# Kwaliteitsrapportage 2020

# De Ark Gouda

**Aanleiding**

Het Vernieuwd Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is in 2017 landelijk ingevoerd. Het kader bestaat uit vijf onderdelen, namelijk de drie Bouwstenen, een Kwaliteitsrapport en Externe visitatie. Dit rapport is daarmee het vierde onderdeel in dit kader en heeft betrekking op de zorg die onder de Wet langdurige zorg valt en bevat een geobjectiveerde weergave van de kwaliteit die wij als zorgorganisatie bieden voor onze huisgenoten en werkmakkers.

Het kwaliteitsrapport verbindt de ervaringen van de drie bouwstenen waar het Kwaliteitskader op berust:

- Een verzorgd proces rond de individuele huisgenoot/werkmakker borgen: daartoe in dialoog vaststellen welke ondersteuning nodig is, alert zijn op gezondheidsrisico's en op kwaliteit van bestaan;
- Leren van onderzoek naar de ervaringen van huisgenoten en werkmakker: overzicht maken van inzicht uit dat onderzoek en in afstemming met de Ouderverwanten Raad de belangrijke verbeteracties bepalen;
- Kritische zelfreflectie door teams borgen: teams die de praktijk spiegelen aan de visie van de organisatie en stilstaan bij hoe het gaat en wat er verbeterd kan worden in het zorgproces rond huisgenoten en werkmakkers.

Dit rapport dient als instrument voor interne verbetering. Het is gedeeld en besproken met de medewerkers, de Ouderverwanten Raad, de bestuurder en de raad van toezicht. Aanpassingen naar aanleiding van deze besprekingen zijn opgenomen in dit verslag.

Minimaal eenmaal in de twee jaar wordt het Kwaliteitsrapport volgens het Kwaliteitskader tijdens een Externe Visitatie besproken met partners binnen en buiten de gehandicaptenzorg. Het rapport over 2019 is besproken met kwaliteitsmedewerkers van Profila Zorg. Omdat dit vorig jaar gedaan is heeft dit nu niet plaatsgevonden.

Het Kwaliteitsrapport wordt openbaar gemaakt en dient daarmee als instrument voor externe verantwoording.

Inhoud

Verschillen verrijken! ..... 5
Wie zijn we ..... 5
Schets van de organisatie ..... 6
Cliënten ..... 6
Personeel ..... 6
Inrichting ..... 6
Cliënt: Zorgkwaliteit voor de individuele persoon ..... 8
Algemeen ..... 8
Corona ..... 8
Huisvesting ..... 10
Werkkader ..... 10
Zorgplan ..... 11
Wet zorg en dwang (Wzd) ..... 12
Klachtenmeldingen ..... 12
Incidentmeldingen ..... 13
Cliëntervaring centraal ..... 15
Wonen ..... 15
Vrije tijd ..... 15
Begeleiding ..... 16
Verbinding ..... 16
Inclusie ..... 16
Ontwikkelpunten ..... 16
Teamreflectie ..... 18
Groot Team Overleg (GTO). ..... 18
Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) ..... 18
Assistentendag ..... 19
Vrijwilligers ..... 20
Overige zaken ..... 21
Mandaat ..... 21
HKZ ..... 21
Samenwerking ..... 22
Bijlage 1: Informatie over Stichting De Ark Gemeenschap Regio Gouda ..... 23
Bijlage 2: Reflectie Ouderverwanten Raad ..... 24

Beste lezer,

Voor iedereen in Nederland is 2020 een jaar geworden dat we ons nog lang zullen herinneren. Een jaar dat alles anders ging dan we gedacht hadden. Een jaar van beperkingen, maar ook een jaar van zoeken naar creatieve oplossingen. Een jaar dat veel van mensen heeft gevergd. Waarbij we inmiddels weten dat dit voor 2021 ook voor een groot deel zal gelden.

En dan is daar de kwaliteitsrapportage. Een moment van bezinning. Van terugkijken naar wat je allemaal gedaan hebt, waar je verwachtingen wel of niet zijn uitgekomen, en hoe je steeds bezig bent geweest om de prioriteiten bij te stellen. Als Ark zijn we er redelijk goed uitgekomen, zo is mijn beeld. Onze huisgenoten en werkmakkers hebben wel het nodige meegemaakt van de gevolgen van de corona pandemie. Maar we hebben als gemeenschap met – en in elkaar geïnvesteerd om de zorg en ondersteuning die nodig is te blijven bieden. Daarin hebben we ook de kwetsbaarheid aan elkaar laten zien. Juist daar waar je weet dat een ander dankzij jou gezondheidsrisico's loopt zie je in De Ark dat iedereen er alles aan doet om deze risico's geen werkelijkheid te laten worden. We zorgen echt voor elkaar. Huisgenoten en werkmakkers voor onze assistenten en vrijwilligers, en zij voor hen. Dit heeft het mogelijk gemaakt dat iedereen, ook al kon men niet bij De Ark komen logeren of werken, toch in contact bleef. En toen er weer meer mogelijk was, kreeg ieder dat warme welkom.

Zoals gezegd, we hebben niet alles kunnen afmaken wat we ons voor 2020 hadden voorgenomen. Maar we hebben nieuwe zaken opgepakt en in ons zorgpakket opgenomen. Hierdoor zijn we in staat geweest om die zorg te leveren die nodig was in deze tijd. Laten we daar trots op zijn.

En laat u meenemen in ons verhaal. Ik wens u veel leesplezier.

Fred van Setten

Directeur/Gemeenschapsverantwoordelijke

Verschillen verrijken!

## Wie zijn we

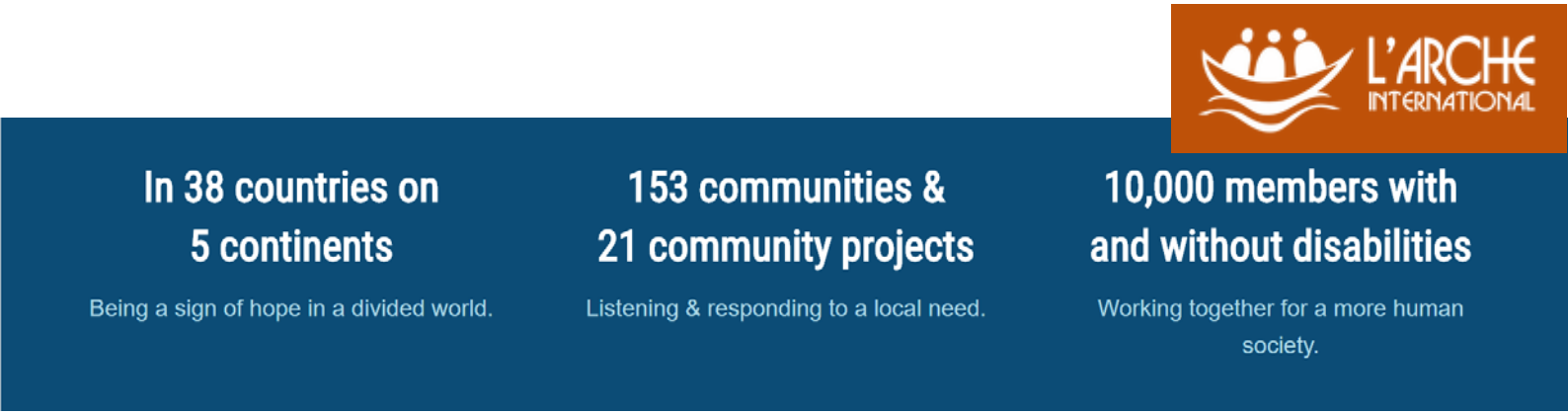
Stichting De Arkgemeenschap Regio Gouda (De Ark Gouda) is een leefgemeenschap voor mensen met en zonder verstandelijke beperking. Wij bieden kleinschalige woonvoorzieningen en dagbesteding. Wij gaan uit van de unieke waarde van ieder mens, dat ieder recht heeft op betekenisvolle relaties en wij geloven dat VERSCHILLEN VERRIJKEN! Door te leren van elkaar en zorg te dragen voor elkaar bouwen we aan een meer menselijke maatschappij.

Wij laten ons inspireren door het christelijk geloof dat naastenliefde, eigenwaarde en gemeenschapszin nastreeft. In De Ark is iedereen welkom, ongeacht culturele of religieuze achtergrond.

De Ark Gouda heeft 11 woonplekken en 1 logeerplek aan mensen met een verstandelijke beperking waar 24 uurs zorg wordt geleverd. Daarnaast biedt De Ark dagbestedingsactiviteiten aan voor mensen met een verstandelijke beperking. Deze activiteiten vinden plaats in het Creatief Ateljee en in twee buitengroepen van De Ark Groenvoorziening. Een tuingroep die in onze eigen tuin bezig is en een onderhoudsgroep voor terreinen buiten De Ark.

Bij De Ark gaat het om een relatie van mens tot mens. En niet alleen om een relatie tussen zorgvrager en zorgaanbieder. Om deze reden spreken we zelf liever niet over cliënten, maar over huisgenoten (wonen) en werkmakkers (dagbesteding). Medewerkers noemen wij assistenten, omdat zij de huisgenoten en werkmakkers ‘assisteren’ bij het gewone dagelijkse leven.

De Ark Gouda is onderdeel van de internationale Ark federatie. De federatie heeft meer dan 150 gemeenschappen in 38 landen. De gemeenschappen besteden veel aandacht aan uitwisseling en solidariteit. Zo leren we van elkaars ervaringen en creëren we verbondenheid over de grenzen heen. De Ark gemeenschap in Gouda bestaat sinds 1994. In 2015 is in Haarlem een tweede Ark in Nederland van start gegaan die een tuinderij heeft en in april 2019 haar eerste bewoners met een verstandelijke beperking mocht ontvangen. De Ark Gouda en Ark Haarlem zijn onderdeel van de regio Vlaanderen – Nederland.



# Schets van de organisatie

## Cliënten

De Ark heeft in 2020 11 cliënten wonen (WLZ, zorg in natura) en 4 cliënten met een logeerarrangement (PGB en Zorg in natura). 7 cliënten maakten gebruik van de eigen dagbestedingsfaciliteiten, vier cliënten ontvingen de dagbesteding (gedeeltelijk) bij een andere aanbieder. Daarnaast leverde De Ark dagbesteding aan negen externe cliënten. De opbouw ultimo 2020 is als volgt:

| **Product** | **Cliënten ZZP 3-4** | **Cliënten ZZP 5-6** | **Totaal** |
|---|---|---|---|
| ZZP VG inclusief dagbesteding | 3 | 5 | 8 |
| ZZP VG exclusief dagbesteding | 1 | 1 | 2 |
| ZZP VG, dagbesteding via onderaanneming | 1 | 0 | 1 |
| Dagbesteding PGB | 4 | 2 | 6 |
| Dagbesteding ZIN | 2 | 1 | 3 |
| Logeerarrangement en dagbesteding | 0 | 2 | 2 |
| Logeerarrangement | 0 | 2 | 2 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Totaal** | **11** | **14** | **24** |

## Personeel

De Ark heeft gemiddeld 12 fte aan vast personeel (inclusief urencontractanten). Daarbij is de onderverdeling: wonen (6,5 fte), dagbesteding (2,5 fte) en management/ondersteuning (3 fte).
In 2020 waren er veertien vrijwilligers actief betrokken. Het ziekteverzuim was excl. zwangerschap 3,17 % (incl. zwangerschap 3,69 %). Dit is in deze tijd van corona uitzonderlijk laag. Temeer omdat De Ark ook iemand ziek meldt als deze in quarantaine moet, maar zelf geen klachten heeft.

## Inrichting

Het bestuur van Stichting Ark Gemeenschap regio Gouda fungeert als een onbezoldigd vrijwilligers-bestuur. Het Stichtingsbestuur houdt toezicht op de directeur (gemeenschapsverantwoordelijke) ten aanzien van de financiën en het algemeen beheer, conform de wettelijke eisen. De directeur (gemeenschapsverantwoordelijke) voert de dagelijkse leiding en formuleert in samenspraak met het bestuur het beleidsplan, op grond van een mandaat en een delegatiebesluit ten aanzien van de uitgaven van financiën.

De locaties worden aangestuurd door een verantwoordelijke Wonen en een verantwoordelijke Dagbesteding. Daarnaast is er een verantwoordelijke voor het secretariaat. Gezamenlijk vormen zij met de gemeenschapsverantwoordelijke de dagelijks leiding, het zogeheten kernteam. Binnen het secretariaat zijn verschillende staffuncties ondergebracht.

Vanwege de geringe omvang heeft De Ark geen ondernemingsraad. Het aantal werknemers is lager dan de wettelijke verplichting daartoe. Iedere vier weken een regulier werkoverleg met alle assistenten. In dit overleg komen zaken en kwesties aan de orde die de gehele gemeenschap betreffen. Tevens vind er eens per jaar een algemeen personeelsoverleg plaats, zonder gemeenschapsverantwoordelijke, waarin

medewerkers zaken die zij van belang achten met elkaar kunnen bespreken. Eventuele verbeteracties worden besproken in het kernteam en meegenomen in de verbetercyclus van De Ark.

Het bestuur en de directie worden tevens geadviseerd door de Gemeenschapsraad (namens assistenten, vrienden en vrijwilligers). De Gemeenschapsraad heeft opdracht het gemeenschapsaspect te bevorderen en te garanderen en de lange termijn visie uit te werken. Zij vervult een centrale functie in het bewaken van de Identiteit en Missie van De Ark.

De rol van cliëntenraad is binnen De Ark ingevuld door de Ouderverwanten Raad (OVR). Een vertegenwoordiging vanuit ouders en verwanten die, conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, betrokken is bij beleid en besluitvorming door bestuur en directie.

*Bloemenpracht – foto De Ark Groenvoorziening*

# Cliënt: Zorgkwaliteit voor de individuele persoon

## Algemeen

De Ark heeft als uitgangspunt het samen leven van mensen met en zonder verstandelijke beperking. Daarbij staat het welzijn van de huisgenoten en werkmakkers centraal. In 2020 heeft de coronapandemie voor de nodige uitdagingen gezorgd om dit welzijn te kunnen blijven borgen. De conclusie is dat De Ark hier in geslaagd is. Hieronder wordt daar in meer detail op ingegaan.

In haar kleinschaligheid heeft De Ark een breed palet aan zorgbehoeften. Er is sprake van een heterogene groep. Leeftijden differentiëren (van 18-56 jaar), mensen met een breed scala aan zorgvragen leven met elkaar samen. De Ark is van oudsher een leefgemeenschap waar we bij- en met elkaar willen zijn en iedereen aan de activiteiten willen laten deelnemen. Daarbij streven we naar een balans tussen het gemeenschapsleven en de individuele wensen/behoeften.

De Ark kent een eigen plaats in de wereld van de zorg in Nederland. Zij zal ook in de komende jaren haar identiteit behouden en kenbaar maken aan de omgeving. Het is onontkoombaar dat De Ark naar grotere woongroepen moet. Daarmee wordt continuïteit geboden vanuit een gezonde financiële huishouding met voldoende ruimte om gemeenschapsleven met een christelijke signatuur aan te bieden. Hierop zullen de huisvesting en het medewerkersbestand in lijn worden gebracht.

Momenteel zijn er 11 woonplekken en 1 logeerplek. Op de middellange termijn zullen er twee woongroepen in de zorgzwaarte klassen 3-6 komen met totaal 15 woonplekken en 1 logeerfaciliteit.

De Ark kiest zowel bij het wonen als de dagbesteding ook de komende jaren voor een heterogeen aanbod. Dit past ook bij ons motto ‘Verschillen Verrijken’. Echter zal, zoals eerder beschreven, er bij de intake kritisch gekeken worden of de zorgvraag aansluit bij het doelgroepenbeleid en de bestaande groepssamenstelling. De Ark richt zich in haar doelgroepenbeleid op de jongere doelgroep als het gaat om nieuwe huisgenoten en werkmakkers. En voor de huidige groep van huisgenoten wordt geïnvesteerd in het levensbestendig wonen, voor zover dit past binnen de door De Ark geboden zorgkaders. Uiteraard zetten wij ons in om kwalitatief goede zorg aan iedereen te blijven leveren, ook aan de ouder wordende huisgenoten. Onder meer door gerichte scholing en de inzet van niet structurele middelen. Er zullen echter geen structurele medische zorgvoorzieningen in de woonlocatie zijn, zoals tilliften en aangepaste slaapkamers. Wel wordt ingezet op een aantal slaapvertrekken die ingericht zijn voor gebruik van een rolstoel. Zodra de geboden zorg in De Ark ontoereikend wordt, zal er in samenwerking met de huisgenoot en wettelijk vertegenwoordiger gezocht worden naar een alternatieve woonplek gericht op de voor de huisgenoot noodzakelijke (medische) zorg.

De inzet en professionaliteit van het personeel sluit aan bij de zorgvraag van de huisgenoten en werkmakkers. Kennis en vaardigheden worden bijgehouden en zijn gebaseerd op het denkkader van Gentle Teaching. Hiertoe blijven de kernwaarden (zorg-gemeenschap-spiritualiteit) de basis om met elkaar te werken en te leven.

## Corona

Het omgaan met corona en de maatregelen die genomen moesten worden om onze huisgenoten en werkmakkers een zo veilig mogelijke omgeving te bieden is ook voor de Ark in 2020 een van de belangrijkste uitdagingen geweest. Een greep uit de gebeurtenissen van het afgelopen jaar:

- In maart wordt op basis van de regeringsmaatregelen besloten om de huisgenoten dagbesteding aan te gaan bieden op de eigen locaties en de dagbesteding aan externe werkmakkers tijdelijk te stoppen. Bezoek is niet meer toegestaan.
- Begin mei wordt locatie 'Hofstee' ingericht als extra dagbestedingslocatie om 2 dagen per week activiteiten aan te kunnen bieden aan de externe werkmakkers.
- Medio mei is er, onder strikte voorwaarden, weer bezoek van ouders/verwanten mogelijk bij de huisgenoten.
- Medio juni is voor de externe werkmakkers de dagbesteding in locatie 'Hofstee' gedurende de hele week mogelijk.
- Begin juli is het onder voorwaarden mogelijk dat huisgenoten weer bij hun naaste familie gaan logeren. Daar waar ouders zelf hun kinderen naar de externe dagbesteding brengen, is taxivervoer weer mogelijk.
- Er wordt besloten dat De Arkvakantie op een aangepaste manier in september toch doorgang kon vinden (met alleen huisgenoten en enkele assistenten).
- Medio augustus wordt de dagbesteding weer terug gebracht naar 2 groepen waarbij, net als voor de coronapandemie, werkmakkers in- en extern bij elkaar in 1 groep werken. Deze situatie is gedurende de rest van het jaar zo gebleven. Alleen in de 2e helft van december is gekozen om de in- en externe werkmakkers tijdelijk te splitsen omdat er sprake was van een verhoogd risico.

Bij elke verandering en maatregel heeft De Ark steeds de vraag gesteld: Wat gaat dit voor onze huisgenoten en werkmakkers betekenen? Zowel voor de groep als voor het individu. Dit vergde veel overleg, organisatievermogen, creativiteit en flexibiliteit. En het vroeg aanpassingsvermogen van de huisgenoten en werkmakkers zelf.

Nieuwe vormen van overdacht werden beproefd. Want hoe leer je om de huisgenoten en werkmakkers mondkapjes te laten dragen? Hoe borg je dat 'afstand houden' niet als frustratie beleefd wordt?

We introduceerden nieuwe gebaren en maakten filmpjes van huisgenoten en werkmakkers zodat ze de gebaren aan elkaar konden laten zien. Ook aan diegene die niet kon komen werken of logeren.

De impact op de huisgenoten en werkmakkers van dit alles is continue bekeken. Daarbij kan achteraf het volgende geconstateerd worden:

- De genomen maatregelen hebben er in 2020 toe geleid dat er geen uitbraak van corona in de woning of op de dagbesteding is geweest. 2 assistenten en 2 externe werkmakkers hebben corona gehad. Dit heeft geen effect gehad op de dienstverlening.

- De huisgenoten hebben goed gereageerd op de maatregelen. Opvallend is dat sommige huisgenoten juist in deze periode meer rust hebben ervaren. Door het wegvallen van externe dagbesteding waren er minder overgangsmomenten op de dag. Daarnaast was er door de kleinere groepsgrootte meer aandacht voor de individuele behoeftes. Bij een van de bewoners heeft dit zo positief uitgepakt dat in overleg met de ouders en de externe dagbestedingslocatie besloten is dit te continueren.

Het feit dat ouders/verwanten niet op bezoek konden komen werd door de huisgenoten wel moeilijk gevonden. Via beeldbellen zijn er vrij snel communicatiemogelijkheden gevonden. En ook het weekendbezoek vanaf medio mei gaf weer wat rust.

- De externe werkmakkers en hun ouders hebben de periode dat er geen dagbesteding was een stuk moeilijker ervaren. Zo waren er ouders die nadat dagbesteding weer mogelijk was, besloten om hun kind voorlopig toch nog niet te laten gaan uit angst of onzekerheid. Ook zagen wij bij sommige werkmakkers dat de zorgvraag in meer of mindere toegenomen was. Hier is waar nodig en mogelijk gerichte zorg op gezet. De assistenten hebben zich veel ingespannen om de externe werkmakkers te blijven bereiken. Dit gebeurde onder meer via beeldbellen, door werkpakketjes te sturen, met huisbezoeken, digitale ontmoetingen en via filmpjes die rechtstreeks of via Facebook aangeboden werden.

- Het feit dat De Ark vakantie toch doorging is als heel positief ervaren door de bewoners.

Kijkend naar 2020 is de conclusie gerechtvaardigd dat de bewoners en werkmakkers er, met een enkele uitzondering, redelijk tot goed de coronapandemie zijn doorgekomen. In het derde deel van deze rapportage wordt nader ingegaan op de effecten hiervan op de assistenten en leidinggevenden.

## Huisvesting

In 2020 is een beslissende stap gezet in het vormgeven van de nieuwe huisvesting. Concreet gaat het daarbij om een aanbouw en evrbouwing waarbij 4 nieuwe huisgenoten onthaald kunnen worden, nieuwe en grotere woonkamers komen, een snoezelruimte wordt ingericht en het geheel rolstoelvriendelijk wordt en wordt ingericht om de huisgenoten een meer levensloop bestendig perspectief te bieden. Tevens wordt zorgdomotica geïntroduceerd om via maatwerk huisgenoten de beste ondersteuning te bieden.

De huisgenoten zijn actief in dit proces betrokken. Het wordt immers *hun* huis. Zo zitten zij in de inrichtingswerkgroep en word met hen tijdens de huisvergaderingen de nodige informatie gedeeld en afgestemd. Ook op de werkmakkers hebben deze ontwikkelingen invloed. Zo zullen zij in 2021 gedurende een jaar op een ander terrein hun tuinactiviteiten gaan uitvoeren. Hiertoe is bij een Goudse volkstuinvereniging een perceel gehuurd. Bij het communiceren over de ontwikkelingen stemmen de assistenten dit zoveel mogelijk af op wat iemand aan kan. De ene bewoner wil ruimschoots van tevoren weten wat er gebeurt, de ander juist op het laatste moment. Ouders/verwanten zijn over de hoofdlijnen geinformeerd en een lid van de Ouderverwantenraad neemt deel aan een klankbordgroep, waar voorgenomen beslissingen met betrekking tot inrichting en wijze van wonen worden voorgelegd voor advies.

## Werkkader

De Ark kent ‘Gentle Teaching’ als werk- en denkkader. Hiertoe is in 2018 en 2019 projectmatig geïnvesteerd. Het voornemen om dit te laten beklijven via verdere begeleiding en training is in de coronatijd slechts deels ingevuld. Vanuit het perspectief van de huisgenoten en werkmakkers heeft de investering er o.i. wel toe geleid dat de wijze waarop De Ark de zorg aanbiedt in lijn is met dit werkkader. Hoewel het moeilijk is om dit kwantitatief te onderbouwen merken we dit terug in de hoeveelheid meldingen en klachten. Ook door ouders en verwanten wordt aangegeven dat zij de wijze waarop De Ark de zorg aanbiedt en hier over communiceert, positief waarderen. In 2020 heeft elke assistent en leidinggevende via e-learning een training gehad met betrekking tot Gentle Teaching.  Om dit ook in de

toekomst te borgen is besloten om in 2021 prioriteit te geven aan de verdere ondersteuning van de assistenten op dit gebied.

Ook het traject van verdere invoering van Totale Communicatie is door de coronapandemie gedeeltelijk stil komen te liggen. Op de dagbesteding wordt er dagelijks gewerkt met de Totale Communicatie. Maar voor de implementatie op de woonlocaties is aanvullend individueel onderzoek nodig om het communicatieniveau te bepalen. Vanwege de coronapandemie konden deze onderzoeken echter gedeeltelijk worden uitgevoerd. Er is sprake van een grote wachtlijst. De resterende onderzoeken zullen in 2021 worden uitgevoerd. Daarnaast zal er een instructiemoment gepland worden voor alle medewerkers om verdere uitleg over het programma Totale Communicatie te geven.

*2 oktober 2020: Internationaal Licht-festival: Samen het leven vieren met alle Arken over de hele wereld*

## Zorgplan

De zorg rond de individuele huisgenoot/werkmakker wordt in het elektronisch cliëntendossier beschreven in een zorgplan dat in samenspraak met de huisgenoot/werkmakker, en waar mogelijk met de verwanten, wordt opgesteld. In het plan worden de wensen, behoeftes en ontwikkeldoelen vastgelegd. Ook vindt er op ieder leefgebied een risico-inventarisatie plaatst. Indien gewenst wordt er een aanvullend zorgplan en/of signaleringsplan opgesteld.

Minimaal jaarlijks wordt het zorgplan samen met de huisgenoot/werkmakker, en waar mogelijk met verwanten, geëvalueerd en bijgesteld. Daarnaast is er regelmatig mondeling of schriftelijk (e-mail) contact. De meeste ouders of verwanten hebben een directe band met De Ark. Om die reden zijn de lijntjes kort en kan er snel geacteerd worden op signalen over en weer.

## Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2020 is de Wet zorg en dwang ingevoerd. De Ark valt hier als instelling ook onder. De nieuwe wet Zorg en Dwang heeft invloed op de manier van werken binnen De Ark. In 2020 hebben de verantwoordelijke hier aandacht aan besteed en is er een vertrouwenspersoon vanuit het zorgkantoor aangewezen. De Ark is geen instelling waar sprake is van huisgenoten/ werkmakkers die incidenteel of structureel in aanmerking komen voor onvrijwillige zorg. Bij De Ark wordt de rol van zorgverantwoordelijke ingevuld door de Verantwoordelijke Wonen en de Verantwoordelijke Dagbesteding. Volgens de wet moet de zorgverantwoordelijke een zorgplan waarin hij onvrijwillige zorg wil opnemen ter beoordeling voorleggen aan de Wzd-functionaris. In de Ark is dit als volgt vertaald: Daar waar sprake is van mogelijke onvrijwillige zorg wordt dit door de zorgverantwoordelijke en assistent/persoonlijk begeleider overlegd met de (huis)arts van de huisgenoot/werkmakker, de ouders of verwanten en waar mogelijk met de huisgenoot/werkmakker zelf. De resultaten van dit overleg worden vastgelegd in het zorgplan. Op dat moment wordt ook bepaald of dit als vrijwillige zorg in dit plan wordt opgenomen. Indien sprake is van onvrijwillige zorg dan wordt het stappenplan van de Wzd doorlopen.

Wanneer de betreffende ouder/verwant en/of huisgenoot/werkmakker het niet eens is met onvrijwillige zorg gaan zij in gesprek met de zorgverleners van de Ark. Mochten deze daar niet uitkomen, dan kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon WZD. Dit is een persoon die onafhankelijk van de Ark werkt. De client of ouders kunnen deze vertrouwenspersoon om advies vragen.

## Klachtenmeldingen

De Ark heeft een in een Kwaliteitshandboek vastgelegde klachtenprocedure. Daarbij kent De Ark het volgende uitgangspunt als het om de huisgenoot of werkmakker gaat:

‘Wederkerigheid en respect voor elkaar zijn een essentieel onderdeel van onze missie. Echter, waar intensief samen geleefd en gewerkt wordt, is het haast onvermijdelijk en ook menselijk dat huisgenoten, werkmakkers of hun wettelijke vertegenwoordigers zich ongerust of boos maken over bepaalde zaken in de gemeenschap. We nodigen hem of haar nadrukkelijk uit deze onvrede uit te spreken. Van medewerkers wordt gevraagd iedere uiting van ontevredenheid serieus te nemen en zo nodig te melden aan hun direct verantwoordelijke, zodat er gezamenlijk naar een passende oplossing kan worden gezocht. Het uitgangspunt is dat alle betrokkenen zich inzetten voor het oplossen van de klacht of het geschil in en willen bijdragen aan een cultuur van openheid, vertrouwen en wederzijds respect.’

Betrokkenen kunnen een ongenoegen of klacht mondeling of schriftelijk (waaronder ook email) indienen. In formele zin wordt het begrip klacht omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met onze organisatie heeft ervaren. Binnen De Ark hanteren we een ruimer begrip. Ook suggesties voor verbetering naar aanleiding van een observatie door een huisgenoot, werkmakker of (wettelijk) vertegenwoordiger worden in het ECD geregistreerd.

| | **Klachten** Bij team/ verantwoordelijke | **Klachten** Bij Klachtencommissie | **Onderwerp** |
|---|---|---|---|
| **Q1** | 0 | 0 | |
| **Q2** | 1 | 0 | Bejegening |
| **Q3** | 0 | 0 | |
| **Q4** | 0 | 0 | |
| **Totaal** | **1** | **0** | |

Van de geuite klachten en ongenoegens zijn er na bespreking met de locatieverantwoordelijke geen klachten blijven bestaan of ingediend bij de Klachtencommissie.

We zien een tendens dat er elk jaar minder klachten geregistreerd worden dan de voorgaande jaren. Op zich goed nieuws. Maar omdat we de drempel van wat als klacht kan worden bestempeld wellicht te formeel benaderen is met ingang van 2020 ook ruimte geboden om meer informele klachten of signalen van ontevredenheid op een apart formulier in het ECD te melden.

## Incidentmeldingen

In onderstaand overzicht zijn de meldingen van het jaar 2020 opgenomen per categorie.

| **Val-incidenten** | **Medicatie incidenten** | **Agressie incidenten** | **Overige incidenten** | **Incidenten medewerkers** | **Totaal** |
|---|---|---|---|---|---|
| **0** | 12 | 38 | 3 | 0 | 53 |

Bijna 25% van alle MIC meldingen hebben betrekking op 1 huisgenoot. Er zijn specifieke begeleidingsafspraken gemaakt. Daarnaast is er door een andere invulling van de dagbesteding bij deze huisgenoot sprake van minder meldingen in het laatste kwartaal.

Naar aanleiding van de evaluatie binnen het kernteam van bovengenoemde casuïstiek blijkt dat er bij de teamleiders Wonen en Dagbesteding sterke behoefte is aan het inzetten van een orthopedagoog als adviseur. Enkele jaren geleden was hier ook sprake van en werden er intervisiesessies gehouden rondom concrete casuïstiek. Door personele wisselingen aan de kant van de leverende zorginstelling is momenteel geen sprake meer van een structurele inzet. Afgesproken is om dit weer op te starten. Daarbij verdient het de voorkeur dat de orthopedagoog die ook de individuele onderzoeken doet hiervoor kan worden ingezet.

Daar waar sprake is van terugkerend gedrag wordt er minder snel een MIC melding gemaakt. Hier zal in de overlegmomenten met het team aandacht aan besteed worden.

*Feest – de externe werkmakkers mogen weer aan de slag op de Hofstee*

# Cliëntervaring centraal

Binnen De Ark wordt de cliëntervaring op een brede manier ingericht. Het feit dat De Ark een leefgemeenschap is van mensen met en zonder verstandelijke beperking, houdt in dat dagelijks de cliëntervaring gedeeld wordt. Binnen De Ark is een aantal momenten gecreëerd om deze cliëntervaring te delen.

Het gaat daarbij om:

- Huisgenoten en werkmakkersbijeenkomsten (wekelijks op de locatie).
- Periodiek overleg met de Ouder Verwanten Raad (3x per jaar en jaarlijks een ouderavond).
- Tevredenheidsmetingen (1 x per 3 jaar)

In 2018 heeft De Ark Gouda een extern tevredenheidsonderzoek uitgezet onder alle huisgenoten/werkmakkers en wettelijk vertegenwoordigers. Dit vindt elke 3 jaar plaats. De bevindingen van dit rapport en alle voortkomende actiepunten zijn in de jaren daarna onderdeel van de prioriteitenlijst. Huisgenoten en werkmakkers gaven De Ark als gemiddeld cijfer een 7,8. Per onderdeel is het volgende rapportcijfer toegekend:

| | |
|---|---|
| Wonen | 7,0 |
| Dagbesteding | 8,7 |
| Begeleiding | 8,3 |
| Vrije tijd | 7,2 |

In 2021 zal een nieuw onderzoek gehouden worden. Ook in 2020 is verder gegaan met de punten die vanuit de huisgenoten/werkmakkers genoemd zijn.

## Wonen

In het vorige hoofdstuk is al de voortgang van de realisatie van de nieuwe huisvesting gemeld. Voor de nabije toekomst betekent dit een opwaardering van de woonvoorzieningen en verbetering van de leefomgeving. Er waren opmerkingen over de klimaatbeheersing, met name bij langdurige warme periodes. Begin 2020 zijn nieuwe zonneschermen en screens geplaatst en verloopt de werking hiervan grotendeels automatisch. In de zomerperiode heeft dit geleid tot veel minder klachten over te warme verblijfsruimtes.

## Vrije tijd

In de afgelopen jaren is er veel geïnvesteerd in de aandacht voor de individuele behoeften van de huisgenoten en werkmakkers. Door de coronamaatregelen is het in 2020 voor onze cliënten gedurende een aantal perioden niet mogelijk geweest om op familiebezoek te gaan. Ook konden zij niet deelnemen aan activiteiten buitenshuis. Opvallend is dat sommige huisgenoten juist in deze periodes meer rust ervoeren. Door het wegvallen van externe dagbesteding waren er minder overgangsmomenten op de dag. Daarnaast was er door de kleinere groepsgrootte meer aandacht voor de individuele behoeftes. Dit alles zorgde ervoor dat zij zonder veel spanningen de corona periode door konden. Ook het beeldbellen was voor een groot aantal huisgenoten en ouders/verwanten – na enige gewenning- een mooie manier om met elkaar in contact te blijven.
Het is goed om bij het tevredenheidsonderzoek in 2021 te bevragen aan huisgenoten, werkmakkers en wettelijk vertegenwoordigers hoe er teruggekeken wordt op het afgelopen jaar, wat we hebben mogen leren en wat we graag zouden vasthouden.

## Begeleiding

In 2019 is veel geïnvesteerd in de aanpak van Gentle Teaching. 2020 was bedoeld om dit te laten beklijven. Doordat er veel tijd gestoken moest worden in de aanpassingen door corona is de begeleiding van assistenten op dit gebied achter gebleven bij hetgeen ons voor ogen stond.
Wel is geïnvesteerd in een e-learning die elke assistent in 2020 doorlopen heeft. Een (concept) visiedocument is opgenomen in het KHB om een denkkader te schetsen rondom Gentle Teaching en Totale Communicatie. In 2021 staat een vormingsdag Gentle Teaching gepland. Karel de Korte (specialist Gentle Teaching) zal deze scholing verzorgen. In de teams is de vraag gesteld welke behoefte zij hebben en waar de aandacht deze dag op moet komen te liggen.

Ook het traject van verdere invoering van Totale Communicatie is door de coronapandemie gedeeltelijk stil komen te liggen. Op de dagbesteding wordt er dagelijks gewerkt met de Totale Communicatie. Maar voor de implementatie op de woonlocaties is aanvullend individueel onderzoek nodig om het communicatieniveau te bepalen. Vanwege de coronapandemie konden deze onderzoeken echter gedeeltelijk worden uitgevoerd. Er is sprake van een grote wachtlijst. De resterende onderzoeken zullen in 2021 worden uitgevoerd. Daarnaast zal er een instructiemoment gepland worden voor alle medewerkers om verdere uitleg over het programma Totale Communicatie te geven.

## Verbinding

Er is het afgelopen jaar veel aandacht besteed aan het in contact blijven met de externe werkmakkers in tijden dat de dagbesteding gesloten was. Onder meer door beeldbellen, postpakketjes, huisbezoeken en digitale ontmoetingen.

## Inclusie

De Ark onderstreept het belang om huisgenoten en werkmakkers hun plaats te geven in de directe maatschappelijke omgeving. De Ark heeft (ook op internationaal niveau) ook eigen vormingsmogelijkheden hiervoor ontwikkeld en investeert hier veel tijd in.

Door de coronamaatregelen is inclusie vooral iets waar we in 2020 vooral intern mee zijn bezig geweest. De nadruk daarbij lag op de activiteiten die je met elkaar doet in het dagelijkse leven. Samen ook met de (internationale) vrijwilligers die bij De Ark inwonen. Het naar buiten toe treden was niet goed mogelijk. De bezoeken aan de kapel met de huisgenoten zijn waar mogelijk zoveel mogelijk doorgegaan. Of er zijn varianten hiervoor in de woningen gemaakt. Vieringen zijn digitaal geweest. Dit had wel als voordeel dat de huisgenoten ook veel anderen konden zien en spreken. Zowel ouders of verwanten, maar ook oud-vrijwilligers en huisgenoten uit andere Arken in Vlaanderen en Nederland.

Met een andere vormgeving van huisgenoten- en werkmakker vergaderingen wilde De Ark de betrokkenheid van huisgenoten en werkmakkers vergroten. Echter bleek de vaste structuur van de vergadering het beste aan te sluiten bij hun belevingswereld. Wel is er voor gekozen om tijdens de vergaderingen thema's in te brengen. De thema's 'vernieuwde huisvesting' en 'het charter' proces hebben hierbij extra aandacht gekregen.

## Ontwikkelpunten

Zoals beschreven in deze rapportage is in 2020 waar mogelijk verder geïnvesteerd in de kwaliteit van de zorg die we leveren. Kwaliteit in de feitelijke zorg, kwaliteit in het 'samen-leven'. En ondanks de coronatijd concluderen we dat we toch veel hebben kunnen doen.

Het beklijven en doorontwikkelen van de trajecten die we met Gentle Teaching en Totale Communicatie hebben opgepakt, heeft de aandacht voor het komende jaar.
Maar misschien hetgeen wel het meest belangrijk is, is dat we de aandacht voor de individuele begeleiding van de huisgenoten en werkmakkers centraal (blijven) stellen. Want dat is in deze coronatijd waar het om draait.

Rondom de dienstverlening van de orthopedagoog zijn er zorgen rondom de wachttijden voor onderzoek en casuïstiek bespreking. Er zal in 2021 worden gekeken naar mogelijke alternatieven.

Het beheer van ECD geeft kost veel tijd. Vooral de vele veranderingen en het bijhouden hiervan nemen de nodige tijd in beslag en het kernteam kan hier niet altijd de gewenste prioriteit aan geven. Door gebruik te maken van de expertise van een grote zorgorganisatie proberen we de werkdruk hierop te verminderen. Bij medewerkers wordt nagevraagd of dit op deze manier voldoende is. Regelmatig komt het gebruik van het ECD terug op de agenda van de kwaliteitsoverleggen.

# Teamreflectie

De derde bouwsteen is de teamreflectie van medewerkers. Bij De Ark vindt op een aantal momenten teamreflectie plaats.

## Groot Team Overleg (GTO).

Dit overleg wordt maandelijks gehouden Elk overleg kent een bepaald thema. Door de corona is de frequentie in 2020 verminderd en zijn er meer kleinere overlegvormen geweest, veelal met de woon- of dagbestedingsteams apart. Daarbij is vooral gebruik gemaakt van beeldbelmogelijkheden. Dit was voor een aantal assistenten wennen en zeker in het begin was het zoeken naar de juiste manier om tot een effectieve bespreking van onderwerpen te komen. De bijeenkomsten waarbij het nodig was om elkaar te ontmoeten (bijvoorbeeld BHV en ontruimingsoefeningen) zijn uitgesteld. Daar waar mogelijk is e-learning ingezet.

In 2020 zijn o.a. de volgende thema's aan de orde geweest:

- Kwaliteitsmanagementsysteem en audit
- Rol en werkwijze bestuur, onderlinge samenwerking
- Huisvesting
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek
- Medicatie/PBM/EHBO

## Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2020 is het driejaarlijkse verbeteronderzoek uitgevoerd waarin naast het bevragen op de tevredenheid van de medewerkers, ook aandacht is voor het aandragen van verbetersuggesties van de medewerkers. De resultaten zijn vergelijkbaar met de resultaten van 2017.

Dit verbeteronderzoek is uitgevoerd door de stafmedewerker kwaliteit van de Gemiva-SVG Groep, als onafhankelijke partij. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van het verbeteronderzoek zoals dat ontwikkeld is door het onderzoeksbureau Effectory.

Het verbeteronderzoek zoomt in op een aantal thema's: eigen werkzaamheden, team, organisatie. Daarbij zijn de punten genoemd om trots op te zijn, en de verbeterpunten. De respons was 86%.

De scores waren:

| MTO | Ark 2020 | Ark 2017 | Quickscan 2019 |
|---|---|---|---|
| Gemiddeld cijfer Eigen werkzaamheden | 7.9 | 7.6 | 7.6 |
| Gemiddeld cijfer Team | 7.3 | 6.8 | 7.4 |
| Gemiddeld cijfer Organisatie | 7.6 | 7.1 | 7.2 |
| Gemiddeld cijfer Totaal | 7.4 | 7.0 | 7.4 |

**Werkzaamheden:** In het algemeen is men trots en tevreden over de werkzaamheden in de Ark. Er is een iets lagere score als het gaat om de omstandigheden waarin men het werk doet. Het kost veel energie en er is sprake van de nodige werkdruk. Enerzijds door corona waardoor soms de reguliere werkzaamheden in de knel komen en anderzijds door de administratieve werkzaamheden en de wijze waarop rapportage en

overdracht plaats vindt. Een aantal assistenten gaf aan dat er door de coronamaatregelen, in de periode dat er sprake was van kleinere groepen, minder werkdruk werd ervaren.

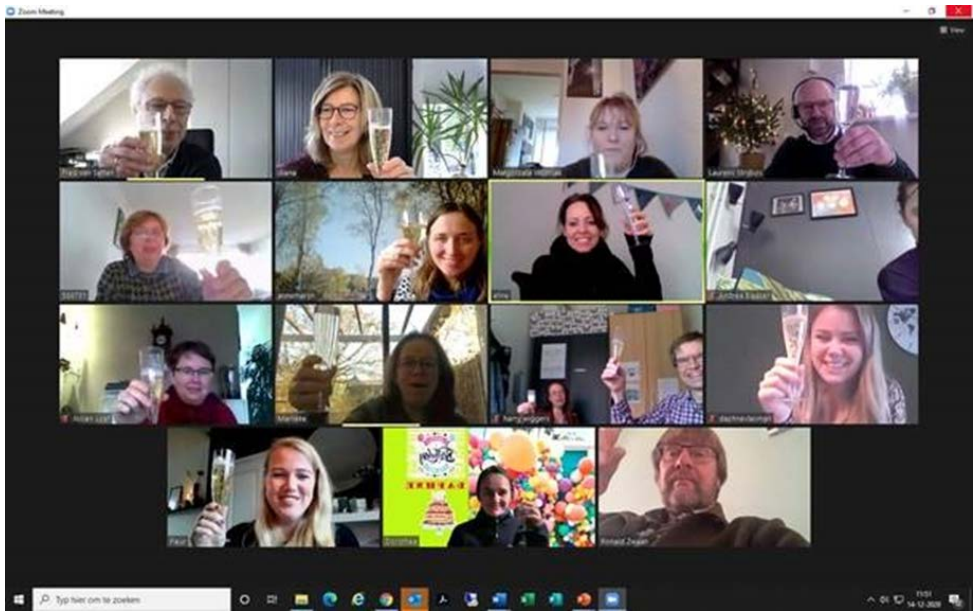
**Team:** Onderling is er een betere samenwerking. Er wordt meer veiligheid ervaren op het aanspreken van elkaar. Het team staat voor elkaar klaar, ook in coronatijd. Er is zorg over wat het voor het team betekent voor de werkdruk nadat de verbouwing en plaatsing van nieuwe huisgenoten gerealiseerd is. Het matig rapporteren door een deel van de collega's wordt als storend ervaren. Men is blij dat er nu individueel scholingsbudget is gekomen. Er zijn weinig doorgroeimogelijkheden en er is behoefte aan een persoonlijk ontwikkelplan. Er is een wens om meer ervaringsuitwisseling met andere zorgaanbieders te hebben. Ook wil men meer scholing gericht op de teamontwikkeling. Men vindt het moeilijk om een evenwicht te vinden tussen de eigen- en de team behoeften.

Vanuit het team kijkend naar de huisgenoten en werkmakkers is er de reflecties dat de assistenten trots op hen zijn. De assistenten vinden dat ze oog voor hun talenten hebben en een plek bieden waar zij zich veilig en gewaardeerd voelen. Het zou wel goed zijn als er (nog) meer naar het individu wordt gekeken en minder wordt besloten over hun hoofd heen. Kortom: de regie voor hen vergroten. Aandachtspunt is nog dat Onder-prikkeling op de loer ligt.

**Organisatie:** De interne communicatie is verbeterd. Men geeft ook een compliment voor communicatie en berichtgeving inzake corona. De onderlinge communicatie tussen de woon- en dagbestedingsteams kan beter. Het zou ook mooi zijn als de leidinggeven meer van hun waardering zouden tonen. Hoewel er al enige tijd aan wordt gewerkt, wordt het beschrijven van nieuwe taak- en functieomschrijvingen steeds uitgesteld. Vanuit corona prioriteiten bestaat hier begrip voor maar het werken vanuit een verouderde beschrijving is storend. Er is behoefte aan een gezamenlijk afsprakenkader. Dit geeft duidelijkheid en men kan elkaar daar dan ook op aanspreken. Tenslotte wil men dat er meer aandacht besteed wordt aan de spiritualiteit binnen De Ark.

## Assistentendag

In 2020 was het vanwege de corona maatregelen niet mogelijk om een gezamenlijke assistentendag te vieren. Wel is een aantal beeldbel samenkomst momenten geweest waarin op een meer informele wijze de 'ontmoeting' vorm kreeg. Medio december is er met alle assistenten en leidinggevenden een eindejaar bijeenkomst op digitale wijze geweest met een virtuele 'proost' en bespreking van wat we als prioriteiten zien voor het komende jaar.



## Vrijwilligers

De Ark kent een aantal vrijwilligers die ondersteunen bij de zorg van onze cliënten. Koken, strijken, wandelgenoten, klusjesmensen. Zij behoren tot een kring die we ‘de vrienden van De Ark’ noemen. Zij zijn, als ze dit zelf ook willen, onderdeel van onze gemeenschap en nemen desgewenst deel aan onze gemeenschapsactiviteiten.

Daarnaast kent De Ark (net als nagenoeg alle 150 internationale Ark gemeenschappen) een programma waarbij jonge internationale vrijwilligers gedurende een jaar komen inwonen en werken. Voor ons zijn deze vrijwilligers heel waardevol. Wij investeren in hen door een uitgebreid inwerkprogramma, persoonlijke begeleiding gedurende het jaar en taallessen die het mogelijk maken om in 3 maanden goed Nederlands te spreken en te begrijpen. Ook krijgen zij vanuit De Ark Internationaal twee vormingsmomenten.

We merken bij de (tussentijdse) evaluatie momenten dat het samen-leven met de huisgenoten en werkmakkers veel voor hen betekent. Regelmatig zien we dat vrijwilligers na afloop verder gaan in de zorg of bij andere Ark gemeenschappen gaan werken.

# Overige zaken

## Mandaat

De Ark kent een eigen manier om haar strategische doelstellingen te bepalen. Veel Ark gemeenschappen, waaronder ook die in Gouda, maken eens in de vier jaar een mandaat. Aan iedereen binnen de gemeenschap (huisgenoten, werkmakkers, ouderverwantenbestuur, medewerkers, vrijwilligers en 'vrienden') wordt gevraagd hoe deze De Ark over 5 jaar zou willen zien functioneren. En welke prioriteit hij ziet. Deze inclusieve, bottom-up-benadering is een belangrijk uitgangspunt van De Ark bij de ontwikkeling van het strategisch beleid van De Ark.

Een ad hoc commissie die bestaat uit de regionaal coördinator van De Ark Vlaanderen/Nederland, een bestuurslid en een lid van de gemeenschapsraad, verwerkt de input tot een mandaatdocument. Hierin staan de onderwerpen die men prioriteit wil geven en waar aan de directie en bestuur gevraagd wordt om dit de komende jaren te gaan uitvoeren. In het laatste kwartaal van 2018 is dit mandaat vormgegeven en vanaf 2019 ingegaan. In dit mandaat worden uitdrukkelijk een aantal kwaliteitszaken geadresseerd. Samengevat zijn deze:

- Pak op korte termijn de huisvesting aan zodat meer huisgenoten onthaald kunnen worden.
- Betrek meer mensen in de ontwikkelingen van de gemeenschap. Vergroot de transparantie en versterk en verbreed de interne communicatie.
- Bied voedsel en inspiratie, tijd en ruimte zodat de identiteit van De Ark blijvend beleefd kan worden.

De ontwikkeling van de huisvesting ligt op planning. Het zoveel mogelijk betrekken van mensen bij de ontwikkeling van de gemeenschap is, naast de in de rapportage van 2019 genoemde initiatieven, wel op de agenda gebleven, maar kon slechts op bescheiden schaal doorontwikkeld worden. De investering in de lokale netwerken van eerdere jaren zorgde ervoor dat De Ark ook in 2020 kon rekenen op veel steun vanuit ondernemers en mensen die betrokken wilden blijven bij het reilen en zeilen van De Ark. Voor de spirituele kant is minder aandacht geweest. Een digitale viering wordt wel door meer mensen bekeken. Ook vanuit het buitenland. Het gemeenschapsleven speelt zich dit jaar vooral op de locaties zelf af.

## HKZ

In 2020 heeft de HKZ audit plaatsgevonden en is de kwaliteit, voor zover het de HKZ normen betreft, als goed beoordeeld. Met o.a. als positieve punten dat een cyclische systematiek van periodieke toetsingen structureel onderdeel geworden is van de planning- en control cyclus bij De Ark. Verder werd genoemd het borgen van de zorgmethodiek Gentle Teaching en Totale Communicatie, ook in het organisatie en kwaliteitsmanagementsysteem; De wijze van vastlegging van kwaliteitskenmerken en -doelstellingen (met bijbehorende meetpunten) in het kwaliteitsbeleid; de monitoring op doel-/voortgangsrapportage in het ECD. En tenslotte de 'Eigen' invulling door De Ark van het begrip 'cliëntenraad' door middel van een wekelijkse makkersvergadering en huisavond, met daarnaast een Ouderverwantenraad.

Er waren geen verbeterpunten, alleen enkele observaties. Daarbij ging het om de vastlegging van de toestemming van assistenten voor het openbaar maken en gebruik van beeldmateriaal, en enkele aanpassingen van inconsistente teksten op de website.

## Samenwerking

De Ark is een kleinschalige zorginstelling die bewust kiest om vanuit een regiefunctie een aantal taken bij derden te beleggen. De belangrijkste zijn:

- Gemiva-SVG Groep: personeel en salarisadministratie, P&O advies. ARBO diensten, opleidingen, BHV/brandveiligheidstrainingen, vertrouwenspersonen.
- Ipse de Bruggen: orthopedagoog, expertonderzoeken, zorgexpertise
- ITZZ: ICT
- Administratiekantoor Reparon: financiële administratie

Op periodieke basis vindt overleg plaats over voortgang, kwaliteit van de dienstverlening en ontwikkelingen in het taakgebied.

OPPERSTE CONCENTRATIE BIJ NURALI MET EEN PRACHTIG EINDRESULTAAT

# Bijlage 1: Informatie over Stichting De Ark Gemeenschap Regio Gouda

Stichting De Ark Gemeenschap Regio Gouda is een ANBI erkende zorginstelling.

Adres: Warmoezierskade 11 2805 PR Gouda
E-mailadres: contact@arkgouda.nl
Website: www.arkgouda.nl
Telefoonnummer: 0182 582 581

Rekeningnummer: NL 88 RABO 011 69 50 110
KvK nummer: 41171079

**Samenstelling directie en toezichthoudend orgaan**
*Directie*

| | |
|---|---|
| Dhr. W.J. van Setten | directeur/gemeenschapsverantwoordelijke |

*Bestuur Stichting De Arkgemeenschap Regio Gouda*

| | |
|---|---|
| Dhr. L. Strijbos | voorzitter |
| Dhr. E. van Driel | penningmeester |
| Dhr. H. Heukensfeldt Jansen | algemeen lid |
| Mevr. S . van Leeuwen | algemeen lid |
| Mevr. G. van der Breggen | secretaris (geen bestuurslid) |

**Cliëntenraad**
De medezeggenschap voor huisgenoten en werkmakkers is in De Ark georganiseerd via:

*De Ouderverwanten Raad (OVR)*

| | |
|---|---|
| Dhr. B. de Vroom | voorzitter |
| Mevr. M. Leyte | secretaris |
| Dhr. A. van Iterson | algemeen lid |

*De cliëntenvergadering (makkervergadering, huisavond)*

# Bijlage 2: Reflectie Ouderverwanten Raad

**Inleiding**

De Cliëntenraad (bij de Ark de Ouderverwantenraad, OVR) is geregeld in de wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en is verplicht om de werkwijze schriftelijk te regelen (art 2, lid 4). In een huishoudelijk reglement worden al deze afspraken vastgelegd.

Het OVR van de Ark Gouda bestaat momenteel uit drie ouders van cliënten.
Doel van het bestuur de belangen te behartigen van de cliënten van de Ark.

Stichting De Ark gemeenschap Regio Gouda (De Ark Gouda) is een kleine leefgemeenschap voor mensen met en zonder verstandelijke beperking en is een onderdeel van een wereldwijde L'Arche organisatie met 150 leefgemeenschappen in 40 landen.

Vanuit de visie VERSCHILLEN VERRIJKEN kunnen we van elkaar leren en een ieder in zijn eigen waarde laten.
Waarbij de begeleiders de cliënten assisteren in hun dagelijkse leven.
Hierbij dient het Kwaliteitskader Zorg als instrument om de kwaliteit van zorg te kunnen toetsen.

**Kwaliteitsrapportage 2020:**
Ook als OVR bestuur kregen wij dit jaar te maken met de Covid 19 pandemie.
Het zoeken naar een juiste vorm van vergaderen was in het begin best lastig, uiteindelijk is gekozen om te vergaderingen via Zoom.
Voor de huisgenoten en werkmakkers is het een bijzonder jaar geweest de dagelijkse structuur en geborgenheid was in één keer weg. Assistenten in pakken en mondkapjes, afstand houden, niet meer naar je werkplek mogen en de buitenwereld was ver weg.
Ouders en verwanten mochten niet meer op visite komen, de communicatie verliep via Skype en telefoon. Voor iedereen een ongekende en bizarre situatie.

Het kwaliteitsrapport 2020 is een onderdeel van het vernieuwde kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.
De OVR onderstreept het belang van de drie bouwstenen waar het kwaliteitskader op berust.

- 'Totale communicatie' een project om communicatie te bevorderen met behulp van gebaren, picto's en mimiek bij de werkmakkers. Dit moet het komende jaar nog naar ouders gecommuniceerd worden.
- Het invoeren van het project Gentle Teaching wordt door ouders/verwanten als positief ervaren. Door corona is dit nog niet volledig doorgevoerd en zal op de agenda staan in 2021.
- Nieuwbouwplannen zijn in een beslissende fase gekomen. Een OVR lid heeft zitting genomen in de klankgroep Nieuwbouw als vertegenwoordiger van de OVR.
- Implementeren van het gebruik van het ECD programma waarin medewerkers dagelijks rapporteren, zodat overdrachten beter verlopen moet gaan zorgen dat administratieve werkzaamheden minder worden en de informatievoorziening naar ouder/verwanten verbetert.
- De HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling) certificering is in 2020 getoetst door een audit, die tot een oordeel "goed" heeft geleid met een klein aantal opmerkingen

- Samenwerking en kennis uitwisselen met andere zorgaanbieders was dit jaar van essentieel belang.
- De genomen maatregelen vanwege de corona pandemie hebben er toe geleid dat er geen uitbraak van corona is geweest, zowel in de woningen als op de dagbesteding waar we heel dankbaar voor zijn.
  Daarvoor een groot compliment voor zowel het kernteam als alle assistenten.

Wat kan beter?

- Communicatie blijft ook dit jaar op de agenda staan. Het tijdig informeren en de transparantie is een vereiste voor het vertrouwen in elkaar en in de Ark. Het afgegeven Mandaat zal de leidraad hierin zijn. Op de ouderverwanten bijeenkomst zijn de concrete wensen opgehaald.
- Het beschikbaar stellen van het ECD programma aan ouders/verwanten kan ondersteunen in het transparant en tijdig communiceren. Tegelijkertijd geeft dit uitdagingen voor de balans tussen administratieve last en het bieden van aandacht en ondersteuning. Dit blijft een wens die op termijn invulling moet gaan krijgen

**Conclusie**

Het bestuur heeft binnen zijn vermogen geprobeerd de belangen van de cliënten zo goed mogelijk te behartigen en is daar ondanks de corona beperkingen goed in geslaagd.
Wil men aan de kwaliteitseisen van het rapport voldoen, dan is uitbreiding van het bestuur dringend noodzakelijk

Bas de Vroom

Voorzitter Ouderverwantenbestuur De Arkgemeenschap regio Gouda