



Kwaliteitskompas 2024

Nocht en Wille Zorg
De Snikke 23
9123 KG Metslawier
mail@nocht-en-wille.nl
Tel: 0519-250150

4 februari 2025
versie 1.0



Inhoudsopgave

Kwaliteitskompas 2024	1
Inleiding	3
1. Zorgproces rondom individuele bewoner/ deelnemer	4
1.1 Zorgproces	4
1.2 Incidentmeldingen	5
1.3 Klachtenregeling	8
1.4 ECD	8
1.6 Kerngegevens deelnemers en bewoners	9
2.1 Klanttevredenheid	10
2.2 Medezeggenschap	11
2.3 Ontwikkeling zorgaanbod	11
3. Medewerkers en professionele ontwikkeling	13
3.1. Werven	14
3.2 Deskundigheidsbevordering	15
3.3 Functie- en salarisgebouw	17
3.4 Bestuursmodel	19
3.5 Raad van Commissarissen	19
3.6 Management	19
4. Kwaliteitsbeeld	20
4.1. Inleiding	20
4.2. Kwaliteit nu en in de toekomst	20



Inleiding

2024 is het tweede jaar waarin we werken met het vernieuwde kwaliteitskompas voor de gehandicaptenzorg.

Het verslag heeft een duaal doel, het is bedoeld als culminatie van intern verbeteren voor een bepaald jaar en voor externe verantwoording. Tegelijkertijd willen we een inkijk geven in onze wereld en hopen we dat andere partijen dit gebruiken om te leren en te verbeteren.

Als organisatie maken we de balans op als het gaat om kwaliteit van zorg, de relatie tussen bewoners, deelnemers en medewerkers en de visie van andere belanghebbenden. Ook derden zoals het zorgkantoor, de IGJ of het ministerie kunnen het verslag gebruiken als graadmeter van de organisatie omdat wij het rapport publiceren op onze website.

2024 was net zoals 2023 een onrustig jaar, de inflatie blijft hoog en de situatie op de arbeidsmarkt gespannen. Het helpt niet dat de overheid niet voortvarender te werk gaat met diepgaande hervormingen. Niet alleen de arbeidsmarkt staat onder hoogspanning, ook de situatie op de vastgoedmarkt is moeizaam. Bovendien zijn de kosten van bouwen of verbouwen enorm gestegen, dit maakt het lastig voor een zorgorganisatie om te vernieuwen of uit te breiden.

Als kers op de taart kunnen we niet zo snel verduurzamen als we zouden willen en kunnen omdat de overheid de afgelopen decennia niets heeft gedaan om het elektriciteitsnetwerk tijdig en grondig te vernieuwen dan wel te verzwaren.



1. Zorgproces rondom individuele bewoner/ deelnemer

1.1 Zorgproces

Rondom elke bewoner/deelnemer speelt zich een cyclisch proces af wat begint met de intake van een deelnemer en eindigt met een adequaat ondersteuningsplan. “Eindigt” is een ietwat onhandige term omdat het proces zoals aangegeven steeds opnieuw begint, we gaan steeds kijken of de aangeboden en afgesproken zorg nog wel voldoet en waar we eventueel zaken kunnen verbeteren.

Sinds 2014 heeft Nocht en Wille Zorg een proces dat voldoet aan de wettelijke voorwaarden en eisen vanuit de IGJ. Als zorgaanbieder vinden we het belangrijk om gastvrij te zijn, bij een aanvraag nodigen wij daarom mensen als eerste uit ons te bezoeken zodat de zorgvrager en diens familie kunnen bepalen of zij met ons verder willen. In tegenstelling tot sommige andere aanbieders vragen wij in deze fase geen (dossier)informatie van de zorgvrager omdat onze ervaring is dat mensen soms enkel even willen kijken, oriënteren en zich willen laten informeren. Het opvragen en beoordelen van veel informatie wordt dan soms als een drempel ervaren door zorgvragers.

Op het moment dat mensen aangeven dat wat ze gezien en gehoord hebben hen aanspreekt dan gaan we in gesprek over de specifieke zorgvraag.

In deze fase betekent dit dat wij achtergrondinformatie vragen bij de zorgvrager. Het kan zo zijn dat wij de zorg niet kunnen bieden, in dat geval helpen wij mensen graag verder door onze collega's in te schakelen of contact op te nemen met het zorgkantoor. Wij nemen deel aan de zorgrealisatiegroep van het zorgkantoor en kunnen desgewenst casussen inbrengen die bijvoorbeeld dringend of bijzonder van aard zijn.

In het geval wij de zorg wel kunnen bieden leggen we een zo uitgebreid mogelijk dossier aan en vragen we mensen ons intakeformulier in te vullen. Het dossier bevat zoveel mogelijk achtergrondinformatie over het (zorg) verleden van de zorgvrager, eventuele onderzoeken en wordt door middel van het intakeformulier aangevuld met informatie over de thuissituatie en ervaringen van ouders/verzorgers. Bij de dossiervorming horen verschillende protocollen, folders en toestemmingsformulieren waarvan we de zorgvrager verzoeken deze in te vullen en ondertekend weer in te leveren. Samen vormen al deze documenten het dossier van de zorgvrager, na aanvang van de zorg maken wij zo snel mogelijk een eigen ondersteuningsplan welke in overleg met de zorgvrager (diens vertegenwoordigers) wordt vastgesteld en vervolgens jaarlijks geëvalueerd.

In 2023 is een belangrijke update geïmplementeerd van ons ECD waar het dossier van bewoners en deelnemers onderdeel van maakt. Tot dan toe hebben alleen medewerkers toegang tot het ECD, medio 2023 kunnen nu ook ouders en woonlocaties toegang krijgen tot een bepaald deel van het ECD en hierin rapportages bekijken en maken. Ook kunnen ouders/ wettelijk vertegenwoordigers digitaal de stukken ondertekenen zoals een ondersteuningsplan of een toestemmingsformulier. We verwachten dat we hiermee administratieve arbeidsuren kunnen uitsparen zodat er meer overblijft voor de zorg en ondersteuning.

In 2024 is door het ICT bedrijf een begin gemaakt met het vernieuwen van de machinekamer van het ECD. Hiermee is het ECD toekomst klaar en kunnen er in het vervolg eenvoudiger upgrades gemaakt worden.



1.2 Incidentmeldingen

Op het gebied van veiligheid hanteert Nocht en Wille Zorg al jaren een standaard en beproefde procedure van incidentmeldingen. Alle incidenten (van de voorgaande periode) worden op elke teamvergadering besproken en geanalyseerd, er worden direct aanpassingen gedaan als dat ook maar enigszins mogelijk is. Wij vinden het als organisatie belangrijk dat de begeleider zijn of haar professionele inschatting maakt waarbij geldt dat als er twijfel is er sowieso gemeld moet worden. Liever te vaak melden als te weinig zodat we blijven leren en ontwikkelen. Wij noemen de incidentmeldingen “FOBO-meldingen” naar de afkorting van “fouten, ongelukken en bijna-ongelukken. In ons ECD is er in elk dossier van een bewoner of deelnemer een mogelijkheid tot het maken van een FOBO-melding opgenomen. De begeleider die een FOBO-melding doet wordt als zodanig herkend door het systeem, een kopie van de melding wordt automatisch verzonden aan de teamleider zodat deze samen met de begeleider actie kan ondernemen en de voortgang kan bewaken. Het systeem stelt teamleiders en bestuurders in staat geautomatiseerd periode overzichten te genereren waarmee periodieke analyse tussen overlegmomenten met een druk op de knop mogelijk is. Hiermee kunnen we per team/locatie meteen actie ondernemen maar ook op instellingsniveau locaties met elkaar vergelijken en analyses maken. Bij het bespreken in de vergadering is name het voorkomen van in de toekomst een belangrijk onderdeel, door het bespreken van alle meldingen wordt herhaling sneller voorkomen.

In 2024 is locatie Kollum volledig verbouwt en geopend, er krijgen nu 32 deelnemers dagbesteding. De incidentmeldingen voor 2024 in Kollum zijn dan ook flink gestegen. Tegenover staat, dat het op de locatie Snikke wel wat is gedaald omdat deze gesloten is op maandag, dinsdag en woensdag.



Dobbe 3

Op de woonlocatie aan de Dobbe 3 in Engwierum is het aantal meldingen een kleine hoeveelheid gedaald van 32 naar 30. Met name bij vallen en agressie. De medicatie incidenten zijn in een kleine hoeveelheid gestegen, toch zien we in die meldingen weinig tot geen incidenten met grote gevolgen waarbij een arts nodig is geweest. Het betreft voornamelijk incidenten met tijdelijke medicatie of ziekte waarbij er overgegeven wordt waardoor er overleg gewenst is. De 'anders' incidentmeldingen op de Dobbe zijn allemaal van incidenten rondom sondevoeding zoals het lekken van een peg sonde of het vergeten van een voeding.

Snikke 23

Op de locatie Snikke is het totaal gedaald i.v.m. de verhuizing van de dagbesteding. Van 42 naar 38, een mooie daling maar we hadden wel een klein beetje meer verwacht. Veel van deze meldingen zijn toch nog agressie en ook een stijging in het aantal meldingen van de categorie 'Overig.' De agressie is wel gedaald m.b.t. 2023 maar daarvan zijn vergeleken bij andere locaties nog het meeste van. Een aantal deelnemers van logeren kunnen bewust en onbewust nog wel agressie tonen richting medewerkers en in een enkel geval andere deelnemers. Er staat extra personeel op de groepen waardoor je de daling ziet, hier ligt ook in 2025 nog altijd de focus op. De overige meldingen zijn met name 'anders' en dan wisselend van 4 maal het openhalen van een wondje aan de deurpost tot een potje medicatie gevallen of iemand die over een bedhek klimt om te spelen op een bed bij iemand anders. Het openhalen van een wondje aan de deurpost is vanaf de 1^e keer serieus opgepakt door zachte strips te plaatsen, deze konden alleen aan de binnenkant van het kozijn waardoor de 2^e keer gebeuren kon, deze deelnemer is namelijk erg zelfstandig met rolstoel rijden. Daarna zijn er speciale handschoenen aangeschaft maar uiteindelijk is het nodig geweest om de hele kozijnen te verwijderen. Zo worden FOBO-meldingen bij ons altijd meteen opgepakt wanneer nodig en uitgebreid besproken in vergaderingen maar ook met ouders.

Dagbesteding Kollum

De dagbesteding in Kollum is wel flink veranderd waardoor er een grote stijging is te zien. Er zijn nieuwe deelnemers bijgekomen, de groepen zijn veranderd en er zijn nu ook meer deelnemers in Kollum, 32 in totaal. 2023 ging het over 16 deelnemers met 22 meldingen en nu met 32 deelnemers 68 meldingen. Dat is wel een grote stijging en je ziet ook verschil in groepen. Op groep 1 zijn er 18 meldingen van 1 deelnemer, verdeeld onder ongewenst gedrag en agressie. Dat is hoe begeleiders het incident zien en zij mogen dat invullen naar hun eigen inzicht. Er is op vergaderingen ook besproken om juist alle incidenten van deze deelnemer, groot en klein, wel te noteren als FOBO voor een stukje overzicht ook voor artsen o.i.d. Deze deelnemer zat toen ook wel in de medische molen en uiteindelijk is er iets verholpen waardoor er in de laatste 3 maanden van 2024 geen meldingen meer zijn geweest van deze deelnemer. Het is ook hun enige manier van communiceren als iets niet lekker voelt. Daarnaast is ook op deze groep een extra ondersteunde dienst toegevoegd waardoor er eerder iemand even uit de groep kan worden gehaald om de rust te bewaren. De 'overige' meldingen op alle 4 groepen verschillen van sondevoeding, klem los in de bus tot zand/verf eten. In totaal zijn er maar 6 medicatiemeldingen, dat is heel erg goed want er wordt op alle groepen gemiddeld aan twee deelnemers wel medicatie gegeven.

We zien dat een aantal explosieve meldingen heel makkelijk terug te koppelen zijn aan een tijdelijke situatie met een deelnemer. Over het algemeen zijn wij tevreden maar uiteraard blijven we altijd aan elke FOBO-melding werken zodat herhaling zoveel mogelijk wordt voorkomen.



Aard van de meldingen	Locatie Snikke 23	Locatie Dobbe 3	Rijdstraat groep 1	Rijdstraat Nocht en Wille groep 2	Rijdstraat Zorg groep 3	Rijdstraat groep 4
Medicatiefouten	7	20	0	3	2	1
Agressie	10	1	12	9	0	1
Weglopen	0	0	0	0	0	0
Vallen	2	1	2	5	1	1
Epilepsie	1	0	0	0	0	0
Ongewenst gedrag	7	1	7	0	0	0
Verslikking	0	0	0	0	1	0
Overig						
<i>Beknelling</i>	2		1			1
<i>Inname gevaarlijke stoffen</i>						
<i>Verbranding</i>					1	
<i>Anders</i>	9	7	6	5	1	8
<i>Totaal</i>	38	30	28	22	6	12



1.3 Klachtenregeling

Met ingang van 2017 en op basis van de nieuwe kwaliteit- en klachtenwetgeving is de klachtenregeling in eerste instantie binnen de organisatie weggezet. Er is een interne klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris. Nocht en Wille Zorg is aangesloten bij een erkende geschillencommissie. Er zijn de afgelopen jaren geen klachten ingediend bij de organisatie zelf of de geschillencommissie.

1.4 ECD

Ons ECD blijft het hart van onze digitale organisatie. In 2024 moesten we investeren in de achterliggende techniek waarop ons ECD draait. De investeringsperiode begon in augustus en loopt door tot april 2025.

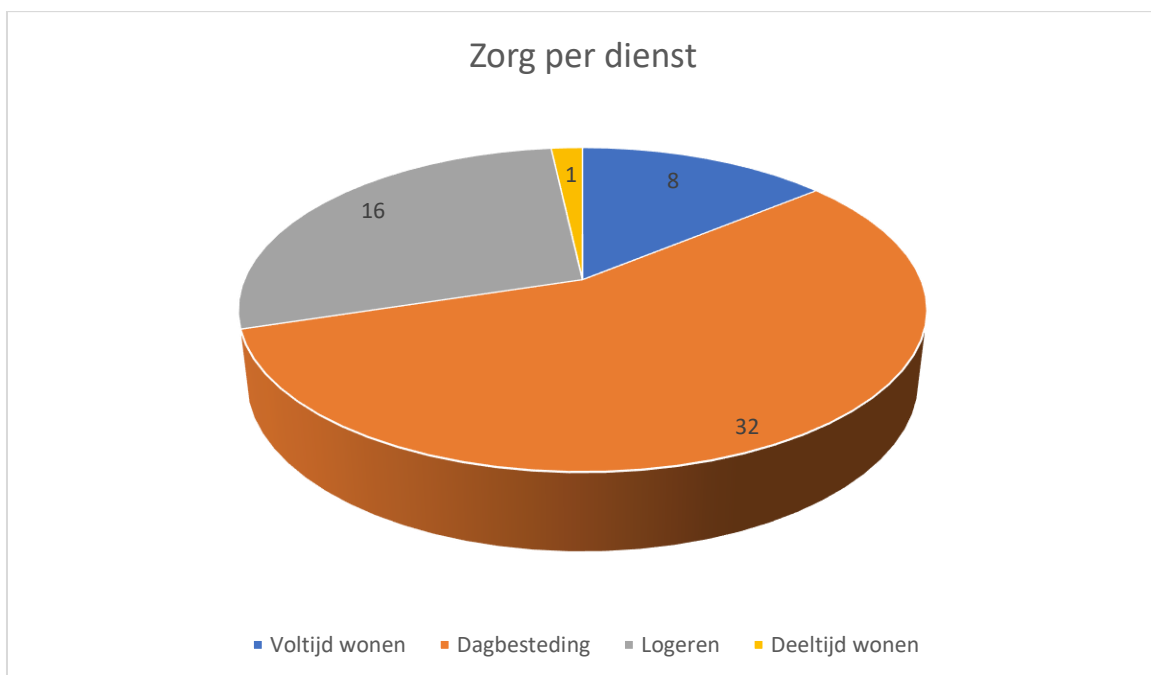
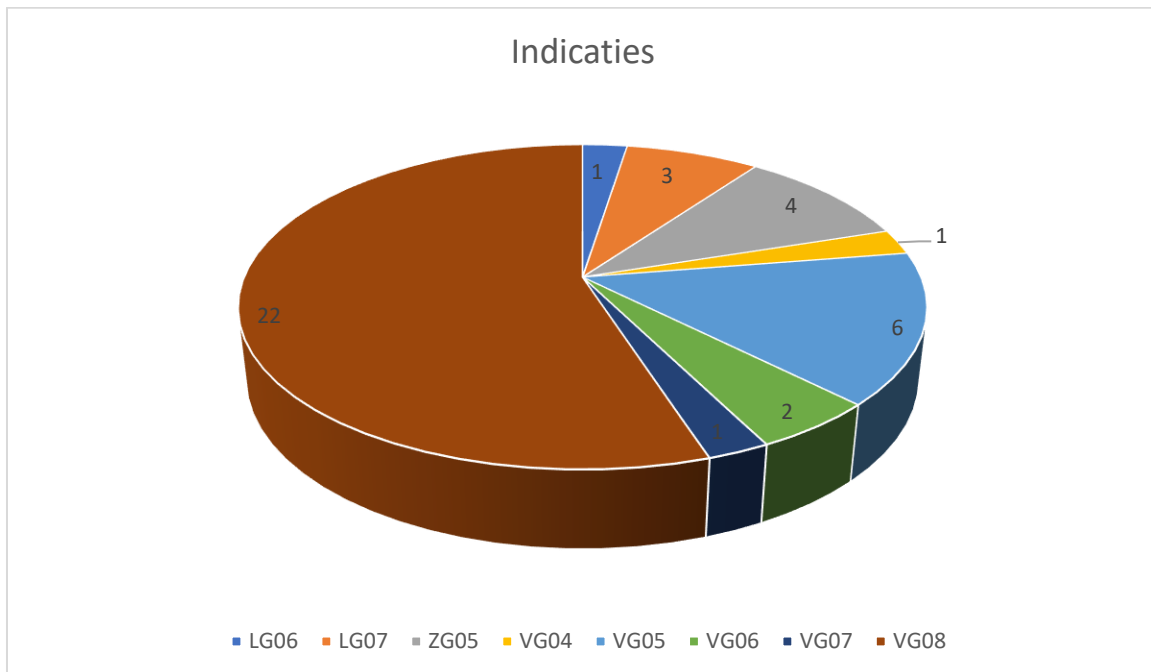
Dit voelt soms lastig, omdat wij de enige gebruiker en eigenaar zijn moeten we ook alle kosten betalen. Bij een traditionele verhouding tussen een ICT leverancier en een zorginstelling betaalt de zorginstelling naar rato mee aan de ontwikkeling van een ECD via bijvoorbeeld een maandbedrag per gebruiker aan de leverancier.

Nocht en Wille Zorg betaalt per maand alleen de kosten van de serverruimte aan het ICT bedrijf, we moeten echter wel alle aanpassingen en upgrades zelf bekostigen.

Voor nu is het zo dat we nog steeds veel voordelen van deze constructie ervaren omdat wij een maatwerk oplossing hebben die helemaal op onze organisatie toegesneden is.

Voor de toekomst willen we nog een aantal functionaliteiten verbeteren. In samenspraak met medewerkers zijn we tot een lijst gekomen van zaken die verbeterd kunnen worden of nog meer uitgebouwd. Een daarvan betreft push meldingen, de app die draait op de werktelefoons van onze medewerkers kan dan push meldingen sturen als er berichten met prioriteit zijn. Dat is handig voor medewerkers die een paar dagen vrij zijn geweest en meteen alle belangrijke berichten willen lezen voor ze aan hun dienst beginnen. Ook willen we de functionaliteit waarmee je spraak gestuurd kunt rapporteren verbeteren. Het systeem moet de gesproken berichten op een correcte wijze omzetten in tekst. Dat is nog best wel een uitdaging omdat de moedertaal van het merendeel van onze medewerkers Fries is en geen Nederlands.

1.6 Kerngegevens deelnemers en bewoners





2. Kwaliteit van Zorg

2.1 Klanttevredenheid

Er is in 2024 geen klanttevredenheidsonderzoek gedaan omdat dit al in 2023 plaats heeft gevonden. Over het algemeen waarderen onze bewoners en deelnemers onze zorg en zien ze in dat deze zorg van hoge kwaliteit is. Alle functies bij Nocht en Wille Zorg, van schoonmaak tot technische dienst tot verpleegkundige zorg wordt geboden door eigen medewerkers. Dat verlaagt de kosten voor de organisatie en verhoogt de kwaliteit van zorg. We streven actief naar medewerkers die vele jaren bij ons in dienst zijn omdat we ervan overtuigd zijn dat alleen deze medewerkers onze bewoners en deelnemers ook echt zullen kennen.

In de intramurale zorg voor mensen met een ernstige verstandelijke beperking is het zo dat het kennen van de zorgvrager een absolute voorwaarde is voor het verlenen van goede zorg. Het werken met zelfstandigen of mensen van een uitzendbureau past daar niet bij.

Een zorginstelling moet in onze visie ook zelf ter zake kundig zijn op technisch gebied of expertise in huis hebben als het gaat om schoonmaak. Functionerende hulpmiddelen waarmee begeleiders en verzorgers werken en een schone locatie horen bij de basisvoorwaarden voor goede zorg.

In gesprekken die gevoerd worden met ouders en verwanten komt ook naar voren dat Nocht en Wille Zorg gezien wordt als een stabiele partner. “we hoeven er niet over in te zitten dat het alles goed geregeld is” in de woorden van een moeder.

Dat is in de huidige tijd een waardevol iets.

De planning is om november 2026 weer een enquête de deur uit te doen, hoe dit precies vormgegeven gaat gegeven gaat worden zijn we nog over aan het brainstormen.



2.2 Medezeggenschap

Medezeggenschap is vormgegeven in de cliëntenraad, de raad komt tenminste 4 maal per jaar samen en wordt dan door de instelling geïnformeerd en om advies gevraagd. De raad is in 2024 4 maal bijeengewees. Daar waar nodig is instemming van de raad gezocht en verkregen. Ook heeft de raad wederom eenmaal vergaderd met de Raad van Commissarissen.

2.3 Ontwikkeling zorgaanbod

In 2024 lag de focus op:

- Afronden werkzaamheden buitenschil locatie Kollum
- Vernieuwen van de badkamer beneden locatie Engwierum
- Onderhoudswerkzaamheden Metslawier
- Renovatie terrein in Kollum, voorbereiding verduurzaming

In januari 2024 is de resterende dagbesteding uit Metslawier verhuisd naar Kollum. Alle dagbesteding vindt daar nu in het geheel vernieuwde pand plaats. We hebben de eerste weken vooral besteed aan kinderziektes en een verbetering van de al bestaande clusters voor dagbesteding.

Daarna zijn onze technische mensen aan de slag gegaan met het vernieuwen van de badkamer en de gang beneden op locatie Metslawier. Er is in de voorgaande weken intensief overlegd met medewerkers om zoveel mogelijk aan hun wensen tegemoet te komen. De volledige badkamer is gesloopt en opnieuw opgebouwd met een ruime inloopdouche en een hoog/laag bad met stretcher. Het plafond is verhoogd en voorzien van een XY plafondlift. De badkamer heeft vloerverwarming gekregen en dubbele schuifdeuren voor betere toegang. Ook is de badkamer voorzien van snoezelverlichting voor de bewoners.

Vervolgens is locatie Metslawier aangepakt op de punten die door medewerkers eerder al waren ingebracht. Locatie Metslawier is nu puur een logeershuis voor ZVEMB deelnemers. Het terrein is opnieuw bestraat omdat dit ernstig verzakt was, er zijn nieuwe hekjes geplaatst van staal en onze technische medewerkers hebben nieuwe beleefborden gemaakt van Robinia hout volgens eigen ontwerp.

Binnen is de oude vloerbedekking verwijderd en is er laminaat gelegd, de snoezelruimte is geheel vernieuwd en verbeterd volgens eigen ontwerp.

In het voorjaar is er een begin gemaakt met de complete renovatie van het buitenterrein van locatie Kollum. De oprit en alle parkeerplekken zijn gerooid en vervolgens zijn er voorbereidingen getroffen voor het plaatsen van laadpalen. Het terrein is her bestraat waarbij het rijgedeelte is voorzien van Stelcon platen om verzakkingen tegen te gaan. De voortuin is door de technische dienst geheel vernieuwd en er is een groot terras gemaakt voor dagbestedingsgroep 1. Op deze manier hebben ook zij rechtsreeks toegang tot de buitenruimte. Het hele terrein is omheind met hekwerk en er is een elektrische schuifpoort geplaatst.

Er zijn voorbereidingen getroffen voor het plaatsen van een open frontschuur op het achter terrein, einde 2024 is deze schuur ook daadwerkelijk geplaatst.



Na de zomervakantie is onze technische dienst begonnen met het plaatsen van de muurbekleding buiten, het gaat dan om gemodificeerd hout. Ook is aan de voorzijde alle Trespa beplating vervangen zodat het gehele gebouw dezelfde stijl en uitstraling heeft.

Tegelijkertijd is er ten koste van de interne garage begonnen met het maken van een gespreksruimte. Medewerkers liepen ertegenaan dat het kantoor vaak bezet was in verband met gesprekken, dit zorgde ervoor dat medewerkers dan niet bij de computers konden. Dit zal medio februari opgelost zijn.

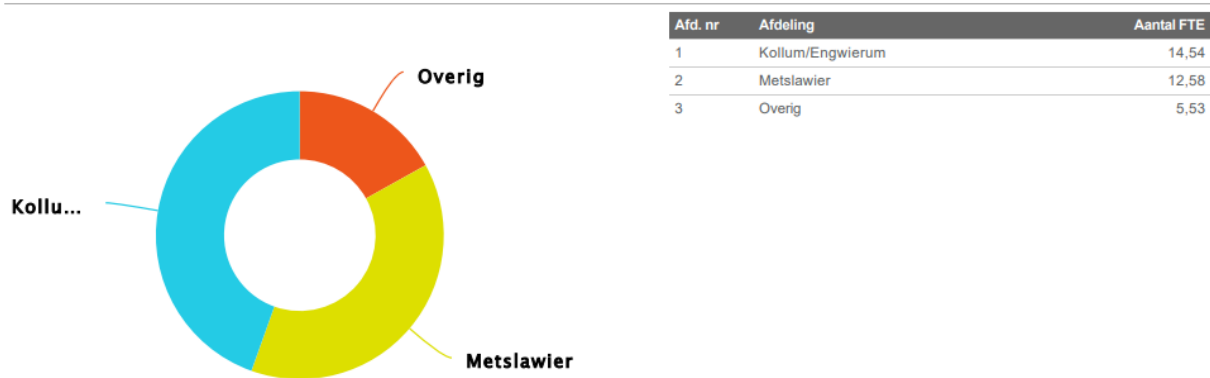
In oktober 2024 is er een principe akkoord gesloten met een verkopende partij inzake de aankoop van een (woon) boerderij. Die woonboerderij wil Nocht en Wille Zorg ontwikkelen tot woonlocatie voor 16 personen. Het wachten is nu op de gemeente die deze nieuwe bestemming moet toestaan en op financiering vanuit de bank.



3. Medewerkers en professionele ontwikkeling

Eind 2024 had Nocht en Wille 46 medewerkers (inclusief stagiaires) in dienst. Verdeeld over totaal 32,65 FTE. Eind 2023 was dat 30,62 FTE.

FTE per afdeling



Verloop

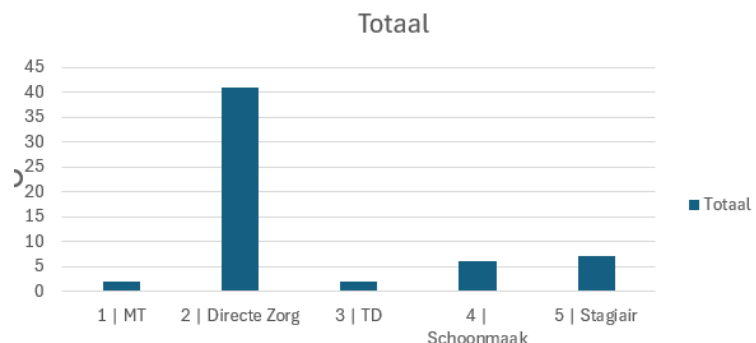
In dienst 2024: 13 werknemers (incl stagiaires)

Uit dienst: 10 (incl stagiaires).

Functies bij Nocht en Wille

Bij Nocht en Wille hebben we verschillende functies, met verschillende taken en verantwoordelijkheden. Het zwaartepunt van personeel ligt vanzelfsprekend in de directe zorg. In de directe zorg werken: teamcoördinatoren, aanspreekpunten (persoonlijk begeleiders), verpleegkundigen, begeleiders, assistent begeleiders en een assistent activiteitenbegeleider. De overige functies bestaan uit: de directie, de technische dienst, HR manager en de huishoudelijke hulp.

Functie	#
1 Directeur	2
10 Coördinator	1
11 Aanspreekpunt	7
12 Technicus/Admin	1
13 Ass. activiteitenbeg.	1
2 Verpleegkundige	2
3 Begeleider	19
4 Huishoudelijke hulp	6
5 Facilitair medewerker	1
7 Ass. begeleider	7
8 Stagiair	10
9 HR Manager	1



Bij Nocht en Wille worden in de overhead veelal taken en verantwoordelijkheden gecombineerd.



Zo is de ene directeur zorgverantwoordelijke en werkt zij ook nog 50% in de directe zorg en is verpleegkundige. De andere directeur is verantwoordelijk voor onder andere de financiën, maar ook grotendeels werkzaam in de technische dienst. De team coördinator werkt op de groep, maar ook in het MT.

Verpleegkundigen zijn aanspreekpunt, maar pakken ook eventuele voorkomende verpleegkundige taken. Begeleiders werken op de groep, maar pakken ook de roostertaak op. Dat past ook goed bij ons DNA; samen maken we de organisatie.

3.1. Werven

Het werven van medewerkers heeft Nocht en Wille veelal in eigen hand. Wij maken geen gebruik van uitzendbureaus, omdat het voor onze doelgroep heel belangrijk is dat zij zoveel mogelijk bekende gezichten hebben. Voor de begeleiding is het van belang dat zij bewoners en deelnemers goed kennen, omdat zij niet kunnen vertellen wat er aan de hand is.

Werven doen we met vacatures op online vacaturebanken en sociale media. Daarnaast is mond op mond reclame erg belangrijk voor ons en vinden we wel regelmatig personeel via via.

Daarnaast heeft Nocht en Wille in 2024 mee gedaan met het project 'Nieuw talent in de zorg' van het UWV en Fryslân Werkt, waarbij mensen die graag willen instromen in de zorg, de mogelijkheid krijgen om een BBL opleiding te doen.

Ook gaan wij van Nocht en Wille een aantal keren per jaar naar werkveldpresentaties van de scholen MBO (Firda) en HBO (NHL). Hier kunnen studenten zich oriënteren voor stages en eventueel vakantie werk of een weekendbaan in de zorg.

Ook doet Nocht en Wille mee met het project 'Arbeidsmarktproblematiek' (Byzondr), waarbij het doel is om de gehandicaptenzorg in Friesland op de kaart te zetten en ook nieuw talent aan te trekken. Ook houdt het project zich bezig met toekomstbestendige zorg.

In ruil voor hard werken, veel verantwoordelijkheden en taken heeft Nocht en Wille aandacht voor goede arbeidsvoorwaarden en goede zorg voor onze werknemers.

Zo bieden we een rante reiskostenvergoeding in vergelijking met andere organisaties. Loon is conform CAO en daarnaast krijgen medewerkers ook nog de mogelijkheid om te investeren in eigen ontwikkeling d.m.v. een cursusbudget.

Ook hebben medewerkers veel vrijheid in de invulling van hun werkzaamheden en kunnen vaak leuke dingen worden georganiseerd en is het werk enorm veelzijdig.

We hebben een 4 wekelijks basisrooster, waarbij we veel oog proberen te houden voor individuele wensen.

Ook worden de korte lijnen die we binnen en buiten de organisatie hebben gezien als een kracht. Niemand is een nummer en persoonlijk contact met medewerkers, deelnemers, ouders en collega's is van grote waarde.

Wanneer iemand interesse heeft in Nocht en Wille spreken we altijd eerst een meeloopdag af. Zo kan een geïnteresseerde toekomstige medewerker een goede indruk krijgen van het werk, de deelnemers en de collega's.



Naast werving van medewerkers is het ook belangrijk om veel aandacht te hebben voor behoud van medewerkers. We hebben een ontzettend zwaar beroep wat veel vraagt van medewerkers op lichamelijk en geestelijk gebied. Ook in de toekomst zal dit zwaar blijven, omdat weinig technologische alternatieven voor deze doelgroep mogelijk zijn.

We proberen daarom onze locaties zo goed mogelijk in te richten om én goede zorg te kunnen leveren, én het werk voor werknemers zo licht mogelijk te maken. We investeren in cursussen op het gebied van tillen en behoud van lichaam.

Ook besteden we aandacht aan hoe we 'oudere' werknemers kunnen helpen het tot hun pensioen vol te kunnen houden en/of hoe we mensen die 'het lichamelijk niet (meer) kunnen' toch in ondersteunende rollen kunnen behouden.

De planning is om eind 2025 ook weer een medewerkers tevredenheidsonderzoek te doen. Hier kunnen we hopelijk ook weer tips en punten hieruit te krijgen waar we weer aan kunnen werken voor de toekomst.

3.2 Deskundigheidsbevordering

Standaard doet iedereen die bij ons werkt ieder jaar een BHV cursus en eens per 2 jaar een medicatie en sondevoeding training. Daarnaast kijken we ieder jaar naar welke opleidingen en cursussen we willen doen om de deskundigheid te bevorderen. We inventariseren waar behoeftes liggen en proberen daar zoveel mogelijk op in te spelen om dit in teamverband te bieden.

In 2023 hebben we de volgende cursussen gehad.

Opleiding/cursus	Medewerker	Medio	Organisatie/opleider
E-leaning BHV, Rapporteren, medicatieveiligheid	Alle	2022/2023	Zosplus
BHV herhaling	Alle	1 groep mei/ juni 2023 2e helft nov 2023	BHV Friesland
Medicatie	Alle	Mei 2023	Bureau MAIS
Sondevoeding	Alle	Mei 2023	Bureau MAIS
Zuurstof	Team Metslawier	Mei 2023	Bureau MAIS
BIM	Naar opgave	17-3-2023 en 12-5-2023	Patrick Meuldijk
Traject totale communicatie	Team Metslawier	Begin 2023	Kentalis
Teamdag (inhoud)	Team	27 mei Metslawier en 3 juni Kollum	Intern
Epilepsie	Allen	nov-23	SEIN
BHV oefening op locaties	Alle	Op vergadering per team 2023	Intern

Evaluatie trainingen/ cursussen



- Verpleegkundigen van team logeren hebben een 'spoedtraining' blaasspoelen gedaan bij bureau Mais omdat 1 van onze logees die nodig had tijdens de logeerweek en wij als verpleegkundigen niet meer bekwaam waren. Dit was erg prettig om samen te doen en mooi dat dit op zeer korte termijn uitgevoerd kon worden.
- Een hele grote groep personeelsleden hebben de training BIM (beleven in muziek) gevolgd en vonden dit allemaal fantastisch. Dit bestond uit 2 bijeenkomsten, waarbij er tussentijds geoefend moest worden. Alle begeleiders zijn erg enthousiast over deze training omdat ze dit ook direct in praktijk kunnen brengen bij de deelnemers.
- Ook hebben we voor bijna heel Nocht en Wille een training over epilepsie gehad van SEIN. Dit was erg leerzaam en ook heer konden we veel vragen vanuit de praktijk stellen.
 - ➔ Vanuit deze bijeenkomst is ook besloten om al onze epilepsieprotocollen ook te laten ondertekenen door een arts/ huisarts, wat dus nog niet het geval was. Maar omdat ouders soms ook zelf het beleid willen bepalen en wij dit gewoon professioneel en veilig willen doen is besloten om dit aan te passen in ons ECD. Niet alle huisartsen zijn hier even vlot mee en dit loopt dus nog maar ook hebben we wel al een heel aantal protocollen retour gekregen.
- Uit beide teams hebben 3 a 4 medewerkers de scholing Ergocoach gevolgd. Ook dit was een zeer leerzame 2 daagse training. In beide teams is hier de laatste teamvergadering aandacht aan besteed en hebben de medewerkers die er bij waren de andere collega's op de hoogte gesteld van wat ze (in het kort) geleerd hebben en hen tip voor gedaan wat goede houdingen zijn en dat je niet alles in 1 x kunt verbeteren, dit moet stapsgewijs. Als je 1 a 2 vaste handelingen per dag goed uitgevoerd zijn die mooi meegenomen en beter voor je rug. En zou kan je iedere keer een beetje gaan uitbreiden. Dit is een vast punt ook op de agenda, wat zijn zware taken en elkaar hier bij helpen en kijken naar oplossingen.
- Ook hebben beide team een teamdag gehad.
- Team Metslawier heeft hun teamdag op de locatie in Kollum gehouden zodat ze ook aan deze locatie wat konden voor de verhuizing. Tijdens deze dag hebben we veel besproken en zijn we dieper ingegaan op hoe zie jij de deelnemer met vragen van de methode LACCS dit is in groepjes eerst besproken en daarna met hele team. Verder hebben we via een spel wat weetjes/ afspraken herhaald in de vorm van een quiz. En we hebben nog een spel gedaan hoe goed ken jij je collega?

In het andere team zijn we op een externe locatie in Buitenpost geweest. Hier hebben we een leuke speurtocht op het terrein uitgezet en zijn de begeleider in groepjes van 2 (ingedeeld door Joanne) 1 nieuwer personeelslid en 1 die al wat langer bij Nocht en wille is samen zodat ze elkaar wat beter leren kennen en de organisatie.

Ook zijn we bezig geweest met de verschillende stijlen via DISC, hiervoor moest iedereen voor de teamdag al een test doen en hebben dit daarna besproken en wat we hier mee kunnen in het team.
- In team Metslawier is er van Kentalis nog een training totale communicatie gevolgd over 1 specifieke deelnemer. We zijn met haar gestart met gebarentaal en krijgen hier vanuit Kentalis ondersteuning bij. Je ziet heel erg dat de deelnemer het erg interessant vindt en hierdoor ook de begeleider om dit met haar tussendoor te proberen.



3.3 Functie- en salarisgebouw

Per 1 oktober 2019 heeft Nocht en Wille Zorg onderstaand functie en salarisgebouw.



Persoonlijk begeleiders (FWG40) zijn in hun rol verantwoordelijk voor een 4 tot 6-tal deelnemers en bewoners, zij worden ondersteund door begeleiders (FWG35) en assistent begeleiders (FWG30). Een aantal medewerkers is naast de rol van persoonlijk begeleider ook BIG geregistreerd verpleegkundige. Locatiecoördinatoren (FWG45) werken als begeleiders op de groep mee waarvoor ze verantwoordelijk zijn en dragen de zorg voor de locatie en de aansturen van de persoonlijk begeleiders en de medewerkers. Binnen het managementteam zijn drie personen verantwoordelijk voor:

- 1 Personeelszaken
Als neventaken
 - + Functionaris gegevensbescherming
 - + Leider ICT-ECD-werkgroep
 - + Coaching medewerkers op praktisch gebied, zorg- en kwaliteitsontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling
- 2 Zorg en ondersteuning
Als neventaken
 - + Oproepbaar verpleegkundige
 - + Dienstrooster
- 3 Administratie
Als neventaken
 - + Technisch onderhoud
 - + Projectontwikkeling
 - + Kwaliteitsmanagementsysteem



Het MT samen met de locatie coördinatoren vormen het CMT. Het CMT is ook het crisisteam en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor bijvoorbeeld het coronabeleid dat zich steeds aan past aan de situatie van dat moment.

Nocht en Wille Zorg is verdeeld in 2 teams die samen op 3 locaties werkzaam zijn. Elk team heeft een eigen coördinator die meewerkend is.

Nocht en Wille Zorg heeft een eigen technische dienst, zij onderhouden onze gebouwen, beheren ons wagenpark en zijn eerste aanspreekpunt bij storingen en technische vragen. Ook doet de TD een groot deel van de verbouw en de ontwikkeling van onze panden indien nodig met derde partijen zoals een installateur.

Het MT, CMT en de twee teams werken nauw samen en vervullen samen vele rollen die nodig zijn om kwalitatief goede zorg te kunnen bieden aan onze deelnemers en hun ouders/verzorgers. Als team(s) blijven we continue in ontwikkeling door middel van in het vorige hoofdstuk beschreven cursussen, maar ook door regelmatig met elkaar in gesprek te gaan in teamverband.

Gedurende het jaar houden we daarnaast een cyclus aan met individuele gesprekken met medewerkers. In die gesprekken gaat het niet alleen over functioneren en beoordelen van medewerkers, maar hebben we daarnaast tweemaal per jaar een coachings gesprek waarbij we ingaan op de persoonlijke ontwikkeling en groei van de medewerker. Welke kwaliteiten heeft die medewerker? Waar wil hij/zij mee aan de slag de komende tijd? Hoe doen we dat en hoe helpen we elkaar daarbij?



3.4 Bestuursmodel

Nocht en Wille Zorg heeft een duaal bestuursmodel met een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen, de RVC heeft in de statuten vastgelegde bevoegdheden en is een belangrijk klankbord voor de bestuurders.

3.5 Raad van Commissarissen

Het interne toezicht is binnen Nocht en Wille Zorg conform regelgeving vormgegeven met de RvC die bestaat uit 3 onafhankelijke commissarissen.

Dhr. K. Eringa (Voorzitter)

Mevr. R. de Jong (lid)

Dhr. I. Postma (lid)

De leden hebben elk hun eigen expertise en achtergrond waardoor er een gemêleerd gezelschap ontstaat en toezicht optimaal kan worden gehouden. De raad is lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ) en heeft in 2024 bijeenkomsten van de NVTZ bezocht. Er zijn in 2024 4 reguliere bijeenkomsten geweest waarbij de Raad van Bestuur aanwezig was.

3.6 Management

Sinds 2021 is er een managementteam bestaande uit 5 personen, de 2 directeuren, 1 HR-manager en met ondersteuning van een financieel medewerker. Daarnaast is er 1 meewerkend teamleider die een team aanstuurt waarbij de directeur Zorg het andere team aanstuurt. Eens per 6 weken is er een management vergadering gehouden onderwerp van gesprek is ook de onderlinge taakverdeling, continuïteit van bestuur en kwaliteit van bestuur. Voor 2025 wordt gezocht (intern) naar een medewerker die administratief kan ondersteunen.



4. Kwaliteitsbeeld

4.1. Inleiding

Nocht en Wille Zorg is een zeer gespecialiseerde zorgaanbieder, wij bieden alleen zorg aan mensen met de zwaarste lichamelijke en verstandelijke beperkingen in Nederland. Om die reden is het lastig voor ons om voor een verslag input te krijgen vanuit onze bewoners en deelnemers. Zij kunnen simpelweg op dat vlak niets bijdragen.

Natuurlijk ontvangen onze medewerkers elke dag op veel verschillende momenten feedback van onze bewoners en deelnemers. Het gaat om kleine gebaren, geluiden, blikken, uitdrukkingen en glinsteringen van ogen waaraan onze medewerkers kunnen afleiden wat onze bewoners willen, hoe ze dingen ervaren en wat ze wel of niet aangenaam vinden.

Helaas zullen die momenten altijd momenten blijven tussen medewerkers en bewoners, wij kunnen dan wel vertellen over die ene keer dat een bewoner glinsterde van plezier tijdens het snoezelen of een deelnemer glunderde als een begeleider het verhaal van Rupsje Nooit genoeg voorlas. Van onze bewoners en deelnemers zal niemand echter ooit wat horen of lezen. We zijn wat dat betreft afhankelijk van ouders, verzorgers en verwanten. Zij kunnen heel veel bijdragen en doen dat ook maar het is en blijft altijd een verhaal uit 2^{de} hand.

4.2. Kwaliteit nu en in de toekomst

We streven ernaar elk jaar stappen te zetten, dat kan zijn op het gebied van trainingen voor onze medewerkers, het verbeteren van onze locaties of het upgraden van onze systemen. Het komt erop neer dat we elk jaar het maximale proberen te halen uit het beschikbare budget.

We hebben ons ingespannen om ook goed te communiceren over al onze acties, ondersteund door Social Media, foto's en video's. Hierin zijn we heel goed geslaagd, we horen dat ook terug van ouders en vertegenwoordigers.

Als organisatie doen we veel op het gebied van werving van medewerkers, we proberen overformatie te krijgen zodat we beter in staat zullen zijn schommelingen op te vangen. We leven in een tijd waarin mensen meer dan ooit tevoren de aandacht hebben voor hun privéleven en het eigen ik. Mensen ervaren snel een hoge werkdruk en een volledige baan is iets wat velen niet meer ambiëren. De mensen die het wel willen lopen er al snel tegenaan dat het financieel dikwijls niet heel aantrekkelijk is vanwege het verlies van toeslagen en budgetten. Op het moment dat wij medewerkers vragen of ze wellicht meer uren willen werken krijgen we 9 van de 10 keer terug dat ze hier financieel niet veel mee opschieten. Hier kunnen we ze alleen maar gelijk in geven.

Als organisatie moet je dus zorgen dat medewerkers in het goede kader blijven zitten en zich niet overbelast voelen. Dat is een lastige uitdaging en zal alleen maar lastiger worden op het moment dat meer mensen met pensioen gaan en de krapte op de arbeidsmarkt toeneemt.

De politiek doet het voorkomen alsof we in dat opzicht voor een gezamenlijke opgave staan, organisaties moeten vernieuwend zijn en inzetten op AI en digitalisering. In de praktijk is het zo dat zorg mensenwerk is en altijd zal blijven, veel zorgorganisaties zwemmen uit alle macht tegen een steeds sterker wordende stroom in.



Als de politiek geen samenhangende stappen zet op meerdere beleidsterreinen dan kan het niet anders zijn dan dat de ervaren en gemeten kwaliteit van zorg de komende jaren sterk achteruitgaat. Er zijn ook al genoeg sectoren waar het door de bank genomen een grote puinhoop is, zie de jeugdzorg of de GGZ zorg.

Werken moet lonen, de kostprijs van woon-werkverkeer zou belastingvrij vergoed moeten kunnen worden en regels en voorschriften moeten worden versimpeld of afgeschaft.

De overheid is aan zet en moet de kaasschaaf die steeds wordt toegepast nu eens echt een keer weggooien. Het overdreven geloof in magische technische oplossingen waarmee alle problemen zouden verdwijnen zal niets meer dan een complete illusie blijken te zijn.

Er zijn structurele hervormingen nodig waarbij heel veel mensen die AAN de zorg werken hun baan zullen moeten verliezen. Dat is geen slecht nieuws maar juist goed voor zorg, deze mensen zijn namelijk nodig IN de zorg. Op de groepen, in de wijkverpleging en in de verzorgingstehuizen.

Zorgorganisaties zouden intensiever moeten kunnen samenwerken zonder dat de mededingingsautoriteit meteen in actie komt. Nederland kent welgeteld 4 grootbanken die samen de markt domineren. Waarom zouden duizenden zorgorganisaties niet heel erg intensief samen kunnen werken op het gebied van personeelsbeleid zoals het beperken van het gebruik van ZZP'ers?

Nocht en Wille Zorg kan bogen op veel betrokken ouders en vertegenwoordigers, de lijnen zijn over het algemeen kort en hecht. Toch komt het tweede deel van het evangelie van de overheid namelijk mantelzorg bij deze groep heel slecht binnen. Zij vinden dat ze al meer dan genoeg doen of gedaan hebben en bovendien zijn ze vaak ook mantelzorger van hun eigen ouders of vrijwilliger bij andere organisaties. Een enkeling beroept zich op de hoge belastingen in Nederland, er wordt toch goed voor betaald?

Een organisatie kan X kwaliteit leveren voor bedrag Y, dit verschilt tussen organisaties maar op hoofdlijnen zit er een bepaalde correlatie in. Het is maar beperkt mogelijk om voor minder geld meer of betere (gemeten) zorg te leveren.

Dan hebben we de ervaren kwaliteit van zorg, Nederlanders zijn over het algemeen individualistisch en ook veeleisend. Wat velen zich niet realiseren is dat de beste jaren waarschijnlijk zo langzamerhand wel achter ons gaan liggen. Er moet dus een cultuuromslag plaatsvinden tegelijkertijd met drastische hervormingen.

De overheid is aan zet en staat nadrukkelijk aan de lat wat ons betreft. Wij doen wat we kunnen maar daar is een duidelijke grens aan. Het is ook irrationeel om te verwachten dat "het veld" van alles gaat doen terwijl de overheid zelf niet wezenlijk hervormd.