



Natuurlijk samen

Kwaliteitsverslag 2019-2020





Voorwoord

In november 2010 kwamen de eerste zorgondernemers bij elkaar om een mogelijke samenwerking te onderzoeken. Een jaar later was SZZ een feit. De zorgondernemers van het eerste uur waren ervan overtuigd dat door samen te werken zij een gelijkwaardige relatie konden opbouwen met de zorgkantoren; iets wat voor een individuele zorgboerderij niet vanzelfsprekend was. Deze ondernemers hadden het vertrouwen dat ze dat samen konden realiseren. In bijna 10 jaar is het zorglandschap steeds grilliger en onvoorspelbaarder geworden. Dit heeft SZZ en haar ondernemers voor grote uitdagingen gezet. Uitdagingen die we steeds zijn aangegaan met het vertrouwen dat we samen meer konden bereiken dan alleen; het vertrouwen in de kracht van samen.

Vanaf 2011 heeft SZZ dan ook een stevige groei doorgemaakt. Niet alleen qua aangesloten zorgboerderijen, maar vooral ook het aantal cliënten die via SZZ in zorg zijn. Dat heeft een grote impact op de werkorganisatie. Want werken in een dynamisch speelveld en een continue groeiende organisatie vraagt medewerkers met bijzondere competenties. Competenties die niet voor het oprapen liggen.

SZZ is weer verder geprofessionaliseerd en nu niet meer afhankelijk van individuele medewerkers zoals dat voorheen nog wel was. Ik heb dat zelf ervaren toen ik wegens persoonlijke omstandigheden even niet beschikbaar kon zijn. De bedrijfsvoering van SZZ heeft geen enkel moment gehaperd, de dienstverlening naar onze ondernemers bleef van een hoog niveau en de bedrijfscontinuïteit was gegarandeerd. Ik prijs me zelf gelukkig te mogen werken met gedreven medewerkers én gepassioneerde zorgondernemers die goed zijn in dat wat ze doen; namelijk hun vak.

Terwijl ik dit voorwoord schrijf zitten we midden in een crisis; het Coronavirus waart door het land en alle maatregelen om verspreiding van het virus te beperken hebben grote impact op iedereen; burgers met en burgers zonder zorgvraag. Maar ook voor ondernemend Nederland zijn de vooruitzichten allerminst duidelijk. Het is een onontgonnen gebied die we met z'n allen verkennen en dat maakt de toekomst onzeker. Maar juist in tijden als deze waardeer je wat je hebt. Samen met de SZZ-ondernemers vertrouwen we op onze onderlinge verbondenheid en blijven we geloven in de kracht van samen. Daarom heb ik de rotsvaste overtuiging dat we sterker uit deze crisis gaan komen. Wellicht met andere inzichten, maar wel inzichten die ons helpen de zorg nog beter aan te kunnen bieden en misschien ook efficiënter. Dat lukt alleen als we dat samendoen en zoals altijd, vandaag weer net iets beter willen zijn dan gisteren.

Ik presenteer u graag ons kwaliteitsverslag en wens u veel leesplezier.

Maurice van Valkenburg
Directeur-bestuurder SZZ

Inhoudsopgave

8

Over SZZ

- 10 Missie, visie en kernwaarden
- 12 Organisatiestructuur
- 13 Natuurlijk samen met de ondernemer

15

Bouwsteen 1 Zorgproces rondom de cliënt

- 16 De kracht van de zorgboerderij
- 17 Zorgvormen en doelgroepen

28

Bouwsteen 3 Reflectie in teams

- 29 Kwaliteitsbeleid jaarcyclus
- 30 Betrokken en vakbekwame begeleiders
- 31 Opleidingsaanbod
- 32 Interview Ellen en Lucian

18

Bouwsteen 2 Cliëntervaringen

- 20 Vanzelfsprekend uitslag en toelichting
- 22 Kwaliteit van de zorg op de zorgboerderij
- 25 Bevindingen cliëntenpanel
- 26 Interview Vijal

36

Bouwsteen 4 Kwaliteitskader en visitatie

- 39 Speerpunten

40

Financieel & Actielijst





Inleiding

Zowel de zorg als SZZ blijven volop in ontwikkeling. Samen met toezichthouders, opdrachtgevers en uitvoerders zoeken we steeds naar mogelijkheden om de bijzondere vormen van zorg en de kwaliteit ervan in beeld te brengen. Om vraaggericht te kunnen blijven werken én ondernemen alsook uitdaging te behouden in ons werk, blijven we de verbinding zoeken met onze opdrachtgevers en andere betrokkenen. De waarde die we kunnen toevoegen aan het welzijn en geluk van kwetsbare mensen staat steeds centraal. Samen, in verbinding, komen we tot zorg- en dienstverlening waar zowel cliënten, ondernemers als opdrachtgevers de toegevoegde waarde van zien én voelen.

SZZ volgt het in 2017 opgestelde 'Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg'. Dit biedt ons als zorgaanbieder de beste handvatten voor het opstellen van een eigen kwaliteitskader. Vanuit samenwerkingspartners is er een toenemende belangstelling voor de wijze waarop zorgorganisaties invulling geven aan de bouwstenen in dit kwaliteitskader. Het document dat voor u ligt laat zien op welke manier SZZ daar met haar ondernemers vorm aan heeft gegeven. We leggen hiermee verantwoording af voor het jaar 2019 en kijken alvast naar de plannen van 2020.

Dit vindt u terug in het kwaliteitskader:

- Hoe SZZ als spilorganisatie fungeert in de zorg op de zorgbedrijven;
- Wat de ervaringen zijn van de ondernemer;
- Hoe SZZ de zorgvraag van de cliënt bij de bedrijven borgt;
- Hoe ruimte, natuur en dieren als ook de juiste professionals deze zorg passend maken;
- Hoe de cliënt de zorg beleeft;
- Hoe SZZ, samen met de cliënt en de zorgboerderij, blijft zoeken naar aandachtspunten maar ook graag hoort wat er goed gaat;
- Hoe SZZ leert van wat nog beter kan zodat we morgen weer net iets beter zijn dan vandaag.

Over SZZ

Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ) is een koepelorganisatie van ruim 100 zorgboerderijen in Zeeland, Brabant en Zuid-Gelderland en is namens hen contractpartner van zorgkantoren en gemeenten. SZZ wil betekenisvol zijn voor zowel cliënten, ondernemers als opdrachtgevers.

De kernwaarden van SZZ:

1 aanspreekpunt in de regio

Zorg in **samenhang** en **afstemming**

Transparant en **toegankelijk**

We doen het **samen**

De plaats waar de zorg plaatsvindt is bijzonder: in een groene omgeving met dieren en planten, waar volop ruimte is en mogelijkheden zijn om te bewegen. Iedere zorgboerderij is uniek en dat maakt ook SZZ als koepelorganisatie uniek: mensen van alle leeftijden met de meest uiteenlopende zorgvragen kunnen terecht bij professionals op onze zorgbedrijven. Alle bedrijven voldoen bovendien aan de kwaliteitsnormen in de zorg en zijn in het bezit van een actueel kwaliteitskeurmerk.

SZZ biedt de aangesloten bedrijven een scala aan diensten en producten aan, zoals het faciliteren van inkoopafspraken en ondersteunen bij het administratieve proces. Door gezamenlijk in te kopen of zaken te organiseren kan efficiënt en kostenbesparend gewerkt worden.

Daarnaast is SZZ verantwoordelijk voor meer dan 2500 cliënten die, via onze Zorg in Natura contracten, zorg ontvangen op de zorgboerderijen. Daarom maken we afspraken over de kwaliteit van zorg en bieden we onder andere:

- Een vertrouwenspersoon in elke regio;
- Een onafhankelijk klachtenfunctionaris;
- Een vertrouwenspersoon Wet Zorg Dwang;
- Een klachten- en geschillencommissie;
- Een zorgadministratiesysteem met cliëntportaal;
- Beveiligde mail (Zorgmail);
- Deskundigheidsbevordering.

Alle aangesloten bedrijven zijn via SZZ verzekerd voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid.

Aangesloten zorgboerderijen



Missie

SZZ is de professionele zorgboerenorganisatie in Zeeland, Brabant en Zuid-Gelderland die haar leden ondersteunt om zo 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

Professionalisering

Het bouwen aan een solide en professionele organisatie. Enerzijds door een kritisch toelatingsbeleid* en een coöperatief gedachtengoed, anderzijds door de ondernemersgeest en kennis binnen de organisatie te gebruiken om kansen in de markt te benutten.

Ondersteuning

SZZ ondersteunt haar 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.

Samenwerking

Op doeltreffende wijze invulling geven aan deskundigheidsbevordering en samenwerking in de breedste zin van het woord. Steeds afgestemd op de wensen, eisen en behoeften van de leden. Daarbij stimuleert SZZ de creativiteit in aanbod en methodiek bij de ondernemers. Samen borgen we zo alle “Zorg in Natura” activiteiten.

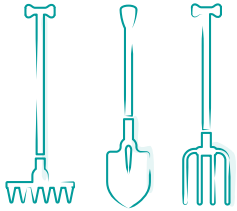
Positionering

SZZ zet in op positionering en het vergroten van de zichtbaarheid van haar organisatie en haar leden bij relevante stakeholders. Dit om jaarlijkse productieafspraken te kunnen maken (WLZ, WMO en Jeugdwet) die optimaal aansluiten bij de mogelijkheden van de bedrijven.

*Toelatingsbeleid is in 2019 opnieuw aangescherpt.



Kernwaarden



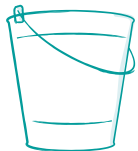
Natuurlijk samenwerken

Samen bereik je meer. Professionaliteit en kwaliteit gaan hand in hand met gezond boerenverstand, ondernemingsgeest en het coöperatieve gedachtengoed.



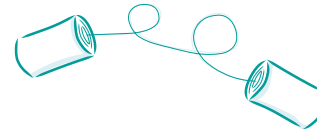
Toegevoegde waarde

We zetten altijd net een stapje extra. We zijn niet tevreden met een zesje, maar proberen eruit te halen wat erin zit. Wel blijven we realistisch en gebruiken we ons nuchtere boerenverstand.



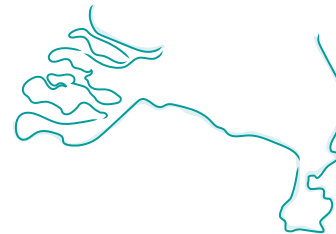
Resultaat door slim organiseren

We gaan voor resultaat. Of het nu klein of groot is, op de korte of lange termijn. We focussen op resultaat door slagvaardig en efficiënt toe te werken naar de gestelde doelen, zonder daarbij de menselijke factor uit het oog te verliezen. Normaal waar het kan, speciaal waar nodig. Zelf doen wanneer dit kan, maar samen met anderen wanneer dat beter is.



Open en eerlijke communicatie

We doen wat we beloven en zijn eerlijk en transparant. Korte lijnen, naar elkaar luisteren en elkaar respecteren vormen hierbij de rode draad.



Betrokken en dichtbij in de regio

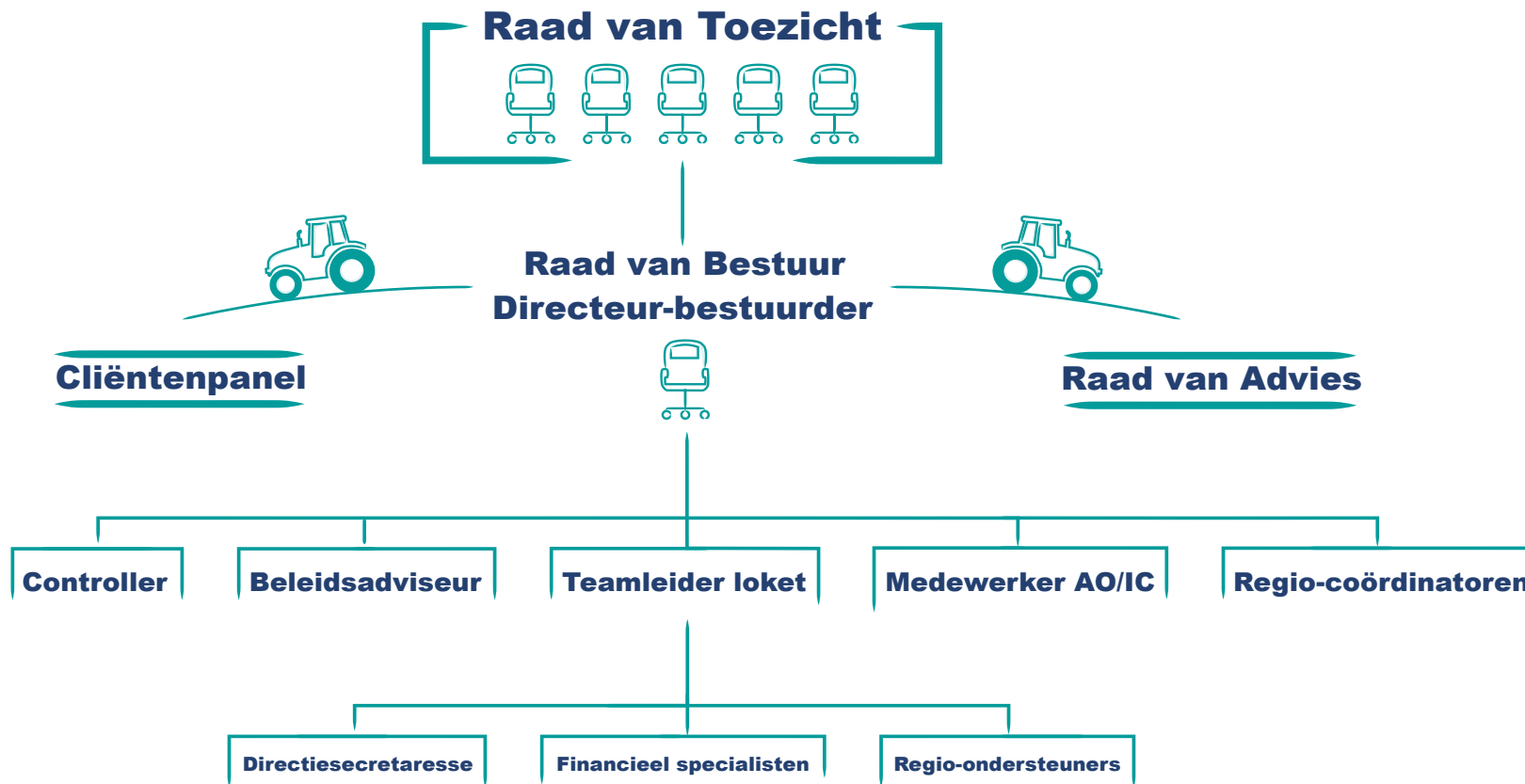
Beleid, innovatie en kwaliteit worden centraal ingekaderd, afgestemd op wat er in de regio speelt en geïmplementeerd. Informatiestromen lopen hierbij niet alleen top-down, maar juist ook bottom-up. Bereikbaarheid en “er zijn” is cruciaal: SZZ is zichtbaar aanwezig.



Een 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. We houden als aanspreekpunt wel graag de regie in handen.

Organisatiestructuur



SZZ wil graag weten wat er speelt in de regio. Daarom werken we in drie regioteams: west, midden en oost. Per regio werkt een regio-coördinator samen met een medewerker van het Zorgloket: de regio-ondersteuner. Zij worden op hun beurt weer ondersteund door verschillende disciplines, zoals bijvoorbeeld een beleidsadviseur.

Onze regio-coördinatoren kennen de ondernemers goed en bouwen samen met hen aan een uitgebreid netwerk binnen gemeenten en zorgkantoren. Door deze regionale aanpak kunnen we vraaggericht werken en zijn we van toegevoegde waarde voor ondernemers en hun cliënten.

Door onze toenemende aanwezigheid in de regio en personele uitbreidingen in 2019 is de overlegstructuur aangepast en zijn we meer gaan werken in werkgroepen. Gezien de complexiteit van de aanbestedingen zijn we daarnaast ook gestart met het werken in regionale aanbestedingsteams.

De teamleider Zorgloket is tevens Functionaris gegevensbescherming en de beleidsadviseur ondersteunt ook het cliëntenpanel.

Natuurlijk samenwerken met de ondernemer

Raad van Advies

SZZ is een stichting en werkt met een Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en Raad van Advies.

De Raad van Advies bestaat uit een vijftal zorgondernemers die gevestigd zijn in verschillende regio's waarbij de ondernemer van Zorgboerderij Buitengewoon toegevoegd is als extern adviseur. Zij leveren zorg aan verschillende doelgroepen, hebben een divers aanbod en verschillen qua bedrijfsgrootte in omvang. De Raad van Advies adviseert de bestuurder gevraagd en ongevraagd over de te nemen besluiten die van invloed zijn op het werk op de zorgbedrijven. De raad wordt daarbij ondersteund door de strategisch beleidsadviseur.

Activiteiten van de Raad van Advies:

- Een afvaardiging van de Raad van Advies heeft samen met de beleidsmedewerkster en Vilans in kaart gebracht wat de effecten van de 'Wet Zorg en Dwang' kunnen zijn en ook mogelijke oplossingen bekeken.
- In één van de jeugdregio's heeft een intensieve materiële controle plaatsgevonden. De leerpunten die uit dat onderzoek zijn voortgekomen zijn besproken met de Raad van Advies. Dit is omgezet in een factsheet en aanpassing van de AO/IC.

De Raad van Advies heeft samen met enkele leden ook inspraak op andere onderdelen in de organisatie zoals bijvoorbeeld in de Programmaraad Scholing.





Bouwsteen 1

Het zorgproces bij elke cliënt

Het zorgplan

Samen

In het zorgplan staat de cliënt centraal. Samen met de begeleider bepaalt de cliënt wat er in dit plan wordt opgenomen. Afhankelijk van de doelen die hij/zij wil bereiken en welke wensen en ontwikkelingsmogelijkheden er zijn wordt de zorgaanpak bepaald. De cliënt ondertekent dit plan en daarmee ook de leveringsvoorwaarden van SZZ. De zorgbedrijven hebben zich als lid van SZZ aan deze leveringsvoorwaarden gecommitteerd.

Minimaal tweemaal per jaar wordt de voortgang van het zorgplan geëvalueerd. Bij jeugdige cliënten frequenter. Dit kan leiden tot een aanpassing van het zorgplan of een andere indicatie. Andere deskundigen, maar ook het netwerk van de cliënt, worden bij de bespreking betrokken.

Delen

Het zorgplan wordt digitaal opgesteld volgens een vast format, waarin de diverse leefgebieden zijn verwerkt. Ook wordt gekeken welke risico's er zijn. De cliënt en/of zijn mantelzorgers hebben via het cliëntportaal van ONS, Caren Zorgt volledig zicht op het zorgdossier en kunnen zo de ontwikkelingen blijven volgen.

Ook kan een cliënt of de mantelzorger via het cliëntportaal informatie naar de zorgaanbieder sturen. De cliënt heeft hierbij altijd de regie.

Feedback

Veel van de feedback van cliënten wordt direct verwerkt. Immers, de ondernemers kunnen reële wensen van cliënten vrijwel altijd meteen inwilligen. De kleinschaligheid van de bedrijven en de korte lijnen tussen cliënt en begeleider maakt dat er continue oog is voor de wensen van de cliënt. Deze wensen worden voor zover mogelijk en passend bij de doelen in het zorgplan gerealiseerd.

De kracht van de zorgboerderij

Mensen met een beperking

Alle mensen hebben mogelijkheden. Met rust, regelmaat en ruimte als basis biedt de zorgboerderij een ideale omgeving voor mensen met een verstandelijke beperking om die mogelijkheden optimaal te benutten. Het werken in een natuurlijke omgeving met dieren en planten biedt een gestructureerde daginvulling waardoor de gedragsproblemen beperkt blijven. Hier worden persoonlijke uitdagingen aan toegevoegd, op basis van de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Door het hebben van status als hulpboer en de interactie met anderen groeit bovendien het zelfvertrouwen en de zelfwaardering bij cliënten.

Kinderen

Kinderen ontwikkelen zich spelenderwijs. De zorgboerderij biedt ze daarvoor de perfecte plek. Want buitenlucht, dieren, beweging en begeleiding zijn bouwstenen die kinderen nodig hebben om stress te verlagen, overgewicht tegen te gaan en interactie te bevorderen.

Het staat vast dat de gestructureerde omgeving van de zorgboerderij een positieve invloed heeft op het (motorisch)functioneren van kinderen. Ze ontwikkelen er (samen)speelgedrag en zoeken als vanzelf toenadering tot dieren of leeftijdsgenoten.

Jongeren

Jongeren zijn vaak zoekende, o.a. naar bevestiging van hun talenten en hun eigen identiteit. Veelvuldig buiten bezig zijn biedt hen de structuur en houvast die ze nodig hebben. Daarnaast levert het werken op de zorgboerderij een gezonde eetlust en een gezond slaapritme op. Op mentaal en sociaal vlak leren ze contact te maken met anderen. Ook leren ze waar hun interesses liggen en hoeveel voldoening het geeft om iets te leren. De zorgboerderij is voor hen dan ook vaak de eerste stap naar echt werk.

Mensen met een psychische aandoening

Ruimte om je heen is ruimte in je hoofd. Voor mensen met een psychische aandoening biedt de zorgboerderij een ideale mix van rust, ruimte en regelmaat. Cliënten ervaren hier geen druk: ze zetten zich in wanneer ze kunnen en willen. De dieren hebben een ontstressende werking op de gemoedstoestand en oordelen niet. De verzorging van planten en dieren dwingt ritme af en biedt houvast. De dagstructuur kan het voedingspatroon van de cliënten verbeteren en stabiliseert het zorg- en middelengebruik. En voor wie zich even wil terugtrekken is er alle ruimte in de natuurlijke omgeving.

Ouderen

Hoe behoud je als oudere en mantelzorgverzorger zolang mogelijk kwaliteit van leven?

Door de goede aansluiting van de zorgboerderij op deze zorgvraag is er een toenemende vraag naar zorgboerderijen voor (dementerende) ouderen.

- Werken met de handen, dichtbij de natuur, bij de dieren stimuleert lichaam en geest.
- Bewegen in de groene buitenruimte en het ondernemen van activiteiten dragen bij aan het behouden en/of verbeteren van de conditie en de nachtrust.
- Het gezamenlijk verzorgen, bereiden en nuttigen van de warme maaltijd bevordert de eetlust.
- Plezierig en nuttig bezig zijn en in contact blijven met anderen leidt vaak tot uitstel van opname in een zorginstelling.



Zorgvormen

- Dagbesteding
- Begeleiding
- Behandeling
- Tijdelijk verblijf/logeren/respijtzorg
- Werktoeleiding/arbeidsmatige dagbesteding
- Kleinschalig wonen
- Tijdelijke schooluitvallers

Voor volwassenen met:

- Geheugenproblemen
- Niet-aangeboren hersenletsel
- Een vorm van autisme (ASS)
- Verslavingsproblemen
- Psychische problematiek
- Een verstandelijke beperking

Voor jongeren met:

- Gedragsproblemen
- Hechtingsstoornissen
- Ontwikkelingsproblematiek
- Een problematische thuissituatie
- Opvoedingsproblemen



de
Binnen veld
EXPRESS

Bouwsteen 2

Cliëntmedezeggenschap

Inspraak per boerderij

Het organiseren van inspraak van cliënten en hun naastbetrokkenen is een verplicht onderdeel van de kwaliteitskeurmerken. De wijze waarop dit gebeurt kan per zorgboerderij verschillen.

De open sfeer op de zorgboerderij en de korte communicatielijnen met de ondernemer dragen positief bij aan het meedenken en -praten door de cliënt over het invullen van ruimtes, activiteiten en zorg.

Daarnaast houden de meeste bedrijven jaarlijks een aantal cliëntavonden waar ook de naastbetrokkenen bij worden uitgenodigd. De wat grotere zorgboerderijen hebben een eigen cliëntenraad.

SZZ heeft alle zorgboerderijen geïnformeerd over de wijzingen in de Wet op de Cliëntmedezeggenschap die per 1 juli 2020 ingaan. Zo wijzigt de inspraak op onderwerpen die van invloed zijn op het dagelijks leven van cliënten van inspraak naar instemming.

Cliëntenpanel

In het digitale cliëntenpanel van SZZ worden cliënten bevraagd over de inzet van SZZ ten aanzien van de kwaliteit van zorg op de verschillende zorgboerderijen. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld cliëntmedezeggenschap, kwaliteit van zorg, het zorgplan en de vertrouwenspersoon. In 2019 is onderzoek gedaan naar de functionaliteit van dit cliëntenpanel. Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat zorgondernemers meer aandacht mogen schenken aan cliëntmedezeggenschap op het niveau van SZZ. En dat cliënten die wél een bijdrage leveren aan medezeggenschap tevreden zijn over het cliëntenpanel. Hoewel ze tevreden zijn over de vorm, adviseren sommige cliënten wel om een bijeenkomst te organiseren. SZZ is bezig met het organiseren van een collectieve cliëntenraad en wordt hierin ondersteund door het Netwerk Cliënt en Raad Zorg.

In de afgelopen maanden hebben we navraag gedaan naar de beleving van de Corona-crisis onder de cliënten. Zie pagina 20.

Vanzelfsprekend

Cliënten op diverse zorgboerderijen werken met 'Vanzelfsprekend'.

'Vanzelfsprekend' is een eenvoudig hulpmiddel om de cliënt aan het woord te laten en zo inzicht te krijgen in de effecten van de geleverde zorg. Cliënten vullen voor de intake en voor elke evaluatie een vragenlijst in.

Het doel is meervoudig:

- **Emancipatie van de cliënt:** de cliënt krijgt meer regie op het eigen (herstel) proces en wordt actief ondersteund bij het opstellen van een eigen gezondheidsplan;
- **Effectmeting:** de zorgverlener, aanbieder en financier krijgen inzage in de effectiviteit van de geleverde zorg;
- **Tevredenheid:** wordt gemeten op de eerder gestelde doelen.

'Vanzelfsprekend' is een onafhankelijke monitor voor cliënttevredenheid en effectiviteit.

Het streven is dat alle cliënten gebruik maken van 'Vanzelfsprekend'. Om het gebruik ervan te stimuleren en vergemakkelijken willen we 'Vanzelfsprekend' in 2020 ontsluiten via het cliëntportaal van de Zorgadministratie ONS (Caren Zorgt).



Vanzelfsprekend

Deelnemers:

61% man
36% vrouw
3% anders

Rapportcijfers cliënten:

Algemeen cijfer	8,1
Beoordeling boerderij	8,4
Samenwerking met begeleiders	8,3
Tevredenheid over zichzelf op de boerderij	7,8
Over andere deelnemers	7,7

Rapportcijfers naastbetrokkenen:

- Algemeen cijfer 9,5
- Voor zichzelf geven cliënten aan, dat ze gezien worden, er meer rust thuis is en dat ze minder klachten en medicijnen nodig hebben.
 - Bij 75% van de ouderen wordt aangegeven dat ze door de zorgboerderij actiever zijn geworden, beter eten en minder zorg van andere zorgorganisaties nodig is.

“Ze zijn er altijd, voel me serieus genomen, deskundig.”

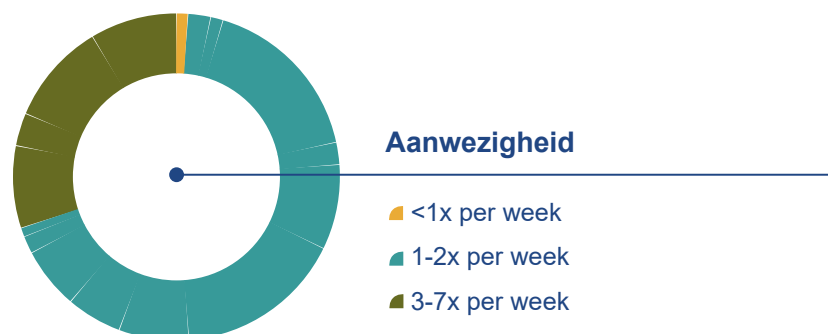
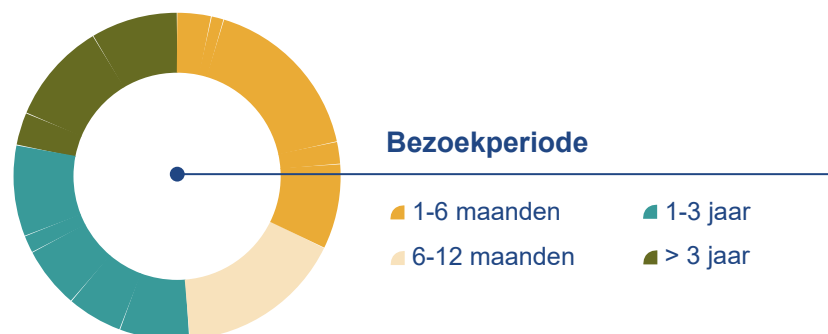
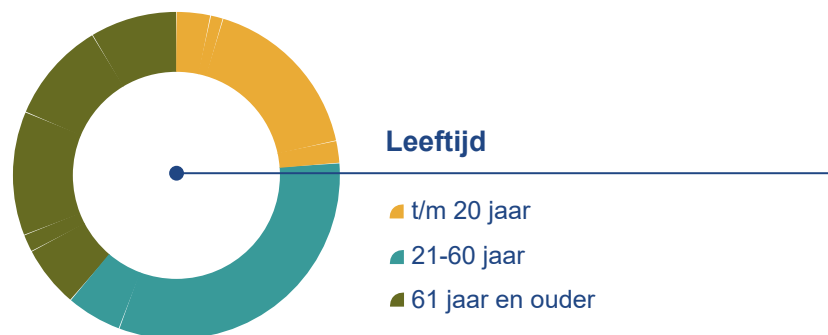
“We worden ontlast en hebben daardoor minder zorgen en meer rust.”

“Door de boerderij is hij gelukkiger, vertoont minder probleemgedrag en gaat beter om met leeftijdgenoten.”

- Naastbetrokkenen

“Ik heb nooit geloofd dat er engelen bestaan, maar hier op deze zorgboerderij, daar is er echt een!”

- Partner van een oudere met dementie



SZZ gelooft in de effecten van de hoogwaardige kleinschalige zorg in een natuurlijke omgeving met dieren en planten.

Hoe is dat echter voor onze cliënten en hun naasten?

Op deze vraag hebben 429 cliënten gereageerd door middel van het invullen van vragenlijsten voor, tijdens en bij uitstroom van de zorg door middel van het onafhankelijk meetinstrument 'Vanzelfsprekend'.

De vragenlijsten zijn zo opgesteld dat cliënten beter voorbereid zijn tijdens de diverse gesprekken die ze op de zorgboerderij hebben. (intake, evaluatie, exit)

Rapportcijfer cliënten

8.1

Een goed cijfer zeker omdat we vooral op onze zorgboerderijen voor ouderen een toename van de zorgzwaarte zien; enerzijds door late instroom en anderzijds doordat er nauwelijks doorstroom naar het verzorgingstehuis is.

Het is geen uitzondering meer dat cliënten helemaal niet meer opgenomen worden en de uitstroom deels bepaald wordt door overlijden van cliënten.

Rapportcijfer naastbetrokkenen

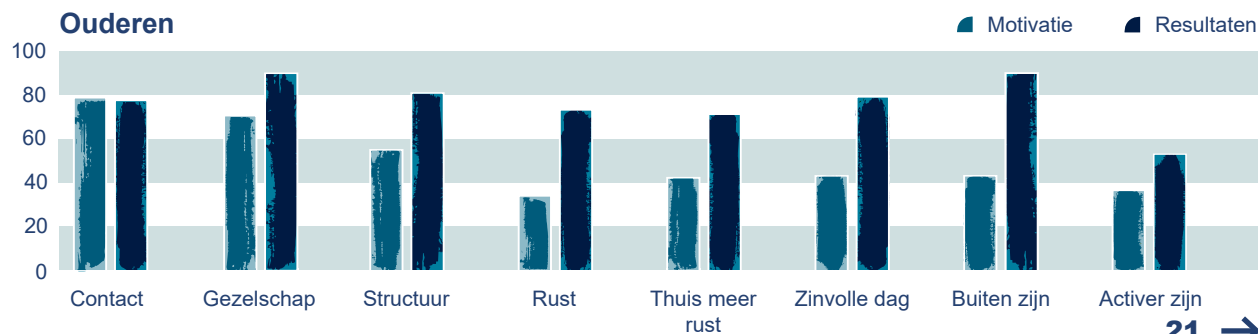
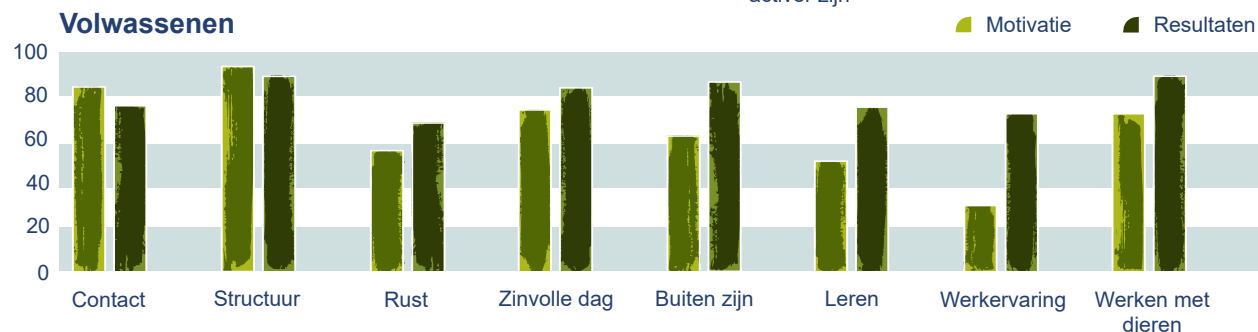
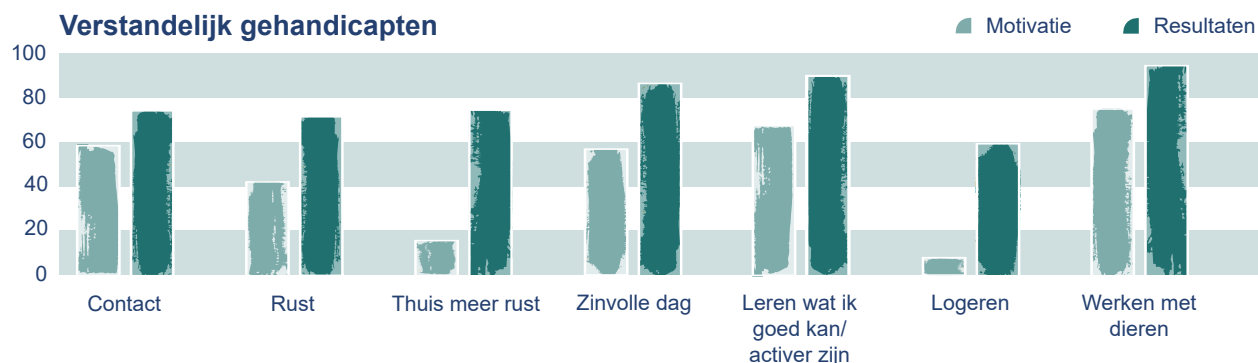
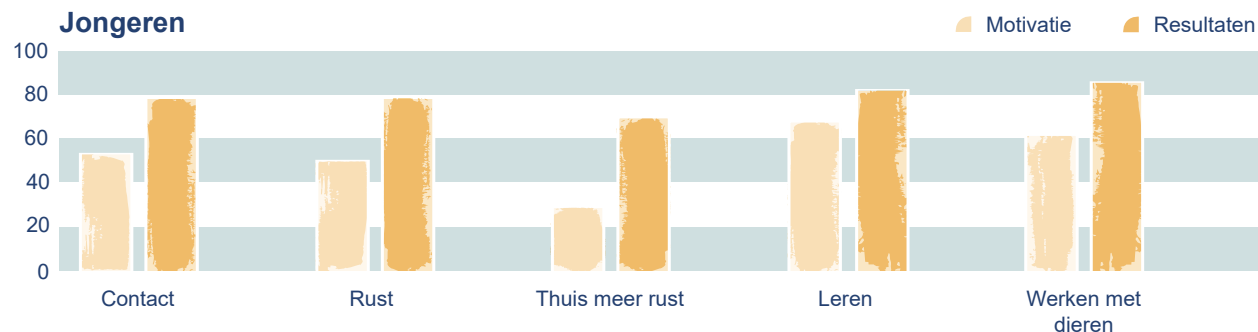
9.5

De naastbetrokkenen geven met een gerust hart de zorg uit handen.

Wat valt verder nog op:

- Bij ouderen en jongeren is een groot verschil in de verwachtingen bij aanvang en de resultaten aan het einde van een zorgtraject. (Dementerende) ouderen willen in eerste instantie niet deelnemen aan de zorg op een zorgboerderij. Nadat de eerste schroom is overwonnen valt op dat met name de vele contacten, de rust, ontspanning, de structuur en actief buiten bezig zijn een positieve bijdrage levert aan de ontwikkeling en de stabilisering enerzijds en het gedrag anderzijds.
- De motivatie en resultaten van mensen met een verstandelijke beperking en volwassenen sluiten beter op elkaar aan. Wat bij beiden opvalt is dat het buiten bezig zijn, de dieren, het tuinieren, de rust en de positieve stimulans een groot effect hebben op het zelfbeeld. Ze voelen zich weer nuttig en tellen weer mee.
- De doorstroom naar werkelijke arbeid blijft uit en voor veel mensen is de dagbesteding dan ook de poort naar de maatschappij.

Het verheugt ons te lezen dat de zorg en de zorgboerderijen zo hoog gewaardeerd worden. We blijven ons daarom vanzelfsprekend ook in 2020 inzetten voor een hoge kwaliteit en professionaliteit van zorg.



Kwaliteit van zorg op de zorgboerderij

Kwaliteitskeurmerk

SZZ streeft samen met de aangesloten zorgboerderijen steeds naar kwalitatief hoogwaardige zorg. Daarbij dienen alle aangesloten zorgboerderijen over een kwaliteitskeurmerk te beschikken. De zorgboeren zijn vrij om te kiezen tussen het HKZ, ISO of FLZ kwaliteitskeurmerk. Zaken die in het keurmerk worden vastgelegd zijn o.a.:

- De inzet van het juiste personeel;
- Een goede visie op zorg en aanwezigheid van de juiste protocollen;
- Het privacy beleid;
- De waarborg van inspraak van cliënten;
- De klachtenregeling.

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

Klachten en geschillen

Ook als het een keer niet goed gaat is SZZ er. Zowel voor de ondernemer, medewerkers als de cliënt. In 2019 is daarom het klachtenprotocol geactualiseerd en aangevuld met het afwegingskader. Het zorgbedrijf kan zich aansluiten bij een klachten- en geschillencommissie, afhankelijk van het gekozen kwaliteitskeurmerk. De FLZ heeft deze zelfstandig georganiseerd. Voor de ondernemers met het HKZ of ISO keurmerk heeft SZZ afspraken met De Geschillencommissie Zorg.

Cliënten hebben op iedere zorgboerderij toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris, een vertrouwenspersoon en een cliëntondersteuner van Zorgbelang, ongeacht het keurmerk en de financieringsvorm van de desbetreffende zorgboerderij. SZZ heeft met Adviespunt/Zorgbelang afspraken gemaakt over de inzet.

De klachtenfunctionaris werkt zowel voor cliënten als medewerkers/vrijwilligers. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn terug te vinden [op onze website](#).

Inventarisatie klachten

In 2019 zijn er geen officiële klachten van cliënten geweest. Wel heeft SZZ een aantal keren contact gehad met de IGJ betreffende onderzoeken die hebben plaatsgevonden op enkele zorgboerderijen.

Bij zorgwekkende signalen neemt Zorgbelang contact op met SZZ.

Vanwege het belang dat cliënten bekend zijn met de vertrouwenspersonen is afgesproken om de werkwijze aan te passen. De vertrouwenspersonen hebben hierover in 2020 overleg met de regio-coördinatoren.

Interne Dossier Controles

Transparantie en opvolging van gemaakte afspraken zijn belangrijk. Daarom controleert SZZ door middel van steekproefsgewijze Interne Dossier Controles (IDC's) of de zorg ook daadwerkelijk en rechtmatig is geleverd door de zorgboerderij. En of de door ons gemaakte afspraken zijn nagekomen. Naar aanleiding van de afgenomen IDC's in 2019 is het advies aan de zorgboeren uitgebracht om alle gegevens rond het zorgplan consequent en uniform vast te leggen in ONS. Blijkt uit controle dat dit niet het geval is, dan volgen er verbetermaatregelen die door de regio-coördinator worden besproken met de ondernemer.

Voortgangsgesprekken regio-coördinatoren

SZZ streeft naar korte communicatielijnen en er 'zijn'. Daarom brengt de regio-coördinator frequent een bezoek aan de zorgboerderij voor een voortgangsgesprek. Onderwerpen die aan bod komen hebben zowel betrekking op de algemene bedrijfsvoering als op communicatie en kwaliteitseisen. Uiteraard is er ook ruimte om urgente zaken te bespreken. Deze gesprekken verdiepen de samenwerking, dragen bij aan de ontwikkeling van de ondernemer én geeft SZZ inzicht in wat er speelt op de zorgboerderij. Deze kennis en informatie kunnen de regio-coördinatoren vervolgens meenemen in de gesprekken met opdrachtgevers.

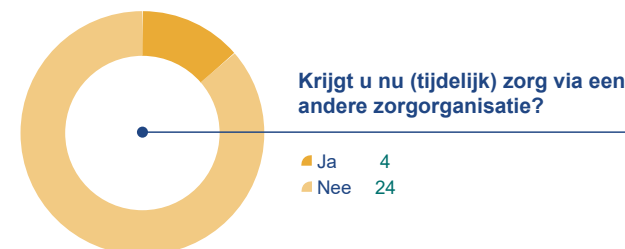
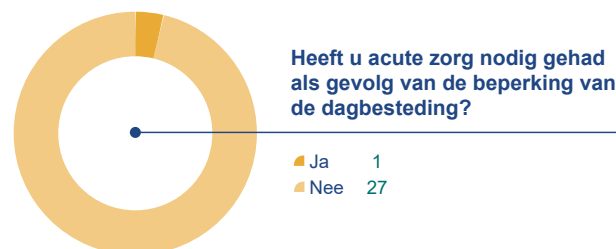
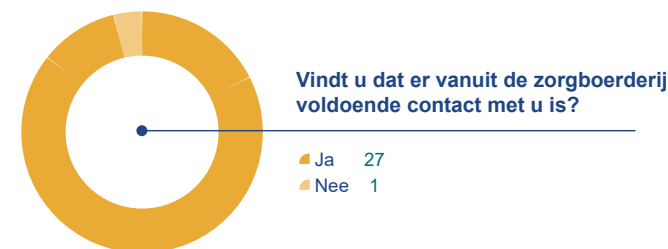
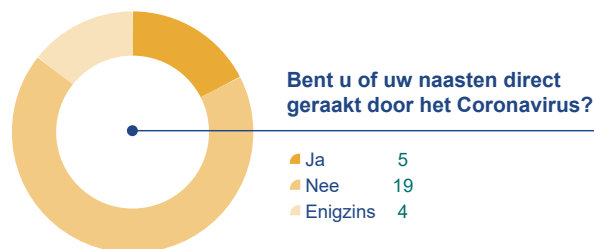




Uitkomst Corona onderzoek cliëntenpanel

In maart van dit jaar heeft het Coronavirus zijn intrede gedaan in Nederland. Dit heeft grote impact op alle Nederlanders, maar vooral op kwetsbare mensen. Bedrijven gingen op slot, verpleeghuizen ontvingen geen bezoekers meer en werkend Nederland moest zoveel mogelijk thuiswerken. De mensen die zorg ontvingen kregen ineens geen zorg meer of veel minder dan ze gewend zijn. Ook de SZZ zorgbedrijven leverden tijdelijk alternatieve dienstverlening, immers de maatregelen gelden ook voor hen. De druk op mantelzorgers is hierdoor fors toegenomen en ook voor de cliënten is dit een hele moeilijke tijd. Hoe ervaren onze cliënten de druk nu werkelijk? SZZ heeft door middel van deze enquête een beeld gekregen van de beleving van de cliënten en verwacht dat dit bijdraagt aan een effectieve werkwijze bij een volgende crisis.

Aantal respondenten: 28



Interview Vijal

“Ze confronteren je met jezelf, maar je voelt dat dat uit zorgzaamheid is. Ze gaan met me om zoals ze dat met hun eigen kinderen doen: ze bellen me na, vragen waar je bent als je te laat bent, je krijgt op je kop maar ze troosten je ook bij als er iets gebeurd is waardoor je verdriet hebt.”

-Vijal

Vijal is 23 jaar en sinds 2,5 jaar woonachtig bij jeugdhulpverleningsorganisatie De Helenahoeve in Helenaveen.

Samen met zijn broer groeit hij op met zijn moeder, waarmee hij nog af en toe contact heeft. Zijn vader heeft hij nooit gekend. Zijn broer die nu in Helmond woont ziet hij regelmatig.

Op zijn 17e maakt Vijal al kennis met de hulpverlening. Zo woont hij een tijdje in een gesloten jeugdverblijf. Hierna volgen de eerste verkennende gesprekken bij de Helenahoeve.

Tijdens het intakegesprek wordt er gesproken over wat hij nodig heeft om zich te kunnen ontwikkelen, wat zijn talenten, valkuilen en risico's zijn en wat hij wil bereiken. Hij start met een woonplek in het zelfstandig jongenshuis. Na een paar maanden met toch redelijk wat structuur blijkt deze locatie te vrij voor hem. Tijdens het evaluatiegesprek, zo'n 4 maanden later, wordt besloten dat Vijal verplaatst wordt naar een huis met meer structuur.

Na een verblijf van een half jaar in, wat de jongeren "het Pomphuis" noemen (het staat nl. dicht bij de benzinepomp), valt het kwartje bij Vijal. *Hij is inmiddels 21 en wil niet meer leven naar de structuur en regels van een jonge jongen. Hij wil bewijzen dat hij het echt wel zelf kan.*

Op dit moment woont Vijal in een 'Fasehuis', betaalt zelf de huur maar krijgt nog wel begeleiding. Hij kookt elke dag en doet zelf zijn boodschappen. Zijn medebewoners hebben hun eigen problemen en leven allemaal wat teruggetrokken. Dat vindt hij jammer, hij zou best iets meer contact willen.

Vijal over zijn begeleiding:

"Het continue spiegelen en reflecteren heeft mij enorm geholpen. De begeleiders en Bas en Melinda geven aan dat je het ook echt wel zelf moet willen. De feedback is super direct en eerlijk en de begeleiding zegt waar het op staat. Dat heeft me echt enorm geholpen maar tegelijkertijd vind ik die confrontatie ook echt moeilijk. Wat heel erg fijn is, is dat iedereen enorm zijn best doet zodat wij ons ook echt thuis voelen.*

Wat ik ook belangrijk vind voor alle jongeren is dat ik in alle rust mijn eigen pad heb kunnen volgen om zo mijn toekomst weer op de rit te krijgen. Eindelijk had ik een keer niet het gevoel van 'oh, mijn indicatie loopt af, ik sta weer op straat en weet niet waar naar toe en wat te doen'. Bij de Helenahoeve hebben ze alle vormen van jeugdzorg: van 24 uur tot kamertraining. Zo fijn dat je niet weer naar een nieuwe organisatie en nieuwe begeleiders hoeft.

Ook de rust van de omgeving van de zorgboerderij heeft echt geholpen. Er zijn echt totaal geen verleidingen op het platteland, het is er zelfs saai. Maar dat is voor nu heel goed."

Op dit moment zit hij in het eerste jaar van de opleiding junior accountmanager in Eindhoven en heeft een bijbaan bij de Sting. In zijn vrije tijd kijkt hij naar series op Netflix en tekent prachtige strips. Hij houdt hij erg van muziek en het bezoeken van (RAP)festivals.

"Bas, de eigenaar van de Helenahoeve is een (z)ware inspiratiebron voor mij. Hij werkt zo hard en heeft al zoveel bereikt. Ik wil ook iets bereiken en weet nu dus dat ik hard moet werken voor een goeie toekomst."

De doelen die hij nu nastreeft zijn;

- Het verleden achter zich laten, het falen, de depressie;
- Goed leren plannen en organiseren, dat vindt hij nog echt moeilijk;
- School afmaken (Vijal had een slechte start in de 1e schoolperiode: boeken te laat, te weinig aanwezig), goed leren, organiseren en plannen. Hij hoopt dat hij het 1e jaar haalt.
- Zijn rijbewijs gaan halen, dat zou vrijheid geven.

Hij ziet er tegenop om weg te gaan bij de Helenahoeve, omdat hij er nu ook nog niet klaar voor is. Aan de andere kant wil hij wel erg graag op zichzelf wonen. Dichtbij of in een stad, in een rustige wijk.

Tot slot merkt Vijal op dat meer zorginstellingen een voorbeeld kunnen nemen aan de werkwijze van de Helenahoeve. *"Waar je je gewoon in je eigen tijd kunt ontwikkelen en waar "echte" aandacht en betrokkenheid is."*

*Ondernemers op de Helenahoeve

Bouwsteen 3

Reflectie in teams

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

Jaarcyclus

Een kwaliteitsbeleid is noodzakelijk om in deze groeiende organisatie alle processen goed op elkaar aan te kunnen laten sluiten en van ervaringen te leren. Voor ons kwaliteitssysteem hebben we daarom een jaarcyclus ontwikkeld.

Binnen onze overlegstructuur is constant aandacht voor verbetermogelijkheden. Deze worden opgenomen in de verbetermatrix.

Verbetermatrix

De verbetermatrix is een middel om verbeteropstellen vast te leggen en op te volgen. In de matrix staan we stil bij vier belanghebbenden, namelijk:

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

Vanuit de wens van de ondernemers om de communicatie anders vorm te geven organiseert SZZ haar regiobijeenkomsten nu frequenter, in een andere samenstelling (doelgroepgericht) en met een meer gevarieerd programma. Naast contractuele veranderingen in de regio wordt jaarlijks met alle leden de actuele casuïstiek besproken.

Tijdens deze bijeenkomsten staat niet alleen het ontmoeten en het bevorderen van deskundigheid centraal, maar willen we ook een inspraakmogelijkheid bieden voor onze leden.

Door het Zorgloket is ingezet op het consequent gebruik van ONS en Qoden. Inmiddels zijn alle dossiers gedigitaliseerd. De regio-ondersteuners helpen op verzoek ondernemers in het gebruik van ONS op locatie. SZZ volgt het zorgproces rond de individuele cliënt door een check uit te voeren op een actueel zorgplan en aanwezigheid van een risico-inventarisatie en rapportages.

Hei-dag Wij zijn SZZ

In 2019 hebben bij SZZ groei van- en diverse wisselingen in het personeelsbestand plaatsgevonden. Daarom hebben we een hei-dag georganiseerd met als hoofddoel een verdiepende onderlinge kennismaking en het stimuleren van het 'wij gevoel'. Naast bewustwording van de waarden en kwaliteiten van de individuele medewerkers kwam ook een reflectie op het eigen functioneren en het functioneren van het team aan de orde. Samen hebben we onderzocht waar we staan en waar we ons de komende periode op willen richten. Dit boeiende proces krijgt in 2020 een vervolg.

Kwaliteitsbeleid jaarcyclus

Jaarplan

Actiepuntenlijst

System
beoordeling

Overlegstructuur

Hei-dag en
opvolging

- Groot overleg
- Klein overleg
- Zorgloket
overleg

Werkgroep
kwaliteit

Verbetermatrix

Betrokken en vakbekwame professionals

Al onze zorgbedrijven beschikken over kundig personeel, gemotiveerd en vakbekwaam in de uitvoering van de te leveren zorg. Dit is geborgd in het kwaliteitskeurmerk. Tijdens de voortgangsgesprekken tussen de regio-coördinator en de ondernemer is de vakbekwaamheid regelmatig onderwerp van gesprek. In de contracten staan eisen opgenomen over de vereiste opleidingsnorm van begeleiders. Bovendien wordt de bekwaamheid van medewerkers getoetst tijdens Interne Dossier Controles.

De zorgvraag van cliënten op de zorgboerderij wordt alsnar complexer. Begeleiders dienen over steeds meer kennis en vaardigheden te beschikken. Daarom is SZZ, met name voor de behandelcapaciteit in 2019, een samenwerking aangegaan met Expertisecentrum Advisium van 's-Heerenloo. Daarnaast voeren we het gesprek met de ondernemers over het inzetten van het juiste personeel bij de juiste zorgvraag (norm verantwoorde werktoedeling). Ook zijn de professionele standaarden, met name in de jeugdhulp, toegenomen.

Om deskundigheidsbevordering te optimaliseren stimuleert en faciliteert SZZ de aangesloten zorgbedrijven op diverse manieren. SZZ werkt samen met diverse trainers en opleiders waaronder [Hakademie](#). [Hakademie](#) biedt onze zorgboerderijen en hun medewerkers de mogelijkheid tot het volgen van opleidingen, trainingen en intervisie.

Alle opleidingen zijn toegankelijk via de [De SZZ leeromgeving](#) voor alle aangesloten bedrijven en hun medewerkers. Er wordt een veelheid aan vakkennis aangeboden in diverse vormen: van opleiding, e-learning tot lezing.

In oktober van 2019 heeft het goed bezochte SZZ congres 'De Kracht van Samenwerken' plaatsgevonden. Naast ruimte voor ontmoeting en netwerken vonden er ook lezingen en diverse workshops plaats. De belangrijkste lezingen die op het programma stonden waren 'Relationeel werken via de Presentiebenadering' en 'Vitamine G en het effect van Groen op de gezondheid'.

SZZ vindt het belangrijk dat noviteit en diversiteit in het aanbod op de bedrijven zichtbaar is en blijft. En kijkt samen met de ondernemers naar mogelijkheden om de initiatieven op te schalen. Om dit te stimuleren is de 'SZZ Innovatieprijs en Stimuleringsprijs' in het leven geroepen. Een prijs welke afgelopen jaar weer is uitgereikt aan 3 winnaars met prachtige initiatieven.

Om het scholingsaanbod beter aan te laten sluiten bij de vraag van de ondernemingen start dit jaar de Programmaraad Scholing. Hieraan nemen 4 ondernemers en de opleidingsverantwoordelijke van SZZ deel.

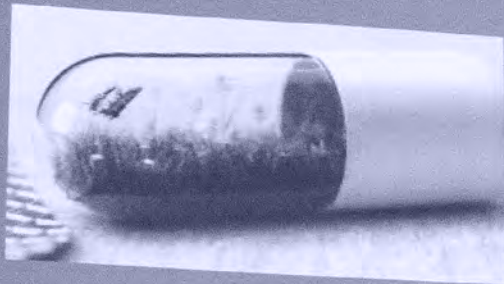
Natuurlijk scholen ook de SZZ medewerkers zich bij. Zo hebben alle regio-coördinatoren de opleiding 'Jurist in de Zorg' gevolgd en de medewerkers van het Zorgloket een communicatietraining.

Natuur = Multivitamine G

Greep uit het opleidingsaanbod:

Systeemtherapie – Lorentzhuis

De eerste 13 mensen die de opleiding voor Systeem Therapeutisch Werker hebben gevolgd zijn klaar en geslaagd voor de opleiding.



Zintuiglijke
ervaringen

Vrijheid

Weerbaarheid

Verbondenheid



Continue aanbod:

SMART Training

Leren resultaatgericht doelen te formuleren ten behoeve van het zorgplan van cliënten.

Agressie & conflicthantering

Leren omgaan met verschillende vormen van (verbale) agressie.

Hoe geven SZZ en de
zorgboerderij samen
uitvoering aan de zorg?



Ellen en Lucian Sam-en in gesprek

Ellen Hoeckx

Is regio-coördinator West-Brabant /Zeeland.

Lucian Voet

Is eigenaresse en oprichter van Zorgboerderij Sam-en.

Wat gaat goed en wat kan nog beter?

Ellen: *“Het is van belang balans te houden tussen het geven van richtlijnen enerzijds en anderzijds het geven van vrijheid aan de bedrijven in hoe zij bepaalde zaken kunnen integreren in hun omgeving.”*

Hoe vindt het onderzoek naar cliënt-ervaringen plaats?

Ellen: *“De bedrijven hebben hun medezeggenschap op 3 niveaus georganiseerd: inbreng bij het individuele zorgplan, inspraak op groepsniveau en overall inspraak op boerderijniveau.*

In mijn regio zijn minimaal 30 panelleden die deelnemen aan het cliëntenpanel. Dit kan nog beter. Hoewel ondernemers hun best doen, blijkt SZZ voor cliënten toch ver weg. Het zou misschien helpen als de cliënt de vragen op de zorgboerderij kan invullen met behulp van een computer. Ook werken in mijn regio ongeveer de helft van de bedrijven met ‘Vanzelfsprekend’. De rapportages vinden ze top, de vragenlijsten zijn echter niet altijd duidelijk.”

Ellen vertelt over Sam-en, de zorgboerderij van Lucian: *“Ik kom regelmatig bij Lucian, vaak als er cliënten zijn, veelal met een pittige zorgvraag. Ze zien er tevreden uit, de sfeer is er goed. Lucian noemt dat gewoon, maar het is niet gewoon. Zo zag ik een moeilijke cliënt die elders vastliep en het bij Lucian goed doet.”*

Heb je zicht op de wijze waarop de teamreflectie op de zorgboerderijen in jouw regio is geregeld?

Ellen: *“De wijze waarop teamreflectie binnen de bedrijven wordt ingevuld is divers en heeft ook te maken met de omvang van het team. Een actueel onderwerp waar aandacht voor is en dat verder uit gewerkt gaat worden met het oog op verbetering van de zorgverlening.”*

Komt dit punt ook terug bij de regiobijeenkomsten?

Ellen: *“De groepsgrootte bepaalt hoe verdiepend er gesproken wordt. De Oosterschelde regio is nu erg groot. Het splitsen van de groep in bijvoorbeeld Noord en Zuid zou een idee kunnen zijn. Dit is echter nog niet besproken maar krijgt zeker een plaats op de agenda in de nieuwe opzet van de regiobijeenkomsten.”*

Lucian: *“Er zijn bij de regio-bijeenkomsten mensen die wel aanwezig zijn maar die je de hele avond niet hoort. Daar mis je inbreng van en zij missen de feedback. Ook vind ik dat SZZ een aanwezigheidsverplichting van 90% moet instellen bij de bijeenkomsten. Ontwikkelen doe je tenslotte samen.”*

Hoe kijk jij naar de ontwikkeling van ondernemers en hun medewerkers?

Ellen: *“Afgelopen jaren zijn er veel stappen gezet. Mensen hebben zich enorm ontwikkeld, de motivatie is er en de eisen zijn flink aangescherpt. Er is meer duidelijkheid over het beleid en wat er van iedereen verwacht wordt. Ook komen er steeds meer vragen op SZZ af.”*

Naast de bestaande trainingen gaan we ook aan de slag met e-learning”. Lucian: *“Ook BHV?”* Ellen: *“Ook BHV.”*

De regio-coördinator houdt voortgangsgesprekken bij de bedrijven, hoe wordt dat ervaren?

Ellen: *“Het aantal gespreksonderwerpen tijdens de voortgangsgesprekken nemen toe. We gaan steeds een stapje verder t.a.v. scholing, vertrouwenspersoon, klachtenregeling e.d. Ook hier is het zoeken naar de juiste balans om te zorgen dat het geregeld ons niet boven het hoofd groeit.”*

Lucian: *“Ik ben heel blij dat we lid zijn van SZZ, het is een koepel. Ik kan bij Ellen als regio- coördinator goed ontladen als het me even te hoog zit. Mijn kracht zit in het uitvoerende werk met de kinderen. Ik leg daarom een aantal organisatorische zaken vol vertrouwen neer bij SZZ. Ellen houdt me wakker op belangrijke zaken rondom de bedrijfsvoering, ze is een goede spiegel voor me.”*

Op welk moment heb je dit jaar het gevoel gehad dat je als SZZ samen met de hele groep ondernemers meer kon bereiken dan alleen?

Ellen: *“Dat heb ik eigenlijk voortdurend. Bijvoorbeeld als ik samen met Lucian de zorginkoper op de zorgboerderij ontvang voor een accountgesprek.”* Lucian noemt een specifiek moment tijdens een regiobijeenkomst waarbij de inkoop moeizaam was verlopen. Ook al gaat het niet altijd goed, het vertrouwen van de ondernemers in SZZ en in een goede afloop was toen zo voelbaar.

Zijn er verbeterpunten voortgekomen uit die en mogelijk andere momenten?

Ellen: "Jazeker, zo gaan we regiobijeenkomsten anders organiseren, misschien meer met gelijke doelgroepen bij elkaar komen en werken met aanbestedingsteams."

Hoe geef jij invulling aan de zorg op Sam-en en wat vind jij prettig aan de samenwerking met SZZ?

Lucian: "Ons doel is het creëren van een veilige plek waar iedereen mag zijn wie hij is. De activiteiten die aangeboden worden zijn afgestemd op de individuele- en groepsdoelen waaraan de kinderen werken. Het met elkaar buiten bezig zijn en daaraan een goed gevoel overhouden staat voorop. Elke maand werken we met een ander thema waarop de inhoud van de activiteiten wordt aangepast. Bijvoorbeeld: Kwaliteiten en krachten, Normen en waarden, Toekomst en verwachtingen, Respect voor jezelf en de ander en Samenwerking. Alle activiteiten die aangeboden worden, met en zonder paard of ander dier, zijn gekoppeld aan het thema van de week. Bij kinderen die gedeeltelijk of geheel een time-out hebben van schoolse activiteiten, overleggen we met de school hoe onze activiteiten te combineren zijn met bijvoorbeeld huiswerk (zie onderwijsondersteuning)."

"Ik ben er trots op onderdeel te zijn van SZZ en vind het super fijn onderdeel te zijn van een groter geheel. De samenkomsten regionaal vind ik waardevol om zo in contact te komen met andere zorgaanbieders. Het gevoel niet alleen te staan maar samen sterk! Ook is het, doordat we elkaar regelmatig zien, makkelijker samen te overleggen over bepaalde onderwerpen of cliënten door te verwijzen naar elkaar. Het Zorgloket is voor mij een prettige back-up. Er wordt altijd meegedacht of geholpen. En zo kan ik ook altijd Ellen, onze regio-coördinator bellen met vragen."

Hoe geef jij het zorgproces rondom de individuele cliënt vorm?

Lucian: "Samen met de deelnemer, medewerker, ouders/verzorgers en verwijzer spreken we af hoe de begeleiding eruit gaat zien. Er worden doelen geformuleerd en een programma opgesteld. Afhankelijk van de zorgopdracht bestaat dit uit individuele begeleiding, groepsbegeleiding of een Equithérapie traject. Dit leggen we vast in een plan waarin ook tussentijdse evaluatie momenten afgesproken worden."

Wat doe jij op jouw bedrijf met betrekking tot cliënttevredenheid en cliëntervaringen?

Lucian: "Vanuit Sam-en organiseren we een ouderavond, we versturen nieuwsbrieven en mails met vragen naar alle ouders. Bij Sam-en werken we ook met een smoelenschriftje waarbij kinderen iedere dag antwoord geven op een aantal vaste vragen zoals 'Hoe was je dag vandaag? Wat was er leuk/minder leuk vandaag? Wat heb je geleerd? Zo schrijven de kinderen iedere dag op hoe ze de dag ervaren hebben. We werken nog niet met 'Vanzelfsprekend', we staan hier wel open voor, zeker als er ook een verbinding is met ONS, Caren Zorgt."

Wat doe je op dit moment met betrekking tot de zelfreflectie in je team?

Lucian: "Ons team bestaat uit 9 medewerkers. 1/3 is man, wat bijzonder is voor onze branche. Ik wil een psycholoog betrekken bij onze maandelijkse MDO (casuïstiek bespreking). Ieder kwartaal hebben we een coaching op kernkwaliteiten en kerndoelen voor ons team en de organisatie via 'Gewoon Lekker Leven, coaching en training'. Hierbij geef je jezelf en je collega's een cijfer voor persoonlijk leiderschap, vitaliteit en krachten en uitdagingen."

Hier komt dan een opdracht uit voort voor het bedrijf en voor de medewerkers persoonlijk, waar je het volgende kwartaal mee aan de slag kunt."

Welke rol heb jij als eigenaar van Sam-en in de teamreflectie van de begeleiders?

Lucian: "Ik sta liever niet boven het team, iedereen heeft zijn eigen taken en kwaliteiten. We zijn allemaal een radertje in het wiel, iedereen is even belangrijk. Natuurlijk is het bij de medewerkers hun baan en voor ons een levenswijze. We zijn een platte organisatie: iedereen voelt zich erg verantwoordelijk."

Ellen: "Lucian is zeer inhoudsgedreven. Als er een nieuwe medewerker bij komt neemt Lucian deze persoon helemaal mee in die visie, zij werkt ze in en legt uit wat de bedoeling is qua methode van werken met de cliënten."

Lucian: "Ik kom uit de zorg, ben flexibel en beweeg met de doelgroep mee, maar weet ook precies hoe en waar we naartoe werken. Ik zou graag meer kennis en ervaringen willen delen met andere zorgboerderijen die met kinderen en jeugdigen werken, zowel qua klant als bedrijfscasuïstiek."

Hoe kom je aan vakbekwame en betrokken begeleiders en wat is de kracht van jou en jouw bedrijf om ze te behouden?

Lucian: "Medewerkers komen zelf of via een vacature bij ons terecht. Een 1e screening doe ik voor een belangrijk deel op intuïtie. De sollicitatiegesprekken voeren we met meer mensen van het team. Eens in de zoveel tijd voer ik functioneringsgesprekken. Voorafgaand aan deze gesprekken laten de medewerkers een formulier door meerdere collega's invullen."

Wat voor punt zou je de ondersteuning van SZZ geven?

Lucian: "Een dikke 9. Er is natuurlijk altijd wel iets te verbeteren."

*“De dieren op onze
zorgboerderij voelen
zich het plezierigst
wanneer er orde en
regelmaat heerst. Dit
geldt ook voor het gros
van de deelnemers.”*

-Lucian



Bouwsteen 4

Kwaliteitskader en visitatie

SZZ blijft zichzelf graag verbeteren en durft kritisch te zijn naar haar eigen organisatie. En biedt anderen graag een kijkje in de keuken.

Al sinds 2015 houdt SZZ daarom, in uitwisseling met Stichting Titurel uit Putte, interne audits op het totale zorgproces. Titurel is een kleinschalige zorgorganisatie voor mensen met autisme, psychische problematiek en/of een verstandelijke beperking. Deze interne audits houden beide organisaties scherp.

Eind 2019 heeft de eerste externe visitatie plaatsgevonden bij SZZ. Enerzijds om een externe reflectie te krijgen op hoe SZZ de bouwstenen benut, anderzijds op het informatiegehalte van het kwaliteitsverslag.

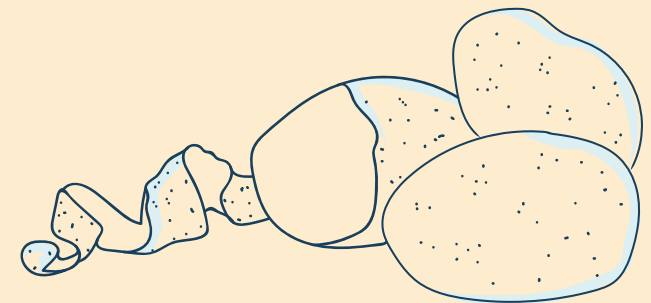
De externe visitators, Johan Zandberg van Stichting Landzijde uit Noord-Holland en Jeanette van de Tillaart, zorgmanager van de Meent Groep, hebben eerst een zorgboerderij bezocht en bevraagd op diverse onderdelen. Vervolgens zijn de bestuurder/ kwaliteits- en beleidsfunctionaris aan de tand gevoeld.

Tijdens de externe visitatie zijn de volgende punten besproken:

1. Hoe verzamelt SZZ klachten en meldingen van alle aangesloten bedrijven?
2. Hoe houdt SZZ zicht op de uitvoering van de kwaliteit van de zorg?
3. Hoe houdt SZZ zicht op de tevredenheid van cliënten en diens medezeggenschap?
4. Hoe reflecteren de ondernemer en hun medewerkers op zichzelf?
5. SZZ en haar bedrijven zijn te bescheiden en mogen meer trots zijn op wat er wordt en al is bereikt.

Alle bespreekpunten zijn omgezet naar de volgende maatregelen:

1. Onderzoeken of interne rapportages (bijvoorbeeld van M.I.C. meldingen) mogelijk zijn;
2. Toezien op rapportages van doelen en activiteiten bij de Interne Dossier Controle, het zorgplan, de evaluaties en rapportages;
3. Oprichten van 'Collectieve Cliënten Raad SZZ', invoeren van 'Vanzelfsprekend' als instrument dat gebruikt wordt door alle cliënten in ONS (Caren Zorgt);
4. Bespreken van de organisatie van reflectie binnen teams op de bedrijven tijdens regio-bijeenkomsten en opnemen in het format voortgangsgesprekken;
5. Versterken van externe communicatie. SZZ wil in 2020 de identiteit en het imago van SZZ en haar bedrijven versterken en haar zichtbaarheid vergroten. Onder andere via de inzet van social media. Zo is er al een bedrijvenpagina op Facebook en LinkedIn aangemaakt.







Speerpunten 2020

Kwaliteit

Kan de kwaliteit op de zorgboerderij getoetst worden via SZZ als koepelorganisatie en zo ja, op welke wijze? Samen met IGJ verkent SZZ in 2020 de mogelijkheden.

Toelatingseisen

De toelatingnorm voor aspirant-ondernemers is in 2019 aangescherpt als ook de check bij de ondernemer. Deze zal in 2020 worden vastgelegd in een procedure voor lidmaatschap.

Opleiding en Training

SZZ breidt het huidige aanbod van opleidingen en trainingen uit evenals de vorm waarin deze worden aangeboden (eHealth, blended learning).

SZZ gaat verder met het inrichten en gebruiksklaar maken van de SZZ leeromgeving.

SZZ wil samen met de Programmaraad Scholing het gebruik van- en de tevredenheid over de leeromgeving blijven volgen en de deskundigheidsbevordering blijven afstemmen op de vraag van de zorgbedrijven.

Cliëntmedezeggenschap

SZZ gaat per 1 juli aan de slag met de invoering van wijzigingen in de WMCZ en onderzoekt wat voor aanpassingen dit vergt bij SZZ en de aangesloten bedrijven.

Ontmoeting

SZZ organiseert een jaarvergadering voor al haar leden/ondernemers.

Afhankelijk van de RIVM-maatregelen zal dit mogelijk later dit jaar plaatsvinden.

Afas

Afas is inmiddels geïmplementeerd. In 2020 wil SZZ uitbreiding van de CRM-mogelijkheden in Afas om zo deze informatie centraal beschikbaar te stellen waardoor het werk makkelijk overdraagbaar wordt. Daarnaast wil SZZ de leeromgeving voor ondernemers via Afas operationeel maken wat bijdraagt tot een beter overzicht van alle beschikbare deskundigheidsbevordering en andere informatie.

Gebruik ONS & Qoden

Regio-ondersteuners gaan maatwerk ondersteuning bieden aan ondernemers.

Beleid wonen

SZZ gaat aan de slag met de ontwikkeling van een definitief beleidskader voor wonen. Dit vanuit de vraag van enkele zorgbedrijven om hun dienstverlening uit te breiden met kleinschalig wonen.

Externe communicatie

Het afgelopen jaar heeft SZZ een nieuwe huisstijl ontwikkeld. SZZ gaat samen met haar bedrijven verder aan de slag met het versterken van de zichtbaarheid en uiterlijke herkenbaarheid in de regio en op de bedrijven.

Financieel

	Opbrengsten	Doorbetaald	7,75%
Wlz-zorg CZ	3.592.219	3.314.219	278.000
Wlz-zorg VGZ	2.503.773	2.313.148	190.625
Jeugdwet	12.450.826	11.505.343	945.483
Wmo	9.395.927	8.686.862	709.065
Onderaanneming	31.640	29.188	2.452
Nabetalingen	23.976	193.897	-169.921
	27.998.361	26.042.657	1.955.704
Lidmaatschappen en andere inkomsten			235.407
Brutomarge SZZ			2.191.111
Personeelskosten			1.069.887
Bedrijfskosten			772.795
Afschrijvingen			35.652
Resultaat 2019			312.777

SZZ heeft zorg geleverd in 7 zorgkantoor regio's voor CZ en VGZ.
SZZ heeft zorg geleverd aan burgers uit 83 gemeenten voor de WMO en 85 gemeenten voor de Jeugdwet.



107 zorgboerderijen
in 2019



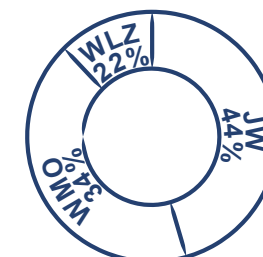
2132
Cliënten in zorg



2588
Cliënten in zorg



Medewerkers in
2019 en 2020
2019 13,65 fte
2020 13,44 fte



3458
Aantal unieke
cliënten in 2019



Actielijst

Wat?	Toetsen nieuwe aanbestedings-werkwijze	Onderzoek naar mogelijkheden kleinschalig verblijf op zorgboerderij	Clïentmedezeggenschap		IDC
Hoe?	Doorlopen van enkele aanbestedingsprocedures.	Ontwikkelen checklist en toetsingskader voor ondernemers en SZZ.	Werving leden en opstarten Collectieve Cliëntenraad.	Bijeenkomsten met CCR.	Uitbreiden van de huidige datacontrole en de Interne Dossiercontrole (IDC) met kwaliteitstoetsing op alle zorglocaties volgens normenkader IGJ door kwaliteitsadviseur.
Wanneer?	Tweede helft 2020	Eerste helft 2020	Tweede helft 2020	Najaar/winter 2020	Tweede helft 2020

Wet Zorg en Dwang

Checken verloop inbedding WZD bij zorgbedrijven.

Volgen van het landelijk proces in het proefjaar 2020.

Eerste helft 2020

Afspraak WZD vertrouwenspersoon.

Afspraak WZD functionaris.

Tweede helft 2020

Regiobijeenkomsten

Uitwerken regiobijeenkomsten nieuwe stijl en opstarten ervan onder leiding van de regio-coördinatoren SZZ (afhankelijk van RIVM-maatregelen m.b.t. Coronavirus).

Tweede helft 2020

SZZ Leeromgeving

Via de koppeling Hakademie en andere opleiders.

Evalueren met Programmaraad Scholing en opleidingsinstituten.

Tweede helft 2020

Clïenttevredenheid en effectiviteit monitoren

Koppelen 'Vanzelfsprekend' als instrument aan ONS en beschikbaar maken voor alle cliënten.

Tweede helft 2020

Nawoord

Met verwondering en bewondering heb ik kennisgenomen van het kwaliteitsverslag van SZZ. Er is dit jaar weer veel werk verzet zowel door de medewerkers van SZZ als door de afzonderlijke ondernemers. Dit alles om de zorg en ondersteuning voor de cliënten zo goed mogelijk vorm te geven, om zodoende aan de wensen van de cliënten te kunnen voldoen.

Niet alleen aan de wensen van de cliënten maar daarnaast ook aan de wensen van de financiers. Die eisen zijn niet altijd eenduidig. Er zijn verschillen tussen regio's, gemeenten en zorgverzekeraars. Dit maakt het extra lastig om aan alle wensen tegemoet te komen. Anderzijds leveren de vragen en wensen van de financiers ook materiaal op om de eigen (administratieve) organisatie te verbeteren. Doel moet uiteindelijk zijn om er samen beter uit te komen ten gunste van de cliënten.

Ondanks de verschillende wensen en ondanks de omstandigheden, waarbij momenteel de invloed van het COVID-19 virus speelt, zie ik dat zowel de SZZ medewerkers als de ondernemers hun uiterste best doen om alles goed te laten verlopen. Juist in onverwachte omstandigheden is het van belang dat de basis op orde is. Het doet de Raad van Toezicht genoegen om te zien dat die basis elk jaar wordt verbeterd. Verbeteringen in processen, procedures, automatisering, administratieve organisatie et cetera leiden steeds tot verdere optimalisering die moet leiden tot toetsbare, transparante zorg, zowel voor de financiers als voor de cliënten.

Voor een raad van toezicht is het geruststellend om te zien dat er zoveel werk van wordt gemaakt om de zorg in al zijn facetten te verbeteren. Dat is de verdienste van de afzonderlijke ondernemers en de medewerkers van SZZ. We doen het uiteindelijk samen voor de cliënten, zodat zij de juiste hulp en ondersteuning kunnen krijgen.

We zien als Raad van Toezicht het nieuwe jaar 2020 dan ook met vertrouwen tegemoet, ondanks de perikelen rondom corona. Een heel team van gemotiveerde, professionele ondernemers met een professionele werkorganisatie die samen SZZ vormen, ondersteunt dat vertrouwen. Dat maakt mij ook wel een beetje trots om voorzitter te mogen zijn van de Raad van Toezicht van SZZ.

Frank Witkam
Voorzitter raad van toezicht SZZ





Contact

Hoofdkantoor SZZ
Waalwijk, Altenaweg 20A

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