

# Kwaliteitsjaarverslag de Kleine Haven nu en in de toekomst

2015



*Jezus sprak: 'Behandel anderen steeds zoals je zou willen dat ze jullie behandelen. Dat is het hart van de Wet van de Profeten.'*

## Inhoud

1. Vooraf	Blz. 3
2. 2015 in vogelvlucht	Blz. 4
2.1 Visie en Missie	Blz. 4
2.2 Doelstelling	Blz. 6
2.3 De Kleine Haven en de gemeente Oldambt	Blz. 8
2.4 Resultaten	Blz. 8
3. Verantwoording kwaliteit	Blz. 9
3.1 Kwaliteitsmanagement systeem	Blz. 9
3.2 Samenwerking met derden	Blz. 10
3.3 Zorgbeleid	Blz. 11
3.3.1. Tevredenheidonderzoeken	Blz. 11
3.3.2. Begeleiding	Blz. 12
3.3.3. Inventarisatie kwaliteits-, veiligheids- en arbeidsrisico's	Blz. 14
3.3.4. Beleid, regeling en voorzieningen voor cliënten	Blz. 14
3.4 Klachten	Blz. 16
3.5 Capaciteit PGB	Blz. 16
3.6 Instroom, doorstroom, uitstroom	Blz. 18
3.7 Wachtlijsten	Blz. 19
4. Nawoord	Blz. 19

## 1. Vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van De Kleine Haven.

In 2006 is de Kleine Haven begonnen met het logeerhuis, in 2009 is De Kleine Haven gestart met dagbesteding.

In 2010-2011 zijn we gestart met het structureel en langdurig opvangen van kinderen en jongvolwassenen, waarna we besloten om plannen te gaan maken om uit te breiden naar 9 appartementen voor jongvolwassenen (begeleid wonen).

Eind 2011 werd er gestart met het ontwikkelen van een management stuurinstrument, de HKZ-certificering.

De Kleine Haven exploiteert inmiddels sinds februari 2012 een kleinschalige woongemeenschap met een familiair karakter, gericht op kinderen en jongvolwassenen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Sinds 2013 bestaat onze doelgroep voornamelijk uit (jong)volwassenen. In de toekomst zal onze doelgroep zich nog meer verschuiven naar alleen (jong)volwassenen.

Wij bewegen ons voornamelijk op het vlak van de gehandicaptenzorg, maar onze bewoners en deelnemers kunnen ook te maken hebben met bijkomende problematiek zoals psychiatrische problematiek. Dit alles gebeurt op basis van PGB financiering.

Op basis van het certificeringschema Gehandicaptenzorg wordt er conform het kwaliteitsmanagementsysteem gewerkt. Dit betekent dat we zorg dragen voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg. Er wordt rekening gehouden met de relevante wet- en regelgeving en inspectie-eisen.

Onze kwaliteitssystematiek is meer 'eigen' geworden en de kaders zijn helder. Binnen deze kaders hebben we ruimte waar wij op onze manier invulling aan kunnen geven. Dit blijkt uit de audits die zijn uitgevoerd om ons HKZ systeem te toetsen. Hierin is een continu proces zichtbaar en benoemd. De Kleine Haven blijft streven naar optimalisatie. Verantwoorde zorg is hierin leidend. De wijze waarop er invulling wordt gegeven aan het beleid en de werkwijze binnen De Kleine Haven gebeurt vanuit een actieve Christelijke visie.

In dit kwaliteitsjaarverslag kunt u teruglezen wat we tot nu toe hebben bereikt, wat de grootste veranderingen zijn geweest en hoe we hieraan gewerkt hebben.



## 2. 2015 in Vogelvlucht

### 2.1 Visie en Missie

De Kleine Haven richt zich op het ondersteunen en begeleiden van kinderen en volwassenen met een lichamelijke en/of verstandelijk beperking. Het kan ook zijn dat er sprake is van bijkomende problematiek zoals een stoornis in het autismespectrum, ADHD of hechtingsproblematiek. De Kleine Haven hecht veel waarde aan een groepssamenstelling waarin een ieder tot zijn recht komt. Hierin speelt leeftijd geen rol. De groepssamenstelling kan vrij bepalend zijn voor de sfeer, de Kleine Haven wil graag als groot gezinshuis functioneren. Om dit te kunnen realiseren en waarborgen, wordt er altijd een 'gewenningsproces/proefperiode' ingezet voordat men overgaat tot een definitieve plaatsing.

Dit betekent dat we een vrij grote doelgroep kennen. Men kan in principe voor onbepaalde tijd bij de Kleine Haven wonen waarbij het individuele traject en het zorgplan leidend en bepalend zijn.

Wij bieden zowel wonen als dagbesteding aan. Sinds het eerste kwartaal van 2013 is er een aparte locatie voor dagbesteding gerealiseerd in de vorm van een winkel met een horecagelegenheid.

Beide locaties worden door onze staf aangestuurd.

Op beide locaties werken we met een team van gekwalificeerde medewerkers. Vanaf 2014 wordt er gewerkt met een zogeheten nieuwe module voor de woongroep.

Dit houdt in dat er veranderingen zijn ingevoerd. De grootste verandering was dat we met twee aparte teams zijn gaan werken op twee verschillende locaties. Dit zorgde voor meer rust en duidelijkheid, kortere lijnen en er wordt daarmee bijgedragen aan 'normalisatie tussen wonen en werken'. In 2015 is er verder gegaan op deze ingeslagen weg. De scheiding tussen wonen en werken is hiermee voor de bewoners duidelijker geworden.

In beide teams staat het volgende centraal:

- Begeleiding en ondersteuning 'op maat'. Dat wil zeggen op basis van de wensen en behoeften van de bewoners en deelnemers;
- Saamhorigheid;
- Veiligheid;
- Geloof;
- Geborgenheid;
- Gezelligheid;
- Overzichtelijkheid (structuur bieden);
- Sfeer;
- Kennis onderhouden van en over verschillende problematieken (o.a. hechtingsstoornissen, autistische stoornissen, ADHD), verstandelijke en lichamelijke beperkingen.

De Kleine Haven is zo ingericht dat er veelal bewoners wonen waarvan het perspectief langdurig verblijf is. Dit brengt met zich mee dat bewoners langdurig blijven wonen waardoor hun zorgvraag telkens kan wijzigen naarmate ze ouder wonen. De Kleine Haven wil hierin blijven voorzien. Mede daardoor is er besloten om een nieuwe module te schrijven



voor de groep die meer mogelijkheden kent om hun zelfredzaamheid te vergroten. De zogeheten 'Zelfstandigheidsbevorderende groep'. In 2015 is er begonnen met de verbouwing, waarbij 7 nieuwe appartementen zullen worden gerealiseerd. Eind 2015 waren 4 appartementen afgerond en konden een aantal bewoners verhuizen. In eerste instantie was ervoor gekozen de bewoners die meedraaien in de 'zelfstandigheid bevorderende groep' in deze nieuwe appartementen te plaatsen. Er is echter gebleken dat de samenstelling van deze groep ervoor zorgde dat de beoogde doelen niet behaald konden worden. Zij zullen dus niet als groep hun eigen 'afdeling' krijgen. De begeleiding richting zelfredzaamheid blijft individueel gericht. Er zal per persoon worden gekeken wat hierin de ontwikkelingsruimte is. Het plan zoals beschreven in de module zal niet verder doorgevoerd worden.

Uitgangspunten van onze hulp- en dienstverlening hangen samen met het Christelijk geloof. Vanuit deze grondslag wordt er gewerkt. Dit houdt ook in dat er actief invulling aan wordt gegeven op de woongroep en de dagbesteding. Er wordt van de medewerkers dan ook verwacht dat zij een actief geloofsleven hebben.

Er wordt actief gewerkt aan hoe we de best mogelijke zorg kunnen leveren. Daarnaast willen we functioneren als een groot gezin waarbij huiselijkheid, groepsactiviteiten en een gezellige groeps sfeer belangrijke speerpunten zijn.

De Kleine Haven kan flexibel en innovatief inspelen op de individuele situatie van de bewoners en deelnemers. Er is nauw contact met de ouder(s) en verzorger(s) van onze bewoners en deelnemers. Er worden verschillende trajecten aangeboden, zowel in groepsverband als individueel. Hierin wordt onder andere samengewerkt met Reik. Dit om onze kennis en expertise te vergroten en/of te onderhouden. Daarnaast is er een goede samenwerking met de gemeente Oldambt en zijn inwoners.

Op bovenstaande manier onderscheidt De Kleine Haven zich van grote instellingen.

De missie van de Kleine Haven is om de visie te realiseren in samenhang met de volgende uitgangspunten:

- Het bevorderen en behoud van zelfredzaamheid;
- Het behalen van maximale cliënttevredenheid;
- Hoge mate van continuïteit;
- Efficiënte bedrijfsvoering;
- Degelijke bedrijfsadministratie;
- En daarmee een gezonde basis voor kwalitatieve zorg en ondersteuning.
- Dit vergt van directie en medewerkers een voortdurende bezinning op en evaluatie van de organisatiedoelstellingen en de wettelijke verplichtingen.

## 2.2 Doelstelling

De bedrijfsdoelstellingen die gesteld zijn voor de periode 2014-2016 zijn als volgt geformuleerd:





**1. Door middel van ons aanbod aangaande dagbesteding willen we de participatie en integratie van onze bewoners en deelnemers binnen de gemeente vergroten.**

De participatie van onze bewoners binnen de gemeente proberen we in kaart te brengen door weer te geven hoeveel er in 2015 gebruik is gemaakt van de verschillende producten die wij aanbieden. In de aankomende jaren kan er terug worden gekeken op deze concrete aantallen om in kaart te brengen of dit is gegroeid of niet. Naast de producten die hieronder staan benoemd zal er ook worden gekeken naar de totaalomzet van de winkel, inclusief de horeca. Aangezien de omzet van de winkel is gegroeid ten opzichte van 2014 kunnen we stellen dat er meer gebruik gemaakt is van de winkel. Hierdoor komen onze deelnemers meer in aanraking met de inwoners uit het dorp en de omgeving.

- High-tea: 167 personen
- Aantal groepen: 13
- Hapjesschalen: 50
- Evenementen: 6
- Opdrachten steigerhouten producten: 24

Betreffende de opdrachten steigerhouten producten dient te worden opgemerkt dat de opdrachten sterk variëren in grootte. Er zijn bijvoorbeeld opdrachten voor steigerhouten broodplanken, maar ook één opdracht voor tafels, stoelen en banken voor een totale sportkantine. Er is dus gekeken naar het aantal opdrachten en niet naar de omvang van de opdrachten.

De totaalomzet van 'de Oude Gieterij' in 2015 gestegen met 50,3 % ten opzichte van de totaalomzet van 2014. Zowel de horeca-omzet als de winkelomzet is gestegen. In 2015 is er een nieuw kassasysteem aangeschaft zodat in de komende jaren de omzet meer gespecificeerd kan worden.

In 2015 is er, net als in voorgaande jaren, actief gewerkt om de bekendheid (publiciteit) van onze dagbesteding/winkel te vergroten.

Een meer uitgebreide website is in 2014 in de lucht gegaan. Deze is in 2015 verder ontwikkeld en geoptimaliseerd.

Naast de reeds lopende activiteiten zijn er in 2015 ook nieuwe activiteiten opgestart die moeten bijdragen aan de participatie van onze deelnemers in de maatschappij:

- Handwerkgroep op donderdagochtend met mensen uit het dorp

*Eind 2015 waren er 5 inwoners uit het dorp die structureel deelnamen aan de handwerkgroep.*

- Drukwerk- en kopieerservice.

*Er is geconstateerd dat er in het dorp geen plek is waar men druk- of kopieerwerk kan laten doen. Er kwamen geregeld mensen in de winkel vragen of men daar iets kon kopiëren. Om op*



*deze vraag in te spelen is een drukwerk- en kopieerservice opgestart. Afgelopen jaar zijn er 7 grote opdrachten geweest voor verschillend drukwerk. Daarnaast was er inloop voor klein kopieer- of drukwerk.*

- De lunchroom in de winkel is verder geprofessionaliseerd en het aanbod is uitgebreid.

*Naast dat het aanbod is uitgebreid is de winkel zich ook meer gaan profileren in het dorp. Zo zijn er bijvoorbeeld reclameborden aan de weg geplaatst en wordt er op social media aandacht aan gegeven.*

Deze activiteiten staan naast de reeds bestaande activiteiten zoals:

- boodschappenservice, hardhout levering, tuinonderhoud

*De boodschappenservice heeft in 2015 drie klanten. Dit is gelijk gebleven ten opzichte van 2014.*

*In 2015 is er, naar schatting, ongeveer 15 m<sup>3</sup> hardhout gekloofd. De totale voorraad is verkocht en afgeleverd bij verschillende klanten.*

*Betreffende het tuinonderhoud zijn er 16 tuinen die door de dagbesteding worden onderhouden. Dit is gelijk gebleven ten opzichte van 2014.*

*Momenteel is het zo dat de vraag naar bovenstaande activiteiten groter is dan onze dagbesteding kan bieden. In 2016 verwachten wij daardoor geen stijging in aantallen.*

- Bijdrage leveren aan de leefbaarheid van het dorp: bloembakken vullen aan de Hoofdweg en water geven. Op die manier is er contact met de bewoners uit het dorp en leert men elkaar kennen.

*Betreffende deze activiteiten is er geen wijziging ten opzichte van 2014.*

## **2. De Kleine Haven zorgt voor blijvende, langdurige huisvesting voor haar bewoners.**

Bewoners kunnen voor onbepaalde tijd bij de Kleine Haven wonen. Iedere bewoner heeft een zorgplan en een individueel traject. Dit traject en plan zijn bepalend en leidend binnen de zorgverlening. Er wordt 'zorg op maat' geleverd. De Kleine Haven wil dat iedere bewoner zijn of haar capaciteiten optimaal kan benutten en zich binnen zijn mogelijkheden verder kan ontwikkelen. Een hogere mate van zelfredzaamheid en dus meer autonomie zijn hierbij belangrijke ontwikkel- en uitgangspunten.

De Kleine Haven is echter zo ingericht dat er veelal bewoners wonen waarvan het perspectief langdurig en beschermd verblijf is. Dit brengt met zich mee dat de zorgvraag van de bewoners ook telkens kan wijzigen naarmate ze ouder worden. De Kleine Haven wil hierin blijven voorzien.

Mede omdat de bewoners hier langdurig wonen, wil de Kleine Haven de leefomgeving van de bewoners en deelnemers zoveel mogelijk normaliseren. Onze bewoners hebben recht op een gezonde, veilige en beschermde woon- en werkomgeving waarbij de kwaliteit van hun

leven centraal staat. Hierbij worden de volgende uitgangspunten gehanteerd en nagestreefd:

- Het creëren van een huiselijk sfeer;
- De groepssamenstelling goed op elkaar afstemmen;
- Functioneren als gezinshuis;
- Er wordt vanuit een Christelijke grondslag gewerkt, hier actief invulling aan geven;
- Kwaliteit van het leven centraal stellen, de doelen in het zorgplan zijn hierin ondersteunend maar zijn niet het eerste uitgangspunt.
- Het aanbieden van werk in de vorm van dagbesteding.

Momenteel verblijven bijna alle bewoners en deelnemers langdurig (>2 jaar) bij de Kleine Haven. Bewoners die bij de Kleine Haven wonen, volgen ook dagbesteding bij De Kleine Haven.

In 2015 is er begonnen met de verbouwing en zijn 4 appartementen van de 7 reeds gerealiseerd. Hierdoor zullen er bij de Kleine Haven 3 extra plekken ontstaan. Voor de invulling van deze plekken wordt gericht gezocht naar bewoners met als perspectief langdurig verblijf. Twee van deze plekken zijn reeds opgevuld.

### **3. De Kleine Haven ontwikkelt zes appartementen ten behoeve van cliënten die hun zelfredzaamheid kunnen en willen vergroten.**

*De Kleine Haven heeft als doelstelling om bewoners, die meer potentie hebben om hun zelfredzaamheid te vergroten maar wel een blijvende beschermende omgeving nodig hebben, de mogelijkheid te geven om beschermd zelfstandiger te wonen in de nog te ontwikkelen appartementen.*

In december 2014 zijn er gesprekken geweest met een architect om het pand te verbouwen zodat er meer ruimte gecreëerd kan worden om te kunnen voorzien in bovenstaand doel. Er is een start gemaakt met een zelfstandigheidsbevorderend plan voor bewoners die hiervoor in aanmerking komen. Er is begin 2015 een module geschreven voor deze groep. Zoals reeds eerder beschreven is deze module niet doorgevoerd. De nieuwe appartementen hangen hiermee niet meer samen met 'zelfstandigheid bevorderende plan'.

In 2015 zijn de verbouwingsplannen dusdanig veranderd dat er 7 nieuwe appartementen zullen worden ontwikkeld. 4 appartementen zijn eind 2015 gerealiseerd.

### **2.3 De Kleine Haven en de gemeente Oldambt**

Er wordt intensief samengewerkt met de gemeente Oldambt en haar inwoners. Zowel vanuit de dagbesteding als de woongroep. We hebben een stuk grond van Staatsbosbeheer tot onze beschikking voor de dagbesteding. Ook bestaat er goed contact met de lokale winkels en inwoners door onder andere het aanbieden van tuinonderhoud, boodschappenservice en door onze betrokkenheid bij goede doelen.

Daarnaast organiseren wij regelmatig markten voor de inwoners van Midwolda en omstreken of nemen wij deel aan markten die door anderen worden georganiseerd. In totaal is er in 2015 aan 6 dusdanige evenementen deelgenomen.



Er is een horecagelegenheid waar zowel inwoners als toeristen gebruik kunnen maken van een lunchroom, terras of simpelweg een kop koffie/thee met gebak kunnen nuttigen. Er kan op verzoek een high tea georganiseerd worden of men neemt bestellingen aan zoals het maken van een hapjesschaal.

## 2.4 Resultaten

In het jaar 2013 zijn we gestart met het openen van een aparte locatie voor de dagbesteding. Hierbij is er een gezonde en natuurlijke scheiding tussen wonen en werken gerealiseerd. Door de participatie in de samenleving van onze bewoners en deelnemers te vergroten, is er gekozen voor een winkel waarna men in 2014 gestart is met een horecagelegenheid. Er is in 2015 een toename in het aantal klanten nu de nieuwe website gerealiseerd is en er gebruik gemaakt wordt van sociale media en reclame in de vorm van folders.

Er is een module geschreven ter voorbereiding op een veranderingsproces binnen de organisatie, namelijk het ontstaan van een dagbestedingslocatie en daarmee het ontstaan van twee teams. De uitgangspunten van onze zorg- en hulpverlening zijn opnieuw geformuleerd.

De module is geschreven voor het jaar 2014 waarin de grote lijnen (kaders) uitgelegd worden. Er zijn draaiboeken voor wonen en dagbesteding. Hierin wordt geanticipeerd op situaties die zich voor kunnen doen, hoe te handelen tot aan de dagelijkse routine en wie waarvoor verantwoordelijk is.

Het aanbod van activiteiten van de dagbesteding is in 2015 vergroot, waardoor we ervoor kunnen zorgen dat iedereen gepaste activiteiten krijgt aangeboden. Over het algemeen zijn alle bewoners en deelnemers hier tevreden over.

In 2015 is er veel aandacht geweest voor de onderlinge communicatie tussen wonen en dagbesteding en het verbeteren hiervan. Hiervoor wordt de algemene rapportage gebruikt maar er wordt ook maandelijks een groot overleg gehouden. In 2015 is er overgestapt naar een digitale agenda die voor beide locaties zichtbaar is, zodat men beter op de hoogte is van de afspraken die er gemaakt zijn voor die dag. Daarnaast is het verbeteren van de communicatie een continu proces, dat structureel aandacht behoeft.

## 3. Verantwoording kwaliteit

### 3.1. Kwaliteitsmanagementsysteem

Beide locaties vallen onder de overkoepelende organisatie van de Kleine Haven waardoor de dagbesteding ook moet voldoen aan de gestelde normen en richtlijnen wat betreft het *certificeringschema voor de Gehandicaptenzorg 2008*.

Daarnaast bieden de *kwaliteitsindicatoren gehandicaptenzorg 2008* (document gepubliceerd op de website van Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) duidelijke richtlijnen.



We blijven zorg dragen voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg. Het kwaliteitsmanagementsysteem houdt in dat de Kleine Haven een kwaliteitshandboek hanteert. Mede daardoor is het mogelijk dat de medewerkers van de Kleine Haven op de werkplek goed op de hoogte zijn en de mogelijkheid hebben om de procedures, protocollen, formulieren en richtlijnen in te zien en te gebruiken.

De directie en stafcoördinator zorgen voor een kwaliteitsoverleg waarin de zorg en de invulling van de zorg besproken wordt, eveneens beleidsmatige beslissingen, managementzaken en personeelsbeleid et cetera. Tevens wordt er gekeken hoe de resultaten hiervan geïmplementeerd kunnen worden in het team en hoe het team betrokken wordt bij het verbeteren of in stand houden van de kwaliteit van de zorg. Beide teams worden inmiddels meer betrokken bij de zorg- en hulpverlening en in sommige gevallen bij beleidsmatige beslissingen. Dit zorgt voor meer draagvlak. Eveneens het vergroten van de bewustwording binnen het team 'Hoe kunnen we verantwoorde zorg blijven leveren en hoe kunnen we ons aanbod verbeteren?'

De uitkomsten van de dienstverlening kunt u in algemene lijnen terugvinden in dit kwaliteitsjaarverslag. De individuele begeleiding en zorg van de cliënten worden geëvalueerd in de tussen- en eindevaluatie van het plan.

*Halverwege 2015 heeft de interne audit plaatsgevonden. De Kleine Haven werd getoetst op het gegeven of men conform het handboek werkt en of er aangetoond kon worden dat de kwaliteit van de zorg naar behoren is. De audits zijn naar wens verlopen.*

*Door het kwaliteitsmanagementsysteem in het eerste kwartaal van 2015 te evalueren kregen we een volledig beeld over heel 2014. Dit ritme blijven we aanhouden zodat we steeds een volledig kalenderjaar kunnen evalueren.*

### 3.2 Samenwerken met derden

In het bijzonder werkt de Kleine Haven samen met Reik (voorheen genaamd Driever's Dale), een orthopedagogische behandelsetting voor licht verstandelijk gehandicapten. De Kleine Haven geeft op deze manier invulling aan de **deskundigheidsbevordering** van het team. We kunnen een beroep doen op een gedragswetenschapper via Reik, crisisplekken, P&O advies en cursussen.

Door middel van het volgen van relevante cursussen, wordt er ook gewerkt aan onze deskundigheidsbevordering. In ons opleidingsplan wordt er voor ieder jaar een planning gemaakt. In onze nieuwsbrief kunt u lezen welke cursussen er allemaal zijn gevolgd. De Kleine Haven werkt met een interne leveranciersbeoordeling. Het kwaliteitsmanagementsysteem van De Kleine Haven evalueert minimaal jaarlijks de leveranciers waarmee we samenwerken. Hier zijn een aantal redenen voor, namelijk:

- De producten of diensten die door ons bij de leverancier worden ingekocht, hebben invloed op onze kwaliteit van zorg- en hulpverlening. Eveneens op de tevredenheid van onze bewoners/deelnemers;
- De producten of diensten dragen zorg voor een goed lopend proces, waardoor onze medewerkers met meer plezier hun werk doen en er geen onnodige vertragingen optreden of andere ongemakken zich voordoen;





- De Kleine Haven wil een doeltreffende en efficiënte manier van samenwerking, waar zowel de leverancier als de Kleine Haven van kunnen profiteren.

Het is voor ons van belang om diverse leveranciers tegen het licht te houden, om zo te kunnen beoordelen of alles nog naar wens is en bovenstaande redenen nog van toepassing zijn. Wij willen dit zoveel mogelijk in samenwerking doen, omdat we een kleinschalige zorginstelling zijn die op een transparante manier wil samenwerken.

*Er wordt verder veel samengewerkt met:*

- *Zorgkantoor;*
- *CIZ;*
- *Gemeente Oldambt;*
- *Bewindvoerders;*
- *Mentoren*
- *Reik.*

### 3.3. Zorgbeleid

#### 3.3.1. Tevredenheidsonderzoeken

##### Evaluatie tevredenheidsonderzoeken 2015

**Doelgroep** bewoners en een aantal ouders

##### **Verantwoording keuze doelgroep**

In principe vullen onze bewoners zelf het cliënttevredenheidsonderzoek in. In een aantal gevallen is dit echter niet goed mogelijk. In deze gevallen is het cliënttevredenheidsonderzoek ingevuld met of door ouders/verzorgers.

**Aantal ingevuld** 10

##### **Resultaten**

Gemiddeld cijfer:

- Begeleiding: \_\_\_\_\_ 8,3
- Activiteiten: \_\_\_\_\_ 8
- Samenwerking in zijn algemeenheid: \_\_\_\_\_ 7,9
- Duidelijkheid en naleving afspraken/verwachtingen: \_\_\_\_\_ 7,6
- Terugkoppeling: \_\_\_\_\_ 7,4
- Informatieverstrekking: \_\_\_\_\_ 6,9
- In hoeverre de visie overeenkomst met de werkwijze: \_\_\_\_\_ 7,2

##### **Conclusie**





Gelet op het gemiddelde cijfer wat is gegeven kan de Kleine Haven concluderen dat men over het algemeen tevreden is over de Kleine Haven. Ten opzichte van vorig jaar zijn de cijfers licht gedaald. De Kleine Haven zal dan ook met zorg kijken naar de aandachtspunten en de oorzaken en hier actief op inspelen.

### 3.3.2. Begeleiding

Het belangrijkste doel dat De Kleine Haven stelt, is dat de bewoners zich hier voornamelijk 'thuis voelen'. De kwaliteit van hun leven staat hierbij centraal en niet in hoeverre zij (prestatiegericht) bepaalde doelen behalen. Het doel is zich thuis voelen, op hun gemak voelen, plezier hebben, kortom 'zinvol invulling geven aan hun leven'. Uiteraard staat ontwikkeling en zelfredzaamheid hierbij ook centraal. Per individu kijken we naar hoe wij ontwikkelingsgericht kunnen werken. Daarnaast vinden wij normalisatie van hun woon- en leef- en werksituatie zeer belangrijk.

#### *Plannen, evaluaties en methoden*

Voor iedere bewoner / deelnemer binnen de Kleine Haven wordt er gewerkt aan de hand van een individuele begeleidingsplan, gericht op het leren van sociale vaardigheden, het aanleren van praktische vaardigheden, het invullen van de vrije tijd, het ontwikkelen en aanleren van emotionele vaardigheden, versterken van motorische ontwikkeling, versterking van autonomie en verbetering van het sociale netwerk.

Binnen de Kleine Haven worden de hulpvragen van de bewoners door de begeleiders geformuleerd in doelen die opgenomen worden in het begeleidingsplan. Hoe er aan deze doelen wordt gewerkt, wordt uitgewerkt in de bijbehorende methoden. De geformuleerde doelen en de daarbij behorende methoden worden afgestemd op het ontwikkelingsniveau van de cliënt. Wij werken met een tussentijdse- en een eindevaluatie, op basis van de eindevaluatie worden nieuwe doelen opgesteld in het nieuwe begeleidingsplan of oude doelen herhaald. Belangrijk is dat de bewoner / deelnemer zijn of haar verblijf accepteert en als prettig ervaart.

Ondersteunende methoden zijn bijvoorbeeld de competentieanalyse, stoplicht methode, werken vanuit Geef me 5 waarbij er veel gewerkt wordt met pictogrammen.

#### *Bejegening en omgang met elkaar*

Iedere bewoner/deelnemer is uniek en heeft zijn eigen kwaliteiten en mogelijkheden, afhankelijk wat betreft zijn aanleg en ontwikkeling. De begeleiders houden rekening met het ontwikkelingsniveau en met het tempo waarin de bewoner/deelnemer zich ontwikkelt. De begeleiders doen dit door te zorgen voor veiligheid en onvoorwaardelijke acceptatie. Ze leggen de nadruk op de sterke kanten en nemen de bewoner/deelnemer in zijn behoeften serieus.

#### *Expertise en kennis medewerkers*

Onze begeleiders hebben uitgebreide kennis van de doelgroep en hun psychopathologische achtergrond, bijvoorbeeld over stoornissen in het autistisch spectrum. Ze kunnen verbale en non-verbale signalen van onze cliënten goed oppikken. Onze begeleiders hebben een adequate opleiding, eventueel aangevuld met relevante cursussen.

Wij zijn een organisatie waarbij de kwaliteit van onze zorg- en hulpverlening constant in ontwikkeling is. Hierin verwachten wij een actieve bijdrage van onze medewerkers. Men is in





staat om methodisch te werken, is oplossingsgericht en is in staat om de methodieken te vertalen naar de werkvloer zonder het gevoel van huiselijkheid te verliezen. De bejegening van onze cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s) dient te allen tijde respectvol te zijn.

#### *Woongroep*

Het staat voorop dat wij als gezinshuis willen functioneren, daarom vinden wij het zeer belangrijk dat onze begeleiders ervoor kunnen zorgen dat onze cliënten hun woon- en werkomgeving als 'thuis' ervaren. Binnen de Kleine Haven is het ontzettend belangrijk dat begeleiders een sfeer creëren waar de bewoner/deelnemer zich veilig en geaccepteerd voelt en liefdevol wordt opgevangen. De begeleiders zorgen voor een gestructureerde omgeving en bieden hiermee zekerheid.

Daarbij staat het werken vanuit een Christelijke grondslag centraal. Wij hebben medewerkers in dienst die een actief geloofsleven hebben, mede daardoor kunnen wij onze visie uitdragen. De bewoners/deelnemers zijn vrij om zelf invulling te geven aan de wijze waarop ze hun leven inrichten (geloofsovertuiging). Vanuit de begeleiding wordt er echter aandacht besteed aan belangrijke aspecten die in het geloof naar voren komen wat van toepassing is op het dagelijks leven, zoals respect hebben voor elkaar of vergeving vragen of geven et cetera. De wijze waarop dit gebeurt, is door middel van voorlezen uit de bijbel, persoonlijke of groepsgesprekken, gebed en de mogelijkheid bieden om naar de kerk te gaan. Van het team wordt verwacht dat men hier gehoor en invulling aan kan geven.

#### *Dagbesteding*

Vanuit onze dagbesteding bieden wij een breed pakket aan activiteiten aan. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de binnen- en buitengroep. Er wordt flexibel en innovatief ingespeeld op de individuele hulpvraag van onze cliënten.

De centrale locatie van onze dagbesteding is de winkel, 'De Oude Gieterij'. Van daar uit onderneemt men de verschillende activiteiten, bijvoorbeeld in de werkschuur bij de Kleine Haven.

Er wordt qua handigheid en creativiteit veel verwacht van onze begeleiding. Daarnaast moet men fysiek in staat zijn om lichamelijk zwaar werk te doen.

Door middel van verschillende vergaderingen, cliëntenraad, het goed volgen van ontwikkelingen binnen de zorg- en hulpverlening, speciale feedbackmappen, module/ draaiboeken, cursussen in teamverband en andere werkoverleggen (teambuildingsdagen) wordt bovenstaande gerealiseerd.

### **3.3.3. Inventarisatie kwaliteits-, veiligheids- en arbeidsrisico's**

Binnen de organisatie zijn er verschillende inventarisaties uitgevoerd met betrekking tot de arbeidsomstandigheden en de kwaliteit- en veiligheidsrisico's. Dit is namelijk van invloed op de invulling van de zorg en begeleiding van onze bewoners en deelnemers.

Daarnaast is het belangrijk om alle mogelijke risico's te inventariseren zodat men preventief kan werken. Deze inventarisaties zijn terug te vinden in de kwaliteitsregistratie van het kwaliteitsmanagementsysteem.





Conform de relevante wet- en regelgeving wordt er systematisch gewerkt aan de verbetering van een gezonde en veilige leef- en werkomgeving voor bewoners, deelnemers en medewerkers. Nieuwe medewerkers worden tijdens hun inwerkperiode in kennis gesteld van de resultaten van de uitgevoerde inventarisaties. De inventarisaties worden minimaal jaarlijks op actualiteit beoordeeld en eventueel opnieuw geformuleerd. Er is eveneens een inventarisatie gemaakt voor de dagbesteding aangezien dit een aparte locatie betreft.

### 3.3.4 Beleid, regeling en voorzieningen voor bewoners/deelnemers

De Kleine Haven is een organisatie waarbij de kwaliteit van de zorg- en hulpverlening constant in ontwikkeling is. Wij verwachten hierin een actieve bijdrage van onze medewerkers. Men is in staat om methodisch te werken, is oplossingsgericht en in staat om de methodieken te vertalen naar de werkvloer zonder het gevoel van huiselijkheid te verliezen. De bejegening van onze cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s) dient te allen tijde respectvol te zijn.

De Kleine Haven biedt, begin 2015, 9 appartementen aan voor volwassenen. Deze appartementen bestaan uit een woon- en slaapkamer ineen, een keukenblok (zonder gasstel) en een aparte doucheruimte met toilet en wasbak. De leefruimtes zijn ruim opgezet, eveneens de gezamenlijke leefruimte en keuken. Als laatste zijn er 4 ruime kamers met wasbak. Er is een grote invalidendouche en een gewone doucheruimte.

In de loop van 2015 is er begonnen met de verbouwing. Er zullen 7 nieuwe appartementen worden gerealiseerd, waarvan er eind 2015 reeds 4 zijn opgeleverd. Het betreft appartementen met een aparte woonkamer met keukenblok, slaapkamer en badkamer. Deze appartementen komen in plaats van de 4 ruime kamers met wasbak. De overige 3 nieuwe appartementen zullen vermoedelijk begin 2016 worden opgeleverd.

Ter ondersteuning heeft De Kleine Haven een digitaal planbord voor onze groep. Hier kan men overzichtelijk de dagstructuur en dergelijke op teruglezen.

Iedere bewoner die wordt aangemeld voor wonen draait ook mee op de dagbesteding van De Kleine Haven. Tenzij door- of uitstroom naar een reguliere werk- of stageplek en/of opleiding aan de orde is en een meerwaarde heeft voor desbetreffende bewoner. Een door- of uitstroomtraject wordt vanuit De Kleine Haven geboden door middel van een individueel begeleidingstraject.

Er worden met regelmaat bewonersvergaderingen gehouden. Naast de bewonersvergadering is er met regelmaat overleg met de cliëntenraad. Begin 2015 bestond de cliëntenraad nog uit ouders. In 2015 is ervoor gekozen om alleen cliënten zitting te laten nemen in de cliëntenraad. Eind 2015 zijn er verkiezingen gehouden en hieruit zijn 5 kandidaten naar voren gekomen. Zij zullen samen met een externe vertegenwoordiger de cliëntenraad gaan vormen. Er kan vanuit de cliëntenraad gevraagd en ongevraagd geadviseerd worden met als doel de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

De Kleine Haven is aangesloten bij Zorgbelang Drenthe, zij maakt gebruik van het klachtenreglement die gericht is op de bewoners/deelnemers. Dit reglement is opgesteld conform de Wet klachtrecht cliënten. Wanneer er een bewoner/deelnemer formeel of





informeel een klacht indient wordt de klachtenprocedure gevolgd welke is opgenomen in het kwaliteitshandboek. Daarnaast is er een vertrouwenspersoon aangesteld. Bewoners/deelnemers en hun vertegenwoordigers worden tijdens de intakegesprekken geïnformeerd over het klachtenreglement en de vertrouwenspersoon. Zo weten zij waar zij met hun klachten terecht kunnen.

Wat er in zakelijk opzicht van de bewoner en eventueel zijn of haar vertegenwoordiger wordt verwacht is opgenomen in een zorg(lieferings)overeenkomst en het huishoudelijk reglement, welke is opgesteld door De Kleine Haven. Daarnaast is er sprake van een PGB contract, algemene voorwaarden en overige ondersteunende documenten. Deze documenten worden gedurende het kennismakingsgesprek en het intakegesprek overlegd. In het dagelijks leven binnen De Kleine Haven wordt er van de bewoner/deelnemer verwacht dat men zich houdt aan de huisregels die gelden op de groep (zowel voor wonen als dagbesteding).

### **Beleid wonen**

Het staat voorop dat wij als gezinshuis willen functioneren, daarom vinden wij het zeer belangrijk dat onze begeleiders ervoor kunnen zorgen dat onze cliënten hun woon- en werkomgeving als 'thuis' ervaren. Daarbij staat het werken vanuit een Christelijke grondslag centraal. Wij hebben medewerkers in dienst die een actief geloofsleven hebben, mede daardoor kunnen wij onze visie ook goed uitdragen.

### **Uitgangspunten wonen**

- Huiselijk sfeer;
- Groepssamenstelling goed op elkaar afstemmen;
- Functioneren als gezinshuis;
- Er wordt vanuit een Christelijke grondslag gewerkt;
- Kwaliteit van het leven centraal stellen, de doelen in het zorgplan zijn hierin ondersteunend maar zijn niet het eerste uitgangspunt.

### **Beleid dagbesteding**

Vanuit onze dagbesteding bieden wij een breed pakket aan activiteiten aan. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de binnen- en buitengroep. Er wordt flexibel en innovatief ingespeeld op de individuele hulpvraag van onze cliënten.

De centrale locatie van onze dagbesteding is de winkel, 'De Oude Gieterij'. Van daar uit onderneemt men de verschillende activiteiten, bijvoorbeeld in de werkschuur bij de Kleine Haven. Er wordt dagbesteding aangeboden voor zowel binnen als buiten. Zowel jong als oud kunnen zich aanmelden.

Er wordt qua handigheid en creativiteit veel verwacht van onze begeleiding. Daarnaast moet men fysiek in staat zijn om lichamelijk zwaar werk te doen.

De uitgangspunten van onze dagbesteding zijn:

- Participatie van onze bewoners in de maatschappij (gemeente Oldambt);
- Het opdoen van sociale contacten;
- Zinnvolle invulling van de dag;
- Dag- en nachtritme bewaken;





- Normalisatie van woon- en leefomgeving, scheiding tussen wonen en werk;
- Het aanleren en verder uitbouwen van vaardigheden

### 3.4 Klachten

Tot nu toe is het niet nodig geweest dat De Kleine Haven de klachtenprocedure conform het kwaliteitshandboek heeft moeten volgen. Er zijn veelal interne constatering gedaan met betrekking op de verbetering van de geboden zorg en dienstverlening.

Door de laagdrempeligheid wordt er veelal eerst met elkaar gepraat om samen tot een oplossing te komen. De leidinggevenden kijken of er in bepaalde gevallen een MIC formulier ingevuld moet worden om de klacht, incident of voorval in behandeling te kunnen nemen.

De Kleine Haven is aangesloten bij Zorgbelang Drenthe. Er zijn twee vertrouwenspersonen van De Kleine Haven, zij werken bij Zorgbelang Drenthe:

Mevrouw Will Boddeüs  
Tel.: 050 72 71 509  
Mobiel: 06 - 83 79 25 54

De heer Vincent Bergstra  
Tel.: 050 72 71 509  
Mobiel: 06 – 50 88 57 5

### 3.5 Capaciteit PGB

#### ***Omvang cliëntengroepen***

In 2015 is De Kleine Haven van 12 naar 14 bewoners gegroeid.

Daarnaast worden er 7 nieuwe appartementen en 1 slaapkamer gerealiseerd. Aangezien dit ten koste van 5 slaapkamers gaat zijn er, wanneer de verbouwing is afgerond, drie plekken meer. In 2015 zijn deze 3 plekken nog niet bezet. Wel zijn 2 van deze plekken reeds vergeven en deze zullen in 2016 bewoond gaan worden. Er staat dan nog 1 appartement leeg.

Dagbesteding:

Er zijn 16 deelnemers die dagbesteding volgen bij de Kleine Haven. Begin 2015 was er één deelnemer die stage liep. Halverwege het jaar was deze stage afgelopen en is zij deelnemer geworden. Eind 2015 is een andere deelnemer stage komen lopen.

### 3.6 Instroom, doorstroom, uitstroom

De Kleine Haven streeft naar een langdurige relatie met haar bewoners/deelnemers en hun wettelijke vertegenwoordigers. Continuïteit is zowel voor de organisatie als voor haar bewoners/deelnemers van grote waarde. Men kan in principe rekenen op een langdurig verblijf, zonder het gedwongen risico van vertrek. Om dit uitgangspunt waar te maken, kan de Kleine Haven een proefverblijf van twee maanden hanteren. Tevens biedt de Kleine Haven de mogelijkheid om langzaam te wennen door middel van logeerweekenden. Tijdens de proefperiode worden er mondelinge evaluaties gehouden met het personeel en deze worden besproken met de bewoners / deelnemers en zijn vertegenwoordiger(s).





Tijdens deze periode kunnen er zaken naar boven komen die kunnen leiden tot een herindicatie of het aanpassen van gemaakte afspraken met vertegenwoordiger(s). De Kleine Haven zal er alles aan doen om de proefperiode succesvol om te zetten naar langdurig verblijf aldus een definitieve plaatsing.

Indien er na een proefperiode door de Kleine Haven en/of de bewoners/deelnemers en zijn vertegenwoordigers geen basis wordt gevonden voor voldoende kwalitatieve zorg tegen een aanvaardbaar tarief of de noodzakelijke zorg past niet binnen de mogelijkheden van de organisatie, zal in overleg worden gezocht naar een plaatsing buiten de organisatie.

Men kan binnen de dagbesteding ervoor kiezen om een 'aanloophase' of 'snuffelperiode' op informele wijze af te spreken. Dit kan inhouden dat men een aantal keren op de dagbesteding meedraait. Hiervoor kan soms al wel een intakeformulier ingevuld worden zodat men wel de meest relevante gegevens heeft. Dit heeft met name betrekking op de veiligheid en de verantwoording wat betreft begeleiding aan de bewoner/ deelnemer. Ter ondersteuning is er ook een checklist geformuleerd om ervoor te waken dat men alle nodige stappen doorloopt en de juiste formulieren op tijd worden overlegd.

In totaal zijn er in 2015 2 nieuwe bewoners bij De Kleine Haven gekomen. Bij de dagbesteding zijn 4 nieuwe deelnemers gekomen en één stagiair is deelnemer geworden. Tevens zijn de nieuwe bewoners ook dagbesteding gaan volgen.

### 3.7 Wachlijsten

Er is op dit moment geen wachtlijst. Wanneer de verbouwing is afgerond is er één appartement vrij.

## 4. Nawoord

Wij hopen dat het jaarverslag heeft kunnen verwoorden waar De Kleine Haven voor staat en nastreeft. Graag zien wij eventuele opmerkingen of vragen tegemoet.