

Stichting De Rozelaar

Jaarverslag 2013

Visie van De Rozelaar

Wij geloven dat God de Schepper van al het leven is. Dit motiveert ons in onze verantwoordelijkheid voor de zorg aan en de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking. Wij vinden iedereen uniek, gelijkwaardig en waardevol. Met respect voor ieders unieke kwaliteiten ondersteunen wij onze cliënten hun talenten te ontwikkelen en te gebruiken. Wij doen dit vanuit een protestants-christelijk perspectief, waarbij waarden als respect, geborgenheid en toewijding leidraad zijn.

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	<i>4</i>
<i>Visie van De Rozelaar.....</i>	<i>5</i>
<i>Raad van Toezicht.....</i>	<i>7</i>
<i>Strategie en Beleid.....</i>	<i>10</i>
<i>Management van medewerkers.....</i>	<i>14</i>
<i>Management van processen</i>	<i>16</i>
<i>Waardering door cliënten</i>	<i>19</i>
<i>Waardering door medewerkers.....</i>	<i>22</i>
<i>Reacties uit de samenleving</i>	<i>23</i>

Inleiding

De Rozelaar is een organisatie die vanuit een christelijke visie ondersteuning biedt aan mensen met een verstandelijke beperking. Ruim 180 deelnemers in de dagbesteding en 70 bewoners krijgen begeleiding bij hun werk, in de thuissituatie en in het wonen. Kernwoorden van waaruit de begeleiding geboden wordt zijn respect, geborgenheid en toewijding, samengevat in de slogan "Geloven in goede zorg".

In 2013 bestond De Rozelaar 30 jaar en met alle betrokkenen hebben we dit gevierd! Daarnaast stond 2013 in het teken van voorbereidingen op de decentralisaties in 2015 en de inpassingen van de vervoerskortingen van de dagbesteding. Voor een toekomstbestendige dagbesteding zijn beleidsuitgangspunten vastgesteld en vandaaruit zijn vele veranderingen ingezet en uitgevoerd. Een enorme opgave die veel tijd en energie heeft gevraagd van alle medewerkers in de dagbesteding.

In 2013 zijn er duidelijke stappen gezet in het kwaliteitsbeleid, de invoering van de functie behandeling en het proces om te komen tot een Elektronisch Cliënten Dossier. Uit de directiebeoordeling van de kwaliteitsanalyse en de jaarplannen blijkt dat er enorm veel werk is verricht en dat De Rozelaar volop in ontwikkeling is.

De Rozelaar kent een hoge medewerkerstevredenheid en een geweldige cliënttevredenheid, zaken waar we trots op kunnen zijn. De Rozelaar biedt kwalitatief goede begeleiding en zorg aan mensen met een beperking en heeft de ambitie dit ook in de komende jaren te continueren.

We hechten aan duidelijkheid en transparantie en met dit jaardocument willen we graag verantwoording doen over het beleid en de werkzaamheden in 2013. Daarnaast biedt het ons de mogelijkheid om alle medewerkers en vrijwilligers te bedanken voor hun inzet. Dank voor de zorg voor onze cliënten. Een speciaal woord van dank voor de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. Zij hebben zich in 2013 ingezet om de koers voor De Rozelaar mede te bepalen, om hier advies over te geven. Hiervoor hartelijke dank! Met dankbaarheid en in de overtuiging dat het God is die ons dit jaar en de afgelopen dertig jaar kracht heeft gegeven, presenteren we dit jaarverslag.

Jan Vogel
Directeur-bestuurder

Visie van De Rozelaar

Identiteit

Het jaarplan 2013 begon met het thema identiteit: *'...Maar behalve goede, professionele zorg en begeleiding, heeft De Rozelaar ook een diepere dimensie. En dat staat verwoord in onze slogan: Wij geloven in goede zorg. Onze protestants-christelijke identiteit is ons kostbaar.'* Ook in dit jaarverslag wordt hiermee begonnen, omdat dit de grondslag is van waaruit De Rozelaar haar werk doet. In het afgelopen jaar zijn er veel gesprekken geweest over wat dit betekent voor het werk, met als resultaat dat er nieuwe documenten zijn opgesteld:

- Visie/missie
- Gedragscode voor medewerkers
- Uitwerking van de identiteit voor wonen en dagbesteding

Voordat dit tot stand gekomen is, zijn intensieve en boeiende gesprekken gevoerd. Een belangrijk speerpunt in 2013 was om alle medewerkers te betrekken bij dit project, zodat de identiteit door iedereen gedragen wordt. Medewerkers zijn daarom uitgenodigd om identiteitsworkshops bij te wonen. Zo'n 86 mensen hebben hiervan gebruik gemaakt.

Doelstelling van workshops:

Overeenstemming over hoe de christelijke identiteit van de organisatie vorm wordt gegeven en hoe De Rozelaar deze identiteit gaat uitdragen naar elkaar en naar de cliënt en zijn/haar omgeving.

Tijdens de workshops werden prikkelende stellingen geponeerd en is uitgebreid aandacht geschonken aan de kernwaarden van De Rozelaar. Tijdens de evaluaties en 'de gesprekken op de gangen' hebben medewerkers aangegeven dat zij deze workshops als heel waardevol hebben ervaren en dat zij graag willen dat de dialoog hierover blijft. In 2014 is er een vervolgtraject over de borging van de identiteit.

Visie van De Rozelaar

Wij geloven dat God de Schepper van al het leven is. Dit motiveert ons in onze verantwoordelijkheid voor de zorg aan en de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking. Wij vinden iedereen uniek, gelijkwaardig en waardevol. Met respect voor ieders unieke kwaliteiten ondersteunen wij onze cliënten hun talenten te ontwikkelen en te gebruiken. Wij doen dit vanuit een protestants-christelijk perspectief, waarbij waarden als respect, geborgenheid en toewijding leidraad zijn.

<p>Hoger doel <i>Waarom bestaat De Rozelaar?</i></p> <p>De Rozelaar wil mensen met een verstandelijke beperking zo volwaardig mogelijk laten participeren in de samenleving. Dit doen wij vanuit een protestants-christelijke levensvisie.</p>	<p>Gewaagd doel <i>Waarheen gaat De Rozelaar?</i></p> <p>De Rozelaar wil de beste zorg bieden aan mensen met een verstandelijke beperking. Medewerkers blinken uit in betrokkenheid, eigenheid en innovatief vermogen.</p>
<p>Kernkwaliteiten <i>Waar in blinken de medewerkers van De Rozelaar uit?</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Betrouwbaar 2. Betrokken 3. Deskundig 	<p>Kernwaarden <i>Welke diepgewortelde overtuigingen kent De Rozelaar?</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respect 2. Geborgenheid 3. Toewijding

Raad van Toezicht

De Rozelaar is eind 2012 overgegaan naar het Raad van Toezicht/Raad van bestuur model. Het doel van de good governance code is het vastleggen van breed gedragen normen voor goed bestuur, toezicht en verantwoording naar relevante partijen en de invloed en betrokkenheid van belanghebbenden bij het beleid van de zorginstellingen. Daarnaast beogen de zorgbranches hiermee een stroomlijning van de gevraagde informatie en de vermindering van het externe toezicht, door een versterking van het interne toezicht. In 2013 heeft het nieuwe bestuursmodel zich verder ontwikkeld. Hieronder het jaarverslag van de Raad van Toezicht.

Jaarverslag Raad van Toezicht (RvT) 2013

De Raad van Toezicht van De Rozelaar legt door middel van dit jaarverslag publieke verantwoording af van zijn functioneren over het jaar 2013. Dit jaar was tevens het eerste volledige jaar dat de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur functioneerden volgens de Governance code in de zorg. Bestuur en toezicht zijn formeel twee organen.

Visie

De visie op het toezicht houden is dat de Raad van Toezicht door de management rapportages die zij ontvangt van de Raad van Bestuur en door andere informatiebronnen goed zicht krijgt op het functioneren van de organisatie. De Raad van Toezicht wil geen orgaan op afstand zijn, maar bevindt zich dicht bij de Raad van Bestuur en de organisatie. De Raad van Toezicht is zich er van bewust dat de rol van toezichthouder goed ingevuld dient te worden.

Uitgangspunten toezicht houden

Voor de Raad van Toezicht zijn de belangrijkste uitgangspunten voor het toezicht houden:

- Alles vindt plaats met inachtneming van de wettelijke kaders.
- De doel- en grondslagformulering die zijn vastgelegd in de statuten van de Stichting zijn kader stellend.
- De beleidsplannen van de Stichting.
- Resultaatgericht management.
- De verantwoordelijkheden zijn laag in de organisatie gelegd.
- Er is een goede taakverdeling tussen de Raad van Bestuur en de managers.

Samenstelling

De Raad van Toezicht is op 1 januari 2013 gestart met vijf leden te weten de heren

E. Klein (vz)
M.T.J. Blanken
T. van de Bospoort
H. Jonker
L. van den Pol.

Na een verkiezingsprocedure zijn in 2013 twee nieuwe leden benoemd, de heren

H.A. Klein Obbink
M. Wijnen.

Bij deze werving is de profielschets gebruikt.

Op 31 december 2013 bestond de Raad van Toezicht uit zeven personen. Er is een nieuw rooster van aftreden opgesteld.

Bezoldiging

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen geen bezoldiging.

Uitvoeren taken

De Raad van Toezicht heeft in 2013 de taken en bevoegdheden uitgevoerd zoals opgenomen in de statuten en het reglement RvT. Naast het houden van toezicht op het bestuur betrof het specifiek:

- Goedkeuren van de begroting en het jaarverslag/de jaarrekening;
- Toezicht op de naleving door Raad van Bestuur van de wettelijke verplichtingen en de Governance code;
- Toezicht op de naleving van het realiseren van de doelen die gesteld zijn;
- Toezicht op de rechtmatige verwerving en doelmatige besteding van de middelen;
- Het aanwijzen van de accountant.

Vergaderingen

De Raad van Toezicht heeft in het afgelopen jaar vier keer vergaderd in een reguliere vergadering. Van alle vergaderingen van de Raad van Toezicht worden notulen gemaakt. Er zijn in 2013 twee vergaderingen geweest voor de werving van nieuwe toezichthouders.

Evaluatie functioneren Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats van het functioneren van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. De evaluaties van de Raad van Toezicht en van de Raad van Bestuur kwamen aan de orde tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht d.d. 12 september 2013. Van deze vergadering zijn notulen gemaakt.

Cliëntenraad

Er is jaarlijks overleg van de Raad van Toezicht met de Cliëntenraad.

Ondernemingsraad

Er is jaarlijks overleg van de Raad van Toezicht met de Ondernemingsraad.

Oudercontactavond

De Raad van Toezicht heeft in 2013 de jaarlijkse oudercontactavond geïnitieerd. Tijdens deze bijeenkomst is het nieuwe bestuursmodel toegelicht en zijn de ontwikkelingen in de gehandicaptenzorg en de ontwikkelingen binnen De Rozelaar besproken.

Informatievoorziening

De Raad van Bestuur verschaft de Raad van Toezicht tijdig de informatie die nodig is om goed te kunnen functioneren. In de regel gebeurt dit als voorbereiding op, dan wel tijdens de vergaderingen van de Raad van Toezicht. Indien daartoe aanleiding is voorziet de Raad van Bestuur de Raad van Toezicht tussentijds van relevante informatie.

De Raad van Toezicht ziet er op toe dat de Raad van Bestuur regelmatig rapporteert aan de Raad van Toezicht over de realisering van de maatschappelijke functie en de opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen.

Bespreekpunten

De Raad van Bestuur heeft de Raad van Toezicht over de ontwikkeling in de zorg, de AWBZ/WMO/participatiewet geïnformeerd. Hierbij gaat het om de visie en de koers van de organisatie en hoe die bepaald wordt. De Raad van Toezicht heeft als sparringpartner van de Raad van Bestuur gefunctioneerd.

Behalve de informatie die de bestuurder verstrekt, zorgt de Raad van Toezicht ook voor andere informatiebronnen. Dit betekent dat er ook (informele) gesprekken zijn met medewerkers.

Er zijn veel onderwerpen op de vergaderingen van de Raad van Toezicht besproken in 2013. We noemen u:

- Begroting 2013
- Jaarrekening 2012 en accountantsverslag
- Jaarverslag 2012

- Jaarplan 2013
- Strategie
- Liquiditeitsbegroting
- Managementrapportages
- Tevredenheidonderzoeken
- Decentralisaties in de zorg
- Monitoringschema

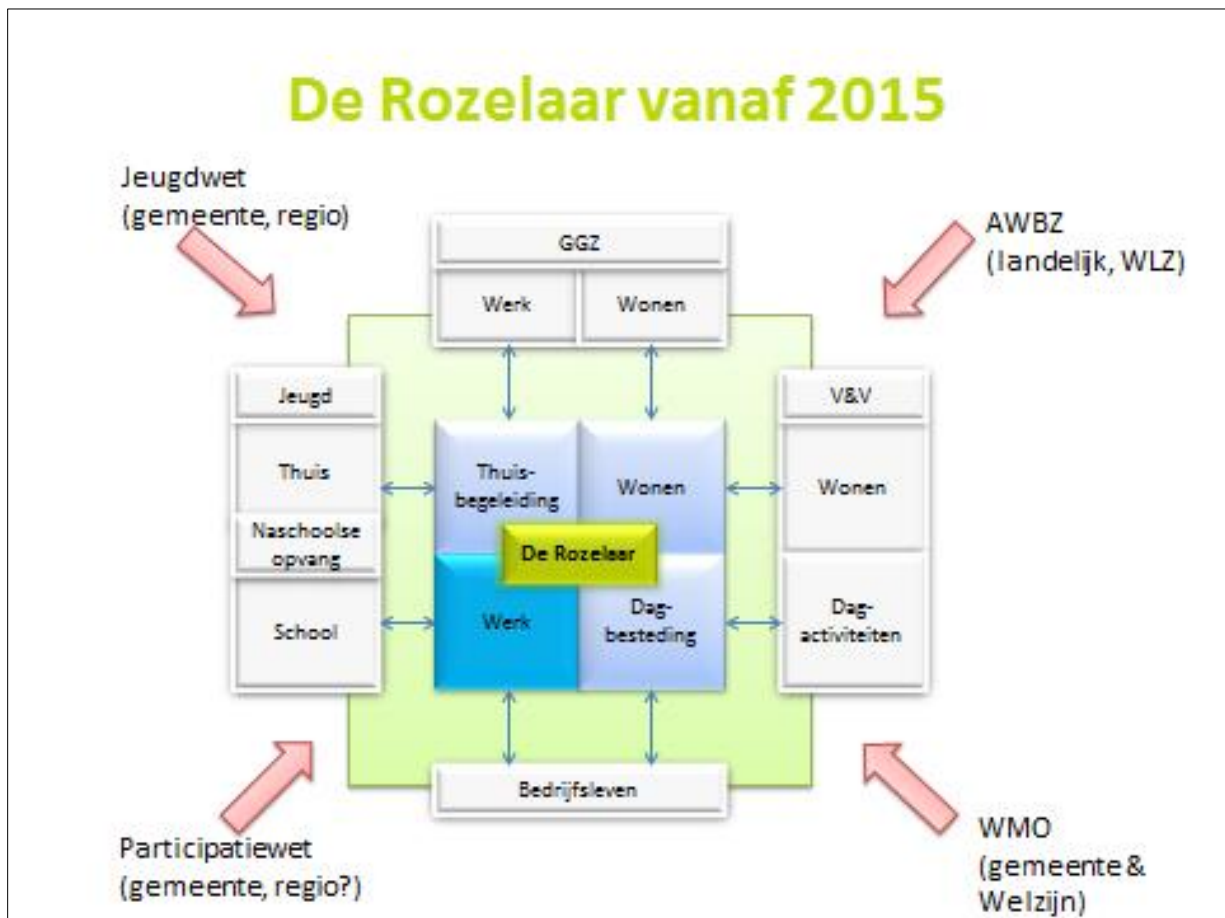
Tenslotte

De Raad van Toezicht is van mening dat in 2013 een bijdrage is geleverd aan het realiseren van de doelstellingen van De Rozelaar, zoals die verwoord zijn in de statuten en in de visie van De Rozelaar. Voor de behaalde resultaten wordt verwezen naar het jaarverslag en de jaarrekening van De Rozelaar.

De Raad van Toezicht spreekt de wens uit dat de medewerkers van De Rozelaar hun werk voor de cliënten met vreugde mogen doen. Bovenal dat de Heere hun werk zal zegenen.

Mei 2014,
Raad van Toezicht

Strategie en Beleid



De ontwikkelingen in de samenleving krijgen een enorme invloed op De Rozelaar de komende jaren. Veranderende financieringen geven nieuwe impulsen aan samenwerkingen in de ketens en met andere zorgpartijen. De Rozelaar biedt al 30 jaar begeleiding aan mensen met een beperking en waar mogelijk zullen er samenwerkingen ontstaan met o.a. de ouderenzorg, de jeugd en GGZ. Dit geeft ook veranderingen voor de functie-inhoud van het begeleidend personeel en vraagt om een flexibele organisatie waarbij medewerkers betrokken en flexibel zijn. Het vraagt om visie en er zullen keuzes gemaakt moeten worden. De Rozelaar ziet dit alles niet als bedreiging maar ziet in deze ontwikkelingen ook kansen en wil zich in de regio Barneveld, Putten en Nijkerk als professionele partner presenteren.

Ontwikkelingen dagbesteding

De Rozelaar vindt het belangrijk dat cliënten zo volwaardig mogelijk kunnen participeren in de samenleving. Goede dagbesteding is daarbij van groot belang als middel om zingeving te creëren. Als gevolg van forse bezuinigingen vanaf 1 januari 2013 op het vervoer van cliënten van de dagbesteding heeft De Rozelaar als uitgangspunt geformuleerd dat onze cliënten dagbesteding aangeboden krijgen op een locatie die zo dicht mogelijk is gelegen bij hun woonlocatie.

De Rozelaar wil in Barneveld, Nijkerk en Putten aan zoveel mogelijk cliënten kwalitatief goede dagbesteding bieden. Om dit te kunnen bereiken wil De Rozelaar in deze plaatsen een veelzijdig aanbod aan dagbesteding bieden op verschillende terreinen en op verschillende niveaus. Dit

veelzijdige aanbod wordt gebaseerd op 5 pijlers. Dit zijn 5 categorieën waarin we de dagbesteding hebben ingedeeld. Zij vormen met elkaar een breed en gevarieerd aanbod aan werkzaamheden en activiteiten. Ons doel is dat elke locatie dagbesteding kan bieden uit elke pijler en daarmee kan voorzien in de behoefte aan dagbesteding van zoveel mogelijk cliënten. Een uitzondering daarop is de dagbesteding voor Ernstig Meervoudig Beperkte (EMB) cliënten. Voor deze cliënten zijn specifieke voorzieningen en deskundigheid nodig die we niet op elke locatie kunnen bieden.

De 5 pijlers

De werkzaamheden en activiteiten voor de cliënten van De Rozelaar zijn in te delen in de volgende categorieën / pijlers, met eronder telkens enkele voorbeelden:

1. Dienstverlening
 - Koffie en theevoorziening
 - Schoonmaken, afwassen
 - Ontspanning bieden aan ouderen: wandelen, spelletjes
2. Natuur
 - Kweken groente en fruit, tuinonderhoud
 - verzorging van dieren
 - haardhout zagen
3. Ambachten
 - Houtbewerking
 - Bakken van ambachtelijke producten (taarten, cupcakes enz.)
 - Kaarsen maken
4. Productie
 - Verzorgen van mailingen
 - Digitaliseren van analoge bestanden (foto's, dia's, video's)
 - assemblage
5. Beleving en vitaliteit
 - Beweging, Sport en Spel, fitness
 - Snoezelen
 - Wandelen

Het is de bedoeling dat in elke vestigingsplaats (Barneveld, Nijkerk en Putten) uit elke pijler iets aangeboden kan worden, afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van de cliënten. Locaties worden niet meer gekenmerkt door een bepaald karakter dat tot uitdrukking komt in bepaalde werkzaamheden en/of activiteiten, maar door veelzijdigheid en flexibiliteit. Hierdoor kan elke cliënt, met uitzondering van EMB deelnemers, goede en passende dagbesteding krijgen zonder dat hij / zij daarvoor onnodig ver hoeft te reizen.

In 2013 zijn er vele voorbereidingen getroffen om de noodzakelijke veranderingen mogelijk te maken. Vanaf januari 2014 zijn daarom de volgende veranderingen doorgevoerd:

Huisvesting

- De dagbesteding op de Rozenhoeve is per 31-12-2013 gestopt.
- Er is een tijdelijke huisvesting gevonden voor de cliënten uit Nijkerk en de Rozenhoeve. Dit is een gebouw van het Groenhorst College. Hier is een overeenkomst voor minimaal een jaar afgesloten, dit is afhankelijk van de ontwikkelingen bij De Schaffelaar.

- In 2014 zal besloten worden of de huidige dagbestedingslocatie in Nijkerk een blijvende passende locatie voor dagbesteding in Nijkerk is.
- Vanaf januari 2014 ontvangen cliënten uit Putten in de Samaritaan (Putten) hun dagbesteding

Vervoer

- De ritten zijn per januari 2014 aangepast aan de nieuwe locaties. Hierdoor kan een forse bezuiniging op het vervoer gerealiseerd worden:
- De cliënten betalen vanaf januari 2014 een eigen bijdrage. Vanaf 5 km zal er een bijdrage gevraagd worden van maximaal 25% van de totale vervoerskosten.
- De cliënten van De Rozerie worden vanaf januari met het reguliere vervoer vervoerd. De werktijden van cliënten in de Rozerie zijn daarom aangepast. Dit betekent dat de deelnemers vanaf 16.00 i.p.v. 17.30 opgehaald worden.

Locatie Rozenboog (Putten)

Er wordt momenteel volop gebouwd aan het woonzorgcentrum De Samaritaan in Putten. Er komen ouderenwoningen, verpleeghuisappartementen, een winkeltje, loungehoek en een medisch centrum. Sinds januari 2014 biedt De Rozelaar in het gebouw passende dagbesteding: Cliënten gaan de winkel bemannen, bedienen in de loungehoek en de tuin onderhouden. Er is ook een eigen groepsruimte voor deelnemers die behoefte hebben aan meer rust en veiligheid. Daar wordt licht arbeidsmatig werk verricht en digitaliseren deelnemers oude dia's en videobanden. Wil je komen werken? Je bent van harte welkom!

Bron www.rozelaar.nl

Geldersch Erf (Barneveld)

Cliënten voeren prachtige werkzaamheden uit. In hun eigen groepsruimtes verrichten ze bijvoorbeeld arbeidsmatig werk, zoals het demonteren van oude computers en inpakken van diervoer. Binnenkort gaan de deelnemers, samen met leerlingen van het Groenhorst College, ook terreinen onderhouden en dieren verzorgen. Het Geldersch Erf is een tijdelijke locatie tot de realisering van het Geldersch Erf bij Kasteel De Schaffelaar.

Bron www.rozelaar.nl

Ontwikkelingen functie behandeling

De Rozelaar biedt al meer dan 30 jaar dagbesteding en bijna 10 jaar begeleid wonen. Binnen deze functies wordt begeleiding en ondersteuning geboden bij alle dagelijkse handelingen in wonen, bij het werk en of dagbesteding. Naast deze begeleiding is er soms behoefte aan extra ondersteuning door een specialist. Hierbij denken we dan aan specialistische huisartsenzorg door een AVG (arts

verstandelijk gehandicapten) of gedragsdeskundige. Deze zaken vallen onder de functie 'verblijf met behandeling'. De functie heeft betrekking op cliënten die woonachtig zijn bij De Rozelaar en bovendien een ZorgZwaartePakket (ZZP) hebben van 5 of hoger. Eind 2013 betrof dit 29 cliënten. De Rozelaar heeft per 1 januari 2013 de erkenning voor deze functie. Door het integrale zorgaanbod dat De Rozelaar heeft, kan De Rozelaar voor een deel van haar cliënten nog beter voorzien in hun (zorg)behoefes.

Onder de functie behandeling vallen onder andere

- Medische zorg van algemene aard
- Psychiatrische zorg
- Farmaceutische zorg
- Hulpmiddelen
- Tandheelkundige zorg
- Kleding
- rolstoelen

De Rozelaar ontvangt vanuit het zorgkantoor een budget om dit integrale zorgaanbod te kunnen bekostigen.

Digitale ontwikkeling

Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

In 2013 heeft werkgroep DOZ onderzoek gedaan naar diverse ECD pakketten. In het najaar van 2013 is gekozen voor het aanschaffen van Pluriform van AdapCare. Zowel de cliëntregistratie als de financiële en personeelsadministratie zullen overgaan op Pluriform. In 2014 zal het ECD stapsgewijs ingevoerd worden. Voor dit traject zullen een projectleider en een applicatiebeheerder aangesteld worden.

Intranet (voorbereiding)

In 2013 heeft werkgroep DOZ eveneens een keuze gemaakt voor een leverancier van intranet. Te weten DoelgroepTV / Image33. In het najaar van 2013 is gestart met de bouw van het intranet en verloopt het project volgens planning. In het eerste kwartaal van 2014 zal er getest gaan worden. Planning is om voor de zomer live te gaan met het intranet.

Management van medewerkers

In het jaar 2013 is op het gebied van personele zaken vooral veel aandacht besteedt aan het verduidelijken van het functiebouwwerk binnen de afdeling Wonen, dit naar aanleiding van een aanbeveling uit het MTO van 2012. Ook voor diverse overhead-functies zijn de taakfunctie-omschrijvingen (TFO's) geüpdatet. Verder is in 2013 een aantal beleidsstukken opgesteld ten behoeve van het integrale personeelsbeleid, denk aan

- Arbeidsomstandighedenbeleid
- Roosterprotocol Vervoer
- Beleid Media Personeelsadvertenties
- Beleid Beroeps Praktijkvorming (BPV)

Aanpassing werktijden binnen Dagbesteding

Doordat de financiering van dagbesteding fors onder druk staat, heeft De Rozelaar in 2013 moeten besluiten om met ingang van 2014 de openingstijden, en daarmee ook de werktijden voor werknemers, te verkorten. De tweede helft van 2013 heeft in het teken gestaan van het zorgvuldig voorbereiden en doorvoeren van deze wijziging. Door het organiseren van informatiebijeenkomsten en verzenden van meerdere informatiebrieven aan zowel werknemers als ouders en verwanten heeft De Rozelaar uitvoering aan dit traject kunnen geven.

Preventiemedewerker en risico inventarisatie (RI&E)

Als organisatie zijn is De Rozelaar verplicht tot het aanstellen van een preventiemedewerker. Binnen De Rozelaar waren de taken en verantwoordelijkheden van de preventiemedewerker verdeeld over meerdere medewerkers. Per 1 oktober 2013 heeft De Rozelaar een preventiemedewerker aangesteld, zodat alles wat De Rozelaar doet op het gebied van preventie vanuit één medewerker gecoördineerd wordt. De preventiemedewerker heeft met name een coördinerende rol welke in 2014 steeds meer zichtbaar zal worden binnen de organisatie.

Naar aanleiding van de RI&E van september 2012 is een constateringstabel opgesteld. De nog openstaande actiepunten zijn in 2013 voor zover als mogelijk opgepakt. De nu nog openstaande actiepunten worden door de preventiemedewerker gemonitord.

Training verzuimbegeleiding voor leidinggevenden

Leidinggevenden hebben in 2013 deelgenomen aan een training omtrent verzuimbegeleiding. Het verzuimcijfer van De Rozelaar ligt al geruime tijd boven het landelijk gemiddelde. Door de leidinggevenden te trainen in de verzuimbegeleiding hoopt De Rozelaar het verzuimcijfer positief te kunnen beïnvloeden en verzuim in een vroeg stadium te voorkomen door eerder verzuimsignalen op te vangen.

Scholings- en ontwikkelingsbeleid

In het jaar 2013 zijn de organisatie brede opleidingen zoals BHV training en cursus Word basis georganiseerd. Met betrekking tot de training Risicovolle handelingen is een pilot e-learning gedaan, in 2014 zal dit verder uitgewerkt worden in een beleid.

De basiscursus BHV voor de nieuwe medewerkers is in mei georganiseerd. De herhalingen van genoemde opleidingen zijn in maart en november 2013. Daarnaast zijn er diverse individuele

opleidingen in de vorm van BBL gestart en een tweetal EVC procedures afgerond. Korte cursussen en trainingen in aanvulling op de beroepsinhoudelijke kennis zijn individueel afgestemd.

Klachten

Ook in 2013 zijn er geen klachten ingediend door medewerkers. Er is ook geen beroep gedaan op de externe vertrouwenspersoon.

Management van processen

Kwaliteitsbeleid

Externe Audit

Tijdens de surveillance bezoeken is het kwaliteit managementsysteem van Stichting De Rozelaar steekproefsgewijs beoordeeld volgens het certificatieschema HKZ Gehandicaptenzorg versie 2008. Lloyd's Register is van mening dat Stichting De Rozelaar voldoet aan de gestelde normen.

In 2013 is er hard gewerkt aan de twee minors die tijdens de externe audit van 2012 naar voren zijn gekomen. Het betrof de volgende minors:

- Ontbreken als kwaliteitsinstrument van systematisch onderzoek naar tevredenheid van ketenpartners.
- De PDCA-cyclus is onvoldoende gesloten waardoor het continu verbeteren van de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem en daarmee de verbetering van de dienstverlening aan de klant in het geding is.

Tijdens het surveillance bezoek van 26 juni 2013 zijn de plannen van aanpak voor beide minors besproken. Het beleid voor de ketenpartners is tevens goedgekeurd door de cliëntenraad. Tijdens het bezoek op 7 januari 2014 zijn de plannen geverifieerd in de praktijk en akkoord bevonden. De minors zijn na dit bezoek dan ook afgesloten. Het bezoek van januari 2014 leverde geen minors meer op; enkel een aantal aandachtsgebieden. Deze aandachtsgebieden zijn weggezet in een constateringstabel en worden in 2014 opgepakt.

Interne audit

Eenzijds zijn interne audits een verplichte activiteit vanuit het HKZ-keurmerk. Anderzijds kunnen interne audits van grote toegevoegde waarde zijn voor De Rozelaar doordat ze een essentiële bijdrage leveren aan het borgen en verbeteren van de kwaliteit van processen.

In 2013 zijn er drie nieuwe auditoren het huidige auditteam komen versterken. Het auditteam bestaat nu uit 7 auditoren. Om het nut en de kwaliteit van de interne audits te verhogen, is er door De Rozelaar een training aangeboden aan de nieuwe én ervaren auditoren.

In 2013 is er één auditronde geweest. Dit was tevens een onderdeel van de eerdergenoemde training. Nadat iedereen een audit had uitgevoerd, is er een evaluatiebijeenkomst geweest.

De constateringen die gedaan zijn tijdens de interne audits, zijn weggezet in een constateringstabel. De verantwoordelijke managers hebben verbetermaatregelen ingevoerd en de tabel wordt tweemaal per jaar geëvalueerd. Op die manier worden de constateringen in de PDCA-cyclus gehouden.

Tevens is in 2013 de interne auditprocedure herzien. Er hebben zich een aantal kleine wijzigingen voorgedaan. De afgelopen jaren is gebleken dat het lastig is om rondom een vastgesteld thema te auditen. In de procedure is nu opgenomen dat de kwaliteitsadviseur een presentatie houdt over het thema voordat de audits worden uitgevoerd. In het overleg wordt dan over het thema doorgesproken en bepaald hoe dit het beste in de audits kan terugkomen. Op die manier hebben alle auditoren een gezamenlijk vertrekpunt.

FOBO

In 2013 is er door de FOBO-commissie vooral ingezet op het aanpassen van de procedure. Er is een voorstel aan het MT voorgelegd om de gehele organisatie van de FOBO-commissie compleet aan te passen. Hierover zijn verschillende gesprekken geweest. In 2014 hopen we dat het voorstel verder uitgewerkt en ingezet zal worden.

In de volgende tabellen is te zien hoeveel FOBO formulieren er zijn ingeleverd, wat voor soort meldingen het waren en wat de reden van de medicijnmeldingen was. Voor de volledigheid worden ook de gegevens van de afgelopen 3 jaren gegeven. Onder de tabellen wordt een analyse gegeven.

Totaal aantal FOBO meldingen 2013

Meldingen	1 ^e	1 ^e	2 ^e	2 ^e	3 ^e	3 ^e	4 ^e	4 ^e	Totaal
	Kw	Kw	Kw	Kw	Kw	Kw	Kw	Kw	
	Dagb	Won.	Dagb	Won.	Dagb	Won.	Dagb	Won.	
Algemene meldingen	16	2	21	1	24	1	12	3	80
Medicijn meldingen	1	36	4	34	0	30	0	33	138
Agressie meldingen	27	17	11	7	23	6	5	5	101
Totaal	44	55	36	42	47	37	17	41	319

Totaal aantal FOBO meldingen periode 2010-2013

FOBO meldingen	2010	2011	2012	2013
Algemene meldingen	105	114	87	80
Medicijn meldingen	30	62	105	138
Agressie meldingen	47	95	93	101
Totaal	182	271	285	319

Analyse Fobo-meldingen

Het aantal Fobo-meldingen is toegenomen. Deels veroorzaakt door uitbreiding wonen (Gasthuis) en deels door bewustwording van het personeel om dit te melden. Aandacht vraagt de toename van de meldingen medicijngebruik en agressie. Hiervoor zijn in 2013 er twee interne veiligheidscoaches opgeleid. In de komende jaren zullen ze trainingen gaan geven aan al het begeleidend personeel. Dit zal ongetwijfeld effect hebben op het aantal meldingen.

Meldingen ter verbetering (MTV)

Melding Ter Verbeteringen (MTV's) zorgen voor een systematische en controleerbare manier van werken voor het doorvoeren van wijzigingen/verbeteringen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem.

Aantal MTV's 2013

In 2013 zijn er minder MTV's ingediend dan in 2012. Echter kan hieruit niet gelijk de conclusie worden getrokken dat de betrokkenheid van medewerkers voor verbeteringen aan het kwaliteitshandboek/-systeem is afgenomen. Halverwege 2013 is er voor gekozen dat er voor kleine aanpassingen (bijv. spellingsfouten) niet geheel een MTV hoeft worden ingevuld om er geen bureaucratisch gebeuren van te maken.

MTV 2010	MTV 2011	MTV 2012	MTV 2013
56	63	92	46

Pijlers

Kwaliteitskader VGN

Via de VGN is vanaf 2011 een nieuwe werkwijze geïntroduceerd voor het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Hierbij wordt de kwaliteit van zorg inzichtelijk gemaakt langs drie wegen, de zogenaamde pijlers:

- Pijler 1: geeft kwaliteitsgegevens op organisatieniveau.
- Pijler 2: geeft kwaliteitsgegevens op cliëntniveau (Pijler 2A) en genereert ervaringsgegevens van cliënten (pijler 2B).
- Pijler 3: geeft gegevens over de relatie tussen cliënt en professional.

Binnen het kwaliteitskader zijn heldere afspraken gemaakt over de gegevens die worden verzameld. Het eigenaarschap van de gegevens op cliëntniveau ligt ten allen tijde bij de zorgaanbieders. De IGZ heeft wel de bevoegdheid deze gegevens op te vragen. De gegevens worden doorgegeven aan Kiesbeter (website kiesbeter.nl) en zorgverzekeraars. De zorgverzekeraar Menzis gebruikt de gegevens voor de aanbesteding door middel van een bonus/malus.

Pijler 1 en 2A worden jaarlijks ingevuld en pijler 2B is in ontwikkeling waarbij in 2014 een keuze gemaakt gaat worden voor een cliënt ervaring/ tevredenheidsonderzoek.

Waardering door cliënten

Medezeggenschap cliënten

Het officiële inspraakorgaan, zoals bedoeld in de WMCZ1, is de Cliëntenraad. Deze raad bestaat uit 5 vertegenwoordigers van cliënten. Ook in 2013 is er regelmatig overleg geweest, waarbij de ontwikkelingen binnen de dagbesteding een belangrijk gespreksonderwerp waren. De gehandicaptenzorg, en dus ook De Rozelaar, heeft te maken met forse budgetkortingen. Het management betreft de Cliëntenraad in de problematiek en in de maatregelen die getroffen worden om de bezuinigingen het hoofd te bieden. De Rozelaar wil er op deze wijze voor zorgen dat de input van de Cliëntenraad van wezenlijke invloed kan zijn op de te nemen besluiten.

Adviesaanvragen 2013
Benoeming Cliëntvertrouwenspersonen
Beleid ketenpartners
Eigen bijdrage voor verleende extra diensten Wonen
Eigen bijdrage vervoer dagbesteding
Beoordeling zorgplannen door Vilans

De Rozelaar wil haar cliënten zo volwaardig mogelijk laten participeren in de samenleving. Om dit te bereiken is het goed om de zelfstandigheid van cliënten binnen De Rozelaar zoveel mogelijk te stimuleren. Een medezeggenschapsraad voor cliënten biedt hiervoor mogelijkheden. Hierdoor wil De Rozelaar cliënten zoveel mogelijk betrekken in dingen die hen aangaan. Dit doet recht aan de autonomie van de cliënten. In de afgelopen jaren heeft De Rozelaar veel aandacht besteed aan de sociale vaardigheden van haar cliënten. Dit heeft ervoor gezorgd dat cliënten steeds mondiger zijn geworden en dat het ook voor steeds meer cliënten haalbaar is om in een medezeggenschapsraad te zitten. Eind 2011 is daarom de zogenaamde Meepraatraad geïnstalleerd. Deze raad bestaat uit vijf cliënten. In 2013 zijn zij steeds duidelijker zichtbaar geworden binnen de organisatie. Er worden (nog) geen concrete adviezen aan hen gevraagd. Hun functie is op dit moment vooral signalerend. Voor het jaarverslag van de Cliëntenraad zie de website van De Rozelaar.

Cliënten onderzoek

In november 2012 heeft De Rozelaar een ouder/verwantenonderzoek laten uitvoeren door Effectory. Het algemene tevredenheidsresultaat gaf een prachtig cijfer: een 8,0. Ten opzichte van 2010, toen het onderzoek ook gehouden werd, is het cijfer vrijwel gelijk gebleven. De response is ten opzichte van 2010 wel duidelijk verbeterd en het percentage 'promoters' (=ouders/verwanten die De Rozelaar een 9 of 10 geven en De Rozelaar bij anderen aanbevelen) is enorm hoog. Ondanks dit mooie resultaat, zijn er ook aandachtsgebieden ter verbetering. Deze staan hieronder vermeld. In 2014

¹ Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen

liggen op het maken van een goede keuze voor een instrument waarmee De Rozelaar in 2015 de cliënt ervaringen weer kan meten.

Samenvatting analyse Dagbesteding

De algemene tevredenheid is bij dagbesteding gelijk gebleven ten opzichte van de vorige meting. Positieve beïnvloeders (benutten) betreffen cliëntgerichtheid, betrouwbaarheid en een goede begeleiding. De negatieve beïnvloeders (aanpakken) betreffen vooral communicatie, flexibiliteit en tijd hebben voor cliënt, ouders en verwanten. De weinig kritische noten betreffen vooral communicatie in het algemeen en over het vervoer in het bijzonder.

Samenvatting analyse Wonen & Dagbesteding

De algemene tevredenheid voor de groep cliënten, die zowel bij De Rozelaar wonen als dagbesteding afnemen, is gedaald van een 8,2 naar een 7,9. Deze tendens wordt gezien als een signaal. De positieve beïnvloeders betreffen vooral cliëntgerichtheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid en een positieve houding naar de cliënt. De negatieve beïnvloeders betreffen het houden aan afspraken, communicatie, deskundigheid, flexibiliteit en het tijd hebben voor cliënt, ouders en verwanten.

Samenvatting analyse Wonen

Voor wonen is er geen vergelijk te maken met de meting uit 2010 omdat deze groep toen niet specifiek is gemeten. Bij wonen laat zich ook een goede score zien: een 8,4. Communicatie, zorgafspraken en begeleiding zijn de belangrijkste punten die binnen wonen aandacht behoeven. Bovendien zijn voeding en de invulling van vrije tijd concrete punten waar aandacht aan geschonken wordt.

Klachten

Over het algemeen kan er gezegd worden dat de opvolging van de klachten nog aandacht behoeft. Uit de rapportage die bij de kwaliteitsadviseur binnen komt, kan er niet altijd worden nagegaan of en hoe een klacht is afgehandeld. Daarom wordt er geadviseerd om de procedures te herzien en een format/tabel te maken voor het registreren van klachten. Het is dan ook van meerwaarde dat het format zo nauwkeurig mogelijk wordt ingevuld. Alleen dan kunnen er signalen opgevangen worden en blijkt of er verbetermaatregelen genomen moeten worden. Ook moet er nadrukkelijk gekeken worden wie de opvolging bewaakt.

Klachten externe organisaties

In 2013 zijn er twee klachten binnen gekomen van externen. Deze klachten zijn opgepakt, maar van één klacht is het niet bekend of het is afgehandeld/afgesloten.

Klachten cliënten/vertegenwoordigers

In 2013 zijn er 23 klachten van cliënten of hun ouders/vertegenwoordigers geregistreerd. Eén daarvan is behandeld door de klachtencommissie.

In de directiebeoordeling over 2012 is besloten om de klachtenregeling voor cliënten te herzien. Met name de volgende drie punten:

- een cliëntvertrouwenspersoon aanstellen;
- de huidige klachtencommissie handhaven (of aansluiten bij een verband);
- klachtenregeling aanpassen, moderniseren en communiceren.

In 2013 is De Rozelaar met deze punten aan de slag gegaan. Inmiddels zijn twee gedragsdeskundigen benoemd tot cliëntvertrouwenspersonen. Ook is er onderzocht of De Rozelaar kan aansluiten bij een externe klachtencommissie. Dit onderzoek is nog gaande en wordt in 2014 afgesloten. Tegelijkertijd wordt dan ook de klachtenregeling herzien.

Waardering door medewerkers

Rapportages ziekteverzuim en verloop

Het ziekteverzuim bij De Rozelaar ligt al enige jaren hoger dan het landelijk gemiddelde. In 2013 is het beleid van 2012 gecontinueerd en dit zal ook in 2014 gecontinueerd worden.

Het eerste kwartaal van 2013 was het verzuimcijfer nog hoger (9,95% exclusief zwangerschap) door de langsepende griep epidemie in ons land. Door leidinggevenden te blijven coachen in de verzuimbegeleiding, oog te hebben voor vroege signalen van verzuim en de verzuimcijfers via het dashboard nauwlettend in de gaten te houden, is een goede start gemaakt met het terugdringen van het verzuim. Echter met een jaargemiddelde van 7,28% exclusief zwangerschap in 2013 blijft het verzuim een belangrijk aandachtspunt voor 2014.

Verloopcijfers

In 2013 is personeelsbestand van De Rozelaar met 3 fte gegroeid. Op 1 januari 2013 bedroeg het aantal fte 95 en op 31 december 2013 was dit 98 fte. Dit laat zich in de volgende aantallen uitdrukken:

Aantal medewerkers in dienst op 01-01-2013: 204

Aantal medewerkers in dienst op 31-12-2013: 225

In 2013 zijn 44 medewerkers in dienst gekomen. En 23 medewerker hebben hun functie beëindigd bij De Rozelaar.

Verder hebben we in 2013 aan 34 stagiaires een werkervaringsplaats geboden. Door de inzet van de praktijkopleider is hier in 2013 meer aandacht voor gekomen.

Medezeggenschap medewerkers

De Ondernemingsraad bestaat uit 5 leden. Helaas is de afdeling Dagbesteding niet goed vertegenwoordigd. De wens van de OR is dus dat er in de toekomst een collega van de dagbesteding toe wil treden tot de OR om zo al afdelingen goed te kunnen vertegenwoordigen als OR zijnde.

In 2013 heeft de OR voornamelijk advies gegeven over TFO's en instemming gegeven aan beleidsstukken van personeelszaken. Daarnaast hebben zij ook een belangrijke rol kunnen vervullen bij de aanpassing werktijden dagbesteding.

De OR vergadert maandelijks en nodigt hierbij regelmatig medewerkers uit om een toelichting te geven op hun specialisme. Naast deze vergadering heeft de directeur maandelijks overleg met een afvaardiging van de OR.

Beste werkgever award 2013

Naar aanleiding van het MTO van 2012, waarin De Rozelaar een 8,1 kreeg, deed De Rozelaar mee met het werkgeversonderzoek van Intermediair/Effectory. Er waren 50 organisaties (< 1000 werknemers) genomineerd. De Rozelaar behaalde hierbij de 16^e plek op de ranglijst. Een resultaat waar we met elkaar trots op mogen zijn.

Reacties uit de samenleving

De Rozelaar bouwt actief aan warme contacten met kerkelijke gemeente(n), de lokale overheid, collega-instellingen, enzovoorts. Het is mooi om te zien dat dit een wisselwerking is, en dat er dus ook een zeer grote betrokkenheid vanuit de samenleving naar de cliënten van De Rozelaar is. Dit blijkt duidelijk uit het grote aantal vrijwilligers en de giften die De Rozelaar ontvangt.

Vrijwilligers

De Rozelaar heeft ook in 2013 goed vorm willen geven aan het vrijwilligersbeleid. Dit doet De Rozelaar door

- een vrijwilligerscoördinator in dienst te hebben
- iedere vrijwilliger een contactpersoon of begeleider toe te wijzen
- vrijwilligersbijeenkomsten te organiseren (juni en december)
- eindejaarsattenties voor vrijwilligers en aandacht voor jubilea

Begin 2013 waren er 118 vrijwilligers. In december 130. Er zijn 29 nieuwe vrijwilligers begonnen en er zijn 17 personen gestopt.

Jubilea 2013

5 jaar: 4 personen
10 jaar: 2 personen
12,5 jaar: 3 personen
20 jaar: 2 personen
30 jaar: 1 persoon

Blijken van betrokkenheid

Een paar willekeurige voorbeelden waaruit de grote betrokkenheid op cliënten van De Rozelaar blijkt:

- De mensen die Vriend van De Rozelaar zijn geworden.
- Het benefietconcert van De Schaffelaar en El Elyon
- De vele hulp die ontvangen is, toen het Groenhorst College in orde gemaakt moest worden.
- De goede contacten met de Gemeente Barneveld
- De samenwerking rondom Down's upside. Dit is een prachtige buitenexpositie over mensen met het syndroom van Down. De Rozelaar heeft meegewerkt aan dit initiatief.



Project Samen (Blankens)Goed

Stichting Welzijn Barneveld en De Rozelaar ontvangen van de gemeente Barneveld een stimuleringsbijdrage van € 5.000 voor het project Samen (Blankens)Goed.

Wooncentrum De Rozenhof staat al ruim 4 jaar midden in de wijk Blankensgoed. Onze burens kennen we van gezicht maar niet echt persoonlijk. Hoe kunnen we elkaar beter leren kennen en zo ontdekken wat we voor elkaar kunnen betekenen in de wijk?

Samen met Welzijn Barneveld gaan we op pad om de sociale samenhang binnen de wijk te versterken en integratie van bewoners te bevorderen. We willen in beeld krijgen welke talenten er zijn. Wat kunnen wijkbewoners voor elkaar betekenen? En hoe kunnen we die met elkaar in contact brengen? Bewoners van De Rozenhof spelen een belangrijke rol in het plan, maar zijn afhankelijk van enthousiaste buurtbewoners.

Gemeente Barneveld: "Dit plan sluit aan bij de richting die we willen gaan met de Wmo: 'Meer Welzijn, minder zorg(en)'. We vinden het een erg zinvol project en ondersteunen het daarom met een bijdrage van € 5.000. We zijn benieuwd naar de uitkomsten, het zou prachtig zijn als het plan slaagt en dan op andere plaatsen ook gebruikt kan worden."

Bron: www.rozelaar.nl

Haringproeverij brengt recordbedrag op

De haringproeverij van lunchroom De Rozerie heeft donderdag 27 juni € 1.333,50 opgebracht. Nog niet eerder bracht de verkoop van nieuwe haring zoveel op. Het bedrag is voor nieuwe bedrijfskleding van de lunchroom.

De eerste haring werd aangeboden aan burgemeester Van Dijk en Hein Hekkers, stagiair bediening in De Rozerie. Nadat zij de vis in orde bevonden, mochten de tientallen aanwezigen proeven. De nieuwe haring is daarna verkocht in het centrum van Barneveld. Honderden gingen er over de toonbank, voor Rabobank Barneveld-Voorthuizen werden 110 broodjes haring ingepakt en ook de gemeente gaf een grote bestelling van zestig haringen door.



De opbrengst is bestemd voor nieuwe bedrijfskleding van De Rozerie. De huidige kleding is verouderd en zeer duur in onderhoud, de beoogde kleding is wasbaar en gaat langer mee.

Bron: www.rozelaar.nl
