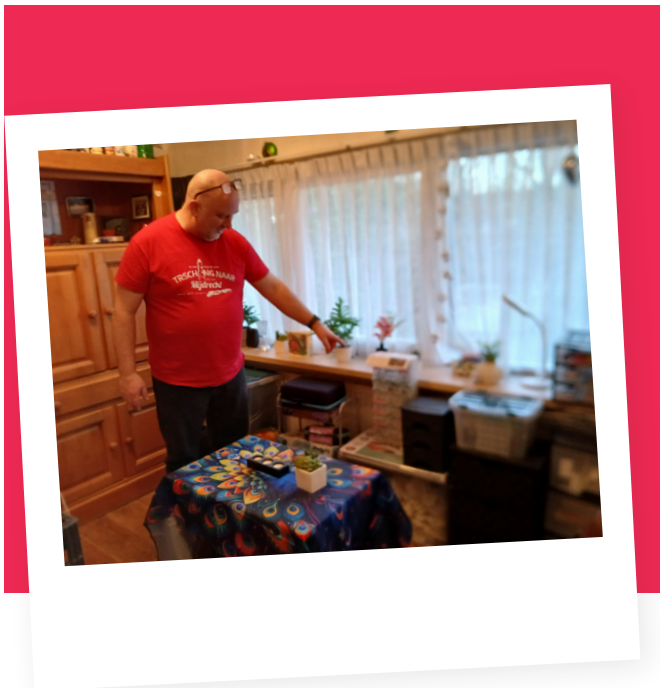


Samen werken aan kwaliteit 2024





Inhoud

Inleiding	4	Gemiddelde score per domein	12
Over Zideris	4	(Mede)zeggenschap cliënt	13
Toelichting	4	Communicatie	14
Visie en kernwaarden	5	Werving leden raad	14
		Realisatie Beleeftuin	14
Het zorgproces rond de individuele persoon	6	Interview Arjon is altijd bezig	15
Multidisciplinair samenwerken	6	Professionele ontwikkeling	16
Duidelijke rol- en verantwoordelijkheidsverdeling	6	Opleidingsprogramma op maat	16
Samenwerking	6	Introductie teamleiders	17
Verantwoordelijkheidsverdeling	7	Functiedifferentiatie binnen de medische zorg	17
Planningsstructuur	7	Inzet vrijwilligers	17
Optimale zorg en ondersteuning bieden aan onze cliënten	7	Verbeterde communicatie	17
		Continuïteit van personeel	18
Interview Petra: twee duimen omhoog	8	Slim roosteren	18
Medicatieveiligheid	9	Interview Marjolein: Mijn werk voelt niet als werk, maar als een hobby	19
Beheer eigen medicatie (BEM)	9	Inzicht in kwaliteit	20
Medicatieproces	9	Een kijkje bij...	21
Scholing en toetsing	9	Blik vooruit	22
Uit de praktijk..	9	Interview Gerrit-Jan	23
Medicatieveiligheid in 2025	10		
Vrijwillige zorg	10		
Scholing	10		
Nieuws Zorgtechnologie	11		
Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking	12		



Inleiding

In dit voortgangsbericht kijken we terug op de vele ontwikkelingen binnen onze sector en binnen Zideris. We benoemen wat we hebben gedaan en doen om onze kwaliteit van zorg aan cliënten te verbeteren.

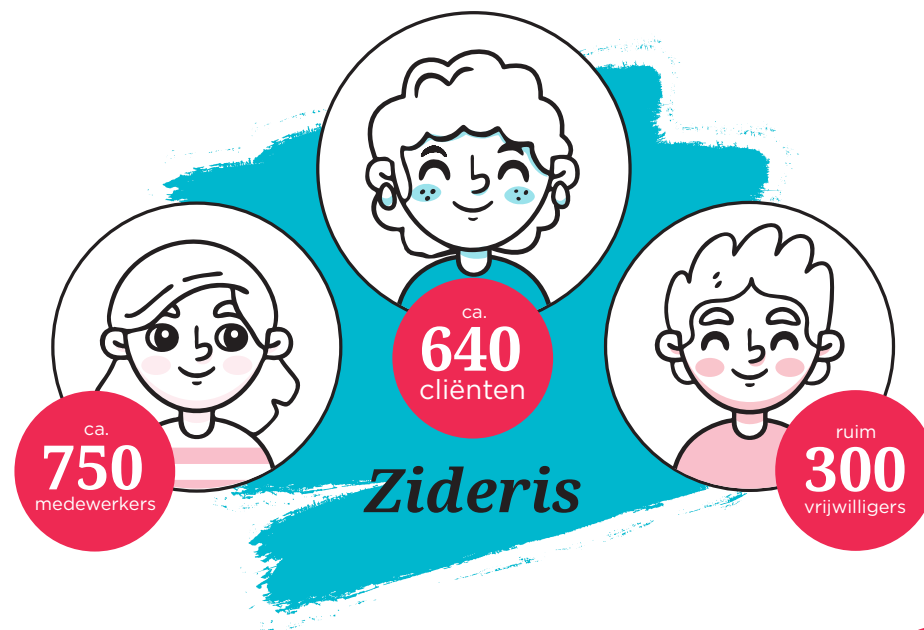
Daarnaast spelen we in op externe veranderingen, zoals de handhaving van de Wet DBA en de gevolgen daarvan voor de inzet van zzp'ers bij Zideris. Ook pakken we de uitdagingen op de arbeidsmarkt aan, zoals personeelstekorten. Dit vraagt om bewuste keuzes en betere afstemming van zorgvraag en aanbod en het actiever werven van vaste collega's binnen onze organisatie.

Bij al deze keuzes laten we ons leiden door onze kernwaarden: verbindend, nieuwsgierig en vakmanschap. Terugblikken, evalueren en bijsturen blijft essentieel. In dit voortgangsbericht vind je de belangrijkste ontwikkelingen van 2024, die bijdragen aan de voortdurende verbetering van onze zorg. Hiermee bouwen we voort op het Kwaliteitsbeeld 2023.

Over Zideris

Zideris biedt begeleiding, zorg en behandeling aan mensen met een verstandelijke beperking. Dat stemmen we af op wensen en mogelijkheden van cliënten. We werken volgens de methode Gentle Teaching. Hiermee werken we aan een onvoorwaardelijke, wederkerige relatie tussen de mensen die wij ondersteunen en hun begeleiders, maar ook tussen medewerkers onderling en binnen het netwerk van een cliënt.

Wij werken vanuit woon-, werk- en dagbestedingslocaties in Gelderland en Utrecht.



Toelichting

Dit voortgangsbericht onderscheidt **vier bouwstenen** met onderwerpen waarmee we in 2024 aan de slag zijn geweest en die we vervolgen in 2025. Multidisciplinair samenwerken heeft als onderdeel een plek in alle bouwstenen en komt daarom regelmatig terug.



01 Zorgproces rondom de individuele persoon

02 Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

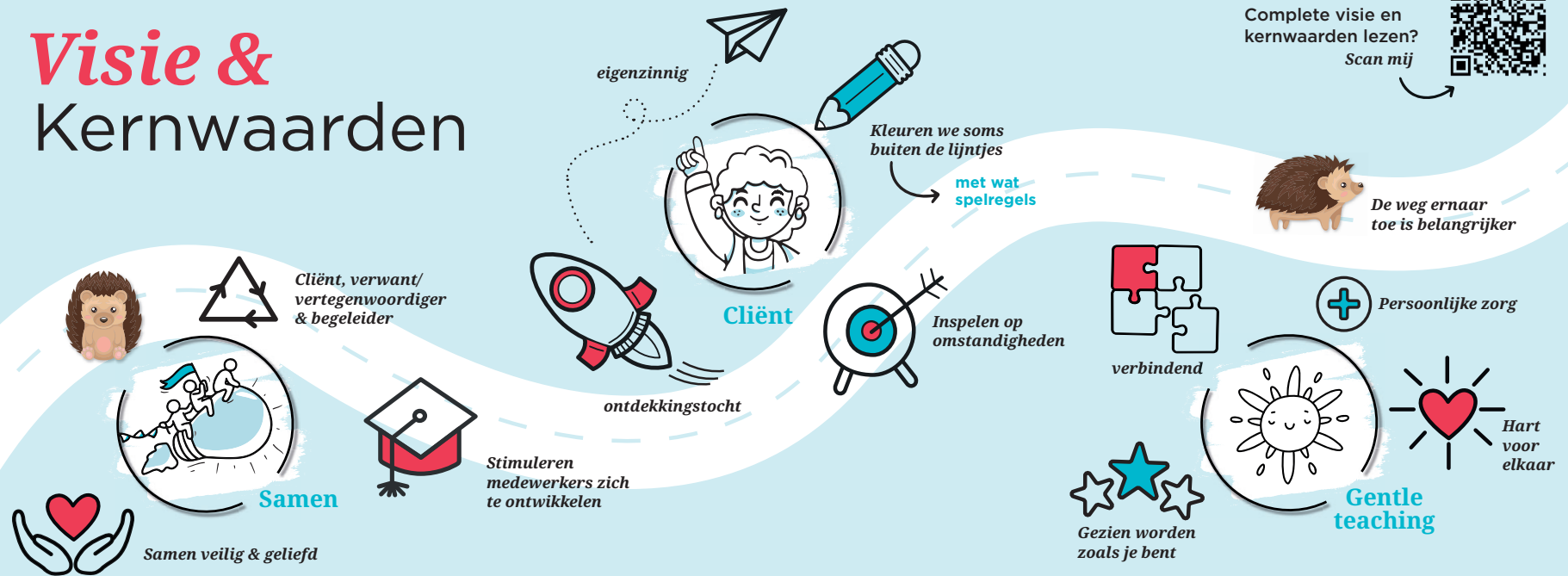
03 Professionele ontwikkeling

04 Inzicht in kwaliteit

Visie & Kernwaarden



Complete visie en kernwaarden lezen?
Scan mij



Zideris eigenzinnige zorg

Uitleg beeldmerk Wij verbinden en bieden een veilige omgeving binnen de maatschappij. We zijn niet alleen van de rechte lijnen, we bewegen mee. De rode kleur staat voor passie voor ons vak, warmte en liefdevolle zorg.



Het zorgproces rond de individuele persoon



Zo willen we werken

De cliënt heeft regie over zijn/haar leven. De cliënt(vertegenwoordiger) is betrokken bij het opstellen en evalueren van het persoonlijk plan. Wij bieden passende zorg en begeleiding en ondersteuning.

In 2024 zijn we verder gegaan met de volgende thema's om de kwaliteit van zorg en begeleiding te verbeteren:

- ✓ multidisciplinair samenwerken
- ✓ medicatieveiligheid
- ✓ bewustwording Wet zorg en dwang

Multidisciplinair samenwerken

MDO (multidisciplinair overleg) is gepland voor alle cliënten. Samen met de cliënt, de cliëntvertegenwoordiger en alle betrokken disciplines wordt het persoonlijk plan van de cliënt besproken. Naar aanleiding van nieuw vastgesteld beleid hebben de persoonlijk begeleiders voor 92% van de cliënten de cliëntgebonden risico's in beeld gebracht. Voorbeelden van deze risico's zijn o.a. verslikken, vallen, epilepsie en emotioneel misbruik.

Duidelijke rol- en verantwoordelijkheidsverdeling

Een goede samenwerking en verantwoordelijkheidsverdeling tussen de verschillende zorgprofessionals is van groot belang voor de persoonsgerichte kwaliteit van zorg. Dit is het uitgangspunt binnen de multidisciplinaire samenwerking.

Samenwerking

Bij ondersteuning en/of behandeling van onze cliënten zijn verschillende disciplines betrokken. Minimaal één keer per jaar evalueren de cliënt(vertegenwoordiger) samen met alle betrokken zorgprofessionals de afspraken over de begeleiding en behandeling van de cliënt.



Indeling woningen op basis van zorgbehoefte van bewoner.

Verantwoordelijkheidsverdeling

Binnen de samenwerking zijn afspraken gemaakt over de rol- en verantwoordelijkheidsverdeling. Zo kan elke zorgprofessional vanuit zijn/haar eigen expertise een bijdrage leveren aan de zorg, begeleiding en ondersteuning.

Planningsstructuur

In 2023 zijn afspraken gemaakt ter ondersteuning van het multidisciplinair samenwerken. Hieraan is verder gewerkt in 2024. Zo is de planningsstructuur doorgezet en zijn er verbeteringen doorgevoerd in de dossiervoering, zodat de rapportage van alle betrokken zorgprofessionals goed wordt vastgelegd in Pluriform. Binnen de verschillende clusters worden evaluatiegesprekken georganiseerd om de rol- en verantwoordelijkheidsverdeling binnen de multidisciplinaire samenwerking te evalueren om zo samen te leren en te verbeteren. Deze gesprekken bevorderen een goede samenwerking en dragen bij aan een duidelijke rol- en verantwoordelijkheidsverdeling.

Optimale zorg en ondersteuning bieden aan onze cliënten

Het doel is om cliënten te plaatsen op de meest ideale plek. Om te komen tot een passend woonaanbod voor cliënten werkt Zideris vanuit het Adviesteam Plaatsen (ATP). De benodigde zorg van een cliënt wordt via het ATP beoordeeld door een team van inhoudelijk specialisten. Daarna volgt advies of Zideris de zorg kan bieden die de cliënt nodig heeft en op welke woningen deze zorg geboden kan worden.

Het persoonlijk plan is het kader waar binnen de samenwerking plaatsvindt. Alle betrokken disciplines werken vanuit hun eigen expertise aan de afgesproken doelen/ondersteuning in het persoonlijk plan. Het persoonlijk plan is een multidisciplinair plan dat vervolgens zijn uitwerking krijgt in evt. behandelplannen van de individueel betrokken behandelaar.

Interview Twee duimen omhoog

De locatie Bantuinweg in Rhenen bestaat dit jaar 5 jaar: We bellen daarom aan bij nummer 5 op de begane grond. Daar woont Petra (60). Ze is net thuis van haar werk en houdt wel van gezelligheid.

“Wat lief van jou dat we in jouw kamer op visite mogen komen”, zeg ik om het ijs te breken. “Uuuuuh”, roept Petra luid “het is een studio!”. En ze heeft helemaal gelijk. Ze heeft haar eigen keuken, een aparte badkamer en een woonkamer. Zelfs een kleine tuin. “De stoel en bank heb ik van mijn broer en schoonzus gekregen”, vertelt ze enthousiast. “Ik heb een hele lieve broer!”, benadrukt ze.

Petra is één van de eerste bewoners van de Bantuinweg. Als ik haar vraag hoe ze het vindt om hier te wonen steekt ze meteen twee duimen omhoog gevolgd door een brede glimlach. “Ik weet hier de weg naar de Jumbo, dus ik kan alleen boodschappen doen. Dan vraag ik het pasje en dan ga ik op pad. Soms weet ik de boodschappen uit mijn hoofd, maar het personeel van de Jumbo kan mij ook goed helpen.”

Vandaag heeft ze gewerkt bij At Work in Rhenen. “Ik start met een kop koffie drinken samen met Martijn. Hij is mijn begeleider daar”, legt Petra uit. Als ik haar vraag hoe ze het daar vindt, steekt ze opnieuw twee duimen

omhoog. “’s Morgens ga ik kralen sorteren op kleur met mijn leesbril op. Dat kan ik héééééél goed! Anderen mogen van mij niet aan de kralen komen, want ik doe dat liever allemaal zelf. Ik moet dan ook niet gestoord worden, anders maak ik veel fouten.”

Een dolfinjendekbed siert haar bed, op de koelkast houdt een dolfinjennagneet papieren bij elkaar. Als ik haar vraag naar het dolfinjtje vertelt ze enthousiast dat ze deze zomer met reisorganisatie Dolfijn een muziekreis gaat maken. “Tessa heeft voor mij de reis geregeld. Daar heb ik heel veel zin in. Ik ben ook al weleens naar Volendam geweest.” Driftig begint ze in haar la te zoeken naar de foto als bewijs. Het lukt haar niet om die zo snel te vinden. Maar als ik even later in de woonkamer met andere bewoners sta te kletsen, klinkt er uit studio nummer 5 luid mijn naam. “Ik heb hem gevonden, kijk maar”, en glunderend van trots laat ze een foto zien waarop ze met haar reisgenoten in Volendamse klederdracht poseert. Ze bergt de foto op, trekt haar jas aan en neemt afscheid. “Ik ga een kaart voor mijn jarige nichtje naar de brievenbus brengen, dááááág!”



Medicatieveiligheid

We stemmen persoonlijke zorg en behandeling af op wensen en mogelijkheden van onze cliënten. Zij maken eigen keuzes en ontwikkelen zich op hun manier. Op basis hiervan biedt Zideris hen begeleiding en ondersteuning. Dit geldt ook bij het omgaan met medicatie: De cliënt is zelf verantwoordelijk voor medicatiebeheer en -gebruik, tenzij er redenen zijn om dit anders te regelen.

Beheer eigen medicatie (BEM)

Afspraken over beheer en toedienen van medicatie zijn vastgelegd in het persoonlijk plan. Met behulp van een vragenlijst wordt bepaald wat de cliënt zelf kan en wat overgenomen wordt door de begeleiding. Bij **99%** van de cliënten ligt vast wat hun BEM-score is en zijn afspraken gemaakt over het eigen beheer of overname door de begeleiding.

Medicatieproces

Om de veiligheid rondom medicatie te waarborgen zijn verschillende verbetermaatregelen doorgevoerd. Eind 2023 is het medicatiebeleid vernieuwd en is door inzet van de themagroep Medicatieveiligheid en taakhouders Medicatie veel aandacht besteed aan medicatieveiligheid.

Scholing en toetsing

85% van de medewerkers heeft in 2024 de verplichte scholingen behaald. Dit betreft een e-learning en een praktijktoets medicatieveiligheid. Door de inzet van een interne audit is gebleken dat gewerkt wordt volgens het medicatiebeleid.



Uit de praktijk..

Een medewerker van de apotheek bezoekt een van onze locaties ten behoeve van een audit en deelt deze ervaring.



‘We worden vriendelijk verwelkomd door een van de persoonlijk begeleiders van de in totaal 10 bewoners. In het kader van de medicatieveiligheid treffen we op deze locatie de losse medicatie en de Baxterroll dispenser netjes achter slot en grendel aan. In een Baxterroll zijn medicijnen in een op maat verpakt. Op de verpakking staat de inhoud aangegeven, voor wie de medicaties is en andere informatie, zoals het moment van inname.

Voor alle bewoners is paracetamol op voorraad als dat nodig is. Een groot aantal cliënten heeft sinds medio december ook bv. hoestsiroop, Strepsils en neusspray op de aftekenlijst staan, dit zodat het eenvoudig ingezet en bijgehouden kan worden als dat nodig is.

De aftekenlijst, waar alle medicatiemiddelen op staan, staat in Medimo. Dat is een elektronisch voorschrijf- en toedienstelsel. Van alles wordt een of twee doosjes ingekocht, soms gewoon bij een supermarkt of drogist. Wordt het gebruikt voor cliënten dan wordt het ook afgetekend in Medimo.

Eén bewoner gebruikt nu vitamine D uit een potje van de drogist, wellicht kan dit ook worden opgeslagen in de Baxterroll. Bij een bewoner ligt de regie van de zorg en medicatie nu volledig bij de begeleiders en niet meer bij de moeder. In de apotheek passen wij deze melding dan ook aan. Ik constateer verder dat alles er allemaal keurig uitziet, vervaldata worden uitstekend bijgehouden en genoteerd op de verpakkingen, compliment.’

Medewerker van apotheek



Medicatieveiligheid in 2025

De themagroep Medicatieveiligheid blijft het medicatieproces nauwgezet volgen om mogelijke risico's te identificeren en de veiligheid rondom medicatie te blijven waarborgen.

In 2025 zal de scholing voor medicatie geëvalueerd worden. Er wordt gekeken naar specifieke scholing over medicatie die binnen teams wordt gebruikt, zodat medewerkers goed voorbereid zijn en de medicatieveiligheid verder kan worden verbeterd.

Vrijwillige zorg

In 2023 zijn we gestart met het project Met Andere Ogen. Een observatiemethode om begeleiders bewust te maken van (verborgen) onvrijwillige zorg. Deze methode bleek niet haalbaar te zijn voor implementatie in meerdere teams. Om de kennis en bewustwording van de Wet zorg en dwang te vergroten gaan is voor teams een workshop Wet zorg en dwang verzorgd door Spidzz.

Scholing

Voor scholing Wet zorg en dwang is een e-learning beschikbaar die voornamelijk theoretisch is. Daarnaast is een start gemaakt met het opzetten van een interactieve teamscholing Wet zorg en dwang om de toepassing van de wet in de praktijk beter te ondersteunen. Deze scholing wordt binnen teams gegeven waarbij de gedragskundige van de woning betrokken is. De scholing laten we aansluiten op het team en de behoeften van de begeleiders.



Nieuws Zorgtechnologie

Visie

Zorgtechnologie is er voor iedereen, in elke fase van het leven. Zorgtechnologie ondersteunt ons in het kunnen blijven bieden van veilige, kwalitatieve zorg nu en in de toekomst. Daarbij is er aandacht voor de harmonie tussen technologie en persoonlijke zorg, behoeften en aandacht voor onze cliënten. We zetten daarbij in op bewezen zorgtechnologieën, zodat we snel en zorgvuldig kunnen anticiperen op de inzet van effectieve en passende ondersteunende technologische oplossingen in de continu veranderende omgeving om ons heen.

- ➔ Begin 2024 is gestart met introduceren van het Digibord, in het kader van dagstructuur. Dit is als eerste geïmplementeerd in cluster De Ronde Venen, Mijdrecht. De proef is heel succesvol verlopen!
- ➔ In het derde kwartaal van 2024 is gestart met de Anne app; het spraak gestuurd rapporteren voor ambulante teams en behandelaren;
- ➔ We werken binnen De Opbouw samen aan het gebruiken van de HUME, slimme sok.
- ➔ In de zomer is de pilot Biodynamische Verlichting van start gegaan op Berg 1-3 en bij Jade op het terrein in Rhenen.
- ➔ Zideris participeert in de projectgroep Zorgtechnologie van De Opbouw; hierin trekken we op met de collega's van de Prinsenchurching en Silverein.
- ➔ Sinds eind september participeert Zideris in de VGU-projectgroep Technologische Innovatie. Dit is een groep waarmee we de regionale visie op zorgtechnologie uitwerken én in elkaars keuken kunnen kijken, maar ook ervaringen en tips rondom Zorgtechnologie kunnen uitwisselen.



Digibord

Dit planbord is geïntroduceerd bij woonlocatie Proostdijstraat in Mijdrecht in het kader van inzicht in de dagstructuur. Cliënten reageren enthousiast. In de hal hangt het Digibord. Daarnaast kunnen cliënten ook op hun smartphone via de app het menu volgen. Er is bijvoorbeeld letterlijk te zien: wat eten we, ben je erbij, wat is jouw dagprogramma. Het geeft een andere zelfstandigheid aan cliënten.



Spraakgestuurd rapporteren

Inzet van de Anne app. Eind september is gestart bij ambulante teams met een pilot. Ervaringen van collega's tot nu toe: dit is handig omdat de rapportage ook direct in Pluriform verschijnt. En het is prettig om 'even' tussendoor te rapporteren, bv. in je auto voordat je naar de volgende cliënt gaat. Dat levert tijdswinst op en je hoeft een bijzonderheid over een client niet te onthouden tot het einde van je dienst. Wel moeten er nog wat kinderziektes in de app worden opgelost.



Hume sok

De sokken kunnen bijvoorbeeld stress meten via zweet, beweging en hartslag. Dit helpt onbegrepen gedrag van cliënten te begrijpen. Begeleiders én gedragskundigen werken er graag mee. Je ziet als begeleider direct het effect van je interventie bij de cliënt. Je kan gelijk je observatie in de app zetten. In het teamoverleg kan je op de app het programma met grafieken openen en samen kijken op welke momenten cliënt spanning ervaart.



Biodynamische verlichting

In 2024 is de biodynamische verlichting als proef geplaatst op Berg 1-3 en Jade (dagbestedingslocatie) in cluster Rhenen. Er is aandacht besteed aan de communicatie met alle betrokkenen. In de laatste week van mei werd een informatie-middag voor cliënten, medewerkers en verwanten gehouden. In 2025 wordt een aanvullende nameting verricht om de uitkomsten te evalueren.



Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Het cliënttevredenheidsonderzoek wordt eens in de 3 jaar uitgevoerd met behulp van het instrument Ben ik Tevreden?. Begeleiders gaan, aan de hand van vragensets, in gesprek met de cliënt(vertegenwoordiger). De uitkomsten van deze gesprekken worden gebruikt voor het persoonlijk plan om de zorg en begeleiding beter af te stemmen op de wensen en behoeften van de cliënt. Elk jaar wordt het onderzoek gedaan in een aantal verschillende clusters.

In 2024: In totaal is er bij **75** cliënten een Ben ik Tevreden vragenlijst afgenomen. Dit is **54%** van de cliënten met een Wlz-indicatie binnen de clusters De Bilt/Zeist, De Ronde Venen en Epe.

Cliënten geven in deze gesprekken aan waar ze tevreden over zijn en ook waar ze minder of niet tevreden over zijn. De uitkomsten van de Ben ik Tevreden gesprekken worden per team besproken. Teams kijken hierbij naar de uitkomsten van hun eigen bewoners en maken samen afspraken over mogelijke verbeteringen. In 2025 zal de Ben ik Tevreden vragenlijst afgenomen worden binnen de onderdelen Intensieve zorg, Intensieve begeleiding en Beschutte begeleiding binnen cluster Rhenen.



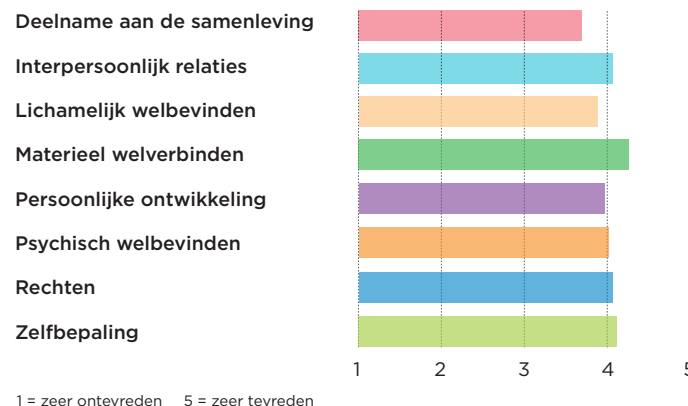
Zo willen we werken:

Onze cliënten leiden een betekenisvol leven. Elke cliënt heeft een passend persoonlijk plan, waarin afspraken staan over de te bieden ondersteuning en na te streven doelen. De zorg en ondersteuning sluiten aan bij de wensen van onze cliënten. (Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten vindt plaats op alle niveaus van de organisatie middels Overleg op maat (huiskamer- en werkoverleg), via de lokale cliëntenraad (CR) en in de centrale cliëntenraad (CCR).

Een greep uit de onderwerpen waarover cliënten over het algemeen heel tevreden zijn.

- 😊 Ik voel me veilig in mijn omgeving.
- 😊 Ik bepaal aan welke activiteiten ik meedoe.
- 😊 Ik heb genoeg mensen om me heen waar ik me bij thuis voel.
- 😊 Ik heb goed contact met mijn familie.
- 😊 Ik heb voldoende eigen spullen.
- 😊 Er wordt goed (met respect) met mij omgegaan.
- 😊 Ik heb een plek voor mijzelf.

Gemiddelde score per domein



Ook zijn er onderwerpen met ontwikkelpunten waar meer dan **10%** van de cliënten ontevreden over is:

- 😞 Ik neem deel aan activiteiten in mijn buurt/wijk.
- 😞 Ik neem regelmatig deel aan sport of recreatieve activiteiten.
- 😞 Ik zeg het als mij iets dwars zit.
- 😞 Ik ben tevreden over mijn lijf.
- 😞 Ik wil graag nieuwe dingen leren.

Medezeggenschap bij Zideris

Hoe organiseren we dat?

1 Overleg op maat

Locatieniveau

Medezeggenschap start op de plek van het dagelijks leven van de cliënt. Dit noemen we locatieniveau. Binnen de woon- en dagbestedingslocaties van Zideris overleggen begeleiders regelmatig met cliënten en/of familie en vertegenwoordigers.

Wat wordt bijvoorbeeld besproken:

- Meedenken over begeleiding
- Mening over inrichting van de woning
- Wat eten we deze week?

2 Lokale cliëntenraad

Clusterniveau

De organisatie van Zideris is ingedeeld in clusters. Per cluster is er een cliëntenraad, de lokale cliëntenraad, LCR. Deze raad richt zich op onderwerpen die meerdere locaties in een cluster aangaan. De clustermanager is de gesprekspartner van de LCR.

Wat wordt bijvoorbeeld besproken:

- Advies over de benoeming van een teamleider
- Instemmen met het verhuisplan binnen een cluster
- (Her)openen of sluiten van eigen keuken of kiezen voor keuzemenu

Cliënten, familie en vertegenwoordigers

3 Centrale cliëntenraad

Organisatieniveau

Voor heel Zideris is een centrale cliëntenraad, de CCR. Zij houdt zich bezig met besluitvorming m.b.t. het algemeen beleid van Zideris en de toekomstplannen voor alle cliënten die onder de Wmcs 2018 vallen. De CCR betreft, waar nodig, de lokale cliëntenraden m.b.t. adviesaanvragen en adviezen. De directie is de gesprekspartner van de centrale cliëntenraad.

Wat wordt bijvoorbeeld besproken:

- Advies over de benoeming van de nieuwe clustermanager of directeur
- Advies over het huisvestingsbeleid
- Meedenken over het algemene voedingsbudget

eigenzinnige zorg
Zideris

(Mede)zeggenschap cliënt

In 2024 is, in samenwerking met de Centrale CliëntenRaad (CCR), gewerkt aan een regeling voor de medezeggenschap. Eind 2024 is de medezeggenschapsregeling afgerond aansluitend bij de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

Vorig jaar is de structuur voor inspraak vastgesteld:



Individuele cliënt

via cliënt, verwant/
vertegenwoordiger en
begeleider tijdens
'Overleg op maat'



Directe inspraak

via participatie
in lokale
cliëntenraad



Indirecte inspraak

via vertegenwoordiging
door de Centrale
Cliëntenraad
(CCR)

“ Om te weten of een cliënt tevreden is, kijken we voornamelijk naar het gedrag en non-verbale communicatie. Accepteert iemand iets? Of laat een cliënt gedrag zien waaruit blijkt dat hij het niet wil? Het is steeds een puzzel om op te lossen. Ik vind het leuk om daarin samen te werken met begeleiders. Wij kunnen het niet zonder hen doen. Vaak betrekken we het hele team rondom een cliënt erbij. Kwaliteit van leven van cliënten staat centraal.

Nienke, logopedist Zideris



Communicatie

We vinden het belangrijk dat informatie zoveel mogelijk toegankelijk is voor cliënten. In 2024 zijn verschillende informatie uitingen, maar ook de algemene brochure, herschreven. Ook is de website geactualiseerd en herschreven. Bij alle middelen is nu op elke pagina een introductietekst in duidelijke en toegankelijke taal toegevoegd. Deze tekst is tot stand gekomen in samenwerking met de afdeling Logopedie. Daarnaast is er een praatplaat ontwikkeld om samen met cliënten in gesprek te over de afspraken rondom inspraak binnen Zideris. Daarbij wordt ook duidelijk uitgelegd wat het verschil tussen de lokale en centrale raad is.



Werving leden cliëntenraad

Om nieuwe leden te werven zijn diverse oproepen in de nieuwsbrief voor vertegenwoordigers geplaatst. Ook zijn kaarten uitgedeeld door lokale raadsleden tijdens evenementen. Op de website is een landingspagina ontwikkeld waarnaar verwezen kan worden voor meer informatie over de raad en lid worden. Het doel is om meer vertegenwoordigers en/of cliënten te enthousiasmeren voor de cliëntenraad.



Realisatie Beleeftuin

In 2024 is op het terrein van Zideris in Rhenen de beleeftuin gerealiseerd met dank aan sponsors. De Beleeftuin is bedoeld om het welzijn van onze bewoners te vergroten door een veilige, interactieve plek in de buitenlucht te bieden. De tuin biedt ruimte voor beweging, sociale interactie en er staan verschillende onderdelen om de zintuigen te prikkelen. Zo zijn horen, zien, voelen, proeven, ruiken en bewegen allemaal aspecten die cliënten dan kunnen ervaren.

Wat doen we nog meer, bekijk de berichten op de nieuwspagina van Zideris.nl of scan de code:



Zideris Start Pilotprogramma 'Snoezelen'

zideris.nl/nieuws/zideris-start-pilotprogramma-snoezelen



Nieuwbouw Eekmolenweg Wageningen

zideris.nl/nieuws/zideris-bouwt-nieuwe-locatie-in-wageningen



Interview Arjon is altijd bezig

We zijn op bezoek op de Proostdijstraat in Mijdrecht. Waar bewoner Arjon tijd maakt om ons te vertellen over wat hem bezighoudt.

Voordat Arjon ons ontvangt in zijn appartement op de bovenverdieping, schuiven we aan bij het avondeten. Als Arjon zijn erwtensoep op heeft, laat hij zien hoe hij via een app op zijn telefoon precies weet wat er op het programma staat die dag en welke begeleider er werkt en slaapdienst heeft.

‘Weet je wat ook handig zou zijn?’, zegt hij terwijl we aanstalten maken om de trap op te gaan. ‘We hebben een app om de deur te openen. Het zou wel handig zijn als dit bij iedere deur in dit gebouw zo werkt.’ Het is duidelijk dat Arjon digitaal vaardig is, maar tegelijkertijd ook kritisch kan zijn op het gebruik.

Arjon is een van de eerste bewoners van de Proostdijstraat. ‘Ik woonde eerst op de Verfmolen en vanaf daar ben ik hierheen verhuisd. Ik vind het hier gezellig, maar er is wel een aantal bewoners dat meer aandacht nodig heeft. Dan hebben begeleiders soms minder tijd voor de rest. Het gebeurt dat je een gesprekje hebt en dat iemand dan belt of iemand om het hoekje komt kijken. Dan ben jij in gesprek en dan loopt diegene weg. Dat vind ik niet kunnen. Dan denk ik, laat maar zitten.’

Bezige bij

Als Arjon vertelt over zijn vele hobby's wordt het duidelijk dat hij een bezige bij is. ‘Ik heb jaren in het groen gewerkt. Nu heb ik aan de zijkant van het huis een stukje grond waar ik groenten op kweek. “Ik weet nog niet wat ik daar ga planten, bloemen, planten of fruit. Ik ben wel naar de Praxis geweest, maar het is allemaal veel. Ik vind het een lastige puzzel.”

Nu werkt hij met huisgenoot Thierry bij groothandel Van Walraven in Mijdrecht. “Daar tel ik schroeven en stop ze bij elkaar. Ik werk bij de zakjesmachine. Daar laten ze met foto's zien hoe het werkt. De machine telt. Er moeten honderd schroeven in een zakje.”

Roadie van zanger Thomas

Arjon is niet alleen druk met zijn werk. Hij is namelijk ook nog scheidsrechter bij de lokale voetbalclub. Vol trots vertelt hij dat hij de enige EHBO'er is in huis. Hij spaart bierflesjes en glazen en maakt graag schilderijen met diamond painting. Daarnaast is hij roadie van zanger Thomas, zijn maatje. “We doen soms samen de afwas en dan zingen we. Ik ga meestal mee naar zijn optredens. Dan help ik met sjouwen en deel ik na afloop stickers uit.”



Met al die activiteiten die hem bezighouden vindt Arjon het ook heerlijk om af en toe helemaal tot rust te komen. Dat doet hij het liefst op Terschelling. “Ik vind het er heerlijk. Je hebt er de ruimte en de mensen zijn heel gastvrij. Op een eiland kom je helemaal tot rust.”



Professionele ontwikkeling

Zorgen voor voldoende, kwalitatief goed personeel is één van de belangrijkste uitdagingen, zeker gezien de wet DBA. Professionele ontwikkeling draagt bij aan het behouden en versterken van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Daarnaast biedt scholing uitdaging aan medewerkers om hun deskundigheid verder te ontwikkelen en is scholing ook een middel voor het behouden van medewerkers binnen de organisatie.

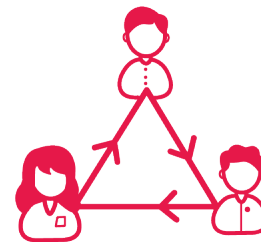
Opleidingsprogramma op maat

Om persoonlijk begeleiders te ondersteunen bij hun coördinerende rol binnen de multidisciplinaire samenwerking is in 2023 een leerlijn ontwikkeld en geïmplementeerd. In 2024 hebben al veel medewerkers de trainingen kunnen volgen.



Zo willen we werken:

Elke medewerker is vakbekwaam en kan zich ontwikkelen en is duurzaam verbonden aan Zideris. Deskundige zorgverleners vormen de basis voor het op orde hebben van de kwaliteit van zorg.



🎓 Training Schrijven persoonlijk plan

gevolgd door 81% van de persoonlijk begeleiders

🎓 Training Coördinerende rol en verantwoordelijkheden

gevolgd door 70 % van de persoonlijk begeleiders

Zideris biedt op basis van de scholing Driehoekskunde de training Ziehoekskunde voor Persoonlijk begeleiders. Deze training gaat over het samenwerken in de driehoek op basis van respect en vertrouwen. De training is bedoeld om o.a. meer inzicht te krijgen in de driehoek cliënt, verwant en begeleider vanuit de visie van Gentle Teaching. De training Ziehoekskunde voor teams is beschikbaar op aanvraag.



Introductie teamleiders

In 2023 is een pilot gestart van de inzet van Coördinerend Regiebegeleiders (CRB). In 2024 bleek uit de evaluatie dat deze rol niet voldoende aansloot bij de behoeften van medewerkers. Daarop heeft Zideris besloten om in plaats van CRB, teamleiders in te zetten. De teamleider geeft direct leiding aan een aantal teams met als doel de communicatie en de samenwerking voor teams te verbeteren door meer zichtbaarheid en betere bereikbaarheid.

Functiedifferentiatie binnen de medische zorg

Om medische zorg beschikbaar te houden voor alle cliënten is een medisch regiebehandelaar team opgezet. Dit team kan indien nodig de arts VG en de huisarts inschakelen. Door de inzet van dit team kunnen taken beter verdeeld worden en blijft de arts VG beschikbaar voor specialistische zorg. Ook in 2025 gaan we verder met het werven van medewerkers voor het medisch team. Zo zorgen we ook voor continuïteit voor de cliënten.

Inzet vrijwilligers

In 2024 zijn ca. 50 nieuwe vrijwilligers gestart en daarmee is een groei te zien in het aantal vrijwilligers. Opvallend is de start van jonge vrijwilligers die zich flexibel willen inzetten en/of een kijkje willen nemen in onze organisatie, met het oog op een mogelijke opleiding in de gehandicaptenzorg. In 2024 is een concept vrijwilligersbeleid opgesteld. Hieraan wordt in 2025 vervolg gegeven.

We onderzoeken ook mogelijke samenwerkingen met andere organisaties in de regio en we optimaliseren onze bestaande relaties met o.a. gemeenten, welzijnsorganisaties en vrijwilligerscentra. Daarnaast zijn we aanwezig op diverse vrijwilligersbanenmarkten.

Verbeterde communicatie

We zijn gestart met een vernieuwde communicatieaanpak voor onze vrijwilligers. Dit omvat o.a.:

- ✓ Een digitale nieuwsbrief
- ✓ Vernieuwde website met filterfunctie op locatie
- ✓ Actieve aanwezigheid op Facebook, Instagram en LinkedIn
- ✓ Meer zichtbaarheid in de media en lokale pers
- ✓ In 2024 is als proef gestart met vrijwilligersbijeenkomsten. Deze worden in 2025 georganiseerd voor alle clusters
- ✓ In 2024 is gestart met de ontwikkeling van een workshop Gentle Teaching voor vrijwilligers



In 2024 is het maatjesproject van start gegaan:

[Zideris.nl/nieuws/het-zideris-maatjesprojectzie-jij-mij-ik-zie-jou/](https://zideris.nl/nieuws/het-zideris-maatjesprojectzie-jij-mij-ik-zie-jou/)



Continuïteit van personeel

Gedurende het jaar is gekeken naar de in- en uitstroom van medewerkers. Ondanks extra inzet op recruitment en diverse wervingsacties in de regio blijft de instroom van nieuwe medewerkers achter bij de uitstroom. Hierdoor blijft het tekort aan vaste medewerkers. Voor het komende jaar willen we dan ook blijven inzetten op het aannemen van vaste medewerkers en flexmedewerkers. Daarnaast werken we aan behoud van medewerkers door:

- ♥ Verbetering van het onboarding programma
- ♥ Inzet van teamleiders
- ♥ Meer aandacht voor ontwikkeling van medewerkers
- ♥ Het voeren van jaarlijkse gesprekken met de leidinggevende waarin onze kernwaarden en vitaliteit van de medewerker aan de orde komen
- ♥ Beleid op welkomsattentie
- ♥ Aanbrengbonus
- ♥ MijnAfas is geïntroduceerd. Via deze tool kunnen collega's zelf eenvoudig declareren, ziek/beter meldingen of persoonlijke gegevens aanpassen

Slim roosteren

In 2024 is gestart met centraal roosteren. Dit met als doel meer inzicht in roosters en beter sluitende roosters. Daarnaast is gekeken naar het optimaliseren van het roosterproces rondom de wet- en regelgeving en afgestemd op de zorgbehoefte van de cliënten.

We zijn uiteindelijk weer teruggegaan naar decentraal roosteren per team. Een aantal medewerkers heeft met succes de vakopleiding Personeelsplanning gevolgd. Zij zijn naast hun functie key-user Monaco en zijn geschoold in de regels van de Arbeidstijdenwet en gezond en sociaal roosteren. Het gaat niet alleen over wie wanneer werkt, maar ook over het waarom.



Hoe zorgen we ervoor dat medewerkers gezond hun uren maken? Hoe beantwoorden we de zorgbehoeften met een slimme, passende planning. In 2025 wordt verder gewerkt aan de inrichting van Monaco (plansysteem), zoals een flexmodule waarin open diensten kunnen worden uitgezet en ingevuld.

Interview

Mijn werk voelt niet als werk, maar als een hobby

We spreken Marjolein (27) vlak voordat cliënten thuiskomen van hun dagbesteding. Marjolein werkt als begeleider op de Bantuinweg in Rhenen op de begane grond waar 10 cliënten wonen.

Het enthousiasme van Marjolein straalt er vanaf als Marjolein over haar werk vertelt. "Ik word superblij van cliënten als ze een succeservaring beleven. Maar ik vind het ook leuk om samen leuke dingen te doen."

Marjolein begon in de zorg als uitzendkracht, een bijbaan die ze had naast haar studie Bestuurskunde. Marjolein: "Vanuit die functie had ik al enkele huizen bezocht en toen kwam ik op de Bantuinweg terecht. Ik werd gevraagd om te blijven, dus ik besloot een tussenjaar te nemen. Dat is nu al een heel lang tussenjaar geworden haha."

Ze heeft nog altijd de ambitie om in de toekomst beleidsmatig in de zorg te werken, maar kiest bewust voor werkervaring opdoen in de sector. "Ik ben ondertussen gehecht geraakt aan de cliënten. Hoe langer ik hier werk, hoe meer ze me zijn gaan vertrouwen. Dat vind ik heel mooi om te zien. Ik wil dat cliënten me kunnen vertrouwen en weten dat ik er voor ze ben als ze verdrietig zijn."

"Als begeleider kom ik het huis van cliënten binnen, dus ik pas me aan."

Als begeleider werkt ze met een groep van tien bewoners. "Ik verplaats me altijd in de cliënt door te denken aan hoe het zou zijn als iemand zomaar mijn huis binnenkomt en de regels gaat bepalen. Ik kom als begeleider in hun huis binnen, dus ik pas me aan."

Eens in de zoveel tijd wordt er een huiskameroverleg "Overleg op maat" ingepland. "Dan komen we met de hele groep samen en hebben een gesprek over hoe we vinden dat het gaat en wat er beter kan. Iedereen mag meepraten en heeft inspraak." Er zijn ook afspraken over hoe cliënten op de groep met elkaar om kunnen gaan. "Dat zijn geen huisregels, maar afspraken in overleg met elkaar gemaakt." Marjolein werkt veel in de avond. "Bewoners komen om 4 uur 's middags thuis van de dagbesteding. Dan drinken we thee met wie daar zin in heeft. Sommigen willen dan liever in hun eigen studio even tot rust komen en sommigen vinden het fijn om de dag door te nemen. Daarna gaan we samen koken. Cliënten kunnen veel zelf, dus het is vooral begeleiden."

Cliënten bepalen ook zelf het menu. "We hebben een lijst hangen en zij bepalen wat we inkopen. We letten



er wel op dat we gevarieerd eten. Ik help cliënten kiezen door bijvoorbeeld de supermarktfolders te laten zien. Ik vind het belangrijk dat zij de regie hebben door zelf te kiezen ook al stuur ik ze als begeleider soms een bepaalde richting op. Verder hebben we een vaste structuur zodat we weten waar we aan toe zijn. Roos kookt bijvoorbeeld iedere donderdag."

Marjoleins zusje werkt op de eerste verdieping van de Bantuinweg en een andere zus werkt bij Hollandia. "Het is zo fijn om samen ervaringen uit te wisselen. Mijn werk voelt niet als werk, maar als een hobby. Ik ben bezig met plezier maken en krijg er nog voor betaald ook!"



Inzicht in kwaliteit

Zorg en ondersteuning dragen bij aan kwaliteit van bestaan op gebieden als gezondheid, levensstijl, wonen en werken, activiteiten, vrije tijd en het sociale netwerk.

Zideris heeft inzicht in kwaliteit met als doel om de kwaliteit van zorg te waarborgen in een proces van continue leren en verbeteren. Dit doen we op verschillende niveaus.

Op cliëtniveau

We werken samen met de cliënt(vertegenwoordiger), dicht bij de cliënt en met alle zorgprofessionals die betrokken zijn door o.a.

- ✓ Multidisciplinair overleg (MDO's)
- ✓ Cliënttevredenheidsonderzoek
- ✓ Overleg op maat (huiskameroverleg)
- ✓ Incidentenanalyse
- ✓ Opstellen en evalueren persoonlijk plan
- ✓ Individuele behandelprotocollen

Op teamniveau

Maandelijks zijn er gesprekken binnen teams met de betrokken gedragskundige en clustermanager en/of teamleider. Inzicht in kwaliteit verkrijgen we o.a. door

- ✓ Uitkomsten planevaluaties
- ✓ Bespreken en analyseren van incidentmeldingen
- ✓ Bespreken en analyseren uitkomsten Ben ik Tevreden?
- ✓ Benodigde scholing



Op organisatieniveau

Door twee- en viermaandelijks gesprekken met als doel integrale monitoring en sturing op kwaliteit en veiligheid van zorg. Deze gesprekken vinden plaats per cluster en binnen het managementteam.

- ✓ Cliënttevredenheid
- ✓ Planevaluaties
- ✓ Incidentenanalyse
- ✓ Klachten
- ✓ Verplichte scholing
- ✓ Onvrijwillige zorg
- ✓ Interne audits
- ✓ Externe HKZ-audit
- ✓ ICT verbeteringen (deursystemen, medicatieveiligheid, inzet domotica etc.)

Een kijkje bij...

Door: Eline Groenevelt, Directeur/Bestuurder Kinderhospice Binnenveld

Wie is erbij betrokken?

Medewerkers, cliënten, verwanten, managers, behandelaren en ondersteunende diensten van Zideris.

Wat gebeurt er precies?

Tijdens de visitatie is gekeken naar hoe de methode Gentle Teaching, de kernwaarden van Zideris en multidisciplinair samenwerken in de praktijk terugkomen.

Waar speelt dit zich af?

Op het terrein van Zideris in Rhenen en op de buitenlocaties.

Gentle Teaching

Medewerkers zijn enthousiast en cliënten ogen ontspannen. De methode wordt als helpend ervaren, maar de toepassing verschilt per locatie en team. Personeelwisselingen maken het lastig om continuïteit te waarborgen. Niet iedereen is bekend met onderdelen als het mentorschap of het opleidingsaanbod. Ook externen die voor Zideris werken, gebruiken de methode wisselend. Een belangrijk punt: Gentle Teaching geldt ook voor hoe collega's met elkaar omgaan. Medewerkers geven aan zich niet altijd gehoord of gewaardeerd te voelen. Het succes van Gentle Teaching valt of staat met hoe we met elkaar omgaan.

Kernwaarden: Nieuwsgierig, Verbindend, Vakmanschap

Er wordt nog te veel op 'eilanden' gewerkt: er is te weinig verbinding tussen woningen en tussen teams. Communicatie met managers en ondersteunende diensten wordt gemist. Medewerkers voelen zich soms onder druk gezet en niet gesteund. Tegelijkertijd zijn ze vakbekwaam en betrokken. Aanbeveling: laat ook het management nieuwsgierig, verbindend en Gentle zijn. Goed voorbeeld doet volgen.



Multidisciplinair samenwerken

Hoewel er één plan per cliënt is, ontbreekt het aan afstemming. Behandeladviezen worden soms als extra last ervaren. In de buitenwoningen lukt dit beter: open houding, samenwerken over grenzen heen, en slimme tools zoals buddy's en filmpjes voor nieuwe collega's. Hier ligt een kans om successen te delen met andere teams.

Verbeterpunten: Hoe pak je dit aan in de praktijk?

In dit verslag staan een aantal aanbevelingen voor Zideris. De belangrijkste is om dialoog op gang te brengen tussen management en de medewerkers. Waardering zit niet alleen in het financiële. Een 'Dank je wel' is ook waardering. En die basis, van een fijne werkplek, is nodig om tot ontwikkeling te komen. Om echt samen te gaan werken.

- ✓ Wees nieuwsgierig naar elkaar en elkaars werk.
- ✓ Werk aan échte verbinding tussen teams en lagen.
- ✓ Laat waardering horen en zien, elke dag opnieuw.
- ✓ Deel goede voorbeelden en leer van elkaar.

Samenvattend

Ook al zijn er nog zoveel financiële en personele zorgen, vergeet de mensen niet die vandaag zorgen voor de cliënten. Gewaardeerd worden is respect krijgen, sympathie en erkenning. Laat merken hoe belangrijk medewerkers zijn of hoe belangrijk de dingen zijn die zij doen. Dat past bij de Gentle Teaching methodiek. Samen kan je uitdagingen aan, maar samen is dan wel vanuit de gelijkwaardigheid.

Blik vooruit

Ook in 2025 blijven we ons richten op continue verbetering van kwaliteit van zorg en de uitdaging om financieel gezond te worden. Daarbij moeten we ook blijven meebewegen met externe veranderingen, zoals de handhaving van de Wet DBA en de uitdagingen op de arbeidsmarkt.

De aandacht gaat dit jaar extra uit naar:

- 👍 Inplannen van uitgestelde planevaluaties
- 👍 Woonaanbod zoveel mogelijk passend bij zorgbehoefte van de cliënt
- 👍 Medicatieveiligheid w.o evaluatie van de scholing
- 👍 Doorontwikkeling zorgtechnologie en onderzoek
- 👍 BiT binnen de onderdelen Intensieve Zorg, Intensieve Begeleiding en Beschutte Begeleiding binnen cluster Rhenen
- 👍 Werving leden voor de cliëntenraden
- 👍 Werving van medewerkers
- 👍 Behoud van medewerkers
 - ➡ Onboarding verbeteren
 - ➡ Reductie van het ziekteverzuim
 - ➡ (Professionele) ontwikkeling van medewerkers
- 👍 Uitbreiding van het aantal vrijwilligers

Deze thema's zijn een speerpunt in 2025

- Seksualiteit en lichaamsbeleving
- Infectiepreventie
- Inzet informele zorg



Interview

In het begin moest ik erg wennen. Je woont in een groep en daar moet je rekening mee houden.

We zijn op bezoek op de Proostdijstraat in Mijdrecht. Waar we voor het avondeten in gesprek gaan met Gerrit-Jan (61). Hij ontvangt ons hartelijk in zijn appartement op de bovenverdieping.

Zijn appartement is een oase van licht dankzij de vele ramen. Hij heeft het zelf ingericht met behulp van zijn broer en de begeleiders die hij liefdevol 'de meiden' noemt. Zijn appartement staat vol met erfstukken van zijn ouders, maar ook nieuwe meubels. Zoals de vitrinekast die flink is gevuld met speelgoedauto's van hulpdiensten. Op de onderste plank prijkt een trompet. "Ik ben een oud-muzikant", vertelt Gerrit-Jan trots. "Ik heb trompet en orgel gespeeld. Ik ben ook lid geweest van muziekvereniging VIOS in Mijdrecht. Ik speelde altijd graag marsmuziek. Op straat lopen vond ik het leukst!"

Wonen in een groep

In zijn vrije tijd gaat hij nog altijd graag kijken bij de taptoe. Hij herkent veel verenigingen meteen aan hun pak. Gerrit-Jan is opgegroeid in Mijdrecht en woont sinds 2018 aan de Proostdijstraat. Voor die tijd woonde hij op zichzelf met behulp van ambulante begeleiding. "In het begin moest ik heel erg wennen. Je woont in een groep en daar moet je rekening mee houden. Ineens moest ik het zeggen als ik laat thuiskom. Ik was

gewend aan vrijheid en ik ging graag op stap en feesten met vrienden. Nu doe ik dat bijna niet meer. Ik heb twee goede vrienden die weleens op bezoek komen en ook mijn broer komt weleens."

Kaarsjes aan

Verdrietige omstandigheden zorgden ervoor dat zelfstandig wonen niet meer kon. "Daardoor was ik in het begin depressief. Maar mijn persoonlijk begeleider Corrie heeft toen hulp voor me geregeld. Nu word ik weleens geholpen door een gedragskundige." In zijn appartement voelt Gerrit-Jan zich helemaal thuis: "Als ik niet zo lekker in m'n vel zit, kan ik me terugtrekken. Dan steek ik kaarsjes aan, dan weet ik dat mijn ouders er ook bij zijn." Terwijl hij dat vertelt wijst hij met een vinger door het dakraam boven zijn hoofd naar buiten.

In zijn vrije tijd gaat Gerrit-Jan graag sporten en zwemmen. "Ik sport bij de fysio. En ik ga zwemmen. Ik kreeg een keer de vraag 'wat wil je nog leren?' en het antwoord was zwemmen. Dus op m'n 50e heb ik nog mijn zwemdiploma gehaald!"



Groepsgesprek in de huiskamer

Gerrit-Jan is blij met hoe ze als groep met elkaar omgaan. "Ook met de begeleiders, die zijn niet superstreng. Ze proberen goed met ons te overleggen. Soms hebben we een groepsgesprek in de huiskamer en dan bespreken we hoe het gaat en wat er beter kan. Ik vind het niet makkelijk om te zeggen wat ik vind. Ik probeer het altijd eerst zelf en anders vraag ik de meiden om te helpen. Ik vind het lastig om dingen op een goede manier te zeggen. Corrie vult me dan heel goed aan. Ik ben blij dat ik mensen heb die me echt goed kennen."

088 513 2513 • info@zideris.nl • zideris.nl

