

# Kwaliteitskaderverslag 2022



*“Waar Zorg, Kunst, Cultuur en  
Maatschappij elkaar ontmoeten”*

## Stichting Zorg op Maat



## Voorwoord: “We doen dit samen, met oog voor elkaar!”

Met elkaar probeer je van tevoren te bedenken hoe een jaar er uit gaat zien. Voorspellingen worden gedaan, richtingen voorzichtig bepaald en wordt vooruit gepland. Alles om de beste zorg te kunnen geven en niet voor al te rare verrassingen komen te staan. Maar elk jaar kom je er toch weer achter dat het toch altijd weer anders loopt dan van tevoren bedacht.

Het jaar 2022 is het jaar geweest dat de organisatie die een sterke reorganisatie heeft doorgemaakt weer klaar te maken voor de toekomst. Het jaar dat er weer plannen gemaakt werden om te kunnen kijken waar nieuwe kansen en mogelijkheden liggen. Een jaar van werkzaamheden die werden uitgevoerd door collega's waarvan afscheid is genomen, overgenomen werden door een kleiner team. Een jaar van uitdagingen.

In Februari 2022 heeft Stichting Zorg op Maat afscheid genomen van A. Meijer van den Brandhof, medebestuurder. Anke is medeoprichter geweest van deze prachtige organisatie en is na meer dan 20 jaar gaan genieten van een vervroegd pensioen. In onze jarenlange samenwerking hebben we mooie plannen concreet kunnen maken, hebben we zware stormen doorstaan en kunnen we met trots kijken naar wat Stichting Zorg Maat is geworden. Met haar vertrek is niet alleen het gemis van haar persoon, maar ook neemt ze veel ervaring en knowhow mee.

Het spreekwoordelijke stokje is overgedragen aan ondergetekende. Hierdoor is de organisatie is van raad van bestuur naar een éénhoofdig bestuur gegaan. Ondanks dat de organisatie kleiner is geworden kan ik dit zeker niet alleen. Ik ben dan ook zeer content dat ik hierbij de ondersteuning krijg van Carla Bos. Zonder haar zou ik deze verantwoordelijkheid niet kunnen dragen.

In de voorgaande jaren hebben onze medewerkers zich verder ontwikkeld in diverse werkgebieden. Iedereen had zijn of haar eigen werkzaamheden en als deze bij elkaar kwamen rolden de resultaten er als een geoliede machine. Op dit moment rollen die resultaten er nog steeds uit maar moet hiervoor wel meer gedaan worden. Daar waar veel zaken gesneden koek waren lijkt het soms dat het wiel opnieuw uitgevonden moet worden. Misschien is het opnieuw ontdekken hoe het wiel moet draaien een beter omschrijving. Dit kost tijd, veel tijd. En tijd is er altijd te weinig. Maar in de loop van het jaar 2022 verloopt alles steeds soepeler en lijkt het erop dat alles rolt op een manier waarop het zou moeten rollen.

Het jaar 2022 is een jaar geweest waar wij eerst pas op de plaats hebben gemaakt. Alle lopende zaken laten doorlopen, eventuele obstakels weghalen en weer voorzichtig plannen maken voor de toekomst. Stichting Zorg op Maat is altijd al een organisatie geweest die zeer wendbaar is gebleken, een schip dat nu weer in rustiger vaarwater zit. Ingrediënten om weer verder te kunnen kijken naar de toekomst, ingrediënten om weer dromen te kunnen najagen, ingrediënten om plannen te maken deze dromen te kunnen realiseren.

Dit rapport neemt ons mee in het afgelopen jaar en heeft een venster naar de toekomst. We kijken terug naar de door ons geboden zorg, de kwaliteit, een inkijk wie wij zijn, wat we doen, en wat we graag nog willen.

Ook in het jaar 2022 hebben de nodige controles plaatsgevonden, o.a. NeN keuring op onze elektrische apparaten, watercontrole, brandveiligheid, HCCP hebben er weer voor gezorgd dat Stichting Zorg op Maat veilig is om te kunnen werken en te leven, voor bewoners, bezoekers, en medewerkers.

Ook is ons kwaliteitsmanagementsysteem weer getoetst door een externe auditor van DNV-GL en goed bevonden. Hierdoor is onze ISO-certificering gerechtvaardigd.

Ondanks dat ons 'team' kleiner is heb ik wel het gevoel dat we sterker zijn geworden. Daar waar onrust binnen de organisatie soms afwachtend en blokkerend werkte staan de neuzen weer in dezelfde richting. Samen hard werkende om de zorg te bieden die onze cliënt nodig hebben en verdienen. Natuurlijk gaat dit niet vanzelf en moeten we nog wel wat hobbels nemen. Maar deze nemen we samen met oog voor elkaar!

De verdere opbouw en toelichtingen over de in dit rapport beschreven onderwerpen komen mede uit de pen van Carla Bos. Hiermee hopen wij u voldoende inzicht te geven in onze manier van werken.

Met vriendelijke groet,

Jan D. Jansen  
Bestuurder Stichting Zorg op Maat

3



## Inhoudsopgave

Inleiding	Blz. 5-6
Stichting Zorg op Maat door het jaar heen	Blz. 7-9
Bouwsteen 1	Blz. 10
- Primair proces	Blz. 10
- Cliënt aan het woord	Blz. 11
Bouwsteen 2	Blz. 12
- Cliëntenraad	Blz. 12
- Cliënttevredenheid	Blz. 12
- Levensboom	Blz. 13
- Wet Zorg en Dwang	Blz. 14
Bouwsteen 3	Blz. 15
- Medewerker tevredenheid	Blz. 15
- Scholing	Blz. 15
Bouwsteen 4	Blz. 16
- Kwaliteit	Blz. 16
- Kwaliteitskader	Blz. 16
- A3 Methode	Blz. 17-18
- Externe contacten	Blz. 19
- Raad van Toezicht	Blz. 20
Toekomst	Blz. 21
Cijfers	Blz. 22-23



## Inleiding

In dit kwaliteitskaderverslag starten we met uitleg over welke zorg wij bieden maar ook wie wij zijn. We nemen je mee door het afgelopen jaar en ook de verbeterpunten komen hier aan de orde. Aan de hand van de bouwstenen uit het kwaliteitskaderverslag beschrijven wij hoe we gewerkt hebben aan kwaliteitsverbetering. Dit jaar geen officiële externe visitatie, maar wel een 'kijkje in de keuken' met een waardevol inzicht als resultaat.

Wat is eigenlijk het kwaliteitskader en wat zijn bouwstenen?

Het kwaliteitskaderverslag 2022 is gemaakt om duidelijkheid aan cliënten te geven over wat zij kunnen verwachten van de zorg die zij krijgen. Het helpt medewerkers om te werken aan het verbeteren van de zorg en het laat Zorg op Maat zien wat goed gaat en wat nog beter kan. Het kwaliteitskaderverslag bestaat uit vier bouwstenen. Vier verschillende onderwerpen die beschrijven hoe de cliënt zorg ontvangt en de organisatie zijn werk doet.

De bouwstenen zijn als volgt:

- Bouwsteen 1: Zorg afgestemd op ieders behoefte
- Bouwsteen 2: Cliëntervaringen als basis voor verbetering
- Bouwsteen 3: Samen werken aan kwaliteitsontwikkeling
- Bouwsteen 4: De blik ook naar buiten richten

Wie zijn wij;

Stichting Zorg op Maat is een kleine zorgorganisatie die ondersteuning biedt aan cliënten in de regio Leeuwarden met een indicatie vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Dit kan zowel doormiddel van verblijf als je op de woonlocatie woont of via MPT (modulair pakket thuis) als je zelfstandig woont. Een WLZ-indicatie wordt afgegeven door het zorgkantoor. Ambulante ondersteuning kun je ook nog krijgen vanuit een PGB van de gemeente.

5

Zorg op Maat stimuleert de cliënten om daar waar mogelijk deel te nemen aan het alledaagse leven. Of het nu gaat om wonen, werken, onderwijs of vrije tijd. De ondersteuning is er altijd op gericht om de zelfstandigheid te vergroten en het sociale netwerk te versterken. We motiveren de maatschappelijke betrokkenheid, zodat men een bijdrage kan leveren aan de samenleving.

Wij willen gezien worden als een toegankelijke, kleinschalige organisatie, die open staat voor vernieuwing.

Onze kernwaarden zijn transparant, flexibiliteit, professionaliteit en betrokkenheid.

Het is onze missie om een stabiele basis te creëren voor al onze bewoners, ambulante cliënten en personeel.

### Posthuis;

In de dichte nabijheid van onze woon- en dagbestedingslocatie zit het posthuis. Hierin hebben wij ons kantoor gevestigd. Van daaruit worden alle administratieve taken gedaan door het bestuur/management, overleggen met bewoners en medewerkers en vergaderingen gehouden. Het fijne is omdat wij met ons kantoor op het terrein van de locatie zitten, de lijntjes kort zijn, cliënten en medewerkers makkelijk binnen kunnen lopen en we daardoor snel kunnen schakelen.



### **School 17;**

School 17 is een kleinschalige woonvoorziening in een prachtig gerenoveerd jaren '30 schoolgebouw, die valt onder de 24-uurs zorg van Stichting Zorg op Maat, gelegen aan de Boerhaavestraat. Het is bedoeld voor mensen met een indicatie vanuit de WLZ (wet langdurige zorg).

De bewoners van school 17 wonen in hun eigen appartement met 24 uurszorg. Er kan een beroep worden gedaan op de ondersteuning als het gaat om persoonlijke verzorging, dagbesteding, recreatie, maaltijdsvoorzieningen en begeleiding bij het wonen. De zorg en dienstverlening is zo opgezet dat de cliënt actief blijft en de touwtjes zoveel mogelijk in eigen handen houdt. Elke bewoner heeft een eigen aanspreekpunt. Er wordt gezamenlijk ontbeten, geluncht en warm gegeten. Maar bewoners kunnen er ook voor kiezen om hier niet (altijd) aan deel te nemen.

De voormalige klaslokalen zijn verbouwd tot appartementen met alle benodigde voorzieningen. Het is een prachtige, rustige, groene plek, met winkels, een gezondheidscentrum en een park op loopafstand.

### **Dagbesteding;**

In het prachtige jaren 30-schoolgebouw School17 en de aan de overkant gelegen galerie ArtBrut058 hebben we diverse mogelijkheden voor dagbesteding. We bieden een sfeervolle plek waar de deelnemers zich veilig voelen, de ruimte krijgen zich te ontplooien op allerlei gebieden, ontdekken wat hun mogelijkheden zijn en waar hun kwaliteiten liggen. Dit alles onder professionele begeleiding. De werkzaamheden zijn laagdrempelig, voor iedereen toegankelijk, kleinschalig, zinvol en plezierig.

School17 is een praktische dagbestedingsplek voor zowel bewoners van School17 als voor mensen met een indicatie vanuit de WLZ (Wet langdurige zorg) of een PGB (Persoonsgebonden budget). We werken hier in de tuin, keuken en de schoonmaak.

### **Galerie ArtBrut058;**

Galerie ArtBrut058 biedt een podium voor pure kunst, gemaakt door bijzondere kunstenaars, veelal met een beperking, met een eigen vormtaal en thematiek. Art brut, ook wel outsider art of special arts genoemd, is autonome kunst die niet binnen een kunststroming of -richting past.

Het werk gemaakt door deze kunstenaars verdient het om gezien te worden en dat kan nu ook in Leeuwarden. Omdat het een plek is waar kunst, cultuur, zorg en ontmoeting centraal staan zullen ook reguliere kunstenaars uitgenodigd worden te exposeren. Zo kun je elkaar versterken.

Galerie ArtBrut058 is een initiatief van Stichting Zorg op Maat. Er worden uiteenlopende werken getoond en verkocht, gemaakt door outsider kunstenaars vanuit alle windstreken.

Sinds 2018 worden in wisselende exposities o.a. tekeningen, schilderijen, textielkunst en keramisch werk te koop aangeboden. Daarnaast is er met enige regelmaat de mogelijkheid om van andere kunst- en cultuurvormen te genieten.

De Galerie ligt enigszins verscholen in een verrassend stukje groen midden in de stad en is een bezoekje meer dan waard.

In Galerie ArtBrut058 hebben we naast het met regelmaat tentoonstellen van nieuwe exposities, waarbij samengewerkt wordt met verschillende andere dagbestedingslocaties, een creatieve dagbesteding (BijdeHand) voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en een dagbestedingsindicatie zoals hierboven vermeld. Kunst en cultuur staan hier centraal. We bieden de mogelijkheid in een gezellige, ongedwongen sfeer nieuwe ideeën en vaardigheden op te doen op het gebied van keramiek, schilderen en textiel.

In de galeriewinkel zijn alle gemaakte producten te koop.

Stichting Zorg op Maat door het jaar heen.

# 2022

Januari

Lockdown  
(Corona)

GGD Testen  
op Locatie

17 januari  
Einde  
Lockdown!



Februari

B.H.V. Cursus

Bestuursverandering



7

Maart

Actualisatie kwaliteitskader

STEMBUREAU

Stemmen

Externe Controle  
ISO 9001



April

Vergadering  
R.V.T



rapport 2022  
Stichting Zorg op Maat

Koningsdag



Mei

Expositie Amsterdam

Afscheid van Anke (lid raad van bestuur)



Uit eten met de bewoners

Basis cursus Medicatie



20 jarig bestaan Stichting Zorg op Maat

Juni



Juli

Brandoefening



De Zomervakantie!

Augustus

Medewerkers tevredenheid onderzoek



Vergadering R.V.T



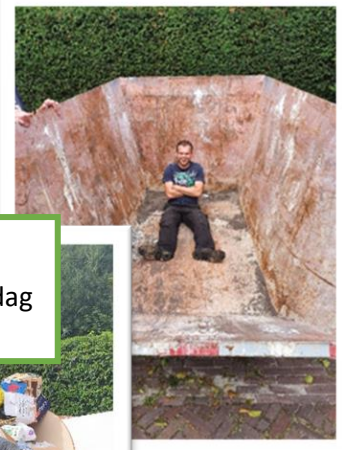


September

E-LEARNING

Vervolg medicatiecursus

Team Schoonmaakdag



Bewegen op muziek

Oktober

Huiskamer festival Galerie

adcase.  
de ideale zorgwereld

Quicksan Adcase

November

Opstellen begroting

HCCP controle

W.K.

December

Sinterkerstfeest



Kerst en Oud & Nieuw

Kwal Stic



9



## BOUWSTEEN 1

Goede zorg betekent voor ons dat we bij dragen aan de ontwikkeling van de cliënt. De gesprekken die wij voeren met onze cliënten vormen de basis voor het individuele ondersteuningsplan. We kijken gezamenlijk, eventueel met het betrokken netwerk, naar wat de cliënt nodig heeft en wat het beste bij hem/haar en de situatie past. Het overzicht van de gestelde doelen en afspraken zijn een middel om de betrokkenheid van de cliënt in het zorgproces te bevorderen.

Als we het over kwaliteit van zorg hebben, staat de cliënt natuurlijk voorop. De cliënt en de ondersteuning die hij of zij nodig heeft. We maken afspraken over de gewenste ondersteuning, voeren deze afspraken uit, reflecteren hierop en maken nieuwe afspraken. Zo verbeteren we continu. De afspraken en resultaten worden vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier (ECD).

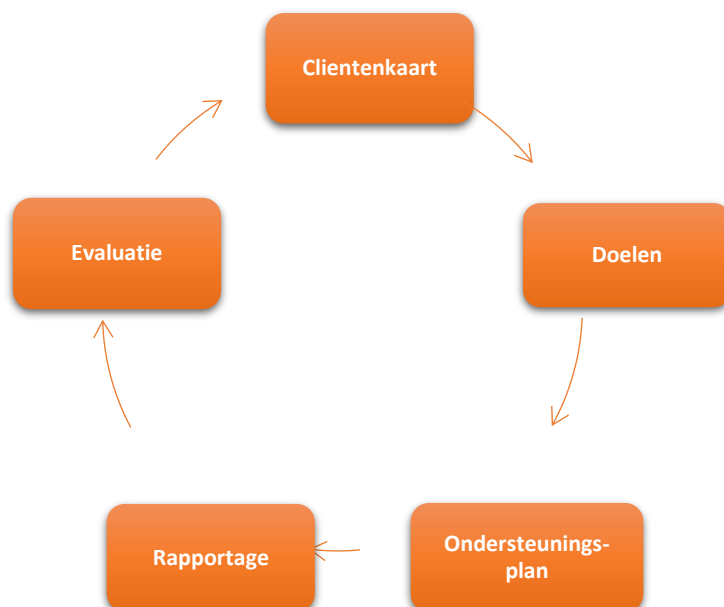
Gedurende het hele zorgproces staat de eigen regie van de cliënt en dialoog-gestuurd werken voorop. Het zorgproces is dus ook dusdanig opgebouwd dat er een continue samenwerking tussen de cliënt en de medewerker is. Zo wordt tijdens het intakegesprek samen gekeken welke hulpvraag de cliënt heeft en welke manier van ondersteunen hierbij het beste aan sluit. Gezamenlijk met de cliënt worden afspraken over de gewenste ondersteuning gemaakt, (periodieke) doelen opgesteld, het ondersteuningsplan geschreven en op de ondersteuning gerapporteerd.

De individuele doelen worden in een structuur van drie maanden samen met de cliënt opgesteld en geëvalueerd. Door de doelen klein en specifiek te houden kan de cliënt binnen een korte periode al succes in zijn ontwikkeling ervaren. Om de ontwikkelingen van de cliënt ook over een langere periode zowel voor de cliënt zelf maar ook voor de medewerker inzichtelijker te maken werkt Zorg op Maat met een halfjaarlijkse evaluatie. Alle ontwikkelingen van de afgelopen zes maanden worden hierin samengevat. Het ondersteuningsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

10

Alle afspraken, doelen, plannen en evaluaties worden vastgelegd in het ECD. Het ECD wat Stichting Zorg op Maat gebruikt is ONS van Nedap Healthcare. ONS is voor ons een belangrijk middel om als team goed te kunnen samenwerken als team met de cliënt en zijn/haar omgeving. Het systeem draait om de cliënt en zorgt ervoor dat alle gegevens op één plek terug te vinden zijn. Middels Caren Zorgt is het ook mogelijk om het geheel inzichtelijk te maken voor de cliënt.

Voor de hulpverlener zorgt het ervoor dat administratieve taken eenvoudiger worden, is er meer regie over het professionele deel van de zorg en gaat de werkdruk naar beneden.



In het jaar 2022 hebben wij gezien dat er een verandering is geweest van de populatie binnen onze woonlocatie. Daar waar wij eerder voornamelijk bewoners hadden met een GGZ-WLZ indicatie is het halverwege het jaar verschoven naar voornamelijk VG-WLZ indicaties. Dit bracht met zich mee dat de hulpvraag van onze bewoners en daardoor de invulling van de geboden ondersteuning anders ingevuld moest worden. De belangrijkste veranderingen die we doorgevoerd hebben is de invulling van de roosters en het aanpassen van de dagelijkse routine. Hierdoor hebben wij de groepsvraag maar ook zeer zeker de individuele hulpvraag beter weggezet.

Daar waar het voor de medewerkers betekende dat dit een aanpassing was van hetgeen dat zij gewend waren heeft het voor de bewoners geen tot weinig merkbare gevolgen gehad.

We hebben hierdoor meer aandacht kunnen creëren voor individuele momenten zonder dat wij afbreuk hebben hoeven doen aan de groepsmomenten. Dat wat eerder al goed werkte verander je natuurlijk niet en daar waar nodig was zijn de puntjes op de 'i' gezet.

### **“Een bewoner aan het woord”**

Sinds tien jaar ben ik cliënt bij Stichting Zorg op Maat. Ik woonde nog bij mijn ouders en was op zoek naar meer zelfstandigheid. Dit kreeg ik door zelfstandig te wonen in een woning van ZoM met ambulante begeleiding. Al snel bleek dat dit niet helemaal goed ging. Doordat ik veel drugs en alcohol gebruikte en vrienden had die niet het beste met mij voor hadden gebeurde er veel dingen zoals bijvoorbeeld geluidsoverlast. Ook doordat ik veel stemmen in mijn hoofd heb lukte het mij niet om de juiste keuzes te maken dus toen ben ik naar de woonlocatie in Leeuwarden verhuisd. Daar kon ik meer begeleiding krijgen en was er dag en nacht iemand in de buurt.

Ook het wonen op School 17 ging niet altijd goed maar ik leerde dat er ook goede momenten konden zijn. Waar ik het meest trots op ben is dat ik nu helemaal geen drank en drugs meer gebruik en dat ik meer rust in mijn hoofd heb gekregen.

Om die rust in mijn hoofd te krijgen heb ik veel dingen uitprobeerd en ik merk dat ik daar steeds een beetje beter in wordt. Door veel afleiding te zoeken in muziek, gamen, tv kijken, fietsen en actief in de tuin bezig te zijn samen met de juiste medicatie werkt dit goed voor mij.

Wat ik nog steeds wel moet leren is om mijn grenzen aan te geven en nee te zeggen tegen de dingen die niet goed voor mij zijn. Maar ook dat gaat beter en de periodes dat het minder goed met mij gaat worden steeds korter.

Het wonen met medebewoners binnen school 17 kan soms lastig zijn. Vooral tijdens de drukke gezamenlijke momenten een gesprek aan gaan vind ik moeilijk. De begeleiding is wel altijd goed voor je ook al kunnen ze soms ook wel wat streng zijn. Maar dat heb ik dan ook wel nodig. Ze zijn er voor je als dat nodig is maar het blijft lastig om alles bespreekbaar te maken.

Als ik een dagje de baas zou mogen zijn dan zou ik op zoek gaan naar meer mensen die in de tuin willen werken want het plekje waar we wonen met zoveel groen, midden in de stad is toch wel erg fijn. In de tuin werken daar word ik blij van, het geeft energie maar tegelijk word je er ook moe van.

Mijn wens is om ooit een leuke vriendin of vriend te krijgen om leuke dingen mee te doen. Iemand die dezelfde dingen leuk vindt. Ik zou ook graag een racefiets willen maar daar moet ik nog even voor sparen. Over tien jaar zou ik graag mijn rijbewijs hebben en een eigen autootje. Misschien zou ik wel ergens anders willen wonen met ambulante begeleiding van Zorg op Maat maar als ik hier nog zou wonen dan is dat ook niet erg.

Ik heb niet echt tips voor de organisatie, ik ben wel tevreden met hoe het gaat en wat ik hier allemaal al bereikt heb.

## Cliëntenraad

Stichting Zorg op Maat heeft een cliëntenraad. Deze heeft een wettelijk vastgelegd informatie- en adviesrecht conform de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De raad verricht zijn werkzaamheden op basis van het Reglement cliëntenraad ZoM. Daarnaast wordt de betrokkenheid van de cliënten op de woonlocatie vormgegeven door vormen van cliëntenparticipatie zoals bewoners overleggen waarin de bestuurder meerdere keren per jaar aansluit en organisatorische punten voorlegt. In 2022 is er een wijziging in de cliëntenraad geweest door het uitstappen van één van de leden. Voor het nieuwe jaar zal er gekeken worden naar een nieuwe samenstelling en/of vorm waarin eventueel ook verwanten betrokken zouden kunnen worden.

Op 31 december 2022 kende de cliëntenraad de volgende samenstelling:

- Henk Caro – Lid
- José Kramer – Lid

Collega B. Spits is de coach van de cliëntenraad.

## Cliënttevredenheid

Binnen ZoM staat de cliënt en zijn of haar hulpvraag centraal. Om de passende ondersteuning te kunnen bieden is het belangrijk om duidelijk te krijgen: “wat wil de cliënt, wat kan de cliënt en wat wil hij of zij met de ondersteuning kunnen en/of bereiken”. Hiervoor hanteert ZoM sinds 2014 de methode “Dit vind ik ervan”. Door met de cliënt in dialoog te gaan wordt de cliënt uitgenodigd zijn ervaringen met betrekking tot de kwaliteit van leven maar ook met de kwaliteit van het primaire proces met de ondersteuner te delen. Hierdoor krijgt ZoM een duidelijk beeld van de behoeftes en de wensen van de cliënt. Uitkomsten uit de gesprekken worden direct in het ondersteuningsplan en de bijbehorende doelen verwerkt. Daarnaast dient deze methode ook als hulpmiddel voor het uitvoeren van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO).



De Thema's en onderwerpen die bijvoorbeeld tijdens de dialogen besproken worden zijn:

- Gevoel; Hoe gaat het met de cliënt, hoe tevreden is hij met zijn leven.
- Lijf; Gezondheid, uiterlijk, bewegen etc.
- Familie; Contacten met familie, betekenis van familie.
- Vrienden & kennissen; Vriendschappen, liefde en relaties.
- Meedoen; Contacten of meedoen in de buurt.
- Hulp; Hoe is de hulp, wat zijn de afspraken, houdt een ieder zich aan die afspraken.
- Huis; Huishouding, bezittingen, geld.
- Doen; Werk, dagbesteding, school etc.
- Kiezen; Keuzes maken, invloed hebben op.
- Veilig voelen; Veilig voelen in de buurt, brandveiligheid.



Gevoel; Dit is voor mij erg afhankelijk van de tijd van het jaar. Ik merk dat ik mij bepaalde periodes van het jaar beter voel dan bijvoorbeeld met de feestdagen. Dan mis ik mijn familie.

Familie; Mijn familie betekent veel voor mij. Ik vind het belangrijk dat ze weten hoe het met me gaat maar dat het ook goed is om even wat minder contact te hebben als me dat niet lukt.

Lijf; Ik zou graag meer willen bewegen en gezonder willen eten. Dit vind ik lastig omdat alles zo lekker is.

Meedoen; Ik vind het moeilijk om naar de winkel te gaan. Ik kan moeilijk met alle prikkels

Vrienden/Kennissen; Ik zou wel meer vrienden willen hebben, daarom heb ik mij nu aangemeld voor een maatjesproject.

13

Huis; Ik ben erg blij met mijn huis, ik vind het ook niet erg om de huishoudelijke taken te doen.

Hulp; Ik vind het fijn dat ik dagelijks even mijn verhaal kwijt kan bij de bij de begeleiding. Dat heb ik nodig.

Doen; Ik wil graag nog nieuwe dingen leren naast mijn dagbesteding. Ik kan hiermee bezig als ik hier genoeg ruimte voor in mijn hoofd heb.

Kiezen; Ik vind het de ene keer makkelijker om een keuze te maken dan een andere keer. Als het nodig is vraag ik hierbij hulp.

Veilig voelen; Ik voel mij erg veilig in mijn appartement en op het terrein.

## Wet zorg en dwang

De wet zorg en dwang blijft voor ons een vraagstuk. Wij behandelen niet en onze zorgverlening wordt altijd op vrijwillige basis gegeven. Het ondersteuningsplan wordt in dialoog met de cliënt geschreven en over de werkwijze en doelen die we willen behalen worden duidelijk afspraken gemaakt.

Nadat we in 2021 kennis hebben gemaakt met de nieuwe cliëntvertrouwenspersoon (CVP) die namens de Wet zorg en dwang (WZD) vanuit de Quasir groep aan onze organisatie was gekoppeld kregen we begin 2022 te horen dat deze persoon weer afscheid zou nemen. Het jaar 2022 was het derde jaar sinds de WZD van kracht werd. Inmiddels is de CVP WZD een bekende speler aan het worden, zeker in de intramurale zorg. Steeds vaker is deze zichtbaar en herkenbaar voor alle betrokkenen en actief voor cliënten en hun vertegenwoordigers.



De cliëntvertrouwenspersoon heeft ook de wettelijke taak om signalen over tekortkomingen in de structuur of de (on)vrijwillige zorg te melden. Een signaal attendeert de zorgaanbieder op het feit dat er ergens in de uitvoering of de structuur van de zorg een objectief meetbare tekortkoming in het cliëntrecht is.

In de loop van het jaar 2022 hebben wij kennis gemaakt met de nieuwe Cvp, zij heeft zich ook voorgesteld aan alle bewoners tijdens een bewonersvergadering. In 2022 heeft zij bij één kwestie ondersteuning geboden.

Naast een Cvp had ZoM in 2022 een WZD-functionaris. De WZD- functionaris kwam in 2022 met grote regelmaat bij ons op de locatie. Tijdens deze bijeenkomsten met de WZD-functionaris en de desbetreffende mentoren om het ondersteuningsplan te bespreken, is gekeken naar waar de WZD eventueel zou moeten worden toegepast. Ook in 2022 was er nog geen sprake van WZD-maatregelen, begin 2022 hebben we ons geregistreerd in het locatieregister.

Eind 2022 heeft de WZD-functionaris bij ons aangegeven dat hij zou gaan stoppen met zijn werkzaamheden binnen onze organisatie. Dit zorgt ervoor dat wij voor 2023 op zoek zullen gaan naar een andere invulling voor de WZD. Dit kan zijn in de vorm van een nieuwe WZD-functionaris of bijvoorbeeld een samenwerking met een andere organisatie waar wij dan de WZD bij onder kunnen brengen/weg kunnen zetten.



## Medewerker tevredenheid

In het voorjaar van 2022 hebben wij een medewerker tevredenheidsonderzoek laten afnemen door Facit. Het gemiddelde cijfer wat wij als organisatie kregen was een 7,4. Een cijfer waar we natuurlijk heel tevreden mee zijn maar altijd streven naar een hoger cijfer. De opmerkingen en aanbevelingen nemen we mee en we gaan bekijken daar waar het mogelijk is verbeteringen door te voeren. In de bijlage hebben we de gemiddelde cijfers per onderwerp toegevoegd.



## Scholing

In 2022 hebben wij voor alle medewerkers een tweetal medicatie cursussen uitgezet. Vanuit de begeleiding die wij bieden doen wij niets met de medicatie en ligt de verantwoordelijkheid hiervoor bij de bewoners en hun behandelend arts. Echter merkten wij dat er steeds meer bewoners nieuwe en/of andere medicatie kregen en er daardoor ook wel eens vragen kwamen van zowel bewoners als medewerkers. Door het volgen van de basis cursus en een verdieping cursus konden veel van deze vragen sneller opgepakt worden.

Zoals in iedere jaar heeft er in 2022 ook weer BHV scholing plaats gevonden. Wel hebben we in 2022 voor een nieuwe partij gekozen om dit bij af te nemen. Deze is ons erg goed bevallen en daarom zullen we dit voor 2023 een vervolg geven. Alle medewerkers hebben de BHV met een positief resultaat gevolgd.

15

De coaching zoals we die in 2021 hadden ingezet hebben we in 2022 ook vervolgd. Echter kwamen wij er als team in de loop van het jaar achter dat de vorm zoals die er op dat moment aan gegeven werd niet meer passend was. We hebben er toen met elkaar voor gekozen om de teamcoach die wij extern hadden ingezet niet langer in te zetten en het echt als team te gaan doen. Dit heeft ervoor gezorgd dat er voor de inbreng van de bijeenkomsten soms meer van de medewerkers gevraagd werd maar gaf hele mooie momenten en resultaten. De medewerkers voelden zich erg verantwoordelijk en de inzet onderling was ook veel groter. Wij zullen dan ook gaan kijken of we dit in 2023 voort zullen zetten.



**Geef me de 5**

**DE PRAKTISCHE  
METHODIEK  
VOOR OMGANG  
MET MENSEN  
MET AUTISME**

In september zijn we met een groot deel van de medewerkers naar een lezing van 'geef me de vijf' in de harmonie geweest. De lezing zou worden gegeven door Colette de Bruin. Zij weet als geen ander onder woorden te brengen hoe iemand met autisme informatie verwerkt. Tijdens de lezing leer je om op een andere manier te kijken en te luisteren naar de persoon met autisme.

Stichting Zorg op Maat (ZoM) is een organisatie die midden in de samenleving opereert. Als maatschappelijke onderneming maakt ZoM haar doen en laten zichtbaar (transparantie). Hierover wordt intern en extern verantwoording afgelegd (via kwartaalrapportages, jaardocument en de website). Door in alle facetten van de organisatie te streven naar maximaal resultaat, tracht ZoM haar (meer)waarde aan de maatschappij dagelijks te realiseren in het perspectief van haar missie en visie.

ZoM voelt zich verantwoordelijk om, in samenwerking met andere organisaties in de keten van zorg, welzijn, onderwijs en justitie, een sluitend hulpaanbod voor zorg cliënten te realiseren, waarmee de continuïteit in het zorgproces gewaarborgd kan worden. ZoM hecht aan een open en transparant contact met de samenleving. De medewerkers vormen de schakel tussen cliënt, familie en samenleving en fungeren daarmee als ambassadeurs van de organisatie.

## KWALITEIT EN VEILIGHEID

Het kwaliteitsbeleid van Stichting Zorg op Maat is er ook in 2022 op gericht om te werken aan het verbeteren van de kwaliteit van bestaan van mensen met een ondersteuningsbehoefte. Stichting Zorg op Maat richt zich daarbij vooral op het voorkomen en doorbreken van isolement. Stichting Zorg op Maat streeft naar een inclusieve samenleving, waarin mensen met een ondersteuningsbehoefte volop tot hun recht komen. Uitgangspunt is dat elk moment kan worden voldaan aan de overeengekomen eisen /wensen van cliënten, opdrachtgevers en aan wet- en regelgeving. Het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de eisen, gesteld in de norm ISO- 9001:2015. De medewerkers van Stichting Zorg op maat worden periodiek op de hoogte gesteld van het kwaliteitsbeleid en de voor hen relevante doelstellingen.

16

Omdat wij de afgelopen jaren als organisatie zijnde een flink stuk kleiner zijn geworden hebben wij onszelf betreft de certificering de vraag gesteld of de huidige certificering van de ISO-9001:2015 nog passend is. Omdat de huidige certificering in elk geval nog loopt tot begin 2024 zullen wij 2023 gaan gebruiken om ons te gaan verdiepen in alternatieve mogelijkheden zoals bijvoorbeeld de HKZ voor kleine organisaties. In deze zoektocht zullen wij ons o.a. extern laten informeren en uiteindelijk in overleg met de Raad van Toezicht de nodige acties uitzetten.

## UITGANGSPUNTEN KWALITEITSKADER

Om de kwaliteit binnen de organisatie zo goed mogelijk te waarborgen en te verbeteren hanteert Stichting Zorg op Maat sinds 2017 het landelijke kwaliteitskader van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) als hulpmiddel. Officieel gezien heeft het kwaliteitskader betrekking op de zorg die onder de WLZ valt maar rekening houdend met het cliëntenbestand van Stichting Zorg op Maat is ervoor gekozen om ook de zorg voor de cliënten met een WMO-indicatie hierin mee te nemen.

Het kwaliteitskader geeft Stichting Zorg op Maat naast een jaarlijks overzicht van kwaliteit ook inzichten in het zorgproces rond de individuele cliënt. Tevens geeft het helderheid aan de cliënten over goede zorg en heeft het een helpende en stimulerende functie voor de teams om de zorg te borgen en continu te verbeteren.

Kwaliteit van zorg- en dienstverlening ontstaat primair in de relatie tussen cliënt en medewerker, hier 'gebeurt' kwaliteit. Toerusting en organisatie rondom cliënten en medewerkers vinden dan ook zo plaats dat deze kwaliteit wordt geoptimaliseerd. Wij blijven ons ten alle tijden afvragen: Is de Zorg op Maat?



Het professioneel handelingskader is de leidraad binnen onze organisatie en vormt met een viertal kernwaarden de basis van ons handelen en de zorg rond om de cliënt.

De kernwaardes worden door middel van verschillende methodieken, werkwijzen en processen in de praktijk gebracht en in de dagelijkse ondersteuning van de cliënt geïmplementeerd. Zo werken wij binnen Zorg op Maat onder ander met een individueel zorgproces, de community care-methode, het cliënt ervaringsinstrument 'Dit Vind Ik Ervan' (DVIE) en het zorgportaal Caren Zorgt. Om het zorgproces en de cliëntadministratie goed te kunnen documenteren en monitoren maakt ZOM gebruik van het elektronisch cliëntdossier (ECD) Nedap.

Zoals te verwachten was verliep 2021 anders dan we van tevoren verwacht hadden. Met de reorganisatie van 2020 nog in ons achterhoofd en het daaropvolgende afscheid van nog een aantal collega's en cliënten bleven we zoeken naar mogelijkheden om de zorg voor de overige cliënten op de best mogelijke manier door te zetten. Daarbovenop kwam er nog een langdurige ziekte van één van de bestuurders waardoor taken onderling overgenomen moesten worden. Met het naderende afscheid van de andere bestuurder begin 2022 zou er veel kennis verloren gaan. Daarom is één van de medewerkers gevraagd om een managementopleiding te volgen en dan deze taken op termijn over te kunnen nemen.

Vanuit de interne audits kwamen een aantal belangrijke aandachtspunten naar voren waarop direct acties ingezet zijn. Denk hierbij aan de verdeling van de taken onder de medewerkers van de woonlocatie om zo de werkdruk te verdelen en mensen in hun kracht gezet konden worden. Maar ook gericht op de ondersteuning gericht op de cliënten vanwege de veranderende doelgroep. De zorgvraag veranderd dus moeten wij als ondersteuners daarin mee veranderen. Dit alles om de kwaliteit van zorg te kunnen blijven continueren.

## A3 methode

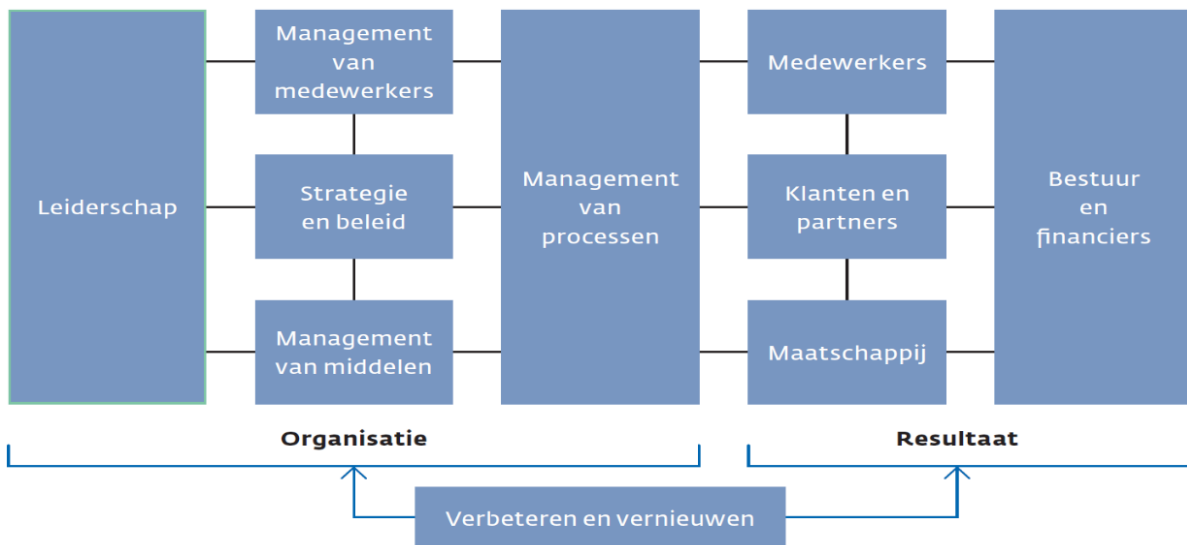
17

De A3 is een methodiek voor managementsturing met behulp van jaarplannen. Werken met de A3 methode helpt om focus en samenhang aan te brengen. De effectiviteit van de organisatie is hier in belangrijke mate mee gediend omdat verschillende processen zoals het jaarplan en het werken met PDCA's gecombineerd kunnen worden. Dat geldt zowel voor de organisatie als geheel als voor alle onderdelen binnen de organisatie.

### WAT IS DE A3 METHODE?

In de basis is de A3 Methode niets meer of minder dan een werkwijze om te komen tot een gezamenlijk plan en de uitvoering daarvan te begeleiden. Leidend in het A3 jaarplan zijn de missie en de visie en de centraal en decentraal geformuleerde succesbepalende factoren. Door regelmatig de voortgang met elkaar te bespreken wordt inzichtelijk gemaakt wat de status is, of en hoe alle resultaten worden behaald en of bijstelling van de afgesproken acties nodig is.





Naar aanleiding van alle veranderingen binnen de organisatie van de afgelopen jaren hebben wij 2022 gebruikt om rust en stabiliteit in de organisatie terug te brengen. Dit betekent dat wij de doelen die het voorgaande jaar niet behaald waren hebben meegenomen naar het nieuwe jaar. Ook zijn er doelen niet verder opgepakt of uitgewerkt omdat het simpelweg niet meer passend was voor de nieuwe situatie. Wij hebben met behulp van het A3 jaarplan deze doelen omgezet en aangepast waar nodig.

18

### A3 Jaarplan 2022

**Stichting Zorg op Maat**

**Missie**  
ZiM is een professionele organisatie waar de cliënt en zijn hulpvraag centraal staan. We richten ons primair op de provincie Friesland. Onze missie is: 'Zorg op Maat'.

**Visie**  
ZiM stimuleert de doelname aan het alledaagse leven. Of het nu gaat om wonen, werken, onderwijs of vrije tijd. De ondersteuning is er zodat men een bijdrage kan leveren aan de samenleving. Wij willen mensen worden als een toegankelijke, kleinschalige organisatie, die open staat voor vernieuwing. Onze kernwaarden zijn transparant, flexibel, professioneel en betrouwbare. ZiM voldoet aan alle gestelde kwaliteitsnormen.

**Succesbepalende factoren**

- Blijven innoveren in dienstverlening
- Financieel gezond
- Competent en goed functionerend team
- Goed gefaciliteerde werkomstandigheden
- Veilig en doelgerichte zorg met een focus op zorgvraag als resultaat
- Organisatie voldoet aan de kwaliteitsnormen van ISO 9001
- Goede contacten met zorgverlener
- Transparantie in het beleid van de organisatie

**1. Leiderschap**

- Dieptebeoordeling financieel gezond → [28%] (2) (B.S.)
- Verbinding woonwensen op lokale bereikbaarheidsniveau → [20%] (2) (J.J., C.B.)
- Zorg op Maat vanaf 2022 af met een positief netto resultaat (2) (J.J., C.B.)
- Contacten met externe partijen aanpakken

**2. Strategie en beleid**

- Er is een duidelijk beleid op de kern die Zorg op Maat in de toekomst wil gaan volgen. (1)
- Gezicht op de veranderingen binnen de organisatie. Zullen medewerkers gevraagd worden scholing te volgen? (4)
- Wij geven cliënten invloed verandering indicatie, aanpakken reuze medewerkers.
- Operatiele procesbeschrijvingen → [79%] (5) (C.B.)
- ISO 9001 wordt meer geschakeld en uitgerold (5) (J.J.)
- ZiM heeft een duidelijke werkwijze gebaseerd op WCO → [80%] (4)
- Duidelijke werkwijze gebaseerd op MIC meetings → [75%]

**3. Management van medewerkers**

- Realiseer aantrekkelijke Pop gesprekken → [84%] (3) (J.J.)
- Aantrekkelijke medewerkersvoorwaarden uitbreiden → [82%] (3) (J.J.)
- Medewerkers gaan mee in de veranderingen binnen de organisatie (3)

**4. Management van middelen**

- Zorgkosten (1) (J.J., C.B.)
- Actueel DPVA (5)

**5. Management van processen**

- Het is voor alle medewerkers duidelijk wat de onderlinge taakverdeling is
- Organisatiebreed (3)
- Bevragen en strijken werkprocessen (3)
- Op welke manier blijven wij het realiteitslaggen gebruiken (5) (J.J., C.B.)
- Realiteitslaggen van kunst, cultuur en beweging buiten de Schied 17 deuren
- Coaching op de job → [84%]

**6. Klanten en partners**

- Aantal incidentmeldingen (5)
- Versterk aan kwaliteitskader gehandicaptenzorg (norm min. 100%) (6)
- Behoudt kernmarkt ISO (norm min. 100%) (8)
- Aantal ingevulde relatiediagrammen (norm tussen 2 en 10) (5)
- Aantal uitgevoerde interne audits (norm min. 3) (4) (5)
- Actueel P&E (norm max. 100%) (5)
- Goedkoopst primaat proces (5)
- Aantal zorgplannen per cliënt en Nedap (norm 8) (5)
- Samenwerking aanpakken met externe partijen (norm min. 2) (4)

**7. Medewerkers**

- Zakeloverzamen metafacturen (3)
- Aantal scholingen per medewerker (norm min. 2) (4)
- Nieuwe medewerker worden aan vergoed (norm min. 100%) (3)
- Lidstaten medewerker worden aan vergoed (norm min. 4) (3)
- Aantal intervisiemomenten (norm min. 5) (3)

**8. Maatschappij**

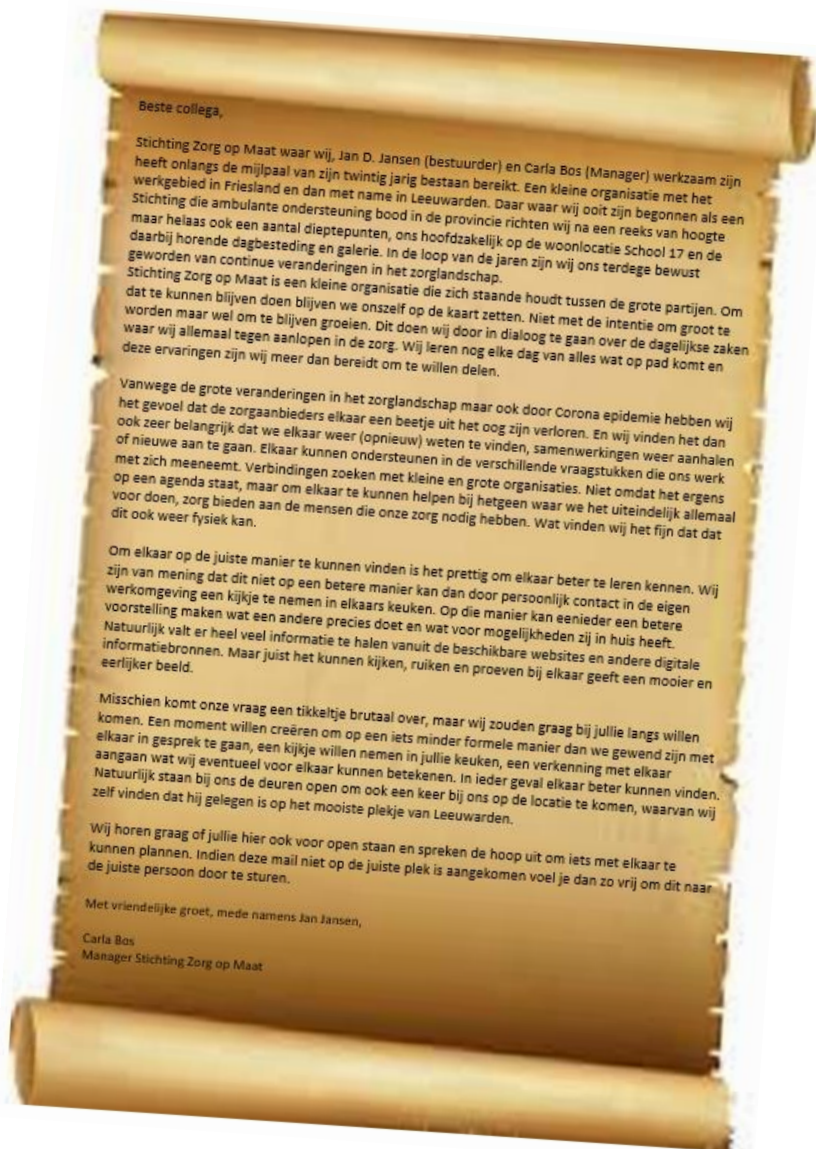
- ISO 9001 certificaten 2022-nieuw: (Goed) media zorg op maat zorg gerelateerd (3)
- Ingevulde stakeholdersmatrix (norm max. 100%) (3)
- Tuimende bekendheid onder (overstuur) medewerkers (3)

**9. Bestuur en financiers**

- Financieel eindigen zoals begroot (norm tussen 0% en 25%) (2)
- Verhouding begroting en financiële realisatie (norm tussen 0% en 5%) (2)
- Lidstaten W&Z MPP (norm max. 100%) (1)
- Invoering van financiële haalbaarheid (norm tussen 2 en 10) (4) (1)
- Dieptebeoordeling financieel gezond (norm max. 100%) (2)
- Verandering en impacten op veranderingen in de zorg (norm max. 100%) (1)
- Aantal cliënten binnen de aangekondigde 84% status (norm max. 100%) (1)

Organisatie → Resultaat

Na de coronaperiode hadden wij het gevoel dat we de contacten met collega organisaties kwijt waren. De bijeenkomsten die er waren werden online gedaan waardoor het contact erg beperkt was geworden. Om deze contacten weer aan te halen hebben wij bij meerdere organisaties geïnformeerd of er behoefte was aan koffiedrinken. Koffiedrinken zonder agenda om elkaar weer te zien en het gesprek aan te gaan. Hieruit kwamen mooie dialogen tot stand. Je kon het hebben over dingen die gebeurd waren in de afgelopen tijd, maar ook met elkaar sparren over vraagstukken. Organisaties waar we geweest zijn en die ook weer bij ons zijn geweest; Connecting Hands, Farm Residence, Zorggroep de Stellingwerven, Alliade. Ook voor het jaar 2023 staan nog weer nieuwe koffiemomenten ingepland.



Het mooie van deze momenten was dat we elkaar ook na het koffiedrinken konden vinden en daardoor elkaar konden bijstaan bij de verschillende vraagstukken waar je als zorgorganisatie tegenaan loopt.

## Raad van Toezicht

Stichting Zorg op Maat heeft een Raad van Toezicht. Zij controleren en adviseren het bestuur van de organisatie. Daarbij houden zij toezicht op kwaliteitsmanagementsysteem, de financiën en eventuele kansen en risico's voor de organisatie.

*Kort verslag Raad van Toezicht Stichting Zorg op Maat.*

Per 31 december 2022 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende leden:

Naam	Functie	Functie extern	Nevenfuncties	Lid sinds	Termijn
Dik Kruithof	Voorzitter	Gepensioneerd	Voorzitter internettijdschrift De Leunstoel	2019	1 <sup>ste</sup>
Simmie Koekoek	Lid	Gepensioneerd	Lid Adviesraad sociaal domein Meppel Secretaris/penningmeester VVE de Kinckhorst	2021	1 <sup>ste</sup>
Kleis Pit	Lid	Interim bestuurder/manager	Lid RvT de Kans nr. 2 Lid bestuur JMZ Pro	2019	1 <sup>ste</sup>

De RvT is 5 maal bijgeweest in vergadering, daarnaast was zij vertegenwoordigd bij het afscheid van Anke Meijer, een van de founding partners van ZOM en bij een afscheidsetentje van de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur van Anke Meijer.

Tijdens de vergaderingen zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest en besproken:

In de toezichthoudende rol:

- Prioriteit verschuiving cliënten, nu alleen op WLZ, geen WMO-clients meer
- Externe administratieve ondersteuning van de Boer ten behoeve verschillende administratieve processen
- De externe audit ISCO 9001
- Het financieel jaarverslag en jaarverslag 2021, beide goedgekeurd
- De financiële cijfers zijn voor Q2 en Q3 besproken
- Begroting en werkplan 2023

20

In de rol van strategisch partner (adviesrol),

- Tiny houses, ZOM wil een aantal tiny houses plaatsten op het terrein bij het Posthuis, hiervoor worden vergunningen aangevraagd.
- De tiny houses kunnen ingezet worden om een doorstroom mogelijk te maken van School 17 naar meer zelfstandig wonen. Dit levert ook weer ruimte op binnen school 17

In de smalle en brede werkgeversrol

- Afscheid A. Meijer
- Benoeming bestuurder J. Jansen
- Benoeming C. Bos als lid managementteam
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek.
- De gevolgen van corona voor de stichting, deze zijn aanwezig geweest en gevoeld, maar hebben geen extreem diepe sporen achtergelaten.

In de rol van ambassadeur:

- De RvT heeft meegedacht over eventuele samenwerkingsvormen met andere organisaties binnen het werkgebied.
- Vertegenwoordigd bij evenementen van de stichting.

De Raad heeft zijn waardering uitgesproken omtrent de overgang naar een nieuw management team, na een logischerwijs aarzelende start, hebben Jan en Carla een en ander goed opgepakt.

De leden van de raad worden bezoldigd, € 100,00 per vergadering.

Voor 2023 maakt de Raad van Toezicht de afspraak om de zelfevaluatie in dat jaar te houden.



## Toekomst Stichting Zorg op Maat

### Visie

ZoM is een professionele organisatie waar de cliënt en zijn hulpvraag centraal staan. Onze visie is: 'Zorg op maat, Veilig wonen, warm thuis'.

### Missie

ZoM stimuleert de deelname aan het alledaagse leven. Of het nu gaat om wonen, werken, onderwijs of vrije tijd. De ondersteuning is er altijd op gericht om de zelfstandigheid te vergroten en het sociale netwerk te versterken. We motiveren de maatschappelijke betrokkenheid, zodat men een bijdrage kan leveren aan de samenleving.

Wij willen gezien worden als een toegankelijke, kleinschalige organisatie, die open staat voor vernieuwing. Onze kernwaarden zijn transparant, flexibiliteit, professionaliteit en betrokkenheid.

Het is onze missie om een stabiele basis te creëren voor al onze bewoners, ambulante cliënten en personeel.

Met deze missie in ons achterhoofd kijken we naar de toekomst. Welke kant willen we op, waar gaan we op inzetten en wat willen we creëren? Samen met onze Raad van Toezicht, onze collega's maar vooral met onze cliënten willen we stappen zetten en richting geven aan onze dromen.

Een logisch stap zou kunnen zijn inzetten op groei echter zijn wij het met elkaar eens dat wij niet de ambitie hebben om een grote organisatie te willen worden. Wij, Stichting Zorg op Maat, willen groot zijn door klein te blijven. Korte lijnen, persoonlijk contact en snel kunnen inspelen op eventuele onverwachte situaties. De groei waar wij wel op in willen zetten is het realiseren van een aantal Tiny Houses op onze huidige locatie. De eerste stappen hiervoor zijn inmiddels al gezet. Zoals je vaker tegenkomt heeft de weg naar deze realisatie een aantal hobbels te nemen. Het grootste obstakel waar we op dit moment tegenaan lopen is de medewerking vanuit de gemeente. Als daarvandaan het licht op groen gezet wordt dan zal de uitvoering niet veel tijd meer hoeven te kosten. En een voorzichtige groei van onze bewoners op de locatie gerealiseerd worden. Door de voorzichtige groei blijft het goed behapbaar. Ook zal het de doorstroom van onze bewoners bevorderen. Een stap naar meer zelfstandigheid kan in deze Tiny Houses, worden gerealiseerd en zou zelfs uitstroom naar een ambulante vorm van wonen kunnen worden ingezet.

Wij zien de afgelopen jaren een verandering in de populatie die op onze locatie woonachtig is. Daar waar wij voorheen te maken hadden met een groot aantal bewoners met een GGZ-grondslag zien wij dat op dit moment de vraag vanuit de VG-grondslag groeiende is. Hierdoor wordt er wel wat van onze medewerkers gevraagd. Door een verschuiving van de doelgroep verwacht dat ook een andere aanpak en werkwijze in de dagelijkse routine. Een mooie bijkomstige ontwikkeling hierin is dat waarbij in het verleden de bewoners niet of nauwelijks familie en en/of netwerk hadden er nu steeds meer betrokken verwanten met de nieuwe bewoners meekomen. Een prachtige ontwikkeling vinden wij dit maar dit vereist ook aanpassingen. Wij willen dan ook in de toekomst deze familie/verwanten een prominente plek geven in het reilen en zeilen op onze woonlocatie. Dit willen wij gaan realiseren door hun meer te betrekken bij diverse activiteiten, gezamenlijke bijeenkomsten maar ook in het individuele plan van onze bewoners meenemen.

Daar waar wij in het verleden als organisatie inzette op brede en algemene opleidingen/cursussen voor onze medewerkers kiezen wij ervoor om dit vanaf nu anders aan te vliegen. Als kleine organisatie willen wij wel zoveel mogelijk kennis in huis hebben maar veelal zijn de cursussen die aangeboden worden te breed en willen wij ons meer spitsen op hetgeen wij daadwerkelijk op de werkvloer nodig hebben. Er zal daarbij ook meer gekeken worden naar de medewerker als persoon en de kennis en kunde die zij meebrengen. Kort gezegd willen wij de opleidingen/cursussen voor onze medewerkers meer op maat aanbieden dan in het verleden het geval was.

Uiteindelijk is ons belangrijkste doel voor de toekomst dat wij willen dat onze cliënten gelukkiger worden en meer deel uitmaken van de maatschappij. Dat wij ons gaan inzetten om de wereld van onze bewoners mooier te maken en te vergroten.

## Uitkomsten medewerker tevredenheidsonderzoek

Onderwerpen	Gemiddeld cijfer
Inhoudelijke werkbeleving	7.9
Autonomie, zelfstandigheid en inspraak	7.7
Sfeer en plezier op het werk	7.3
Deskundigheid	7.2
Veiligheid	7
Werkbelasting	7.1
Informatie en communicatie	8
Visie en leiderschap	7.3
Slotvragen	7.3

## CLIËNTEN, PERSONEEL EN OPBRENGSTEN

### AANTAL CLIËNTEN

Cliënten in zorg per 01-01-2021: 27

Cliënten in zorg per 31-12-2021: 24

Waarvan;

Wlz:

- Per 01-01-2022: 23 ZIN-Wlz-cliënten, waarvan
  - 15 met intramuraal verblijf, waarvan 9 VG cliënten en 6 GGZ-W cliënten
  - 8 met een Modulair pakket thuis (MPT)
- Per 31-12-2022: 21 ZIN-Wlz-cliënten waarvan
  - 16 met intramuraal verblijf (ZZP), waarvan 9 VG cliënten en 7GGZ-W cliënten
  - 5 met een Modulair pakket thuis (MPT)

Wmo:

- Per 01-01-2021: 1 ZIN-Wmo-cliënten
- Per 31-12-2021: 0 ZIN-Wmo-cliënten
- Per 01-01-2021: 3 PGB-Wmo-cliënten
- Per 31-12-2021: 3 PGB-Wmo-cliënten

Er is in 2022 bij één kwestie ondersteuning geboden door de cliënt vertrouwenspersoon WZD. Hieruit zijn verder geen meetbare tekortkomingen geconstateerd en dus zijn er geen signalen naar voren gekomen.

## PERSONEELSAKEN

Medewerkers in dienst per 01-01-2021: 13

Medewerkers in dienst per 31-12-2021: 14

Ziekteverzuim medewerkers in 2022: 10,98 %, Hierin is niet meegenomen de ziekte dagen die niet langer duurde dan twee weken en afwezigheid van medewerkers door thuisisolatie of de test uitslagen i.v.m. corona.

Er is in 2022 geen enkele keer door de medewerkers een beroep gedaan op de medewerker vertrouwenspersoon van Facit.

Stagiaires: Gemiddeld vier personen werkten parttime als stagiaire. Daartoe waren stageovereenkomsten afgesloten.

Vrijwilligers: in 2022 werkten drie vrijwilligers op de woonlocatie en bij de dagbesteding. Zij ontvangen alle drie een vrijwilligersvergoeding.

## OPBRENGSTEN

Opbrengsten in euro's	2020	2021	2022
Wlz	651.822	1.005.812	1.306.288
Wmo (incl. begeleiding, thuisplus, beschermd wonen en dagbesteding)	923.206	256.963	12.961
Wmo in onder aanneming	53.180	15.399	7.443
Wmo-PGB opbrengsten	7.604	19.577	27.672
Winkel dagbesteding	1.624	427	1044
Vergoeding i.v.m. Covid-19	36.015	615	912
Totaal	1.673.451	1.298.793	1.356.320

23

## WERKGEBIEDEN

Daar waar in eerst het primaire werkgebied van ZoM zich over de gehele provincie Friesland bestreek, richt ZoM zich sinds april 2022 zich volledig op werkzaamheden binnen WLZ. Met als kerngebied de stad Leeuwarden.

