



Buro Lima
samen leven

Warm
Veilig
Samen



Voorwoord	4
1. Buro Lima	6
2. Stand van zaken ontwikkelpunten 2020	7
3. De Kwaliteit van het zorgproces	10
4. De ruimte die jeugdigen hebben op het gebied van eigen regie	12
5. De ervaringen van de jeugdigen (en hun ouders)	14
6. Het samenspel in de zorg en ondersteuning	18
7. Borging van de veiligheid in zorg en ondersteuning	20
8. De betrokken en vakbekwame teamleden	21
9. Samenvatting kwaliteiten en ontwikkelpunten 2021	25
10. Cliëntversie	27

Bijlage: Dialoog over het kwaliteitsrapport 2021

Beste lezer; Voor je ligt het kwaliteitsrapport over **2021**.

- Een jaar waar de coronapandemie ons nog steeds dagelijks bezig hield. Ons uitdaagde in flexibiliteit, creativiteit, geduld en doorzettingsvermogen.
- Een jaar waarin de arbeidsmarktproblematiek nog zichtbaarder werd en het werven en selecteren een dagtaak werd.
- Een jaar waarin een van onze jeugdige in crisis kwam, wat hem, zijn ouders en ook de hele organisatie deed wankelen.
- Een jaar waarin we de visie met haar kernwaarden niet optimaal konden uitdragen, al was het maar door de afstand die er bleef door de pandemie, maar ook de druk die we hebben ervaren binnen de teams. Dit maakte o.a. dat de tijd voor gezellige momenten SAMEN beperkt werd. Terwijl we de behoefte zo hadden.
- Een jaar waarin we ons 12,5 jarig bestaan op gepaste wijze hebben gevierd.
- Een jaar waarin de eigen verantwoordelijkheid van ieder teamlid aandacht kreeg en hierdoor veel ontwikkeling zichtbaar werd.
- Een jaar wat voor iedereen af en toe zwaar was, maar waarbij we zoveel als mogelijk SAMEN hebben opgepakt. De betrokkenheid van het team was groot.
- Een jaar waarin nog steeds veel geluk en plezier te zien was bij de jeugdigen. En daar doen we het voor!

Een ervaringsverhaal van Silvia, Begeleider Huis 1

“In het jaar 2021 hebben we veel samen meegemaakt en bereikt. Ook in Huis 1. We hebben een prachtige film gemaakt met elkaar, dit met een geweldige filmpremière. In plaats van een Limavakantie hebben we een zomerfestival gehouden, wat een succes was. In huis 1 is MvdT komen wonen en is MdB onze nieuwe aanwinst. We hebben een groter team gekregen, omdat we met twee diensten zijn gaan werken. Het inwerken van nieuwe collega’s tegelijkertijd met een nieuwe jeugdigen was pittig werken. Nu hebben we een mooi clubje bij elkaar, waar ik heel blij mee ben. Nu we met twee diensten werken geeft het ons meer mogelijkheden en kunnen we meer aandacht en activiteiten aan de jeugdigen bieden.

We hebben door de Corona meer afstand van elkaar gehouden, waardoor veel leuke dingen, zoals uitstapjes, bbq en feestjes niet plaats konden vinden. Toch konden we elkaar blijven zien en konden de ouders toch op bezoek blijven komen, waardoor we goede binding konden houden.

De mindere momenten van 2021 is dat S. in een moeilijke periode zat en ergens anders is gaan logeren. We hebben afscheid genomen van meerdere collega’s dat is lastig. Gelukkig hebben we veel nieuwe collega’s erbij gekregen die ondertussen goed zijn ingewerkt, dat is fijn werken.”

Silvia





Dit kwaliteitsrapport is tot stand gekomen door de verschillende bouwstenen te verdelen onder de verantwoordelijke coördinatoren. Zij hebben het werken met de bouwstenen geïmplementeerd binnen hun dagelijkse werk. Aan het einde van het jaar is alle informatie verzameld uit jaaragenda's, maandrapportages, evaluaties en reflectieverslagen, waarna een concept rapport geschreven is door Marleen Maas (behandelcoördinator) en mij zelf (Lianne van Genugten, Raad van Bestuur).

Het conceptrapport is beoordeeld in het kwaliteitsoverleg, waarna het voor de opmaak naar de vormgever gestuurd is. Dit kwaliteitsrapport laat zien waar kwaliteiten en ontwikkelpunten van Buro Lima liggen (zie blz 25).

Eéns per twee jaar organiseren we een externe visitatie. Deze staat in 2023 wederom gepland over het jaar 2022. Op 18 mei 2022 wordt een dagdeel georganiseerd waar interne stakeholders met elkaar in dialoog gaan over het kwaliteitsrapport. De ervaringen van deze samenkomst wordt als bijlage toegevoegd bij het kwaliteitsrapport.

Veel lees- en praatplezier!

Lianne van Genugten





1. Buro Lima



Buro Lima biedt zorg aan jeugdigen met een verstandelijke beperking en vaak nog bijkomende problematieken zoals een autisme spectrum stoornis, downsyndroom, hechtingsproblematiek of andere wat meer onbekende syndromen. Buro Lima heeft vijftientig woonplekken voor jeugdigen met een WLZ (Wet langdurige Zorg) indicatie Zorg Zwaarte Pakket (ZZP) VG 05, 06, of 07, sommigen met Meerzorg.

Buro Lima heeft op dit moment acht dagbestedingsplaatsen en is actief in de ontwikkeling van dagbesteding, zodat er meer jeugdigen van Buro Lima deel kunnen nemen. De overige jeugdigen volgen speciaal onderwijs of ontvangen dagbesteding bij een collega-aanbieder.

Enkele kenmerken van de zorgverlening van Buro Lima zijn:

- De jeugdigen mogen volwassen worden bij Buro Lima en er blijven wonen zolang dit passend voor hen blijft.
- De visie van Buro Lima, met de kernwaarden SAMEN, Veilig en Warm, is belangrijk. De visie is terug te vinden in alle processen van de organisatie. Deze visie is niet alleen een kindvisie, een visie op zorgverlening, maar tevens een mens- en organisatievisie.
- Vooral de contactgerichte zorg, met als uitgangspunt; een veilige relatie is erg belangrijk binnen Buro Lima. We zien dit als basis voor de ontwikkeling en het welbevinden, van een jeugdigen, van de ander én van onszelf.

- 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. Bij de zorg van hun zoon/ dochter, bij het onderhouden van de locaties en bij sommige, belangrijke keuzes die op organisatieniveau gemaakt worden. We streven persoonlijk contact met de jeugdige en het gezin na.
- Buro Lima werkt vanuit een huiselijke sfeer wat de jeugdige en andere betrokkenen snel een vertrouwd, warm en fijn gevoel geeft. Dit draagt bij aan het welbevinden, het welzijn en de ontwikkeling van eenieder.
- Het persoonlijke zorgarrangement. De jeugdigen wonen bij Buro Lima, maar hebben allen een persoonlijk zorgarrangement aangepast op de hulpvraag van de jeugdige en het gezin. Buro Lima voorziet zo in de behoefte van ouders om hun kind persoonlijke, op maat gerichte zorg te bieden. Waar mogelijk verblijft de jeugdige nog regelmatig (een dag of nacht) in de thuissituatie en daarnaast zullen ouders enige momenten van zorg of ondersteuning bieden in het woonhuis van hun zoon/ dochter.





2. Stand van zaken ontwikkelpunten 2020



1. De woonzorg met al zijn facetten verbeteren.

(Dit ontwikkelpunt was verwerkt in het jaarplan van 2021, doel 1 en 9.)

De woonzorg is sterk verbeterd. De gerichtheid op de kwaliteit van bestaan van de jeugdigen is geïmplementeerd in de zorgverlening en de zorgprocessen. Waar we in 2020, en de jaren daarvoor, nog veel aandacht gaven aan het bieden van logeren en begeleiden, zien we dat we in 2021 de aandacht verschoven hebben richting het bieden van kwaliteit van de woonzorg.

Tijdens de externe visitatie in 2021 hebben we een dialoog gevoerd over de woonzorg en de overgang van begeleiding en logeren naar wonen. De dialoog liet de zoektocht zien naar de balans in verantwoordelijkheid van Buro Lima en de ouders. Er werd zichtbaar dat het lastige processen zijn ook gezien de individuele vraag en processen van betrokkenen hierin een rol spelen.

Binnen Buro Lima ervaren we dat dit thema steeds meer aandacht vraagt. Intern zijn we in 2021 gestart met hier frequenter over spreken, zodat we een passende visie, beleid en kaders kunnen creëren. In 2022 zal dit nog de nodige aandacht krijgen.

Maart 2022

We ervaren dat we nog een ontwikkelslag kunnen maken betreft de woonzorg en al zijn facetten. Ook het spreken over de veranderende verantwoordelijkheid en het deels loslaten door de ouders, zal onderdeel zijn. Het projectplan Woonzorg is hiervoor herschreven en zal in 2022 onder verantwoordelijkheid van de behandelcoördinator uitgevoerd worden.

2. Professionaliteit (vakbekwaamheid) van teamleden verhogen.

(Dit ontwikkelpunt was verwerkt in het jaarplan van 2021, doel 12 en 20.)

Het team is de kracht van Buro Lima. Dit betekent dat het belangrijk is veel aandacht, tijd, energie in de teamleden te steken. Ze optimaal te ondersteunen in het werk en in hun professionele ontwikkeling. Daarnaast vindt Buro Lima het van groot belang om de teamleden ook te ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling. Ze zijn namelijk de kracht van de zorg. Indien een teamlid zich lichamelijk en geestelijk lekker voelt, zal dit tot uiting komen in het werk en in de zorg.

Dit ontwikkelpunt heeft in 2021 continu aandacht gehad, waarbij we met trots kunnen aangeven dat we dit doel (+ doelen jaarplan) behaald hebben.

Maart 2022

Bij Buro Lima hebben we de wens om een stabiel team te hebben. Een team dat aanwezig is om de woonzorg, inclusief behandeling, op een professionele manier te bieden én volgens de Lima visie te bieden. Helaas zorgt de arbeidsmarktproblematiek ervoor dat dit een (te?) grote uitdaging is.

We beseffen dat we creatief, aantrekkelijk en onderscheidend moeten zijn. Voor potentiële nieuwe teamleden en zeker ook voor de teamleden die reeds bij Buro Lima werkzaam zijn. De komende jaren zal Buro Lima verder werken aan een stabiel team m.b.v. een vernieuwd projectplan Lima Team, wat onder verantwoordelijkheid van de teamcoördinator uitgevoerd wordt.





3. Visie van Buro Lima sterker (dieper) implementeren.

(Dit ontwikkelpunt was verwerkt in het jaarplan doel 2 en 3)

De visie van Buro Lima, met de kernwaarden SAMEN, Veilig en Warm, zijn uitgangspunt voor de zorg en het werk van Buro Lima. We zien de visie als richtlijn voor de zorgverlening en tevens als richtlijn voor de processen, het beleid en de keuzes die we organisatorisch maken. We ervaren dat bij enkele teamleden die visie volledig geïmplementeerd is in het werk wat ze doen. Echter door de grote van het team en de wisselingen in het team zien we ook dat de implementatie van de visie nog niet voldoende is. De coronapandemie heeft het implementeren en uitdragen van de visie zeker bemoeilijkt.

In 2021 hebben we regelmatig signalen ontvangen die we kunnen herleiden aan het onvoldoende geïmplementeerd zijn van de visie, zoals het gemis aan contact en verbinding. Beide doelen van het jaarplan hebben niet de aandacht gehad die we hadden verwacht en zijn niet behaald. Dit ontwikkelpunt vraagt in 2022, en de jaren daarna, de nodige aandacht.

Maart 2022

De oprichtster van Buro Lima (RvB) heeft een projectplan Lima Visie geschreven, wat in de loop van 2022 opgestart gaat worden. Door uitvoering van dit projectplan met een betrokken projectgroep zullen we streven naar het versterken van de implementatie van de visie.

4. Rust en Ruimte in de organisatie verhogen.

(Dit ontwikkelpunt was verwerkt in het jaarplan doel 11 en 17)

Deze twee waarden (rust en ruimte) hebben in 2021 zeker de nodige aandacht gehad. Ze zijn onderwerp van gesprek geweest en zijn meegenomen in beleid, werkwijzen en keuzes die gemaakt zijn, zoals de functies die verduidelijkt zijn en het organogram dat is aangepast.

2021 is een intensief jaar geweest voor Buro Lima door o.a. de coronapandemie, de teamproblematiek en de instabiliteit van het coördinatorenteam.

Tijdens de externe visitatie in 2021 hebben we een dialoog gevoerd over het gevoel van tevredenheid van Buro Lima; 'wanneer is Buro Lima tevreden'. De balans tussen focus op ontwikkeling en het verlangen naar rust en ruimte, lijkt regelmatig te schuren.

Ondanks dat de waarden rust en ruimte aandacht hebben gehad en Buro Lima hierin zeker al verbeteringen getroffen heeft, zien we dat dit ook in 2022 nog de nodige aandacht mag krijgen. Teamleden ervaren het ook, zij geven dit aan in het medewerker tevredenheidsonderzoek.

Hier is werkdruk een verbeterpunt.

Maart 2022

Om de gewenste rust en ruimte te realiseren is het nodig om een goed toekomstplan te creëren, met daarin een duidelijke missie, (eind)doel, toekomstbestendig(er) organogram en stappenplan om daar te komen. Dit toekomstplan wordt in het tweede kwartaal van 2022 geschreven.

Tevens zullen we het advies van de visitatiecommissie meenemen en het onderwerp 'wanneer is Buro Lima tevreden' met intern betrokkenen bespreken.

(In het jaarplan van 2022 is dit ontwikkelpunt verwerkt in doel 6 en 9.)





Door Miriam, Begeleider Huis 2

“Jeetje wat is dat lastig als samen en warm en nabij hoog staan bij jou en het team en er dan Corona komt. Van alle kanten binnen de organisatie merk je dat men er mee bezig is en dat doen we allemaal heel serieus. Het bijsturen per periode gebeurt erg goed en jeetje wat zitten we erop wat de ontwikkelingen zijn. Voor niemand makkelijk!!! Ondanks dat voel ik meer

afstand naar andere mensen binnen de organisatie. We zijn natuurlijk de nabijheid binnen Lima zooo gewend en hoort helemaal bij je.

Online kan wel maar past niet bij mijn persoonlijkheid. Ik kan mijn gevoelens dan moeilijker naar voren brengen en alles lijkt onpersoonlijker. Moet wel zeggen dat het wel wat went na al die tijd maar je raakt het zo beu.

We ontkomen er niet aan dat dit binnen de organisatie overal voelbaar is; ook ouders en kids zouden meer lichamelijke nabijheid willen maar zijn wel allen serieus bezig met de 1,5 meter afstand.

Verder voel ik binnen de organisatie veel waardering voor ons als zorgmedewerkers en ook naar de ouders toe. Fijn dit uit te spreken en hier een werkplek te hebben.”

5. Systemewereld meer ondersteunend maken.

(Dit ontwikkelpunt was verwerkt in het jaarplan van 2021, doel 14, 15, 18 en 21.)

In 2021 hebben we hard gewerkt aan dit ontwikkelpunt, echter zijn we bewust van de noodzakelijke acties die nog niet afgerond zijn. Helaas heeft de coronapandemie ons steeds gevraagd te prioriteren en ons te richten op de primaire zorg. Dit ontwikkelpunt is steeds bewust uitgesteld. Wat we wel hebben geïmplementeerd is het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem Qlink. Teamleden ervaren dit als heel positief.

Maart 2022

(In het jaarplan van 2022 is dit ontwikkelpunt verwerkt in doel 7, 10 en 12.)

6. Lima Leer huis optimaliseren

(Dit ontwikkelpunt was verwerkt in het jaarplan van 2021, doel 19.)

In 2021 hebben we regelmatig aandacht besteed aan het Lima Leer Huis. Er is een verantwoordelijke aangesteld, we zijn lid geworden van de VGN-academie, er zijn passende keuzes gemaakt in coaches en teamleden hebben ontwikkel gesprekken gevoerd waarin het leren en ontwikkelen onderwerp van gesprek waren.

We zien echter dat we nog ruimte en tijd nodig hebben om het Lima Leer Huis te optimaliseren en goed te implementeren.

Maart 2022

(In het jaarplan van 2022 is dit ontwikkelpunt verwerkt in doel 8.)



3. De kwaliteit van het zorgproces

Buro Lima kijkt naar iedere jeugdige als uniek persoon, waarbij wordt afgestemd op de individuele ondersteuningsbehoeften. De zorg die wordt geboden komt terug in het zorgplan van een jeugdige. Alle ouders worden betrokken bij het zorgplan en de evaluatiemomenten van hun kind. Daarnaast wordt de jeugdige zelf ook mee genomen en afgestemd op zijn/haar niveau betrokken bij zijn/haar zorgplan.

De wens is om jeugdigen nog intensiever te betrekken bij hun eigen zorgplan en hun ervaringen van de geboden zorg en kwaliteit van bestaan. Zodra we hier een passende methode voor hebben gevonden kunnen we nog beter beeld krijgen van ervaringen van de jeugdigen zelf (en deze vergelijken met de ervaringen van de ouders). Dit is in proces.

Tijdens de evaluatiemomenten en het opstellen van een zorgplan, wordt de kwaliteit van bestaan als uitgangspunt genomen. In 2021 zijn tijdens de evaluatiemomenten van het zorgplan de volgende cijfers (1-10) gegeven op de domeinen van kwaliteit van bestaan (Shalock). Dit is een gemiddeld cijfer n.a.v. de cijfers die per jeugdige zijn gegeven. De kwaliteit van bestaan vormt input voor het opstellen van begeleidings- en behandeldoelen. Voor iedere individuele jeugdige met als doel dat jeugdigen lekker in hun vel zitten (het stabiliseren/ verhogen van hun welbevinden).



We zijn ons bewust van de subjectiviteit van deze scores. Toch geeft het een goed beeld van hoe de betrokkenen kijken naar de kwaliteit van bestaan van een jeugdige. Gezien het lage emotionele niveau van de jeugdigen, speelt de context een zeer belangrijke rol. Dus de mening en kijk van de naasten en begeleiders is enorm van belang.

Om het zorgproces van iedere jeugdige met aandacht te kunnen volgen, is de monitoring een onderdeel dat op verschillende manieren terug komt. De begeleiders rapporteren dagelijks op de doelen, de persoonlijk begeleider schrijft iedere maand een maandrapportage en heeft frequent contact met ouders en begeleiders. Sinds september 2021 is er een nieuwe functie binnen Buro Lima gekomen, namelijk de behandelcoördinator junior. Deze heeft de taak om de rapportages, de ongevallen-(LOM) en agressiemeldingen (LAM) wekelijks te monitoren, waarvan de bijzonderheden weer worden doorgenomen met de behandelcoördinator, persoonlijk begeleiders of zorgcoördinator(-en). Door vroegtijdig signalen op te pikken, goed te monitoren, kan mogelijk probleemgedrag voorkomen worden en kunnen er snel interventies uitgezet worden.



Hieronder een overzicht van de agressiemeldingen van 2021:

	Huis 1	Huis 2	Huis 3
Aantal agressiemeldingen	52	109	824
Gemiddelde intensiteit agressiemelding (schaal 1-10)	3.5	5.2	3.0

In Huis 2 en 3 is een duidelijke afname zichtbaar ten opzichte van vorig jaar in het aantal LAM's. In Huis 1 daarentegen is een toename te zien. Dit komt met name door de komst van twee nieuwe jeugdigen in dat huis (één jeugdige eind 2020, waarvan in het begin van 2021 meerdere LAM's zijn en één jeugdige eind augustus waarvan in het laatste half jaar meerdere LAM's zijn).

Om een goed beeld te hebben en houden van de individuele risico's van iedere jeugdige, worden alle risico's twee keer per jaar (bij ieder evaluatiemoment van het zorgplan) gescoord. Het gaat hierbij zowel over gezondheidsrisico's als over gedragsmatige risico's. Deze risico's worden na de inventarisatie ingeschaald in de individuele risico matrix. Op deze manier kunnen we snel zien welke risico's het grootst zijn en dus de meeste aandacht nodig hebben.





4. De ruimte die jeugdigen hebben op het gebied van eigen regie

In de visie van Buro Lima staat beschreven dat we het belangrijk vinden dat de jeugdigen in vrijheid opgroeien, ontwikkelen en leven. Dit onderdeel nemen we mee als we kijken naar de ruimte die de jeugdigen hebben op het gebied van eigen regie. Voor de ene jeugdige betekent dit bijvoorbeeld dat hij/zij de regie heeft over welke kleding hij/zij die dag aan heeft. Voor een andere jeugdige betekent dit dat deze uit een glaasje water of een glaasje ranja mag kiezen. Passend op het emotionele niveau van de jeugdigen en wat hij/zij op dat moment aan kan.

De Wet Zorg en Dwang is inmiddels goed geïmplementeerd binnen Buro Lima. Ieder half jaar wordt er door de behandelcoördinator een verslag geschreven, waarin een analyse van het voorgaande half jaar wordt gedaan. Deze analyse biedt zicht op de uitvoering van de wetgeving en maakt duidelijk welke verbeterpunten of acties nodig zijn. Bij de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang worden diverse betrokkenen (ouders, persoonlijk begeleider, WZD-functionaris, weerbaarheidstrainer, AVG-arts, externe deskundige en/of anderen) uitgenodigd om deel te nemen en mee na te denken over de toegepaste onvrijwillige zorg. Hierbij wordt ook altijd gekeken waar afbouw van onvrijwillige zorg mogelijk zou kunnen zijn. Hierbij nemen we de jeugdige als uitgangspunt, maar toetsen we ook of het zonder maatregelen veilig is voor zijn/haar omgeving.

De volgende onderwerpen hebben aandacht gekregen in 2021:

- De stappen van het stappenplan zijn doorlopen voor alle jeugdigen bij wie onvrijwillige zorg aanwezig is. Hier zijn ouders telkens bij betrokken geweest.
- Evaluatie gehad met de WZD-functionaris en de cliëntvertrouwenspersoon WZD.
- Volgen van de veranderende wetgeving.
- Informatie verzamelen over de Artikel 21 aanvragen bij meerdere partijen (CIZ, cliëntvertrouwenspersoon WZD o.a.) i.v.m. de onduidelijkheid hierover.
- Continue aandacht binnen de teams voor onvrijwillige zorg; casuïstiek bespreken, maandelijkse weerbaarheidsuren en nabespreken agressiemeldingen met teamleden.
- Externe weerbaarheidstrainer gevonden, die de interne weerbaarheidstrainer ondersteunt bij de basis- en herhalingstrainingen (en extra indien nodig).

- Updaten van het beleid onvrijwillige zorg aan de hand van de WZD en de reparatiewet.
- Ondersteuning van de weerbaarheidstrainer op de groepen.
- De volgende vormen van onvrijwillige zorg komen voor bij Buro Lima:
 - Beperking van bewegingsvrijheid. Hierbij wordt bij gehouden hoe vaak dit wordt toegepast en we zien dat het percentage, vergeleken met 2020, ongeveer gelijk is gebleven.
 - Toezicht houden, zoals een GPS of deuralarm op de slaapkamerdeur.
 - Een enkele keer is er sprake geweest van een noodsituatie, waarin is gehandeld door de begeleiders om de veiligheid te borgen. Hier zijn de zorgverantwoordelijke en WZD-functionaris dan van op de hoogte gebracht en is er gekeken naar nodige acties om dit in het vervolg te voorkomen.







5. De ervaringen van de jeugdigen (en hun ouders)

Binnen Buro Lima wordt op verschillende manieren getoetst hoe de jeugdigen, maar ook hun ouders de geboden zorg ervaren. We onderhouden intensief contact met ouders met als doel de lijnen kort te houden en ouders goed te blijven betrekken bij de zorg voor hun kind. Dit maakt het mogelijk dat we een goed beeld hebben over de tevredenheid van de ouders. We kunnen hierdoor snel schakelen, in gesprek met elkaar, indien we ervaren dat er zorgen zijn, aandachtspunten, ontevredenheid is of we bijvoorbeeld niet op één lijn liggen wat betreft de zorg aan een jeugdige.



Bij de evaluatiemomenten van het zorgplan wordt aan ouders gevraagd om een cijfer te geven aan de geboden zorg door Buro Lima. Zie hieronder de cijfers die gemiddeld gegeven zijn. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de ervaringen van de jeugdigen zelf. De signalen die de jeugdigen afgeven of de vragen die ze stellen, worden altijd serieus genomen en met aandacht bekeken. Deze signalen komen onder andere naar voren uit rapportages van begeleiders die de signalen van jeugdigen noteren, evaluatiemomenten van het zorgplan met de jeugdigen zelf, de huisoverleggen en gesprekjes tussen begeleiders en jeugdigen.

Buro Lima maakt ook jaarlijks gebruik van een tevredenheidsvragenlijst om bij ouders uit te vragen hoe men de zorg door Buro Lima ervaart. Zie op de volgende pagina de uitkomsten van deze vragenlijst, afgenomen in 2021.

De verbeterpunten worden mee genomen in 2022. Helaas was de respons laag en dit maakt het lastig om een goed totaalbeeld te krijgen.





Klanttevredenheid	
Responspercentage	34%
Gemiddeld cijfer	8
Aantal verbeterpunten	4
Belangrijke thema's	<ul style="list-style-type: none">• Wens tot meer uitstapjes/activiteiten met de jeugdigen.• Systeem Carenzorgt (communicatiemiddel tussen Buro Lima en ouders) niet gebruiksvriendelijk.• Wens tot meer contact met begeleiders (mede door Corona).• Nakomen van afspraken (soms blijven acties langer liggen).
Vergelijking vorig jaar	8.1

Naar aanleiding van deze verbeterpunten is een plan van aanpak opgesteld, waar verantwoordelijke coördinatoren aan gekoppeld worden. Hieronder kort wat er mee gedaan is tot nu toe:

- Sinds versoepelingen n.a.v. corona worden uitstapjes weer opgepakt.
- Ouders hebben sinds april 2022 rapportage inzicht. O.a. voortgekomen uit wens van ouders. Carenzorgt blijft voor de foto's.
- Contactmomenten tussen begeleiders en ouders worden verder vormgegeven in 2022.
- Signalen rondom het niet goed nakomen van afspraken zijn indien bekend besproken met betrokkenen en daarnaast besproken met alle persoonlijk begeleiders om hier aandacht voor te hebben.



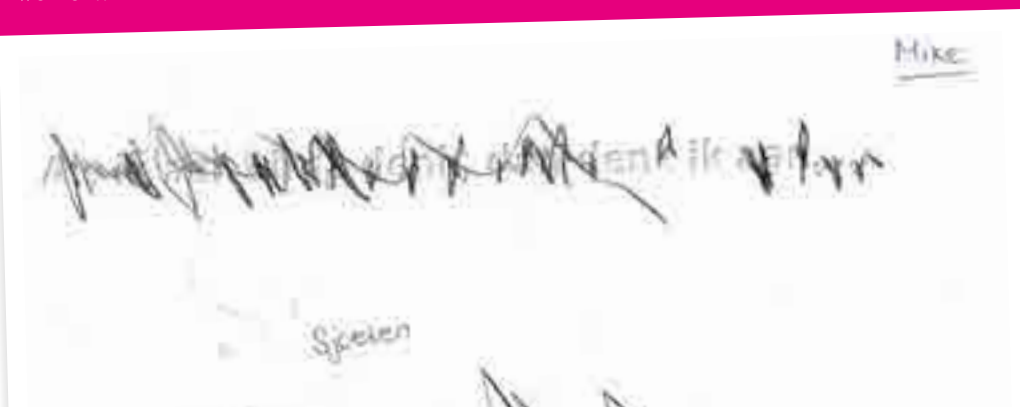


Door Eva, Persoonlijk begeleider Huis 2

"In november hebben we met het team van Huis 2 alle jeugdigen doorgenomen en geschaald (van 1 tot 10) op hun geluk. Hierbij kwam naar boven dat alle jeugdigen minimaal en 6,5 krijgen op basis van geluk en de hoogste zelfs een 8.5. Ik vond het heel mooi om hier even bij stil te staan. Los van dat er ook moeilijke momenten (mogen) zijn voor de jeugdigen, zitten ze dus allemaal goed in hun vel! Het was erg leuk om de verschillende anekdotes van teamleden te horen. Bijvoorbeeld dat een van de jeugdigen altijd heel vrolijk zegt: "Eva, ik heb je zolang niet gemist!" terwijl ze eigenlijk bedoelt dat ze je juist wel gemist heeft haha.

Verder vond ik het heel erg leuk en een interessant proces dat we dit jaar weer het slapen van S. bij Buro Lima hebben herpakt. Door middel van een goede voorbereiding en afstemming met het team, Marleen (behandelcoördinator) en ouders is dit een succes geworden en doet S. het de nachten hartstikke knap! Ondanks dat het toch wel moeilijk is om de hele dag nabijheid nodig te hebben en het in de nacht opeens alleen te moeten doen!

Ook besef ik me dat geluk in de kleine dingetjes zit bij Lima. Op nieuwjaarsdag was ik bijvoorbeeld alleen aan het werk en ben ik met de jeugdigen gezellig naar de Kienhoef gegaan. Toen ik de jeugdigen allemaal heel fijn in de speeltuin zag spelen en zelf van het winterzonnetje op mijn snoet kon genieten besefte ik me ook; wat fijn om bij Lima te mogen werken!!"





16

Als ik aan Lima denk, dan denk ik aan.....

buiten spelen

grapjes maken

in bad gaan

drinken

stroopwafels eten

binnen spelen

knuffelen

17

Als ik aan Lima denk, dan denk ik aan.....

wraps eten

pingpongbal

met de foto's spelen

slapen

pluimenkubben

knuffelen

buiten spelen

cake bakken



6. Het samenspel in de zorg en ondersteuning

SAMEN is een van de kernwaarden van Buro Lima. 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. We bespreken, en scoren, alle domeinen van de kwaliteit van bestaan (Shalock) met de ouders en stellen a.d.h.v. de scores de begeleidings- en behandeldoelen op. Van daaruit wordt gekeken waar extra aandacht aan besteed mag worden in de zorg die we bieden.

Naast de samenwerking in de directe zorgverlening, betrekken we ouders ook bij de ontwikkeling van de organisatie en bijvoorbeeld bij het onderhouden van de locaties (ouders-poets-groep, BL doet dagen, informatieavonden en tussentijdse contactmomenten om meningen helder te krijgen).

We vinden het belangrijk dat ouders zich prettig voelen en streven persoonlijk en direct contact na.

In 2021 heeft de coronapandemie ons op dit vlak flink beperkt. We hebben ervaren dat we de (live en spontane) contacten met de ouders misten en dat ouders ons misten. Dit heeft ook gevolgen gehad voor het samen-gevoel. De verbinding werd minder en minder frequent wat soms zelfs communicatieproblemen opleverde. En niet alleen wat betreft de zorg ervaren we minder verbinding, ook als het gaat om respons op organisatie-vragen of om input voor bijvoorbeeld dit kwaliteitsrapport, ervaren we minder betrokkenheid.

Buro Lima kijkt ook vanuit de SAMEN-gedachten naar de omgeving. Buro Lima heeft een prachtig lokaal netwerk opgebouwd met behandelaren, samenwerkingspartners, freelancers, vrijwilligers en collega's om zo samen met hen kwalitatief, goede en verantwoorde zorg te kunnen leveren.



Buro Lima biedt verblijf inclusief behandeling. Deze integrale aanpak van zorg vraagt ook om verschillende disciplines (bijvoorbeeld fysiotherapeut, AVG-arts, huisarts, tandarts, ergotherapeut, logopedist etc). De samenwerking met deze behandelaren is van groot belang en draagt bij aan de kwaliteit van bestaan van iedere jeugdige. De behandelcoördinator is het eerste aanspreekpunt voor de behandelaren en heeft als doel om voor iedere jeugdige te zorgen voor een compleet en passend aanbod. De begeleiders zijn in de uitvoering een belangrijke schakel. Zij hebben de ervaring met en kennis van de jeugdigen en kunnen samen met iedere behandelaar zorgen voor een efficiënte behandeling.

Waar we erg trots op zijn is op ons eigen vrijwillige klusteam. Dit team bestaat uit acht mannen die gemiddeld twee dagdelen per week vrijwillig samenkomen om het onderhoud van de locaties en de tuin te verzorgen. Het zijn kanjers die met hun inzet zorgen voor een prachtige locatie en tuin maar tevens bijdragen aan de zorgverlening door altijd de vraag van de jeugdigen en de visie mee te nemen in hun werk.

In het samenspel met iedere ander, nemen we de visie als uitgangspunt.





Door Imke, Begeleider Huis 2

"We hebben een druk jaar achter de rug, maar toch ben ik mezelf steeds weer erg bewust hoe belangrijk het is om het SAMEN te doen.

*SAMEN is voor mij....
SAMEN klusjes doen
SAMEN op uitstap gaan
SAMEN de verzorging doen
SAMEN werken met collega's
SAMEN werken met de jeugdigen
SAMEN als het even niet zo lekker loopt
SAMEN als we elkaar nodig hebben
SAMEN een ontspannen dag voor de jeugdigen
SAMEN plezier hebben
SAMEN genieten van deze leuke werkplek!!"*





7. Borging van de veiligheid in zorg en ondersteuning

Buro Lima heeft een HKZ-certificaat en heeft het kwaliteitsmanagementsysteem optimaal geïmplementeerd binnen de organisatie. Het is een 'basis' waarop we werken. Deze basis van het kwaliteitsmanagementsysteem zorgt voor een goede borging van de veiligheid voor iedere jeugdige. En het brengt rust in de organisatie, doordat processen, methoden en richtlijnen vastliggen en hierdoor duidelijkheid bieden.



Compliment Auditor HKZ:

Het kwaliteitsmanagementsysteem zit in de muren van de organisatie.

Meerdere jeugdigen van Buro Lima gebruiken dagelijks medicatie. We vinden het van groot belang dat dit op een veilige en adequate manier gebeurt. Daarom heeft Buro Lima een medicatiebeleid en een medicatieprocedure. In het beleid staan de afspraken rondom het medicijnbeheer vastgelegd. De medicatieprocedure geeft richtlijnen en biedt handvatten aan begeleiders over de omgang met het medicijngebruik en het beheer binnen Buro Lima.

Bij incidenten en fouten wat betreft de medicatie wordt dit gemeld middels de LOM-procedure (Lima Ongevallen Melding). De coördinator kwaliteit bewaakt samen met enkele teamleden, die samen de taakgroep medicatie vormen, het medicatieproces. Door de directe aanspreekpunten in de huizen, wordt de verbinding gelegd tussen praktijk en beleid.

Samen
100%





8. Betrokken en vakbekwame teamleden



Het team is de kracht van de organisatie. De kwaliteit van de zorg aan de jeugdigen is volledig afhankelijk van de aandacht, de zorg, de warmte en professionaliteit van de teamleden. Gezien contactgerichte zorg een van de belangrijkste uitgangspunten van onze zorgverlening is, streeft Buro Lima naar een vast team van professionals en investeert veel in de relatie, het contact, met de ander.

Vanuit deze veilige relatie die de teamleden aangaan met de jeugdigen is het mogelijk hen te ondersteunen in hun welbevinden, welzijn en hun ontwikkeling

Buro Lima heeft een Lima Leer Huis, waar de scholing, opleiding en coachingsvormen zijn opgenomen. Tevens is de VGN-academie onderdeel van het Lima Leer Huis. Er worden maandelijkse Lima Leer Dagen per team gehouden om het ontwikkelen en leren continuïteit te geven. Tevens is er in 2021 extra coaching geboden t.b.v. het versterken van de professionaliteit, de samenwerking, de vakbekwaamheid en het 'contact maken'. Dit heeft de teams versterkt en heeft meer zicht gegeven op de ontwikkelpunten voor Buro Lima en de verschillende teams.

Ieder teamlid werkt aan zijn eigen ontwikkeling m.b.v. een Persoonlijk Ontwikkelings Plan, POP en heeft, in principe, twee keer per jaar een gesprek met zijn/haar leidinggevende (het ontwikkel- en jaargesprek). Echter is het in 2021 niet gelukt dit waar te maken. De teamleden zijn hierbij gewezen op hun eigen verantwoordelijkheid voor deze gesprekken en ook zij hebben door de omstandigheden (corona vooral) vorig jaar maar de mogelijkheid gevonden tot voeren van één gesprek in plaats van twee. We hebben de dagelijkse zorg vorig jaar voorop gezet, dus hebben zeker begrip voor deze keuze en verwachten in 2022 wel aan onze norm te kunnen voldoen, zodat we de ontwikkeling optimaal kunnen volgen.



Buro Lima heeft een efficiënte, effectieve overleg- en communicatiestructuur, waarin de kenmerken van de visie als uitgangspunt genomen worden voor de manier van overleg en communiceren met elkaar. Vooral de relatie-opbouw, de samenwerking, het PAR-ren (prepare, act, reflect) en de open communicatie worden gestimuleerd.

In 2021 hebben de teams bewuster gewerkt aan het reflecteren van zichzelf en het team, o.a. aan de hand van de thema's zoals beschreven in het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Er wordt ervaren dat het reflecteren bemoeilijkt wordt o.a. door de coronapandemie (veel verzuim, aandacht voor directe zorg) en de wisselingen in de teams (tijd voor inwerken en relatie-opbouw). Toch is de aandacht voor het uitvoeren van de teamreflecties vergroot t.o.v. 2020 en krijgt de borging hiervan meer vorm.

De teams hebben regelmatig gezamenlijke reflecties gedaan, waaruit kwaliteiten en ontwikkelpunten naar voren kwamen. De teams hebben tijdens de laatste reflectie zelf geconcludeerd dat het voor sommigen lastig blijft om de ontwikkelpunten levendig te houden tijdens het dagelijkse werk. Teamleden zijn zo gericht op de dagelijkse zorg dat ze voorbij gaan aan de ontwikkelkansen die ze voor zichzelf hebben gevonden. In 2022 is dit een aandachtspunt.



Enkele kwaliteiten en ontwikkelpunten voortkomend uit de teamreflecties zijn:

INZICHTEN N.A.V. TEAMREFLECTIES

Proces rond de individuele jeugdige

We zijn tevreden over:

- Het duidelijke, heldere zorgplan met de doelen per jeugdige.
- De samenwerking tussen de persoonlijk begeleiders en de begeleiders.
- Het gebruik van de signaleringsplannen.
- De beeldvorming-momenten.

We zien als ontwikkelpunten:

- Ons timemanagement; hoe verdelen we tijd voor zorg, rapporteren, regelzaken.
- De inhoudelijke overdracht binnen het team en naar ouders.
- Contact met ouders en andere betrokkenen. Gezien de coronapandemie is dit niet naar wens voor ons. En niet volgens de Lima-visie.

Kwaliteit van de relatie met de jeugdigen (en ouders)

We zijn tevreden over:

- Alle, individuele, jeugdigen en ouders worden 'gezien en gehoord' door ons.
- We hebben meer zicht gekregen op ons eigen signaleringsplan en onze eigen ontwikkelpunten. Wat maakt dat we meer spreken, reflecteren op de kwaliteit van de relaties met anderen.
- Onze kijk op de relatie-opbouw met een jeugdige; nieuwe teamleden starten met positieve momenten en breiden stap voor stap de contacten uit en bouwen de relatie verder op.

We zien als ontwikkelpunten:

- De coronapandemie maakt het contact met ouders en andere betrokkenen ingewikkeld. We missen hierin de live-contactmomenten die zo belangrijk zijn voor de relatie met ouders en andere betrokkenen.
- Sommige teamleden ervaren spanning en handelingsverlegenheid/onbekwaamheid in de relatie met de jeugdigen. De bewustwording dat ons eigen gevoel direct invloed heeft op de jeugdige wordt steeds groter. Vooral voor deze teamleden zien we PAR-ren als ontwikkelpunt (prepare, act, reflect).
- De omgang met de ouders die het lastig vinden om de zorg aan hun zoon/dochter los te laten.
- De inhoudelijke communicatie met ouders in Carenzorgt.
- We moeten aandacht houden voor het borgen van de open communicatie en reflectie naar elkaar.
- We wensen dat ieder teamlid met alle jeugdigen, van het huis, kan werken. We vinden het niet goed en belastend dat dit nu nog niet mogelijk is.
- Het inwerken van nieuwe teamleden. Zo snel, goed en veilig mogelijk.



Borgen van veiligheid met accent op risico's gezondheidsbeperking

We zijn tevreden over:

- In het zorgplan is een heldere individuele risico-matrix verwerkt, welke goed zicht geeft op mogelijke risico's.
- De aanwezige risico's zijn beheersbaar doordat we met voldoende teamleden aanwezig zijn.
- We zijn in staat om goed overzicht te houden over de jeugdigen en mogelijke risico's.
- Door de coronapandemie zijn de jeugdigen nog meer aanwezig geweest en hebben we kunnen investeren in het leren kennen van het beeld en de zorgvraag. Het signaleren van 'top tot teen' heeft meer aandacht gekregen.

We zien als ontwikkelpunten:

- We zouden minder beheersmatig willen werken.
- We zijn afhankelijk van systemen en middelen (porto, deuralarm, spotter). Soms vertrouwen we daar wat minder op.

Buro Lima voert ieder jaar een onderzoek uit naar de tevredenheid van de teamleden. Eens per drie jaar wordt dit gedaan door een extern bureau, zo ook in 2021.

Teamtevredenheid

Responspercentage	58%
Gemiddeld cijfer	7.6
Aantal verbeterpunten	13
Belangrijke thema's	<ul style="list-style-type: none">• Regellast• Aanspreekcultuur• Gevoel van veiligheid onder teamleden• Balans/werkdruk• Transparante communicatie• Salaris/ arbeidsvoorwaarden
Vergelijking vorig jaar	7.9



Naar aanleiding van deze verbeterpunten is een plan van aanpak opgesteld, waar verantwoordelijke coördinatoren aan gekoppeld worden. Hieronder kort wat er mee gedaan is of gaat worden:

- Onderzoek doen waar de regellast met name in zit. En daarnaast kijken naar wettelijke verplichtingen en hoe we dit binnen Buro Lima vormgeven. Wat kan eraf en wat kunnen we anders inrichten.
- Aanspreekcultuur blijvend aandacht geven tijdens overlegmomenten en in de huizen op de groep.
- Aandacht voor de veiligheidscultuur, PSA onderzoek doen in 2022, weerbaarheid van teamleden zelf bevorderen/versterken.
- Aandacht voor communicatie richting teamleden o.a. in teamvergadering en medezeggenschap goed vormgeven.
- Toets salarisschalen en secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Anders vorm geven van de ziekmeldingen, gezien deze bij teamleden voor grote belasting zorgt (consignatiediensten in de weekenden).



Door Marian, Huishoudelijk medewerkster

*“Op 1 april 2017 zette ik de stap
En dit is zeker geen grap
Om te gaan werken bij kinderen groot en klein
Die soms wat ‘anders’ maar heel speciaal voor mij zijn*

*Tot op de dag van vandaag
Werk ik bij Buro Lima supergraag!!!”*





9. Samenvatting kwaliteiten en ontwikkelpunten 2021

Kwaliteiten en krachten	Ontwikkelpunten
1. Toekomstbestendige zorg, dagbesteding	
<ul style="list-style-type: none">• Bieden van levensloopbestendige zorg.• Dagelijkse rapportage op de individuele doelen van de jeugdige door begeleiders.• Persoonlijk begeleiders hebben, frequent contact met ouders.• Regelmatige evaluaties van het individuele zorgplan.• Kwaliteitsmanagementsysteem optimaal geïmplementeerd binnen de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">• Versterken van de organisatie, welke crisis ook op ons pad komt.• De acht dagbestedingsplekken uitbreiden en inhoud van dagbesteding verder ontwikkelen.• Structureel risico-inventarisaties op kind-niveau uitvoeren om de veranderende en/of nieuwe risico's in kaart te brengen in een individuele risico matrix.• Een goed en passend toekomstplan realiseren.
2. Arbeidsmarktproblematiek (bekwaam, professioneel, voltallig team, continuïteit, balans/werkdruk)	
<ul style="list-style-type: none">• Het team is de kracht van de organisatie.• Team dat de visie uit wil- en kan dragen.• Ons vrijwillige klusteam met vaste gezichten, warmte en gezelligheid.• We PAR-ren (prepare-act-reflect) regelmatig, dit draagt bij aan ontwikkeling.• Groeiende bewustwording van eigen gevoel.	<ul style="list-style-type: none">• Arbeidsmarktproblematiek blijft groeien.• Werving en selectie werd – en blijft – een dagtaak.• Om contactgerichte zorg te kunnen waarborgen, hebben we een vast team van professionals nodig.• Door Corona pandemie geen of te weinig contact met ouders- en betrokkenen gehad.• Teamleden ervaren spanning en handelingsverlegenheid/onbekwaamheid in de relatie met de jeugdigen.• Brede inzetbaarheid van teamleden.• Balans/werkdruk• Voldoende tijd, aandacht en energie in teamleden investeren.
3. Visie veiligheidscultuur en kernwaarden	
<ul style="list-style-type: none">• Een visie met kernwaarden die toegespitst wordt op jeugdigen, zorgverlening, mens en organisatie.• Vooral de contactgerichte zorg, met als uitgangspunt een veilige relatie voor- en met alle betrokkenen.• Bieden van een huiselijke sfeer.• Zorgen voor een vertrouwd, warm en fijn gevoel.• De visie draagt bij aan het welbevinden, het welzijn en de ontwikkeling van eenieder.• Het persoonlijke zorgarrangement.• Buro Lima heeft een efficiënte, effectieve overleg- en communicatiestructuur.	<ul style="list-style-type: none">• Visie en kernwaarden konden tijdens de pandemie onvoldoende uitgedragen worden.• Door de pandemie kwam er (te) veel druk op de teams te staan.• Gevoel van veiligheid onder teamleden.



Kwaliteiten en krachten	Ontwikkelpunten
4. Aandacht voor vrijheid van leven + onvrijwillige zorg (beheersmatig vs vrijheid)	
<ul style="list-style-type: none"> • De wet zorg en dwang is goed geïmplementeerd. • Casuïstiek bespreken, maandelijkse weerbaarheidsuren en nabespreken agressiemeldingen met teamleden. • Beperking van bewegingsvrijheid. Dit percentage is, vergeleken met 2020, gelijk gebleven. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continue aandacht binnen de teams voor onvrijwillige zorg. • We zouden minder beheersmatig willen werken.
5. Contact en samenwerking met ouders, zoektocht, corona en omgang ivm loslaten	
<ul style="list-style-type: none"> • SAMEN werken met ouders en onderhouden van intensief contact. • Ouders zijn op de hoogte van processen van de organisatie. • We streven persoonlijk contact met de jeugdige en het gezin na. • Korte lijntjes, hierdoor snel schakelen, in gesprek met elkaar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ons timemanagement; hoe verdelen we tijd voor zorg, rapporteren, regelzaken. • De omgang met de ouders die het lastig vinden om de zorg aan hun zoon/ dochter los te laten.
6. Lima Leer Huis, ontwikkeling, coaching, ondersteuning, reflectie, inwerken	
<ul style="list-style-type: none"> • Een jaar waarin de eigen verantwoordelijkheid van ieder teamlid aandacht kreeg. • Ontwikkeling van teamleden werd meer en meer zichtbaar. • Externe weerbaarheidstrainer gevonden, die de interne weerbaarheidstrainer ondersteunt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verder ontwikkelen van het Limaleerhuis. • Persoonlijk Ontwikkel Plan twee keer per jaar uitvoeren om ontwikkeling optimaal te volgen. • Aandacht voor de (persoonlijke) ontwikkeling van teamleden. • Het inwerken van nieuwe teamleden. Zo snel, goed en veilig mogelijk.
7. Ervaringen van de jeugdigen (KvB + tevredenheid geboden zorgen + huisoverleg)	
<ul style="list-style-type: none"> • Een jaar waarin nog steeds veel geluk en plezier te zien was bij de jeugdigen. • Alle ouders worden betrokken bij het zorgplan en de evaluatiemomenten van hun kind. • Jeugdigen worden mee genomen bij zijn/haar zorgplan. • Tijdens de evaluatiemomenten en het opstellen van een zorgplan, wordt de kwaliteit van bestaan als uitgangspunt genomen. 	<ul style="list-style-type: none"> • De wens is om jeugdigen nog intensiever te betrekken bij hun eigen zorgplan en de manier waarop we zorg bieden. • Zoeken naar een passende methode om beter beeld te krijgen van de ervaringen van jeugdigen op de zorg die zij ontvangen en op hun eigen welbevinden. • We willen het beeld van de jeugdigen belangrijker maken zodat we het kunnen vergelijken met het beeld van de ouders.



10. Cliëntversie



	Lianne en Marleen hebben een rapport (een soort praatplaat voor volwassenen) geschreven over Buro Lima. Dit noemen we het kwaliteitsrapport.	
	Lianne en Marleen hebben in het kwaliteitsrapport geschreven over wat goed gaat bij Buro Lima.	
	Lianne en Marleen hebben in het kwaliteitsrapport geschreven over wat niet goed gaat bij Buro Lima.	
	Lianne en Marleen hebben ook verhalen van ouders, begeleiders en van jullie beschreven in het kwaliteitsrapport. Zij vertellen hoe ze het bij Buro Lima vinden.	
	In het kwaliteitsrapport staan ook mooie foto's van jullie en van de begeleiders.	
	We zijn trots op de dingen die goed gaan zoals	
	We zijn trots op: Dat jullie altijd in de huizen kunnen wonen en hoe we jullie zoveel mogelijk proberen te helpen.	Dit is goed
	We zijn trots op: De teamleden van Buro Lima. De begeleiders, de mensen op kantoor, de klusjesmannen en iedereen. Ze zijn allemaal lief, willen graag voor jullie zorgen en doen hun werk goed.	Dit is goed
	We zijn trots op: De visie van Buro Lima en dat we bij Buro Lima fijn samen plezier kunnen maken.	Dit is goed



	<p>We zijn trots op: De afspraken die Buro Lima heeft gemaakt als 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>Dit is goed</p>
	<p>We zijn trots op: Dat we veel SAMEN doen met jullie papa's en mama's.</p>	<p>Dit is goed</p>
	<p>We zijn trots op: De begeleiders die nieuwe dingen willen leren om nóg beter voor jullie te kunnen zorgen.</p>	<p>Dit is goed</p>
	<p>We zijn trots op: Dat we jullie zo vaak blij zien zijn!</p>	<p>Dit is goed</p>
	<p>We zijn ontevreden over dingen die niet goed gaan zoals</p>	
	<p>We zijn ontevreden over: De zorg en andere hulp die jullie nodig hebben in de toekomst.</p>	<p>Dit kan beter</p>
	<p>We zijn ontevreden over: Dat het soms moeilijk is om nieuwe teamleden te vinden die ook heel goed voor jullie kunnen zorgen.</p>	<p>Dit kan beter</p>
	<p>We zijn ontevreden over: Dat het tijdens de corona-tijd moeilijk was om veel dingen SAMEN te doen.</p>	<p>Dit kan beter</p>



	We zijn ontevreden over dingen die niet goed gaan zoals	
	We zijn ontevreden over: Dat we soms regels hebben terwijl jullie het best zonder regels kunnen.	Dit kan beter
	We zijn ontevreden over: We willen graag dat de begeleiders minder tijd op de computer bezig zijn, maar dat ze jullie papa en mama toch ook veel kunnen vertellen over jullie.	Dit kan beter
	We zijn ontevreden over: Wij denken dat de begeleiders nóg meer kunnen leren.	Dit kan beter
	We zijn ontevreden over: Wij denken dat jullie ons nog beter kunnen vertellen wat jullie fijn vinden gaan en wat jullie niet zo fijn vinden.	Dit kan beter
	Voor de dingen die niet zo goed gaan, gaan we samen leren deze beter te doen. SAMEN kunnen we heel veel.	
	Lianne en Marleen komen af en toe een huisoverleg met jullie houden om te kletsen over Buro Lima en hoe het gaat.	
	Als laatste: 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 zijn. Daar worden we blij van!	



Bronnenlijst

Dagstart, dagelijkse signalen, ontwikkel/
jaargesprekken, evaluaties ouders en jeugdigen,
Lima Leer Dagen, coachingsgroepen,
werkbijeenkomsten, overleggen, MDO's,
huisoverleggen, rapportages

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

www.burolima.nl

f facebook.com/burolima

@ instagram.com/burolima

in nl.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**

Vormgeving

Peter van Hulten Vormgeving

© Buro Lima (2022)

