

# Jaarverslag WoondroomZorg 2023

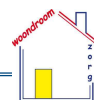
---

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b> .....	3
<b>2. PGB en Kwaliteit</b> .....	4
2.1 Kwaliteit binnen WoondroomZorg.....	5
<b>3. WoondroomZorg</b> .....	7
3.1 De organisatie.....	7
3.1.1 Motto en missie.....	7
3.1.2 Samenstelling managementteam.....	7
3.1.3 Indeling cellen 2023.....	9
3.2 Medewerkers .....	10
3.2.1 Overzicht.....	10
3.2.2 Medezeggenschap medewerkers.....	10
3.2.3 Nieuwsbrief WoondroomZorg.....	11
3.2.4 Vertrouwenspersoon.....	11
3.2.5 Incidentenmelding.....	12
3.2.6 Ziekteverzuim en zwangerschappen .....	14
3.3 Raad van Commissarissen .....	15
3.3.1 Taakomschrijving van de Raad van Commissarissen.....	15
3.3.2 Reglement van de Raad van Commissarissen .....	15
3.3.3 Profielschets en Geschiktheidsmatrix .....	15
3.3.4 Samenstelling en rooster van aftreden .....	16
3.3.5 Werkwijze van de Raad .....	16
3.3.6 Belangrijkste onderwerpen 2023 .....	17



3.4	Samenwerkingspartners.....	21
3.4.1	Opzet en werkwijze ouderinitiatief .....	21
3.4.2	Samenstelling van de bewonersgroep .....	21
3.4.3	Woonruimte .....	21
3.4.4	Zorgovereenkomst en zorginkoop .....	22
3.4.5	Begeleiding en/of behandeling .....	22
3.5	Nieuw in 2023.....	23
3.6	Totaaloverzicht.....	23
3.7	Samenwerkingspartners van WoondroomZorg in één oogopslag.....	26
3.8	Uitwisselingsbijeenvakomsten.....	27
<b>4.</b>	<b>Ontwikkeling van de organisatie.....</b>	<b>27</b>
4.1	Handboek en intranet .....	27
4.2	Interne audits .....	28
4.3	Opleiding en scholing .....	29
4.3.1	Interne opleidingen .....	29
4.3.2	Externe opleidingen.....	30
4.4	Inzet deskundigen .....	30
4.5	Individuele coaching.....	31
4.6	Moreel beraad 2023.....	32



# 1. Inleiding

WoondroomZorg staat voor samenwerking, voor eigen regie binnen ouderinitiatieven en voor kwalitatief goede en toekomstbestendige zorg. Om dit te kunnen waarborgen is 2023 een jaar geweest van een pas op de plaats maken en tegelijkertijd keihard werken.

## *Aanname stop*

Er is voor gekozen een stop te hebben op het aannemen van nieuwe samenwerkingspartners om ervoor te zorgen dat WoondroomZorg als organisatie een stevige basis heeft en om de samenwerkingspartners die we hebben de aandacht te kunnen geven die nodig is om samen de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. Wij hebben onder andere voorbereidingen getroffen richting het werken met een nieuw salarispakket (per 1 januari 2024 geïmplementeerd) en hebben ook op andere vlakken ons best gedaan om een professionaliseringsslag te maken, er altijd voor wakend dat professionalisering niet zorgt voor een soort "instellingsdenken" of de illusie dat elke situatie te voorkomen of op te lossen is met protocollen. Er is niet altijd een "one size fits all".

## *CAO*

De "one size fits all" gedachte zien we helaas wel binnen de CAO VVT waar wij onder vallen. De wijze van uitbetaling van de bereikbaarheidsdiensten is aangepast omdat dit voor een klein deel van medewerkers die onder deze CAO vallen (niet voor medewerkers van WoondroomZorg) passend zou zijn, dit is het dus helaas niet voor onze medewerkers. Het heeft een enorme kostenstijging voor de ouderinitiatieven veroorzaakt en een verslechtering van de roosters en beschikbare contracturen voor medewerkers. Wij hebben ervoor gevochten om dit onrecht te herstellen, maar dit is tot op heden nog niet gelukt, met verworven rechten voor de medewerkers en een daardoor blijvende gigantische kostenstijging tot gevolg.

Het is moeilijk om hier samen doorheen te navigeren. We zien bij evaluatievergaderingen steeds meer dat het bijna alleen maar over de financiën gaat. Daarnaast geeft het spanningen binnen besturen en bij teams.

Het tegen een structureel hogere vergoeding zijn lijkt in de ogen van medewerkers ook niet het teken dat hun werkgever in hun belang handelt, maar wij zien alle gevolgen: de eerdere genoemde slechtere roosters, de beperktere contracturen en bovenal gaat het ten koste van de kwaliteit van zorg. Wij blijven bij ons standpunt, deze "one size fits all" oplossing wringt aan alle kanten en past totaal niet.

Wij blijven ons best doen om samen met onze samenwerkingspartners en onze medewerkers de kwaliteit en toekomstbestendigheid van de zorg te blijven waarborgen en blijven dus ook ons best doen om passende regelingen rondom vergoedingen in de CAO te krijgen.

## *Opvolging*

Als het gaat om toekomstbestendigheid van de zorg zijn er nog meer zaken om naar te kijken. Veel van de ouders binnen de ouderinitiatieven waar wij mee samen werken worstelen met de vraag: "Wat als wij er niet meer zijn?", hoe regel je opvolging binnen een ouderinitiatief?

2023 is een jaar geweest waarin bij ons, WoondroomZorg, die volgende fase van opvolging in is gegaan. Twee van onze oprichters (André en Hilly Rhebergen) wiens DNA verweven is met WoondroomZorg als organisatie, zijn met pensioen gegaan. Zij hebben aan de wieg gestaan van WoondroomZorg en hebben zich altijd ingezet voor de belangen van ouderinitiatieven en doen dit, na hun pensioen, nog steeds, onder andere door als sparringpartner voor de huidige directie beschikbaar te zijn.

Het is niet moeilijk om de parallellen tussen de opvolging binnen WoondroomZorg en de opvolging binnen ouderinitiatieven te trekken. Binnen WoondroomZorg hebben we het vaak over het DNA van WoondroomZorg, dit is, ons inziens, zo belangrijk bij opvolging. En dat DNA is binnen de opvolging binnen WoondroomZorg zowel letterlijk (WoondroomZorg is een familiebedrijf en algemeen directeur Gertia Houter-Rhebergen is de dochter van André en Hilly Rhebergen) als figuurlijk (onze werkwijze valt niet te vangen in regels en protocollen, het is een manier van werken, denken, zijn, die zo eigen moet zijn dat het voelt als je DNA). Dit is iets wat ook bij de ouderinitiatieven enorm belangrijk is, het gevoel dat degene die het over gaat nemen het écht snapt, de belangen van de bewoners én het initiatief voorop stelt. We hopen met onze ervaringen ook de ouderinitiatieven in hun transities nog beter te kunnen ondersteunen en samen de zorg zo toekomstbestendig mogelijk te maken.

## 2. PGB en Kwaliteit

Wij geloven dat, mits goed georganiseerd en in handen van de juiste personen, eigen regie over het PGB een van de beste vormen is van kwaliteitsbewaking in de zorg. De budgethouder en/of zijn/haar belangenbehartiger kunnen namelijk zelf (mits voorzien van de noodzakelijke informatie) bepalen of de noodzakelijke zorg ook daadwerkelijk geleverd wordt. Het is duidelijk dat niet iedereen dit zal kunnen en het is terecht dat er eisen worden gesteld aan PGB-houders. Om een ouderinitiatief op te starten moet een ouder nogal wat in huis hebben, het is immers een ingewikkeld en langdurig traject dat veel doorzettingsvermogen en kennis van wet- en regelgeving, financiën en politiek vraagt. Iemand die dat kan heeft zeker ook de capaciteiten om een PGB te beheren en te bepalen of de zorg naar wens is.

Toch vinden wij ook dat het belangrijk is om mede de kwaliteit te bewaken van de zorg binnen de ouderinitiatieven als geheel en willen graag helpen om ervoor te zorgen dat dit zowel bij onze samenwerkingspartners als bij andere ouderinitiatieven gebeurt. We zijn dan ook verheugd met de LVOI.

## 2.1 Kwaliteit binnen WoondroomZorg

Wat doet WoondroomZorg om de kwaliteit van de zorg te waarborgen?

### 1. Evaluaties

Met elke samenwerkingspartner hebben wij eenmaal per kwartaal (of vaker, wanneer nodig) een evaluatie met het bestuur. Daarin komen standaard aan de orde:

- > Hoe gaat het met de individuele bewoners
- > Hoe gaat het met de groep
- > Hoe gaat het met de individuele medewerkers
- > Hoe gaat het met de coördinator
- > Hoe gaat het met de ouders
- > Hoe gaat het met het bestuur
- > Hoe gaat het met WoondroomZorg
- > Zijn er incidenten meldingen geweest die moeten worden besproken
- > Is de inzet conform de afspraken, zo nee, wat is daarvan de oorzaak.

Dat is dus minimaal een maal per kwartaal een beoordeling van de kwaliteit en kwantiteit van zorg en begeleiding.

### 2. Transparantie

In de reguliere zorg is, met succes, jaren gelobbyd tegen de registratie van de verleende zorg, omdat dat allemaal tijd zou kosten die van de zorgtijd afgaat. Bij WoondroomZorg is urenregistratie een kwestie van enkele minuten per dag. Via het urenregistratiesysteem Careweb is exact bekend hoeveel uren zijn ingezet en waarvoor. De tarieven zijn met elkaar afgesproken, evenals het rooster. Alleen de werkelijk geleverde uren worden in rekening gebracht. Met die urenregistratie kan ook een verandering in de zorgvraag worden aangetoond, wat een bijdrage kan leveren aan een eventueel noodzakelijke herindicatie. De urenregistratie maakt ook volledige verantwoording naar de budgethouder mogelijk.

### 3. Deskundigheid

Medewerkers worden aangenomen via een sollicitatiecommissie van het ouderinitiatief en WoondroomZorg. We hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het niveau van de mensen die we aannemen, waarbij er uiteraard wel uit kwaliteitsoogpunt opleidingseisen zijn.

Daarnaast wordt via diverse opleidingen de deskundigheid verhoogd.

Morele beraden, waarin de medewerkers worden geschoold om om te gaan met ethische dilemma's die nu eenmaal altijd een rol spelen in

zorg- en begeleidingsvragen, zijn verplicht voor alle medewerkers. Zo leren medewerkers zelf afwegingen te maken, in plaats van te handelen op basis van protocollen of richtlijnen.

#### 4. "Gewone" kwaliteitsinstrumenten

WoondroomZorg heeft natuurlijk ook wel een kwaliteitshandboek. Deel 1 is van WdZ zelf, en geldt dus bij iedere samenwerkingspartner. Iedere samenwerkingspartner wordt ook gevraagd om een deel 2 te maken, specifiek voor dat initiatief, waarin bijvoorbeeld huishoudelijk reglement en interne afspraken over bijvoorbeeld bezoek e.d. kunnen worden vastgelegd.

Daarnaast hebben we regelmatig per samenwerkingspartner een interne audit, waarvan de inhoud mede wordt bepaald door de informatie die we uit de evaluaties krijgen. Wanneer daar aanleiding voor is, worden de resultaten van de interne audit ook gedurende een evaluatie besproken.

Wij zijn van mening dat de kwaliteit in eerste instantie wordt bepaald en beoordeeld door de zorgvrager en/of zijn vertegenwoordiger. En in een ouderinitiatief dus door het ouderinitiatief. Dat is relationeel kwaliteitsdenken. En wij moeten ervoor zorgen dat zij de informatie krijgen die ze nodig hebben om dat oordeel te kunnen vormen. Niet alleen de relationele informatie, maar ook de wat hardere gegevens zoals hierboven aangegeven. Dan kunnen we samen verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van zorg en begeleiding. Zo eenvoudig is dat.

## 3. WoondroomZorg

### 3.1 De organisatie

WoondroomZorg wil een zo plat mogelijk georganiseerde organisatie zijn. De directie wordt sinds 1 januari 2013 gevormd door Hilly Rhebergen - Tissingh en André Rhebergen, sinds 1 januari 2017 is Marja van Duijn hierbij gekomen als directeur. Zij worden bij de voorbereiding en uitvoering van het beleid ondersteund door het managementteam.

De directie bestaat op 1 januari 2023 uit Gertia Houter-Rhebergen als algemeen directeur, Marja van Duijn, Olga Barten en Karin Verbaarschot als directeur. Zowel André Rhebergen als Hilly Rhebergen zijn in de loop van 2023 met pensioen gegaan.

#### 3.1.1 Motto en missie

Het motto van WoondroomZorg is: "Pragmatisch Idealisme".

Onze missie is: Het leven van mensen die levenslang van zorg afhankelijk zijn, prettiger maken op een economische verantwoorde manier.

WoondroomZorg geeft dit vorm door:

- Goede zorg te verlenen aan mensen die daarvan afhankelijk zijn om zo normaal mogelijk te kunnen leven
- Ouders te betrekken bij de zorg en hen de ruimte te bieden om de regierol in te vullen
- De relatie tussen zorgverlener en bewoner zo in te vullen dat de begeleider de bewoner ondersteunt, opdat deze zo zelfstandig mogelijk kan functioneren.

Van belang daarbij is een realistisch toekomstperspectief, dat wordt gedeeld door bewoner, ouder en begeleider.

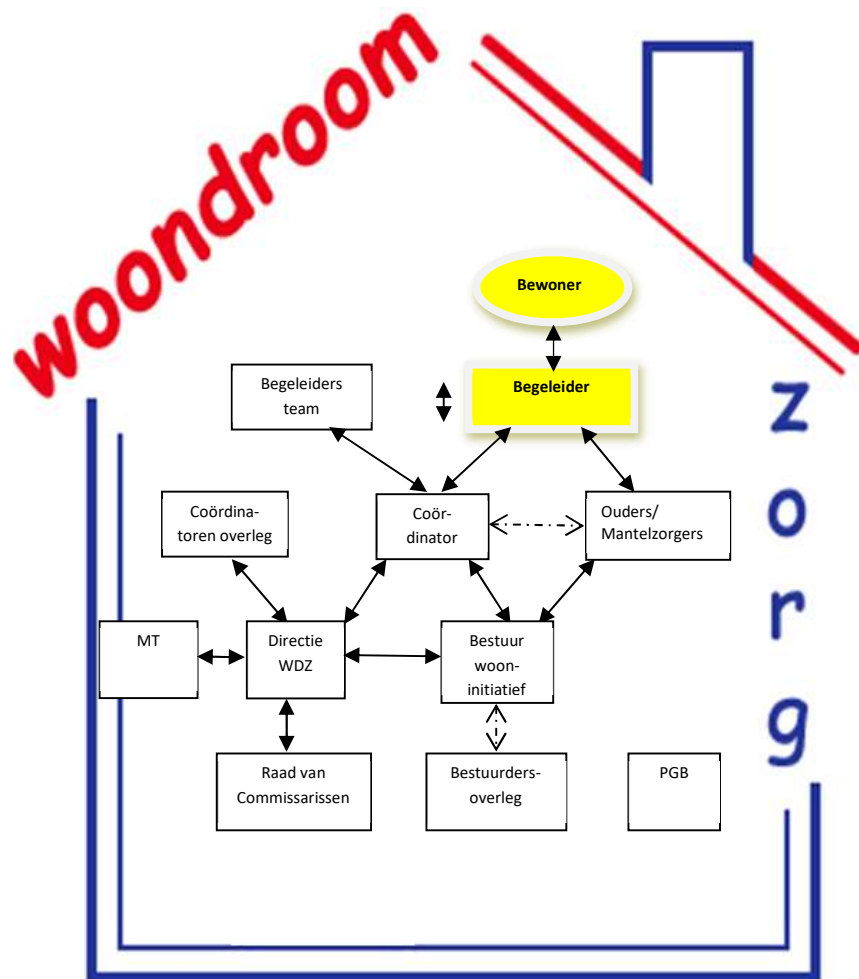
#### 3.1.2 Samenstelling managementteam

Naast de directie (André Rhebergen, Hilly Rhebergen-Tissingh, Marja van Duijn, Gertia Houter-Rhebergen, Karin Verbaarschot en Olga Barten) bestaat het MT uit de volgende MT-leden:

- Ingrid van Solingen, adjunct-directeur cel Zuid-Oost (per 1 juli 2023)
- Astrid Woltering, adjunct-directeur cel West-Zuid (per 1 november 2023)
- Jacqueline van Schaijck, adjunct-directeur cel West-Noord-Oost (per 1 november 2023)
- Pleun Steetskamp, Projectleider Ontwikkeling en ondersteuning Kwaliteit
- Inge van Etten, manager personeel, verbinding en organisatie (verbindende cel)

Daarnaast sluit Elsemarie Schop (beleidsmedewerker) regelmatig aan als het gaat over ziekteverzuim. Het managementteam komt 1 keer in de twee weken bijeen voor overleg.





Het hiernaast afgebeelde organisatiemodel laat zien dat WoondroomZorg geen alledaagse organisatiestructuur heeft. Een uitgebreide toelichting hierop is in het Kwaliteitshandboek opgenomen.

De kern is de relatie tussen bewoner en begeleider. Alle andere relaties zijn ondersteunend daaraan.

Door de diverse directe overleg- en uitwisselingsmomenten tussen bewoners, ouders en professionals is een maximale bewoners- en ouderbetrokkenheid per ouderinitiatief gerealiseerd. Deze betrokkenheid wordt gekenmerkt door lage drempels en korte lijnen, waardoor een geformaliseerde vorm (bv cliëntenraad) niet nodig blijkt te zijn. Dit zou zelfs contraproductief kunnen werken.

Alle acties en onderlinge contacten van zowel professionals onderling als professionals met ouders / mantelzorgers zijn erop gericht het leven van de bewoner zo plezierig en zelfstandig mogelijk te laten verlopen.

### 3.1.3 Indeling cellen 2023

<b>Zuid-Oost</b>	<b>West-Zuid</b>	<b>West-noord-Oost</b>
Andre Rhebergen Olga Barten Ingrid van Solingen	Hilly Rhebergen-Tissingh Karin Verbaarschot Astrid Woltering	Marja van Duijn Jacqueline van Schaijck
AVE	Anderdak	Y-Castle
Benjamin	TOV	MeerBalans
Plu-S	SWS	Marathon wonen
De Busehoek	Woondroom Maassluis	Home Alone
Woongroep De Toekomst	Wonen met zorg en ondersteuning	Eigen Woonplek
Uniek	Woondroom Breda	Villa Octet
Woondroom Veldhoven	Woondroom Schiedam	De 8sprong
De Appelschout	Zeeuws Ief	De Roef
Grasboom Veenendaal	Woondroom Middelburg	MOIER
Aunders	Rode Olifant	CarMar
Grasboom Amersfoort	Hof Delfgauw	SamenDracht
Grasboom de Roos	Droom je Thuis	Villa Oigenwois (tot 1 sept 2023)
Steengoed Rosmalen	Woondroom Tilburg	Dana
Eigen Thuis		

## 3.2 Medewerkers


### 3.2.1 Overzicht

In 2023 zijn er bij WoondroomZorg 98 medewerkers bij gekomen, er zijn 85 medewerkers vertrokken. Het totaal aantal medewerkers in dienst in 2023 is 389.

Het aantal bewoners van door WoondroomZorg ondersteunde wooninitiatieven was op dat moment 296.

### 3.2.2 Medezeggenschap medewerkers

WoondroomZorg heeft geen medezeggenschapsraad. Het medewerkersbestand was en is opgebouwd uit kleine teams die in principe slechts voor één wooninitiatief werken. De algemene arbeidsvoorwaarden worden in de CAO geregeld en de lokale organisatie en inrichting van het werk per ouderinitiatief door team en coördinator binnen de kaders zoals aangegeven door het ouderinitiatief. De inspraak en medezeggenschap was vanaf het begin dankzij de korte lijntjes direct en informeel. Dat is nog steeds zo. Het was een van de redenen om de afgelopen jaren te werken aan de opdeling in cellen: het behoud van de korte lijntjes en zoveel mogelijk regie bij de medewerkers zo laag mogelijk in de organisatie, ondanks de groei van de organisatie. Om toch zoveel mogelijk te voldoen aan de informatieplicht die de organisatie heeft ten opzichte van haar medewerkers en invulling te geven aan de zeggenschap op organisatieniveau worden jaarlijks voor alle medewerkers bijeenkomsten georganiseerd, waarvoor alle medewerkers nadrukkelijk worden uitgenodigd (deelname is in principe verplicht, het geldt als werktijd). Er is vanuit de medewerkers tot nu toe geen blijk van belangstelling voor een OR geconstateerd, niet in teamvergaderingen en ook niet tijdens de medewerkersdagen.



Leeftijd	Vrouw	Man	Totaal
31/12/2023			
t/m 20	6	4	10
21 t/m 29	56	13	69
30 t/m 39	81	7	88
40 t/m 44	23	3	26
45 t/m 49	38	6	44
50 t/m 54	46	5	51
55 t/m 64	85	7	92
65 e.o.	7	2	9
<b>Totaal</b>	<b>342</b>	<b>47</b>	<b>389</b>

Het streven is dat elke team twee keer per jaar wordt bezocht door de (adjunct-)directeur. Tijdens deze bezoeken komen de volgende onderwerpen aan bod; cao, welzijn medewerkers en horen wat de medewerkers bezig houdt. We vinden het belangrijk dat de medewerker zich uitspreekt tijdens deze bezoeken. Indien gewenst kan de medewerker altijd rechtstreeks contact opnemen met een MT lid.

Gedurende het jaar vinden twee landelijke bijeenkomsten met alle coördinatoren plaats. Tijdens deze vergaderingen komen naast inhoudelijke onderwerpen ook informatie en voortgang aan de orde.

### 3.2.3 Nieuwsbrief WoondroomZorg

Sinds 2019 versturen wij geen nieuwsbrieven meer. Alle relevante informatie wordt meteen via intranet en/of als bijlage bij de e-mail met de salarisstrook met de medewerkers gedeeld. De volgende onderwerpen komen hierin aan de orde:

- (interne) opleidingen
- Interessante lezingen, films of voorstellingen
- Veranderingen in de politiek
- (Verandering in) personeels- en ander beleid van WoondroomZorg waaronder ook hoe om te gaan met de AVG
- Leuke nieuwtjes over teams, teamleden en andere inzendingen van medewerkers (zoals ervaringen met een bepaalde training of opleiding)
- Informatie over (veranderingen in) de CAO
- De urenregistratie, e-mail en telefoons binnen WoondroomZorg

### 3.2.4 Vertrouwenspersoon.

Aanstelling van een vertrouwenspersoon (VP) kan een preventieve werking hebben ten aanzien van het werk- en leefklimaat binnen de verschillende ouderinitiatieven. WdZ heeft sinds 2015 gekozen om gebruik te maken van een externe vertrouwenspersoon. Deze kan worden benaderd door medewerkers en bewoners in situaties waarin de persoon in kwestie behoefte heeft aan een gezamenlijke reflectie op situaties van ongewenst gedrag. Ook dilemma's betreffende het wel of niet indienen van een klacht kunnen met de VP worden besproken. Er zijn in 2023 vier meldingen ontvangen:

- Twee meldingen hadden te maken met een als onprettig ervaren stijl van leidinggeven:
  - o Bij één van die twee meldingen had de medewerker ook last van werkdruk en heeft na advies van de vertrouwenspersoon stappen genomen om de situatie te verbeteren.
  - o De andere melding betrof te weinig waardering door de leidinggevende.
- Eén melding had te maken met seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- De vierde melding had betrekking op samenwerking in het team.

### Deskundigheidsbevordering

Onze vertrouwenspersoon heeft in 2023 haar deskundigheid op pijl gehouden door deel te nemen aan de intervisiegroep voor externe vertrouwenspersonen, die drie keer per jaar bijeenkomt. Daarnaast heeft zij als bijscholing de masterclass "Moed je doen!" van de Landelijke Vereniging voor vertrouwenspersonen gevolgd, die gaat over moed tonen in situaties waarbij er sprake is van een onveilige werkcultuur. Daarnaast heeft zij een opfris en verdiepingscursus voor vertrouwenspersonen gevolgd bij Van Oss en Partners. 1 melding door de externe vertrouwenspersoon ontvangen.

De externe vertrouwenspersoon heeft haar deskundigheid op pijl gehouden door het bijwonen van intervisiebijeenkomsten die drie keer per jaar worden gehouden, het bijwonen van het jaarcongres van de LVV, de masterclass gevolgd van de LVV "Van Ongewenst gedrag naar vertrouwen op de werkvloer" en het Webinar over integriteit. Daarnaast heeft ze een masterclass gesprekstechnieken bij de RNVC gevolgd.

### 3.2.5 Incidentenmelding

De zorgverlening aan bewoners in alle door WoondroomZorg ondersteunde wooninitiatieven brengt hoe dan ook risico's met zich mee. Overall waar mensen werken worden nu eenmaal zo nu en dan fouten gemaakt en ontstaan er incidenten. Om de kans op ongelukken en fouten zo klein mogelijk te houden en medewerkers de gelegenheid te bieden te leren van hun (bijna) fouten is er een zo genaamde incidenten-regeling in gebruik.

De incidentenregeling is een instrument waarmee we risico's willen verkleinen en de kwaliteit van zorg, begeleiding en ondersteuning (op een ook voor medewerkers veilige manier) willen verbeteren. Het zoeken naar schuldigen is binnen de opzet van deze regeling niet aan de orde; het creëren van een veilige omgeving voor bewoners en medewerkers wel.

#### Procedure incidenten regeling

- Indien er sprake is van een incident, dient deze direct bij de coördinator en de betrokken ouders/vertegenwoordigers te worden gemeld. De coördinator deelt het incident met zijn of haar (adjunct) directeur.
- De melding van het incident aan de incidenten commissie vindt plaats via het digitale meldingsformulier op het intranet.
- De commissie ontvangt de digitale melding en vraagt zo nodig extra informatie op, waarna de melding verwerkt wordt in het incidentenregister.
- De meldingen worden besproken tijdens een evaluatie vergadering.
- Nav de meldingen geeft de commissie aanbevelingen aan de directie die gericht zijn op verbetering van de kwaliteit van zorg en ondersteuning aan bewoners.
- De medewerker maakt een melding van het incident en een commissie reageert op deze melding. In situaties waarin binnen een korte periode meerdere keren een melding is gedaan rond een bepaald persoon, neemt de commissie contact op met de

coördinator en/of de melder en wordt met elkaar bekeken hoe de frequentie omlaag kan. Gezamenlijk wordt dan onderzocht welke ondersteuning en adviezen er ingezet kunnen worden.

De incidenten commissie bestaat uit:

Ilona van Mil (coördinator Woondroom Maassluis)

Petra Snoeijenbos (coördinator Zeeuws Lef)

Lida (coördinator Eigen Woonplek)

Mariëlle van Schadewijk (coördinator Uniek)

Pleun Steetskamp ( Projectleider Ontwikkeling en ondersteuning Kwaliteit)

In het coördinatorenoverleg wordt regelmatig uitleg gegeven over het hoe en waarom van de incidenten-regeling. In de medewerkersbrief is ook uitgebreid aandacht besteed aan het belang van het melden van incidenten.

In 2023 waren er in totaal 199 meldingen. Dit zijn 93 meldingen meer dan in 2022. De reden hiervoor is de vele aandacht die we hebben besteed aan het belang van het melden van incidenten, cultuuromslag 'van fouten kan je leren' en doordat we een nieuwe goedwerkende website hebben.

	2023		Incidenten meldingen				Totaal
	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal		
Noord	De Roef					0	
	Home Alone	2	2			4	
	Marathon wonen	1				1	
	Y-Castle					0	
	CarMar	3	7	10		20	
	MOIER					0	
	De 8-Sprong				1	1	
	Villa Octet		1			1	
	Stichting eigen woonplek					0	
	Samendracht		2			2	
	Villa Oigenwois		4		1	5	
	Meerbalans					0	
	Zuid-west	Woondroom Middelburg	1	2	2		5
WMZO			1	3	3	7	
Zeeuws lef		1				1	
Woondroom Breda			3	3	7	13	
Woondroom Maassluis						0	
Woondroom Schiedam						0	
Woondroom Schipluiden						0	
Hof Delfgauw		2	3		2	7	
Rode Olifant				3	4	7	
Droom je thuis			2	15	8	25	
Stichting Anderdak				3	4	7	
Woondroom Tilburg			1			1	
TOV		7	2	1		10	
Zuid-oost	Woongroep de toekomst	1		3	4	8	
	Woondroom Veldhoven	1		1		2	
	Grasboom Veenendaal		1		1	2	
	Grasboom de Roos					0	
	De Busehoek	1	7			8	
	Grasboom Amersfoort	3	12	8	10	33	
	AVE	1			2	3	
	Uniek			2	3	5	
	Appelschout					0	
	Aunders		1			1	
	Eigen thuis					0	
	Steengoed		2	1	2	5	
	Plu-S			2		2	
Benjamin	1	4	1	7	13		
<b>totaal</b>	<b>25</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>199</b>		



### 3.2.6 Ziekteverzuim en zwangerschappen

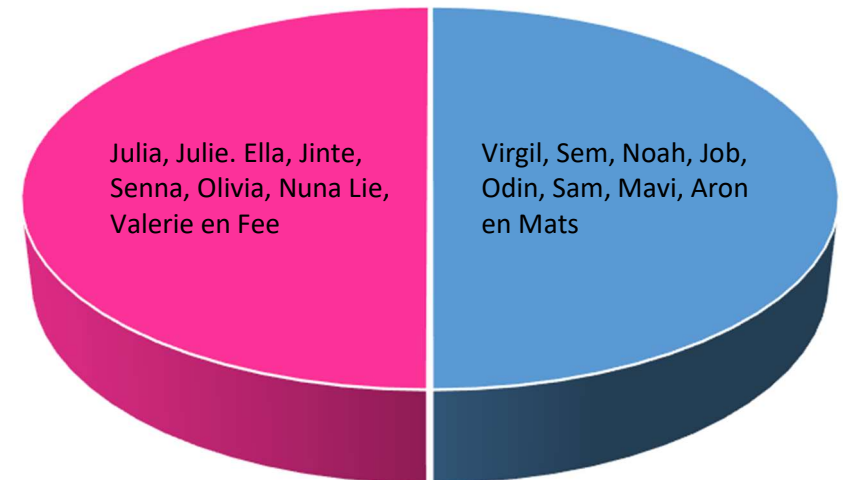
In 2023 hebben we de samenwerking met Arbobehandelteam voortgezet. Er zijn tussen WoondroomZorg en Arbobehandelteam enkele evaluaties geweest, waar uit bleek dat m.n. frequent ziekteverzuim een aandachtspunt is en hebben we gesproken over trainingen voor coördinatoren mbt omgang zieke medewerkers.

Dit jaar is het ziekteverzuim iets gedaald van 6,88 % naar 6,28 %.

	Percentage niet vangnet situatie	Percentage vangnet situatie	Totaal verzuim
<b>Verzuim</b>	<b>5,71 %</b>	<b>0,57 %</b>	<b>6,28%</b>

Ook het afgelopen jaar werden er weer baby's geboren en zijn er zwangerschapsverloven geweest. In 2023 zijn er 18 "WoondroomZorg-baby's" geboren; 9 jongens en 9 meisjes. Allen ontvingen een klein cadeautje in de vorm van een knuffel met naam en een badcape of slaapzak.

Geboortes 2023



## 3.3 Raad van Commissarissen

Namens de Raad van Commissarissen ontvingen wij onderstaand verslag.

### 3.3.1 Taakomschrijving van de Raad van Commissarissen

Conform de wet en de statuten heeft de Raad van Commissarissen (Raad) tot taak toezicht te houden op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken in de vennootschap en de met haar verbonden onderneming. Daarnaast adviseert de Raad de Directie en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AV) telkens wanneer dit wordt verlangd of wanneer zij dit wenselijk oordeelt. De samenstelling van de Raad van Commissarissen is zodanig dat de Raad haar functie op een onafhankelijke wijze kan uitoefenen.

Bij de vervulling van hun taak richten de leden van de Raad zich naar het belang van WoonDroomZorg (WDZ). In dit kader houdt de Raad toezicht op ten minste:

- a. de realisatie van de doelstellingen van WoonDroomZorg;
- b. de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van WoonDroomZorg;
- c. de opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen;
- d. het kwaliteitsbeleid;
- e. de financiële verslaglegging;
- f. de naleving van wet- en regelgeving;
- g. het op passende wijze uitvoering geven aan het zijn van een BV met een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid.

### 3.3.2 Reglement van de Raad van Commissarissen

Op 1 mei 2013 heeft de Raad van Commissarissen een Reglement vastgesteld dat in aanvulling op de wet en de statuten regels aangeeft met betrekking tot aangelegenheden van de Raad. De AV heeft het aantal commissarissen vastgesteld op tenminste drie. Zij zijn benoemd voor ten hoogste vijf jaar en kunnen één maal worden herbenoemd.

### 3.3.3 Profielschets en Geschiktheidsmatrix

De Raad heeft een vastgestelde profielschets. Per aandachtsgebied is de gewenste deskundigheid en ervaring van de Raad opgenomen. De leden van de Raad onderschrijven de Nederlandse Corporate Governancecode en de Zorgbrede Governancecode (2010) en handelen daar naar.

In de vergadering van de Raad op 22 oktober 2019 is naar aanleiding van de actuele samenstelling de Geschiktheidsmatrix geactualiseerd, waarin aangegeven is in welke mate de individuele leden van de Raad kennis, ervaring en affiniteit hebben met betrekking tot bedrijfsvoering, wet- en regelgeving alsmede met politieke en maatschappelijke ontwikkelingen in de zorgsector, financiën, de doelgroep van en de cultuur binnen WoonDroomZorg, ethiek, kwaliteitsbeleid en risicomanagement.



### 3.3.4 Samenstelling en rooster van aftreden

De samenstelling van de Raad in 2023:

- Mevrouw J.H. Koningswoud-ten Hove, voorzitter
- De heer H. Dijkstra
- Mevrouw T. Seligmann

Naam	Datum benoeming	Functie	Datum aftreden
J.H. Koningswoud	1 mei 2013, herbenoemd op 11 december 2018	voorzitter	1 mei 2023  (1 jaar uitgesteld)
H Dijkstra	1 mei 2019	commissaris	1 mei 2024
T. Seligmann	1 mei 2023	commissaris	1 mei 2028
vacature			

### 3.3.5 Werkwijze van de Raad

De Raad vergadert in Geldermalsen bij het hoofdkantoor van WZ. De onderwerpen, die in de vergaderingen van de Raad aan de orde komen, worden voor zover mogelijk voorbereid in de vorm van notities of rapporten. De Raad heeft vastgesteld dat deze documenten ook in 2023 professioneel en van goede kwaliteit zijn geweest. Voorafgaand aan de vergadering met de Directie overlegt de Raad over de agendapunten. In 2023 kwamen een aantal agendapunten elke vergadering aan de orde.

De discussies met de directie zijn inhoudelijk goed en constructief en worden in alle openheid en zonder taboes gevoerd. In de evaluatie van zijn functioneren heeft de Raad geconstateerd dat er sprake is van een vacature in de Raad. Omdat de Raad per 1 januari 2023 slechts uit twee leden bestond is de voorzitter door de AV gevraagd om haar zittingstermijn nog een jaar te verlengen om zodoende de continuïteit te waarborgen en gelegenheid te hebben om een nieuw lid te zoeken. Begin 2023 is mevr. T. Seligmann door de AV benoemd als lid van de Raad. In verband met het aanstaande vertrek van de voorzitter bestaat er nog een vacature.

Naar aanleiding van de evaluatie van de Raad is de samenwerking tussen de Directie en de Raad tijdens een vergadering aan de orde gesteld. Omdat het aftreden van een gewaardeerd lid in 2022 veel impact heeft gehad is afgesproken dat er een Moreel Beraad gehouden wordt om de samenwerking en het gewenste vertrouwen in elkaar te bespreken. Dit Moreel Beraad heeft 22 februari 2023 plaatsgevonden. Daarin is de adviserende rol van de Raad uitvoerig met elkaar besproken.

De Raad is beschikbaar voor de gehele organisatie van WdZ om de doelstelling in het geheel te bewaken en om de continuïteit en éénduidigheid van het beleid te volgen en zodoende in alle geledingen te kunnen adviseren. Om ook tussen de reguliere vergaderingen geïnformeerd te blijven ontvangt de Raad de samenvattingen van de MT-verslagen Dit betekent dat niet alle toegestuurde informatie besproken hoeft te worden maar men zich beperkt tot die dingen, die van belang zijn voor een gefundeerd advies. Ook is het goed dat regelmatig bij de beleidsdagen, de coördinatoren dagen, de besturen dagen en een Moreel Beraad een lid van de Raad aanwezig is.

Een vergaderschema is vastgesteld, waaruit is op te maken welke onderwerpen op welk moment in het jaar worden besproken.

In het verslagjaar heeft de Raad vijf maal vergaderd. Voorafgaande aan de vergaderingen heeft de Raad telkens vergaderd buiten aanwezigheid van de Directie. Bij alle vergaderingen was de Raad voltallig. Van de directie waren steeds minimaal twee leden aanwezig. In 2023 is de opvolgende Directie tijdens de vergaderingen met de Raad aangetreden. Omdat het afscheid en de pensionering van de heer A. Rhebergen en mevrouw H. Rhebergen werkelijk werd. Deze hebben hun taken (gedeeltelijk) overgedragen aan de huidige directie. Gertia Rhebergen was, als algemeen directeur, steeds aanwezig op de vergadering.

### 3.3.6 Belangrijkste onderwerpen 2023

#### Stand van zaken rond opvolging Directie en benoemen van adjunct directeuren

In de vergadering van juni 2023 hebben mevrouw H. en de heer A Rhebergen als Directie hun deelname aan de vergadering met de Raad beëindigd. De rest van het jaar hebben we met de huidige directie vergaderd, steeds in aanwezigheid van de algemeen directeur Gertia Rhebergen.

Op 30 mei hebben nieuwe aspirant adjunct directeuren zich aan de Raad gepresenteerd en de Raad heeft ingestemd met hun benoeming. Zij volgen nog een trainingstraject, waarin gekeken wordt wat zij nog moeten leren maar ook wat zouden zij nog willen leren. Hun benoeming gaat in als zij beschikbaar zijn. Inmiddels is Jacqueline per 1 november gestart in cel Rood, Ingrid per 1 juli in cel Geel en Astrid 1 november in cel Blauw. In de opvolging van mevrouw M. van Duijn, als directeur van cel Rood is nog niet voorzien. Er wordt actief geworven om deze vacature te vervullen. De raad vindt het belangrijk voor de organisatie dat er continuïteit is maar ook voor de persoon om van een welverdiend pensioen te mogen gaan genieten.

In 2022 is het Directiestatuut opgesteld. De verbindende cel heeft de externe gerichtheid t.o.v. de andere cellen, die meer intern gericht zijn. De directeur van de verbindende cel is tevens de eindverantwoordelijke algemeen directeur.

#### Samenwerking met ouderinitiatieven

In 2023 is pas op de plaats gehouden m.b.t. het toetreden van nieuwe organisaties. Voor 2023 is afgesproken dat vanwege de werkdruk en de pensionering van de huidige Directie er in dat jaar geen nieuwe initiatieven worden toegelaten De herstructurering en de wisselingen in de bemensing van de directie vroegen veel energie. Het waarborgen van kwaliteit is belangrijker dan het streven naar

kwantiteit. Ook kan er geen cel splitsing plaatsvinden. Met groei van het aantal organisaties en de celdeling is het belangrijk dat WDZ de *kleinschaligheid* handhaaft en de *'bedoeling'* en *het DNA* van WDZ als uitgangspunt garandeert. Wanneer nieuwe organisaties toegelaten zouden worden dan bestaat er tevens een tekort aan (adjunct-) directeuren.

Het totaal staat eind 2023 op 39 ouderinitiatieven, waar WDZ de begeleiding voor regelt.

In 2023 is het aantal samenwerkingspartners van WDZ stabiel gebleven. Elke vergadering wordt de Raad geïnformeerd over initiatieven tot samenwerking en de stand van zaken ervan. Er wordt niet actief geworven..

Met de bestaande ouderinitiatieven zijn er soms moeilijkheden in de samenwerking, dit wordt veelal veroorzaakt door een gebrek aan solidariteit tussen de ouders onderling en een gemeenschappelijke visie. Hiervoor is er door de Directie een notitie gemaakt om hierover in gesprek te gaan. Deze notitie is besproken en de Raad adviseert de Directie over het wel/niet continueren van die samenwerking.

In één van de initiatieven leek een vertrouwensbreuk te ontstaan. Het bestuur van het betreffende ouderinitiatief was samengesteld uit onafhankelijke personen, dus geen ouders, en dat leidde tot misverstanden over de besteding van de financiën en de facturen, die WDZ stuurde voor de verleende zorg. Het gevolg was dat de integriteit van de directie in twijfel werd getrokken. Betrokken ouders hebben nu de bestuursfunctie weer ingevuld nadat de externe bestuursleden zijn vertrokken. De Raad heeft geadviseerd dat bij het betreffende initiatief geen externe bestuursleden meer gewenst zijn.

Voor de penningmeesters van de besturen van de ouderinitiatieven worden regelmatig door de Directie bijeenkomsten belegd over de financiële verantwoording. (PUB-bijeenkomsten)

Verder is de samenwerking met een aantal organisaties om diverse redenen beëindigd. De maatregelen om dit in goede harmonie te regelen vergen veel energie van de Directie waarbij deze steeds in gesprek gaan over wat het betekent voor de betreffende bewoners van die initiatieven. De zorgvuldigheid waarmee dit gebeurt wordt door de Raad gewaardeerd.

### Personeel

Zoals in heel de zorgsector is het vervullen van vacatures niet gemakkelijk. De kosten voor werving zijn daardoor hoog. Toch is er steeds voorzien in voldoende gekwalificeerd personeel.

Het ziekteverzuim is 5,33 %. In 2021 is de keus gemaakt voor een private verzekeraar i.p.v. het afnemen van de diensten van UWV. De grip op het personeelsbeleid is daardoor groter en de kosten zijn lager. Afsproken is dat er in 2024 geëvalueerd zal worden of dit de juiste keus was.

Voor het op peil houden van de ervaringsdeskundigheid en de competenties van alle medewerkers zijn er regelmatig bijeenkomsten. Het elkaar ontmoeten op fysieke bijeenkomsten om de samenwerking en het benadrukken van *'de bedoeling'* van WDZ is erg belangrijk. WDZ heeft daartoe een kennis- opleidingscentrum opgericht. Het inventariseren, checken en constateren is een continu proces waardoor men weet wat nodig is om de deskundigheid van alle partijen te waarborgen. Dit centrum verzorgt ook de toerusting voor nieuwe medewerkers. Er wordt continu gewerkt aan een compleet overzicht van de ervaringsdeskundigheid en de competenties van alle medewerkers

## Kwaliteit

Het kwaliteitskader "Handreiking Kwaliteit PGB-gefinancierde Ouder/Familie-initiatieven" is leidend. Het is een kader door en voor de ouderinitiatieven. De landelijke vereniging voor Ouderinitiatieven (LVOI) pakt dit op en inmiddels is er een klachtenregeling. Dat bij alle ontwikkelingen de vraag gesteld wordt: 'Wat heeft de bewoner er aan?' stelt de Raad gerust.

Ook in 2023 is er bezoek geweest van de arbeidsinspectie. De Raad is blij met de conclusies van de arbeidsinspectie. WoondroomZorg krijgt complimenten voor de manier waarop medewerkers met elkaar en met en over ons als Directie spreken. Heel korte lijnen, medewerkers hebben het telefoonnummer van de directie en geven aan dat ze het fijn vinden dat ze kunnen bellen en dit ook alleen maar doen als het écht nodig is. Er is niet één andere organisatie waarbij het contact met de directie zo laagdrempelig is. De Raad is mede hierdoor gerustgesteld over de Medezeggenschap van het personeel. Natuurlijk zijn er ook aandachtspunten; zoals het medicatie beleid. Er wordt gewerkt aan een protocol m.b.t. medicatiebeleid. De Raad is heel blij met deze conclusies en feliciteert de Directie en alle medewerkers met dit succes.

Om preventief voorbereid te zijn op crisis situaties zijn er in eerste instantie driehoekskoaches benoemd. Deze medewerkers ondersteunen collegae, die te maken hebben met situaties die moeilijkheden (kunnen) veroorzaken. Deze medewerkers zijn geschoold om hun persoonlijke ervaringen op een hoger abstractieniveau toe te passen in herkenbare omstandigheden. Omdat de titel niet helemaal paste is afgesproken dat zij voortaan de titel perspectiefschetsers hanteren. De Raad vindt dit een uitstekend initiatief, zeker omdat het vertrouwen in de driehoek; ouder-bewoner-zorgverlener, gegarandeerd moet zijn.

## Moreel Beraad

In 2023 is de regelmaat om in elk initiatief 2 x per jaar een Moreel Beraad te houden nagestreefd en grotendeels gelukt. De noodzaak hiervan wordt door alle partijen ervaren. In 2023 zijn er nieuwe gespreksleiders opgeleid.

## Politieke ontwikkelingen

Er is onrust bij de politiek over de manier waarop zorgorganisaties met het PGB omgaan. Omdat dit bij WdZ heel transparant inzichtelijk is kan men de kritiek naast zich neerleggen.

De nieuwe CAO zorgt voor grote financiële gevolgen voor de bekostiging voor de zorg van de bewoners. Door het invoeren van een vaste vergoeding voor de slaap- en bereikbaarheidsdiensten is het eigenlijk onhaalbaar. Het kost de ouder initiatieven veel meer en men bezint zich op bezuinigingen. Dit vraagt veel inspanning van de Directie om dit aan alle partijen duidelijk te maken en het voor de initiatieven en het personeel inpasbaar te maken.

De Raad is overtuigd dat de Directie enorme inspanningen levert om dit en bij de politiek en de vakbonden aanhangig te maken.

## Financiën

De jaarrekening 2022 is in de vergadering van 13 juni 2023 vastgesteld.

Door de herstructurering is de begroting 2024 gepresenteerd in onderdelen: - voor de samenwerkingspartners, - de ondersteuning en - WDZ. De Raad heeft geconstateerd dat dit veel duidelijkheid geeft op de onderdelen. Door de nieuwe CAO en de gevolgen daarvan betekent het dat het resultaat percentagegewijs iets minder is dan in de begroting van 2023.

Vanwege de pensionering van mevrouw H. Rhebergen, het directielid die altijd de salarisadministratie deed is men overgegaan naar een salarisadministratiesysteem SDB, hiermee gaat men 1 januari 2024 werken. De tomeloze inzet van mevrouw H. Rhebergen is door de Raad altijd bijzonder op prijs gesteld. De zorgvuldigheid en de duidelijke informatie naar de Raad is onnavolgbaar. Een verlichting van de administratieve taken zal lijden tot het overdraagbaar maken van deze zeer belangrijke taak. De Raad wenst de opvolgers hiermee veel sterkte. Met heel veel waardering nemen we afscheid van mevrouw H. Rhebergen met dank voor alles waardoor de Raad een onvoorwaardelijk vertrouwen had in de gang van zaken rondom de financiën van WDZ.

De inzet en de transparantie van de Directie over de financiën wordt door de Raad bijzonder op prijs gesteld.

## Waardering

De Raad wil graag opnieuw zijn waardering uitspreken tegenover de oude en de nieuwe Directie en alle medewerkers voor de betrokken wijze waarop zij zich ook in 2023 voortdurend hebben ingezet om de doelstellingen van WoondroomZorg te realiseren. De Raad is er van overtuigd dat de Directie en alle medewerkers er alles aan doen om de kwaliteit en continuïteit van WDZ te garanderen. In het proces naar de herstructurering en de benoeming van de adjunct-directeuren is de identiteit van WDZ en daarmee de kwaliteit van de zorg voor de bewoners uitgangspunt geweest. Dit getuigt van zorgvuldigheid en professionaliteit en dat geeft veel vertrouwen voor de toekomst van WDZ!

*Dirksland, mei 2024*

*Raad van Commissarissen*

## 3.4 Samenwerkingspartners

### 3.4.1 Opzet en werkwijze ouderinitiatief

Een ouderinitiatief vloeit voort uit de wens van een of meer ouders om voor hun levenslang zorgafhankelijke kind een eigen beschermde woonvorm te creëren, waarbij de eigen regie van de ouders centraal staat. Om die eigen regie te kunnen vormgeven wordt gebruik gemaakt van een PGB. Een PGB zal nooit voldoende zijn om voor 1 individu de vereiste 24-uurszorg of bereikbaarheid te regelen die onderdeel is van de beschermde woonvorm. Er is dus een groep bewoners nodig om via bundeling van PGB's zorg van voldoende kwaliteit en omvang te kunnen inkopen. Dat gaat bij onze samenwerkingspartners via de door de ouders opgerichte stichting of vereniging.

### 3.4.2 Samenstelling van de bewonersgroep

De bewonersgroep wordt meestal door een selectiecommissie vanuit de ouders samengesteld; de oudergroep bepaalt zelf de criteria. In het algemeen is het hebben van een goede indicatie en een PGB een voorwaarde. Daarbij laat de selectiecommissie (waarin doorgaans ook de coördinator zitting neemt) de mate van geschiktheid van de bewoner om te participeren in een wooninitiatief vaak over aan het oordeel van een (externe) deskundige. Vaak worden consultants van MEE ingeschakeld of door die consultants aangedragen deskundigen. Dat kan ook een behandelaar zijn.

Wanneer WoondroomZorg in een vroege fase bij de groepsvorming is betrokken adviseren wij in het algemeen om expliciet na te vragen of er ook contra-indicaties zijn voor deelname aan het wooninitiatief; daarbij gaat het niet om de vraag of dit initiatief voor de bewoner een goede plek is, maar om de vraag of deze bewoner met zijn of haar problematiek past in dit initiatief. Dat is namelijk niet altijd hetzelfde. Daarnaast is het zeer belangrijk om ook te kijken of de ouders passen binnen het ouderinitiatief, niet alleen qua normen en waarden maar ook qua participatie(behoefte).

### 3.4.3 Woonruimte

Het bestuur van de stichting of vereniging van de ouders zoekt, in het algemeen via corporaties, naar geschikte woonruimte voor hun kinderen. Daarbij regelt het bestuur ook een gemeenschappelijke woning, van waaruit zorg wordt geleverd en waarin groepsactiviteiten plaatsvinden.

Wanneer het bestuur kiest voor samenwerking met een reguliere zorgaanbieder, kan het ook zijn dat deze de woningen en de gemeenschappelijke woning verzorgt. Daarbij krijgt de zorgaanbieder wel een financieel belang en dus ook zeggenschap bij bezetting van de woningen. Dat is de reden dat WoondroomZorg dat niet wil. Dat zou namelijk ten koste gaan van de regie van de ouders en de solidariteit.

De bewoners sluiten individuele huurovereenkomsten af met de woningcorporatie; vaak is daarbij een koppeling gelegd met deelname aan het initiatief en openstellen voor zorg en begeleiding, om te voorkomen dat potentiële bewoners deelname uitsluitend zien als een gemakkelijke manier om snel aan een woning te komen. Het bestuur zorgt ook voor een gemeenschappelijke woning, van waaruit zorg

wordt geleverd en waarin groepsactiviteiten, bijvoorbeeld maaltijden, plaatsvinden.

#### 3.4.4 Zorgovereenkomst en zorginkoop

De stichtingen of verenigingen sluiten de zorgovereenkomsten met de bewoners. Onderdeel daarvan is in het algemeen dat de bewoner zich begeleidbaar moet opstellen. De stichting of vereniging regelt vervolgens de zorg en stuurt daarvoor rekeningen naar de budgethouder. De gemeenschappelijke woning en andere kosten om de zorg en begeleiding te kunnen leveren worden betaald door de vereniging of stichting uit de betalingen voor de uit de individuele zorgovereenkomsten voortvloeiende zorg.

Het regelen van de zorg en begeleiding kan op diverse manieren. De stichtingen kunnen:

- naar een reguliere zorgaanbieder gaan
- zelf werkgever worden
- samenwerkingspartner worden van WoondroomZorg

In het geval van samenwerking met WoondroomZorg staat eigen regie van de ouders centraal. Daarbij is de impliciete veronderstelling dat de bewoners niet of maar zeer ten dele in staat zijn om de eigen regie over het leven te voeren. Helaas hebben veel ouders dit niet formeel geregeld via mentorschap en bewindvoering, maar bij deelname aan een initiatief gaan we ervan uit dat bewoners zich ook door hun ouders laten vertegenwoordigen.

#### 3.4.5 Begeleiding en/of behandeling

Een wooninitiatief/ouderinitiatief is geen instelling; er vindt geen behandeling plaats. Veel bewoners hebben wel een behandelaar, maar die staat los van het initiatief; de contacten met de behandelaar kunnen lopen via de ouders of via de begeleiders, bv. wanneer de ouders daar specifiek om verzoeken. Begeleiders kunnen niet zonder toestemming van de ouders, die immers geacht worden de regie te hebben, contact opnemen met behandelaars (uiteraard wel wanneer de bewoner daar zelf om verzoekt).

Wanneer begeleiders problematiek tegenkomen waarvan ze merken of denken dat deze hun kennis en vaardigheden te boven gaat, kunnen ze interne deskundigheid bij WoondroomZorg inschakelen (WoondroomZorg heeft een aanzienlijk aantal medewerkers dat autismespecialist en/of orthopedagoog is) of externe deskundigen. Het moet dan gaan over hun eigen mogelijkheden en onmogelijkheden om met een specifieke bewoner om te gaan. Daarvan wordt met grote regelmaat gebruik gemaakt. Voor de ethische afwegingen die niet specifiek betrekking hebben op zorginhoudelijke aspecten maar te maken hebben met ethische dilemma's worden met regelmaat morele beraden gehouden per initiatief, zowel gepland als op afroep.

Wanneer begeleiders menen dat behandeling nodig is, zullen ze daarover met bewoner en ouders in gesprek gaan. Als deze dat niet willen, terwijl de begeleiding meent dat behandeling echt nodig is, wordt dit al dan niet via de directie van WoondroomZorg bij het bestuur neergelegd.

### 3.5 Nieuw in 2023

In 2023 is het aantal samenwerkingspartners afgenomen van 38 initiatieven naar 37 initiatieven, Villa Oigenwois heeft besloten zelf werkgever te worden.

### 3.6 Totaaloverzicht

In totaal ondersteunde WoondroomZorg op 31 december 2023 37 ouderinitiatieven. Het betrof 18 wooninitiatieven met bewoners met een verstandelijke beperking. Sommigen van hen hebben daarnaast ook een stoornis in het autisme spectrum. De andere 19 initiatieven worden bewoond door mensen met een autismespectrum stoornis en een normaal tot bovengemiddeld IQ. In totaal werd op 31 december begeleiding geboden aan 370 bewoners.

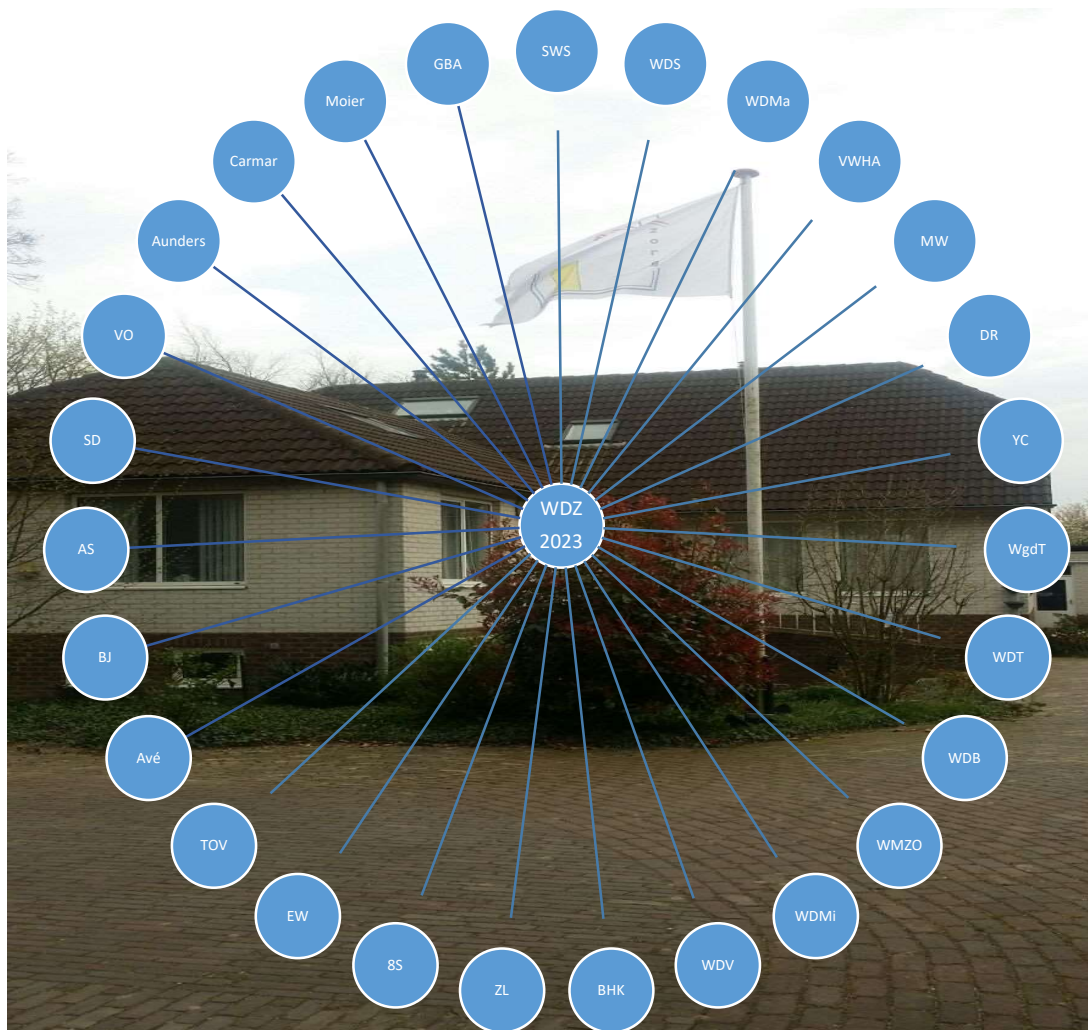
<b>Naam</b>	<b>Afkorting</b>	<b>Plaats</b>	<b>Aantal bewoners</b>	<b>VG / ASS</b>	<b>Wonen gestart in</b>	<b>Samenwerking sinds</b>
St. Woondroom Schipluiden	SWS	Schipluiden	5	ASS	2008	2008
St. Woondroom Schiedam	WDS	Schiedam	6	ASS	2002	2008
St. Woondroom Maassluis	WDMa	Maassluis	6	ASS	2010	2010
Ver. Home Alone	VWHA	Amsterdam	7	ASS	2007	2007
St. Marathon Wonen	MW	Amsterdam	9	ASS	2008	2008
St. de Roef	DR	Amsterdam	6	VG / ASS	2007	2008
St. Y-Castle	YC	Amsterdam	11	ASS	2011	2011



St. Woongroep de Toekomst	WgdT	's Hertogenbosch	11	VG / ASS	2007	2009
St. Woondroom Tilburg	WDT	Tilburg	8	ASS	2008	2008
St. Woondroom Breda	WDB	Breda	17	ASS	2012	2012
St. Wonen met zorg en ondersteuning	WMZO	Middelburg	9	VG / ASS	2010	2010
St. Woondroom Middelburg	WDMi	Middelburg	8	ASS	2008	2008
St. Woondroom Veldhoven	WDV	Veldhoven	8	ASS	2013	2013
Coöperatie De Busehoek	BHK	Renkum	13	VG / ASS	2007	2013
Zeeuws Lef	ZL	Middelburg	8	ASS	2014	2014
8-Sprong	8S	Zandvoort	8	VG / ASS	2008	2014
Eigen Woonplek	EW	Groningen	10	ASS	2014	2014
Meerbalans	MB	Hoofddorp	5	ASS	2016	2016
PLU-S	PLU-S	Eindhoven	10	VG	2017	2016
Anderdak	AD	Hendrik-Ido-Ambacht	15	VG	2017	2016
Grasboom Veenendaal	GBV	Veenendaal	10	ASS	2017	2017
TOV	TOV	Delft	10	VG	2019	2018

Samendracht	SD	Drachten	14	ASS	2019	2019
Avé	Ave	Hilvarenbeek	7	VG	2020	2019
Benjamin	BJ	Diessen	11	VG	2020	2019
De Appelschout	AS	Nuenen	3	VG	2019	2019
Villa Octet	VO	Nieuw-Vennep	8	VG	2019	2018
Aunders	Aunders	Bunschoten	14	ASS	2020	2019
CarMar	Carmar	Volendam	16	VG	2020	2020
Moier	Moier	Roelofarendsveen	12	VG	2020	2020
Grasboom Amersfoort	GBA	Amersfoort	15	ASS	2015	2021
Hof Delfgauw	HD	Delfgauw	10	ASS	2022	2022
Rode Olifant	RO	Delft	9	VG	2022	2022
Eigen Thuis	ET	Groesbeek	7	VG/ASS	2022	2022
Grasboom de Roos	GBR	Utrecht	15	ASS	2022	2022
Steengoed	SG	Hintham	17	VG	2022	2022
Uniek	Uniek	Uden	12	VG	2023	2022

### 3.7 Samenwerkingspartners van WoondroomZorg in één oogopslag



## 3.8 Uitwisselingsbijeenkomsten

In 2023 zijn er verschillende uitwisselingsbijeenkomsten geweest met de besturen. Er zijn twee besturedagen georganiseerd, met als thema's, dag 1 CAO en dag 2 Zorgplicht.

We hebben 3 medewerkersdagen georganiseerd, deze dagen vonden plaats in de verschillende cellen. De dag bestond uit een inhoudelijk deel en een uitwisselingsgedeelte. Het doel van deze dagen is, elkaar ontmoeten, medewerkers op de hoogte brengen van ontwikkelingen en de stand van zaken binnen WdZ.

## 4. Ontwikkeling van de organisatie

### 4.1 Handboek en intranet

Het intranet van WoondroomZorg is een hulpmiddel om alle medewerkers op de hoogte te houden van relevante ontwikkelingen binnen WoondroomZorg. Daarnaast is op Intranet altijd de meest actuele versie van het eerste deel van het kwaliteitshandboek te raadplegen.

Het eerste deel van het handboek bevat werk- en kwaliteitsafspraken zoals die binnen WoondroomZorg gelden. Bij werkafspraken valt te denken aan : taak- functieomschrijvingen, regelingen omtrent opleiding en bedrijfsfitness, etc.

Voorbeelden van kwaliteitsafspraken die zijn vastgelegd in het handboek zijn: privacy, omgaan met incidentmeldingen, werken volgens de bedoeling en samenwerken met ouders.

Ook kunnen medewerkers via intranet gemaakte kosten declareren, incidentenmeldingen indienen, zichzelf ziek/ betermelden.

Daarnaast wordt relevant nieuws op intranet geplaatst en kunnen de medewerkers de planning inzien van de opleidingsdagen van WoondroomZorg.

## 4.2 Interne audits

Om de kwaliteit van alle zorgaspecten te waarborgen, wordt binnen WoondroomZorg onder andere gebruik gemaakt van interne audits. Hiervoor is een auditteam door de directie samengesteld, bestaande uit twee MT-leden personen per cel. Interne audits zijn een kwaliteitsinstrument om afwijkingen van de afspraken zoals opgesteld in het handboek te onderzoeken, oorzaken te achterhalen en verbeteringsuggesties door te voeren.

De gesprekken worden gevoerd door twee interne auditors met de coördinator. De coördinator ontvangt de vragen vooraf en bespreekt deze met het begeleidingsteam. Er komt een verslag tot stand met positieve bevindingen en verbeteringsuggesties, dat naar zowel de auditee (coördinator) als de directie gaat. Van alle auditrapporten samen wordt door het auditteam een samenvatting en een analyse gemaakt. Zo ontstaat een indruk van het functioneren van diverse onderdelen en processen binnen de organisatie.

Het MT heeft de volgende onderwerpen gekozen voor de audits 2023:

- Goed werkgeverschap
- Mentale en fysieke belasting van medewerkers
- Opleidingen
- Medicatiebeleid
- Handboek deel 2

Uit de interne audits is gebleken het overgrote deel van de coördinatoren zich onderdeel van WoondroomZorg voelt. Het contact met hun celdirecteur wordt als positief ervaren. Van de begeleiders voelen 43% zich onderdeel van WoondroomZorg, 40% gedeelte en 17% voelt zich geen onderdeel van WoondroomZorg. De reden hiervoor is dat ze vooral gericht zijn op hun eigen ouderinitiatief en zich daar verbonden mee voelen.

De coördinator heeft een goed zicht op het opleidingsniveau en wensen van de medewerker. Echter het goed noteren vraagt om een verbeterpunt. Bij deze meeste ouderinitiatieven zijn de jaarlijkse afstemmingsgesprekken tijdig gevoerd.

Uit de interne audit is ook gebleken dat iedereen ervaart dat er aandacht is voor mentale en fysieke belasting.

Dat op 84% van de ouderinitiatieven een medicatiebeleid is, dat 10% daar druk mee bezig is en 6% dit als verbeterpunt heeft.

Tenslotte dat 26% van de ouderinitiatieven een recent handboek deel 2 heeft, 34% druk ermee bezig is en 40% er niet mee bezig is. WoondroomZorg wil daar meer ondersteuning in gaan bieden, indien gewenst.

## 4.3 Opleiding en scholing

WoondroomZorg hecht veel belang aan opleiding en scholing van haar medewerkers. De voortdurende ontwikkeling van medewerkers komt de kwaliteit van de door hen te leveren zorg en begeleiding ten goede.

### 4.3.1 Interne opleidingen

WoondroomZorg wil medewerkers de kans geven zich te ontwikkelen. Daarom zijn er verschillende interne opleidingen/modules ontwikkeld. De opleidingen of modules, kunnen centraal in Geldermalsen gevolgd worden of op aanvraag per team.

De opleidingen of modules die gegeven worden:

- Nieuwe medewerkersdag.
- Samenwerken met ouders.
- Basis autisme.
- Autisme en een verstandelijke beperking
- Pb en/ of WB in opleiding, wanneer er vacature is binnen het initiatief.
- Gatekeeper training
- Werken volgens de bedoeling
- Moreel Beraad

In **2023** hebben onderstaande interne opleidingsdagen plaatsgevonden:

- 3 nieuwe medewerkersdagen
- 6 coördinatoren dagen, voor elke cel 2.
- 6x een dagdeel coördinatoren thema, verschillende thema's zijn hier besproken.
- 1 Nieuwe coördinatoren dag, voor de nieuwere coördinatoren
- 1 landelijke coördinatoren dag.
- 2 gatekeeperstrainingen
- Management vaardigheden Financiën voor coördinatoren
- 3 dagen PB en WB in opleiding
- Training basis autisme, door Autisme Centraal (2 dagen)
- Training basis autisme en een verstandelijke beperking, door Autisme Centraal (1 dag)
- Interne training basis autisme en vg.
- Training geef me de Vijf

In **2023** hebben we bij bijna alle teams een teamtraining werken volgens de bedoeling gegeven. Deze trainingen waren erg waardevol en leerzaam.

#### 4.3.2 Externe opleidingen

In 2023 hebben verschillende begeleiders een externe opleiding, training, webinar of workshop gevolgd, deze waren van uiteenlopende aard maar wel gericht op de competenties die begeleiders nodig hebben voor het werken binnen een ouderinitiatief. Daarnaast zijn er binnen WoondroomZorg verschillende mensen die een deeltijdstudie doen en daarbij werken bij WoondroomZorg.

### 4.4 Inzet deskundigen

Voor alle teams geldt dat zij altijd een beroep kunnen doen op externe deskundigen in situaties waar specifieke ondersteuning door hen noodzakelijk wordt geacht. Ook in 2023 is regelmatig van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Het gaat dan voornamelijk om inzet van orthopedagoog, GZ-psycholoog of sociaalpsychiatrisch verpleegkundigen. Alles afhankelijk van de zorgvraag van de betrokken bewoner. Ook kan, binnen WoondroomZorg, steeds meer gebruik worden van een interne pool van orthopedagogen en autisme specialisten. Voor het leiden van moreel beraad maken we ook gebruik van een externe gespreksleider, deze wordt ingezet naast de bestaande gespreksleiders binnen WoondroomZorg.

In het kader van het Project veerkracht en zeggenschap (VWS) heeft WZD begeleiders opgeleid tot Perspectiefschetsers, interne deskundigen. Eind 2023 zijn zij middels een interne en externe training gestart als Perspectiefschetser. De resultaten zijn tot nu toe enorm positief.

Het gaat over het schetsen van nieuwe perspectieven bij complexe situaties. WoondroomZorg heeft veel kennis en ervaring in huis. Daarom komen ervaringsdeskundige begeleiders als 'perspectiefschetsers' op aanvraag in jouw team. Om samen te kijken naar een actueel probleem, vanuit verschillende perspectieven. En met het doel om nieuw perspectief te schetsen.

Zit een team midden in een complexe situatie dan kan een perspectiefschetser meedenken en meekijken. Een perspectiefschetser is iemand die vanuit een begeleidersrol intensief betrokken is geweest bij een complexe zaak, waarmee het team werd geconfronteerd. Maar ook door zelf in soortgelijke situatie te zijn geweest kan mee puzzelen, mee beleven en mee kijken naar helpende inzet. De perspectiefschetser heeft naast de eigen ervaring van een complexe situatie binnen het ouderinitiatief ook een opleiding gevolgd waarin is geleerd de eigen ervaring goed te kunnen verwoorden, op een ander abstractieniveau te kunnen analyseren en de ervaringskennis te gebruiken om verschillende perspectieven te schetsen hoe om te gaan met de situatie.

Wat kan je verwachten van de perspectiefschetser?

- Aansluiten in jullie teamoverleg, samen op onderzoek
- Zinvol, iets toevoegen, iets betekenen voor het team

- Luisteren; vertel maar ik luister
- Nieuwsgierige houding, benieuwd naar jullie verhaal
- Kan patronen herkennen en vertellen wat opvalt
- Luistert en denkt mee, voegt waar mogelijk iets toe vanuit de eigen ervaring
- Heeft een frisse blik, kijkt naar mogelijkheden
- Benoemt dynamieken vanuit de driehoek
- Maakt rollen en posities zichtbaar
- Vanuit ervaring mee gaan puzzelen, wat werkt wel wat werkt niet
- Uitzoomen
- Grenzen en kaders inzichtelijk maken
- Ervaringsdeskundigheid; waar zitten de algemene principes in

In 2023 is op verschillende momenten aandacht en bekendheid gegeven aan het project Perspectiefschetser, bijvoorbeeld tijdens de jaarlijkse medewerkersdagen maar ook in het MT en coordinatoren overleg en bij de Raad van Commissarissen.

Coördinatoren kunnen bij een MT-lid vragen om een perspectiefschetser waarna de projectleider kijkt naar de beste match. MT-leden en Moreel beraad gespreksleiders kunnen ook een signalering doen van een situatie waarbij de inzet van een perspectiefschetser wenselijk kan zijn. Dan adviseren zij de coördinator om contact op te nemen met de projectleider om te kijken naar een match.

In 2024 investeert WZ verder in de inzet van de Perspectiefschetser oa door intervisie bijeenkomsten en bijscholing door de externe trainer verbonden aan het opleidingstraject.

## 4.5 Individuele coaching

Dit jaar is aan 5 medewerkers een intern coaching traject gegeven door Inge-Marie Wagemaker, Daan Ebeling Koning en Janneke Bisschop.

Enkele coördinatoren zijn gecoacht door Jolanda van Gorp.



## 4.6 Moreel beraad 2023

In het jaar 2023 hebben (na Corona) er weer veel moreel beraden plaatsgevonden. In alle teams zijn er in ieder geval 2 per jaar gepland en waar nodig, is er op afroep een extra moreel beraad mogelijk. Er zijn moreel beraden gehouden in oudergroepen, soms gezamenlijk met (een deel van) het team. Ook hebben we weer de mogelijkheid voor moreel beraad aangeboden, bij nieuwe of nog op te starten ouderinitiatieven, hier is goed gebruik van gemaakt. Zo krijgt de oudergroep en/of bestuur inzicht in de gezamenlijke normen en waarden en kunnen zij van daaruit de gezamenlijke werkende principes filteren die bij hun visie aansluit. Daarnaast was er voor coördinatoren moreel beraad tijdens de (cel) coördinatorenendagen en ook was de mogelijkheid voor Persoonlijk begeleiders om zich regionaal in te schrijven voor een moreel beraad. Van deze laatste mogelijkheid is helaas weinig gebruik gemaakt en zullen we het komende jaar meer promoten onder de PB-ers.

Om ervoor te zorgen dat de begeleiders binnen WoondroomZorg als team bij de basis blijven; *“Het leveren van goede zorg”*, is het nodig om met elkaar de dialoog aan te gaan d.m.v. moreel beraad en zo te komen tot operationele normen behorende bij goede zorg.

### **Dilemma in de oudergroep:**

- *Visie van de oudergroep is: groepsbelang gaat boven individueel belang*
- *Ik sta voor het belang van mijn eigen kind, voor mij gaat dit nu boven het belang van de groep.*

*Wat verstaan we, ieder voor zich, onder groepsbelang/solidariteit?*

Moreel beraad betekent ook een dialoog over goede zorg. Als men te snel naar een oplossing wil kan de valkuil zijn dat men niet voldoende het achterliggende probleem ziet en te veel vanuit de “regels” en “protocollen” te werk gaat. Vaak staan deze veraf van de uiteindelijke bedoeling van leveren van goede zorg voor de individuele bewoner. Door het aanbieden van moreel beraad gaat men de diepte in, zodat de kern van het probleem wordt onderzocht. Na een moreel beraad krijgt het team over het algemeen weer een frisse, andere kijk op het probleem en ruimte om vervolgstappen te zetten.

***Bij een moreel beraad van een startend ouderinitiatief ASS kwam de volgende vraag naar voren:***  
*Willen we groepsvorming/ gezamenlijkheid stimuleren (uitgaande van het individu)? Dilemma; belang individu versus groep.*

*Tijdens het moreel beraad binnen een team is de vraag “Heb ik als professional voldoende ruimte/vertrouwen bij deze ouders om integer te handelen?” onderzocht. De dilemmavragen die hier uit voort kwamen zijn; Moet ik twijfelen aan mijn professioneel handelen of Moet professioneel handelen het uitgangspunt zijn voor ouders? De inbrenger gaat samen met het team o.l.v. de gespreksleider op zoek naar de onderliggende waarden en normen van alle spelers binnen deze casus, dit maakt dat je als professional ook echt gaat inleven in de ouders.*

Vaste gespreksleiders vanuit WoondroomZorg zijn: Marja van Duijn, Olga Barten, Liesbeth Berkhout, Gertia Houter, Janneke Koningswoud, Bart van Teeffelen, Arianne Stoppelenburg en Ellen Maris. Extern gespreksleider; Sanne Hilderink.

Ieder van ons leidt de moreel beraden naast het huidige werk en er is veel vraag naar moreel beraden. Vandaar dat we in 2023 weer een grote groep gespreksleiders intern opgeleid hebben d.m.v. een training door Leonard van Wijk.

Aan de vaste groep gespreksleiders zijn toegevoegd: Jacqueline van Schaick, Lida van der Biezen, Harold Jones, Romy den Horder, Ingrid van Solingen, Astrid Woltering, Klaartje Donkers en Pleun Steetskamp.