



Voortgangsbericht kwaliteit

Een terugblik op 2024

Voorwoord

Met de nieuwe kwaliteitseisen wordt het ene jaar een uitgebreid kwaliteitsverslag gemaakt en het andere jaar een beknopter voortgangsbericht. Dit jaar is het voortgangsbericht aan de beurt. Hoewel deze beknopte versie mogelijk niet helemaal recht doet aan de aandacht die kwaliteit het hele jaar door krijgt, sluit de keuze voor minder bureaucratie en zoveel mogelijk tijd en geld benutten in de zorg goed aan bij onze organisatiewaarden.

In dit voortgangsbericht kijken we terug op een jaar waarin de focus lag op het verder versterken van de kwaliteit van zorg binnen S&L Zorg. We hebben voortgeborduurd op de stevige basis die in voorgaande jaren is gelegd.

In 2024 hebben we onder andere hard gewerkt aan het nieuwe leermanagementsysteem WijSer, wat op 1 januari 2025 is geïntroduceerd. Met dit nieuwe systeem kunnen we de scholing van onze medewerkers verder professionaliseren. Ook hebben we, om de personeelskrapte op te vangen, gekeken naar andere manieren om de zorg werkbaar te houden door bijvoorbeeld co-begeleiders in te zetten en taken anders te verdelen. Daarnaast hebben we hard gewerkt aan het verder versterken van de zeggenschap van zowel bewoners, verwanten als medewerkers.

Met trots kijk ik naar de behaalde resultaten. De betrokkenheid en inzet van onze medewerkers, verwanten en vrijwilligers waren hierbij, zoals altijd, essentieel voor het realiseren van onze kwaliteitsdoelstellingen.

Vera Hersbach

Bestuurder S&L Zorg

Terugkoppeling

vorig rapport

We kijken terug op onderwerpen uit het vorige rapport en vertellen wat er goed gaat, wat beter kan en wat er is verbeterd en wat (nog) niet. Een verdere uitleg over de verschillende onderwerpen is terug te vinden in het kwaliteitsrapport van 2023.

ZORG

Scholingen

- > **Wat gaat goed?** Er wordt dagelijks hard gewerkt om ervoor te zorgen dat iedereen de juiste bevoegdheden heeft. Ook wordt regelmatig gekeken of het scholingsaanbod aansluit bij wat de medewerkers nodig hebben.
- > **Wat kan beter?** Soms verlopen bekwaamheden zonder dat het nodig is. Medewerkers hebben bijvoorbeeld onvoldoende in de gaten dat een bekwaamheid verloopt. Soms is het scholingsaanbod groter dan noodzakelijk. Daarnaast gaf het oude leermanagementsysteem soms een vertekend beeld van niet afgeronde scholingen.
- > **Wat is er verbeterd en wat niet?** In januari 2025 is het nieuwe leermanagementsysteem WijSer geïntroduceerd. Ook is het aantal verlopen bekwaamheden verbeterd. Het kan echter nog beter.

Daling personeel niet in loondienst

- > **Wat gaat goed?** Voordat we overgaan tot de inzet van personeel dat niet in loondienst is, zoeken we naar andere manieren om de zorg werkbaar te houden. Bijvoorbeeld co-begeleiders die helpen door taken over te nemen van het zorgpersoneel.
- > **Wat kan beter?** Er wordt nog altijd gebruikgemaakt van personeel niet in loondienst. Dat was in 2024 3,5%.
- > **Wat is er verbeterd en wat niet?** Op de locaties waar het aanvankelijk moeilijk was om vacatures in te vullen, zijn de problemen nu verminderd. Hoewel we het zelf opgelegde doel van 2,2% geplande inzet van personeel niet in loondienst niet hebben gehaald, is het percentage wel lager dan in 2023 (3,9%).

Meepraten en meebeslissen

- > **Wat gaat goed?** Het jaarplan gebruiken we om niet alleen medewerkers, maar ook bewoners, vrijwilligers en familie mee te laten praten. Dat doen we nu al twee jaar.
- > **Wat kan beter?** We werken aan het versterken van zeggenschap voor professionals zodat medewerkers meer ruimte krijgen om mee te praten en mee te beslissen.
- > **Wat is er verbeterd en wat niet?** Er zijn goede stappen gezet op het vlak van inspraak in de woningen o.a. met het project huisregels. Op het vlak van medezeggenschap werken de bewonersraad en de cliëntenraad steeds nauwer samen. Op het gebied van zeggenschap lopen we nog wat achter, zo is nog niet bij alle Goed Leven Gesprekken de bewoner zelf aanwezig.

Goed leven gesprek

- > **Wat gaat goed?** Er is een betere monitoring op de aanwezigheid van alle betrokkenen bij het Goed Leven Gesprek.
- > **Wat kan beter?** Het is belangrijk om tijdig mensen uit verschillende disciplines uit te nodigen voor het gesprek en daadwerkelijk moeite te doen om iedereen aan tafel te krijgen, of vooraf input op te vragen wanneer iemand niet fysiek aanwezig kan zijn. Dit vraagt soms om creativiteit.
- > **Wat is er verbeterd en wat niet?** De aanwezigheid van betrokkenen en het gesprek dat erover gevoerd wordt is een zichtbare verbetering. Soms zijn er nog wel onterechte aannames over hoe en of onze bewoners aan kunnen sluiten bij het gesprek. We vinden het als organisatie belangrijk dat de stem van de bewoner gehoord wordt in het goed leven gesprek.

MEDEWERKERS

Samen aan zet!

Om de komende jaren toch goede zorg te bieden en een goed leven te kunnen hebben en daarnaast ook plezier te blijven behouden in het werk is 'Samen aan zet!' geïntroduceerd. Onder 'Samen aan zet!' vallen alle veranderingen die de komende maanden en jaren stapsgewijs samen worden doorgevoerd. Het gaat over werken als medewerker of vrijwilliger, maar ook over mantelzorg en het vergroten van zelfredzaamheid van bewoners. Onder 'Samen aan zet!' vallen onder andere de volgende categorieën die medewerkers betreffen.

Anders organiseren

- > **Wat gaat goed?** Co-begeleiders worden meer ingezet en door de BIA's (Bedrijfsanalyse Inclusieve Arbeidsorganisatie) worden de taken in teams anders verdeeld, zodat ieder kan doen waar hij/zij voor opgeleid is én de meeste energie van krijgt.
- > **Wat kan beter?** Meer teams kunnen aan de slag met het onderzoeken van een andere taakverdeling om met plezier aan het werk te blijven. Alle acties om medewerkers voor de VBMVG woningen te werven leveren nog niet voldoende resultaat. Binnen deze woningen zijn nog steeds vaak tekorten.
- > **Wat is er verbeterd en wat niet?** De onboarding van nieuwe medewerkers is nog niet concreet verbeterd. Hier wordt wel aan gewerkt.

Anders opleiden

- > **Wat gaat goed?** Er starten veel nieuwe leerlingen. Het nieuwe leermanagementsysteem WijSer biedt betere ondersteuning bij leren en ontwikkelen.
- > **Wat kan beter?** Juiste ondersteuning bieden aan leerlingen met extra uitdagingen. Verder werken aan een positief leerklimaat.
- > **Wat is er verbeterd en wat niet?** Steeds meer medewerkers weten het loopbaanpunt te vinden. De opkomst van medewerkers bij scholingen is helaas nog steeds laag.

Van verzuim naar inzetbaarheid

- > **Wat gaat goed?** Onder de noemer Samen Actief is een concreet vitaliteitsaanbod opgestart. Ook is er binnen de teams meer aandacht voor energiegevers en energievragers, kortom voor bevlogenheid. Er is aandacht voor arbeidsomstandigheden op de werkplek.
- > **Wat kan beter?** De inzetbaarheid bij psychische klachten bij jongere medewerkers en de inzetbaarheid bij fysieke klachten bij oudere medewerkers.
- > **Wat is er verbeterd en wat niet?** Steeds meer wordt gedacht in mogelijkheden van medewerkers in plaats van beperkingen. Ondanks dat is er een langzame stijging (7,26% in 2023 naar 7,75% in 2024) te zien in het verzuim en een daling in de inzetbaarheid.



Eigen regie medewerkers vergroten

- > **Wat gaat goed?** Stijging contracturen en het wat vaker kunnen aanbieden van grotere contracten.
- > **Wat kan beter?** In meer situaties grotere contracten kunnen aanbieden, zonder extra dagen aanwezigheid te vereisen.
- > **Wat is er verbeterd en wat niet?** Er zijn veel minder medewerkers vertrokken vanwege de korte diensten. Sollicitanten (instromers en zij-instromers) haken af op de hoeveelheid aan korte diensten.

VRIJWILLIGERS

- > **Wat gaat goed?** In 2024 hebben we maar liefst 43 nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. Deze groei is een positief teken van de interesse en betrokkenheid bij onze organisatie.
- > **Wat kan beter?** Helaas verliezen we door het jaar heen ook enkele vrijwilligers. Dit jaar waren dat er 32. De oorzaken hiervan zijn uiteenlopend; sommigen geven aan dat het vrijwilligerswerk niet langer past in hun persoonlijke leven, anderen kunnen het lichamelijk niet meer aan, of ze zijn verhuisd en wonen nu te ver weg om actief te blijven.
- > **Wat is er verbeterd en wat niet?** Het afgelopen jaar hebben veel van onze vrijwilligers deelgenomen aan verschillende trainingen en workshops, wat hun vaardigheden en kennis heeft vergroot. Daarnaast

hebben we met de introductie van het nieuwe systeem WijSer een belangrijke stap gezet om de ontwikkeling van onze vrijwilligers verder te stimuleren.

VASTGOED

Triasdijk

- > **Wat gaat goed?** De bewoners van de Triasdijk hebben hun nieuwe onderkomen feestelijk in gebruik genomen.
- > **Wat kan beter?** De klimaatbeheersing op de bovenste verdieping. Daar wordt aan gewerkt.

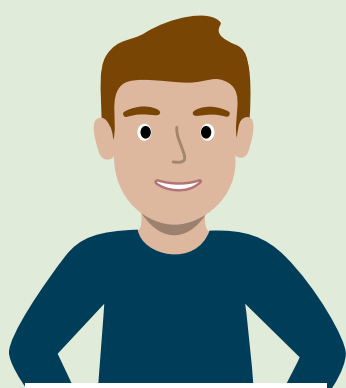
Beemdkroon

- > **Wat gaat goed?** De inrichting van de Beemdkroon is in volle gang. Samen met toekomstige bewoners, medewerkers en architecten is er hard gewerkt aan een fijne en passende inrichting. Er is een succesvolle informatieavond geweest met VR-brillen, waardoor toekomstige bewoners alvast een kijkje konden nemen in hun nieuwe thuis.
- > **Wat kan beter?** Ondanks de mooie plannen voor de inrichting, blijft het grote probleem de stroomaansluiting. Volgens de planning zouden de bewoners in 2024 verhuizen, maar dit is helaas niet gelukt vanwege de ontbrekende stroomaansluiting. In 2025 wordt een technische oplossing gerealiseerd, waardoor de bewoners alsnog kunnen verhuizen.

Het jaar 2024 in cijfers

Bewoners en deelnemers

Medewerkers en vrijwilligers



364

BEWONERS
(Gemiddeld)

14

**NIEUWE
BEWONERS**

8

OVERLIJDENS



787

PERSONEELSLEDEN
(482 fte's)



250

VRIJWILLIGERS

⇒ **14** Interne verhuizingen

⦿ **181** Nieuwe aanmeldingen

⊕ **18** Nieuwe aangevraagde indicaties

FINANCIËLE CIJFERS

2023

2024

Omzet

- waarvan Wlz (Wet langdurige zorg)

45.442.000

44.632.000

50.030.000

49.277.000

Personeelskosten

- waarvan PNIL (Personeel niet in loondienst)

30.667.000

1.421.000

33.050.000

1.480.000

Resultaat

1.579.000

2.457.000

Terugblik

door de bewonersraad

We ontvingen vanuit de bewonersraad een terugblik op 2024. Deze is hieronder kort samengevat.

Wat ging goed?

De betrokkenheid van de bewonersraad is toegenomen. De samenwerking tussen de medezeggenschapsraden is sterk en er wordt met de cliëntenraad gewerkt aan een nieuwe vorm van medezeggenschap. S&L Zorg blijft zich inzetten voor goede zorg, met fijne voorzieningen en faciliteiten. Er is een duidelijke focus op het bieden van een prettige zorgomgeving.

Wat kan beter?

Het zou wenselijk zijn als meer bewoners betrokken worden bij het Goed Leven Gesprek, ook al denken sommigen dat bewoners het niet begrijpen. Het is belangrijk dat bewoners actief deelnemen, omdat gezamenlijke gesprekken essentieel zijn. Praat met mij en niet over mij. Er is meer aandacht nodig voor de huisregels.

Wat is verbeterd en wat niet?

Beschikbaarheid van zorg blijft een uitdaging. Huisregels zijn belangrijk om samen opvolging aan te geven. Het is belangrijk hier aandacht voor te houden. S&L Zorg laat zeker zien dat zij goede zorg wil geven, het is een fijne plek.

De bewonersraad over de kwaliteitsdoelen

> Kwaliteit van leven:

Praat niet over mij, maar met mij.

> Kwaliteit van arbeid:

Gedrag is belangrijker dan diploma's.

> Kwaliteit van organisatie:

Volhouden. Mooie voorzieningen en faciliteiten.

> Kwaliteit van zorg:

Luister naar de bewoner. Soms is goed, goed genoeg.

Vooruitblik 2025

In 2025 zullen we de ingezette koers voortzetten en blijven bouwen aan een organisatie waarin verbeteren van kwaliteit centraal staat. We blijven ons inzetten om de uitdagingen waar we voor staan, zoals de krapte op de arbeidsmarkt, het hoofd te bieden. Hierbij zullen we blijven investeren in samenwerking, innovatie en de bevoegdheid van onze medewerkers.

Een ander belangrijk aandachtspunt voor het komende jaar is het verder versterken van de zeggenschap van bewoners, verwanten en medewerkers. We streven ernaar een organisatie te zijn waarin iedereen zich gehoord voelt en waarin we gezamenlijk beslissingen nemen, zowel over het dagelijkse leven als over de toekomst van S&L Zorg.

Daarnaast willen we in de toekomst nog meer gaan samenwerken met het netwerk van onze bewoners en de samenleving als geheel. We zien de kracht van een sterke verbinding met de omgeving en willen deze verder uitbouwen om zo de best mogelijke ondersteuning te bieden aan onze bewoners.

Kwaliteit bouwen is een continu proces. We zijn dan ook vastbesloten om in 2025 de dialoog met bewoners, verwanten, medewerkers en vrijwilligers te blijven zoeken en samen te werken aan een nog betere toekomst voor S&L Zorg.

Ik wil iedereen bedanken voor de inzet, betrokkenheid en het vertrouwen in 2024. Samen hebben we mooie resultaten bereikt en ik ben ervan overtuigd dat we ook in de toekomst samen het verschil kunnen maken.

Vera Hersbach

Bestuurder S&L Zorg