



# Samen bouwen

## Kwaliteitsrapportage 2024 van DeSeizoenen

Een rapportage en reportage over DeSeizoenen waarin is beschreven hoe wij als organisatie goede zorg en kwaliteit van bestaan bieden

Afdeling Kwaliteit & Veiligheid DeSeizoenen



DE SEIZOENEN

*Geeft de dag zin.*

# Inhoud

Voorwoord.....	4
1. Inleiding.....	5
Leeswijzer.....	5
2. Verder bouwen aan DeSeizoenen als organisatie.....	6
Waarom bestaan we?.....	6
Visie, waar gaan we voor?.....	6
Kernwaarden.....	7
Aanpak: hoe doen we dat?.....	9
3. Onze bewoners een leven lang laten groeien en bloeien.....	10
Voeding.....	10
Feesten.....	11
Gewoon leven.....	11
4. Thema Leren en verbeteren.....	12
IGJ bezoek Overkempe.....	12
IGJ bezoek Bronlaak.....	13
Bevindingen Camino Corisberg.....	15
Leren en ontwikkelen.....	15
Professionele ontwikkeling.....	16
Scholingscommissie.....	17
Scholingsplan.....	17
Individuele opleidingsvragen.....	17
Fundament lerende organisatie.....	17
Ieder talent telt.....	18
Grip op Zorg.....	19
5. Hoe tevreden zijn onze bewoners en medewerkers?.....	20
Tevreden bewoners.....	20
Medezeggenschap.....	20
De gemeenschappelijke cliëntenraad.....	21
De ondernemingsraad (OR).....	21
De professionele adviesraad (PAR).....	23
Medewerkers in hun kracht.....	23

6. Inzicht in kwaliteit, wat gaat goed, wat willen we behouden en wat kan verbeterd.....	25
DeSeizoenen is ISO-gecertificeerd.....	25
De PRISMA-methode.....	25
Officiële klachten.....	26
Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.....	26
Medicatiecommissie.....	26
Commissie veilige vrijheid.....	27
Commissie seksualiteit.....	28
Commissie hygiëne/infectiepreventie.....	28
Interne audits.....	29
Zorgplan op orde.....	29
Incidentmeldingen.....	29
Externe visitatie.....	29
Bijlage 1: Lijst van afkortingen.....	30
Bijlage 2: Kengetallen.....	31

## Voorwoord

Met trots en vertrouwen presenteren wij dit kwaliteitsrapport van DeSeizoenen. Het is geen opsomming van cijfers en feiten, maar een levendig, menselijk document. Je wordt meegenomen in het ritme van onze gemeenschappen, waarin ieder mens telt en waar zorg en ondersteuning zich vormen in de ontmoeting — met jezelf, met de ander, met de wereld om ons heen.

Onze antroposofische grondslag vormt daarbij het kompas. Ze herinnert ons eraan dat ontwikkeling niet lineair is, maar ritmisch en bezielend. In dit rapport lees je verhalen van collega's, bewoners en verwanten die samen de veelkleurige werkelijkheid van DeSeizoenen vormen. Het zijn verhalen van toewijding, van vallen en opstaan, van groei in verbondenheid.

We hebben dit rapport de titel 'Samen bouwen' gegeven, omdat het ons werk in de kern raakt: we bouwen samen — aan vertrouwen, aan gemeenschap, aan een omgeving waarin ieder mens tot zijn recht mag komen. Niet alles lukt in één keer. Soms moeten we onze koers bijstellen, soms raken we uit balans. Maar steeds weer keren we terug naar wat wezenlijk is: aandacht, bezieling en het geloof in de ontwikkelingsweg van ieder mens.

Sinds eind 2024 zijn wij als nieuwe bestuurders bij DeSeizoenen aangesloten. We voelen ons verbonden met het fundament dat er ligt én zijn gemotiveerd om verder te bouwen aan een organisatie die toekomstgericht, menswaardig en betekenisvol is. In een tijd waarin maatschappelijke systemen onder druk staan, biedt de dagelijkse praktijk van DeSeizoenen iets hoopvol: gemeenschappen waarin zorg, werk en wonen met elkaar vervlochten zijn en waar ieder mens wordt gezien in zijn geheel — hoofd, hart en handen.

We hopen dat dit rapport je niet alleen informeert, maar vooral inspireert.

Met warme groet,

**Antwan van Ooijen en Jos Poelman**

Raad van Bestuur DeSeizoenen

# 1. Inleiding

In 2024 is het Kwaliteitskompas onze leidraad voor deze rapportage. In het Kwaliteitskompas wordt het belang onderschreven van persoonlijke ervaringen van bewoners, naasten en medewerkers ter verbetering van kwaliteit. Dit verslag is een vertellende verantwoording uit de praktijk waarin de ervaringen centraal staan van de mensen om wie het in onze zorg draait: bewoners\*, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.

Vanuit onze antroposofische identiteit ondersteunen wij het samen wonen, het samen werken en het samen leven. We bieden ruimte voor groei en bloei door talenten en mogelijkheden te herkennen en te benutten. Hoe wij bewoners laten groeien en bloeien, een leven lang, vind je terug in verhalen van onze bewoners en medewerkers. Als geen ander kunnen zij vertellen hoe het is om op een van onze mooie locaties te wonen en te werken.

Leren en verbeteren is een belangrijk thema in onze organisatie om verder te bouwen naar een stabiele organisatie. Opleiding speelt daarbij een belangrijke rol.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 komen de missie en visie van DeSeizoenen aan bod. In hoofdstuk 3 beschrijven we hoe DeSeizoenen zorgt voor de bewoners. Hoofdstuk 4 is gewijd aan het thema leren en verbeteren. Hoofdstuk 5 gaat over de tevredenheid van onze bewoners en de medezeggenschap binnen DeSeizoenen en hoe er gewerkt wordt aan ontwikkeling van zowel bewoners als medewerkers. Er gaat veel goed, en er kan veel beter. Inzicht in kwaliteit vind je in hoofdstuk 6.

\*Waar in de nu volgende hoofdstukken wordt gesproken over bewoners, worden bedoeld zowel de bewoners die wonen en werken op een van de locaties van DeSeizoenen, als ook de dagbesteders/cliënten die werken bij één van de vele werkgebieden, maar die elders wonen.





## 2. Verder bouwen aan DeSeizoenen als organisatie

We nemen je mee in het pad van DeSeizoenen. Met een eenduidige koers treden we de toekomst tegemoet. Tegelijkertijd blijven we flexibel en wendbaar meebewegen met wat op ons pad komt. Met als doel het scheppen van een helende omgeving waarin bewoners en medewerkers tot ontwikkeling kunnen komen. Helende ritmes, het bieden van een betekenisvol sociaal, werkzaam en geestelijk leven vanuit een beschutte leefomgeving. Voor zowel onze bewoners als onze medewerkers en vrijwilligers. We bieden veiligheid, warmte en herkenning. Bij DeSeizoenen doe je er toe, je bent er thuis.

### Waarom bestaan we?

Vanuit onze antroposofische identiteit ondersteunen wij het samen wonen, samen werken en samen leven. We bieden ruimte voor groei en bloei door talenten en mogelijkheden te herkennen en te benutten. Identiteit is voor DeSeizoenen veel meer dan de antroposofische inspiratie alleen. Het is ook onze geschiedenis, onze organisatiestructuur, onze bewoners en hun families, onze medewerkers en vrijwilligers en in het bijzonder de specifieke bijzonderheden die elke locatie van DeSeizoenen met zich meebrengt.

### Visie, waar gaan we voor?

DeSeizoenen is thuis voor mensen met een verstandelijke beperking. Onze locaties zijn hechte 'gemeenschappen' waar iedereen ertoe doet. Met oog voor ieders talent en uitdaging, bieden we een zinvolle invulling van de dag. Terwijl het ritme van de seizoenen onze werkzaamheden bepalen.

### DeSeizoenen 'Geeft de dag zin'

Bewoners doen bij ons geen bezigheidstherapie, maar verrichten zinvol werk; leren een vak en maken een product waar behoefte aan is binnen de gemeenschap. Het woordje 'dagbesteding' gebruiken we dan ook niet. DeSeizoenen heeft werkgebieden waar onze bewoners werken. Gewoon, net als iedereen!

DeSeizoenen onderscheidt zich door:

- Bieden van een betekenisvol, sociaal en geestelijk rijk leven;
- Aandacht voor individualiteit en persoonlijke ontwikkeling;
- Helende ritmes;
- Zinvol werk voor bewoners en medewerkers;
- Ondersteunende antroposofische behandelwijzen (therapie, methodiek en medicatie);
- Beschutte leefomgevingen;
- Betrokkenheid van verwanten/vertegenwoordigers;
- Van betekenis voor de omgeving (eerlijke en duurzame producten en culturele activiteiten).

## Kernwaarden

DeSeizoenen bestaat uit zes woon- en werkgemeenschappen voor volwassenen met een verstandelijke beperking. DeSeizoenen biedt zorg die door de antroposofie geïnspireerd wordt. Binnen DeSeizoenen is de inspiratiebron van de antroposofie vrij. Dat wil zeggen dat ieder zelf bepaalt in hoeverre hij of zij zich deze uitgangspunten van de antroposofie wil en kan toe-eigenen. Van medewerkers wordt wel verwacht dat zij kennisnemen van deze basisuitgangspunten van de antroposofie en handelen op basis van de kernwaarden van de organisatie.

Uit de antroposofische inspiratiebron zijn de kernwaarden afgeleid die richting geven aan de locaties van DeSeizoenen. Zij vormen met elkaar het 'waardenfundament' van DeSeizoenen.

Onze kernwaarden geven richting aan ons handelen. Het is als het ware het DNA van de organisatie. We zijn hierop aanspreekbaar.

Eendachtig de antroposofie zijn onze kernwaarden:

### Gelijkwaardigheid

Gelijkwaardigheid gaat over het erkennen en waarderen van de verschillen tussen mensen.

Gelijkwaardigheid is de overtuiging dat we - ondanks alle verschillen in onze menselijkheid - gelijk zijn en in ons mens-zijn van gelijke waarde. Dit komt terug in de wijze waarop we met elkaar omgaan. Naar bewoners, naar collega's, naar naasten en naar externe relaties.

### Dienstbaarheid

Dienstbaarheid laat zien dat we gericht zijn om de ander te helpen. Te helpen bij zijn/haar unieke ontwikkeling. Dienstbaarheid vraagt ook dat je verder kijkt dan je eigen belang. Dat je handelt met het oog op het belang van de ander: de bewoner, het huis, je team, de organisatie.

### Tegenwoordigheid van geest

Vanuit je kennis, ervaring, intuïtie en professionaliteit treed je een situatie tegemoet. Je doet wat je nodig acht, redeneert met vertrouwen vanuit je professionaliteit en geeft ruimte aan je intuïtie en gevoel.



## Uit het hoofd, in de benen

Niet alle bewoners begrijpen de wereld even goed. De begeleiding van deze bewoners kan soms een uitdaging zijn. Want dat onbegrip kan zich uiten in verdriet, druk zijn of boos worden. Het is aan de begeleiders om dan op zoek te gaan naar wat de bewoner nu eigenlijk nodig heeft zodat de bewoner het beste tot zijn recht kan komen. Dat vraagt een open blik en een luisterende houding. Onze antroposofische mensvisie helpt ons om met gedrag dat we niet goed begrijpen om te gaan. We zien bij DeSeizoenen dan ook minder gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en minder gebruik van gedragsmedicatie dan bij reguliere organisaties.

### Maar wat doen we dan wel?

- Bewoners mogen bij ons zijn wie je bent.
- We richten ons niet op het veranderen van het gedrag van de bewoner, maar om het aanpassen van ons eigen gedrag en de omgeving, zodat de bewoner het beste tot zijn recht komt.
- We kijken naar kwaliteiten en mogelijkheden en niet naar beperkingen.
- We laten de bewoners de kracht van de gemeenschap ervaren; we wonen, werken en leven samen.
- We bieden een duidelijk dagritme met een zinvolle invulling van de dag.
- We zijn spanning zoveel mogelijk voor door bewoners in beweging te zetten; uit het hoofd, in de benen. Onze prachtige groene locaties nodigen er ook toe uit om in beweging te komen.

Collega Anja Lodder, die werkt op een groep met moeilijk verstaanbaar gedrag, vertelt: “Duidelijkheid, voorspelbaarheid en nabijheid zijn soms niet voldoende om een bewoner uit de onrust te krijgen. Dit vraagt geduld, aandacht en kijken vanuit de bewoner naar wat precies de oorzaak is van het gedrag wat zij laten zien. De onrust is dan eigenlijk een vraag. We gaan dan op zoek naar wat die vraag nu eigenlijk is. De orthopedagogen helpen ons daarbij. Daarnaast kunnen we als ondersteuning therapieën inzetten, maar ook een wandeling in het bos kan een positief effect hebben op iemands gedrag.”



## Aanpak: hoe doen we dat?

Bewoners hun leven lang laten groeien en bloeien door:

- Onze ondersteuning die ontwikkelingsgericht is
- Hanteren van een eenduidige behandelmethodiek
- Betrokkenheid van medezeggenschapsraden
- Betrokkenheid van ouders en verwanten.

Onze antroposofische identiteit voeden en ontwikkelen door:

- Gerichte antroposofische opleiding
- Extern uitdragen van de antroposofische identiteit
- Samenwerken met andere antroposofische organisaties
- Bijdragen aan onderzoek en ontwikkeling van antroposofische zorg.

Medewerkers in hun kracht zetten door:

- Een warm welkom voor nieuwe medewerkers
- Aandacht voor de medewerkers en voor elkaar
- Ontwikkeling van krachtige teams; met regie en eigenaarschap
- Gericht opleiden van medewerkers
- Aandacht en waardering voor ouders/verwanten, vrijwilligers en opwonenden
- Vinden, binden en boeien van medewerkers.

Gezonde bedrijfsvoering door:

- Een kostendekkende zorgexploitatie
- Wendbare organisatie.

Duurzaam wonen en werken door:

- Inzicht in- en beleid maken voor doelgroepen van de toekomst
- Passende huisvesting
- Bijdragen aan verduurzaming van DeSeizoenen.

Iedereen heeft talenten en mogelijkheden om zich verder te ontwikkelen en een bijdrage te leveren. We helpen elkaar en vullen elkaar aan. We richten ons niet op de beperkingen, maar op de mogelijkheden. We bieden een situatie waarin iemand zich kan en mag ontwikkelen. Ieder heeft zijn eigen talent. Het is de kunst om te ontdekken wat de ander kan bijdragen en in welk werk deze persoon zich kan ontwikkelen. Om zin te hebben in je werk, is het belangrijk dat je doet wat bij je past. Daarom is er voor onze bewoners een keuze uit diverse werkgebieden binnen of buiten. Met wat rust of juist met wat meer dynamiek. Waarin dienstverlening of het maken van een product centraal staat. Het werk vormt ook een belangrijke bijdrage aan de saamhorigheid en bedrijvigheid op onze locaties. We laten je graag kennismaken hoe onze ambities en idealen tot uiting komen.

### 3. Onze bewoners een leven lang laten groeien en bloeien

Ieder mens is een sociaal wezen. Samen dingen doen, delen met elkaar, elkaar helpen, iets voor elkaar betekenen; het is allemaal voeding voor de ziel. Zonder deze voeding ontstaat er isolement en eenzaamheid. Je kunt pas echt tot bloei komen als je voor anderen van betekenis bent. En anderen van betekenis zijn voor jou. Daarom leven bewoners binnen DeSeizoenen als individu samen in een woon-werkgemeenschap, waar je met elkaar optrekt en van betekenis bent. Dan kan er kwaliteit van leven ontstaan.

Er is een helende omgeving en er zijn helende ritmes. Een goede omgeving heeft een grote invloed op het welbevinden. Sfeer, ritmes en vaste gewoontes hebben een heilzame werking; juist voor mensen met een verstandelijke beperking die in tijd en ruimte gedesoriënteerd kunnen zijn en houvast ontnemen aan vaste ritmes en gewoontes. Daarom worden binnen DeSeizoenen deze helende werkingen bewust ingezet en benut.

#### Voeding

De voeding is - waar mogelijk - biologisch-dynamisch (BD). Rijke volwaardige voeding zonder gifstoffen is van groot belang voor de mens en voor de aarde. Daarom telen we BD-groente op de locaties waar dat mogelijk is en eten zoveel mogelijk BD-kwaliteit. Dit is een uitgangspunt van DeSeizoenen.

#### Samen eten bereiden

Gezond eten is een belangrijk thema binnen de antroposofie. Er wordt zoveel mogelijk biologisch dynamisch of biologisch gegeten en geteeld. Niet op alle locaties is een eigen grote groentetuin waaruit gegeten kan worden. Maar de locatie Gennep in Eindhoven heeft het geluk om verbonden te zijn met de Gennepershoeve, waar onze bewoners ook werken. Op de Gennepershoeve wordt biologisch geteeld en in de winkel worden die producten verkocht. Verder ligt er heel dichtbij een watermolen die meel maalt. En daar maken de bewoners en begeleiders gebruik van.



## Feesten

Door het jaar heen vieren we met elkaar de feesten van het jaar. Hierin volgen we het ritme van de christelijke feestdagen en van de natuur. De processen die we in de natuur kunnen beleven en zien, zijn thema's van het leven die we in ons eigen bestaan ook terug kunnen vinden. De feesten, ontmoetingen en bijpassende culturele activiteiten zijn ijkpunten in de cyclus van het jaar. Deze helpen ons te oriënteren in tijd, ruimte en plaats. Het jaarlijks terugkerende ritme brengt herkenning en veiligheid.

## Gewoon leven

Wij willen het leven van onze bewoners zo gewoon mogelijk laten zijn, zoals in onze visie op zorg is weergegeven. Dat wil zeggen zoveel mogelijk in overeenstemming met de principes die van belang zijn voor mensen die geen ondersteuning behoeven. Daarom willen we bewoners niet onnodig 'in de watten leggen' en steeds ontwikkelingsimpulsen en mogelijke risico's op een zorgvuldige manier afwegen.

Bewoners leren een vak en ontwikkelen hun vakmanschap. Door te werken word je uitgedaagd het beste van jezelf te kunnen geven. Het geeft voldoening en zelfvertrouwen als je een bepaald doel hebt bereikt. Om te kunnen werken heb je een vak nodig dat aansluit bij je mogelijkheden en ambitie. Een vak waarmee je je door de tijd heen steeds verder in je vakmanschap kunt bekwamen. Daarmee krijgen niet alleen anderen, maar ook jijzelf steeds meer gevoel voor je toegevoegde waarde. Daarom hebben we binnen DeSeizoenen prachtige werkgebieden met veel mogelijkheden om aan het werk te zijn. We werken aan verdere mogelijkheden zodat onze bewoners hun vakmanschap nog meer kunnen ontwikkelen.



### Wonen op de Groote Modderkolk

Sietske is 19 jaar en woont sinds september 2024 op de Groote Modderkolk in Loenen. Daarvoor woonde ze met haar ouders en 2 zusjes in Lochem. Sietske is een echt buitenmens en dol op dieren. Ze is dan ook heel blij met alle dieren op haar nieuwe woonplek. Vooral het paard Sandy is favoriet. Sietske houdt van afwisseling en de verschillende werkzaamheden bij de Groote Modderkolk passen goed bij haar. De ene dag bakt ze brownies of appeltaart in de bakkerij, de andere dag werkt ze in de tuin en voert ze de dieren. Weer een andere dag helpt ze mee in de theeschenkerij, waar bezoekers aanleggen voor koffie en thee met de appeltaart die Sietske zelf heeft gebakken. In haar vrije tijd houdt Sietske ervan te puzzelen of een diamond painting te maken. Ze luistert ook graag naar stevige muziek, 'daar word ik rustig van', zegt ze zelf daarover. Vrouwelijke hardrockbands zijn haar favoriet, ze kan daar veel over vertellen. Sietske voelt zich in korte tijd al helemaal thuis bij de Groote Modderkolk. Ze vindt het geweldig dat er veel wordt georganiseerd: het huiskamerconcert en bezoekje aan de Kerst-Intratuin in Duiven waren favoriet!



## 4. Thema Leren en verbeteren

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan leren en verbeteren. In 2024 is DeSeizoenen twee keer onaangekondigd bezocht door IGJ. Een keer in de zomer op Overkempe met de nadruk op de medicatie en een keer in het najaar op Bronlaak met de nadruk op de Wet zorg en dwang (Wzd).

Met name het inspectiebezoek op Overkempe heeft een impuls gegeven aan het oppakken van de verbeterpunten op het gebied van medicatie. Daarnaast is in 2024 een start gemaakt met het opzetten van een intensief opleidingsprogramma en de scholing Camino op de Corisberg.

### IGJ bezoek Overkempe

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 24 juni 2024 een bezoek aan DeSeizoenen Overkempe, locatie Hoedkant (hierna locatie Hoedkant) in Olst. Tijdens dit bezoek richtte de inspectie zich op het thema medicatieveiligheid. Het doel van het inspectiebezoek is om te beoordelen op welk vlak de medicatieveiligheid goed gaat, beter kan en beter moet. De inspecteurs verzamelen informatie door middel van gesprekken, het inzien van documenten en inzage in de medicatiekast.

Aanleiding voor het bezoek van de locatie Hoedkant is dat Inspectie zich een beeld wilde vormen of de geboden zorg binnen het thema medicatieveiligheid voldoet aan wet- en regelgeving. De inspectie gebruikt hierbij het toetsingskader medicatieveiligheid domein maatschappelijke zorg.

In dit toetsingskader staat een selectie van normen zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en kwaliteitskaders die gelden in het brede domein van maatschappelijke zorg.

#### De bevindingen van dit bezoek waren:

##### Thema 1: Persoonsgerichte zorg

Op locatie Hoedkant is voldoende aandacht voor de rol van de cliënt en de wettelijk vertegenwoordiger in het medicatieproces. Wettelijk vertegenwoordigers worden nauw betrokken bij besluitvorming rond medicatie en de evaluaties hiervan. Zorgverleners zijn zich ervan bewust dat als een cliënt zich verzet tegen medicatie, ze medicatie niet tegen de wens van de cliënt geven.

##### Thema 2: Deskundigheid van zorgverleners

Zorgverleners krijgen een keer in de twee jaar training voor medicatieveiligheid en de kennis wordt bij de zorgverlener in de praktijk getoetst. DeSeizoenen kijkt hoe zij de training verder kan verbeteren. Belangrijk is dat ook zorgverleners die niet in dienst, zijn trainingen volgen en bekend zijn met de medicatie die cliënten krijgen.

### **Thema 3: Sturen op kwaliteit en veiligheid**

DeSeizoenen heeft de randvoorwaarden voor een goede medicatieveiligheid op orde. Medicatiebeleid is aanwezig en de medicatiecommissie stuurt op het verder verbeteren van de medicatieveiligheid. Sturing op de medicatieveiligheid krijgt onder andere vorm door incidentanalyses en audits. Belangrijk is dat de verbeterpunten uit audits ook opgevolgd worden.

De uitwerking van de randvoorwaarden op de werkvloer blijft nog achter.

Medicatie wordt niet altijd op de juiste wijze bewaard, zorgverleners tekenen niet altijd direct na het geven af en er zijn twee aparte lijsten voor medicatie. Daarnaast zijn zorgverleners niet allemaal bekend met het beleid en de aanwezigheid van een aandachtfunctionaris medicatie.

#### **Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:**

Er is een scholingsprogramma ingezet om de kennis & vaardigheden t.a.v. medicatieveiligheid van zorgmedewerkers naar een goed niveau te tillen. Het overzicht van bevoegd- en bekwaamheden wordt vanuit Mens & Organisatie bewaakt. In de borging spelen ‘aandachtsfunctionarissen medicatie’ per team een cruciale rol in de PDCA-cyclus. De in 2024 gestarte pilot van digitaal aftekenen, zal de medicatieveiligheid ook een impuls geven. Het digitaal aftekenen wordt in 2025 in de hele organisatie ingevoerd. Voor inzage in medicatiegegevens en toegang tot het incidentmeldsysteem door betrokkenen bij het zorgproces, zijn oplossingen beschikbaar.

### **IGJ bezoek Bronlaak**

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 19 november 2024 een bezoek aan DeSeizoenen locatie Bronlaak, woonhuis Belakane (verder Belakane) in Oploo.

De inspectie gebruikt bij het bezoek het Toetsingskader gehandicaptenzorg en het Toetsingskader Wet zorg en dwang (Wzd). Deze toetsingskaders zijn gebaseerd op wetten, regels en veldnormen (gemaakt door beroepsorganisaties). In het toetsingskader staan drie thema's waar de inspectie op let: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid. De inspecteurs verzamelen informatie door middel van observaties, een rondleiding, het inzien van documenten en gesprekken.

Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Bronlaak is dat de inspectie deze locatie niet onlangs heeft bezocht. Ook levert DeSeizoenen op Bronlaak zorg aan een kwetsbare doelgroep. De inspectie richt zich tijdens dit bezoek op het woonhuis Belakane. De inspectie bezoekt Belakane om zich een beeld te vormen of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving

#### **De bevindingen van dit bezoek staan hieronder vermeld:**

Norm 1: Zorgverleners kennen de cliënt, zijn wensen en behoeften. Volgens de inspectie voldoet Bronlaak grotendeels aan deze norm.

Norm 2: Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden. Volgens de inspectie voldoet Bronlaak grotendeels aan deze norm.

Norm 3: Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zorgverleners behandelen hen met respect. Volgens de inspectie voldoet Bronlaak aan deze norm.

## **Wat kan beter**

### **Omgang met cliënten**

Cliënten hebben soms ingewikkeld, maar ook bekend, gedrag. Als zorgverleners dit gedrag niet kennen, kunnen ze cliënten op een verkeerde manier benaderen. Het is daarom van belang dat alle zorgverleners, ook invalkrachten, weten hoe ze de cliënten het beste kunnen benaderen en met hen moeten omgaan.

### **Communicatie met cliëntvertegenwoordigers**

Cliëntvertegenwoordigers weten niet altijd wat de afwegingen en wie de deskundigen zijn die de zorgverleners meenemen in de keuze voor de aanpak van de zorg. Het is belangrijk dat zij goed op de hoogte zijn en blijven van alles wat speelt in de zorg van hun cliënt.

### **Volgen van de voortgang van de zorg**

Niet alle zorgverleners rapporteren regelmatig en volgens de afspraken over de zorg voor cliënten. Het is van belang dat zowel de zorgverleners op wonen als werken met regelmaat rapporteren over de voortgang van de zorg. Op die manier kan iedereen volgen hoe het met (de ontwikkeling van) een cliënt gaat.

### **Formuleer realistische doelen**

Sommige doelen zijn moeilijk tot niet haalbaar voor cliënten. Zorg dat de doelen voldoende realistisch zijn door ze SMART te formuleren.

### **Nachtzorg**

De wijze waarop Bronlaak de nachtzorg organiseert is niet op elk moment passend voor alle cliënten. Het is belangrijk om altijd naar de persoonlijke behoeften van de cliënten te blijven kijken. Domotica kan goed werken, maar soms kan persoonlijke nabijheid in de woning nodig zijn voor een cliënt.

### **Maak de Leidraad Veilige Zorgrelatie bekend**

De Leidraad Veilige Zorgrelatie is niet bekend. Het is van belang dat deze bekender wordt onder zorgverleners en gedragswetenschappers. Een goed werkende en actieve Commissie Seksualiteit kan hier bijvoorbeeld voor zorgen.

## **Wat moet beter**

De zorgverleners van woning Belakane zetten meerdere maatregelen onvrijwillige zorg in die voor één of meerdere cliënten gelden, maar niet voor alle cliënten. Toch hebben ook (een aantal van) deze cliënten last van de maatregelen. De zorgverleners moeten zoeken naar mogelijkheden voor deze cliënten dat ze geen last meer hebben van deze onvrijwillige zorg.

### **Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:**

Bronlaak/DeSeizoenen gaat de aanbevelingen van de IGJ n.a.v. het IGJ- bezoek waar nodig omzetten in acties.

## Bevindingen Camino Corisberg

In een antroposofische zorgorganisatie ga je als medewerker op reis met je medemensen. Je brengt jouw rugzak met jouw ervaringen mee. De Camino scholing kan de medewerker ondersteunen op die reis. In de scholing Camino staat de visie van de antroposofische zorg en zijn belangrijke inhoudelijke en methodische kenmerken beschreven. Het woord Camino betekent 'weg of pad'. We gaan samen op weg om de Camino te leren kennen en toe te passen in de praktijk.

De Camino scholing op de Corisberg is gegeven in de tweede helft van 2024. Dit was een drukke periode en de toepassing in de praktijk is voor 2025 opgenomen in de zorgplancyclus. Er zit dus helaas veel tijd tussen de scholing en de toepassing in de praktijk.



## Leren en ontwikkelen

Als medewerker ben je zelf verantwoordelijk voor de ontwikkeling in je werk en leven, draag je bij aan het vormen van de DeSeizoenen, als duurzaam, gezonde, antroposofische, wendbare en lerende organisatie en word je aangemoedigd en in de gelegenheid gesteld je persoonlijk en professioneel te ontwikkelen.

De bewoners, je team, collega's, leidinggevenden en de afdeling Mens & Organisatie zullen hierin ondersteunen.

### Mensbeeld:

Ieder mens is uniek en wil zich ontwikkelen.

Ontwikkelen maakt je leven en het (samen)werken leuker, beter en makkelijker.

### Strategisch Ontwikkel Plan

In 2024 heeft Leren & Ontwikkelen (L&O) het Strategisch Ontwikkelplan voorbereid.

Leren & ontwikkelen is in 2025 een speerpunt binnen DeSeizoenen. Op 7 januari 2025 heeft het managementteam ingestemd met het Strategisch Ontwikkel Plan en op 16 januari 2025 heeft de Ondernemingsraad instemming gegeven op dit meerjaren scholingsplan. Samen bouwen we aan een leercultuur waarin maatwerk, eigen regie en werkplekleren centraal staat.

Ons doel? Leren leuk, effectief en toegankelijk maken voor alle medewerkers.

De speerpunten van DeSeizoenen worden ondersteund door een stevig L&O fundament te leggen voor een lerende organisatie.

Het besluit en de instemming houdt in dat DeSeizoenen gaat investeren in Leren & Ontwikkelen met een leercultuur waarin maatwerk, eigen regie, werkplek-leren (samen werken = samen leren) en de L&O-reizen centraal staan.

Het strategisch ontwikkelplan bestaat uit:

### **Speerpunt 1: Leren & Ontwikkelen**

Er wordt geïnvesteerd in:

- Op maat en modulair in te zetten leercontent van de 'VGN Academie voor professionaliteit' en de 'Noordhoff Zorg GHZ-bundel', zodat medewerkers en teams ook echt zelf sturing kunnen geven aan hun ontwikkeling en invulling leerbehoeften;
- Een leerportaal met een Learning Management Systeem (LMS) gericht op het administratief beheren en structureren van leeractiviteiten. En een Learning Experience Platform (LXP) gericht op het verbeteren van de leerervaring en het motiveren van gebruikers door middel van gepersonaliseerde en sociale (werkplek)leeropties;
- En een steunstructuur in de vorm van praktijkopleiders.

Praktijkopleider Midden (Bronlaak) en Praktijkopleider Oost (Overkempe en Verdandi) zijn aangenomen. Voor de Praktijkopleider Zuid is nog een vacature.

In samenwerking met de steunstructuur (leidinggevendenden, coördinerend begeleiders, praktijkopleiders, stage- en werkbegeleiders, inwerkmaatjes, gedragskundigen, trainers en coaches) krijgt werkplek-leren (samen werken = samen leren) vorm.

### **Speerpunt 2: Capaciteitsplanning**

L&O leert medewerkers en teams met de L&O Reizen zelf de regie te nemen voor teamontwikkeling (TOP) en persoonlijke- en professioneel ontwikkeling (POP).

Om verstoringen in het roosterproces te voorkomen plant L&O in overleg met het roosterbureau klassikale scholingen 3 maanden vooruit.

### **Speerpunt 3: Leiderschapsontwikkeling**

L&O leert leidinggevendenden als onderdeel van de steunstructuur de leerprocessen POP en TOP begeleiden zonder de regie over te nemen.

L&O onderzoekt de mogelijkheid modulair in te zetten, pragmatische M&O workshops/ webinars voor leidinggevendenden te organiseren.

## **Professionele ontwikkeling**

Elke collega bij DeSeizoenen draagt bij aan het vormen van een duurzaam gezonde, antroposofische, wendbare en lerende organisatie. Bij DeSeizoenen ben je als medewerker zelf verantwoordelijk voor je persoonlijke- en professionele ontwikkeling. De organisatie, je leidinggevende, collega's, de afdeling Mens & Organisatie ondersteunen hen hierbij. Team L&O is onderdeel van de afdeling M&O en adviseert inzake leer- en ontwikkelvraagstukken en organiseert en plant scholing. Team L&O ondersteunt bij het analyseren van de leerbehoefte, het formuleren van leerdoelen, het (laten) ontwerpen, plannen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de leerinterventies.

## Scholingscommissie

In 2024 is de scholingscommissie gestart met vertegenwoordigers van de verschillende locaties om vraagstukken rondom scholing te bespreken.

## Scholingsplan

In 2024 zijn de leerbehoeften van de verschillende locaties en ondersteunende diensten opgehaald. In het daaruit volgende centrale scholingsplan zijn door het management prioriteiten gesteld om binnen de begroting (kosten en verleturen) te blijven. Het scholingsplan geeft inzicht en grip op de kosten en verleturen, stimuleert efficiëntie, voorkomt dat we zaken dubbel doen of dat locaties en teams het wiel opnieuw gaan uitvinden.

## Individuele opleidingsvragen

Bij individuele opleidingsvragen kan DeSeizoenen (deels) bijdragen in tijd en kosten. Hiervoor hebben we een Regeling studiekosten en studieverlof. De 'aanvraag externe scholing' verloopt via de leidinggevende.

## Fundament lerende organisatie

Het Team L&O werkt aan een solide basis om professionals, teams en leidinggevenden effectief te ondersteunen in hun verantwoordelijkheden op het gebied van leren en ontwikkelen. Denk daarbij aan de ambitie/intentie voor het inzetten van een modulair leeraanbod dat op maat kan worden ingezet voor persoonlijk, professionele- en teamontwikkeling, de implementatie van een LMS en de leercultuur op basis van L&O Reizen. De metafoor van de L&O Reizen verrijkt, samen met de leerprincipes: Persoonlijk bewust, Professioneel bekwaam en Praktisch balans.



## Ieder talent telt

Het project Ieder Talent Telt (ITT) is een initiatief van DeSeizoenen en richt zich op een fundamentele verandering in de manier waarop nieuw personeel wordt geworven en ingezet. In plaats van uitsluitend te focussen op geschoolde arbeidskrachten, wordt gekeken naar een bredere groep: mensen met andere opleidingsachtergronden, vrijwilligers en verwanten. Het project beoogt niet alleen de krapte op de arbeidsmarkt te verlichten, maar ook de gemeenschappen binnen DeSeizoenen te verrijken met diverse talenten.

### Doel en Visie

- **Kwantitatieve doelstelling:** Werving van 20 nieuwkomers in 2024 en verdere instroom in 2025.
- **Kwalitatieve doelstelling:** Een fundamentele cultuurverandering waarbij talenten centraal staan, ongeacht opleidingsachtergrond.
- **Uitbreiding van de personeelsvisie:** Naast gediplomeerde krachten worden ook mensen zonder zorgachtergrond, maar met relevante competenties ingezet.

### Belangrijkste Resultaten (2024)

- **Behaalde doelen:**
  - Het gestelde doel van 20 nieuwkomers is ruim behaald met 26 instromers.
  - Een nieuwe werkwijze voor het aannemen en begeleiden van nieuwkomers is ontwikkeld.
  - Bewustwording over talentgericht werken is gecreëerd binnen de organisatie.
- **Succesvolle veranderingen:**
  - ITT heeft bewezen dat nieuwkomers zonder zorgachtergrond succesvol kunnen bijdragen aan de zorg.
  - Teams en leidinggevenden zijn gaan nadenken over een bredere inzet van talenten binnen de organisatie.
  - De proeftuinen hebben laten zien dat een gemengde teamsamenstelling werkt en verrijkend kan zijn.
- **Uitdagingen:**
  - De organisatie leunt nog te veel op de projectgroep; verdere borging is noodzakelijk.
  - De focus lag soms te veel op het behalen van instroomcijfers, in plaats van de bredere cultuurverandering.
  - Projectmatig werken blijft een leerpunt binnen DeSeizoenen.

Het project Ieder Talent Telt heeft veel bereikt in relatief korte tijd. De voornaamste succesfactoren zijn de geslaagde instroom van nieuwkomers, de bewustwording binnen de organisatie en de eerste stappen naar een andere kijk op talentbenutting. De teams die betrokken waren bij de proeftuinen hebben ervaren dat het werken met een diverse groep medewerkers, waaronder nieuwkomers, vrijwilligers en verwanten, daadwerkelijk kan bijdragen aan een betere zorgkwaliteit.

Tegelijkertijd is er nog werk te doen. De organisatie moet de nieuwe werkwijze beter verankeren en ervoor zorgen dat ITT niet als een los project wordt gezien, maar als een structurele verandering in hoe DeSeizoenen naar zorg en talent kijkt. Ook moet er meer aandacht komen voor het behoud van huidig personeel en de betrokkenheid van verwanten en vrijwilligers.

Kortom: Ieder Talent Telt heeft bewezen dat deze aanpak werkt en waarde toevoegt aan de zorg.

Nu is het zaak om deze verandering duurzaam te borgen en verder uit te bouwen.

## Ervaring op Overkempe met leder Talent Telt

Op Overkempe brachten we de nieuwe werkwijze vanuit het project als eerste in de praktijk. Monique Tromp, clustermanager, vertelt: “In de afgelopen jaren hebben we zij-instromers gehad die in veel gevallen zijn doorgegroeid naar waardevolle collega’s. Mensen met een zeer diverse achtergrond. Van onderwijsassistent naar metaalbewerker, en van schoonmaker tot ergotherapeut. Zij maken heel weloverwogen een keuze voor de zorg. Tot nu toe moesten deze mensen als ze wilden groeien naar de functie van begeleider vaak het hele opleidingstraject door. Dat betekent dat iemand met een afgeronde opleiding op HBO niveau opnieuw vakken als bijvoorbeeld burgerschap en taaltoetsen moeten volgen. Demotiverend en het kost onnodig veel tijd. Het mooie van leder Talent Telt is dat we meer op maat gaan kijken naar competenties en opleiding. Voor een onderwijsassistent, die al het één en ander aan agogische vaardigheden meebrengt, zal dat een ander traject zijn dan voor iemand die uit een technische sector komt.”

### Soepel instromen

Monique vervolgt: “Het project leder Talent Telt kan ertoe bijdragen dat mensen veel sneller hun plek vinden in de zorg en hun competenties op het vereiste niveau kunnen krijgen. Meer gericht op onze groep bewoners, die in de reguliere opleidingen maar beperkt aan de orde komt. En in een veel hoger tempo omdat je je richt op de competenties die we nodig hebben. Dat vraagt ook wat van onszelf. We moeten de nieuwkomers zorgvuldig begeleiden en de teams betrekken bij het opleiden van deze mensen. Soms zijn medewerkers sceptisch om met iemand zonder opleiding en ervaring te gaan samenwerken. Maar altijd blijkt dat het vooral gaat om de persoonlijkheid en competenties die iemand van nature al heeft. Als dat past, dan stromen ze soepel in een team in.”

## Grip op Zorg

In 2024 zijn 5 processen beschreven, te weten: Caren, Meerzorg, Zorgplancyclus, Mondzorg, Palliatieve zorg. En het is de bedoeling dat alle zorgprocessen (circa 70) beschreven worden volgens dezelfde systematiek. Dit zal zijn beslag krijgen in 2025.



## 5. Hoe tevreden zijn onze bewoners en medewerkers?

‘Geeft de dag zin’ is niet zomaar een zinnetje onder ons logo. Het past gewoon écht heel goed bij ons. ‘Zin’ als in zinvolle invulling van de dag. En ‘zin’ zoals in plezier, er naar uit kijkend. Van ‘zin’ ga je groeien. En dat geldt zowel voor onze bewoners als medewerkers.

### Tevreden bewoners

In 2024 is geen tevredenheidsonderzoek gedaan. Deze staat voor 2025 gepland. Maar zowel vanuit de externe audit, als vanuit de medezeggenschap, komen de geluiden van tevreden bewoners en verwanten.



#### Bewoner Carmen van de Corisberg

Carmen is 50 jaar en woont sinds 2012 in het Döälke, een woonhuis bij de Corisberg. Voordat ze daar kwam heeft ze veel verhuizingen en veranderingen gehad. “Op deze plek wonen is het beste wat Carmen overkomen is. Ze mag er zijn, ze wordt gezien en liefdevol, soms liefdevol streng, met respect bejegend. Na al die jaren kunnen we écht zeggen, Carmen is op haar manier gelukkig en thuis.” vertellen haar mentoren Jan Pieter en Hetty. Carmen is sinds 35 jaar onderdeel van hun gezin. Toen Carmen 12 jaar geleden in het Döälke kwam bood medebewoner Marthe haar koffie aan. Daarmee was de toon goed gezet, Carmen geniet graag van koffie op het terras. Daar ruikt ze ook soms aan haar parfums of verzorgt de begeleiding haar nagels, mooi gelakt in verschillende kleuren. In het woonhuis maakt Carmen vilten lappen en kiest ze zorgvuldig de kleuren van de wol. Ze geniet van het wrijven van de wol met water en zeep, van de beweging, geur en structuur. De textielgroep maakt van die lappen verschillende producten die in het winkeltje op de boerderij worden verkocht. Carmen schildert ook prachtig met haar docent Karel, op grote doeken met kleurrijke patronen. Daarnaast gaat ze graag op pad in het Heuvelland met wandelvriendin Inge. Ze doen mee aan de wandelvierdaagse en de bloesemtocht, Carmen kijkt er altijd erg naar uit. Ze geniet ervan door iedereen herkend en begroet te worden. Even beroemd!

### Medezeggenschap

Elke locatie heeft een lokale cliëntenraad, waar gesproken wordt over medezeggenschapsonderwerpen die de locatie aangaan. Het is de bedoeling en er wordt nadrukkelijk op gestuurd, dat vertegenwoordigers van alle lokale raden vertegenwoordigd zijn in de Gemeenschappelijke Cliëntenraad (GCR). Voor alle locaties is dat het geval met uitzondering van De Corisberg en Gennep om voor hen moverende redenen. Ook in 2025 worden inspanningen voortgezet om alle lokale raden volwaardig te laten deelnemen in de GCR.

## De gemeenschappelijke cliëntenraad

De GCR heeft zich in 2024 – samen met de resp. bestuurders – wederom hard gemaakt voor het exclusief onderbrengen van het enquêterecht bij de GCR. Dit gezien het feit dat DeSeizoenen een verleden kent met veel ondernemingskamerprocedures. Door de GCR en de bestuurders is aangedrongen op deze constructie omdat de belangenafweging om een enquête te starten dan op het niveau van DeSeizoenen, i.p.v. op de locatie of locaties wordt gemaakt.

Een intensief mediationtraject is ingezet om er gezamenlijk uit te komen. Helaas is dit niet gelukt. Alle lokale raden – met uitzondering van LCR De Corisberg – hebben aangegeven in te stemmen met de verplaatsing van het exclusieve recht naar GCR. Dit betekent dat de medezeggenschapsreglementen worden aangepast conform het bovenstaande.

Belangrijke onderwerpen die in 2024 met/door de GCR zijn besproken, zijn:

- de kanslijnen (passende zorg en de inzet van anders geschoolden (Ieder Talent Telt));
- de jaarrekening 2023;
- de kaderbrief 2025/begroting 2025;
- het vastgoed;
- de medezeggenschap;
- de nieuwe topstructuur;
- de profielen RvC/RvB;
- de medische zorg;
- de financiële situatie;
- de kwaliteit van zorg;
- het kwaliteitsrapport 2023;
- de aanpak duurzaam gezond;
- de Wzd (analyse/betrokkenheid bij benoeming nieuwe Wzd-functionaris);
- Wie betaalt wat.

## De ondernemingsraad (OR)

De OR is van en voor de medewerkers van DeSeizoenen en bestaat uit een afvaardiging van medewerkers uit DeSeizoenen. De OR denkt mee als er binnen de organisatie een belangrijke wijziging gaat plaatsvinden. De raad kijkt naar de gevolgen van die wijziging voor de medewerker en hoe de organisatie daarmee omgaat. De OR beslist mee als de organisatie regelingen voor medewerkers wil vaststellen, wijzigen of intrekken. De OR heeft informatie nodig om zijn werk te kunnen doen. Er is informatie nodig van medewerkers én van de organisatie (het bestuur, het locatiemanagement en de afdeling Mens & Organisatie).

In september 2024 zijn OR verkiezingen geweest en 5 nieuwe kandidaten in de OR gekomen. De OR heeft nu 13 zetels bezet.

In 2024 is 7 keer een overlegvergadering waarvan 1 keer met aanwezigheid van twee leden van de Raad van Commissarissen (RvC)(artikel 24 overleg).

**Missie OR:**

Samen tevreden naar de toekomst. Collega's, directie en OR.

**Visie OR:**

- De OR wil vroeg betrokken zijn in de besluitvorming;
- De OR is inhouds- en procedure gericht;
- De OR werkt zowel formeel als informeel, van belang is dat de inzet van de OR helder is (ook naar medewerkers);
- De OR komt met één stem naar buiten;
- De OR neemt waar nodig initiatief;
- De OR wil graag zichtbaar zijn.

Belangrijke onderwerpen die in 2024 met/door de OR zijn besproken, zijn:

**Meedenken:**

- Hoe meer rust in de roosters te krijgen;
- Hoe meer rust te krijgen naar aanleiding van invoering pauzeregeling;
- Advies profiel bestuurder zorg;
- Attentiebeleid medewerkers;
- Veiligheid rondom medicijnkarren/kasten verbeteren;
- Hoe loonstroken te verduidelijken;
- Selectie nieuwe bestuurders;
- Nieuwkomers in de zorg: ieder talent telt;
- Samenwerking tussen DeSeizoenen met vastgoed DeSeizoenen, onderhouds- en nieuwbouwplannen;
- Inzet Coördinerende begeleiders;
- Stijl van communicatie Overkempe en Verdandi/ pauzeregeling en roosterbeleid.

Bij geschillen over de naleving van de CAO Gehandicaptenzorg kan de OR en/of werkgever zich wenden tot het Overleg Arbeidsvoorwaarden Gehandicaptenzorg (OAGz).

De OR heeft het geschil over de implementatie van de Jaar Uren Systematiek en specifiek over het standaard 90- 10 % inroosteren neergelegd met medeweten van de Raad van Bestuur(RvB).

**Meebeslissen:**

- Instemming 10 nieuwe of aangepaste functiebeschrijvingen;
- Instemming roosterpakket;
- Aanpassingen roosterbeleid;
- Klachtenregeling medewerkers;
- Klokkenluidersregeling;
- Regeling reis- en verblijfskosten;
- Naar aanleiding van pauzeregeling, tijdelijke instemming verleend aan verschillende teams in Overkempe;
- Scholingsplan 2025.



## **De professionele adviesraad (PAR)**

Binnen DeSeizoenen is een verkenning gestart – in de vorm van werving van kwartiermakers - om te komen tot een PAR. Zorgverleners moeten in de gelegenheid gesteld worden om invloed uit te oefenen op het beleid van de organisatie als het gaat om het verlenen van goede zorg. Uitgangspunt daarbij is dat binnen zorgorganisaties niets over de vakinhoud en beroepsontwikkeling van de zorgverlener wordt besloten, zonder dat zorgprofessionals daarbij betrokken zijn.

## **Medewerkers in hun kracht**

De werkdruk in de zorg zal de komende jaren niet minder worden. We zien dat de arbeidsmarkt in de zorg krap is. Vanuit deze spagaat goede zorg leveren, vraagt veel van onze mensen en vraagt dat medewerkers goed gefaciliteerd worden op inhoud van de zorg en alles daaromheen. Ons intranet 'Trefpunt' helpt in de communicatie over onze locaties heen.

We zien binnen DeSeizoenen een wens en noodzaak om bewoners, medewerkers maar ook vrijwilligers en naasten te begeleiden in hun ontwikkeling. De zorg van vandaag en die van morgen vraagt hierom. Van diploma's naar de kennis en kunde die een individuele persoon wil en kan brengen. Dat dwingt ons anders te kijken naar onze zorg & begeleiding en onze medewerkers. De ontwikkeling bij medewerkers kan ertoe leiden dat ook de bewoners zich anders/verder kunnen ontwikkelen.



## Medewerker Gitta aan het woord

Gitta (31) woont in Helmond met haar gezin met twee jonge kinderen van 1 en 4 jaar. Ze werkt al 11 jaar bij DeSeizoenen op Bronlaak en is begeleider in woonhuis Cassiopeia en werkgebied Sirius. Daarnaast beheert ze, samen met haar collega's van het social media team op Bronlaak, met veel enthousiasme én succes de social media van Bronlaak. Ze heeft Bronlaak bijna met de paplepel meegekregen. Haar vader werkte in de foyer als vakinhoudelijk werkleider en Gitta was hier ook met regelmaat te vinden. Bij de jaarfeesten zoals Sint-Jan en de Smartlappenavond. Of ze hielp mee bij de Open Dagen. "Mijn ouders hebben zelfs een feest gevierd in het Pinksterhuis toen zij 25 jaar getrouwd waren!", vertelt Gitta. "Thuis deden we niet specifiek iets met antroposofie, maar ik kreeg zo toch veel mee over de visie, ritmes en feesten." Haar werkavontuur op Bronlaak begon met een jaar snuffelstage in lunchroom Markant. Ze startte vervolgens een hbo-studie en wilde opnieuw stage lopen, maar de studie sloot niet goed aan en ze stopte. "Ik stuurde toen een open sollicitatie, werd aangenomen en startte bij woonhuis Tom Fiedler. Na een half jaar stapte ik over naar Cassiopeia, maar ik werk nog nauw samen met Tom Fiedler." Ze vertelt over haar werk: "De bewoners maken telkens weer nieuwe ontwikkelingen door, dit vind ik bijzonder. We richten ons steeds meer op zelfredzaamheid en leggen de regie bij de bewoners waar kan. Daardoor leren en groeien ze, doen zelfvertrouwen op. Die manier van werken past ook echt bij DeSeizoenen." Gitta leert zelf ook van en met de bewoners. Zo benoemt ze dat ze van een dove bewoner gebarentaal heeft geleerd. "Deze bewoner is heel geduldig en legt het goed uit. Daardoor kunnen we nu goed communiceren." Sinds 8 jaar werkt Gitta op donderdag in werkgebied Sirius: de kaarsenmakerij. Ze heeft het kaarsen maken op de werkvloer geleerd: "Ik ben altijd wel creatief geweest. Naast de kaarsen maak ik graag sieraden. Daar heb ik altijd nieuwe ideeën voor, ik kijk graag wat de laatste trends zijn. Kettingen of armbandjes, bijzondere sluitingen of brilkoordjes. In het team heeft ieder zijn eigen stijl, zowel de collega's als deelnemers. Dit zie je terug op de werkvloer en in de producten, heel leuk!" Wanneer Gitta over de producten vertelt, straalt haar liefde hiervoor duidelijk door. "Ik kocht in het begin elke donderdag iets in de winkel op Bronlaak," lacht ze. Thuis heeft ze onder andere een collectie kaarsen, kopjes en borden van de Potterij, vogelhuisjes en een vaas. "Er worden hier echt wonderbaarlijk mooie dingen gemaakt!" Die passie voor het (gemaakte) werk is voor een groot deel het succes van het social media account van Bronlaak. Gitta licht toe: "In 2020 ben ik aangesloten bij het social mediateam op Bronlaak. Ik wilde graag een Instagram account openen, daar heb je een andere doelgroep dan op Facebook. We delen over het dagelijkse leven, bijzondere momenten en natuurlijk de producten." En dat slaat aan! Inmiddels heeft de Instagram-pagina ruim 1000 actieve volgers. Ze worden via die weg ook gevonden door externe plekken waar de producten nu verkocht worden: bij Juuds Foederer in Helmond bijvoorbeeld. En ziekenhuis Elkerliek bestelt kaarsen voor de rustruimte. In de toekomst zou Gitta graag nog meer op het vlak van social media doen, om zo het mooie werk van DeSeizoenen verder met de wereld te delen.

## 6. Inzicht in kwaliteit, wat gaat goed, wat willen we behouden en wat kan verbeterd

Ieder jaar een kwaliteitsrapport schrijven is natuurlijk mooi, maar we willen onszelf graag ontwikkelen. In die ontwikkeling sluiten we graag aan bij de actuele onderwerpen van deze tijd zoals het Kwaliteitskompas voor de gehandicaptensector. Wat ook belangrijk is, is dat we even terugkijken naar vorig jaar. Wat stond er toen ook alweer in het kwaliteitsrapport? Wat moest er beter en is ons dat gelukt?

### DeSeizoenen is ISO-gecertificeerd

DeSeizoenen werkt continu aan het verbeteren van kwaliteit van haar dienstverlening. We vinden het belangrijk dat onze bewoners de juiste zorg en ondersteuning krijgen. Dit vergt in alle lagen van de organisatie – van management tot woongroep – een open dialoog met bewoners en de ambitie om altijd te werken aan kwaliteitsverbetering.

In 2021 is besloten om ISO-gecertificeerd te willen zijn. Sindsdien voldoen we aan de kwaliteitsnorm ISO 9001: 2015. Dat betekent dat alle locaties werken volgens dezelfde kwaliteitsnormen. Certificering is belangrijk, omdat DeSeizoenen daarmee aantoont goed en gedegen werk te leveren die overeenkomen met de landelijke kwaliteitseisen. Bovendien helpt de certificering om de kwaliteit van het werk op structurele basis te monitoren en te verbeteren.

In januari 2022, in januari 2023 en februari 2024 zijn we opnieuw beoordeeld. Alle keren voldeden we aan de eisen voor her-certificering.

### De PRISMA-methode

Daarvoor hebben we bij DeSeizoenen een team dat volgens de PRISMA-methode incidenten of calamiteiten onderzoekt. De methode helpt antwoord te geven op drie belangrijke vragen: wat ging er mis, wat is de oorzaak en hoe kan herhaling worden voorkomen. Bij de PRISMA-methode draait het niet om goed en fout, maar om inzicht in de unieke situatie. Het onderzoek levert eigenlijk een cadeautje op: informatie en wijsheid om als organisatie te verbeteren.

In 2024 heeft DeSeizoenen 7 incidenten onderzocht volgens de PRISMA methode. Hiervan zijn 5 incidenten gemeld bij de IGJ. De onderzoeken zijn met een inhoudelijke reactie afgesloten door de inspectie. Uit de onderzoeken komen altijd verbeterpunten, waar we als organisatie weer wat mee kunnen én doen. Wat regelmatig terugkeert als verbeteracties zijn:

- Onvolledig dossier of onvoldoende overdracht van het dossier naar een nieuwe plek;
- Onvoldoende kennis bij medewerkers en daardoor verkeerde inschatting van gedrag;
- Protocollen niet up to date of niet bekend.

De onderzoeken die niet zijn gemeld bleken achteraf niet te voldoen aan de meldingscriteria voor een melding bij IGJ.

Het PRISMA-onderzoeksteam is najaar 2024 versterkt met 6 nieuwe onderzoekers. Zij hebben een 2 daagse Prisma-scholing gevolgd.

## Officiële klachten

DeSeizoenen maakt voor professionele ondersteuning op het gebied van klachten gebruik van het centrum voor klachtenbehandeling in de zorg (CBKZ: klachtenfunctionaris en klachtencommissie). Het afgelopen jaar is één officiële klacht binnengekomen, die nog niet is afgerond.

## Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

DeSeizoenen kent een viertal commissies. De commissie Seksualiteit, Veilige Vrijheid, Hygiëne en Medicatieveiligheid. De commissies zijn opgebouwd uit allerlei disciplines met affiniteit voor het specifieke onderwerp. Zij geven het managementteam gevraagd en ongevraagd advies over hun onderwerp.

## Medicatiecommissie

De medicatiecommissie is in 2024 twee keer bijeen geweest.

Vanwege een veranderend inkoopbeleid voor medicatie, heeft vooral de medicatieveiligheid de tweede helft van het jaar veel aandacht gekregen in andere werkgroepen. Eind 2024 is de Seizoenen overgestapt naar regieapothek Medigoed. Zij gaan hetzij zelf, hetzij door een lokale apotheek in onderaannemerschap, het medicatieproces vanuit de apotheek naar de locaties aansturen.

Er is vanaf september 2024 gestart met een digitaal aftekensysteem voor medicatie (nCare) op 2 locaties. De resultaten van de pilot lieten veel kinderziektes zien, maar uiteindelijk is besloten dat in 2025 nCare op alle locaties van DeSeizoenen zal worden gebruikt.

De commissie bestaat uit:

- de verpleegkundigen van de verschillende locaties;
- het medisch hoofd van DeSeizoenen;
- apotheker;
- locatiedirecteur Oost;
- adviseur Kwaliteit&Veiligheid.



## Commissie veilige vrijheid

De commissie veilige vrijheid heeft zich in 2024 vooral gericht op noodzakelijke verbeteracties rond het overwegen, onderbouwen en vastleggen in het dossier van onvrijwillige zorg. Daarnaast is er veel aandacht besteed aan rapportage en registratie op basis waarvan een goede periodieke evaluatie volgens het Wzd-stappenplan kan worden gedaan. Dit is belangrijk om te kunnen besluiten over de noodzaak van onvrijwillige zorg en het voortzetten of stoppen daarvan.

Verder heeft de commissie medewerkers geïnformeerd over de mogelijkheid dat bewoners en hun vertegenwoordigers bij het bespreken van onvrijwillige zorg zich kunnen en mogen laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Daarnaast is het proces rond het vastleggen van de daadwerkelijke inzet van indien – nodig maatregelen – dat wil zeggen het gebruik van vooraf afgestemde onvrijwillige zorg omdat de situatie daarom vraagt – onder de aandacht gebracht van persoonlijk begeleiders en begeleiders.

In 2024 heeft de Wzd-functionaris meermaals een locatie bezocht om met de verantwoordelijk gedragskundigen de inzet van onvrijwillige zorg te bespreken. Deze gesprekken hadden vooral tot doel om onvrijwillige zorg zo mogelijk te voorkomen of de impact van de inzet ervan zo beperkt mogelijk te houden.

Tot slot van deze samenvattende terugblik op 2024 is van belang te vermelden dat de samenstelling van de commissie veilige vrijheid is gewijzigd.

Vanwege wisselingen op bestuurlijk niveau is de nieuwe bestuurder zorg toegetreden tot de commissie. Ook heeft een andere Wzd-functionaris de verantwoordelijkheden van de in november 2024 teruggetreden Wzd-functionaris overgenomen. En de commissie is uitgebreid met een tweede gedragskundige.

De commissie bestaat nu uit:

- Bestuurder zorg;
- Twee Gedragskundigen;
- Wzd-functionaris;
- Adviseur Kwaliteit en Veiligheid.

## Onvrijwillige zorg

In 2023 is vastgesteld dat de vastlegging van onvrijwillige zorg in dossiers van bewoners én de opvolging van het Wzd-stappenplan beter moest.

Gedurende 2024 worden de effecten van ingezette verbeteracties zichtbaar. Het heeft ertoe geleid dat voor 80% van de bewoners de Wzd goed wordt gevolgd en uitgevoerd. Eerder was dat percentage 63%. De positieve effecten bij de locaties waar elk kwartaal de Wzd-week wordt gehouden zijn duidelijk zichtbaar.

Ten opzichte van een jaar eerder is in 2024 het aantal bewoners dat te maken heeft met onvrijwillige zorg nauwelijks veranderd. Bij circa 30% van de bewoners van DeSeizoenen kan een vorm van onvrijwillige zorg worden ingezet

Bij 78% van de hiervoor beschreven maatregelen gaat het om structurele inzet. Dit wil zeggen dat de onvrijwillige zorg op vaste momenten of dagdelen wordt ingezet.

Terugkijkend op 2024 is de conclusie dat de inzet van onvrijwillige zorg in de meeste gevallen zorgvuldig is overwogen en onderbouwd. Ook de voortzetting ervan is geen automatisme. De commissie veilige vrijheid blijft toezien op de opvolging van de ingezette verbetermaatregelen met als doel om onnodige onvrijwillige zorg te voorkomen.

## **Commissie seksualiteit**

De commissie seksualiteit is in 2024 drie keer bij elkaar geweest. Er is gesproken over de scholing kindervens die in 2025 in een beknopte opzet zal worden ingezet door de aandachtsfunctionarissen de e-learning te laten doen. Daarnaast is het beleid Vriendschap, relatievorming, intimiteit en seksualiteit geactualiseerd. Ook de Zorgkaart seksualiteit en de meldcode zijn geactualiseerd.

De commissie bestaat nu uit:

- Bestuurder zorg;
- Twee gedragskundigen;
- Adviseur Kwaliteit en Veiligheid.

## **Commissie hygiëne/infectiepreventie**

Mede naar aanleiding van de aanbevelingen van de inspectie na het bezoek aan Overkempe in februari 2023, is in 2024 de commissie Hygiëne- en infectiepreventie opgericht. Het is van belang dat de algemene infectiepreventiemaatregelen geborgd zijn, ter preventie en bestrijding van uitbraken.

DeSeizoenen heeft haar beleid infectiepreventie omschreven in verschillende notities rondom hygiëne- en infectiepreventie. Het ontbreekt daarbij aan eigenaarschap waardoor de protocollen niet meer overeenkomen met de landelijke richtlijnen. Het is daarom belangrijk dat er op organisatieniveau wordt gewerkt volgens een up-to-date hygiëne- en infectiepreventiebeleid en er wordt toegezien op naleving op basis van het overzicht hygiëne- en infectiepreventie van de VGN. De commissie hygiëne- en infectiepreventie zal zich hiervoor inzetten.

Ten aanzien van hygiëne- en infectiepreventie dragen de begeleiding van het woonhuis of werkgebied zorg voor een schone en gezonde woon- en werkomgeving, al dan niet samen met de bewoners. Dit geldt voor alle locaties van DeSeizoenen. De clustermanager ziet hierop toe en stuurt waar nodig bij. In 2024 is een start gemaakt met de actualisatie van de protocollen, een samenwerking met Vilans op gebied van hygiëne en een contract getekend met een deskundige infectiepreventie om de organisatie te adviseren.

De commissie bestaat nu uit:

- Locatiedirecteur Oost;
- Een verpleegkundige van de medische dienst van Bronlaak en een van Overkempe;
- Adviseur Kwaliteit en Veiligheid.

Per onderwerp wordt deskundigheid van de deskundige infectiepreventie en van HACCP uitgenodigd.

## Interne audits

DeSeizoenen kent een systeem van interne audits dat bestaat uit een drietal gestandaardiseerde audits naast een audit op een gekozen ander onderwerp. De gestandaardiseerde audits gaan over medicatieveiligheid (inclusief bevoegd en bekwaam), voedselveiligheid en hygiëne en de audit zorgplan en mondzorg. In 2024 zijn 28 gestandaardiseerde audits gehouden: 11 x een audit voor medicatieveiligheid, 7 x een audit voor voedselveiligheid en hygiëne en 10 x een audit zorgplan en mondzorg.

De interne audits worden meestal door de teams zelf afgenomen volgens een vastgesteld format. Dat zorgt ervoor dat medewerkers op scherp komen te staan ten aanzien van de verschillende onderwerpen. Het auditrapport wordt besproken binnen het team en er gaat een afschrift naar de opdrachtgevers, zijnde de locatiedirecteur of de clustermanager. Het rapport onderscheidt verbetermaatregelen voor het team en verbetermaatregelen voor de locatie. Een team heeft immers niet overal zelf invloed op. De maatregelen op locatieniveau worden gezamenlijk opgepakt.

## Zorgplan op orde

Onze zorgplannen op orde is een eerste stap, maar hoe weet je nou wanneer je zorgplan ook kwalitatief op orde is. Over het eerste wordt regelmatig gerapporteerd. Eerst maandelijks maar vanaf juli 2024 per kwartaal.

Eind 2024 was DeSeizoenen breed 61% van de zorgplannen actueel. Audits op basis waarvan ook de inhoudelijke kwaliteit ervan kan worden vastgesteld hebben in 2024 plaatsgevonden.

Vanaf 2025 zal een zorgplancommissie van start gaan om het zorgplan op inhoud en qua werkwijze beter af te stemmen.

## Incidentmeldingen

In 2024 zijn binnen DeSeizoenen in totaal 2629 meldingen geregistreerd waarbij één of meerdere bewoners betrokken waren. Ruim 56 % (in 2023 53%) van de meldingen betrof een vorm van agressie. Van de geregistreerde meldingen was 26% (in 2023 ook 26%) gerelateerd aan medicatie. In 6,9% van de gevallen is een noodmaatregel ingezet die valt onder de Wzd. In alle andere gevallen voorzag het zorgplan in hoe te handelen.

Vermijdbare incidenten zijn een terugkerend gespreksonderwerp bij de analyse van kwartaalcijfers.

## Externe visitatie

Voor 2025 staat een nieuwe externe visitatie op de planning.

## Bijlage 1: Lijst van afkortingen

Afkorting	Volledige naam
BD	Biologisch Dynamisch
CBKZ	Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg
DS	DeSeizoenen
GCR	Gemeenschappelijke cliëntenraad
GHZ	Gehandicaptenzorg
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Point (Risico-inventarisatie voor voeding)
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
ISO	Internationale Organisatie voor Standardisatie
L&O	Leren & Ontwikkelen
ITT	Ieder Talent Telt
K&V	Kwaliteit & Veiligheid
LCR	Lokale cliëntenraad
LMS	Learning Management System
LXP	Learning Experience System
M&O	Mens & Organisatie
OAGz	Overleg Arbeidsvoorwaarden Gehandicaptenzorg
PAR	Professionele Adviesraad
PDCA	Plan Do Check Act
POP	Persoonlijk ontwikkelplan
RvB	Raad van Bestuur
RvC	Raad van commissarissen
TOP	Team ontwikkelplan
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
Wzd	Wet zorg en dwang

## Bijlage 2: Kengetallen

Aantal medewerkers en FTE in juli 2024

Per standplaats		
locatie	medewerkers FTE	medewerkers aantallen
Bronlaak	264,93	405
Corisberg	41,46	70
Elivagar	45,87	71
Landgoed Gennep	19,26	35
Overkempe	170,32	274
Verdandi	38,47	65
<b>Totaal</b>	<b>580,3</b>	<b>920</b>

Aantal medewerkers en FTE in juli 2024

Per standplaats		
locatie	stagiaires FTE	Stagiaires eenheden
Bronlaak	2,6112	5
Corisberg	1,2084	3
Elivagar	0,8334	2
Landgoed Gennep	0,5833	2
Overkempe	2,4721	7
Verdandi	0,7778	2
<b>Totaal</b>	<b>8,4862</b>	<b>21</b>