ZEKERE BASIS



KWALITEITSBEELD 2023

Stichting Zekere Basis
Enschede

Mei 2024

INHOUDSOPGAVE

4 - 5 INLEIDING

6 - 7 MISSIE EN VISIE

8 - 13 ZORG- EN DIENSTENAANBOD

14 - 22 ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

23 - 27 CLIËNTENERVARINGEN EN INSPRAAK

28 - 31 PERSONELE ZAKEN

32 - 37 KWALITEIT VAN ZORG

38 - 39 REFLECTIE OP KWALITEITSBEELD



"We begeleiden jongvolwassenen met gedragsproblemen of een beperking op weg naar een zo autonoom mogelijk leven"

ORGANISATIEGEGEVENS



Naam organisatie:	Stichting Zekere Basis
Adres:	Lonnekerveldweg 30
Postcode en plaats:	7524 PP Enschede
Telefoon:	053 - 4307028
Inschrijving KvK:	08226238
E-mail:	info@zekerebasis.nl
Website:	www.zekerebasis.nl

Zekere Basis is een lerende organisatie en streeft naar continu leren en professionaliseren. We worden hierbij gedreven vanuit eigen ambities en het willen aansluiten bij externe ontwikkelingen. In dit kwaliteitsbeeld nemen we cliënten, naasten, medewerkers en externe stakeholders in vogelvlucht mee in hoe wij werken aan de kwaliteit van dienstverlening en professionaliteit van de organisatie.



INLEIDING

Terugblik vanuit management en directie

Zekere Basis is een lerende organisatie en streeft naar continu leren en professionaliseren. We worden hierbij gedreven vanuit eigen ambities en het willen aansluiten bij externe ontwikkelingen. Het jaar 2023 was voor Zekere Basis een jaar met veranderingen, op verschillende vlakken. In dit kwaliteitsbeeld nemen we cliënten, naasten, medewerkers en externe stakeholders in vogelvlucht mee in hoe wij werken aan de kwaliteit van dienstverlening en professionaliteit van de organisatie.

Zorginhoudelijk is er in 2023 een verandering ingezet met de implementatie van het Sociaal Competentie Model. Begin 2023 zijn alle begeleiders en gedragswetenschappers getraind in het werken met deze methodiek. De cliëntdossiers zijn hierop aangepast en er is een extra overlegstructuur opgestart om het werken met de methodiek op cliëntniveau te borgen. We zien dat de methodiek goed aansluit bij onze wijze van begeleiden en dat er mooie stappen gemaakt zijn in de implementatie. Verdere borging van de methodiek is nog nodig en zal in 2024 een vervolg krijgen.

Ook op het personele vlak hebben veranderingen plaatsgevonden. Het personeelsbestand is door verloop behoorlijk veranderd. Personeel dat al langere tijd aan de organisatie verbonden was heeft plaatsgemaakt voor een nieuwe garde, waarbij helaas ervaring weggevallen is maar ook positief effect gevoeld wordt van frisse perspectieven. Door extra inzet van eigen personeel zijn er met het personeelsverloop geen roosterproblemen ontstaan. Wel hebben een aantal geplande ontwikkelingen uit het jaarplan 2023 vertraging opgelopen, o.a. door de personele wisselingen. Deze lopen daarom door in 2024.

INLEIDING

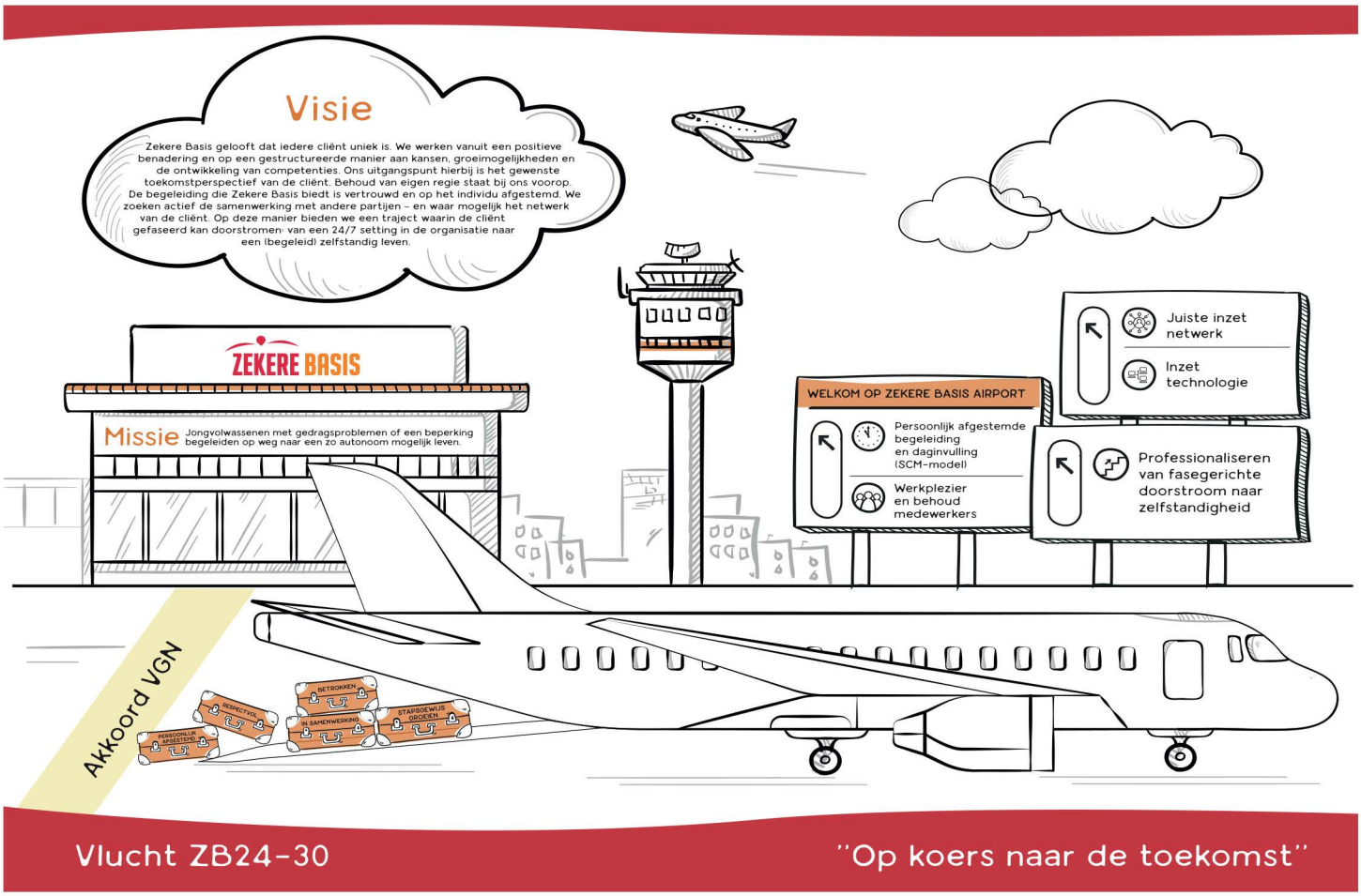
Daarnaast hebben ook twee organisatorische veranderingen plaatsgevonden. In het middenmanagement zijn twee teamleiders gestart, waarmee de aansturing en ondersteuning van de locatieteams verplaatst is van manager zorg naar teamleider. De onderlinge taakverdeling is in de loop van het jaar steeds meer uitgekristalliseerd. We zien dat de functie teamleider goed ingebed raakt in de organisatie en dat de functie ook daadwerkelijk zijn vruchten afwerpt. We zijn blij dat de teamleiders hun rol snel en zorgvuldig oppakken. De tweede organisatorische verandering is de oprichting van de Ondernemingsraad in oktober 2023, waarmee het personeel een grotere officiële inspraakmogelijkheid heeft. We ervaren nu dat er vanaf de werkvloer meer draagvlak en interesse is voor de Ondernemingsraad dan dat er voorheen was voor de Personeelsvertegenwoordiging. We kijken samen uit naar een solide en constructieve samenwerking waarbinnen we toewerken naar een verdere professionalisering van de organisatie.

In 2023 hebben we vanuit verschillende kanten ook nieuwe inzichten opgedaan over de ervaringen vanuit cliënten. Medio 2023 is het cliëntervaringsonderzoek gestart. Cliënten konden met vragenlijstenonderzoek en spiegelgesprekken hun ervaringen delen met een onafhankelijke onderzoeker en de organisatie. Ook via de cliëntvertrouwenspersonen zijn nieuwe inzichten ontvangen. De inzichten sluiten op elkaar aan en geven ons een compleet beeld en input voor een gedegen verbeterplan.

Eind 2023 werd duidelijk dat de aanbesteding Forensische Zorg ons helaas niet toegekend is op basis van de aangeleverde informatie. Ondanks een relatief klein cliëntenaantal in de Forensische Zorg, is dit een grote domper. Zekere Basis kan haar huidige cliënten met Forensische Titel blijven begeleiden en blijft het kwaliteitskader FZ hanteren om bij een volgende aanbesteding hopelijk weer een positief aanbestedingsresultaat te hebben. In de tussentijd kijken we samen met Justitie naar mogelijkheden.

Tot slot is in 2023 een start gemaakt met het herzien van de missie, visie en kernwaarden van Zekere Basis. Door groei, ontwikkelingen en een veranderde context gaven deze niet meer goed genoeg meer weer wat Zekere Basis doet en waar ze naar toe wil. Daarnaast leefden de kernwaarden niet genoeg binnen de organisatie. Daarom is in 2023 gestart met een traject om de missie, visie en kernwaarden te vernieuwen. In samenspraak met personeel, de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht zijn concepten opgesteld en steeds verder bijgeschaafd. Op het moment van publicatie van dit kwaliteitsbeeld zijn de nieuwe missie, visie en kernwaarden officieel. Hierover meer op blz. 6 en 7. In 2024 zal deze nieuwe basis goed ingebed moeten worden in de organisatie. We zijn erg blij met de manier waarop velen betrokken zijn en hoe hun input heeft geleid tot dit mooie resultaat!

MISSIE EN VISIE



MISSIE EN VISIE

Missie en visie

In 2023 is gestart met het herzien van de missie, visie en kernwaarden van Zekere Basis. Door groei, ontwikkelingen en een veranderde context gaven deze niet meer goed genoeg meer weer wat Zekere Basis doet en waar ze naar toe wil. Daarnaast leefden de kernwaarden niet genoeg binnen de organisatie.

Daarom is in 2023 een project gestart om de missie, visie en kernwaarden te vernieuwen. Het project is gestart met de keuze van beleidsrichtingen, gebaseerd op het VGN akkoord "Transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg". Er zijn een concept missie/visie opgesteld en er is een verhalende poster ontwikkeld die past bij onze locatie op vliegveld Twente. Met deze voorlopige basis zijn twee brainstormsessies en een enquête onder medewerkers georganiseerd om tot concept kernwaarden te komen. Na bespreking in de Cliëntenraad (Jongenraad) en Raad van Toezicht zijn nog een aantal wijzigingen doorgevoerd. Op het moment van publicatie van dit kwaliteitsbeeld zijn de nieuwe missie, visie en kernwaarden net geïntroduceerd. In 2024 zal deze nieuwe basis ingebed worden in de organisatie.

De poster hiernaast "VluchtZB-2430 op koers naar de toekomst" laat zien hoe Zekere Basis met vliegtuig ZB-2430 op weg gaat om naar haar visie toe te werken. Met de kernwaarden in de bagage start VluchtZB-2430 bij het VGN akkoord. Via de beleidsrichtingen op de routeborden gaat het vliegtuig op weg richting haar nieuwe visie.

We zijn erg blij met de manier waarop velen betrokken zijn en hoe hun input heeft geleid tot dit mooie resultaat!

Kernwaarden (onze basis)

- Stapsgewijs groeien
- Persoonlijk afgestemd
- In samenwerking
- Betrokken
- Respectvol

Missie (waar staan we voor)

Jongvolwassenen met gedragsproblemen of een beperking begeleiden op weg naar een zo autonoom mogelijk leven.

Visie (waar gaan we voor)

Zekere basis gelooft dat iedere client uniek is. We werken vanuit een positieve benadering en op een gestructureerde manier aan kansen, groeimogelijkheden en de ontwikkeling van competenties. Ons uitganngspunt hierbij is het gewenste toekomstperspectief van de client. Behoud van eigen regie staat bij ons voorop. De begeleiding die de Zekere Basis biedt is vertrouwd en op het individu afgestemd. We zoeken actief de samenwerking met andere partijen - en waar mogelijk het netwerk van de client. Op deze manier bieden we een traject waarin de client gefaseerd kan doorstromen: van een 24/7 setting in de organisatie naar een (begeleid) zelfstandig leven.

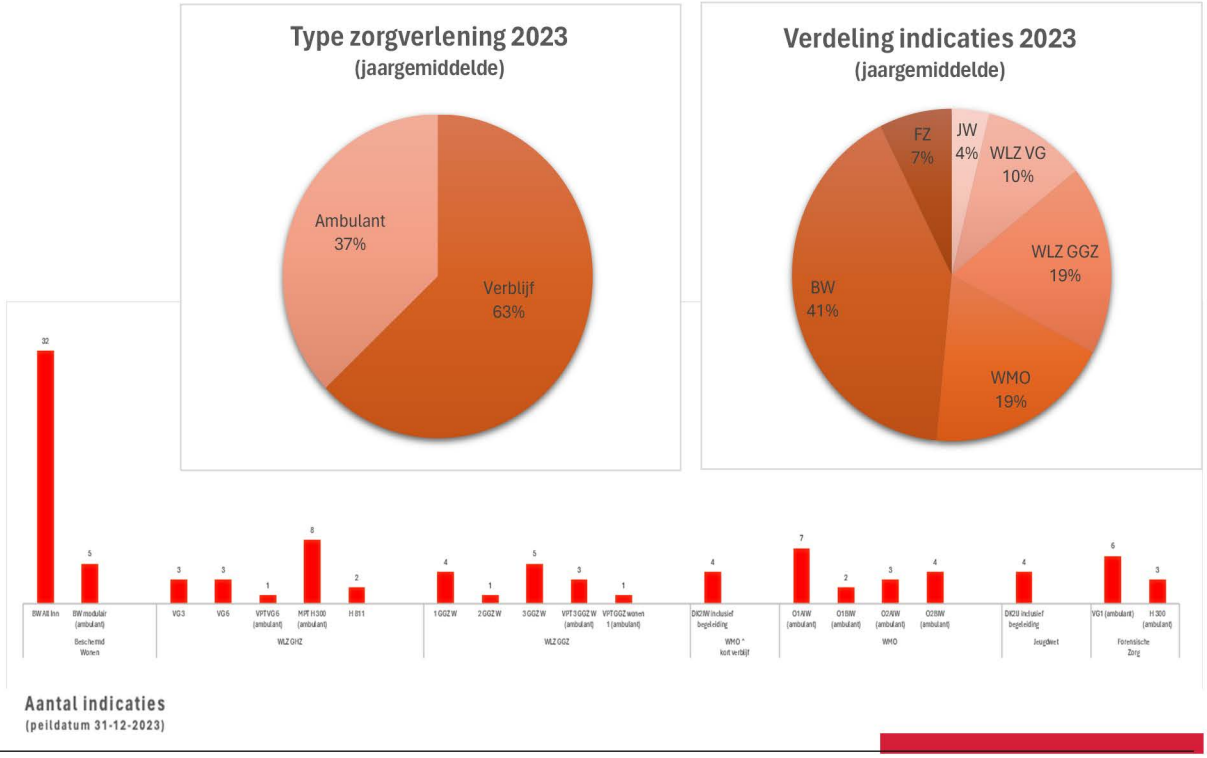
Zorg- en dienstenaanbod

Zekere Basis begeleidt jongvolwassenen die (tijdelijk) niet meer thuis kunnen wonen naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan, passend bij de mogelijkheden en wensen van de cliënt. Cliënten hebben een licht verstandelijke beperking, gedragsproblemen, psychiatrische problematiek of een combinatie van deze.

Zekere Basis biedt verblijf (wonen) en begeleiding aan op verschillende niveaus; beschermd wonen, begeleid zelfstandig wonen en zelfstandig wonen met ambulante begeleiding. Zekere Basis werkt met een stapsgewijs doorgroeimodel waarbij cliënten intern doorstromen naar een andere locatie of andere vorm van zorg. Verblijfzorg op de woonlocaties wordt alleen aan (jonge) mannen geboden. Ambulante wordt vooral aan (jonge) mannen geleverd maar is ook voor vrouwen mogelijk.

Zekere Basis leert cliënten die vaardigheden aan die nodig zijn om op termijn goed te kunnen functioneren binnen een zo zelfstandig mogelijk bestaan. Overdag gaan cliënten naar school, werk of stage, of nemen in de werkplaats van Zekere Basis deel aan een arbeidstrainingstraject of dagbesteding. Behandeling wordt zo nodig extern ingekocht.

Zekere Basis is gedefinieerd als organisatie binnen de gehandicaptenzorg. Financiering vindt plaats binnen de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Jeugdwet, Beschermd Wonen, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Forensische Zorg. Door de tijdelijke aard van de begeleiding, wisselt de cliëntgroep van Zekere Basis continu en zijn de indicaties in beweging. In 2023 heeft Zekere Basis steeds ongeveer 98 cliënten in zorg gehad.



DE BASIS



28 PLEKKEN (INTRAMURAAL, VERSCHILLENDE INDICATIES)

- Huisvesting van 3 woongroepen met verschillende zelfstandigheidsniveaus.
- Twee vangnetstudio's voor eigen cliënten.
- 24/7 begeleiding.
- Kleinschalig, gestructureerd en overzichtelijk
- Begeleiding is zowel individueel gericht als groepsgericht. Er wordt ingezet op gezamenlijke dagelijkse routine, regelmaat en structuur, wat de cliënten helpt hun wereld te ordenen

HENGELOSESTRAAT

10 PLEKKEN BEGELEID ZELFSTANDIG WONEN WLZ

- Huisvesting van 10 cliënten in individuele studio's.
- 24/7 begeleiding.
- Locatie voor langdurig verblijf met zo zelfstandig mogelijk leven.
- Begeleiding is individueel ingestoken. De focus ligt op vergroten van zelfredzaamheid en voorbereiding op zelfstandig wonen.
- Een deel van de cliënten heeft hun plafond bereikt; begeleiding focust bij hen op stabiliseren en behoud van het niveau van zelfredzaamheid.

ZORG- EN DIENSTENAANBOD

NOORDERHAGEN



20 PLEKKEN BESCHERMD WONEN

- **Huisvesting van 20 cliënten in individuele studio's.**
- **24/7 begeleiding.**
- **Doorstroomlocatie voor cliënten die na verblijf op de Basis toe zijn aan een volgende stap in zelfstandigheid.**
- **Begeleiding is individueel ingestoken. De focus ligt op vergroten van zelfredzaamheid en voorbereiding op zelfstandig wonen.**

AMBULANT



AMBULANTE BEGELEIDING (INDICATIES WLZ, BW, WMO EN FZ)

- **Ambulante begeleiding van cliënten met complexe problemen bij het zelfstandig wonen en functioneren in de samenleving.**
- **Begeleiding is individueel ingestoken. De focus ligt op het ondersteunen bij- en verder uitbouwen van zelfredzaamheid op het gebied van wonen, werken, sociaal netwerk en vrije tijd.**

DE WERKPLAATS



- **Locatie voor arbeidstraining en/of dagbesteding voor cliënten van Zekere Basis die niet naar school, werk of een stageplaats gaan.**
- **In de werkplaats leren, werken en recreëren cliënten in een veilige omgeving. Op een laagdrempelige manier worden werkzaamheden verricht (o.a. technisch, facilitair, creatief, groenvoorziening).**
- **Begeleiding is individueel ingestoken. Er wordt zowel gewerkt aan individuele basisvaardigheden (bv op tijd komen, sociaal gedrag) als aan individuele specifieke doelen.**

Zorgproces rond de individuele cliënt

Invoering Sociaal Competentie Model

Zorginhoudelijk is er in 2023 een verandering ingezet met de invoering van het Sociaal Competentie Model. Begin 2023 zijn de begeleiders en gedragswetenschappers getraind in het werken met deze methodiek. De cliëntdossiers in ONS zijn hierop aangepast en er is een extra overlegstructuur tussen gedragswetenschappers en persoonlijk begeleiders opgestart om het werken met de methodiek op cliëntniveau te borgen met coaching-on-the-job.

We zien dat de methodiek goed aansluit bij onze wijze van begeleiden en helpend is bij het structureren van de begeleiding. Er zijn in 2023 mooie stappen gemaakt in de implementatie, al hadden het liefst nog een stap verder willen zijn met het inslijten en borgen van de methodiek. De onderliggende gedachte achter het model is vanuit het verleden al bekend, maar kan bewuster gekoppeld worden aan de methodiek en moet ook nog nadrukkelijker tot uiting komen. Ook moet het gebruik van de toolkit nog verder inslijten in de organisatie. Wat erg positief ervaren wordt is de nieuwe overlegstructuur; medewerkers zijn erg positief over deze casusgerelateerde overlegmomenten en de herhalende momenten zorgen er voor dat de methodiek op een rustige manier inslijten.

In 2024 zal de implementatie van de SCM methodiek vervolgd worden.
Hiervoor worden onder andere de volgende acties voorbereid:

- **Verduidelijking van de werkwijze in procedures (taken, SCM methodiek en methodisch werken),**
- **Scholing aan nieuwe medewerkers**
- **Extra aandacht voor de methodiek en onderliggende instrumenten in teamvergaderingen.**

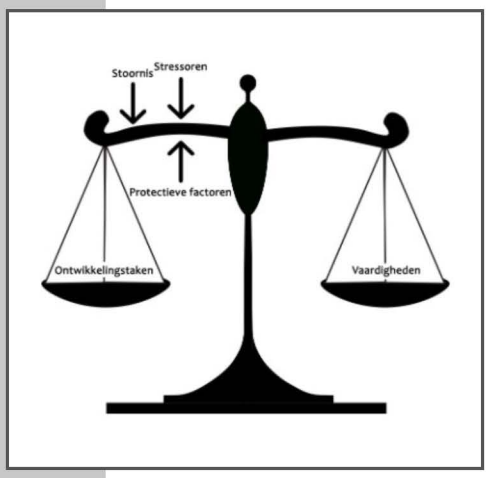
Groepsbegeleider over het Sociaal Competentie Model:

"Ik werk veel met de tools die bij het SCM model horen. De levenslijn maakt bijvoorbeeld op een makkelijke manier inzichtelijk welke richting de jongere op wil in zijn leven. Dit helpt me daarna steeds om met de jongere naar zijn doelen te kijken en te benoemen waar hij naar toe wil werken. Een ander voorbeeld is de zelfredzaamheidsmatrix. Deze is makkelijk in te zetten en maakt voor zowel de jongere als de begeleider duidelijk hoe beide partijen kijken naar het niveau van zelfredzaamheid van de jongere en waar verschillen zitten. Dit helpt zowel de jongere, mij als begeleider en de gedragswetenschapper bij het inzichtelijk krijgen van doelen."

Sociaal Competentie Model (SCM)

Het model draait om het vinden van een evenwicht tussen vaardigheden en ontwikkelingstaken op verschillende domeinen. Het model kenmerkt zich door een positieve benadering bij het ontwikkelen van vaardigheden. Dat wil zeggen: positief gedrag bevestigen, negatief gedrag negeren en middels een alternatief bijsturen.

Het evenwicht tussen vaardigheden en ontwikkelingstaken wordt negatief beïnvloed door stressoren en stoornissen, maar kan daarentegen ook positief beïnvloed worden door beschermende factoren. Het beperken of positief veranderen van deze beïnvloedende factoren is ook onderdeel van de begeleiding. Het SCM model bevat daarvoor een toolkit bestaande uit verschillende instrumenten.



Eigen regie

Eigen regie is voor Zekere Basis een sleutelbegrip. We willen niet overnemen, maar willen vanuit samenwerking resultaat behalen. We stellen samen met de cliënt passende doelen op, werken daar samen met de cliënt naar toe en geven de cliënt daarbij een passende eigen verantwoordelijkheid.

In de medewerkersbijeenkomsten over kernwaarden bleek dat medewerkers dit ook echt voelen. De termen "samenwerking" en "eigen regie" werden vaak genoemd als basis-waarden in de organisatie. Ook de cliënten waren in het cliëntervaringsonderzoek te_ vreden over de samenwerking rondom het opstellen en werken aan doelen. Meer dan 90% van de cliënten beoordeelde dit als positief punt.
Juist omdat eigen regie voor Zekere Basis een sleutelbegrip is zijn deze bevestigingen vanuit medewerkers en cliënten zeer waardevol.

We zien dat het geven van passende eigen verantwoordelijkheid goed ingesleten is in de organisatie en over het algemeen vanzelf gaat. Ook de wil om eigen regie aan de cliënt te geven is duidelijk aanwezig, alleen vraagt dit ook van cliënten dat zij zelf meer nadenken over hun toekomst. Tijdens de individuele contacten worden cliënten gestimuleerd om actief mee te denken over hun toekomst, maar dit is voor de doelgroep niet vanzelfsprekend en zal daardoor altijd onze alertheid vragen. Het nieuw ingevoerde Sociaal Compe_ tentie Model is hier helpend bij.

Om de eigen regie op cliëntniveau verder te stimuleren, is het van belang om het gebruik van het cliëntportaal 'Caren Zorgt' (ingevoerd voor WLZ-cliënten) te vergroten. Inzage in cliëntdossier, rapportages en afspraken, helpt om cliënten meer regie te geven. De aandacht vanuit de organisatie voor het cliëntportal is tot nu toe beperkt geweest, waardoor het gebruik tot dusverre tegenvalt.

Cliënten over eigen regie op de toekomst:

"Ik denk samen met mijn begeleider na over mijn toekomst. We hebben samen een levenslijn gemaakt, over waar ik over wil staan als ik bijvoorbeeld 25, 30 of 50 jaar ben. Daar hebben we ook doelen bij bedacht en daar werk ik samen met mijn begeleider aan."

"Ik weet waar ik naar toe wil, maar ik moet eerst aan basis-vaardigheden werken. Daarna kan ik aan grotere doelen werken."

Enkele citaten uit het cliëntervaringsonderzoek over de samenwerking rondom het zorgplan:

"Ik voel mij ook bij de zorgplanbespreking goed gehoord, ik heb het gevoel dat ik ook inbreng kan geven".

"Wordt vaak besproken en aan de afspraken herinnerd, ze helpen op een juiste wijze die ik begrijp".

"Ze accepteren je zoals je bent. Werken met jou aan je doelen"

Bron: cliëntervaringsonderzoek 2023

Onvrijwillige zorg

Een specifiek aandachtsgebied in het kader van eigen regie is onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang, Wzd). Zorg en begeleiding bij Zekere Basis is vrijwillig en in principe biedt Zekere Basis geen onvrijwillige zorg. Er gelden algemene huisregels op de woonlocaties. Als er daarnaast individuele maatregelen nodig zijn, worden deze in overleg met en met instemming van de cliënt gemaakt en periodiek geëvalueerd. Cliënten kunnen voor vragen in het kader van de Wzd vertrouwelijk terecht bij onze cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.

Hoewel Zekere Basis in principe geen onvrijwillige zorg biedt, kunnen cliënten met instemming ingezette maatregelen op momenten toch als onvrijwillig beleven.
Daarnaast zijn er incidenteel situaties waarbij overgegaan moet worden tot onvrijwillige zorg (bv kortdurende fixatie van cliënt). Deze uitzonderingen maken dat het van belang is om alert te zijn op onvrijwillige zorg en te weten hoe dit herkend, geminimaliseerd en zorgvuldig afgehandeld kan worden. Daarnaast is het van belang dat medewerkers voldoende handvatten hebben om cliënten die iets niet willen toch op een vrijwillige manier in die richting te kunnen bewegen.

Om het bewustzijn voor onvrijwillige zorg te vergroten, is in 2023 de e-learning Wet zorg en dwang van de VGN Academie gevolgd en heeft een klassikale training Wzd plaatsgevonden. Voor 2024 wordt onvrijwillige zorg ingebed als onderdeel in de drieledige teamsessies over de grondhouding van begeleiding, bejegening en bewustwording voor onvrijwillige zorg. De teamsessies worden met de externe trainer geëvalueerd. De evaluatie zal als input gebruikt worden bij het verder uitwerken en inbedden van de werkwijze voor onvrijwillige zorg.

Het door ontwikkelen van beleid/werkwijzen voor onvrijwillige zorg is vanuit 2023 doorgeschoven naar 2024. Reden hiervoor is dat gesprekken met een externe expert voor deelname aan het Wzd-team (team Wet zorg en dwang) op niets uitgelopen zijn. Naast het door ontwikkelen van beleid/werkwijzen, zal Zekere Basis in 2024 ook opnieuw op zoek gaan naar een externe expert als deelnemer voor het Wzd-team.

Gedragswetenschapper over (on)vrijwillige zorg:

"Bij een van onze cliënten is sprake van risico's op een bepaald vlak. Er is serieus overwogen om onvrijwillige zorg op te starten om de cliënt en anderen te beschermen. Hierbij is advies ingewonnen bij een onafhankelijk expert. Uiteindelijk is het niet zo ver gekomen. Samen met de cliënt is nagelopen op welke momenten dit gedrag opspeelt, welke triggers er zijn en wat de cliënt nodig heeft om het risicovolle gedrag niet tot uiting te laten komen. Met deze informatie is een MDO gepland met gedragswetenschapper, persoonlijk begeleider, behandelaar en externe samenwerkingspartner, waarbij ook de cliënt zelf aanwezig was. In dit overleg zijn afspraken gemaakt voor vrijwillige begrenzing op specifieke uren. Deze afspraken worden frequent met persoonlijk begeleider en gedragswetenschapper geëvalueerd en indien nodig bijgesteld".

Stapsgewijs doorstromen

Bij Zekere Basis verblijven cliënten op een locatie die zo goed mogelijk aansluit op hun wensen, vaardigheden, behaalde doelen en behoefte aan een volgende stap in zelfstandigheid. Cliënten starten op de rustige locatie De Basis op vliegveld Twente, waar zij doorgroeien tussen de woongroepen. Vanaf De Basis stromen ze door naar de centrumlocaties Noorderhagen en/of Hengelosestraat. Vanaf daar stromen zij (waar mogelijk) verder naar ambulante zorg en stromen zo mogelijk helemaal uit.

Het stapsgewijze doorgroeimodel helpt om begeleiding gefaseerd aan te bieden en te structureren. Omdat het doorstroommodel van Zekere Basis sluit goed aan bij de kanslijn 'Ambulantisering' uit het akkoord 'Transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg' van de VGN, heeft Zekere Basis deze kanslijn gekozen als een speerpunt voor de komende jaren. Voor 2024 en 2025 staat professionalisering van het interne doorstroomtraject gepland, waarbij de gedachte is om kaders te formuleren maar om daarbij ruimte te behouden om waar nodig individueel af te wijken. Het Sociaal Competentie Model helpt bij het formuleren van kaders.

In het cliëntervaringsonderzoek 2023 gaven enkele cliënten aan dat de doorstroom van De Basis naar de centrumlocaties als een grote stap voelt. Deze uitkomst sloot aan bij reeds bestaande ideeën van medewerkers om cliënten met een stappenschema (bv eigen ontbijtbudget) voor te bereiden op de nieuwe locatie. Het uitwerken van deze ideeën wordt opgenomen in de in 2024-2025 geplande professionalisering van het interne doorstroomtraject.

Werk en opleiding

Zekere Basis leert cliënten die vaardigheden aan die nodig zijn om op termijn goed te kunnen functioneren binnen een zo zelfstandig mogelijk bestaan. Dit kan zowel door de reguliere begeleiding als in het arbeidstrainingstraject van de werkplaats.

Zekere Basis ondersteunt cliënten bij het vinden van een passende opleiding, baan of stage. Zekere Basis heeft een netwerk van bedrijven en tussenpersonen. Dit netwerk kan ingezet worden als het lastig blijkt om een baan te vinden.

Werkplaats

De werkplaats van Zekere Basis is de locatie voor arbeidstraining en/of dagbesteding voor cliënten die niet naar school, werk of een stageplaats gaan. In de werkplaats leren, werken en recreëren cliënten in een veilige omgeving. Op een laagdrempelige manier worden werkzaamheden verricht (o.a. op de gebieden techniek, facilitair, creatief en groenvoorziening). De begeleiding en het aanbod worden zo veel mogelijk aangesloten op wensen, behoeften en doelen van individuele cliënten.

Begeleiders werkplaats:

"Vanuit de werkplaats proberen we zoveel mogelijk vraaggericht te werken en aan te sluiten bij de wensen en interesses van de cliënt. Als we zien dat een jongere interesse heeft in een bepaald vakgebied, informeren we de persoonlijk begeleider hierover en proberen we om daarbij aansluitende activiteiten aan te bieden. Zo hebben we bijvoorbeeld een brommer geregeld voor een jongere die interesse had in sleutelen.



ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

Er zijn ook cliënten die geen interesse hebben in technische zaken maar toch naar de werkplaats komen. We activeren hen, helpen bij het ontwikkelen van een dagritme en werken met hen aan basisvaardigheden zoals afspraken nakomen en verantwoordelijkheid nemen. Sommige cliënten stimuleren we om te solliciteren.

In 2023 hebben we te maken gehad met een krappe bezetting. Het team is nu uitgebreid. Daardoor kunnen we nu een breder aanbod aanbieden, is er meer flexibiliteit in de planning en kunnen we vaker één-op-één bezig met een cliënt."





Activiteiten

Het activiteitenaanbod is in verband met personele krapte in het midden van 2023 beperkter geweest. Na de zomer werd de bezetting weer ruimer en is er vanuit de teams zelf weer meer aandacht besteed aan het activiteitenaanbod. Daarnaast wordt er in 2024, mede op basis van het cliëntervaringsonderzoek, ingezet op uitbreiding van het activiteitenaanbod, een betere verdeling van activiteiten over de cliënten en een hogere frequentie van reguliere gezelligheidsmomenten op de locaties zelf. Hiertoe worden in 2024 o.a. een taakverantwoordelijke per team en monitoringsoverzicht voor activiteiten ingezet.

Ter afsluiting van de zomervakantie heeft er in de laatste week van de vakantie een wipeout kussen op locatie De Basis gestaan. De jongeren konden hier in de middag onbeperkt gebruik van maken. Daarna is er met de hele groep gezellig gebarbecued en is er nog tot laat in de avond buiten gezeten. Een geslaagde afsluiter van de vakantie!

Een groep jongeren van locatie De Basis heeft deelgenomen aan een schilderworkshop. De jongeren konden kiezen uit een aantal ontwerpen van dieren. De lijnen waren vooraf op het schilderdoek getekend, waardoor er meteen met verf aan de slag gegaan kon worden. De schilderijen hebben een mooie plek gekregen bij de entree van de locatie!



Vanuit locatie Noorderhagen zijn 4 jongens in de bossen van Bredevoort op kamp geweest. Onderdeel van de activiteit was het bezoeken van “Bredevoort Schittert”; een lichtjes festijn in het plaatsje zelf. Jongeren durfden grenzen te verleggen, bijvoorbeeld op de kabelbaan.

Cliëntervaringen en inspraak

Zekere Basis hecht waarde aan cliëntervaringen en inspraak van cliënten. Hiervoor worden verschillende manieren ingezet. Cliënten mogen meepraten over onderwerpen die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van de cliënt. Inspraak vindt op veel manieren plaats binnen de organisatie. Zo kunnen begeleiders op informele momenten, bijvoorbeeld tijdens de koffie, vragen hoe een cliënt ergens over denkt. Daarnaast zijn er huiskameroverleggen voor cliënten en is er een Cliëntenraad (Jongerenraad). Ook wordt elke twee jaar een cliënt-ervaringsonderzoek gehouden.

Cliëntervaringsonderzoek

Medio 2023 is het cliëntervaringsonderzoek (CTO) gestart. Het onderzoek is met het instrument 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)'uitgevoerd door het LSR (landelijk steunpunt mede-zeggenschap). Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst onderzoek en een verdiepend spiegelgesprek. Er is onderscheid gemaakt tussen locatie De Basis (beschermd wonen) en de centrum locaties inclusief ambulant (begeleid zelfstandig wonen).
Het rapport is in november 2023 ontvangen. Begin 2024 zijn de rapporten besproken in het management, de teams en de Cliëntenraad. Verbeterrichtingen zijn vastgesteld en worden momenteel specifieker uitgewerkt. Een aantal verbeterrichtingen zijn:

- Uitbreiden van activiteitenaanbod en reguliere gezelligheidsmomenten.

In de tweede helft van 2023 is er vanuit de teams zelf actie ingezet op de frequentie van het aanbod. Aanvullend daarop wordt voor 2024 meer sturing ingezet door per team met een taakverantwoordelijke en monitoringsoverzicht te gaan werken en om het aanbod uit te breiden en beter te spreiden over de cliënten.

- Snellere afhandeling van reparatieverzoeken.

De capaciteit van de werkplaats en technische dienst zijn medio 2023 vergroot en contracten met externe onderhoudspartners zijn uitgebreid.

- Meer aandacht voor welbevinden en gevoelens.

De teams gaan in 2024 de onderwerpen 'gevoelens' en 'wensen' nadrukkelijker bespreken in de individuele gesprekken tussen cliënt en persoonlijk begeleider. Hiertoe zijn door de teams hulpvragen geformuleerd en wordt dit nadrukkelijker vastgelegd in het takenpakket van de persoonlijk begeleiders.
Ook wordt het onderwerp 'welbevinden en gevoelens' opgenomen in een nieuwe vorm van structurele tussentijdse evaluatie met de cliënt.

- **Verbetering op diverse punten in begeleidingsstijl**

Diverse verbeterpunten in de begeleidingsstijl komen aan bod in de voor begin 2024 geplande driedelige trainingssessies over bejegening en afstand/nabijheid.

- **Inspraak cliënten**

Om de inspraak van cliënten te vergroten, zal de vorm van de huiskameroverleggen opnieuw bekeken worden (bv frequentie, op verzoek aansluiten van management, opsplitsing in subgroepen). Doel hiervan is om de opbrengst van de huiskameroverleggen te vergroten en cliënten meer inspraak te geven.




Raadpleging De Zekere Basis
Cliënten over Kwaliteit 2023
De Basis
Aantal ingevulde vragenlijsten
19
(68%)
Cijfer
7,4
"Omdat het een prima woonplek is."
Resultaat
Wat gaat goed
• Woonomgeving
• Begeleiding
• Zorgplan
"Het is fijn om een vangnet te hebben na een werk-/schooldag."
"Ik wil graag andere douches."
Wat kan beter
• Wonen
• Welbevinden en persoonlijke wensen
• Begeleiders
• Verveling en activiteiten
Toelichting 'wat gaat goed'
"Er is goede begeleiding."
"Ik hoef hier geen huur te betalen."
"De vrijheid die je krijgt zolang je er goed mee om gaat."
"Klik met pb-er en meestal kan ik wel praten met begeleiding."
"De rust en stilte is fijn."
"Bijna geen regels als je je maar normaal gedraagt."
"De woonomgeving is fijn."
Toelichting 'wat kan beter'
"Ik wil graag beter internet."
"Het eten is elke week bijna het zelfde."
"Zit meerdere keren op de groep mezelf te isoleren en niemand checkt."
"Aansluiting op de groep is lastig."
"Meer activiteiten (wekelijks) die aansluiten bij meer interesses van bewoners."


Raadpleging De Zekere Basis
Cliënten over Kwaliteit 2023
Hengelosestraat, Noorderhagen en Ambulant
Aantal ingevulde vragenlijsten
41
(59%)
Cijfer
8,2
"Ik ben dik tevreden."
Resultaat
Wat gaat goed
• Algemeen positief
• Veilig voelen
• Begeleiders
• Zorgplan en leerpunten
"Ik heb altijd het gevoel van vrijheid ervaren."
"Ik zou graag ventilatie willen voor de zomerdagen."
Wat kan beter
• Woning
• Begrip van begeleiding
• Welbevinden en persoonlijke wensen
• Wensen voor verandering
Toelichting 'wat gaat goed'
"Ik ervaar de vrijheid om te ontwikkelen, je behoudt eigen regie."
"Ik voel mij veilig in de omgeving en met de aanwezige begeleiding."
"Zorgplan wordt vaak besproken en aan de afspraken herinnerd, ze helpen op een juiste wijze die ik begrijp."
"Ik hou van de eerlijkheid."
"Altijd bereikbaar en anders zo gauw mogelijk."
"Persoonlijke groei wordt beloond."
Toelichting 'wat kan beter'
"Ben nog niet waar ik wil zijn."
"Soms heb ik niemand om mee te praten, ik heb dan veel aan mijn hoofd."
"Ik vind het moeilijk in te schatten of mensen mij echt kennen en begrijpen."
"Een betere doorstroom geven, forensisch, ambulant."
"Lang wachten op reparaties."

Evaluaties bij doorstroom en uitstroom

Naast het cliëntervaringsonderzoek werkt Zekere Basis ook met evaluatieformulieren bij doorstromende en uitstromende cliënten. In 2023 is er door 31% van deze cliënten een evaluatieformulier ingevuld, waarbij het gemiddelde cijfer een 8,0 was. Er waren geen trends te zien in de uitkomsten.
Om de opbrengst van de evaluaties te vergroten, zal in 2024 gekeken worden hoe de evaluatieformulieren concreter gemaakt kunnen worden. Ook zal het moment van de evaluaties aangepast worden om de opbrengst te vergroten.

Huiskameroverleg

Zekere Basis organiseert per locatie periodiek huiskameroverleg om het meedenken van cliënten over algemene zaken op de locatie en het groepsproces te stimuleren. Door omstandigheden was de frequentie hiervan in 2023 hiervan op alle locaties lager dan gewenst. Het blijkt ook lastig om de cliënten, welke slechts tijdelijk bij Zekere Basis zijn, te motiveren om hun input te geven.
Voor 2024 is afgesproken dat er gestuurd op een hogere frequentie en dat wordt gekeken hoe de opbrengst van huiskameroverleggen vergroot kan worden.

Cliëntenraad (Jongerenraad)

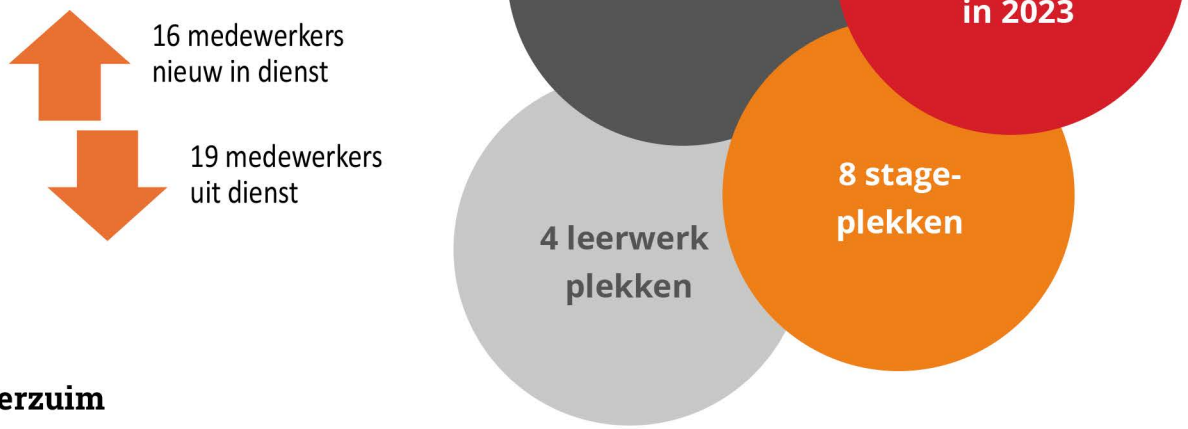
Zekere Basis heeft een Jongerenraad. Hierin zijn cliënten van de locaties vertegenwoordigd. De Jongerenraad wordt begeleid door twee jongerenraadcoaches. Door omstandigheden zijn enkele vergaderingen geannuleerd waardoor de Jongerenraad in 2023 3x bij elkaar geweest. In de vergaderingen worden zaken besproken die de leden namens hun mede cliënten inbrengen. Daarnaast wordt informatie vanuit het management gedeeld en besproken. Onderwerpen die in 2023 bijvoorbeeld besproken zijn: faciliteiten, activiteiten, cliëntervaringsonderzoek, beoordelingen op Zorgkaart Nederland en personele wisselingen. In 2023 is de Jongerenraad minder dan gewenst aanwezig geweest bij sollicitaties. Dit is onder de aandacht gebracht en bij het herzien van de sollicitatieprocedure meegenomen.

PERSONELE ZAKEN

Personeelsbestand

Het personeelsbestand is door verloop behoorlijk veranderd. Personeel dat al langere tijd aan de organisatie verbonden was heeft plaatsgemaakt voor een nieuwe garde, waarbij helaas ervaring weggevallen is maar ook positief effect gevoeld wordt van frisse pers_ pectieven. Door extra inzet van eigen medewerkers zijn er met het personeelsverloop geen roosterproblemen ontstaan en hoefde er nauwelijks een beroep gedaan te worden op ZZP'ers. Wel hebben personele wisselingen meegespeeld bij de vertraging van een aantal ontwikkelingen uit het jaarplan 2023. Inmiddels is er meer rust in de teams en is de capa- citeit weer op niveau.

Zekere Basis biedt leerwerkplekken aan voor zij-instromers. Ieder team heeft hier 1 plek voor. Daarnaast is Zekere Basis een erkend SBB-stagebedrijf voor het opleiden van toe- komstige collega's. Hiervoor heeft ieder team 2 plekken.



Verzuim

Het verzuimpercentage is in 2023 in de eerste 3 kwartalen steeds iets gedaald. Omwille van een volledi- ger beeld voor sturing op verzuim is de registratie van kortdurend verzuim in kwartaal 4 veranderd. Het verzuimcijfer van kwartaal 4 valt daardoor hoger uit. Met 8,6% verzuim in kwartaal 4 verzuim zit Zekere Basis iets boven het landelijke gemiddelde. Langdurige uitval van enkele medewerkers om niet aan werk gerelateerde redenen verklaart een groot deel van het wat hogere verzuimcijfer. Er is in 2023 extra aandacht geweest voor verzuim. Er is bijvoorbeeld ingezet op intensiever con- tact met de ziekgemelde medewerker. In 2024 wordt dit vervolgd.



Aansturing teams

Organisatorisch heeft er een belangrijke verandering plaatsgevonden in de aansturing van de teams. In het middenmanagement zijn twee teamleiders gestart, waarmee de aansturing en ondersteuning van de locatieteams verplaatst is van manager zorg naar teamleider. De onderlinge taakverdeling is in de loop van het jaar steeds meer uitgekristalliseerd.

Ervaringen teamleider

"In mei 2023 ben ik begonnen als teamleider op woonlocatie de Basis en als leidinggevende voor het nachtwacht team. Ik ben voor deze teams direct leidinggevende en eerste aanspreekpunt voor alles wat speelt. Daarmee draag ik zorg voor het regelen van praktische zaken, zorg dat de lijnen goed lopen en dat een ieder z'n verantwoordelijkheden neemt. Ook is er regelmatig contact met de gedragswetenschappers om te sparren en te zorgen dat inhoudelijke zaken opgepakt worden door de begeleiders. De functie houdt ook een coachende rol in richting het team.

De functie is van start gegaan met als doel om te zorgen voor een goede lijn in de organisatie en daarmee te zorgen voor goede communicatie. Eerder is er wat afstand ontstaan tussen de medewerkers op de werkvloer en het management. Dit gat probeer ik kleiner te maken door beiden kanten op de hoogte te houden van wat speelt.

Een tweede doel is het coachen van de groepsbegeleiders en oog hebben voor hun functioneren. Omdat ik op de werkvloer ben en de medewerkers daadwerkelijk zie in hun functie, kan ik op specifieke voorvallen in spelen met feedback en complimenten. Ook plan ik momenten om onderling te sparren en komt de coachende rol tot uiting in de jaargesprekken. Er is hiermee meer aandacht voor persoonlijke ontwikkeling van alle begeleiders. Vooral in de inwerkperiode van nieuwe medewerkers is het goed dat er nu meer aandacht wordt besteed aan het functioneren en de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker.

Ik merk dat de medewerkers tot nu toe enthousiast zijn over mijn komst en de functie. Ze weten me voor van alles te vinden en stemmen veel met mij af. De communicatie verloopt beter en dingen die voorheen nog wel eens bleven liggen worden sneller opgepakt. Omdat er nu meer tijd is voor de aansturing van de teams, voelen medewerkers zich meer gehoord en gezien. Ze voelen dat er wordt meegekeken en dat het harde werken wordt opgemerkt. Het coachen en scherp houden van de medewerkers ervaren medewerkers als prettig. In de loop van het jaar is ook de verbinding tussen management, teamleiding en teams beter geworden. De organisatie brede belangen en verwachtingen kunnen beter overgebracht worden richting de teams en er ontstaat meer begrip en duidelijkheid naar alle richtingen binnen de organisatie. Een voorbeeld is het teamjaarplan; deze bevat zaken die het team zelf belangrijk vindt, maar sluit nu ook beter aan bij het plan van de organisatie. Een uitdaging is nog wel dit meer te laten leven bij de teams."

PERSONELE ZAKEN

Medewerker-ervaringen

In oktober 2022 is het MTO gehouden via organisatie Presearch. N.a.v. de resultaten is er begin 2023 een verdiepende bijeenkomst geweest met medewerkers om tot verbeteracties te komen. Deze acties zijn grotendeels opgepakt in 2023 en enkele zijn geagendeerd voor 2024. De belangrijkste verbeterpunten hebben enerzijds te maken met: duidelijkheid en consequentheid en anderzijds met betrokkenheid en waardering.

Inspraak/ medezeggenschap medewerkers

In oktober 2023 is de nieuwe Ondernemingsraad opgericht om het personeel een grotere officiële inspraakmogelijkheid te geven. De OR bestaat uit 5 leden. We zien dat de Ondernemingsraad haar taken voortvarend oppakt en veel tijd besteed aan het verstevigen van de onderlinge contacten met de directie. Voor 2024 staan er twee cursussen deskundigheidsbevordering ingepland voor de Ondernemingsraad. De OR heeft tussen oktober en eind december 2023 5 keer vergaderd.

Voorzitter OR over de Start van de Ondernemingsraad

"Afgelopen jaar is de ondernemingsraad van de Zekere Basis een feit. Vijf enthousiaste leden zijn begonnen aan de voor hun tot dan toe nieuwe taak OR-lid. Vijf leden allen van een andere locatie met één doel, het bevorderen van het welzijn van stichting en personeel. De start van de OR kon niet mooier beginnen, het geven van een advies betreffende de kerst bonus. Maar ook lastig te nemen adviezen bleven niet achter. Mede door deze besluiten en het bijdragen aan het welzijn van de organisatie, gaat de OR in 2024 op cursus. Om ons doel beter te kunnen na streven en onze stichting verder te brengen in haar professionalisering."

Professionele ontwikkeling

In 2023 is er een interne audit over het opleidingsbeleid gehouden. Medewerkers bleken tevreden over het opleidingsaanbod en het Leer Management Systeem. Er zijn verbeterpunten benoemd qua planning, het verhogen van het aantal klassikale trainingsmomenten /nabesprekingen en de aandacht voor opleidingswensen in jaargesprekken.
Naar aanleiding van de interne audit zijn direct verbeteringen in gang gezet. De planningscyclus is vervroegd, de teamleiders hebben zitting genomen in de opleidingscommissie om de input van de teams beter mee te kunnen nemen en verplichte trainingen worden eerst inhoudelijk beoordeeld door de gedragswetenschapper. Voor 2024 staat het herzien van de monitoring van scholingsdeelname op de agenda.

Klassikale scholingen in 2023		
Scholing	Duur	Aantal deelnemers
Sociaal Competentie Model (SCM)	6 dagdelen	42
Bedrijfshulpverlening (BHV)	1 dagdeel	46
Weerbaarheid	2 dagdelen	8
Drugs	1 dagdeel	12
Wet Zorg en Dwang	1 dagdeel	53
Intervisie	5x 2 uur	8
Supervisie	6 x 2 uur	3
VCA training	1 dag	3

E-learningen in 2023
Verstandelijke Beperking en Ontwikkelingspsychologie
Wet zorg en dwang
Seksualiteit
Psychische stoornissen en trauma
Middelengebruik
Methodisch werken
Gehechtheidsproblematiek
Gespreksvaardigheden
Maak kennis met het vernieuwde Ons Administratie

Teamreflectie

In 2023 hebben alle teams gereflecteerd. Het ambulante team heeft een SWOT-analyse uitgevoerd. De teams op de woonlocaties hebben hun kwaliteiten in beeld gebracht aan de hand van de domeinen van het Sociaal Competentie Model. Eerst is er in beeld gebracht waarom de medewerkers graag met de doelgroep van Zekere Basis werken en wat ze voor hen kunnen betekenen. Alle teamleden hebben individueel aangegeven voor welke hulpvragen zij denken dat jongeren bij hen moeten zijn. Deze individuele kwaliteiten zijn gekoppeld aan de domeinen van het Sociaal Competentie Model. Per domein is daardoor een beeld ontstaan over de kwaliteiten van teamleden en het team als geheel. Vervolgens is door de teams nagedacht over wat ze willen verbeteren en wat ze daarvoor nodig denken te hebben. Deze ontwikkelpunten zijn als input meegenomen in de teamjaarplannen voor 2024.

KWALITEIT VAN ZORG

Kwaliteit van zorg

Zekere Basis is een relatief kleine organisatie die de afgelopen jaren aan het groeien en professionaliseren is. Zekere Basis is een lerende organisatie en probeert zich leerbaar op te stellen op basis van input van cliënten, medewerkers en externe partijen. De organisatie heeft een goed werkend kwaliteit- en veiligheidsmanagementsysteem. Desondanks blijft er ruimte om de 'check- en act' fases uit de PDCA-cyclus nog beter in te bedden in de organisatie.

Externe beoordelingen en visitaties

De organisatie wordt structureel door 2 externe partijen geauditeerd en beschikt over HKZ- en Beschermd Wonen certificaten. Er heeft in 2023 geen externe visitatie plaatsgevonden (wel in 2022).

Audit Beschermd Wonen



In oktober 2023 is het keurmerk Beschermd Wonen voor 2 jaar verlengd na een audit vanuit de gemeente. Een aantal positief benoemde punten zijn:

- **Aanpassingsvermogen aan veranderende omstandigheden (o.a. bezetting, huisvesting, groei)**
- **De aanstelling van 1 medewerker als kok en het positieve effect hiervan op de kwaliteit en stabiliteit van de warme maaltijden.**
- **De plannen om meer in te zetten op kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de kwaliteit van de dienstverlening.**

Enkele aandachtspunten zijn:

- **De positionering van de nieuwe functie teamleider en verdere inbedding in de organisatie.**
- **Het risico omtrent een stabiele personele bezetting (net als in de gehele sector)**
- **Vroegtijdige planvorming over toekomstige huisvesting**

De aandachtspunten zijn in beeld. De positionering van de teamleider heeft in 2023 aandacht gehad en zal dat ook in 2024 krijgen. In 2024 zal gestart worden met planvorming over toekomstige huisvesting en zullen hierover contacten gelegd worden met externe partijen.

HKZ audit

In maart 2023 heeft een tussentijdse audit plaatsgevonden voor de ISO-HKZ certificering. Een aantal positief benoemde punten zijn:

- De keuze voor een specifieke methodiek (Sociaal Competentie Model)
- Vergroot bewustzijn voor onvrijwillige zorg door de training Wet Zorg en Dwang.
- Toegenomen bewustwording over cultuuraspecten in relatie tot aansturing van de organisatie.
- De aanstelling van een verpleegkundige voor de brugfunctie tussen primair proces en medici.
- De door begeleiders ervaren steun van gedragswetenschappers inzake complex gedrag.
- Open (meld) cultuur

Enkele verbeterpunten/aandachtspunten zijn:

- Verdere uitwerking van de nieuwe functie teamleider en inbedding in aansturingsproces.
- Actualisatie van de werkplannen (begeleidingsplannen van de werkplaats).
- Snelheid en communicatie bij reparaties vanuit de werkplaats/technische dienst
- Sturing op ziekteverzuim
- Toegang tot het Leer Management Systeem
- Kennis over risicotaxaties onder begeleiders

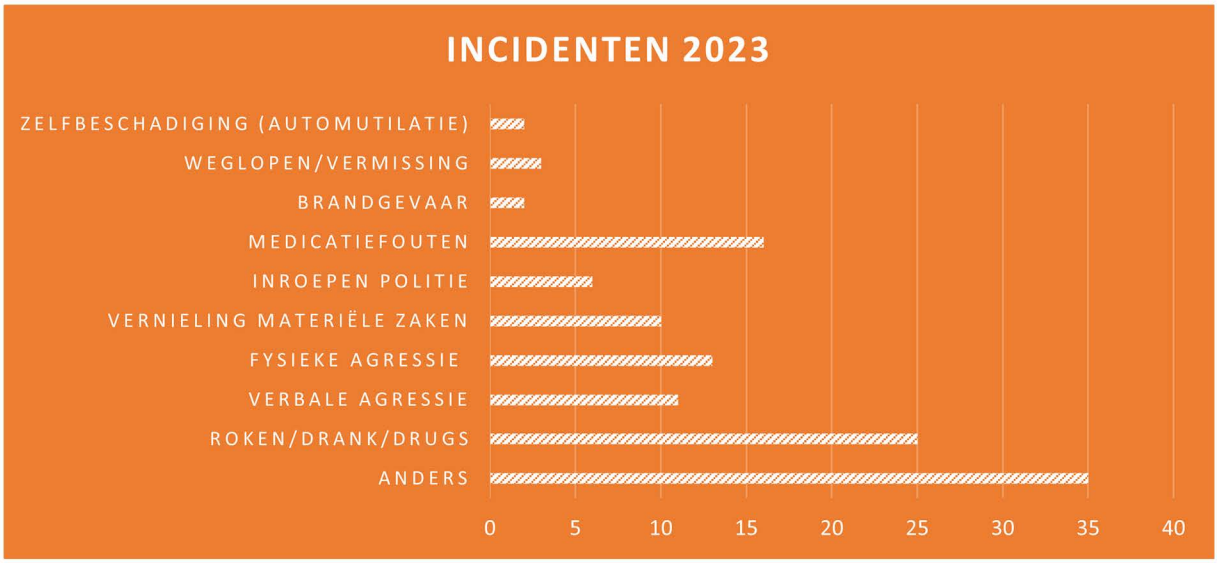
De eerste 5 verbeterpunten hebben in 2023 aandacht gehad en er is verbetering op gerealiseerd; onder andere door vergroting van de capaciteit bij de werkplaats en rolverduidelijking van teamleider. Het verbeterpunt over de risicotaxaties is doorgeschoven naar 2024.

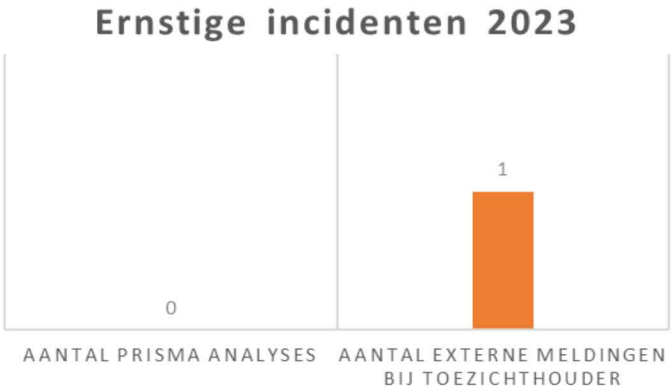
Incidenten

Zekere Basis werkt met incidentmeldingen om afwijkingen in het zorgproces te kunnen melden, herstellen/corrigeren en om waar mogelijk aanpassingen te doen om de kans op vergelijkbare situaties te verkleinen. Alle incidenten worden nabesproken met de cliënt, de gedragswetenschapper en de persoonlijk begeleider. Soms worden ook ouders/verzorgers betrokken. Ernstige incidenten worden geanalyseerd door het interne PRISMA team. Indien nodig worden acties uitgezet en/of externe samenwerkingspartners zoals reclassering/ verslavingszorg/GGD ingeschakeld.

Incidenten en eventuele aanpassingen/acties worden besproken in de teamvergaderingen. Elk kwartaal worden de incidenten en de trends daarin op organisatieniveau besproken en zo nodig worden op organisatorisch niveau aanvullende acties uitgezet. Een actiepunt voor 2024 is om het organisatiebrede leren vanuit incidenten te vergroten.

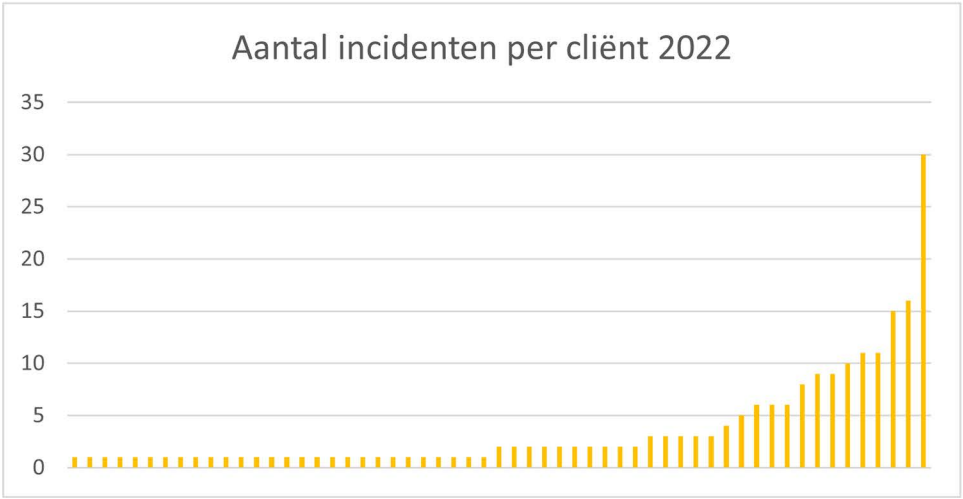
In 2023 zijn er intern 123 incidenten gemeld, waarvan er 1 gemeld is aan de externe toe-zichthouder (gemeente). Net als voorgaande jaren vormt de categorie roken/drank/drugs de grootste categorie.

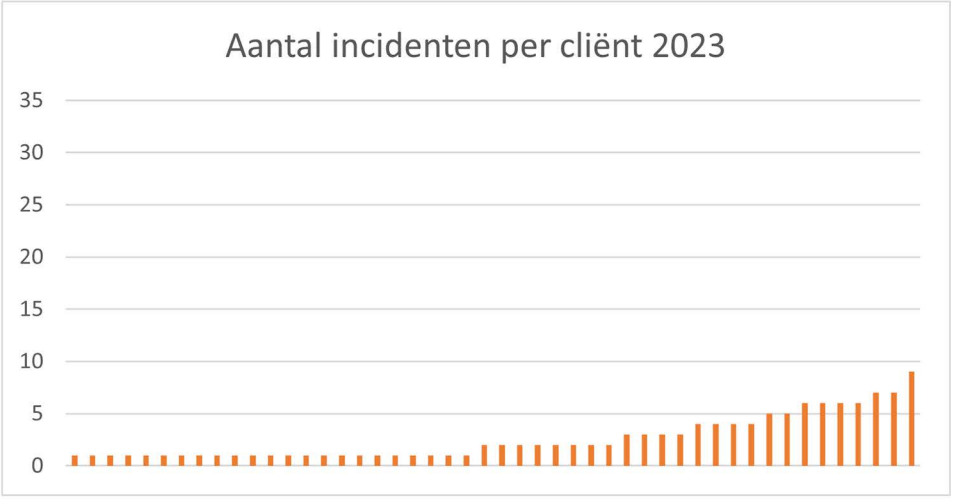




Het aantal gemelde incidenten is met 123 flink gedaald ten opzichte van 2022 (207 meldingen). Dit is reden geweest om hier nader naar te kijken. De daling is grotendeels verklaarbaar door:

- **Een gewijzigde cliëntenpopulatie. In 2023 zijn de cliëntgroepen op de woonlocaties aanzienlijk rustiger en stabieler geweest dan eerdere jaren. Er speelde in vergelijking meer "naar binnen gerichte problematiek" waardoor er minder incidenten voorgevallen zijn.**
- **Betere naleving van de huisregels door cliënten waardoor er relatief minder sprake van roken/drank/drugs incidenten was.**
- **Wijziging van de definitie van medicatiefouten. De definitie is vanuit de organisatie gewijzigd waardoor bij weigering van medicatie geen incidentmelding meer nodig is.**
- **Tijdelijke uitplaatsing en/of beëindiging van zorg van enkele cliënten die veelvuldig betrokken waren bij incidenten. In 2022 waren er enkele cliënten betrokken bij een groot aantal incidenten (15; 16; 30 incidenten per cliënt in 2022). Hun (tijdelijke) uitplaatsing heeft vanaf eind 2022 geleid tot een sterke afname van de aantallen incidenten. In 2023 is het aantal incidenten per cliënt gedaald tot maximaal 9.**





Risicoinventarisatie

In november 2023 is door een werkgroep van 12 medewerkers en een externe begeleider gekeken naar risico's in het medicatieproces. Er zijn een aantal risico's opgespoord, voorzien van een score en verbetersuggesties. Na bespreking in het management en de verpleegkundige zijn diverse veranderingen gepland voor 2024, o.a. op het gebied van notatie van medicatieafspraken, taakverantwoordelijkheid tijdens de dienst, afspraken rondom medicatieweigering, frequentere analyse van de medicatieregistratie en incidentmeldingen inzake medicatie.

Interne audits

Het interne auditteam van Zekere Basis voert jaarlijks neemt jaarlijks enkele audits af. Om te evalueren of het auditproces verbeterd kan worden, is eind 2023 (door een nieuwe interne auditor) een audit uitgevoerd op het interne audit proces zelf. Hieruit kwam naar voren dat de audits worden zorgvuldig uitgevoerd en nuttige verbeterinformatie opleveren. Medewerkers ontvangen de interne audits goed; het doel is duidelijk en door de open sfeer voelen medewerkers zich vrij om te antwoorden. Ook zijn er enkele verbetermogelijkheden gesignaleerd. Zo kunnen audits sneller opgevolgd worden door aanscherping van de monitoring op de geplande verbeteracties. Ook op het gebied van terugkoppeling over de audituitkomsten en geplande aanpassingen is ruimte voor verbetering. Tot slot kunnen de audits meer opleveren door de audits breder in te bedden in de organisatie en beter aan te sluiten bij de actualiteit, bijvoorbeeld door de teamleiding te betrekken bij het vaststellen van de auditonderwerpen.

Naast het interne auditproces zelf, zijn er in 2023 interne audits uitgevoerd op de onderwerpen instroom-doorstroom-uitstroom, opleidingsbeleid en het proces bij uitstroom medewerkers. Aan de hand van de resultaten zijn er diverse aanpassingen doorgevoerd in de processen of zijn aanpassingen gepland voor 2024.

Klachten en meldingen vertrouwenspersonen

Zekere Basis vindt het belangrijk dat haar cliënten en diens naasten tevreden zijn over het verblijf en/of de begeleiding. Als dat niet zo is dan wil de Zekere Basis dat graag weten, ervan leren en samen tot een oplossing komen. Dat wil zij graag zo dicht mogelijk op de plek en met de persoon waar dit is ontstaan, oppakken. Dat is meestal op de groep met de persoonlijk begeleider, groepsbegeleider of met de ambulant begeleider. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen dan zijn er andere mogelijkheden zoals de cliëntvertrouwenspersoon, de cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang en de interne klachtenfunctionaris. Zo nodig kan daarna opgeschaald worden naar de externe klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie en eventueel de Geschillencommissie.

In 2023 zijn 11 interne klachten ingediend en zijn daarnaast diverse gesprekken gevoerd met cliëntvertrouwenspersonen. Een deel van deze meldingen heeft input gevormd voor de voor 2024 geplande drieledige teamsessies over de grondhouding van begeleiding, bejegening en bewustwording onvrijwillige zorg. Er zijn geen officiële klachten en bemiddelingsverzoeken ontvangen.

Meldingen in 2023	
Klachten intern	11
Klachten formeel	Geen
Ondersteuning cliëntvertrouwenspersoon	• Geen officiële bemiddelingsverzoeken. • 20 vragen via de app • Diverse gesprekken op woonlocaties en externe locaties (exact aantal niet bekend). Gesprekken betroffen o.a. niet gehoord worden i.v.m. wisseling personeel, bejegening en privacy. • 3 signalen op eigen initiatief (betreffende bejegening, risico op onveilige meldcultuur vanuit cliënten, privacy). Deze signaleren zijn opgenomen in de voor 2024 geplande drieledige teamsessies.
Ondersteuning cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang	• 2 ondersteuningsvragen van cliënten (vrijwillige zorg op gebied van organisatie & financiën en vrijwillige zorg op het gebied van zorg & begeleiding). • 2 signalen op eigen initiatief (betreffende grensoverschrijdend gedrag en privacy)

Reflectie op kwaliteitsbeeld

Om het werken aan kwaliteit een gezamenlijk proces te maken en dit vanuit verschillende perspectieven te bekijken, wordt het kwaliteitsbeeld intern gedeeld. Het kwaliteitsbeeld wordt voorgelegd aan de Cliëntenraad (Jongerenraad), professionals (Ondernemingsraad) en toezichthouders (Raad van Toezicht). De wens is om een kwaliteitsbeeld in gezamenlijkheid te bespreken, echter is dat dit jaar door omstandigheden nog niet gelukt. De verschillende raden hebben daarom apart van elkaar gereflecteerd op het kwaliteitsbeeld.

Reflectie op kwaliteitsbeeld door Cliëntenraad (Jongerenraad)

Het kwaliteitsbeels is in de vergadering van de Jongerenraad gepresenteerd en besproken. De jongerenraad heeft deze uitgebreide bespreking met de schrijver als prettig ervaren. De jongerenraad herkent het beeld dat geschetst is in het kwaliteitsbeeld. de beschreven ontwikkelingen en de reeds ingezette acties zijn merkbaar in de praktijk. De Jongerenraad vindt dat het kwaliteitsbeeld een goede en volledige weergave is van de ontwikkelingen in 2023.

Reflectie op kwaliteitsbeeld door Ondernemingsraad

Wij herkennen ons in het grote geheel van het kwaliteitsbeeld dat is weer gegeven. De veranderingen die afgelopen jaar hebben plaats gevonden werden door het personeel ook als prettig ervaren. Vooral de professionalisering van de stichting die deze veranderingen met zich meebrengt wordt echt gewaardeerd. De inspraak van het personeel is versterkt door bijvoorbeeld de OR en de werkgroep missie visie. Dit vergroot het draagvlak. Wel zetten wij vraagtekens bij de zinsnede over het nauwelijks inhuren van Zzp'ers; deze hebben afgelopen zomer wel degelijk gedraaid om het rooster op locatie De Basis dicht te krijgen.

De doelen die voor 2024 beschreven zijn bij het Sociaal Competentie Model, staan beschreven met concrete voorbeelden. Helaas wordt bij andere onderwerpen minder/niet concreet benoemd wat de doelstellingen zijn. Mooi zou dan zijn, dat ook bij andere gewenste ontwikkelingen benoemd wordt wat concrete doelstellingen zijn of op welke wijze dit wordt aangevlogen.

De weg die nu is ingeslagen tot professionalisering is mooi en wordt door het personeel erg gewaardeerd. Dit komt mede door eerder benoemde werkgroepen. Wij hopen dan ook dat de organisatie deze in het nieuwe jaar laat terugkomen.

REFLECTIE OP KWALITEITSBEELD

Reflectie op kwaliteitsbeeld door voorzitter Raad van Toezicht

De Raad van toezicht ziet in het kwaliteitsbeeld een trotse weergave van de activiteiten en groei die de organisatie in 2023 heeft doorgemaakt. Steeds is vanuit de behoefte van de cliënten gekeken naar de noodzakelijke ontwikkeling. De professionalisering die de Zekere basis doormaakt zien wij terug in de keuze voor het sociaal competentie model, waarin gefaseerd wordt toegewerkt naar voor de cliënt haalbaar toekomstperspectief. Een professionele ontwikkeling waaraan wij veel waarde hechten.

Een evenzo belangrijke ontwikkeling is de actualisatie van de missie en de visie. Deze geactualiseerde missie en visie geeft een nog scherpere focus op de doelstelling van De Zekere Basis.

De groei als organisatie laat zich zien in de ontwikkeling in medezeggenschap. De jongerenraad groeit mee in deze ontwikkeling en de stap van personeelsvertegenwoordiging naar Ondernemingsraad is dit jaar ook gezet. De Zekere Basis heeft in 2023 grote stappen gezet die goed verwoord zijn in dit kwaliteitsbeeld. Steeds vanuit het cliëntperspectief en borgt zo de continuïteit van de stichting en daarmee, daar is het om te doen, de zorg die wordt geleverd aan de jongeren.

De Raad van Toezicht spreekt haar waardering en compliment uit aan allen die aan de goede zorg en de ontwikkeling in 2023 een bijdrage heeft geleverd. De toekomst van de Zekere Basis zien wij met vertrouwen tegemoet.