

## Kwaliteitsbeeld 2023 - Stichting De Pinnenburg Beheer



Inleiding		3
Situatieschets		3
Hoofdstuk 1	<b>Kwaliteit van zorg voor onze bewoners</b>	3
	- <b>Nieuwbouw Pinnenburg en Appartementen</b>	3
	- <b>Mijn Mening</b>	4
	- <b>Kwaliteit van zorg</b>	5
	- <i>Zorgplan</i>	
	- <i>Onvrijwillige zorg</i>	
	- <i>Medicatieveiligheid</i>	
	- <i>Risico-inventarisatie</i>	
	- <b>Inpraak en vertegenwoordiging</b>	7
	- <b>Verbinding</b>	8
	- <b>Feiten en cijfers</b>	10
	- <i>Aantal bewoners en indicaties</i>	
	- <i>Meldingen incidenten en calamiteiten</i>	
	- <i>Klachten</i>	
Hoofdstuk 2	<b>Kwaliteit van medewerkers</b>	13
	- <b>Kennis en Persoonlijke Ontwikkeling</b>	13
	- <b>Teamreflecties</b>	14
	- <b>Teambuilding</b>	14
	- <b>Ontwikkelingen, Arbeidsmarkt en ZZP'ers</b>	14
	- <b>Feiten en cijfers</b>	16
	- <i>Aantal medewerkers, opbouw en fte</i>	
	- <i>Ziekteverzuim en MIM's</i>	
	- <i>Medewerkerstevredenheid</i>	
Hoofdstuk 3	<b>De Bedrijfsvoering</b>	18
	- <b>Organisatiestructuur en Bestuur</b>	18
	- <b>ICT Ontwikkeling</b>	18
	- <b>Herinrichting administratieve processen</b>	18
	- <b>Naamsbekendheid</b>	19
Hoofdstuk 4	<b>Reactie Cliëntenraad</b>	19

## Inleiding

Het Kwaliteitsbeeld van Stichting De Pinnenburg Beheer beoogd inzicht te geven in de kwaliteit van het uitgevoerde zorgbeleid in het jaar 2023. Na vele jaren van zorglevering via PGB-financiering is de Pinnenburg per 1 augustus 2021 overgegaan naar Wlz-zorg via Zorg in Natura. Vorig jaar is voor het eerst een Kwaliteitsrapport opgesteld. Met de introductie van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg (2023-2028) zal de Pinnenburg tweejaarlijks een kwaliteitsbeeld schrijven vanuit organisatieperspectief.

In dit eerste Kwaliteitsbeeld wordt het zorgproces rond de individuele cliënt, het kwaliteitssysteem, de tevredenheidsonderzoeken onder bewoners, de uitkomsten van de teamreflecties en de ontwikkelingen binnen de Pinnenburg beschreven. Alles met als doel te duiden hoe wij zorgdragen voor een veilige, warme en liefdevolle woon- en werkomgeving en bovenal hoe onze bewoners en medewerkers dit zelf ervaren.

## Situatieschets

Stichting De Pinnenburg Beheer is een kleinschalige organisatie in Putten (GLD) die vanuit evangelisch perspectief zorg en begeleiding biedt aan mensen met een (licht) verstandelijke beperking en bijkomende gedragsproblematiek. Op een professionele wijze wordt er gewerkt aan een optimale kwaliteit van leven en welzijn voor de bewoners vanuit een christelijke levensvisie en een Bijbels gefundeerd mensbeeld. Er wordt zoveel als mogelijk zorg en begeleiding op maat geboden waarbij het goed leren kennen en volgen van de bewoners op zowel de woon- als dagbestedingslocaties uitgangspunt is. Kenmerkend voor de Pinnenburg is de relatiegerichte begeleiding, persoonlijke benadering, platte organisatiestructuur en korte lijnen.

## Hoofdstuk 1      Kwaliteit van zorg voor onze bewoners

### Nieuwbouw Pinnenburg en Appartementen

Begin 2023 stond voor veel bewoners van de Pinnenburg in het teken van “verhuizen”. Na jaren van plannen maken, slopen en weer opbouwen werd per januari 2023 het nieuwe groepshuis door 8 bewoners in gebruik genomen. Daarnaast werden ook 4 nieuwe appartementen opgeleverd wat beschikbaarheid van extra woonplekken voor de Pinnenburg opleverde.



Op basis van de zorgvraag en ontwikkelbehoefte zijn enkele bewoners doorgestroomd naar een andere woonlocatie. Na de interne verschuivingen bleven er nog een aantal vrije woonplekken over. In de loop van 2023 zijn deze plekken, na zorgvuldige en uitgebreide intake, allemaal ingevuld.

In september 2023 zijn de nieuwbouwlocaties feestelijk geopend door de langst wonende bewoonster van deze locatie en oud bestuurder Ria Verhagen die een belangrijke rol had in de ontwikkeling en realisatie van de nieuwbouw.



Feestelijke officiële opening nieuwbouw

Naast deze grote verhuizing is ook op de andere locaties niet stil gezeten.

In 2023 is er op de Hakschaer een nieuwe keuken geïnstalleerd, de vloer vervangen en is schilderwerk gedaan. Na een periode van 15 jaar was woonlocatie de Burghthen ook echt toe aan een opfrisbeurt. In december 2023 is op deze locatie gestart met een renovatieproject van de gezamenlijke ruimtes op de benedenverdieping. In de kerstvakantie is de vloer vernieuwd. In 2024 wordt het schilderwerk opgepakt en het interieur vervangen.

### **Mijn Mening**

In oktober en november 2022 is er een bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van de methodiek Mijn Mening, een instrument voor het meten van cliëntervaringen die is goedgekeurd door de VGN (Waaier 2020-2022). De resultaten zijn al gepubliceerd in het kwaliteitsrapport van 2022. Het volgende bewonerstevredenheidsonderzoek staat gepland voor het najaar van 2024. Echter over 2024 wordt volgens de aanwijzingen van het kwaliteitskompas alleen een voortgangsrapportage geschreven. Om die reden hebben we besloten om het eerstvolgende bewonerstevredenheidsonderzoek begin 2025 uit te voeren. De cyclus sluit dan weer aan bij de cyclus van het kwaliteitsbeeld.

In 2023 is opvolging gegeven aan de meest opmerkelijke resultaten vanuit het tevredenheidsonderzoek. Het onderwerp "groepsregels / groepsafspraken" is uitgebreid besproken met de cliëntenraad en met elkaar is afgesproken dat er binnen de verschillende woonlocaties vaker een groeps gesprek gevoerd gaat worden. Ook is besproken dat de wekelijkse gezamenlijke overlegmomenten ('Agenda en bidden') met bewoners op de diverse locaties hier een grote rol in spelen. Bewoners kunnen deze overlegmomenten,

naast de individuele begeleidingsmomenten met hun persoonlijk begeleider, ook gebruiken om hun mening kenbaar te maken.

### Kwaliteit van zorg

In het methodisch werken binnen Stichting De Pinnenburg Beheer leggen we ons niet vast op één specifieke methodiek, er wordt steeds naar 'zorg op maat' gestreefd. Naast de persoonlijke inkleuring zijn de volgende aspecten belangrijk: preventief werken, voorsorteren, herstel, veiligheid, geborgenheid en structuur bieden. Daarbij is een consistente lijn van begeleiding door het hele team essentieel. Naast het bieden van een duidelijke structuur is het tevens belangrijk de bewoners en deelnemers te ondersteunen in het behouden van een zekere mate van flexibiliteit, zodat er ruimte blijft voor de uitdagingen die in het leven voorbij kunnen komen. 'Een duidelijke structuur biedt ruimte voor avontuur'. Er wordt steeds gekeken hoe zoveel mogelijk deelgenomen kan worden aan het 'normale leven'. Daarbij is ook aandacht voor het sociale leven van de bewoners belangrijk, en wordt het onderlinge contact tussen bewoners van de verschillende woonlocaties aangemoedigd.



Bewoner Jaap op bezoek bij woongroep de Hakschaer

In 2023 is de zoektocht gestart naar een passende methodiek die ons helpt een gezamenlijke taal te spreken waarmee de kwaliteit en norm van begeleiding die we willen bieden nog verder verduidelijkt kan worden.

### Zorgplan

Voor iedere bewoner binnen Stichting De Pinnenburg Beheer wordt er gewerkt aan de hand van een zorgplan. Het individuele zorgplan wordt jaarlijks geëvalueerd en besproken met de bewoners en/of diens wettelijke vertegenwoordiging, de gedragskundige en de persoonlijke begeleider van de bewoner. Het belangrijkste doel wat St. de Pinnenburg Beheer stelt, is dat de bewoners zich hier gelukkig en "thuis" voelen en zich op een gezonde manier met behulp van de geboden begeleiding kunnen ontwikkelen. De kwaliteit van leven staat hierbij centraal en niet in hoeverre zij (prestatiegericht) bepaalde doelen behalen. Het doel is zich thuis voelen en 'zinnig invulling geven aan hun leven' en daarnaast om zich op een gezonde wijze te kunnen ontwikkelen naar de mogelijkheden die ze hebben.

Daarnaast wordt besproken of er nog sociale vaardigheden of praktische vaardigheden aangeleerd kunnen worden en of er een goede invulling van vrije tijdsbesteding is. Het ontwikkelen en aanleren van emotionele vaardigheden, lichamelijke gezondheid en motorische ontwikkeling, versterking van autonomie en het verrijken van het sociale netwerk komt eveneens aan bod. Aan de hand van het zorgplan worden hulpvragen geformuleerd in doelen waaraan gewerkt wordt door begeleiding samen met de bewoner.

De afspraken in het zorgplan en de doelen worden in het eerstvolgende teamoverleg besproken met het team, waarna de uitwerking in gang gezet wordt. In 2023 was er voor iedere bewoner een actueel zorgplan beschikbaar.

### Individuele doelen

De begeleiding op de individuele doelen uit het zorgplan wordt uitgewerkt in de bijbehorende methoden door de gedragskundige, zorginhoud-verantwoordelijke en persoonlijk begeleider. Hierbij vindt steeds afstemming plaats op het ontwikkelingsniveau van de bewoner. Op de doelen wordt gerapporteerd door de begeleiding in de individuele rapportages in het elektronische cliënten dossier (ECD) Zilliz. Tussentijds worden de doelen geëvalueerd in het teamoverleg, en jaarlijks in de zorgplan bespreking.

### Onvrijwillige zorg

Stichting de Pinnenburg Beheer verleent geen onvrijwillige zorg, zoals omschreven in de Wet Zorg en Dwang. Ze past geen middelen en maatregelen toe, zoals: afzondering, separatie, fixatie, toediening van medicatie, vocht of voeding tegen de wil van de cliënt.

De aandoening of beperking van de bewoner kan leiden tot situaties waarin sprake is van gevaar voor de bewoner zelf, voor anderen of voor zijn materiele omgeving. Rondom dit soort situaties worden individuele afspraken gemaakt die vervolgens worden opgenomen in het zorgplan. Met bewoners kunnen individuele afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld sociale contacten en internet gebruik. Het maken van dit soort afspraken moet altijd een therapeutisch doel hebben en/ of het belang van de bewoner dienen. De bewoner stemt hier dan altijd expliciet mee in. Voorbeeld: controle op internetgebruik ter preventie van loverboy problematiek of tijdafspraken over het gebruik van de Playstation om te voorkomen dat de bewoner in een isolement raakt.

Individuele afspraken worden doorlopend geëvalueerd, waarbij steeds kritisch wordt gekeken of de gemaakte afspraken nog noodzakelijk en relevant zijn. De afspraken worden altijd vastgesteld en bijgesteld in overleg met en met instemming van de bewoner. Indien zich situaties voordoen, waarbij er gevaar is voor de client of iemand in zijn omgeving waar (nog) geen afspraken over zijn gemaakt, dan volgen we het stappenplan WZD. De Gedragskundige is eindverantwoordelijke. Periodieke evaluatie en actualisatie is onderdeel van dit proces.

### Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is een belangrijk item. Medewerkers zijn (via e-learning) geschoold op het gehele medicatieproces. Onderling ondersteunen medewerkers elkaar in hun rol en waar nodig spreken zij elkaar aan. Er zijn goede contacten met huisarts en apotheker. Het medicatiebeleid bevat een beschrijving van de taken, verantwoordelijkheden en afspraken

omtrent het gehele medicatieproces van Stichting de Pinnenburg. Het beleid is in lijn met de richtlijn “*Veilige principes in de medicatieketen, 2022*”.

Rode draad in het medicatiebeleid is het bewustzijn van de risico's in het medicatieproces en het zorgdragen dat risico's zoveel mogelijk worden voorkomen, ingeperkt of acceptabel gemaakt, met inachtneming van de autonomie en privacy van de cliënt en de doelmatigheid van de zorgverlening.

### **Risico-inventarisatie**

Voor iedere bewoner is een uitgebreide risico-inventarisatie aanwezig, welke in één oogopslag duidelijkheid biedt voor de begeleiding door de dienstdoende medewerker. Er wordt gewerkt in kleine teams. Met name voor nieuwe collega's en zzp'ers is de risico inventarisatie een bruikbaar en informatief document. Hetzelfde geldt voor de hermeneutische profielen die sinds 2023 per bewoner opgesteld worden door de gedragskundige.

### **Inspraak en vertegenwoordiging**

Op verschillende manieren kunnen bewoners hun mening kenbaar maken. Individuele gesprekken vinden volgens vaste afspraken plaats met de persoonlijk begeleider / coach. Wekelijks is er op alle groepen 'Agenda en bidden', waarbij met elkaar de week wordt doorgesproken en iedere bewoner (desgewenst) de ruimte krijgt om persoonlijke zaken te delen met mede-bewoners.

Jaarlijks wordt het individuele zorgplan besproken en vastgesteld, waarbij (indien van toepassing) ook het plan van de dagbesteding wordt meegenomen.

De cliëntenraad komt 2 à 3 keer per jaar bij elkaar om te vergaderen. Van elke woon-en dagbestedingslocaties is er steeds één vaste vertegenwoordiger aanwezig. Vooraf wordt de locaties gevraagd om agendapunten aan te leveren. In 2023 zijn diverse onderwerpen aan bod gekomen. Met elkaar is de verhuizing geëvalueerd, gesproken over de personele bezetting en vacatures. Ook de diverse activiteiten, zoals Opwekking, Bewonersvakantie, Opening nieuwbouw en Praiseweekend zijn besproken. Iedere vergadering komen ook specifieke zaken aan bod die verband houden met de woon- of werklocatie. Denk aan gehorigheid van het nieuwe pand, aanschaf van specifieke huisraad, klussen die opgepakt moeten worden en onderhoud van gebouwen en tuinen. Tevens is de Raad van Toezicht in 2023 tijdens een vergadering aangeschoven. Zij hebben kennisgemaakt met de leden van de cliëntenraad en verteld over de taken die zij voor de Pinnenburg uitvoeren. Het kwaliteitsrapport over het jaar 2022 is in 2023 besproken en er is met de leden teruggeblikt op het afscheid van Rob en Ria. In mei 2023 was Ria Verhagen nog een laatste keer aanwezig om haar taak binnen de cliëntenraad formeel over te dragen aan Daniëlle van Diermen.

De cliëntenraad wordt bijgestaan door een externe vice-voorzitter ter ondersteuning van de voorzitter. Sinds de oprichting van de cliëntenraad in 2015 tot afgelopen jaar is deze rol ingevuld door Ronald Tijdeman, Orthopedagoog en zelf eigenaar van een zorgorganisatie. Door een verhuizing naar Terschelling heeft hij in 2023 afscheid genomen. Op dit moment zijn we nog op zoek naar iemand die deze rol kan overnemen.

## Verbinding

Verbinding is binnen de woonvoorziening en dagbesteding van de Pinnenburg een belangrijk thema. Verbinding met God, verbinding met de mensen om je heen en verbinding met de omgeving waar je in woont en werkt.

Bewoners kiezen voor het wonen bij de Pinnenburg vanwege de christelijke signatuur. De verbinding met God is een belangrijk aspect in de levens van bewoners. Begeleiders ondersteunen hierbij door samen het gesprek aan te gaan, gebed, samen bijbel te lezen of de dag af te sluiten met dagboekje. Op zondag bezoeken bewoners (al dan niet gezamenlijk) een kerkelijke gemeente en door het jaar heen worden er diverse opbouwende activiteiten georganiseerd, zoals bijbelstudie en deelname aan Praiseweekend en Opwekking.



Kamperen tijdens de Pinksterconferentie van Opwekking.

Aandacht is er voor het sociale leven van de bewoners, waarbij ook het onderlinge contact tussen bewoners van verschillende woonlocaties wordt aangemoedigd. Na overleg met begeleiding kan er makkelijk aangeschoven worden voor een maaltijd bij een andere groep, of een bezoekje 'bij de burens' worden gebracht. Dit verrijkt het sociale leven van de bewoners.



Gezamenlijk eten bij het inloophuis

Gedurende het jaar zijn er diverse gezamenlijke activiteiten waar aan deelgenomen kan worden. Voetbalwedstrijden (actief spelen of kijken), concerten, dagjes uit in vakantietijd of samen wandelen. Jaarlijks wordt er een bewonersvakantie georganiseerd, waarbij in kleine groepjes of met één grote groep fantastische dagen worden beleefd.





Verbinding met de omgeving waar bewoners wonen en werken is onderdeel van het leven op de Pinnenburg. Binnen de dagbesteding wordt de verbinding gezocht met de gasten en klanten die de locaties bezoeken en de winkeliersvereniging waar goede contacten mee onderhouden worden. De drie dagbestedingslocaties bevinden zich midden in de winkelstraten van Putten en bieden een diversiteit aan activiteiten en werkzaamheden aan de deelnemers. Putten is een relatief kleine gemeente, waar de woonlocaties en dagbestedingslocaties van Stichting De Pinnenburg Beheer op korte afstand van elkaar zijn gesitueerd. Bewoners kunnen daardoor bijna allemaal zelfstandig naar hun dagbesteding gaan. Er zijn korte communicatielijnen tussen begeleiding van de woongroepen en dagbestedingslocaties, waardoor de benodigde zorg en begeleiding snel en makkelijk op elkaar afgestemd kan worden.



Mirjam Bikker, fractieleider CU in gesprek in LUNCHROOM Ons Plekje & Jim van den Hoorn van de gemeente Putten in gesprek met een deelnemer van Onze Werkplaats.

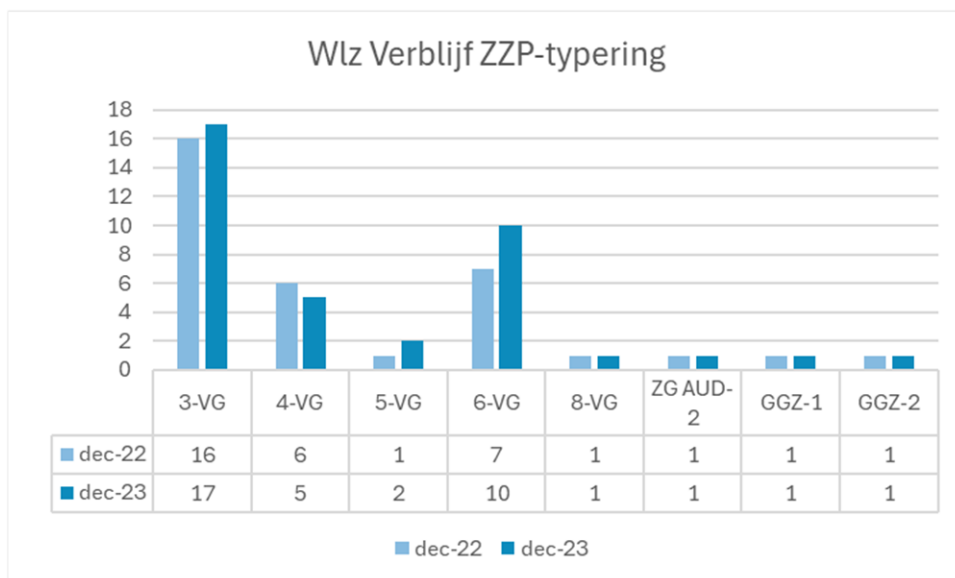
## Feiten en cijfers

### Aantal bewoners en indicaties

In 2023 is zorg en begeleiding gegeven aan in totaal 39 bewoners, waarvan 38 bewoners met een Wlz-indicatie en 1 bewoner met een indicatie via de WMO. Daarnaast werkt er binnen de dagbesteding nog 1 bewoner die woonachtig is bij een andere zorginstelling.

2023 startten we met 35 bewoners en in de periode van januari tot en met mei mochten we 4 nieuwe bewoners verwelkomen. De huidige bezetting per locatie ziet er als volgt uit:

Er zijn 2 grote woonvoorzieningen: de nieuwe Pinnenburg locatie (8 bewoners) en de Burghten (in 2023 uitgebreid naar 10 bewoners) en 3 kleine woonvoorzieningen: De Hakschaer (4 heren), het Dorpspand (4 heren) en de nieuw opgeleverde Appartementen (4 dames). Daarnaast zijn er 9 mensen die Begeleid Zelfstandig Wonen in appartementen aan de overkant van de Pinnenburg. Locatie Klarwaterbos is tijdelijk gesloten als woonplek voor bewoners en wordt nu beheert door huisbewaarders. Dit geeft ons de tijd om te beslissen of we deze locatie weer in gebruik kunnen en willen nemen voor bewoners van de Pinnenburg. Naast de wachtlijst van bewoners en interne doorstroomwensen speelt de personele bezetting hierbij een bepalende rol.

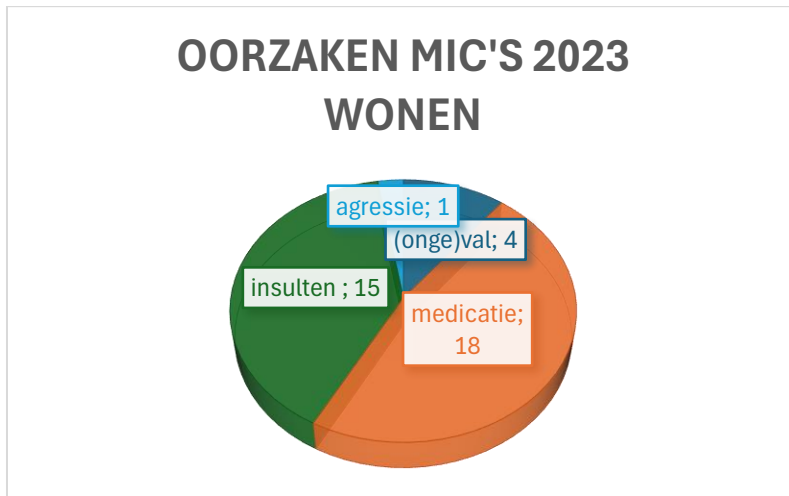


Mutaties en indicaties in 2022 en 2023

### Meldingen incidenten en calamiteiten

Indien er een incident plaatsvindt waarbij een bewoner/ deelnemer betrokken is wordt dit vermeld in de individuele rapportage in het ECD en via een MIC (Melding Incident Cliënt) bij de team coördinator en kwaliteitsmedewerker. Vervolgens wordt het incident besproken in het maandelijkse teamoverleg. Doel is om gezamenlijk te leren van deze incidenten en verbetermaatregelen te treffen om waar mogelijk herhaling te voorkomen. Een overstijgend beeld van de MIC-meldingen ontstaat door het bespreken van alle meldingen tijdens de viermaandelijkse directiebeoordeling. Op die manier kunnen we ook organisatie breed patronen ontdekken en invulling geven aan leren en verbeteren.

In 2023 zijn er in totaal 42 incidenten gemeld, waarvan 38 vanuit de woonlocaties en 4 vanuit de dagbestedingslocaties.



Gezien de kleinschaligheid van de organisatie is ervoor gekozen om tot op heden ook de epileptische toevallen van drie bewoners als MIC te melden. Dit om eventuele patronen in deze meldingen te kunnen ontdekken. Deze meldingen (totaal 16 in 2023) vormen een relatief groot percentage van het totaal aantal MIC meldingen (38%).

De meldingen in de categorie medicatie betreffen zowel het verkeerd/ niet uitreiken van medicatie door begeleiders als het onjuist of niet innemen van medicatie door bewoners. In de verschillende teamoverleggen worden deze meldingen uitgebreid besproken en verbetermaatregelen getroffen om herhaling te voorkomen.

In 2023 is er 1 melding gedaan in relatie tot het gedrag van de bewoner/ deelnemer, waarbij sprake was van een lichte vorm van verbale agressie. Het aantal meldingen in deze categorie is beduidend lager dan de meldingen in de andere categorieën. Er waren in 2023 geen incidenten waarbij (minder ernstig) geweld tussen bewoners of deelnemers onderling

plaats vond. Ook zijn er geen meldingen gedaan die verband houden met geweld in de zorgrelatie en gemeld moeten worden bij de IGJ.

### ***Klachten***

Via de CZMN (Coöperatie Zorgaanbieder Midden Nederland) maakt de Pinnenburg gebruik van een externe Klachtenfunctionaris, Clientvertrouwenspersoon. Eveneens zijn we via deze organisatie aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Zorg. Contactgegevens en de klachtenprocedure zijn via onze website te raadplegen. In het jaar 2023 zijn er geen klachten ingediend door bewoners / deelnemers van de Pinnenburg.

## Hoofdstuk 2      Kwaliteit van medewerkers

Onze medewerkers zijn belangrijke pijlers waar de organisatie op is gebouwd. Medewerkers die in hun kracht staan en met enthousiasme hun werk uitvoeren. De Pinnenburg hecht veel waarde aan voldoende en goed opgeleid personeel. Iets wat in deze tijden van krapte op de arbeidsmarkt een uitdaging is. Alle medewerkers binnen de woonlocaties hebben een zorg gerelateerde opleiding op minimaal MBO 4 of Hbo-niveau. Binnen dagbesteding werken medewerkers met opleidingen op MBO 3, 4 en Hbo-niveau.

Het staat voorop dat de Pinnenburg als een kleinschalig wooninitiatief wil functioneren, daarom is het zeer belangrijk dat het team van begeleiders ervoor kan zorgen dat onze bewoners hun woonomgeving als 'thuis' ervaren. Daarbij staat het werken vanuit een christelijke grondslag centraal. De medewerkers die in dienst zijn van de Pinnenburg zijn christen en mede daardoor kunnen zij deze visie ook goed uitdragen. Vanuit deze christelijke levenshouding willen we kwalitatief goede zorg verlenen. Op alle woon- locaties wordt er met een vast team van gekwalificeerde medewerkers gewerkt. Er is nauw contact tussen de woonlocaties en deze verbondenheid wordt structureel onderhouden en gestimuleerd.

### Kennis en Persoonlijke Ontwikkeling

Binnen de mogelijkheden die wij als kleine zorgorganisatie hebben investeren we in de doorontwikkeling van kennis en specifieke scholing. In 2023 stonden voor het verkrijgen en behouden van kennis en vaardigheden enkele opleidingen / cursussen op de planning.

Een medewerker van locatie de Burghten heeft in februari 2023 de ad opleiding Sociaal werk in de zorg bij de CHE afgerond. Een medewerker van een andere woonlocatie is in 2023 gestart met dezelfde opleiding.



In 2023 zijn we gestart met de Pinnenburg Academy, een online leeromgeving waar op verschillende onderwerpen theorie gevolgd kan worden en er een certificaat behaald kan worden. Nu een jaar later kunnen we concluderen dat voor de woonlocaties het gebruik een meerwaarde heeft voor de onderwerpen: medicatieproces, darmspoelen, diabetes / insuline spuiten en epilepsie. Binnen de dagbesteding wordt er beperkt gebruik gemaakt van deze e-learning.

Met de team coördinatoren is een inspirerende avond bezocht over de methodiek "Geef me de vijf" van Colette de Bruin.

Gedurende het jaar zijn de medewerkers die insuline spuiten en bij wie de geldigheid van de bekwaamheidsverklaring afliep individueel getoetst door de BIG-geregistreerd verpleegkundige op kennis en vaardigheden. Ook personeelsleden die nieuw in dienst zijn gekomen en insuline spuiten zijn intern opgeleid en getoetst op hun kennis en bekwaamheid. Twee nieuwe medewerkers hebben in oktober de BHV opleiding gevolgd en vervolgens in

november ook meegedaan aan de interne BHV herhaling die voor alle BHV'ers werd georganiseerd. De jaarlijkse ontruimingsoefening in samenwerking met de brandweer heeft in 2023 plaatsgevonden op de nieuwe locatie van de Pinnenburg. Theorie is besproken met bewoners en de ontruiming is geoefend.

Vanuit de teamreflecties is de wens voor scholing op het gebied van hechtingsproblematiek naar voren gekomen. In januari 2024 wordt hier invulling aan gegeven door een studiedag gegeven door een externe deskundige. Alle begeleiders binnen de organisatie nemen verspreid over twee dagen deel aan deze cursusdag.

### **Teamreflecties**

Elk team van wonen en dagbesteding voert jaarlijks een reflectie uit op kwaliteit aan de hand van landelijk vastgestelde thema's. Bij ieder onderwerp stellen we onszelf de vragen: - Wat gaat goed? Waar gaan we mee door? Waar liggen kansen? - Wat kan beter en welke afspraken maken we hierover? Vanuit de teamreflecties die in 2023 zijn uitgevoerd kwam naar voren dat de teams de samenwerking als prettig ervaren. De korte lijnen, prettige werksfeer en goede afstemming met elkaar worden benoemd als positieve punten. Ook het contact met ouders en verwanten dat in de loop der jaren is opgebouwd wordt als positief ervaren. Wens is wel om met ouders in gesprek te gaan over "de toekomst" in relatie tot het ouder worden van veel ouders en de belangenbehartiging van bewoners. De positieve christelijke identiteit is een meerwaarde voor medewerkers en men ziet dat dit voor bewoners ook een veilige omgeving biedt.

Op de groepen wordt veel alleen gewerkt, dus een goede overdracht via de rapportage en zorgvuldig lezen hiervan is van groot belang. Op enkele locaties wordt het werken en rapporteren op doelen als ontwikkelpunt benoemd. De wens is dat roosters langer van te voren bekend zijn. Goed leren kennen van nieuwe bewoners kost tijd. De nieuwe samenstelling van groepen vraagt investering in weer samen (ver)binden. Groepsgesprekken zijn hierbij ondersteunend.

De inzet van de e-learning wordt op de woonlocaties positief gewaardeerd. Herhaling van teamdagen wordt op de agenda gezet van de verschillende teams. Wensen met betrekking tot scholing zijn er op het gebied van NAH, de ouder wordende mens, Geef me de vijf en gesprekstechnieken leren en toepassen.

### **Teambuilding**

In 2023 hebben (op één team na) alle teams een teamdag georganiseerd die naar eigen inzicht is ingevuld. Het ene team koos voor het ontdekken van elkaars kwaliteiten / bevorderen van de communicatie, terwijl een ander team juist op pad ging voor een kijkje in de keuken van collega organisaties. Voor alle teams geldt dat dit soort momenten waardevol zijn en verbindend werken. De wens is om jaarlijks een teambuildingsdag te plannen en daarbij aan te sluiten op de behoeften van het team op dat moment.

### **Ontwikkelingen, Arbeidsmarkt en ZZP'ers**

In 2023 hebben we diverse nieuwe collega's mogen verwelkomen in verschillende functies.

Een bijzondere ontwikkeling is de komst van een nieuw beheerdersechtpaar op locatie de Burghten. Na het vertrek van de Pinnenburggroep, die tijdens de bouw van hun nieuwe woonhuis tijdelijk in de beheerderswoning naast de Burghten woonden, is er met elkaar nagedacht. Continueren we de slaapwachtendiensten door medewerkers of gaan we op zoek naar een nieuw beheerdersechtpaar? Bewoners die de oude situatie met een beheerdersechtpaar kenden hadden duidelijke voorkeur voor deze invulling. Begin 2023 is

de vacature voor een beheerdersechtpaar Burghden uitgezet waar een oud collega met haar man op reageerde. Uiteindelijk hebben zij samen met hun drie kinderen in oktober 2023 hun intrek genomen aan de Slangenburg. De achterwacht en nachtaanwezigheid is hiermee geborgd.



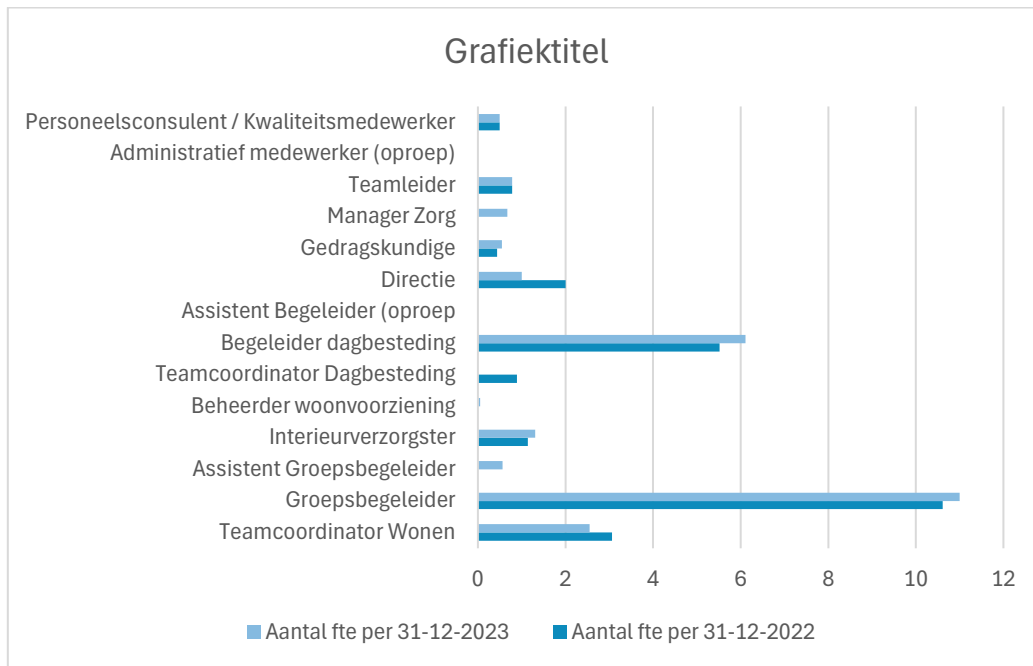
Familie Koerselman

We hebben ook afscheid genomen van enkele collega's. Het vertrek van Rob & Ria Verhagen na ruim 32 jaar en een aantal andere collega's die al vele jaren verbonden waren aan de organisatie heeft best wat impact in een kleine organisatie als de Pinnenburg. Medewerkers en bewoners moesten wennen aan nieuw leiderschap, en taken, verantwoordelijkheden en communicatielijnen moesten opnieuw afgestemd worden.

Het vinden van gekwalificeerde nieuwe collega's die passen bij onze identiteit is een uitdaging. De arbeidsmarkt is krap en er zijn veel vacatures. Desondanks is het ook in 2023 weer gelukt om de diensten in de roosters op iedere locatie in te vullen en de begeleiding van alle bewoners te waarborgen. Kanttekening hierbij is dat dit niet volledig met "eigen" personeel gelukt is. In 2023 zijn we voor het eerst de samenwerking met een ZZP'er aangegaan. En is een zoektocht gestart om een aantal vaste ZZP'ers te vinden om de formatie aan te vullen in 2024. Een zorgvuldige selectieprocedure en inwerkperiode vinden we ook voor de inzet van deze krachten erg belangrijk. De ZZP'ers die worden ingezet hebben ervaring met de doelgroep en onderstrepen de christelijke identiteit.

## Feiten en cijfers

### Aantal medewerkers, opbouw en fte



Functie	Aantal fte per 31-12-2022	Aantal fte per 31-12-2023
Teamcoördinator Wonen	3,06	2,33
Groepsbegeleider	10,61	11
Assistent Groepsbegeleider	0	0,56
Interieurverzorgster	1,14	1,31
Beheerder woonvoorziening	0	0,05
Teamcoördinator Dagbesteding	0,89	0
Begeleider dagbesteding	5,52	6,11
Assistent Begeleider (oproep)	0	0
Directie	2	1
Gedragskundige	0,44	0,55
Manager Zorg	0	0,67
Teamleider	0,78	0,78
Administratief medewerker (oproep)	0	0
Personeelsconsulent / Kwaliteitsmedewerker	0,5	0,5
	<b>24,94</b>	<b>25,08</b>

### Ziekteverzuim en MIM's

#### Ziekteverzuim 2023

Het ziekteverzuimpercentage in 2023 was 3,75%. Dit percentage lag beduidend lager in vergelijking met 2022 (6,2%) en komt weer meer in lijn met voorgaande jaren.



## Meldingen incidenten medewerkers

In 2023 zijn er geen incidenten voorgevallen en gemeld.

## ***Medewerkerstevredenheid***

Korte lijnen is één van de kenmerken van de werkcultuur binnen de Pinnenburg. Uitgangspunt is dat belangrijke zaken direct besproken worden. We zoeken elkaar op en weten elkaar te vinden. Daarnaast bieden de maandelijkse teamoverleggen en de individuele functioneringsgesprekken ruimte aan medewerkers om hun mening kenbaar te maken en wensen uit te spreken. Eén keer in de twee a drie jaar wordt er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In het laatst uitgevoerde medewerkerstevredenheidsonderzoek is de wens voor een vertrouwenspersoon kenbaar gemaakt. Deze is in september 2023 aangesteld. Het volgende medewerkerstevredenheidsonderzoek staat gepland voor het najaar van 2024.

## Hoofdstuk 3 De Bedrijfsvoering

### Organisatiestructuur en Bestuur

In 2023 heeft overdracht plaatsgevonden van de aansturing van de organisatie. Het directie-echtpaar dat ruim 32 jaar leiding gaf aan de organisatie heeft in april 2023 afscheid genomen en het stokje overgedragen aan de nieuwe directrice, Daniëlle van Diermen. Daniëlle is sinds 1 januari 2023 in dienst van de organisatie en heeft inmiddels haar plek helemaal gevonden. We zijn dankbaar met een nieuwe bestuurder die zich wil inzetten voor de belangen van de bewoners en organisatie.



In het dagelijks bestuur wordt de nieuwe directie ondersteund door drie staf-medewerkers en twee administratief medewerkers die allen in deeltijd werken. In 2023 is het functiehuis uitgebreid met de functies: Manager Zorg en Assistent Groepsbegeleider. Er is een vacature uitgezet voor Management Assistent. De directie is als bestuur van de organisatie eindverantwoordelijk en legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht bestond begin 2023 uit drie leden. Vanwege een op handen zijnde vertrek binnen de Raad van Toezicht is geworven voor een nieuw lid. Eind 2023, is na kennismaking met de cliëntenraad, Wilma Stoelinga toegetreden tot de Raad van Toezicht.

### ICT Ontwikkeling

In 2023 zijn stappen gezet om de interne beveiliging van ICT inzichtelijk te maken en te verbeteren. Voor de gehele organisatie is in samenwerking met IT-partner B2b secure goed in beeld gebracht welke devices op iedere locatie in gebruik zijn en apparaten die niet meer in gebruik zijn werden afgevoerd. 2factorverificatie is ingesteld op Microsoft accounts en wordt ook toegepast op verschillende digitale applicaties waar we gebruik van maken. Denk aan het ECD Zilliz en de online omgeving van de arbodienst.

Er is een start gemaakt met het opstellen van het Informatieveiligheidsbeleid, wat in 2024 wordt afgerond. Begin 2024 zal er een phishingcampagne worden gelanceerd.

### Herinrichting administratieve processen

Gedurende 2023 is de financiële administratie verder doorontwikkeld. Er is gestart met het opstellen van kwartaalrapportages, waardoor er gedurende het jaar meer zicht ontstaat op inkomsten en uitgaven.

Om de doorontwikkeling op financieel gebied te stimuleren is de zoektocht naar een nieuwe accountant gestart die meer ervaring heeft met zorg en de daaraan gestelde eisen. De Raad van Toezicht leidde deze zoektocht en heeft samen met de directie en controller selectiegesprekken gevoerd met een aantal kantoren. Dit resulteerde in de overstap naar nieuwe accountant Baker & Tilly per december 2023.

## Naamsbekendheid

Een veel gehoorde opmerking is dat de Pinnenburg niet bekend is bij het grote publiek. Om de naamsbekendheid te vergroten is er in 2023 veel aandacht besteed om de organisatie onder de aandacht te brengen. Onder andere door gericht te adverteren op sociale media (instagram, facebook, LinkedIn) en hierbij gebruik te maken van instellingen voor demografie en interesse. Op die manier proberen we bijvoorbeeld bij het uitzetten van een vacature gericht mensen te bereiken. Tevens is geadverteerd in een aantal magazines als Opwekking en de Informatiekrant Zorg en Ondersteuning Putten uitgegeven op initiatief van de gemeente Putten. Voornemen voor 2024 is om deze acties te herhalen en ook de website te upgraden.



## Hoofdstuk 4 Reactie Cliëntenraad

Een vertegenwoordiging van de cliëntenraad heeft het Kwaliteitsbeeld gelezen. Reactie is dat het kwaliteitsbeeld een goed beeld geeft van het afgelopen jaar. Opmerking die geplaatst werd is dat het voeren van een goed “groeps gesprek” niet altijd haalbaar is. Bij het plannen van een groeps gesprek moet hier rekening mee gehouden worden. Is het rustig genoeg op de groep om het groeps gesprek te voeren?