

Kwaliteitsrapport 2023

Stichting Zorg op Maat, Boerhaavestraat 3, Leeuwarden

Voorwoord

We waren er klaar voor. Een jaar zonder al te gekke verrassing. Het jaar 2023 zou een jaar van rust en stabiliteit worden. Stabiliteit was er, tenminste onder de bewoners. Er hebben zich in het jaar 2023 nagenoeg geen verhuizingen vanuit onze woonlocatie plaatsgevonden. De bewoners leerden elkaar steeds beter kennen, oud en jong door elkaar en met elkaar.

Sinds een aantal jaren zijn we weer met de bewoners op vakantie in het bijzondere Appelscha geweest. Met de jongere garde heerlijke actieve en soms ook spannende dingen ondernomen. En met nagenoeg alle bewoners van School 17 een heerlijke dag in Veenhuizen doorgebracht. Voor herhaling vatbaar!

Maar er waren ook dit jaar weer verrassingen die veel onrust en extra werkdruk met zich meebrachten. Een verrassing die al langer gaande was in de zorgwereld kwam ook bij Stichting Zorg op Maat langs. De krapte op arbeidsmarkt. Een aantal collega's gaven aan de volgende stap te willen maken in hun carrière. En die werd ook wel begrepen. De banen liggen voor het oprapen en aan goede zorgverleners is een groot tekort. Een probleem dat eigenlijk altijd aan ons voorbij ging. Maar medewerkers die soms al jaren aan ons verbonden waren namen met pijn in hun hart afscheid van onze organisatie. Het was tijd voor een volgende stap.

Omdat Stichting Zorg op Maat een kleine organisatie is en een klein team heeft was het voor ons alle hens aan dek om ervoor te zorgen dat alle diensten gedraaid werden en dat onze bewoners zo weinig mogelijk last zouden ondervinden van een tekort aan personeel. Dat elke zorgvraag beantwoord kon blijven. En dat is gelukt, maar heeft wel wat gevraagd van ons team. Er werden extra diensten gedraaid, veel uren gemaakt. Niemand uitgezonderd, ook ondergetekende niet. En heel eerlijk, het was ontzettend leuk om weer met beide benen op de werkvloer te staan, maar een week heeft maar zeven dagen en de weken werden zo wel lang. Voor ons allemaal.

1



Een lastige en pittige zoektocht was het om weer de juiste mensen aan onze organisatie te kunnen binden. Een zoektocht die doordat er overal een tekort is aan zorgpersoneel, langer heeft geduurd dan wij wensten. Wat wel erg fijn is om te merken is de bereidheid van andere organisaties waarmee we goed contact hebben, mee willen helpen en denken. Mede hierdoor slinkte het tekort en breide ons team zich langzaam uit. Een zoektocht die niet eindigde in het jaar 2023 maar voortgezet is in het jaar erna.

Maar terugkijkend op het jaar 2023 geeft me dat wel een gevoel van trots. Trots op het kleine team dat zich als een grote voordeed. Trots op de medewerkers dat ze een grote stap extra wilden doen voor elkaar en vooral voor onze cliënten. Trots dat we het jaar 2023 een jaar hebben kunnen laten zijn dat wij met en voor elkaar ontzettend hard hebben moeten werken. Maar dat onze bewoners gelukkiger en tevredener lijken te zijn dan ooit.

Inhoudsopgave

Voorwoord

Over Stichting Zorg op Maat Blz. 3

Stichting Zorg op Maat in cijfers Blz. 5

Terugblik op de doelen uit het kwaliteitsrapport 2022 Blz. 6-7

Hoogtepunten 2023 Blz. 8

Inleiding Blz. 9

Bouwsteen 1 ‘De zorg aan onze cliënten’ Blz. 10

Bouwsteen 2 ‘Wat vinden onze cliënten’ Blz. 12

- Cliënttevredenheid Blz. 12-14
- Wet Zorg en Dwang Blz. 15
- MIC-meldingen Blz. 16

Bouwsteen 3 ‘Leren en ontwikkelen’ Blz. 17

Bouwsteen 4 ‘Inzicht en kwaliteit’ Blz. 18-19

- Inspectie gezondheidszorg en jeugd Blz. 20-21
- A3 Methode Blz. 22

Raad van Toezicht Blz. 23-24

Toekomst Stichting Zorg op Maat Blz. 25

Wie zijn wij;

Stichting Zorg op Maat is een kleine zorgorganisatie die ondersteuning biedt aan cliënten van jong en oud met een verstandelijke beperking en/of psychische problematiek 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.

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 ontplooiën 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.

4



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.



AANTAL CLIËNTEN

Cliënten in zorg per 01-01-2023: 22

Cliënten in zorg per 31-12-2023: 21

Waarvan;

Wlz:

- Per 01-01-2023: 23 ZIN-Wlz-cliënten, waarvan
 - 16 met intramuraal verblijf, waarvan 9 VG cliënten en 7 GGZ-W cliënten
 - 4 met een Modulair pakket thuis (MPT)
- Per 31-12-2023: 21 ZIN-Wlz-cliënten waarvan
 - 15 met intramuraal verblijf (ZZP), waarvan 10 VG cliënten en 5 GGZ-W cliënten
 - 4 met een Modulair pakket thuis (MPT)

PGB:

- Per 01-01-2023: 3 ambulante PGB-WMO cliënten
- Per 31-12-2023: 3 ambulante PGB- WMO cliënten waarvan 1 niet actief in ondersteuning

PERSONEELSAZAKEN

Medewerkers in dienst per 01-01-2023: 15

Medewerkers in dienst per 31-12-2023: 14

Ziekteverzuim medewerkers in 2023: 9,83 %, 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.

Terugblik op de doelen uit het kwaliteitsrapport over 2022

- Verbeteren van de werking van het ECD (elektronisch cliënten dossier);

Nadat we eind 2022 waren begonnen met het uitbreiden van onze mogelijkheden binnen ONS, ons ECD, hebben wij hier in 2023 een vervolg aan gegeven. We zijn begonnen met roosteren in ONS en de cliënt dossiers werden uitgebreid. Er zijn nog steeds een tal van mogelijkheden binnen ONS die wij zouden kunnen gebruiken afhankelijk van de zorgvraag van de cliënt, echter is dat voor ons minder werkbaar omdat wij maar een kleine organisatie zijn waardoor het ook voor meer handelingen en werk kan zorgen.

- Groeien middels het plaatsen van een drietal Tiny Houses;

Wij hebben zoals ook in ons vorig kwaliteitsverslag beschreven is ingezet op voorzichtige groei middels het plaats van een drietal Tiny Houses op ons eigen terrein. Waar wij eerst op een dood spoor leken terecht gekomen te zijn, hebben we de alsnog de gemeente Leeuwarden bereid gevonden om hun afwijzing van de vergunning voor het realiseren hiervan te heroverwegen. Een tweetal wethouders hebben in december 2023 ons een bezoek gebracht om onze plannen uiteen te kunnen zetten en de locatie waar dit te realiseren te kunnen zien. Door dit bijeenkomen hebben zij een positief advies gegeven aan de verantwoordelijke afdeling binnen de gemeente Leeuwarden om de eerder aangevraagde vergunning opnieuw te gaan bekijken. Hierdoor staan de seinen weer op groen en hopen wij in 2024 deze Tiny Houses te kunnen laten plaatsen.

- Ontwikkelen bewoners/verwanten bijeenkomsten;

Door de verschuiving van de doelgroep van onze bewoners op School 17, heeft dit geresulteerd in meer betrokken netwerk van de cliënten. De verwanten zijn meer dan bereid om de woonsituatie van hun familie lid zo optimaal mogelijk te houden. Dit door te willen meedenken, kritisch te zijn en ook een steentje willen bijdragen. Dit heeft in 2023 al een aantal geslaagde verwantenbijeenkomsten als resultaat gehad. In deze bijeenkomsten, waar cliënten én verwanten waren uitgenodigd, heeft Stichting Zorg op Maat iedereen mee kunnen nemen in het reilen en zeilen van de organisatie. Ook het in contact komen van de verwanten onderling heeft mooie gesprekken opgeleverd en heeft de mogelijkheid geboden onderlinge ervaringen te kunnen uitwisselen. De combinatie van een zakelijk gedeelte vanuit de organisatie, de mogelijkheid vragen te kunnen stellen en op een ontspannen manier met elkaar te kunnen praten, draagt sterk bij aan wie en wat wij willen zijn. Samen de zorg dragen voor onze cliënten. Dit willen wij in het komende jaar gaan voortzetten en er tevens een cliënten/verwanten raad uit gaan laten voortkomen. De verkenning hiervan is reeds in 2023 gestart willen wij het installeren hiervan in 2024 gaan realiseren.

- Samenwerkingen uitbreiden met collega organisaties

In de afgelopen jaren zijn onze inspanningen om relaties met andere zorgorganisatie aan te gaan en te versterken beloont. Wij weten elkaar beter te vinden om elkaar te kunnen adviseren over wat de andere partij al reeds heeft ervaren of samen optrekken naar voor ons beide onbekende vraagstukken. Dit gebeurt veelal met een gesloten beurs. Uiteindelijk zijn we als zorgorganisaties gezamenlijk verantwoordelijk voor alle aan het zorgkantoor verbonden inwoners binnen Friesland met een zorgvraag.

Ook heeft deze samenwerking geresulteerd in het in deeltijd aan ons verbinden van een gedragswetenschapper. Het is voor Stichting Zorg op Maat niet realiseerbaar om een volledige baan te kunnen aanbieden. Wij zijn zorggroep de Stellingwerfen dan ook zeer erkentelijk voor het meedenken en beschikbaar stellen van een gedragswetenschapper. Zij zal in 2024 beginnen met haar werkzaamheden.

- Betrokken bij ontwikkelingen in de gehandicaptenzorg in Friesland;

Stichting Zorg op Maat heeft ondanks zijn kleinschaligheid, altijd actief deelgenomen in de vanuit het Zorgkantoor georganiseerde bijeenkomsten. Zowel GGZ als wel de VG. Daarnaast is Stichting Zorg op Maat gevraagd door het Zorgkantoor om de kleinschalige zorgorganisaties te vertegenwoordigen in de stuurgroep. Deze stuurgroep heeft een contolerende en sturende functie van de projecten die binnen de VG vanuit het Zorgkantoor gefinancierd worden. Eén van deze projecten heeft alle VG-zorgorganisaties met elkaar verbonden en laten samenwerken onder de naam Byzondr.

Het deelnemen aan deze stuurgroep zal ook in het jaar 2024 doorgang blijven vinden.



**TROUWERIJ VAN 2 VAN ONZE
BEWONERS BIJ ONS IN DE
GALERIE TUIN.**



BEWONERSVAKANTIE NAAR APPELSCHA



PICKNICKEN IN EIGEN TUIN

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 2023 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



Bouwsteen 1

De zorg aan onze cliënten

Het zorgproces rondom de individuele cliënt

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.

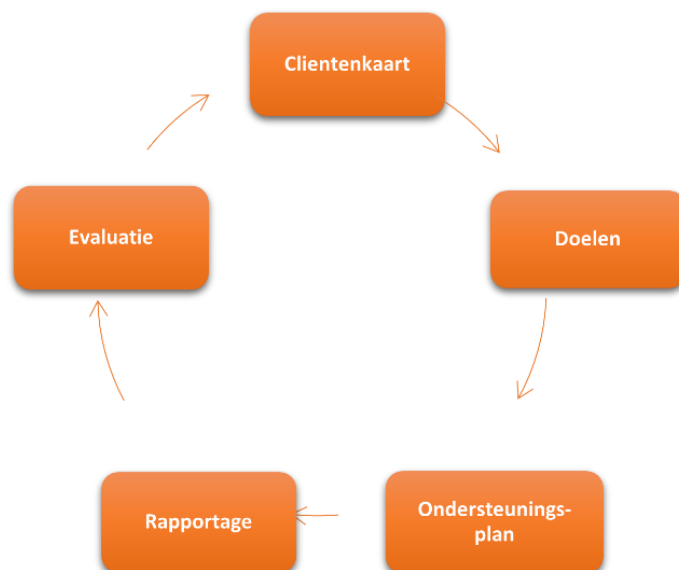
Als we het over kwaliteit van zorg hebben, staat de cliënt natuurlijk voorop. De cliënt en de ondersteuning die hij of zij nodig heeft. We maken afspraken over de gewenste ondersteuning, voeren deze afspraken uit, reflecteren hierop en maken nieuwe afspraken. Zo verbeteren we continu. De afspraken en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

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.



Een bewoner aan het woord:

Vroeger woonde ik bij mijn moeder, dat was een hele mooie tijd. Maar nadat zij is overleden zorgde alleen mijn buurvrouw nog voor mij. Ik had verder niemand. Eerst kwam Zorg op Maat bij mij thuis. Ik moest hier erg aan wennen. Maar daarna hebben zij mij heel erg geholpen. Het lukte mij niet, ook niet met de hulp van de buurvrouw, om goed voor mezelf te zorgen.

Ik woon nu alweer heel wat jaren op School 17. Daarvoor woonde ik in een appartement boven het oude kantoor. Dat was ook een hele fijne tijd, maar er was 's nachts niemand aanwezig en dat was soms wel lastig en zelfs wel spannend.

Op School 17 is er altijd iemand in de buurt om mij te kunnen helpen. Ik ben de oudste bewoner! Eerst kon ik veel meer, hielp mee in de schoonmaak en in de tuin. Maar dat is nu allemaal wat te veel voor mij. Ik ben al een beetje met pensioen gegaan.

Overdag ben ik nu in de Galerie aan het werk. Daar glazuur ik keramiek. Dat vind ik leuk om te doen, want daar kun je bij zitten. Ook help ik heel veel in de keuken met het voorbereiden van het eten. Aardappels schillen, groenten snijden en nog veel meer. Ik mag graag helpen, want ze helpen mij ook heel veel.

Omdat ik de oudste ben, vind ik de andere bewoners soms wel wat te druk. Dan ga ik naar mijn eigen appartement. Ik vind het heerlijk om te puzzelen en ondertussen de scanner in de gaten te houden. Ik weet precies welke vliegtuigen er op de vliegbasis landen en opstijgen. Ook weet ik door de scanner als eerste als ergens brand is.

Het lukt mij zelf niet meer goed om te douchen omdat ik ouder word. Hier helpen de begeleiders mij mee. Dat vond ik eerst wel lastig omdat er niet elke keer dezelfde komt helpen. Maar daar ben ik nu aan gewend.

Af en toe zijn ze wel streng voor mij. En dan ben ik koppig. Maar het komt altijd goed. En ik weet dat ze het beste voor mij willen.

Ik zou wel graag weer in de flat willen wonen waar ik vroeger woonde. Maar ik weet dat dit niet meer kan. Gelukkig heb ik School 17.

✓ **Wat gaat goed**

- De verbeterde werking van het cliëntendossier in ONS.
- Het gebruik van de verschillende vragenlijsten in ONS.

❖ **Wat kan beter**

- Het betrekken van het netwerk bij het ondersteuningsproces
- Cliënten gebruik laten maken van CarenZorgt
- De mogelijkheden van ONS zo volledig mogelijk benutten

➤ **Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar**

- Nog meer cliënten en hun verwanten mee laten lezen via CarenZorgt en daardoor het netwerk meer betrekken bij het ondersteuningsproces.

Bouwsteen 2

Wat vinden onze cliënten

Meedenken, meepraten en meebeslissen; zeggenschap en medezeggenschap.

Inspraak en betrokkenheid leiden tot een hogere kwaliteit en betere zorg voor de cliënt, dus tot betere kwaliteit van zorg. Cliënten kunnen meepraten over het beleid van een zorginstelling. Dit kan door een cliëntenraad aan te stellen. Deze cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Daarbij heeft een cliëntenraad verschillende rechten, namelijk:

- Recht op informatie
- Recht op overleg
- Recht om te adviseren
- Recht van instemming
- Recht van enquête bij wanbeleid
- Recht om een bestuurslid voor te dragen

Stichting Zorg op Maat had in het verleden 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 verrichtte zijn werkzaamheden op basis van het Reglement cliëntenraad ZoM. Afgelopen jaar is deze cliëntenraad komen te vervallen omdat er te weinig animo was vanuit de bewoners waardoor we de medezeggenschap een andere vorm hebben moeten geven.

We hebben ervoor gekozen om het netwerk meer te betrekken en op die manier de medezeggenschap voort te zetten. We hebben in 2023 een tweetal bewoners/verwantenbijeenkomsten georganiseerd met als doel om met elkaar het gesprek aan te gaan over allerlei organisatorische onderwerpen. Door dit te doen kon er vanuit verschillende invalshoeken meegepraat en gedacht worden.

Naast deze bijeenkomsten waren er eens in de zes weken de normale bewonersvergaderingen waarbij eens in de drie maanden de bestuurder aansloot. We merken dat cliënten goede ideeën hebben en ook durven aan te geven als dingen niet goed gaan. Voor 2024 willen we de verwantenbijeenkomsten uitbreiden en gaan onderzoeken of wij een verwanten/bewonersraad op kunnen zetten. Hiervoor zullen wij de samenwerking met LSR (landelijk steunpunt (mede)zeggenschap) gaan opzoeken. Het LSR is de partij voor een wettelijke borging van medezeggenschap van cliënten.

Clíenttevredenheid

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”.

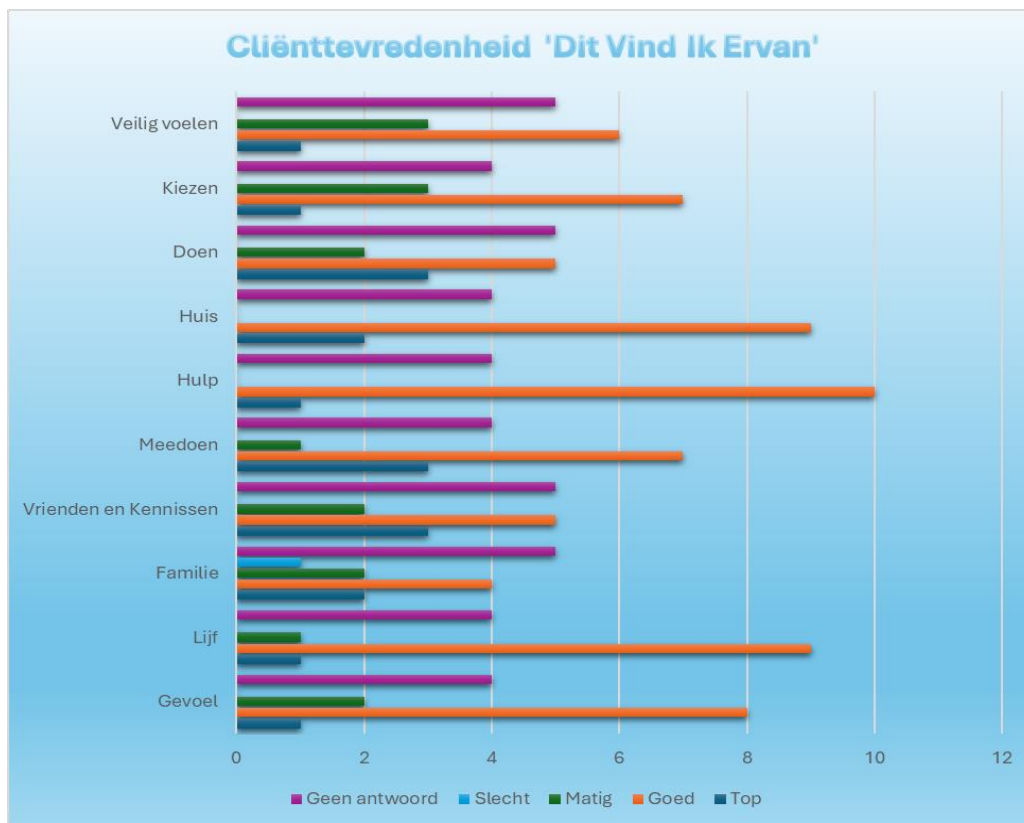
Door met de cliënt in dialoog te gaan wordt de cliënt uitgenodigd zijn ervaringen met betrekking tot de kwaliteit van leven maar ook met de kwaliteit van het primaire proces met de ondersteuner te delen. Hierdoor krijgt ZoM een duidelijk beeld van de behoeftes en de wensen van de cliënt.

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 eenieder 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.



13

Belangrijkste onderwerpen volgens onze cliënten:

- Lijf
- Gevoel
- Familie
- Vrienden en kennissen

✓ **Wat gaat goed**

- Cliënten zijn blij en tevreden met hun huisje en de ondersteuning van Stichting Zorg op Maat.
- Bewoners vooral ook erg tevreden met hun dagelijkse invulling van de dag.

❖ **Wat kan beter**

- Er zijn veel cliënten die toch graag hun netwerk uit zouden bereiden.
- Meer aandacht voor een gezonde leefstijl anders dan alleen gezonde voeding.

➤ **Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar**

- We gaan met zoveel mogelijk bewoners aan de slag met vitaliteit, bewegen en gezonde voeding om te zorgen dat iedereen goed in zijn/haar vel zit.

De gezelligheid en
aanwezigheid van
de begeleiding
vind ik er fijn

Ik heb het nog
nooit zo goed
gehad als hier

Ik leer steeds meer
om open te zijn en
mijn gevoelens te
laten zien

Ik voel hier thuis.
Het valt mij reuze
mee hoeveel ik
mijn papa en
mama mis.



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.

Het jaar 2023 was het vierde 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 komt vier keer per jaar op onze locatie om te koffiedrinken met onze bewoners. Zij is inmiddels een vertrouwd gezicht voor onze bewoners.



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 2023 heeft zij bij twee kwesties ondersteuning geboden. Er zijn geen signaleringen afgegeven.

Eind 2022 hebben wij afscheid genomen van onze toenmalige WZD-functionaris. Wij wilden in 2023 op zoek gaan naar een andere invulling van de WZD. Al snel kwamen wij erachter dat het voor ons als kleine organisatie erg moeilijk was om een nieuwe WZD-functionaris aan ons te binden. Helemaal omdat er eigenlijk geen sprake was van gedwongen zorg. Wij hebben hierover ook meerdere sparringssessies en overleggen gehad met collega organisaties. Uiteindelijk is het ons niet gelukt om iemand aan ons te binden. In het najaar van 2023 hebben wij afspraken gemaakt met collega organisaties Zorggroep de Stellingwerven om een samenwerking aan te gaan voor een gedragsdeskundige. Zij zal in 2024 mee gaan kijken in het zorgproces van de cliënt en zij kan dus ook meekijken in het stukje gedwongen zorg.



- ✓ *Wat gaat goed*
- *De cliëntvertrouwenspersoon komt met regelmaat op de locatie op een laagdrempelige manier*
- *De cliëntvertrouwenspersoon is een bekend gezicht voor de cliënten*
- ❖ *Wat kan beter*
- *Er moet meer duidelijkheid geboden worden op de aanwezigheid van andere functionarissen binnen de organisatie. Deze informatie moet terug te vinden zijn op onder andere de website*
- *Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar*
- *We willen het aantal kwesties en signaleringen zo laag mogelijk houden*

MIC-meldingen

Een MIC-melding staat voor Melding Incident Cliënt. Doel van een MIC is om bij een fout of bijna fout te kijken wat er is gebeurd en hoe dat een volgende keer voorkomen had kunnen worden. Zoals gezegd: waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Het is onmogelijk om alle fouten te voorkomen.

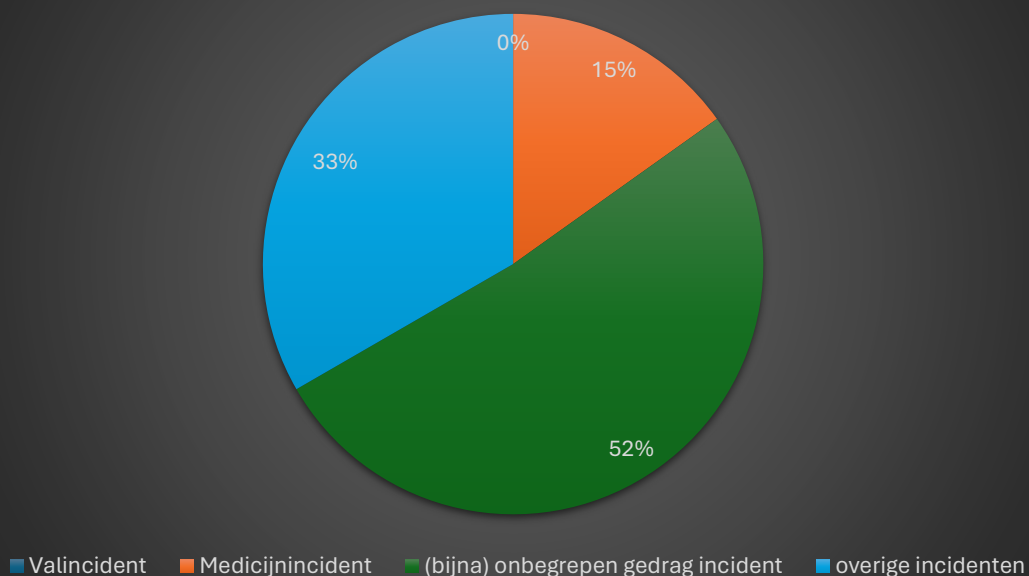
Als team en als organisatie wil je leren van fouten die zijn gemaakt. Door telkens per incident te kijken wat er is gebeurd en op welk moment het fout ging kun je ervan leren. Zorgorganisaties zijn verplicht om incidenten te melden.

Stichting Zorg op Maat heeft hiervoor in 2023 een nieuw meldingsformulier aangemaakt. Hierin worden val-, medicijn-, onbegrepen gedrag en overige incidenten gemeld. Door het melden, registreren en bespreken van incidenten verbeteren we de kwaliteit van zorg en veiligheid van zowel cliënten als medewerkers.

Hieronder volgt een overzicht van de meldingen in 2023. Om echt iets over deze cijfers te kunnen zeggen moet er dieper op de meldingen ingezoomd worden.

Zo zagen we bijvoorbeeld een toename van onbegrepen gedrag incidenten. Dit had te maken met een cliënt met ernstige gedragsproblematiek. Hier hebben we de zorg geïntensiveerd en Meerzorg voor aangevraagd. Dit heeft ervoor gezorgd dat er meer grip is op de situatie en er minder meldingen hebben plaatsgevonden.

Meldingen Incidenten Cliënt 2023



- ✓ *Wat gaat goed*
 - *MIC-meldingen worden op de juiste plek en manier gemeld*
- ❖ *Wat kan beter*
 - *Tijdens teamvergadering moet er meer tijd en aandacht aan de MIC-meldingen besteed worden*
- *Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar*
 - *We gaan beleid schrijven op de MIC-meldingen, vanuit het management zal er meer sturing en toezicht gehouden worden op de meldingen en door analyses te laten plaats vinden hier meer grip op te krijgen.*

Om passende en goede zorg te kunnen blijven bieden aan onze cliënten hebben we voldoende kwalitatief goede medewerkers nodig. Het vinden van goede medewerkers is lastig. Dit komt onder andere door de veranderende doelgroep en de krapte op de arbeidsmarkt.

Daarnaast is het belangrijk dat goed personeel behouden blijft. Daarvoor moeten we investeren in mensen. Dit doen we onder andere door verschillende scholingen aan te bieden en ontwikkelmogelijkheden aan te bieden.

Daar waar wij in het voorjaar van 2022 een medewerker tevredenheidsonderzoek laten afnemen, zijn er in het jaar 2023 gedurende het gehele jaar gesprekken met de medewerkers van Stichting Zorg op Maat geweest. Hier staat ook de tevredenheid van de medewerkers op de agenda. Het is natuurlijk altijd de uitdaging om de balans te vinden in wat men graag wil en wat mogelijk is. Maar wij denken dat wij hier een aardig evenwicht hebben. Het jaar 2023 heeft in het teken gestaan van medewerkers die toe waren aan een volgende stap in hun carrière, en hebben een andere baan gekregen. Hierdoor hebben wij in het jaar 2023 te maken gehad met een onderbezet team. Op dit moment zijn we weer op volle sterkte. In het jaar 2024 zal wederom een medewerker tevredenheid worden afgenomen door Facit. Ook willen wij gaan onderzoeken wat de mogelijkheden van team coaching voor ons zijn. Door de vele wisselingen binnen het team is de balans erg veranderd en willen wij investeren in het leren kennen van elkaar en ontdekken waar ieders kennis en kunde ligt om zo het team en de onderlinge samenwerking te versterken.

Scholing

Naast de jaarlijkse B.H.V. die wederom door als onze medewerkers met positief resultaat zijn afgerond, hebben wij het afgelopen jaar scholing op een laag pitje gezet. Dit was het gevolg van de eerdergenoemde onderbezetting van het team. Er is veel gevraagd van de medewerkers om de diensten te kunnen blijven invullen. Ook het management draaide zijn diensten op de groep mee. In de zoektocht naar nieuwe medewerkers, hetgeen een moeizame was, is het Stichting Zorg op Maat gelukt om veel expertise binnen te kunnen halen en dan vooral op het gebied van de ouder wordende cliënt. Door deze kennis binnen te halen, kun je spreken van onderlinge kennis uitwisselen en dan vooral op praktische vraagstukken. Hierbij bijvoorbeeld denkende aan het wassen van bewoners.

Daarnaast hebben wij verkennende gesprekken gevoerd met een gedragswetenschapper. Zij zal vanaf het jaar 2024 een aantal uren per week ondersteuning bieden aan het team en aan de individuele medewerker.



Daar waar wij in het verleden gebruik maakte van Goodhabitz, een manier om doormiddel van E-learning cursussen aan te bieden, deze ook in het jaar 2024 weer gaan inzetten.

- ✓ *Wat gaat goed*
- *Er zijn goede contacten met de verschillende medewerkers, de lijntjes zijn kort. Er is voldoende zorg en aandacht voor de individuele medewerkers*
- ❖ *Wat kan beter*
- *Instroom en inwerken van nieuwe medewerkers*
- *Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar*
- *Het team weer een team maken, inzetten van team coaching*
- *Plan van aanpak en RI&E maken en bijhouden*



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 2023 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.

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 hebben wij 2023 gebruikt om ons te gaan verdiepen in alternatieve mogelijkheden zoals bijvoorbeeld de HKZ voor kleine organisaties. In deze zoektocht hebben wij ons o.a. extern laten informeren en uiteindelijk in overleg met de Raad van Toezicht de nodige acties uitgezet.

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 CarenZorgt. Om het zorgproces en de cliëntadministratie goed te kunnen documenteren en monitoren maakt ZOM gebruik van het elektronisch cliëntdossier (ECD) Nedap.

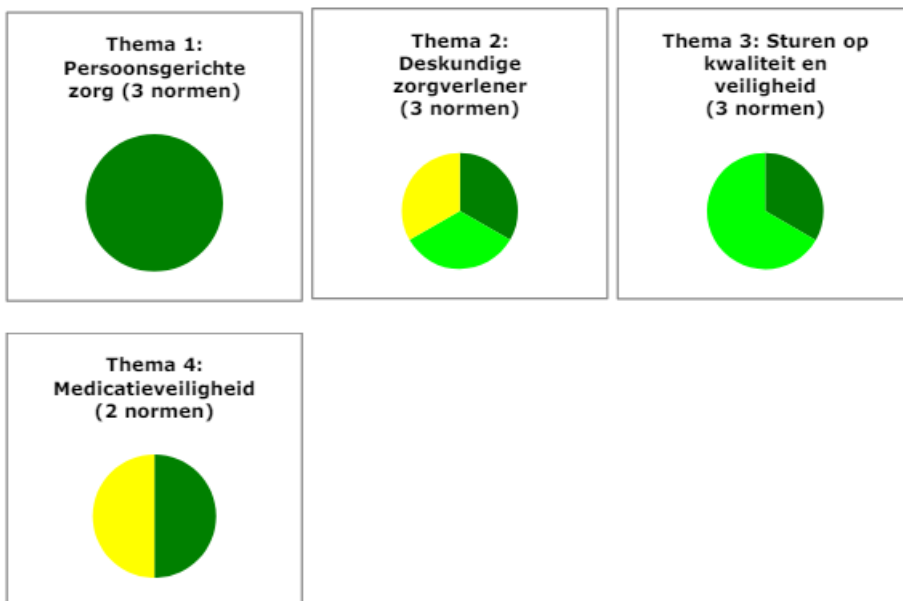
Vanuit de interne audits kwamen een aantal belangrijke aandachtspunten naar voren waarop direct acties ingezet zijn. Denk hierbij aan de verdeling van de taken onder de medewerkers van de woonlocatie om zo de werkdruk te verdelen en mensen in hun kracht gezet konden worden. Maar ook gericht op de ondersteuning 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.

- ✓ *Wat gaat goed*
 - *Het primair proces loopt goed*
 - *Er is nauwe samenwerking met het zorgkantoor en collega organisaties waarbij wij onderdeel zijn van o.a. de stuurgroep Byzondr in de gehandicaptenzorg Friesland met daarbij specifieke aandacht voor Leefstijl, Arbeidsmarktproblematiek en de ouder wordende VG-cliënt*
 - *ISO 9001-2015 gecertificeerd tot in elk geval juli 2024*
 - *Werking A3 Jaarplan*
- ❖ *Wat kan beter*
 - *Planning en uitvoering interne audits.*
 - *Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar*
 - *Her-certificering*
 - *Uitwerking en uitvoering doelen vanuit de gehandicaptenzorg Friesland en Byzondr.*
 - *Structuur aanbrengen in de planning en uitvoering van de interne audits.*

In de zomer van 2023 hebben wij een onaangekondigd inspectiebezoek gehad. De aanleiding voor dit bezoek was omdat ze nog niet eerder bij onze organisatie waren geweest. De inspectie heeft ons bezocht om zich een beeld te kunnen vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving.

Overzicht van de resultaten

Onderstaande diagrammen laten per thema zien hoe de inspectie Zorg Op Maat beoordeelt.



Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4
✓ voldoet	3	1	1	1
✓ voldoet grotendeels	0	1	2	0
✓ voldoet grotendeels niet	0	1	0	1
✗ voldoet niet	0	0	0	0
✗ niet getoetst	0	0	0	0

✓ Wat gaat goed

- *Persoonsgerichte zorg; zorgverleners kennen de cliënten en houden rekening met hun wensen, behoeften en zorgvragen. Zij behandelen hen met respect.*
- *Regie over eigen leven: Met de methode 'Dit Vind Ik Ervan' voeren zorgverleners en cliënten het gesprek over wat de cliënt wil en kan in het leven en wat met de ondersteuning nog meer zou kunnen. Cliënten hebben de vrijheid om eigen keuzes te maken. Ouders en verwanten zijn nauw betrokken.*
- *Methodisch werken en risico's in beeld: De zorgverleners volgen in de praktijk en in het ECD de voortgang van de zorg op een methodische manier. Risico's van cliënten zijn in beeld, zowel in de praktijk als in het dossier van de cliënten. Er zijn verschillende overlegmomenten om de voortgang van de zorg te volgen.*

- *Open en veilige sfeer: Bij zorg op maat werkt een stabiel team dat flexibel is en zo in kan spelen op wat nodig is voor de cliënten. Binnen het team is sprake van een open en veilige sfeer waar zorgverleners elkaar kunnen aanspreken op de wijze van zorg verlenen.*
- *Inspraak en medezeggenschap: Cliënten denken mee over het beleid van Zorg op Maat, zowel in praktische zaken als zaken die organisatorisch zijn.*
- ❖ *Wat kan beter*
- *Inzet gedragsdeskundige: Door te investeren in (doelgroepgerichte) deskundigheid van een gedragsdeskundige wordt aangesloten bij de complexe zorg- en ondersteuningsvragen van de cliënten. Vanaf een zorgprofiel VG06 is nauwe betrokkenheid van een gedragsdeskundige bij de zorg noodzakelijk.*
- *De toepassing van de wet Zorg en Dwang heeft extra aandacht nodig: Zorg op Maat heeft een kennislag over de wet Zorg en Dwang (WZD) te maken. Door het team hierin te scholen voorkomt Zorg op Maat dat zorgverleners onvrijwillige zorg inzetten zonder zich hiervan bewust te zijn.*
- *Breng de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) op orde: De VOG moet zijn afgegeven voor de datum van indiensttreding en mag niet ouder zijn dan drie maanden voor ingangsdatum van de arbeidsovereenkomst.*
- *Besteed aandacht aan het aftekenen van medicatie: Een deel van de cliënten is voor hun medicatie afhankelijk van de zorgverleners. Het is daarom belangrijk dat een zorgverlener direct de toegediende of aangereikte medicatie per medicijn en toedientijd op de toedienlijst parafeert. Dit is in lijn met de Handreiking Medicatiebeleid Gehandicaptenzorg (VGN-juli 2020).*
- *Waar richten we onze aandacht op in het komende jaar*
- *Ons medicatiebeleid wordt onder de loep genomen uitgebreid onder de aandacht gebracht van de medewerkers. Daarbij willen we als plustak één van de medewerkers het aandachtsgebied medicatie geven.*
- *We gaan in 2024 de samenwerking aan met een gedragsdeskundige voor casusbesprekingen en complexe zorg- en ondersteuningsvragen te bespreken.*



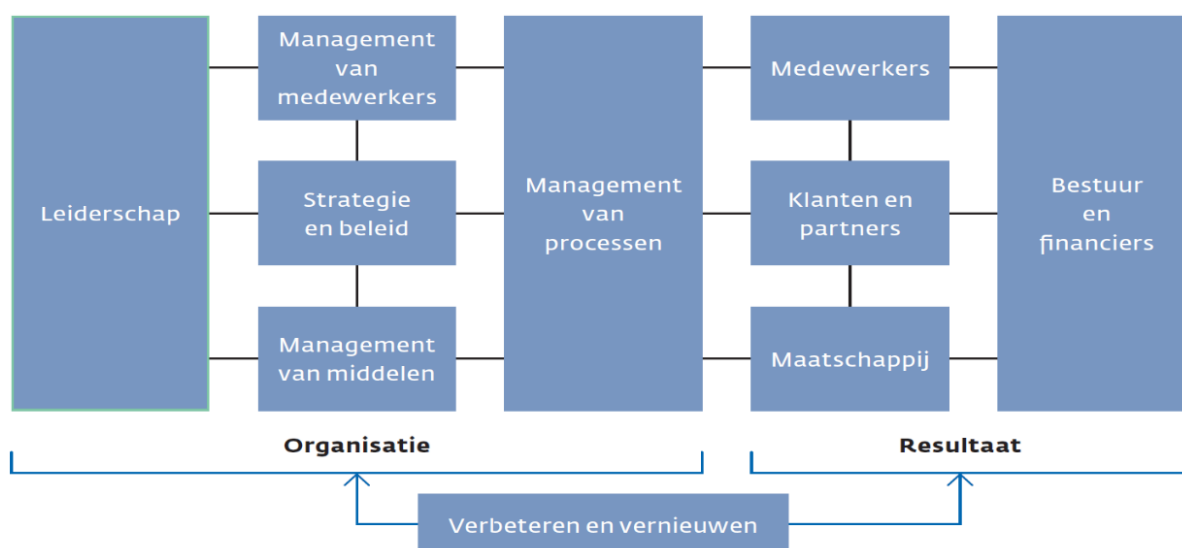
A3 methode

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 2023 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.

Raad van Toezicht

Kort verslag 2023 door de Raad van Toezicht

Per 31 december 2023 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende leden:

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

De RvT is 6 maal bijeengewees in vergadering.

Zowel de heer Kruidhof en de heer Pit zijn voor een tweede termijn benoemd.

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-cliënten meer
- Externe administratieve ondersteuning van de Boer ten behoeve verschillende administratieve processen
- De externe audit ISO 9001
- Het financieel jaarverslag en jaarverslag 2022, beide goedgekeurd
- De financiële cijfers zijn voor Q2 en Q3 besproken
- Begroting en werkplan 2024

In de rol van strategisch partner (adviesrol),

- Tiny Houses, ZOM wil een aantal Tiny Houses plaatsen op het terrein bij het Posthuis, hiervoor werden vergunningen aangevraagd.
- In eerste instantie heeft de gemeente negatief gereageerd op het plaatsen van Tiny Houses.
- De RvT heeft in samenwerking met het bestuur een vertegenwoordiging van de gemeente uitgenodigd en ontvangen om de afwijzing van de Tiny Houses alsnog om te keren. Het was een positieve bijeenkomst, resultaat, men vraagt nadere informatie, maar eerste reactie is nu positief

In de smalle en brede werkgeversrol

- Medewerkers tevredenheidsonderzoek.
- De gevolgen van de tekorten in personeel; in de gezondheidszorg worden ook gevoeld bij ZOM. Dit betekent een bredere inzet van uitzendkrachten of zzp'ers.

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 leden van de RvT hebben hun functioneren geëvalueerd en de resultaten vastgelegd in een zelfevaluatieverslag.

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



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.

Waar liggen onze dromen? Wat willen we in de toekomst realiseren? Hoe willen we dat voor elkaar krijgen? Dat waren, zijn en zullen ook in de toekomst grote vragen zijn. Maar we weten dat wat we van het verleden hebben meegenomen hebben belangrijke bagage is voor de toekomst.

Nog steeds ambiëren wij niet om een grote organisatie te zijn, nog steeds wensen wij een kleine groei van onze cliëntenpopulatie op onze woonlocatie. Maar nog steeds is het zeer moeizaam om de gemeente Leeuwarden ervan te overtuigen dat het realiseren kleine woonunits helpende kan zijn voor het grote tekort aan woonplekken voor mensen met een hulpvraag. Lijkt er toch wat stappen gezet kunnen worden. Kleine stappen maar elke stap is er eentje. Hoopvol zijn we dan ook dat het jaar 2024 het jaar van realisatie kan gaan worden.

Om ook in de toekomst zorg de best mogelijke zorg te kunnen blijven bieden is verder uitbreiding van ons team noodzakelijk. Daarbij kijken we naar een team waarin diverse disciplines elkaar kunnen aanvullen en ondersteunen. Verschillende (werk) achtergronden en uiteenlopende leeftijden moeten dit streven doen laten slagen. Ook zullen we per januari 2024 een gedragswetenschapper aan ons binden. Hierdoor is verdieping en verduidelijking van onze werkzaamheden ten behoeve van de bewoners beter verankerd. Iets wat wij in het verleden altijd op hebben ingezet zal ook in de toekomst sterk op worden ingezet. De samenwerking op allerlei vlakken met collega organisaties. Het initiatief Byzondr is hier een heel mooi voorbeeld van. Problemen in het zorglandschap gaan verder dan de grenzen van je eigen organisatie. Je bent samen verantwoordelijk om te zoeken naar oplossingen voor ontstane problemen. Door o.a. zitting te nemen in de stuurgroep van het zorgkantoor, draagt ook een kleine organisatie als Stichting Zorg op Maat zijn bijdrage bij om met elkaar te blijven zoeken naar deze oplossingen.

Natuurlijk is ook nu 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. Maar dat doen we niet alleen. Dat doen we samen. Samen met onze medewerkers, onze cliënten, en onze collega organisaties.