

# Strategisch beleidsplan

2017-2020



**BEZINN**  
Boer En Zorg In Noord Nederland

**STICHTING BEZINN ASSEN**  
**“BOER EN ZORG IN NOORD NEDERLAND”**

April 1, 2017

Opgesteld door: Bestuur en manager Stichting BEZINN

# Inhoudsopgave

Inleiding	1
Achtergrond	1
Missie	2
Visie	2
Waarden van Zorgboerderijen, de grondleggers van Stichting BEZINN	2
Regionale samenwerkingsverbanden	2
Veranderingen in 'de zorg'	3
'De plek' van Stichting BEZINN	4
Kwaliteit	5
Werkzaamheden van Stichting BEZINN	5
Werkverhoudingen	6
Organogram	7
Samenwerking en verhouding met Vereniging BEZINN	8
PR en Website	8
Doelstellingen 2017 / 2020	9

## BIJLAGE

### Kwaliteitsbeleid Stichting BEZINN

- Inleiding
- De kwaliteit van het zorgproces
- De ruimte van cliënten op het gebied van eigen regie
- Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning
- Het samenspel tussen cliënten, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers
- De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning
- Betrokken en vakbekwame medewerkers
- De geprioriteerde verbetertrajecten



# Strategisch beleidsplan

2017-2020

## Inleiding

Voor u ligt het strategisch beleidsplan 2017-2020. We moeten beginnen met een terugblik en wel vanaf 2015. Immers toen werd de WMO ingevoerd en dat had ook voor Stichting BEZINN en haar deelnemers veel grote gevolgen. Twee jaar van veel dubbel werk, extra werk, nieuwe codes, late betalingen en dus nog latere uitbetalingen, veel overleg met veel verschillende gemeenten, veel uitleggen aan de trajectuitvoerders, veel bemiddelen, onderhandelen en zoeken naar mogelijkheden.

Ook 2016 liet ditzelfde beeld zien, maar langzaam maar zeker leek het alsof er toch iets meer lijn kwam in betalingen en we konden zowaar doorlopend de zorgboeren blijven uitbetalen dankzij een goed opgebouwde buffer. Naast het veranderende zorglandschap nemen ook de verschillen onder zorgboeren toe. Het aandeel productielandbouw neemt sterk af in verhouding tot het aandeel zorg op de zorgboerderijen. Ook neemt variatie in professionaliteit, schaal en aard van de zorg onder zorgboeren toe. De zorgzwaarte van de cliënten die op zorgboerderijen verblijven neemt toe. Stichting BEZINN zal in toenemende mate kijken hoe het zorgaanbod zich verhoudt tot gestelde kwaliteitseisen.

## Achtergrond

Stichting BEZINN (sinds 2013) is ontstaan uit Stichting Zorgboerderijen Drenthe.

Deze Stichting is opgericht in 2002 en had sinds 2006, als eerste regio in Nederland, een AWBZ-toelating. Hier was bij zorgboeren een grote behoefte aan omdat men voor zorg in natura (zin) altijd afhankelijk was van 'grote' instellingen. Tevens had de Stichting een eigen kwaliteitssysteem ontwikkeld, specifiek voor de sector Landbouw met Zorg (L&Z).

Deze unieke onderdelen en aanpak kregen navolging in heel Nederland waar de sector Landbouw met Zorg zich voortvarend ontwikkelde. In 2016 ca. 1000 zorgboerderijen, waarvan ongeveer 220 werkzaam in het werkgebied van Stichting BEZINN).

Ons kantoor is in Assen gevestigd aan de Vredeveldseweg 2. Er werken momenteel twee mensen op de financiële administratie, 1 AZR-medewerkster, 1 management assistente, 1 ondersteunende administratieve kracht en 2 trajectbegeleiders die allen worden aangestuurd door een manager.

## MISSIE

*Stichting BEZINN ontzorgt en ondersteunt haar trajectuitvoerders (zorgboeren of andere kleinschalige zorgaanbieders) zodat zij zich kunnen concentreren op hun primaire taak; het leveren van kwalitatief goede zorg. Deze unieke zorgaanbieder noemen we in dit stuk en in onze communicatie trajectuitvoerder.*

Stichting BEZINN is overtuigd van de unieke en grote waarde van zorgverlening in een kleinschalige onderneming waar mensen met een zorgvraag, in de natuur en buitenlucht, kunnen wonen en/of werken. Om goede kwaliteit van zorg te waarborgen voor de zorgvrager streeft Stichting BEZINN ernaar om de bij haar aangesloten zorgboeren, of andere kleine zorgaanbieders, waar mogelijk te ontzorgen en ondersteunen zodat zij zich kunnen concentreren op hun primaire taak als unieke zorgaanbieder. Daarnaast is Stichting BEZINN een organisatie zonder winstoogmerk die tracht in de aanbestedingen een goede beprijzing te bewerkstelligen voor de zorgboeren. Door efficiëntie en effectiviteit streeft Stichting BEZINN naar een zo groot mogelijke netto uitbetaling voor de geleverde zorgproducten aan de trajectuitvoerders.

## VISIE

Stichting BEZINN wil kleinschalige zorg die geboden wordt door zorgboeren en overige trajectuitvoerders zodanig faciliteren dat deze zorg voor alle zorgvragers beschikbaar is en toekomstbestendig is. Zij wil als belangrijke schakel in de zorgketen blijven vernieuwen. Niet als doel op zich, maar om van toegevoegde waarde te blijven voor de zorgboeren. Naast de administratieve ondersteuning en financiële afhandeling wil Stichting BEZINN zich blijven ontwikkelen op het gebied van Jeugdzorg, WMO en WLZ en inspringen op marktveranderingen. Op deze wijze blijft het aanbod van Stichting BEZINN actueel en toekomstbestendig voor de zorgboeren. En daarmee voor de cliënten die baat hebben bij het aanbod op zorgboerderijen of andere kleinschalige zorgvoorzieningen.

## Waarden van zorgboerderijen, de grondleggers van Stichting BEZINN.

Het blijkt telkens weer dat zorgboerderijen waarden toevoegen aan alle bestaande vormen van zorg. Deze waarden zijn o.a.:

- Groene, rustige omgeving, dieren, planten, voedselproductie.
- Intieme kennis van dierverzorging, vruchtbaarheid, processen en teelten.
- Productie met een appél op gezondheid en betekenis van gezondheid.
- Werken en leven ingebed in dag structuur en seizoenen, jaren en generaties.
- Werk wat er toe doet!
- Vast aanspreekpunt, korte lijnen, kleinschaligheid, structuur en rust.
- Benadering vanuit mogelijkheden van de cliënt.
- Karakter van de boer, neem het leven en de seizoenen zo het is.

Deze waarden binden de zorgboeren al decennialang, opvang van mensen uit de directe omgeving was in de agrarische sector de gewoonste zaak van de wereld. De Nederlandse overheid erkende deze waarden en de kwaliteit en besloot in 1998 de sector L&Z een duw in de rug te geven door het oprichten van een landelijk steunpunt L&Z. Hierdoor en hierna is de professionaliteit in deze sector enorm toegenomen. Onderzoeken bevestigden de betekenis van groen, ruimte en deze vorm van hulpverlening aan mensen met een hulpvraag. Deze zorgboerderijen zijn de reden van het bestaan van Stichting BEZINN.

### **Regionale samenwerkingsverbanden**

De professionalisering van de sector zorglandbouw bracht o.a. de behoefte aan samenwerking, kennis en ervaringen delen, scholing, krachtenbundeling en gezamenlijke PR met zich mee. Uit deze samenwerkingsverbanden ontstonden de zgn. werkmaatschappijen, Stichtingen of coöperaties, met als doel de trajectuitvoerder te ontzorgen en schakel te zijn tussen zorgboer en opdrachtgever(s). Stichting BEZINN is één van deze zgn. werkmaatschappijen, met als werkgebied, globaal de provincies Groningen Friesland en Drenthe.

Sinds 2016 heeft Stichting BEZINN ook geïnvesteerd in het zoeken naar partners die een bijdrage leveren aan de kwaliteit op zorgboerderijen. Dit resulteerde in 2017 in een intentieverklaring tussen 's Heeren Loo, Novicare en Stichting BEZINN.

Aanleiding is de behoefte en toenemende zorgzwaarte op zorgboerderijen en de visie die wij als Stichting hebben op kwaliteit. Door deze samenwerking kan het behandelcomponent ook worden geleverd, iets wat tot voor kort onmogelijk was.

### **Veranderingen in 'de zorg'**

Veranderingen in de zorg zijn voor een groot deel noodzakelijke bezuinigingen van de rijksoverheid. De overheid zit al jaren met 'de handen in het haar' met de totaal uit de hand gelopen financiering (ruim 80 miljard per jaar) en hoe daarop te kunnen bezuinigen in de zorg. Men heeft gedacht dit deels te doen met decentralisatie door te voeren, de zorg dichterbij de mensen brengen. Dit houdt in dat de verantwoordelijkheid van een deel van de zorg per 01-01-2015 bij gemeenten is komen te liggen.

Aanbieders, waaronder Stichting BEZINN, hebben hun best gedaan te anticiperen op deze verandering van dit deel van de zorg. Waar de meeste zorgaanbieders te maken hebben met een aantal gemeenten, of één provincie, heeft Stichting BEZINN te maken met en drie zorgkantoren, driemaal jeugdzorg en ca. 54 gemeenten; dit maakt het tot een complex geheel.

Noemenswaardig is dat uit een onafhankelijk benchmark onderzoek, uitgevoerd door Accountancy Bos in 2016, is gebleken dat Stichting BEZINN tot de groep behoort die het meeste en tijdig uitbetaalde aan haar deelnemers. Het betreft hier een landelijk onderzoek naar werkorganisatie van kleinschalige zorgaanbieders die Zorg in Natura leveren.

Voor trajectuitvoerders waren 2015 en 2016 twee onzekere jaren met veel tegenstelde geluiden. Vaak zagen de trajectuitvoerders de tarieven veelal omlaaggaan en de eisen werden hoger. Een contradictie die mogelijk en hopelijk in 2017 begint te kantelen.

### **‘De plek’ van Stichting BEZINN**

Een slogan van de Stichting BEZINN is steeds geweest “We zijn er voor de zorgboeren en de zorgboeren zijn er niet voor ons”. Ontstaan vanuit de sector en werken voor de zorgboeren blijft het belangrijkste uitgangspunt voor Stichting BEZINN. In 2014 heeft de Stichting echter besloten om de dienstverlening uit te breiden. Er kunnen door Stichting BEZINN ook andere vormen van kleinschalige zorg ‘bediend’ worden, mits ze voldoen aan en kunnen aantonen dat er een afdoende kwaliteit gehanteerd wordt. Immers ook nu zijn er al vele ‘zorgboerderijen’ waar geen sprake meer is van de combinatie L&Z, laat staan een werkzaam productie-gerichte agrarische poot.

Dit uitbreidingsvoorstel heeft twee redenen: ten eerste omdat er contractpartners (meestal gemeenten) zijn die vragen om samenwerkingsverbanden van kleine zorgaanbieders en om de organisatie voldoende ‘body’ te geven om te kunnen voortbestaan. Met name kleinschalige vormen van 24-uurszorg en kleinschalige vormen van zorg, niet zijnde L&Z (bijvoorbeeld bouw, productie van gebruik- en siervoorwerpen, ateliers, horeca, onderhoud, retail en logistiek). Ook buitenlandse projecten kunnen hieronder vallen. Ten tweede kiest deze sector regelmatig noodgedwongen of bewust voor Stichting BEZINN wanneer ze de administratieve en aanbestedingen perikelen willen uitbesteden.

Het voordeel van de verbreding van de dienstverlening is het versterken van de positie van Stichting BEZINN in de onderhandeling met o.a. gemeenten, in het krachtenveld van verschuivende verantwoordelijkheden. De Stichting heeft een ‘werkapparaat’ met meerdere jaren ervaring en kan daarmee de gemeentelijke overheid en zorgaanbieders ondersteunen.

Er maken nu ongeveer 900 zorgvragers gebruik van het zorgaanbod van de aangesloten trajectuitvoerders (122, maart 2017) van Stichting BEZINN. Hiermee is een omzet gemoeid van zo’n 9 miljoen.

## **Kwaliteit**

Stichting BEZINN wil geen concessies doen aan de kwaliteit van de uitvoerders van zorg. Stichting BEZINN is samen met de trajectuitvoerders verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg geleverd op de deelnemende bedrijven en de borging van die zorg. Stichting BEZINN voelt zich en is verantwoordelijk voor het geheel. Zij moeten en willen weten wanneer er iets speelt op een zorgboerderij. Alle trajectuitvoerders zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun zorgverlening en de borging daarvan. De voorwaarde die Stichting BEZINN daaraan stelt is om in aanmerking te komen voor dienstverlening van de Stichting, dat zij deelnemen in een kwaliteitssysteem dat geëigend is voor de geleverde zorg en /of doelgroep. Voor trajectuitvoerders is dat dit moment het kwaliteitssysteem L&Z of het HKZ (Harmonisatie en Kwaliteit in de Zorg). Beoordeling, controle en audit vallen buiten de verantwoordelijkheid van Stichting BEZINN.

Stichting BEZINN wil in 2017 toelatingseisen en handhavingsbeleid vaststellen voor de WLZ zorg die overeenkomen met de eisen vanuit het ministerie en de Inspectie. Leidend hiervoor zijn de eisen en aanvullende eisen die behoren bij de specifieke zorgproducten. Dit doet zij in nauw overleg met de zorgkantoren van Noord-Nederland. Er staan op het gebied van kwaliteit wel veel veranderingen op stapel.

Het is zaak om deze ontwikkelingen goed te volgen, maar nog beter om via landelijke lobby hier invloed op uit te oefenen. Eén van de kernwaarden van zorgboerderijen was en is het beperken en zo nodig terugdringen van de bureaucratische overlast.

Het bestuur heeft als voornemen om een kwaliteitsmedewerker aan te stellen die de trajectuitvoerders screent op kwaliteit te beginnen bij de trajectuitvoerders die zorg leveren in het kader van de Wet Langdurige Zorg

## **Werkzaamheden van Stichting BEZINN**

Werkzaamheden welke de Stichting verricht en / of kan verrichten zijn o.a.:

Het onderhandelen over en afsluiten van contracten met verschillende partijen, zoals zorgkantoren / zorgverzekeraars, gemeenten en diverse samenwerkingsverbanden van deze opdrachtgevers (bijvoorbeeld jeugdzorg). Op haar beurt sluit de Stichting een contract af, per in zorg genomen cliënt, met de uitvoerder van de zorg.

De Stichting is verantwoordelijk voor het voeren van de noodzakelijke administratie die voortvloeit uit de afgesloten contracten. En voor het bijhouden / compleet hebben van het noodzakelijke dossier per in zorg genomen cliënt.

De Stichting is verantwoordelijk voor het verzamelen en verantwoorden van de geleverde zorg van de in zorg genomen cliënten en heeft hiertoe een automatiseringssysteem aangeschaft waar de zorguitvoerders op kunnen inloggen. De Stichting zorgt voor facturering van geleverde zorg aan contractanten en tijdige betaling van

contractanten aan de Stichting, als mede (zo mogelijk) tijdige (door)betaling van deze gelden minus inhoudingen aan de uitvoerders van de zorg.

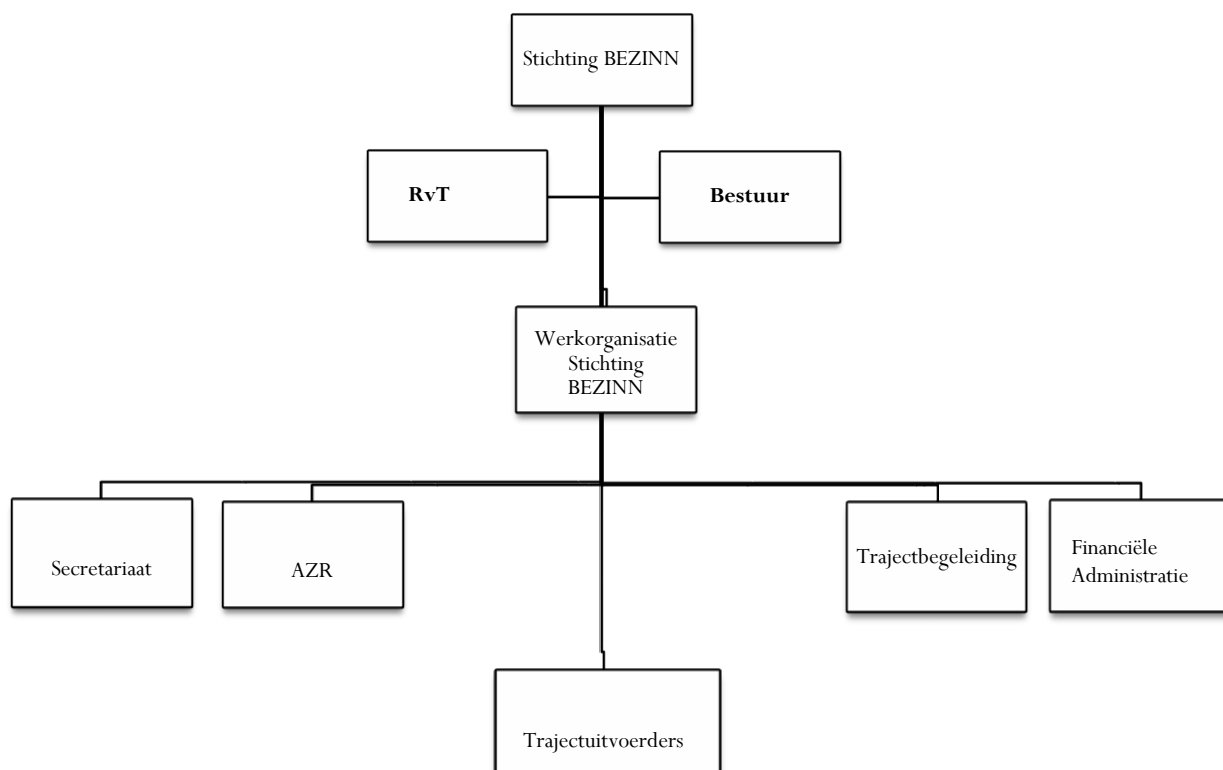
Het faciliteren van de uitvoerders van de zorg en het bijstaan bij (over)plaatsing van cliënten. Ook met begeleiding, vraagstukken en het voeren van de juiste administratie/ dossiervorming van de uitvoerders kan de Stichting helpen of doorverwijzen. De Stichting kan bemiddelen in geschillen tussen de zorgvrager en zorgverlener. Hiertoe heeft zij een contract afgesloten met een klachtencommissie en een vertrouwenspersoon.

### **Werkverhoudingen**

Het beleid wordt bepaald door het bestuur van Stichting BEZINN in overleg met de manager en de Raad van Toezicht. Maandelijks komt het bestuur bij elkaar en vergadert dan met de manager. Minimaal viermaal per jaar vergadert het bestuur met de Raad van Toezicht.

De eindverantwoordelijkheid van de Stichting ligt bij het bestuur. In de statuten van de Stichting is geregeld hoe het bestuur is samengesteld; niet groter dan noodzakelijk en slagvaardig. Voor het dagelijkse werk op het kantoor van Stichting BEZINN is de manager/ directeur de eerstverantwoordelijke. Hij legt verantwoording af aan het bestuur over het uitgevoerde beleid. Hij stuurt het team, dat vooral bestaat uit specialisten, aan en draagt zorg voor correcte uitvoering van de werkzaamheden. Ook is hij verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van het (de) automatiseringssysteem(en) E.e.a. is vastgelegd in een arbeidsovereenkomst. Het bestuur vindt het waardevol en wenselijk dat er door de o.a. door de manager wordt geïnvesteerd in uitbreiding en onderhoud van gewenste samenwerking met andere partijen (o.a. kleinschalige zorgaanbieders).





## **Samenwerking en verhouding met Vereniging BEZINN**

Het intensieve contact (minimaal vier gezamenlijke bijeenkomsten per jaar) van de Stichting met de Vereniging is wenselijk omdat de Stichting werkzaamheden verricht voor leden van de Vereniging en de Vereniging verantwoordelijk is voor de kwaliteit van haar leden. De missie van de Stichting en de Vereniging moeten goed op elkaar aansluiten en de focus van de Stichting ligt in de eerste plaats op het faciliteren van de zorg op zorgboerderijen. Het is noodzakelijk dat er bindende afspraken gemaakt tussen deze partijen, over wie waar verantwoordelijk voor is.

De Stichting sluit contracten af met externe partijen en met zorguitvoerders voor te leveren zorg. De Stichting is daarmee volledig verantwoordelijk voor alle werkzaamheden en verantwoordingen die dit met zich mee brengt.

De Vereniging is verantwoordelijk voor het 'onderhoud' van haar leden. Zoals het voldoen aan de gestelde criteria om lid te kunnen zijn en het aanbod van (bij)scholing. Hiernaast kan de Vereniging haar leden service aanbieden, zoals het vormen van een arbeidspoule.

De PR van de sector L&Z is een belangrijke taak van de Vereniging, evenals het onderhouden en bewaken van eenheid van de aangesloten leden.

De naam BEZINN voor zowel de Stichting als de Vereniging schept bij contractpartners onduidelijkheid en verwarring. Hier wil het bestuur van de Stichting BEZINN over in overleg met het verenigingsbestuur.

### **PR en Website**

De Stichting heeft een website laten bouwen, deze is te bereiken achter een 'split' met de naam BEZINN. Het is de bedoeling dat het een interactieve site is die door 'klanten' van de Stichting als zodanig gebruikt kan worden en waar ze via een code informatie kunnen ophalen die niet openbaar is. Ook verwijzers van cliënten en contractanten van de Stichting moeten de nodige informatie van de site kunnen halen. De site is hiermee een belangrijk communicatiemiddel voor de Stichting.

De basis is gelegd in 2016 maar nu moeten mogelijkheden van Social Media beter en meer benut worden door Stichting BEZINN.

## DOELSTELLINGEN 2017/2020

Doorlopende aandachtspunten:

- Het verbeteren van de dienstverlening richting de trajectuitvoerders.  
Op uitvoering niveau betekend dit:
  - Verwerken van indicaties.
  - Afhandeling van declaraties.
  - Tijdig uitbetalen van zorggelden.
- Groeiende rol voor de trajectbegeleiders van Stichting BEZINN.
  - Verdeling van het werkveld over de drie provincies.
  - Signaleren van aspecten rondom aanbod en kwaliteit onder zorgboeren beter in beeld brengen.
  - Assisteren bij zorgvraagstukken, plaatsingsproblematiek of herindicatie.
- Vergroten van de verbinding met de aangesloten zorgaanbieders.
  - Duidelijke communicatie d.m.v. vernieuwde website en nieuwsbrief.
  - Organiseren van regionale bijeenkomsten.
  - Bedrijfsbezoeken door de trajectbegeleiders.
- Kritisch blijven in relatie tot de verhouding zorgaanbod en gestelde kwaliteitseisen.
  - In samenwerking met het zorgkantoor en landelijke ontwikkelingen aanvullingen op het kwaliteitskeurmerk ontwikkelen daar waar het gaat om zwaardere zorg.
  - Daar waar mogelijk zoeken naar regelarme oplossingen.
- Aantrekkelijke samenwerkingspartner zijn voor de regionale politiek (JW en WMO) en de zorgkantoren (WLZ).
  - Grote diversiteit in het zorgaanbod
  - Brede regionale spreiding
  - Juiste administratieve afhandeling
  - Verantwoordbare facturering

Korte termijn 2017-2018 aandachtspunten en acties:

- Door ontwikkelen van wonen /24 uren-zorg op een zorgboerderij d.m.v. samenwerking met de nieuwe partners 's Heeren Loo, Novicare en mogelijk Centrum Verstandelijke Beperking en Psychiatrie (CVBP) of vergelijkbare partij (2017).
- Hoe kunnen we leertrajecten weer hernieuwd leven in blazen, hoe verliezen we dit niet uit het oog (2018, indien nodig eerder).
- Pilot zijn van “Mooi Leven” concept; drie zorgboerderijen zijn geselecteerd. Wanneer er budget goedkeuring is wordt dit project i.s.m. o.a. 's Heeren Loo en WUR ontwikkeld in 2017/2018/2019.
- Het realiseren van een bindende samenwerkingsovereenkomst tussen de Stichting en de Vereniging.
- Onderzoeken van mogelijke nieuwe doelgroepen; asielzoekers, justitie (2017-2018).
- Aanstellen van een kwaliteitsmedewerker (2017).
- Bestuur uitbreiding stimuleren, profielschets maken, actief werven (2017).
- Exclusies en inclusies beschrijven; welke zorg kunnen welke trajectuitvoerders wel en niet leveren.
- Op de website moet alle beleid van de Stichting te vinden zijn. Mensen van de werkorganisatie, bestuur en RVT-leden op de website met foto en evt. cv.
- Ieder jaar een bestuur evaluatie en heisessie plannen om vooruit te kijken.

Overige dilemma's en beleidsvraagstukken:

Wat vinden we ervan dat er trajectuitvoerders van meerdere partijen Zorg in Natura afnemen? Standpunt innemen en reglement evt. bijstellen?

Moet Stichting BEZINN zelf een opleidingsplan voor de trajectuitvoerders samenstellen?

Voelen en zijn we ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg wanneer er ruis is bij een PGB-cliënt die verblijft bij een van onze trajectuitvoerders?

Bestaat Stichting BEZINN ook nog als er straks geen zorgboeren meer gebruik zouden maken van onze werkorganisatie? Hoe bewaken we de meerwaarde van zorgboerderijen t.o.v. andere trajectuitvoerders?

Raad van Toezicht, bestuur en management  
Juli 2017

## Bijlage

# Kwaliteitsbeleid Stichting BEZINN

### Inhoudsopgave

- Inleiding
- De kwaliteit van het zorgproces
- De ruimte van cliënten op het gebied van eigen regie
- Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning
- Het samenspel tussen cliënten, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers
- De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning
- Betrokken en vakbekwame medewerkers
- De geprioriteerde verbetertrajecten



## **Inleiding**

Vanaf het ontstaan van Stichting BEZINN is kwaliteit een belangrijk en steeds terugkerend thema geweest. In verschillende documenten zijn beleid en besluitvorming vastgelegd. Dit document geeft een zo goed mogelijke weergave waar Stichting BEZINN aan wil voldoen, maar óók waar verbeteringen in aan gebracht kunnen worden.

Om het kwaliteitsbeleid in de bedrijfsvoering gestalte te geven wordt er gewerkt met een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de NEN-EN-ISO 9001:2015. Het management van Stichting BEZINN verklaart dat het vastgelegde kwaliteitsmanagementsysteem binnen de organisatie wordt gehanteerd en waar mogelijk zal worden verbeterd. Het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving en vormt binnen Stichting BEZINN het kader voor het vastleggen en beoordelen van doelstellingen.

De kwaliteit bij de aangesloten trajectuitvoerders (zorgboerderijen) wordt gewaarborgd door het landelijk erkende kwaliteitssysteem vanuit de Federatie Landbouw en Zorg: 'Kwaliteit laat je zien.' Het voordeel van deze systematiek is dat per locatie de kwaliteit van zorg wordt gewaarborgd, gedocumenteerd en geëvalueerd. Het landelijk kwaliteitssysteem wordt jaarlijks ge-audit door een onafhankelijk bureau. Stichting BEZINN wordt geïnformeerd over de uitkomsten van de audits. Op deze wijze is stichting BEZINN op de hoogte welke trajectuitvoerders het kwaliteitssysteem hebben behaald. Hierdoor is duidelijk welke zorg en begeleiding per locatie wordt geboden.



### **De kwaliteit van het zorgproces**

Door Stichting BEZINN is het handboek voor trajectuitvoerders ontwikkeld. Voorafgaand is door het bestuur van Stichting BEZINN het Strategisch beleidsplan 2017-2020 opgesteld. In deze twee documenten staat het zorgproces beschreven.

Ook komt naar voren dat zorgboerderijen waarden toevoegen aan alle bestaande vormen van zorg. Deze zijn onder andere:

- Groene, rustige omgeving, dieren, planten, voedselproductie.
- Intieme kennis van dierv verzorging, vruchtbaarheid, processen en teelten.
- Productie met een appél op gezondheid en betekenis van gezondheid.
- Werken en leven ingebed in dag structuur en seizoenen, jaren en generaties.
- Werk wat er toe doet!
- Vast aanspreekpunt, korte lijnen, kleinschaligheid, structuur en rust.
- Benadering vanuit mogelijkheden van de cliënt.
- Karakter van de boer, neem het leven en de seizoenen zo het is.

Gezien de grote verscheidenheid in aanbod en werkwijze op de verschillende locaties kan Stichting BEZINN faciliterend en ondersteunend zijn naar de trajectuitvoerders.

### **De ruimte van cliënten op het gebied van eigen regie**

Eigen regie is één van de uitgangspunten van Stichting BEZINN en de aangesloten trajectuitvoerders.

Afhankelijk van de zorgvraag, wat naar voren komt tijdens de intake, worden onderling afspraken gemaakt. Deze afspraken worden in samenspraak met de cliënt en zijn netwerk vastgelegd in het zorgplan. In het zorgplan wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met wensen en mogelijkheden van de cliënt. Het sluit aan op de ondersteuningsvragen van de cliënt en bevat haalbare doelen. Daarnaast wordt in het zorgplan het evaluatiemoment vastgelegd. Tijdens deze evaluatie worden de doelen geëvalueerd en besproken. Waar nodig wordt het zorgplan aangepast en nieuwe afspraken gemaakt.

### **Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning**

Cliënten geven halfjaarlijks en / of jaarlijks middels het tevredenheidsonderzoek aan wat hun ervaringen zijn over de kwaliteit van zorg. Daarnaast worden regelmatig gesprekken gevoerd over huidige tevredenheid in andere vormen. De tevredenheidsonderzoeken zijn te vinden in de jaarverslagen van de trajectuitvoerders.

Het verbeteren van de tevredenheidsonderzoeken blijft een terugkerend aandachtspunt omdat dit op een zo onafhankelijk mogelijke manier en los van de activiteiten dient te gebeuren. Daarin speelt de betrokkenheid van de cliënt mee. De cliënt heeft een belangrijke rol in dit proces en verbetertraject.

### **Het samenspel tussen cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers**

Stichting BEZINN ziet op de aangesloten trajectuitvoerders een grote betrokkenheid van medewerkers en aanbod van vrijwillige ondersteuning uit de omgeving van de trajectuitvoerder. Er wordt gestreefd naar een vaste groep personeelsleden. Door deze vaste groep medewerkers is er regelmaat en wordt er op een natuurlijke wijze ingespeeld op de belevingswereld van de cliënt.



### **De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning**

Stichting BEZINN waarborgt de veiligheid van cliënten die in zorg zijn. Om de risico's van cliënten in te schatten wordt bij de intake gewerkt met verschillende risicotaxatie-instrumenten passend bij de doelgroep en zorgvraag. Hierdoor kan een inschatting gemaakt worden welke zorg noodzakelijk is en of de zorg geboden kan worden door de trajectuitvoerder. Daarnaast wordt duidelijk of cliënt past binnen de groep.

Borging van veiligheid is een van de punten wat bij Stichting BEZINN onder de aandacht is. In enkele gevallen komt na een incident of calamiteit naar voren dat de risico's zorgvuldiger ingeschat hadden kunnen worden. Tevens wordt niet altijd de juiste of voldoende informatie verstrekt door het netwerk.

### **Betrokken en vakbekwame medewerkers**

De doelstelling is om betrokken en vakbekwame medewerkers in dienst te hebben. Dit betekent dat men voldoet aan de kwaliteitscriteria gesteld aan personeel. De trajectuitvoerders werken samen met ervaringsdeskundigen, mbo, hbo en WO geschoolde medewerkers. Deze medewerkers zijn geregistreerd conform de beroepsgroep. Iedere trajectuitvoerder en zijn medewerkers hebben een verantwoordelijkheid met betrekking tot kwaliteitsborging en de daaruit voortvloeiende taken. Een belangrijk onderdeel hierin is (bij)scholing van medewerkers zodat de huidige kennis op peil wordt gehouden en waar nodig wordt uitgebreid.

De betrokkenheid van medewerkers op de trajectuitvoering is groot. Vanwege de toegenomen werkdruk staat (bij)scholing onder druk.

### **De geprioriteerde verbetertrajecten**

Het management van Stichting BEZINN is van mening dat bij de aangesloten trajectuitvoerders zorg van goede kwaliteit wordt geleverd. Daarnaast is er bewustzijn bij het management dat kwaliteit niet een statisch gegeven is, maar dat de maatschappij verandert en kwaliteit vanuit verschillende invalshoeken bekeken moet worden.

De complexiteit van cliënten neemt toe. Eerste prioriteit is het op de juiste manier gebruik maken van risicotaxatie-instrumenten zodat hiermee de risico's van cliënten ingeschat kunnen worden. Het ontwikkelen van deze instrumenten door Stichting BEZINN en het gebruik door trajectuitvoerders is een aandachtspunt. Hoewel incidenten en calamiteiten nooit helemaal voorkomen kunnen worden moet de informatievoorziening vóór dat cliënten in zorg genomen worden beter.

Er is in de zorg een toenemende werkdruk waardoor medewerkers niet aan (bij)scholing toekomen. Al een aantal jaren worden de trajectuitvoerders en hun medewerkers gewezen op het belang van (bij)scholing. Echter de mogelijkheden om hier als Stichting BEZINN in te faciliteren zijn nog onvoldoende benut. Stichting BEZINN onderzoekt samen met de trajectuitvoerders waar hier mogelijkheden in zijn. De werkwijze van tevredenheidsonderzoek kan verschillend zijn op de locaties. Een van de aandachtspunten daarbij is de onafhankelijkheid van cliënten. Het belang hierbij is een zo zuiver mogelijk beeld van de tevredenheid over de zorg weer te geven.

Management  
Maart 2018

