



Buro Lima  
samen leven



# Warm Veilig Samen





1. Voorwoord	4
2. Buro Lima	6
3. Het jaar 2020	7
4. Onze werkwijze voor het creëren van het kwaliteitsrapport	9
5. Onze aanpak voor de externe visitatie	10
6. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele jeugdige	12
7. De ruimte die de jeugdigen hebben op het gebied van eigen regie	16
8. De ervaringen van de jeugdigen (en hun ouders)	20
9. Het samenspel in de zorg en ondersteuning	23
10. De borging van veiligheid in de zorg en ondersteuning	27
11. De betrokken en vakbekwame teamleden	30
12. Samenvatting; Kwaliteiten en ontwikkelpunten	34
13. Prioriteiten in kwaliteitsverbetering	36
14. Conclusie	37
15. Cliëntversie	40

## **Bijlagen**

1. Visie van Buro Lima	43
2. Informatiebronnen	47
3. (Potentiële) gevolgen van het coronavirus	48
4. Visie op kwaliteit	49
5. Evaluatie en reflectie methoden en momenten binnen Buro Lima	50
6. Voorbeeld van een individueel zorgarrangement	51
7. Voorbeeld van een risico-matrix	53
8. Verslagen van de dialogen met intern betrokkenen	54
9. Bevindingen van de externe visitatie	60



Voor je ligt het kwaliteitsrapport van Buro Lima.  
Dit rapport is optimaal transparant over de geboden Lima-zorg.  
Het verbindt het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022,  
met de normen vanuit de HKZ<sup>1</sup>.  
Het rapport laat zien waar de kwaliteiten én de ontwikkelpunten  
van de organisatie liggen. Tevens laat het zien dat de Lima-  
visie, waarin de jeugdige én zijn ouders centraal staan, altijd  
uitgangspunt is in de zorg zoals we die bieden binnen Buro Lima.

De dialoog die we voeren met iedere betrokkene (jeugdige,  
ouder, teamlid, vrijwilliger, stagiaires, samenwerkingspartner,  
buurtbewoner of stakeholder) is voor ons vanzelfsprekend. We  
ervaren namelijk dat open communicatie en SAMEN doen  
bijdraagt aan kwaliteit van zorg.

De kleinschaligheid van de organisatie brengt met zich mee  
dat ik als bestuurster contact heb met iedere betrokkene en  
tevens optimaal zicht heb op de kwaliteit én de ontwikkel- en  
verbeterpunten. O.a. door deze kleinschaligheid is het mogelijk  
voor me om snel én adequaat bij te sturen indien dit nodig is.

Ik hoop dat het rapport duidelijkheid biedt aan de jeugdigen  
(ouders) over de geboden zorg, stimulerend is voor teamleden  
en het hen helpt bij het werken aan kwaliteitsverbetering.  
Ik hoop dat het richtinggevend is voor de coördinatoren en  
het de externe stakeholders, bij wie ik me als bestuurder mag  
verantwoorden, tevreden maakt over de kwaliteit van de  
geboden zorg bij Buro Lima.

Ik ben in ieder geval trots op Buro Lima!  
Trots dat de basis is gelegd van mijn droom zoals die jaren  
geleden is omgeschreven.

## Jaren geleden had ik een droom, welke ik toen beschreven heb in onderstaande woorden:

*Mijn droom,  
Buro Lima<sup>2</sup>, Samen leven!*

*Wat is mijn droom  
Wat is de droom van een kind  
De droom van een ouder,  
Van een teamlid,  
Wat is de droom van een student,  
Van een vrijwilliger,  
Een buurman,  
Wat is de droom voor de wethouder,  
De beleidsambtenaar,  
De dorpsgenoot,  
Een voorbijganger,  
Of misschien zelfs van de koning?*

*Wat is de droom voor jou,  
Voor mij,  
Voor iedereen.*

*Ik droom van een plek waar iedereen zichzelf kan  
zijn,  
Waar we kunnen leven, leren en ontwikkelen vanuit  
het plezier en het genieten.  
Waar mensen elkaar helpen als dat nodig is,  
Waar mensen naast elkaar staan i.p.v. tegenover  
elkaar,*

*Ik droom van een plek waar we samen leven in de  
letterlijke zin van het woord. En als je boos bent, of  
bang,  
Als je gefrustreerd bent of verdrietig,  
Als je onzeker bent of enorm blij.*

*In mijn droom mag je er zijn.  
De ander gaat niet bij je weg, maar helpt je als je het  
moeilijk hebt.  
Droogt je tranen als je verdrietig bent  
Maakt het leven overzichtelijk als je verward bent.  
En danst met je als je blij bent.  
De ander gaat de relatie met je aan, maakt contact  
met je, omarmt je in heel je persoonlijkheid,  
De ander kijkt samen met jou naar je leerpunten en  
helpt je waar nodig bij je ontwikkeling.  
De ander biedt je veiligheid door er te zijn als het  
nodig is.  
De ander lacht met je en geniet van het samen doen!*

*Samen gaan we op weg.  
Jij en ik, gewoon zoals we zijn.  
Bij Buro Lima!*

**Lianne, januari 2014**



SAMEN LEVEN is werkelijkheid geworden in een prachtig plan, met drie huizen, waar vijftientig jeugdigen zichzelf mogen zijn. Buro Lima is een unieke, kleinschalige organisatie, waar ik enorm trots op ben en waarvoor ik enorme dankbaarheid voel. Buro Lima heeft de afgelopen 12,5 jaar een ongelofelijke ontwikkeling doorgemaakt. Geleerd door te pionieren, door te vallen en weer op te staan. Geleerd door te doen, te luisteren naar mensen, rond te kijken in huis, maar zeker ook buiten de deur. Geleerd door mensen te betrekken, ondersteuning, coaching, feedback te vragen. En door bevestiging te krijgen, over wat goed gaat en wat (nog) niet.

***Buro Lima heeft mij dichterbij mezelf gebracht. Heeft mij laten leven, leren en ontwikkelen.***

***Buro Lima bracht mij mensen, die me hielpen als dat nodig was, Buro Lima bracht mij SAMEN LEVEN.***

Als ik iets moet zeggen over de kwaliteit van de organisatie, dan zal ik zeggen dat deze hoog is.

De zorg is warm, liefdevol en op de jeugdigen gericht.

De zorg is veilig, en als dat soms niet zo is door omstandigheden, dan gaan we snel en professioneel aan de slag, om de veiligheid weer te bereiken.

De zorg bieden we SAMEN. In eerste instantie samen met de jeugdige, maar zeker ook met de ouders, de teamleden en met vele anderen.

Mijn mening is dat het daarover gaat.

Over deze waarden, kernwaarden, die voor eenieder herkenbaar zullen zijn.

WARMTE in je leven.

Veiligheid in je leven.

En SAMEN leven.

Bij Buro Lima zorgen we daarvoor.

***Samen gaan we op weg.***

***Jij en ik, gewoon zoals we zijn.***

***Bij Buro Lima!***

Lianne van Genugten



1. HKZ = Harmonisatie Kwaliteitssysteem Zorginstellingen
2. De naam Buro Lima is ontstaan vanuit de naam van de oprichtster (Lianne) en haar sparringpartner (Marjolein). Tevens heeft de kamille bloem omgedraaid 'lima' in het woord staan. De kamille bloem (kruid) heeft als symbolische betekenis: 'Ik bewonder uw moed, niet wanhopen.' Kamille is angstwerend en zenuwsterkend. Ze geeft sterkte en standvastigheid.



## 2. Buro Lima

Buro Lima is een kleinschalige zorgorganisatie in Heeswijk-Dinther, welke in 2008 haar deuren opende.

Buro Lima biedt zorg aan jeugdigen met een verstandelijke beperking en vaak nog bijkomende problematieken. De jeugdigen hebben een WLZ<sup>3</sup> indicatie ZZP<sup>4</sup> 4, 5, 6 of 7 (waar nodig met Meerzorg). Op het moment zijn er 24 jeugdigen in zorg, waarvan er zestien wonen (een verblijfsindicatie inclusief behandeling hebben) en acht begeleiding en/of logeren ontvangen. Voor één jeugdige loopt een extern wervingsproces. Buro Lima heeft acht dagbestedingsplaatsen, voor interne jeugdigen met een ZZP 7. Vier<sup>5</sup> jeugdigen nemen hieraan deel. De overige twintig jeugdigen volgen speciaal onderwijs of ontvangen dagbesteding bij een collega-aanbieder.

Wij zijn van mening dat onze unieke manier van zorgverlening optimaal aansluit bij de zorgvraag van de jeugdigen en de wensen van hun ouders.

Buro Lima biedt haar zorg op een ruime, unieke, zorgvriendelijke, zelfgecreëerde locatie; plan SAMEN LEVEN. De locatie bestaat uit drie huizen en ligt binnen een prachtige, veilige aangelegde tuin, welke in co-creatie met betrokkenheid van ouders, teamleden, vrijwilligers, burens en experts is ontworpen. Het plan SAMEN LEVEN is gefinancierd door betrokken investeerders welke zich in Stichting Kloostertuin verbonden hebben. Buro Lima heeft een betrokken Vrienden Stichting, welke zich actief inzet voor extra donaties/sponsoring, ook ten behoeve van realisatie van de tuin. De dagbesteding bieden we op de begane grond



van de pastorie, waar we tevens een tijdelijke aanbouw hebben gerealiseerd om deze dienst zo optimaal mogelijk te bieden. De kantoorplekken voor de coördinatoren en ondersteunende diensten bevinden zich op de bovenverdieping van de pastorie,

Buro Lima is een Stichting, wordt bestuurd door de oprichtster en heeft vijftig teamleden in dienst (ongeveer dertig Fte<sup>6</sup>). Buro Lima heeft een betrokken cliëntenraad (ouderraad) en heeft de medezeggenschap van teamleden geformaliseerd middels personeelsvergaderingen<sup>7</sup>. Er is een Raad van Toezicht met vijf leden.

Buro Lima biedt verantwoorde, warme zorg van kwaliteit, volgt het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, de 'Zorgbrede Governancecode' en is HKZ gecertificeerd.

Wat maakt Buro Lima nu Buro Lima;

De visie van Buro Lima maakt Buro Lima uniek. De visie van Buro Lima, met de kernwaarden SAMEN, Veiligheid en Warm, is uitgangspunt voor de zorg, terug te vinden in alle processen van de organisatie. De visie is als de 'ziel'<sup>8</sup> van de organisatie. Deze visie is in de eerste plaats een visie op zorgverlening, maar tevens een mens- en organisatievisie.



3. WLZ = Wet Langdurige Zorg

4. ZZP = Zorg Zwaarte Pakket

5. De komende jaren breidt dit langzaam uit tot het maximale van 8 jeugdigen.

6. Fte = fulltime kracht

7. In het tweede kwartaal van 2020 heeft een voorbereidingscommissie hard gewerkt aan de oprichting van een ondernemingsraad, echter het aantal verkiesbare kandidaten was te laag, waardoor er geen ondernemingsraad ingesteld kon worden.

8. Zie bijlage 2: Informatiebronnen, boek "bezieling in organisaties van Daniel Ofman".



### 3. Het jaar 2020



Het jaar van de start van het wonen in plan SAMEN LEVEN. De jeugdigen in huis 3 verhuisden op 29 november 2019, de jeugdigen in huis 1 en 2 verhuisden op 10 januari 2020. Vanaf dat moment boden we officieel wonen; verblijf inclusief behandeling.

In 2020 werden we allen verrast door de corona pandemie<sup>9</sup>. Op 15 maart ging Nederland in lockdown, van 26 maart tot 5 juni sloot Buro Lima haar deuren. De situatie waar we voor stonden was nieuw. De acties die van ons verwacht werden ook.

Buro Lima vormde een coronateam, welke verantwoordelijkheid nam voor beleid\*, interne en externe communicatie en de werkwijze, met als belangrijkste doel de veiligheid optimaal behouden voor de jeugdigen én voor de teamleden. Van maart tot eind augustus had dat doel de volledige aandacht en was er weinig ruimte en energie om ons te richten op andere zaken.

Ook op dit moment is het coronateam nog bijna dagelijks actief voor het behouden van optimale veiligheid, voor allen. De tijdsinvestering is gelukkig minder dan maanden terug.



*\*"Tijdens de hele coronaperiode blijft de visie continu een belangrijk onderdeel van alle keuzes die gemaakt worden."*

**Lima Succes Melding 21001 (Marleen)**



Net na de eerste lockdown werden we op 17 juni verrast door een tweede crisis<sup>10</sup>; Door noodweer werd de riolering in het hele dorp overbelast. Het gevolg hiervan was dat in onze huizen het rioolwater via de afvoer van wc, douche en bad omhoog spoot. De situatie was dusdanig gevaarlijk, dat een evacuatie van onze jeugdigen die avond nodig was. \*\*



*\*\*"De acties, het werk, de planning na de wateroverlast in juni was heel mooi, goed en vooral samen. Het heeft veel indruk op mij gemaakt. De situatie was crisis. De communicatie was top! Het heeft mijn ogen geopend naar hoe we dingen SAMEN doen bij Buro Lima."*

**Lima Succes Melding 21002 (Karin)**

<sup>9</sup>. Zie bijlage 3; Informatie over de (potentiële) gevolgen van de coronacrisis voor Buro Lima  
<sup>10</sup>. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, artikel over wateroverlast



Gelukkig is er in dit jaar ook ruimte geweest om aandacht te geven aan andere zorgtaken. Als eerste natuurlijk het zorgen voor de jeugdigen. Met daarbij dank aan hen, gezien zij ons steeds weer terug naar het 'nu' haalden door de zorg en ondersteuning die zij nodig hadden. 'Het bieden van een ontspannen dag' is het eerste doel van al onze jeugdigen. En dit afgelopen jaar was het bereiken van dit doel een hele grote uitdaging. Het verhuizen naar Buro Lima (starten met wonen), de corona-crisis, de watercalamiteit, de afstand van ouders en broertjes/zusjes, quarantaine, isolatie, de grote mate van flexibiliteit, het wegvallen van het dagelijkse ritme van school of dagbesteding, de onvoorspelbaarheid binnen het team door o.a. uitval bij klachten, de mondkapjes en beschermende pakken, geen uitstapjes en ga zo maar door. Al deze situaties maakten het ervaren van ontspanning voor onze jeugdigen ingewikkelder.

Dit jaar heeft ons extra uitgedaagd in het goed zorgen voor onze jeugdigen (en voor onszelf). Door steeds terug te pakken op de visie, en te denken/handelen vanuit de visie, blijken we wederom grote uitdagingen aan te kunnen. Naast de dagelijkse zorg hebben we ook aandacht kunnen houden voor organisatorische taken. Zo hebben we de Wet Zorg en Dwang<sup>11</sup> (WZD) geïmplementeerd en o.a. een nieuwe medezeggenschapsregeling geschreven volgens de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg 2018<sup>12</sup> (WMCZ2018).

In 2020 heeft de visie van Buro Lima, met de kernwaarden SAMEN, VEILIG en WARM, ons ongelooflijk ondersteund in ons werk. De kwaliteit van onze zorg hebben we hoog kunnen houden door ons te laten leiden door de Lima-visie. Deze basis is zo enorm van waarde voor de kwaliteit van de zorg, de kwaliteit van het bestaan van onze jeugdigen, de beleving van de ouders, de samenwerking met externen en het werkplezier van de teamleden.



## Ervaringsverhaal Marco van Crey, vader van Sjoerd

*2020 was een bijzonder jaar in meerdere opzichten. Niet alleen doordat we de start hebben meegemaakt van een ongekende (Corona) crisis, maar ook omdat Sjoerd 18 jaar is geworden. Naast alle dingen die daarbij geregeld moeten worden zoals mentorschap en bewindvoering werden we geconfronteerd met een lockdown. De maatregelen werden strenger, dagbesteding gaat dicht en verstandig is om zo min mogelijk bewegingen te maken tussen opvang, ouders en overig bezoek. De al verwachte vraag komt en we horen van Buro Lima om een keuze te maken tussen Sjoerd volledig thuis houden of bij Buro Lima. Gevoel en verstand kruisen elkaar maar we weten dat op lange termijn Sjoerd beter af is bij Buro Lima.*

*Wat volgde is een periode van 2,5 maand alleen maar contact via video bellen en de verslagen in Caren. Terug kijkend op deze periode kan ik alleen maar zeggen dat deze uitstekend is verlopen. Alle medewerkers van Buro Lima hebben hun uiterste best gedaan om alle jeugdigen die op dat moment aanwezig waren een goed mooi afwisselend programma te geven. Naast de opvang van de jeugdigen moesten er ook nog diensten opgevangen worden van collega's die getest moesten worden of in quarantaine moesten gaan. Fantastisch hoe dat die inzet is geweest. Ook in deze periode is de visie van Buro Lima niet aangetast geweest, kijken naar het individu en wat er nodig is bleef voorop staan.*

*Richting het einde van de lockdown kwam de dag dichterbij dat Sjoerd 18 jaar werd. Een mijlpaal die we uiteraard het liefst thuis gevierd zouden hebben. Buro Lima heeft alle registers open getrokken om hier voor Sjoerd een fantastische dag van te maken. Van de ochtend tot avond was het feest, confetti, samen zingen, een DJ die Rammstein afspeelde, feestmaaltijd, teveel om op te noemen. En wij hadden geluk dat de bezoekenregeling ingesteld kon worden waardoor we hem toch even konden bezoeken. Wel met een hek ertussen maar wat was dit fijn!*

*Wij blijven altijd ouders maar durf wel te zeggen dat Buro Lima voelt als tweede ouder voor Sjoerd. Kennis, gevoel en visie sluiten aan en vertrouwen is er dat dit nog lange tijd voortzet.*

11. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, Wet Zorg en Dwang

12. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstelling 2018



## 4. Onze werkwijze voor het creëren van het kwaliteitsrapport.

De afgelopen jaren ervaren we dat het soms erg ingewikkeld en intensief is om aan alle eisen vanuit wet- en regelgeving te voldoen op een manier die passend is bij onze kleinschalige organisatie. Het blijft zoeken hoe we het schrijven van het kwaliteitsrapport op een manier kunnen implementeren dat het voor onze dagelijkse zorg en ons dagelijks werk, optimaal bruikbaar is, i.p.v. dat het louter een verantwoordingsdocument is voor externe stakeholders.

Voor ons is onze visie op kwaliteit<sup>13</sup> belangrijk en de optimale implementatie van wet- en regelgeving hoort hierbij. De uitgangspunten van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg en de bijbehorende visie, passen goed bij Buro Lima. De cyclus van het kwaliteitsrapport sluit echter nog niet voldoende aan bij onze jaarcyclus. We nemen het creëren van een optimale cyclus mee als ontwikkelpunt voor 2021.

Dit kwaliteitsrapport is tot stand gekomen door de verschillende bouwstenen te verdelen onder verantwoordelijke coördinatoren. Dit is reeds enkele jaren helder. Zij hebben het werken aan- en met de bouwstenen geïmplementeerd in het dagelijks werk, wat o.a. terug te zien is in de jaaragenda's<sup>14</sup> en de maandrapportages van de coördinatoren. Tevens is het reflecteren binnen de teams geïmplementeerd in het dagelijkse werk<sup>15</sup>.

Aan het einde van het jaar leveren de coördinatoren de verzamelde informatie aan de Raad van Bestuur aan. De informatie uit de organisatiebeoordeling<sup>16</sup> en voorgaande kwaliteitsrapporten wordt ook verzameld.

De Raad van Bestuur leest, analyseert, beoordeelt de informatie en schrijft het concept kwaliteitsrapport a.d.h.v. de richtlijnen van bouwsteen vier en de handreiking kwaliteitsrapport van het kwaliteitskader. De verzamelde quotes, ervaringsverhalen en foto's worden toegevoegd.

Het conceptrapport wordt als eerste besproken met de coördinatoren. De vraag of zij de inhoud herkennen staat hierbij centraal. Indien nodig worden teksten en/of inhoud aangepast. Daarna volgen er dialogen met de cliëntenraad (ouderraad), afgevaardigden van het team en de Raad van Toezicht. Van al deze dialogen worden verslagen gemaakt, welke als bijlagen bijgevoegd zijn in het kwaliteitsrapport<sup>17</sup>.

één keer per twee jaar organiseren we een externe visitatie, met een deskundige commissie. In 2021 staat deze wederom gepland (over 2020). Hierover in de volgende paragraaf meer.

13. Zie bijlage 4; De visie op kwaliteit van Buro Lima

14. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, jaaragenda en maandrapportage

15. Zie bijlage 5; Evaluatie en reflectie methoden en momenten binnen Buro Lima

### Kwaliteit bij Buro Lima door de ogen van de Secretarieel Ondersteuner (SO):

*"In mijn ondersteunende rol heb ik weliswaar geen directe invloed op de kwaliteit van zorg, maar ik zie wél van dichtbij hoe de diepe overtuiging van 'de kwalitatief goede zorg voor de jeugdige' centraal staat en de visie met haar kernwaarden van Buro Lima écht een grote rol spelen in letterlijk alle besluiten en processen om dit doel te bereiken. Zowel beleidsmatig als in de praktijk, binnen het team en richting de ouders, vrijwilligers en alle andere betrokkenen. Dit zie je terug in de huizen waar de jeugdigen wonen, maar ook op kantoor.*

Enkele voorbeelden, waaraan ik dit merk:

**SAMEN:** *In mijn functie maak ik deel uit van verschillende overlegmomenten: werkbespreking met de Raad van Bestuur, overleg met medezeggenschapsorganen en vergaderingen met de Raad van Toezicht. In ál die vormen worden besluiten niet zómaar genomen, het belang van de jeugdige staat echt altijd voorop. Er wordt oprecht geluisterd naar alle meningen en besluiten worden samen gemaakt.*

**VEILIG:** *Er wordt open gecommuniceerd, zowel binnen als buiten de organisatie. Daardoor ervaar ik een open en eerlijke cultuur: het voelt veilig om te zeggen wat je denkt en wat er is gebeurd. Je wordt er niet op afgerekend en er wordt naar nieuwe standpunten geluisterd, dit komt de kwaliteit ten goede.*

**WARM:** *ik zie én merk, dat er bij Buro Lima heel erg gekeken wordt naar de mens áchter de functie: waar is hij/zij goed in, waar is ruimte voor verbetering, waar haalt degene plezier uit. Op deze manier haal je het beste uit de teamleden en school je bij op punten waar verbeterd kan worden. Het voelt fijn om jezelf te ontwikkelen, zodat je dit in kan zetten in je werk.*

*Ik kan dus wel zeggen dat er door de hele organisatie heen, op allerlei vlakken de kernwaarden op een bepaalde manier worden doorgevoerd. Allemaal om dat doel te bereiken, zodat er blij jeugdigen wonen bij Buro Lima die de zorg krijgen die ze verdienen; van hoge kwaliteit.*

16. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, organisatiebeoordeling 2020

17. Zie bijlage 8; Verslagen van de dialogen met intern betrokkenen



## 5. Onze aanpak voor de externe visitatie

In 2019 hebben we voor het eerst een externe visitatie gehad, over het jaar 2018. Voor deze visitatie hadden we vier extern deskundigen uitgenodigd, welke met acht betrokkenen van Buro Lima in gesprek gingen.

De visitatiecommissie heeft over de visitatie een verslag geschreven, waarvan de conclusies en aanbevelingen te lezen zijn in bijlage 9. In het kwaliteitsrapport van 2019 is het volledige verslag gevoegd. Dit jaar zullen we wederom een externe visitatie organiseren. In overleg met de cliëntenraad, de coördinatoren en de Raad van Toezicht is besloten om de volgende deskundigen te vragen voor visitatiecommissie:

- Marco Cattel, Bestuurder en oprichter van Stichting Rooz
- Mary Korten, Directeur en oprichtster van Stichting Kio
- Natasja van de Praat, Beleidsadviseur kwaliteit bij de huisartsenposten Oost-Brabant
- Esther van den Berg, Beleidsmedewerker complexe casuïstiek bij Ministerie van VWS
- Karlijn Hendriks, Beleidsmedewerker langdurige zorg bij Ministerie van VWS
- Eventueel: Henk Schoep, Organisatieadviseur vanuit InVoorZorg

De inhoud (opzet) van de visitatie wordt in open overleg met Marco Cattel afgestemd en vooraf met de visitatiecommissie besproken. De kernwaarden van de visie van Buro Lima zullen als uitgangspunt genomen worden voor de inhoud van de visitatie-middag.

De visitatie vindt plaats op 3 mei 2021.

Met Marco Cattel wordt afgestemd hoe de invulling van deze dag wordt vormgegeven. Hierbij zijn we afhankelijk van de corona-maatregelen.

Het verslag van de externe visitatie wordt bijgevoegd na de externe visitatie.

18. Zie bijlage 9, verslag externe visitatiecommissie





## 6. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele jeugdige

**De missie van Buro Lima is het bieden van een plek<sup>19</sup> waar jeugdigen met een beperking én hun gezin zichzelf kunnen zijn. Waar erg goed gekeken wordt naar de unieke persoonlijkheid met individuele karaktereigenschappen, interesses, mogelijkheden en ook beperkingen.**

Buro Lima is sterk in het bieden van zorg op maat, afgestemd op de unieke persoonlijkheid van de jeugdigen. Iedere jeugdige heeft een individueel zorgplan, waarbij de kwaliteit van bestaan (Shalock<sup>20</sup>) als uitgangspunt genomen wordt voor het opstellen van de begeleidings- en behandeldoelen die in dit zorgplan terug te vinden zijn.

Het best gedijt Sam bij een begeleider die op de hoogte is van begeleidingsrichtlijnen en deze meeneemt, maar die bovenal Sam aanvoelt en bij haar matcht. Sam doet vaak een beroep op je buik-gevoel. Aanvoelen, afwegen, en snel een beslissing maken over welke weg je samen inslaat. Als je mispakt op dit gevoel, het aanvoelen van Sam en zo met haar kunnen meebewegen dan moet de begeleider hard werken en alert blijven op het volgen van begeleidingsrichtlijnen.



Samen met ouders, en waar mogelijk de jeugdige zelf, worden alle domeinen van de kwaliteit van bestaan besproken, gescoord en van daaruit wordt gekeken waar extra aandacht aan besteed mag worden in de zorg die we bieden. Dit wordt vastgelegd in het zorgplan en als uitgangspunt voor de dagelijkse zorg genomen. De communicatie, waaronder de evaluatie van de zorg, met de jeugdigen en de ouders is geïmplementeerd in dit zorgproces<sup>21</sup> volgens een terugkerende systematiek (twee keer per jaar). En naast deze systematiek communiceert Buro Lima open en frequent met ouders over tussentijdse bijzonderheden en het welzijn van de jeugdige via o.a. Carenzorgt of persoonlijk contact. Indien de situatie dit vraagt, evalueren we frequenter.

19. Buro Lima wil deze plek ook zijn voor al haar teamleden, de vrijwilligers, stagiaires en andere intern- en extern betrokkenen.

20. Zie bijlage 2: Informatiebronnen, Kwaliteit van Bestaan, Shalock

21. Zie bijlage 2: Informatiebronnen, het zorgproces



### Door Inge van Heesbeen, pedagogisch begeleider huis 3

*Ik vind de zorg bij Buro Lima gericht op ieder kind als individu. Dit maakt dat er per kind passende zorg geboden kan worden, op zijn of haar niveau. Van hele simpele dingen zoals: Wat vind een kind lekker op de boterham? Tot: Welke activiteiten zijn passend voor een kind en waar zit een kind aan tafel. Er is veel contact met ouders, teamleden en mensen op kantoor, wat maakt dat de lijntjes kort zijn en er snel beslissingen kunnen worden genomen en eventuele acties uitgezet worden. Neem de corona situatie van nu. Er zijn een aantal aanspreekpunten, teamleden signaleren en communiceren naar ouders en de aanspreekpunten. Ook in deze situatie wordt naar elk kind als individu gekeken. Wanneer er afgesproken wordt dat teamleden met een mondkapje gaan werken bij verzorgingsmomenten wordt er gekeken of dit voor alle kinderen haalbaar en passend is en anders voor het desbetreffende kind een andere passende afspraak gemaakt. Ik zelf vind het werken op individueel niveau een fijne manier van werken. Je ziet wat het doet met de kinderen en wat je kunt bereiken en dat maakt het werken in de zorg, zoals bij Buro Lima, zo mooi voor mij.*

Iedere jeugdige heeft een uniek, flexibel zorgarrangement<sup>22</sup> voor de wenselijke en noodzakelijke zorg. Dit zorgarrangement wordt samen met de ouders gemaakt, afgestemd op de persoonlijke situatie en het welzijn van de jeugdige én het gezin.\*

*\*Vrijdag was het eerste ophaalmoment na elf weken lockdown. Samen met collega's heb ik de ochtend de voorbereidingen getroffen en de jeugdigen een rustig programma geboden met bekende én veilige activiteiten. Steeds bij het programma de praatplaat, de afstreekkalender en de ophaaltijden doorgenomen. Dit bracht duidelijkheid aan de jeugdigen. Na elf weken lockdown is de overdracht naar huis erg succesvol verlopen voor de jeugdigen, de ouders en voor ons.*

#### **Lima Succes Melding (Karin)**

Buro Lima voorziet zo in de behoefte van ouders om hun zoon/ dochter persoonlijke, op maat gerichte zorg te bieden en de zorg geboden door Buro Lima stap-voor-stap uit te breiden. Dit aanbod heeft het mede mogelijk gemaakt dat vroegtijdige, volledige uithuisplaatsing van jeugdigen met intensieve begeleidingsvraag niet nodig was en dat het welbevinden, welzijn en de kwaliteit van bestaan vergroot werd, ook voor de gezinsleden. Zodra een jeugdige bij ons woont, is het nog steeds mogelijk dat hij/zij regelmatig (dag en/of nacht) in de thussituatie bij ouders verblijft. Tevens is het mogelijk dat ouders

enige momenten van zorg bieden bij Buro Lima, in het huis van hun zoon/dochter. We noemen dit SAMEN 100%. Deze vorm van zorgverlening is nog steeds uniek en voorheen was deze nergens anders in de regio voorhanden<sup>23</sup>.

In 2020 hebben we tijd en aandacht besteed aan het optimaliseren van de beeldvorming van enkele jeugdigen. We vinden het belangrijk dat er altijd een actueel beeld van de jeugdige is, zodat we de kwaliteit van de zorg op maat en hoog kunnen houden. Gezien onze jeugdigen nog relatief jong zijn en op verschillende domeinen nog ontwikkeling doormaken, is het belangrijk om het beeld met regelmaat te toetsen en bij te stellen.



Dit terugkerend onderdeel van ons zorgproces, willen we duidelijker implementeren in de systematiek van het zorgplan en o.a. bespreken in het MDO (multidisciplinair overleg) en het Lima Leer Huis (opleidingsplan). Om het beeld te optimaliseren maken we gebruik van onze eigen kennis en methoden zoals o.a. het signaleringsplan, observaties, gesprekken met ouders, videobeelden en de SEO (sociaal emotionele ontwikkeling)-vragenlijst. Daarnaast maken we intensief gebruik van de expertise van externe behandelaren en samenwerkingspartners.

22. Zie bijlage 6; Voorbeeld van een individueel zorgarrangement.

23. Sinds januari 2020 is het 'deeltijd-verblijf' als officieel product geïntroduceerd. Dit deeltijd verblijf, DTV, is een combinatie van thuis wonen en in een WLZinstelling wonen. Dit DTV lijkt op de manier waarop Buro Lima haar zorg al jaren invulling geeft.

Iedere jeugdige heeft een persoonlijk begeleider, die verantwoordelijkheid heeft om zicht te houden op het zorgproces, het welbevinden, welzijn, de gezondheid en de potentiële risico's. De persoonlijk begeleiders lezen en analyseren de rapportages en de meldingen (LAM<sup>24</sup>, LOM<sup>25</sup>) welke door alle teamleden geschreven worden. Indien noodzakelijk betrekken ze de behandelcoördinator. Tijdens de evaluaties van het zorgplan worden de potentiële risico's besproken a.d.h.v. de risicomatrix<sup>26</sup>, welke tevens toegevoegd is bij het zorgplan.

Buro Lima heeft een hoge meldingsbereidheid; teamleden melden alle vormen van agressie, ook al is deze niet direct een dreiging op de veiligheid van de jeugdigen of teamleden. We doen dit zodat we goed kunnen monitoren hoe het met het welzijn, welbevinden en de gezondheid van de jeugdigen is. De analyses van de meldingen maken het mogelijk dat we preventief kunnen begeleiden en behandelen en hiermee grote(re) problemen kunnen voorkomen.

	Huis 1	Huis 2	Huis 3
<b>Aantal agressiemeldingen</b>	8	137	1119
<b>Gemiddelde intensiteit agressiemelding (schaal 1-10)</b>	5	5.1	3.3
<b>Middelen en maatregelen (M&amp;M) toegepast</b>	0	0	35%

- Het percentage toegepaste M&M's is gebaseerd op het onderdeel beperking van bewegingsvrijheid, genomen over drie jeugdigen met een maatregel hiervoor. Dit is 5% minder dan vorig jaar.
- Aantal LAM's in Huis 3 is toegenomen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de volledige lockdown (dertien weken) dit jaar, waarbij jeugdigen een grotere aanwezigheid lieten zien gezien ze volledig bij ons zijn geweest. Uiteraard bracht dit ook moeilijke situaties met zich mee.
- De gemiddelde intensiteit blijft in Huis 1 en 2 hoger dan in Huis 3. We ervaren dat teamleden in Huis 1 en 2 nog mogen ontwikkelen in het weerbaar zijn. Vanaf september zijn we aan het trainen en investeren in weerbaarheid.



24. LAM = Lima Agressie Meldingen.  
 25. LOM = Lima Ongevallen Meldingen  
 26. Zie bijlage 7; Voorbeeld van een risico-matrix

In 2020 is de invulling van de vrije tijd van de jeugdigen niet geweest zoals we gewenst hadden. Het coronavirus bracht een grote beperking op dit vlak met zich mee. Voor ieder huis hebben we een dagprogramma, welke Ritme, Regelmaat, Rust aan de jeugdigen geeft. Het dagprogramma bestaat uit actieve, passieve, samen- en alleen-activiteiten, afgewisseld met verzorgings- en eten- en drink momenten. Ondanks de beperkte mogelijkheden zien we dat het emotioneel welbevinden (kwaliteit van bestaan) gemiddeld een 7,7 scoorde, wat aangeeft dat de jeugdigen een mooi gevoel van ontspanning hebben ervaren. Uit de klanttevredenheid komt echter naar voren dat maar 56% van de ouders tevreden is over de invulling van activiteiten.



De kwaliteit van het zorgproces vindt haar basis in het contact wat we met de jeugdigen en zijn/haar ouders hebben. Zoals de visie van Buro Lima aangeeft vinden we de veilige, liefdevolle relatie die we met de jeugdige, en het gezin, maken, de basis voor de ontwikkeling die de jeugdige doorloopt. We vinden het belangrijk dat ouders dezelfde visie hebben en spreken hierover bij de start van de zorg, de intake. O.a. in de insluitingscriteria<sup>27</sup> van Buro Lima is dit terug te zien. Het opbouwen van een veilige, liefdevolle relatie met de jeugdigen is erg tijdrovend en soms ook ingewikkeld. Dit vraagt veel inspanning van zowel de nieuwe teamleden bij het inwerken<sup>28</sup>, als de bekenden.

Zoals een jeugdige mooi zegt\*:

*\*"Ik vind dat de begeleiders goed voor mij kunnen zorgen, maar wel vooral de begeleiders die al lang bij Buro Lima werken. Anders snappen ze mij niet zo goed en daar kan ik heel boos van worden."*



*"Het zomerfestival was het allerleukste dit jaar!"*



27. Zie bijlage 2: Informatiebronnen, insluitingscriteria

28. Zie bijlage 2: Informatiebronnen, inwerken bij een complexe doelgroep



## 7. De ruimte die de jeugdigen hebben op het gebied van eigen regie

In de visie van Buro Lima staat geschreven dat we het belangrijk vinden dat de jeugdigen in vrijheid opgroeien, ontwikkelen en leven. We nemen dit onderdeel van de visie mee als we kijken naar de ruimte die de jeugdigen hebben op het gebied van de eigen regie. Gezien iedere jeugdige uniek is, met eigen mogelijkheden en ook beperkingen, kijken we op individueel niveau naar wat de jeugdige aankan.

Voor de ene jeugdige betekent dit bijvoorbeeld dat deze regie heeft over de inrichting van het appartement.

Voor de andere jeugdige betekent dit bijvoorbeeld dat deze uit twee keuzes beleg mag kiezen.

Dit vraagt professionaliteit van de teamleden en continu afstemmen\* tussen de verschillende jeugdigen én tevens vraagt dit van teamleden om continu in te spelen op de gemoedstoestand van een zelfde jeugdige. Voor sommige jeugdigen vraagt dit om afstemming tussen kunnen en aankunnen<sup>29</sup> om over- en/of ondervraging te voorkomen.

*\*"In huis 1 zijn de jeugdigen betrokken bij het bereiden van het eten. Ze kiezen uit een map met gezond eten en drinken, de maaltijden die ze graag willen eten. De jeugdigen helpen daarna mee de maaltijd te bereiden en zijn daar dol enthousiast over."*

**Lima Succes Melding (Karin)**



die we ontvangen. We bespreken deze signalen vaak direct, via open communicatie. De korte lijnen binnen de organisatie maken dit mogelijk. Tevens hebben we een procedure "continu verbeteren"<sup>30</sup> waarin beschreven staat hoe we handelen indien we merken dat signalen meer aandacht nodig hebben, dan de snelle open communicatie, die altijd voorliggend is.

We versterken de eigen regie tevens in de inrichting van de appartementen van de jeugdigen. Vanuit de WLZ<sup>31</sup> is Buro Lima verantwoordelijk voor de basisinrichting van het appartement van de jeugdigen. Wij vonden het passend als jeugdigen keuzes krijgen en hebben een scala aan gordijnen, bedden, kasten, etc. aangeboden waaruit de jeugdigen kunnen kiezen.

Tevens is de realisatie van het buitenterrein ontstaan vanuit co-creatie met ouders, vrijwilligers, teamleden, kennissen en experts. Ieder individu heeft de eigen wensen aangegeven voor het buitenterrein. Aan de wensen is voldaan door de tuin te realiseren, zoals in de co-creatie bedacht.

**7,9**  
voor rechten

**7,6**  
voor zelfbepaling

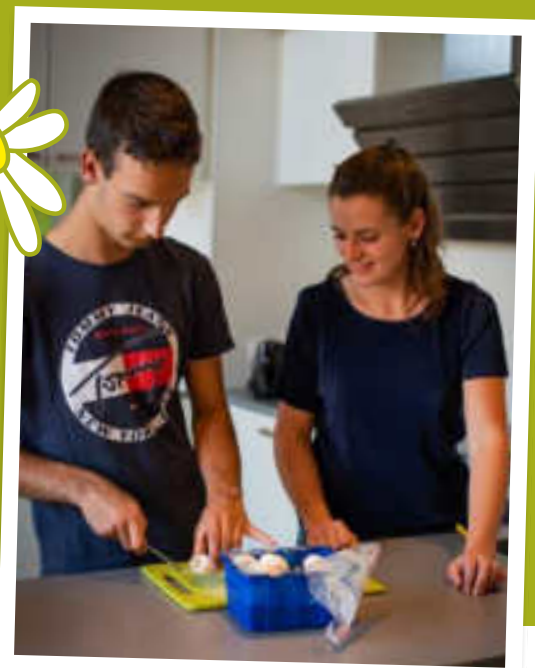
Tijdens het evalueren van het zorgplan wordt, zoals hierboven beschreven, de kwaliteit van bestaan besproken waarin o.a. de domeinen 'rechten' en 'zelfbepaling' naar voren komen. Beide onderwerpen raken de eigen regie en geven ruimte voor de jeugdigen en ouders om dit gesprek met ons te voeren. We vinden het belangrijk dat de jeugdigen (en ouders) weten en voelen dat ze regie hebben over hun eigen leven en geven hier tevens ruimte in door adequaat in te spelen op signalen

29. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, kunnen en aankunnen

30. Zie bijlage 2; informatiebronnen, procedure continu verbeteren

31. WLZ =Wet Langdurige Zorg

Vins kan volledig stil vallen en is enorm afhankelijk van de veilige mensen om hem heen. Hij vindt het lastig om te verwoorden waar hij mee zit, wat hij bedoeld en wat hij wil doen. Vins zal niet snel een ander roepen, om hulp vragen of iets aangeven. Dit lukt hem niet en dit maakt dat de begeleider continu zal moeten checken hoe het met Vins is en of hij iets doet waar hij blij van wordt. Zo kan Vins de hele dag met een sok in zijn schoen lopen en hier niets van vertellen tegen de begeleider, of op de WC blijven zitten en wachten tot iemand hem komt halen. Vins heeft het nodig dat je stap voor stap dingen met hem doorneemt en wanneer je dat doet, zie je dat hij in beweging komt en een taak kan uitvoeren.



## Natuurlijk, nee tenzij

Bij Buro Lima is het uitgangspunt om geen onvrijwillige zorg toe te passen, tenzij dit noodzakelijk is voor de veiligheid van een jeugdige en/of zijn/haar omgeving. De visie van Buro Lima is ook hierin uitgangspunt. Wat betekent dat we VEILIGHEID, het SAMEN doen en WARMTE meenemen in het kijken naar het gedrag van de jeugdige en bij het toepassen van onvrijwillige zorg<sup>32</sup>.

Buro Lima probeert deze situaties zoveel mogelijk te voorkomen door goed te signaleren en preventief te handelen. Ons uitgangspunt is om open te (blijven) spreken met ouders en met elkaar over dit onderwerp en om zoveel mogelijk te voorkomen dat maatregelen toegepast dienen te worden (Nee, tenzij).

En wanneer het niet anders kan wordt de onvrijwillige zorg weloverwogen toegepast volgens stappenplan van de WZD, die op 1 januari 2020 is ingegaan. Binnen Buro Lima is de behandelcoördinator de WZD-verantwoordelijke. Daarnaast hebben we enkele functionarissen in dienst, welke een bijdrage leveren aan een correcte uitvoering van het stappenplan. Met de WZD-functionaris, de arts en de extern-deskundige hebben we een samenwerkingsovereenkomst. Allen zijn betrokken, hebben dezelfde visie op onvrijwillige zorg en zijn deskundig zodat de WZD optimaal uitgevoerd wordt. Er wordt geen onvrijwillige zorg geboden, tenzij.



32. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, agressiebeleid en beleid onvrijwillige zorg

# compliment!

Buro Lima was onderdeel van een onderzoek vanuit de inspectie, waarbij ze meerdere organisaties wilden interviewen over de implementatie van de Wet Zorg en Dwang. Hier hebben we mooie complimenten mogen ontvangen over hoe we omgingen met de wet, maar ook mooie punten om mee te nemen. De adviezen hebben we meegenomen en zijn inmiddels opgepakt.

## De WZD

De implementatie van de WZD en de volgende actiepunten hebben de nodige aandacht gekregen in 2020.

- Samenwerking met de WZD-functionaris is gestart en er is een eerste evaluatie van de samenwerking uitgevoerd. Beide zijn erg positief over de samenwerking.
- Het beleid is aangepast op de Wet Zorg en Dwang.
- In februari heeft de Raad van Bestuur een training bijgewoond over de Wet Zorg en Dwang.
- De weerbaarheidstrainers hebben hun opleiding afgerond en hun rol en taak is geïmplementeerd in het Lima Leer Huis. Er worden DDG-trainingen (dreigend en destructief gedrag -trainingen) gegeven, maar ook extra weerbaarheidsmomenten met teamleden. De weerbaarheidstrainers hebben een belangrijke rol in de preventie van onvrijwillige zorg, maar ook in het juist handelen bij bijvoorbeeld beperking van bewegingsvrijheid.
- Stap één en twee van het stappenplan zijn doorlopen voor alle jeugdigen bij wie onvrijwillige zorg aanwezig is. Ook twijfelgevallen zijn hier besproken. In overleg met de WZD-functionaris bleek dat sommige gevallen niet via het stappenplan hoeven te lopen.
- Tijdens de consulten met de AVG-arts stond onvrijwillige zorg, indien van toepassing, op agenda.
- De Wet Zorg en Dwang is meerdere malen onder de aandacht gebracht bij ouders en teamleden.
- Maandelijks reflectie en evaluatie door zorgverantwoordelijke en indien nodig anderen van ons handelen om bij te stellen waar nodig.

*\*"Ik vind het fijn bij Buro Lima omdat ik overal in meegenomen word. Minder fijn vind ik dat ik soms dingen moet doen van begeleiders die ik niet zoek, zoals wandelen en afwassen."*

De individuele afspraken rondom de onvrijwillige zorg zijn voor iedere jeugdige terug te vinden in het zorgplan. De volgende maatregelen waren in 2020 van toepassing:

1. Drie jeugdigen met een beperking in de bewegingsvrijheid
2. Twee jeugdigen met een GPS (Spotter)
3. Vijf jeugdigen hebben een deuralarm op hun slaapkamerdeur (in de nacht)
4. Een jeugdige heeft een gesloten kledingkast
5. Bij drie jeugdigen is er extra inzet gepleegd door corona; In 2020 hebben we een aantal keer een onvrijwillige zorg in moeten zitten in verband met het afnemen van een coronatest bij een jeugdige. Hierbij zijn telkens de Raad van Bestuur, WZD-functionaris, ouders en zorgverantwoordelijke betrokken geweest. We hebben met elkaar goed afgewogen wat het belang van de test was en de weerbaarheidstrainers zijn telkens aanwezig geweest om de afname van de test te begeleiden en ondersteunen.

## Zeggenschap jeugdigen

De contactgerichte visie van Buro Lima is leidend en richtinggevend binnen de totale organisatie, ook voor de zeggenschap van onze jeugdigen. Onze intentie is om de jeugdige in alles mee te nemen wat te maken heeft met de nodige zorg, zoals het opstellen van zorgdoelen, de ervaring van de kwaliteit van bestaan, de evaluatie van het zorgplan en ook de inrichting van de appartementen.\*

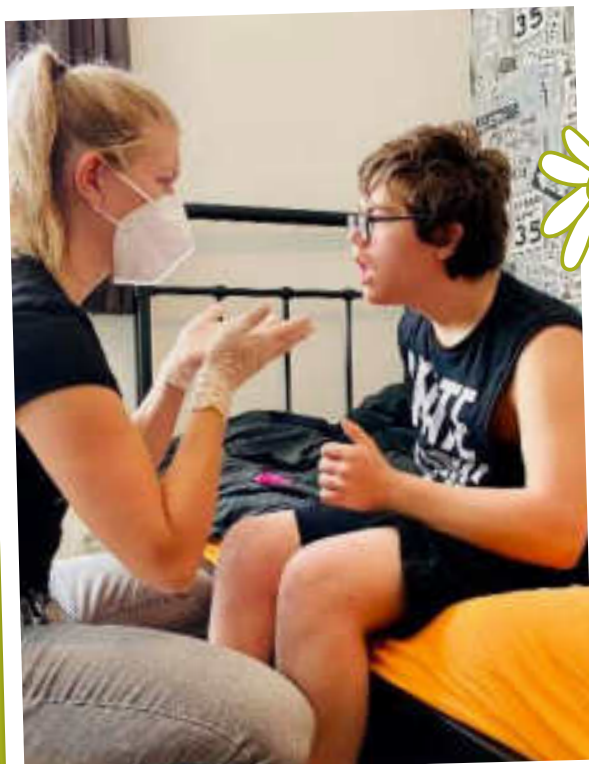


De beperking en zorgvraag van onze jeugdigen brengen met zich mee dat de meeste jeugdigen niet de mogelijkheden hebben om op een eenvoudige manier hun wensen aan te geven.

Het is belangrijk voor ons om anders te kijken en luisteren naar de jeugdigen, zodat we ze de nodige zeggenschap geven over hun leven. Goede signalering, alle zintuigen lezen, totale communicatie gebruiken, keuzes aanbieden en ook letterlijk stil staan bij de jeugdigen, zegt ons veel en geeft de jeugdigen zeggenschap. Daarnaast hebben de ouders van de jeugdigen nog steeds een grote rol. Het SAMEN werken met hen en het intensieve contact wat we met hen hebben is een belangrijk onderdeel bij de zorg van hun zoon/dochter.



In 2020 was het plan om met alle huizen te starten met een 'formeel' huisoverleg met de Raad van Bestuur en behandelcoördinator. Echter door de coronacrisis hebben we deze wens alleen voor de jeugdigen van huis 1 kunnen oppakken. Het huisoverleg wordt geleid door de Raad van Bestuur en raakt, waar passend, de richtlijnen van de WMCZ2018. Er worden agendapunten besproken vanuit de Raad van Bestuur, de behandelcoördinator en vanuit de jeugdigen. Het huisoverleg is van waarde en wordt in 2021 binnen alle huizen gehouden. Buro Lima heeft een cliëntenraad, bestaande uit ouders, welke zes keer per jaar vergadering met de Raad van Bestuur heeft. In 2020 is er in gezamenlijkheid met de cliëntenraad een medezeggenschapsregeling opgesteld.



*Jans is gehecht aan de mensen om hem heen en wil graag iets ondernemen met deze veilige personen. Je kan hem op afstand aansturen en in vertrouwen met een ander iets laten doen. Hij komt dan wel regelmatig even checken of je er bent en wat vertellen en dan kan je hem weer terugsturen naar de activiteit.*

*Jans kan vluchtgedrag laten zien. Hij vindt het lastig om aan te geven als hij iets niet fijn vindt of ergens mee zit. Wanneer hij zich onveilig voelt of het te druk is vlucht hij weg uit de situatie. Daarnaast heeft Jans moeite met gelijktijdig te handelen, kijken en/of luisteren. Hij verliest het overzicht bij een teveel aan prikkels (visuele). Ook door een teveel aan taal kan hij overvraagd worden.*



## 8. De ervaringen van de jeugdigen (en hun ouders)



### Quotes jeugdigen

"Ik voel me in de armen van de begeleiders bij Lima veilig en fijn, ze zorgen goed voor mij. Ik vind het ook fijn om bij Lima te zijn omdat ik fijne medebewoners heb."

"Ik vind het wonen bij Buro Lima erg leuk. Ik mag lekker rusten op mijn eigen kamer, maar vind het ook erg fijn om samen thee te drinken en te kletsen".

"Het is fijn wonen bij Lima omdat ik lieve vrienden heb gemaakt, wat ook mijn huisgenoten zijn."

De kwaliteit van bestaan wordt bij iedere evaluatiemoment gemeten. De totale score van de kwaliteit van hun bestaan wordt door de ouders gescoord op een 7,7.

**In huis 1 is de gemiddelde score 8,2\***

**In huis 2 is de gemiddelde score 7,8**

**In huis 3 is de gemiddelde score 7,3**

We zijn hier tevreden mee, zeker in een jaar wat door het coronavirus zo anders verlopen is dan hoe we gewenst hadden voor de jeugdigen.

Als we kijken naar de metingen dan valt ons het volgende op:

- Over het algemeen ervaren de jeugdigen allen een goede/uitstekende kwaliteit van bestaan
- De nieuwe huizen lijken bijgedragen te hebben aan de ervaring, gezien hierover in de opmerkingen positieve woorden geschreven worden
- Het lichamenlijk welbevinden scoort in huis 2 lager dan in andere huizen
- Vanuit alle huizen wordt aangegeven dat de behoefte aan meer en leukere activiteiten er is, maar dat corona dit niet vergemakkelijkt.



*\*"Ik vind het fijn als we het 'gezellig maken' bij Buro Lima, zoals de feestjes die we houden. Ik wil ook graag plezier maken en vooral genieten van het leven. Maar ik vind het niet zo leuk als ik buikpijn heb en moet rusten van de begeleiders."*

Tevens wordt bij ieder evaluatiemoment gevraagd naar de tevredenheid van de geboden zorg. Dit wordt door ouders in 2020 gescoord op:

**In huis 1 is de gemiddelde score 8,1**

**In huis 2 is de gemiddelde score 8,1**

**In huis 3 is de gemiddelde score 8,8**

Als we kijken naar de metingen valt ons het volgende op:

- Iedereen is tevreden!
- Jeugdigen en ouders willen dat het activiteiten aanbod verbeterd wordt
- Corona wordt als erg lastig ervaren
- Jeugdigen genieten van het sporten wat we aanbieden
- Jeugdigen genieten van het buitenspelen in de tuin, koken en het samen klusjes doen
- Jeugdigen geven aan leuke huisgenoten of vriendjes te hebben
- De jeugdigen laten een open blik, trotsheid en plezier zien als ze met de persoonlijk begeleider praten over Buro Lima en over hun ervaring.

## Wat is jouw droom?

Is een vraag die we aan de jeugdigen en aan ouders stellen. In 2020 werd er gedroomd over een eigen plek, een eigen slaapkamer, genieten, gelukkig zijn, (grote) uitstapjes ondernemen en over het hebben van vriendjes in het huis. De meeste dromen zijn uitgekomen. Daar zijn we blij mee! Helaas hebben we de dromen over de grote uitstapjes niet waar kunnen maken en nemen we deze droom met plezier mee naar 2021.



Ieder jaar voeren we een onderzoek uit naar de tevredenheid van de ouders/jeugdigen. Eens per drie jaar wordt dit gedaan door een extern bureau, waarbij verschillende perspectieven meegenomen worden (jeugdige, begeleider, ouder). In 2020 hebben we het onderzoek intern<sup>33</sup>, onder ouders, afgenomen. Hieruit kwamen de volgende inzichten:

- Score 8,1 op tevredenheid (scores tussen 7 en 10)
- Visie wordt door 88% van de ouders ervaren
- Er is tevredenheid over het beleid en werkwijze t.a.v. de coronacrisis
- Het aanbod eten en drinken is verbeterd (81% = tevreden)
- Grote tevredenheid is er over de persoonlijke aandacht en het luisterend oor (voor jeugdigen)
- Er mag verbetering getroffen worden in het activiteiten aanbod. 25% van de ouders is ontevreden en 19% is neutraal
- Er is bij 25% van de ouders ontevredenheid over de persoonlijke verzorging van de jeugdigen en 19% is neutraal. 56% is (zeer) tevreden
- Er is bij 12% van de ouders ontevredenheid over de hygiëne binnen Buro Lima en 25% is neutraal. 63% is (zeer) tevreden



33. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, klanttevredenheidsonderzoek

*Mieke heeft de begeleider de gehele dag door nodig bij het dagelijkse leven. De begeleider heeft een onvoorwaardelijke accepterende houding en biedt nabije en voorspelbare begeleiding. Doe wat je zegt en zeg wat je doet. Mieke heeft moeite met vreemde mensen. Maak duidelijke afspraken met haar en zorg dat je continu beschikbaar bent voor Mieke. Voor begeleiding die veilig is voor Mieke is het mogelijk om Mieke wat meer dingen zelf te laten doen, zodat ze zich kan gaan ontwikkelen. Blijf wel in de buurt en ondersteun haar daar waar nodig. Geef haar het vertrouwen dat ze de taak zelfstandig uit kan voeren, maar dat het niet erg is als het niet lukt.*

## Buro Lima (Door Twan van Rooij, ouder van Stijn)



### Lima: toegankelijk met toegewijde zorg, warm en vriendelijk

*Stijn heeft een plaats in de logeeropvang en zal binnenkort echt in verblijf gaan bij Buro Lima. Een spannend moment. We hadden destijds al vaker van Lima gehoord. De eerste indruk was meteen goed. De bejegening trof ons en we waardeerden het dat Lianne ons ontving, wat betekent dat onze hulpvraag serieus genomen wordt. Dat betekende met name ondersteuning in de zorg voor ons zorg intensieve kind. Daarnaast wilden we dolgraag dat Stijn vriendjes zou krijgen en dat is gelukt. Naast school is Buro Lima een grote verrijking van Stijns sociale omgeving. Onze droom destijds was dat Stijn later bij Lima zou kunnen wonen. En dat gaat lukken, binnenkort wordt een volgende grote stap gezet.*

### Lima: het kind staat centraal

*De basis van vertrouwen zit in de lach van je kind. Stijn gaat altijd, elk moment met veel plezier naar Buro Lima. Met een lach op zijn gezicht komt hij binnen en als we hem weer ophalen is er altijd weer de vrolijke lach en de dikke knuffel. De prachtige foto's en verhalen die we dagelijks via Carenzorgt tot ons nemen, toveren een lach op ons gezicht. Het geeft een mooi beeld wat de dag invulling is geweest. Altijd is er weer die lach en de knuffel met de begeleiding of andere kinderen. Stijn heeft zijn vriendjes gevonden. Het is mooi om te zien hoe ze elkaar elke keer weer vinden, elkaar missen als ze er niet zijn en een dikke knuffel geven als het moment van 'samen zijn' er weer is. De begeleiding is top.*

*Enthousiast, zeer betrokken en met het talent om met deze kinderen aan het werk te zijn. Aan de hand van het zorgplan wordt de zorg voor Stijn ingekleurd. Via een regelmatige gezamenlijke evaluatie en terugkoppeling horen we de resultaten en bijstellingen. Het geeft vertrouwen dat elk kind ook als individu wordt begeleid in zijn ontwikkeling. We zien hem groeien, met name de mate van zelfstandigheid is enorm gegroeid. Dat maakt hem en ons erg trots, maar verlicht ook voor ons de zorglast op de momenten dat hij thuis is. Heel fijn.*



### Lima: krachtige visie, grote betrokkenheid en saamhorigheid

*Als ouders vinden we de kracht van de visie, het gevoel van samen en de grote saamhorigheid uniek in het zorglandschap. Via een zeer frequente, volledige en enthousiaste communicatie via Lima Post, de Lima Bode, vergaderingen of andere bijeenkomsten worden we bij werkelijk alle punten betrokken. Het centrale team is klein, veel verantwoordelijkheid wordt naar de teams gebracht. Maar het is heel fijn om te weten dat het erg eenvoudig is om de Raad van Bestuur, de zorgprofessionals of financiële deskundigheid te raadplegen. Ze zijn in alle gevallen verregaand op de hoogte van de situatie van je eigen kind en wat er speelt in je gezin. Met name de enorme flexibiliteit die werd ingezet op het moment dat er forse issues speelde in het gezin door gezondheidsproblemen, bleek de flexibiliteit en betrokkenheid van Buro Lima wederom groot.*

### Lima: contactpersoon en het volledige team staat voor de zorg van je kind, de communicatie en daarmee het uitdragen van de visie.

*Via de frequente contactmomenten met onze contactpersoon kunnen we op allerlei gebieden sparren en afspraken maken. Dit kan via Carenzorgt, telefonisch of door een bezoekje thuis. De zorgverlening, medicatie, daginvulling en planning wordt daarbij afgestemd. Een gemis op dit moment is zeker het kopje koffie bij de breng- en ophaalmomenten. Deze momenten ervaren we als zeer prettig om contact te leggen met de teamleden en de andere ouders. We hopen dat dit snel weer terugkomt. Dat zou het samen gevoel zeker weer versterken. Een dikke pluim voor Buro Lima.*



## 9. Het samenspel in de zorg en ondersteuning

Het SAMEN werken met ouders en het intensieve contact wat we met hen hebben is een belangrijk kenmerk van onze zorgverlening. De ouders worden betrokken in verschillende processen van de organisatie. Als belangrijkste natuurlijk bij de zorg van hun zoon/dochter wat we bij Buro Lima SAMEN 100% noemen: Indien het niet meer mogelijk is om een jeugdige thuis te laten wonen, valt er een grote zorgtaak voor ouders weg. Dit is vaak een groot gemis, voor de ouder én voor de jeugdige. In samenspraak met de ouders kijken we hoe we het contact (en het zorgen) voor de jeugdige wél mogelijk kunnen maken. We noemen dit SAMEN 100% - momenten. Waarmee we aangeven dat we SAMEN met de ouders 100% voor de jeugdigen zorgen. De ouders doen dit vanaf geboorte vaak 100% zelf en door de jaren verschuift de zorg naar Buro Lima. We willen de zorg niet volledig overnemen maar het SAMEN doen. Concrete voorbeelden hiervan zijn situaties waarbij ouders hun zoon/dochter bij ons op locatie in bad doen, of op bed leggen.\*

*\*"Vandaag was er een zeer succesvol SAMEN 100% moment voor een moeder (Kim) en een van onze jeugdigen (Lennon). Kim heeft haar zoon op een positieve rustige, warme manier op bed gelegd in zijn appartement bij Buro Lima. Ze heeft hem een boekje voor kunnen lezen, waarna hij rustig is gaan slapen. De persoonlijk begeleider van Lennon heeft samen met moeder een passende voorbereiding voor dit SAMEN 100% moment getroffen. Tevens hebben ze de situatie samen nabesproken. Voor beiden was dit erg succesvol.*

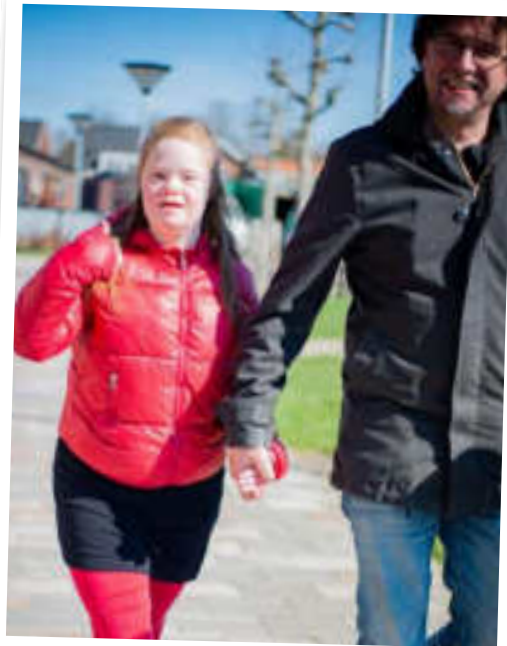
*Op naar nog meer warme SAMEN 100%-momenten!"*

**Lima Succes Melding (Elke)**



In 2020 zijn we gestart met het ondersteunen van deze samenwerking tussen ouders en teamleden, door o.a. de Driehoekskunde<sup>34</sup>, van Egberts, te gebruiken: "Ouders vertrouwen hun kind niet zomaar toe aan vreemden" geeft Egberts aan. Dit sluit mooi aan bij de visie van Buro Lima: "Het is niet altijd gemakkelijk om de zorg van uw kind te delen met anderen. Bij Buro Lima beseffen we dat. Om de juiste plek voor uw kind te kiezen is vooral vertrouwen nodig".

We betrekken ouders ook bij de ontwikkeling van de organisatie en bijvoorbeeld bij het onderhouden van de locaties tijdens BL Doet-klusdagen<sup>35</sup> waarbij de interactie, contact en het samenwerken met de ouders (en anderen) stimuleren. We vinden het belangrijk dat ouders zich welkom en prettig voelen bij Buro Lima. We streven persoonlijk en direct contact na.



34. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, Driehoekskunde

35. BL Doet is onze eigen naam voor de landelijke NL doet dagen, georganiseerd door het oranje fonds. We noemen dit bij Buro Lima BL doet (Buro Lima doet) en geven al onze klusdagen deze naam.



Door Sylvia, de moeder van Kevin

## 5 januari

we krijgen een mail van Lima: een medewerker van huis 1 is positief getest. In overleg met de GGD is besproken dat het voor de kinderen geen consequenties heeft en 'gewoon' naar school of werkplek mogen. Eén andere medewerker moet wel in quarantaine. Hoewel Kevin echt wel met deze positief geteste medewerker in contact is geweest en ik dit ook kortsluit met Lianne en Marleen blijft het GGD advies leidend. Een dubbel gevoel voor mij maar goed ik ben geen expert. Kevin gaat op woensdag naar Brownies en op donderdag naar de Tonnieje-Hoeve. En ook de andere jeugdigen gaan naar hun werkplek of school.

## 8 januari

Karin belt, Kevin heeft koorts en moet getest worden, 10:45 uur kan Kevin in Uden terecht. Frank bereidt hem voor en gaat met hem mee. De belofte als hij het goed doet in de teststraat dat hij dan kipnuggets krijgt en op zijn kamer tv mag kijken maakt dat hij zich goed laat testen. De overige kinderen van huis 1 worden per omgaande terug van school of hun werkplek gehaald en ouders worden gebeld.

## 9 januari

Karin belt, de uitslag is binnen en positief. Dit had ik verwacht maar het doet wel iets met je. Ik denk waarom belt zij mij en ik niet haar met de uitslag? Het dilemma; laat je Kevin bij Lima of haal je hem naar huis maakt je gemoedstoestand er niet beter op. Tuurlijk mijn hart schreeuwt: naar huis! Maar mijn verstand en dat van Wim en Remco zeggen: laat hem bij Lima blijven. Mij wordt gevraagd of ik zelf de werkplekken in wil lichten, of Lima dit op moet pakken en of ik nog niets in de groepsapp van huis 1 wil zetten. Dat eerste was niet zo moeilijk ik heb Sander en Mark gebeld en uitgelegd wat er nu van hen verwacht wordt. Dat tweede vond ik moeilijk zeker omdat een ouder mij via app vroeg hoe het met Kevin ging en of ik al iets wist. Dat gevoel werd er voor mij niet beter op toen duidelijk was dat ouders van huis 1 middels mail op de hoogte waren gebracht van de uitslag. Dit hadden ouders liever via een telefoontje gehad. Wat ik wel kan begrijpen omdat het een hele impact heeft voor de jeugdigen en hun ouders. Uiteraard snap ik Lima ook omdat er snel geschakeld moet worden en er weer een extra beroep op medewerkers gedaan moest worden. Het is een hele puzzel om alles rond te krijgen denk ik.

Kevin heeft koorts en wat last van zijn keel maar verder geen klachten. Hij eet en drinkt goed, is zelfs even buiten geweest. Hij zit op zijn kamer, kijkt tv en geeft zijn bestelling door wat hij wil eten. Het eten smaakt hem goed, hij kletst met de begeleiding en vindt het allemaal wel prima. Ik ben blij dat hij sinds kort zijn eigen telefoon heeft en ik hem dus kan bellen wanneer ik wil zonder dat ik daarvoor de begeleiding lastig moet vallen.

Complimenten voor alle medewerkers die in huis 1 (of hierdoor extra in huis 2) hebben gewerkt. Ze moeten schakelen, troosten, verzorgen, omkleden als ze naar Kevin gaan en iedereen van de nodige aandacht voorzien terwijl er voor hen ongetwijfeld ook emotie bij komt kijken. Maar zoals een medewerker ook zei: "part of the job!" Tja klopt misschien maar het zijn roerige tijden. Ik ben iedere dag gebeld om te horen hoe de dag of nacht van Kevin was verlopen. Heel erg fijn! Ook dit vergt meer van de medewerkers maar geeft denk ik voor beiden een goed gevoel.

## 11 januari

Net gebeld door Marleen. Ze heeft Kevin gezien en wil even delen wat zij ziet aan Kevin. Erg fijn dat we hetzelfde ervaren: het gaat beter met Kevin en we hopen dat het zo blijft. Ik denk echter ook: waarom zie jij mijn kind wel en ik niet? Tuurlijk ik snap het allemaal wel maar ik als ouder wil daar zijn, hem voelen, een knuffel geven effe kletsen. 'Tis lastig maar je staat eigenlijk aan de zijlijn toe te kijken. En ja ik heb daar meer last van dan Kevin denk ik getuige de volgende opmerking: Ik bel Kevin op 9 januari voor de derde keer, je wilt hem toch even horen, jezelf laten horen en effe kletsen. Oké ik had hem die dag al twee keer meer gesproken maar toch. Hij neemt op en zegt: ja, wat is er nu weer... Ik wist niet of ik lachen of huilen moest. Maar zo nu en dan moeten we dus als ouder een stapje terug doen om onze kinderen hun vleugels uit te laten slaan en los te komen van ons. Zolang het kleine stapjes zijn kan ik het tempo wel bijhouden...

## 12 januari

Kevin is er klaar mee. Heeft geen koorts voelt zich goed en wil naar huis! En ja hier hebben we het dan toch echt over het huis in de Graaf Wernerstraat. Yes! Hij mist ons, wil thuis zijn ding doen en heeft ons dus tuurlijk nog wel nodig. Helaas zit de kans er in dat hij zondag pas uit quarantaine mag maar heel misschien vrijdag. Hopelijk zijn de uitslagen van de testen allen negatief en wordt er niemand ziek. 21.15 uur Maikel belt; Kevin heeft een moeilijke dag gehad en wel weer verhoging. We zijn er nog niet.

## 14 januari

de kinderen uit huis 1 zijn negatief getest en Kevin is klachtenvrij en mag morgen naar huis. De vlag mag uit! We gaan er een leuk gezellig weekend van maken en starten vanaf volgende week weer een beetje normaler op.



Door de kleinschaligheid is het mogelijk dat iedereen elkaar kent en Buro Lima in staat is om de jeugdige én zijn gezin constant een persoonlijke benadering te bieden. De lijnen zijn kort tussen alle betrokkenen, waardoor betrokkenen ook voor elkaar een ondersteunende functie kunnen vervullen. De kleinschaligheid stimuleert de open communicatie en de persoonlijke benadering, wat ten goede komt van de zorgverlening.\*

Twee keer per maand wordt er een Lima Bode gemaakt, waarin allerlei jeugd- team- en organisatie gerelateerde onderwerpen staan beschreven. Iedereen mag input (tekst, foto, mind-map etc.) aanleveren, zodat er steeds een leuke, informatieve, interessante, beeldende en aantrekkelijke Lima Bode gelezen kan worden door betrokkenen.

Vanuit de SAMEN-gedachten wordt ook gekeken naar de omgeving. Buro Lima heeft een prachtig netwerk opgebouwd met vrijwilligers, investeerders, samenwerkingspartners en ketenpartners. Deze partijen dragen bij aan de kwalitatief, goede en verantwoorde zorg die Buro Lima biedt.

*\*"In een bericht van de VGN komt naar voren dat veel organisaties door alle corona-drukke vergeten om tijdig cliënten en verwanten te informeren en mee te nemen in de gemaakte keuzes. Bij Buro Lima informeren we alle intern betrokkenen (ouders, teamleden, vrijwilligers, stagiaires, samenwerkingspartners, Raad van Toezicht) direct bij veranderingen betreft het corona-virus middels de Lima Post. Tevens worden de jeugdigen via een praatplaat (zie bijlage 10) meegenomen over de situatie betreft het coronavirus. Onze communicatie is open, duidelijk, snel! Daar zijn we trots op."*

**Lima Succes Melding (Marleen)**



De interne samenwerking\* tussen begeleiders, coördinatoren en Raad van Bestuur wordt ook vanuit de visie aangevlogen. Open, duidelijke en warme communicatie, de SAMEN-gedachten, veilig melden (en communiceren) zijn uitgangspunten. De coördinatoren en Raad van Bestuur zijn toegankelijk en er is laagdrempelig contact mogelijk. Er zijn diverse overlegvormen geformaliseerd om de samenwerking zo optimaal mogelijk in te richten. Daarnaast is er een informele overlegstructuur aanwezig, waarin ieder teamlid weet hoe de ander te bereiken. De samenwerking met de extern behandelaren, welke de noodzakelijke en gewenste behandelingen uitvoeren, is in 2020 opgestart door de Raad van Bestuur en de behandelcoördinator. In tijden van de implementatie en organisatie van deze behandelingen door externen wordt de samenwerking grotendeels gecoördineerd door de behandelcoördinator. Zij neemt de communicatie en de inhoudelijke regie hierin. Op het moment dat de gemaakte keuzes voor de behandelaar en de werkwijze positief verlopen, wordt de overdracht naar de (persoonlijk) begeleiders gedaan en zal de behandelcoördinator vanuit de regievoering en de inhoudelijk verantwoordelijkheid het contact onderhouden. Jaarlijks wordt de samenwerking mondeling, volgens een vast format (volgens normen HKZ) geëvalueerd.

*\*"De eerste weerbaarheidstraining die Nina en ik zelfstandig gaven binnen Buro Lima was een groot succes, ook door de ondersteuning vanuit Lianne. De koppeling van de visie, de weerbaarheid en de zorgvraag van de jeugdigen werd gemaakt. De aanwezige teamleden lieten openheid zien en gaven aan zich veilig te voelen in de training. De training zelf hebben we optimaal en naar tevredenheid kunnen geven."*

**Lima Succes Melding (Aart)**



**Door Eva van Sleuwen, persoonlijk begeleider huis 2**

*Ik werk al vijf jaar met heel veel plezier en liefde bij Buro Lima. Elke dag is anders, dat is wat het leuk en uitdagend maakt. Wat Buro Lima voor mij onderscheid van andere zorgaanbieders is dat we echt naar de jeugdigen als individu kijken. Ieder kind is uniek en ieder kind mag er onvoorwaardelijk zijn. Net zoals ik er mag zijn, met alles wat ik al geleerd heb, maar ook met alles wat ik nog kan en mag leren. Ook voel ik heel erg het samen bij Buro Lima; samen met het kind, met collega's, met ouders, met vrijwilligers en ga zo maar door. Dat is wat het voor mij zo fijn maakt!*

*"Ik vind het fijn dat ik bij Buro Lima kan werken, het leukste klusje vind ik koffie en thee boven brengen. Dan mag ik ook even kletsen met de mensen van kantoor"*



## 10. Borging van veiligheid\* in zorg en ondersteuning

*\*"Een veilig gevoel ervaren is zo belangrijk. De ervaring van een veilig gevoel betekent vaak dat er een veilige situatie, een veilige context of een veilige relatie is. En dat is een fijn gevoel!"*

**Lianne**

Een van de kernwaarden van Buro Lima is 'veilig' wat staat voor de veilige liefdevolle relatie die we met de jeugdige maken, de veilige omgeving die we de jeugdige bieden en tevens staat het voor veilige situaties die we de jeugdigen willen bieden.



*De vertrouwensband die Klaas met begeleiders heeft, is voor hem erg belangrijk. Hij laat met zijn lichaamstaal en verbale communicatie zien en horen dat hij de nabijheid/aanwezigheid van een veilige ander nodig heeft. Daarentegen staat Klaas ook open voor nieuwe contacten en gaat nieuwe gezichten niet uit de weg. Klaas voelt het verschil in veilige relaties en spreekt dit uit of laat dit zien/horen door te botsen in een nog onveilige relatie, met name bij agressie.*

*De relaties die Klaas met zijn begeleiders heeft, mogen niet met elkaar vergeleken worden en zijn stuk voor stuk uniek. Zonder afbreuk te doen aan een andere relatie, kan een veilig persoon Klaas door een moeilijk moment heen helpen. Als veilige ander kun je hem écht troosten bij verdriet, luisteren naar wat hij te vertellen heeft en zijn gevoel/beleving hierin erkennen. Laat horen en voelen dat het oké is bij de ander en dat hij daarop mag gaan vertrouwen. Dit alles gebeurt echter binnen de gemaakte afspraken tussen de (nog onveilige) begeleider en Klaas. Zeer belangrijk is dat de meer veilige begeleider daar nooit aan voorbij gaat.*

Buro Lima heeft een beleidsnotitie over het cliëntveiligheidssysteem<sup>36</sup>, waarin staat beschreven hoe we de veiligheid van de jeugdigen borgen en hoe we de dagelijkse situatie monitoren, zodat de zorg in basis veilig is én blijft voor de jeugdige. En tevens staat er beschreven hoe we zorgen voor afwezigheid van (onaanvaardbare) risico's voor de jeugdigen, zoals bijvoorbeeld lichamelijk, psychische en/of sociale schade.

Buro Lima heeft een HKZ-certificaat en heeft het kwaliteitsmanagementsysteem optimaal geïmplementeerd binnen de organisatie. Het is een 'basis' waarop we kunnen werken<sup>\*\*</sup>. Deze basis van het kwaliteitsmanagementsysteem zorgt, mede, voor een goede borging van de veiligheid. Het brengt tevens rust in de organisatie, doordat processen, methoden, richtlijnen vastliggen en hierdoor duidelijkheid bieden.

*\*\*"Ondanks de heftigheid die het coronavirus met zich mee bracht hebben we de her-certificering in april met succes en complimenten behaald. Niet zozeer het certificaat vind ik een succes, maar juist dat we zo bezig zijn met het bieden van verantwoorde zorg en dat dit binnen de gehele organisatie zo zichtbaar is. We doen wat we zeggen dat we doen."*

**Lima Succes Melding (Loes, coördinator kwaliteit)**

36. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, beleidsnotitie cliëntveiligheidssysteem



## Veilig gebruik van medicatie en medische hulpmiddelen

Buro Lima heeft meerdere jeugdigen in zorg, welke dagelijks medicatie moeten gebruiken. We vinden het van groot belang dat dit op een adequate, veilige manier gebeurt. Er is een medicatiebeleid<sup>37</sup> en een medicatieprocedure. In het medicatiebeleid staan de afspraken rondom het medicijnbeheer en gebruik vastgelegd zijn, zodat voor alle verantwoordelijken in het medicatieproces helder is wat er van hen verwacht wordt. Tevens wordt de visie van Buro Lima op het verantwoord omgaan met medicijnen beschreven en wordt duidelijk hoe Buro Lima ervoor zorgt dat teamleden verantwoord, bevoegd en bekwaam het medicatiebeleid en protocol kunnen uitvoeren. De medicatieprocedure geeft richtlijnen en biedt handvatten aan begeleiders over de omgang met het medicijngebruik en beheer binnen Buro Lima.

Met de behandelaren, welke medeverantwoordelijk zijn voor de medicatie, zoals de huisarts, de AVG-arts en de apotheek, zijn afspraken gemaakt welke vastgelegd zijn in de samenwerkingsovereenkomsten en tevens gedeeltelijk terug te vinden in het medicatiebeleid. De communicatie met deze behandelaren is goed. De meeste medicatie wordt uitgereikt via een baxtersysteem. Helaas is dit niet voor alle medicatie (poeder, drankje) mogelijk. In samenspraak met de apotheek, een collega-zorgaanbieder en de huisarts zijn we de mogelijkheid voor elektronisch afteken/toedieningssysteem aan het onderzoeken. Naar verwachting gaan we medio 2021 gebruik maken van een elektronische toediening (ETD).



Incidenten en fouten betreft de medicatie worden gemeld via de LOM-procedure en gemonitord en geanalyseerd door de coördinator kwaliteit. Deze wordt ondersteund door de taakgroep medicatie, waarin per huis één begeleider deelneemt. Binnen deze procedure melden teamleden alle kleine en grote incidenten, zodat we goed kunnen monitoren waar risico's zitten en preventief kunnen bijsturen, waar nodig. In 2020 zijn zeven LOM's per maand geschreven m.b.t. medicatie. Er is geen groot incident geweest. De LOM's hebben te maken met het eigen maken van het systeem en het proces (overgang naar het baxtersysteem, de verhuizing naar de nieuwe huizen, geen tweede check bij toediening ingezet).

Binnen Buro Lima wordt minimaal gebruik gemaakt van medische hulpmiddelen. De EHBO-trommel is altijd goed gevuld en wordt frequent gecontroleerd door de taakgroep medicatie, zodat de producten op voorraad blijven. Enkele jeugdigen maken gebruik van een rolstoel, waarvoor begeleiders, indien nodig, instructie krijgen van ouders en/of ergotherapeut t.b.v. het gebruik.

Binnen Buro Lima is ongeveer de helft van het team opgeleid als bedrijfshulpverlener (BHV-er).

<sup>37</sup>. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, medicatiebeleid en medicatie-procedure.  
Het medicatiebeleid is gebaseerd op de handreiking medicatiebeleid gehandicapten-zorg uitgegeven in februari 2019 door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland



## Door Loes, coördinator kwaliteit

*Binnen Buro Lima ben ik de coördinator kwaliteit. Dat houdt in dat ik verantwoordelijk ben voor het kwaliteitssysteem en de correcte uitvoering daarvan. Lianne heeft aan mij gevraagd om een stukje te schrijven over hoe ik kijk naar de kwaliteit van de zorg die wij het afgelopen jaar geboden hebben.*

*Voor mij draait kwaliteit om verantwoorde, warme, liefdevolle zorg. Een lach op het gezicht van een jeugdige. Een samenspel tussen begeleider en de jeugdige. Het 'er zijn' voor de jeugdigen als ze het lastig hebben. Samen plezier maken. Kijken naar wat de groep, maar ook de individuele jeugdige nodig heeft. En daarbij hoort voor mij het leren van incidenten. Het kijken naar hoe komt het nou dat dit is gebeurd. Hoe kunnen we het fijner, beter, gemakkelijker maken voor de jeugdige of juist hoe houden we het zo stabiel. En wat ik het mooie vind bij Buro Lima is dat dit alles niet alleen geldt voor de jeugdige, maar voor iedereen die betrokken is. Dat noem ik nou kwaliteit.*

*Het afgelopen jaar is een heel bijzonder jaar geweest. Bij Buro Lima staat samen als één van de kernwaarden beschreven. Samen komt terug in heel de organisatie. In tijden als deze is samen niet zo vanzelfsprekend. Is samen niet altijd fysiek te organiseren. En toch.. als ik naar Buro Lima kijk, zie ik het samen op allerlei manieren terugkomen. In de aandacht die er is voor de jeugdige, in de communicatie naar de jeugdigen, ouders en andere betrokkenen, in de meetings die zoveel als mogelijk door zijn gegaan fysiek of online. En de zorg die continu door is gelopen. Buro Lima heeft er in mijn ogen alles aan gedaan om samen ook dit jaar naar voren te laten komen.*

*Waar ik daarnaast trots op ben is dat Buro Lima ook in dit jaar continu heeft gekeken naar wat de jeugdige nodig heeft, wat is het beste voor deze jeugdige. En ondanks de soms heftige keuzes die gemaakt moesten worden, zijn deze genomen met het oog op de kwaliteit van bestaan voor de jeugdige. Zorg op maat is niet vanzelfsprekend, maar wordt bij Buro Lima wel vanzelfsprekend toegepast.*

*Het was een heftig jaar. Ook dat heb ik gezien bij Buro Lima. Continu inspelen op nieuwe richtlijnen. Continu schakelen wanneer er signalen kwamen dan wel vanuit de jeugdige, een teamlid of bijvoorbeeld een ouder. Ook dit jaar heb ik gezien dat we bij Buro Lima snel kunnen schakelen. Flexibel zijn. Teamleden hebben andere roosters gedraaid, hebben zich aangepast op datgene wat het beste leek te zijn voor de jeugdige. Het jaar heeft veel gevraagd van de teamleden, coördinatoren en Raad van Bestuur. Ik denk dat we het komend jaar opnieuw veel aandacht moeten hebben voor de teamleden (teambuilding, plezier houden in het werk, continuering). Aandacht voor het binden/verbinden om zo mogelijk verzuim of vertrek te voorkomen.*

*In mijn ogen staat het kwaliteitssysteem binnen Buro Lima. En wordt dit in alle processen, de hele dag door meegenomen. Wel ben ik er dit jaar ook achter gekomen (mede door mijn verlof) dat het kwaliteitssysteem ingewikkeld is ingericht en nog veel afhankelijk is van mij. Wat niet nodig zou hoeven te zijn. Komend jaar is het ook goed om te kijken naar een goed, efficiënt, duidelijk systeem, zodat de processen nog meer ondersteunend zijn op het doel 'warme, liefdevolle zorg bieden van kwaliteit'.*

*Buro Lima heeft het afgelopen jaar, ondanks Corona, warme en liefdevolle zorg geboden aan de jeugdige. En daar ben ik trots op! Ik ben blij dat ik coördinator kwaliteit mag zijn binnen deze mooie, warme, liefdevolle organisatie.*



# 11. De betrokken en vakbekwame teamleden

## Door: Imke Schellekens, Pedagogisch begeleider in huis 2

*BURO LIMA Is een fijne en warme plek waar ik goed ontvangen werd op mijn eerste werkdag. De kleinschalig - en openheid zorgt ervoor dat je meteen het 100% SAMEN gevoel hebt. Er is aandacht voor coaching en training en dit zorgt ervoor dat je de juiste begeleiding aan de jeugdigen kunt bieden. Het leuk hebben met de jeugdigen en het soms even lastig hebben hoort er bij, maar door steeds te kijken naar de individuele behoefte blijf je het kind helpen waar nodig!*

*Ik hoop nog veel mooie en fijne momenten te ervaren bij Lima!*



*"Foto van mijn eerste werkdag. Ik werd meteen goed meegenomen op een super toffe dag en heb meteen het 100% SAMEN gevoel ervaren! Heel bijzonder..."*

## De ervaring van de kwaliteit van het werk, door de teamleden.

Ieder jaar voeren we een onderzoek uit naar de tevredenheid van de teamleden. Eens per drie jaar wordt dit gedaan door een extern bureau. In 2020 hebben we het onderzoek intern<sup>38</sup> afgenomen. Hieruit kwamen de volgende inzichten:

- Gemiddeld genomen scoort de tevredenheid van de teamleden een 7,9.
- 98% van de teamleden is op de hoogte van de visie. 59% van de teamleden past de visie toe in het werk, 39% zou het nog wel meer toe willen passen dan ze nu doen.
- Teamleden vinden het fijn dat er ruimte is voor de eigen ontwikkeling.
- Teamleden willen graag meer digitaliseren en digitaal werken.\*
- Teamleden geven aan dat Buro Lima een fijne werkplek is, met een betrokken team.
- Teamleden geven aan dat er meer aandacht mag zijn voor de hygiëne in de huizen.
- Teamleden ervaren werkdruk, het merendeel zegt dat het in evenwicht is, maar ook een groot deel hoopt dat de werkdruk tijdelijk is. In de opmerkingen wordt weergegeven dat er door de organisatie goed wordt gereageerd op signalen van ervaren werkdruk. Door de corona wordt meer werkdruk ervaren en ook een studie in combinatie met werken wordt als zwaar ervaren.

- 60% van de teamleden is voldoende toegerust voor de uitvoering van de taken. 20% is hierin neutraal. 5% geeft aan meer kennis nodig te hebben en 9% geeft aan onvoldoende toegerust te zijn voor de uitvoering van de taken.
- 95% van de teamleden ervaart de samenwerking met collega's als (zeer) goed. 5% is hierin neutraal.

*\*"Door de coronacrisis werd het noodzakelijk om gebruik te maken van videobellen, vergaderen via Teams/Skype etc. Ook voor de eerste selectie bij sollicitaties werd dit middel ingezet. Ik heb ervaren dat deze manier van werken veel tijd kan schelen, laagdrempelig is en efficiënt. De inhoudelijke werkwijze (visie, verslaglegging via AVF) heb ik hetzelfde gehouden, waardoor ik de inhoud net zo goed vind als face to face!"*

**Lima Succes Melding (Gwen)**

38. Zie bijlage 2; informatiebronnen, medewerkerstevredenheid

7,0

Quotes van het coördinatorteam tijdens teamreflectie n.a.v. dit onderwerp. Ze scoren een 7 voor hun functioneren (op schaal van 0 tot 10)

"We gaan creatief om met wat we wel/niet in huis hebben."

"we delen, in openheid, met elkaar."

"onze lat ligt (te) hoog."

"We maken het gebrek aan ruimte en tijd niet voldoende bespreekbaar."



*Maan functioneert op dusdanig laag niveau, dat haar stemming en alertheid volledig afhankelijk is van datgene wat haar wordt aangeboden en dat diegene haar kent. Ritme en voorspelbaarheid is dan ook de basis van haar programma wat elke dag terug komt. Dit is haar basisveiligheid.*

## Leren en ontwikkelen binnen Buro Lima\*

Binnen Buro Lima krijgt het leren en ontwikkelen vorm in het Lima Leer Huis. Dit Lima Leer huis is in augustus 2020 geschreven n.a.v. het plan SAMEN LEVEN, het jaarplan 2020, de ontwikkelwensen van (individuele) teamleden en diverse gesprekken coördinatoren + samenwerkingspartners. In dit document staat beschreven hoe Buro Lima de coaching, opleiding, training en scholing vorm geeft.

In de visie van Buro Lima staat geschreven dat een veilige, liefdevolle relatie, de basis is voor ontwikkeling. We doelen in de visie niet alleen op de jeugdigen, maar zeker ook op anderen, zoals de teamleden.

We hebben als uitgangspunt dat iedereen zichzelf mag zijn, Met zijn mogelijkheden en tevens beperkingen. En ook dat uitgangspunt wordt meegenomen in het Lima Leer Huis.

*\*"Complimenten voor de ondersteuning en de begeleiding in het werk. Ik heb hulp vanuit diverse collega's ontvangen, als ik dat nodig had.*

*Collega's hebben veel voor elkaar over en zijn hecht met elkaar."*

**Lima Succes Melding (Gijs, leerling)**



Het Lima Leer huis is een mooie basis, maar toch hebben we nog niet voldoende zicht op hoe dit leren en ontwikkelen het beste vorm krijgt. Een half jaar nadat het Lima Leer Huis is geschreven, merken we al dat het niet optimaal geïmplementeerd is binnen de organisatie en zouden we al enkele aanpassingen willen doen gezien het de kern van wat we doen én hoe we dat doen niet voldoende raakt. Het is interessant om hier aandacht aan te geven en toekomstbestendige keuzes in te maken. Dit brengt duidelijkheid, kwaliteit, rust en ontwikkeling.

Begin 2020 zijn de teams gestart met de voorbereiding van de teamreflecties voor 2020. De teams hebben een dialoog met elkaar gevoerd over de kernwaarden van Buro Lima. A.d.h.v. deze dialoog hebben ze doelen opgesteld voor 2020 en tevens met elkaar afspraken gemaakt hoe aan deze doelen te werken, wanneer ze te evalueren en wie verantwoordelijkheid heeft. Helaas zijn deze reflecties<sup>39</sup> in het team, vanuit de richtlijnen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, in 2020 niet naar wens uitgevoerd. De coronacrisis maakte het onmogelijk om frequent met het totale team<sup>40</sup> bijeen te komen.

De teams gaven aan dat het bewust werken aan de doelen naar de achtergrond is verdwenen i.v.m. de impact van corona. De teamleden hebben de reflecties op de teamdoelen in kleine groepjes uitgevoerd.

De inzichten die hieruit naar voren komen zijn:

- Ruimte maken voor de teamreflecties is belangrijk én voor de professionaliteit van de zorg (is de zorg van kwaliteit) en voor de building van het team en bevorderen van de samenwerking.
- De wil van de teamleden is groot; ze willen professionele zorg bieden a.d.h.v. de visie. Ze lopen echter (nog) tegen beperkingen aan, waardoor de doelen niet optimaal uitgevoerd worden.
- Er is ontwikkeling zichtbaar en voelbaar op de deelgebieden, het zorgproces rondom de jeugdigen, de borging van veiligheid, de kwaliteit van de relatie, de toerusting van teamleden.
- Naast deze vaste momenten voor teamreflecties, zijn er wel andere momenten dat de teams actief reflecteren op hun handelen<sup>41</sup>.

Mindmap gemaakt door Anne van Haandel, stagiaire huis 3.



### Door Lindsey Vogels, Pedagogisch begeleider huis 3

*Buro Lima is voor mij een plek waar het warm, liefdevol en fijn voelt om te mogen zijn. Buro Lima is een plek waar je kan en mag groeien, ontwikkelen, fouten maken, leren, bewustwording creëren, plezier maken, vallen en weer opstaan en genieten. Dit alles komt in je dagelijkse werk terug en krijgt allemaal een plaats.*

*Zelf ben ik als vrijwilliger begonnen bij Buro Lima. Ik kreeg de kans om te mogen ontdekken, leren en ervaren. Ik leerde mezelf kennen, de doelgroep en het werken in de zorg. Iets waar ik nog altijd dankbaar voor ben, want hierdoor heb ik ontdekt waar ik nu echt blij van wordt. Later kreeg ik de kans om een leertraject binnen Buro Lima te krijgen. Hierin was het opnieuw vallen en opstaan, fouten maken en weer opnieuw beginnen. Door gesprekken met andere professionals leerde ik voor mezelf te zorgen, de jeugdige kennen, weten wat de jeugdige nu echt nodig heeft, hoe ik hier een bijdrage in kan leveren als professional, hoe om te gaan met de ouders en mijn eigen mening te vormen. Wat Buro Lima hierin uniek maakt is dat je er echt mag zijn, je doet er altijd toe en krijgt de aandacht die je nodig hebt.*

*Ik voel mezelf veilig, ondanks dat er zich soms heftige escalaties voordoen. Buro Lima zorgt ook op deze momenten voor de juiste randvoorwaarden, begeleiding en coaching. Buro Lima blijft in ontwikkeling, waarin ook ik mezelf elke dag opnieuw kan en mag ontwikkelen. Er is ruimte om te deze ontwikkeling aan te gaan op zowel persoonlijk vlak als professioneel vlak. Ik voel het SAMEN bij Buro Lima dag in en uit en hoop dit nog lang zo te mogen blijven ervaren !*

39. Zie bijlage 2; Informatiebronnen, verslag teamreflecties 2020

40. Coronamaatregelen brachten beperkingen in het samenkomen in groepen + brachten extra zorg i.v.m. extra aanwezigheid van jeugdigen, dus extra zorgbieden.

41. Zie bijlage 5; Evaluatie en reflectie methoden en momenten binnen Buro Lima





## 12. Samenvatting; Kwaliteiten en ontwikkelpunten

Kwaliteiten en krachten	Ontwikkelpunten
<p><b>De Lima-visie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zorgen vanuit de Lima-visie en de kernwaarden SAMEN, Veiligheid en Warmte</li><li>• Denken vanuit de Lima-visie (uitgangspunt voor vraagstukken, dialoog, beleid, etc.)</li><li>• Handelen vanuit de Lima-visie (binnen alle processen en situaties)</li></ul>	<p><b>Visie van Buro Lima sterker (dieper) implementeren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vrijheid van ieder individu versterken (eigen regie jeugdige en teamlid; 'jezelf' zijn)</li><li>• Dromen (leven)</li><li>• Relatieopbouw (meer) aandacht geven (met jeugdige, ouder, collega, de ander)</li><li>• Jeugdigen (nog) meer betrekken en o.a. vragen naar ervaringen i.p.v. of naast de ouders (eigen regie)</li><li>• Samenwerken met ouders vraagt om veel competenties (communicatie, afstemmen, inleven, aanvoelen, grenzen aangeven etc.)</li></ul>
<p><b>De zorg:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Persoonlijk contact, aandacht, benadering voor iedere jeugdige en zijn/haar gezin</li><li>• Jeugdigen worden goed meegenomen, op maat, bij alledaagse gebeurtenissen, leven (praatplaat, eigen regie binnen mogelijkheden)</li><li>• Sociaal emotioneel niveau als uitgangspunt (aankunnen i.p.v. kunnen)</li><li>• Gericht op verhogen van Kwaliteit van Bestaan van jeugdige en zijn/haar gezin</li><li>• Individueel zorgarrangement</li><li>• Samen 100% (leven, zorgen) met ouders</li><li>• Monitoring- en meldingssysteem voor ongevallen en agressiemeldingen (hoge + veilige meldingsbereidheid, vroege signalering, focus op preventief handelen, voorkomen crisis, hoog analyserend vermogen)</li><li>• Natuurlijk, NEE tenzij. Creatief in vrijheid i.p.v. beperking</li><li>• Tevredenheid geboden zorg is hoog</li><li>• Investing in samenwerking met ouders</li></ul>	<p><b>De woonzorg, met al zijn facetten, verbeteren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Volgens Lima Visie (warm, veilig, samen)</li><li>• Met kwaliteit zorgen voor, verzorgen van (jeugdigen en huis)</li><li>• Passende invulling dag (ontspanning, activiteiten, inspanning)</li><li>• Voorbereiding op toekomst (volwassen worden)</li><li>• Voldoen aan wet- en regelgeving en o.a. kwaliteitskader</li><li>• Sterker beeld per huis vormen</li><li>• Huisoverleg per huis (richtlijn WMCZ2018)</li><li>• Medicatieveiligheid</li></ul>
<p><b>Het team:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Warm</li><li>• Liefdevol, aandachtig</li><li>• Betrokken</li><li>• Gemotiveerd, welwillend</li><li>• Leergierig</li><li>• Verantwoordelijk</li><li>• Verbonden</li><li>• Open</li><li>• Hoog ambitieniveau</li><li>• Trots</li><li>• Tevreden</li><li>• 90% is op hoogte van de visie</li></ul>	<p><b>Professionaliteit (vakbekwaamheid) teamleden verhogen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Volgens Lima Visie (warm, veilig, samen)</li><li>• Communicatie (open, efficiënt, duidelijk)</li><li>• Eigenaarschap</li><li>• Samenwerken (met allen; jeugdige, ouder, collega, maatschappij)</li><li>• Verantwoorden (reflectie, bewustzijn, zelfinzicht)</li><li>• Balans (werkdruk, werkplezier)</li><li>• Motivatie tot ontwikkelen</li></ul>



<b>Kwaliteiten en krachten</b>	<b>Ontwikkelpunten</b>
<p><b>De manier van organiseren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ontwikkelingsgericht (op individueel, team, organisatieniveau), lerend</li><li>• Kleinschalig georganiseerd (stimuleert open communicatie)</li><li>• Organiseren vanuit de samen-gedachte</li><li>• Proactief, signalerend en preventief</li><li>• Beweeglijk (flexibel, snel)</li><li>• Creatief ('anders')</li><li>• Co-creatie</li><li>• Transparant</li><li>• Verantwoordelijk</li><li>• Ambitieuw</li><li>• Professionele Implementatie nieuwe wetten (WZD, WMCZ 2018, AVG)</li><li>• Jaarlijks afname tevredenheidsonderzoeken bij klant, teamlid, vrijwilliger, stagiaire (t.b.v. vroeg-signalering en preventief handelen)</li><li>• Kwaliteitsmanagementsysteem is ondersteunend op zorg</li><li>• Manier van monitoren en signaleren</li></ul>	<p><b>Systeemwereld meer ondersteunend maken:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ondersteunend op zorg (registratielast laag)</li><li>• Digitaliseren (KMS)</li><li>• Voldoen aan wet- en regelgeving (verantwoorden, AVG, HKZ)</li><li>• Randvoorwaarden op orde (PR, facilitaire zaken)</li></ul>
<p><b>Kansen voor ieder:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eigen regie van individu (jezelf zijn mag)</li><li>• Ontwikkelruimte en mogelijkheden (persoonlijk en professioneel)</li><li>• Steun (ondersteuning)</li><li>• Ruimte</li><li>• Zichtbaar (gezien worden)</li></ul>	<p><b>Lima Leer Huis optimaliseren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opleidingskeuzes maken</li><li>• Coaching afbakenen, verduidelijken</li><li>• Reflectiemethoden beter implementeren</li></ul>
<p><b>De locatie SAMEN LEVEN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Op maat voor zorg aan jeugdigen</li><li>• Warm, huiselijk</li><li>• Functioneel</li><li>• Vanuit visie gerealiseerd (SAMEN)</li><li>• Duurzaam</li><li>• Veilig</li><li>• Co-creatie</li></ul>	<p><b>Rust en Ruimte in organisatie verhogen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organogram optimaliseren (positionering functies)</li><li>• Toerusting teams (roostering, formatie)</li><li>• Huizen en teams scheiden en verstevigen</li></ul>



## 13. Prioriteiten in kwaliteitsverbetering

Actie nr.	Bespreekpunt/actie	Wie	Gereed datum	Gereed check
1	De woonzorg, met al zijn facetten, verbeteren Zie doel 1 en 9 van het jaarplan <sup>49</sup> voor plan van aanpak <sup>*1</sup>	BC <sup>43</sup> CK <sup>44</sup>	30-11	
2	Professionaliteit (vakbekwaamheid) teamleden verhogen Zie doel 12 en 20 van het jaarplan voor plan van aanpak <sup>*2</sup>	ZoCo <sup>45</sup> CB <sup>46</sup> CTO <sup>47</sup>	30-11	
3	Visie van Buro Lima sterker (dieper) implementeren Zie doel 2 en 3 van het jaarplan voor plan van aanpak <sup>*3</sup>	RvB <sup>48</sup> BC CTO	30-11	
4	Rust en Ruimte in organisatie verhogen Zie doel 11 en 17 van het jaarplan voor plan van aanpak <sup>*4</sup>	RvB BC	31-08	
5	Systeemwereld meer ondersteunend maken Zie doel 13 en 14 en 18 en 21 van het jaarplan voor plan van aanpak <sup>*5</sup>	CK CB RvB	30-11	
6	Lima Leer Huis optimaliseren Zie doel 19 van het jaarplan voor plan van aanpak <sup>*6</sup>	RvB BC CTO	30-11	

- <sup>\*1</sup> Doel 1: Iedere jeugdige scoort een voldoende op zijn ervaring van het kwaliteit van bestaan, waar nodig met ondersteuning van een naaste.  
Doel 9: De coördinatoren en de Raad van Bestuur zijn tevreden over de woonzorg (verblijf inclusief behandeling) die Buro Lima biedt.
- <sup>\*2</sup> Doel 12: Teamleden zijn tevreden over het plezier wat ze kunnen maken in het werken en zorgen bij Buro Lima en o.a. de activiteiten die ze kunnen ondernemen met de jeugdigen.  
Doel 20: Teamleden ervaren dat hun vakbekwaamheid, kennis en visie-bewustzijn vergroot is.
- <sup>\*3</sup> Doel 2: De missie, visie en kernwaarden van Buro Lima zijn herschreven. Tevens is de visie vertaald in een visie op leven, zorgen, werken en organiseren.  
Doel 3: De 'vernieuwde' visie is vertaald in de Lima Boeken per huis.
- <sup>\*4</sup> Doel 11: Buro Lima heeft een plan waarin de continuïteit en vervangbaarheid van de coördinatoren geregeld is.  
Doel 17: Buro Lima heeft een stabiele organisatiestructuur met voldoende ruimte en rust voor de coördinatoren en de Raad van Bestuur om verder te werken aan de strategische doelen van Buro Lima, zoals beschreven in het 'SAMENop weg-plan'.
- <sup>\*5</sup> Doel 13: Documentatie, archivering, monitoring en kwaliteitsmanagementsysteem is gedigitaliseerd, transparant, eenvoudig, efficiënt en ondersteunend op de bedoeling.  
Doel 14: Het beleid van de organisatie is herschreven.  
Doel 18: De bedrijfsvoering van Buro Lima is optimaal functionerend en de organisatorische randvoorwaarden zijn getoetst en waar nodig verbeterd.  
Doel 21: De teamleden (begeleiders), coördinatoren en Raad van Bestuur zijn tevreden over de manier van omgang met materialen, middelen en panden, duurzaam en bewust.
- <sup>\*6</sup> Doel 19: Teamleden, coördinatoren en Raad van Bestuur zijn tevreden over het 'LimaLeerHuis'.

43. BC = Behandelcoördinator  
44. CK = Coördinator kwaliteit  
45. ZoCo = Zorgcoördinator  
46. CB = Coördinator beheer

47. CTO = Coördinator team en organisatie  
48. RvB = Raad van Bestuur  
49. Zie bijlage 2; informatiebronnen, jaarplan 2020



## 14. Conclusie



Beeld van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning, volgens de Raad van Bestuur van Buro Lima, oprichtster Lianne van Genugten

Het is 3 april 2021, paasweekend

Met regelmaat denk ik terug aan vorig jaar. Toen één van onze teamleden zich verkleedde als paashaas en de jeugdigen van Buro Lima ging vermaken. De vrolijke gezichten van de jeugdigen én ook van de begeleiders en de paashaas zelf, staan in mijn geheugen gegrift. Het was een prachtig beeld. De jeugdigen zaten sinds 26 maart in lockdown. Bij ons, bij Buro Lima, intern, zonder ouders, broers/zusjes, zonder naasten, school of dagbesteding.

Ze mochten in de 'SAMEN LEVEN'-tuin spelen, maar gezien deze nog niet gereed was, hadden ze alleen een terras met stenen waar ze zichzelf op vermaakten. Teamleden draaiden 24-uurs diensten om de lockdown op te vangen en zetten zich met overgave, liefde en vertrouwen in.

Het land, de wereld, stond op zijn kop. Er was onzekerheid, angst, ziekte en dood. Mensen hadden verdriet, vielen stil, waren boos, verbaasd en machteloos. Er werd beleid gemaakt (politiek bedreven) wat ons dagelijks bezig hield. We volgden het nieuws, het gemaakte beleid, of we er nu achter stonden of niet. Het land, de wereld stond op zijn kop.

En bij Buro Lima...

Bij Buro Lima was het rustig, fijn, warm en gezellig.

Bij Buro Lima, in de huizen en de tuin, leek de buitenwereld niet te bestaan. Er werd gespeeld, gesport, gegeten, geslapen, gelachen en natuurlijk ook wel eens gehuild.

Maar het was er goed. Het was fijn, dat paasweekend bij Buro Lima.

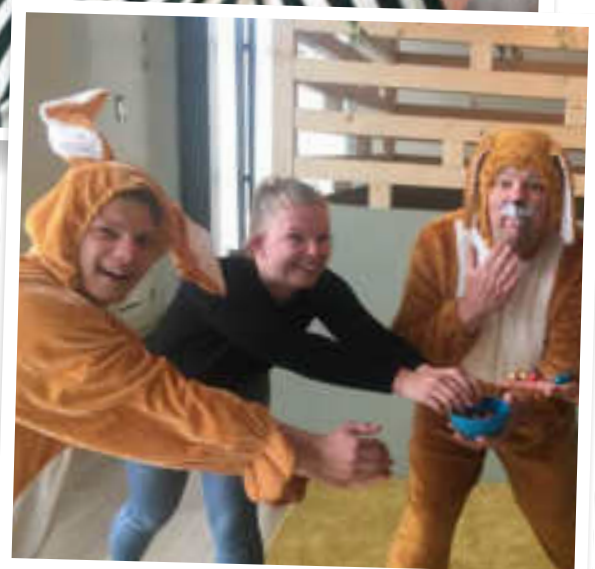
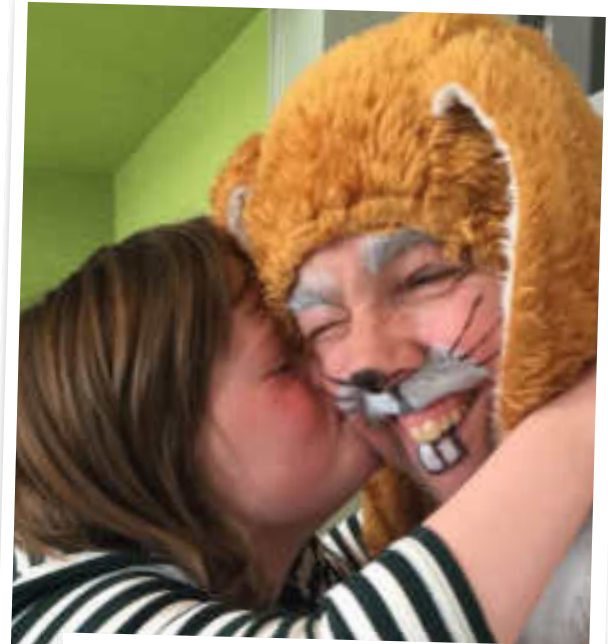
En als ik terugdenk aan het afgelopen jaar, aan alles wat de jeugdigen, de ouders, de teamleden, de vrijwilligers en al de andere betrokkenen beleefd hebben.

Aan alles wat we het afgelopen jaar meegemaakt hebben, dan krijg ik een 'verbazingwekkend gevoel'. Ongeloof, onwerkelijkheid, trots, verdriet, dankbaarheid en blijdschap wisselen elkaar af.

Wat is er toch gebeurd...

Als ik terugdenk aan hoe iedereen bij Buro Lima het afgelopen jaar zich ingezet heeft, gezorgd heeft voor elkaar, de jeugdigen, de ouders en de organisatie, dan ben ik ongelooflijk trots.

Als ik terugdenk en kijk naar 2020 dan zie, lees, hoor, ervaar en



voel ik kwaliteit. Grote kwaliteit.

En dat brengt trots en dankbaarheid!

Dus voor eenieder die dit leest en bij heeft gedragen aan de zorg binnen Buro Lima in 2020, op wat voor manier dan ook. Denk eens terug aan vorig jaar, voel je trots en weet dat ik je dankbaar ben.

In maart 2021 heb ik dialogen gevoerd met intern betrokkenen van Buro Lima. Met afgevaardigden van het team, van de ouderraad en de Raad van Toezicht.

De verslagen van deze gesprekken zijn bijgevoegd in bijlage 8.

Uit de dialogen zijn aandachtspunten naar voren gekomen, welke belangrijk genoeg zijn om in dit kwaliteitsrapport nog te beschrijven. Deze aandachtspunten worden uiteindelijk meegenomen als ontwikkelpunten voor Buro Lima. Nadat de externe visitatiecommissie haar bezoek heeft gebracht aan onze organisatie, dialoog heeft gevoerd met intern betrokkenen en haar conclusies en aanbevelingen heeft gedaan, zal er een actieverslag-formulier (AVF) met ontwikkelpunten worden geschreven. Welke in de verbetercyclus van Buro Lima meegenomen gaat worden.

- De dikte van het rapport; Is het mogelijk, en hoe, om het rapport flink te verdunnen en toch inhoudelijk van kwaliteit én Lima te houden?
- Is het mogelijk, en hoe, om de cyclus van het kwaliteitsrapport en de organisatorische jaarcyclus samen te laten lopen? En het als bruikbare processen/documenten te houden welke ondersteunend zijn op de dagelijkse zorg en organisatie.
- De teamreflecties komen te minimaal terug in het kwaliteitsrapport. Het uitgangspunt uit het kwaliteitskader voortkomend uit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) geeft aan: "dat betrokken en vakbekwame zorgverleners een belangrijke basis zijn van kwaliteit".
- In alle dialogen kwam naar voren dat de intern betrokkenen het beschrevene over deze bouwsteen minimaal vonden en er meer informatie mag komen over wat Buro Lima doet met en in de teams. Er wordt aangegeven dat het beeld wat in het rapport geschetst wordt minimaal is. Er wordt namelijk ervaren dat Buro Lima erg veel doet aan teamontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling en teamreflectie. Tevens wordt ervaren dat de ondersteuning die Buro Lima biedt aan teamleden enorm is, zowel op persoonlijk als professioneel vlak.
- Voor het komende jaar is het belangrijk deze bouwsteen uitgebreider en duidelijker te beschrijven.
- De kleinschaligheid van de organisatie wordt als zeer prettig, positief ervaren. Er wordt gevraagd om hier bewust van te zijn en blijven. En indien er groei komt (op bijvoorbeeld een tweede Lima), dan is het zeer wenselijk om de belangrijke uitgangspunten van de kleinschaligheid centraal te houden (korte lijnen, contact, warmte, flexibiliteit)





- Het kwaliteitsrapport geeft geen inzicht in de financiële situatie van Buro Lima. Dit komt terug in andere documenten (zoals jaarverantwoording zorg inclusief jaarrekening). Echter de bewustwording over de kwaliteit van de zorg, in verhouding met een financieel gezonde organisatie, mag vergroot worden. De manier van organiseren door coördinatoren en RvB van Buro Lima is uniek (zie ook kwaliteiten). Deze manier van organiseren mag meer aandacht krijgen (bewustwording van uniekheid + communicatie hierover).
- Er mist een beschrijving over de zorg die Buro Lima biedt (begeleiding, logeren, wonen, behandeling, dagbesteding).
- Is het een meerwaarde om de grootste risico's van de organisatie expliciet te benoemen. Of is het voldoende dat deze in andere documenten en processen naar voren komen?
- Het SAMENwerken met ouders ondergaat een veranderingen, door o.a. de verandering van zorg (begeleiding naar wonen) en de ouder-wordende jeugdigen. De manier van samenwerken mag aandacht krijgen. Wat voor visie hebben we op samenwerken. Hoe willen wij, en ouders, de toekomst in.
- Enkele unieke eigenschappen van Buro Lima komen niet voldoende terug in het rapport. O.a. de manier van rapporteren en monitoren van agressie- en ongevallen meldingen. En de omgang met de medezeggenschap (samen 100%) met jeugdigen en ouders.
- De externe visitatiecommissie gaf in 2019 enkele ontwikkelkansen aan. De afgelopen twee jaar zijn we actief geweest met het aankijken van deze ontwikkelpunten. We ervaren dat ons kwaliteitsbewustzijn zeker vergroot is. We weten dat we bijzonder zijn in onze benadering, onze manier van organiseren. We ervaren tevens dat we actief zijn in het uitbouwen van onze kwaliteiten, i.p.v. louter bezig zijn met verbeteren.  
Echter na het voeren van de interne dialogen ervaar ik dat er nog steeds een ontwikkelpunt ligt in het plaatsen van ons kwaliteitsniveau in een breder (sectoraal) perspectief. Dit is een mooi ontwikkelpunt om de komende jaren aan te werken.



Het onderzoeken van groei, of het uitventen van de werkwijze zal, naar verwachting, eind 2021 aandacht krijgen. 2020 heeft ons stil gezet op bepaalde vlakken door het coronavirus. O.a. op het optimaal implementeren van het wonen inclusief behandeling en het 'echt' ervaren van de huizen. Er zijn het afgelopen jaar zeker externe en interne prikkels geweest die een blik gaven op een tweede Lima, maar ik heb gestuurd naar het 'parkeren' van deze prikkels om eerst te zorgen voor rust en stabiliteit binnen Buro Lima, het plan SAMEN LEVEN. NU is nog niet de tijd.






Maar ik beloof eenieder dat het onderzoek gaat gebeuren. Waar het onderzoek naar toe leidt, is nog niet helder voor me. Maar, net als bij alle andere stappen die Buro Lima heeft gezet de afgelopen jaren, zullen we dit SAMEN gaan ontdekken.

Dank voor het lezen,

Groet Lianne  
Trotse oprichtster,  
Raad van Bestuur








# 15. Cliëntversie

Cliëntversie kwaliteitsrapport		
	Lianne heeft een rapport (een soort praatplaat voor volwassenen) geschreven over Buro Lima. Dit noemen we het kwaliteitsrapport.	
	Lianne heeft in het rapport geschreven over wat goed gaat.	
	Lianne heeft in het rapport geschreven over wat niet gaat	
	Lianne heeft ook verhalen van papa's en mama's, begeleiders en van jullie beschreven in het kwaliteitsrapport beschreven. Zij vertellen hoe ze het bij Buro Lima vinden.	
	In het rapport staan ook mooie foto's van jullie en de begeleiders.	
	<b>We zijn trots op de dingen die goed gaan zoals</b>	
	<b>We zijn trots op:</b> De visie van Buro Lima en dat we bij Buro Lima fijn samen plezier kunnen maken.	<b>Dit is goed</b>
	<b>We zijn trots op:</b> De aandacht en liefde die jullie krijgen.	<b>Dit is goed</b>



	<p><b>We zijn trots op;</b> De dingen die we SAMEN doen met mensen. Papa's, mama's, buren, vrijwilligers, en nog veel meer mensen</p>	<p><b>Dit is goed</b></p>
	<p><b>We zijn trots op:</b> De communicatie die we met iedereen hebben, zeker ook hoe Buro Lima praat over hoe we omgaan met corona. Communicatie betekent praten, of schrijven, of iets vertellen, of een praatplaat. Jullie hebben ook vaak een praatplaat gehad over corona.</p>	<p><b>Dit is goed</b></p>
	<p><b>We zijn trots op:</b> De afspraken die Buro Lima heeft gemaakt wanneer jullie boos zijn. Wanneer jullie het lastig hebben blijven de begeleiders bij jullie. Soms is het nodig dat de begeleiders jullie eventjes vasthouden, totdat jullie weer blij zijn. Deze afspraken zijn goed opgeschreven voor jullie.</p>	<p><b>Dit is goed</b></p>
	<p><b>We zijn trots op:</b> De teamleden van Buro Lima. De begeleiders, mensen op kantoor, de klusjesmannen en iedereen. Ze zijn allemaal lief, willen graag voor jullie zorgen en doen hun werk goed.</p>	<p><b>Dit is goed</b></p>
	<p><b>We zijn ontevreden over dingen die niet goed gaan zoals</b></p>	
	<p><b>We zijn ontevreden over;</b> We denken dat jullie zelf nog meer kunnen kiezen en vertellen wat jullie fijn vinden. Bijvoorbeeld wat jullie leuk vinden om te doen of juist wat je niet zo fijn vindt bij Buro Lima.</p>	<p><b>Dit kan beter</b></p>

	<p><b>We zijn ontevreden over:</b></p> <p>De persoonlijke verzorging van de jeugdigen. Dit betekent het knippen van de nagels, het douchen en bijvoorbeeld handen wassen.</p>	<p><b>Dit kan beter</b></p>
	<p><b>We zijn ontevreden over:</b></p> <p>Het dagprogramma van jullie.</p> <p>We willen graag dat jullie fijn materiaal hebben waar jullie mee kunnen spelen en leuke uitstapjes kunnen doen. Ook willen we graag dat het voor jullie niet te druk wordt, maar dat jullie op tijd even kunnen rusten.</p>	<p><b>Dit kan beter</b></p>
	<p><b>We zijn ontevreden over;</b></p> <p>Hoe begeleiders op de computer moeten werken. We willen graag dat het voor begeleiders nog makkelijker wordt op de computer, zodat ze nog meer tijd bij jullie kunnen zijn om samen te spelen.</p>	<p><b>Dit kan beter</b></p>
	<p>Voor de dingen die niet zo goed gaan, gaan we samen leren deze beter te doen. SAMEN kunnen we heel veel.</p>	<p><b>Dat is goed!</b></p>
	<p>Lianne komt af en toe een huisoverleg met jullie houden om te kletsen over Buro Lima en hoe het gaat</p>	
	<p><b>Als laatste</b></p> <p>Ook al moeten we nog dingen leren en beter doen Toch zijn we vooral heel blij en trots op iedereen én op Buro Lima Het is fijn om bij Buro Lima te zien Daar worden we blij van!</p>	



## Visie Buro Lima

Buro Lima is een plek waar kinderen en hun ouders zichzelf kunnen zijn. Ongehinderd kind kunnen zijn. Waar goed gekeken wordt naar de unieke persoonlijkheid met eigen karaktereigenschappen, interesses, mogelijkheden en ook beperkingen. Een plek waar elk kind echt kind kan zijn en waar er ingespeeld wordt op de individuele vraag. De basishouding van het team is begeleidend, maar wel vanuit duidelijke kaders die de grenzen aangeven en de kinderen veiligheid bieden.

**Bij Buro Lima staat het contact met het kind voorop. De veilige, liefdevolle relatie die we met het kind en het gezin maken, is basis voor de ontwikkeling die het kind doorloopt<sup>49</sup>.**

### De kinderen

Buro Lima ziet elk kind als uniek. Elk kind is anders, bijzonder en heeft zijn eigen karakteristieke eigenschappen. Elk kind mag er zijn, met zijn kwaliteiten en zijn beperkingen. Ieder kind heeft een eigen benaderingswijze nodig.

Buro Lima vindt het belangrijk dat kinderen in vrijheid opgroeien, ontwikkelen en leven. Vrijheid om te spelen, te leven en te leren. We vinden dat kinderen recht hebben op vrijheid en we willen ze dit laten ervaren door de volgende vrijheden aandacht te geven.



- *Vitale vrijheid*  
Buro Lima wil de kinderen vitale vrijheid geven om te kunnen bewegen en te spelen. Vitale kinderen zijn gelukkige kinderen. Krachtig, levendig en energiek. Speels en blij. Buro Lima wil kinderen de ruimte en vrijheid geven om te ontladen en op te laden.
- *Instrumentele vrijheid*  
Buro Lima wil de kinderen vrijheid van handelen laten ervaren door ze te laten beschikken over keuzemogelijkheden. Deze keuzemogelijkheden worden op sommige momenten aangereikt door ons. Op andere momenten zijn ze ruimtelijk voor handen in de omgeving (het Lima huis/tuin).
- *Vrijheid van betekenisverlening*  
Buro Lima wil de kinderen vrijheid laten ervaren in het betekenis verlenen aan een voorwerp, een persoon, een woord. We willen de kinderen leren dat meerdere functies mogelijk zijn zodat ze vrijer, creatiever worden in het betekenis verlenen.

Naast het recht op vrijheden vindt Buro Lima de dagelijkse verzorging (eten, wassen, verschonen en aankleden) erg belangrijk. Op deze momenten ben je werkelijk samen met een kind. Buro Lima neemt de tijd voor de dagelijkse verzorging en past het aan het tempo van het kind aan. Buro Lima is van mening dat een goede balans in het leven van een kind, nodig is voor een optimale ontwikkeling. We stimuleren afwisseling tussen alle activiteiten die een dag brengt; Spelen, eten, slapen, leren, verzorgen, vrije tijd, ingevulde tijd en ga zo maar door.

<sup>49</sup>. Bij Buro Lima willen we deze visie ook overdragen op de ander. Ieder kind, tiener, volwassenen. Iedere ouder, student, teamlid. De visie die we bij Buro Lima willen waarmaken, willen we graag voor ieder mens waarmaken.

## De R-en

Voor iedereen zijn de woorden 'rust, regelmaat en reinheid' bekend. Binnen Buro Lima zijn we van mening, dat de drie kernwoorden belangrijk zijn voor een optimale gezondheid van ieder kind en van iedere volwassenen. Daarnaast zijn we van mening dat er nog een aantal R-en van belang zijn. Hieronder staan ze beschreven:

### R van Relatie

Een kind heeft veilige, liefdevolle relaties met zijn omgeving nodig, om zich optimaal te kunnen ontwikkelen. Buro Lima investeert in de relatie met het kind door naast hem te gaan staan en samen met hem 'het leven' te ervaren. Vanuit de veilige relatie met het kind zal Buro Lima haalbare doelen stellen en het kind begeleiden in zijn ontwikkeling.

### R van Rust

Een kind heeft voldoende rust nodig om zich optimaal te kunnen ontwikkelen. Een gezonde afwisseling van slapen en wakker zijn is belangrijk en daarnaast is een rustige, niet overprikkende omgeving van belang. Binnen Buro Lima bieden we de kinderen een afwisselend programma waarin voldoende rust ingepland wordt. Dit programma heeft afwisselend actieve, passieve en eet/drink/verzorgingsactiviteiten.

### R van Reinheid

Een kind heeft een schone (reine) omgeving nodig om gezond te blijven; een hygiënische omgeving. Binnen Buro Lima vinden we het belangrijk om de kinderen deze reinheid te leren. We willen een opgeruimde omgeving creëren en nemen hierin de kinderen mee door ze na elke activiteit SAMEN met ons te laten opruimen.

### R van Regelmaat

Een kind heeft regelmaat nodig. Kinderen gedijen het beste bij regelmaat, structuur en consequent zijn. Een vast patroon van de dag is voor elk kind belangrijk, dit betekent voor het kind voorspelbaarheid, veiligheid en vertrouwdheid. Het persoonlijke dagprogramma, met afwisselend een passieve, actieve en eet/drink/verzorgingsactiviteit zorgt voor de dagelijkse regelmaat. We proberen samen met ouders te kijken naar een regelmaat in de begeleiding. Indien een kind met enige frequentie naar Buro Lima komt, bv iedere woensdag, zal hij zich sneller veilig en vertrouwd voelen, wat de ontwikkeling bevordert. Daarnaast hoort bij het dagelijkse leven ook het omgaan met onregelmatigheden. Ieder kind mag leren omgaan met onverwachte gebeurtenissen, spontane momenten en impulsieve veranderingen. Binnen Buro Lima plannen we met regelmaat veranderingen in het programma, zodat kinderen leren hiermee om te gaan.



## **R van Respect**

Voor het kind, de ouder en de ander.

Een kind mag zijn wie hij is. Met zijn mogelijkheden, beperkingen, gedragingen, gevoelens, emoties en karaktereigenschappen.

Binnen Buro Lima willen we het contact aangaan met het kind en het kind laten merken dat hij mag zijn wie hij is en dat we onvoorwaardelijk naast hem staan.

We willen respect tonen voor de ouder. Luisteren naar wensen, vragen, angsten en blijheden. En in respect SAMEN de weg van de begeleiding bewandelen.

## **De R van humoR**

Lachen is gezond!

Lachen werkt kalmerend, pijnstillend en is stress verlagend. Door lachen lijken 'grote' problemen opeens een stuk kleiner. Bij Buro Lima vinden we lachen erg fijn, gezellig en heerlijk! Vandaar dat we de R van humor ook graag terug zien bij Buro Lima. Humor is het vermogen om iets wat grappig, amusant of geestig is aan te voelen, te waarderen of tot uitdrukking te brengen. Binnen Buro Lima gebruiken we regelmatig humoR om een lach op ieders gezicht te tonen.

## **R van Ruimte**

Aandacht voor de ruimte waar de kinderen spelen en leven. Een veilige ruimte. Een ruimte waar allerlei materiaal aanwezig is

voor de prikkelingen van de verschillende zintuigen; zien, horen, proeven, ruiken en voelen. Aandacht voor de buiten ruimte; de bossen, het grasveld en de (kinder)boerderij. Binnen Buro Lima vinden we een gezellige, sfeervolle ruimte erg belangrijk. We willen een huiselijke sfeer creëren en een warm en welkom gevoel meegeven.

## **R van Reflectie**

Zonder reflectie op het functioneren is verbetering niet mogelijk. M.b.v. verschillende reflectiemomenten (supervisie, voor- en nabespreking, coaching, oudergesprekken, evaluatie) investeren we in het ontwikkelen van ons professioneel en persoonlijk functioneren. Daarnaast is open communicatie en feedback belangrijk. Het houdt ons alert en geeft ons verbetermogelijkheden. Door de frequente reflectie, individueel, in het team en met ouders, blijft het mogelijk om onze begeleiding af te stemmen op het opgroeiende, ontwikkelende kind.

## **R van Resultaat**

Tevreden kinderen en hun ouders/verzorgers. Buro Lima wil een plek zijn waar kinderen, ouders en verzorgers komen die bewust hebben gekozen voor Buro Lima omdat ze de begeleiding goed en fijn vinden.





## De ouders

Buro Lima wil een plek bieden waar ook ouders zich welkom en prettig voelen. Een plek waar aandacht wordt besteed aan hun vragen en wensen. Persoonlijk en direct contact wordt nagestreefd. Er wordt bewust gekozen voor kleinschaligheid zodat het mogelijk blijft om alle ouders persoonlijk te kennen. Buro Lima vindt het enorm belangrijk om naast ouders te mogen staan. Samen met hen wil Buro Lima kijken naar de juiste, passende begeleiding voor hun kind. Voor nu en voor in de toekomst. Buro Lima wil in contact zijn en blijven met de ouders en ziet dit contact als een belangrijk middel voor optimale begeleiding aan het kind. Ouders worden gezien als eindverantwoordelijke voor de opvoeding, maar we voelen ons zeker medeverantwoordelijk. De basis hiervoor is een open en directe communicatie zodat ouders het vertrouwen krijgen in de betrokkenheid en professionaliteit van het team.

## De begeleiding; de pedagogische relatie

Buro Lima heeft de verantwoordelijkheid om het kind te begeleiden in zijn ontwikkeling en te ondersteunen waar nodig. Dit wil niet altijd zeggen dat we een ontwikkeling willen zien, soms is het stabiliseren van gedrag of zorgen voor behoud van functies, uitgangspunt in de begeleiding. De pedagogische relatie die begeleiders van Buro Lima met de kinderen hebben, moet een veilige, liefdevolle, professionele en respectvolle relatie zijn. Om zo'n relatie te ontwikkelen is het van belang dat de pedagogisch begeleiders de volgende handelingen eigen maken:

### Kijken en luisteren naar het kind

Zie de mooie, unieke, bijzondere en persoonlijke eigenschappen van het kind. Zie het eigen karakter en heb dat lief. Ben liefdevol als begeleider.

(R van Relatie & Respect)

### Communiceer open en duidelijk naar het kind

Pas jouw communicatie aan op het niveau van het kind en gebruik daarbij de nodige ondersteuning (lichaamstaal, mimiek, picto's, verwijzers en/of gebaren, totale communicatie) Ben duidelijk in jouw communicatie en gebruik functionele communicatie wanneer dat nodig is en sociale communicatie als het kan. Ben hierin de veilige ander. (Doe wat je zegt en zeg wat je doet)

### Investeren in het contact met het kind

Ga het contact aan met het kind. Biedt een passend individueel dagprogramma met veilige (=bekende) activiteiten aan. Volg het kind positief tijdens de activiteit (ga mee met de beleving/het aanbod van het kind). Een kind kan zo een succeservaring beleven en een positief gevoel over houden aan het contact dat jullie samen hebben. (R van Relatie, Rust & Regelmaat)

### Bieden van een positieve omgeving aan het kind

Een kind heeft een plek nodig waar hij graag komt, gewaardeerd wordt en zichzelf kan zijn. Creëer deze positieve omgeving, maak de omgeving (het Lima huis, de Lima tuin, de Pastorie en het woonhuis van het kind) positief en gezellig. (R van Reinheid & Ruimte)

### Bieden van veiligheid aan het kind

Veiligheid bieden en opbouwen bij kinderen, vereist bij elk kind een andere aanpak. Ben als begeleider consequent en duidelijk. Doe wat je zegt en zeg wat je doet. Dit zijn componenten die in een relatie naar het kind, bijdrage tot veiligheid. (R van Rust, Regelmaat & Respect)

### Professioneel zijn

Kennis hebben over de problematiek van de kinderen en deze kennis meenemen in de begeleiding van de kinderen. Indien bepaalde kennis niet aanwezig is bij een begeleider of Buro Lima, dan wordt het tekort erkend en wordt er gekeken of, hoe, waar de juiste kennis opgedaan kan worden. (R van Reflectie & Resultaat)

### Begeleiding op maat bieden

Overvraging/ondervraging of overprikkeling/onderprikkeling is niet goed voor de ontwikkeling van een kind. Binnen Buro Lima willen we goed kijken naar de juiste passende begeleiding zodat we de ontwikkeling optimaal kunnen stimuleren. (R van Resultaat)

### Balans

Bij Buro Lima beseffen we dat het leven niet bestaat uit alleen maar positieve, mooie en makkelijke dingen. Soms is het leven moeilijk, hebben we bijvoorbeeld een rottag, een verdrietig gevoel of zit het even tegen. Bij Buro Lima willen we elkaar leren om te gaan met de moeilijke dingen van het leven en elkaar helpen de nodige balans weer terug te vinden. We willen het positieve als uitgangspunt nemen, maar willen de kinderen, ouders en elkaar ook leren omgaan met de andere kant. Binnen Buro Lima vinden we balans belangrijk. Balans in het leven is veel essentiëler dan het 'goed doen'

## Informatiebronnen

Bezieling en kwaliteit in organisaties, Daniel Ofman

Drama bij Buro Lima in Heeswijk-Dinther: nieuwbouw onder water gelopen, bewoners geëvacueerd | Uden, Veghel e.o. | bd.nl

Wet zorg en dwang (Wzd) | Informatiepunt dwang in de zorg <https://www.dwangindezorg.nl/wzd>

wetten.nl - Regeling - Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 - BWBR0042294 (overheid.nl)

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0042294/2020-07-01>

Organisatiehandboek Buro Lima, C9.4 + C9.3 jaaragenda en maandrapportages

Organisatiehandboek Buro Lima, C8.4.112 organisatiebeoordeling

Kwaliteit van Bestaan, Shalock

Organisatiehandboek Buro Lima, B2.1 zorgproces

Organisatiehandboek Buro Lima, B1.2.2 insluitingscriteria

Inwerken bij cliënten met moeilijk gedrag, Klik nieuws

Over kunnen en aankunnen, aandacht voor emotionele ontwikkeling van mensen met een verstandelijke beperking, brochure

Organisatiehandboek Buro Lima, C8.2.9 procedure continu verbeteren

Organisatiehandboek Buro Lima, B2.3.2 en B2.3.43 agressiebeleid en beleid onvrijwillige zorg

Organisatiehandboek Buro Lima, C8.4.115, klanttevredenheidsonderzoek

De Essentie van Driehoekskunde | Drienameik <https://www.drienameik.nl/de-essentie-van-driehoekskunde/>

Organisatiehandboek Buro Lima, C8.2.10 cliëntveiligheidssysteem

Organisatiehandboek Buro Lima, B2.3.8 medicatiebeleid

Organisatiehandboek Buro Lima, C8.1.114 medewerkerstevredenheidsonderzoek

Verslag teamreflecties 2020

Organisatiehandboek Buro Lima, C1.2.2 jaarplan 2021



## (potentiele) gevolgen van de coronacrisis

De gevolgen van deze crisis zijn groot. Voor Buro Lima zien we de meeste impact op de volgende thema's:

- *Visie;*  
SAMEN en Veiligheid zijn kernwaarden van Buro Lima. Het virus raakt deze twee kernwaarden. We worden geprikkeld om deze kernwaarden op een andere manier vorm te geven.
- *Financiën;*  
Deze crisis heeft grote impact op de begroting en de financiële realisatie. De verwachting is groot dat de compensatieregeling dit jaar voldoende geregeld is. Voor de komende jaren is er onduidelijkheid.
- *Personeel;*  
De problematiek in de arbeidsmarkt was al groot. Wat gaan de gevolgen zijn nu het werken in de zorg zo intensief in beeld is. Vinden (jonge) mensen de zorg nog aantrekkelijk?
- *Compliance en governance;*  
Buro Lima volgt de adviezen en regelgeving betreft het coronavirus, maar ervaart dat de problemen van de kleinschaligheid in deze tijd (tijdrovend, ingewikkeld, gemaakt voor de 'grote'). Wat zal er veranderen op dit vlak en hoe kan Buro Lima daar vorm aan geven?
- *Opleidingsaanbod;*  
We ervaren nu al dat de inhoud van de opleiding niet voldoende aansluit bij de zorg die nodig is aan de complexe doelgroep (ZZP 7). Hoe zal dit worden nu er meer online lessen zijn? Komen er nog bekwame professionals voor deze groep jeugdigen?
- Deze crisis, en bijkomende maatregelen/adviezen, roepen emoties op. De emotionele reacties zijn verschillend. Hoe groot zullen de verschillen worden en wat zullen de gevolgen zijn. Zullen intern en extern betrokkenen verbonden blijven met Buro Lima na de gemaakte keuzes? Zullen er visie verschillen komen?





### De visie van Buro Lima op kwaliteit

Buro Lima streeft al vanaf de oprichting naar het bieden van kwaliteit. Dit doen we door het werken én zorgen volgens onze visie, waarin we warme, veilige zorg bieden SAMEN met de ander. Onze visie op zorg brengt kwaliteitsdenken met zich mee en prikkelt ons tot het continu verbeteren.

In de visie van Buro Lima staan de kernwaarden SAMEN, veiligheid en warmte beschreven. Deze kernwaarden ondersteunen gezamenlijk de kwaliteit van de zorg.

- Door **SAMEN** te werken, te leven, te doen met anderen, SAMEN te ontdekken en inhoud te geven aan de zorg, creëren we kwaliteit.
- Door **VEILIGHEID** te bieden, voldoen aan normen, wetten, eisen, door een beschermde omgeving te bieden én door in relatie te gaan, creëren we kwaliteit.
- Door **WARMTE** te bieden, gezelligheid, sfeer en liefdevol te zijn, creëren we kwaliteit.

Naast deze kernwaarden stimuleren we de onderlinge communicatie binnen Buro Lima. We vinden het belangrijk dat alle betrokkenen (jeugdigen, ouders, teamleden én anderen) zich gehoord voelen, veilig en vrij om open te communiceren over hun ervaring en mening. Dit is bevorderend voor de kwaliteit die we bieden.

We zien onszelf als een lerende organisatie. Waar het open communiceren, oppikken van signalen, continu verbeteren en ontwikkelen geïmplementeerd zijn.

Het begrip kwaliteit heeft een objectief en subjectief element. Het objectieve deel heeft betrekking op de algemeen geldende kwaliteitseisen, normen, wetten en regels, waaronder het kwaliteitskader gehandicaptenzorg en het kwaliteitsmanagementsysteem volgens de normen vanuit de HKZ<sup>50</sup>.

Het subjectieve deel heeft betrekking op het voldoen aan de tevredenheid en de behoeften van de jeugdigen, de ouders, de teamleden en alle betrokkenen. Dit deel heeft betrekking op het ervaren van kwaliteit. Op het gevoel en de beleving van het individu.

Binnen Buro Lima vinden we het belangrijk dat er oog is voor beide elementen. Positieve resultaten op beide elementen zien we als voorwaarden voor kwalitatief, goede, Lima-zorg.

50. HKZ = Harmonisatie Kwaliteitssysteem Zorginstellingen

## Evaluatie en reflectie methoden en momenten binnen Buro Lima

In dit document staan verschillende methodes beschreven die Buro Lima gebruikt om het handelen te evalueren. Hierbij staat beschreven wat de frequentie is van de reflectie of wanneer deze ingezet kan worden.

Wat?	Wanneer?
Evaluatie van de dag	Dagelijks (begeleidersteam)
PAR (plan act reflect)	Dagelijks op eigen handelen. Voor- en na afspraak met derden
Dag-start	Dagelijks (coördinatorteam + RvB)
Persoonlijk ontwikkelingsplan	Jaarlijks door iedereen
Coaching teamcoach	Groepsgewijs, frequentie wisselend
Intervisie	Individuele trajecten
Supervisie	Individuele trajecten
Reflectieverslagen	Na coaching momenten
360° Feedback formulier	Bv. bij POP (persoonlijk ontwikkelingsplan)
Teamreflecties	Tijdens Lima Leer dag
Formulier eigenaarschap	Tijdens werkbespreking
Incidentenanalyse	Na incidenten
LIZ (leren van incidenten in de zorg)	Na incidenten
Accountability	Wekelijks (Behandelcoördinator + RvB)



## Voorbeeld van een individueel zorgarrangement

### Schoolweken

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
7.00		* PV-thuis		SAMEN 100% Lima			
8.00							
9.00							
10.00							
11.00							
12.00							
13.00							
14.00							
15.00							
16.00			SAMEN 100% Lima				
17.00							
18.00							
19.00							
20.00							
21.00							
22.00							
23.00							

51. Roze = Buro Lima. Oranje = school. Groen = thuis. Geel = SAMEN 100%; ouders bieden zorg op locatie van Buro Lima

## Vakanties

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
7.00							
8.00		Thuis ophalen					
9.00							
10.00							
11.00							
12.00							
13.00							
14.00							
15.00							
16.00	*						
17.00							
18.00			SAMEN 100% Lima				
19.00							
20.00							
21.00							
22.00							
23.00							

\* Voorstel: ophalen om 15.30u



## Voorbeeld van een risico-matrix

Kans op optreden	Ernst van de gevolgen				
	Geen	Klein	Middel	Groot	Catastrofaal
<b>Zeldzaam</b> <1 x per jaar					4. Seksueel probleemgedrag.
<b>Onwaarschijnlijk</b> 1 x per jaar					13. Praktische ondersteuning.
<b>Mogelijk</b> 3 tot 6 x per jaar				12. Lichamelijke verzorging	
<b>Waarschijnlijk</b> 1 x per maand					9. Maatschappelijk probleemgedrag.
<b>Bijna zeker</b> 1 x per week			2. Destructief gedrag. 3. Verbaal probleem gedrag. 7. Reactief gedrag. 10. Gezondheid.	1. Lichamelijke agressie. 6. Terug getrokken gedrag. 8. Lichamelijk probleemgedrag 11. Intrapsychische problematiek	5. Stereotiep dwangmatig gedrag.

### Toelichting individuele risico's

Nr.	Risico	Toelichting/Interventies
01.	Lichamelijke agressie	X laat vrijwel alle beschreven vormen zien. Om preventief te handelen, volgen alle begeleiders altijd het signaleringsplan.
02.	Destructief gedrag	Bij agressie kan X gooien met voorwerpen. Om zowel X als alle andere aanwezigen te beschermen nemen we X mee naar de snoezel-kamer.
03.	Verbaal probleem gedrag	Schreeuwen, huilen en dreigen. Interventie: zie bovenstaande.
04.	Seksueel probleemgedrag	Laat deze problematiek niet zien, maar is niet in staat om zich te weren wanneer zich dit voordoet. X is altijd in de nabijheid van de begeleider, wie haar veiligheid borgt.
05.	Stereotiep dwangmatig gedrag	X laat veel dwangmatigheden zien. Zo is ze in staat om weg te lopen en houdt zich extreem vast aan patronen.
06.	Terug getrokken gedrag	Afzonderen, niets willen (bijv. geen en drinken). De begeleider neemt regie. Interventie: zie signaleringsplan.
07.	Reactief probleemgedrag	De begeleider claimen (achterna lopen), uitproberen, geen nee accepteren, zeuren. Interventie: zie signaleringsplan.
08.	Lichamelijk probleem gedrag	Bij agressie: Motorische onrust, geen gevoel voor gevaar, klimmen.
09.	Maatschappelijk probleemgedrag	X heeft een extreem groot wegliepgevaar. Gevolgen voor weglopen, zwerven zijn groot ivm ontbreken van verkeersveiligheid. Interventie is dat X de poort niet zelf kan openen en er sprake is van direct toezicht.
10.	Gezondheid	X krijgt medicatie. Zonder deze medicatie zal X niet gaan slapen.
11.	Intrapsychische problematiek	Paniek, angstig, opwindend, overstuurt: hierbij neemt de kans op agressie toe. De interventie die wordt ingezet staat beschreven in het signaleringsplan.
12.	Lichamelijke verzorging	Kans op uitglijden bij douchen/baden, hierbij de kans op vallen en/of verdrinking. X heeft bij bad/douche momenten direct toezicht.
13.	Praktische ondersteuning	X is niet verkeersveilig. x neemt nooit zelfstandig deel aan het verkeer en heeft direct toezicht.

## Verlagen van de dialogen met intern betrokkenen

### Team Buro Lima

Afgevaardigden van het Lima Team hebben op 15 maart 2021 een dialoog met de Raad van Bestuur gevoerd over het kwaliteitsrapport.

Aanwezig: Frank (begeleider huis 1), Lindsey (begeleider huis 3), Ira (begeleider huis 3), Imke (begeleider huis 2), Loes (coördinator kwaliteit), Gwen (zorgcoördinator), Greetje (secretarieel ondersteuner)

#### De eerste indruk

Het team vindt het kwaliteitsrapport mooi, persoonlijk, warm, overzichtelijk en 'echt Lima'.

#### Leesbaarheid

Het team geeft aan dat het een goed leesbaar rapport is.

Overzichtelijk, prettige afwisseling tussen tekst, ervaringen en beeld. Enkele vonden het een 'dik' document toen ze het ontvingen, maar toen ze erin gingen lezen was het fijn om te lezen.

Bij enkele stukjes ontstond er kippenveld doordat de ervaringen zo mooi zijn te lezen en zo echt.

Er wordt geadviseerd de ervaringsverhalen als 'verplicht te lezen-documenten' te introduceren. Deze zijn namelijk zo leerzaam voor het team.

Er wordt aangegeven dat de leesbaarheid vergroot is t.o.v. andere rapporten die ze gelezen hebben. Soms was het wel eens 'ploeteren' en bij dit rapport wordt dat niet ervaren.

#### Herkenning

Teamleden herkennen en ervaren het geschrevenen. Ze geven aan dat het aansluit bij wat teamleden voelen en vinden. Ze zijn positief verrast over de manier van schrijven in het rapport. Er is vanuit een positief oogpunt geschreven, met mooie succesmomenten, complimenten. De teamleden herkennen deze situaties en vinden het 'terecht' dat dit zo positief verwoord wordt. Ze ervaren dat er, in de dagelijkse praktijk, vaak kritisch (en ontwikkelingsgericht) gekeken wordt, door velen, ook door hen zelf. Maar vinden het prettig en verrassend dat dit rapport de positieve kant, de kwaliteiten zo duidelijk weergeeft. Die zijn namelijk realiteit.

De teamleden vinden het mooi te lezen dat de samenhang tussen de jeugdigen, ouders, teamleden en organisatie goed terug komt. In het rapport komen meningen, ervaringen, feiten samen.

#### Gemiste informatie

Er wordt aangegeven dat ze het jammer vinden dat de teamreflecties door de coronapandemie niet optimaal en niet naar wens zijn uitgevoerd. Ze hebben hier zelf wel begrip voor (het was niet anders) maar vinden het wel belangrijk om hier dit jaar 'niets' tussen te laten komen.

Ze ervaren dat de teamreflecties zo'n grote bijdrage leveren voor teamleden én organisatie, dat ze prioriteit moeten blijven houden.

Er wordt aangegeven dat ze de kansen tot persoonlijke ontwikkeling missen in het rapport. Buro Lima biedt veel ondersteuning aan begeleiders. Dit is een heel sterk punt vinden ze en dit wordt minimaal benoemd in het rapport. Buro Lima investeert veel in de persoonlijke ontwikkeling en dat mag zeker gezegd worden.

#### Ontwikkelpunten

De benoemde ontwikkelpunten sluiten mooi aan bij de doelen van het jaarplan en de resultaten die voortkomen uit de organisatiebeoordeling. Dat vinden de teamleden erg prettig. Ze ervaren dat de ontwikkelpunten geen 'nieuwe' zaken naar voren brengen maar het levendige, lopende ontwikkelpunten zijn waar ze, binnen het team en de organisatie, reeds aandacht aan besteden.

Er wordt aangegeven dat het prettig is dat er beknopt en duidelijk wordt aangegeven waar we naar toe werken. Het is herkenbaar en toepasbaar voor ze.

Er wordt aangegeven dat de ontwikkelpunten voor de organisatie ook ontwikkelpunten voor individuen zijn. Dat is mooi te ervaren. Bijvoorbeeld de 'samenwerking met ouders'. Dit krijgt op organisatieniveau aandacht, maar is ook een persoonlijk doel voor enkele teamleden.



Het is voor de teamleden duidelijk waar de ontwikkelpunten vandaan komen. Dat wordt als zeer prettig ervaren en geeft ze het gevoel dat ze zicht hebben op de organisatie en op zichzelf. Teamleden hebben enkele concrete vragen aan RvB:

- Wat wordt er bedoeld met het ontwikkelpunt: motivatie tot ontwikkelen.  
RvB geeft aan dat ze ervaart dat er minimaal gebruik wordt gemaakt van het aanbod van externe opleidingen en het wenselijk is dat teamleden zelf gaan ervaren dat met het volgen van externe opleidingen (bv over autisme, methodisch werken) ze ook werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. 2020 was voor eenieder een 'raar' jaar en werd de externe wereld kleiner. Maar voor 2021 zou het mooi zijn als de motivatie tot ontwikkelen, vanuit de teamleden zelf, vergroot wordt.  
Er wordt aangegeven dat er te weinig bekendheid is over het Lima Leer Huis en dat dit maakt dat er niet voldoende duidelijk is wat er voor mogelijkheden tot opleiding aanwezig zijn. Ze ervaren dat indien ze een prikkel geven (bijvoorbeeld de gebaren-training) dat het aanbod dan snel komt (nu volgen acht teamleden de gebarentraining)  
RvB geeft aan dat ze ervaart dat er een lek aan informatie ligt vanuit de organisatie over dit Lima Leer huis en wil hier de komende tijd aandacht aan besteden.
- Wat wordt er bedoeld met de huizen en teams scheiden en verstevigen:  
RvB geeft aan dat ervaren wordt dat de verschillen in de huizen, sinds realisatie SAMEN LEVEN, duidelijker en groter worden. Het zijn drie verschillende huizen, met andere jeugdigen, ouders en teams. Het lijkt goed om te onderzoeken hoe de huizen beter in hun kracht te laten komen en het beeld per huis sterker neer te zetten. Op allerlei vlakken gebeuren er andere dingen in de huizen (bij de jeugdigen, ouders, team, organisatorische

processen). Dus dit duidelijker (sterker) p er huis neerzetten en verstevigen zal de zorg ten goed komen o.a. doordat de aandacht op het passende aanbod van ondersteuning gericht kan zijn.

### Kwaliteiten

Er is een mooie balans tussen de kwaliteiten en de ontwikkelpunten. Het is fijn te zien dat er zo veel kwaliteiten beschreven staan. Deze zijn allen herkenbaar maar als ze op papier staan worden ze ook voor het team 'echter'. De beschreven kwaliteiten zijn terug te vinden in het verslag. Er wordt aangegeven dat ze vinden dat we het als organisatie goed doen! Teamleden worden er blij van. Ze vinden het nodig dat we kritisch blijven en moeten blijven ontwikkelen, maar dat we het ook echt goed doen.  
Er wordt aangegeven dat het erg prettig is te lezen hoe we als organisatie omgang met de vrijheidsbeperking en Wet zorg en dwang (nee...tenzij), dit wordt zo ook echt ervaren in de praktijk. Er wordt aangegeven dat de kleinschaligheid heel belangrijk is. het 'binnen lopen' bij elkaar, elkaar even zien etc. is het laatste jaar wat minder geworden. Of dit komt door corona of door dat de kleinschaligheid minder wordt, is nog niet duidelijk. Maar teamleden geven aan juist de kleinschaligheid belangrijk te vinden en hopen dat dit kan blijven bestaan.

### Afsluiting

Teamleden vonden het een prettig dialoog. Mooi dat het het rapport konden lezen en mee mogen praten. Het gesprek was open en fijn. Ze hebben er een positief gevoel over.

### Aanwezigheid bij externe visitatiecommissie

Er wordt besloten dat Lindsey vanuit het team aanwezig gaat zijn bij de externe visitatiecommissie op maandag 3 mei van 13.30-16.30 uur



## Dialogo ouderraad Buro Lima

Afgevaardigden van de ouderraad hebben op 30 maart 2021 een dialoog met de Raad van Bestuur (RvB) gevoerd over het kwaliteitsrapport.

Aanwezigen: Patricia Alexander (moeder van Jamie), Joris van Os (vader van Jelle), Edith Cybulski (moeder van Stijn)

### De eerste indruk

De ouderraad vindt het rapport qua uitstraling helemaal Lima. De visie komt door het hele rapport terug, wat als positief wordt ervaren. Het is mooi om de gevoelens en ervaringen van betrokkenen te lezen bij de tekst.

### Leesbaarheid

Het is een heel boekwerk, maar makkelijk geschreven en goed leesbaar, als een tijdschrift. De ouderraad geeft aan dat het prettig is om de genoemde afkortingen uit te schrijven. De vraag komt of het voor intern of extern gebruik is en of er niet wenselijk is om het rapport zakelijker en bondiger te schrijven, zodat de kernpunten beter naar voren komen. De ouderraad ziet wel dat deze naar voren komen in de kwaliteiten en ontwikkelpunten. De RvB geeft aan dat het kwaliteitsrapport voor intern gebruik en externe verantwoording is. De bedoeling is dat tekst, ervaringsverhalen en bijvoorbeeld beeld afgewisseld worden, als een 'ondersteuning' op elkaar. Na kort gesprek over de dikte van het rapport geeft de ouderraad aan dat het een mooi document is om intern op terug te kijken, herkenning te vinden en voor externen mogelijk is om de kernpunten eruit te halen.

### Herkenning

De ouderraad herkent de inhoud in het rapport en geeft aan dat ze verwachten dat ook andere intern betrokkenen de verhalen, tekst en conclusies zullen herkennen.

### Gemiste informatie

De ouderraad geeft aan dat ze de volgende punten mist, niet voldoende terugleest:

- De omgang met de transitie van kind naar volwassenen. Hoe gaat Buro Lima dit aanpakken? De RvB geeft aan dat dit een belangrijk onderwerp en een goede vraag is. Ze geeft aan dat dit zeker onderwerp van gesprek is onder teamleden, meegenomen is in het jaarplan 2021 en tevens terug te vinden is in het rapport bij de ontwikkelpunten.

- Er wordt aangegeven dat het aantal agressiemeldingen, LAM's, erg hoog is, men schrikt daar van en vraagt zich wat er onder agressie verstaan wordt en hoe het komt dat dit zo hoog is. De RvB geeft aan dat dit onderwerp een terugkerend gespreksonderwerp is. En dat het goed is dat dit aangegeven wordt. Buro Lima registreert iedere vorm van agressie (schreeuw, krap, gooi etc.) juist om zo adequaat mogelijk te handelen. Doordat we iedere (lichte) vorm van agressie al registreren, kunnen we het gedrag goed analyseren, preventief handelen en voorkomen dat het gedrag zich uitbreidt en versterkt. Juist deze vorm van registreren maakt Buro Lima uniek. Er wordt aangegeven dat dit duidelijk is, en zeer fijn, maar dat de onderbouwing van deze manier van handelen gemist wordt in het rapport.
- Er wordt gevraagd of er voldoende terugkomt in het rapport hoe Buro Lima omgaat met de participatie van de doelgroep in de maatschappij. Dit is namelijk een veel terugkomend onderwerp in zorgland. De RvB geeft aan dat dit inderdaad niet goed terugkomt in dit kwaliteitsrapport, maar wel in het dagelijkse handelen binnen Buro Lima. Dit is een onderdeel (domein) van het kwaliteit van bestaan wat met evaluaties van het zorgplan met jeugdigen + ouders steeds besproken wordt. (sociale inclusie)
- Er wordt gevraagd of het onderdeel 'medezeggenschap door de jeugdigen' voldoende beschreven is. Dit is ook zo'n onderwerp wat veelvuldig besproken wordt in zorgland. De RvB geeft aan dat dit continu aandacht heeft binnen Buro Lima. De kleinschaligheid van de organisatie, het betrekken van jeugdigen en hun ouders, zit verweven binnen de hele organisatie. Deze manier van 'zorgen' is uniek voor Buro Lima. de manier waarop Buro Lima de zorg biedt (24-7, proces naar wonen stap voor stap) is echt bijzonder en wordt landelijk niet veel (niet?) aangeboden. Tevens worden teamleden ook actief betrokken in al de processen.



Maar de RvB geeft aan dat als deze vraag gesteld wordt het wellicht niet voldoende duidelijk is in het kwaliteitsrapport dat dit zo'n belangrijk onderdeel is van de organisatie. Dit mag dus nog meer uitgedragen worden in een volgend rapport (en o.a. bij conclusies beschreven)

- Er wordt benoemd dat informatie over de geboden dagbesteding gemist wordt in het rapport. Dit is nu een klein onderdeel (aanbod) van de organisatie, maar zal steeds belangrijker en groter worden. De RvB geeft aan dat dit een zeer goed punt is. Dit wordt inderdaad niet expliciet beschreven en behoeft wel de nodige aandacht. Dit aandachtspunt wordt zeker meegenomen in de conclusies.

### **Ontwikkelpunten**

De ontwikkelpunten zijn herkenbaar. De ouderraad staat achter deze ontwikkelpunten maar missen in dit rapport de uitwerking (plan van aanpak en prestatie indicatoren). De RvB geeft aan dat ze dit begrijpt en dat deze terug te vinden zijn in het jaarplan 2021 van Buro Lima, welke als werkdocument gebruikt wordt binnen Buro Lima. De vraag komt of het mogelijk is dit toe te voegen.

Het is prettig om terug te zien dat de ontwikkelpunten voortkomen uit de tekst en de verhalen. De ouderraad benadrukt dat ze het belangrijk vinden te lezen dat de teamleden zelf ook de hygiëne en het eten + drinken als ontwikkelpunt zien. Ze vinden het prettig dat teamleden met ouders op één lijn zitten hierin.

Tip: de 'taart' op blz 13 is niet goed verdeeld w.b. de kleuren. Zeer goed en zeer slecht hebben bijna dezelfde kleur.

Vraag: wat betekent 'teams en huizen scheiden'. De RvB geeft aan dat we ervaren dat met de realisatie van de huizen de verschillen tussen de huizen (jeugdigen, werkwijze, teams) steeds duidelijker worden. Om de zorg zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten op de jeugdigen, lijkt het beter om hier een sterker beeld van te maken. De huizen en de teams per 'huis' te scheiden. Dit zal op verschillende vlakken verbeteringen brengen en meer duidelijkheid bieden. Met als doel de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

### **Kwaliteiten**

De kwaliteiten zijn herkenbaar.

De ouderraad geeft aan dat ze terug lezen dat teamleden verbonden zijn en trots zijn op de organisatie.

Dat vinden ze erg mooi om te lezen. Doet hen goed.

### **Afsluiting**

De ouderraad geeft aan voldoende te hebben aangegeven.

Dank aan de ouderraad voor het prettige gesprek en de mooie punten die ze aangeven hebben en besproken hebben.

### **Aanwezigheid bij de externe visitatiecommissie**

Patricia en Edith zullen aanwezig zijn bij de externe visitatiecommissie. Voor Joris is dit nog niet duidelijk i.v.m. werk.

## Dialogo Raad van Toezicht Buro Lima

Afgevaardigden van de Raad van Toezicht (RvT) hebben op 30 maart 2021 een dialoog met de Raad van Bestuur (RvB) gevoerd over het kwaliteitsrapport.

Aanwezig: Mariet Beurskens, Dianne van de Veerdonk en Peter Aben

### De eerste indruk

Het is een goed leesbaar, positief document, waarin de visie mooi terug komt. De verhalen en citaten maken het een mooi en leuk rapport. De bouwstenen, uit het kwaliteitskader, komen goed terug. Waarbij als opmerkingen aangegeven wordt dat er minder aandacht wordt gegeven aan de bouwsteen over de teamreflecties, dan de andere bouwstenen. Wellicht mag deze teamreflectie meer aan bod komen omdat het een belangrijk onderdeel van de kwaliteit is. De RvB ondersteunt deze opmerking en geeft aan dat dit zeker een aandachtspunt (verbetering) van het kwaliteitsrapport kan zijn. Het wordt meegenomen in de conclusie.

### Leesbaarheid

Het is een prettig, leesbaar document. In vergelijking met het vorige kwaliteitsrapport is de leesbaarheid en de lay out (warmte) echt verbeterd.

Er wordt aangegeven dat er een goed evenwicht leesbaar is tussen de huidige situatie en de verbeterpunten. Ook wordt aangegeven dat het zoeken is om verbinding te maken met het jaarplan en de concreetheid van de doelen (zijn deze SMART genoeg. Hoe meet je vooruitgang?).

Er wordt gesproken over de verbinding van dit rapport met het jaarplan, de eisen vanuit het kwaliteitskader, het ervaren van kwaliteit i.p.v. het concreet meten van kwaliteit.

De RvB geeft aan dat de uitwerking van de ontwikkelpunten terug te vinden is in het jaarplan en hierin ook de prestatie-indicatoren, behorende bij de doelen terugkomen.

Er zitten enkele spelfouten in het rapport.

### Herkenning

Het geschrevene is herkenbaar voor de Raad van Toezicht. Er zijn voor hen geen verrassingen te vinden in het rapport. Ze zien Lima echt terug in het rapport.

### Gemiste informatie

De volgende onderwerpen zijn besproken n.a.v. deze vraag:

- In hoeverre is het nodig om ook de financiële situatie te beschrijven in het kwaliteitsrapport?  
De RvB geeft aan dat dit niet gewenst/geëist wordt maar dat de financiële situatie terug te vinden is in de jaarrekening en de jaarverantwoording zorg.  
De RvT geeft aan dat ze het wel goed zouden vinden als er in het rapport aandacht gegeven wordt aan de financiële situatie. De vraag hoe Buro Lima een kwalitatief goede organisatie blijft én tegelijkertijd financieel gezond blijft, is een boeiende om te beschrijven. Er wordt uitgebreid gesproken over dit onderwerp en over hoe dit mogelijk gemaakt wordt. De RvB geeft aan dat dit verweven zit binnen de hele organisatie. Het 'draaien aan knoppen', bijstellen waar nodig en mogelijk om de kwaliteit hoog te houden én de organisatie financieel gezond, heeft continue aandacht bij haar. Het is voor de RvB vanzelfsprekend dat Buro Lima financieel gezond blijft en bij uitdagingen op dit gebied wordt gekeken waar 'gedraaid' kan worden om de balans weer te vinden.  
De RvT geeft aan dat het een grote kracht is van Buro Lima, en de RvB, om alle partijen aan elkaar te verbinden, om aan de knoppen te draaien, ervoor te zorgen dat wet- en regelgeving, teamleden, vrijwilligers en andere betrokkenen op de juiste manier ingezet worden, waardoor mogelijk is wat je moet doen en het dus ook financieel is. Een toevoeging in het rapport zou verduidelijkend geven. Als voorbeeld:  
Buro Lima slaagt er in om zorg te bieden op maat, volgens de Lima visie, van hoge kwaliteit en tevens een financieel gezonde organisatie te zijn.



- Hoe ziet het transitieproces eruit? De jeugdigen worden ouder, er komen andere vraagstukken naar voren bij het volwassen worden. Dit is minimaal terug te vinden in het rapport. De RvB geeft aan dat dit onderwerp van gesprek is met de teamleden en tevens terug te vinden is in het jaarplan (projectplan woonzorg). Dit onderwerp is actueel binnen de organisatie maar komt inderdaad niet veel terug in het kwaliteitsrapport van 2020. Wel in de ontwikkelpunten.
- De risico's die er zijn worden minimaal beschreven in het rapport. De RvT vindt het wenselijk om hier nog eens over te spreken. Dit onderdeel komt zeker terug in andere documenten en onderdelen van de organisatie, maar het vraagt ook continu aandacht en gesprek.

### **Ontwikkelpunten**

De volgende onderwerpen zijn besproken n.a.v. dit punt:

- Wat wordt bedoeld met 'vrijheid voor ieder individu versterken?'  
Hiermee wordt bedoeld dat Buro Lima de eigen regie, keuzes van eenieder wil vergoten. De kwaliteit van bestaan wordt bij iedere evaluatie gemeten. Hierin is zichtbaar dat de ervaring van vrijheid bij verschillende mensen vergroot mag worden. Eigen regie is enorm van belang en behoeft dagelijkse aandacht en bewustwording.
- Hoe wordt er gekeken naar het verbeteren/ontwikkelen van 'dromen'?  
De RvB geeft aan dat de wensen/dromen van ouders en teamleden vaak leidend zijn in de keuzes die gemaakt worden voor de jeugdigen. De ouders en teamleden leven zich in de jeugdigen in en creëren zo een 'droom' voor hen. Echter de RvB is van mening dat het steeds belangrijk wordt om de jeugdigen zelf richting te laten geven aan hun droom. Binnen de mogelijkheden die ze hebben.
- De RvT vraagt zich af of er een grens is in het samenwerken/doen met ouders. En waar deze grens dan is. In hoeverre laat de organisatie zich leiden door de normen/waarden/wensen van ouders en waar ligt de grens. De RvB geeft aan dat dit een boeiend onderwerp is en een hele goede vraag dit op dit moment aandacht heeft bij haar en o.a. de coördinatoren. Het is een onderwerp van gesprek wat de komende tijd meer aandacht krijgt. Het SAMEN doen met ouders is een grote

kracht en een wenselijke situatie, maar aan de andere kant worden grenzen gevoeld en is het een zoektocht hoe hier, toekomstgericht, vorm aan te geven.

- Er zijn veel ontwikkelpunten. De vraag is of dit haalbaar is. Het ambitieniveau is hoog. Maar er wordt beaamt dat dit een bekend gegeven is bij Buro Lima en dat ontwikkelpunten goed geïntegreerd zijn in het dagelijkse werk en zorgen.
- Er mag duidelijker beschreven worden dat de systeemwereld echt ondersteunend is op de leefwereld en Buro Lima de leefwereld als belangrijkste uitgangspunt voor de zorg neemt.

### **Kwaliteiten**

De kwaliteiten zijn herkenbaar. En logisch ingedeeld.

De RvT vraagt zich wel wanneer Buro Lima, of de RvB, tevreden is over de kwaliteit. Welke scores moeten er gegeven worden? Waar ligt de lat?

De RvB geeft aan dat de cijfers onder de 7 van haar hoger mogen, boven de 8. Maar dat de cijfers soms zo weinig aangeven, niet voldoende houvast zijn en tevens een momentopname.

Het gevoel wat mensen hebben, is veel meer zeggend dan sommige cijfers.

Toch is het een boeiend gesprek om eens uitgebreid te voeren.

Wanneer is Buro Lima tevreden?

De kwaliteit over het 'knoppen draaien' wordt door de RvT gemist.

### **Afsluiting**

De dialoog moet afgerond worden i.v.m. een vervolgspraak. Terwijl er boeiende onderwerpen zijn die nog meer aandacht en tijd vragen. Deze onderwerpen worden meegenomen naar een vervolgspraak (RvT en RvB)

### **Aanwezigheid bij de externe visitatiecommissie**

De dialoogvoerders zullen zeker aanwezig zijn bij de samenkomst met de externe visitatiecommissie. Er wordt nog besloten wie aanwezig gaat zijn.



### Bevindingen van de externe visitatie

In het rapport - en ook in het gesprek - is aandacht besteed aan de ontwikkeling van de afgelopen periode, maar ook nadrukkelijk aan wat Buro Lima vindt dat nog beter kan en moet. Het ambitieniveau ligt daarbij hoog. Opvallend is dat de betrokkenen bij Buro Lima hun eigen ontwikkeling en kwaliteitsniveau niet in een breder (sectoraal) perspectief (kunnen) plaatsen. Dat is jammer, want daardoor is er geen bewustzijn dat Buro Lima echt bijzonder is in de benadering, de manier van organiseren en de resultaten die het daarmee bereikt. Een constante verbeterdrang is mooi, maar kan ook leiden tot onderwaardering en het zicht vertroebelen op de sterke kanten die je misschien beter kunt uitbouwen. Buro Lima mag wat meer trots zijn op zichzelf en dat laten zien.

In het gesprek kwam ook aan de orde dat de nieuwbouw samenhangt met de keuze om mee te groeien met de levensfasen van de kinderen en ouders die nu bij Buro Lima 'in zorg' zijn. Dat betekent dat er geen - of slechts in beperkte mate - nieuwe kinderen zullen kunnen profiteren van de ondersteuning die Buro Lima aan deze specifieke groep kinderen biedt, dat is jammer. De commissie geeft de bestuurder (ook 'ondernemer') mee om op termijn de mogelijkheden van groei of het uitventen van de werkwijze te onderzoeken.

De visitatiecommissie complimenteert Buro Lima met de bereikte hoge kwaliteit van zorg en organisatie, in het besef dat er altijd zaken zullen zijn die kunnen worden doorontwikkeld.





## Buro Lima

### (post)adres

Raadhuisplein 22  
5473 GC Heeswijk Dinther

### woonadressen 'SAMEN LEVEN'

#### Huis 1 en 2

Raadhuisplein 20d  
5473 GC Heeswijk-Dinther

#### Huis 3

Raadhuisplein 20e  
5473 GC Heeswijk-Dinther

### contact

t 0413-850533

m [info@burolima.nl](mailto:info@burolima.nl)

### [www.burolima.nl](http://www.burolima.nl)

[f](https://www.facebook.com/BuroLima) [facebook.com/BuroLima](https://www.facebook.com/BuroLima)

[in](https://www.linkedin.com/company/buro-lima) [nl.linkedin.com/company/buro-lima](https://www.linkedin.com/company/buro-lima)

Voor inhoudelijke vragen en/of opmerkingen kunt u terecht bij Lianne van Genugten, **0413-850533**.

Voor overige vragen kunt u terecht bij Greetje Timmers via **[info@burolima.nl](mailto:info@burolima.nl)**

### Vormgeving

Peter van Hulten Vormgeving

© Buro Lima (2021)



