



# Kwaliteitsrapport Stichting ZorgWiel

2018



29 mei 2019

*Ons Huis - Uden*  
*'t Span - Nijmegen*  
*De Strang - Gendt*  
*De Blitz - Uden*  
*Ganzenvlucht - Gendt*  
*Octopus – Sevenum*  
*Gezinshuis Meiners - Velp*  
*Villa Ramon - Elst*  
*GeWoon - Sevenum*  
*De Boterbloem – Zeeland*  
*Gezinshuis Angerlo*



## Inhoudsopgave

1. Over ZorgWiel
  - 1.1 Inleiding
  - 1.2 Kernwaarden
  - 1.3 De organisatie
  
2. Bouwsteen 1: Zorg rond de individuele bewoner
  - 2.1 Mijn Plan, Mijn Doelen en Rapportage
  - 2.2 Incidenten & Calamiteiten en Klachten
  
3. Bouwsteen 2: Bewonerstevredenheidsonderzoek
  - 3.1 Resultaten verbetervoorstellen 2017
  - 3.2 Vervolgonderzoek 2019
  
4. Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams
  - 4.1 Inleiding
  - 4.2 Gemeenschappelijke conclusies
  - 4.3 Ons Huis - Uden
  - 4.4 't Span - Nijmegen
  - 4.5 De Strang - Gendt
  - 4.6 De Blitz - Uden
  - 4.7 Ganzenvlucht - Gendt
  - 4.8 Octopus – Sevenum
  - 4.9 Gezinshuis Meiners - Velp
  - 4.10 Villa Ramon - Elst
  - 4.11 GeWoon – Sevenum
  - 4.12 De Boterbloem - Zeeland
  
5. Medewerkerstevredenheidsonderzoek
  - 5.1 Instrument en werkwijze
  - 5.2 Uitkomst en conclusies
  
6. Interne toetsing
  - 6.1 Bewonersraad
  - 6.2 Medewerkersraad
  - 6.3 Raad van Toezicht
  
7. Externe visitatie



## **1. Over ZorgWiel**

### **1.1 Inleiding**

Stichting ZorgWiel verleent zorg in kleinschalige woonhuizen voor mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking. Deze woonhuizen zijn meestal opgericht door verenigingen en stichtingen van ouders/familieleden van de bewoners, die zeer bewust hebben gekozen voor een kleinschalige opzet van de woonhuizen voor hun familielid met een verstandelijke beperking.

De afgelopen jaren zijn kleinschalige woonhuizen bij veel zorginstellingen door veranderingen in de financiering en door schaalvergroting steeds meer onder druk komen te staan. Een aantal van deze woonhuizen werd zelfs in hun voortbestaan bedreigd. De verenigingen en stichtingen van ouders/familieleden ervoeren dat de afstand tussen henzelf en (grote) zorginstellingen steeds groter werd en dat hun visies op de woonhuizen steeds verder uiteenliepen; met name op het gebied van de schaal en het karakter van het woonhuis. Daarnaast signaleerden de verenigingen en stichtingen van ouders/familieleden een gebrek aan transparantie over de beleidskeuzen met betrekking tot hun woonhuizen en de besteding van het zorgbudget in relatie tot de (vaak hoge) organisatiekosten. In veel gevallen verliep de communicatie hierover slecht. Dit alles zorgde ervoor dat een toenemend aantal verenigingen en stichtingen van ouders/familieleden op zoek gingen naar alternatieven. ZorgWiel biedt een alternatief. ZorgWiel is ervan overtuigd dat kleinschalige woonbegeleidingsprojecten waardevol zijn en toekomstperspectief hebben en heeft daarvan haar kerntaak gemaakt.

Een goede, gelijkwaardige samenwerking met en tussen alle betrokkenen - bewoners, familieleden, begeleiders en vrijwilligers - is voor ZorgWiel essentieel. Dit komt ook tot uitdrukking in het logo van ZorgWiel. Alle betrokken zijn daarin samengebracht als de pijlers van ZorgWiel. Bij deze samenwerking in kleinschalige woonbegeleidingsprojecten past ook een kleinschalige organisatie. De uitgangspunten van ZorgWiel zijn dat wij alle betrokkenen persoonlijk kennen en zij ons makkelijk kunnen bereiken, volledige transparantie over alle aspecten van de geleverde zorg, de directe zorgkosten en de indirecte organisatiekosten en zo laag mogelijke organisatiekosten. Deze uitgangspunten zijn verankerd in de kernwaarden van ZorgWiel. Het zwaartepunt ligt in de woonhuizen en ZorgWiel zorgt ervoor dat de beschikbare middelen maximaal in de woonhuizen worden ingezet.

ZorgWiel is in 2014 opgericht en in april 2015 gestart met de zorgverlening in twee woonhuizen; Gezinshuis Meiners in Velp en Ons Huis in Uden.



In 2016 is ZorgWiel hard gegroeid en heeft zij de zorgverlening overgenomen in vier woonhuizen; 't Span in Nijmegen, de Strang en Ganzenvlucht in Gendt en de Blitz in Uden. ZorgWiel heeft in 2017 pas op de plaats gemaakt, zodat zij in elk woonhuis haar kernwaarden goed kan waarborgen en een (te) snelle groei niet ten koste zou gaan van de kwaliteit van zorgverlening. In dat jaar heeft ZorgWiel alleen in Octopus in Sevenum de zorgverlening overgenomen. In 2018 is ZorgWiel gestart met de zorgverlening in Villa Ramon in Elst en GeWoon in Sevenum. Ook in 2019 groeit ZorgWiel door met twee woonhuizen; De Boterbloem in Zeeland (NB) en Gezinshuis Angerlo.

De aanpak van ZorgWiel werpt vruchten af. Er blijkt onder ouders/familieleden van mensen met een verstandelijke beperking veel behoefte te bestaan aan kleinschalige woonhuizen en de wijze waarop ZorgWiel daarin zorg verleent. Dankzij mond-tot-mondreclame wordt ZorgWiel regelmatig benaderd door ouders/familieleden van mensen met een verstandelijke beperking die graag met ZorgWiel willen samenwerken. In de kracht en het succes van ZorgWiel, de kleinschaligheid, schuilt echter ook haar beperking. Wil ZorgWiel haar visie en kernwaarden handhaven, dan is er niet veel ruimte meer voor verdere groei. Voor de toekomst heeft ZorgWiel intentieovereenkomsten gesloten voor de samenwerking met nog vijf verenigingen en stichtingen van ouders/familieleden van mensen met een verstandelijke beperking, die bezig zijn om voor hun zoon, dochter of familielid een kleinschalig woonhuis op te richten. ZorgWiel schat in dat wanneer deze vijf woonhuizen de komende jaren zullen worden gerealiseerd, de grenzen van haar groei zullen zijn bereikt. Om die reden heeft ZorgWiel in het najaar van 2018 de lastige beslissing genomen om geen nieuwe samenwerkingsovereenkomsten meer te sluiten.

## **1.2 Kernwaarden**

ZorgWiel heeft duidelijke en consequente keuzes gemaakt met betrekking tot de wijze waarop zij haar doelstelling wil bereiken. Deze keuzes komen tot uitdrukking in de kernwaarden van ZorgWiel.

### **Langdurige relaties**

ZorgWiel verleent zorg aan mensen die daar langdurig, meestal levenslang, op aangewezen zijn. In de visie van ZorgWiel is het daarom een basisvoorwaarde om langdurige relaties op te bouwen tussen haar vier pijlers; bewoners, ouders/familieleden, begeleiders en vrijwilligers. ZorgWiel vindt het belangrijk dat medewerkers betrokken zijn en zich voor langere tijd kunnen en willen verbinden aan een woonhuis en zijn bewoners. In elk woonhuis zorgt ZorgWiel voor een vast team van medewerkers, waarin zo min mogelijk personele wisselingen voorkomen.



Zo kunnen bewoners, hun ouders/familieleden en begeleiders elkaar goed leren kennen, wederzijds vertrouwen opbouwen en elkaar makkelijk bereiken.

#### Persoonlijk contact

Wat ZorgWiel kenmerkt is het persoonlijk contact tussen bewoners, ouders/familieleden, medewerkers, vrijwilligers en stafleden. Iedereen kent elkaar persoonlijk, neemt elkaar serieus en heeft aandacht voor elkaar en voor de 'kleine dingen' in het leven. Voor de organisatie van ZorgWiel betekent dit dat de lijnen kort zijn, dat de staf door iedereen rechtstreeks benaderd kan worden en voortvarend reageert op een mail of telefoontje.

#### Transparantie

ZorgWiel is volledig transparant over de inkomsten die zij ontvangt en hoe zij deze besteedt. Bewoners en hun ouders/familieleden ontvangen informatie over alle aspecten van de zorg die ZorgWiel verleent; de begeleidingsuren die worden ingezet, het deskundigheidsniveau van de medewerkers, de kosten van de zorgondersteuning en de kosten op organisatieniveau. De stichtingen en verenigingen van ouders/familieleden worden actief betrokken bij de besluitvorming over de besteding van het zorgbudget. Dit vindt plaats in halfjaarlijkse gesprekken. In deze gesprekken maakt ZorgWiel afspraken over de ureninzet en de besteding van de beschikbare middelen, evalueert zij de samenwerking en legt zij verantwoording af. De bewoners ontvangen daarover informatie op een voor hun begrijpelijke manier. De medewerkers ontvangen ook informatie over de resultaten van het woonhuis waarin zij werken en over de resultaten op organisatieniveau. De staf en medewerkers van ZorgWiel zijn persoonlijk aanspreekbaar op gemaakte afspraken.

#### Lage organisatiekosten

ZorgWiel heeft zich gecommitteerd aan lage organisatiekosten en zet zich actief in voor het bewust zo laag mogelijk houden van de organisatiekosten. De organisatiestructuur van ZorgWiel is eenvoudig en ZorgWiel investeert niet in zaken die niet noodzakelijk en/of doelmatig zijn. ZorgWiel kent dan ook geen managementlagen en investeert niet in kantoorpanden of andere accommodaties.

Waar mogelijk en verantwoord besteedt ZorgWiel administratieve taken uit aan organisaties die deze taken goedkoper en doelmatiger kunnen uitvoeren. Dit heeft erin geresulteerd dat ZorgWiel concreet met de stichtingen en verenigingen van ouders/familieleden van bewoners is overeengekomen dat minimaal tussen 85% en 90% van de beschikbare middelen daadwerkelijk wordt besteed aan de dagelijkse zorgverlening en begeleiding. Zo blijft het mogelijk om zorg te verlenen in kleinschalige woonbegeleidingsprojecten.



### 1.3 De organisatie

#### De staf van ZorgWiel

ZorgWiel heeft een kleine staf, die momenteel bestaat uit 4 personen (in 2018 totaal 2,9 fte); een tweehoofdige directie bestaande uit Sandra Simons en Bert Vedder, manager zorg en kwaliteit, Herman de Jong en stafmedewerker bedrijfsvoering, Jeanet Kerckhoffs. De directie bestaat tijdelijk uit twee personen. Enerzijds om de werkzaamheden gedurende de groeiperiode van ZorgWiel goed te kunnen verdelen en anderzijds om de continuïteit van ZorgWiel te waarborgen.

Daarnaast verricht een drietal medewerkers, naast hun werkzaamheden als Persoonlijk Begeleider respectievelijk Teamleider in een van de woonhuizen, werkzaamheden als stafondersteuner op basis van een nul-urencontract. Myrthe van Randen ondersteunt de staf op het gebied van het aanvragen van herindicaties, (groeps)meerzorg en gedragswetenschappelijke begeleiding van bewoners. Manfred Vennik op het gebied van Risico-inventarisaties en Calamiteitenplannen en Camillia Weijs verzorgt cursussen rouwverwerking voor de teams in verschillende woonhuizen, toegesneden op onze bewonerszorg. Op die wijze kan ZorgWiel medewerkers extra ontwikkelingsmogelijkheden bieden en hoeft zij voor die ondersteunende werkzaamheden geen derden in te schakelen.

#### De teams in de woonhuizen

Elk woonhuis heeft een vast team van medewerkers. De teams worden aangestuurd door een teamleider. De teamleider is een meewerkend leidinggevende, die gedeeltelijk meewerkt in de directe begeleidingsuren en gedeeltelijk coördinerende werkzaamheden verricht, zoals aansturing van het team, planning van personele inzet, overleg met ouders/belangenbehartigers van de bewoners en contacten onderhoudt met vrijwilligers en lokale partijen. Bij ZorgWiel staat de leiding dicht bij de bewoners, kent alle betrokkenen persoonlijk, is veel aanwezig in het woonhuis en daardoor op de hoogte van het dagelijks reilen en zeilen in het woonhuis en goed bereikbaar.

De teams in de woonhuizen hebben elke maand een teamoverleg, dat wordt voorgezeten door de teamleider. De leden van de staf wonen elk gemiddeld twee keer per jaar een teamoverleg in elk woonhuis bij. Indien nodig of gewenst worden externe deskundigen voor een teamoverleg uitgenodigd.

#### De Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen die meekijken met de staf van ZorgWiel en hen met raad en daad bijstaan. De Raad van Toezicht vergadert minimaal een maal per kwartaal met de staf van ZorgWiel.



## Bewonersraad

Voor bewoners is het belangrijk dat zij mee kunnen praten over wat er in hun woonhuis en binnen ZorgWiel gebeurt. Op woonhuisniveau houden bewoners elke zes weken een Bewoners- of Huiskameroverleg. Daarin hebben alle bewoners medezeggenschap over zaken die hun eigen woonhuis betreffen.

Op organisatieniveau heeft ZorgWiel een Bewonersraad. Van bijna elk woonhuis is een bewoner lid van de Bewonersraad. Elke vergadering van de Bewonersraad wordt ook geheel of gedeeltelijk bijgewoond door leden van de staf van ZorgWiel, zodat zij de Bewonersraad kan informeren over wat er allemaal gebeurt binnen ZorgWiel, om vragen direct te kunnen beantwoorden en om verantwoording af te leggen. De leden van de Bewonersraad informeren de medebewoners van hun woonhuis over wat er besproken is in de Bewonersraad. Daarnaast nemen de leden van de Bewonersraad ook belangrijke zaken die zijn besproken in het Bewoners-of Huiskameroverleg van hun eigen woonhuis mee naar het overleg van de Bewonersraad.

De Bewonersraad wordt betrokken bij besluitvorming over zaken die de bewoners aangaan, zoals de organisatie van de tweejaarlijkse ZorgWiel-bewonersdag (een initiatief van de Bewonersraad), de keuze van een methode voor het bewoners tevredenheidsonderzoek en manieren om informatie beter toegankelijk en begrijpelijker te maken voor bewoners.

## Medewerkersraad

ZorgWiel heeft een Medewerkersraad ingesteld, nadat eerder gebleken was dat er onvoldoende interesse was in een Ondernemingsraad. Dit komt omdat medewerkers aangaven dat zij tevreden zijn met de huidige gang van zaken; de lijnen zijn kort, de leiding goed en snel bereikbaar en aandachtspunten worden direct gemeld en opgepakt. Omdat ZorgWiel medezeggenschap van medewerkers wel belangrijk vindt en serieus neemt, is ZorgWiel in 2018 gestart met een Medewerkersraad. De Medewerkersraad bestaat uit een medewerker uit elk woonhuis.

De Medewerkersraad vergadert minimaal een maal per kwartaal, waarbij ook leden van de staf aansluiten. De start van de Medewerkersraad was een beetje onwennig, maar in de loop van 2018 hebben de leden elkaar beter leren kennen, wisselen zij makkelijker informatie uit en zijn zij gegroeid in hun rol als lid van de Medewerkersraad. ZorgWiel stimuleert de Medewerkersraad om door te groeien naar een volwaardige Ondernemingsraad en ondersteunt hen daarbij. Daartoe zullen de taken en verantwoordelijkheden van de Medewerkersraad geleidelijk worden uitgebreid.



## **2. Bouwsteen 1: Zorg rond de individuele bewoner**

### **2.1 Mijn Plan, Mijn Doelen en Rapportage**

Bij de oprichting in 2015 heeft ZorgWiel ervoor gekozen om een eigen digitaal bewonersdossier (database) te ontwikkelen. Dit vooral vanuit het oogmerk van maatwerk voor onze kleinschalige woonhuizen; ieder met een eigen cultuur. Het is een bewuste keuze met als doel om het model verder op maat te kunnen ontwikkelen op basis van dagelijkse praktijkervaringen in onze woonhuizen.

In 2018 is versie 3.0 geïmplementeerd. In deze versie zijn vooral de persoonsgegevens overzichtelijker gerubriceerd en geactualiseerd in een zogeheten “Stamkaart” per bewoner. Ook “Mijn Dossier” van iedere bewoner (het statische informatiedeel) is opnieuw ingericht en losgekoppeld van “Mijn Plan” en “Mijn Doelen”, waarmee veelal dagelijks wordt gewerkt.

Ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers van de bewoners hebben eind 2018 de mogelijkheid gekregen tot digitale inzage in Mijn Plan en Mijn Doelen van hun familielid of degene die zij vertegenwoordigen.

De plannen voor 2019 zijn:

Invoering van versie 4.0 van de database. Hierin wordt de rapportage op Mijn Doelen zowel inhoudelijk als qua vormgeving sterk verbeterd. Dit maakt het ook mogelijk op termijn (2019/2020) ouders/wettelijk vertegenwoordigers inzage te geven in de digitale rapportage op doelen van bewoners.

Wanneer een nieuwe bewoner bij ZorgWiel in zorg/begeleiding komt, wordt onderstaande werkwijze gehanteerd.

De Persoonlijk begeleider A maakt op basis van alle zorginhoudelijke informatie de eerste opzet voor Mijn Plan. Zij bespreekt deze opzet met de bewoner en/of diens ouders/wettelijke vertegenwoordiger. Wanneer alle betrokkenen het eens zijn met de inhoud van Mijn Plan, dan stellen zij het plan vast door middel van ondertekening van het handtekeningenformulier. Het handtekeningenformulier wordt opgenomen in de database van ZorgWiel. Mijn Plan vormt de basis voor het formuleren van specifieke doelen in de dagelijkse begeleiding van de bewoner. Mijn Doelen bevatten een praktische vertaalslag van de wensen en behoeften van de bewoner.

De Persoonlijk begeleider A zorgt ervoor dat alle medewerkers van het team goed op de hoogte zijn van de inhoud van Mijn Doelen. Alle medewerkers zijn alert op de voortgang van Mijn Doelen en rapporteren daarover in de database. Het is gebruikelijk dat de Persoonlijk Begeleider A één keer per drie maanden de voortgang van Mijn Doelen bespreekt met de bewoner. Uit deze persoonlijke gesprekken met de bewoner





haalt de Persoonlijk Begeleider A input voor actualisatie en zo nodig bijstelling of aanpassing van Mijn Doelen. Voortgang en aanpassing van Mijn Doelen worden vervolgens ook besproken met de bewoner, in het bijzijn van diens ouders/wettelijke vertegenwoordigers. De uitkomst van deze continue evaluatie van Mijn Doelen vormt de basis voor het jaarlijks actualiseren en opnieuw vaststellen van Mijn Plan.

## **2.2 Incidenten & Calamiteiten en Klachten**

De commissie Melding Incidenten & Calamiteiten (MIC) heeft verslag uitgebracht over de meldingen in 2018. In het kader van de AVG-wetgeving worden meldingen sinds vorig jaar anoniem ingevuld, ingediend en geregistreerd via de database van ZorgWiel. De meldingen worden beoordeeld door de MIC-commissie. Zij analyseert deze, neemt trends waar en doet eventueel onderzoek naar de oorzaken. De commissie geeft adviezen aan de Teamleiders van woonhuizen en de staf en formuleert jaarlijks aanbevelingen voor de directie van ZorgWiel.

Naar aanleiding van de rapportage 2017 zijn de volgende actie-/aandachtspunten uitgevoerd:

- Training 'Omgaan met agressie': is herhaald voor de woonhuizen, waarvoor dit relevant was
- Proces van Medicatieverstrekking: is herijkt en vastgelegd in het protocol 'Medicatiebeleid' en vervolgens besproken in de teamoverleggen van de woonhuizen
- De pilot 'werken met een medicatie-app' is voorbereid en wordt in 2019 in twee woonhuizen getest. Bij positieve ervaringen wordt deze mogelijk ook toegepast in meer woonhuizen van ZorgWiel
- Bewustwording (Seksueel) grensoverschrijdend gedrag: heeft extra aandacht gekregen in de teamoverleggen
- Risico 'valgevaar': is onderdeel geworden van de risicoanalyse bij Mijn Plan en in Mijn Plan is een onderdeel 'valgevaar' opgenomen
- Vrijheidsbeperkende maatregelen: wordt een jaarlijks terugkerend thema in de teamoverleggen en krijgt in 2019 extra aandacht in het kader van de Wet Zorg en Dwang.

Door de verbeteracties is het aantal meldingen in 2018 met 14% afgenomen ten opzichte van 2017. De verbetering betreft vooral incidenten rond medicatie.

Het plan van aanpak voor 2019 betreft:

- MIC-meldingen laten afmelden door Teamleiders
- Werkzaamheden MIC-commissie meer zichtbaar maken voor de medewerkers door te vergaderen in de woonhuizen en het jaarverslag van de commissie te delen met de teams
- Evaluatie resultaten pilot medicatie-app



- Een handzamer versie van het protocol 'Seksueel misbruik' samenstellen
- (Seksueel) grensoverschrijdend gedrag toevoegen als item aan het MIC-meldingsformulier
- Indien nodig bijscholing aanbieden t.a.v. agressie en/of grensoverschrijdend gedrag.

### **Klachten**

ZorgWiel heeft in 2018 geen klachten ontvangen. ZorgWiel is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Zorg in Den Haag.

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (VGN): de vragenlijst Kerngegevens voor het kwaliteitskader is vóór 1 juni geactualiseerd en ingediend.

## **3. Bouwsteen 2: Bewonerstevredenheidsonderzoek**

### **3.1 Resultaten verbetervoorstellen 2017**

Najaar 2016 heeft ZorgWiel een bewonerstevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Er is gebruik gemaakt van één van de kwaliteitsinstrumenten die op dat moment waren opgenomen in de landelijke waaier van de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland). Het betrof de methodiek 'Zeg het maar' van collega-zorgaanbieder Stichting PSW (Pedagogisch Sociaal Werk).

In overleg met de Bewonersraad waren onderstaande verbetervoorstellen vastgesteld.

- In Mijn Plan/Mijn Doelen wordt meer aandacht besteed aan de leerwensen van de bewoners.  
*In 2018 hebben de teams van de woonhuizen aanvullende bijscholing gehad over de toepassing van de Domeinen van Schalock in de zorgplanmethodiek. Hiermee worden de leer- en ontwikkelingswensen op de verschillende levensdomeinen gemakkelijker in beeld gebracht, geprioriteerd en vertaald in praktische doelen. Dit vraagt blijvende aandacht.*
- Mijn Plan/Mijn Doelen zodanig beschrijven en vormgeven, dat deze begrijpelijk kunnen worden besproken/uitgelegd aan bewoners of beter leesbaar zijn voor hen.  
*Mijn Doelen zijn/worden in begrijpelijke taal geschreven of uitgelegd, daar waar nodig en mogelijk in combinatie met pictogrammen of ander ondersteunend (foto)materiaal. Begeleidingsdoelen worden vervolgens vaak beeldend uitgewerkt in dag- of weekactiviteiten voor individuele bewoners.*
- Informatie van ZorgWiel in meer begrijpelijke taal, audio-video of pictovorm



aanbieden.

*Iedere kwartaal-Nieuwsbrief van ZorgWiel bevat informatie vanuit de*

*vergaderingen van de Bewonersraad in begrijpelijke, eenvoudige taal.*

*Deze bijdragen worden ook in luisterversies beschikbaar gesteld voor bewoners. De begeleiders geven vervolgens in de Bewoners- of Huiskamer overleggen uitleg over deze onderwerpen.*

*Huisregels zijn ook beeldend uitgewerkt, uiteraard met vooraf input van de bewoners ten aanzien van de inhoud. Van de Jaaractiviteitenplannen van de woonhuizen wordt een gemakkelijk leesbare versie gemaakt voor de bewoners.*

*Voor 2019 staat nog op de planning dat in het kader van deze verbeteractie nog een paar documenten uit ons Kwaliteitshandboek worden herschreven in 'bewonerstaal', bijv. onze klachtenregeling en de gedragscode.*

- Alhoewel het vervoersprobleem buiten de directe invloedssfeer van ZorgWiel ligt, brengen we dit onder de aandacht van dagbestedingsaanbieders en zullen we mogelijke oplossingen afstemmen.

*Voor enkele bewoners zijn individuele vervoerssituaties gecreëerd om de problemen op te lossen. Verder zijn de vervoersproblemen besproken met de aanbieders van dagbesteding. Hier en daar heeft dat verbetering gebracht, maar er is zeker nog geen sprake van algehele tevredenheid. Op individueel niveau en op woonhuisniveau blijven we hier aandacht aan schenken.*

### **3.2 Vervolgonderzoek 2019**

Najaar 2019 wordt het Bewonerstevredenheidsonderzoek opnieuw uitgevoerd, onder een veel groter aantal bewoners. In 2016 ging het nog maar om 17 bewoners uit vier woonhuizen. In 2019 gaat het - wanneer alle bewoners/familieleden medewerking verlenen - om 102 bewoners uit 10 woonhuizen. Voor bewoners met ernstige, meervoudige beperkingen zal het onderzoek worden gedaan met ouders/familieleden.

De in 2016 gehanteerde methodiek 'Zeg het maar' maakt geen deel meer uit van de VGN-waaier. In overleg met de Bewonersraad wordt voorjaar 2019 een nieuwe methodiek en organisatie geselecteerd, die het onderzoek gaat uitvoeren.



## **4 Bouwsteen 3: Zelfreflecties teams en interne visitaties woonhuizen**

### **4.1 Inleiding**

De teams van de woonhuizen hebben dit voorjaar een vervolg Teamreflectie gehouden. Basis hiervoor was het reflectieverslag 2018 en de daarin vastgelegde aandachtspunten en verbetervoorstellen. Een aantal verbetervoorstellen heeft betrekking op meer woonhuizen. De resultaten hiervan zijn beschreven onder 'Gemeenschappelijke resultaten Teamreflecties'. Aandachtspunten en resultaten die betrekking hebben op één woonhuis zijn terug te vinden onder het betreffende woonhuis in deze rapportage.

Uit de externe visitaties in 2018 met Wolbert Fysio uit Uden en Stichting Woonzorgcentrum De Zeeg in Arnhem kwam naar voren dat er veel waardering is voor de veelkleurigheid en eigen cultuur van de woonhuizen van ZorgWiel. Het riep echter ook de vraag op hoe ZorgWiel invulling geeft aan gemeenschappelijke aspecten die voor geheel ZorgWiel gelden, inclusief de onderlinge verbinding tussen de individuele woonhuizen. Hieruit is het plan voortgekomen van interne visitaties tussen de woonhuizen. Ook deze hebben dit voorjaar plaatsgevonden. De visitaties zijn zeer gewaardeerd door de teams en krijgen zeker een vervolg. Er was in deze eerste ronde nog wel sprake van gewenning en zoeken naar de concrete, praktische invulling, bijvoorbeeld: 'hoe kun je het beste praktisch van elkaar leren' en 'wat zijn zinvolle gespreksonderwerpen' en 'hoe bereid je deze effectief voor'.

Voor komend jaar is het plan om één of twee thema's te kiezen die centraal staan in de interne visitatie. In het overleg met Teamleiders worden deze thema's dit najaar vastgesteld.

De kern uit de eerste interne visitatie is verwerkt onder de informatie per woonhuis.

### **4.2 Gemeenschappelijke resultaten Teamreflecties en Interne visitaties**

In de Kwaliteitsrapportage 2017 zijn onderstaande gemeenschappelijke conclusies en actiepunten beschreven. Vanuit de Teamreflecties zijn nog enkele aandachts-/actiepunten toegevoegd. De resultaten die zijn geboekt staan per item cursief vermeld.

- De bewoners ervaren door de werkwijze van Mijn Plan en Mijn Doelen meer persoonlijke aandacht en betrokkenheid en maken steeds meer eigen keuzes. *In 2018 is ZorgWiel gestart met de presentiebenadering van de Stichting Presentie. Stafmedewerkers van deze stichting hebben zich eerst georiënteerd in de manier van zorg verlenen in de woonhuizen van ZorgWiel door*



*ontmoetingen en gesprekken met bewoners en medewerkers. Op basis daarvan is een programma ontwikkeld om de presentiebenadering te introduceren binnen ZorgWiel. Dat is een bewuste keus omdat deze benadering*

*naadloos aansluit op de kernwaarden van ZorgWiel (zie hoofdstuk 1.2). In november is de inhoud van de presentiebenadering toegelicht op de Medewerkersdag van ZorgWiel en zijn medewerkers aan de slag gegaan met de vragen:*

- Wie is deze bewoner?*
- Waar draait het om in het leven van deze bewoner?*
- Waar verlangt deze bewoner naar?*
- Waar zit de pijn van deze bewoner?*
- Wat kan dan goed zijn voor deze bewoner?*

*Mooie verdiepvragen om op zorgvuldige wijze invulling te geven aan meer persoonlijke aandacht en betrokkenheid bij de bewoners. In 2019/2020 krijgt het traject een vervolg met enkele bijeenkomsten per woonhuis, waarin met deze vragen onder begeleiding van de Stichting Presentie wordt ingezoomd op individueel bewoner niveau.*

*De nieuwe versie van onze database (4.0) heeft vooral betrekking op verbetering van de doelenrapportage. Deze maakt het mogelijk de bewoners nauwer te betrekken bij de voortgang ervan, hen beter inzicht te geven in wat bereikt is, ervaringen te delen om vervolgens doelen bij te stellen of nieuwe doelen af te spreken.*

*In de meeste woonhuizen wordt in het proces van Mijn Plan, Mijn Doelen en de eigen regie van de bewoners nauw samengewerkt tussen Persoonlijk begeleider A en de 'schaduwcoach' of 'maatje' van iedere individuele bewoner. Individuele keuzes van bewoners kunnen hierdoor gemakkelijker worden ingevuld en zijn minder persoonsafhankelijk.*

- Medewerkers ervaren door de werkwijze en opzet van de organisatie meer tijd en ruimte om persoonlijke aandacht en betrokkenheid te geven aan bewoners. Er worden door ZorgWiel meer uren ingezet, de medewerkers kunnen deze uren effectiever, dat wil zeggen meer in de nabijheid van bewoners, besteden en er worden meer activiteiten georganiseerd voor bewoners.

*In 2018 is het aantal begeleidings- of verzorgingsuren in de meeste woonhuizen uitgebreid ten opzichte van 2017. Soms was dat noodzakelijk om tegemoet te komen aan toename van zorgvragen, maar vaak stelde het begeleiders in staat bewoners meer persoonlijke aandacht te geven, meer*



*individuele - of groepsactiviteiten te bieden of invulling te geven aan individuele wensen ('dromen') van bewoners. Het is voor bewoners, ouders/wettelijk vertegenwoordigers en medewerkers inzichtelijk hoe en wanneer deze extra ureninzet wordt ingevuld.*

- *ZorgWiel creëert voorwaarden voor een open samenwerking met ouders/belangenbehartigers van bewoners. Medewerkers geven aan dat er sprake is van een open communicatie en wederzijds respect tussen hen en ouders in hun dagelijkse werk.*

*Er is veelvuldig overleg met ouders/belangenbehartigers. De contacten over individuele bewoners (incl. Mijn Plan en Mijn Doelen) worden gecoördineerd door de Persoonlijk begeleider A van de bewoner in samenwerking met de schaduwcoach of het maatje van de bewoner.*

*Op woonhuisniveau is de Teamleider het eerste aanspreekpunt. Hij/zij neemt deel aan de vergaderingen van ouders, bespreekt het jaarplan en het activiteitenprogramma voor het woonhuis, betreft een vertegenwoordiging van ouders bij de benoeming van eventuele nieuwe medewerkers, enz.*

*De staf van ZorgWiel heeft drie keer per jaar een overleg met de stichting/vereniging van ouders over onder andere: tevredenheid over de samenwerking, de inzet van zorg- en begeleidingsuren, begroting voor het woonhuis en verantwoording van de ureninzet en de besteding van de zorggelden. Uniek in dit verband is dat er afgelopen jaar voor het eerst bestemmingsreserves op woonhuisniveau zijn gecreëerd. Positieve exploitatieresultaten worden deels gelabeld aan het betreffende woonhuis voor zorg gerelateerde bestemming in de toekomst.*

*Bij collectieve bijeenkomsten van ouders is altijd een lid van de staf aanwezig. Open communicatie en wederzijds respect uit zich praktisch in onder andere een gezamenlijke tuindag voor een woonhuis, een gezamenlijke schoonmaakdag, het gezamenlijk organiseren van een feestweek voor de bewoners van een woonhuis en de talloze hand- en spandiensten van ouders/familieleden in de woonhuizen.*

- *Binnen ZorgWiel kennen we elkaar. Ook de stafleden kennen bewoners, medewerkers, ouder/familieleden en vrijwilligers bij naam en toenaam. Door het kleinschalige karakter van ZorgWiel lukt dat. Om dit ook naar de toekomst te waarborgen hebben de Raad van Toezicht en directie/staf van ZorgWiel besloten om na totstandkoming van nog vijf nieuwe woonhuizen in de periode 2020-2022 geen nieuwe initiatieven meer op te pakken.*
- *Medewerkers voelen zich geen nummer. De staf van ZorgWiel laat regelmatig waardering blijken.*



*We vullen dit praktisch in door aandacht te geven aan verjaardagen van medewerkers, blijde en droevige gebeurtenissen van medewerkers, een presentje voor de zomervakantie, een gezellige eindejaarsbijeenkomst, enz. Het zorgt ervoor dat medewerkers in de eerste plaats nauw betrokken zijn bij het eigen woonhuis, maar zich ook 'ZorgWiel-collega' voelen.*

- Medewerkers waarderen de korte lijnen. De bereikbaarheid is groot en de reactietijd zeer kort. Teams worden goed toegerust om de zorgvragen van bewoners te kunnen beantwoorden.

*Een lid van de staf is altijd (24 uur per dag) bereikbaar. Mails en vragen worden in principe binnen 24 uur beantwoord. Stafleden zijn regelmatig aanwezig bij*

*de Teamoverleggen in de woonhuizen en zijn daarmee direct aanspreekbaar en benaderbaar.*

- Medewerkers hebben veel voor elkaar over. De onderlinge betrokkenheid en flexibiliteit is groot, waardoor eventuele knelpunten (bijvoorbeeld rond roosters) binnen het vaste team snel worden opgelost.

*Roosterproblemen - zelfs in de vakantieperiode - doen zich nauwelijks voor.*

*Het betekent ook dat bewoners altijd een beroep kunnen doen op voor hen bekende en vertrouwde begeleiders. Er is geen sprake van inzet van uitzend- of vakantiekrachten. Het komt regelmatig voor dat stagiaires na hun stageperiode aanbieden om in de vakantieperiode diensten in te vullen of te ondersteunen. Vaak zijn het daarna ook onze potentiële collega's.*

- Er is ruimte voor ontwikkeling en scholing van de medewerkers. De staf neemt elke vraag serieus.

*In overleg met de Medewerkersraad en de Teamleiders is het scholingsbeleid van ZorgWiel beschreven. Medewerkers kunnen jaarlijks in het kader van het Jaarplan van het woonhuis de opleidingswensen kenbaar maken. Het gaat om zowel individuele opleidingswensen als trainingen voor teams van woonhuizen, vaak gerelateerd aan (specifieke) begeleidingsvragen van bewoners.*

*In 2018 hebben alle medewerkers onderstaande trainingen of bijscholing gevolgd:*

- *Workshop Mondzorg i.s.m. Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde Radboud UMC*
- *Domeinen van Schalock*
- *Praktijkdag Bedrijfshulpverlening i.s.m. InCase BV*
- *Themadag Presentiebenadering o.l.v. de Stichting Presentie*

*Informatie over specifieke trainingen per woonhuis is terug te vinden onder de woonhuisinformatie.*



Voor 2019 staan in ieder geval op het programma:

- Implementatie Presentiebenadering op woonhuisniveau
- E-learning Bedrijfshulpverlening
- E-learning Medicatie.

- ZorgWiel realiseert gevarieerde teamsamenstellingen, waardoor teamleden elkaar aanvullen en van elkaar kunnen leren. Het vaste team kan bewoners

goed 'lezen' en zo nodig snel actie ondernemen, waardoor de situatie snel onder controle en duidelijk is voor de bewoner.

*In geval van vacatures kijken we zorgvuldig naar wat het team nodig heeft. Niet alleen naar specifieke (inhoudelijke) kennis en ervaring, maar vooral ook naar welke persoonlijke talenten een nieuwe potentiële medewerker toevoegt aan het bestaande team. Er is binnen de woonhuizen van ZorgWiel relatief weinig verloop en we hebben tot op heden nog geen problemen met de krappe arbeidsmarktsituatie. We krijgen relatief veel spontane, open sollicitaties en,*

*zoals vermeld, zijn stagiaires vaak potentiële nieuwe medewerkers. ZorgWiel onderhoudt intensief contact met de regionale opleidingscentra over de stagemogelijkheden in onze woonhuizen.*

- In de woonhuizen is sprake van een veilige woonomgeving.  
*Het afgelopen jaar is een overall-contract afgesloten voor legionellabeheersing en -controle in de woonhuizen. Calamiteiten- en ontruimingsplannen zijn geactualiseerd. Binnen de organisatie is een aandachtsfunctionaris aangesteld voor de risico-inventarisaties en -evaluaties (RIE's) in de woonhuizen. Deze functionaris actualiseert de RIE in overleg met de Teamleider van het woonhuis en stelt zo nodig een verbeterplan op. De RIE's worden door een externe partij getoetst op de van toepassing zijnde richtlijnen en voorwaarden.*

*Voor brandmeldinstallaties zijn doorlopende onderhoudscontracten afgesloten door woningbouwverenigingen of door ZorgWiel als huurder van de huisvesting. De woonhuizen nemen in hun jaarplan een regelmatige brandweer- of ontruimingsoefening op, vaak in overleg met de regionale brandweer.*

- Medewerkers waarderen de transparantie binnen ZorgWiel. Zij weten hoe de organisatie en hun woonhuis financieel draait en waaraan het geld wordt besteed. Zij zien dat de gelden maximaal ten goede komen aan de zorg voor de bewoners.

*De medewerkers krijgen jaarlijks in hun Teamoverleg informatie vanuit de staf over de begroting voor hun woonhuis (ureninzet en kosten) en na afloop*





over het bereikte resultaat. Medewerkers reageren positief op het eerdergenoemde 'labelen' van positieve exploitatieresultaten voor het betreffende woonhuis.

- ICT-verbeteringen  
*In een aantal woonhuizen is het wifi-bereik verbeterd door aanvullende technische hulpmiddelen en soms door een nieuw fysiek bekabelingssysteem aan te brengen. In twee woonhuizen is een volledig nieuw bewonerszorgalarmsysteem aangebracht in combinatie met een verbeterd wifi-bereik.*
- Ouder wordende bewoners  
*In enkele woonhuizen van ZorgWiel krijgen we te maken met zorgvragen van bewoners die ouder worden met mogelijk op termijn dementieverschijnselen. In 2019 ontwikkelen we hiervoor beleid samen met externe deskundigen op dit gebied, de Teamleiders en Persoonlijk begeleiders A. Dit beleid zal vervolgens in 2020 een praktische vertaalslag krijgen naar de woonhuizen die het betreft.*
- Protocollen en (zorg)handreikingen  
*De protocollen en handreikingen in het Kwaliteitshandboek van ZorgWiel worden jaarlijks geëvalueerd en inhoudelijk besproken in de Teamoverleggen en de Staf. Dit blijkt niet altijd zinvol aan te sluiten op de dagelijkse zorgpraktijk in de woonhuizen, gezien de grote variatie in zorgvragen. Staf en Teamleiders zullen op basis van het Kwaliteitshandboek een raamwerk vaststellen en daarin vastleggen welke protocollen per woonhuis relevant zijn om jaarlijks te bespreken en te evalueren.*

Medewerkers doen ook een aantal suggesties voor mogelijke verbeteringen.

- In het kader van het vergroten van de eigen regie van bewoners vragen medewerkers om Mijn Plan/Mijn Doelen beter 'leesbaar' te maken (bijvoorbeeld door eenvoudiger tekst, pictogrammen, foto's of luisterversies).  
*Zie de rapportages onder 3.1 (verbeteracties Mijn Plan/Mijn Doelen) en 4.2 1<sup>e</sup> bullet (traject presentiebenadering)*
- Medewerkers hebben behoefte aan een betere terugkoppeling over de gemaakte afspraken in Mijn Plan/Mijn Doelen door de Persoonlijk begeleider A.  
*De nieuwe versie van onze database (4.0) heeft vooral betrekking op verbetering van de doelenrapportage. De informatie is gemakkelijk toegankelijk, overzichtelijk en direct inzichtelijk voor medewerkers bij*



*aanvang van hun dienst. Verder is de terugkoppeling verbeterd en verbreed door een intensievere samenwerking tussen Persoonlijk begeleider A en de schaduwcoach of het maatje van betrokken bewoner.*

- Medewerkers hechten bijzonder veel waarde aan de sfeer en openheid binnen het team. Zij willen hierin een nog hoger niveau bereiken. Dit is ook belangrijke uitkomst uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek.  
*Zie de rapportage onder 4.2 (traject presentiebenadering)*
- Medewerkers zijn tevreden over deskundigheid en betrokkenheid van de AVG en gedragskundigen. Zij zouden wel graag zien dat deze externe deskundigen soms flexibeler beschikbaar kunnen zijn.

*Voor twee woonhuizen is een nieuwe gedragskundige aangetrokken op ZZP-basis. Zij is flexibel beschikbaar. Een andere gedragskundige heeft een extra werkdag beschikbaar voor bewoners en medewerkers van betrokken woonhuizen. Verder wordt een eigen, interne medewerker die nu de functie van*

*Persoonlijk begeleider A vervult met een afgeronde opleiding Pedagogiek gefaseerd betrokken en ingezet voor gedragswetenschappelijke ondersteuning.*

*De flexibele beschikbaarheid en bereikbaarheid van de AVG-arts blijft nog aandacht vragen. Dit komt voort uit het schaarse aanbod van AVG-artsen.*

- Het vervoer van en naar de Dagbesteding wordt door veel betrokkenen ervaren als een punt van ergernis. Dit moet voor ZorgWiel een aandachtspunt blijven in de contacten met de externe aanbieders van dagbesteding.  
*Zie rapportage onder 3.1 (verbeteracties n.a.v. Bewonerstevredenheidsonderzoek)*



### 4.3 Ons Huis - Uden



*Steenovenstraat 5  
5402 HM Uden  
Tel. 0413 – 333 196*

#### Ontstaansgeschiedenis:

Ons Huis is in 2001 opgericht op initiatief van de Vereniging van ouders Ons Huis

#### Zorgverlening door ZorgWiel:

Sinds 1-4-2015

Aantal bewoners: 12

#### Leeftijd bewoners:

Varieert van 24 tot 55 jaar

#### Zorgprofielen bewoners

<i>Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (4 VG):</i>	4
<i>Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (5 VG):</i>	3
<i>Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (6 VG):</i>	4
<i>(Besloten) wonen met zeer intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (7 VG):</i>	1

Aantal medewerkers: 14 (7,68 FTE)

#### Financieringsvorm:

Persoonsgebonden budget (WLZ)

#### Huisvesting:

De Vereniging Ons Huis huurt het woonhuis van Woningbouwvereniging Area in Uden en heeft met de bewoners een individuele huurovereenkomst gesloten



## Resultaten n.a.v. de Teamreflectie 2018:

- Individuele aandacht voor bewoners en inzet van begeleidingsuren is ook in 2018 weer uitgebreid. Dit was nodig in verband met toename van zorg voor een aantal bewoners (ouder worden) en begeleiding/ondersteuning van de perikelen, die voortkomen uit het samen onder één dak wonen van enkele bewoners. Met de vragen en uitgangspunten van de presentiebenadering worden de behoeften, vragen en wensen van bewoners verder verdiept.
- Het vastleggen van afspraken met/rond bewoners is geregeld en zorgt voor eenduidigheid in de afspraken met bewoners. Dit krijgt een vervolg in een intensiever contact met ouders over de eigen regie van bewoners, het zelf keuzes kunnen en mogen maken. Dit vergroot het zelfvertrouwen van bewoners en leidt mogelijk ook tot minder agressie.
- De professionaliteit van het team is toegenomen door de trainingen “Geef me de vijf”, “Omgaan met agressie” en “Ouder wordende cliënten”. De training “Omgaan met agressie” wordt voorjaar 2019 herhaald i.v.m. wat veranderingen in de teamsamenstelling.
- De huisvestingsanalyse voor Ons Huis heeft opgeleverd dat er wordt gewerkt aan vervangende, nieuwe huisvesting op middellange termijn. De uitwerking van plannen vindt plaats in samenwerking met een delegatie van ouders/belangenbehartigers, medewerkers en de plaatselijke woningbouwvereniging.
- Naar aanleiding van de MIC-rapportage 2017 wordt in Ons Huis een pilot uitgevoerd met een medicatie-app (in samenwerking met MediCheck) om daarmee mogelijk het aantal medicatiefoutmeldingen nog verder terug te brengen. Bij positieve ervaringen met de pilot wordt de medicatieapp ook in andere woonhuizen toegepast.

***Kern uit de interne visitatie:*** Individuele afspraken met bewoners (die soms al lang bestaan) worden ingezet op groepsniveau. Gelden deze afspraken wel voor iedereen? Zijn deze nog nodig of kunnen deze worden aangepast?

Het dag-/begeleidingsprogramma zit in een bepaalde, vaste structuur. Kan hiermee vrijer/ruimer worden omgegaan, zodat er beter kan worden ingespeeld op actuele, spontane behoeften van bewoners.

*Deze kernvragen worden meegenomen in het traject van de presentiebenadering op individueel bewoner niveau.*



#### 4.4 't Span - Nijmegen



Molenveldlaan 8A  
6523 RM Nijmegen  
Tel. 024 – 324 5767

Ontstaansgeschiedenis:

't Span is in 2007 gestart, opgericht door de Vereniging van ouders 't Span  
Zorgverlening door ZorgWiel:

Sinds 1-1-2106

Aantal bewoners: 9

Leeftijd bewoners:

Varieert van 29 tot 35 jaar

Zorgprofielen bewoners

*Niet bekend in verband met financiering op basis van persoonsgebonden budget*

Aantal medewerkers: 12 (5,77FTE)

Financieringsvorm:

Persoonsgebonden budget (WLZ)

Huisvesting:

De Vereniging 't Span huurt het appartementencomplex van  
Woningbouwvereniging Portaal en heeft met de bewoners een individuele  
huurovereenkomst gesloten



## Resultaten n.a.v. de Teamreflectie 2018:

- De invoering van de database 4.0 zorgt voor een extra verbeteringslag ten aanzien van het formuleren van doelen, het betrekken van bewoners daarbij en de rapportage op doelen.
- De maatjes van bewoners hebben een grotere rol gekregen, maar de communicatie en afstemming onderling blijft aandacht vragen en kan verder verbeteren.
- Wij zijn gestart met het maandelijks inplannen van individuele gesprekken met bewoners, om juist de bewoners die minder aandacht vragen in het oog te houden. Gebleken is dat het apart inplannen van gesprekken niet effectief was. In plaats daarvan passen wij individuele gesprekken met bewoners nu in in dagelijkse bezigheden of activiteiten met individuele bewoners.
- In de begeleiding van bewoners wat terughoudender zijn en bewoners aansturen om elkaar meer te helpen. In de vervolgteamreflectie is geconstateerd dat begeleiding juist meer is gaan doen. Deels is dat verklaarbaar i.v.m. tijdelijke extra zorg voor enkele bewoners, maar ook dit blijft een punt van aandacht in de dagelijkse begeleiding.
- Efficiënter vergaderen, afspraken beter vastleggen en de groepsapp bewuster gebruiken. Hierin is een verbetering waarneembaar.
- De samenwerking binnen het team van 't Span en het benutten van elkaars talenten wordt onderdeel van het traject presentiebenadering, om dit met externe begeleiding op een hoger peil te brengen.

***Kern uit de interne visitatie:*** een warm en sfeervol woonhuis met een positieve uitstraling van medewerkers. Een woonhuis waar op een respectvolle manier wordt gesproken over bewoners en de samenwerking met het netwerk van ouders/familie. Uit deze visitatie kwam vooral als aandachtspunt dat we als organisatie kritisch blijven nadenken over protocollen en werkinstructies, om daarmee vooral een gewoon woonhuis te blijven. Verder is er behoefte aan een raamwerk voor een (themagerichte) interne visitatie om deze beter tot z'n recht te laten komen.



#### 4.5 De Strang - Gendt



*De Strang 9*

*6691 CZ Gendt*

*Tel. 0481 – 420 452*

#### Ontstaansgeschiedenis:

De Strang is in 2007 van start gegaan, opgericht voor de Stichting Woonvorm Gendt (stichting gevormd door ouders)

#### Zorgverlening door ZorgWiel:

Sinds 1-5-2016

Aantal bewoners: 12

#### Leeftijd bewoners:

Varieert van 27 tot 67 jaar

#### Zorgprofielen bewoners

*Wonen met begeleiding en verzorging (3 VG):* 3

*Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (4 VG):* 6

*Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (5 VG):* 1

*Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (6 VG):* 2

Aantal medewerkers: 12 (6,68 FTE)

#### Financieringsvorm:

WLZ-Zorg in natura (verblijf in- en exclusief behandeling, deels inclusief dagbesteding (via hoofd en onderaanneming)

#### Huisvesting:

ZorgWiel huurt het appartementencomplex van Woonstichting Gendt (geen onderverhuur aan bewoners)



## Resultaten n.a.v. de Teamreflectie 2018:

- Met Mijn Plan is een grote verbetering doorgevoerd, maar het plan kan nog beter worden afgestemd op de eigen (leer)wensen van de bewoner. Dit krijgt een vervolg met de verbetering t.a.v. Mijn Doelen en de doelenrapportage in de nieuwe versie van database 4.0
- Voor vier bewoners is de methodiek van professor Dösen toegepast. Hiermee is de emotionele ontwikkeling van deze bewoners in kaart gebracht. De begeleiding werkt daardoor vanuit de ontwikkelingsbenadering.
- Wij willen elk jaar met de bewoner in gesprek met als leidraad de acht domeinen van Schalock. Het team is hierop bijgeschoold om dit in de praktijk te kunnen toepassen.
- Persoonlijk begeleiders hebben de banden aangehaald met de dagbesteding van de bewoners: meer afstemming en bijdragen vanuit de dagbesteding aan besprekingen over Mijn Plan van de bewoners.
- Invulling geven aan nieuwe vragen van bewoners naar meer contacten in de buurt of het vinden van een maatje of vrijwilliger.

Voor twee bewoners is een buddy gevonden door actief contact met Best Buddy's Nederland. Voor een andere bewoner is iemand ingeschakeld om een vrijwilliger te zoeken. In samenwerking met de gemeente is een actie in gang gezet om de verbinding van De Strang met andere bewoners in de straat/buurt te versterken. Dit krijgt vorm door gezamenlijk te werken aan een buitenruimte en het organiseren van een groot straatfeest.

***Kern uit de interne visitatie:*** Met de ontwikkeling van een eigen trainings/bijscholingsprogramma medewerkers bekwamen en faciliteren in de uitstraling van de eigen deskundigheid en ervaring naar ouders/belangenbehartigers. Dit heeft tot doel nadrukkelijker invulling te kunnen geven aan de eigen regie en keuzevrijheid van de bewoner.





#### 4.6 De Blitz - Uden



Vijfhuizerweg 43  
5401 PG Uden  
Tel. 0413 – 253 285

##### Ontstaansgeschiedenis:

De Blitz is tot stand gekomen op initiatief van de Vereniging (van ouders) De Blitz. De Blitz draait sinds 2005

##### Zorgverlening door ZorgWiel:

Sinds 1-10-2016

Aantal bewoners: 12

##### Leeftijd bewoners:

Varieert van 24 tot 45 jaar

##### Zorgprofielen bewoners

<i>Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (4 VG):</i>	6
<i>Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (5 VG):</i>	2
<i>(Besloten) wonen met zeer intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (7 VG):</i>	1
<i>Wonen met begeleiding en volledige verzorging en verpleging (8 VG):</i>	3

Aantal medewerkers: 16 (9,83 FTE)

##### Financieringsvorm:

WLZ-Zorg in natura (verblijf deels inclusief behandeling en deels inclusief dagbesteding, via hoofd- en onderaanneming)

##### Huisvesting:

ZorgWiel huurt De Blitz van Woningbouwvereniging Area in Uden (geen onderverhuur aan bewoners)



## Resultaten n.a.v. de Teamreflectie 2018:

- Na de overname van de zorgverlening door ZorgWiel is er hard gewerkt aan het verbeteren van de relatie met ouders/familieleden, het opbouwen van vertrouwen en het teamproces. Dit had in 2017 al de nodige vruchten afgeworpen en in 2018 is daarin weer een verbetering zichtbaar. Ouders/familieleden en medewerkers organiseren veel gezamenlijk activiteiten en uitstapjes met bewoners, met als hoogtepunt in 2018 het 12,5-jarig jubileum van de Blitz.
- In 2018 zijn er 3 klinische lessen georganiseerd door en voor collega's, namelijk 'gebarentaal', 'syndroom van Down en ouder worden' en voor drie bewoners 'Dösenmethodiek'. Daarnaast hebben medewerkers deelgenomen aan een cursus Kinaesthetics.
- Wij hebben in 2018 een aantal vrijheidsbeperkende maatregelen in overleg met ouders, gedragskundige en AVG afgebouwd (het gaat om traphekjes, de poort naar de binnentuin en de afscherming van de slaapkamer van een bewoner). In 2019 zullen de vrijheidsbeperkende maatregelen per bewoner goed beschreven en geëvalueerd worden tijdens de Mijn Plangesprekken.
- Ter voorkoming van medicatiefouten hebben wij extra controles ingevoerd. Afhankelijk van de resultaten van de pilot medicatie-app kan deze op termijn mogelijk ook in De Blitz worden geïmplementeerd.
- In De Blitz is in 2018 geïnvesteerd in de aanleg van een nieuw zorgalarmsysteem.
- ZorgWiel heeft voor De Blitz een inspectie- en onderhoudscontract afgesloten voor de branddeuren en deurdrangers.
- Wij hebben onderling concrete afspraken gemaakt over ieders bijdrage aan huishoudelijke taken in het woonhuis. De afspraken worden goed nagekomen.
- Bij bewoners zien wij een ontwikkeling waarbij zij nog meer open staan voor contact met elkaar en met begeleiding. De gevarieerde bewonersgroep is steeds minder verdeeld in twee groepen, maar zoekt elkaar steeds meer op. Dit wordt door de medewerkers aangemoedigd en gefaciliteerd.

**Kern uit de interne visitatie:** De niveaus van de bewoners lopen zeer uiteen. Daardoor kunnen hun behoeften ook erg verschillen. De bewoners met een ernstige meervoudige beperking hebben vaker behoefte aan rust en een prikkelarme omgeving, terwijl andere bewoners juist voor veel geluid, beweging en reuring zorgen. Tegelijkertijd werkt de levendigheid en sfeer activerend.

De bewoners met een matige verstandelijke beperking krijgen zelfvertrouwen door hetgeen zij betekenen voor hun medebewoners met een ernstige meervoudige beperking. Zij hebben wel vaak een druk programma (vrijwel elke avondactiviteiten). Voor hen is het dus ook belangrijk om een goede balans te creëren tussen activering/stimulering en rust. Het is voor alle bewoners belangrijk erop te letten dat hun programma zijn afgestemd op hun behoeften, zodat zij niet overvraagd worden.



#### 4.7 Ganzenvlucht - Gendt



*Lootakkersestraat 1*

*6691 DE Gendt*

*Tel. 0481 – 729 739*

Ontstaansgeschiedenis:

Ganzenvlucht is eind 2016 gestart door samenwerking tussen de Vereniging Woongroep Ganzenvlucht en ZorgWiel

Zorgverlening door ZorgWiel:

Sinds 1-12-2016

Aantal bewoners: 9

Leeftijd bewoners:

Varieert van 24 tot 66 jaar

Zorgprofielen bewoners

*Wonen met begeleiding en verzorging (3 VG):* 2

*Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (4 VG):* 2

*Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (5 VG):*

*Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (6 VG):* 3

*Beschermde Wonen (WMO):* 1

Aantal medewerkers: 8 (5,23 FTE)

Financieringsvorm:

WLZ-Zorg in natura (verblijf deels inclusief behandeling en deels inclusief dagbesteding, via hoofd- en onderaanneming); één bewoner ontvangt beschermd wonen via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Huisvesting:

ZorgWiel huurt de woonboerderij en het bijgebouw van de heer H.J.M. van Schaijk uit Gendt (geen onderverhuur aan bewoners)



## Resultaten n.a.v. de Teamreflectie 2018:

- Er is een inwerkmap gekomen die de afspraken per dag en week snel inzichtelijk maken. Voor nieuwe collega's en invallers is dit een fijne ondersteuning om op terug te vallen. Afspraken kunnen snel veranderen of toegevoegd worden; een goede borging is van belang.
- Wij investeren in het beter verstaan van bewoners en daaruit voortvloeiende passende begeleidingsstijl. We werken vanuit de Domeinen van Schalock. De meeste uitdaging zit in de aansluiting en begeleiding van bewoners die zich niet makkelijk overgeven aan de structuur en afspraken. Bijzondere momenten voor bewoners bereiden we voor in "Geef me de vijf" op het whiteboard. Het team wil verder in kaart brengen wat er nodig is om hierin een goede balans te vinden. In 2019 zal dit verder worden uitgewerkt met behulp van de Presentie-benadering en aanvullende scholing op het gebied van psycho-educatie en anti-communicatie. Gedragsdeskundigen hebben ons handreikingen gegeven ten aanzien van de begeleidingsstijl voor bewoners. Dit heeft ook geleid tot specifieke behandelingstrajecten. Er is daardoor meer consensus ontstaan binnen het team.
- Als het gaat om inclusie zijn er ook in 2018 weer mooie stappen gezet. Een bewoner heeft bijvoorbeeld de stap kunnen zetten naar zelf boodschappen doen met pinpas en is alleen in het dorp koffie gaan drinken. Een andere bewoner is naar een punkconcert geweest; een wens is in vervulling gegaan en het is goed verlopen. Ganzenvlucht streeft naar meer samenwerking met vrijwilligers/buddy's; tot nu toe zijn er twee vrijwilligers gevonden.

**Kern uit de interne visitatie:** Er is behoefte aan het beter in kaart brengen van de spanningsvelden en mogelijke knelpunten in de samenwerking met ouders. Welke vraagstukken zijn er? We willen begeleiders bekwamen/faciliteren om hen in staat te stellen deskundig en slagvaardig over te komen naar ouders/belangenbehartigers en de eigen deskundigheid meer uit te stralen en uit te dragen.



#### 4.8 Octopus - Sevenum



Zonnedauw 86 – 88

5975 TD Sevenum

Tel. 077 – 467 0764

Ontstaansgeschiedenis:

Octopus is in 2007 ontstaan op initiatief van de Stichting Octopus (stichting van ouders van de acht bewoners)

Zorgverlening door ZorgWiel:

Sinds 1-1-2017

Aantal bewoners: 8

Leeftijd bewoners:

Varieert van 24 tot 34 jaar

Zorgprofielen bewoners

*Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (5 VG):* 2

*Wonen met begeleiding en volledige verzorging en verpleging (8 VG):* 6

Aantal medewerkers: 17 (9,40 FTE)

Financieringsvorm:

WLZ-Zorg in natura (verblijf deels inclusief behandeling en deels inclusief dagbesteding, via hoofd- en onderaanneming)

Huisvesting:

ZorgWiel huurt Octopus van Wonen Limburg (geen onderverhuur aan bewoners)



## Resultaten n.a.v. de Teamreflectie 2018:

- Het team werkt aan feedback geven, hetgeen als lastig wordt ervaren. Toch zijn er stappen gezet en worden de visie, ideeën en keuzes van anderen beter geaccepteerd. Het onderlinge vertrouwen is gegroeid en we hebben minder het gevoel dat we keuzes moeten verantwoorden. Dit straalt af op onze bewoners; er is meer rust!
- In 2018 is er in Octopus een nieuw bewonersalarmsysteem geïnstalleerd en in gebruik genomen.
- Om het risico op medicatiefouten te reduceren gaat het team in 2019 deelnemen aan een pilot met de medicheck-app.
- De actiepunten die wij hebben geformuleerd naar aanleiding van de teamreflectie van 2017 hebben het afgelopen jaar minder aandacht gekregen dan wij hadden gewenst. Dit is met name veroorzaakt doordat er een wisseling heeft plaatsgevonden in het teamleiderschap en niet werkgerelateerd (langdurig) ziekteverzuim. Voor de actiepunten uit de teamreflectie 2018 wordt een planning gemaakt. De voortgang wordt besproken tijdens de teamvergaderingen van juni, september en december 2019.

***Kern uit de interne visitatie:*** Het bereiken van evenwicht tussen activiteiten in het woonhuis en externe dagbesteding. De bewoners genoeg aanbieden, maar niet overvragen. Het is wenselijk om bewonersinformatie en hun dagprogramma beter te stroomlijnen.



#### 4.9 Gezinshuis Meiners - Velp



*Jeruzalem 5*  
*6881 JJ Velp*  
*026 – 362 3455*

**Ontstaansgeschiedenis:**

Sinds 1994 wonen de zoons en dochters van Helmut & Marian Meiners in het ouderlijk huis als broers en zussen samen

**Zorgverlening door ZorgWiel:**

Sinds 1-4-2015

**Aantal bewoners: 5**

**Leeftijd bewoners:**

Varieert van 44 tot 54 jaar

**Zorgprofielen bewoners**

*Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (5 VG):* 4

*Wonen met begeleiding en volledige verzorging en verpleging (8 VG):* 1

**Aantal medewerkers: 7 (4,03 FTE)**

**Financieringsvorm:**

WLZ-Zorg in natura (verblijf exclusief behandeling en inclusief dagbesteding, via hoofd- en onderaanneming)

**Huisvesting:**

ZorgWiel betaalt de familie Meiners huur voor de woning



Gezinshuis Meiners heeft vanwege het bijzondere karakter van het gezinshuis nog geen teamreflectie gedaan. Er is in 2018 een teamleider benoemd en er heeft een aantal personeelwisselingen plaatsgevonden. De eerste teamreflectie vindt in 2019 plaats. Gezinshuis Meiners heeft wel deelgenomen aan de interne visitatie.

***Kern uit de interne visitatie:***

- De visie van de familie om te leven als gezin wordt gewaarborgd. Dat vraagt om transparantie, een grote betrokkenheid en ruimte voor de dialoog met ouders. Een gezinshuis met 5 broers en zussen is uniek en wordt door ZorgWiel ook als dusdanig behandeld.
- Afgelopen jaar is er meer verbinding ontstaan met andere woonhuizen. We weten elkaar meer te vinden. Een mooi voorbeeld hiervan is het contact dat er tussen de roosteraars van Gezinshuis Meiners en Villa Ramon is geweest. Ook het deelnemen in de MIC-commissie en Medewerkersraad van medewerkers van het Gezinshuis zorgt voor verbinding. Een ander voorbeeld is het delen van kennis d.m.v. de rouwverwerkingscursus, die wordt gegeven door de teamleider van Ons Huis.
- Als gezin is de familie een geoliede machine, met een vaste dagstructuur. Wij blijven alert op veranderingen en oog houden voor individualiteit.
- Wij willen nog groeien in het geven van feedback aan elkaar.
- Ouders hebben aangegeven dat zij het soms ook lastig vinden om verantwoordelijkheid uit handen te geven. Wij blijven de wensen van ouders respecteren, maar willen ons en het gezinshuis ook voorbereiden op de toekomst. Wij willen maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat het gezinshuis zo 'gewoon' mogelijk doorloopt wanneer de ouders dat niet meer kunnen.





#### 4.10 Villa Ramon - Elst



*Horizon 36*

*6661 PA Elst*

*Tel. 0481 – 204 900*

#### Ontstaansgeschiedenis:

Villa Ramon is in 2005 ontstaan op initiatief van de Vereniging Auxillium. In deze vereniging nemen de ouders/wettelijk vertegenwoordigers van de bewoners van Villa Ramon deel

#### Zorgverlening door ZorgWiel:

Sinds 1-1-2018

Aantal bewoners: 13

Leeftijd bewoners:

Varieert van 24 tot 67 jaar

#### Zorgprofielen bewoners

*Wonen met begeleiding en verzorging (3 VG):* 5

*Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (4 VG):* 7

*Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (6 VG):* 1

Aantal medewerkers: 9 (5,85 FTE)

#### Financieringsvorm:

WLZ-Zorg in natura (Volledig Pakket Thuis, deels inclusief dagbesteding, via hoofd- en onderaanneming)

#### Huisvesting:

ZorgWiel huurt het appartementencomplex van Woningbouwvereniging Vivare (met onderverhuur aan de bewoners van Villa Ramon)



## Resultaten n.a.v. de Teamreflectie 2018:

- ZorgWiel heeft de zorgverlening in Villa Ramon op 27 december 2017 overgenomen van een andere zorginstelling. De toenmalige medewerkers zijn niet in dienst getreden bij ZorgWiel, zodat wij op 27 december 2017 gestart zijn met een geheel nieuw samengesteld team. In 2018 hebben wij ons er vooral voor ingezet om de bewoners goed te leren kennen en om een goede band op te bouwen met ouders/ belangenbehartigers. Hetzelfde geldt zeker ook voor medewerkers. Wij hebben elkaar goed leren kennen, een goede samenwerking opgebouwd en gebruik leren maken van elkaars talenten.
- Bij aanvang van de zorgverlening merkten wij dat er in het woonhuis sprake was van twee gescheiden groepen, op basis van niveauverschillen. In 2018 is dit onderscheid vervaagd en zijn bewoners elkaar meer gaan opzoeken. Er is meer aandacht voor het groepsgebeuren en gezamenlijke activiteiten.
- Communicatie met ouders/belangenbehartigers verloopt goed, ouders zijn met regelmaat op Villa Ramon. De eigen regie van bewoners krijgt steeds meer vorm en ouders/belangenbehartigers bewegen hierin mee.
- De risico-inventarisaties voor de bewoners zijn aanwezig. Dit houdt het team actueel.
- Legionellabeheersplan en Calamiteitenplan zijn op orde. Er zijn in het woonhuis aandacht functionarissen voor Hygiëne en Voedselveiligheid. Protocollen worden jaarlijks besproken in het teamoverleg.

***Kern uit de interne visitatie:*** *Hoe kunnen we broers en zussen van de bewoners meer betrekken bij Villa Ramon?*

*Besproken suggesties:*

- *Een op een momenten tussen broer en/of zus en bewoner creëren in het appartement van de bewoner. Een voorbeeld is een etentje voor twee.*
- *Broers en zussen betrekken bij een Sociaal Emotioneel Onderzoek van hun broer of zus.*
- *Broers en zussen voor de Mijn Planbespreking uitnodigen.*
- *De opvolging van de ouders bespreekbaar maken.*
- *Broers en zussen betrekken bij de Oudervereniging Auxilium.*



#### 4.11 geWoon



*Creemerhof 16*

*5975 VG Sevenum*

*Tel. 077 - 3021914*

Ontstaansgeschiedenis:

geWoon is in 2018 ontstaan op initiatief van Stichting geWoon. In deze stichting nemen de ouders/wettelijk vertegenwoordigers van de bewoners van geWoon deel

Zorgverlening door ZorgWiel:

Sinds 1-10-2018

Aantal bewoners: 7

Leeftijd bewoners:

Varieert van 19 tot 40 jaar

Zorgprofielen bewoners

<i>Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (4 VG):</i>	<i>1</i>
<i>Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (5 VG):</i>	<i>1</i>
<i>Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (6 VG):</i>	<i>2</i>
<i>(Besloten) wonen met zeer intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (7 VG):</i>	<i>1</i>
<i>Wonen met begeleiding en volledige verzorging en verpleging (8 VG):</i>	<i>1</i>
<i>Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (6 LG):</i>	<i>1</i>

Aantal medewerkers: 9 (5,3 FTE)

Financieringsvorm:

Combinatie van WLZ-Zorg in natura (verblijf in- en exclusief behandeling, deels inclusief dagbesteding, via hoofd- en onderaanneming) en Persoonsgebonden budget (PGB)

Huisvesting:

Het huis is gebouwd door een particulier en wordt gehuurd door de Stichting geWoon. ZorgWiel vergoedt de huursom o.b.v. de huisvestingsinkomsten op grond van de WLZ.



Het team van geWoon heeft nog geen teamreflectie gehouden, omdat geWoon pas in oktober 2018 van start is gegaan en het team pas enkele maanden samenwerkt. De eerste maanden staan in het teken van het goed leren kennen van de bewoner, hun ouders/familieleden en elkaar.

***Kern uit de interne visitatie:*** *Verder gaan met de opbouwfase. Dat houdt een bijna continue afstemming in met elkaar en met ouders. Het gaat vooral om:*

- *Vertrouwen opbouwen.*
- *Weten wat ouders belangrijk vinden.*
- *Gezamenlijke visie en onderlinge binding versterken.*
- *Het vinden van een balans tussen werken vanuit het hart en het borgen van professionele kwaliteit.*

*Dit proces zal mede extern ondersteund worden door Stichting Presentie.*



#### 4.12 De Boterbloem - Zeeland



*De Boterbloem 24 t/m 58*  
*5411 GN Zeeland*  
*Tel. 06-2376 1603*

##### Ontstaansgeschiedenis:

De Boterbloem is opgericht op initiatief van de stichting van ouders, Stichting De Spil

##### Zorgverlening door ZorgWiel:

Sinds 1-1-2019

Aantal bewoners: 15

##### Leeftijd bewoners:

Varieert van 26 tot 68 jaar

##### Zorgprofielen bewoners

<i>Wonen met begeleiding en verzorging (3 VG):</i>	2
<i>Wonen met begeleiding en intensieve verzorging (4 VG):</i>	5
<i>Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging (5 VG):</i>	1
<i>Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (6 VG):</i>	1
<i>LG-Wonen met zeer intensieve verzorging (7 LG):</i>	1
<i>ZG-Wonen met intensieve begeleiding en verzorging (ZGaud 2)</i>	2
<i>Beschermd Wonen GGZ-3c (Wet Maatschappelijke Ondersteuning, WMO):</i>	2
<i>Beschermd Wonen GGZ-5c (Wet Maatschappelijke Ondersteuning, WMO):</i>	1

Aantal medewerkers: 14 (8,03 FTE)

##### Financieringsvorm:

Persoonsgebonden budget (WLZ en WMO)

##### Huisvesting:

De bewoners huren hun appartement rechtstreeks van Stichting Mooiland in Ede.



Het bestuur van Stichting De Spil heeft besloten om per 1 januari 2019 de zorg en begeleiding af te nemen van Stichting ZorgWiel. Over 2018 heeft dus geen teamreflectie plaatsgevonden. Wel heeft een delegatie van het team van De Boterbloem deelgenomen aan de interne visitatie bij collega-woonhuis Ons Huis in Uden.



#### 4.13 Gezinshuis Angerlo



*Dorpstraat 23*

*6986 AJ Angerlo*

*Tel. 06-4932 4287 / 0313-437 902*

**Ontstaansgeschiedenis:**

De gezinsouders, Mark en Ester Jakobs, hebben sinds 2003 een gezinshuis, in eerste instantie voor één meisje, uitgegroeid tot een gezinshuis voor 6 kinderen

**Zorgverlening in samenwerking met ZorgWiel:**

Sinds 1-1-2019

**Aantal bewoners:**

6 kinderen in gezinshuis Angerlo

1 kind in gezinshuis Oostervelden 123, Bemmelen

2 kinderen Ambulante begeleiding in Doesburg

1 moeder Ambulante begeleiding in Terborg

**Leeftijd kinderen:**

Varieert van 9 tot 15 jaar

**Zorgprofielen kinderen**

*Jeugdhulp verblijf incl. behandeling en dagbesteding (LVG-3):*

7

*Begeleiding Individueel:*

3

**Aantal medewerkers:**

Niet van toepassing

**Financieringsvorm:**

Jeugdwet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning Regio Centraal  
Gelderland en Sociaal Domein Achterhoekse gemeenten

**Huisvesting:**

Mark en Ester Jakobs zijn eigenaar van de huisvesting.



De VOF Gezinshuis Angerlo (gezinsouders Mark en Ester Jakobs) is per 1 januari 2019 een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met Stichting ZorgWiel. De gezinsouders zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse zorg en begeleiding in het gezinshuis en betrekken daarbij - waar nodig - externe medewerkers. ZorgWiel voorziet in een aantal voorwaardenscheppende en ondersteunende diensten.

Gezinshuis Angerlo, Gezinshuis Meiners en Villa Ramon hebben dit voorjaar een eerste gezamenlijke interne visitatie georganiseerd.





## **5. Medewerkerstevredenheidsonderzoek**

### **5.1 Instrument en werkwijze**

In het najaar van 2017 heeft ZorgWiel een medewerkerstevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door PreventPartner. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek zal opnieuw worden uitgevoerd in 2019. In 2018 is ZorgWiel aan de slag gegaan met de uitkomst en conclusies uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2017.

### **5.2. Uitkomst en conclusies**

De eindconclusie van het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2017 was dat ZorgWiel zeer hoog scoort en dat de punten die verbeterd kunnen worden nog steeds hoog scoren. Medewerkers hebben een samenvatting van het rapport van PreventPartner ontvangen en zijn uitgenodigd om input te leveren. De belangrijkste punten waarop de medewerker tevredenheid kan worden verbeterd hebben te maken met de onderlinge verhoudingen binnen de teams. Leden van de staf van ZorgWiel hebben het rapport in elk woonhuis besproken in het teamoverleg. Dit gaf de teams van elk woonhuis de gelegenheid om mee te denken over concrete maatregelen om verbeteringen door te voeren op woonhuisniveau. Dit kan voor elk team een andere invulling krijgen. ZorgWiel faciliteert en ondersteunt de teams bij het formuleren van concrete maatregelen en bij het uitvoeren daarvan. Daarbij gaan wij na of hierbij externe begeleiding nodig is. De uitvoering van dit actiepunt is onderdeel van het traject presentatiebenadering. Dit was het centrale thema op de medewerkersdag in november 2018.

## **6. Interne toetsing**

### **6.1 Bewonersraad**

De Bewonersraad heeft op 21 mei 2019 aan de hand van een versie met pictogrammen in combinatie met een gevisualiseerd verslag over 2018 gesproken over hetgeen ZorgWiel in 2018 heeft gedaan en bereikt.

De Bewonersraad is steeds nauw betrokken geweest bij alle ontwikkelingen en heeft in praktische zin bijgedragen aan de realisering van de plannen.

De Bewonersraad vindt het fijn dat de staf goed geluisterd heeft naar hun ideeën en deze heeft opgepakt.

### **6.2 Medewerkersraad**

Op 21 mei 2019 heeft de Medewerkersraad van ZorgWiel de concept Kwaliteitsrapportage besproken. De Medewerkersraad herkent zich volledig in de inhoud van het rapport, vooral ten aanzien van de praktische wijze waarop de kernwaarden van ZorgWiel worden ingevuld in de relaties met bewoners,



medewerkers, ouders en familie. De Medewerkersraad herkent in het rapport dat medewerkers kritisch zijn op hun handelen en steeds op zoek zijn naar manieren om de kwaliteit van zorgverlening te verbeteren. De staf van ZorgWiel faciliteert hierin door middel van onder andere interne visitaties en scholingsactiviteiten.

### **6.3 Raad van Toezicht**

De Raad van Toezicht heeft de concept Kwaliteitsrapportage besproken in haar vergadering van 14 mei 2019. De Raad heeft de inhoud van de rapportage goedgekeurd en heeft vastgesteld dat verbeter- en actieplannen effectief en voortvarend zijn opgepakt en uitgevoerd.

De Raad van Toezicht heeft de staf van ZorgWiel gevraagd waakzaam te zijn op mogelijke negatieve effecten van toenemende protocollering, administratieve lasten en toenemende wet- en regeldruk in de zorg op de kernwaarden van ZorgWiel.

### **7. Externe toetsing**

De suggesties vanuit de externe visitatie in 2017 zijn uitgevoerd of in gang gezet. Deze hadden vooral betrekking op meer onderlinge verbinding en uitwisseling van informatie en leerervaringen tussen de verschillende woonhuizen van ZorgWiel. Dit heeft onder andere vorm gekregen door:

- De organisatie van een ZorgWiel-dag voor alle bewoners van ZorgWiel i.s.m. medewerkers en ouders/belangenbehartigers
- Een gezamenlijke themadag voor alle medewerkers van ZorgWiel, waarop het thema presentiebenadering is geïntroduceerd
- De interne visitaties tussen woonhuizen, die een vervolg krijgen in 2019
- Kennisuitwisseling tussen de woonhuizen
- Bewonersraad en Medewerkersraad vergaderen in elkaars woonhuizen, waardoor op een natuurlijke manier ontmoetingen plaatsvinden
- Teamleiders en staf hebben een gezamenlijk trainings- en teambuildingsprogramma gevolgd bij de Symphony Zorgacademie. Daarnaast komen Teamleiders en staf ieder kwartaal bij elkaar. Daarin worden ook veel praktijkervaringen uitgewisseld.

De externe visitatie krijgt in 2019 een vervolg in samenwerking met de Stichting Presentie.