



Oog voor kwaliteit

2018-2019

Kwaliteitsverslag





Aan het woord

Voor u ligt ons kwaliteitsverslag; een document waarin we laten zien en daarmee verantwoording afleggen over het functioneren van SZZ als organisatie en hoe ons kwaliteitsdenken en werken is georganiseerd. Dat doen wij samen met onze medewerkers, zorgboerderijen en andere ondernemers in het groen. Daarin zijn wij gepassioneerd en gedreven. In dit verslag kijken we terug naar 2018 en kijken we vooruit naar 2019.

De diversiteit binnen het sociaal domein is groot. We zoeken daarom naar slimme oplossingen om onze unieke samenwerking in de zorg betaalbaar te houden. Afgelopen jaar heeft SZZ samen met haar zorgboerderijen ONS van Nedap geïmplementeerd, als onderdeel van een efficiënte samenwerking. ICT projecten brengen altijd uitdagingen en risico's met zich mee. Gelukkig kunnen we terugkijken op een succesvolle implementatie. Komende tijd gaan we ons verder richten op de mogelijkheden die het werken met ONS biedt voor zowel de zorgboerderijen als ook voor de cliënten.

Ondanks het streven naar efficiëntie hebben we, nadat we onze kernprocessen hadden vastgesteld, qua personeel toch uit moeten breiden, niet alleen omdat steeds meer zorgboerderijen en ondernemers in het groen ons weten te vinden, maar vooral ook omdat de complexiteit van de contractering en de verantwoordingseisen van de lokale en landelijke overheid toe blijven nemen. De groei van medewerkers zet een druk op de informele communicatie binnen onze organisatie. Dat is niet erg zolang we maar niet vergaderen om het vergaderen. Onze informele cultuur is iets wat we graag willen koesteren, niet alleen voor de SZZ medewerkers maar ook in de relatie met onze ondernemers.

SZZ gaat uit van de kracht van samenwerking waarbij we niet in klantnummers willen communiceren. Wij kennen onze ondernemers persoonlijk, we zijn oprecht geïnteresseerd in elkaar en vinden dat belangrijk. Dat heeft geresulteerd in een hoge mate van tevredenheid over onze dienstverlening.

Cliënten moeten erop kunnen vertrouwen dat de best mogelijke zorg geleverd wordt op de zorgboerderijen. We leggen daarom de lat hoog voor onze ondernemers. Een SZZ-zorgboerderij dat ben je niet zomaar, daar moet je wel iets voor doen. Ik hoop dat dit verslag u daar meer inzicht in geeft.

Het inzicht dat vertrouwen te voet komt en te paard vertrekt nemen we zeer ter harte. Elke dag willen we ons opnieuw bewijzen naar cliënten, gemeenten, zorgkantoren en onze zorgboeren door vandaag weer net iets beter te zijn dan gisteren.

Ik wens u veel leesplezier!

~ *Maurice van Valkenburg*, directeur-bestuurder

Inhoudsopgave



9 Wie is SZZ?

- 7 In een notendop
- 10 Missie en visie
- 12 Organisatiestructuur

15 Ontwikkeltraject 1 'Maak de zorg passend'

- 15 De cliënt en het zorgleefplan
- 16 Zorgvormen: altijd maatwerk
- 18 Betrokken en vakbekwame begeleiders
- 20 Afspraken nakomen

23 Ontwikkeltraject 2 'De mening van de cliënt over de zorg telt'

- 23 Inspraak per boerderij
- 24 Bevindingen cliëntpanel
- 26 Cliënttevredenheid
- 28 Jaarverslag Vanzelfsprekend 2017
- 30 Conclusie

31 Ontwikkeltraject 3 'Zorgen dat we het goede doen'

- 33 Reflectie op de werkzaamheden van SZZ
- 34 Kwaliteitsbeleid: verankering van kwaliteit binnen SZZ
- 36 Wat zegt het kwaliteitssysteem over de zorg?
- 38 Kwaliteit van zorg op de zorgboerderij

35 Financieel & Actielijst verbetermaatregelen

Inleiding

De zorg is volop in ontwikkeling en daarbij zoeken zowel toezichthouders, opdrachtgevers als uitvoerders naar een manier om kwaliteit van zorg in beeld te brengen en te monitoren. Zo ook binnen de Langdurige Zorg onder het motto 'samen waarde toevoegen voor klanten.' Eind 2017 is de richtlijn voor een Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2020 opgesteld. Dit biedt zorgaanbieders handvatten voor het opstellen van een eigen Kwaliteitskader. Bovendien tonen steeds meer gemeenten interesse in een kwaliteitsdocument binnen hun inkooptraject.

Het document wat voor u ligt laat zien op welke wijze SZZ daar samen met haar ondernemers vorm aan geeft. Als SZZ staan we voor het leggen van slimme verbindingen en efficiënt samenwerken. Met dit document komen we tegemoet aan de wensen van de vele opdrachtgevers waar SZZ mee samenwerkt. Het geeft enerzijds invulling aan het kwaliteitskader en anderzijds leggen we verantwoording af over het afgelopen jaar. Daarbij vinden we het logisch om u alvast mee te nemen in de gewenste ontwikkelingen voor 2019.



Dit vindt u terug in het kwaliteitsverslag

Wie SZZ is en welke zorg er geleverd wordt. Hoe die zorg passend is en door de juiste mensen geboden wordt. Hoe we samen met de cliënt en de zorgboerderij telkens zoeken naar verbeterpunten maar ook graag horen wat er goed gaat. En hoe SZZ leert zodat we 'vandaag weer net iets beter zijn dan gisteren.'





Wie is SZZ?

In een notendop

Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ) is contractpartner van zorgkantoren en gemeenten, namens ruim 100 zorgboerderijen.

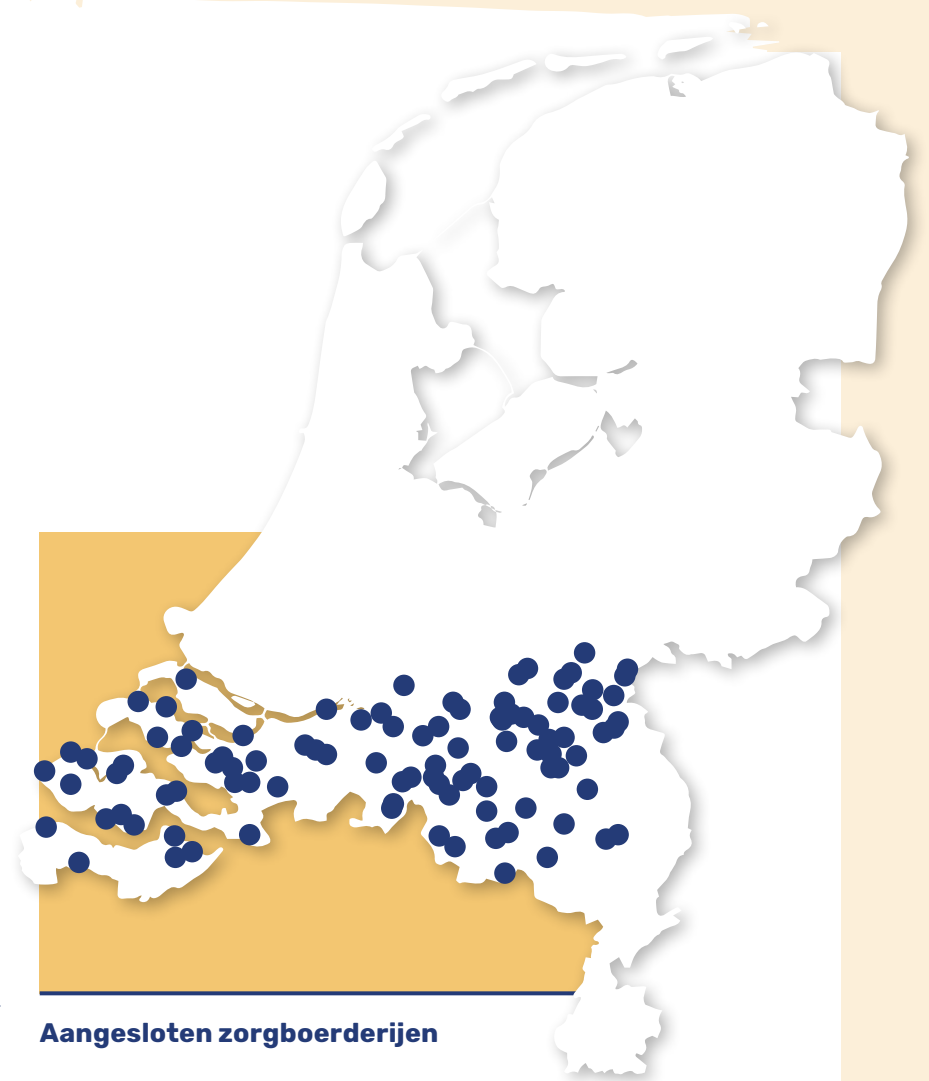
Pakkende kernwaarden:

- 1 aanspreekpunt in de regio
- Maatwerk waar nodig, maar slimme afspraken waar mogelijk
- Eerlijke communicatie en betrokkenheid
- We doen het samen

Iedere zorgboerderij is uniek en dat maakt onze organisatie zo uniek; mensen van alle leeftijden met de meest uiteenlopende zorgvragen kunnen terecht op onze zorgboerderijen. Iedere ondernemer heeft een eigen kwaliteitskeurmerk en is als zelfstandig ondernemer verantwoordelijk voor het reilen en zeilen op de zorgboerderij.

Naast de inkoopafspraken en het administratieve proces, biedt SZZ een aantal diensten en producten omdat het efficiënter is deze gezamenlijk in te kopen of te organiseren.

SZZ is bovendien verantwoordelijk voor meer dan 2500 cliënten die via onze 'Zorg in Natura' contracten in zorg zijn bij de zorgboerderij. Daarom maken we afspraken over de kwaliteit van zorg en bieden we onder andere: een vertrouwenspersoon, klachten- en geschillencommissie, zorgadministratie systeem, beveiligde mail (Zorgmail) en deskundigheidsbevordering. Alle zorgboerderijen zijn via SZZ verzekerd voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid.

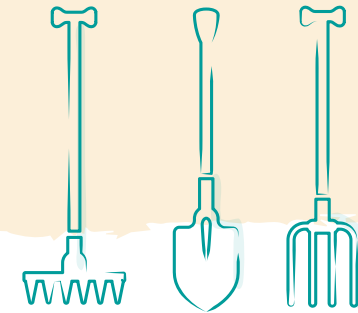


Aangesloten zorgboerderijen

Missie en visie

Missie

Dé professionele zorgboerenorganisatie onder de grote rivieren die haar leden ondersteunt om het ondernemen en leven op en rond de boerderij hand in hand te laten gaan met het bieden van kwalitatief hoogwaardige en innovatieve zorg voor een zo breed mogelijke doelgroep.



Visie

- Continu bouwen aan een solide en professionele organisatie. Enerzijds door een kritisch toelatingsbeleid en een coöperatief gedachtegoed, anderzijds door de ondernemersgeest en kennis binnen de organisatie te gebruiken om kansen in de markt te benutten.
- Ondersteunen van leden in het bieden van hoogwaardige zorg in de groene ruimte, waarbij het welzijn van de cliënt centraal staat en de medezeggenschap van cliënten optimaal is georganiseerd.
- Een doeltreffende invulling geven aan deskundigheidsbevordering en samenwerking in de breedste zin des woords, afgestemd op de wensen, eisen en behoeften van de leden.
- Het positioneren en op de kaart zetten van de stichting en haar leden bij relevante stakeholders met als doel om jaarlijks productieafspraken te kunnen maken (Wlz, Wmo en Jeugdwet) die optimaal aansluiten bij de productiecapaciteit van haar leden en de best passende match te realiseren tussen (potentiële) cliënt en zorgboerderij.
- Verrichten van alle relevante aan 'Zorg in Natura' gerelateerde activiteiten op het gebied van inkoop, declaratie, verantwoording en registratie ten behoeve van de aangesloten zorgboerderijen.

Kernwaarden

We doen het samen

Samen bereik je meer. Professionaliteit en kwaliteit gaan hand in hand met gezond boerenverstand, ondernemingsgeest en het coöperatieve gedachtengoed. Samen houden we elkaar scherp om ons doel te bereiken. Co-creatie leidt tot innovatie. Innovatie biedt mogelijkheden voor een beter resultaat.

Meer waar voor je geld

We gaan altijd net een stapje verder. We zijn niet tevreden met een zesje, maar proberen eruit te halen wat erin zit. Maar blijven wel realistisch en gebruiken ons gezond boerenverstand.

Betrokken en dichtbij in de regio

Beleid, innovatie en kwaliteit worden centraal ingekaderd en via de regioteams regionaal verder afgestemd op wat er in de regio speelt en daarna geïmplementeerd. Informatiestromen gaan hierbij niet alleen top-down, maar juist ook bottom-up. Bereikbaarheid en 'er zijn' is hierbij cruciaal. SZZ is zichtbaar aanwezig.

Open, eerlijke en directe communicatie

We doen wat we beloven en zijn hier helder en open in. Korte lijnen, naar elkaar luisteren en elkaar respecteren vormen hierin de rode draad.

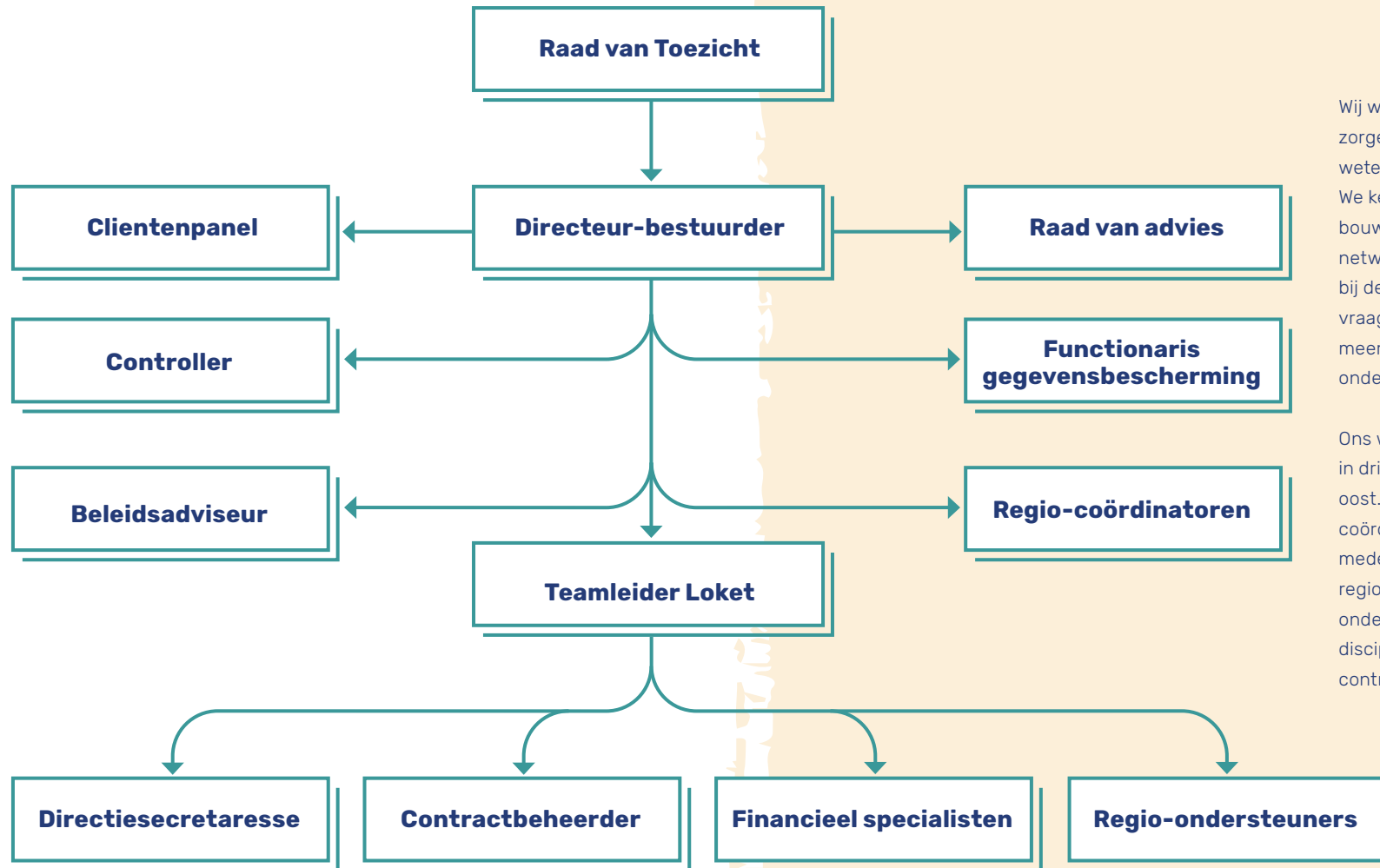
Eén aanspreekpunt voor alle vragen en ondersteuning

We bieden zoveel mogelijk maatwerk om tegemoet te komen aan de ondersteuningsvraag. Alles wat we niet zelf kunnen, besteden we uit aan betrokken netwerkpartners, maar houden als aanspreekpunt wel de regie in handen.

Resultaat slim organiseren

We gaan voor resultaat. Klein of groot, korte termijn of lange termijn. Zonder de menselijke factor uit het oog te verliezen, focussen we op resultaat door slagvaardig en efficiënt toe te werken naar de gestelde doelen. Normaal waar het kan, speciaal waar het nodig is. Zelf doen als dit kan, met hulp van anderen als dat beter is.

Organisatiestructuur



Wij werken in regioteams. Zo zorgen we ervoor dat we altijd weten wat er speelt in de regio. We kennen de ondernemers en bouwen mee aan een uitgebreid netwerk binnen de gemeenten en bij de zorgkantoren. Zo kunnen we vraaggericht werken en optimale meerwaarde bieden voor onze ondernemers en haar cliënten.

Ons werkgebied is opgedeeld in drie regio's: west, midden en oost. Hierin werkt een regio-coördinator samen met een medewerker van het Zorgloket: de regio-ondersteuner. Zij worden ondersteund door verschillende disciplines, bijvoorbeeld contractbeheer en beleidsadvies.

We doen het samen met de ondernemer

Raad van advies

SZZ is een stichting en werkt met een Raad van Toezicht, een Raad van Bestuur en een Raad van Advies. Deze laatste is een selectie van zorgboeren die de bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseert over te nemen besluiten die van directe invloed zijn op de zorgboeren. De zorgboeren vertegenwoordigen in die zin het ondernemersperspectief van waaruit SZZ haar activiteiten vorm geeft.

De Raad van Advies bestaat uit een vijftal zorgboeren, welke zijn gevestigd in verschillende regio's. Bovendien leveren zij zorg aan verschillende doelgroepen en verschillen zij in omvang. De Raad van Advies wordt ondersteund door de bestuursadviseur van SZZ; Mark Nederhof van zorgboerderij Buitengewoon te Raamsdonk.

In de Raad van Advies nemen zitting*:



* Peildatum: 1-10-2018



Ontwikkeltraject 1

Passende zorg

Het ondersteuningsplan

1. Samen

De cliënt staat centraal en bepaalt samen met de begeleider wat er in het ondersteuningsplan wordt opgenomen. De cliënt ondertekent dit plan en daarmee ook de leveringsvoorwaarden van SZZ; de zorgboerderijen hebben zich gecommitteerd aan deze leveringsvoorwaarden.

Welke zorg er ingezet wordt is afhankelijk van de doelen die een cliënt wil behalen, wat diegene belangrijk vindt in het leven en welke groeimogelijkheden iemand heeft. Of de resultaten zoals afgesproken worden behaald, wordt besproken tijdens een evaluatiegesprek. Dat leidt tot een eventuele aanpassing op het ondersteuningsplan of een nieuwe indicatie.

2. Delen

Het opstellen van een ondersteuningsplan gaat volgens een vast format. Daarmee waarborgen we dat voldoende, maar niet meer dan wenselijk, informatie wordt vastgelegd. Het volledige dossier is in te zien via ons cliëntportaal, waardoor cliënten, familie en/of andere zorgaanbieders op de hoogte blijven van de ontwikkelingen.

3. Feedback

Het cliëntpanel is bevroegd over de inspraak op hun ondersteuningsplan. 80% van de panelleden geeft aan betrokken te zijn geweest bij het opstellen van hun plan. De resterende 20% was niet betrokken of wist het niet meer. We blijven streven naar een hoge mate van betrokkenheid bij de totstandkoming van het zorgplan. Immers de cliënt is zelf de regisseur.

Zorgvormen: altijd maatwerk

Dagbesteding:

Ruimte, rust en regelmaat. Sociaal actief en nuttig werk. Gezond eten en beweging. De stap naar echt werk, re-activering of (sociale) re-integratie. Het intrainen van vaardigheden of het ordenen van gewoontes en gedachten. Even eruit zijn en doen waar je gelukkig van wordt. Het is allemaal te vinden op onze dagbesteding.

Begeleiding:

Individueel contact geeft ruimte om te werken aan persoonlijke doelen. De cliënt mag volledig zichzelf zijn in een huiselijke sfeer. Maatwerk staat centraal, wat betekent dat er volgens verschillende methodieken gewerkt wordt. Ook staan de doelen van de deelnemer centraal. Bovendien wordt er gewerkt vanuit een systeemgerichte aanpak.

Behandeling:

Op een aantal boerderijen wordt in verschillende vormen behandeling aangeboden. Dan wel als 'plusje' op de begeleiding, dan wel als specifiek behandeltraject. Deze worden altijd geboden door professionals met de juiste kwalificaties.

Tijdelijk verblijf/logeren/ respijtzorg:

Even het huis uit, om daarmee juist thuis te kunnen blijven wonen of andere leden van het gezin tijd voor zichzelf te gunnen. Ook is een logeerweekend een middel om aan concrete ontwikkeldoelen te werken.

Werktoeleiding/ arbeidsmatige dagbesteding:

Leren meewerken en ertoe doen op de boerderij. Het opdoen van werktempo, werknemersvaardigheden, beroepsvaardigheden, werkritme en eventuele begeleiding 'on the job'.

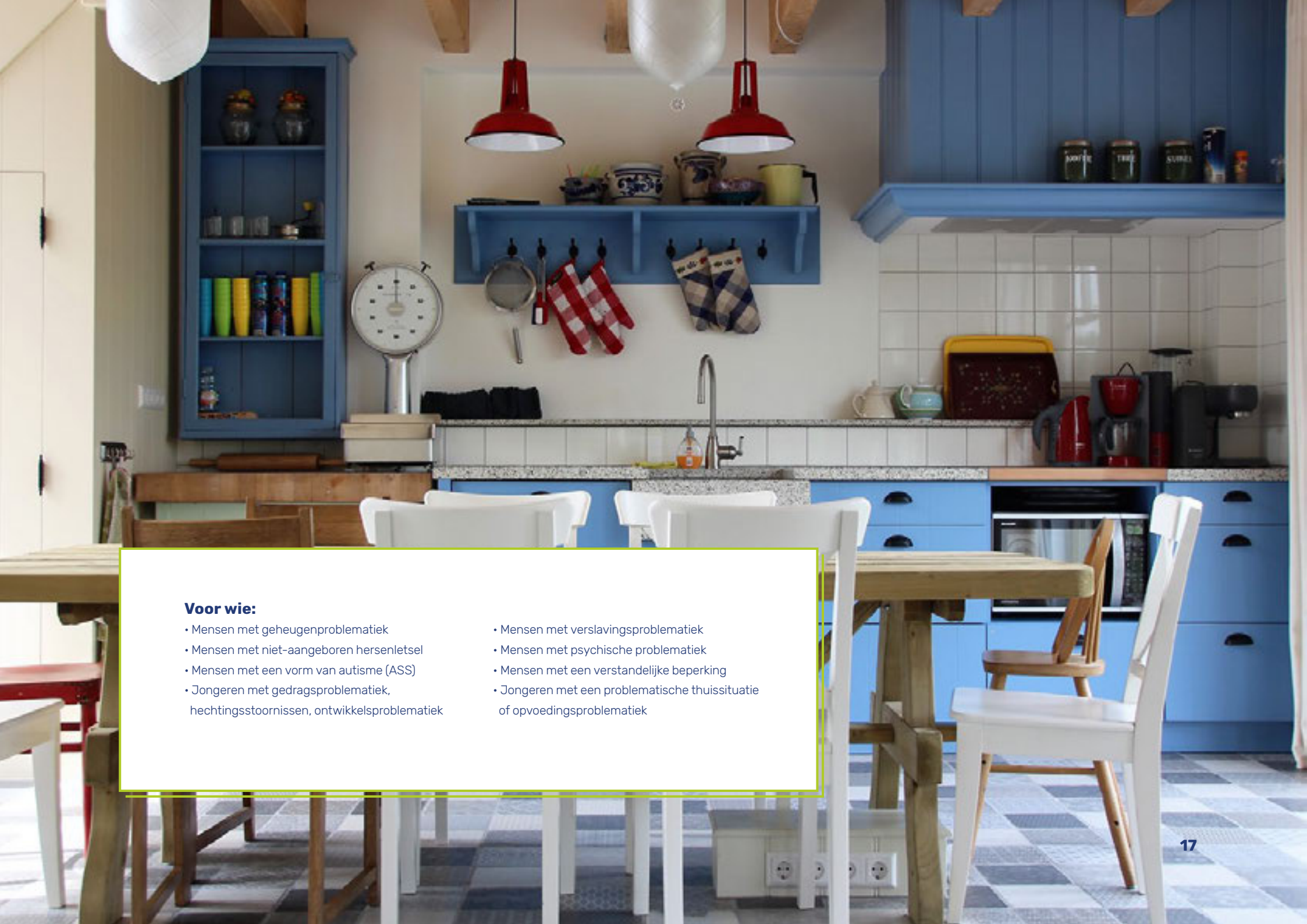
Kleinschalig wonen:

Een plek midden in de gemeenschap in een kleinschalige woonsetting. Professionele begeleiding en een leefomgeving op maat. Het streven is om het aanbod op onze boerderijen uit te breiden, zodat woonplekken op meerdere locaties en voor meerdere doelgroepen beschikbaar zijn.

Tijdelijke schooluitvallers:

Daar waar een jongere niet mee kan in het onderwijs en thuis komt te zitten, biedt de zorgboerderij een traject met als doel zo snel mogelijk te reintegreren in het onderwijs. De jongere komt tot rust, leert vaardigheden

die nodig zijn om zich te handhaven in een klas en krijgt zo mogelijk vervangend onderwijs aangeboden. Begeleiding gaat eventueel mee naar school.



Voor wie:

- Mensen met geheugenproblematiek
- Mensen met niet-aangeboren hersenletsel
- Mensen met een vorm van autisme (ASS)
- Jongeren met gedragsproblematiek, hechtingsstoornissen, ontwikkelproblematiek
- Mensen met verslavingsproblematiek
- Mensen met psychische problematiek
- Mensen met een verstandelijke beperking
- Jongeren met een problematische thuissituatie of opvoedingsproblematiek

Betrokken en vakbekwame begeleiders

De zorgboerderij is in eerste instantie zelf aan zet om kundig personeel in te zetten voor de zorg die zij bieden. Dit is gewaarborgd in het kwaliteitskeurmerk. Uiteraard is dit geregeld onderwerp van gesprek tussen de zorgboerderij en SZZ, aangezien in de zorgcontracten eisen staan opgenomen over de opleiding van begeleiders. We toetsen de bekwaamheid van medewerkers bovendien tijdens interne dossier controles (hierover later meer).

Wij zien dat de zorgvraag van de cliënten op de zorgboerderij complexer wordt en er dus meer kennis en vaardigheden worden gevraagd van begeleiders. Bovendien zijn de professionele standaarden, met name in de jeugdhulp, toegenomen. Wij ondersteunen met scholingsaanbod en voeren het gesprek met ondernemers over het inzetten van het juiste personeel bij de juiste zorgvraag (verantwoorde werktoedeling).

Om de zorgboerderijen en haar medewerkers te ondersteunen in hun professionele doorontwikkeling organiseert en faciliteert SZZ in samenwerking met diverse opleidings- en trainingsorganisaties bijscholing en deskundigheidsbevordering. In 2019 wil SZZ samen met haar ondernemers bezien op welke wijze het opleidingsaanbod geborgd dan wel uitgebreid kan worden.

Het opleidingsaanbod zal zich richten op de aangesloten zorgboerderijen en de daarbij betrokken medewerkers. Op specifieke onderwerpen zal voor ontwikkeling van het opleidingsaanbod de samenwerking gezocht worden met collega-instellingen.

Greep uit het opleidingsaanbod:

Systeemtherapie – Lorentzhuis: een systeemtherapeut zal de hulpvraag altijd bezien tegen de achtergrond van de interactie met anderen. Deze therapie is daarom de meest aangewezen vorm van behandeling bij relatie- en gezinsproblemen.

SMART Training: leren resultaatgerichte doelen te formuleren ten behoeve van het zorgplan van de cliënten. Uit de interne audits bleek dat extra inzet op deze training wenselijk is.

Op de planning: in 2018 is er aangegeven dat er behoefte is aan ontmoeting met en leren van elkaar. Ook is er vraag naar verdieping op een aantal onderwerpen, waar we graag sprekers voor uitnodigen. Zodoende organiseert SZZ in 2019 een tweede congres.



Kwaliteit van zorg op de zorgboerderij

Kwaliteitskeurmerk

Het is verplicht voor alle bij ons aangesloten zorgboerderijen om een kwaliteitskeurmerk te hebben. Hierin worden onder andere zaken vastgelegd als: de inzet van het juiste personeel, goede visie op zorg en aanwezigheid van de juiste protocollen, privacybeleid, de waarborg van inspraak van cliënten en een klachtenregeling.

Het kwaliteitssysteem is een hulpmiddel om procesmatig te controleren of voldaan wordt aan wet- en regelgeving. Dit wordt door een onafhankelijke partij getoetst.

Interne Dossier Controles

Daarnaast voert SZZ Interne Dossier Controles (IDC's) uit op de boerderij. We controleren of de zorg daadwerkelijk en juist is geleverd en of de door ons gemaakte afspraken worden nagekomen. Is dit niet het geval? Dan volgen er verbetermaatregelen die door de regio-coördinator worden besproken met de ondernemer.

Voortgangsgesprekken regio-coördinatoren

De regio-coördinator bezoekt frequent de zorgboerderij en bespreekt een diversiteit aan onderwerpen. De onderwerpen hebben zowel betrekking op algemene bedrijfsvoering, als communicatie en kwaliteitseisen. Uiteraard komen daarnaast urgente zaken aan bod. De gesprekken verdiepen de samenwerking, helpen de ondernemer zich door te ontwikkelen én geeft SZZ inzicht in wat er speelt op de zorgboerderij zodat zij dit mee kunnen nemen in hun gesprek met de opdrachtgevers.

Klachten en geschillen

De zorgboeren zijn vrij om te kiezen tussen het HKZ, ISO of FLZ kwaliteitskeurmerk. Afhankelijk van deze keuze, sluiten zij aan bij een klachten- en geschillencommissie. De Federatie Landbouw en Zorg heeft deze zelfstandig georganiseerd. Voor de ondernemers met HKZ of ISO heeft SZZ afspraken met De Geschillencommissie.

Ongeacht het keurmerk, heeft de cliënt op iedere zorgboerderij toegang tot een vertrouwenspersoon en cliëntondersteuner van Zorgbelang. SZZ heeft hierover afspraken gemaakt met Zorgbelang.

De klachtenregeling, maar ook contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn terug te vinden op onze website.

Inventarisatie klachten

2018 - geen formele klachten: uit de jaarrapportage van Zorgbelang bleek dat de klachtenprocedure lastig te lezen is voor cliënten, dus deze is opgeknipt in een procedure voor cliënten en een beschrijving voor ondernemers.

Nieuwe werkwijze: om ook signalen vanuit ondernemers systematisch te behandelen en daarvan te leren als organisatie, is de inventarisatie van klachten en signalen een onderdeel geworden van de systeembeoordeling die jaarlijks met de gehele organisatie plaatsvindt. Hierbij kan het gaan om klachten van ondernemers over SZZ, klachten in de samenwerking tussen gemeenten en ondernemers, maar ook over de signalen van ongenoegen/klachten die cliënten hebben over de zorgboerderij.

Intervisie

Onderdeel van het kwaliteitskader is het delen van casuïstiek in de vorm van intervisie. SZZ is voornemens om in 2019 intervisiebijeenkomsten in alle regio's op te starten onder begeleiding van de regio-coördinatoren. De inhoud van deze bijeenkomsten wordt samen met de ondernemers bepaald en moet leiden tot een verdieping van het kwaliteitshandelen ten aanzien van de cliënt.

Cliënttevredenheid

Gemeenten en zorgkantoren variëren in hun wens ten aanzien van cliënttevredenheid. SZZ wil daarom in 2019 op zoek naar een cliëntmeetinstrument wat gebruikt kan worden voor alle opdrachtgevers. SZZ wil daarmee de administratieve last voor zowel cliënten als ondernemers minimaliseren.





Ontwikkeltraject 2

We doen het samen met de cliënt

Inspraak per boerderij

Het organiseren van inspraak van cliënten en/of naastbetrokkenen is een verplicht onderdeel van het kwaliteitskeurmerk. De wijze waarop dit gebeurt kan per zorgboerderij verschillen. Vaak wordt er een moment tijdens een informatieavond gecreëerd of is er sprake van een formele cliëntenraad. Op de zorgboerderijen heerst een open sfeer en wordt de wens van de cliënt voor het invullen van de ruimtes, activiteiten en zorg (of communicatie hieromtrent) als vanzelfsprekend beschouwd. Zo wordt er ook gekeken hoe de zorg zoveel als mogelijk 'gewoon' gehouden wordt; nuchter en lijkend op het normale leven. Zo voelt een cliënt zich trots om te zeggen dat hij/zij naar de zorgboerderij mag om daar van toegevoegde waarde te zijn.

Cliëntpanel

SZZ heeft een digitaal cliëntpanel, waarin cliënten bevraagd worden over thema's die de inzet van SZZ en de kwaliteit van zorg raken op de zorgboerderijen. Denk aan cliëntmedezeggenschap, kwaliteit van zorg, het zorgplan en de vertrouwenspersoon.

Ook is de vorige versie van het kwaliteitskader voorgelegd aan het cliëntpanel. Als feedback op onze organisatie lezen wij:

- Van de panelleden gaf 56% aan het belangrijk te vinden te weten hoe SZZ georganiseerd is. 44% vond dit niet belangrijk. SZZ is echter zeer beperkt bekend onder cliënten. Het panel maakt kenbaar graag meer te weten over SZZ, dus hier ligt een uitdaging voor SZZ.
- Op de vraag of SZZ de juiste dingen doet om ervoor te zorgen dat de zorg op de zorgboerderij passend is, geeft 70% aan het hiermee eens te zijn, 22% vindt dat wij dit een beetje doen, 8% vindt dat wij dit niet doen.
- Of SZZ voldoende controle uitoefent op de gemaakte afspraken met zorgboerderijen is minder overtuigend volgens het panel: 57% vindt van wel, 39% vindt een beetje.

Als feedback op de inspraak van cliënten:

- Op inhoud geeft 96% aan voldoende inspraak in het zorgplan te hebben.
- 96% vindt dat ze hun mening als cliënt/naastbetrokkene over de zorgboerderij en de zorg voldoende kenbaar kunnen maken. Hiervan vindt 91% dat er geluisterd wordt naar hun mening en weet men waar men met een eventuele klacht terecht kan.

Cliëntparticipatie

Hoewel een digitaal panel een praktische oplossing bood voor de fysieke afstand tussen SZZ en de zorgboerderij, is SZZ van mening dat een andere vorm van cliëntparticipatie een grotere meerwaarde zal hebben. Het streven is meer persoonlijk contact met cliënten en een groter aantal respondenten, maar haalbaarheid blijft een belangrijk uitgangspunt. Het nieuwe plan moet in 2019 uitgewerkt en in eerste vorm uitgerold zijn.

Cliënttevredenheid

2018

Een groot deel van de zorgboerderijen werkt met het resultaat meetsysteem 'Vanzelfsprekend'. Hiermee worden zowel de resultaten als de tevredenheid gescoord. U ziet hier een verkorte weergave.

Gemiddelde rapportcijfers gegeven door naastbetrokkenen

Algemeen cijfer

9,6

- Tevreden over de begeleiding, contact en deskundigheid
- Worden ontlast en hebben daardoor minder zorgen en meer rust
- Cliënt op de zorgboerderij doet het beter op school/ werk/thuis en kreeg meer sociale contacten
- Mijn kind voelt zich gelukkiger en vertoont minder probleemgedrag
- Ouderen kunnen langer thuis blijven wonen en hebben minder zorg nodig van andere instanties
- Belangrijkste reden afronden zorg: opname of toe aan volgende stap.

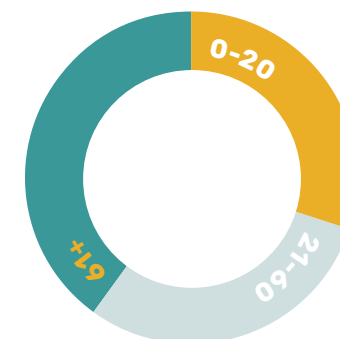
Gemiddelde rapportcijfers gegeven door cliënten

Algemeen cijfer

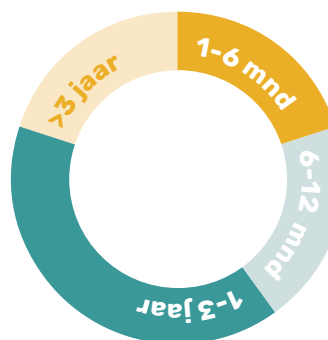
8,6

Beoordeling boerderij	8,5
Samenwerking met begeleider	8,3
Tevredenheid over zichzelf op de boerderij	7,8
Over andere deelnemers	7,6
Meedoen in de samenleving	6,6
Andere contacten dan begeleiding/ deelnemers	6,3

Leeftijd



Bezoekperiode

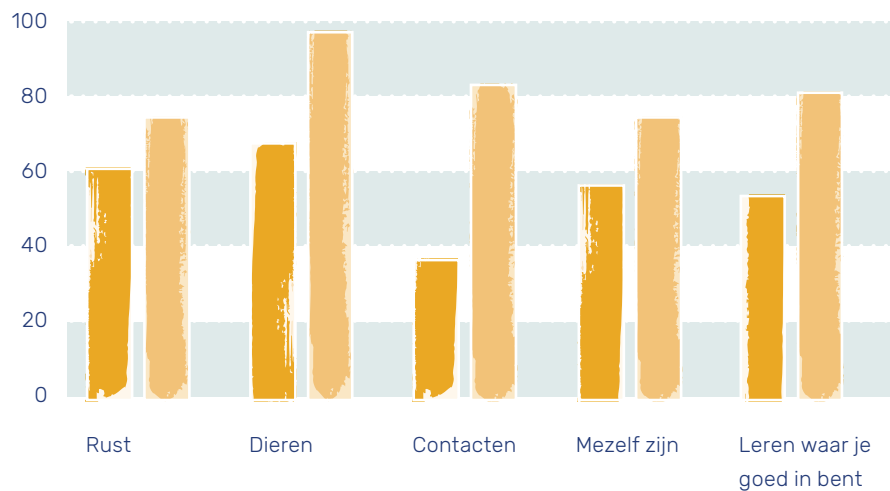


Aanwezigheid



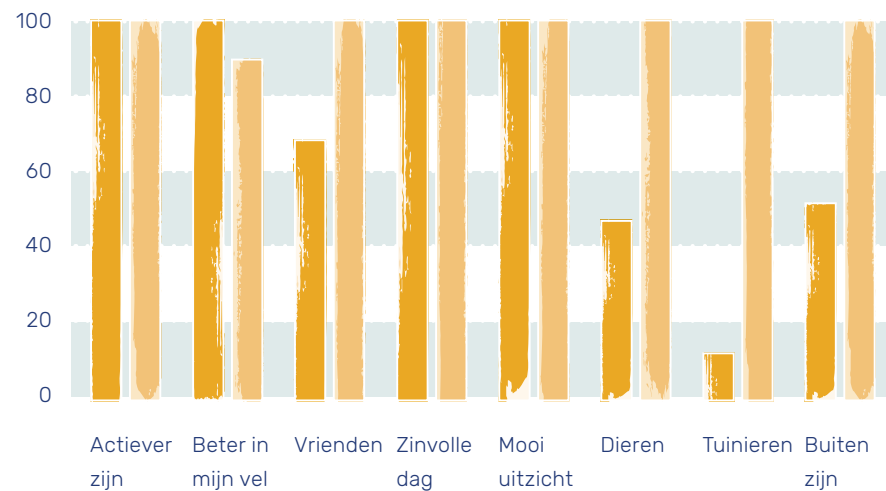
Jongeren

■ motivatie ■ resultaat



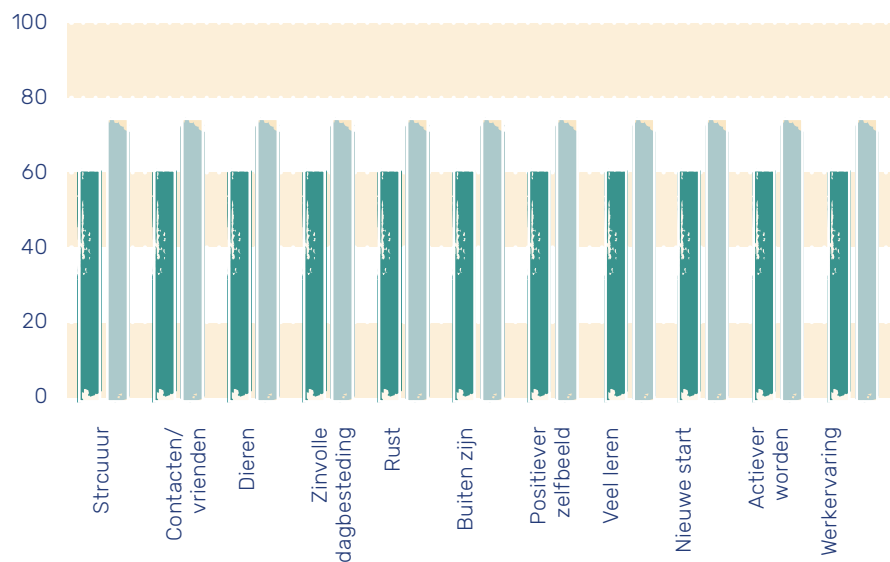
Verstandelijk Gehandicapten

■ motivatie ■ resultaat



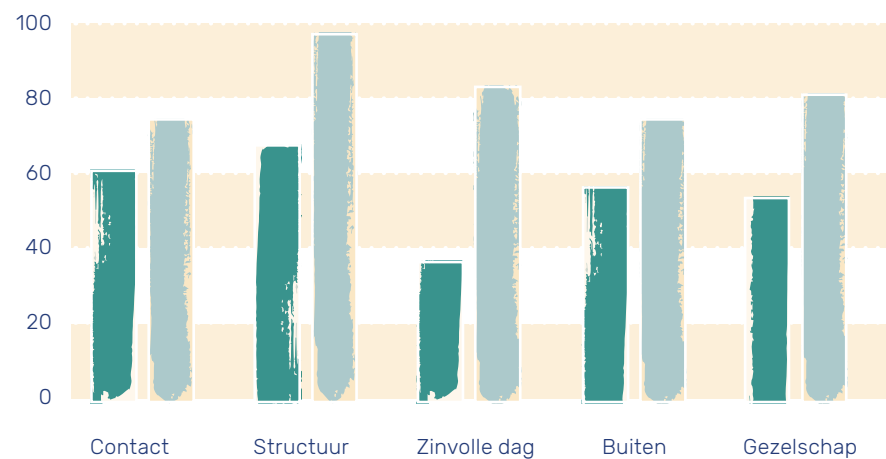
Volwassenen

■ motivatie ■ resultaat



Ouderen

■ motivatie ■ resultaat





SZZ ging voor deze uitgave in gesprek met Klaas. Klaas is getrouwd en heeft twee kinderen. Met zijn vrouw woont hij in Waalwijk, in een actieve en betrokken wijk. Klaas is, samen met twee andere cliënten van de zorgboerderij de reden waarom de Maashoeve lid is geworden bij SZZ. De Maashoeve wilde hun belangrijke rol voor mensen zoals Klaas blijven vervullen, ook nadat andere organisaties zich terugtrokken in hun rol, en zagen ligmaatschap bij SZZ als dé uitgelezen kans om dit te bereiken.

Interview met Klaas

Waarom de zorgboerderij?

Nadat Klaas een aantal keren werd opgenomen in de GGZ en in de WAO belandde, zocht hij naar nieuwe zinvolle daginvulling. Bij de GGZ instelling waar hij destijds in behandeling was, was dat een hele opgave. "Ik wist niet wat er allemaal was en na een lange zoektocht kwam ik terecht bij een hobby boerderij. Daar ging ik een tijdje naartoe, maar het werkte niet helemaal. De hulpvraag van mensen die daar kwamen was té divers voor mij. Ik heb ADHD en Asperger en heb een specifieke manier van omgang. Ook waren er teveel prikkels.

Toen een andere organisatie de hobby boerderij overnam, was het dan ook als een warm bad toen we kennis gingen maken op de Maashoeve!" De GGZ nam met een groep cliënten hun intrek in de boerderij voor dagbesteding. "Dit is een échte boerderij met vee! Ik ben keurmeester geweest voor vlees, dus dit ligt in mijn straatje. Ik kan niet meer werken, maar doordat ik er echt toe doe op de boerderij vond ik mijn eigenwaarde weer terug."

Rust, Reinheid, Regelmaat van de boerderij; daar heeft Klaas niet alleen baat bij maar is voor hem van levensbelang. "Ritme is ontzettend noodzakelijk. Ik heb een reden om op tijd op te staan, ik word verplicht rustpunten in te bouwen tijdens de dag (iets wat ik zelf niet zou doen) en daardoor lukt het me op andere dagen bijvoorbeeld wél om mijn hond uit te laten."

Klaas geeft aan dat op de dagen dat hij depressief is, het erg zwaar is om alleen thuis te zijn (zijn vrouw werkt nog) en het ook erg belastend is voor zijn vrouw. Op de zorgboerderij wordt hij gezien, hier kan hij op terugvallen zonder zijn vrouw tot last te zijn. "De Maashoeve is voor mij een anker. De rust vind ik hier doordat er weinig prikkels zijn. Ja, er zijn wel prikkels maar dat zijn 'natuurlijke prikkels' van dieren en de natuur. Daar kan ik goed tegen, maar met menselijke prikkels heb ik veel moeite." Desondanks is hij erg dankbaar voor de wijk waar hij in woont. De straat is erg betrokken en ze helpen elkaar en kijken echt naar elkaar om. Klaas en zijn vrouw wonen hier al ruim 50 jaar en zijn woonomgeving helpt hem in zijn dagelijks leven, door bijvoorbeeld op hun hond te passen als hij naar de boerderij gaat. Hij is secretaris bij de buurtvereniging en organiseert uiteenlopende activiteiten, zoals de buitenspeeldag, Sinterklaas en de nationale schoonmaakdag.

Toch is hij blij dat hij erbij hoort, op de boerderij: "We hebben echt een 'ons' gevoel hier. We werken met zijn allen aan iets goeds, of het nou koffie zetten is (daar maak je anderen erg blij mee) of het voeren van de dieren. Als je een slechte dag hebt, geeft dat niet. Dan doen we het gewoon een beetje anders en met elkaar komen we er goed uit."

Klaas vertelt over wat er gedaan wordt op de boerderij: "We hebben hele praktische klussen, maar ook technische klussen zoals het maken en repareren van apparaten. Ook hebben wij geholpen bij het verbouwen van de stal. Als je denkt dat iets anders kan, mag je dat zeggen en wordt er écht naar je geluisterd. Dat is in alle jaren van mijn zorgtraject nog weleens anders geweest. Ik ben trots op wat we gedaan hebben hier en dat delen we ook graag op facebook." Marjo, eigenaresse van de Maashoeve sluit af: "We doen er maatschappelijk toe op onze boerderij en dat is geweldig. Er wordt ook vaak naar gevraagd door onze omgeving. Wat we nu nog op het lijstje hebben is een interne nieuwsbrief, waarin we iedere keer iemand anders in het zonnetje zetten." Klaas zou graag zien dat er nog wat varkens komen die buiten in de modder kunnen rommelen. "Dan zijn we compleet vind ik."

*~ Met dank aan: Klaas en Marjo van Roessel,
Zorgboerderij de Maashoeve in Haarsteeg*

Ledentevredenheid

2018

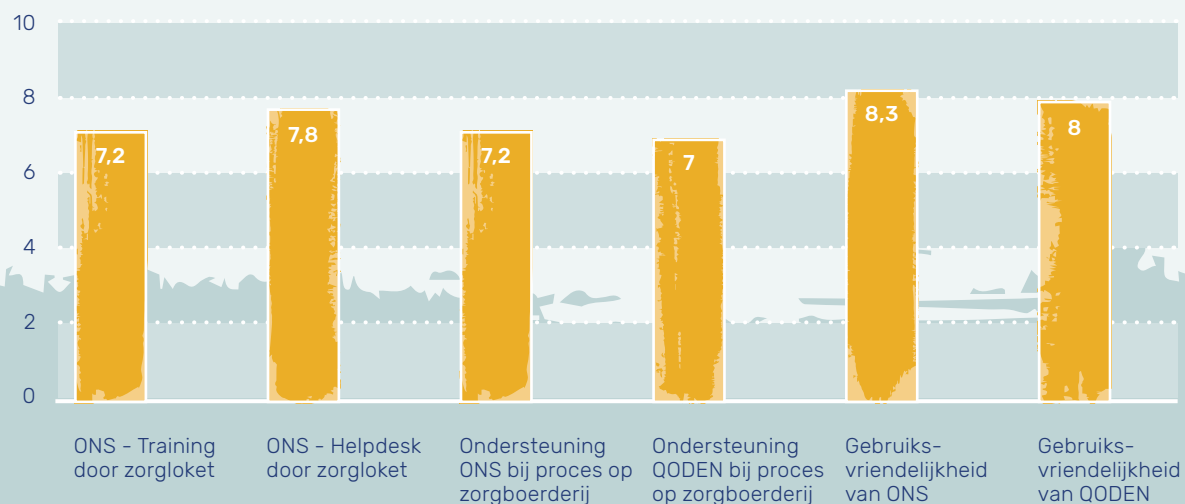
SZZ evalueert jaarlijks de samenwerking met de aangesloten zorgboerderijen. Zo proberen we onze dienstverlening - en daarmee dus ook de samenwerking - steeds verder te verbeteren. Door 91% van de zorgboerderijen is de vragenlijst over ledentevredenheid ingevuld. U ziet hier een verkorte weergave van de resultaten.

SZZ Algemeen

Algemeen rapportcijfer SZZ	8,9
Tevredenheid communicatie	7,8
Tevredenheid dienstverlening	9,1
Betrokkenheid op uw onderneming	8,7
Inzicht in werkzaamheden SZZ	8,2

Zorgloket

Openingstijden	8
Bezetting	8,3
Frequentie face-to-face contact	8,4
Kwaliteit dienstverlening	8,1
Bejegening door medewerkers	9,4



Regio-coördinatoren

Frequentie contact	8,7
Kwaliteit dienstverlening	9
Bejegening regio-coördinatoren	9,3





Ontwikkeltraject 3

'Zorgen dat we het goede doen'

SZZ is een jonge, dynamische en groeiende organisatie. Ze is niet langer een pionier, maar een professionele organisatie welke zich stevig heeft gepositioneerd in het sociale domein. Een speelveld dat zeer complex blijkt te zijn, met een grote variatie aan belanghebbenden.

Jaarcyclus

Om in een groeiende organisatie alle processen goed op elkaar aan te laten sluiten en te leren uit ervaringen, is het belangrijk om kwaliteitsbeleid te voeren. Voor ons kwaliteitssysteem hebben we daarom een jaarcyclus ontwikkeld (zie volgende pagina).

Verbetermatrix

Een middel om verbetervoorstellen vast te leggen en op te volgen is de verbetermatrix. Hierin staan we stil bij vier belanghebbenden, namelijk

- de cliënt
- de ondernemer
- de opdrachtgever (gemeente/zorgkantoor)
- de werknemers van SZZ

Voor 2019 staat een aantal punten op de agenda (zie speerpunten 2019) die uit de jaarcyclus als risico of kans naar voren kwamen. Zo blijkt:

- uit het ledentevredenheidsonderzoek dat ondernemers elkaar vaker willen ontmoeten en verzoeken dat SZZ daarin ondersteunt en investeert.
- uit de interne audit (IDC) dat ondernemers nog niet eenduidig genoeg in ONS werken en aanvullende sturing en training gewenst is.
- uit de persoonlijke contacten met ondernemers dat zij SZZ verzoeken zich in te zetten voor (bij)scholing van medewerkers en begeleiders op de zorgboerderij.
- uit de contacten met ondernemers dat de wens wordt geuit voor persoonlijke coaching en advies ten aanzien van bedrijfsontwikkeling.



Speerpunten

2019

Cliëntmedezeggenschap

SZZ wil cliëntmedezeggenschap adequaat organiseren. Het huidige beleid wordt geëvalueerd en daar waar nodig aangepast.

Opleiding en training

Het opleidingsaanbod van SZZ wordt uitgebreid en gestroomlijnd. Dit draagt bij aan de kwaliteit van zorg en ondernemerschap, maar ook aan een correcte beeldvorming van SZZ als organisatie.

Interne communicatie

De interne communicatie dient beter afgestemd te worden op regionale ondersteuning van de ondernemers. Op deze wijze krijgen gemeenschappelijke vraagstukken zoals inkoop of kwaliteit meer gestructureerd en methodisch aandacht.

Verbouwing

Het SZZ kantoor verbouwen naar de wensen en behoeften van een groeiend team en het pand 'toekomst proof' maken.

Toelatingseisen

Met de toenemende complexiteit van de verantwoording en verzwaren van zorg worden de toelatingseisen scherper geformuleerd. Verantwoordelijkheden tussen SZZ en de ondernemer zijn vastgelegd. Deelname aan SZZ is exclusief.

Gebruik ONS & Qoden

Ondernemers werken consequent met zorgplan-systematiek; verdere verdieping in gebruik ONS. Dit draagt bij aan efficiëntie in toetsing van rechtmatigheid en meer eenduidigheid in kwalitatief werken.

AFAS

Er wordt maximaal gebruik gemaakt van de mogelijkheden van AFAS. Zowel InSite als OutSite. Dit beoogt een betere werking van CRM, archiefbeheer en een verdere automatisering in facturatie en managementinformatie.

Ontmoeting

De wens van ondernemers om elkaar meer te ontmoeten wordt verder opgepakt. De geplande intervisies dragen daar aan bij, maar ook de regiobijeenkomsten en het congres in 2019.



Financieel

2018

	Opbrengsten	Doorbetaald	7%
Wlz-zorg CZ	2.603.613	2.422.896	180.717
Wlz zorg VGZ	1.635.256	1.523.501	111.755
Jeugdwet	11.844.518	11.030.853	813.665
Wmo	7.782.804	7.245.551	537.253
Onderaanneming	26.370	24.326	2.044
Nabetalingen	413.459	374.567	38.892
	24.306.020	22.621.694	1.684.326
Lidmaatschappen en andere inkomsten			269.737
Brutomarge SZZ			1.954.063
Personeelskosten			891.390
Bedrijfskosten			923.677
Afschrijvingen			7.807
Resultaat 2018			131.189

SZZ heeft zorg geleverd in 7 zorgkantoor regio's voor CZ en VGZ.

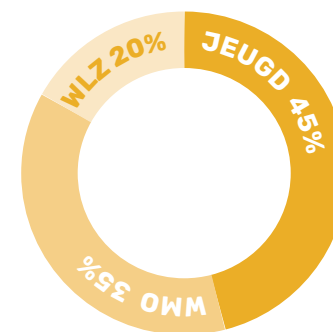
SZZ heeft zorg geleverd aan burgers uit 79 gemeenten voor de Wmo en 86 gemeenten voor de Jeugdwet.

Aantal zorgboederijen in 2018 **106**

Cliënten in de zorg op	1/1/2018	1.926
Cliënten in de zorg op	12/31/2018	2.100

Aantal unieke cliënten in 2018 **3.040**

Aantal medewerkers SZZ 2018	11	9,53 fte
Aantal medewerkers SZZ 2019	16	13,65 fte



Bezoldiging van toezichthouders en bestuur vindt plaats conform de Wnt. SZZ werkt conform de Governancecode Zorg.

Actielijst

verbeterplan

	Wat?	Wat?	Wat?	Wat?
	Hoe?	Visitatie Twee externe partijen uitnodigen op kantoor SZZ om in een groepsgesprek het kwaliteitsbeleid van SZZ te evalueren	Cliëntmedezeggenschap • Opties verkennen voor een nieuwe vorm van cliëntmedezeggenschap • Plan uitrollen	ONS Uitbreiden van opleidingsaanbod met verdiepende trainingen en intensivering van dossiercontroles.
	Wanneer?	Tweede helft 2019	• Eerste helft 2019 • Tweede helft 2019	Eerste helft 2019

Werkwijze klachtenprotocol

Werkproces aanpassen in het kwaliteitshandboek en in dagelijks handelen inbedden.

Eerste helft 2019

Intervisie

Intervisiegroepen starten in de verschillende regio's, specifiek op doelgroep/type onderneming, geleid door regio-coördinatoren van SZZ.

Tweede helft 2019

Opleidingsaanbod

Doorontwikkeling van opleidingsaanbod in samenspraak met ondernemers.

Eerste en tweede helft 2019

Cliënttevredenheid

Onderzoek naar een werkende monitoring van de cliënttevredenheid die gebruikt kan worden voor alle opdrachtgevers.

Tweede helft 2019

Nawoord

Het kwaliteitsverslag overziend zijn de ontwikkelingen en de snelheid waarmee dit gebeurt indrukwekkend. De veelheid aan activiteiten en plannen vergen veel van de medewerkers, zowel van SZZ als van de individuele ondernemers. En er is nog veel te doen om de kwaliteit van de dienstverlening van SZZ en die van de zorg verder te verbeteren.

Een veelgebruikte definitie van kwaliteit is: voldoen aan de gestelde eisen. In het maatschappelijk veld waar we ons begeven zijn de eisen veelomvattend en veelzijdig. Meest van belang zijn de eisen van de cliënten, daar doen we het uiteindelijk allemaal voor. Maar die eisen zijn soms in tegenspraak met eisen die anderen stellen. Denk aan de zorgkantoren, gemeenten, ministerie van VWS, Inspectie GJ, GGD en accountants. Maar ook ontwikkelingen bij de Raad voor Dieraangelegenheden of rondom de AVG.

Om hier allemaal oog voor te hebben, vergt een flexibele opstelling. Het is belangrijk om inzicht te hebben in de verschillende belangen en hierover te communiceren. Als je niet weet welke kwaliteitseisen de ander heeft dan kun je er ook niet aan voldoen. Bovendien lukt het niet altijd om aan ieders eisen te voldoen. Daarom is een sterk netwerk nodig waar onderlinge kennis en uitwisseling van elkaars belangen wordt uitgesproken. Als Raad van Toezicht van SZZ vinden we dit netwerk van belang. Met de kennis van ieders wensen kunnen we de kwaliteit steeds verder verbeteren.

Het krachtenveld is divers dus moeten we samen optrekken, blijven communiceren, discussiëren en elkaar ondersteunen. In dit samenspel kan de kwaliteit verder tot ontwikkeling komen. Dan leidt samenwerking tot een geheel dat meer is dan de som der delen.

~ Frank Witkam, Voorzitter RvT





Contact

Hoofdkantoor SZZ
Waalwijk, Altenaweg 20A

Tel: 073 - 68 71 023
www.zorgboerenzuid.nl