

# Kwaliteitsbeeld 2023



# Inhoudsopgave

|    |                   |                |
|----|-------------------|----------------|
| 1. | Terugblik 2023    | Pag. 1         |
| 2. | Bouwsteen 1       | Pag. 3         |
| 3. | Bouwsteen 2       | Pag. 4 t/m 6   |
| 4. | Bouwsteen 3       | Pag. 7 t/m 10  |
| 5. | Bouwsteen 4       | Pag. 10 t/m 13 |
| 6. | Prioriteiten 2024 | Pag. 13        |

## Terugblik 2023

Het jaar 2023 begon met een nieuw logo, een nieuwe website ([www.doenersdreef.nl](http://www.doenersdreef.nl)) en een nieuwe huisstijl. Het logo is verfrissend en straalt uit wie Doenersdreef is en waar we voor staan de komende jaren.



Tot ons verdriet werden we in het begin van het jaar geconfronteerd met een bericht dat onwerkelijk leek. Juliëtte Calis, een geliefd collega, onder zowel medewerkers als jongeren van Doenersdreef, werd ziek. Juliëtte zette zich als lifestylecoach binnen Doenersdreef in voor een gezonde levensstijl. Ondanks haar optimisme, haar kracht om het goede te blijven zien en haar hoop op een goede afloop, hebben we helaas eind 2023 voorgoed afscheid van haar genomen. Juliëtte wordt intens gemist. Ter

nagedachtenis, en in overleg met Juliëtte en haar familie, is een herinneringskookboek uitgebracht vol met gezonde en eenvoudige gerechten, zodat haar visie op gezond leven blijft voortbestaan.

### Kanslijnen

In het kader van een toekomstbestendige gehandicaptenzorg, legt Doenersdreef komende jaren de focus op met name de volgende kanslijnen:

- Elke cliënt die dat aankan, krijgt een zo zelfstandig mogelijke, eigen veilige plek in de samenleving.
- Bij elke cliënt wordt een (eigen) netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning.

In 2023 hebben we meegedaan aan de leertafels om de kanslijnen beter vorm te geven. Door het hele kwaliteitsbeeld heen wordt beschreven hoe Doenersdreef in 2023 aan de slag is gegaan met deze kanslijnen en hoe hier vorm aan is gegeven.

### Levenslessen van de organisatie

Doenersdreef heeft in 2023 waardevolle inzichten en levenslessen kunnen opdoen uit de uitdagingen en successen van dat jaar. Hieronder benoemen wij een aantal hiervan en beschrijven we welke impact deze gehad hebben op de organisatie:

**Veerkracht:** De voortdurende uitdagingen, zoals de nasleep van de pandemie en personeelskrapte, hebben laten zien hoe belangrijk het is om flexibel en veerkrachtig te zijn in het omgaan met veranderingen

en onverwachte situaties. Dit was niet makkelijk en deden wij met vallen en opstaan.

**Innovatie in zorgverlening:** Het jaar 2023 heeft verdere innovaties in technologie en zorgprocessen gebracht. Het integreren van de digitale patiëntendossiers en andere technologische oplossingen heeft de efficiëntie en kwaliteit van zorg verbeterd.

**Mentale gezondheid en welzijn:** De nadruk op het belang van mentale gezondheid, zowel voor bewoners als voor de medewerkers, is een blijvende les. Het bieden van ondersteuning en middelen voor mentale welzijn is essentieel gebleken.

**Persoonlijke aandacht en empathie:** Ondanks technologische vooruitgang blijft persoonlijke aandacht en empathie cruciaal in de zorg. Bewoners waarderen menselijke interactie en geeft ze het gevoel dat ze echt begrepen worden. Het gebruiken van technologische innovaties en middelen moet beperkt blijven zodat het geen extra tijd neemt van het wezenlijke contact met de bewoners.

**Samenwerking en netwerken:** Het belang van samenwerking met andere zorginstellingen, organisaties, netwerken van de bewoners en gemeenten is duidelijker geworden. Door gezamenlijk te werken, kunnen middelen en expertise beter worden benut.

**Betrekken van netwerk:** Het actief betrekken van patiënten en hun families bij beslissingen over zorg kan leiden tot betere uitkomsten, grotere tevredenheid en passende uit- of doorstroom.

**WERK  
VANDAAG  
AAN JE PLEZIER**  
*Loesje*



# BOUWSTEEN 1

*Zorgproces rondom de individuele cliënt*

## Analyse onvrijwillige zorg 2023

In 2023 hebben er 20 gevallen van onvrijwillige zorg plaatsgevonden. Voor de locatie Klein Rhijnvis houden dit situaties in met vrijheidsbeperkende maatregelen, voor de locatie Nieuw-Caledonië waren dit verschillende maatregelen, maar allen gerelateerd aan incidenten tussen cliënten of tussen cliënten en begeleiders die de veiligheid op het spel zetten. Bij de locaties van Begeleid Zelfstandig Wonen zijn gedurende heel 2023 geen situaties met onvrijwillige zorg voorgekomen. Alle maatregelen zijn voor het eerste termijn geëvalueerd en opgeheven en beoordeeld door een teamcoach en/of orthopedagoog.

## Vertrouwenspersonen Doenersdreef

**LSR:** In het tweede kwartaal van 2023 is Jessica Dijkstra gestopt als cliëntvertrouwenspersoon voor Klein Rhijnvis. Catrineke Hooghiemstra heeft haar taken overgenomen en kennisgemaakt met de organisatie op de inspiratiedag 14 december 2023.

**WZD:** In oktober 2023 heeft de vaste cliëntvertrouwenspersoon Renuka Jagan afscheid genomen van Doenersdreef. Een opvolger is nog niet bekend, maar in de tussentijd kan een beroep worden gedaan op een tijdelijke vervanger.

**Interne vertrouwenspersoon:** In 2023 is een nieuwe interne vertrouwenspersoon benoemd.

## Nieuwe werkwijze Mextra en BergOp ingebouwd

Binnen de mogelijkheden van de software, hebben we Mextra via het gebruikersbeheer vergemakkelijkt voor de medewerkers. Ook is de implementatie van BergOp volledig geworden in 2023, waardoor het cliënttevredenheidsonderzoek digitaal kon worden afgenomen. Dit heeft een positief effect gehad op het afnamepercentage en de administratieve werklust.

## Nijmeegse Vierdaagse – bloed zweet en tranen

Op de bucketlist van Eli stond al heel lang het wandelen van de Nijmeegse Vierdaagse. Afgelopen jaar was het eindelijk zover. Samen met begeleider Soufyan is de tocht voltooid. Eli wilde niet onder doen voor de route die de militairen volbrengen en



heeft vier dagen lang samen met Soufyan iedere dag 40 kilometer gewandeld. Het kostte beiden letterlijk en figuurlijk bloed, zweet en tranen om de eindstreep te halen maar dat was de ervaring en het halen van het Vierdaagse kruisje dubbel en dwars waard. Volgend jaar willen beide mannen weer starten en hopen met hun enthousiasme meer bewoners en collega's in beweging te krijgen.

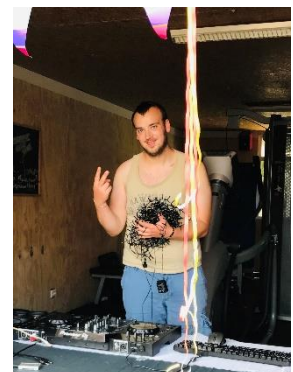
## De knop om

Met maar liefst een gewichtsverlies van 75 kilogram binnen één jaar heeft Patryck laten zien wat je kunt bereiken als je in jezelf gelooft. Door met hulp zijn eetpatroon aan te passen en gerichte personal training op locatie vlogen de kilo's eraf. Het resultaat is een nieuwe Patryck die in zich zelf gelooft en beseft dat ook hij er toe doet.



## Veelzijdige Nik

Naast zijn werk in de keuken van locatie Nieuw Caledonië was Nik op zoek naar nog een uitdaging waar hij zijn extra energie in kwijt kon. Nik is een harde werker die naast het werken in de keuken het ook fijn vindt om fysiek inspannend werk te doen. Bij Almere Jungle is Nik wekelijks hard aan het werk om het park en de dierenverblijven tip top op orde te houden zodat alle gasten met een grote glimlach van hun bezoek aan het dierenpark genieten. Wat doet Nik als hij niet aan het werk is? Dan is hij te vinden achter zijn DJ-boot.



# BOUWSTEEN 2

Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

## Afname Ben Ik Tevreden? (BIT)

Het afnamepercentage van 2022 was, vanwege de overstap naar een nieuw systeem, helaas erg laag. In 2023 was het afnamepercentage 82% en daarmee een enorme verbetering. Het streven blijft nog steeds een afnamepercentage van 100%.

### Gemiddelde cliënttevredenheid Doenersdreef

|                                 | Score |
|---------------------------------|-------|
| Team Begeleid Zelfstandig Wonen | 3,0   |
| Team Klein Rhijnvis             | 3,1   |
| Team Nieuw-Caledonië            | 3,0   |

Klein Rhijnvis scoorde het hoogst op de totale tevredenheid, de andere teams scoren daar iets onder. Er kan gezegd worden dat op alle locaties een bovengemiddelde tevredenheid wordt ervaren.

### Gemiddelde scores per team

|                             | Team Begeleid Zelfstandig Wonen | Team Klein Rhijnvis | Team Nieuw-Caledonië |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------------|----------------------|
| Lichamelijk welbevinden     | 2,9                             | 3,3                 | 2,7                  |
| Psychisch welbevinden       | 3,0                             | 3,2                 | 2,9                  |
| Persoonlijke ontwikkeling   | 2,9                             | 2,8                 | 3,2                  |
| Zelfbepaling                | 3,2                             | 3,3                 | 3,2                  |
| Interpersoonlijke relaties  | 2,9                             | 3,1                 | 3,2                  |
| Deelname aan de samenleving | 3,0                             | 3,2                 | 3,0                  |
| Materieel welbevinden       | 3,0                             | 3,1                 | 3,1                  |
| Rechten & Plichten          | 3,1                             | 3,5                 | 3,1                  |
| Intimiteit & Seksualiteit   | 3,0                             | 2,8                 | 3,1                  |

BZW scoorde in het algemeen bovengemiddeld met Zelfbepaling als hoogste. Zelfbepaling is bij BZW heel belangrijk, omdat de jongeren die door dit team worden begeleid zelfstandiger zijn en meer verantwoordelijkheid aankunnen. Dit blijkt dus ook uit de BIT. Het laagst wordt gescoord op Lichamelijk

welbevinden, Persoonlijke ontwikkeling en Interpersoonlijke relaties. Dit zou kunnen wijzen op mogelijke eenzaamheid die wordt ervaren, omdat Lichamelijk Welbevinden en Persoonlijke Ontwikkeling met elkaar samenwerken. Er is nog niet bekend waar de cliënten mee te kampen hebben gehad of wat de aanleiding is dat hierdoor ook het lichamelijk welbevinden omlaag is gegaan.

Klein Rhijnvis scoorde hoog op Rechten & Plichten. Dit zou kunnen komen door de grote mate van medezeggenschap; de cliënten hebben het gevoel dat zij de regie voeren over hun traject. Daarna wordt er hoog gescoord op Zelfbepaling en Lichamelijk welbevinden. Dit laat zien dat de cliënten goed in hun vel zitten en zelfstandigheid ervaren. Het laagst wordt gescoord op Persoonlijke ontwikkeling; dit is voor iedereen op deze locatie verschillend en niet altijd goed mogelijk zonder intensieve begeleiding. Hetzelfde geldt voor Intimiteit & Seksualiteit.

Op Nieuw-Caledonië scoorden de jongeren het hoogste op Persoonlijke Ontwikkeling, Zelfbepaling en Interpersoonlijke relaties. Dit kan erop duiden dat zij goed in hun vel zitten en zelfstandigheid ervaren, maar ook een goed netwerk hebben en zich niet eenzaam voelen. Het laagst wordt gescoord op Lichamelijk welbevinden en dit moet goed in de gaten worden gehouden, aangezien dit verband zou kunnen houden met de Persoonlijke ontwikkeling. Wat de oorzaak is van deze lage score, is nog onduidelijk.

### Vergelijk organisatiebreed tussen 2022 en 2023:

|                             | 2022 | 2023 |
|-----------------------------|------|------|
| Lichamelijk welbevinden     | 2,8  | 3,0  |
| Psychisch welbevinden       | 3,0  | 3,1  |
| Persoonlijke ontwikkeling   | 2,8  | 3,2  |
| Zelfbepaling                | 3,2  | 3,3  |
| Interpersoonlijke relaties  | 2,9  | 3,4  |
| Deelname aan de samenleving | 2,9  | 3,2  |
| Materieel welbevinden       | 2,9  | 3,3  |
| Rechten en plichten         | 3,2  | 3,2  |
| Intimiteit en seksualiteit  | 3,0  | 3,0  |

Op alle domeinen is er een lichte stijging te zien tussen 2022 en 2023. Aan het begin van 2022 waren alle maatregelen m.b.t. Corona opgeheven en

wellicht is de stijging daaraan te danken, aangezien 2023 weer 'terug naar het normale' was. Verder waren in 2023 alle teams op sterkte, waardoor meer gerichte begeleiding mogelijk was.

### **PRISMA**

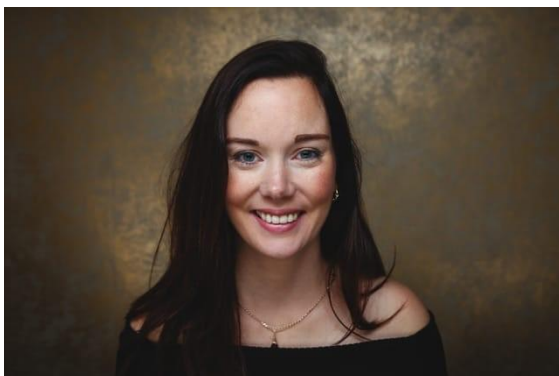
Er zijn in 2023 twee PRISMA onderzoeken uitgevoerd. De eerste casus is onderzocht door getrainde medewerkers vanuit het Staf team, de tweede casus is onderzocht door medewerkers uit team Begeleid Zelfstandig Wonen. Beide casussen betroffen geweld in de zorgrelatie en zijn gemeld bij de IGI. De IGI zag geen reden voor verdere acties. Beide onderzoeken hebben geleid tot wijzigingen in bestaande protocollen.

### **Buurtparticipatie**

In mei 2023 organiseerde collega Petra het zomerfeest voor de locatie Nieuw-Caledonië. De bedoeling was om dit groots aan te pakken. Daarom deelde zij, samen met de jongeren, flyers uit in de buurt. De jongeren gaven al snel aan dat ze dachten dat het niet zo'n vaart zou lopen en dit bleek ook zo te zijn. Collega Petra maakte de activiteiten voor de dag kleiner. Er was een knutselactiviteit, vogelhuisjes schilderen, DJ Nik die muziek draaide en een lekker lunch met elkaar. Uiteindelijk is de dag bezocht door bewoners, kinderen en een kleine vertegenwoordiging uit het netwerk.

Petra richtte zich in 2023 niet alleen op buurtparticipatie en verbinding maar organiseerde ook tijdens de feestdagen verschillende leuke activiteiten voor de bewoners van Nieuw Caledonië. Het was misschien niet altijd een succes maar dat heeft Petra niet gedemotiveerd. Door ook vaker in de weekenden op maat gemaakte activiteiten te organiseren realiseren bewoners en de kinderen zich dat er een optie is; ze hoeven niet deel te nemen maar als ze willen zijn ze welkom!

Petra heeft een groot warm hart en net zo als haar echtgenoot is zij opgegroeid in een buurt waar kinderen altijd bij iedereen welkom waren. Zo'n welkom is fijn en Petra en haar man namen zich voor ook zo'n huis te hebben waar de kinderen uit de buurt



welkom zijn en er met de feestdagen iets voor hen te doen is. Petra, zelf moeder van 3 kinderen, organiseert daarom nu de activiteiten op Nieuw Caledonië. "Als je het blijft doen en volhoudt, blijft het groeien."

Voor de toekomst zit Petra vol met plannen. Eenmaal per week een activiteit organiseren voor de jongeren en kinderen, te starten met een knutselactiviteit. Proberen aansluiting te zoeken met de basisschool in de buurt en gezamenlijk verder onderzoeken wat we kunnen doen om vooral de kinderen op locatie en in de buurt die het wat minder hebben een leuke tijd hebben. Mijn droom is om ook op onze leer/werkplek The Green Story in Almere Haven verbinding te maken tussen de oudere buurtbewoners uit het oudste gedeelte van Almere en de kinderen van zowel onze bewoners als de kinderen uit de buurt.

Er zitten dus nog genoeg ideeën in de lucht voor 2024. "Ik wil bijvoorbeeld ook de moestuin gaan aanpakken met vrijwilligers," vertelt Petra, "ik heb rondgevraagd of er animo is om de tuinen aan te pakken. Ik heb geen groene vingers, maar wil dit wel graag doen. Samen de tuinen omspitten, samen naar het tuincentrum. We maken er gewoon iets van. Als we dan het eindresultaat zien, heb je toch iets om trots op te zijn. De jongeren en burens kunnen dan zeggen 'ik heb dat gedaan'."

### **Betrokken netwerk uitstroom Wet Langdurige Zorg**

Tot 2023 was Doenersdreef in Almere gecontracteerd voor het leveren van ambulante ondersteuning vanuit de WMO. Jongeren die succesvol hun verblijf en behandeling bij Doenersdreef afrondden konden vanuit de WMO het laatste stukje van het zorgtraject naar volledige zelfstandigheid met een vertrouwde begeleider afmaken. Met ingang van 2024 is dit niet meer mogelijk en worden jongeren die uitstromen overgedragen aan een andere zorgaanbieder.

Een stabiel en betrokken netwerk is belangrijk voor een succesvolle uitstroom. Omdat in 2023 duidelijk werd dat Doenersdreef de WMO ondersteuning niet meer kon blijven bieden is het netwerk nog meer dan voorheen betrokken bij de uitstroom. Helaas beschikt niet iedereen over een krachtig netwerk en is er vaak sprake van een beschadigde relatie met het netwerk. Het netwerk bestaat niet alleen uit familie maar ook uit curatoren, mentoren en bewindvoerders. Allen spelen een belangrijke rol bij uitstroom uit de WLZ. We merken dat de zorg vaak wordt ervaren als een recht en dat alle verantwoordelijkheid bij de zorgaanbieder ligt. Door meer nadruk te leggen op gedeelde

verantwoordelijkheid tijdens alle toekomstbesprekingen en evaluaties met het netwerk hopen we hier een kentering in te bereiken.

Passende en beschikbare huisvesting na verblijf en behandeling bij Doenersdreef is belangrijk. Om die reden heeft Doenersdreef zich aangesloten bij Thuis in de Wijk Almere.

Thuis in de Wijk is een samenwerkingsverband tussen gemeente Almere, woningbouwcorporaties en zorgaanbieders en maakt het mogelijk dat de uitstroom uit een 24-uurs instelling naar een zelfstandige sociale huurwoning in de wijk leidt tot duurzaam zelfstandig blijven wonen voor de lange termijn. De huisvesting is gekoppeld aan zorg (ambulante WMO-zorg) voor een periode van twee jaar. Het huurcontract dat wordt afgesloten is een omklapcontract of een driepartijencontract. Na een periode van twee jaar wordt het huurcontract volledig op naam van de jongere gezet waarmee het zorgtraject succesvol wordt afgesloten.

Gedurende het jaar 2023 is duidelijk geworden dat passende en beschikbare huisvesting niet vanzelfsprekend is gezien krapte op de huidige woningmarkt en de opdracht die gemeente Almere heeft om statushouders te huisvesten. Voor de komende periode voorzien we een toename in het aantal jongeren dat tussen wal en schip dreigt te raken doordat er geen huisvesting beschikbaar is. Een zorgwekkend beeld dat totaal afbreuk aan alle eerdere geïnvesteerde zorg.

#### **Vakantie Texel Klein Rhijnvis**

In september 2023 zijn alle jongeren en medewerkers van Klein Rhijnvis naar Texel gegaan en hebben daar twee weken genoten van een zonnige, welverdiende vakantie.



#### **Buurtwinkel Nieuw-Caledonië**

In 2023 opende Nieuw-Caledonië een buurtwinkel die voornamelijk essentiële producten aanbiedt tegen de inkoopprijs. Dit betekent dat de klanten kunnen genieten van kwaliteitsproducten zonder een hoog prijskaartje. De buurtwinkel wordt bemand door de jongeren en is een belangrijke ontmoetingsplaats voor de buurtbewoners.



**WAAROM  
MOEILIK DOEN  
ALS  
HET SAMEN KAN**

*Loesje*



## BOUWSTEEN 3

*Professionele ontwikkeling*

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek

- Werken bij Doenersdreef is leuk en er is veel flexibiliteit.
- Staf zou graag meer contact willen met de teamcoaches.
- 80% voelt zich gewaardeerd, 20% niet.
- Medewerkers zijn leergierig en willen middels scholing professionaliseren.
- De werkdruk is passend bij de draagkracht van de medewerkers.
- Connectie met missie en visie van DD, maar komt te weinig tot zijn recht.
- Gesprekken en activiteiten zijn favoriet, de administratie is het minst favoriet.
- Behoefte aan één vast uur in de week voor mindfulness, yoga of meditatie.
- Feedback wordt vaak nog persoonlijk genomen.
- 1 op de 3 medewerkers positief over teamcoaches, 1 op de 6 positief over bestuur.
- Toelichting van de pijlers is te summier, behoefte aan meer connectie met de doelen, de visie en de missie.
- Partnerschap is de favoriete pijler, verduurzaming de minst favoriete pijler.
- Behoefte om de communicatie te verbeteren, onderling in teams en van- en naar leidinggevenden.
- Medewerkers vinden het lastig hoe de communicatie te verbeteren, geven tegelijkertijd aan wat voor hen heldere communicatie is; moeite met 'practice what you preach'.
- Besluiten voelen 'plotseling', medewerkers missen de aanleiding en toelichting op besluiten.
- Meebewegen met de maatschappij op het gebied van verduurzaming en digitalisering.
- Uitbreiden locaties voor verschillende- en complexere doelgroepen.
- Uitbreiden dagbestedingsfaciliteiten, omdat de mate van tevredenheid afhangt van het hebben van dagbesteding (BIT 2020, 2021 en 2022).
- Uitbreiden buurtparticipatie.
- Vestigen Tiny Houses.

- Medewerkers voelen zich over het algemeen veilig bij Doenersdreef.
- Primaire proces heeft behoefte aan weerbaarheidstraining, omdat er regelmatig verbale-, fysieke-, (in mindere mate) seksuele intimidatie wordt ervaren door cliënten.
- Medewerkers van Doenersdreef zijn bovengemiddeld productief en scoort een totaal gemiddelde van 7,9.

### Overzicht MIC's, MIM's, klachten, complimenten

|                                | Team Begeleid Zelfstandig Wonen | Team Klein Rhijnvis | Team Nieuw-Caledonië | Niet locatie gebonden |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|
| MIC grensoverschrijdend gedrag | 12                              | 29                  | 82                   | 2                     |
| MIC FOBO                       | 2                               | 42                  | 74                   | 0                     |
| MIM                            | 0                               | 6                   | 5                    | 0                     |
| MIG                            | 10                              | 5                   | 1                    | 0                     |
| Complimenten                   | 9                               | 2                   | 6                    | 0                     |
| Klachten                       | 1                               | 0                   | 2                    | 0                     |

De MIC's grensoverschrijdend gedrag van BZW bevatten in zes gevallen verbaal geweld, viermaal fysiek geweld, eenmaal vernieling van materialen en eenmaal een overige oorzaak. De MIC FOBO's bevatten in beide gevallen een schokkende gebeurtenis. BZW heeft de minste MIC meldingen en de minste MIC FOBO's. De cliënten zijn verantwoordelijk, zelfstandig en hebben hun eigen woning. De MIC's zijn met name afkomstig van conflicten tussen cliënten die te maken hebben met de woonomgeving. Echter wordt er veel tevredenheid ervaren, zoals terug te zien is in het hoge aantal MIG's en Complimenten.

Bij Team Nieuw-Caledonië bevatten de MIC's grensoverschrijdend gedrag in 38 gevallen verbaal geweld, 7 gevallen van vernieling, 22 keer fysiek geweld en 15 keer een overige gebeurtenis. De MIC FOBO's waren 43 gevallen van medicatiefouten, 3



ongevallen, 20 schokkende gebeurtenissen en 8 overige incidenten. Opvallend is dat de MIC's vaak afkomstig zijn van dezelfde cliënten en te maken hadden met relatieproblematiek. Ook de schokkende gebeurtenissen zijn vaak afkomstig van dezelfde cliënt. De medicatiefouten zijn al eerder in het jaar opgevallen en er is extra deskundigheidsbevordering ingezet om het aantal hiervan naar beneden te dringen. De werkwijze is aangescherpt en er is meer toezicht op de medicatieveiligheid. Als resultaat gaan we uit van positievere cijfers in 2024.

De MIC's grensoverschrijdend gedrag van Team Klein Rhijnvis bevatten vijfmaal verbaal geweld, achtmaal vernieling, achtmaal fysiek geweld en achtmaal een andere oorzaak. Deze zijn allen te wijten aan de specifieke gedragsproblematiek van de cliënten die betrokken waren bij deze incidenten. De MIC FOBO's waren in 37 gevallen medicatiefouten, één schokkende gebeurtenis en vier overige oorzaken. De medicatiefouten bevatten veel gevallen waarin cliënten ongeoorloofd op verlof gingen en hierbij medicatie vergaten mee te nemen of in te nemen tijdens hun verlof. In de individuele dossiers is opgenomen hoe hiermee wordt omgegaan per cliënt.

### BHV Cursus januari en februari 2023

In januari en februari 2023 is over de gehele organisatie de kennis over BHV en EHBO weer herhaald, opgefrist en succesvol afgesloten.

### Weerbaarheidstraining

Binnen de gehele zorg is toenemende agressie van zowel bewoners als het netwerk geen uitzondering meer. Hoe blijf je dan als medewerker op de been, hoe versterk je elkaar als team maar ook hoe verlies je hierbij de kwaliteit van zorg niet uit het oog? Vanuit deze gedachte en de behoefte die eind 2022 binnen de organisatie is ontstaan, is in 2023 een definitieve keuze gemaakt voor een training op maat.

Door met theorie en praktijk van de locaties met elkaar aan de slag te gaan is een eerste stap gezet naar het vergroten van de weerbaarheid van de teams en de medewerkers individueel. In 2024 krijgt de training een vervolg.

### Medicatietrainingen

Nieuwe medewerkers hebben het afgelopen jaar de benodigde medicatietrainingen weer volbracht. Trainingen om de kennis weer op te frissen en te herhalen zijn gevolgd en door iedereen behaald.

### MBO/HBO/WO+/EVC-trajecten medewerkers

Een aantal medewerkers heeft met succes een van bovenstaande opleiding afgerond of zijn gestart om kennis en kunde te vergroten.

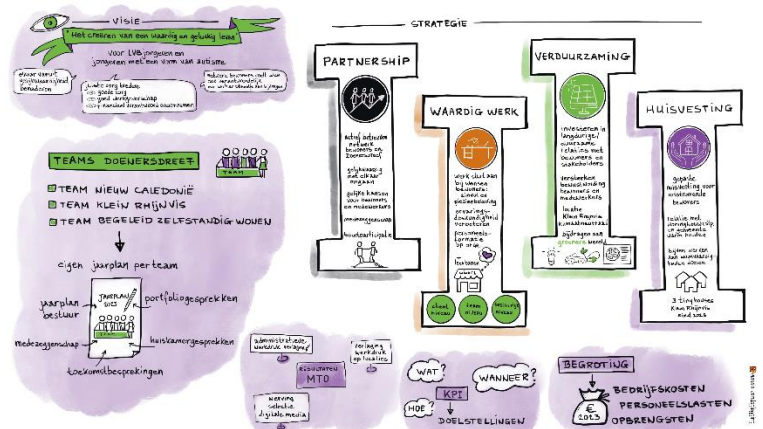
### SKJ

In 2023 is het aantal medewerkers met een SKJ-registratie gelijk gebleven en is in 2023 niemand gestart met het praktijkprogramma. Het werken met jeugd vraagt een grote mate van verantwoordelijk van onze professionals. Doenersdreef vindt het belangrijk dat deze professionals en alle nieuwe professionals aan alle eisen blijven voldoen. De komende periode blijven we SKJ-registratie stimuleren en ondersteunen.

### Bestuurlijk jaarplan

De pijlers waardig werk, huisvesting, verduurzaming en partnership hebben een belangrijke waarde voor de organisatie en daarmee het beleid. In 2023 zijn de pijlers benoemd en zijn vanuit het bestuurlijk jaarplan de jaarplannen per locatie gemaakt. Om in één oogopslag een overzichtelijk beeld van de prioriteiten van het lopende jaar te krijgen zijn alle plannen vertaald naar een CANVAS-model. De pijlers maken onderdeel uit van de meerjaren strategie en sluiten aan op de kanslijnen transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg.

## DOENERSDREEF Jaarplan 2023



Doenersdreef richt zich de komende jaren op kanslijnen 'Elke client die dat aankan, krijgt een zo zelfstandig mogelijke, eigen veilige plek in de samenleving' (pijl huisvesting) en 'Bij elke client wordt een (eigen) netwerk gestimuleerd en gefaciliteerd om een rol te spelen in de zorg en ondersteuning' (pijl partnership).

### **Ondernemingsraad, ontwikkeling en kennis vergroten**

In 2023 bestond de Ondernemingsraad uit vijf leden. Het jaar 2023 heeft voor de Ondernemingsraad in het teken gestaan van het vergroten van kennis van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) gedurende een aantal trainingsdagen. Met de Raad van Toezicht is op een prettige manier persoonlijk kennisgemaakt.

Belangrijke thema's en onderwerpen die de OR heeft afgestemd met de Raad van Bestuur zijn:

- Werkdrukvermindering
- Brandstofprijzen in relatie tot kilometervergoeding
- Financiën
- Loonsverhoging CAO gerelateerd
- Tiny Houses locatie Klein Rhijnvis
- Cameratoezicht
- Samenvoegen team Nieuw Caledonië en Begeleid Zelfstandig Wonen

In 2024 zit de eerste zittingstermijn van de Ondernemingsraad erop; in 2024 vinden verkiezingen plaats.

### **Werken met nieuwe vorm PDCA-cyclus**

Een van de uitkomsten van de externe audit in 2022 was een andere implementatie van de PDCA-cyclus binnen de organisatie. Hiermee werden de kwartaalrapportages gerichter en de risicotaxatie meer gebaseerd op de jaarplannen. Alle doelen worden nu geëvalueerd in de kwaliteitsevaluatie en de systeembeoordeling. Met deze andere manier van werken zien stap voor stap nog beter wat goed gaat en waar we ons nog in kunnen verbeteren.

### **Kwaliteitskompas 2023 - 2028**

In 2023 zijn we aan de slag gegaan met de voorbereiding op het nieuwe kwaliteitskader. De vier bouwstenen van het nieuwe kwaliteitskompas zijn verankerd in onze visie en missie en jaarplannen. In dit kwaliteitsrapport wordt verantwoording afgelegd. Bouwstenen:

1. Het zorgproces rond de individuele persoon
2. Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking
3. Professionele ontwikkeling
4. Inzicht in kwaliteit.

### **Interne opleiding Action Learning**

De nieuwe interne opleiding bij Doenersdreef verbindt medewerkers en ervaringsdeskundigen om bij te dragen aan het vormgeven van de organisatie pijlers waardig werk, huisvesting, verduurzaming en partnership in een zo zelfstandig mogelijk en waardevol bestaan voor de jongeren. De opleiding is

gestart in 2023 en bestemd voor nieuwe medewerkers en ervaringsdeskundigen die, onder leiding van interne coaches, de verdieping opzoeken en creatieve manieren bedenken om de doelen voor de jongeren en de organisatie te bereiken. De deelnemers krijgen tijdens de inspiratie- en beleidsdagen de mogelijkheid om hun onderzoeksopdracht te presenteren.

“In ons groepje werken we eraan wat de jongeren kan motiveren om te gaan werken en naar hun werk te blijven gaan. Samen met collega's van Klein Rhijnvis zijn we daarom naar Triade Vitree gegaan om bij de dagbesteding houtbewerking te kijken. Ook hebben ze een patisserie. Hierdoor ontstond het idee om een foodtruck te organiseren vanuit Doenersdreef. Ook is er een enquête naar de jongeren uit gegaan om te achterhalen welke banen zij vanuit Doenersdreef gerealiseerd zouden willen zien. We hopen dat we op deze manier kunnen achterhalen hoe we optimaal kunnen inzetten op dit vraagstuk.”



## Onze Meldingen Incidenteel Geluk 2023

Omdat je geluk, succes en  
complimenten moet vieren!

Marlies: "Ik was stil en praatte niet veel, maar de begeleidster die ik nu heb, vertrouwde ik en ik durfde open tegen haar te zijn over mijn verleden,"

Iris: "Ik had nooit kunnen dromen dat het zo leuk en gezellig zou zijn op een woongroep. Ik voel mij gelukkig, serieus genomen en gehoord,"

Dorien: "Ik heb de buurvrouw geholpen bij het Post NL punt en ontving een ansichtkaart met een bedankje hiervoor van haar. Ik ben heel trots op mijzelf!"

Jan: "Mijn schulden kunnen worden ingelost, want de budgetcoach heeft mij geholpen met mijn bankzaken,"

Medewerker: "Onze jongere is heel goed bezig met afvallen en werkt hard om zijn einddoel te bereiken. Elke dag zorgt hij nu voor de nieuwe ganzen; hij geeft ze water, eten en heel veel aandacht. Hij houdt ze vast en heeft een bad voor hen verzorgd. De manier waarop hij deze dieren verzorgd verdient een compliment,"

Medewerker: "Onze jongere is blij met haar aangepaste traject bij de zorgboerderij om haar diploma te kunnen halen. Ze heeft het team bedankt met een bloemetje,"

Khalid: "Ik durfde over mijn verleden te vertellen, omdat ik voel dat mijn begeleider eerlijk is. Ik heb haar gecompimenteerd en omhelst,"

Otto: "Ik durfde voor het eerst een gesprek te voeren over schuldsanering,"

Afayza: "Ik waardeer het dat mijn begeleidster altijd voor mij klaarstaat en ik met alles bij haar terecht kan. Dat doet mij heel veel goed,"

Ricardo: "Ik ben blij met de zorg van mijn collega's en de hulp van de jongere die mij begeleidde naar de auto toen ik op het werk een blessure opliep,"

Medewerker: "Mijn jongere vroeg wanneer ik weer terugkom van een aantal vrije dagen en wenst mij veel plezier. Dat is voor mij een geluksmoment; mijn jongere is erg op zichzelf, dus werd ik hier heel blij van,"

Medewerker: "Onze jongere heeft tijdens het gesprek met het bestuur en het Zorgkantoor verteld over de cliëntenraad op Klein Rhijnvis. Ze is open over haar verleden en haar huidige situatie, hoe ze negatieve ervaringen had met een woongroep en hoe gelukkig ze nu is op haar woongroep bij Doenersdreef,"

Aziz: "Ik heb mijn aan mijn belofte gehouden dat het na de verhuizing goed met mij zal gaan; ik heb mijn opleiding bijna afgerond, ik heb een baan, ik heb mijn rijbewijs gehaald en een eigen auto gekocht,"





## BOUWSTEEN 4

### *Inzicht in kwaliteit*

#### Inspiratiedag

Op een zonnige 23 mei van dit jaar vond de eerste inspiratiedag op Klein Rhijnvis plaats. Deelnemers medewerkers en jongeren met een programma dat zich richtte op de vier pijlers huisvesting, waardig werk, partnerschap en



verduurzaming. In teams is o.a. samengewerkt aan het ontwerp van duurzame Tiny Houses en de presentatie van deze plannen per team. Om elkaar verder te motiveren, inspireren en te verbinden hebben we onder leiding van de Klankenkaravaan gezamenlijk een mooi sambanummer ter horen gebracht. De dag werd afgesloten met een heerlijke barbecue.

De dag stond in het teken van 'contact maken'. Onder de klanken van muziek van Oekraïense artiesten, de warmte van knapperende vuurkorven en een gezellige kerstmarkt hebben we elkaar nog beter leren kennen en vooruitgeblikt naar het jaar 2024. De

dag werd afgesloten met een heerlijke maaltijd en kerstzang en -dans door onze bewoners.

#### Beleidsdag

De beleidsdag van 14 december 2023 is door de meewerkend teamcoaches georganiseerd. De dag stond in het teken van 'contact maken'. Onder het genot van de klanken van muziek van Oekraïense artiesten, de warmte van knapperende vuurkorven en een gezellige kerstmarkt hebben we elkaar nog

beter leren kennen en vooruitgeblikt naar het jaar 2024. Ook hebben we ons op deze dag gericht op de pijlers, zinvol leven en hebben we met elkaar activiteiten gedaan. De dag werd afgesloten met een heerlijke maaltijd en kerstzang en -dans door onze bewoners.



#### Ervaringsdeskundige Ronaldo

2023 was een succesvol jaar voor Ronaldo. Met een vast contract op zak als facilitair medewerker bij de onderhoudsdienst (TOA Het Werkt) van Doenersdreef, uitstromen uit de 24-uurs zorg en het betrekken van een zelfstandige woning in Almere was het ook een spannend jaar te noemen. Ronaldo heeft hard gewerkt om dit allemaal te bereiken en deelt zijn verhaal graag met zowel de collega's van Doenersdreef als de jongeren die bij Doenersdreef verblijven.



### Interne audits: juni ICT, november/december Klein Rhijnvis

In juni 2023 is er een interne audit geweest met ICT. Dit als voorbereiding op de externe audit in 2024 waarin informatieverwerking een grotere rol gaat spelen met de her-certificering.

| Verbeteracties |                                                                                                                     |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | Het documenteren van informatie in een map en dit wegzetten in een (fysieke) kluis.                                 |
|                | Radiusserver introduceren voor een betere beveiliging van de WiFi.                                                  |
|                | ICT werkt aan het coderen van een back-up.                                                                          |
|                | ICT blijft de medewerkers adviseren de laptops te vergrendelen en eens per drie maanden het wachtwoord te wijzigen. |
|                | Communicatie functionaris gegevensbescherming en ICT over dataleaks en de AVG-wetgeving.                            |
|                | Gebruikershandleiding ontwikkelen.                                                                                  |
|                | Applicatiebeheer Mextra en BergOp.                                                                                  |
|                | Eventuele overstap naar iPhones, omdat de software van Apple beter beveiligd is dan Android.                        |
|                | Jaarrapport en jaarplan gaan bijhouden.                                                                             |

In december 2023 is er een interne audit geweest met Klein Rhijnvis. Deze audit behandelde de samenwerking met externe medische hulpverleners, een verplicht onderdeel van de nieuwe WLZ inkoopseisen.

| Verbeteracties  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mondzorg</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënten beter voorbereiden op afspraken bij de tandarts.</li> <li>- Afspraken bij de tandarts automatisch doorplannen.</li> <li>- Medische informatie genuanceerd en duidelijk wegschrijven in Mextra.</li> <li>- De tandarts belt nog vaak naar het privénummer van één van de teamcoaches.</li> <li>- Reminders zijn een week van tevoren, dus van de medewerker wordt verwacht goed te kijken naar de datum en de tijd van de afspraak.</li> </ul> |
| <b>Huisarts</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het op juiste wijze in de agenda zetten van de afspraak.</li> <li>- Tijdig de rapportage maken over het huisartsbezoek.</li> <li>- Regeling met de huisarts dat er direct telefonisch contact is als uitzondering op de regel,</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | omdat ze te maken hebben met jongeren in zorg.<br>- Gebruik maken van de app om afspraken in te plannen, wat het ook makkelijker maakt deze afspraken in de agenda van de locatie te noteren.                                                                                                                                                                                  |
| <b>Apotheek</b>                                  | - Een kastje voor de koerier om de medicatie in te leveren; deze kan met een sleutel dicht die alleen in het bezit is van de begeleiding en de koerier.<br>- Containers voor suikerprikken blijven worden opgestuurd.<br>- E-mailadres van de apotheek gebruiken en niet van de apotheker.<br>- Cliënt had zich laten uitschrijven en huisarts had hier geen acht op geslagen. |
| <b>Psychische- en psychiatrische behandeling</b> | - Evaluatiegesprekken initiëren met Trajectum en Fivoor.<br>- Met orthopedagoog afstemmen welke benadering goed is voor de jongeren na behandeling.                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Fysiotherapie</b>                             | Geen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Overig</b>                                    | - Een extra auto, omdat begeleiding altijd meegaat naar afspraken.<br>- De app van het ziekenhuis gebruiken voor het maken van afspraken.                                                                                                                                                                                                                                      |

### Externe audit, ISO 9001 certificaat: minor RI&E (plan van aanpak), observatie doelrapportage

In mei 2023 hebben we de externe audit gehad. Er is één minor geconstateerd en één observatie. De minor was dat er nog geen RI&E was uitgevoerd voor de nieuwe locatie Klein Rhijnvis en de verbouwing op het hoofdkantoor van de Binderij. Deze zijn in juli 2023 meteen ten uitvoer gebracht, waarbij de minor werd opgelost en het certificaat werd behaald. De observatie die is geconstateerd heeft te maken met het meer en beter rapporteren op de doelen. In februari 2024 komen er twee auditoren voor de her-certificering van Doenersdreef.

### Horecatopper Ersin



“Ik heb een passie voor de horeca,” Dat zijn de woorden van Ersin. Ersin woont op locatie Klein Rhijnvis en vindt zichzelf een echter horeca topper. Om dat talent niet verloren te laten gaan zijn we samen op zoek gegaan naar een fijne en vertrouwde horecaplek waar Ersin

zijn kwaliteiten in kan inzetten.

In begin was het even wennen maar Ersin heeft zijn draai gevonden in brasserie, atelier en stadsbrouwerij Aan de Gracht in Elburg. Ersin is trots op zijn werk en de gastvrijheid die hij biedt aan de gasten van Aan de Gracht en leert iedere keer weer bij als horecatopper!

### Intercollegiaal overleg Philadelphia

Met Philadelphia in Amsterdam heeft Doenersdreef intercollegiaal overleg gehad waarin we elkaar erkennen. Ook was er wederzijdse herkenning van zaken waar we beiden tegenaan lopen.

Hierbij waren de accountmanagers en zorgconsulenten aanwezig. Het was een informeel gesprek waarin voornamelijk besproken is waar we tegenaan lopen. Denk hierbij aan steeds meer jongeren met een contra-indicatie, een verschuiving van de zorgvraag en de verzwarende problematiek.

Verder is er gesproken over de invulling van de functie van zorgconsulent.

## Prioriteiten 2024

Voor 2024 gaan we de verdieping in met de kanslijnen van 2023 en zullen we tevens de nadruk leggen op technische innovaties en verduurzaming. In 2024 zullen we de implementatie van Medimo realiseren, een digitaal aftekensysteem voor medicatie. Ook zullen er meer kostenbesparende maatregelen worden genomen, zoals zonnepanelen en gebruik maken van circulaire economie.

In 2024 gaan de teams Nieuw-Caledonië en Begeleid Zelfstandig Wonen samenvoegen tot Team Almere. Ook de ISO9001 her-certificering vindt plaats en de beleids- en inspiratiedag staan gepland.

Elk jaar focussen we ons op een optimale afname voor het MTO en het CTO (Ben ik Tevreden?), maar ook op de juiste benadering en gegevensaanlevering van de WZD. We verwachten in 2024 meer MIG's, complimenten en successen om te vieren, omdat dat iets is wat we belangrijk vinden en steeds meer wordt geregistreerd door onze medewerkers.

Ook de pijlers worden meegenomen naar 2024 en spelen een essentiële rol bij de zorg en kwaliteit die wij leveren. Onze pijlers zijn **huisvesting, waardig werk, verduurzaming** en **partnership**.

En natuurlijk onze authenticiteit, onze zeldzaamheid gebruiken in de verbinding naar de maatschappij, onze buitengewone manier van denken en doen. Dat was ons Doenersdreef maakt.

**ZORGEN MOET JE  
DOEN**

**NIET MAKEN**

*Loesje*