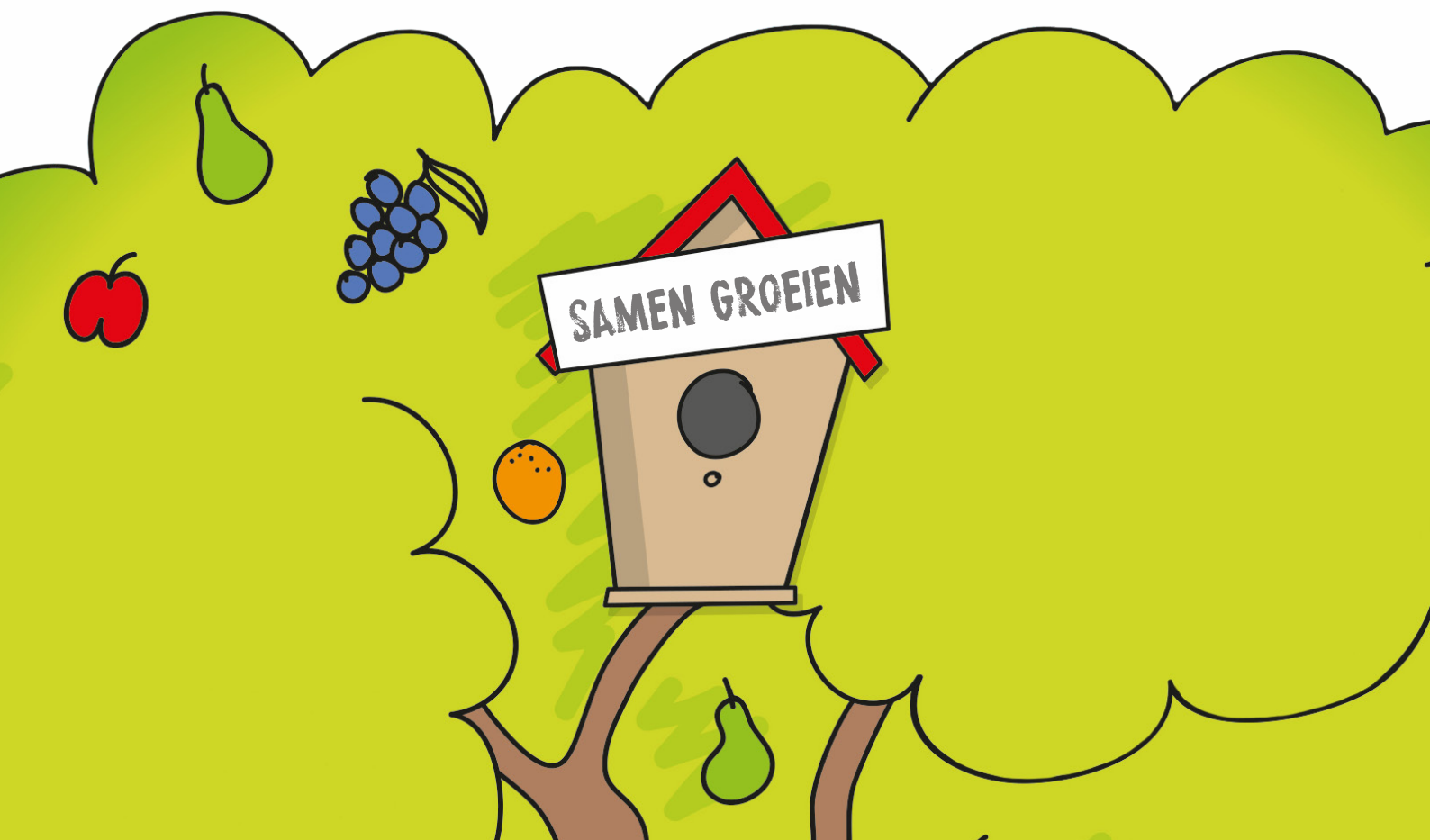


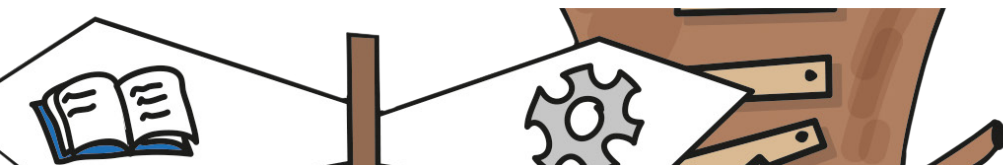
Woonvorm



De Passie



**Kwaliteitsrapportage
2022**



Inhoud

Inleiding	1
Woonvorm de Passie	2
Bewoners.....	3
Medewerkers	3
Ontwikkelingen en uitdagingen in 2022.....	4
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt	6
Persoonsgerichte zorg.....	6
<i>Persoonsgerichte zorg in relatie tot onze kernwaarden:</i>	8
<i>Persoonsgerichte zorg in de praktijk</i>	8
<i>Ondersteuningsplan, risico-inventarisatie, MIC en medicatieveiligheid</i>	10
Ondersteuningsplan	10
Risico- inventarisatie	10
Medicatieveiligheid	14
Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen	15
Cliënttevredenheidsonderzoek	15
<i>Vervolg op resultaten tevredenheidsonderzoek</i>	16
PREZO Care.....	16
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams	17
Medewerkerstevredenheid.....	17
<i>Vervolg aanknopingspunten</i>	18
Reflectie in het team	19
<i>Deskundigheidsbevordering</i>	20
Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie	22
Kwaliteitsrapport 2021.....	22
Externe visitatie.....	22
Conclusie en Samenvatting	25
Samenvattende brief Directie	25
Conclusie	25
Overig	26
Cliëntenraad over Woonvorm de Passie.....	26
Raad van Commissarissen over het rapport	27

Inleiding

Voor u ligt het tweede kwaliteitsrapport van Woonvorm de Passie, een kleinschalige zorgorganisatie met verscheidene locaties in de provincie Gelderland. De woonlocaties zijn gevestigd in Heteren, Elden en Oosterhout en de dagbesteding in Doorwerth.

Het kwaliteitsrapport heeft als doel om verantwoording af te leggen over de geleverde zorg in het jaar 2022 en biedt inzicht in de methodiek van continue kwaliteitsverbetering binnen de zorg- en dienstverlening. Dit kwaliteitsrapport heeft de doelstellingen zoals beschreven in het landelijk Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 meegenomen als uitgangspunt¹.

Woonvorm de Passie onderschrijft de doelstellingen zoals deze zijn opgenomen in het eerdergenoemde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het kader biedt niet enkel duidelijkheid naar cliënten over wat zij mogen verwachten van de geboden zorg en ondersteuning, het is tevens stimulerend voor de medewerkers die de zorg uitvoeren. Het kader draagt bij aan het voortdurende werken aan kwaliteitsverbetering. Bovendien is het richtinggevend voor de leiding van Woonvorm de Passie die de bouwstenen en inhoud vertalen naar haar visie en kernwaarden.

Conform de opbouw van het Kwaliteitskader, zal ook dit rapport de verscheidene bouwstenen van het Kwaliteitskader belichten:

- Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt – Kwalitatief hoogwaardige zorg dient persoonsgerichte zorg te zijn. Deze zorg sluit aan op de wensen en voorkeuren van de bewoner en is afgestemd op het leven van de individuele bewoner. Binnen Woonvorm de Passie staat onze zorg te allen tijde in het teken van waar de bewoner behoefte aan heeft. Tevens wordt hierin het netwerk nauw betrokken.
- Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen – Woonvorm de Passie brengt periodiek cliëntervaringen in kaart om hier van te leren. Tevens draagt de methodiek van het Prezo Keurmerk bij aan een dialooggerichte aanpak en continue reflectie op ervaringen van bewoners.
- Bouwsteen 3: Zelfreflectie in Teams – Kwalitatief hoogwaardige zorg wordt geleverd door de professionals van Woonvorm de Passie. Gezien er niet enkel ondersteuning geboden wordt aan bewoners met een problematiek die grondslag vindt in de Gehandicaptenzorg, maar ook binnen de Geestelijke Gezondheidszorg, is er een goede geëigende mix van kennis en kunde essentieel. Systematische reflectie, onder andere middels intervisie en tevredenheidsonderzoeken helpt Woonvorm de Passie om door professioneel gezien door te ontwikkelen.
- Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie – Over dit kwaliteitsrapport heeft een externe visitatie plaatsgevonden door een collega zorgorganisatie waarover verderop meer volgt.

Ter input van dit rapport is gebruik gemaakt van diverse bronnen zoals uitkomsten van diverse tevredenheidsonderzoeken, de auditrapportage van Prezo, inhoud van dossiers en besproken zaken gedurende verscheidene overleggen zoals teamoverleg, intervisie, cliëntenraadbijeenkomsten en afspraken met de Raad van Commissarissen. Deze opsomming is echter niet eindig. Woonvorm de Passie werkt conform de Prezo methodiek waarbij er continu en in dialoog input vergaard wordt van professionals, cliënten en betrokkenen.

¹ Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 [Kerndocument+1.+Kwaliteitskader+2017-2022.pdf \(vgn.nl\)](#)

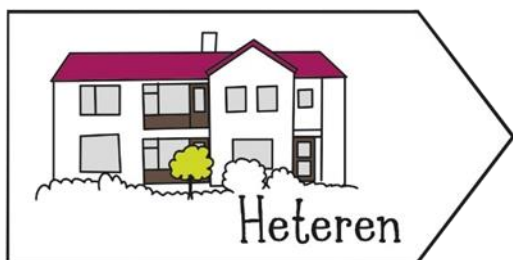
Woonvorm de Passie

Woonvorm de Passie biedt kleinschalige, huiselijke woonvormen voor mensen met een verstandelijke en/of psychiatrische beperking, waarbij het doel is de bewoners een zo comfortabel mogelijk leven te bieden door structuur aan te brengen in hun leven. Hierbij behoudt de bewoner eigen regie over zijn of haar leven en krijgt men waar nodig de benodigde ondersteuning. Hierdoor krijgen de bewoners meer zelfvertrouwen en groeien zij in hun zelfontplooiing. Bovendien biedt Woonvorm de Passie dagbesteding en ambulante begeleiding aan enkele cliënten.

Het gedachtegoed achter Woonvorm de Passie is ontstaan in 2015 toen de twee eigenaressen werkzaam waren in een grote zorgorganisatie. Zij liepen tijdens het werk tegen een aantal knelpunten aan die te maken hadden met de grote hoeveelheid managementlagen in de organisatie die de kwaliteit van zorg niet ten goede kwam. Zij besloten dat dit beter kon, en zelf een zorgorganisatie te beginnen op basis van een eigen visie op wat goede zorg zou moeten zijn. Na een jaar voorbereiden kon de eerste locatie in 2016 geopend worden (locatie Heteren). Dit bleek een succes want in 2018 werd locatie Elden geopend en in 2020 is wederom een nieuwe locatie geopend in Oosterhout.

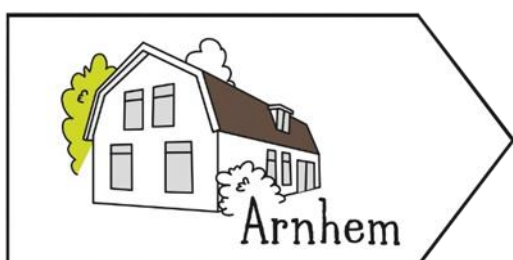
Vanuit haar missie, visie en strategie wil Woonvorm de Passie een organisatie zijn die aansluit bij de behoefte van haar cliënten. Het wil een organisatie zijn die mensen met een beperking in de samenleving laat participeren. Zij heeft als uitgangspunt dat elk mens het recht heeft om gelukkig te zijn, met een zo volwaardig mogelijk bestaan met een goede kwaliteit van leven. De organisatie onderscheidt zich door zorg en ondersteuning te bieden aan zowel cliënten met verstandelijke en/of psychiatrische beperkingen, welke een zeer brede doelgroep is met een variëteit aan onderliggende problematieken (zowel LVG, VG als GGZ). Hierbij varieert de leeftijd van de bewoners van 18 tot en met 75 jaar. Zowel mannen als vrouwen zijn woonachtig bij Woonvorm de Passie met eenieder een eigen, individuele hulpvraag. Ondanks de uiteenlopende problematieken slagen we erin om van deze groep één familie te maken.

Bewoners



Betreft een woonlocatie met 6 plekken. Gedurende 2022 is er één bewoner verhuisd. De samenstelling op basis van indicaties zag er op 01-01-2023 als volgt uit: 1 Wlz VG 4 (PGB), 3 Wlz GGZ wonen 3 incl. Dagbesteding, 1 Wmo groepswonen en 1 Wlz GGZ wonen 2 inclusief dagbesteding.

Heteren is een kleinschalige locatie welke echt voelt als een groot gezin. Onze bewoners brengen graag veel tijd met elkaar door en plannen gezamenlijke activiteiten.



Betreft een woonlocatie met 8 plekken. Er zijn geen bewoners verhuisd, enkel wijzigingen in indicaties. De samenstelling op basis van indicaties zag er op 01-01-2023 als volgt uit: 3 Wlz VG6 inclusief dagbesteding, 1 Wlz VG4 exclusief dagbesteding, 1 Wlz VG4 inclusief dagbesteding, 1 Wlz GGZ wonen 1 inclusief dagbesteding en 2 Wlz GGZ wonen 3 inclusief dagbesteding.

In Elden hebben onze bewoners ieder een eigen dagprogramma en zijn er een aantal die naar een externe dagbesteding gaan. In avonden en weekenden geven zij veelal zelfstandig invulling aan hun vrije tijd.



Betreft een woonlocatie met 14 plekken. Gedurende 2022 zijn er een aantal bewoners verhuisd en wat Wmo indicaties omgezet naar de Wlz. De samenstelling op basis van indicaties zag er op 01-01-2023 als volgt uit: 1 Wlz GGZ wonen 2 inclusief dagbesteding, 6 Wlz GGZ wonen 3 inclusief dagbesteding, 2 Wlz GGZ wonen 3 exclusief dagbesteding, 1 Wlz VG3 inclusief dagbesteding, 1 Wlz VG6 inclusief dagbesteding, 1 Wlz GGZ wonen 1 inclusief dagbesteding.

Oosterhout is een relatief groot woonhuis, waar een deel van de bewoners veelal een eigen programma volgt en een deel het juist leuk vindt veel met elkaar te doen.

Daarbij biedt Woonvorm de Passie aan een kleine groep cliënten ambulante begeleiding en dagbesteding vanuit locatie Doorwerth. Hier komen zowel bewoners van de woongroepen heen, alsook mensen met een indicatie voor dagbesteding.

Medewerkers

Woonvorm de Passie heeft gedurende 2022 enkele nieuwe medewerkers aangenomen voor de locaties Oosterhout en de Dagbesteding. Bovendien zijn er 2 medewerkers aangenomen die op alle locaties inzetbaar zijn. Er is in 2022 maar één medewerker uit dienst gegaan, waarmee we een stabiele basis behouden. Concreet kennen we de volgende teamsamenstelling:

- 15 Persoonlijk woonbegeleiders
- 1 Woonbegeleider

- 1 Leerling
- 6 vaste ZZP'ers als flexibele schil

Het werven van nieuwe medewerkers verliep moeizaam; vacatures waren onvoldoende zichtbaar. Hierop is besloten om in contact te treden met de organisatie Omwerven. Zij hebben ervoor gezorgd dat de vacatures breed zichtbaar werden, waarna er nieuwe medewerkers aangenomen zijn. Er wordt actief geïnvesteerd in de medewerkers om ze te binden en boeien, waarmee Woonvorm de Passie een lage uitstroom heeft kunnen realiseren.

Alle medewerkers krijgen jaarlijks een Bhv- en omgang met medicatie cursus aangeboden. Daarnaast biedt Woonvorm de Passie cursussen en opleidingen op maat aan. Begin 2022 is een medewerker gestart aan de opleiding Management in de zorg én heeft een medewerker de opleiding verpleegkunde afgerond binnen Woonvorm de Passie.

Opleidingen en cursussen is onderdeel van de half jaarlijkse functioneringsgesprekken met medewerkers. Gedurende deze gesprekken wordt geïnventariseerd waar de precieze ontwikkelingsvraagstukken liggen. Ook is dit onderwerp onderdeel van het Medewerkerstevredenheidsonderzoek. Woonvorm de Passie is voornemens om op het gebied van deskundigheidsbevordering in het komende jaar verdere stappen te zetten.

Gedurende 2022 heeft Woonvorm de Passie bovendien de SLIM- subsidie aangevraagd, welke is toegekend. Hiermee willen we er in de huidige arbeidsmarkt voor zorgen dat medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen binnen hun vakgebied. Bovendien dienen nieuwe krachten effectief worden te opgeleid en begeleid om een zelfstandige rol binnen de organisatie te verwerven. Er zal in 2023 een doorlichting van de organisatie volgen en hieruit voortvloeiend wordt een opleidings- en ontwikkelplan geformuleerd. Daarnaast krijgen de medewerkers meer zicht op hun eigen ontwikkelpotentieel middels het verkrijgen van loopbaanadvies én wordt met het invoeren van een systeem van ontwikkelgesprekken de dialoog tussen werkgever en werknemer structureel gefaciliteerd.



Ontwikkelingen en uitdagingen in 2022

- Woonvorm de Passie heeft te maken met een steeds ouder wordende doelgroep. De verwachting is dat een groot deel van de huidige bewoners over een aantal jaar nog steeds woonachtig is bij de organisatie. De vraag is of de huidige woonlocaties over een aantal jaar nog steeds passend zijn bij de woonbehoeften die zij wellicht op dat moment hebben. Om hierop voor te sorteren oriënteert

- Woonvorm de Passie zich tijdig op passende woonlocaties om ook in de toekomst het beste aan te sluiten bij wensen en behoeften van haar bewoners.
- Woonvorm de Passie heeft gedurende 2022 de SLIM subsidie toegewezen gekregen. Hiermee zal de organisatie in 2023 een aantal activiteiten uitvoeren bestaande uit:
 - o Doorlichting van de onderneming om hiermee een opleidings- en ontwikkelbeleid te formuleren gebaseerd op wensen en behoeften die passend zijn bij de strategische doelen van Woonvorm de Passie;
 - o Het bieden van loopbaan- of ontwikkeladviezen aan individuele medewerkers;
 - o Het ontwikkelen of invoeren van een methode voor het voeren van ontwikkelgesprekken om hiermee bovenstaande aandacht te blijven schenken.
 - Gedurende 2022 heeft Woonvorm de Passie haar organisatiestructuur vereenvoudigd en afscheid genomen van de verscheidene entiteiten die per locatie waren opgericht.
 - In 2022 heeft Woonvorm de Passie de WKR definitief gemaakt. Hiermee biedt de organisatie de mogelijkheid om een aantal zaken te vergoeden zoals een sportabonnement, scholing, wellness, fitness apparatuur, een lifestyle coach, laptop en telefoon.
 - De cliëntenraad is in 2022 verder geprofessionaliseerd. Zorgbelang heeft hen hierbij ondersteund middels het bijwonen en voorzitten van de eerste vergaderingen en zorg gedragen voor formele zaken zoals het opstellen van de medezeggenschapsdocumenten. Het betrof een soort opleiding voor de huidige cliëntenraad waarna zij volledig zelfstandig konden ontwikkelen;
 - Nieuwe website; Eind 2022 is onze vernieuwde website live gegaan. We hebben deze is een moderner jasje gestoken en tegelijkertijd de informatie op een eenvoudigere manier tot ieders beschikking gesteld.
 - In 2022 is de keuze gemaakt om over te stappen naar een nieuw ECD, daar Qurentis ophoud met de doorontwikkeling. In 2023 zal Carefriend worden geïmplementeerd.

Actiepunten 2021

Acties volgende uit kwaliteitsrapportage 2021
Onderzoeken hoe medewerkers beloond kunnen worden op basis van de werkzaamheden, buiten financiële waardering. Om hiermee de ervaring m.b.t. verloning te verhogen en een aantrekkelijkere werkgever te zijn/ worden.
Gedurende 2022 wil Woonvorm de Passie zich richten op de relatief inactieve leefstijl van medewerkers. Er wordt onderzocht hoe Woonvorm de Passie bij kan dragen aan het bevorderen van een gezonde leefstijl om hiermee de gezondheid van medewerkers verder te verhogen.
In 2022 wil Woonvorm de Passie de organisatie hebben doorgelicht op het gebied van opleiding en scholing. Aan de hand van deze doorlichting wordt een scholingsplan opgesteld, welke organisatie breed is. Al dan niet d.m.v. van de aangevraagde SLIM subsidie.
Het verhogen van de kwaliteit van de dagbesteding door de locatie op te knappen en plannen te maken om werkzaamheden en activiteiten verder uit te breiden en het speelgoedparadijs verder in de regio te laten landen
Het organiseren van een teamdag in 2022 waarin de zaken aan bod komen zoals beschreven onder reflectie in team op pagina 23.
Het organiseren van een externe visitatie in 2022 om hiermee een onafhankelijk beeld te laten vormen van Woonvorm de Passie en de geboden kwaliteit van zorg.

In dit kwaliteitsrapport valt te lezen hoe de actiepunten volgend uit vorig kwaliteitsrapport zijn opgepakt.

Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt

Bouwsteen 1 van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 richt zich op het 'zorgproces rond de individuele bewoner'. Vanuit haar missie en visie wil Woonvorm de Passie een organisatie zijn die aansluit bij de individuele behoefte van haar cliënten. We zijn een organisatie die mensen laat participeren in de maatschappij waarbij we mensgerichte zorg bieden: per bewoner wordt er gekeken naar de hulpvraag en mogelijkheden en behoeften die hierbij horen. In onderstaand hoofdstuk wordt beschreven hoe het zorgproces rond de individuele cliënt vormgegeven wordt.

Persoonsgerichte zorg

Continuïteit

De kernwaarde continuïteit is tweeledig; enerzijds de continuïteit van zorg waarbij Woonvorm de Passie geen gebruik maakt van uitzendkrachten maar van vaste medewerkers, die herkenbaar zijn voor de bewoners. Daarbij is het verloop van zowel de medewerkers als de cliënten klein. Anderzijds het continue doorlopen van het primair proces en alle andere organisatorische processen die daarbij komen kijken. Hierbij blijft Woonvorm de Passie zich ontwikkelen, verbeteren en inzetten voor het welzijn van de bewoners. Daarbij neemt de organisatie geen risicovolle stappen die de continuïteit van zorg of van de onderneming in gevaar kunnen brengen.

Verbindend

Door de continuïteit die Woonvorm de Passie waarborgt, is de organisatie in staat mensen te verbinden. De verbinding wordt gezocht tussen cliënten en medewerkers onderling, alsook de combinatie van medewerkers en cliënten. Maar bovenal biedt de organisatie een woonplek in een gewone woonwijk in de regio van Arnhem. Dit zorgt ervoor dat de bewoners de kans hebben te participeren in de maatschappij.



Familiair

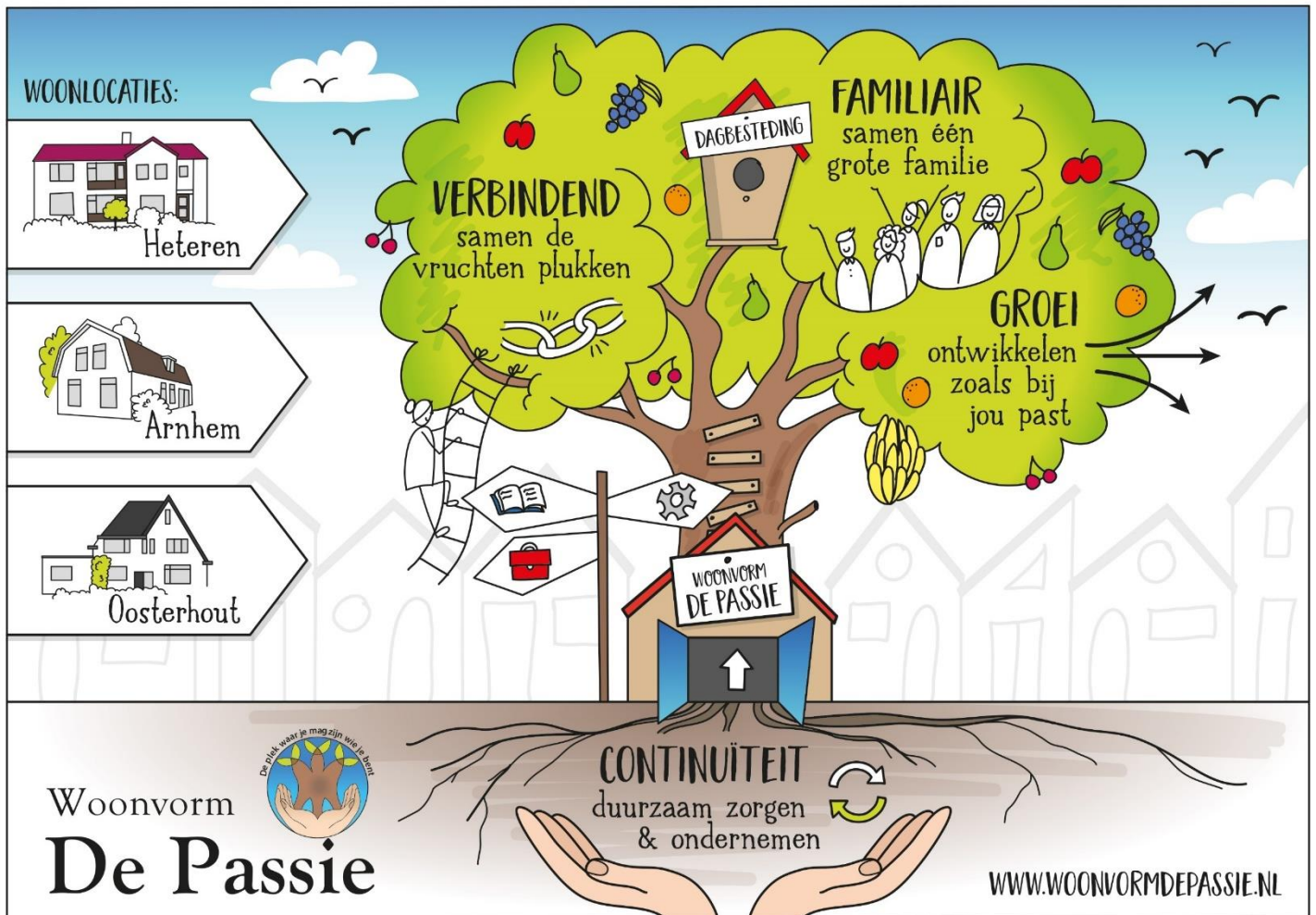
Woonvorm de Passie is niet alleen verbindend maar doet hierbij nog een extra stap. Door bovenstaande kernwaarden wordt een situatie gecreëerd die voor de bewoners aanvoelt als familiair. Door het minimale verloop van bewoners en medewerkers zijn zij in staat een hechte band te vormen. Hierbij voelt elke locatie als één grote familie, waar ook het netwerk van de bewoners betrokken wordt bij de ondersteuning geboden door Woonvorm de Passie.

Groei

Er wordt per cliënt gericht gekeken naar de groeimogelijkheden. Dit kunnen grote doelen zijn maar ook hele kleine doelen. Door het familiale gevoel dat Woonvorm de Passie creëert kunnen de bewoners en medewerkers ook mét elkaar groeien in plaats van alleen op individueel niveau.



De kernwaarden staan opgenomen in onderstaande praatplaat. Hierin is de kern van Woonvorm de Passie opgenomen in één visualisatie. Deze hangt in elke woning en wordt tevens eens per jaar besproken in de teams gedurende het teamoverleg. Daarnaast wil Woonvorm de Passie deze ook bespreken gedurende de huiskamer overleggen.



Persoonsgerichte zorg in relatie tot onze kernwaarden:

De medewerkers van Woonvorm de Passie staan voor een warme, familiale band met de bewoners en overige cliënten. Hierbij kennen medewerkers de bewoners écht en is er aandacht voor wat iemand leuk vindt. Per bewoner wordt er gekeken naar de hulpvraag en mogelijkheden en behoeften die hierbij horen. Er wordt altijd bekeken of een nieuwe bewoner passend is in de huidige groepsdynamiek. Dit doen we door kennismakingsgesprekken te plannen op de woonlocatie zodat eenieder elkaar al eens ontmoet heeft. Hiermee kijken wel zowel naar het individu, als naar de groep. We staan naast elkaar, maar er is ook ruimte voor wie eenieder is. Een kleine greep uit wat voorbeelden van onze persoonsgerichte aanpak zijn²:

“Medewerker hoort de wens van cliënt, overlegt met team en directie hoe dit verwezenlijkt kan worden. Met de mentor wordt overlegd. Er wordt gekeken of er een vrijwilliger kan worden ingezet. Er wordt uitgezocht waar er in de buurt gezwommen kan worden. Er wordt onderzoek gedaan of er meerdere cliënten interesse hebben om mee te gaan. Vervoer wordt geregeld. Er worden extra uren ingezet. Na 3 keer wordt er geëvalueerd om te kijken hoe het is gegaan. Mentor en cliënt reageren positief. Cliënt is blij dat ze kan zwemmen en mentor is blij dat dit uitgezocht en uitgevoerd wordt.” (Gebruikte bronnen: persoonlijke informatie, gesprekken en rapportages).

Cliënt (B) dient zijn telefoon in te leveren eind van de avond en krijgt deze begin van de volgende avond weer terug. Familie geeft echter aan dat hij zijn telefoon mag hebben op de dag dat hij jarig is. Medewerker maakt een afweging ten behoeve van de cliënt. Het dilemma is hier: wat is op dit moment belangrijker, de structuur die wij aan deze cliënt bieden met het innemen van de telefoon, of het oordeel van familie waarbij zij uitgaan van het belang en behoefte van de cliënt op dat moment. Zij kennen de cliënt het beste en medewerker neemt hun mening dan ook serieus. Medewerker weegt deze verschillende behoeften zorgvuldig af en kiest ervoor een uitzondering te maken op de dagelijkse structuur. Cliënt krijgt de telefoon al overdag op zijn verjaardag. Familie voelt zich gehoord door het handelen van medewerker. De cliënt wordt het vertrouwen gegeven door medewerker. (datamining leefwereld 2)

Persoonsgerichte zorg in de praktijk

Participatie in de wijk en normalisering

Binnen Woonvorm de Passie vinden we het belangrijk dat onze bewoners zich fijn voelen in de woonwijk en dat zij hier aansluiting vinden. Omdat we midden in de woonwijk zitten kunnen we de aansluiting actief opzoeken. Zo zijn een aantal bewoners aangesloten bij de lokale voetbalclub, iets wat we toejuichen.

Daarnaast proberen we altijd aan te haken op initiatieven zoals NL doet. Hier gaan we in 2023 weer mee van start na een jaar pauze. In 2022 is in Heteren het Hart van Heteren geopend; een gebouw met winkels, horecagelegenheden, een kapperszaak, appartementen en degelijke. Hier is ook een initiatief opgezet door vrijwilligers, een combinatie van een bieb en een plek waar men een bak koffie kan drinken. Een deel van onze bewoners doet hier vrijwilligerswerk. Vanuit de huiskamer wordt veel verbinding gezocht met de buurt. Zo is er een dag geweest dat er ergens in de omgeving met vrijwilligers appels geplukt werden, die na verwerking geschonken werd in de huiskamers. Een deel van onze bewoners heeft hierbij meegeholpen, waarna de pakken sap bij de Passie zijn opgeslagen. Als er vanuit de woonkamer wat nodig is, komen zij op de lijn bij de locatie.

In het rapport van 2021 werd al geschreven over een kastje op een van onze woonlocaties waar men boeken kan ruilen. Dit bleek zo succesvol dat er in 2022 ook een kastje in Elden is ingericht.

² Bron: PREZO Care auditrapport 2022

Een observant beschrijft in Oosterhout dat in de voortuin een minibibliotheek staat met boeken waar de inwoners van Oosterhout gratis een boek kunnen lenen. De externe observant noemt dit “een leuk initiatief om in contact te zijn met de mensen in de buurt.” (externe observatie Oosterhout)³



Behalve gericht op het welbevinden van uw bewoners en deelnemers, onderneemt uw organisatie ook initiatieven om een bijdrage te leveren aan de omgeving en aan duurzaamheid, waarmee uw bewoners en deelnemers daaraan ook bijdragen. Een observant beschreef een initiatief van uw organisatie genaamd ‘In lijn met het idee van voedselbanken, verzamelt u speelgoed, dat uw deelnemers schoonmaken en repareren, zodat het weer beschikbaar kan komen voor degenen die weinig geld hebben om speelgoed te kopen. Daarmee doen uw deelnemers betekenisvol werk als bijdrage ook aan de omgeving. (externe observatie Prodos)⁴

Betrekken van het netwerk

Woonvorm de Passie is er niet alleen voor de bewoner maar ook voor diens netwerk. De communicatie met onder andere familieleden, vrienden en andere instanties is zeer goed en bovendien bijzonder hecht. Elke bewoner/ cliënt heeft een persoonlijk begeleider, op basis van de voorkeur van de bewoner wordt deze match gemaakt. Deze persoonlijk begeleider heeft veel aandacht voor het netwerk van de bewoner. Er wordt veel gebeld met familie/ het betrokken netwerk. Andersom weet familie ook wie ze moeten bellen indien zij iets willen bespreken. Familie is altijd welkom op de woonlocatie, maar dient dit wel vooraf even aan te kondigen.

Indien er zich situaties voordoen waarin specialistische expertise gewenst is, hebben wij een nauwe samenwerking met verschillende collega- organisaties. Pro-persona is hierin voor Woonvorm de Passie een belangrijke partner.

Medezeggenschap

In het rapport van 2021 heeft u kunnen lezen dat de bewoners een hoge mate van inspraak hebben. Deze is op een tweetal formele manieren ingeregeld:

- Huiskameroverleggen: Eens per X maanden (afhankelijk per woonlocatie) wordt er een huiskameroverleg georganiseerd. Elke bewoner mag punten inbrengen die betrekking hebben op de groep. Gezamenlijk worden hierover besluiten genomen. Het gaat hier bijvoorbeeld gezamenlijk over de eettijden, taakverdeling binnenshuis en het menu voor het avondeten. Ook wordt er samen met de bewoners nagedacht over energiebesparing. Zo worden er samen afspraken gemaakt om pas lampen aan te doen wanneer het nodig is en stelt een andere bewoner voor de droger niet te gebruiken als het mooi weer is buiten en de was buiten te laten drogen. Iedereen heeft een stem tijdens deze overleggen en er wordt samen vorm gegeven aan een fijne manier van wonen.

³ Bron: PREZO Care auditrapport 2022

⁴ Bron: Idem aan bovenstaande

- **Cliëntenraad:** In 2021 is er een medezeggenschapsraad geformeerd, welke gedurende 2022 verder is geprofessionaliseerd. De organisatie Zorgbelang heeft de cliëntenraad ondersteund bij het verder vorm geven aan medezeggenschap. Belangrijke besluiten op organisatieniveau gaan eerst langs de cliëntenraad. In de cliëntenraad zit ook een netwerk van de bewoners. Gedurende 2022 hebben we ingezet op dat elke locatie in de cliëntenraad wordt vertegenwoordigd door een of twee bewoners en/of familieleden. Zij gaan voor de vergaderingen naar de groepen toe om de ideeën pot op te halen. Zo zat er in 2022 een briefje in dat er een wens is voor een bewonersvakantie. Deze gaat in april 2023 plaatsvinden. Na vergaderingen krijgen leden vaak punten mee om op te pakken of te bespreken op de locatie die zij vertegenwoordigen. De notulen van de vergaderingen worden gedeeld met de locaties. Alle bovenstaande draagt bij aan het actief onder de aandacht brengen van de cliëntenraad.

Ondersteuningsplan, risico-inventarisatie, MIC en medicatieveiligheid

Ondersteuningsplan

Bij Woonvorm de Passie wordt voor elke cliënt een uniek ondersteuningsplan opgesteld dat als leidraad dient voor de geboden ondersteuning en de uitgesproken doelen vastlegt. Voordat het plan wordt opgesteld, vinden wij het belangrijk om de cliënt en zijn/haar netwerk te leren kennen. Bij de kennismaking betrekken we graag iemand uit het netwerk en brengen we het verdere netwerk actief in kaart. Dit wordt vastgelegd in de cliëntenkaart. Binnen 6 weken na de start van de zorg ligt er een zorgplan met ongeveer 3 doelen waar de cliënt aan wil werken. Deze doelen komen tot stand gedurende een dialoog met de persoonlijk begeleider en eventueel betrokkenen uit het netwerk. Hierin wordt besproken waar de cliënt naartoe wil en worden stapjes besproken om het grotere doel te bereiken. De doelen kunnen variëren van uitstroom naar zelfstandigheid tot het zelfstandig kunnen doen van de was, afhankelijk van de behoefte van elke cliënt. Zelfredzaamheidsvraagstukken zoals persoonlijke verzorging, huishoudelijke taken en een zinvolle daginvulling komen veel voor en er wordt altijd gestuurd op het feit dat elke cliënt een zinvolle daginvulling dient te hebben. Hierbij wordt uitgevraagd waar de cliënt energie van krijgt en wat hij/zij leuk vindt. Als de organisatie hier niet in kan voorzien, wordt actief gezocht naar een partij die dat wel kan bieden. De cliënt kiest zelf zijn/haar persoonlijk begeleider omdat we geloven dat een positieve persoonlijke relatie de voortgang bevordert. Als blijkt dat het toch niet matcht, wordt er altijd gezocht naar een andere persoonlijk begeleider.

Evaluatie zorgplan

Het plan wordt minimaal 1 keer per jaar, en vaker indien dat de wens van de bewoner is, op basis van een dialoog met de cliënt (en bij voorkeur met iemand uit het netwerk) geëvalueerd. Gedurende deze evaluatie worden de doelen uit het ondersteuningsplan besproken, in termen van geboekte vooruitgang, de haalbaarheid van de doelen en of er doelen zijn die bijgesteld dienen te worden. Bovendien worden evaluaties van zorgplannen besproken gedurende teamoverleggen.

Risico- inventarisatie

Een essentieel onderdeel bij het tot stand komen van een ondersteuningsplan én het bieden van kwalitatief hoogwaardige én veilige zorg, is het systematisch in kaart brengen van individuele risico's. Dit kunnen zowel risico's zijn op het gebied van gezondheid (zoals epilepsie en diabetes), alsook risico's op bijvoorbeeld paniekaanvallen en wegloupedrag. Aan het begin van het zorgproces worden deze individuele risico's, alsook de te treffen maatregelen in kaart gebracht. Indien er sprake is van een hoog risico wordt er te allen tijde een veiligheidsplan opgesteld. Vastgestelde risico's komen bovendien terug in het ondersteuningsplan. Eens per half jaar, gedurende de evaluatie worden de risico's herzien, zodat deze altijd scherp in beeld blijven.

Woonvorm de Passie past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe in noodsituaties of in elke andere situatie. Cliënten hebben naast een persoonlijk begeleider allen een behandelaar (extern) waarmee we in nauw contact staan. Behandelaren komen regelmatig naar de woonlocatie en delen (na toestemming) voortgang met de

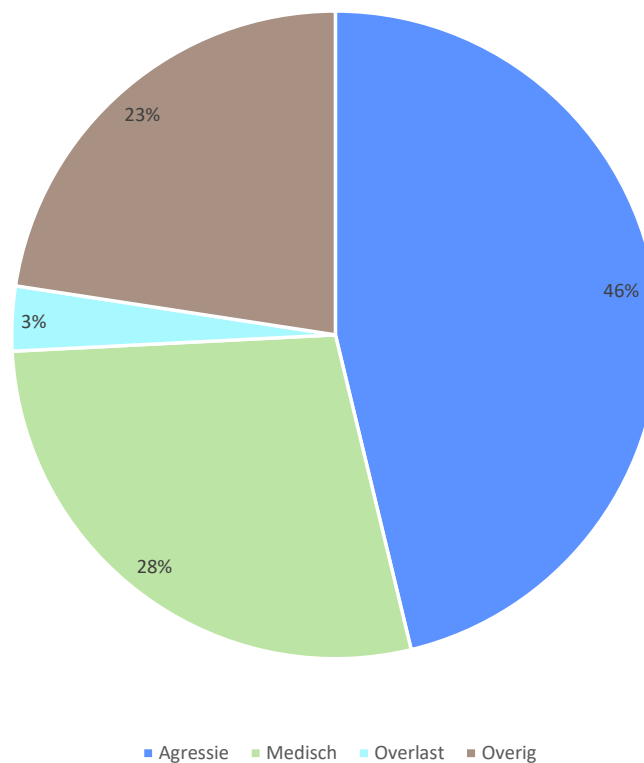
persoonlijk begeleider. Wanneer deze professionals inschatten dat een situatie onveilig of onhoudbaar is zal de behandelaar een IBS of RM aanvragen. Er is een stappenplan aanwezig hoe de medewerkers van Woonvorm de Passie kunnen signaleren dat een situatie onveilig/ onhoudbaar is en/of wordt.

MIC Meldingen

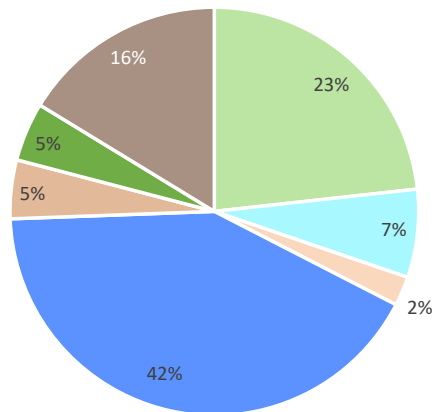
Woonvorm de Passie doet er alles aan om de veiligheid van bewoners en onze medewerkers te waarborgen. Desondanks zijn niet alle incidenten te voorkomen.. We vinden het ontzettend belangrijk dat deze incidenten op een juiste manier geregistreerd worden, om hier vervolgens op individueel- team, én organisatieniveau een analyse op te kunnen doen. Vervolgens wordt er geëvalueerd om herhaling te voorkomen. We sturen actief op vastlegging van incidenten middels MIC meldingen in het ECD.

Er zijn over het afgelopen jaar geen incidenten gemeld bij de IGJ omdat de incidenten die gemeld zijn niet tot schadelijke gevolgen hebben geleid bij cliënten. In 2022 zijn in totaal 93 meldingen gemaakt, waarvan het overgrote deel binnen de categorie Agressie. Zie hieronder de categorisering van de gemaakte MIC meldingen.

Categoriën MIC meldingen

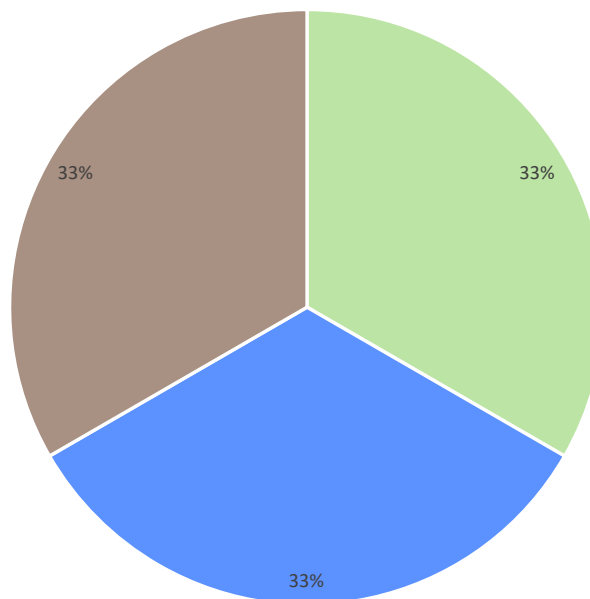


MIC meldingen categorie Agressie



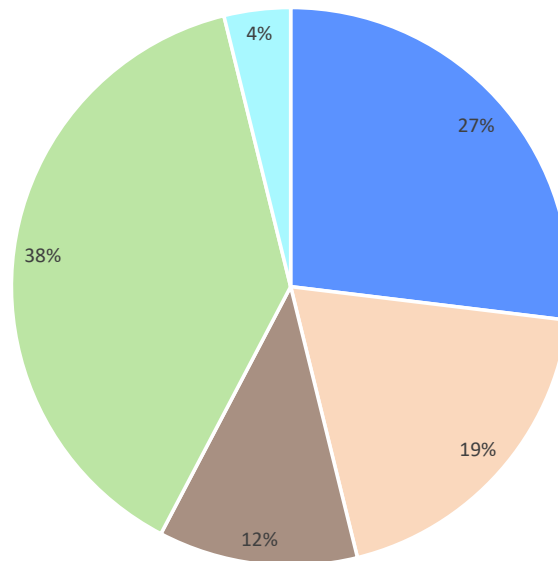
- Verbale agressie richting begeleider
- Verbale agressie naar medewerker en intimiderend gedrag
- Fysieke agressie richting begeleiding
- Agressie tegen spullen en verbale agressie
- Fysieke agressie richting medebewoner
- Verbale agressie tussen cliënten
- Verbale agressie, intimiderend gedrag richting begeleiding, fysieke agressie tegen spullen en geluidsoverlast in de nacht

MIC meldingen categorie Overlast



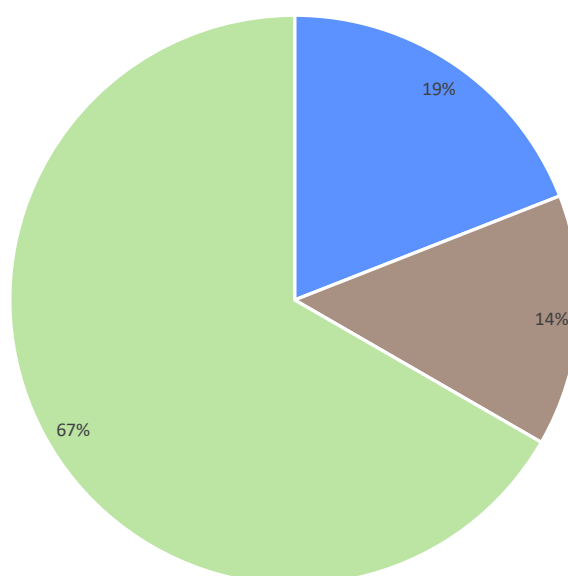
- Roken op de kamer
- Overmatig drankgebruik buiten de deur, bij thuiskomst overlast op groep
- Geluidsoverlast in de nacht door psychische onrust

MIC meldingen categorie Medisch



- Medicatiefout
- Medicatie vergeten
- Medicatie gemist omdat bewoner langer weg bleef dan afgesproken
- Weigeren medicatie
- Lichamelijke klachten in de nacht + HAP

MIC meldingen Overig



- Automutilatie
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag richting begeleiding
- Weglopen

Medicatieveiligheid

Binnen Woonvorm de Passie ligt er een uitgebreid medicatiebeleid welke opgevolgd dient te worden door elke professional binnen de organisatie. Alle medewerkers volgen jaarlijks een medicatiecursus om de veiligheid te borgen. Het opgestelde beleid stelt voorwaarden, legt afspraken vast en benoemt de middelen die worden ingezet, met als doel om het maken van fouten te minimaliseren. Wij vinden het van groot belang dat er zorgvuldig met medicatie wordt omgegaan. Om deze reden wordt zowel de arts, psychiater, de cliënt/ netwerk en de apotheek betrokken. Woonvorm de Passie werkt met een baxtersysteem en bewaart haar medicatie achter dubbel slot in een gesloten kast. Ook bij uitgave van medicatie wordt er gewerkt met een dubbele controle.

Indien er een nieuwe cliënt komt wonen bij Woonvorm de Passie wordt er in kaart gebracht weke medicatie iemand slikt. Per cliënt wordt er gekeken of de cliënt de medicatie in eigen beheer heeft of dat Woonvorm de Passie de medicatie dient te beheren. Hierover worden duidelijke afspraken gemaakt die worden vastgelegd in het dossier.

De plek waar je mag zijn wie

Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen

De tweede bouwsteen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 betreft het systematisch onderzoek doen onder cliënten van Woonvorm de Passie ten aanzien van de zorg en ondersteuning. Met als doel om de continue verbetering van de ervaren kwaliteit van leven/ bestaan (welzijn) alsook de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning te verbeteren. De organisatie hecht veel waarde aan de ervaringen van de bewoners. Deze ervaringen bieden belangrijke inzichten op welke wijze Woonvorm de Passie haar zorg en ondersteuning kan optimaliseren.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Zoals in het rapport van vorig jaar beschreven voert Woonvorm de Passie eens per twee jaar een onderzoek uit naar de tevredenheid van cliënten. Onderstaande tabel geeft de resultaten over 2021 nogmaals weer.

	N.v.t.	Helemaal mee eens	Eens	Oneens/ Eens	Oneens	Helemaal oneens
De begeleiding luistert aandachtig naar me	0%	18%	53%	29%	0%	0%
Ik voel me op mijn gemak in de aanwezigheid van de begeleiding	0%	24%	59%	18%	0%	0%
Woonvorm de Passie komt mondelinge afspraken na	0%	18%	59%	18%	6%	0%
Woonvorm de Passie komt schriftelijke afspraken na	0%	18%	65%	18%	0%	0%
De schriftelijke werkafspraken, die met mij zijn gemaakt, worden van tijd tot tijd in overleg met mij besproken (geëvalueerd) en zo nodig bijgesteld	6%	35%	41%	18%	0%	0%
De begeleiding houdt zich aan de afgesproken tijd	0%	29%	59%	6%	6%	0%
De begeleiding komt afspraken over de ondersteuning na	0%	29%	53%	18%	0%	0%
Ik word op tijd ingelicht als de begeleiding op een andere tijd dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie	0%	35%	35%	24%	0%	6%
Ik kan meebeslissen van wie ik begeleiding krijg	6%	6%	29%	29%	18%	12%
Ik kan zelf bepalen dat de begeleiding op een ander moment komt, als ik bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet	6%	6%	47%	35%	0%	6%
De begeleiding houdt rekening met mijn beperkingen	12%	29%	35%	24%	0%	0%
Ik kan mijzelf, dankzij de begeleiding, beter redden in huis	6%	24%	47%	24%	0%	0%
Ik kan, dankzij de begeleiding, meer dingen doen die ik belangrijk vind en waar ik anders niet aan toekom	0%	12%	41%	35%	6%	6%
De begeleiding heeft voldoende aandacht voor mij	0%	35%	29%	29%	6%	0%
De begeleiding heeft tijd om een praatje met mij te maken	0%	29%	59%	6%	6%	0%
De begeleiding werkt vakkundig	0%	35%	47%	18%	0%	0%
De begeleiding werkt hygiënisch	0%	29%	53%	18%	0%	0%
De begeleiding is hulpvaardig	0%	29%	59%	12%	0%	0%
Ik zou Woonvorm de Passie aanbevelen bij familie of vrienden	0%	35%	24%	24%	18%	0%

Vervolg op resultaten tevredenheidsonderzoek

- Het checken van het isoleren van aangrenzende woningen indien problemen met betrekking tot geluidsoverlast vanuit de burens zich weer voordoet. Dit is een afspraak die gemaakt is met de verhuurder. Gedurende 2022 heeft er niemand meer last gehad van geluidsoverlast.
- Het plaatsen van airco's in Heteren en Oosterhout. Dit is inmiddels afgerond. - De directie heeft onderzocht bij welke locatie de verlichting rondom het huis niet voldoende was en dit aangekaart bij de huurbaas van betreffende woonlocatie. Inmiddels is er op betreffende locatie verlichting aangebracht. Alle bovenstaande punten zijn inmiddels naar tevredenheid afgerond.
- Gedurende teamvergaderingen in 2022 is aangekaart dat eenieder voor elke individuele cliënt in beeld dient te brengen hoe vaak een cliënt het ondersteuningsplan wil bespreken om ervoor te zorgen dat dit beter aansluit op de wensen en behoeften van eenieder. Voor elke cliënt is dit vervolgens in beeld gebracht én vastgelegd. Er werd in 2022 gewerkt conform deze vastgelegde voorkeuren.
- Tevens zijn de teams geattendeerd op de resultaten van het CTO opdat zij acties uit kunnen zetten om de tevredenheid verder te verhogen. Bijvoorbeeld door cliënten in het ziekenhuis gerust te stellen dat ze nog terug mogen komen. Hiermee wordt het bewustzijn bij medewerkers over de ervaringen van cliënten verhoogd.



PREZO Care

Jaarlijks wordt Woonvorm de Passie extern geaudit door Perspekt om het kwaliteitskeurmerk PREZO Care te behalen/ behouden. In 2022 is er wederom een bezoek gebracht aan de locaties, waarop het keurmerk wederom gecontinueerd is. De bevindingen van Perspekt op de kwaliteitswijzers waren als volgt:

Inclusief samenwerken: Uw organisatie geeft een beeld dat uw medewerkers zeer collegiaal en gelijkwaardig met elkaar optrekken in alle openheid, maar dat dat geheel in lijn is met hoe ook uw cliënten met uw medewerkers omgaan en vice versa. Sterker nog: uw organisatie laat ook zien een maatschappelijke rol in uw omgeving in te nemen met ook een bewustzijn voor duurzaamheid.

Persoonsgerichte zorg: Uw organisatie leeft in alle opzichten uw ambitie uit om uw cliënten optimaal te bedienen ondanks hun soms ongemakkelijke beperkingen. Al uw handelen en ondersteunende voorzieningen zijn daarop gericht en waar regels die belemmeren gaat u daarover in gesprek.

Vakmanschap: Uw organisatie heeft professionaliteit hoog in het vaandel, waarop enerzijds uw medewerkers worden geselecteerd, uw opleidingen en trainingen daarop zijn gericht, maar ook heeft u een helder besef waar en wanneer u een extern beroep moet doen op expertise die u niet in huis heeft. Daartoe heeft u goede relaties met externe professionele organisaties. En naast deze zeer professionele houding blijft persoonsgerichte huiselijkheid overeind.

Werken met waarden & regels: Uw organisatie leeft uw waarden in woord en daad, waarin u zich gedraagt naar de noodzakelijke regels. Maar waar die uw waarden in de weg zitten, gaat u daarover het gesprek aan en houdt u die zo weinig mogelijk belastend voor uw medewerkers en niet merkbaar voor uw bewoners en deelnemers.

Sensitieve bedrijfsvoering: Uw organisatie getuigt van permanente wakkerheid op omgevingseisen die roepen om aanpassing of antwoorden. Met name uw bestuurders hebben dit in de genen, maar ook medewerkers zijn hier alert op en weten dat met relevante betrokkenen te delen.

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams

De derde bouwsteen van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 betreft 'zelfreflectie in teams'. Waar de eerste bouwstenen direct betrekking hebben op de bewoners, gaat deze bouwsteen over het perspectief van de medewerkers en hun ervaringen met betrekking tot kwaliteit van arbeid, kundigheid, reflectie en ontwikkeling binnen het team. Woonvorm de Passie beschouwt haar professionals als het belangrijkste kapitaal van de organisatie gezien zij direct invloed hebben op de ervaren kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven van haar bewoners en externe cliënten. Gezien het feit dat Woonvorm de Passie een gemengde doelgroep heeft wonen op de locaties, vergt dit een hoge mate van professionaliteit en een hoog niveau van kennis en kunde van haar medewerkers. Systematische (zelf)reflectie helpt hen om zich verder te ontwikkelen en om te werken aan competenties.

Medewerkerstevredenheid

De medewerkers van Woonvorm de Passie worden periodiek bevraagd naar de tevredenheid met betrekking tot de kwaliteit van arbeid. In 2022 heeft er wederom een onderzoek plaatsgevonden, waarvoor gebruik is gemaakt van de KIM⁵ tool. De vragenlijst is uitgezet en geanalyseerd door een extern adviesbureau om onafhankelijkheid en anonimiteit te borgen. Op basis van de gedane analyse op de antwoorden is een rapportage opgesteld.

De KIM vragenlijst bestaat uit een aantal domeinen met thema's, waaraan stellingen gekoppeld zijn. Deze stellingen worden beantwoord aan de hand van een aantal meerkeuzemogelijkheden: Helemaal mee eens, mee eens, mee eens/ mee oneens, mee oneens, helemaal mee oneens. Bovendien zijn er een aantal open additionele stellingen opgenomen evenals aanknopingspunten vanuit het vorige tevredenheidsonderzoek.

De gebruikte stellingen zijn hieronder weergegeven:

Organisatiegerichte domein		
Thema	Subdomein	Stelling
Kwaliteit van arbeid	Funcitievolligheid (variatie in werk)	Mijn werk is afwisselend
	Funcitievolligheid (volledigheid van taken)	Ik ben verantwoordelijk voor een volledig pakket van taken
	Capaciteiten – moeilijkheidsgraad	Mijn werk is goed afgestemd op mijn kwaliteiten
	Autonomie	Ik kan beslissen welk werk ik hoe en wanneer uitvoer
	Informatie	Ik krijg tijdig de informatie die ik nodig heb om mijn werk te doen
	Taakeisen – regel mogelijkheden	Ik kan voldoen aan de eisen die aan mijn werk worden gesteld
	Verstoringen	Mijn werk wordt minimaal beïnvloed door verstoringen
	Regelproblemen – regel mogelijkheden	Ik heb voldoende mogelijkheden om met verstoringen in mijn werk om te gaan
	Beloning	Ik word voldoende beloond voor de uitvoering van mijn werk
	Werkzekerheid	Ik ervaar voldoende werkzekerheid
Kwaliteit van organisatie	Centralisatie en hiërarchisering	De organisatie waarin ik werk kent weinig afdelingen en managementlagen
	Formalisatie	In onze organisatie werken we, buiten vakinhoudelijke protocollen, niet met formele werkinstructies
Persoonsgerichte domein		
Thema	Subdomein	Stelling/vraag
Werk-privébalans	Timemanagement	Ik plan mijn werkzaamheden binnen mijn baan realistisch
	Sociale relaties	Ik steek tijd en energie in mensen die voor mij belangrijk zijn (bijvoorbeeld familie, vrienden en/of collega's)
	Ontspannen	Ik neem tijd voor rust- en ontspanningsmomenten
Werkplezier	Oplossingen bedenken	Ik zoek naar mogelijkheden om mijn werkzaamheden te verbeteren
	Feedback vragen	Ik vraag feedback over mijn functioneren op het werk
	Uitdaging zoeken	Ik zorg dat mijn werk uitdagend blijft (bijvoorbeeld door andere taken te doen of door het toepassen van vernieuwingen)
Leren en ontwikkelen	Expertise vergroten	Ik zorg dat mijn vakkennis en -vaardigheden op peil blijven (bijvoorbeeld door een cursus te volgen of vakliteratuur te lezen)
	Reflecteren	Ik reflecteer op mijn manier van werken om de resultaten van mijn werk te verbeteren
	Doelen stellen	Ik stel concrete doelen binnen mijn baan om te werken aan mijn ontwikkeling

⁵ KIM. is een innovatieve scan waarmee kansen en probleemgebieden met betrekking tot het functioneren van medewerkers inzichtelijk worden gemaakt en om de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers in kaart te brengen.

Persoonsgerichte domein		
Thema	Subdomein	Stelling/vraag
Gezondheid en bewegen	Beweegnorm	In zijn algemeenheid, hoeveel minuten per week beweeg je minimaal matig intensief, zoals wandelen of fietsen?
	Krachtenorm	In zijn algemeenheid, hoe vaak per week doe je aan krachttraining
	Zitnorm	In zijn algemeenheid, hoe vaak onderbreek je aaneengesloten zitten met minimaal 2 minuten staan of wandelen?
Additionele stellingen		
Wat spreekt jou het meeste aan in je functie?		
Wat spreekt jou het minste aan in je functie?		
Wat vind je van de sfeer binnen het team?		
Voel je je veilig binnen het team, en zo ja/ nee waarom?		
Heb je zaken die je anders zou willen zien binnen het team?		
Hoe zouden zaken verbeterd kunnen worden binnen Woonvorm de Passie?		
Welk rapportcijfer zou je geven voor het werken bij Woonvorm de Passie op een schaal van 1-10?		
Heb je nog overige zaken die je graag kwijt zou willen?		
Aanknopingspunten vorig MTO		
In hoeverre heb je het idee dat er iets gedaan wordt met de aanknopingspunten vanuit het vorige MTO?		
Ben je tevreden over de terugkoppeling m.b.t. de uitkomsten van het MTO? Zo ja/ nee, waarom?		

Van de oorspronkelijke 16 uitgenodigde medewerkers hebben 11 de stellingen en vragen beantwoord, wat overeenkomt met een responspercentage van 69%. Bij de analyse van de resultaten lag de focus vooral op de thema's waarop medewerkers enige ontevredenheid hebben geuit, omdat dit gebieden zijn waar Woonvorm de Passie kan verbeteren. Tegelijkertijd zijn ook de positieve scores meegenomen in de analyse.

De resultaten tonen een positief beeld. Medewerkers gaven een score van 7,5 toen hen gevraagd werd om het werken bij Woonvorm de Passie te beoordelen. De organisatie scoorde vooral hoog op de stellingen die betrekking hebben op variatie in werk en weinig managementlagen. Ook het thema werkplezier kreeg een score van 4,1 (op een schaal van 5).

Vergeleken met 2022 zijn er op de meeste stellingen lichte achteruitgangen in de resultaten te zien, maar deze zijn niet verontrustend. Deze trend past bij de ontwikkeling die Woonvorm de Passie als organisatie doormaakt, evenals de onrustige ontwikkelingen in de zorgsector en de nasleep van de coronapandemie. Er is echter wel sprake van een aanzienlijke afname van de naleving van de beweegnorm onder medewerkers.

Vervolg aanknopingspunten

Op basis van de resultaten en bevindingen van de KIM-scan heeft de directie van Woonvorm de Passie enkele verbeteracties geïnitieerd, die hieronder worden beschreven. Hierbij wordt tevens inzicht gegeven in de huidige status van deze acties.



Actie	Doel	Status
WKR regeling definitief maken en introduceren.	Beloning van medewerkers verbreden	De WKR regeling is over 2022 definitief gemaakt.
Het verder zoeken naar nieuwe vrijwilligers voor tuin onderhoud	Frustraties en druk van het werk verlagen	Hier is nog steeds aandacht voor, echter is er weinig animo/ aanloop. Het blijft daarom een aandachtspunt voor de komende tijd. Wel is er nieuw materiaal aangeschaft (een zitmaaier) om de lasten zoveel als mogelijk te verlichten.
Uitzoeken hoe we leidinggevenden structureel mee kunnen laten draaien op de groep om collega's te coachen en om de teams verder samen te brengen.	Frustraties in het team verlagen en de processen verder stroomlijnen	Woonvorm de Passie blijft hier aandacht voor houden. Echter lukt het niet altijd om mee te draaien op de groepen. Er wordt gekeken naar mogelijkheden om dit structureel mogelijk te maken en om hier vastigheid in te bieden.
Organisatie brede teamuitjes en teambijeenkomsten organiseren waarin informatie/ kennis vanuit verschillende locaties gedeeld wordt en organisatieontwikkelingen zoals uitkomsten van MTO's.	Teams onderling verbinden en het verbeteren van de organisatie brede communicatie	Communicatie over ontwikkelingen worden gedeeld in team overleggen en middels nieuwsbrieven. Daarnaast worden er sinds 2022 organisatie brede teamuitjes georganiseerd. Cursussen worden bovendien organisatie breed aangeboden. Inhoudelijke kennisdeling vindt momenteel plaats binnen de teams, maar er wordt bekeken of overlegstructuren over de teams heen een toegevoegde waarde heeft voor medewerkers.
Doorgroeimogelijkheden binnen de functie onderzoeken.	Binden en behouden van medewerkers	Op individueel niveau wordt er samen met elke medewerker besproken welke opleidingen en cursussen zij graag zouden willen volgen. Ook wordt besproken wat zij nog graag zouden willen in het werk bij Woonvorm de Passie. Echter is er een spanningsveld tussen doorgroeimogelijkheden en de functies die er zijn binnen de organisaties. We zijn plat georganiseerd en willen dat ook blijven. Hiermee willen we ervoor waken dat er teveel lagen komen.
Bespreken gedurende teamoverleg hoe slaapcomfort verbeterd kan worden en bekijken mogelijkheden.	Verbeteren slaapcomfort	Er is nog geen structurele oplossing om de kantoorruimte en slaapruijme van elkaar te scheiden op locatie Heteren. Er is wel gekeken naar de manier waarop gebruik gemaakt wordt van de kantoorruimte. Hierna wordt minder gebruik gemaakt van deze ruimte door met de laptop in het woongedeelte aanwezig te zijn. In de toekomst blijft hier aandacht aan gegeven worden.

Reflectie in het team

Woonvorm de Passie erkent de waarde van periodieke reflectie op vastgestelde thema's, zoals beschreven in het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Er vinden verschillende overleg- en reflectiemomenten plaats, gedurende welke ingegaan wordt op de specifieke thema's. De volgende overlevormen hebben over 2022 plaatsgevonden:

- Teamoverleg gedurende welke algemene vragen vanuit het team worden besproken alsook casussen. Er is hier aandacht voor de invulling van het primair proces, hoe deze wordt vormgegeven en hoe we ervoor blijven zorgen dat we onze zorg het beste afstemmen op de wensen en behoeften van de cliënt. Zo hebben we gedurende 2022 voor de eerste keer te maken gehad met een ernstig zieke bewoner, waarna we bewust het gesprek zijn gaan voeren met onze bewoners over wat welke wensen er zijn bij een eventueel overlijden. Hiermee willen we borgen dat indien het zich ooit voordoet, we de individuele wensen en behoeften in kaart hebben. Door te leren van elkaars casussen brengen we onszelf in de gelegenheid om continu onze werkwijzen te evalueren en de zorg en ondersteuning verder te verbeteren.

Gedurende casuïstiekoverleggen bespreken we bovendien individuele bewonersvraagstukken, waarin we aandacht hebben voor eventuele (veiligheids)risico's. We wegen individuele wensen en behoeften

af met risico's en bespreken of men zich genoeg bekwaam voelt om het werk te kunnen doen. Indien blijkt dat dit niet het geval is, zullen er cursussen of opleidingen aangeboden worden om medewerkers meer zeker te maken en de tools te bieden die zij nodig hebben om met bepaalde situaties om te gaan. Een belangrijk onderwerp welke gedurende de teamoverleggen in 2022 is ingebracht (en welke in 2023 definitief wordt gemaakt) is de gedragscode. Om meer handen en voeten te geven aan wat Woonvorm de Passie verstaat onder een professionele houding, zijn we gestart met het vormgeven van een gedragscode. Onderwerpen worden in de teams besproken, waardoor we de afspraken samen dragen. Er is hierbij aandacht voor: Bejegening en houding (zowel naar bewoners als naar elkaar), pesten, agressie en geweld op de werkvloer, seksueel grensoverschrijdend gedrag alsook de aanname van relatiegeschenken.

- **Intervisie** gedurende welke zowel casussen als persoonlijke kwesties besproken worden onderling. Soms wordt een casus ingebracht, andere keren worden werkwijzen gedeeld en geeft men elkaar tips. Gedurende intervisie wordt er gewerkt met kaarten met quotes. Elke begeleider kiest één of twee kaarten en legt uit waarom deze kaarten bij hem/ haar past en welk gevolg dit heeft op de manier van werken van deze begeleider. Deze werkwijze hanteren we om eventueel onbegrip en frustraties over de manier van werken weg te nemen.
- **Multidisciplinair overleg** met eventuele andere betrokken zorgorganisaties gedurende de ondersteuning rondom een cliënt betrokken worden. Hierin worden individuele afwegingen per bewoner altijd meegenomen in de gesprekken, alsook gesignaleerde veiligheidsrisico's en gedragingen die we zien.

Deskundigheidsbevordering

Gedurende 2022 heeft Woonvorm de Passie verschillende stappen ondernomen om de deskundigheid van medewerkers onder de aandacht te brengen en te bevorderen.

Slim subsidie

Gedurende 2022 is de SLIM subsidie aangevraagd en toegekend. Met het doorlichten van de organisatie en het daaruit voortvloeiende opleidings- en ontwikkelplan kan Woonvorm de Passie gerichte keuzes maken om de gewenste ontwikkeling van werknemers te organiseren. Daarnaast krijgen de werknemers meer zicht op hun eigen ontwikkelpotentieel doordat ze een loopbaanadvies ontvangen. Bovendien wordt met het invoeren van een systeem van ontwikkelgesprekken de dialoog tussen werkgever en werknemer structureel gefaciliteerd.

Er zal gedurende 2023 een 0-meting plaatsvinden met als doel in beeld te brengen welke opleidingsbehoeften er zijn en welke verdere behoeften in verband met (door)ontwikkeling en carrièremogelijkheden. Daarnaast wordt er een kritische blik geworpen op functiedifferentiatie en het eventueel organiseren van themabijeenkomsten. Totdat huidige werkprocessen en -afspraken herzien zijn hanteert Woonvorm de Passie haar huidige werkwijze, bestaande uit:

Evaluatiegesprekken

Elke zes maanden vinden er evaluatiegesprekken (POP-gesprekken) plaats met de medewerkers van Woonvorm de Passie. Tijdens deze gesprekken wordt gebruik gemaakt van een vast format, waarin verschillende onderwerpen aan bod komen. Er wordt altijd teruggekeken naar het vorige gesprek en bovendien worden gemaakte afspraken besproken. Daarnaast is er ruimte voor persoonlijke zaken, zoals hoe het met iemand gaat op persoonlijk vlak, hoe de samenwerking met collega's verloopt en hoe het contact met de leidinggevende wordt ervaren. Ook worden eventuele opleidingswensen en -behoeften besproken en worden concrete doelen en actiepunten vastgesteld. Deze gesprekken dragen bij aan het bewustzijn van de eigen kennis en vaardigheden van de medewerkers en stellen de organisatie in staat in te spelen op hun wensen en behoeften.

Scholingsplan

Er ligt een opleiding & ontwikkelbeleid waarin ook opgenomen staat welke competenties het personeel behoort te hebben. In combinatie met evaluatiegesprekken wordt er op basis van maatwerk afspraken gemaakt over scholingen en opleidingen. Echter zal er met de SLIM subsidie een professionaliseringslag gemaakt worden op het scholingsplan en opleidingsbeleid.

Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie

Kwaliteitsrapport 2021

Met behulp van dit kwaliteitsrapport heeft Woonvorm de Passie inzicht gegeven in de kwaliteit van zorg en ondersteuning vanuit verschillende perspectieven, namelijk die van cliënten, medewerkers, bestuur en Raad van Commissarissen. Dit rapport heeft als doel transparantie te bieden aan belanghebbenden buiten de organisatie over de kwaliteit van de geleverde zorg. Daarnaast biedt het inzicht in verbeterpunten en focuspunten voor de organisatie zelf om de dienstverlening te verbeteren. Het rapport kan dienen als leidraad tijdens (intern) overleg. Het volgende hoofdstuk bevat een samenvatting van het kwaliteitsrapport en een overzicht van de lopende verbeterpunten die betrekking hebben op de kwaliteit van zorg en ondersteuning en de ervaren kwaliteit van werk van medewerkers.

Externe visitatie

Op 11 april 2023 heeft bij Woonvorm De Passie (locatie Oosterhout) een externe visitatie plaatsgevonden in het kader van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. De vorm was een open gesprek tussen de leden van het visitatieteam (commissie) en vertegenwoordigers van Woonvorm De Passie. De commissie bestond uit een teamcoördinator, medewerker kwaliteit en informatie en een stagiaire vanuit Kubuszorg. De commissie kreeg een rondleiding op locatie. Vanuit Woonvorm De Passie namen deel de bestuurder en een medewerker/begeleider.

Het gesprek ging over (de vorm, inhoud en uitstraling van) het kwaliteitsrapport zelf en over het beeld dat de leden van de visitatiecommissie uit het rapport gekregen hebben over de kwaliteit van zorg bij Woonvorm De Passie. Het was een open gesprek, waarbij transparantie nagestreefd werd.

Het gesprek

De aanwezigen stellen zichzelf voor, waarna het gesprek van start gaat. De leden van de visitatiecommissie spreken hun complimenten uit over het rapport. Zij zien de visie en de missie van Woonvorm De Passie duidelijk in het rapport terugkomen. Het rapport is duidelijk beschreven.

Hieronder staan de bevindingen van de reflectie van Kubuszorg ten aanzien van het rapport van Woonvorm De Passie.

Documentbeoordeling

1. *Wat is jullie algehele indruk van de inhoud van het kwaliteitsrapport?*
 - Het kwaliteitsrapport geeft een goed beeld van Woonvorm De Passie.
 - Het kwaliteitsrapport zit goed in elkaar. Het is overzichtelijk, informatief met goede toelichting.
 - Het kwaliteitsrapport straalt in hoge mate uit wat wij ook bij de visitatie hebben gezien. De familiere sfeer, het huiselijke gevoel, de betrokkenheid en warmte van de organisatie zijn zowel zichtbaar in het rapport als tijdens de visitatie. De plek waar je mag zijn wie je bent, is zichtbaar op locatie en voelbaar in de rapportage.
 - Woonvorm De Passie heeft zeer zorgvuldig de pijlers van de kwaliteit benoemd, beschreven, verklaard en onderbouwd.
2. *Welke onderdelen uit het kwaliteitsrapport vallen positief op in relatie tot kwaliteit van zorg en bestaan?*
 - In de gesprekken en verhalen weerklinkt de gedreven manier van werken. De gedrevenheid is duidelijk terug te lezen in het rapport.

- Een waardevolle manier om de regie van een cliënt tot zijn recht te laten komen, is de manier van het samenstellen van de cliëntgroepen in de woning in combinatie met de taken, die zij daar vervullen vanuit hun eigen 'krachten'.
- Het (h)erkennen van aspecten in de zorg waar verbetering in mogelijk is. Op deze aspecten worden verbeteringsuggesties voorgesteld en ingezet.
- De Passie zet scholing in om de kwaliteit van zorginhoud te verbeteren.
- Er wordt methodisch en cyclisch gewerkt.
- Medewerkers zijn erg tevreden over het werken bij Woonvorm De Passie. De resultaten van het Medewerkerstevredenheidsonderzoek wijzen dit uit, met een 8 als eindscore.
- De cliënten bij Woonvorm de Passie doen mee in de maatschappij, participatie van cliënten in de samenleving wordt gestimuleerd.
- De familiere attitude van de organisatie en de daarmee beoogde openheid en het gevoel van welkom te zijn, wordt als positief ervaren door de visitatiecommissie.
- Het betrekken van verwanten en het actief verbinden met de omgeving en het netwerk leidt tot een verbindende grondhouding bij de buurt, de omgeving en de gemeente. De maatschappelijke betrokkenheid van Woonvorm De Passie is duidelijk zichtbaar en leidt tot een goed contact met het netwerk.
- De verbinding tussen cliënten en medewerkers wordt gestimuleerd. De Passie investeert in de ontwikkeling van medewerkers en hun passie. Scholing wordt op maat ingezet en individueel beoordeeld. De wensen van medewerkers worden hierin gehoord en waar het mogelijk en passend is, wordt met een individuele benadering scholing ingezet.

3. *Welke onderdelen uit het kwaliteitsrapport vallen negatief op in relatie tot kwaliteit van zorg en bestaan?*

In de rapportage zijn geen onderdelen te noemen die negatief opvallen. Wel kan er sprake zijn van verbeterpunten.

Tijdens de visitatie is gevraagd wat er gebeurt als een cliënt niet goed de regie pakt en niet de keuzes maakt die goed voor hem/haar zijn. Wat doe je dan? En wat als het niet afdoende is en de cliënt werkelijk anders denkt.

Dit komt wat ons betreft onvoldoende naar voren in de kwaliteitsrapportage. Tijdens de externe visitatie kon goed worden uitgelegd wat Woonvorm De Passie doet, wie zij inschakelen en betrekken bij dit soort dilemma's en met welke partners zij daarin de samenwerking zoeken. Dit had meer tot uitdrukking mogen komen in het verslag. De manieren van benadering bij complexere materie zegt namelijk iets over de kwaliteit. En de kwaliteit is voor zover de visitatiecommissie dit kan beoordelen, prima op orde.

4. *Wat is jullie algehele indruk van de wijze waarop De Passie bezig is met het streven naar continue verbetering van de kwaliteit van zorg en bestaan? Welke aspecten springen er hierbij positief uit? En welke aspecten blijven naar jullie beeld wat achter?*

Tijdens de externe visitatie werd de visitatiecommissie warm ontvangen. Het gevoel dat de deur open staat en dat mensen welkom zijn, was direct voelbaar. Dit maakt dat de organisatie toegankelijk is en helemaal op haar plaats lijkt binnen de wijk.

De Passie heeft haar naam weloverwogen gekozen. De organisatie ademt uit dat de problematieken niet voorop staan. Dat je mag zijn wie je bent, en eventuele complexiteiten gezien worden als uitdagingen. Dit vormt mede de grondhouding van de medewerkers. Belangrijk blijft hierbij dat de organisatie dit niet als vanzelfsprekend gaat zien, maar juist hierin bewust bekwaam blijft. Het "zo normaal mogelijk" omgaan met elkaar en de "familiaire

sfeer“ moet niet als vanzelfsprekend gevoeld gaan worden. Omdat deze grondhouding heel voelbaar is, kan dit een valkuil worden.

Wat opvalt maar wat minder zichtbaar is in het rapport, is het nastreven van volwaardig burgerschap. Dit komt tot uiting in het meedoen in de samenleving. Vermaatschappelijking wordt door de Passie ingezet; als de buurt iets geeft, dan geven zij iets terug. Dit kan beter omschreven worden in de rapportage. Woonvorm De Passie lijkt omarmd te zijn door de wijk. Daarmee wordt de kwaliteit van bestaan voor hun cliënten vergroot. De cliënten kennen diverse uitdagingen in het leven en hiermee wordt de drempel naar de maatschappij verlaagd.

De korte lijnen binnen de organisatie worden genoemd en geroemd door het personeel en de verwanten. Hierbij lijkt het heel duidelijk dat de betrokkenheid van de directie op de werkvloer drempelverlagend werkt voor het team. De directie is aanspreekbaar, reageert snel, ziet wat er gebeurt en ziet ook wat het team en de cliënten nodig hebben. Hierdoor is er een risico op rolvervuiling. Echter geeft het team aan deze betrokkenheid als positief te ervaren. Er was geen drempel voelbaar bij de externe visitatie naar de directie.

De Passie zet scholing in op individuele basis. Zij geven in de rapportage aan, dat met ingang van het nieuwe kalenderjaar een scholingsplan gemaakt wordt. Dit plan zal de kwalitatieve groei van de organisatie professionaliseren en concreet handen en voeten geven. De visitatiecommissie is positief over deze ontwikkeling.

5. *Welke suggesties hebben jullie voor De Passie om de kwaliteit van zorg en bestaan verder te verhogen?*

Wij adviseren De Passie bewust te zijn dat de uitstraling niet vanzelfsprekend is, maar dat er werkelijke passie achter zit. Vanuit die waarden kan je doorbouwen aan een passievolle organisatie.

Successen zijn er om gevierd te worden. Ons advies is om hiervoor de tijd en de rust te nemen en niet te snel aan voorbij te gaan. Daarna kan je weer terugkeren naar jullie passie voor het vak.

Mogelijk kan een ZRM (Zelfredzaamheid-Matrix) instrument jullie helpen om nog beter en specifieker in kaart te brengen wat de hulpvragen en ontwikkelingsmogelijkheden zijn voor jullie cliënten. Dit instrument kan jullie helpen om tijdig of snel een daling van het functioneringsniveau te signaleren, waarbij professionele hulp nodig kan zijn of ingezet kan worden.

Tot slot

De visitatie door de commissie wordt als positief beoordeeld. Woonvorm de Passie doet haar naam eer aan; de passie straalt er aan alle kanten vanaf. Het open karakter en de open sfeer heeft de commissie als heel positief ervaren. Kwalitatieve zorg met professionele afstand en betrokkenheid zijn positieve bevindingen van de commissie. Zij wenst de organisatie veel succes met het verder bouwen aan een mooie passievolle zorgorganisatie.

Conclusie en Samenvatting

Samenvattende brief Directie

Beste lezer,

Met trots kijken we terug op het jaar 2022, met als hoogtepunt het vieren van het 5-jarige bestaan van Woonvorm de Passie. Deze hebben we gevierd met al onze cliënten en medewerkers. We kijken terug op een fantastische dag waarop we er met zijn allen een feestje van hebben gemaakt én we hebben stilgestaan bij de afgelopen jaren. Een greep uit de ontwikkelingen en uitdagingen van de afgelopen jaren zijn het openen van nieuwe woningen, de nieuwe dagbesteding, een coronapandemie en de toenemende krapte op de arbeidsmarkt.

Over de afgelopen jaren hebben we ons als organisatie verder mogen ontwikkelen en zijn we verder geprofessionaliseerd. Om ook in de toekomst onze ouder wordende doelgroep te kunnen blijven ondersteunen, is er in 2022 een toekomstplan opgesteld. Door toenemende fysieke uitdagingen bij de ouder wordende doelgroep, proberen we met dit plan tijdig te anticiperen met als doel mee te groeien met de zorgvraag van onze bewoners.

Ook de cliëntenraad heeft prachtige stappen gemaakt over de afgelopen periode. De cliëntenraad is de stem van onze cliënten en heeft in 2021 een vliegende start gemaakt met de ondersteuning van Zorgbelang. Gedurende 2022 hebben zij de draad steeds verder zelfstandig opgepakt. Elke woongroep wordt inmiddels vertegenwoordigd door één of twee leden in de raad, zodat elke woning vertegenwoordigd is.

Een andere mooie ontwikkeling over 2022 is onze vernieuwde website. Deze is eind 2022 online gekomen, na hard werken. Het brengt een frisse uitstraling waarop alle informatie goed vindbaar is. De volgende stap in onze (digitale) ontwikkeling zal de implementatie van een nieuw ECD zijn in 2023.

2022 is voor ons een jaar geweest welke, meer dan in andere jaren, in het teken stond van tevredenheid van onze medewerkers. Zonder onze hardwerkende medewerkers zou de kwaliteit van zorgverlening niet op het huidige niveau zitten. Wij zijn dan ook trots op hen, en willen voor hen een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven. Op basis van feedback en gesprekken hebben we uiteindelijk de WKR geïntroduceerd én zullen we over de komende periode aan de slag gaan met de SLIM subsidie.

Onze bewoners en medewerkers hebben over 2022 een jaar mogen doormaken waarin corona niet de boventoon heeft gevoerd. We hebben met elkaar een manier gevonden om met corona om te gaan, we laten het niet meer ons dagelijks leven beïnvloeden. Al met al zijn we ontzettend trots op de manier waarop we de draai weer mét elkaar hebben gevonden.

Lindsey Spanjers
 Sharon Wels

Conclusie

Al met al blikken we terug op een mooi jaar waarin we mooie stappen hebben gezet naar een professioneel bedrijf die kwalitatief goede zorg biedt voor al haar bewoners en ambulante cliënten. Het kwaliteitsrapport heeft ons wederom doen dwingen terug te kijken op 2022, waarmee we een aantal actiepunten hebben kunnen formuleren voor 2023. In het kwaliteitsrapport van 2023 zal hierop teruggepakt worden.

Overig

Cliëntenraad over Woonvorm de Passie

Mijn naam is Christianne Hartholt, woonachtig in Heteren en ik werk als ambulante begeleider in de gehandicaptenzorg. Hierbij bied ik ondersteuning tijdens de persoonlijke verzorging en/of individuele begeleiding aan kinderen in het onderwijs.

Op de vraag of ik bij de cliëntenraad wilde komen, hoefde ik niet lang te denken. Ik heb namelijk zelf ook een jaar met veel liefde en plezier bij de Passie gewerkt. Ik heb een hele leuke tijd gehad hier en werd gelijk enthousiast om op deze manier toch nog betrokken te zijn. Vanaf november 2022 ben ik de voorzitter van de cliëntenraad van de Passie.

Er is vanuit iedere groep een cliënt en/of verwant(en) betrokken bij de cliëntenraad. Wat ik bijzonder vind om te zien is dat iedere groep op deze manier een aanspreekpunt heeft. Hierdoor krijgen alle cliënten inspraak op hun eigen locatie en kunnen ze zo hun wensen doorgeven.

De komende maanden hoop ik dat we, in samenwerking met de directie, de zorg nóg beter kunnen afstemmen op de belangen van de cliënten.

Hartelijke groet,

Christianne Hartholt

Raad van Commissarissen over het rapport

Vanuit haar visie probeert De Passie een warme en zelfs familiale organisatie te zijn voor de bewoners. Medewerkers laten zien mee te denken met de behoeften van bewoners en zijn in staat situationeel in het belang van de cliënt te handelen. Door middel van huiskamer-overleggen kunnen bewoners laagdrempelig meedenken over hun woonlocatie. Ook op bestuurlijk niveau heeft De Passie het contact met de cliënten geborgd en versterkt door in 2022 de cliëntenraad te professionaliseren. De nauwe band tussen cliënten enerzijds en de zorgverlening anderzijds is niet alleen het handelsmerk van De Passie, maar ook haar belangrijkste kwaliteitskenmerk.

De medewerkerstevredenheid van De Passie is hoog, ondanks dat deze licht is afgenomen. Men name de variatie in het werk en de afwezigheid van managementlagen wordt positief gewaardeerd. Het is zaak deze sterke kanten te behouden mocht de organisatie verder gaan groeien de komende jaren.

De RvC is zich bewust van de krapte op de arbeidsmarkt en erkent dit als risico voor De Passie. Diensten kunnen lastiger worden opgevuld of er kan een minder goede match gemaakt worden tussen een vacature en sollicitanten. Het bestuur zet goed in op werving van nieuw personeel, maar laat ook zien het zittende personeel te willen behouden. Onder andere door scholing en het bieden van ontwikkelmogelijkheden. Het team is in de 2022 heel stabiel gebleven, wat goed is voor de kwaliteit en continuïteit.

Het bestuur brengt op steeds professionelere wijze de risico's voor de onderneming in kaart en voorziet die van beheersingsmaatregelen. Daardoor kan beter geanticipeerd worden op mogelijk onheil. Ook het bewustzijn is gegroeid welke cruciale rol de bestuurders spelen in de organisatie. Met een ontstentenisregeling wordt de continuïteit van de organisatie geborgd mocht een bestuurder voor langere tijd uitvallen.

Ook in de 2022 is De Passie extern geaudit door Perspekt en heeft daarbij het PREZO-keurmerk behouden. Daarnaast is er begin 2023 een externe visitatie geweest in het kader van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Uit het verslag van de visitatie blijkt dat men zeer tevreden is over geleverde kwaliteit door De Passie en daar sluiten we ons als Raad van Commissarissen graag bij aan.

Martijn Leisink