



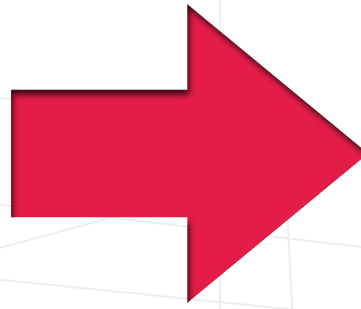
# *kwaliteits*rappport

2019

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Belangrijke onderwerpen in 2019</b>	<b>5</b>
Lustrumjaar 2019	5
Centraal thema van 2019: “Borgen, bouwen, verbinden”	5
De visie van Zideris	5
Gentle Teaching – onze grondhouding en methodiek	6
Norovirus	7
Financiële situatie	7
<b>2. Zorg rondom de individuele cliënt</b>	<b>9</b>
Persoonlijk Plan	9
Persoonlijke verzorging	9
Vakcoaches	10
Programma “Eigenzinnig beter”	10
Technologie in de zorg	12
Wonen bij Zideris	14
Veiligheid	15
<b>3. Ervaringen van cliënten</b>	<b>16</b>
Cliëntervaringsinstrument Ben Ik Tevreden	16
Cliëntportaal in Pluriform	16
Zideris verhuisboek voor bewoners	17
Medezeggenschap	19
<b>4. Teamreflectie</b>	<b>21</b>
Teamplannen	21
Medewerkersonderzoek	22
Deskundigheidsbevordering	25
<b>5. Conclusie en reflectie</b>	<b>27</b>
Wat wilden we verbeteren in 2019	27
Reflectie van het managementteam op de doelen	29
Reflectie van de centrale cliëntenraad	30
Reflectie van de ondernemingsraad	30
Reflectie van de clustermanagers	30
Externe visitatie	31
<b>6. Doelen voor 2020</b>	<b>34</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>36</b>

# Inleiding



Zideris biedt zorg en begeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking. Je kunt bij Zideris wonen, deelnemen aan dagactiviteiten en ondersteund worden bij werk en recreatieve activiteiten. Daarnaast biedt Zideris ondersteuning bij mensen thuis. De locaties van Zideris liggen in de provincies Utrecht, Gelderland en Noord-Holland. Zideris maakt deel uit van De Opbouw. Deze stichting is gericht op zorg en begeleiding voor jongeren, ouderen en mensen met een verstandelijke beperking.

Sinds 2008 heeft Zideris het HKZ-keurmerk, een landelijk kwaliteitskeurmerk voor Nederlandse zorginstellingen. Het certificaat geeft aan, dat Zideris voldoet aan alle voorwaarden om goede zorg te kunnen leveren. In 2019 is het certificaat na een uitgebreide toetsing met drie jaar verlengd tot november 2022.

In augustus 2019 is Joost Meijs, sinds 2013 directeur van Zideris, vertrokken naar een andere organisatie. In dezelfde maand vertrok ook de sectormanager Cliëntondersteuning, Louise Voorhorst. De Opbouw beraadt zich op een verandering in de organisatiestructuur van de stichting. Voor Zideris geldt, dat ook zij zich bezint op een andere (top)structuur, daarom wordt voorlopig alleen de functie van directeur vervuld door een interim directeur, Bernadette Ottenschot.

Het kwaliteitsrapport is een onderdeel van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, dat zich richt op de kwaliteit van zorg voor cliënten die zorg ontvangen via de Wet langdurige zorg (Wlz). Wij kiezen ervoor om in dit rapport te schrijven over alle zorg die Zideris verleent, dus ook over de zorg op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

In het kwaliteitsrapport van Zideris laten we zien wat we het afgelopen jaar gedaan hebben. We kijken naar wat we hebben geleerd en naar wat we in het komende jaar willen verbeteren.

Met verschillende belanghebbenden uit de organisatie, waaronder leden van de centrale cliëntenraad, de ondernemingsraad en taakhouders Kwaliteit uit de teams, hebben we gereflecteerd op het kwaliteitsrapport van 2018. De afspraak was om het rapport tot leven te brengen door nog meer verhalen te vertellen, met name van cliënten en hun verwanten.

De uitbraak van het coronavirus heeft het schrijven van het kwaliteitsrapport bemoeilijkt. Een aantal weken hebben alle werkzaamheden van de beleidsmedewerker Kwaliteit betrekking gehad op deze uitbraak. Het ophalen van verhalen en informatie is stil komen te liggen. Medewerkers hadden al hun tijd nodig voor de verzorging en begeleiding van cliënten, die onverwacht de hele dag samen in huis waren en mogelijk ziek werden. De prioriteit lag bij deze crisissituatie, waardoor is het schrijven van dit rapport wat naar de achtergrond verdween.

De keuze is gemaakt om het kwaliteitsrapport toch op het geplande moment begin april 2020 af te ronden. Hierdoor konden niet alle eerder gemaakte afspraken over de verhalende inhoud van het rapport worden nagekomen. In de huidige situatie is gekozen voor een kort en bondig rapport over 2019 met als focus voor 2020 de thema's basiszorg en verbondenheid.

Cijfers over het afgelopen jaar zijn te vinden in de bijlagen van het rapport.







# 1

## Belangrijke onderwerpen in 2019

### Lustrumjaar 2019

Het jaar 2019 begon feestelijk. Op 4 februari was de start van het 10-jarig jubileum van Zideris. Er zijn die dag feestpakketten uitgedeeld met taart, slingers en ballonnen. Later in het jaar zijn circusvoorstellingen georganiseerd in Huis ter Heide en Rhenen en in september was er voor vrijwilligers en medewerkers een feestavond in Ouwehands Dierenpark.

Ook was er een persoonlijk jubileumbudget voor iedere cliënt van Zideris, waarmee persoonlijke wensen van cliënten vervuld konden worden.

Dit budget werd bijvoorbeeld gebruikt voor een dagje naar het strand of naar de Efteling. De begeleiding van de locatie Hollandia 2 vervulde de wens van cliënten en organiseerde een galafeest, compleet met prachtige jurken en pakken, sjieke auto's, een rode loper en een feestelijke barbecue met familie.

### Centraal thema van 2019: "Borgen, bouwen, verbinden"

De laatste jaren hebben er grote veranderingen plaatsgevonden, zoals het nieuwe elektronische cliëntdossier Pluriform, zelforganisatie en "Zideris slim op koers" (een onderzoek naar het efficiënt inzetten van begeleidingsuren). Deze veranderingen maakten dat veel van de aandacht en tijd op organisatievraag-

stukken gericht was. In 2018 zijn de veranderingen geborgd. Ook dat vroeg tijd.

De medewerkers die met cliënten werken, gaven aan dat de behoefte groot is om de aandacht voor de organisatie en die voor de zorg weer in een goede balans te brengen, zodat meer tijd aan cliëntzorg besteed kan worden en de oriëntatie weer meer buiten het team kan komen te liggen. Naast dit alles willen we de verbinding met de lokale omgeving versterken, iets waarvan wij vinden dat het van grote waarde is voor het persoonlijk geluk van cliënten. Daarom is ons centrale thema voor 2019: borgen, bouwen en verbinden.

*"Je mag zijn wie je bent.*

*Je groeit naar vermogen.*

*Je vindt persoonlijk geluk."*

### De visie van Zideris

Zorg voor mensen met een verstandelijke beperking vraagt om maatwerk, visie en moed. Zideris biedt deze zorg op een eigenzinnige manier:

Eigen, omdat het gaat om persoonlijke zorg en begeleiding, afgestemd op eigen dromen en wensen en inbreng van onze cliënten. Daarnaast is onze zorg zinnig. Het draagt bij,



het heeft nut en leidt tot zingeving voor cliënt, familie en medewerker. Onze waarden zijn: onvoorwaardelijk verbonden, grenzeloos plezier, uitgesproken open en eigenzinnige vakmensen. Ze staan voor wat in ons dagelijks handelen zichtbaar moet zijn om invulling te geven aan “eigenzinnige zorg”.

Een nieuwe website, nieuwe folders en andere communicatiematerialen ondersteunen het uitdragen van onze missie en visie. Met het Zideris Magazine, dat vier keer per jaar verschijnt, en de nieuwsbrief voor verwanten brengen we mensen op de hoogte van de gebeurtenissen en ontwikkelingen bij Zideris.

### **Gentle Teaching – onze grondhouding en methodiek**

Bij Zideris werken we met Gentle Teaching als grondhouding en methodiek. Het uitgangspunt daarbij is, dat ieder mens verlangt naar “companionship”: naar relaties met anderen waarin hij zich veilig voelt, waarin hij zijn eigen gevoelens van liefde kan delen en waarin hij zich verbonden voelt met de ander.

Veel mensen die wij begeleiden, ervaren wantrouwen en angst. Zij laten gedrag zien dat wij niet altijd begrijpen. Door ons bewust

te richten op het ontwikkelen van de veilige, liefdevolle relatie, leert de ander dat hij zich door ons gesteund kan voelen in plaats van afgewezen of overheerst. Dit werkt door in de ervaren levenskwaliteit en daarmee ook in het gedrag dat iemand laat zien.

Zideris werkt met een eigen team van Gentle Teaching-trainers. Zij verzorgen de basis-cursus Gentle Teaching voor nieuwe medewerkers en verdiepingsbijeenkomsten voor alle teams en afdelingen van Zideris. Zideris heeft een expertisegroep Gentle Teaching, die verantwoordelijk is voor de verdere ontwikkeling en borging binnen de organisatie en het onderhouden van (inter) nationale contacten op het gebied van Gentle Teaching.

In 2019 heeft Zideris op het gebied van Gentle Teaching de volgende extra activiteiten ontplooid:

- Workshops Gentle Teaching in combinatie met fysieke en mentale weerbaarheid voor verwanten van cliënten. Dit jaar waren hiervoor de verwanten van de clusters in Rhenen uitgenodigd. In 2020 zal deze workshop ook in de andere clusters worden georganiseerd.
- De trainers Gentle Teaching hebben een

mini-workshop 'Van werkdruk naar werkgeluk' ontwikkeld. Deze workshop gaat in op de functie en de werking van stress en hoe je je draagkracht en draaglast beter in balans kunt brengen. In 2020 zullen medewerkers deze mini-workshop volgen tijdens de verdiepingsbijeenkomsten Gentle Teaching, die de teams elk jaar hebben.

- Zideris werkt samen met de Prinsentichting aan een expertisecentrum Gentle Teaching. Hierin bundelen we onze krachten op het gebied van Gentle Teaching. Naar verwachting zullen de eerste resultaten van deze samenwerking in de loop van 2020 zichtbaar worden in de vorm van een studiedag Gentle Teaching, een herschreven basisboekje en een gezamenlijke basistraining voor nieuwe medewerkers.

### Norovirus

In december werd in Rhenen op het terrein aan de Cuneraweg geconstateerd, dat er cliënten besmet waren met het norovirus, een zeer besmettelijke vorm van buikgriep. Om verspreiding van het virus tegen te gaan, werden vanaf half december alle dagbestedingslocaties op het terrein, in Veenendaal en in Wageningen voor een week gesloten. Ook gingen meerdere woningen in isolatie: cliënten mochten de woning niet verlaten om naar huis te gaan of om andere activiteiten buiten de woning te ondernemen. Hoewel de GGD concludeerde dat het medisch verantwoord was, heeft Zideris, mede op aandringen van de centrale cliëntenraad, besloten de jaarlijkse Kersttocht op het terrein niet door te laten gaan. Een moeilijk besluit, want de Kersttocht is een jaarlijks terugkerend evenement, waar veel cliënten zich op verheugen. Omdat de tocht primair voor onze cliënten georganiseerd wordt en de route langs de geïsoleerde woningen loopt, voelde het niet goed om dit evenement te laten plaatsvinden. De cliënten hebben de Kersttocht erg gemist en waren zeer teleurgesteld dat deze werd afgelast. Mogelijk moeten we een alternatief programma ontwikkelen wat kan doorgaan indien zich op nieuw een dergelijke situatie voordoet.

### Financiële situatie

Halverwege 2019 kwam Zideris in de financiële problemen. Aanleiding voor het probleem was personele krapte. We hadden in 2019 meer moeite met het opvullen van vacatures en er was sprake van een hoog ziekteverzuim. Om te voorzien in de begeleiding van onze cliënten was een grote inzet van uitzendkrachten noodzakelijk.

Daarnaast was gekozen voor een andere wijze van sturing op de inzet van personeel, namelijk via werkpakketten voor de teams. Ook de implementatie van deze werkpakketten verliep niet zoals verwacht. Het gevolg van deze zaken tezamen was een forse overschrijding van de loonkosten en het was noodzakelijk om deze bij te sturen. De roosters zijn in uren naar beneden bijgesteld en opleidingen en overleggen zijn tot het minimale beperkt. Dit heeft geleid tot verhoging van de werkdruk bij Zideris en veel roering bij medewerkers, cliënten en hun verwanten.

De bovengenoemde problemen hadden ook gevolgen voor andere activiteiten in de organisatie. Scholing en deskundigheidsbevordering van medewerkers werden voor de tweede helft van 2019 gestopt, net als interne audits en de ontwikkeling van nieuwe initiatieven, bijvoorbeeld de Zideris Academie.

Naast de interne problemen van Zideris, had ook De Opbouw te maken met financiële problemen. Deze hadden vooral te maken met de jeugdzorg, geboden door Lijn5. Als gevolg hiervan zijn bouw(plannen) en het onderhoud aan gebouwen ook voor Zideris uitgesteld tot nader bericht.

De inspanningen die door de medewerkers van Zideris zijn geleverd om de noodzakelijke ombuiging binnen een half jaar te realiseren, hebben ervoor gezorgd dat het jaar 2019 met een positief resultaat kon worden afgesloten.









# 2

## Zorg rondom de individuele cliënt

### Persoonlijk Plan

Een “Taskforce Persoonlijk Plan” heeft de opdracht gekregen om in 2019 te komen tot een vernieuwde opzet van het persoonlijk plan, die voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Herkenbaar voor cliënten (de doelen komen uit het gesprek met de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger, waarin de cliënt kan aangeven welke onderwerpen in zijn leven aandacht verdienen om kwaliteit van leven te bevorderen).
- Duidelijke afspraken aan welke doelen er in een periode wordt gewerkt.
- Voldoende richting voor de uitvoering van de dagelijkse ondersteuning.
- De 8 domeinen van Schalock als basis.
- Voldoen aan de wettelijk gestelde kaders.

In april 2019 is hierin een eerste stap gemaakt. Een groep van begeleiders en gedragskundigen heeft over het onderwerp gesproken, om te komen tot een oplossingsrichting.

De uitkomst was, dat het persoonlijk plan zo moet worden vormgegeven, dat het de richting voor de komende periode van een half jaar aangeeft. Wat wil de cliënt bereiken, waaraan wordt gezamenlijk gewerkt, welke doelen willen we met elkaar behalen. Die richting moet worden weergegeven in realistische, gewenste en voor cliënt en verwant ook herkenbare doelen. Het persoonlijk plan wordt vervolgens concreet uitgewerkt in werkplannen in

Pluriform, het elektronisch cliëntdossier van Zideris. Belangrijk is hierbij de inbreng van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger vanuit het Ben Ik Tevreden-gesprek (zie ook hoofdstuk 3 Cliëntervaringen). Dit is het startpunt van het plan.

Door de personele problemen in de tweede helft van het jaar en de inzet die dit vroeg van clustermanagers, is verdere uitvoering van het plan uitgesteld tot 2020.

### Persoonlijke verzorging

Persoonlijke verzorging blijft een belangrijk onderdeel van de basiszorg. De “checklist persoonlijke verzorging” is voortgekomen uit een audit naar persoonlijke verzorging. Met deze lijst kunnen teams zelf nagaan hoe het staat met de persoonlijke verzorging van de cliënten waar zij bij betrokken zijn: is er voldoende zicht op en aandacht voor de verschillende aspecten van persoonlijke verzorging, is er voldoende kennis en vaardigheid om de juiste verzorging te kunnen bieden en waar zitten de aandachtspunten in de begeleiding. De checklist kan gebruikt worden voor een woning, maar ook voor een individuele cliënt.

In het rapport van 2018 schreven we over een onderzoek naar slikstoornissen bij cliënten. In 2019 is dit geborgd in Pluriform. De logo-

pedistes van Zideris ontvangen de meldingen van incidenten met betrekking tot verslikken en doen naar aanleiding hiervan onderzoek. Waar nodig stellen zij voor een cliënt een slikprotocol op, gericht op het voorkomen van verslikking.

De workshops Mondhygiëne, die de mondhygiënisten in 2019 zouden verzorgen zijn, wegens de al eerder genoemde financiële problemen (zie hfdst 1), uitgesteld tot 2020.

### **Vakcoaches**

Zideris heeft drie vakcoaches. Zij kunnen worden ingeschakeld bij een bijzondere hulpvraag van een cliënt of bij complexe begeleidingsvraagstukken. Ook kunnen de vakcoaches coaching bieden aan teams of teamleden op het gebied van deze hulpvragen en bij begeleidingsvraagstukken. In 2019 hadden de vakcoaches de volgende werkzaamheden:

#### **Individueel cliëntniveau**

- Meedenken in en ontwikkelen van onderwerpen als het dagprogramma, zindelijkheid, dementie.
- Observatie en advies bij een vastgelopen situatie of begeleidingsvraagstuk.
- Structurele betrokkenheid bij implementeren van afspraken, bijvoorbeeld bij (groeps)meerzorg.

#### **Groepsniveau (woning/dagbestedingslocatie)**

- Analyse van de dynamiek in een groep bewoners in de woning of op een dagbestedingslocatie.
- Deelname aan verandertrajecten voor een woning.
- Videoanalyse met team/begeleiders.
- Coachen tijdens het werk van (individuele) begeleiders.

#### **Overige activiteiten**

- Kennis vergroten van achterliggende problematiek (workshop, beeldvormende bijeenkomst op individueel niveau, waarbij de vakcoach een praktische vertaling naar team geeft).
- Inhoudelijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling van scholingsprogramma's.
- Deelname aan bij projecten als de ZIB-woning, ontwikkeling van Plein 3 (dagebestedingslocatie), programmateam

Eigenzinnig Beter en het Kennisplatform EVB+.

- Actieve rol in het leggen van verbinding tussen de verschillende disciplines binnen Zideris, zodat we elkaars expertise en ervaring zo optimaal mogelijk kunnen inzetten.

### **Programma "Eigenzinnig beter"**

In 2018 zijn we gestart met het programma "Eigenzinnig beter", dat de behoefte aan samenhang en samenwerking bij het thema "veranderende zorgvraag" ondersteunt en dat helpt bij het maken van doordachte keuzes met betrekking tot zorg en doelgroepen. In 2019 heeft het programma zich gericht op:

#### **Zideris Expertise Team (ZET)**

Om adequaat op interne crisissituaties te kunnen reageren en deze in de woonsituatie van de cliënt te behandelen, heeft Zideris vanaf 1 april 2019 een Zideris Expertise Team (ZET). Het ZET kan worden ingeschakeld om een crisis te beoordelen en te de-escaleren. Het doel is het herstructureren van de situatie in de eigen vertrouwde omgeving en het voorkomen van verhuizingen voor cliënten indien het begeleidingsteam de zorg of begeleiding niet meer aankan.

Het ZET-team bestaat uit een GZ-psycholoog, VG-arts en een vakcoach, die de coördinator is. Zowel een begeleidingsteam, de persoonlijk begeleider als de betrokken behandelaren en clustermanager kunnen het ZET inschakelen.

Wat doet het ZET als het wordt ingeschakeld:

- Een gesprek met het begeleidingsteam, gedragskundige, behandelaars en clustermanager;
- Observatie in de woonsituatie en eventueel ook op de werkplek van de cliënt;
- Coaching van het begeleidingsteam;
- Dossieronderzoek, waarbij o.a. het persoonlijk plan, doelen en signaleringsplan worden doorgelicht;
- Analyse maken van de ontstane crisissituatie;
- Opstellen plan van aanpak (crisisinterventieverlag).

In 2019 is het ZET twee keer ingeschakeld en beide keren waren de ervaringen zeer positief. Het ZET investeert in meer bekendheid en in



een goede toegankelijkheid, met het doel vaker ondersteuning bij crisissituaties te bieden ter voorkoming van extra verhuizingen van cliënten.

### **Participerende dagbesteding**

Het onderzoek dat in 2018 is gedaan naar (participerende) dagbesteding, heeft in 2019 een vervolg gekregen in drie projecten om verbetering binnen de dagbesteding te realiseren. Drie dagbestedingslocaties hebben zich aangemeld: het koffiebrandproject van het cluster Intensieve begeleiding, de dagbestedingslocatie van het cluster Intensieve zorg, Plein 3 en 't Buurnest, de dagbestedingslocatie van het cluster Uithoorn. Samen met de begeleiders van deze locaties inventariseerde een beleidsmedewerker de problemen, met de verbeterpunten uit het onderzoek in het achterhoofd. Voor de knelpunten werd tijdens het project direct een oplossing gezocht.

We gebruiken nog steeds de INVRA-competentietest voor cliënten vanuit de Ziderisvisie "Je groeit naar vermogen". Deze test helpt inzichtelijk te maken wat een cliënt kan op een specifieke werkplek en wat hij nog kan leren om zich verder te ontwikkelen. Inmiddels zijn vier medewerkers opgeleid om deze test af te nemen.

In 2019 zijn in meerdere clusters participerende dagbestedingsprojecten gestart, waar cliënten van Zideris samen met anderen een zinvolle daginvulling hebben. Hieronder drie voorbeelden:

### **Cluster Uithoorn - Fietswrakken krijgen een nieuw leven**

Recyclo is een project van Zideris, Videt, VluchtelingenWerk, het RepairCafé en de gemeente Uithoorn. Fietswrakken belanden niet via de gemeentewerf op de schroothoop, maar krijgen weer een nieuw leven dankzij mensen in de dagbesteding of mensen die op zoek zijn naar werk. Het opknappen van de fietsen gebeurt in 't Buurnest, de dagbestedingslocatie van Zideris.

### **Cluster Wageningen - Kringloopwinkel**

In kringloopwinkel 2nd Heaven worden tweedehands spullen aangeboden. Daarnaast biedt 2nd Heaven dagbesteding aan cliënten van Zideris. Zij verrichten diverse werkzaamheden, zoals koffie serveren aan klanten, zelfgemaakt keramiek verkopen, maar ook schoonmaken en het sorteren van binnengekomen spullen.



### Cluster Rhenen Stad - Aanschuiftafels in restaurant Cuneraweg

In het kader van de thema's Verbinden, Ontwikkeling van Kwaliteiten en Groeien naar Zelfstandigheid is in oktober een nieuwe werkwijze gestart in het restaurant op de hoofdlocatie van Zideris in Rhenen. De Cateringgroep Dagbesteding en de Facilitaire dienst gaan samenwerken volgens het principe van AANSCHUIFTAFELS. Gasten worden ontvangen in het restaurant en krijgen plaats aan een volledig gedekte tafel met een gevarieerd assortiment. Tevens kan het "hapje van de dag" worden besteld. Hiermee ontwikkelen we de horecavaardigheden van medewerkers van de Cateringgroep en bieden we hen een meer gevarieerde werkplek.

Bovendien wordt de verbinding tussen mensen op verschillende manieren bevorderd: tussen cliënten en medewerkers en tussen medewerkers onderling.

### Expertiseteam "Beter slapen"

Eind 2019 is een expertiseteam "Beter slapen" opgezet. Dit team bestaat uit een nachtdienstmedewerker, een gedragskundige, een VG-arts, een medewerker van de facilitaire dienst en de praktijkverpleegkundige, die coördinator is.

Het expertiseteam kan worden ingeschakeld bij slaapproblemen. Door het invullen van een

vragenlijst wordt informatie verkregen en worden interventies voorgesteld. Zo nodig wordt een uitgebreider slaaponderzoek gestart, bijvoorbeeld met behulp van een Actiwatch, een horloge dat wordt gedragen om het slaappatroon vast te leggen. In 2020 zal het "Beter slapen" team geïntroduceerd worden binnen Zideris.

### Technologie in de zorg

Steeds meer cliënten en medewerkers in de gehandicaptenzorg ervaren de voordelen van technologie in de zorg. Ook Zideris wil dat technologische oplossingen een vanzelfsprekend onderdeel worden van de ondersteuning aan cliënten. Drie voorbeelden van zorgtechnologie bij Zideris in 2019:

#### Innovatie-impuls

Zideris heeft zich in 2019 aangemeld voor de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg. Met de Innovatie-impuls van het programma "Volwaardig Leven" wil het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) het voor cliënten en zorgverleners gemakkelijker maken om technologie toe te passen. De bedoeling is niet om nieuwe technologie te ontwikkelen, maar juist om gebruik te maken van bestaande technologie binnen de gehandicaptensector.





Uit de beschikbare thema's heeft Zideris gekozen voor het thema "Slaap". Deze keuze is verbonden aan de oprichting van het expertiseteam "Beter slapen". Samen met een aantal begeleiders en een verwant van een cliënt is gekozen voor de doelgroep "Ouder wordende bewoners met een verstandelijke beperking en dementie in fase 2 en 3, die dwalen in de nacht". Hierbij staat de vraag "Als ik 's nachts de weg kwijt ben, help jij me deze dan terug te vinden?" centraal.

#### **De CRDL**

Binnen Zideris hebben we drie CRDL's (spreek uit als kreedl). Eén wordt tijdens de muziektherapie gebruikt, één wordt bij de dagbestedingslocaties op het terrein in Rhenen gebruikt en één wordt geïntroduceerd bij alle andere woningen en dagbestedingslocaties van Zideris.

De CRDL is een instrument dat zorgt voor een nieuwe vorm van contact tussen mensen, die moeite hebben met communicatie (zoals mensen met dementie, autisme of een verstandelijke beperking) en hun omgeving. De CRDL herkent de manier waarop mensen elkaar aanraken en vertaalt deze aanrakingen in geluid. Door de ander op verschillende manieren aan te raken, zoals vasthouden, strelen of trommelen, komt er uit de CRDL een

variatie aan geluiden, uit de natuur (de zee, vogels, krekels), de stad (een tram, fietsbel, kerkklok), dierengeluiden, muziekinstrumenten of geluiden uit het alledaagse leven (fluitketel, koffiekopjes). Zo kan er een nieuwe vorm van menselijke interactie en een meer gelijkwaardige manier van communiceren ontstaan.

De CRDL kan zowel één op één als in een groep worden gebruikt. Mensen kunnen de kring uitbreiden als schakels in een ketting. Zo kan de CRDL bijvoorbeeld worden ingezet tijdens de gezamenlijke dagafsluiting binnen een groep.

#### **FAY**

Zideris doet mee aan het validatietraject van FAY. FAY is voortgekomen uit een Hackaton, een evenement waarbij teams bezig gaan om binnen een korte tijd oplossingen voor aangereikte problemen te bedenken. De opdracht bij de Hackaton was het bedenken van een product, dat medewerkers ondersteunt in het signaleren van spanning bij een cliënt, om hierop te kunnen anticiperen, zodat spanning niet hoog oploopt.

Een oplossing werd gevonden in HUME van het bedrijf Mentech. Dit product is een emotieradar, die huidgeleiding en hartslag meet en bij het constateren van spanning via een app een alert geeft aan de begeleider.





De projectgroep van Zideris bestaat uit een gedragskundige, arts verstandelijk gehandicapten (AVG) en een medewerker. Het meedoen aan het validatietraject betekent, dat een aantal cliënten het product uitprobeert, om dit product te laten valideren. De cliënten die aan dit project deelnemen, zijn door de projectgroep uitgekozen. Er zijn een aantal criteria voor deelname opgesteld en er moet toestemming zijn van de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger. Het project duurt vier jaar en alle uitkomsten zijn voor en van Zideris.

### **Wonen bij Zideris**

In 2019 hebben de volgende bouwactiviteiten plaatsgevonden:

#### ***Kostverloren - Veenendaal***

Op 1 juni vond de (her)opening van Kostverloren in Veenendaal plaats. Kostverloren is een bestaande woonlocatie van Zideris, die gerenoveerd is. Na de renovatie zijn er acht appartementen, met een gemeenschappelijke woonkamer en een tuin gerealiseerd.

#### ***Locatie Bantuin - Rhenen***

De verhuizing naar de woonlocatie De Bantuin aan de Bantuinweg in Rhenen was gepland op 16 december. Op deze nieuwe locatie van Zideris zijn 30 appartementen gebouwd, verdeeld over drie verdiepingen. Helaas heeft

de bouw zodanige vertraging opgelopen, dat bij een verhuizing op de afgesproken datum de veiligheid van de bewoners, begeleiders en bezoekers in het nieuwe pand niet gegarandeerd kon worden. Daarom is besloten om de officiële verhuisdag te verplaatsen van 16 december 2019 naar het nieuwe jaar, namelijk 16 januari 2020.

#### ***Woning voor Zeer intensieve begeleiding (ZIB) - Cuneraweg Rhenen***

Zideris heeft een aantal cliënten met een zeer intensieve begeleidingsbehoefte. In 2018 is besloten om hen tijdelijke huisvesting te bieden in zogenaamde ZIB-woningen. Hiermee verbetert de kwaliteit van leven van de cliënten en wordt de werksituatie van medewerkers veiliger. De bouw van deze ZIB-woning helpt ook beter uitvoering te geven aan de uitgangspunten van de Wet zorg en dwang. In de ZIB-woning is plaats voor 6 bewoners. Het plan was om in 2019 te starten met de eerste fase van de bouw op het terrein aan de Cuneraweg in Rhenen. Dit plan is vertraagd en wordt nu in 2020 gerealiseerd.

Voor de overige huisvesting en renovatieprojecten (exclusief onderhoud) geldt, dat er eerst een strategische huisvestingplan voor Zideris in haar geheel tot stand moet komen. Dit plan wordt in 2020 opgesteld en aan de hand daarvan worden prioriteiten



gesteld en keuzes gemaakt passend binnen de financiële kaders.

## Veiligheid

### Brandveiligheid

In 2019 is een eerste stap gezet naar een nieuw brandveiligheidsbeleid. De technische brandveiligheid (meldapparatuur, compartimentering, brandwerende deuren, en dergelijke) is op orde. Een ander onderdeel van brandveiligheid is het handelen van mensen bij brand. De meest effectieve en efficiënte manier om dit te borgen is oefenen, liefst op de locatie waar een medewerker werkzaam is. Dit sluit ook aan bij de behoeften en wensen van de medewerkers van de woningen. De volgende afspraken zijn hierover gemaakt:

- Per cluster is er een coördinator Veiligheid, die zorgt voor de planning en afstemming van de planning tussen team en de afdeling P&O (Opleidingen).
- De coördinator Veiligheid geeft advies inzake veiligheid en woont 1 á 2 keer per jaar een veiligheidsoverleg bij over nieuwe ontwikkelingen en wet- en regelgeving.
- 1 keer per jaar is er een oefening met een team op locatie (zonder cliënten); hier wordt dan ook de jaarlijkse cursus “Levensreddend handelen” gegeven.
- 1 keer per jaar is er een oefening op locatie met cliënten; indien noodzakelijk vindt hierover vooraf overleg met gedragskundige plaats.
- Alle medewerkers volgen 1 keer per 3 jaar de training “Kleine blusmiddelen”.
- Alle informatie met betrekking tot brandveiligheid (bijvoorbeeld controles van brandinstallaties, ontruimingsplannen en -oefeningen) wordt digitaal vastgelegd en wordt beheerd door de facilitaire dienst.

### Medicatieveiligheid

Het terugdringen van medicatiefouten is een belangrijk doel van de medicatiecommissie van Zideris. Bij de analyse van incidenten met betrekking tot medicatie is al langere tijd de conclusie dat “Vergeten medicatie te geven” de fout is, die het meest voorkomt. Een systeem voor elektronische toedienregistratie kan bijdragen deze fout te verminderen. Het systeem geeft een signaal als de toediening van de medicatie niet is afgetekend, waarna

zo nodig gecontroleerd kan worden of de medicatie is gegeven of niet. Zideris wilde in 2019 starten met een pilot voor elektronische toedienregistratie, maar doordat de ICT-infrastructuur hiervoor nog niet voldeed, is de invoering van dit systeem uitgesteld tot 2020.

### Vrijheidsbeperking - Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking, die onvrijwillige zorg krijgen. De Wzd gaat in op 1 januari 2020 en vervangt de Wet Bopz (Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen). Het jaar 2020 wordt een overgangsjaar, waarin we de tijd krijgen om aan de nieuwe wet te voldoen.

De kern van de Wzd is: nee, tenzij. Dat betekent dat vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg in principe niet mag worden toegepast, tenzij het echt niet anders kan. Eerst moeten alle mogelijkheden voor vrijwillige zorg worden onderzocht. Is dan toch onvrijwillige zorg nodig, dan wordt gekozen voor de minst ingrijpende vorm en dat zo kort mogelijk. De wet geldt voor cliënten die bij Zideris wonen, werken of thuis worden begeleid. Zideris heeft besloten dat we in de thuissituatie geen onvrijwillige zorg bieden.

In 2019 zijn we gestart met de voorbereidingen op de invoering van de Wzd. Hiervoor is een werkgroep gevormd, waarin verschillende disciplines zijn vertegenwoordigd. Veel tijd en aandacht is besteed aan de aanpassing van het ECD Pluriform, zodat hierin voldaan kan worden aan de registratie-eisen en zorgprocessen van de wet.

Om goed te kunnen werken met de Wzd is scholing nodig. Deze komt door middel van e-learning beschikbaar voor begeleiders, persoonlijk begeleiders, gedragskundigen, overige behandelaars en clustermanagers. Voor algemene scholing gaan we gebruik maken van (landelijke) e-learning. Scholing die te maken heeft met werken in Pluriform wordt door interne trainers ontwikkeld en verzorgd. De scholing start in januari 2020.



# 3

## Ervaringen van cliënten

### **Cliëntervaringsinstrument Ben Ik Tevreden**

Bij Zideris maken we gebruik van “Ben Ik Tevreden?” (BIT). BIT heeft tot doel de kwaliteit van leven van mensen te versterken. De kracht van het instrument zit in de dialoog tussen cliënt en begeleider en het directe gebruik van de uitkomst in het Persoonlijk Plan (PP) van de cliënt. Bij ernstig meer- of minder beperkte cliënten, die niet zelf in gesprek kunnen gaan, wordt een observatielijst gebruikt om informatie te verzamelen. BIT is een vast onderdeel van de Persoonlijk Plancyclus en is opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

Het eigen verhaal van de cliënten is belangrijk als inbreng voor het Persoonlijk Plan. In 2019 is er voor 63 % van de cliënten een Ben Ik Tevreden – formulier in het ECD ingevuld. Dit is een stijging van 21 % ten opzichte van het jaar ervoor. Hiermee konden ook cijfers berekend worden voor heel Zideris. Deze zijn te vinden in de bijlagen.

Persoonlijk begeleiders ervaren werkdruk bij het uitvoeren van de Persoonlijk Plancyclus en het voeren en registreren van het BIT-gesprek. Naarmate er meer problemen zijn met de personele bezetting in een team, wordt deze druk op persoonlijk begeleiders groter, omdat er een groter beroep op hen

wordt gedaan om mee te werken in de dagelijkse begeleiding en verzorging van cliënten.

Het doel blijft om met elke cliënt (of met zijn vertegenwoordiger, als hij dit zelf niet kan) jaarlijks een BIT-gesprek te houden, als input voor het Persoonlijk Plan. Het BIT-gesprek en de manier waarop dit gevoerd en geregistreerd wordt, wordt meegenomen door de werkgroep die in 2020 een vernieuwde opzet van het Persoonlijk Plan gaat realiseren.

### **Cliëntportaal in Pluriform**

Van maart tot en met juni 2019 is er een proef gedaan met een uitbreiding van de functies in het cliëntportaal van Pluriform. De uitbreiding bestond uit het kunnen versturen van berichten en rapporteren via het cliëntportaal. Deelnemers aan deze proef waren cliëntvertegenwoordigers, die zitting hebben in de centrale cliëntenraad (CCR) van Zideris. Met hun deelname waren veel verschillende woongroepen vertegenwoordigd in de proef.

De twee mogelijkheden die deel uitmaakten van de proef, lijken geen directe meerwaarde te hebben in de samenwerking tussen cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Persoonlijk contact of contact via e-mail en

telefoon worden als efficiënter ervaren. De tijdrovende inlogprocedure voor het cliëntportaal, die nodig is ter bescherming van de privacy, is een te grote drempel. De ervaring die is opgedaan met de uitbreiding is te gering om er algemene conclusies uit te trekken. We kunnen hiermee niet inschatten wat de gevolgen zullen zijn, als we deze functionaliteit voor alle cliëntportaalgebruikers beschikbaar stellen.

Zideris gaat de genoemde functionaliteiten nog niet in gebruik nemen. Wel nemen we de geconstateerde belemmering mee in de ontwikkeling van een Pluriform App door de leverancier, Adapcare. Een eenvoudiger inlogprocedure en efficiëntere communicatieoplossing is nodig om verdere ervaringen op te doen. Ook leggen we bij de leverancier de wens neer van meerdere deelnemers, voor schrijfrechten in de cliëntagenda. Zodra de knelpunten zijn opgelost, kunnen we verder gaan met het testen.

### Zideris verhuisboek voor bewoners

Het Zideris verhuisboek is een middel om cliënten te helpen voor te bereiden op een verhuizing. De cliënten die verhuizen naar de Bantuinweg mogen als eerste aan de slag met het verhuisboek. De cliëntenraad is zeer positief over dit project. Het verhuisboek heeft goed bijgedragen aan het voorbereiden van de cliënten op hun verhuizing.

In het verhuisboek is een kalender opgenomen. Met pictogrammen kunnen mijlpalen aangegeven worden, bijvoorbeeld de verhuisdag. Ook zijn er vier verschillende thema's: de huidige woonsituatie, de bouw, verhuizing en waar ga ik wonen? Elk thema heeft een aantal pagina's, die ingevuld kunnen worden door of met de cliënt. Het verhuisboek helpt cliënten overzicht te houden over de vaak lange periode tussen de aankondiging van een verhuizing en moment waarop deze werkelijk plaatsvindt. Het verhuisboek ondersteunt ook de communicatie met anderen over het onderwerp. De cliënt kan met behulp van het verhuisboek laten zien wat er gebeurt.







## Uitnodiging voor de inspiratiedag cliëntenraden Zideris



In het Spoorwegmuseum in Utrecht  
op 30 maart van 10.00 tot 14.00 uur

we gaan praten  
over technologische  
ontwikkelingen en  
vrijetijd.

**ecceehht  
niet moeilijk  
hoor !**

Na afloop gratis  
toegang tot het  
museum !!!

heb je wel eens een  
robot zien dansen ?  
kom maar kijken !

uitnodiging bedoeld voor leden  
van de lokale cliëntenraden en de  
client coaches + geïnteresseerden.  
max 50 personen.

aanmelden voor 17 maart via  
[cliëntenraad@zideris.nl](mailto:cliëntenraad@zideris.nl)

parkeren kan bij het museum.  
leuker: kom met de trein en stap  
uit midden in het museum.



## Medezeggenschap

### *Centrale en lokale cliëntenraad*

Bij Zideris zijn er, naast een centrale cliëntenraad, zeven lokale cliëntenraden. De centrale cliëntenraad is samengesteld uit cliëntvertegenwoordigers uit de verschillende lokale cliëntenraden. De vier clusters die het terrein aan de Cuneraweg in Rhenen delen, hebben een gezamenlijke cliëntenraad van cliëntvertegenwoordigers. In de clusters De Bilt, Zeist, De Ronde Venen/Uithoorn, Veenendaal, Wageningen en Epe maken zowel cliënten als cliëntvertegenwoordigers deel uit van de cliëntenraad. Alle lokale cliëntenraden met cliënten hebben een cliëntcoach.

De eventuele start van een eigen lokale cliëntenraad voor het cluster Rhenen Stad wordt verschoven naar 2020, als de verhuizing naar de locatie Bantuinweg heeft plaatsgevonden.

Het streven om in 2019 te onderzoeken hoe we de cliënten, die wonen aan de Cuneraweg in Rhenen, kunnen betrekken bij de lokale cliëntenraad, heeft nog geen concrete invulling gekregen.

### *Inspiratiedag*

Op 30 maart was de jaarlijkse inspiratiedag voor de leden van de lokale cliëntenraden en cliëntcoaches, georganiseerd door de centrale cliëntenraad van Zideris. Dit jaar was de bijeenkomst in het Spoorwegmuseum in Utrecht. Het thema was "Technologische ontwikkelingen en vrije tijd". De dag, waarbij veel leden van lokale cliëntenraden aanwezig waren, werd geopend door de voorzitter van de centrale cliëntenraad. In zijn inleiding sprak hij over het belang van informatietechnologie voor de toekomst van de zorg. Hierbij noemde hij voorbeelden als beeldbellen, domotica en zorgrobots. Daarna volgde een demonstratie van Zora, de zorgrobot van De Opbouw. Door middel van muziek en bewegingen wist Zora iedereen in actie te brengen.

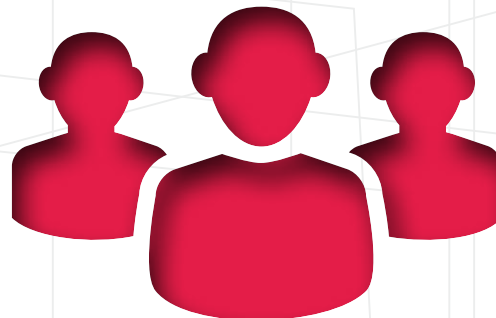
's Middags konden de aanwezigen meedoen aan een kickboks demonstratie en konden zij een bezoek brengen aan het museum.





DE WILDERNI





# 4

## Teamreflectie

### **Teamplannen**

Een informatiebron voor teamreflectie is het teamplan, dat teams jaarlijks maken. In 2018 is ervoor gekozen teams niet extra te belasten met specifieke instrumenten voor teamreflectie, maar aan te sluiten bij wat ze al doen, namelijk het maken van een teamplan.

### **Evaluatie van teamplannen voor 2019**

16 van de 58 teams die vorig jaar een teamplan hebben gemaakt, hebben dit ook geëvalueerd. Dit is iets meer dan een kwart, terwijl vorig jaar nog de helft van de teams een evaluatie gedaan had.

Er was slechts een globale analyse mogelijk. Hierbij vallen een paar zaken op:

- Meerdere teams benoemen dat een doel niet is gerealiseerd door problemen met personele bezetting (en het als gevolg hiervan schrappen van doelen, bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering).
- Geen enkel team heeft alle doelen gerealiseerd.
- Teams die hun doelen niet heel concreet hebben omschreven, hebben vaak moeite om te bepalen of het doel is gehaald of niet.

### **Teamplannen voor 2020**

Van de 59 teams zijn er 43 die een teamplan hebben gestuurd aan de beleidsmedewerker Kwaliteit. 6 teams hebben laten weten dat zij (nog) geen teamplan hebben gemaakt. In

2018 hadden 34 van de 58 teams een plan gemaakt. Er zijn dus meer teams met een teamplan dit jaar.

Teams hebben hun teamplan op verschillende manieren uitgewerkt. Het format van vorig jaar werd gebruikt, maar ook een ouder format. Ook waren er teams die een plan schreven volgens een eigen opzet. Dit alles maakt het, net als bij de evaluaties, op dit moment niet mogelijk om de plannen goed met elkaar te vergelijken en hieruit algemene conclusies te trekken. Daarvoor is meer tijd nodig dan er nu beschikbaar is.

### **Ondersteuning bij het maken van teamplannen**

Het voornemen was om in het derde kwartaal van 2019 bijeenkomsten te houden met de taakhouders Organisatie van de teams. Hierin konden zij, samen met de beleidsmedewerker Kwaliteit, het proces van het maken van een teamplan bespreken en zouden ondersteuningsvragen geïnventariseerd kunnen worden.

Vanwege de financiële problemen in de tweede helft van 2019 is door de managers besloten alle bijeenkomsten, die niet met de directe zorg voor cliënten te maken hadden, te schrappen.

Als alternatief hiervoor is er een gesprek geweest tussen de beleidsmedewerker en

de teamcoaches over de ervaringen van de teamcoaches met het maken van teamplannen door de teams. Uit dit gesprek kwam het volgende naar voren:

- Veel teams ervaren het maken van een teamplan als een verplichting waar ze aan moeten voldoen, zonder daar zelf het nut van in te zien. Het was een opdracht bij de start van zelforganisatie, dus werd het gedaan, maar het plan verdween daarna in een la.
- De betrokkenheid van de clustermanager is belangrijk. Er moet afstemming en overleg zijn met het team over het teamplan en het plan moet zowel door het team als door de clustermanager gedragen worden. Dit impliceert ook dat er gesproken wordt over de voortgang van het plan.
- De teamcoaches vinden het teamplan belangrijk, omdat het bijdraagt aan wat je wilt bereiken, verbeteren of ontwikkelen als team en cluster.
- Teams die moeite hebben een stabiel team te vormen en problemen ervaren met de personele bezetting hebben vaak weinig tijd voor andere zaken dan de directe zorg voor en begeleiding van de cliënten.

De teamcoaches en de beleidsmedewerker Kwaliteit zien het teamplan als een vanzelfsprekend onderdeel van professioneel handelen en vinden dat het hoort in het professionele kader waarop gestuurd wordt. In zelforganisatie ontstaat dit plan vanuit het team in een samenwerking, met de manager, waarbij er geen sprake is van vrijblijvendheid.

Op het moment dat er niet gestuurd wordt op het kader en degene die stuurt geen eigenaarschap voelt, kan dit ook niet worden verwacht van de teams. Het is aan degene die stuurt en de ondersteunende diensten om ervoor te zorgen dat het team zich eigenaar kan voelen en zich voldoende ondersteund en gefaciliteerd voelt om het teamplan te kunnen maken, uit te voeren en te evalueren.

### **Medewerkersonderzoek**

In het voorjaar van 2019 heeft Zideris een onderzoek onder haar medewerkers laten uitvoeren door Effectory, een bedrijf dat gespecialiseerd is in feedbackinstrumenten en medewerkersonderzoek. Het vorige

onderzoek vond plaats in 2016. Sinds die tijd zijn er een aantal belangrijke veranderingen doorgevoerd, waaronder zelforganisatie, waarvan we graag willen weten welke effecten deze tot nu toe hebben gehad op de organisatie. De behoefte aan een nieuw onderzoek was daarom groot.

### **Doelen van het medewerkersonderzoek**

- vergroten van het werkplezier
- rust in de zelforganisatie
- gehoord en gezien worden
- inzicht, zowel op team- als op organisatieniveau
- leidraad voor teamplan

### **Respons en scores**

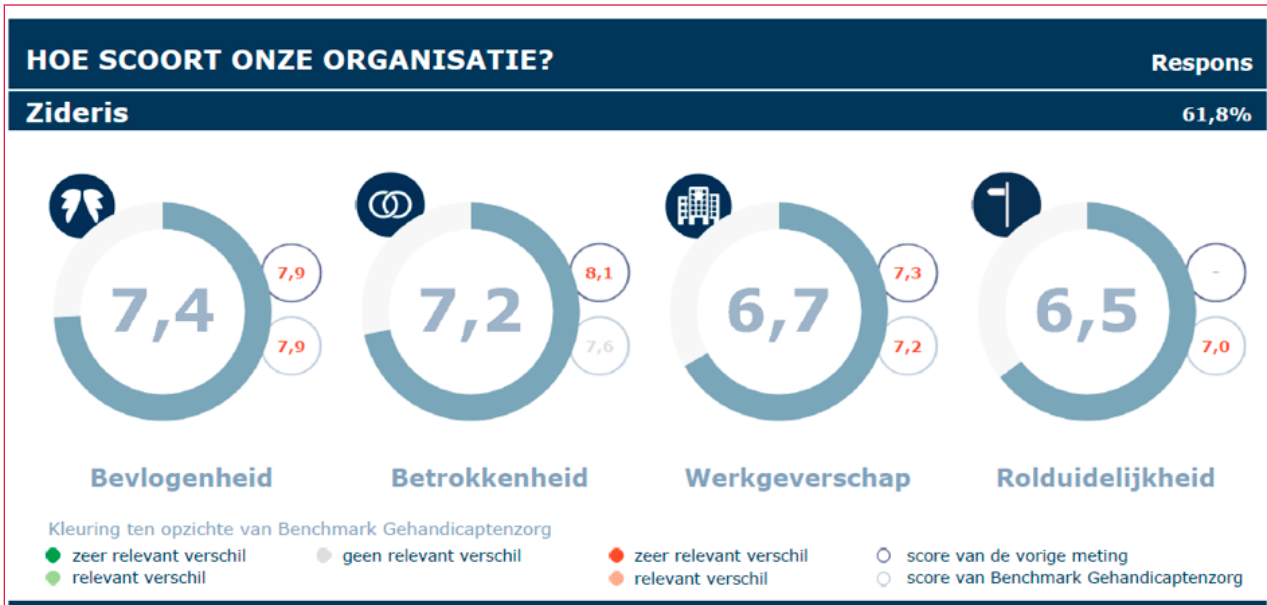
Met een respons van 61,8% hebben 436 medewerkers hun feedback gegeven. Dit is een hogere respons dan in 2016 (58,8%). Deze hoge respons maakt, dat de conclusies representatief zijn voor de hele organisatie.

De resultaten van het onderzoek laten, niet geheel onverwacht, een daling van de cijfers zien. Onze medewerkers geven Zideris als werkgever een 6,7. Dit is een ruime voldoende, maar in 2016 was het cijfer een 7,3 en ook de benchmark Gehandicaptenzorg scoort in 2019 een 7,2.

Ook bij belangrijke indicatoren als bevlogenheid en de betrokkenheid zien we een afname. Bevlogenheid is de mate van bezieling die medewerkers ervaren in het werk. Bevlogen medewerkers krijgen energie van hun werk, zijn trots op het werk dat ze doen en ervaren hun werk als zinvol. Betrokkenheid is de mate waarin medewerkers zich verbonden voelen met de organisatie.

Onder rolduidelijkheid verstaan we duidelijkheid over de verwachtingen en de verantwoordelijkheden van een medewerker, duidelijkheid over de manier van werken en duidelijkheid over wat de prioriteiten zijn in het werk. Zideris krijgt hiervoor een 6,5. In het vorige onderzoek in 2016 is rolduidelijkheid niet onderzocht, daardoor is een vergelijking van cijfers alleen mogelijk met de benchmark (waar het cijfer een 7 is).

Opvallend is dat de groep medewerkers in de leeftijd tot 21 jaar veel positiever scoort dan alle oudere leeftijdsgroepen. Hetzelfde geldt



voor de mensen die 2 jaar of korter bij Zideris werken. Zij zijn duidelijk positiever in hun antwoorden dan de andere groepen.

### De belangrijkste trots- en verbeterpunten



### Resultaten van de teams



In tegenstelling tot eerdere onderzoeken, hebben we in 2019 gekozen om voor iedere woning of afdeling een eigen rapport te laten maken. Hierdoor hebben de resultaten direct betrekking op het eigen team en geeft het rapport concrete informatie over wat goed

gaat en waar aandacht voor nodig is. De managers bespraken in 2019 met ieder team de resultaten van hun rapport en begeleiden hen bij het maken van concrete plannen ter verbetering.





Vind jouw  
**werk**plezier  
bij ons



Wonen • Werken en dagbesteding • Begeleiding thuis  
[zideris.nl/werkenenleren](https://zideris.nl/werkenenleren)

## Deskundigheidsbevordering

### *Trainingen en cursussen voor medewerkers*

De financiële situatie in 2019 heeft grote invloed gehad op de deskundigheidsbevordering van medewerkers. Voor de tweede helft van het jaar zijn alle opleidingen en trainingen in groepsverband geannuleerd. Alleen de wettelijk verplichte scholing is doorgedaan. Dit betrof de trainingen met betrekking tot bedrijfshulpverlening (BHV), medicatie en bekwaamheden en verpleegtechnische handelingen in het kader van de BIG-registratie.

Het in 2018 aangekondigde leermanagement-systeem (LMS), waarin medewerkers hun eigen scholing kunnen inzien, zich kunnen aanmelden voor scholing en e-learning-modules kunnen volgen, is in 2019 nog niet geïmplementeerd. Dit wordt begin 2020 gerealiseerd.

### *Opleiden*

Bij Zideris leiden we jaarlijks een aantal mensen op via de beroepsbegeleidende leerweg (BBL). Zij hebben een leerarbeids-overeenkomst voor de duur van de opleiding. Naast hun werk gaan zij één dag per week naar het ROC. Het opleiden van leerlingen zorgt voor een directe instroom van professioneel gekwalificeerd en ingewerkt personeel. Het is een van de mogelijkheden om in de toekomst de gewenste capaciteit en kwaliteit in stand te houden of te vergroten. Daarnaast stelt Zideris alles in het werk om ervoor te zorgen, dat zoveel mogelijk mensen zich aanmelden voor een stageplaats. Dit zijn de BOL'ers, die een beroepsopleidende leerweg volgen, maar ook HBO'ers van verschillende opleidingen. Zij hebben een stageovereenkomst en werken een half jaar tot een jaar mee op een locatie. Leerlingen en stagiairs worden op de locatie begeleid door een werk- of stagebegeleider. De praktijkopleider coördineert het proces van werving, plaatsing en begeleiding.

### *Opleiden van verpleegkundigen*

In 2019 is er vanuit de programma's Arbeidsmarkt en Eigenzinnig Beter onderzoek gedaan naar de werving en inzet van verpleegkundigen. Uit een rapport van

het UWV van 2019 blijkt, dat in de zorg vooral de vacatures voor verpleegkundigen erg moeilijk te vervullen zijn. Dit probleem zal in de toekomst alleen maar toenemen.

Het extern werven van verpleegkundigen levert niet voldoende instroom van nieuwe medewerkers op. De gehandicaptenzorg kan, wat betreft de arbeidsvoorwaarden, niet concurreren met de ouderenzorg of met ziekenhuizen. Om de continuïteit van zorgkwaliteit in de toekomst te kunnen waarborgen, is het voorstel om de komende twee jaar jaarlijks acht medewerkers tot verpleegkundigen op te leiden. Hiermee investeren we in medewerkers van Zideris met hart voor en binding met de doelgroep en bieden we medewerkers iets aan, waardoor Zideris aantrekkelijk wordt om te blijven of om te komen werken.

Vanwege de tekorten op de arbeidsmarkt stimuleert de overheid het volgen van zorgopleidingen door middel van subsidies, waar zorgorganisaties een beroep op mogen doen.









# 5

## Conclusie en reflectie

In dit hoofdstuk laten we zien wat we in 2019 verbeterd en geleerd hebben op het gebied van kwaliteit van zorg. Ook benoemen we wat we niet gerealiseerd hebben. We geven kort aan hoe dit komt. We reflecteren op de doelen en het rapport en geven aan of we de voorgenomen verbetering in de toekomst alsnog willen bereiken.

### Wat wilden we verbeteren in 2019

#### Belangrijke thema's in 2019

- We geven concreet invulling aan onze claim van eigenzinnigheid en aan onze visie op de inhoud van langdurige zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. We laten dit in 2019 tot uiting komen in onze werkwijze en in onze wijze van communiceren.  
*Dit is gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 9: de visie van Zideris.*
- We implementeren in 2019 een nieuw brandveiligheidsbeleid. Daarnaast combineren we ontruimingsoefeningen op de eigen locaties met de training kleine blusmiddelen.  
*Dit is deels gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 15: Brandveiligheid.*
- Het interne auditteam onderzoekt of de interne audits verder uitgebreid kunnen worden naar andere thema's,

als hulpmiddel om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

*Dit is niet gerealiseerd. De interne audits zijn onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Zideris. Het KMS is in november 2019 geëvalueerd. Uit de evaluatie zijn verbeterpunten gekomen, ook met betrekking tot de interne audits. Voor het verbeteren van het KMS is een plan van aanpak opgesteld.*

#### Zorg rondom de individuele cliënt

- De Taskforce Persoonlijk Plan ontwikkelt een vernieuwde opzet van het Persoonlijk Plan, dat voldoet aan de door het management gestelde voorwaarden.  
*Dit is deels gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 9: Persoonlijk Plan*
- De mondhygiënisten van Zideris organiseren in 2019 workshops Mondverzorging.  
*Dit is niet gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 9: Persoonlijke verzorging. De workshops zijn verplaatst naar 2020 in verband met de financiële situatie in 2019.*
- We ontwikkelen een evaluatie-instrument, waarmee teams de kwaliteit van persoonlijke verzorging op specifieke onderwerpen kunnen analyseren en verbeteren. Dit instrument is in het tweede kwartaal van 2019 voor teams beschikbaar.

*Dit is gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 9: Persoonlijke verzorging*

- We onderzoeken op welke manier we cliënten ondersteuning kunnen bieden om zichzelf te ontwikkelen met betrekking tot persoonlijke verzorging.

*Dit is niet gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 7: Financiële situatie. Het plan was om via de Zideris Academie cliënten mogelijkheden te bieden om zich te ontwikkelen, bijvoorbeeld op het gebied van persoonlijke verzorging.*

- Eind 2019 start Zideris met de bouw van een ZIB-woning op het terrein van Zideris in Rhenen.

*Dit is deels gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 14: Wonen bij Zideris. De ZIB-woning zal in 2020 in gebruik genomen worden.*

- De verbeteringen uit het onderzoek naar (participerende) dagbesteding, beschreven in een plan van aanpak, worden in 2019 binnen Zideris geïmplementeerd in een nieuw project.  
*Dit is gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 11: participerende dagbesteding*
- We blijven de INVRA-competentietest gebruiken. Naast de 3 mensen die de

opleiding gevolgd hebben, willen we nog een vierde medewerker opleiden.

*Dit is gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 11: participerende dagbesteding*

- Zideris start in 2019 met een pilot voor elektronische toedienregistratie van medicatie.

*Dit is niet gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 15: medicatieveiligheid*

### **Ervaringen van cliënten**

- We doen onderzoek naar de registratie van “Ben Ik Tevreden”-gesprekken in Pluriform. Het doel blijft, dat met alle cliënten een BIT-gesprek plaatsvindt voor het Persoonlijk Plan geëvalueerd wordt. Met de resultaten van het onderzoek kunnen we verbeteringen aanbrengen om in 2019 betrouwbare informatie te krijgen over de tevredenheid van cliënten bij Zideris.

*Dit is deels gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 16: Cliëntervaringsinstrument BIT*

- We starten met uitbreiding van de mogelijkheden van het Cliëntportaal. Cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers kunnen dan zelf ook



rapportage schrijven en een bericht sturen binnen Pluriform.

*Dit is niet gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 16: Cliëntportaal in Pluriform*

- In 2019 willen we een lokale cliëntenraad starten in het cluster Rhenen Stad.  
*Dit is niet gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 19: Medezeggenschap*
- We onderzoeken hoe de cliënten, die wonen aan de Cuneraweg in Rhenen, betrokken kunnen worden bij de lokale cliëntenraad.  
*Dit is niet gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 19: Medezeggenschap*
- In het kwaliteitsrapport van 2019 willen we meer verhalen van cliënten en hun verwanten opnemen.  
*Dit is niet gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 3: Inleiding*

### Teamreflectie

- De beleidsmedewerker Kwaliteit organiseert in het derde kwartaal van 2019 bijeenkomsten met de taakhouders Organisatie van de teams, om samen met hen het maken van een teamplan te bespreken en te inventariseren waar teams verdere ondersteuning bij nodig hebben.  
*Dit is niet gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 21: Teamplannen*
- We willen meer deskundigheidsbevordering op maat bieden aan de medewerkers en gaan hiervoor gebruik maken van een leermanagementsysteem (LMS).  
*Dit is niet gerealiseerd - zie kwaliteitsrapport pagina 25: Deskundigheidsbevordering*

### Reflectie van het managementteam op de doelen

Terugkijkend zijn er teveel doelen gesteld voor 2019. Ook zijn de doelen te weinig voortgekomen uit de teams.

Doordat er zich in de loop van het jaar ongeplande situaties voordoen, waarop gereageerd moet worden, is het niet realistisch om aan al te veel nieuwe doelen te werken. In 2019 vergden de financiële situatie en het norovirus veel aandacht, waardoor minder urgente doelen naar de achtergrond verdwenen. In 2020 vraagt het coronavirus en alles wat hiermee samenhangt veel aandacht.

Ook is de cyclus in 2019 nog niet goed gevolgd. We willen uitgaan van de jaarplannen die de teams zelf maken. We hebben de voortgang van deze plannen in 2019 niet gemonitord, waardoor het mogelijk was dat de plannen in de la bleven liggen. Hierdoor wordt het beeld bevestigd dat de plannen geen zin hebben.

Het is een flinke klus voor Zideris om een goede cyclus op te bouwen. In 2020 willen we ons daarom toeleggen op minder doelen.

Een aantal niet gerealiseerde doelen uit 2019 zijn uitgesteld naar 2020. Dit geldt voor brandveiligheid, mondhygiëne, dit zijn urgente zaken die Zideris op orde dient te hebben.

De verbeterde opzet van het persoonlijke plan, interne audits, ZIB, cliëntportaal, ervaringsverhalen van cliënten, de Zideris Academie en bijeenkomsten voor teamreflectie zijn minder urgent en niet haalbaar voor 2020. Deze punten worden daarom niet opgenomen in de doelen van 2020.

### Reflectie van de centrale cliëntenraad

De CCR ervaart het kwaliteitsrapport als belangrijk instrument om een inhoudelijke dialoog te voeren over de kwaliteit en kwantiteit van de zorg voor de cliënten van Zideris.

Dit jaar is het proces van het totstandkoming van het kwaliteitsrapport verstoord door de COVID pandemie. Op zo'n moment heeft het terugkijken naar "een jaar geleden" voor de CCR ook iets minder prioriteit. Het was voor de medezeggenschap ook lastiger om te participeren. We spreken de verwachting uit dat dit komend jaar anders zal zijn.

Inhoudelijk geven de onderwerpen goed inzicht in het reilen en zeilen van de organisatie. Er is veel transparantie en dat levert waardevolle gespreksonderwerpen voor het medezeggenschapsoverleg bij Zideris en de moedermaatschappij Stichting de Opbouw. Om gedurende het jaar de kwaliteitsvoortgang te kunnen monitoren is met Zideris nu ook afgesproken dat de relevante onderwerpen structureel, en ingebed in een PDCA cyclus worden geagendeerd in het medezeggenschapsoverleg. Op die wijze kan de CCR



maximaal toegevoegde waarde leveren. En als dat resulteert in een hogere kwaliteit van leven voor de bewoners is dat winst!

### Reflectie van de ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) wil als eerste een compliment geven dat het rapport toegankelijk is geschreven en daardoor goed leesbaar is.

Vervolgens hebben we de volgende reflectiepunten:

- In de inleiding staat dat het rapport ook gaat over de zorg op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit komt daarna nergens terug in het rapport. Als Zideris wil dat het rapport ook over de Wmo gaat, dan moet er in het rapport van volgend jaar ook aandacht worden besteed aan ambulante begeleiding.
- Bij de conclusie staat, dat niet alle doelen zijn behaald en sommige gedeeltelijk. Er mag wel meer beschreven worden wat de reden hiervan is en of het doel verder wordt opgepakt of niet. Het lijkt nu alsof er niets meer mee wordt gedaan. De cirkel van doel-evaluatie-bijstelling is niet rond. Als we als organisatie aan minder doelen werken, is er misschien meer kans om een doel te behalen. Laat hierbij de teams ook duidelijk meer inspraak hebben.
- De trainers fysieke weerbaarheid hebben een training gevolgd en hebben, als gevolg hiervan, een ontwikkeling doorgemaakt op het gebied van mentale weerbaarheid en met focus op LVB en veiligheid in de woning.
- De OR vraagt zich af of de managers in 2019 inderdaad met ieder team de resultaten van het medewerkersonderzoek besproken hebben.
- De OR vindt de indeling van het rapport niet altijd helder en zou graag een toelichting op de onderwerpen zien in de inleiding om het overzichtelijker te maken.

### Reflectie van de clustermanagers

De clustermanagers benoemen als eerste dat het kwaliteitsrapport een goed overzicht geeft van de verschillende thema's waar binnen Zideris aan gewerkt is. Ze zeggen hierbij ook, dat het wel weer heel veel

verschillende dingen zijn. Ze herkennen ook de focus op het organiseren en op het ontwikkelen van instrumenten. De doelen worden van bovenaf bepaald en zijn vol goede intenties, maar er is vaak weinig verbinding met de praktijk, met het dagelijkse werk met cliënten.

Bij verschillende onderwerpen vinden de clustermanagers dat de beschrijving in het rapport niet het hele verhaal weergeeft. Bij een onderwerp als de financiële situatie of de brandveiligheid spelen veel meer aspecten een rol. De clustermanagers willen graag dat in het volgende rapport deze aspecten benoemd worden.

Wat opvalt bij de conclusies is, dat er gesproken wordt over doelen, terwijl het vaak gaat over middelen om een doel te bereiken. Neem bijvoorbeeld het invoeren van een systeem voor elektronische toedienregistratie: dit lijkt nu een doel op zich (pilot is uitgevoerd), maar het systeem is een middel, dat gebruikt wordt een doel te bereiken, namelijk het vergroten van de medicatieveiligheid.

De clustermanagers willen dat deze verbinding naar het achterliggende doel op het gebied van de kwaliteit van zorg duidelijk beschreven wordt, met ook een concrete beschrijving van het te behalen resultaat.

De clustermanagers vinden de teamplannen belangrijk en zien een rol voor de taakhouder Kwaliteit en veiligheid bij het maken van verbinding te maken met de ondersteunende diensten en de managers. De clustermanagers erkennen dat het belangrijk is de teams te begeleiden of ondersteunen bij het realiseren van de doelen uit hun teamplan.

Voor het komende jaar is de wens van de clustermanagers dat er keuzes worden gemaakt vanuit de cliënt en de mensen die met de cliënten werken. Het gaat om de verbinding van de doelen met de kwaliteit van zorg, wat levert het de cliënt op. De ondersteunende diensten binnen Zideris verbinden zich aan het primaire proces om deze doelen te realiseren.

## Externe visitatie

De externe visitatie vindt om het jaar plaats. Bij de bespreking van het eerste kwaliteitsrapport in 2018 is deze gecombineerd met de interne reflectie vanuit Zideris zelf. Dit jaar is gekozen om twee onafhankelijke externe personen om hun reflectie op het rapport te vragen.

### ***Reflectie Monique Mulders - beleidsadviseur bij Pluryn, een landelijke organisatie voor jongeren en volwassenen met een complexe zorgvraag***

Het kwaliteitsrapport hoort een weergave te zijn van een leercyclus. Dus: wat was uitkomst van reflectie in 2018, wat betekende dat voor de verbeteropgaven van 2019. Om vervolgens op basis van analyse van cijfers (BIT, incidenten, verzuim, vrijheidsbeperking, klachten, financieel, etc.), reflectie in de teams en andere vormen van reflectie en evaluatie, zoals gesprekken met cliënten, gesprekken als MT en de interne audits te beschrijven in hoeverre verbetermaatregelen het gewenste effect hebben gehad. En waarom wel of niet.

De uitkomsten van reflectie en evaluatie in 2019 bepalen de verbeterplannen voor 2020. Ik vind het rapport nu vooral een opsomming van wat er in 2019 is gedaan. Als losse brokken zonder samenhang en zonder die onderwerpen in het perspectief van verbeteren van kwaliteit te plaatsen. Het kwaliteitsrapport moet geen “etalage” zijn. Dat wordt versterkt door in de conclusie het rapport als een “checklist” af te werken.

Dan het aspect teamreflectie. Ik lees in het rapport dat het de bedoeling was om niet aparte teamreflecties te organiseren, maar in plaats daarvan de evaluatie van teamplannen als reflectie- moment te benutten. Maar dat dat niet gelukt is in 2019.

Ik weet dat de zorgkantoren deze pijler van het kwaliteitskader heel belangrijk vinden. Daarom vraagt het, denk ik, meer uitwerking in termen van: waarom is het gegaan zoals het is gegaan, en wat gaan jullie in 2020 doen om dat niet meer te laten gebeuren. Dat staat er nu heel globaal wel, maar ik denk, dat jullie dit concreter moeten beschrijven.

Daarnaast kan ik me voorstellen dat teams op allerlei manieren reflecteren op hun dagelijks werk. Dat dat niet perse gekoppeld is aan geplande teamreflecties. Nu lijkt het of teams nooit reflecteren. Eventueel aan de hand van interne audits.

### ***Reflectie, van dr. Marijke Spanjersberg - psycholoog, zelfstandig organisatieadviseur, opleider en CCE-consulent.***

#### **Algemene indruk**

De rapportage schetst een beeld van een organisatie onder druk: financiële zorgen, een onvolledige en tijdelijke topstructuur en een hoog ziekteverzuim, waardoor de ambities voor een substantieel deel niet gerealiseerd zijn. Ik mis een kritische reflectie op dit totaalplaatje. De vraag die het rapport bij mij als geheel oproept is deze: hoe is het tegen de achtergrond van de beschreven moeilijkheden aannemelijk te maken, dat alle ambities voor 2020 wel gerealiseerd zullen worden? Is er voldoende focus aangebracht en zijn alle ambities vanuit alle perspectieven bezien (dus ook van uit het perspectief van de medewerkers in het primaire proces) niet alleen wenselijk, maar ook mogelijk? Of is er misschien sluimerend sprake van een ‘daadkrachtpatroon’ als het om kwaliteit gaat: hoe meer ambities – hoe meer er logischerwijze niet gerealiseerd worden – hoe belangrijker het wordt om stevige ambities te formuleren – hoe meer... etc. Het rapport zou voor mij aan congruentie en geloofwaardigheid winnen als een passage met enige kritische zelfreflectie op dit punt zou worden toegevoegd.

#### **Kwaliteitskader**

Als buitenstaander lees ik een rapport met veel plannen, activiteiten en gemaakte afspraken, echter zonder duidelijk houvast. Om kwaliteit te kunnen beoordelen, heb je drie elementen nodig:

1. Een kwaliteitskader: wat is voor ons kwaliteit en waar meten wij dat aan af?
2. Activiteiten: wat hebben we gedaan, waarvan wij denken dat het bijdraagt aan de kwaliteit van zorg?
3. Effecten: hebben de zaken die we hebben ondernomen ook daadwerkelijk bijgedragen aan de kwaliteit van zorg?

Ik mis een passage over de indicatoren voor kwaliteit die binnen Zideris worden gehanteerd. Het rapport bestaat voor het grootste deel uit onderdeel 2. Op basis van deze heldere en beeldende beschrijving van activiteiten krijg je als lezer zeker een idee van de inzet voor kwaliteit, maar heb je vervolgens weinig concreets in handen als het gaat om de effecten. Ik realiseer mij dat deze feedback waarschijnlijk niet verwerkt kan worden in deze rapportage. Maar daar waar er toch meer effectgegevens zijn van ondernomen acties, zou ik deze opnemen in de rapportage. B.v. zoals is gedaan rondom het verhuisboek en de inschakeling van het ZET. Waarbij deze laatste nog wel wat meer toelichting zou mogen krijgen: de ervaringen waren zeer positief, maar wat ging er dan daarna concreet beter? Welke lessen zijn geleerd en hoe zou je daar meer van kunnen profiteren?

En naar de toekomst toe zou ik willen adviseren om meer aandacht te schenken aan effecten van plannen, b.v. via eenvoudig actieonderzoek. Neem b.v. de teamplannen: leveren teams die zo'n plan opstellen en ermee werken daadwerkelijk betere kwaliteit van zorg dan teams die dat niet doen? Hoe helpt zo'n plan het team bij het leveren van goed werk? Hoe zien teamleden dat? Kunnen de coaches daar iets over zeggen? En hoe ziet het management dit?

Als het om kwaliteit van zorg gaat is leren van en met elkaar als professionals vaak een effectieve strategie. Misschien gebeurt dat binnen Zideris, maar ik lees er niets over. Zijn de teams binnen Zideris ook in de gelegenheid om met en van elkaar te leren?

### **Ziekteverzuim, klachten en calamiteiten**

In de inleiding wordt melding gemaakt van een hoog ziekteverzuim, zonder dat dit thema verder wordt uitgewerkt. Als je denkt in gescheiden domeinen is 'ziekteverzuim' het domein van HRM en is 'kwaliteit en veiligheid' een ander domein. Tegelijkertijd hebben verzuim en kwaliteit & veiligheid natuurlijk alles met elkaar te maken. Enerzijds omdat een hoog ziekteverzuim de kwaliteit onder druk kan zetten. Anderzijds omdat kwaliteitsinvesteringen kunnen bijdragen aan verlaging van het ziekteverzuim. Daarom ben ik als lezer van dit kwaliteitsrapport zeer

geïnteresseerd in hoe Zideris naar deze relatie kijkt, welke maatregelen er inzake verzuimbeleid worden genomen en hoe bijvoorbeeld maatregelen op het gebied van kwaliteit ook weer kunnen bijdragen aan verhoging van medewerkersbetrokkenheid en vermindering van verzuim. Zo is in de bijlage is te lezen dat verbale agressie substantieel toeneemt en fysieke agressie niet substantieel daalt. Dat dit slechts in de bijlage wordt vermeld en niet in de hoofdtekst aandacht krijgt, lijkt mij niet terecht.

Voor de passage over klachten en calamiteiten geldt wat ik eerder schreef m.b.t. resultaten: ik wil niet alleen weten hoeveel het er zijn geweest, maar ook hoeveel er naar tevredenheid zijn afgehandeld, respectievelijk welke lessen er zijn geleerd.





*over*denken



# 6

## Doelen voor 2020

In 2020 kiest Zideris ervoor om de focus te leggen op de volgende thema's uit de meerjarenstrategie:

### Cliënten

#### Goede basiszorg

- Altijd een actueel persoonlijk plan als uitgangspunt voor dagelijkse goede basiszorg: we willen een groei in het aantal actuele cliëntplannen. Een stijging van 10% meer actuele plannen dan in 2019.
- Vanzelfsprekend is de inbreng van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger vanuit het Ben Ik Tevreden-gesprek het startpunt van (de evaluatie van) het persoonlijk plan (zie ook hoofdstuk 3 Cliëntervaringen). We willen ook voor de BIT een toename van 10% realiseren.
- Om het aantal medicatiefouten te verminderen, starten we in 2020 een pilot met een elektronisch registratiesysteem voor het toedienen van medicatie.
- We verbeteren de communicatie met verwanten door het controleren van adressen en het aantal contactpersonen dat informatie wil ontvangen. We maken afspraken over wanneer, hoe, hoe vaak en waarover we communiceren met verwanten.
- De mondhygiënisten van Zideris organiseren in 2020 workshops Mondverzorging.

### Medewerkers

#### Organisatie en teamplan

- Elk team heeft een teamplan.
- Teams ontwikkelen zich in het geven van feedback gericht op hun ontwikkeling. We zorgen ervoor dat de teams tools krijgen om ontwikkelgesprekken met elkaar te voeren.
- We werken aan het terugdringen van ziekteverzuim. We maken een beleidsplan Verzuim (preventief en curatief en organiseren een aanpak verzuimtraining voor het management).
- We zorgen voor een goede introductie van medewerkers om te voorkomen dat ze snel weer vertrekken bij Zideris.
- We investeren in meer opleidingen voor medewerkers: we leggen de basis voor een beter registratiesysteem voor opleidingen, zorgen voor e-learning en voor een goede planning van brandveiligheidsopleidingen. We verzorgen omscholingstrajecten voor mensen, die willen toetreden tot de zorg (zij-instromers) en we zorgen voor goede begeleiding van leerlingen en proberen hen te behouden als medewerkers voor Zideris.
- We starten een wervingscampagne om doorlopend nieuwe medewerkers te werven.

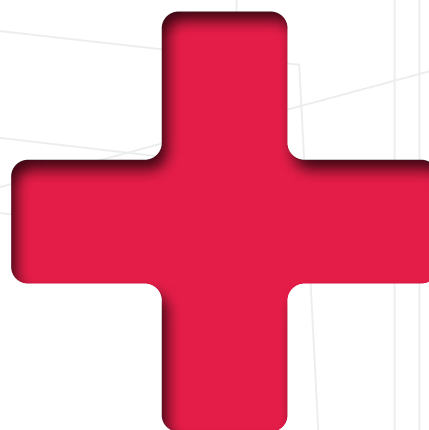
## Bedrijfsvoering

### Huisvesting

- Het opstellen van een strategisch huisvestingsplan, waarbij ook de centrale cliëntenraad wordt betrokken.







## Bijlagen

### Aantal cliënten in 2019

Financieringswijze	01-01-2019	31-12-2019
Jeugdwet-ZIN	23	5
WLZ-ZIN	480	504
WMO-ZIN	113	104
PGB	20	25
Onderaanneming	8	5
<b>Eindtotaal</b>	<b>644</b>	<b>643</b>

### Persoonlijk Plan

Jaar	Aantal Wlz-cliënten	Geldig Persoonlijk Plan
2018	480	478
2019	504	489

Jaar	Aantal Jeugdwet-cliënten	Geldig Persoonlijk Plan
2018	23	22
2019	5	5

### Dagbesteding op 31-12-2019

Vorm	Aantal cliënten
Wonen en dagbesteding	402
Wonen - andere aanbieder dagbesteding/geen dagbesteding	69
Alleen dagbesteding	66

Financieringswijze	Aantal cliënten	Percentage van totaal DB
WLZ-ZIN	424	91%
WMO-ZIN	21	4%
PGB	19	4%
Jeugdwet-ZIN	1	0%
Onderaanneming	3	1%
<b>Eindtotaal</b>	<b>468</b>	<b>100%</b>

## Incidenten

### Medicatie-incidenten

Kwartaal	1	2	3	4
2017	168	197	172	237
2018	199	204	156	146
2019	176	144	180	163

### Verbale agressie

Kwartaal	1	2	3	4
2017	83	68	91	87
2018	102	96	88	108
2019	194	196	187	227

### Fysieke agressie

Kwartaal	1	2	3	4
2017	376	318	365	406
2018	379	460	396	452
2019	390	429	382	404

### Toepassing van vrijheidsbeperkingen

	Kwartaal	Kwartaal	Kwartaal	Kwartaal
	1 2019	2 2019	3 2019	4 2019
<b>M&amp;M Akkoord</b> Maatregel is opgenomen in PP en er is geen verzet	9	4	6	3
<b>M&amp;M Dwang</b> Maatregel is opgenomen in PP, maar er is verzet van cliënt of wettelijk vertegenwoordiger	79	40	92	71
<b>M&amp;M Nood</b> Maatregel moet onverwacht worden toegepast	7	8	6	3
<b>Nood bij vrijwillige opname</b>	8	2	1	0
<b>Totaal</b>	81	54	105	77

## Klachten

In 2019 hebben de klachtenfunctionarissen 11 klachten ontvangen. Hierbij was 1 klacht van een cliënt en 1 van een medewerker. De andere 9 klachten kwamen van verwanten van cliënten, allemaal van verschillende personen.

### Aantal klachten in 2019

Kwartaal 1	2
Kwartaal 2	3
Kwartaal 3	4
Kwartaal 4	3

### Aantal klachten per jaar

2017	11
2018	18
2019	11

### Onderwerp van de klacht

Begeleiding van / zorg voor familielid	5
Gezondheid van familielid en begeleiding daarbij	1
Woonsituatie	2
(Huis)dieren in de woning	1
Behandeling en opvang na incident	1
Bejegening door personeel	1

Er zijn in 2019 geen klachten behandeld door de externe Geschillencommissie.

### Cliëntvertrouwenspersoon

In 2019 is er een wisseling geweest van de cliëntvertrouwenspersoon. Er is geen verslag ontvangen van de cliëntvertrouwenspersoon.

### Calamiteiten

Er zijn in 2019 twee meldingen gedaan bij de Inspectie voor Gehandicaptenzorg en Jeugd. Een melding betrof een suïcidepoging, de andere melding ging over geweld in de zorgrelatie. Na beide incidenten heeft een Prisma-onderzoek plaatsgevonden.

In 2019 zijn er geen meldingen van calamiteiten gedaan bij de GGD - regio Utrecht of bij een andere toezichthouder van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Wel is er verschillende keren contact geweest met de GGD over incidenten, waarbij in de afstemming bleek dat het geen calamiteit betrof.

# *daad*zinnig

## **Dit is Zideris**

Zideris is een kleinschalige zorgorganisatie met een eigen gezicht, eigen visie en eigen karakter. Wij bieden persoonlijke begeleiding en mensgerichte ondersteuning aan jongeren en volwassenen met een verstandelijke beperking.

## **Locaties**

*Bilthoven*

*De Bilt*

*Epe*

*Huis ter Heide*

*Mijdrecht*

*Uithoorn*

*Rhenen*

*Veenendaal*

*Wageningen*

**Bezoekadres - Hoofdkantoor** 088 513 2513  
Cuneraweg 12 info@zideris.nl  
3911 RN Rhenen zideris.nl