geld naar de social store te brengen. Verder help ik met de andere dingen, zoals het rondbrengen van de schone was. Mijn gescheiden buurvrouw is bij mij komen eten. Toen heb ik macaroni voor haar gekookt. Ook zit ik nu in de cliëntenraad. Waar ook gesproken wordt over wat het betekent om een goede buur te zijn. Wat ik ook heel erg fijn vindt is als er bijvoorbeeld markten georganiseerd worden. Dan wil ik graag folders uitdelen en mijn ervaringen aan mensen vertellen."

Marie Jose Spaans, client van De Overburen zegt over haar werk in het SociaalHart het volgende:

"Ik heb geprobeerd een medebewoonster te kalmeren want die was erg overstuur. Ik kan niet altijd de goede woorden vinden, maar ik denk dan van: 'rustig aan en probeer dat dan door te geven. Het komt wel in orde, vertrouw daar maar op'. Andere mensen begrijpen mij niet altijd, maar ik probeer het hen wel zo goed mogelijk uit te leggen."

Soms doen anderen ook wat voor mij. Vorige week was de gang afgesloten, omdat er een nieuwe vloer kwam. Ik kon toen slecht mijn appartement uit en ben binnengebleven. Toen stonden er opeens wel 20 mensen uit het Sociaal Hart beneden onder mijn balkon om naar mij te zwaaien. 'Joehoe, Marie Jose, hier is de zwaacommissie', dat vond ik zo leuk! Ik woon nu wel alleen in mijn huis, maar ik weet dat er mensen zijn die van mij houden. Alleen maar niet eenzaam."

Het is goed als je een ander helpt met het schoonhouden van het huis, maar dan moet je wel je grenzen kennen, anders krijg je ruzie. Hand- en spandiensten voor elkaar regelen is goed, maar het moet niet te ver gaan. Daar moet je eigenlijk afspraken over maken. De begeleiders zouden dat in de gaten moeten houden. De samenwerking moet je wel regelen. Daar moet je over spreken met elkaar."

4.2 Programma 'Integratie van professionele en informele zorg'

Met het programma 'Integratie van professionele en informele zorg' probeert De Overburen het Overburen Principe organisatie breed in haar werkwijze te integreren en op deze wijze een bijdrage te leveren aan een oplossing voor actuele problemen in de zorgsector.

De samenleving en inrichting van de sector veranderen in snel tempo. Om de zorg voor onze huidige en toekomstige cliënten bereikbaar en toegankelijk te houden moeten een aantal veranderingen worden doorgevoerd. Op termijn zijn er in verband met een stijgende vraag naar zorg en een dalend aantal professionals onvoldoende medewerkers te vinden. Als de sector zich niet anders organiseert, sterven we volgens velen af op een zorginfarct. En dat mag niet gebeuren.

De Overburen denkt dat het Overburen Principe een rol kan spelen in een gedeeltelijke oplossing van de problemen. Dit omdat op basis daarvan een vergeten potentieel wordt aangeboord, namelijk het potentieel van cliënten zelf, die op basis van nabuurschap ingeschakeld kunnen worden om dienstverlenend werk te doen.

Om dit mogelijk te maken moet er heel wat voorwerk worden gedaan. Dit werk hebben we gebundeld in het bovengenoemde programma. De hoofdonderdelen van dat programma zijn:

1. Het in kaart brengen van talenten en mogelijkheden van cliënten.
2. Het herijken van taken van professionals.
3. Plaats maken voor de rol van informele dienstverleners in het ondersteuningsproces.
4. Het borgen van de verschillende rollen in een nieuw ondersteuningsplan.

Op deze wijze scheppen we de voorwaarden voor het samenbrengen van professionele en informele dienstverleners rond de uitvoering van zorg- en ondersteuning. Deze wordt herschikt naar drie hoofd niveaus: De taken voor de professional, de inzet van de informele dienstverleners en de diensten die onze cliënten elkaar verlenen op basis van goed nabuurschap.

4.2.1 Zelfredzaamheid van de cliënt

Uit onderzoek en ervaring blijkt dat de zelfstandigheid en de eigenwaarde van mensen groeit, wanneer er op zijn/haar competenties aanspraak wordt gemaakt. En wanneer een client zijn buurman of buurvrouw tot hulp wil zijn heeft hij ook bepaalde competenties nodig.

Om de competenties van een client (opnieuw) zichtbaar te maken wordt binnen De Overburen sinds 2023 weer gebruik gemaakt van het meetinstrument INVRA (Inventarisatie Van Redzaamheids Aspecten).

Aan de hand van de competenties die we hiermee op het spoor komen stimuleren we cliënten een betekenisvolle rol spelen in hun omgeving. Daarnaast geeft het houvast voor de formulering van ontwikkelingsdoelen binnen de ondersteuning.

In 2023 zijn professionals getraind in het gebruik van het instrument INVRA en er zijn (nul)metingen uitgevoerd voor cliënten.

Tijdens de invoering van de methodiek en het meetinstrument hebben we geleerd, dat de meerderheid van onze cliënten nog veel ontwikkelingsmogelijkheden hebben, maar dat we daar als professionals vaak nog te weinig aanspraak op hebben gemaakt.

4.2.2 Taken van professionals

Uiteraard heeft De Overburen een beeld van wat haar medewerkers/professionals gewend zijn te doen tijdens hun werk. Daarvoor hebben we veel data en kaders, zoals roosters, beleid, procesbeschrijvingen, kwaliteitscertificaten en nog meer. En tegelijk is er vaak gebrek aan zicht op wat er daadwerkelijk op de werkvloer gebeurt.

Om beter zicht te krijgen op de taakuitvoering van onze professionals en de taakopvatting die daaraan ten grondslag ligt, is er door middel van observatie & dialoog onderzoek gedaan. Dit programma onderdeel heeft de naam 'jobcarving', of 'functiecreatie' meegekregen.

Het onderzoek is uitgevoerd door een auditteam. En op basis van de uitkomsten het onderzoek zijn de functiebeschrijvingen voor begeleidend personeel vanuit het Overburen Principe aangepast.

Jacko de Raad, bestuurder, reflecteert op de uitkomst van de onderzoeken:

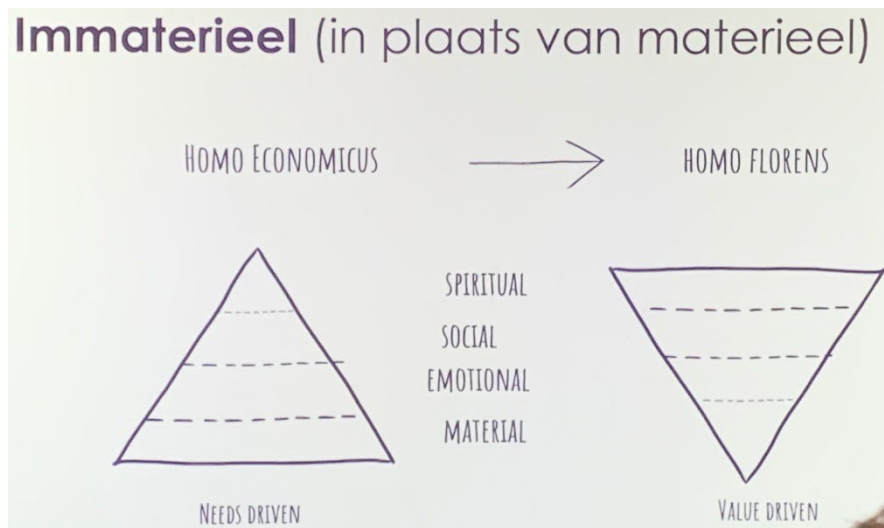
"Als eerste conclusie zagen we dat wij als professionals toch de neiging hebben meer van cliënten over te nemen dan we denken.

Als tweede conclusie werd duidelijk dat professionals veel tijd besteden aan basistaken, zoals huishoudelijke taken en zelfverzorging. Taken die behoren bij de basis van de piramide van Maslow. Deze zijn tijdens een begeleidingsdienst vaak leidend. Dat betekent dat er minder tijd overblijft voor persoonlijke aandacht en werken aan competentiebehoud of ontwikkeling van cliënten. De taakopvatting die daar mee samenhangt is de norm dat allereerst de basis op orde moet zijn. Pas daarna voelen medewerkers ruimte om zich met andere zaken bezig te mogen houden.

Dit terwijl cliënten en of informele dienstverleners elkaar juist op het gebied van basistaken goed van dienst zouden kunnen zijn.

Vanzelfsprekend vinden we een goede uitvoering van basistaken belangrijk. Maar daarnaast vinden we het belangrijk dat juist de professional naast het praktische werk tijd kan steken in het gesprek met de client en de uitvoering van het ondersteuningsplan. Op die manier kan voldoende aandacht worden besteed aan het waarmaken van wensen, dromen en het perspectief van de client op de langere termijn. Taken die behoren tot de top van de piramide van Maslow.

Om een dergelijke verdeling waar te maken is het enerzijds belangrijk informele dienstverleners, waaronder cliënten zelf, te vragen meer de praktische zaken zelf te doen, zodat er tijd overblijft voor de professional om het perspectief en ondersteuningsplan op te pakken.



En anderzijds is het belangrijk deze verschuiving te ondersteunen door deze vast te leggen in gewijzigde functiebeschrijvingen voor professionals, wat een positieve invloed op de ervaren werkdruk heeft.

Ik ben blij dat De Overburen er in geslaagd zijn deze vernieuwde functiebeschrijvingen met de hulp van de ondernemingsraad tot stand te brengen."

Kitty Konings, teammanager van de locatie Karper en leider van deelproject ‘jobcarving’:

“Doel van het project was om een beeld te krijgen van wat professionals gewend zijn te doen voor de client tijdens hun dienst. We zijn gestart met het inventariseren van alle werkzaamheden en taken die onze professionals nu uitvoeren op de werkvloer. Hiervoor hebben twee observatoren op de locaties de Karper, de Kruidentuin en de Frans Halstraat in totaal vijftien diensten meegelopen met begeleiders van alle functieniveaus.

Op alle bezochte locaties blijkt dat we gewend zijn om veel over te nemen van de client op het gebied van zelfzorg en huishoudelijke taken. Voorbeelden hiervan zijn het doen van boodschappen, het meegaan naar de huisarts, het doen van de was, het schoonmaken van gemeenschappelijke en woningen/kamers van cliënten en bijvoorbeeld het opscheppen van eten.

Met deze kennis in het achterhoofd stellen we dan opnieuw de vraag: ‘Is er ruimte voor mantelzorgers om taken op te gaan pakken?’ dan is het antwoord ook volmondig ja. Want het zijn juist de werkzaamheden rondom zelfzorg en huishoudelijke taken die bij uitstek geschikt zijn voor niet-professionele zorgverleners om op te pakken.”

Marja Hensen, beleidsmedewerker P&O over de aangepaste functiebeschrijvingen:

“Ik vind de opzet en inhoud van de nieuwe functiebeschrijvingen mooi passen binnen de algehele visie en de kant die de organisatie op wil. Het werd ook meteen aangegrepen als een kans om te kijken of de rollen die de begeleiders hebben bij de huidige taken passen. We vinden het bijvoorbeeld ook heel belangrijk dat cliënten wat voor elkaar gaan betekenen. Past dit dan ook nog bij de rol die de begeleiders nu hebben in de cliënt ondersteunen of overnemen? Ze moeten juist meer gaan coachen op wat kan jij zelf doen, wat kan je voor een ander doen of voor een hele locatie?”

De grootste verandering zit volgens mij in de functie van de meewerkend teamcoach, maar ook voor de begeleiders dat er meer de nadruk in de functiebeschrijving komt op het coachen en begeleiden, de samenwerking met onder andere vrijwilligers, vrienden, verwanten en wie er ook betrokken is bij de cliënt. Dit in plaats van alles overnemen. Misschien gebeurde dat in de praktijk al wel, maar dat is lastig om te zien en zeker niet structureel. Bij het opstellen van de nieuwe functiebeschrijvingen hebben we gebruik gemaakt van de uitkomsten van het project ‘jobcarving’. Dit was gekoppeld aan de nieuwe functies.

Ik ben het meest tevreden over het feit dat de verwachtingen die er zijn over de samenwerking met niet enkel verwanten, maar ook vrijwilligers en anderen die ook op locatie komen is beschreven. Dat beperkt zich niet enkel tot samenwerken met cliënten en collega’s, maar ook de competenties die nodig zijn om met anderen samen te werken. De grootste uitdaging is nu om het van papier naar de praktijk te kunnen omzetten.

We vragen dus best wel ontwikkeling bij medewerkers. In ons opleidingen beleid nemen we dit al mee. Daar staat het samenwerken met informele zorg als een van onze strategische punten in. We stellen daarin niet dat er een opleiding of training moet komen om te leren samenwerken met verwanten, maar wel het thema werken met informele zorg. Samen met de interne organisatie coach, dat is dit jaar een nieuwe functie, wordt een plan op maat gemaakt.”

4.2.3 Plaatsmaken voor informele dienstverleners

De Overburen noemt iedereen die niet betaald krijgt voor zijn diensten een informeel dienstverlener. Informeel dienstverleners kunnen dus verwanten, vrijwilligers, vrienden buren of andere mantelzorgers zijn. Aan de hand van het vernieuwde ondersteuningsplan (zie volgende paragraaf) worden verwanten betrokken bij de uitvoering van de dienstverlening voor hun familielid, maar niet elke client is met een draagkrachtig netwerk gezegend.

Om het bestaande netwerk te infomeren is onze Centrale Cliënten & Verwantenraad (CCVR) in actie gekomen. Op initiatief van de CCVR zijn betrokken-avonden georganiseerd op onze 24-uurslocaties om verwanten bewust te maken van de problematische situatie in de sector en de visie van De Overburen daarop.

Daarnaast zijn coördinatoren informele aangesteld om nieuwe informele dienstverleners te vinden en de samenwerking tussen professionals en informele zorgverleners te ondersteunen en te versnellen.

Anita van Vuuren, coördinator informele dienstverlening:

“Met het oog op de toekomst ben ik druk aan het investeren in de groep verwanten. Ik zoek verbinding met hen en roep het team op om verwanten erbij te betrekken. Er moet altijd gekeken worden naar wat vrijwilligers en verwanten kunnen doen, hoe weinig of hoe klein de bijdrage ook.

De rol van vrijwilliger wordt anders. Het wordt ook drukker op de locaties door een andere inzet. Als we de vrijwilligers in de toekomst in plaats van personeel gaan inzetten dan vind ik dit best spannend. Op dit moment kijken we vooral als organisatie wat het oplevert om vrijwilligers in te zetten.

Het is dus van groot belang dat vrijwilligers meer betrokken moeten worden bij onze organisatie. Ze zullen met andere taken meer inzicht moeten krijgen in de achtergrond van cliënten. Ik denk dat vrijwilligers in de toekomst wel baat hebben bij cursussen/workshops. Ook denk ik dat gedragscodes meegegeven moeten worden.”

Esther Landaal, vrijwilligster bij De Overburen:

Esther is, zoals ze zelf zegt, een allround vrijwilliger bij Lavendel in Barendrecht. Zij is slechtziend geboren, maar wel, tot zover het ging, ziend opgevoed. Helaas was de technologie toentertijd nog niet aanwezig waardoor zij tot haar spijt geen passende opleiding heeft kunnen volgen. Bijna elke dag doet zij vrijwilligerswerk en gaat zij op pad met haar blindengeleidehond Zivan. Elke dinsdag is ze bij de dagbesteding van De Overburen te vinden, waar zij samen met de groep doppen sorteert voor KNGF Geleidehonden, waar zij tevens ambassadeur voor is. Esther vindt het belangrijk om bij te dragen aan de maatschappij omdat zij zelf ook veel ondersteuning van de maatschappij krijgt:

“Iedereen heeft iets te vertellen ook al zijn ze soms moeilijk te verstaan. Het werk hier, heeft mij gebracht dat ik minder bevooroordeeld ben. Als het mogelijk is zou ik graag nog wat meer willen betekenen voor deze groep mensen,” aldus Esther.

Elly van der Knaap, voorzitter van de CCVR (Centrale Cliënten en Verwanten Raad).

“De CCVR is in 2023 de initiator en organisator geweest van betrokkenen-avonden op diverse locaties. Tijdens deze avonden was de urgentie van samenwerking tussen de informele en formele zorgverleners het hoofdthema. De CCVR heeft een actieve rol gespeeld om het gesprek hierover met elkaar, en dan bedoel ik verwanten, vrijwilligers en medewerkers aan te gaan. Hierbij kwamen kansen voorbij, maar is zeker ook ruimte geboden voor twijfels en dilemma’s die hierbij spelen.

Onze rol is om de belangen van cliënten en verwanten binnen de stichting te behartigen. Tijdens de betrokkenenavonden is hier zeker over gesproken. De CCVR snapt dat De Overburen niet ontkomt aan de hele omslag in de zorg, maar ziet ook daardoor de druk op verwanten en vrijwilligers toenemen. De CCVR ziet de noodzaak om veel aandacht aan de transitie te besteden, zodat De Overburen over een aantal jaren klaar is voor de toekomst.

En graag doe ik ook in dit verslag nog de oproep voor meer leden in de CCVR. We snappen als CCVR dat het veel vraagt. Maar om ons breed in te kunnen zetten hebben we vertegenwoordiging van alle locaties nodig.”

4.2.4 Een nieuw ondersteuningsplan

Het antwoord op de vraag waarom de Overburen in 2023 een ander ondersteuningsplan wilde ontwikkelen bestaat uit diverse delen.

Als eerste wilden we een document maken waarin de afspraken tussen de client en de rolverdeling tussen zijn professionele en informele ondersteuners duidelijker konden worden verwoord. Ten tweede wilden we een plan dat voor iedereen gemakkelijk is om mee te werken. Ten derde wilden we een plan waarin meer ruimte is voor het werken aan het behouden of ontwikkelen van lange termijn perspectief. Ook wilden wij dat het plan beter aansluit bij de eigenheid van de organisatie.

In het nieuwe plan ligt de focus op welke talenten en mogelijkheden een client al heeft en hoe hij die kan gebruiken. De eerste vraag in het nieuwe ondersteuningsplan is dan ook niet ‘de hulpvraag’, maar de vraag ‘Hoe kan ik een ander van dienst zijn?’. Om dat goed op het spoor te komen maken we gebruik van de INVRA-vragenlijsten.

Daarnaast wordt in het nieuwe ondersteuningsplan gebruik gemaakt van het instrument ‘ecogram’. In één of meerdere gesprekken met client en bestaand netwerk (vaak verwanten) wordt onderzocht en beschreven wie tot het netwerk behoren en wat de aard van de relatie is. Het in kaart brengen van het netwerk in het ondersteuningsplan van de client is een belangrijke aanvulling op het bestaande plan.

De wet- en regelgeving sluit nog niet aan op het verdelen van bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen professionals en informele zorgverleners. Deze zijn juridisch nog niet goed te beleggen. Daarmee loopt De Overburen wel een risico.

Het nieuwe ondersteuningsplan brengt de verschillende elementen uit het leven van een cliënt samen. Door het combineren van de INVRA-meting (zelfredzaamheid), het ecogram (het netwerk),

de uitkomsten van het client tevredenheidsonderzoek en de dromen, wensen en mogelijkheden van een cliënt ontstaat er een compleet beeld.

Op basis van dit beeld wordt duidelijk wat een cliënt zelf kan doen, wat de bijdrage van professionele en informele dienstverleners daarbij is en aan welk perspectief de dienstverlening bij moet dragen. Zo wordt het ondersteuningsplan een samenwerkingsplan.

Bert Hessel, projectleider nieuw ondersteuningsplan:

“In de afgelopen maanden hebben we met een projectgroep gewerkt aan het nieuwe ondersteuningsplan. We willen dat het plan echt van de cliënt wordt. Via het plan heeft de client invloed op zijn/haar eigen leven. De vragen: Wie ben ik? Wat wil ik? En wat kan ik?” komen centraal te staan. Het plan moet passen bij het leven van een client, en de dromen en wensen die hij/zij heeft. Het vastleggen van de dagelijkse afspraken verdwijnt niet, maar krijgt een minder prominente plek in het plan.

In de meeste organisaties wordt in de plannen benoemd wat een cliënt niet kan. Bij De Overburen gaan we dat omdraaien. Wat kunnen cliënten zelf, wat willen ze leren en wat kunnen ze betekenen voor een ander?

Pas daarna kijken we via het plan waar de cliënt hulp bij nodig heeft, en door wie die hulp dan geleverd wordt. Want zorg en ondersteuning wordt in de nabije toekomst niet meer alleen door professionals gegeven. Vrijwilligers en mantelzorgers krijgen een grotere rol. En daar maken we bij de Overburen ruimte voor in het nieuwe ondersteuningsplan.”

Marleen de Klerk, begeleider en lid van de projectgroep nieuw ondersteuningsplan:

“Tijdens het hele traject was iedereen betrokken, bracht vanuit zijn of haar kennisgebied de informatie in. Maar bleef tegelijkertijd ook met elkaar op inhoud meedenken en kritische vragen stellen. Dat vond ik uitdagend en heel leuk.

Voor een aantal collega's gaat op dat zij erg gewend zijn om te werken met het vorige ondersteuningsplan. Voor hen bood het oude plan meer structuur. In het nieuwe plan moeten ze wat meer vrijheid gaan nemen. Er is meer ruimte voor eigen invulling. In het hele implementatietraject wordt meegenomen hoe hier mee om te gaan. Deze vragen worden ook aan mij gesteld

Van het nieuwe plan dat nu is opgeleverd weten wij dat het nog niet helemaal klaar is. Er is ruimte om deze in 2024 en verder met de ervaringen van onze collega's, cliënten, verwanten en informele zorgverleners door te ontwikkelen.

Het meest enthousiast ben ik over de wens of droom die centraal staat. En dat het plan overzichtelijk is om mee te werken. Het loskoppelen van doelen en het werk van dag tot dag maakt het beter werkbaar. In het plan is een verbeterde koppeling gemaakt tussen Werk & Dagbesteding en wonen. Ik verwacht dat integratie van beide vormen van dienstverlening hierdoor beter gaat verlopen.”

5. Inzicht in kwaliteit

Nu het hoofdthema van dit kwaliteitsbeeld is beschreven in hoofdstuk drie en vier, is het vervolgens goed stil te staan bij wat De Overburen met haar kwaliteitsvoornemens van 2023 heeft gedaan. We zijn trots te kunnen melden dat de meeste van de doelstellingen ook zijn behaald, zoals u aan de kleurcode in de middelste kolom kunt zien. In de rechterkolom vindt u de beleidsvoornemens 2024. Het woordgebruik in dit schema is hier en daar helaas wat technisch. Daarna volgen “de harde cijfers”.

5.1 Doelen in 2023

Resultaten voor cliënten en partners	2023	2024
De samenwerking tussen locatieteams en het Multi Disciplinair Team is vorm gegeven.	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. Vraag en aanbod sluiten nog niet altijd voldoende bij elkaar aan.	Doelstelling voor 2024 is aanbod beter op de vraag te laten aansluiten door het toevoegen van een aantal disciplines aan het team verbreding van het aantal disciplines door middel van de samenwerking met het expertiseteam van st. Cavent. Daarnaast wordt meer managementcapaciteit aan de ontwikkeling van dit team gealloceerd.
Implementatie van het vereenvoudigd ondersteuningsplan is gestart.	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 uitgebreid. De ontwikkelingen rond de kanslijnen in het kader van de ontwikkeling naar toekomstbestendige zorg en de samenwerking met de informele zorg zijn hierin verwerkt.	Doelstelling voor 2024 is de implementatie van het vereenvoudigd ondersteuningsplan. 75% van de Wlz gefinancierde cliënten zal aan het einde van het jaar een vernieuwd ondersteuningsplan hebben
Het dagbestedingsaanbod is gegroeid.	Het dagbestedingsaanbod van de Overburen is verbreed en er heeft een kleine groei plaatsgevonden. We vinden het echter belangrijker te melden dat we onze dagbestedingsprogramma's meer passend hebben gemaakt bij onze visie op wederkerigheid. Op die manier dragen onze cliënten bij aan het mooier maken van de maatschappij. De beweging is gemaakt om “thuiszitters” van locaties maatschappelijk ondersteunende activiteiten te laten verrichten in de	Eind 2024 is de keuze voor cliënten vergroot van werk & dagbesteding, naar Werk, Activering en Dagbesteding. Het aanbieden van activering bieden we aan in de ‘vrijtijd’.

	samenleving. Bij o.a. scholen, makelaar, verzorgingshuizen, etc. Op woonlocaties wordt activerende dag-invulling aangeboden.	
De Overeenkomst Zorg en Ondersteuning (OZO) is vervangen door een samenwerkingsovereenkomst.	Met de implementatie van het nieuwe ondersteuningsplan komt de OZO te vervallen. Hiervoor komen algemene voorwaarden en het samenwerkingsplan in de plaats.	Doelstelling voor 2024 is de implementatie van het vereenvoudigd ondersteuningsplan. 75% van de Wlz gefinancierde cliënten zal aan het einde van het jaar een vernieuwd ondersteuningsplan hebben. Hieraan gekoppeld komt het OZO te vervallen.
Een nieuwe klantbelofte is beschreven en vastgesteld	Met de verschillende inspraakorganen zijn er meerdere bijeenkomsten gehouden om tot een inhoud en ontwerp van de klantbelofte te komen. De ideeën en feedback zijn steeds meegenomen om tot een beter passende en bruikbare versie te komen. Eind 2023 was deze gereed.	In het tweede kwartaal van 2024 zal de klantbelofte formeel worden vastgesteld. De klantbelofte vormt het fundament onder het vernieuwde ondersteuningsplan.
Onze locatie aan de Ireestraat in Barendrecht wordt uitgebreid met een aanbod op basis van het scheiden van Wonen & Zorg, waarbij bereikbaarheid op afstand is gerealiseerd.	N.V.T.	Eind 2024 gereed.

Resultaten voor medewerkers	2023	2024
Personeelsplanning vindt (gedeeltelijk) plaats via principes van "zelf-roosteren"	In 2023 is een pilot op de locatie gestart. Het systeem om via het principe van "grip op eigen rooster" is ingericht en in gebruik genomen. Uit de pilot blijkt dat de basisroosters meer voldoen dan verwacht.	Op basis van de pilot wordt de werkwijze beschreven.
Het gemiddelde ziekteverzuim bedraagt 8%.	De ingezette acties op basis van het in 2022 aanpaste verzuimbeleid hebben bijgedragen aan het behalen van de doelstelling. Het verzuimcijfer voor 2023 bedraagt 7.78% en is daarmee lager dan de doelstelling.	Voor 2024 bouwen wij verder op de ondernomen maatregelen. De doelstelling voor dit jaar is een ziekteverzuim van maximaal 7.5%
Beleidsachterstand op P&O gebied is ingelopen op gebied van duurzaam werken.	De achterstand is nog niet ingelopen. Beleidsonderwerpen die in 2023 voorrang kregen waren: verzuimbeleid, roosterbeleid, scholingsplan en herziening taak- functieomschrijvingen.	In 2024 zullen de overige P&O gerelateerde thema's, waaronder de jaargesprekkencyclus worden geactualiseerd.
Voorgenomen aanpassingen aan het functiegebouw zijn beschreven en onderschreven.	De aanpassingen zijn verwerkt en onderschreven. Het functiehuis is aangepast. De Ondernemingsraad heeft positief advies gegeven.	Medio eerste kwartaal 2024 worden de functiebeschrijvingen geïmplementeerd. Dit gaat gepaard met de uitvoering van een aantal ondersteunende trainingen

5.2 Medezeggenschap cliënten

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 CCVR heeft in 2023 op 10 thema's advies of instemming gegeven:

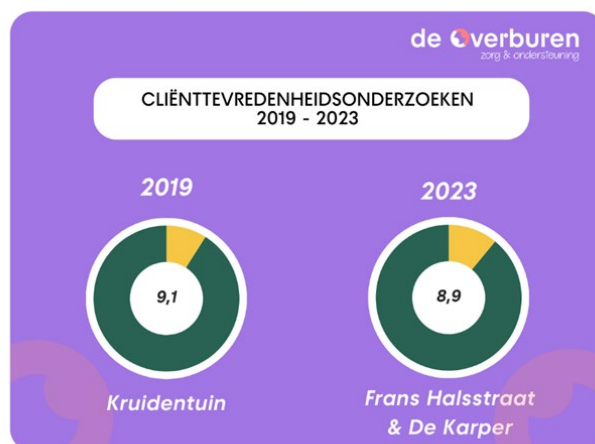
- *Client tevredenheid onderzoek (CTO)*
- *Meerjarenbeleid*
- *Herziening Ondersteuningsplan (OP)*
- *Kwaliteitsverslag*
- *Client Service Pakket (CSP)*
- *Samenwerkingsprogramma in kader transitie van de zorg (ism het zorgkantoor)*
- *Afschaffen Overeenkomst Zorg en Ondersteuning (OZO)*
- *Klantbelofte*
- *Begroting 2024*
- *Beleid informele zorg*

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 bestuurscirkel.

5.3 Clienttevredenheid

Een cliënttevredenheidsonderzoek geeft 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.

In samenwerking met de CCVR is gezocht naar een methode die past bij De Overburen. De keuze is gevallen op het instrument van Customeyes. In 2023 is de ervaring van een tweetal locaties in kaart gebracht. Medio 2024 volgt een rapportage voor de gehele organisatie.



5.4 Veilige zorg

We spreken in het kwaliteitsbeeld steeds over het belang om te luisteren naar de client, naar zijn wensen en dromen en hen op een methodische manier de ondersteuning te bieden die nodig is. Het bieden van een veilige omgeving is hierbij een vanzelfsprekendheid.

Aantal cliënten	2023	2022	2021	2020
Wlz	103	103	100	85
MPT	24	20	22	22
PGB	6	10	16	15
WMO	67	72	66	47
Totaal	200	205	204	169

Bij de Overburen leggen we incidenten vast in het Triasweb. Daardoor weten we wat er (bijna) misging en kunnen we ervan leren en onszelf verbeteren, zodat er minder onveilige situaties ontstaan en preventieve maatregelen genomen kunnen worden.

Wij hebben dit jaar geen meldingen aan de inspectie gezondheid en jeugd IGJ hoeven maken. Er zijn geen (formele) klachten van cliënten en medewerkers gemaakt.

Klachten en meldingen	2023	2022	2021	2020
Klachten medewerkers	0	0	0	1
Klachten cliënten	0	1	0	0
Meldingen inspectie	0	0	0	0

In de onderstaande grafieken hebben we de meldingen van incidenten gevat. Twee groepen incidenten vallen op: medicatie en agressie.

Het aantal meldingen van agressie is toegenomen. Enerzijds komt dit doordat we 'beter' zijn gaan melden. Anderzijds komt dit doordat de clientpopulatie aan het veranderen is op een aantal locaties en de hulpvraag van cliënten met de tijd steeds ingewikkelder wordt.

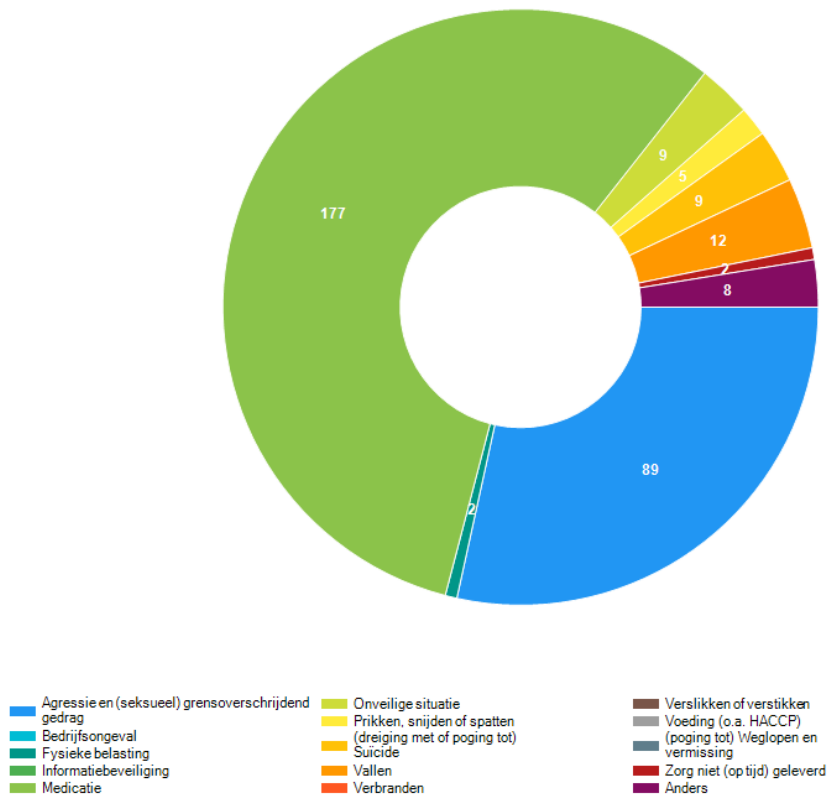
We hebben onderzocht wat we kunnen doen om het aantal te laten dalen. We blijven investeren in teams en medewerkers om moeilijk verstaanbaar gedrag steeds beter te begrijpen. Dit doen we door middel van teaminterventies en leertrajecten.

Daarnaast zien we dat medicatieveiligheid een aandachtspunt is dat vraagt om aanpassing en verbetering. Teams zijn op basis van analyses aan de slag gegaan om hierin te verbeteren en aanvullende maatregelen te nemen.

Om dit te ondersteunen hebben we besloten om te gaan werken met het ONS-medicatie systeem. Een systeem voor elektronische toedienregistratie (toediening, bestellen en voorraadbeheer). Begin 2024 wordt hiervoor de implementatie pilot uitgezet.

Incidenten	2023	2022	2021	2020
Medicatie	174	148	60	54
Agressie	90	60	38	26
Fobo	47	42	25	10
HG&K	0	0	0	0
(Tevens) MIM	87	70	44	4

De Overburen
[Type gebeurtenis]



Copyright © Triaspect 2024 All Rights Reserved.

Alle meldingen (op incidentdatum) binnen het tijdsvak '1-1-2023 tot en met 31-12-2023'

5.5 Medewerkers

Medewerkers	2023	2022	2021	2020
Aantal	136	148	152	157
FTE	85.45	91.12	94,38	92,9
Stagiaires/BBL	22	18	23	17

Ziekteverzuim	2023	2022	2021	2020
	7.87%	10.87%	8.81%	9.6%

Om de medewerkerstevredenheid te peilen zijn in 2023 met regelmaat polls op ons intranet geplaatst. Het doel hiervan is om de mening van onze collega's op locatie te peilen. Een voorbeeld hiervan is een poll over scholing. Naast de gelegenheid om input te geven brengen we ook onder de aandacht dat we bezig zijn met een scholingsplan en dat we daarvoor input willen.

De polls zijn geen vervanging voor het medewerkers onderzoek. In 2023 hebben we geen nieuw medewerkers onderzoek gehouden, omdat we de samenwerking met onze vorige partner voor wat betreft de medewerkerstevredenheid zijn gestopt. De gebruikte methodiek paste niet meer bij De Overburen. De uitkomsten waren voor ons te repetitief en te weinig concreet. We ontwikkelden plannen met een andere partner die we in 2024 zullen uitvoeren.

Bijlage 1: Reflectie

Een kwaliteitsverslag eindigt naar goede gewoonte met de reflecties van interne en externe stakeholders. Op verschillende momenten hebben zij hun input en reflectie op het kwaliteitsbeeld kunnen geven.

De Raad van Toezicht zegt:

De Raad is positief over het gegeven beeld, omdat het klopt en De Overburen zich op basis hiervan van andere zorgaanbieders onderscheidt.

De Raad van Toezicht heeft kunnen toezien op de vertaling van strategische plannen door tijdens vergaderingen en in commissies frequent op de hoogte te worden gebracht over de voortgang van de plannen en over actuele ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie.

In de rol van interne toezichthouder wordt de raad wordt tijdig en adequaat geïnformeerd. De begroting, rapportages en jaarrekening worden via de commissies ingebracht in de plenaire vergaderingen.

Als belangrijk attentiepunt blijft de kwetsbaarheid van de organisatie als gevolg van de bescheiden schaalgrootte spelen. Hierover is zowel tijdens informele momenten als in plenaire vergaderingen stilgestaan. Eén en ander heeft geresulteerd in een dashboard waarin de belangrijkste signalen periodiek worden gerapporteerd.

Stichting de Overburen heeft het afgelopen jaar stappen gemaakt in het verbeteren van kwaliteitsitems en registratie. Hierdoor zijn veel KPI's in het groen geëindigd, wat gezien de maatschappelijke omstandigheden een knappe prestatie is.

Binnen de organisatie en vanuit de Coördinator Kwaliteit is veel aandacht geweest voor visie en strategie binnen de gehandicaptenzorg. Deze zijn meegenomen in de beleidsplannen en worden naar verwachting vertaald in KPI's die in de rapportages terug komen. Daarbij worden cliënten en verwanten steeds beter betrokken, resulterend in een positief resultaat bij het CTO.

De Ondernemingsraad zegt:

De OR vindt dat in het Kwaliteitsbeeld goed naar voren komt wat Stichting De Overburen kenmerkt en vanuit welke (mens)visie gewerkt wordt. De OR vindt het logisch dat dit een prominente rol heeft in het Kwaliteitsbeeld, waarin goed wordt toegelicht wat ons onderscheidend maakt ten opzichte van andere organisaties. De OR staat achter de tekst en vindt dat daarin een positief en realistisch beeld wordt gegeven.

Doordat gekozen is voor interviews, in plaats van alleen (droge) cijfers, gaat het meer leven en komen de verschillende perspectieven – vanuit medewerkers, cliënten, vrijwilligers en directie – mooi naar voren.

In de passage over het Overburen-principe wordt gesproken over mensen met een verstandelijke beperking. Omdat de doelgroep van de organisatie breder is dan alleen deze mensen is het wat de OR betreft goed om dat ook te benoemen. De mensvisie heeft echt betrekking op ál onze cliënten.

Het is volgens de OR goed dat zowel de visie van De Overburen duidelijk en bondig wordt toegelicht alsook wat daar vervolgens aan werkwijzen en aanpakken, logischerwijs, uit voortvloeit. Enerzijds is dat een kwestie van 'moeten', omdat het voortvloeit uit de visie én omdat er anders chronische personeelstekorten gaan ontstaan binnen de stichting.

Tegelijk ligt daar wel een risico: te veel moeten is niet goed. Soms kan het informele netwerk een grotere plaats innemen in plaats van dat het moet. Het is wat de OR betreft goed om, net zoals we doen bij de cliënten, ook bij de medewerkers, vooral uit te gaan van de basishouding dat we elkaar tot dienst willen zijn (zoals verwoord op pagina 5).

De OR vindt dat het Kwaliteitsbeeld 2023 een goed, compleet, overzicht geeft en vindt het goed dat alle bouwstenen van het Kwaliteitskompas benoemd zijn.

De OR blijft graag betrokken bij alles wat in het Kwaliteitsbeeld omschreven staat. Ten aanzien van alle genoemde ambities vindt de OR het belangrijk dat het voor de medewerkers vol te houden blijft, dat ze plezier blijven houden in het werk en zich verder kunnen blijven ontwikkelen. De OR ziet de samenwerking met de informele zorg daarbij vooral als een kans.

De Centrale Cliënten & Verwantenraad (CCVR) zegt:

We hebben het kwaliteitsbeeld 2023 met veel belangstelling gelezen. Onze complimenten voor de leesbaarheid. Het is duidelijk geschreven.

In het Kwaliteitsbeeld komt naar onze mening goed naar voren wat de Overburen wil en waar het voor staat. Dat de zorg, noodzakelijkerwijs, gaat veranderen en dat De Overburen op een andere, onderscheidende, manier naar cliënten gaat kijken en met hen om zal gaan, wordt goed toegelicht. Dat komt onder andere sterk naar voren in de passage over de wederkerigheid.

De gekozen insteek en opzet van dit Kwaliteitsbeeld is een goede, vinden we. Doordat er veel interviews in staan van professionals, niet-professionals én cliënten krijg je een realistisch beeld van wat er allemaal speelt binnen de stichting. Deze vorm maakt het ook laagdrempelig om te lezen. De interviews geven een positief beeld. Wat de CCVR betreft mag naast alle positieve ontwikkelingen wel ook naar voren komen dat de zoektocht naar niet-professionals een moeizame weg is die een lange adem vergt.

Op verschillende locaties zijn er nog te weinig niet-professionals. Daar ligt dus echt nog een grote uitdaging. Om de integratie van professionele en informele zorg goed te laten verlopen, zal goede communicatie tussen de cliënt, de professional en de informele zorgverlener een heel belangrijke rol moeten gaan spelen. Ook dat zien we graag benoemd.

Het nieuwe ondersteuningsplan is wat de CCVR betreft een mooie nieuwe ontwikkeling. Wel is het van belang dat hier, in het bijzonder als het gaat om de cliënten die al lang binnen de stichting wonen, zorgvuldig mee om moet worden gegaan.

Externe reflecties

Eens in de twee jaar nodigen wij deskundigen van buitenaf uit om hun mening over onze kwaliteit van zorg te geven. Dat doen wij door hen het kwaliteitsbeeld te laten lezen en via een bezoek aan een van onze locaties. Medio 2024 organiseren wij een visitatie waarin centraal staat of het beeld dat wij schetsen ook ervaren wordt en de voortgang die wij voor ogen hebben, het behalen van de gewenste resultaten zichtbaar zijn. Deze reflectie wordt verwerkt in het voortgangsbericht 2024.

De certificerende instantie (Certificatie in de zorg) zegt:

Kansen pakken en wederkerigheid, dat is een mooie titel die de grote lading dekt van deze audit bij de Overburen. Bij de Overburen zetten medewerkers zich met enthousiasme en professionaliteit (ondersteund door methodieken) de eigenwaarde en ontwikkeling van cliënten centraal. Hier zien we in de individuele begeleiding een vorm van kansen pakken om cliënten naar een 'nieuw' niveau te tillen. Datzelfde doet De Overburen met de organisatie. Er zijn stappen gezet bij een soort van 'heruitwerking' van de klantbelofte. De klantbelofte was er natuurlijk al, maar vorig jaar zagen we toch dat de echte vertaling van de klantbelofte een beetje naar de achtergrond verdween. Dit jaar is deze weer helemaal terug en komt ze heel mooi terug in het project van de informele zorg die prachtig past bij de visie van De Overburen.

De Overburen heeft namelijk binnen de kanslijnen, die door de gehandicaptenzorg zijn geformuleerd als antwoord op de toekomstige krappe arbeidsmarkt, gekozen om de informele zorg als grote kans te omarmen en om deze planmatig uit te werken. De visie die ze hierbij heeft, heeft alles te maken met het zijn van een goede Overbuur; wat mag je van ons verwachten en wat verwachten we van jou. Die wederkerigheid wordt nu al in een pril stadium benut op de diverse locaties van De Overburen. De Overburen gaat ervan uit dat iedereen iets kan betekenen voor een ander, ook al heb je zelf ook hulp nodig in je leven. Het is indrukwekkend hoe De Overburen het project informele zorg in gang heeft gezet en heeft weten te integreren met haar eigen visie.

Verstegen Accountants zegt:

Vorig jaar rapporteerden wij bij veel zorgorganisaties een zekere of handelingsverlegenheid bij het inspelen op alle maatschappelijke ontwikkelingen. Wij hebben ons een beeld gevormd hoe de Overburen zich op die negatieve ontwikkelingen voorsorteert. Onze observatie is dat de Overburen zich daarin met een sterke visie op verschillende vlakken aan het ontwikkelen is. Daarnaast wordt de visie van de Overburen op de continuïteit van de organisatie verder geconcretiseerd. Ook wordt de managementinformatie verder doorontwikkeld om goed in te kunnen spelen op de ontwikkelingen in de sector die elkaar snel opvolgen. Ten slotte wordt de visie op zorg herijkt, bijvoorbeeld via de introductie van een vernieuwd ondersteuningsplan voor cliënten.

Een belangrijk onderdeel hiervan is in toenemende mate het verbinden van formele en informele zorg. Op basis bovenstaande concluderen wij dat de Overburen veel aandacht besteedt aan de marktontwikkelingen en organisatorische veranderingen die nodig worden geacht om met deze ontwikkelingen om te kunnen gaan.

Bijlage 2 Kerngegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting De Overburen
Adres	Schoutstraat 9
Postcode	2981 EZ
Plaats	Ridderkerk
Telefoonnummer	0180-641050
KvK-nummer	41125548
E-mailadres	welkom@de-overburen.nl
Website	www.de-overburen.nl

Kerngegevens	2023	2022
Aantal intramurale cliënten per einde verslagjaar	103	103
Aantal extramurale cliënten (PGB/WMO/MPT)	97	102
Capaciteit		
Aantal beschikbare plaatsen met Wlz-verblijf per einde verslagjaar inclusief GVT	103	103
Productie		
Aantal bezettingsdagen i.h.k.v Wlz	38.390	37.156
Aantal uren extramurale productie (exclusief dagactiviteiten) i.h.k.v. Wlz	4.054	5.802
Personeel		
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	136	148
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	85,45	91,12
Bedrijfsopbrengsten		
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	9.266.694	89.129.26
Waarvan opbrengsten WLZ	8.383.118	7.9757.14
Waarvan opbrengsten WMO	432.961	459.345
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	450.615	477.866

Financieel Resultaat	2023	2022	2021	2020
	€279.000	€ 11.000	- € 1.690	€ 23.171

Bijlage 3: Bronvermeldingen en afkortingen

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 2023
- Langetermijn huisvestingsplan 2020-2025 (herziene versie)
- Meerjarenbeleidsplan 2023-2025
- Kwartaalrapportages MT 2023
- Verslagen cliënten verwantenraad 2023
- Nieuwsbrieven verwanten 2023
- Jaarverslag Klachten 2023
- Elektronisch Cliënten Dossier O.N.S., januari 2024
- Rapportage incident meldingen de Overburen 2023
- Verslagen 2023 Ondernemingsraad de Overburen
- Jaarverslag Raad van Toezicht de Overburen, 2024

Extern

- Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023- 2028
- Handreiking inzicht in kwaliteit 2023-2028
- Onderzoeksverslag Certificatie in de Zorg, 2023
- Managementletter Verstegen 2022, Dordrecht, 2023
- Verslag MVP 2022 de Overburen, Ridderkerk, 2023
- Jaarverslag CVP 2023 de Overburen
- Rapportage cliënt ervaringsonderzoek Customeyes 2023
- Anders zorgen, logboek programma; integratie van professionele en informele dienstverlening

Afkortingen

BBL	-	Beroeps Begeleidende Leerweg
CCVR	-	Centrale Cliënten & Verwantenraad
FTE	-	Fulltime-equivalent
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
WLZ	-	Wet Langdurige Zorg
WMCZ	-	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
WMO	-	Wet Maatschappelijke Ondersteuning