

# Kwaliteitsrapport Buro Lima 2019



## Kwaliteitsrapport Buro Lima 2019

### Voorwoord

Voor je ligt het kwaliteitsrapport van Buro Lima, over 2019.

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<sup>2</sup>, 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.

Als laatste wil ik nog iets toevoegen over het jaar 2019.  
Het jaar van de realisatie van het plan SAMEN LEVEN.

Want wat hebben we in dit jaar ongelofelijk hard gewerkt, grote uitdagingen overwonnen, prachtige doelen bereikt. Ik kan niet zeggen hoe vaak ik vorig jaar heb gedacht dat het onmogelijk was wat we aan het doen waren. En zorg bieden aan een groep jeugdigen met een intensieve zorgvraag, én het voorbereiden op het bieden van verblijf inclusief behandeling én de grote arbeidsmarktproblemen ervaren, én concreet realiseren/bouwen van het plan SAMEN LEVEN; een plan waar 25 jeugdigen hun thuis gaan krijgen. Het was "eigenlijk" niet te doen.

Maar,

We deden het.

Buro Lima deed het!

En ik ben zo ongelofelijk trots!

En zo enorm dankbaar voor alle fantastische lieve mensen die het mogelijk maakt dat het plan SAMEN LEVEN werkelijkheid werd in 2019.

Dat was 2019! Het jaar van de realisatie van het plan SAMEN LEVEN.

En ja, we hadden soms te weinig aandacht voor de kinderen

En ja, er gingen zeker regelmatig dingen niet goed.

En ja, er werd soms wat "gemopperd" tegen elkaar.

En ja, het was (eigenlijk altijd) te hard werken

En ja, sommige acties bleven langer liggen of werden uitgesteld tot 2020

En ja, we vonden dat de zorg beter moest en dat we het ook beter kunnen

Maar, ach

We hebben het wel gedaan!

En als ik nu in het plan SAMEN LEVEN loop, en een kind zie of spreek, dan voel ik dat het goed is!

Ik zie een lach, ik heb contact, ik ervaar de rust

En iedereen, ja echt iedereen, heeft het "in basis" goed in plan SAMEN LEVEN bij Buro Lima!

De jeugdige, de ouder, het teamlid, de vrijwilliger, de stagiaire, de andere betrokkenen. En ik.

Buro Lima heeft een prachtige nieuwe basis gebouwd, waar ze de komende jaren warme, veilige Lima-zorg kan bieden SAMEN met al de mensen om ons heen.

Veel lees plezier, of "succes met lezen", groet Lianne

<sup>1</sup> HKZ = Harmonisatie Kwaliteitssysteem Zorginstellingen

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 voor de uitgebreide beschrijving van de Lima-visie

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1:</b>	<b>Buro Lima</b>	
1.1:	Wat is Buro Lima?	Blz 3
1.2:	Voor wie is Buro Lima er?	Blz 3
1.3:	Door wie wordt de zorg geboden?	Blz 3
1.4:	Waar zorgt Buro Lima?	Blz 3
1.5:	Hoe zorgt Buro Lima?	Blz 3
1.6:	Waarom is Buro Lima er?	Blz 4
1.7:	De toekomst van Buro Lima: Het plan SAMEN LEVEN	Blz 4
<b>Hoofdstuk 2:</b>	<b>Kwaliteit</b>	
2.1:	De visie van Buro Lima op kwaliteit	Blz 6
2.2:	Verbinding kwaliteitskader en kwaliteitsmanagementsysteem (HKZ)	Blz 6
2.3:	Kwaliteit in 2019 en de toekomst	Blz 7
<b>Hoofdstuk 3:</b>	<b>Bouwsteen 1; De kwaliteit van het zorgproces rond het individuele kind/de jeugdige</b>	
3.1:	De zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoeften	Blz 8
3.2:	De ruimte die de kinderen/jeugdigen hebben op het gebied van de eigen regie	Blz 9
3.3:	De gezondheidsrisico's en veiligheid	Blz 10
3.4:	De ervaring van de kwaliteit van bestaan en kwaliteit van de zorg	Blz 12
3.5:	De betrokkenheid van familieleden en belangrijke anderen	Blz 13
3.6:	De afspraken over dagelijkse zorg en ondersteuning	Blz 14
<b>Hoofdstuk 4:</b>	<b>Bouwsteen 2; Onderzoek naar ervaringen van de kinderen/jeugdigen</b>	
4.1:	Ervaringen verkregen uit de individuele zorgplannen en evaluaties	Blz 15
4.2:	Ervaringen verkregen uit het klanttevredenheidsonderzoek	Blz 16
4.3:	Ervaringen verkregen uit "het dagelijks werk" (open communicatie, gesprekken, signalen, klachten, informatieavonden, etc.)	Blz 17
<b>Hoofdstuk 5:</b>	<b>Bouwsteen 3; De zelfreflecties door het team</b>	
5.1:	Reflectie over het zorgproces rondom het individuele kind/de jeugdige	Blz 19
5.2:	Reflectie over de borging van de veiligheid	Blz 20
5.3:	Reflectie over de toerusting van de teamleden voor de zorg- en ondersteuningsvragen	Blz 21
5.4:	Reflectie over de kwaliteit van de relatie tussen de jeugdige en het team	Blz 22
<b>Hoofdstuk 6:</b>	<b>Het (HKZ) kwaliteitsmanagementsysteem:</b>	
6.1:	De organisatiebeoordeling <sup>3</sup>	Blz 23
<b>Hoofdstuk 7:</b>	<b>Bouwsteen 4; Reflectie op kwaliteit binnen Buro Lima</b>	
7.1:	Terugblik op de ontwikkelpunten uit 2017	Blz 36
7.2:	Verbinden	Blz 36
7.3:	Ontwikkelpunten voor 2020	Blz 43
7.4:	In contact met én bevindingen van de ouderraad, teamleden, Raad van Toezicht	Blz 44
<b>Hoofdstuk 8:</b>	<b>Samenvatting:</b>	
8.1:	Ervaring en bevindingen Raad van Bestuur	Blz 45
8.2:	Samenvatting	Blz 46
8.3:	Kwaliteitsrapport voor de kinderen/jeugdigen van Buro Lima (de cliëntenversie)	Blz 47
<b>Bijlagen</b>	<b>1 t/m 6</b>	Blz 50

<sup>3</sup> Organisatiebeoordeling is het vervangende woord voor de directiebeoordeling. Tijdens de organisatiebeoordeling wordt beoordeeld hoe de organisatie functioneert, of het kwaliteitsmanagementsysteem werkbaar is, of afspraken, processen en instrumenten de gewenste doelen behalen. Er wordt gekeken wat goed gaat en wat verbeterd kan worden. Het is een beoordeling van de totale organisatie.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## Hoofdstuk 1: Buro Lima

### 1.1 Wat is Buro Lima?

Buro Lima is een kleinschalige zorgorganisatie, een Stichting met een Raad van Toezicht bestaande uit vijf personen en een eenkoppig Raad van Bestuur.

Buro Lima is opgericht in 2008<sup>4</sup> vanuit passie voor contact-gerichte persoonlijke zorg waarin SAMEN leven en werken centraal staan.

De missie van Buro Lima is het bieden van een plek waar jeugdigen én hun gezin zichzelf kunnen zijn. Waar erg goed gekeken wordt naar de unieke persoonlijkheid met eigen karaktereigenschappen, interesses, mogelijkheden en ook beperkingen. Een plek waar ze thuis kunnen zijn.

### 1.2 Voor wie is Buro Lima er?

Buro Lima biedt zorg aan jeugdigen<sup>5</sup> met een verstandelijke beperking en vaak nog bijkomende problematieken zoals een Autisme Spectrum Stoornis, Downsyndroom, hechtingsproblematiek of anderen, wat meer onbekende syndromen.

Buro Lima betreft en ondersteunt ook het gezin van de jeugdigen in de zorg.

Buro Lima heeft 23 jeugdigen in zorg, waarvan er 21 onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) vallen en 2 (nog) onder de jeugdwet. De jeugdigen zijn woonachtig in Brabant Noord Oost. Buro Lima heeft nog plek voor 2 jeugdigen, welke in 2020 zullen instromen.

### 1.3 Door wie wordt de zorg geboden?

- Het team van Buro Lima bestaat uit professionals, vrijwilligers en stagiaires. SAMEN zorgt het team voor kwalitatief, verantwoorde, Lima-zorg, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid. Het team is opgedeeld in sub-teams, gekoppeld aan de verschillende locaties<sup>6</sup>. Daarnaast is er een team voor ondersteunende diensten (2 secretaresses, ICT-medewerker en huishoudelijk medewerkers) en is er een team coördinatoren (behandelcoördinator, kwaliteitscoördinator, coördinator beheer en zorgcoördinatoren).
- Buro Lima heeft een vaste groep samenwerkingspartners, welke een belangrijk aandeel leveren binnen de organisatie. Sommigen zijn direct betrokken in het zorgproces. Buro Lima heeft er bewust voor gekozen om bepaalde belangrijke diensten niet intern te realiseren, maar een open, warme en professionele samenwerking aan te gaan met andere professionals (freelancer of organisatie). Zo ontvangt Buro Lima de noodzakelijke kennis en ondersteuning, maar is ze niet verantwoordelijk voor o.a. de bijscholing, coaching, leidinggeven etc. van deskundigen met een ander vakgebied.
- Op 1 januari 2019 bestaat het team van Buro Lima uit 28 professionals, 4 stagiaires en 15 vaste vrijwilligers. Buro Lima heeft 8 samenwerkingspartners, waarvan 3 in de directe zorg. Op 31 december 2019 bestaat het team uit 41 professionals, 4 stagiaires en 14 vaste vrijwilligers. Buro Lima heeft 11 samenwerkingspartners, waarvan 4 in de directe zorg.

### 1.4 Waar zorgt Buro Lima?

Buro Lima is gevestigd in Heeswijk-Dinther, rondom het Raadhuisplein<sup>7</sup>.

De zorg wordt geboden in 3 huizen op het plan SAMEN LEVEN. In de pastorie biedt Buro Lima dagbesteding.

### 1.5 Hoe zorgt Buro Lima?

Een aantal kenmerken van de zorgverlening zijn:

- De visie van Buro Lima, met de kernwaarden SAMEN, veiligheid en warmte. De visie is terug te vinden in alle processen van de organisatie. De visie is niet alleen een kindvisie, een visie op zorgverlening, maar tevens een mens- en organisatievisie. De visie van Buro Lima vindt zijn basis in verschillende methodieken, theorieën en uitgangspunten, waaronder:
  - De integratieve ontwikkeling dynamische benadering van Anton Dösen (Assen, van Gorcum, ISBN 90-232-4101-0)
  - Het "draadmodel" van Geritt Vignero (Antwerpen-Apeldoorn, 2011, ISBN 978-90-441-2809-3)
  - De haptotherapie zoals onderwezen bij ITH Door AJ van Minnen, de epigenetische ontwikkelingstheorie van Erik Erikson (1902-1994)
  - De cirkel van veiligheid- interventie en "hechting basisveiligheid en basisvertrouwen, een handreiking voor begeleiders en behandelaren", door Bert Powell (BSN 9789057124334 en 2<sup>e</sup> door Sandra Zaal, Margriet Boerhave, Marianne Koster (Cordaan december 2009)

<sup>4</sup> Buro Lima is opgericht door de Raad van Bestuur (ik), tevens schrijfster van dit rapport.

<sup>5</sup> In dit document is gekozen voor de term "jeugdigen". Waar "jeugdigen" geschreven staat worden ook kinderen en jongvolwassenen bedoeld.

<sup>6</sup> De sub teams zijn gevormd per huis. (Huis 1, huis 2 en huis 3 inclusief dagbesteding)

<sup>7</sup> Zie bijlage 3 voor een plattegrond en foto van onze locatie.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

- Het contactgericht ondersteunen van Anneke de Groot en Ad van de Broek (2012, ISBN 9789082000504)
- De preventietheorie, Andries Baart
- De contactgerichte zorg, met als uitgangspunt een veilige relatie, is erg belangrijk binnen Buro Lima. We zien dit als basis voor het welbevinden en de ontwikkeling van een jeugdige, van de ander én van onszelf.
- Het SAMEN werken met ouders en het intensieve, open contact wat we met hen hebben. De ouders worden betrokken in de zorg en in de verschillende processen van de organisatie: bij de zorg van hun kind, het onderhoud van de locaties en bij keuzes die op organisatieniveau gemaakt worden.
- Buro Lima werkt vanuit een huiselijke sfeer wat de jeugdigen en andere betrokkenen snel een vertrouwd, warm en fijn gevoel geeft. Dit draagt bij aan het welbevinden, het welzijn en de ontwikkeling.
  - Bij het opstellen van de begeleidings- en behandeldoelen van de jeugdigen wordt de kwaliteit van bestaan (Schalock, 1999 ) als uitgangspunt genomen.
- Het persoonlijke zorgarrangement met de mogelijkheid tot (deeltijd)-wonen. De jeugdigen hebben een individueel zorgarrangement aangepast op de zorgvraag van de jeugdige en het gezin (24 uur per dag, 7 dagen per week, dag én nacht).  
Buro Lima voorziet zo in de behoefte van ouders om hun kind persoonlijke, op maat gerichte zorg te bieden. De jeugdige blijft zo lang als wenselijk én mogelijk in het gezin wonen, in combinatie met de zorg bij Buro Lima. Daar waar mogelijk zullen ouders zelf momenten van zorg (en opvoeding) bieden in de locaties van Buro Lima. Deze vorm van flexibiliteit is uniek.
- Buro Lima biedt levensloop zorg aan jeugdigen met een VG-grondslag (verstandelijk gehandicapt) en een Zorg Zwaarte Pakket (ZZP) 4, 5, 6 of 7. De jeugdigen hoeven Buro Lima niet te verlaten indien ze 18 jaar zijn, maar krijgen een toekomst bij Buro Lima en mogen hier oud worden.

### 1.6 Waarom is Buro Lima er?

Buro Lima is opgericht vanuit drive en passie van de bestuurster. Met inspiratie, dromend en met moed is in 2007 het 1<sup>e</sup> ondernemingsplan van Buro Lima geschreven. De jaren die daarop volgden bleek dat er behoefte was aan de zorg die geboden werd. Het onderscheidende vermogen van Buro Lima staat uitgewerkt in het plan SAMEN LEVEN.

### 1.7 De toekomst van Buro Lima; het plan SAMEN LEVEN

Buro Lima gaat aan 25 jeugdigen met een verstandelijke beperking en een intensieve zorgvraag (ZZP 4, 5, 6, 7), welke bij ons een fijne, passende plek gevonden hebben, een toekomst bieden. Het plan SAMEN LEVEN gaat uitgebreid in op de toekomst van Buro Lima. In 2019 is dit plan gerealiseerd en zijn er 3 huizen gebouwd op een prachtig stukje grond aan het Raadhuisplein 20d en 20e in Heeswijk-Dinther. Tevens komt er in- en bij de pastorie een dagbestedingslocatie voor maximaal 8 jeugdigen, welke elders geen passende plek kunnen vinden gezien hun complexe hulpvraag. En natuurlijk zijn ouders, broers, zussen en andere betrokkenen van de jeugdigen, hartstikke welkom op het plan SAMEN LEVEN.



Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

**Door Lianne van Genugten, oprichtster van Buro Lima**

*Mijn droom, Buro Lima, 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!*

*LvG, januari 2014*

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 2.1 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>8</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. We zien positieve resultaten op beide elementen als voorwaarden voor kwalitatief, goede, Lima-zorg.

### 2.2 Verbinden kwaliteitskader en kwaliteitsmanagementsysteem, KMS

Buro Lima is in 2008 gestart met louter PGB-financiering. Hiermee konden de ouders zelf de keuze maken tot een zorgaanbieder, waarvan zij vonden dat deze kwaliteit had. Boud Buro Lima geen kwaliteit, volgens de ouder, dan had de ouder de mogelijkheid om elders zorg te halen. Met de PGB-financiering stond de eigen keuze en de eigen beoordeling van kwaliteit centraal. Zorg bieden met een PGB-financiering was een erg leuk en boeiend proces. Het bracht "scherpte" bij alle partijen (ouders en organisatie) betreft de geboden zorg én het kwaliteitsonderwerp. Buro Lima voldeed aan de kwaliteitswensen van de ouders én aan de toen-geldende kwaliteitsnormen en de eisen vanuit de wetgeving.

Met de ontwikkeling van de organisatie, van PGB-ZZZP-er in 2008 naar WLZ-stichting met een ZIN-financiering in 2019, zijn de eisen vanuit de wetgeving vergroot voor Buro Lima. Dit heeft ons uitgedaagd tot een flinke ontwikkeling, waarin we met vallen en opstaan (net als bij fietsen), hebben geleerd. Én fietsen kunnen we! We bieden kwaliteit!

In 2014 heeft Buro Lima haar eerste HKZ-certificaat behaald. Ondertussen zijn we bijna zes jaar verder en werken we met grote tevredenheid met ons Lima-organisatiehandboek, waarin het KMS te vinden is.

Binnen Buro Lima is dit niet louter een boekwerk met documenten, maar een goed geïmplementeerd systeem waar we dagelijks mee werken en wat ondersteunend is op onze zorg. Daarnaast volgen we het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022.

In dit rapport is het kwaliteitsrapport en de organisatiebeoordeling, verbonden tot één kwaliteitsrapport en hiermee is gepoogd zo optimaal mogelijk transparant te zijn over de kwaliteit van onze geboden Lima-Zorg.

De uitkomsten van de organisatiebeoordeling toont, samen met de inzichten verkregen uit de eerste drie bouwstenen van het kwaliteitskader, een totaaloverzicht



<sup>8</sup> HKZ = Harmonisatie Kwaliteitssysteem Zorginstellingen

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

over Buro Lima. De hieruit voortkomende verbeteracties worden beschreven in een AVF<sup>9</sup>. De AVF is een geïmplementeerde methode voor verslaglegging en monitoring van acties ter verbetering en ontwikkeling binnen Buro Lima.

### 2.3 Kwaliteit in 2020 en de toekomst

Natuurlijk zal Buro Lima er alles aan doen om ook de komende jaren kwaliteit te blijven bieden. We staan voor grote uitdagingen, met de realisatie van het plan SAMEN LEVEN én met het bieden van levensloop-zorg aan onze huidige groep jeugdigen.

We beseffen dat we deze uitdaging niet alleen kunnen volbrengen en investeren in het SAMEN werken met elkaar, met de jeugdigen, de ouders en alle andere betrokkenen.

Tevens beseffen we dat we een lerende organisatie moeten blijven met een constante blik op de kwaliteit van de zorg én de processen die hierbij komen kijken. En net als de afgelopen 11,5 jaar zullen we SAMEN met alle betrokkenen in proces gaan, pionieren, vallen en opstaan.

Het continu kwaliteitsdenken zal ons ondersteunen in het bieden van WARME, VEILIGE, verantwoorde Lima zorg, de verdere ontwikkeling van het prachtige plan SAMEN LEVEN en het verder ontwikkelen én stabiliseren van de organisatie. De huidige geïmplementeerde methoden voor kwaliteitsverbetering zullen we blijven gebruiken, maar natuurlijk verbeteren waar dit mogelijk en nodig is.



<sup>9</sup> AVF = Actie Verslag Formulier

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### Hoofdstuk 3: Bouwsteen 1, de kwaliteit van het zorgproces rond de individuele jeugdige

Binnen Buro Lima is het SAMEN doen, communiceren én afstemmen met de jeugdige én de ouder "dagelijks" onderwerp van gesprek. We zien dit o.a. in de methodiek van het zorgplan, de ontwikkeling van het plan SAMEN LEVEN en in het projectplan SAMEN 100%, waarin we de echte betrokkenheid van de ouders, gezinsleden en eventueel andere verwanten stimuleren én ondersteunen waar nodig. De kleinschaligheid en de visie van de organisatie brengen met zich mee dat we snel kunnen schakelen en dat de lijnen tussen de verschillende betrokkenen kort zijn. Ieder teamlid (behandelcoördinator, begeleider of Raad van Bestuur) heeft contact met de jeugdigen, de ouders én met elkaar. Dit maakt het ook mogelijk dat er goed zicht is op de zorgvraag van de jeugdigen en bijvoorbeeld de risico's die mogelijk naar voren kunnen komen.

In dit hoofdstuk gaan we verder in op de kwaliteit van het dagelijkse zorgproces. Hieronder staat per kernpunt, zoals beschreven in bouwsteen 1, een toelichting.

#### 3.1 De zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoeften:

- Buro Lima biedt aan iedere jeugdige een persoonlijk zorgarrangement<sup>10</sup> afgestemd op de zorgvraag van de jeugdige en de draagkracht (en balans) van het gezin. Buro Lima is 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar open en hierdoor kan de zorg op verschillende dagen en tijden afgenomen worden. Door het bieden van deze flexibele zorg, met dit persoonlijke zorgarrangement is het mogelijk voor ouders de balans te houden (belastbaarheid t.o.v. belasting) en om de zorg stap-voor-stap uit te breiden, richting (deeltijd) wonen. In 2019 is de gemiddelde afname van dagen zorg per week, per jeugdige, gestegen. In ons zorgaanbod is alle zorg meegenomen: logeren, behandeling, begeleiding thuis, begeleiding groep, persoonlijke verzorging en (deeltijd) verblijf.

Zorgafname per jaar	2016	2017	2018	2019
Gemiddeld aantal dagen zorg per jeugdige per week	2,3	3,4	4,3	5
Zorgarrangement aanwezig	95%	97%	100%	100%
Zorgarrangement besproken tijdens evaluatiemoment	21%	100%	100%	100%

- In 2019 is het plan SAMEN leven gerealiseerd, waar in totaal 25 jeugdigen kunnen wonen. Op 31 december 2019 zijn er 23 jeugdigen in zorg. Voor de realisatie van dit plan was het nodig om verschillende keuzes te maken, zodat we de zorg ook in de toekomst veilig, van kwaliteit, financieel gezond én volgens de Lima-visie kunnen houden. Eén van de keuzes die we gemaakt hebben is de specificering van de doelgroep naar de VG<sup>11</sup> 4, 5, 6, 7. Eind 2018 zijn we gestart met het voorbereiden van de "woon-jeugdigen" op de bouw en het wonen.
- In heel 2019 hebben we hier veel tijd en aandacht aan gegeven. We vonden het belangrijk om de jeugdigen met iedere stap mee te nemen, zodat ze zich zo optimaal mogelijk konden voorbereiden op het (deeltijd) wonen. We hebben hiervoor veel gewerkt met praatplaten en bezoeken aan de panden. We hebben ervaren dat het proces spannend was, voor zowel de jeugdigen als de ouders, maar we zijn tevreden en trots op de manier waarop we dit intensieve project hebben aangepakt. We hebben namelijk ervaren dat de jeugdigen redelijk positief, open en met gezonde spanning de verhuizing konden doormaken. De voorbereidingen die we troffen in 2019 hebben baat gehad bij het succesvol en fijn verlopen van de verhuizing. Met minimale spanning, onrust, verdriet, onzekerheid. We hebben ervaren dat onze manier van zorg bieden, goed signalerend, preventief, doordacht, optimaal ondersteunend en weloverwogen bijdraagt aan het geluk, welzijn en de ontspanning van de jeugdigen.



<sup>10</sup> Een voorbeeld van een zorgarrangement is te vinden in bijlage 2.

<sup>11</sup> VG = Verstandelijk gehandicapt

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

De jeugdigen die niet binnen de toekomst-doelgroep vallen, bieden we geen levensloopzorg en zijn, in goed overleg met ouders, uitgestroomd naar andere organisaties. In 2019 zijn er 4 jeugdigen uitgestroomd. We hebben ervaren dat het laten uitstromen een ingewikkeld proces is waarin we naast emoties ook tegen het probleem aanlopen dat er niet voor iedere jeugdige een passende organisatie te vinden is, welke voldoet aan de wensen van de ouders én aansluit bij de ondersteuningsbehoeften van de jeugdige. Met 3 jeugdigen is het uitstroomproces positief verlopen. Met 1 jeugdige (met zijn ouders) is dit minder positief verlopen, gezien ouders een andere visie hadden op de geschiktheid van de zorg die we boden. Zij vonden ons erg passend bij hun jeugdige.

Wel hebben we ervaren dat we met het gebruik van de Lima-visie een zo positief mogelijk uitstroomproces kunnen volgen, SAMEN met de ouders, waarin we de jeugdige centraal kunnen houden.

Een aantal van onze jeugdigen laten dermate complex gedrag zien, dat het nodig is om voor hen extra hulpmiddelen, zoals een signaleringsplan in te zetten. We ervaren dat dit de zorg verbeterd, de teamleden in ontwikkeling zet en de jeugdigen meer ontspan-momenten biedt.

Aantal jeugdigen	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019
In zorg	42	35	27	23
Met behaalde begeleidingsdoelen gericht op zelfredzaamheid	Niet gemeten	Niet gemeten	79%	75%
Op de wachtlijst	12	9	9	10
Met een signaleringsplan	7%	26%	41%	46%
Met een individueel risico-matrix in het zorgplan <sup>12</sup>	100%	100%	100%	100%

### 3.2 De ruimte die de jeugdigen hebben op het gebied van de eigen regie:

- Buro Lima heeft voor ieder kind een zorgplan, waarin de begeleidingsrichtlijnen en doelen staan beschreven. Dit zorgplan wordt SAMEN met de jeugdige, en de ouders, gemaakt. We ervaren dat, ondanks de intensieve beperking van de jeugdigen, het mogelijk is om hen te betrekken in het zorgplan en de evaluaties. Dit is een leuk, positief proces voor de jeugdigen én de teamleden.

Eigen regie. Percentage	2016	2017	2018	2019
Jeugdigen betrokken bij het zorgplan	Niet gemeten	53%	100%	100%
Ouders betrokken bij het zorgplan	100%	100%	100%	100%
Kwaliteit van bestaan <sup>13</sup> besproken in het evaluatiemoment	24%	100%	100%	100%
Behaalde begeleidingsdoelen, gericht op eigen regie	Niet gemeten	Niet gemeten	80% <sup>14</sup> ,	75%



<sup>12</sup> Zie ook 3.3

<sup>13</sup> Zie ook 3.4

<sup>14</sup> Gemeten vanaf september 2018

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 3.3 De gezondheidsrisico's en de veiligheid:

- Kwaliteit van zorg en veiligheid zijn direct met elkaar verbonden. Buro Lima heeft een doelmatig, werkbaar en up-to-date cliëntveiligheidsbeleid<sup>15</sup> welke jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld wordt. Hierin staat beschreven hoe Buro Lima op de verschillende niveaus omgaat met de veiligheid van de jeugdigen<sup>16</sup>. In het zorgplan van de jeugdige staan de individuele risico's beschreven en visueel gemaakt in een RIE<sup>17</sup>-matrix, met de kleuren groen (risico-vrij), geel, oranje en rood (groot risico). Indien een risico in oranje of rood scoort voegen we interventies toe, zodat er meteen zicht is op hoe te handelen. Tijdens de evaluatiemomenten van het zorgplan wordt de RIE op de individuele risico's afgenomen.

Buro Lima is open over de wenselijke veiligheidscultuur en vindt het belangrijk dat teamleden weten wanneer en hoe ze moeten melden én zich veilig genoeg voelen om dit ook daadwerkelijk te doen ("meldingsbereidheid" hebben en een "veiligheidscultuur" ervaren). Jaarlijks meet Buro Lima de kennis van én ervaring met de veiligheidscultuur onder teamleden, om inzicht te krijgen in de situatie en de nodige interventies op het gebied van cliëntveiligheid in te zetten.

Aantal teamleden dat:	2016	2017	2018	2019
Bekend is met de meldingsmethoden	86%	100%	95%	82%
Een "veiligheidscultuur" ervaart	86%	100%	80%	100%
De meldcode kent en weet hoe te handelen	71%	100%	90%	73%

Buro Lima heeft een aantal jaren terug een eigen meldingsmethode ontwikkelt voor het melden van alle vormen van agressie en ongevallen. De LAM<sup>18</sup> en LOM<sup>19</sup>-methode. Deze methode wordt als zeer positief ervaren binnen de organisatie. We hebben ervoor gekozen om alle vormen van agressie en ongevallen te melden. Hoe klein ook. Dit geeft ons optimale inzichten en maakt dat we goed zicht hebben op het gedrag en de gemoedstoestand (welzijn) van onze jeugdigen (en begeleiders). We kunnen zo onze zorg, begeleiding en behandeling verbeteren en zo werken aan een hoger kwaliteit van bestaan voor onze jeugdigen.

Voor enkele jeugdigen (4) wordt, indien er gevaar is voor zichzelf of een ander, onvrijwillige zorg geboden. De methode van omgang<sup>[1]</sup> met deze onvrijwillige zorg heeft constante aandacht binnen de organisatie. In het persoonlijke zorgplan van de 4 jeugdigen staat het hoe én wat beschreven. Indien er een calamiteit<sup>[2]</sup> plaats vindt, zal er een melding bij de inspectie voor de gezondheidszorg gedaan worden.

In november 2019 is één vrijheid beperkende maatregel volledig afgebouwd (fixatie)

In de LAM-methode worden een aantal zaken beschreven: hoe laat er wat en waar met wie gebeurd is, het concrete gedrag, wat er aan vooraf ging, welke interventie is ingezet en wat er volgde op de interventie, de intensiteit van het gedrag, het gevoel/houding van het teamlid, of er een M&M toegepast is en de onderbouwing daarvan.

Opvallend is dat de teamleden van de krokus<sup>20</sup> de gemiddelde intensiteit van de agressie hoger scoren dan in de Roos<sup>21</sup> terwijl in deze laatste locatie jeugdigen zorg ontvangen met een ZZP7, waarbij agressie een gegeven is wat bij de complexe doelgroep hoort. We verwachten dat dit voortkomt uit de aanvaarding en gewenning aan de omgang met agressie. De teamleden van huis 3 kiezen bewust voor het begeleiden van deze doelgroep (ZZP7). In de krokus krijgen jeugdigen zorg met een VG 4, 5 of 6. Ook bij hen komt incidenteel agressie voor, maar dit is meer uitzondering dan gewoonte.

In 2019 is het aantal LAM's licht afgenomen. Gezien de toename van de geboden zorg kunnen we dit als een positief resultaat zien. De mindering in LAM's is dit jaar 22% (gekeken naar dagen geboden zorg en aantal LAM's).

<sup>15</sup> Het cliëntveiligheidsbeleid is niet bijgevoegd, maar informatie hierover is opvraagbaar bij onze coördinator kwaliteit Loes van Dommelen, via [loes@burolima.nl](mailto:loes@burolima.nl)

<sup>16</sup> Zie ook 6.1.9

<sup>17</sup> RIE = Risico Inventarisatie en Evaluatie

<sup>18</sup> Lima Agressie Melding

<sup>19</sup> Lima Ongevallen Melding

<sup>[1]</sup> Zie ook 6.1.11

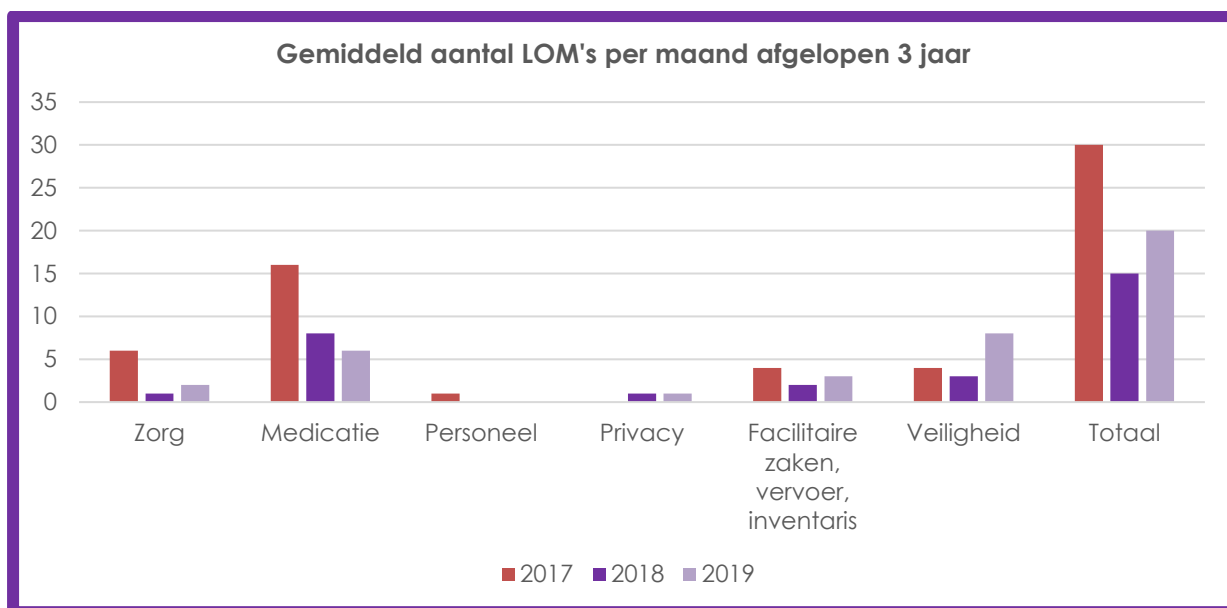
<sup>[2]</sup> We spreken van een calamiteit indien er zeer ernstig letsel voor de jeugdige is of ernstig gevaar voor de omgeving van de jeugdige of indien er flinke tekortkoming is in de zorgverlening geboden door het team.

<sup>20</sup> De krokus is de unit waar de jeugdigen in 2019 nog zorg ontvangen, voordat ze gaan verhuizen naar huis 1 of huis 2

<sup>21</sup> De roos is de unit waar de jeugdigen in 2019 nog zorg ontvangen, voordat ze gaan verhuizen naar huis 3.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

Aantal meldingen:	2016	2017	2018	2019
LAM, agressiemeldingen	620	1188	1164	1106
Aantal afgeronde LAM's (behandeld naar tevredenheid)	Niet gemeten	Niet gemeten	97,5%	92%
Percentage vrijheid beperkende maatregel toegepast <sup>22</sup>	Niet gemeten	Niet gemeten	27%	39%
Niet-afgesproken vrijheid beperkende maatregel	0	0	1	0
LOM, ongevallenmeldingen	206	347	180	221
Aantal afgeronde LOM's (behandeld naar tevredenheid)	100%	100%	100%	100%
IGZ, inspectie voor de gezondheidszorg	1	0	0	0



<sup>22</sup> Deze toegepaste vrijheid beperkende maatregelen zijn allen vooraf uitgebreid besproken met betrokken partijen (ouders, behandelcoördinator, zorgcoördinator, begeleiders en Raad van Bestuur) en vastgelegd in het zorgplan bij deze 4 jeugdigen.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten



### 3.4 De ervaring van de kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van de zorg

Een van de kernwaarden van Buro Lima is "warm". Dit "warm" staat voor liefdevol, genieten en het leuk hebben. De kwaliteit van bestaan van Schalock, omvat de basiscondities van het leven (o.a. voedsel, veiligheid) en de levensverrijkingen (o.a. sociale en vrijetijdsactiviteiten). De kwaliteit van bestaan onderscheidt 8 domeinen welke belangrijk zijn voor iedereen in het leven. Met het gebruik van dit model is het o.a. mogelijk om te onderzoeken hoe het met het beleven van de "warmte" staat bij de jeugdigen die bij ons in zorg zijn.

Buro Lima heeft dit model geïmplementeerd in het zorgplan en het wordt 2-jaarlijks als richtlijn gebruikt in de evaluatiemomenten. Indien er tijdens de evaluatiemomenten of het ontwikkelen van het zorgplan bijzonderheden naar voren komen, worden deze serieus bekeken en waar nodig worden er interventies uitgezet. Ouders geven een cijfer over het Kwaliteit van Bestaan van hun kind. Indien er aandachtspunten naar voren komen, die van belang zijn voor de gehele organisatie, dan worden deze meegenomen in het coördinatoren-overleg en hierna verder uitgezet voor ontwikkeling of verbetering van "kwaliteit van bestaan" van de organisatie.

Kwaliteit van bestaan en kwaliteit van zorg	2016	2017	2018	2019
Scores Kwaliteit van Bestaan door ouders	Niet gemeten	7.25	7,7	7,7
Scores "blij zijn met zorg" door jeugdigen Krokus	Niet gemeten	Niet gemeten	7,5	8,7
Scores "blij zijn met zorg" door jeugdigen Roos	Niet gemeten	Niet gemeten	10	10
Scores kwaliteit van de zorg (klanttevredenheid)	8,2	8,1	8,9	7,9
Scores tevreden over de zorg (evaluatiemomenten) Roos	Niet gemeten	Niet gemeten	8.8	8,2
Scores tevreden over de zorg (evaluatiemomenten) Krokus	Niet gemeten	Niet gemeten	8.5	8

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 3.5 De betrokkenheid van familieleden en belangrijke anderen:

Zoals in de visie van Buro Lima beschreven staat is het SAMEN doen, leven, zijn met ouders én anderen voor ons één van de uitgangspunten (kernwaarden) van de zorg.

In 2017 zijn we gestart met het project SAMEN 100%. Dit project is in 2019 afgerond en geïmplementeerd binnen de organisatie. Het is onderdeel geworden van de dagelijkse zorg.

We vinden het belangrijk om SAMEN met de ouders te blijven zorgen voor de jeugdigen en zo ook de betrokkenheid van de ouders te waarborgen. Naast de SAMEN 100%-zorg, organiseren we allerlei activiteiten waarbij de ouders, belangrijke anderen, teamleden elkaar kunnen ontmoeten. (informatieavonden, klusdagen, poetsochtenden)

In 2019 is het SAMEN zorgen enorm zichtbaar geweest binnen de organisatie. Voor de realisatie van dit plan hebben we een projectplan geschreven, een communicatieplan en enkele nieuwe overlegvormen in het leven geroepen. Allen om er voor te zorgen dat we de familieleden van de jeugdigen zo optimaal mogelijk konden betrekken én ondersteunen in de realisatie van het plan SAMEN LEVEN én voor het proces richting wonen.

Dit SAMEN 100% heeft niet alleen uiting gekregen in de dagelijkse zorg (zorgplan etc.), maar ook in de realisatie van het plan. Afstemming van wensen, behoeften, ideeën, bijstellen, brainstormen, uitleggen, informeren, toetsen, tonen en meenemen, vooral de ouders (en andere naasten) bij iedere stap meenemen, is wat we in 2019 deden.

En naast datgene wat wij als organisatie deden, hebben ouders hun betrokkenheid enorm getoond door aanwezig te zijn bij informatieavonden, ons te woord te staan, te delen, ontzettend veel mee te klussen, vrienden/familie in te schakelen en noem maar op.

Het was een ongelooflijk intensief maar ongelooflijk bijzonder project; de realisatie van plan SAMEN LEVEN.

Percentage	2016	2017	2018	2019
Ouders dat direct betrokken is bij de zorg	100%	100%	100%	100%
Jeugdigen welke "betrokkenheid ouders/SAMEN 100%" als doel in hun zorgplan hebben staan.	0	13%	33%	26% in zorgplan als doel <sup>23</sup>
Ouders dat aangeeft zichzelf te kunnen zijn bij Buro Lima (uit evaluatie projectplan SAMEN 100%)	Niet gemeten	100%	100%	In 2019 niet gemeten i.v.m. drukte bouw



<sup>23</sup> Alle woon-jeugdigen hebben afspraken betreft SAMEN 100% en voor sommigen is het niet nodig om dit als doel in het zorgplan op te nemen, vandaar het lage percentage

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 3.6 De afspraken over de dagelijkse zorg en ondersteuning:

"Doe wat je zegt en zeg wat je doet" is een zin die we bij Buro Lima regelmatig gebruiken en welke nog terug te vinden is in de werkafspraken die jaren terug geschreven zijn om de teamleden "houvast" te geven betreft de visie. Binnen de gehele organisatie, alle processen, is het belangrijk deze zin uit te voeren. Anders....loopt de zorg niet goed én heeft de organisatie geen bestaansrecht.

Indien door omstandigheden niet voldaan kan worden aan het uitvoeren van afspraken, vinden we het belangrijk dat dit gecommuniceerd wordt (met de ander). Hierdoor blijft de open communicatie (wat vertrouwen brengt) bestaan. Buro Lima heeft een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem, KMS (HKZ) waarin processen, instructies en formulieren zijn geïmplementeerd welke we in de dagelijkse zorg gebruiken. We ervaren dit KMS als een ondersteunende methode in het dagelijkse werk en kunnen mede hierdoor de kwaliteit hoog houden.

Daarnaast hebben we een Lima boek<sup>24</sup>, waarin de visie en onze begeleidingswerkwijzen in beschreven staan en praktisch gemaakt worden voor de begeleiding.

In 2019 zijn de cijfers van het "tijdig" afronden van zorgplan/evaluatie niet voldoende. Dit is niet wat we wensen en hier zijn we niet tevreden over. We hebben inzichtelijk gemaakt wat de oorzaken hiervan zijn en gaan hier in 2020 een verbetering in laten zien. De hoofdoorzaak is een planningsprobleem.

Afspraken	2016	2017	2018	2019
Tijdig geschreven zorgplan	100%	83%	i.v.m. nieuw systeem nog niet meetbaar	70%
Tijdig geplande evaluatiemomenten	48%	77%	80%	50%



<sup>24</sup> Het Lima boek is geschreven a.d.h.v. de bruininks methodiek. Voor het implementeren van deze methode hebben we ondersteuning gehad van het Centrum voor Consultatie en Expertise, het CCE.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## Hoofdstuk 4: Bouwsteen 2, onderzoek naar ervaringen van de jeugdigen/ouders

Vanaf de 1<sup>e</sup> dag van Buro Lima staat het bieden van "een leuke dag" aan de jeugdigen voorop. We zijn namelijk van mening dat een jeugdige het beste kan leren en ontwikkelen als hij ontspannen is, het fijn heeft. Middels o.a. open communicatie met de jeugdigen en hun ouders krijgen we inzichtelijk wat zij ervaren als "een leuke dag" ook wel "warm" genoemd zoals beschreven in de visie. We vinden het belangrijk om te voldoen aan de behoeften en wensen van de jeugdigen én om ze te ondersteunen om de kwaliteit van bestaan te vergroten. Door het kennen van de ervaring van de jeugdigen en hun ouders is het mogelijk om de zorg te verbeteren op de verschillende niveaus (individueel, locatie en organisatie).

In dit hoofdstuk gaan we in op de stem van de jeugdigen en/of hun ouders. Hieronder staan de ervaringen van de jeugdigen (en ouders) beschreven.

### 4.1 Ervaringen verkregen uit de dialoog over het zorgplan én de evaluaties

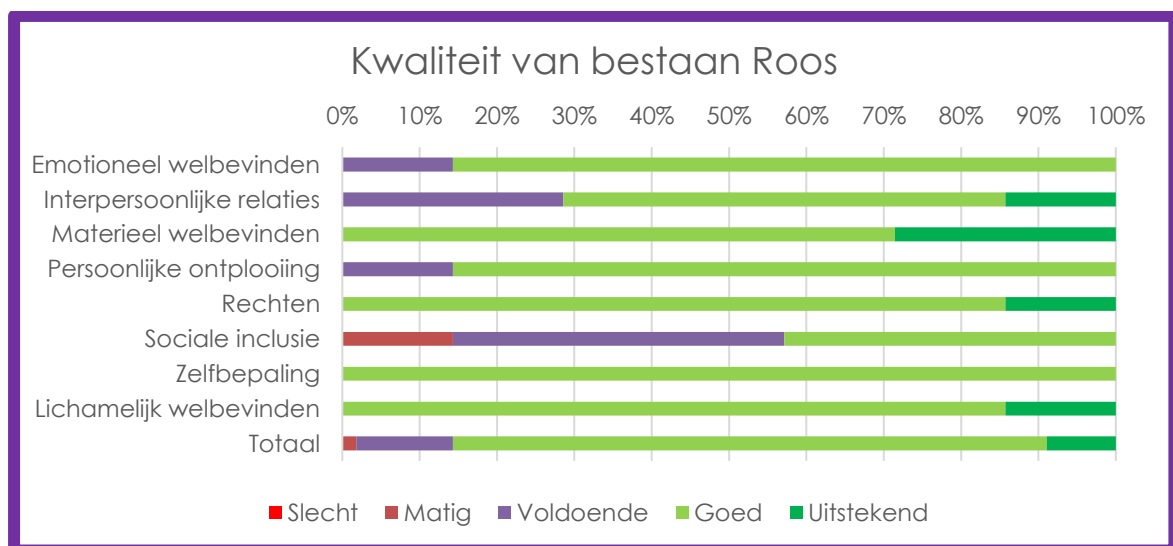
Twee keer per jaar hebben we een gesprek over het zorgplan en vragen we de ouders en jeugdigen om hun ervaring en tevreden betreft de geboden zorg. We hebben dit geïmplementeerd in de evaluatiemomenten van het individuele zorgplan, waarin tevens de kwaliteit van bestaan<sup>25</sup> gescoord wordt. Gezien de intensieve hulpvraag en de (ontwikkelings-)leeftijd van de jeugdigen, wordt het kwaliteit van bestaan gemeten door ouders, nog niet met de jeugdige zelf. Wel hebben de jeugdigen aangegeven wat zij vinden van de zorg<sup>26</sup> en de doelen waar ze aan werken. De jeugdigen geven tijdens de evaluatiemomenten de volgende punten aan:

- Ik vind het leuk bij Buro Lima, ook het logeren
- Ik vind het nieuwe huis leuk
- Ik vind de drukte op de groep, Krokus, niet zo leuk
- Ik zou soms wel alleen willen slapen (in de krokus kon dit niet)
- Ik vind het wonen straks erg spannend

Ook aan ouders wordt tijdens de evaluatiemomenten gevraagd of ze nog aandachtspunten of wensen hebben. Hierbij gaven ze het volgende aan:

- Ouders willen dat hun kind gelukkig is
- Ouders geven aan dat ze willen dat hun kind mee op vakantie kan met hen
- Ouders geven aan dat Buro Lima vaker mag gaan zwemmen met de kinderen of naar de efteling kan gaan.
- Ouders geven aan dat ze hopen dat hun kind ontspannen kan wonen bij Buro Lima

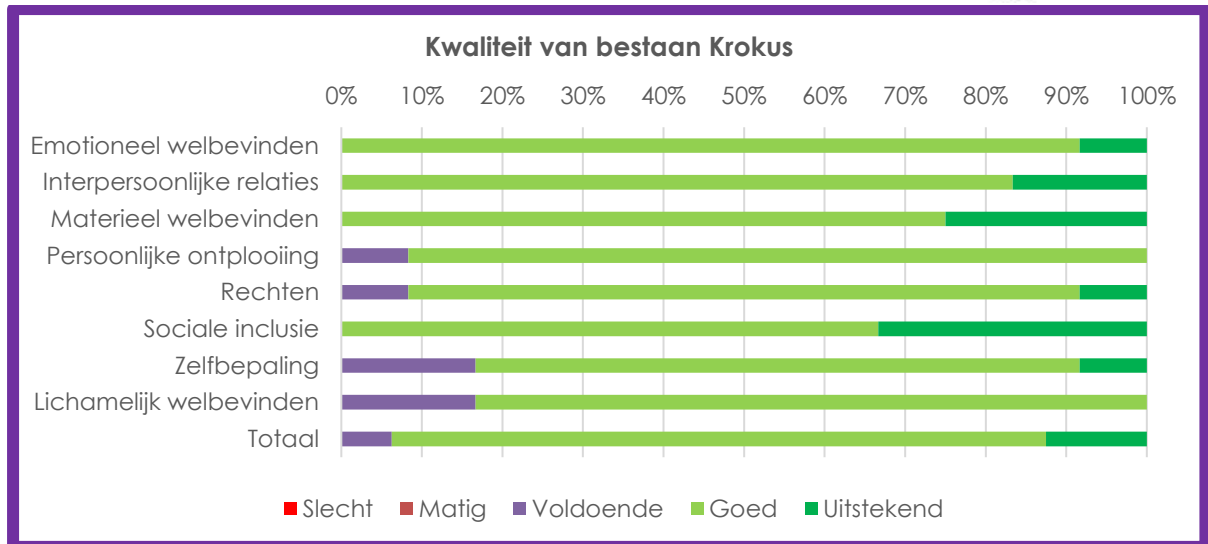
In onderstaande schema's is zichtbaar hoe de ouders van de verschillende locaties (Roos en Krokus) gescoord hebben op het Kwaliteit van Bestaan van hun zoon/dochter.



<sup>25</sup> Zie ook paragraaf 3.4

<sup>26</sup> Zie tabel in paragraaf 3.4

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten



#### 4.2 Ervaringen verkregen uit het klanttevredenheidsonderzoek<sup>27</sup>

Jaarlijks neemt Buro Lima een klanttevredenheidsonderzoek af. Één keer per drie jaar (voor het eerst in 2019) betreft dit een erkend instrument uit "de waaijer". Buro Lima heeft gekozen voor een klanttevredenheidsonderzoek waarin de jeugdigen, de ouders en de teamleden konden meedoen. De respons van ouders was 71%, van kinderen 88% en van teamleden 64%.  
 De jeugdigen gaven Buro Lima gemiddeld een 3 (van 3)  
 De ouders gaven Buro Lima gemiddeld een 7,9 (van 10)  
 De begeleiders gaven Buro Lima gemiddeld een 7,8 (van 10)

Uit de open antwoorden van de jeugdigen blijkt dat zij tevreden zijn over:

- o de spelactiviteiten
- o de uitstapjes en de vakantie
- o het lekkere eten en samen koken

Uit de open antwoorden van de jeugdigen blijkt dat zij aandacht vragen voor:

- o ruimte voor rust op de groep, minder drukte
- o het verminderen van ruzie en agressie op de groep

Uit de open antwoorden van de ouders blijkt dat zij tevreden zijn over:

- o de communicatie en de samenwerking met de begeleiders
- o de liefde en de aandacht voor de jeugdigen
- o het luisterend- en inlevend vermogen van de begeleiders

Uit de open antwoorden van de ouders blijkt dat zij aandacht vragen voor:

- o de persoonlijke verzorging van de jeugdigen
- o gezonde maaltijden
- o de afwisseling binnen het aanbod van activiteiten

Uit de open antwoorden van de begeleiders blijkt dat zij tevreden zijn over:

- o de zorgzaamheid voor de jeugdigen
- o het eigen inlevingsvermogen in de jeugdigen
- o de communicatie en samenwerking met de ouders

Uit de open antwoorden van de begeleiders blijkt dat zij aandacht vragen voor:

- o De verzorging van de woonruimte
- o De bezetting op de groep
- o De stabiliteit in het team van begeleiders

<sup>27</sup> De algehele conclusies, voortkomend uit de klanttevredenheid zijn bijgevoegd in bijlage 4

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

#### 4.3 Ervaringen verkregen uit “het dagelijks werk” (open communicatie, gesprekken/praatjes, klachten, signalen, informatieavonden, etc.)

Buro Lima bevordert de open communicatie, de aanspreekcultuur, het veilig melden en heeft een signalen- en klachtenprocedure. We vinden het belangrijk om de signalen (zien, horen, lezen, voelen) en klachten die we krijgen serieus te nemen, te onderzoeken en waar mogelijk te elimineren of beheersen. De actieve signalenprocedure bevordert het SAMEN gevoel en openheid in de zorg (gezien en gehoord worden).

Aantal	2016	2017	2018	2019
Klachten gemeld bij interne klachtenfunctionaris	2	0	2	0
Klachten gemeld bij externe klachtencommissie	0	0	0	0
Klachten afgerond binnen gewenste doorlooptijd van 6 weken <sup>28</sup>	1	0	0	0
Klachten afgerond binnen doorlooptijd van 2 maanden	1	0	2	0
Ontvangen/opgepikte signalen	59	23	48	34
Geschreven verbeterplannen	683	213	157	104
Tijdig afgeronde verbeterplannen	673	197	62	56
Aantal te laat afgeronde verbeterplannen <sup>29</sup>	2	6	20	19



<sup>28</sup> De doorlooptijd op klachten is 6 weken.

<sup>29</sup> De onderwerpen van de verbeterplannen welke reeds afgerond moesten zijn, zijn geen “spoedjes”. De reden dat sommigen nog open staan is het gebrek aan tijd (prioriteren) en een te strakke tijdsplannen. Iedere maand worden de acties en verbeterplannen die te laat afgerond zijn, bekeken door de coördinator kwaliteit. Indien deze een actie “spoed” vindt, wordt het meegenomen in het coördinatorenoverleg en opgepakt.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## Hoofdstuk 5: Bouwsteen 3, de zelfreflecties door het team

Het team is de kracht van Buro Lima! Een warm, professioneel, stabiel en voltallig team is nodig voor het bieden van verantwoorde zorg van kwaliteit, volgens de Lima-visie.

In de visie staat het volgende beschreven:

*“Bij Buro Lima staat het contact met de jeugdige voorop. De veilige, liefdevolle relatie die we met de jeugdige (en zijn gezin) maken, is basis voor de ontwikkeling die iedere jeugdige doorloopt”.*

En waar “jeugdige” staat kan ook “teamlid” geschreven worden. De visie die we voor de jeugdigen waar maken, willen we ook voor de teamleden waarmaken. Al tijdens de werving- en selectieprocedure zetten we de visie centraal en doen we een eerste “toets” of het potentiële teamlid passend zou kunnen zijn binnen onze organisatie. En zodra het startgesprek gevoerd is, mag het teamlid aan de slag met het opbouwen van een veilige relatie met alle betrokkenen van Buro Lima: de jeugdigen, ouders, collega's, samenwerkingspartners etc. Tevens mag het teamlid onze Lima-visie gaan begrijpen/ervaren.

De R van Reflectie staat als 1 van de onderdelen in de visie uitgeschreven. We hebben het reflecteren in het dagelijkse werk geïmplementeerd en verwachten van teamleden dat ze de aangeboden reflectiemethoden zo optimaal mogelijk gebruiken.

In dit hoofdstuk gaan we in op betrokkenheid van het team w.b. het werken aan kwaliteit.

Hieronder staat beschreven welke reflectiemethoden in 2019 gebruikt zijn door het team:

- o Dagelijkse reflectie per locatie a.d.h.v. een evaluatieformulier. De analyses van deze reflecties wordt wekelijks gedaan door de zorgcoördinator.
- o Individuele reflecties door het werken met het Persoonlijk Ontwikkel Plan, POP. De verantwoordelijkheid voor dit POP ligt bij het teamlid. Evaluatie van het POP werd in 2019 gedaan in de Lima Leergroepen. Tevens wordt de evaluatie besproken in het ontwikkelgesprek welke het teamlid heeft met de leidinggevende (zorgcoördinator of Raad van Bestuur)
- o Dagelijkse reflectie a.d.h.v. de geleverde zorg, de geschreven rapportages, de geschreven LOM's of LAM's of bijvoorbeeld een binnengekomen signaal. Door de open communicatie en de aanspreekcultuur is het mogelijk om dagelijks met elkaar te reflecteren op het totale handelen.
- o In 2019 zijn 2 teamreflecties gedaan a.d.h.v. de thema's van het kwaliteitskader. In principe moeten er 4 teamreflecties gedaan worden, echter door de grote formatieproblemen die we hadden in 2019 en de realisatie van het plan SAMEN LEVEN en is dit niet gelukt. De 2 (verplichte) teamreflecties die niet uitgevoerd zijn, worden in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2020 opgepakt.

In 2019 hebben de teams bij 2 thema's stil gestaan bij hun kwaliteiten en verbeterpunten. Zodra ze dit inzichtelijk hadden, hebben ze de resultaten vergeleken met de reflecties van 2018. Daarbij hebben ze zichzelf de vraag gesteld wat ze opvalt in vergelijking met de resultaten van 2018.

Hieronder staan per thema de kwaliteiten én ontwikkelpunten van het team beschreven. En de bijzonderheden t.o.v. de reflecties uit 2018.

De teams nemen de uitkomsten van de reflecties mee naar 2020 en vormen daar in het 1<sup>e</sup> kwartaal SMART-doelen<sup>30</sup> voor 2020 van.

### Quote van een teamlid

Ik voel me erg thuis bij Buro Lima en gewaardeerd

<sup>30</sup> De, door het team, geformuleerde SMART-doelen met de bijbehorende werkwijzen, zijn niet toegevoegd in dit rapport maar aanwezig in het team en bij de zorgcoördinatoren

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 5.1 Reflectie over het zorgproces rondom de individuele jeugdige

Waar zijn we trots op:	Wat zijn onze ontwikkelpunten:
Met de komst van de vele nieuwe begeleiders, merken we dat we veel tijd en energie steken in het volgen en overdragen van de begeleidingsrichtlijnen. We vinden daarin houvast en merken hoe belangrijk deze richtlijnen zijn.	We ervaren dat de doelgroep waarmee we werken pittig is. Dit maakt dat we op dit moment niet de ruimte en veiligheid voelen om op uitstap te gaan.
Ouders worden door ons als begeleiders betrokken bij de zorg die wij bieden aan de jeugdigen. Wij weten hoe belangrijk bepaalde afspraken voor ouders zijn en geven hier met elkaar vorm aan.	We willen de individuele aandacht die we bieden aan de jeugdigen, beter verdelen. We merken dat onze tijd en energie snel gaat naar degene die het hardst roept. We willen zoeken naar een manier om dit anders te doen.
Wij leveren als begeleiders actief een bijdrage aan het zorgproces. Samen zien wij het belang in van vastleggen van informatie voor het proces.	Met de komst van nieuwe begeleiders ervaren we dat 'het veel is'. Veel kennis informatie om over te dragen, veel ontwikkelpunten voor het team. Ons aandachtspunt is om samen hier de verantwoordelijkheid voor te dragen i.p.v. denken dat je alles alleen moet doen.
Binnen het team steekt iedereen energie in SAMEN doen, op zijn of haar manier. Iedereen wil graag samen werken, delen, elkaar ondersteunen. Teamleden zijn zich er van bewust dat dit een proces is waarin ze stappen zetten.	
Wat valt ons op in vergelijking met de resultaten van 2018?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>o In het zorgproces hebben wij een stap terug gezet. Vorig jaar waren we veel bezig met het verfijnen van afspraken, aanspreken, samen ons doel bereiken. We merken dat we nu een stap daarvoor zitten: de zorg samen neerzetten, met elkaar en met de jeugdigen terug naar de basis: ontspannen, positieve contactmomenten, relatie opbouw)</li> <li>o Het valt ons op dat zowel bij de teamreflectie in 2018 als in 2019 naar voren komt dat verdelen van individuele aandacht een verbeterpunt is.</li> <li>o Wij zijn ons steeds meer bewust geworden hoe je omgaat met relatie opbouw. Vorig jaar liepen we er tegenaan dat we er niet voldoende bij stil stonden hoeveel tijd dit kost en vonden we het lastig om dit tijd te geven en elkaar hierin te ondersteunen. Nu zijn we ons hier van bewust en weten we steeds beter wat we kunnen doen om elkaar te helpen.</li> <li>o We ervaren het zorgproces soms als zwaar. Er zijn veel risico's, de zorg die we bieden is intensief, er is veel wisseling geweest in het team. We vinden het belangrijk om het leuk te hebben met elkaar. Om dit waar te maken zouden we meer op uitstap willen gaan, dat is iets waar wij zelf energie uit halen.</li> </ul>	

#### Een teamlid schrijft

ik ervaar kwaliteit in de individuele zorg voor ieder kind afzonderlijk kijkend naar de behoeften van het individu.

Na de verhuizing hebben we gekeken naar een goede plek aan tafel voor ieder kind. Wat is voor ieder fijn en vertrouwd? We denken er goed aan te doen om twee kinderen een paar meter van de groepstafel af te zetten aan de bar in de keuken. Voor enkele van de teamleden is dit een beetje tegen onze gevoelens in. Ver van de andere vandaan. Zo sneu en afstandelijk!?!?? We bespreken het met elkaar en gaan het gewoon proberen. Kijken wat het betekend voor de kinderen en hoe voelen ze zich erbij? Na enkele weken kunnen we met z'n allen stellen dat de kinderen zich er heel prettig bij voelen. Dit plekje geeft hen rust en vertrouwen. Hierdoor kunnen we met z'n allen zeggen dat we er trots op zijn om voor het individu te hebben gekozen en het uit te proberen. Het resultaat is goed te noemen. Kwaliteit in mijn ogen!!!

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## 5.2 Reflectie over de borging van veiligheid

Waar zijn we trots op:	Wat zijn onze ontwikkelpunten:
Medicatie heeft veel aandacht gekregen de laatste tijd. We hebben dit meegenomen in de organisatie waardoor dit nu verweven zit in de dag en ons ritme. Er is meer overzicht, meer verantwoordelijkheid en we bereiden dit goed voor.	Rondom medicatie vinden we het onduidelijk welke taken bij ouders liggen en wat onze verantwoordelijkheid is.
We hanteren voor ons en de jeugdigen een vast dag- en avond programma. Dit geeft houvast, duidelijkheid en daarmee ook veiligheid.	Praktisch gezien hebben we na de verhuizing nog wat te doen op medicatie vlak (ordenen, bewaren, netjes houden).
We hebben afgelopen tijd geleerd om meer vooruit te kijken (in programma en omstandigheden en voor bespreken van situaties) waardoor we preventief sneller schakelen bij agressie.	Communicatie tussen de huizen onderling willen we verbeteren en daarmee ook de communicatie via de porto.
	We bespreken nog veel waar jeugdigen bij zijn. Dit vinden we niet wenselijk en we willen dit niet meer doen waar kinderen en jeugdigen bij zijn.
Wat valt ons op in vergelijking met de resultaten van 2018?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>o We zijn meer gericht op het onderverdelen van risico's. Dit maakt het concreter om hierin te leren en te verbeteren.</li> <li>o In 2018 gaven we aan dat we een gezamenlijke lijn willen trekken en merken dat begeleidingsrichtlijnen verslappen. We ervaren hierin meer duidelijkheid voor zowel onszelf als de jeugdigen. Echter blijft het een aandachtspunt om elkaar op de hoogte te houden van gemaakte afspraken, en moeten we ervoor waken dat dit geen web wordt van ontzettend veel afspraken die we niet kunnen onthouden</li> </ul>	



Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 5.3 Reflectie over de toerusting van teamleden voor de zorg- en ondersteuningsvragen

Waar zijn we trots op:	Wat zijn onze ontwikkelpunten:
In de nieuwe huizen wordt er gebruik gemaakt van een deuralarm. We vinden dit een fijne, veilige ontwikkeling welke ons ondersteund in de zorg die we bieden.	De procedures die er zijn en liggen willen we oefenen zodat we weten wat we in bepaalde situaties kunnen doen.
	We krijgen DDG. Deze kennis hiervan willen we actief houden door tussentijds met elkaar te oefenen en hierop terug te pakken wanneer we op de groep staan.
	Domotica vinden we nog niet optimaal. We willen dit eerder signaleren en uitzetten i.p.v. er steeds tegen aan blijven lopen.
Wat valt ons op in vergelijking met de resultaten van 2018?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• We zijn ons meer bewust van de toerusting waar we gebruik van kunnen maken dan voorheen.</li> <li>• In vergelijking met vorig jaar voelt het team van Buro Lima al veel meer stabiel, ondanks dat er nog wel wat verloop is.</li> <li>• Door de komst van nieuwe collega's is het team meer gemêleerd (man-vrouw, leeftijd, achtergrond, ervaring, opleiding). Dit zorgt voor een andere dynamiek in de groep.</li> </ul>	

#### Een teamlid schrijft

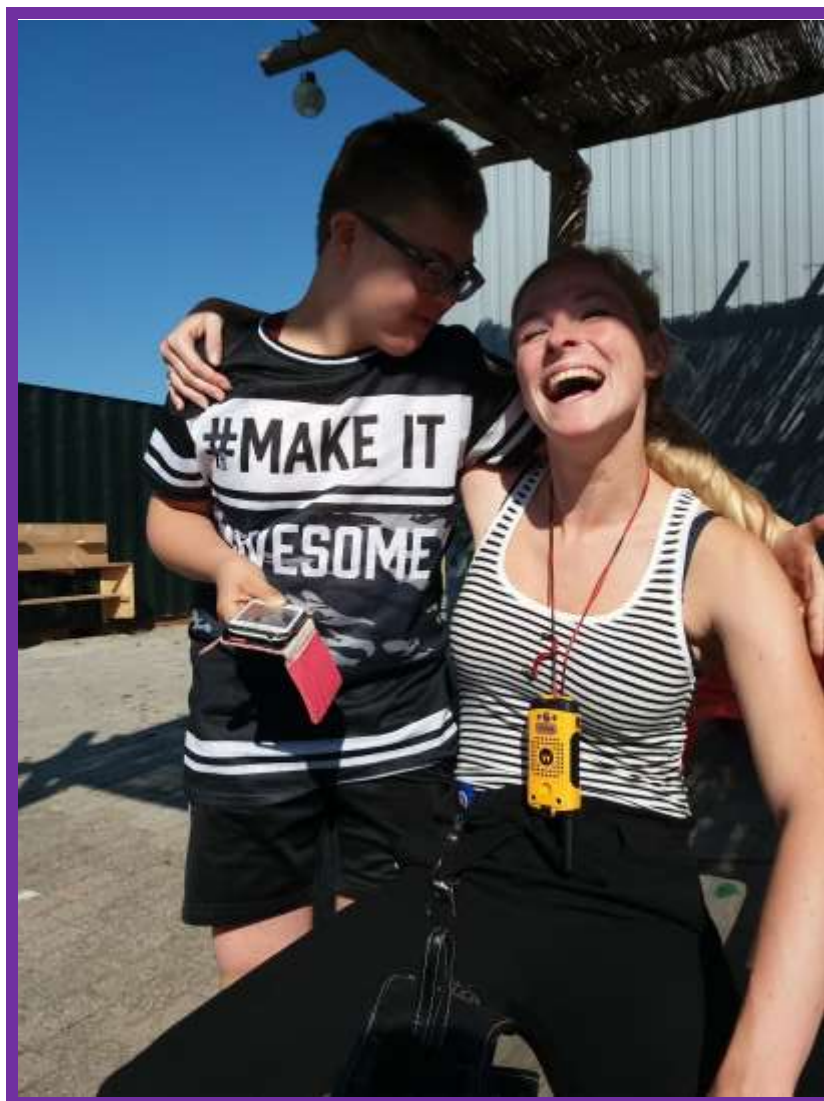
Ik ervaar de aandacht en warmte voor hun medewerkers. Afgelopen week kwam ik binnen mijn gezinssituatie in een erg moeilijke en emotionele situatie terecht. Ik moest mijn werkplek informeren maar voelde op een of andere manier de drang om er even aan te gaan. Even mijn leidinggevenden persoonlijk spreken. Ik kan je zeggen dat mij dit zo veel goed heeft gedaan. Ondanks Corona in de lucht voelde ik toch de warmte en begrip. Dit heb je nodig als werknemer!! Nu even geen hand, knuffel of wat dan ook maar fijne woorden waarin ik me gehoord voelde en weer verder kon.

Top!!!!

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

#### 5.4 Reflectie over de kwaliteit van de relatie tussen de jeugdige en het team

Waar zijn we trots op:	Wat zijn onze ontwikkelpunten:
We vinden het als team belangrijk dat iedere jeugdige zichzelf kan en mag zijn. We zijn ons ervan bewust dat dit de visie van de organisatie is, en dat wij als team dit uit dragen.	We willen werken aan het creëren van een thuisgevoel voor de ouders. We willen bewust om gaan met het opbouwen van de vertrouwensband met ouders.
We bieden warme zorg	We nemen niet voor iedere jeugdige evenveel tijd.
De inzet die we leveren om te investeren in de relatie met elkaar, met de ouders en de jeugdigen.	Communicatie van- en naar ouders loopt niet altijd even soepel. We zijn zoekende in het gebruik van Carenzorgt en de planningsprocedure. Dit moet nog meer eigen worden.
Wat valt ons op in vergelijking met de resultaten van 2018?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>o We zijn ons meer bewust van het systeem rondom de jeugdige, we willen vanuit eigen initiatief ouders betrekken en uitnodigen i.p.v. dat we hiervoor de opdracht krijgen vanuit de organisatie. Daarentegen is dit ook een aandachtspunt: we zijn zoekende hoe dit te doen naast het begeleiden van de jeugdigen.</li> <li>o Vorig jaar ervaren we meer open communicatie tussen teamleden. Er is in 2018 en 2019 veel gebeurd in de teamsamenstelling en dit mag nu weer meer aandacht krijgen.</li> </ul>	



Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## Hoofdstuk 6: Het kwaliteitsmanagementsysteem

Buro Lima is een snel ontwikkelende, redelijk jonge organisatie, welke in 11,5 jaar tijd een enorme groei heeft doorgemaakt. O.a. door de keuze in het zorgaanbod (flexibele levensloopzorg aan jeugdigen met een ZZP VG 4, 5, 6 en 7) en het plan SAMEN LEVEN wat in 2019 gerealiseerd is, is het belangrijk dat de organisatie continu blijft ontwikkelen en verbeteren.

De afgelopen vijf jaar is er 2-jaarlijks een organisatiebeoordeling<sup>31</sup> uitgevoerd om deze ontwikkeling én verbetering tijdig te kunnen inzetten, zodat we onze doelen kunnen bereiken. Het plan was om ook in 2019 (en 2020) 2 keer een organisatiebeoordeling uit te voeren. Maar gezien de drukte rondom de realisatie van het plan SAMEN LEVEN en o.a. de personele problemen (hierover later meer), is dit niet gelukt en is er in 2019 maar één organisatiebeoordeling gedaan.

Deze organisatiebeoordeling is uitgevoerd in december 2019.

### De organisatiebeoordeling

Bij de uitvoering, en het schrijven, van deze organisatiebeoordeling kijken we naar een aantal punten:

- Er wordt gekeken of het KMS<sup>32</sup> nog geschikt en doeltreffend is (zijn de doelen behaald en afspraken na gekomen)
- Er wordt gekeken hoe ongewenste effecten/risico's voorkomen, beheerst of geëlimineerd kunnen worden
- Er wordt gekeken wat mogelijke toekomstige ontwikkelingen, kansen en bedreigingen zijn en hoe we hier als organisatie rekening mee houden
- Er wordt gekeken wat de wensen en verwachtingen van de jeugdigen en de ouders zijn en hoe we hieraan voldoen
- En er wordt gekeken wat we als organisatie wensen, wat onze bedoeling is, en hoe we dit realiseren

De uitkomsten van deze organisatiebeoordeling beschrijven we in verbeterpunten, ontwikkelpunten (Op). Sommige ontwikkelpunten worden uitgewerkt als actie, waar een verantwoordelijke coördinator mee aan de slag gaat. Sommigen worden verwerkt in een projectplan en sommigen zijn als doel meegenomen in het jaarplan 2020. Al de ontwikkelpunten, voortkomend uit deze organisatiebeoordeling, worden toegevoegd op in paragraaf 7.3.

Tevens wordt er per onderwerp een succes beschreven, een LSM<sup>33</sup>

De resultaten van de organisatiebeoordeling zijn reeds besproken met de ouderraad, in de personeelsvergadering en met de Raad van Toezicht.

### 6.1 De doelrealisatie van het jaarplan 2019

In 2019 zijn 7 jaardoelen opgesteld, welke onder te verdelen zijn in 3 thema's. Aan de jaardoelen zijn 28 prestatie-indicatoren gekoppeld, welke in december gemeten zijn. 18 prestatie-indicatoren zijn volledig behaald, 1 deels en 9 zijn er niet behaald.

De niet behaalde prestatie-indicatoren hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- o Tevreden over de hygiëne op de groepen en de persoonlijke verzorging van de jeugdigen
- o De vermindering van het aantal LOM's over zorg, veiligheid en facilitaire zaken (25% minder is niet behaald, er zijn zelfs 70% meer LOM's geschreven. In 2018: 75 In 2019: 126 Reden: meer zorgafname, betere registratie, intensieve periode in zomer etc.
- o De in-dienst-periode van het team. Doel was dat 80% langer dan 2 jaar in dienst zou zijn. Dit is 45%
- o Het personeelsverloop. Doel was 10%. Resultaat was 32%
- o Gereed zijn van het Lima leer huis (ontwikkeling/opleidings-huis van Buro Lima)
- o Het ervaren van een veiligheidscultuur en de bekend met de meldcode. Doel was 90%. Resultaat was 83%



<sup>31</sup> Voorheen directiebeoordeling genoemd

<sup>32</sup> KMS = Kwaliteit Management Systeem

<sup>33</sup> LSM = Lima Succes Melding

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

Als onderdeel van het werken aan de jaardoelen en het jaarplan heeft het coördinatorteam eind oktober een SWOT<sup>34</sup> uitgevoerd, onder begeleiding van RvB<sup>35</sup>. Er is gekeken of er veranderende interne- of externe factoren zijn die van belang zijn voor de organisatie.

Aandachtspunten die hieruit naar voren kwamen zijn:

- Visie, kleinschaligheid, unieke is sterk. Blijvend aandacht geven
  - Groep Roos (woonhuis 3) vraagt veel tijd/energie, soms negatief (personeelsverloop, agressie). Hoe zetten we deze groep positief in beeld en maken we er een "sterkte" van.
  - Goed werkgeverschap neerzetten is belangrijk.
  - Werkdruk is hoog. Hoe gaan we dit verminderen
  - Locatieplan SAMEN LEVEN als sterkte neerzetten naar maatschappij (presentatie)
  - Conceptbegroting problematisch, leegstand-probleem aandachtgeven, oplossen
  - Vereenvoudiging kwaliteitsmanagementsysteem is wenselijk (gebruikersvriendelijker)
  - De veranderende arbeidsmarkt (arbeidsmarkt-tekort in zorg, meer flexibel werk, "verankering" ZZP-ers in de zorg). Hierop preventief sturen; strategisch personeelsbeleid ontwikkelen
  - Zorg wordt meer preventief en op maat: hier is Buro Lima sterk in
  - Hogere connectiviteit (verbonden en transparant door o.a. media): Zichtbare zorg, met kans op inbreuk van privacy
  - Digitalisering: vraagt om mee doen, snelheid, veiligheid, privacy en bewust blijven van onze krachten.
  - Betrokkenheid vrijwilligers is kracht en sterkte
  - Zicht houden op ontwikkelingen in maatschappij, voor optimale strategieontwikkeling
- Op 2020: Monitoren van Verblijf bieden inclusief behandeling (0-meting?)
  - Op 2020: Stabiel, professioneel Lima team wat kan werken volgens de visie, met deze doelgroep richting de bedoeling
  - Op 2020: Financieel gezonde organisatie blijven
  - LSM 2019: SAMEN een prachtige prestatie geleverd door het plan SAMEN LEVEN te realiseren

## 6.2 De status van de projecten<sup>36</sup>, uitgevoerd in 2019

### 6.2.1 Het projectplan SAMEN 100%

Het projectplan SAMEN 100% is volledig verbonden met de visie van Buro Lima en is een unieke eigenschap van de organisatie. Het afgelopen jaar heeft dit projectplan veel aandacht en tijd gekregen, zodat we de ontwikkeling richting het plan SAMEN LEVEN (wonen) zo optimaal mogelijk konden vormgeven.

Het ondersteunen van de jeugdigen, de ouders en de teamleden betreft dit onderwerp was én is hard nodig. Want hoe makkelijk het ook klinkt om als jeugdige, ouder en teamlid in één ruimte te zijn en SAMEN te doen, hoe ingewikkeld dit is voor alle drie de betrokkenen.

O.a. het oefenen in samen op de locatie zijn, het afstemmen van de individuele zorgarrangementen, de informatieavonden en de gesprekken over het wonen die we met ouders voerden, hebben bijgedragen aan het implementeren van "SAMEN 100%" binnen de organisatie.

Het projectplan wordt in 2019 afgerond.

- Op 2020: Het pedagogisch én behandelkader, waar nodig, aanpassen op dit onderwerp.
- LSM 2019: implementatie SAMEN 100%



<sup>34</sup> SWOT = Sterkte, zwakte, kansen, bedreigingen analyse

<sup>35</sup> RvB = Raad van Bestuur

<sup>36</sup> De projectplannen zijn niet bijgevoegd maar informatie hierover is opvraagbaar bij de verantwoordelijke van het projectplan via [info@burolima.nl](mailto:info@burolima.nl)

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 6.2.2 Het projectplan Lima Team

Het team is de kracht van Buro Lima. Een stabiele organisatiestructuur, met een kwalitatief goed, professioneel, voldoende geschoold team is nodig om verantwoorde en goede Lima-zorg te bieden. Zo'n team is nodig om aan de doelen van de jeugdigen te werken, het welbevinden en de zelfredzaamheid te verhogen.

Het doel van dit projectplan is in 2019, wederom, niet bereikt.

Opvallend is dat de risico's van het plan niet geëlimineerd zijn (tekort aan motivatie werkgroep, tijdsplanning te strak, competenties werkgroep schieten te kort, te kort aan budget, tijdgebrek, overbelasting leden werkgroep). Dit maakt het onmogelijk om een goed projectplan uit te voeren. Opvallend is ook dat er in 2019 meer tijd, energie en financiën zijn besteed aan teamzaken dan gepland, maar dat dit nog niet geleid heeft tot de gewenste resultaten.

De snelle conclusie hiervan is dat we binnen Buro Lima betreft teamzaken nog veel reactief werken i.p.v. preventief én dat we niet voldoende bekwame mensen hiervoor binnen hebben. De arbeidsmarktproblematiek, de teamsamenstelling, de cao-implementatie, verzuim, formatie-uitbreiding i.v.m. wonen etc. Al deze onderwerpen maken het noodzakelijk dat we optimale tijd, aandacht en financiën steken in teamzaken, willen we het doel van dit projectplan in de toekomst bereiken.

- Op 2020: Analyseren teamprobleem en nieuw projectplan Lima team schrijven met als belangrijk doel het team als kracht neerzetten (organisatiecultuur + teamcultuur)
- Op 2020: Volgen programma Volwaardig Leven (analyse en projectplan bespreken)
- LSM 2019: Implementatie CAO



### 6.2.3 Het projectplan SAMEN LEVEN

2019 heeft in het teken gestaan van de bouw van het plan SAMEN LEVEN. Op 7 januari 2019 ging de schop in de grond. Op 29 november 2019 verhuisden er 8 jeugdigen naar woonhuis 3. Op 10 januari verhuisden de overige 16 jeugdigen naar woonhuis 1 en 2.

Het doel van het projectplan, zoals geschreven in januari 2018 is: Op 31 december 2020 biedt Buro Lima de wenselijke en nodige zorg aan 24 jeugdigen op de locatie aan het Raadhuisplein 20d.

We verwachten dit doel te bereiken. Hoewel er nog enkele belangrijke aandachtspunten zijn (zie op) die we in 2020 moeten bekijken en onderzoeken.

- Op 2020: Financiering en realisatie tuinplan SAMEN LEVEN realiseren
- Op 2020: Leegstand monitoren en plan maken ter voorkoming van financiële problemen
- Op 2020: Ondernemingsplan SAMEN LEVEN augustus 2017, toetsen en bijstellen.
- LSM 2019: Realisatie projectplan SAMEN LEVEN + proces van uitvoering projectplan met intern én extern betrokkenen

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

#### 6.2.4 Het projectplan buitenterrein

De uitvoering van dit projectplan loopt een half jaar achter, gezien de uitvoering van het projectplan SAMEN LEVEN eerst tot realisatie moest komen. Echter in 2019 is er tijd en energie gestoken in de basis van dit projectplan. Het vlekkenplan van het buitenterrein is gereed (in co-creatie ontstaan) en het financiële plan voor realisatie van dit plan is in de maak. Het doel van het plan wordt een half jaar uitgesteld. Naar verwachting kunnen we in juli 2020 genieten van een prachtige tuin.

- Op 2020: Projectplan buitenterrein herschrijven.
- LSM 2019: Via co-creatie realiseren van het vlekkenplan van het buitenterrein

#### 6.2.5 Het projectplan PR

De presentatie van Buro Lima, het unieke, aantrekkelijke, betrouwbare, duidelijke beeld van wát Buro Lima is en wát ze precies doet, is nog niet optimaal. De presentatie is nog veel afhankelijk van enkele individuen en de optimalisatie van de Pr-materialen vraagt nog aandacht. Conclusie is dat de uitvoering van dit projectplan niet op schema loopt.

Echter is er in 2019 erg veel tijd en aandacht besteed aan het presenteren van Buro Lima én zijn hier succesvolle resultaten uit voort gekomen zoals het contracteren van verschillende behandelaars, het ontvangen van sponsorgelden, het verbinden van vele (tijdelijk) vrijwilligers en ook een nieuwsuitzending bij BNR en enkele krantenberichten.

Tijdgebrek is de grootste reden voor het niet volgens planning uitvoeren van dit projectplan. Gezien de toekomstplannen van Buro Lima (visie leven, format Buro Lima, zie beoogde resultaten projectplan 2019) is het wenselijk om in 2020 wederom ruimte en tijd te maken voor de uitvoering van dit projectplan.

- Op 2020: Projectplan PR herschrijven
- LSM 2019: Uitnodiging voor BNR-nieuwsradio



#### 6.2.6 Het projectplan Privacy

Het projectplan privacy heeft in 2019 de nodige aandacht gehad en is volgens plan uitgevoerd. Het doel van het projectplan is bereikt, ondanks dat er nog verbeterpunten liggen voor de toekomst. Het projectplan wordt in 2019 afgerond. Buro Lima voldoet aan de AVG<sup>37</sup>, heeft een passend privacyreglement en gaat op een adequate manier om met de privacy van jeugdigen, ouders, teamleden en anderen.

- Op 2020: Optimale uitvoering taak van functionaris van gegevensbescherming
- Op 2020: AVF<sup>38</sup> maken nodige acties betreft onderwerp privacy (zie resultaten projectplan 2019)
- LSM 2019: Implementatie AVG. Onze kennis is groot en de uitvoering van de AVG gaat succesvol



<sup>37</sup> AGV = Algemene Verordening Gegevensbescherming

<sup>38</sup> AVF = Actie Verslag Formulier

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 6.3 Resultaten, prestaties en kwaliteit van de zorg

De jeugdige, staat bij Buro Lima altijd centraal. In alle processen, acties en werkzaamheden proberen we de dit mee te nemen en te bedenken "wat betekent dit voor de jeugdige". Door de hectiek van de organisatie in 2019 (o.a. bouw en personele problematiek) waren we soms geneigd hiervan weg te stappen. Om die reden hebben we in 2019 hernieuwde aandacht besteed aan "de bedoeling". Waarom zijn wij hier? Wat is de bedoeling. Met de aandacht die we hiervoor maakten, creëerden we meteen weer de verbinding met elkaar, waardoor de kwaliteit van de zorg steeg (warm, gezellig, veilig).

In 2019 hebben o.a. de volgende onderwerpen, op het gebied van de zorg, aandacht gehad:

- o Plan SAMEN LEVEN: verblijf inclusief behandeling; voorbereiden op het wonen, voor jeugdige en ouders
  - o Groepssamenstelling toekomst woonhuizen
  - o Sociaal emotioneel niveau van de jeugdigen
  - o Vaste dagprogramma's voor jeugdigen
  - o Aggressiemeldingen, incidenten en omgang met: weerbaarheid + ondersteuning
  - o Coaching on the job
  - o Jeugdigen betrekken bij evaluatie zorgplan en klanttevredenheid
  - o Seksualiteit en seksuele ontwikkeling
  - o De visie
  - o Risicoanalyse agressie
  - o Uitstroomprocessen jeugdigen
  - o Uitvoering projectplan SAMEN 100%
  - o Aanvraag BOPZ-aanmerking
  - o Samenwerking (toekomstige) behandelaars
  - o Tevredenheid over het interne Lima-monitoring-registratiesysteem
  - o Er zijn geen meldingen nodig geweest bij de inspectie
- Op 2020: Expliciet maken van de uniek Lima-zorg (meenemen in PR-plan)
  - Op 2020: Tevredenheid over de zorg in nieuwe woonhuizen: passende groepssamenstelling
  - LSM 2019: SAMEN werken teamleden, SAMEN 100% en SAMEN LEVEN realisatie

**Een ouder schrijft**

**Jullie zijn toppers!!**

### 6.4 Resultaten uit de gesprekken met- en adviezen vanuit de ouders (de ouderraad, overige ouders, exitgesprekken)

In 2019 is er veel contact geweest met ouders. Zowel met de ouderraad als de totale groep ouders. Er zijn maandelijks informatieavonden geweest, waarbij een gedeelte van de avond alleen voor de ouders was. Er zijn samenkomsten geweest met de ouder-groepen van de verschillende woonhuizen. Er zijn regelmatig gesprekken met ouders gevoerd over het plan SAMEN LEVEN en hierbij de toekomst voor hun kind en hen zelf. En daarnaast heeft de ouderraad maandelijks vergaderd. Veel mogelijkheden om ouders te horen, zien, informeren en met ze te spreken over allerlei onderwerpen.

Het uitgangspunt van alle contactmomenten met de ouders is het helder krijgen wat de wensen/behoeften van de ouders (en hun kinderen) zijn. Daarnaast is ons doel om vanuit de SAMEN-gedachten (SAMEN 100%) te zorgen voor hun kind. Hier heeft iedere betrokkene veel aandacht aan besteedt.

Naast het luisteren, kijken en voldoen aan behoeften van ouders, hebben we het afgelopen jaar gemerkt dat het voor ons noodzakelijk werd (wordt) om onze eigen wensen, behoeften en ook kaders aan te geven. Met de ontwikkeling van het plan SAMEN LEVEN en de visie die we binnen Buro Lima uitvoeren horen we veel meningen en ideeën van ouders. In de basis is dit prachtig én precies wat we willen, maar in de (organisatorische) praktijk is dit niet altijd (meer) haalbaar.

Eén van de ingewikkeldste voorbeelden hiervan is het leegstand-probleem. Als organisatie hebben we gekozen voor een prachtige visie, waarin we het mogelijk maken dat jeugdigen stap-voor-stap, in hun eigen tempo (of van het gezin) kunnen komen wonen bij Buro Lima. Van 1 naar 7 nachten. Het volgen van dit proces, maakt dat we op dit moment een leegstand-probleem hebben. 8 appartementen van het plan SAMEN LEVEN zijn gedeeltelijk gevuld en dus gedeeltelijk leeg. Onze wens is de ouders te volgen, naar ze te luisteren en aan hun behoeften te voldoen. Organisatorisch (én financieel) blijkt dit bijna een onmogelijke uitdaging. Dit is een belangrijk actiepunt voor 2020.

Vanuit de ouders is er in 2019 o.a. aandacht gevraagd om te spreken over de volgende onderwerpen:

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

- o Recreatie en ontspanningsactiviteiten
- o Zorgen rondom vertrek van teamleden (formatie team Lima)
- o Verbetering hygiëne en persoonlijke verzorging
- o Verbetering aanbod eten en drinken
- o De eigen bijdrage
- o Retour was
- o Onderwerpen rondom het plan SAMEN LEVEN (van verzekeringen, tot het zorgarrangement, tot de inrichting appartementen)
- o Carenzorgt en communicatie tussen ouders-Buro Lima

In 2019 heeft de RvB 7 keer advies gevraagd aan de ouderraad en wel over de volgende onderwerpen:

- o Toetreden nieuwe RvT<sup>39</sup> lid
- o Keuze behandelaren toekomst
- o Beleid recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten
- o Zomervakantie, Zeeland, 2020
- o De verhuizing
- o Huisregels
- o Insluitende en uitsluitende criteria

De adviezen zijn positief afgerond (ouderraad en RvB staan beide achter de keuzes die Buro Lima gemaakt heeft/gaat maken)



Uit de exitgesprekken met ouders, welke Buro Lima moesten verlaten i.v.m. niet passend zijn in het plan SAMEN LEVEN kwam naar voren dat ouders het proces van afronden zorg, exit, als erg prettig hebben ervaren en dat ze het jammer vinden dat ze Buro Lima "moeten" verlaten, met begrip voor de reden. Eén ouderpaar heeft geen begrip voor de situatie en geeft aan geen goede, passende plek voor hun kind te kunnen vinden.

- Op 2020: Verzorging en hygiëne (persoonlijk én woning)
- OP 2020: Formatie Lima team en bezetting op de groep
- Op 2020: Ontspanning en recreatie (op maat, met rust en minimale spanning)
- Op 2020: Leegstand-probleem volgen. Juiste keuzes maken voor jeugdigen én voor organisatie. Tevens mogelijke exit-processen optimaal voeren.
- LSM 2019: SAMEN 100%. De relatie tussen kind, begeleider en ouder.
- LSM 2019: Warme, liefdevolle ondersteuning voor begeleiders

#### **6.5 Resultaten uit de gesprekken met- en adviezen vanuit het team en informatie uit het projectplan Team (personeelsvertegenwoordiging, personeelstevredenheid, ontwikkelgesprekken, exitgesprekken, inwerkprogramma's, verzuim, in-uitstroom)**

In 2019 is er, net als in 2018, erg veel aandacht geweest voor alle processen die te maken hebben met het team (o.a. het projectplan Lima Team). Het lijkt echter of de organisatie op dit vlak constant onrustig is. In het kwaliteitsrapport van 2018 (geschreven in maart 2019) wordt geconcludeerd dat het interessant is om te onderzoeken of deze onrust "bijzonder" is of "zorg-gerelateerd". Ondanks dat hier nog geen onderzoek naar gedaan is kan de, voorzichtige, conclusie (ervaring en gesprek met anderen) getrokken worden dat dit zorg gerelateerd is.

In 2019 hebben de volgende onderwerpen, op het gebied van teamzaken, aandacht gehad:

- o Implementatie personeelsvergadering 4 x per jaar; de aanwezigheid van het team is groot. De verantwoordelijkheid voor het actief meedenken/doen is (nog) nihil
- o Oprichting teamvereniging; positieve contactmomenten met teamleden
- o Deelname aan programma Volwaardig Leven (ministerie VWS) gestart, samen met 6 collega-oprichters/bestuurders kleinschalige zorg. Komende 2 jaar.
- o Inwerken bij Buro Lima; hoe geven we dit optimaal vorm. Blijft aandachtspunt
- o Start LLD<sup>40</sup>, na de zomer succesvol
- o De meeste teamleden hebben een POP<sup>41</sup> geschreven en werken hieraan

<sup>39</sup> RvT = Raad van Toezicht

<sup>40</sup> LLD = Lima Leer Dagen; coaching + teambuilding dagen

<sup>41</sup> POP = Persoonlijk Ontwikkel Plan

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

- o Intensieve coaching on the job door coördinatoren (vooral behandelcoördinator) en RvB
- o Omgang met agressie op de verschillende groepen; weerbaarheidstrainers opgeleid + open communicatie over de agressie
- o Teamprocessen, vooral op het onderwerp werving/selectie en verbinden/behouden teamleden
- o Roosteren en omgang met roosteren binnen organisatie (zelfroosteren of niet)
- o Positieve aandacht over Buro Lima; teamleden zijn trots op de organisatie. Tevreden over de sfeer en de visie
- o Het organogram, met verantwoordelijke coördinatoren, heeft duidelijkere vormen gekregen (verantwoordelijkheden)
- o Capaciteitsanalyse toekomst (plan SAMEN LEVEN) uitgevoerd
- o Professioneel handelen; teamleden werken aan hun ontwikkelpunten, samenwerking en teambuilding. Ze evalueren (PAR<sup>42</sup>) en overleggen steeds meer. Aanspreekcultuur mag sterker neergezet worden, maar is onder de aandacht.
- o ZZP<sup>43</sup>-ers ingeschakeld; noodzakelijk, maar niet met tevredenheid. Sluit niet aan bij visie en doelgroep
- o Verzuimpercentage is hoog in 2019. 4,84% (3-12-19). Tevens is het verzuim bij enkelen langdurig met psychische, werk gerelateerde klachten). Landelijk is dit percentage 5,7%

Teamleden	2016	2017	2018	2019
Aantal teamleden in dienst gekomen	20	11	5	20
Aantal teamleden uit dienst gegaan	9	5	8	13
Verzuimpercentage	3,85%	1,51%	6,2%	4,84%
Cijfer personeelstevredenheid	9,6	7	8,8	8,5
Percentage gevoerde ontwikkelgesprekken	100%	100%	100%	100%
Percentage gevoerde exitgesprekken	56%	40%	75%	100%
Aantal acties n.a.v. personeelstevredenheid	5	16	13	10
Aantal afgeronde acties n.a.v. personeelstevredenheid	5	14	6	0

- Op 2020: Lima-personeelsbeleid ontwikkelen (strategisch personeelsbeleid) zodat we tijdig, preventief, mee kunnen bewegen met het in- door- en uitstroombesluit van teamleden, passend bij de veranderende arbeidsmarkt. In samenwerking met programma Volwaardig Leven (ministerie VWS)
- Op 2020: Stabiele formatie Lima team en bezetting op de groep
- Op 2020: Optimalisering Lima Leer huis (met Lima Leer dagen, inwerkprogramma, coaching-opleidingsplan, POP, etc.)
- LSM 2019: Start Lima Leer huis (LLD), bevorderlijk voor sfeer, teambuilding, professionaliteit
- LSM 2019: Oprichting teamvereniging; bevorderlijk voor binden (en behouden) teamleden



<sup>42</sup> PAR = Prepare Act Reflect

<sup>43</sup> ZZP = Zelfstandige Zonder Personeel

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## 6.6 Resultaten uit gesprekken met studenten, begeleiding studenten en n.a.v. de studententevredenheid

Buro Lima biedt al jaren stageplekken aan studenten met een BOL<sup>44</sup>-opleiding (MBO of HBO), maar sinds 2019 ook een studenten welke een BBL<sup>45</sup>(MBO) of Duaal (HBO) opleiding volgen. Dit maakt dat er studenten binnen komen die wat ouder zijn en meer levenservaring hebben. Tevens zijn hiermee enkele mannelijke studenten (BBL-ers, omscholers) gestart, wat positief is voor de totale organisatie.

In 2019 hebben we het stagebeleid verbeterd, vooral op het gebied van de visie (meer aandacht voor SAMEN doen, contact en verbinding). Dit heeft zijn uitwerking gehad op de betrokkenheid van de studenten. Enkelen hebben na het afronden van hun stage gesolliciteerd als professional en zijn nu betrokken teamleden.

Studenten	2016	2017	2018	2019
Aantal studenten (totaal)	10	10	6	5
Score tevredenheid	7,8	7,4	8,4	8,1
Aantal verbeterplannen	10	4	12	3
Aantal afgeronde verbeterplannen	10	4	12	0

- Op 2020: Optimale implementatie stagebeleid, toekomstgericht; aantal studenten, niveau opleiding, begeleiding, verbinding (toekomstig professional).
- LSM 2019: Aanbieden BBL- en Duaal leer/werkplekken

## 6.7 De resultaten n.a.v. de vrijwilligstevredenheid

Buro Lima geniet enorm van de samenwerking met vrijwilligers (het SAMEN DOEN) en is er ook afhankelijk van. De betrokkenheid van deze groep mensen, maakt het mogelijk dat we, de zorg zo kunnen bieden, als we doen. (De visie leven, 24-7 open, deeltijd-wonen, ZA<sup>46</sup> op maat etc.). Van groots belang dus om de vrijwilligers tevredenheid te houden en het vrijwilligersbeleid optimaal uit te voeren. In 2018 is de vrijwilligers-tevredenheid voor het eerst afgenomen. In 2019 is deze nog niet gemeten, dit wordt in december gedaan. Wel zijn de individuele voortgangsgesprekken gevoerd, waaruit blijkt dat de vrijwilligers zeer tevreden zijn en graag bij Buro Lima komen. Uit de voortgangsgesprekken kwamen 6 verbeterplannen voort.

Naast de vaste vrijwilligers heeft Buro Lima een grote groep mensen die incidenteel vrijwilligerswerk komen doen. Deze groep mensen bestaat uit ouders, teamleden, burens, naasten van betrokkenen, dorpsgenoten, bedrijven, etc. De schatting is dat in 2019 ongeveer 200 mensen vrijwillige ondersteuning hebben gegeven aan Buro Lima.



Vrijwilligers	2016	Dec. 2017	Dec. 2018	Dec. 2019
Aantal vaste vrijwilligers	Niet gemeten	30	15	16
Score tevredenheid	Niet gemeten	Niet gemeten	8,4	Allen tevreden
Aantal verbeterplannen	-	6	8	1
Aantal afgeronde verbeterplannen	-	6	6	0

- Op 2020: Verjonging vaste vrijwilligersbestand
- Op 2020: Incidentele vrijwilligersgroep personaliseren. Waar mogelijk verbinden voor het vaste vrijwilligersbestand
- LSM 2019: Enorme vrijwilliger ondersteuning bij realisatie van het plan SAMEN LEVEN

<sup>44</sup> BOL = Beroeps opleidende Leerweg

<sup>45</sup> BBL = Beroepsbegeleidende Leerweg

<sup>46</sup> ZA is zorgarrangement

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## 6.8 De resultaten van de interne en externe audit

In 2019 zijn 2 interne audits en 1 externe (HKZ<sup>47</sup>)-certificeringsaudit uitgevoerd. De audits worden als positief, nuttig en leerzaam ervaren.

Audits	Aantal acties	Aantal afgerond	Aantal verlopen
Interne audit behandeling 2018	25	20	4
Interne audit Meezorg 2018	9	8	1
Interne audit AOIC 2018	13	13	0
Interne audit planningsprocedure 2018	5	5	0
Interne audit organogram 2018	1	1	0
Interne audit personeel 2019	18	9	4
Interne audit hygiëne 2019	7	7	0
Externe audit HKZ 2018	8	8	0
Externe audit HKZ 2019	11	6	0

- Op 2020: interne audits op kritieke processen uitvoeren + audit plan komende 5 jaar afgestemd op organisatiebeoordeling
- LSM 2019: Zeer positieve reacties van auditor, TÜV tijdens de externe HKZ-audit.

## 6.9 De status van acties vanuit de vorige organisatiebeoordelingen

Na analyse van de organisatiebeoordeling van 2016 tot nu wordt inzichtelijk dat een aantal onderwerpen jaarlijks terugkomen, aandacht en/of verbetering vragen namelijk:

- Het personele beleid, met name het organogram, het Lima Leer huis (coaching/opleiding), een stabiel team. Verbeteringen en ontwikkelingen van dit personele beleid.
- Het vrijwilligers-beleid en bestand. Stabilisatie van het vrijwilligersbestand.
- Het pr-plan: Optimaliseren. Unieke eigenschappen van Buro Lima op passende manier presenteren.
- Het facilitairplan: Organiseren totale facilitaire zaken en last laag houden voor teamleden
- Het eten en drinken: gezond, veilig, afwisselend, lekker.
- De optimalisatie van het pedagogisch- en behandelkader: jaarlijks bijstellen i.v.m. ontwikkelende organisatie en doelgroep
- Implementatie van de visie en overdrachtelijke maken van de visie

Verbeteracties	2016	2017	Juni 2018	Ontwikkelpunten n.a.v. kwaliteitsrapport 2018
Acties voortkomend uit organisatiebeoordeling	70	92	102	31
Afgeronde acties n.a.v. organisatiebeoordeling	70	92	90	2
Acties verlopen	0	0	2	11

- Op 2020: bovengenoemde onderwerpen naar tevreden afronden/implementeren in de organisatie
- LSM 2019: Implementatie van de organisatiebeoordeling in het kwaliteitsrapport n.a.v. het kwaliteitskader

### Een ouder schrijft:

**Het doet me goed om te zien hoe fijn hij het heeft en hoe gaat het gaat met hem bij Buro Lima!**

<sup>47</sup> HKZ = Harmonisatie Kwaliteitssysteem Zorginstellingen

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## 6.10 De beoordeling van het cliënt-veiligheidssysteem

In 2019 is eenmalig een beoordeling uitgevoerd op het cliënt-veiligheidssysteem, tijdens het uitvoeren van deze organisatiebeoordeling. De volgende acties zijn bekeken. Met hierbij ook de beoordeling:

Zijn er kansen voor verbetering ten aanzien van de veiligheid?

Ja, die zijn er:

- Agressiebeleid optimaliseren en hiermee de groter-wordende-jeugdigen meenemen + implementeren weerbaarheidstraining (DDG<sup>48</sup>-training) zodat veiligheid voor jeugdige en teamlid geïmplementeerd zijn én blijven. Preventief werken is hierin nodig om veiligheid blijvend te borgen.
- Team stabiliseren en strategisch personeelsbeleid schrijven. Onstabiel team brengt risico's betreffend veiligheid van jeugdigen (én teamleden) met zich mee.
- Arbeidsomstandigheden teamleden verbeteren, waar mogelijk. Denk aan verzuim (psychisch, werkdruk), zwangerschap, arbeidsmarktproblematiek, verloop etc. Onstabiel team brengt risico's betreffend veiligheid van jeugdigen (én teamleden) met zich mee.
- Nieuwbouwplan SAMEN LEVEN brengt risico's met zich mee tijdens de realisatie. (Bouw-tuinaanleg werkzaamheden). Constante alertheid op deze risico's en adequate afhandeling is noodzakelijk.
- In 2020 uitvoeren RA<sup>49</sup> + beleidsevaluaties in MDT<sup>50</sup> a.d.h.v. SAFER-methode op kritieke processen i.v.m. de organisatieontwikkeling (Verblijf inclusief behandeling binnen de WLZ<sup>51</sup> en verzvaring doelgroep (VG<sup>52</sup> ZZP<sup>53</sup> 5, 6, 7 en enkele met Meezorg)

Zijn er verbeteringen of wijzigingen in het veiligheidssysteem nodig? Is het systeem nog geschikt en doeltreffend.

- Nee, het cliënt-veiligheidssysteem is goed werkend. Indien het systeem uitgevoerd wordt zoals beschreven is het geschikt en doeltreffend.

In onderstaande tabel staan de hoog-scorende (oranje of rood) afwijkingen (acties) n.a.v. de RA's van de kritieke processen. Tevens voert Buro Lima RIE'<sup>54</sup>s uit

Afwijkingen/acties voortkomend uit de risicoanalyses	2016	2017	2018	2019
Gesignaleerde afwijkingen (acties) op de kritische processen (zie ***)	135	41	62	47
Afgeronde verbeterplannen (n.a.v. gesignaleerde afwijkingen) kritische processen	135	41	48	22
Afwijkingen waarvan de opvolging stagneert	0	0	1	0
Gesignaleerde acties n.a.v. RIE Arbo, veiligheid en gezondheid	30	30	26	17
Afgeronde acties n.a.v. RIE Arbo, veiligheid en gezondheid	30	30	17	0
Acties waarvan de opvolging stagneert	0	0	5	0

\*\*\* In 2019 zijn er risicoanalyses gedaan op: agressie, personeel en het ondernemingsplan.

- Op 2020: Kansen voor betering van cliënt-veiligheid uitvoeren (zie boven)
- Op 2020: Verminderen afwijkingen kritieke processen met 25%
- LSM 2019: Optimaal functionerend cliënt-veiligheidssysteem en 2-jaarlijkse individuele risico-inventarisatie per jeugdige door ouders + teamlid.

## 6.11 De resultaten uit de leveranciersbeoordeling en de samenwerkingsevaluaties

Buro Lima voert ieder jaar leveranciers beoordelingen en samenwerkingsevaluaties uit. Buro Lima heeft 59 leveranciers, 13 samenwerkingspartners en 21 ketenpartners. Helaas is het in 2019 niet gelukt om al de leveranciers- ketenpartners-beoordelingen en samenwerkingsevaluaties uit te voeren. Hierbij beseffend dat dit belangrijke acties zijn voor een blijvend optimaal functionerende organisatie.

*In het eerste kwartaal van 2020 hebben we de leveranciers- en ketenpartners beoordelingen en samenwerkings-evaluaties uitgevoerd. We ontvangen een 9,1 voor onze samenwerking met de leveranciers!*

Aantal	2016	2017	2018	2019
Acties voortkomend uit de leveranciers-beoordelingen	Onbekend	15	32	28
Afgeronde acties n.a.v. de leveranciers-beoordelingen	Onbekend	15	32	1

<sup>48</sup> DDG = Dreigend en Destructief Gedrag

<sup>49</sup> RA = Risico Analyse

<sup>50</sup> MDT = Multi Disciplinair Team

<sup>51</sup> WLZ = Wet Langdurige Zorg

<sup>52</sup> VG = Verstandelijk Gehandicapt

<sup>53</sup> ZZP = ZorgZwaartePakket

<sup>54</sup> RIE = Risico-inventarisatie en evaluatie

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

Acties verlopen n.a.v. de leveranciers-beoordelingen	Onbekend	0	0	0
Acties voortkomend uit de samenwerkingsevaluaties	Onbekend	3	23	13
Afgeronde acties n.a.v. de samenwerkingsevaluaties	Onbekend	3	10	3
Acties verlopen n.a.v. de samenwerkingsevaluaties	Onbekend	0	9	4
Acties voortkomend uit de ketenpartners-beoordelingen	Onbekend	30	19	20
Afgeronde acties n.a.v. de ketenpartner beoordelingen	Onbekend	30	17	0
Acties verlopen n.a.v. de ketenpartner beoordelingen	Onbekend	0	0	0

\*nog niet gemeten

- Op 2020: Tijdig uitvoeren van leveranciers- en ketenpartners-beoordeling en de samenwerkingsevaluaties.
- Op 2020: in jan en/of feb uitvoeren van, nog openstaande, leveranciers- en ketenpartners-beoordeling en de samenwerkingsevaluaties
- LSM 2019: Verbinden nieuwe samenwerkingspartners voor bieden van noodzakelijke behandeling aan de jeugdigen in Verblijf

### 6.12 De resultaten n.a.v. toetsing compliance en Governance

In het cliënt-veiligheidssysteem van Buro Lima is het toetsen van het naleven van de geldende wet- en regelgeving (compliance) geïmplementeerd. Daarnaast is in de PDCA<sup>55</sup>-cyclus van de Raad van Bestuur het toetsen van het naleven van de governancecode en "het kader goed bestuur" geïmplementeerd. Buro Lima voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en de governancecode, voor zover dit noodzakelijk is voor een kleinschalige zorgorganisatie. De belangrijkste acties in 2019 waren de implementatie van de AVG, de voorbereiding op de Wet Zorg en Dwang en het volgen van de Wet BOPZ<sup>56</sup>. Buro Lima heeft voor de implementatie van de AVG een projectplan privacy geschreven, uitgevoerd en afgerond. In de zomer van 2019 heeft Buro Lima een aanvraag voor een BOPZ-aanmerking gedaan bij het ministerie van VWS. Deze aanvraag is nog in behandeling bij het ministerie, in samenwerking met de inspectie. Reden van het doen van deze aanvraag (ondanks in werking treden van de Wet Zorg en Dwang) is de complexe doelgroep (ZZP-7), voorkomendheid van agressie, uitvoering van middelen en maatregelen binnen Buro Lima. We bevinden onszelf al jaren in een "grijs" gebied en beseffen dat we hier niet langer tevreden mee waren.

De Wet Zorg en Dwang gaat in januari 2020 in werking. Voor beide wetten (WZD en BOPZ) verzamelt Buro Lima de noodzakelijke documentatie, zodat zichtbaar is hoe Buro Lima omgaat met middelen en maatregelen binnen de organisatie en met deze wetten.

- Op 2020: Uitvoering Wet Zorg en Dwang
- LSM 2019: Aanvraag BOPZ-aanmerking. Ondanks dat we deze nog niet gekregen hebben, heeft de aanvraag ons voorbereid op de Wet Zorg en Dwang en enkele verbetering wb dit onderwerp doorgevoerd.

### 6.13 Informatie uit de vergaderingen en gesprekken met de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hebben in 2019 extra vergaderingen gehouden, op vraag van de Raad van Bestuur. Er zijn 10 vergaderingen geweest in 2019. Tijdens de vergaderingen is er open communicatie tussen beide partijen.

Naast de vaste agenda, welke is afgestemd op de governancecode, het kader goed bestuur en de PDCA-cyclus, is er in 2019 o.a. aandacht geweest voor dialoog over de volgende onderwerpen:

- Het plan SAMEN LEVEN

<sup>55</sup> PDCA = Plan Do Check Act

<sup>56</sup> BOPZ = Bijzonder Opname Psychiatrische Ziekenhuizen

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

- o Interne casuïstiek, dilemma's
- o Werkdruk binnen de organisatie
- o Samenwerking met ouderraad en personeelsvertegenwoordiging
- o De BOPZ-aanvraag en contracteren behandelaren
- o Het Lima team, formatieproblematieken

- Op 2020: Samenwerking sterk en openhouden. Ook na toetreden nieuwe leden RvT
- Op 2020: Aantal vergaderingen verminderen naar 8 per jaar.
- LSM 2019: Open communicatie tussen alle betrokkenen



#### 6.14 Informatie over het facilitair proces (de gebouwen, omgeving, onderhoud, apparatuur)

In 2019 stond de ontwikkeling van het plan SAMEN LEVEN centraal, de bouw van 3 woonhuizen. Er is dagelijks gewerkt aan de realisatie van dit plan. Begin 2020 zullen de panden gerealiseerd zijn. Het buitenterrein zal medio juni gerealiseerd zijn.

Het facilitair plan, behorende bij dit plan SAMEN LEVEN is voor einde 2019 gereed.

Enkele succesfactoren op het gebied van het facilitair proces van 2019:

- o De maandelijkse informatieavonden voor buurtbewoners en ouders. Het "meenemen" van de betrokkenen in dit proces, SAMEN 100%
  - o De maandelijks ouderavond, waarin we ouders voorbereiden op de stap richting wonen
  - o Het 2-wekelijkse bouwteam, met de bouwadviseur, 1 investeerder en de coördinator beheer van Buro Lima
  - o Het woonoverleg, waarin de coördinatoren van Buro Lima de organisatie richting het wonen (verblijf inclusief behandeling) samen ontwikkelden
  - o De samenkomsten met de ouders per woonhuis. Voor verbinding, visie
  - o De open communicatie en samenwerking met de investeerders. Waarin het mogelijk was de bouw te bouwen volgens wensen van Buro Lima, de kinderen/ de zorg
  - o De enorme betrokkenheid van vele vrijwilligers, die zorgden voor continue veiligheid rondom het bouwterrein, voor extra handen en geld besparing!
- Op 2020: Facilitair plan uitvoeren, evaluaties plannen en bijstellen waar nodig (Stichting Kloostertuin meenemen)
  - LSM 2019: Proces tot realisatie plan SAMEN LEVEN

#### 6.15 Beheer van documentatie, het organisatiehandboek

Het organisatiehandboek van Buro Lima omvat alle beleidstukken, procedures, werkinstructies en formulieren van de organisatie. De coördinator kwaliteit is verantwoordelijk voor een optimaal functionerend en up to date organisatiehandboek. Gezien de ontwikkelende, snelgroeiende organisatie zijn er ieder jaar veel documenten welke aanpassing behoeven.

In het kwaliteitsoverleg, welke 2-maandelijks gepland staat, bespreekt de coördinator kwaliteit de voortgang met de Raad van Bestuur.

Aantal	2016	2017	2018	2019
Aantal verbeterde documenten	Niet gemeten	198	147	112
Aantal documenten welke in 2019 controleert worden	Niet gemeten	Niet gemeten	Allen	Allen

Daarnaast zijn we in 2019 gestart met "gummen" (de regellast verminderen, weg wat weg kan). Wat geleid heeft tot het gummen van 73 documenten in het organisatiehandboek.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten



Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## Hoofdstuk 7: Bouwsteen 4, reflectie op kwaliteit binnen Buro Lima

### 7.1 Een terugblik op de ontwikkelpunten uit 2018

In 2018 kwamen er 31 ontwikkelpunten uit de bevindingen die opgedaan zijn door het volgen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg en de organisatiebeoordeling. Deze ontwikkelpunten zijn beschreven op een actieverslagformulier, AVF, waarop het Wat, Wie en Wanneer concreet beschreven staat. Hieronder een overzicht van de stand van zaken betreft de ontwikkelpunten.

Ontwikkelpunten uit 2018, meegenomen naar 2019	2018
Aantal ontwikkelpunten	31
Aantal afgeronde ontwikkelpunten	24
Aantal ontwikkelpunten waarvan de gereeddatum verstreken is	4 <sup>57</sup>

Alle openstaande ontwikkelpunten zijn lopend binnen de organisatie, komen terug in dit rapport en worden meegenomen naar 2020. De onderwerpen van de openstaande ontwikkelpunten zijn:

- Aandacht voor successen
- Voorbereiden op levensloop begeleiding
- 10% minder agressiemeldingen
- 5% vermindering vrijheidsbeperkende maatregelen
- Gewenste doorlooptijd procedures aanhouden

Naast de ontwikkelpunten die voortkwamen uit de organisatiebeoordeling en het kwaliteitskader, zijn er ook adviezen gekomen uit de gesprekken die gevoerd zijn met de ouderraad, de raad van toezicht, de afgevaardigden van het team en de externe visitatiecommissie. In bijlage 6 een overzicht van de adviezen gegeven n.a.v. de gesprekken met belanghebbenden over het kwaliteitsrapport.

### 7.2 Verbinden

Bouwsteen 4 vraagt om het verbinden van de bouwstenen 1, 2 en 3 én andere relevante informatiebronnen. Bij het schrijven van dit plan is gekozen voor het verbinden van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg en de organisatiebeoordeling welke verplicht is vanuit de HKZ. Daarnaast vind ik<sup>58</sup> het belangrijk om ook de verbinding met de visie van Buro Lima te maken.

De visie is, jaren terug, door mijzelf geschreven. Het is mijn wens en doel dat de visie volledig geïmplementeerd is binnen alle processen van de organisatie. De visie bevat kernwaarden, welke richting geven aan kwaliteit<sup>59</sup> en tevens komen in de visie de thema's, zoals beschreven in de bouwstenen van het kwaliteitskader, terug. Het is binnen Buro Lima gebruikelijk om SAMEN met betrokkenen, continu te werken aan kwaliteit én bezig te zijn met ontwikkeling.

Als oprichtster en bestuurster van een kleinschalige organisatie heb ik goed zicht op de kwaliteiten van de organisatie en op de ontwikkelpunten. Hieronder worden deze uitgeschreven a.d.h.v. de kernpunten, zoals beschreven in bouwsteen 4 van het kwaliteitskader. Tevens wordt aangegeven **Hoe** we aan de ontwikkelpunten gaan werken en wordt er bij het "hoe" verwezen naar een actienummer zoals beschreven in paragraaf 7.3.

In paragraaf 7.3 staan de ontwikkelpunten in acties voor 2020 uitgewerkt op een ActieVerslagFormulier, een AVF. Hierop staat beschreven Wat het ontwikkelpunt is (**Actie**), **Wie** hiervoor verantwoordelijk is en **Wanneer** het ontwikkelpunt gereed of verbeterd moet zijn.

<sup>57</sup> Zie voetnoot 28

<sup>58</sup> Dit hoofdstuk wordt geschreven vanuit de "ik-vorm" gezien het mijn persoonlijke taak is als Raad van Bestuur om de totale organisatie te beoordelen, kwaliteit aan te tonen en dit rapport te schrijven. Vanuit de ik-vorm kan ik mijn beoordeling en bevindingen prettiger beschrijven.

<sup>59</sup> Zie ook paragraaf 2.1

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 7.2.1: De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele jeugdige

Kwaliteiten	
Buro Lima biedt iedere jeugdige (en zijn gezin) een persoonlijk zorgarrangement afgestemd op de balans van de jeugdige én het gezin (24/7 mogelijkheid tot zorg).	
Buro Lima biedt levensloop-zorg.	
Teamleden zorgen voor de jeugdigen met veel liefde en aandacht. Ze vinden iedere jeugdige uniek!	
Iedere jeugdige heeft een persoonlijk zorgplan, a.d.h.v. het kwaliteit van bestaan en een toegevoegde risico-matrix waarin de individuele risico's beschreven staan. Dit zorgplan is SAMEN met de jeugdige en zijn/haar ouders opgesteld. Tevens heeft iedere jeugdige van wie het gedrag complex, moeilijk leesbaar, is een signaleringsplan.	
2-keer per jaar is er een zorgplan gesprek/evaluatie met de jeugdige en de ouders waarin gesproken wordt over diverse onderwerpen welke van belang zijn voor de kwaliteit van de persoonlijke zorg aan de jeugdige. Tevens wordt de risico-inventarisatie bij ieder gesprek afgenomen.	
De visie van Buro Lima is belangrijk in het zorgproces. Jeugdige mogen zichzelf zijn, de zorg is contactgericht en WARM.	
Ontwikkelpunten	Hoe
De zorg <sup>60</sup> aan de jeugdigen mag (nog) beter afgestemd worden op het lage emotionele niveau van de jeugdigen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emotioneel niveau per jeugdige inzichtelijk waar nodig afnemen SEO<sup>61</sup></li> <li>- Scholing aan team over emotioneel niveau</li> <li>- Implementatie in behandel- en pedagogisch kader</li> </ul>
De persoonlijke verzorging (hygiëne) aan de jeugdigen is niet voldoende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectplan schrijven en uitvoeren waarin de zorginhoudelijke voorwaarden op het bieden van wonen én levensloop-begeleiding beschreven staan. (Incl. o.a. persoonlijke verzorging, medicatie, seksualiteit, behandeling)</li> </ul>
We zijn in 2020 gestart met het bieden van verblijf inclusief behandeling, volgens de Lima visie, in 3 huizen, met veel nieuwe samenwerkingspartners. Dit is een nieuwe dienst, project en uitdaging. Dit moet voldoende gemonitord worden zodat de kwaliteit van de zorg voldoende, verantwoord en Lima blijft	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderzoeken hoe we het "verblijf inclusief behandeling" gaan monitoren. (RA, SWOT o-meting)</li> </ul>

<sup>60</sup> Waar zorg staat worden alle vormen van zorg binnen Buro Lima bedoeld; begeleiding, persoonlijke verzorging, logeren, behandeling, verblijf

<sup>61</sup> SEO = Schaal voor Emotionele Ontwikkeling

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 7.2.2: De ruimte die de jeugdigen (en hun ouders) hebben op het gebied van eigen regie

Kwaliteiten	
Het projectplan SAMEN 100% geeft iedere ouder (en jeugdige) de mogelijkheden om eigen keuzes te maken in de vorm van contact met hun kind op locatie van Buro Lima. (Badderen, eten koken, wandelen, knuffelen etc.)	
Een van de kernwaarden van de visie van Buro Lima is SAMEN. Van "nature" is Buro Lima gericht op het SAMEN doen met de jeugdigen en hun ouders. Hun mening, wens, behoefte wordt dagelijks meegenomen in alle processen van de organisatie (van dagelijkse zorg tot bijvoorbeeld het ontwerpen van de tuin). Jeugdigen en hun ouders hebben een hoge mate van inspraak.	
Ouders hebben de mogelijkheid om met een persoonlijk zorgarrangement die zorg af te nemen die passend is bij hun zoon/dochter én hun gezinssysteem. Ze krijgen de kans om langzaam op te bouwen richting verblijf/wonen, ipv dat ze fulltime verblijf af moeten nemen om nog zorg te ontvangen door Buro Lima.	
Ontwikkelpunten	Hoe
Regelen van de medezeggenschap, volgens de richtlijnen uit de WMCZ-2018, voor de jeugdigen. Dit is binnen Buro Lima nog niet officieel geregeld (wel met de ouders).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- WMCZ-2018 implementeren</li> <li>- Medezeggenschapsregeling met ouderraad samen schrijven voor ouders</li> <li>- Huisoverleg per huis implementeren. Agenda a.d.h.v. huisregels en richtlijnen WMCZ-2018</li> <li>- Ideeën voor medezeggenschap met jeugdigen onderzoeken + uitwerken</li> </ul>
Soms is het, voor intern betrokkenen van Buro Lima, niet duidelijk waarover, hoe en wanneer jeugdigen of ouders inspraak hebben.	- Inspraak concretiseren binnen organisatie, in samenspraak met ouderraad. (zie WMCZ-2018)
Buro Lima voldoet nog niet optimaal aan de wetgeving betreft vrijheidsbeperking en/of dwang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementatie Wet Zorg en Dwang</li> <li>- Afronden AVF (zie map WZD) en starten met uitvoeren WZD</li> <li>- WZD bespreken in huisoverleg met jeugdigen</li> </ul>
De jeugdigen vragen aandacht voor meer rust en minder ruzie en agressie op de groep (tijdens afnemen onderzoek was dit de Krokus en de Roos).	- Onderzoeken op welke gebieden de emotionele druk van de spanningen op de jeugdigen verminderd kan worden (wanneer zijn ze bv in groepsverband, en hoe en waarom)

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 7.2.3: De ervaring van de jeugdigen (en hun ouders) over de kwaliteit van bestaan en kwaliteit van zorg

Kwaliteiten	
Ouders scoren gemiddeld een 7,7 op de kwaliteit van bestaan van hun kind. Ouders scoren gemiddeld een 7,9 op de kwaliteit van zorg geboden door Buro Lima.	
Ouders ervaren WARME zorg. Ouders ervaren dat de teamleden goed luisteren naar wensen/behoefte van hen en van hun kinderen en geven aan de teamleden zich goed inleven in hun kind.	
Jeugdigen en ouders ervaren Buro Lima als een plek waar ze thuis kunnen zijn, een 2 <sup>e</sup> thuis.	
Buro Lima stimuleert het open communiceren met ouders (met alle betrokkenen), wat het mogelijk maakt om zicht te krijgen op de wensen en behoeften van ouders (en jeugdigen). Door het kennen van deze wensen en behoeften is het mogelijk om kwaliteit van zorg te bieden en verbeteren waar nodig/gewenst.	
Ontwikkelpunten	Hoe
De ervaring betreft de kwaliteit van bestaan wordt besproken met de jeugdigen zelf én met hun ouders.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Passende methode voor meten kwaliteit van bestaan bij jeugdigen met een laag ontwikkelingsniveau (collega's, internet) zoeken. Indien er geen passende methode is, dan ontwikkelen we een visuele, passende methode</li> <li>- Scoren kwaliteit van bestaan bij jeugdigen</li> </ul>
Het eten en drinken wat voor de jeugdigen beschikbaar is en/of aangeboden wordt is de laatste jaren niet voldoende naar wens van ouders.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectplan eten en drinken schrijven en uitvoeren. Aandachtspunten in het projectplan zijn: input van afgelopen jaren, voedingscentrum-advies, samenspraak met ouderraad, boek "Meer eten minder zorg"</li> </ul>
De persoonlijke verzorging (en hygiëne) aan de jeugdigen is niet altijd voldoende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectplan persoonlijke verzorging schrijven en uitvoeren. Aandachtspunten in het projectplan zijn: input van afgelopen jaren, leeftijd jeugdigen, input vanuit behandelaars (AVG, Tandarts, etc.), privacy</li> </ul>
Het activiteiten aanbod (uitstapjes, dag invulling) aan de jeugdigen is nog niet consequent op niveau. Soms voelen teamleden zich niet bekwaam genoeg om op uitstap te gaan, soms is er onderbezetting qua veiligheid, soms missen teamleden creativiteit + daadkracht, soms zijn ze te druk met andere taken. Daarnaast is het aanbod én de kaders vanuit de organisatie nog niet compleet en aangepast op het wonen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verantwoordelijke voor goed activiteiten aanbod aanwijzen</li> <li>- Basis dagprogramma's maken per huis (7 dagen per week)</li> <li>- Projectplan dagbesteding schrijven en uitvoeren</li> <li>- Taakgroep activiteiten + dagprogramma/invulling vormen</li> </ul>

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

#### 7.2.4: Het samenspel tussen de jeugdigen en alle betrokkenen

Kwaliteiten	
De kleinschaligheid van de organisatie brengt met zich mee dat iedere betrokkene binnen de organisatie de jeugdigen kennen (vrijwilligers, stagiaires, alle teamleden, coördinatoren, Raad van Bestuur, ouders etc.) Dit maakt het mogelijk om optimaal SAMEN te werken, snel te schakelen tussen betrokkenen en dit houdt de lijnen tussen alle betrokkenen kort.	
De uitvoering van het projectplan SAMEN LEVEN waarin alle betrokkenen (jeugdigen, ouders, teamleden, burens, gemeente, burgers, etc.) meegenomen worden in het proces richting wonen én bouw. (Nieuwbrieven, informatieavonden, project SAMEN 100%).	
De uitvoering van het projectplan SAMEN 100% waarin ouders (en andere geliefden van de jeugdigen) ondersteunt worden in het aanwezig zijn (en zorgen voor hun kind) óp de locatie van Buro Lima. De bewustwording van het belang van het intensief betrekken van ouders, is onder teamleden groot.	
92% van de LAM's en 100% van de LOM's wordt naar tevredenheid afgehandeld. Dat is veel. Hierin hebben verschillende betrokkenen een rol (jeugdige, teamlid, behandelcoördinator, coördinator kwaliteit, zorgcoördinator, soms vrijwilliger, ouder, coördinator beheer of Raad van Bestuur). De samenwerking rondom de meldingen is goed.	
Buro Lima reageert goed, snel, adequaat op wensen, signalen en klachten van ouders. Indien er signalen en klachten binnenkomen worden deze met positief resultaat behandeld.	
Buro Lima heeft een betrokken team, bestaande uit professionals, vrijwilligers en stagiaires. Daarnaast heeft Buro Lima een grote groep incidentele vrijwilligers (waaronder ook ouders, teamleden) welke zich met regelmaat inzetten t.b.v. de zorg aan de jeugdigen. Direct of indirect.	
Buro Lima heeft een prachtig netwerk met verbonden samenwerkingspartners, welke in 2019 uitgebreid is met enkele behandelaren. Zij maken het mede mogelijk dat we verantwoorde, professionele, WARME zorg met kwaliteit aan de jeugdigen bieden. De verantwoordelijken vanuit Buro Lima voor de samenwerking met deze samenwerkingspartners zijn zeer bekwaam in het aangaan en onderhouden van de juiste contacten.	
Ontwikkelpunten	Hoe
De ervaring laat zien dat het niet voor alle begeleiders makkelijk is om in contact te gaan met anderen (ouders, vrijwilligers, coördinatoren, samenwerkingspartners, burens etc.) Soms wordt er minimale toegankelijkheid ervaren, ervaren betrokkenen geen ruimte (tijd), ervaren ze persoonlijke blokkades of is de drempel om in contact te gaan met een ander hoog. Teamleden mogen leren warm en open contact te maken en relaties aan te gaan met de ander (zie visie). Zodat de ander zich "welkom" voelt.	- Projectplan implementatie visie schrijven en uitvoeren. Aandachtspunten om mee te nemen: Open communicatie blijven stimuleren, Ontspannen activiteiten met elkaar ondernemen, inwerken, contact als het cement van de organisatie, de bedoeling, coaching/opleiding, ontstaan visie (persoonlijk verhaal Lianne), persoonlijke verhalen teamleden, signaleren visie (hoe merk je op dat het niet goed gaat)
De betrokkenheid van de ouders in huis 3, waar jeugdigen wonen met een VG ZZP 07 is groot. Echter de daadwerkelijk contactmomenten die de ouders met de jeugdigen (kunnen) hebben zijn minimaal i.v.m. de complexe hulpvraag van de jeugdigen. Het is belangrijk (voor jeugdigen, ouders en organisatie) als de betrokkenheid van deze ouders geborgd wordt, gezien zonder borging de kans aanwezig is dat bezoek aan- en contact met de jeugdigen problematisch wordt	- Projectplan SAMEN 100% herschrijven en uitvoeren, specifiek voor jeugdigen en ouders voor wie het contact met- en bezoek aan hun kind ingewikkeld is.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 7.2.5: De borging van de veiligheid in de zorg

<b>Kwaliteiten</b>	
Het persoonlijke, flexibele zorgarrangement maakt het mogelijk dat ouders de balans in het gezin kunnen behouden en er geen crisissituaties ontstaan.	
Iedere jeugdige heeft een (visuele) individuele risico-matrix in het zorgplan, welke 2 x per jaar wordt geëvalueerd met teamleden en ouders.	
Het cliëntveiligheidsbeleid van Buro Lima is doelmatig en werkbaar en wordt 2x per jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.	
Buro Lima heeft een eigen meldingsmethode (LAM en LOM) waarin alle vormen van agressie en ongevallen worden gemeld en behandeld. Klein of groot.	
Teamleden zijn steeds beter in staat om preventief te werken en te zorgen.	
Teamleden zijn goed op de hoogte van de wenselijke en noodzakelijke veiligheid en de gezondheidsrisico's per jeugdige. Tevens heeft het risico-denken binnen het coördinatoren team een flinke ontwikkeling doorgemaakt.	
Buro Lima heeft een goed werkende medicatieprocedure. Tevens is hier intensief getraind binnen de teams, wat het aantal LOM's laag houdt.	
Buro Lima heeft een goed werkende verbetermethode en signalenprocedure, waardoor het mogelijk is snel inzichten te krijgen in potentiële onveilige situatie, snel te schakelen en veiligheid te borgen.	
<b>Ontwikkelpunten</b>	<b>Hoe</b>
De doelgroep VG 4, 5, 6, 7 brengt specifieke zorgvragen met zich mee. De groep jeugdigen krijgt levensloop-zorg. Het is nodig om de organisatie en het team tijdig voor te bereiden op het ouder worden én tevens "het wonen" van deze groep jeugdigen.	Projectplan schrijven en uitvoeren waarin de zorginhoudelijke voorbereiding op het bieden van wonen én levensloop-begeleiding beschreven staat. (incl. o.a. persoonlijke verzorging, medicatie, seksualiteit, behandeling):
Het agressiebeleid (omgang met agressie) mag kritisch getoetst worden en waar nodig verbeterd, met aandacht voor de weerbaarheid van het team, de Wet Zorg en Dwang, het verminderen van agressie (LAM's) en de visie op agressie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toetsen agressiebeleid door coördinatoren en nodige verbeteringen bespreken + treffen</li> <li>- Verdere implementatie WZD (zie map, AVF met acties)</li> <li>- Coaching en training aan teamleden evalueren. Verbeteren waar nodig/mogelijk</li> <li>- Doorgaan met goede werk wat we aan het doen zijn: LAM's melden, adequaat behandelen, preventief begeleiden, coachen, open communiceren, signalenprocedure uitvoeren, competentieprofielen updaten etc.</li> </ul>
De hygiëne in de zorg aan de jeugdigen (persoonlijke verzorging) en in de huizen (schoonmaak huizen) is niet voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zie ook 7.2.3 Projectplan persoonlijke verzorging schrijven en uitvoeren. Aandachtspunten in het projectplan zijn: input van afgelopen jaren, leeftijd jeugdigen, input vanuit behandelaren (AVG, Tandarts, etc.), privacy</li> </ul>

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 7.2.6: De betrokkenheid en vakbekwaamheid van de teamleden

Kwaliteiten	
De meldingsmethode van Buro Lima, inclusief o.a. het signaleringsplan, maakt constante reflectie op het eigen handelen van teamleden mogelijk (en noodzakelijk). Dit brengt de teamleden in ontwikkeling en maakt dat teamleden steeds beter preventief begeleiden.	
Teamleden ervaren het zorgplan als een prettige methode voor het bieden van passende (kwaliteit van) zorg aan de jeugdigen. Tevens ervaren ze dat het registreren, rapporten en melden prettig is.	
Teamleden zijn zich steeds meer bewust dat alles begint bij het contact met de ander. Zoals in de visie staat is de veilige relatie basis voor ontwikkeling. Teamleden investeren steeds meer in het contact met de jeugdigen.	
Teamleden werken steeds beter samen en zijn zich meer bewust van het belang van een goede samenwerking. Daarnaast brengt samenwerking meer gevoel van trots en plezier.	
Ontwikkelpunten	Hoe
Optimale uitvoering van het projectplan Lima team. Belangrijke ontwikkelpunten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teamleden vinden, (ver)binden, behouden en tevreden (blij) houden. Stabilisatie team</li> <li>- Competentieprofielen per groep ontwikkelen</li> <li>- Werving- en selectieprocedure verbeteren: noodzaak tot contact implementeren</li> <li>- Opleidingsplan optimaliseren/verbeteren waarin de volgende thema's belangrijk zijn: de visie, reflecteren (PAR), veiligheidscultuur, omgang met agressie, verzuimpreventie, inwerken)</li> </ul>	Projectplan Lima team uitvoeren (is reeds herschreven), met veel aandacht, zodat we "aantrekkelijk" zijn voor teamleden in de markt (i.v.m. de arbeidsmarktproblematiek in de zorg)
Het organisatiehandboek, Qurentis en de NAS-schijven bevatten documenten welke niet meer gebruikt worden. Er is geen optimale structuur, documentatie en archivering van documenten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementatie Qlink</li> <li>- Organisehandboek screenen op verlopen of achterhaalde documenten. Deze gummen</li> <li>- Totale documentatie en archivering onder de loep nemen (toets op AVG)</li> </ul>

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 7.3 Ontwikkelpunten voor 2020

In het jaarplan staan ontwikkelpunten verder uitgeschreven

Ontwikkelpunten n.a.v. Kwaliteitsrapport 2019				
Actie Nr.	Bespreekpunt/actie	Wie	Gereed datum	Gereed check
1	Projectplan "persoonlijke verzorging" schrijven en uitvoeren Zie doel 11 jaarplan + 7.2.1 kwaliteitsrapport	BC	1-11	
2	Toetsen agressiebeleid en verbeteringen treffen. Zie doel 15 jaarplan + 7.2.2 en 7.2.5 kwaliteitsrapport	BC	1-6	
3	Projectplan Lima team uitvoeren Zie doel 21 jaarplan + 7.2.6 kwaliteitsrapport	RvB	1-8	
4	Projectplan Woonzorg, inclusief behandeling schrijven Zie doel 4 + 11 + 12 + 13 + 16 jaarplan + 7.2.5 kwaliteitsrapport	RvB + BC	1-6	
5	Projectplan eten en drinken schrijven en uitvoeren Zie doel 18 jaarplan + 7.2.3 kwaliteitsrapport	CO	1-7	
6	Projectplan implementatie visie schrijven en uitvoeren Zie doel 1 + 2 + 3 + 7 + 10 + 19 + 20 + 22 jaarplan + 7.2.4 kwaliteitsrapport	RvB	1-5	
7	Vrije tijd, dagbesteding, dag invulling en activiteitsaanbod verbeteren Zie doel 4 + 17 jaarplan + 7.2.3 kwaliteitsrapport	ZoCo	1-6	
8	Zorg aan jeugdigen beter afstemmen op het lage emotionele niveau van de jeugdigen Zie doel 12 + 16 + 22 + 7.2.1 kwaliteitsrapport	BC	1-6-21	
9	Regelen medezeggenschap, volgens de richtlijnen WMCZ-2018 Zie doel 5 + 6 + 7 + 8 + 7.2.2 kwaliteitsrapport	RvB	1-6	
10	Kwaliteit van Bestaan ervaring, afnemen bij jeugdigen (en ouders) Zie doel 2 + 5 + 10 + 16 jaarplan + 7.2.3 kwaliteitsrapport	BC	31-12	
11	Projectplan SAMEN 100% huis 3 schrijven en uitvoeren Zie doel 1 + 10 + 12 + 13 jaarplan + 7.2.4 kwaliteitsrapport	BC	31-12	
12	Het vergroten van ons zelfinzicht, ons bewustzijn en het bevorderen van onze reflectiecultuur. Dit ontwikkelpunt wordt geïmplementeerd in ontwikkelpunt 6 Zie 8.1 kwaliteitsrapport	RvB	30-6-21	

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

#### **7.4 In contact met en bevindingen van de ouderraad, het team (afgevaardigden), de coördinatoren en de Raad van Toezicht.**

Op 30 maart heb ik het "concept kwaliteitsrapport" toegestuurd aan betrokkenen. In week 15 en 16 heb ik persoonlijke en/of schriftelijke reactie gehad van enkelen.

Hieronder enkele reacties:

*Een prachtig rapport! Zeer compleet en zeer transparant. Open reflectie en benoeming van ontwikkelpunten. (Zeker, er is altijd ruimte voor verbetering). Maar de trots overheerst in dit rapport. Trots op wat er al is bereikt, trots bij medewerkers, trots op de wijze van werken... en terecht! Je gaf in de begeleidende mail aan niet tevreden te zijn over de vorm van het rapport.*

*Ik weet niet waarom... zelf vind ik de vormgeving prima! Tekst afgewisseld door quotes en schattige foto's van de kids die de fijne sfeer bij Lima weergeven. Tijdens het lezen van het document word je ook bij het lezen van de diverse ontwikkel- en verbeterpunten er daardoor voortdurend aan herinnerd hoe goed het feitelijk al gaat! Niks mis mee.*

*De visie van Buro Lima komt heel duidelijk naar voren in het verslag. Ik herken zeker de informatie uit het rapport en het is mooi dat je vaak benoemd dat we het samen met de ouders, het team en de kinderen doen. Wat mij betreft mist er geen informatie. Wat mij positief opvalt is dat de kernwoorden 'samen', 'veilig' en 'warm' heel vaak naar voren komen. Ik het ook het allerbelangrijkste dat we de persoonlijke verzorging als grootste ontwikkelpunt hebben. De andere ontwikkelpunten zijn ook zeker relevant. Ik snap de keuze van prioriteit. De ontwikkelpunten zorg aan jeugdigen beter afstemmen op het lage emotionele niveau en projectplan samen 100% huis 3 schrijven en uitvoeren vind ik erg belangrijk. Kortom een duidelijk mooi verslag, waarin Lima mooi wordt beschreven en er ook zeker kritisch wordt gekeken naar de ontwikkelpunten.*

*Uitgebreid, duidelijk, totaalplaatje van de organisatie. Het kwaliteitsrapport geeft goed inzicht in de kwaliteiten en de ontwikkelpunten van Buro Lima. Datgene wat beschreven staat is zeer herkenbaar.*

*De coördinatoren geven aan dat ze zien dat het me meer moeite gekost heeft om het te schrijven. Ze weten natuurlijk de situatie waar Buro Lima, en ik, inzaten in tijden van schrijven van dit rapport (Corona-crisis). Ze zien een totaalbeeld, bekende ontwikkelpunten, zijn eens met de inhoud.*

*De ouderraad heeft via mail een reacties gestuurd, met daarin inhoudelijke vragen over het rapport. Tijdens de vergadering beantwoord ik de nodige vragen. Daarnaast geeft de ouderraad nog het volgende aan:*

- *De ouderraad benoemd nog eens dat vanuit de visitatie commissie vorig jaar al aan Buro Lima teruggegeven is dat zijn zich onvoldoende bewust is van wat Buro Lima allemaal goed doet. Het verbeterpunt beter leren reflecteren en benoemen wat er goed gaat vinden zij dan ook passend. Lianne geeft aan dat zij regelmatig met de coördinatoren een SWOT heeft gedaan (sterkte-zwakte analyse), maar als je heel kritisch bent, kun je van iedere kans een probleem maken. De ouderraad vraagt aan Lianne of zij eens mee mogen kijken met de SWOT. Zij zijn wel benieuwd hoe Buro Lima naar zichzelf kijkt. De ouderraad verwacht dat wanneer Buro Lima de sterke punten kent, zij dit ook beter kunnen uitdragen naar teamleden, tijdens het werven van teamleden en bv. in dit kwaliteitsrapport. Dit beaamd Lianne. Op het moment dat we samen positief blijven en het gezamenlijk oppakken dan kun je veel beter zorg bieden.*
- *Als laatste geeft de ouderraad Lianne nog complimenten. Het is een mooi samenhangend verhaal. SMART gemaakt.*

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## Hoofdstuk 8: Ervaringen en samenvatting

### 8.1 Ervaring en bevindingen van de Raad van Bestuur

De afgelopen maanden ben ik regelmatig geconfronteerd met het "waarom" doen we dingen bij Buro Lima zoals we ze doen. En waarom juist niet.

Ik dacht terug aan de begin jaren van Buro Lima. Aan de jaren, maanden, dagen en momenten dat ik continu uitlegde waarom ik dingen deed (en wenste) zoals ik ze deed (en wenste). Aan de momenten dat ik het voordeed, aan eenieder die binnen stapte bij Buro Lima, omdat ik zo'n duidelijke visie had op hoe ik de zorg binnen Buro Lima wilde bieden.

Juist omdat ik niet voor niets voor mezelf was begonnen.

Mijn drivé, passie en wilskracht voor deze manier van zorg bieden was zo enorm groot, dat ik eenieder die bij Buro Lima binnenkwam, dit mee wilde geven.

Niet met als doel om deze mensen persoonlijk iets mee te geven. Maar met het doel om de zorg volgens mijn visie, wensen te bieden.

Omdat dit was wat ik dacht dat echt passend én goed zou zijn voor de kinderen.

En omdat ik daar erg blij van werd.

WARME, VELIGE, liefdevolle zorg die ik SAMEN met ouders aan hun kinderen bood.

Ik dacht terug aan de maanden vóórdat Buro Lima tot leven kwam, en werkelijkheid werd.

Aan 2007 en het eerste half jaar van 2008.

Aan de schrijftijd, de visie, de reden waarom ik voor mezelf begon, aan de bedoeling.

Ik besepte dat ik én anderen los gelaten hebben om te vertellen "waarom" we bepaalde dingen doen zoals we ze doen. Te vertellen over de reden, de kern, de bedoeling. Te vertellen over goede, WARME, VELLIGE, liefdevolle en verantwoorde zorg.

En ik besepte dat het wederom blijkt dat het zo enorm ingewikkeld is om terug te gaan naar die begintijd, naar mijn bedoeling, naar mijn drivé.

Een bedoeling en drive waarvan ik weet dat die nu ook door anderen gevoeld en geleefd wordt.

Waarvan ik weet dat ook andere teamleden WARM worden en welke ze graag nastreven, juist omdat ze deze ook eigen hebben gemaakt.

En nu ik dit kwaliteitsrapport aan het schrijven ben, stuit ik op de woorden van de externe visitatiecommissie<sup>62</sup>. Ze schrijven:

***Er is geen bewustzijn dat Buro Lima echt bijzonder is in de benadering, de manier van organiseren en de resultaten die het daarmee bereikt.***

***Buro Lima mag wat meer trots zijn op zich zelf en dat laten zien.***

Ze geven aan dat "het verhaal erachter" (waar gaat het over), "de analyse (waarom is het een issue of niet)", "hoe is het opgepakt" en "is het wel of niet gelukt" toegevoegd mag worden om nog beter inzicht te krijgen.

Als laatste complimenteert de visitatiecommissie ons met **de bereikte hoge kwaliteit van zorg en organisatie**.

Ik kom tot de conclusie dat het in 2019 niet gelukt is om dit voldoende mee te nemen maar zie en voel een grote uitdaging om dit in 2020 en 2021 op te pakken.

De ontwikkelpunten en kwaliteiten van Buro Lima zijn helder en beschreven in paragraaf 7.3.

We kunnen hier intern goed mee aan de slag en zullen hiermee zeker resultaten bereiken en onze zorg kwalitatief verantwoord en goed houden.

Een uitdaging die we aan kunnen gaan is onszelf meer bewust worden van wat we doen, wat onze krachten en kwaliteiten zijn en onze valkuilen. Onszelf beter leren reflecteren, zoals geadviseerd door de visitatiecommissie.

Om deze reden heb ik als laatste ontwikkelpunt voor Buro Lima toegevoegd:

- **Het vergroten van ons zelfinzicht, ons bewustzijn en het bevorderen van onze reflectiecultuur.**

Ik ga graag, in eerste instantie met de coördinatoren, aan de slag met het werken aan dit ontwikkelpunt. Zie het als een mooie kans om dit doel te bereiken, zodat we de jaren erna (2022 en 2023) kunnen werken aan het ontwikkelen van het format "Buro Lima".

<sup>62</sup> Zie bijlage 5 voor de conclusies van dit verslag

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## 8.2 Samenvatting

De samenvatting, met hoofdpunten voor 2020, zou ik beschrijven en toevoegen nadat het concept kwaliteitsrapport gelezen was door betrokkenen en van de nodige feedback, tips, opmerkingen voorzien was.

Ik ga deze samenvatting kort houden, gezien ik van mening ben dat het anders een herhaling van schrijven gaat worden. Het allerbelangrijkste vind ik dat ik, ieder ander betrokken individu, kan concluderen dat we het als organisatie fantastisch goed doen.

Als ik naar de uitgangspunten voor de WLZ kijk (zie onder) en de doelen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg herlees (zie ook onder) dan kan ik volmondig zeggen: we voldoen aan de uitgangspunten en hebben de doelen bereikt in 2019!

### Het kwaliteitskader bouwt voort op de uitgangspunten die in de Wlz worden genoemd.

Die wet benadrukt:

- Dat de geboden zorg ondersteunend is aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt.
- Dat de cliënt een persoonlijk arrangement krijgt dat is afgestemd op eigen behoeften.
- Dat de zorgaanbieder verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning.
- Dat betrokken en vakbekwame zorgverleners een belangrijke basis zijn van kwaliteit.
- Dat blijvende betrokkenheid van verwanten onmisbaar is bij alle ondersteuning.

### Het doel van het landelijk kwaliteitskader is meerledig:

- Het geeft duidelijkheid naar cliënten: wat mogen zij verwachten van de geboden zorg en ondersteuning (hier toegespitst op de Wlz).
- Het is stimulerend voor de medewerkers die de zorg uitvoeren; het helpt hen bij het voortdurend werken aan kwaliteitsverbetering.
- Het is richtinggevend voor de leiding van een zorgorganisatie. Zij kan met het kader sturen op kwaliteit doordat ze zicht heeft op kwaliteit, weet wat goed gaat en wat beter moet.
- Het preciseert hoe elke zorgorganisatie het zicht op kwaliteit gebruikt voor externe verantwoording (naar de samenleving, het zorgkantoor en IGZ).






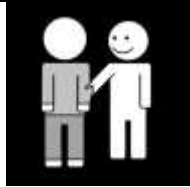
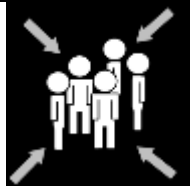
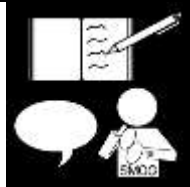
En daarnaast komen de kernwaarden van Buro Lima terug in de zorg die we dagelijks bieden; SAMEN, VEILIG en Warm.

Indien je niet het totale document wilt lezen dan adviseer ik om artikel 7.2 te lezen, waarin ontwikkelpunten en kwaliteiten per thema beschreven staan. Daarnaast geeft mijn conclusie, in artikel 8.1 wellicht ook een beeld over hoe ik naar de organisatie kijk en wat we als organisatie nog te leren hebben.

Op naar een nieuw jaar,  
Voldoende te doen  
Maar vooral ook aan de slag met stil staan bij datgene wat al zo ontzettend goed gaat!



Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### 8.3 Kwaliteitsrapport voor de jeugdigen van Buro Lima (de cliëntenversie)

	<p>Lianne heeft een rapport (een soort praatplaat voor volwassenen) geschreven over Buro Lima.</p>
	<p>Lianne heeft in het rapport geschreven over wat goed gaat.</p>
	<p>Lianne heeft in het rapport geschreven over wat niet gaat</p>
	<p>We zijn trots op de dingen die goed gaan zoals</p>
	<p>We zijn trots op: De mooie huizen die Buro Lima gebouwd heeft. Dit is goed</p>
	<p>We zijn trots op: De aandacht en liefde die jullie krijgen. Dit is goed</p>
	<p>We zijn trots op; De dingen die we SAMEN doen met mensen. Papa's, mama's, burens, vrijwilligers, en nog veel meer mensen Dit is goed</p>
	<p>We zijn trots op: De communicatie die we met iedereen hebben. Communicatie betekent praten, of schrijven, of iets vertellen, of een praatplaat Dit is goed</p>

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

	<p>We zijn trots op;</p> <p>De controle die we hebben op de dingen die gebeuren binnen Buro Lima. "controle" is bijvoorbeeld het meten van jullie temperatuur, het werken aan jullie doelen uit jullie zorgplan, het doorgeven als er iets niet goed ging bv iemand werd boos of de pillen zijn op.</p> <p>Dit is goed</p>
	<p>We zijn trots op:</p> <p>De teamleden van Buro Lima. De begeleiders, mensen op kantoor, de klusjesmannen en iedereen. Ze zijn allemaal lief en doen hun werk heel goed.</p> <p>Dit is goed</p>
	<p>We zijn ontevreden over dingen die niet goed gaan zoals</p>
	<p>We zijn ontevreden over;</p> <p>Het opruimen en de schoonmaak van de huizen en de tuin</p> <p>Dit is niet goed en kan beter</p>
	<p>We zijn ontevreden over:</p> <p>De persoonlijke verzorging van de jeugdigen. Dit betekent het knippen van de nagels, het douchen en bijvoorbeeld handen wassen</p> <p>Dit is niet goed en kan beter</p>
	<p>We zijn ontevreden over:</p> <p>Als sommige jeugdigen boos worden moeten we goed nadenken hoe we kunnen helpen. Marleen schrijft op hoe de begeleiders dit kunnen zo goed én lief mogelijk kunnen doen.</p> <p>Dit is niet goed en kan beter</p>
	<p>We zijn ontevreden over;</p> <p>De dagbesteding bij Buro Lima. De pastorie is een beetje te klein voor de dagbesteding en het nieuwe gebouw is nog niet klaar</p> <p>Dit is niet goed en kan beter</p>

	<p>Voor de dingen die niet zo goed gaan, gaan we samen leren deze beter te doen.</p> <p>SAMEN kunnen we heel veel</p> <p>Dat is goed!</p>
	<p>Als laatste</p> <p>Ook al moeten we nog dingen leren en beter doen</p> <p>Toch zijn we vooral heel blij en trots op iedereen én op Buro Lima</p> <p>Het is fijn om bij Buro Lima te zien</p> <p>Daar worden we blij van!</p>

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## Bijlage 1: de Visie

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>63</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.

#### **De R-en**

Voor iedereen zijn de woorden "rust, regelmaat en reinheid" bekend. Binnen Buro Lima zijn we van mening, dat de 3 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 overprikkelende 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.

<sup>63</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.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

- 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.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

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/onder prikkeling 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)

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### **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 rotdag, 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"!

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

**Bijlage 2; voorbeeld zorgarrangement**
**Schoolweken**

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
7.00	<sup>64</sup>	* PV thuis		<b>SAMEN 100% Lima</b>			
8.00							
9.00							
10.00							
11.00							
12.00							
13.00							
14.00							
15.00							
16.00			<b>SAMEN 100% Lima</b>				
17.00							
18.00							
19.00							
20.00							
21.00							
22.00							
23.00							

<sup>64</sup> Paars = Buro Lima. Oranje = school. Groen = thuis. Geel = SAMEN 100%; ouders bieden zorg op locatie van Buro Lima

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

## 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			<b>SAMEN 100% @ Lima</b>				
19.00							
20.00							
21.00							
22.00							
23.00							

\* Voorstel: ophalen om 15.30u

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten







## Bijlage 4 Conclusies klanttevredenheidsonderzoek

### Algemene conclusie

Uit dit onderzoek komt een hoge mate van tevredenheid naar voren met de zorg en ondersteuning door Buro Lima bij zowel de kinderen, de ouders en de begeleiders.

De kracht van Buro Lima lijkt te liggen in de goede relatie tussen kind, begeleider en ouder. Met name de ouders en de begeleiders spreken zich positief uit over de onderlinge samenwerking en communicatie. Het motto 'Samen 100%' wordt hier meerdere malen bij genoemd. Daarnaast is er veel waardering voor de warme en liefdevolle ondersteuning die de begeleiders aan de kinderen bieden. Tot slot is men van mening dat de begeleiders goed kunnen luisteren en dat ze zich goed kunnen inleven in de kinderen.

Een belangrijk aandachtspunt voor Buro Lima, volgens de ouders en de begeleiders, is de hygiëne. Dit betreft zowel de persoonlijke verzorging van de kinderen, als het schoonhouden van de woning. Voor dit laatste punt zien de begeleiders de nieuwbouw als een kans om een nieuwe en frisse start te maken. Met name de begeleiders zelf zien daarnaast verbetering binnen de bezetting op de groepen en binnen de stabiliteit in het team van begeleiders. Deze twee onderwerpen zijn niet uniek voor Buro Lima en vormen momenteel een uitdaging voor veel organisaties in de zorgsector.

Tot slot zijn het de kinderen zelf die aandacht vragen voor meer rust en minder ruzie en agressie op de groep. Het wonen en deelnemen aan activiteiten in groepsverband brengt altijd spanningen met zich mee. Deze spanningen, mede gezien de doelgroep van Buro Lima, zijn moeilijk uit te bannen. Het is desondanks de moeite waard te bekijken op welke gebieden de emotionele druk van deze spanningen op de kinderen verminderd kan worden.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

### **Conclusies en ontwikkelkansen**

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.

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

**Bijlage 6: Aantal advies betreft het kwaliteitsrapport n.a.v. gesprekken belanghebbenden**

<b>Adviezen</b>	<b>S.v.z.</b>
Leuke quotes die in het rapport staan ook meenemen in de nieuwsbrief	Staat in projectplan PR
Ouders meenemen in hoe het zorgplan met de jeugdigen besproken wordt	Actie 2020
Specificeren agressiemelding op verschillende vormen van agressie	Actie 2020
Bekendheid meldcode, veiligheidscultuur en meldingsmethoden bespreekbaar houden met (nieuwe) teamleden	Lopende actie
Responspercentage klanttevredenheid verhogen.	Gereed
Hygiëne en eten en drinken als belangrijkste ontwikkelpunt voor ouders	Lopende actie
De resultaten van de behandelingsdoelen, beschrijven in organisatiebeoordeling	Actie 2020
Scores van tevredenheid over de geboden zorg van ouders (tijdens evaluatiemomenten) meenemen in het verslag	Actie 2020
Ontwikkelpunten van de teams terug laten komen in het rapport + hoe de monitoring hierop plaats vindt	Actie 2020
Verhoging van % gevoerde exitgesprekken	Gereed
Ketenpartners beoordeling toevoegen in rapport	Gereed
Samenvatting van het rapport maken voor betrokkenen	Actie 2020
Hygiëne, eten en drinken, stabiel team, plan SAMEN LEVEN, meer regie bij jeugdige als belangrijkste ontwikkelpunt voor teamleden	Actie 2020
Grafisch plaatje invoegen van de locaties, zodat mensen een beeld kunnen vormen van de gebouwen	Gereed
Medicatie LOM's verminderen, erg hoog.	Actie 2020
Toevoegen hoe we gaan werken aan de ontwikkelpunten.	Actie 2020
Leren eigen ontwikkeling en kwaliteitsniveau in een breder (sectoraal) perspectief (kunnen) plaatsen	Actie 2020
Sterke kanten verder uitbouwen ( naast constante verbeterdrang, gezien dit kan leiden tot onderwaardering en het zicht vertroebelt op sterke kanten)	Actie 2020
Buro Lima mag meer trots zijn en dat laten zien	Actie 2020
De visitatie commissie geeft Buro Lima (Lianne) mee om op termijn de mogelijkheden van groei of het uitventen van de werkwijze te onderzoeken	Actie 2021
Krijg de waarden en normen rondom hygiëne en eten & drinken helder, zodat we daar op voort kunt bouwen	Actie 2020
Maak taken helder maken voor teamleden (Wat wordt er precies van hen verwacht) rondom hygiëne	Actie 2020
Zorg voor het versterken van de positie van de coördinatoren. Het ondernemerschap van de RvB is van wezenlijk belang, maar Buro Lima heeft meer pijlers nodig	Actie 2020
Voeg narratieve en casuïstiek in om de inhoud van de zorg en de kenmerken/vragen van de cliënten/doelgroep duidelijk te maken	Actie 2020
Bij beschrijvingen van de uitgangspunten en visie op zorg en werkwijze expliciet verwijzen naar theoretische wetenschappelijke onderbouwingen	Actie 2020
Voeg toe hoe ontwikkelpunten worden opgepakt, wat wel/niet behaald is zodat het beeld meer helder wordt.(ook in proces en cultuur van reflecteren)	Actie 2020

Titel	Kwaliteitsrapport 2019	Datum	20 maart 2020
Nummer	C8.4.94	Documenteigenaar	Lianne van Genugten

