

2024

Kwaliteitsrapport

UNIEKE ZORG – VERBINDING



INHOUD

3

Inleiding

4

Algemeen beeld

9

Onze visie: Bewoner op één
En een vitaal 't Kastheel

11

Teamreflecties

16

Inzicht in kwaliteit

16

Kwaliteitsmanagement
systeem (KMS)

17

Klachtenportaal Zorg

17

Wet zorg en dwang (WZD) analyse

24

Reflectie vanuit Raad van
Bestuur, Verwantenraad en Raad
van Toezicht

INLEIDING

Als onderdeel van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg stellen wij met veel plezier jaarlijks een kwaliteitsverslag op. Als organisatie vinden wij het belangrijk om onze zorgverlening toe te lichten en te verantwoorden welke maatschappelijke doelstellingen wij nastreven.

Het kwaliteitsverslag blikt terug op het jaar 2024 en is opgesteld aan de hand van de bouwstenen uit het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. Er worden verschillende aspecten van onze dienstverlening geanalyseerd vanuit verschillende perspectieven. Dit verslag is een co-creatie van verschillende functionarissen uit de organisatie. Een integraal onderdeel van het Kwaliteitskompas is de analyse in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD), welke is opgesteld door onze hoofdbehandelaar.

Voor meer informatie omtrent het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg verwijzen we u naar hun website: [\(Bekijk de link\)](#)

‘Het kwaliteitsverslag blikt terug op het jaar 2024 en is opgesteld aan de hand van de bouwstenen uit het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg.’



ALGEMEEN BEELD

Op 29 februari 2024 bij Van der Valk in Zwolle is er een personeelsbijeenkomst gehouden om de collega's bij te praten over de ontwikkelingen bij 't Kastheel, waaronder de oriëntatie op een nieuwe locatie voor onze ouderwordende bewoners. We hebben de contouren gedeeld en gevraagd om verdere input te leveren. Deze contouren hadden wij daarvoor al besproken met de Raad van Toezicht, Verwantenraad en de Ondernemingsraad.

WAAR WE NU STAAN

De Raad van Bestuur is in juli 2024 een eerste verkenning gestart voor een mogelijke verbouwing van de Kattewaardweg 8. De concrete aanleiding lag bij veranderingen in de huurwetgeving waardoor externe verhuur niet langer (tijdelijk) mogelijk is. Omzetting naar 2 extra plaatsen voor zorg is daardoor realistisch. Dit is besproken met de rentmeester (eigenaar van de grond). Het besluit tot uitbreiding werd goedgekeurd door de RvT op 20 december 2024 en het voorstel wordt uitgewerkt. In het voorjaar van 2025 starten deze werkzaamheden.

Na de zomer van 2025, hebben we gekeken naar het aflopende huurovereenkomst van de winkel in Kampen. De wens bestond al langer om de winkel wat centraler gelegen te krijgen tussen locatie de Kattewaard en de Stapel. Het aflopen van het huidige huurcontract bood een kans. Eind 2024 hebben wij met alle betrokkenen besloten dat we een nieuwe locatie gaan zoeken. De fysieke winkel van www.gebruiktspelgoed.nl breiden we verder uit, naar meerdere activiteiten en gericht om meerdere soorten speelgoed. Inmiddels kunnen we met gepaste trots vertellen dat wij op 1 april 2025 onze deuren gaan openen in Genemuiden!

De meerjaren strategie voor de periode 2025-2028 werd in concept vastgesteld op 5 december 2024 en geagendeerd en goedgekeurd in de Raad van Toezicht op 20 december 2024.

BEGELEIDING A LA CARTE

Sinds oktober 2023 doen wij wederom mee aan het programma "Begeleiding a la Carte" van het ministerie van VWS. Vilans is de uitvoerende partij, die samen met ons gedurende 2 jaar op gaat trekken om onze ideeën uit te werken. Tijdens de startbijeenkomst (Kick-Off), had de projectgroep direct al een spontaan idee, tijdens de lunch in het zonnetje. Enkele weken later hadden we onze eerste gesprekken met onderzoeker en coach Tamara Bouwman.



Het programma, ook wel BALC 2.0 genoemd, was de paraplu waar wij diverse ideeën en producten aan konden hangen. Het spontane idee was weggezaakt, het zat er nog wel, maar niet aan de voorkant van ons brein. Met Tamara bedachten we mooie producten:

- *Uitwerken van onze werkwijze door een zakelijk tekenaar.*
- *Het handboek uit 2022 vernieuwen en updaten, met daarin de uitwerking van onze werkwijze.*
- *Een onderzoek onder medewerkers en bewoners, wat nu precies DE medewerker van 't Kastheel moet kunnen.*

INWERKVIDEO'S

Na enkele weken/maanden gesudderd te hebben in onze gedachten, kwam ons spontane idee van de lunch in het zonnetje weer naar boven. Van al onze bewoners, inwerkvideo's maken. Zodat nieuwe medewerkers geen boekwerken meer hoeven te lezen, met als gevolg dat het grootste gedeelte alsnog aan de verbeelding overblijft. In plaats daarvan een mooie video van 30 – 45 min, volledig over 1 bewoner, met alle betrokkenen aan het woord, inclusief sprekende beelden van de bewoner zelf. Na een kort overleg, met collega's buiten de werkgroep van BALC 2.0 en een check of dit financieel haalbaar was, hebben we begin 2024 besloten om dit idee uit te gaan

voeren. We hebben een Art Director en een filmmaker gevraagd om onze ideeën uit te voeren, onder projectleiding van onze behandelaar Lars Schutte. Inmiddels zijn we een jaar verder, enkele video's zijn in de eindfase beland en talloze worden momenteel gemonteerd. Het project zal in oktober 2025 volledig zijn afgerond.

Helaas voor de lezers van dit Kwaliteitskompas zijn deze inwerkvideo's voor intern gebruik, omdat het heftige en gevoelige beelden zijn met veel emoties. Ouders die vertellen over het verleden, bewoners die openhartig vertellen wat zij nodig hebben. Tijdens het trekken van die conclusie zijn we gaan nadenken wat wel kan. Op de valreep hebben we in 2024 de getekende werkwijze om laten zetten in een animatie filmpje. Deze is te vinden op onze website. Daarnaast willen we in 2025 heel graag een documentaire maken, om iedereen te laten zien wie wij zijn en wat we doen. Wilt u al deze ontwikkelingen volgen en als eerste toegang krijgen tot sneakpreviews? Geef je dan op voor onze nieuwsbrief via nieuwsbrief@kastheel.nl of volg ons op social media.

De Kerstbijeenkomst hebben wij op 19 december bij Infinity Restaurant in Zwolle gevierd. Daar hebben we de vastgestelde meerjaren strategie gedeeld met de hele organisatie, we hebben op maat gemaakte kerstpakketten uitgedeeld, met handgeschreven kaartjes. Ter afsluiting was er een borrel en een hapje.



'Het programma, ook wel BALC 2.0 genoemd, was de paraplu waar wij diverse ideeën en producten aan konden hangen.'





2024 OVERZICHT UREN



 **64** Medewerkers

MEDEWERKERS

In 2024 hebben wij 117.000 uur ingezet, waarvan 76.000 uren rechtstreeks besteed zijn aan de zorg.

Onze overhead ligt op 15,8% (16.000 uur).

- Kantoor 1100 uren
- Vergadering en intervisie 4400 uren
- Scholing 4000 uren
- Overige uren (ziekte, verlof, etc) 15.500 uren

Hier zijn wij trots op en bevestigd onze visie op een platte organisatie met korte lijnen neer te zetten, met maar een doel, onze bewoner op één.

Personeel Niet in Loondienst (PNIL) was 10% in 2024. Gezien de ontwikkelingen in het land en de vergelijkingen met andere organisaties, zeker als het gaat om de complexe doelgroep, zijn wij trots op dit lage percentage. Daarnaast werken we rechtstreeks met ZZP-ers samen, wat zorgt voor een sterkere verbinding dan wanneer er een bemiddelaar tussen zit. Wij kiezen hen en zij kiezen ons.

PERSONEELSVERLOOP:

10 collega's uit dienst en 12 in dienst gekomen in 2024. Dit is een personeelsverloop van 14,7%. We zien natuurlijk medewerkers niet graag uit dienst gaan. Het percentage ontstaat vanuit een breed perspectief waarbij er onderscheid te maken is tussen diverse oorzaken:

Medewerker kiest na ruim 5 jaar voor een nieuwe uitdaging:	2
Medewerker kiest voor aanpassing (doelgroep, diensttijden, etc)	4
Medewerker gaat van rechtswege uit dienst (2 jaar ziekteverzuim, overlijden, etc)	2
Organisatie initieert vertrek (d.m.v. gezamenlijk besluit, VSO)	2

Op alle situaties van vertrekkende medewerkers kijken wij als organisatie terug op een goede afhandeling van de situatie en zijn dit situaties die lastig te voorkomen zijn. Wij wensen onze voormalige collega's heel veel succes en plezier in hun nieuwe baan!





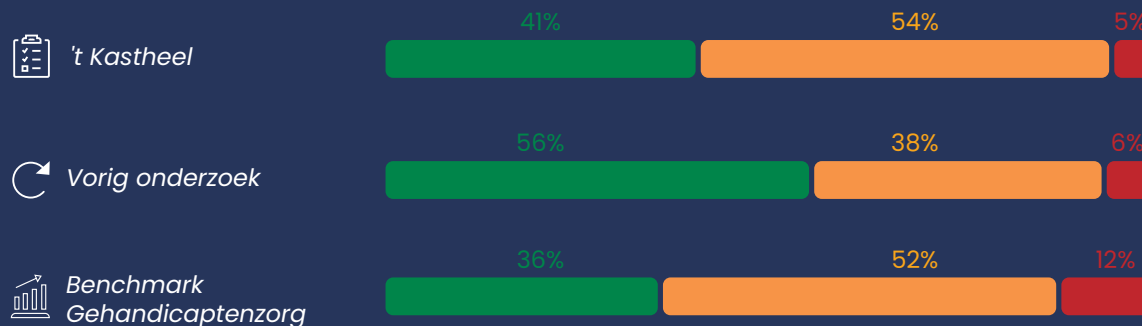
Responspercentage en vergelijking

Algehele responspercentage vergeleken met de vorige scores en benchmarkscores



Bevlogen medewerkers algeheel

De bevlogenheidsscore in vergelijking met benchmarkscores.



Legenda

● Bevlogen
 ● Potentielen
 ● Niet bevlogen
 ● Respondenten



Scores op de thema's

Vergeleken met benchmarks

Bevlogenheid	7.8	8.1	7.3	
Organisatierichting	7.6	7.7	7.2	
Werkgeverschap	7.4	7.7	6.4	+1.7
Rolduidelijkheid	7.3	7.4	7.2	
Werkmogelijkheid	7.3	-	6.3	+1.0
Respondenten	39	33		
	Huidig	Vorig onderzoek	Benchmark Gehandicaptenzorg	

'Wij zijn trots op onze visie om een platte organisatie met korte lijnen neer te zetten, met maar één doel, onze bewoner op één.'

Het feit dat we in 2024 meer instroom dan uitstroom hebben zien wij als een positieve ontwikkeling.

ZIEKTEVERZUIM

Ziekteverzuim in 2024 was 10,78% (ruim 12.000 uur). Hiervan was 9,39% langdurig verzuim. Ondanks dat wij dit cijfer, net als elke organisatie, omlaag willen brengen kunnen we vanuit een diepgaande analyse kritisch kijken of de organisatie zaken kan verbeteren. Dat is enorm afhankelijk van het feit of je invloed kan uitoefenen op het verzuim. Om te zorgen dat informatie niet herleidbaar is, hebben we 3 categorieën opgesteld. Dat is het grote voordeel van een platte organisatie, we kennen elkaar goed en weten de exacte redenen van het verzuim:

Kwartaal 1 - 2024	12,21%
Kwartaal 2 - 2024	10,41%
Kwartaal 3 - 2024	8,88%
Kwartaal 4 - 2024	10,38%



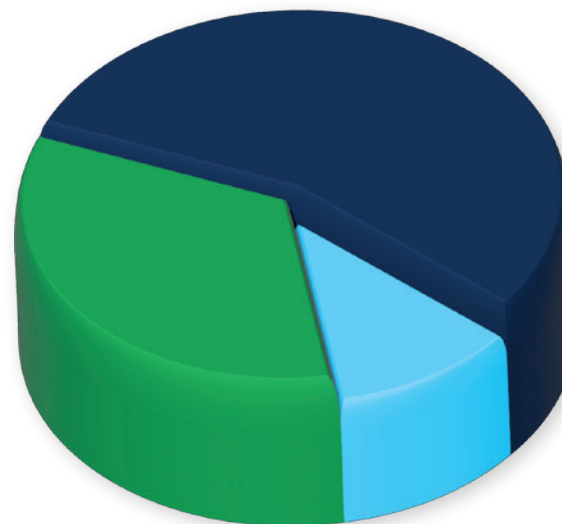
ZIEKTEVERZUIM

34%

Kan de organisatie invloed uitoefenen, oftewel is het verzuim werk gerelateerd? (inclusief zwangerschappen, geplande operaties, sportblessures, etc)

55%

Heeft de organisatie weinig invloed, oftewel is het verzuim privé gerelateerd



11%

Is het niet duidelijk of er wel of geen invloed uitgeoefend kan worden, oftewel een combinatie?

ONZE VISIE. BEWONER OP ÉÉN EN EEN VITAAL 'T KASTHEEL

HET LANDELIJK STEUNPUNT (MEDE)ZEGGENSCHAP (LSR) WWW.HETLSR.NL

't Kastheel is verbonden aan het LSR voor de clientvertrouwenspersoon (cvp) binnen de Wet Zorg en Dwang (WZD). Als contactpersoon heeft er een overdracht plaatsgevonden, Riet Elshof is in 2024 vervangen door Bauke van der Geest.

JAARVERSLAG STEMGEVER (VOORHEEN LSR)

In 2024 heeft de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (CVP Wzd) regelmatig contact gehad met begeleiders, coördinatoren en enkele keren met een gedragsdeskundige. De samenwerking met begeleiders verliep overwegend prettig en gelijkwaardig. In enkele gevallen bleek er beperkte kennis te zijn over de rol van de CVP Wzd, maar er was bereidheid om hierover uitleg te ontvangen en de dialoog aan te gaan. Tijdens een gesprek, dat voortkwam uit een eerder overleg in oktober, werd geconstateerd dat niet altijd werd gerapporteerd wanneer er gesprekken plaatsvonden tussen de cliënt, een begeleider en de CVP Wzd. In dit gesprek zijn vernieuwde afspraken gemaakt, met specifieke aandacht voor de veiligheid. ↓

Daarnaast werd besproken dat zowel de CVP Wzd als de zorgaanbieder behoefte hadden aan een sterkere onderlinge verbinding. Afgesproken is om rekening te houden met de regelmaat en structuur die de zorgaanbieder hanteert ten behoeve van de cliënten.

Voor 2025 staat een kennismaking met de verwantenraad op de planning. Daarnaast is overeengekomen dat de CVP Wzd kennis zal maken met alle teams, zowel de begeleidingsteams als het behandelteam. De CVP Wzd kijkt uit naar een uitnodiging voor deze voorlichtingsbijeenkomsten. Tijdens een overleg is geopperd om de kennismaking met de behandelaren te combineren met de bespreking van deze rapportage.

De CVP Wzd is echter van mening dat deze onderwerpen beter gescheiden kunnen worden, zodat het jaargesprek een formele bespreking blijft en de kennismaking ruimte biedt voor informeler contact. Locatiebezoeken Beide locaties zijn het afgelopen jaar meerdere keren bezocht. Hierbij werd geconstateerd dat de sfeer ontspannen was, zowel onder cliënten als begeleiders. De CVP Wzd voelde zich welkom en veilig, zijn functie was bij de meeste cliënten en begeleiders

bekend. Tijdens de bezoeken vonden op een laagdrempelige manier gesprekken plaats over werk en het dagelijks leven, wat de CVP Wzd als een effectieve manier beschouwt om de verbinding met cliënten te versterken.

Er werden verschillende vragen gesteld, waarvan enkele resulteerden in een vervolgspraak. Naast vragen over (on) vrijwillige zorg waren er ook positieve opmerkingen over de begeleiding en de visie van 't Kastheel. Meerdere cliënten gaven aan zich op hun plek te voelen en tevreden te zijn met de geboden zorg. Begeleider: "Soms kiezen we ervoor om met de cliënt de CVP Wzd te bellen, dit kan een escalatie voorkomen." Cliënt: "Hout kloven geeft mij het gevoel van hard werken."



'Soms kiezen we ervoor om met de cliënt de CVP Wzd te bellen, dit kan een escalatie voorkomen.'





TEAMREFLECTIES DE KATTEWAARD EN DE STAPEL

TEAMREFLECTIES SAMENVATTING TEAMREFLECTIE DE KATTEWAARD (1 APRIL 2025 OPGESTELD DOOR DE TEAMS ZELF)

Vak 1 (Loslaten – 2024)

Onveilig gevoel – Het team heeft ervaren dat een gevoel van onveiligheid soms zorgde voor terughoudendheid en spanning in de werkomgeving. Dit willen we loslaten door duidelijkere communicatie, grenzen stellen en communiceren vanuit volwassenheid, zonder emoties.

Bezetting + problemen – Tekorten in de personeelsbezetting en onvoorziene problemen hebben regelmatig geleid tot extra werkdruk en onzekerheid. In 2025 willen we dit structureler aanpakken door betere planning en ondersteuning op de groep voor medewerkers met elkaar.

Rommel maken – Een minder gestructureerde werkwijze leidde soms tot onnodige rommel, zowel fysiek als in processen. We willen dit loslaten door eigenaarschap te stimuleren en efficiënter samen te werken.

Te weinig contact met zieke collega's – Wanneer collega's langdurig uitvielen, was er soms te weinig opvolging of duidelijke strategie. Dit willen we verbeteren door het meer te stimuleren dat er contact is met de zieke collega. Denk aan appen, bellen en kaartjes sturen.

Inconsequent zijn – Regels en afspraken werden niet altijd consequent nageleefd, wat zorgde voor verwarring en wisselende verwachtingen. We streven naar eenduidigheid en heldere kaders in 2025.



Twijfelen over gedrag – Er was soms onzekerheid over hoe te reageren op bepaald gedrag van bewoners of collega's. Door heldere richtlijnen en training met Nicolet en Jacolien willen we dit aanpakken en zorgen voor meer zelfvertrouwen binnen het team.

Volwassen niveau, minder verdedigen aanvallen.

Vak 2 (Vasthouden – 2024)

Groei ingezet 2024 dagbesteding – De ontwikkelingen van de dagbesteding heeft positieve impact gehad op bewoners en hun ontwikkeling. Dit succes willen we verder uitbouwen met meer passende werkplekken en ontwikkeling van terrein en ruimtes passend bij de bewoners.

Gevoel van erbij horen van medewerkers – Het teamgevoel is versterkt, waardoor medewerkers zich meer gezien en gewaardeerd voelen. Dit willen we behouden door structurele aandacht voor verbinding en betrokkenheid.

Ontspanning meer dichtbij bewoners houden – Er is meer aandacht besteed aan ontspanning binnen de woonomgeving en op het terrein van de bewoners en waar ze wonen. Wat zorgt voor rust en voorspelbaarheid. Dit willen we verder ontwikkelen door nog meer passende momenten te creëren op het eigen terrein.

Elkaar vasthouden medewerkers – De samenwerking binnen het team is verbeterd en collega's ondersteunen elkaar beter.

Ontspannen sfeer op de groep – Door bewust in te zetten op rust, structuur en positieve interactie

is de sfeer verbeterd. Dit blijven we vasthouden door duidelijke routines en een prettige dagindeling.

Humor, luchtigheid – Het belang van humor en een luchtige benadering in het werk is erkend als waardevol. Dit willen we blijven toepassen om moeilijke situaties hanteerbaar te maken en een prettige werksfeer te behouden.

Vak 3 (Doen – 2025)

Voeding bewoners – Er komt meer aandacht voor gezonde en gevarieerde voeding voor bewoners, met mogelijk nieuwe eetroutes en betrokkenheid bij maaltijdkeuzes.

Kennisoverdracht bewoners door derden of vernieuwde werkvormen vanuit persoonlijke begeleiders – We willen kennis op maat aanbieden, door externe experts te betrekken of methodieken aan te passen aan de leerstijl van de medewerkers.

Terrein meer ASS-proof / bestendig maken 2025 – De fysieke omgeving wordt verder aangepast aan de behoeften van bewoners met een autismespectrumstoornis, zodat het terrein voorspelbaarder en prikkelarm wordt.

Luisteren naar elkaar, emoties eraf – Communicatie verbeteren door echt naar elkaar te luisteren, zonder oordeel of emotionele lading, zodat samenwerking soepeler verloopt.

Meer op inhoud rapporteren Rapportages verbeteren door concreter en gestructureerder te werken, zodat de informatie beter bruikbaar is voor evaluaties en begeleiding.



TEAMREFLECTIES DE KATTEWAARD EN DE STAPEL

Diepgang maken op individueel contact medewerkers – Meer persoonlijke aandacht en verdieping in gesprekken met medewerkers, zodat iedereen zich gehoord en ondersteund voelt in zijn of haar ontwikkeling.

SAMENVATTING TEAMREFLECTIE DE STAPEL (4 APRIL 2025 OPGESTELD DOOR DE TEAMS ZELF)

Personeel

De volgende gezamenlijke vergadering taakhouderschap herinrichten, Er word aangegeven dat niet iedereen momenteel doet waar zijn of haar kracht/interesse ligt.

Een taakhouders overleg 1x per 2 maand zou wenselijk zijn. Om een betere samenwerking onderling te bewerkstelligen. (2 mensen weten samen meer dan 1)

Elke werknemer ruilt 1 keer per maand een avonddienst met de burens. (gluren bij de burens) mits de bezetting dit aankan. Om zo een betere samenwerking te bewerkstelligen. Daarnaast kunnen we op deze manier bij elkaar ideeën opdoen. Om half 4 is een gezamenlijke overdracht gewenst boven op kantoor met de avond dienst zo word beter inzichtelijk wie wanneer waar is.

Meer communicatie vanuit CB/MT naar de teams. Er kan meer informatie op concrete wijze gedeeld worden. Let wel dat zinnen als "we zijn er mee bezig" of "dat komt later wel" onwenselijk zijn. Kom met concrete antwoorden waarin duidelijkheid verschaft word.

Roosters, zelfroosteren word door de helft van de medewerkers als prettig ervaren. De andere helft vind dit niet fijn. Het is een goed idee om hier samen goed het gesprek over aan te gaan in een algemene vergadering.

Werving en selectie

Inzet BBL persoonsafhankelijker maken en personeel hierbij betrekken. Bijvoorbeeld gepast op de BBL er inroosteren. De ene persoon kan wel meteen al alles en de andere persoon heeft wat meer begeleiding nodig in de opstart van de zorgcarrière.

Animo BBL begeleiding inventariseren. Het zou wenselijk zijn dat er meerdere leerwerkplekbegeleiders bijkomen om zo de werkdruk onder het begeleiden te verdelen.

Werving en selectie. Dit lijkt voor de teams nu vooral bij bestuur te liggen. Het zou wenselijk zijn dat dit meer bij het personeel zelf op de werkvloer liggen en word er gekeken naar hoe de bewoner reageert op de nieuwe werknemer. Ook bewoners (gepast) betrekken in dit verhaal.

Behoud personeel

Terugkoppeling hoe het met de zieken staat van CB naar Team zou wenselijk zijn. Uiteraard in overleg met de zieke zelf.

Het zou wenselijk zijn dat de CB-ers hun planning delen met teams zodat ook de teams weten waar ze nou eigenlijk mee bezig zijn op bijvoorbeeld kantoordagen. Op deze manier word het belang hiervan gedeeld en word en



'Elke werknemer ruilt 1 keer per maand een avonddienst met de burens. (gluren bij de burens) mits de bezetting dit aankan. Om zo een betere samenwerking te bewerkstelligen.'



meer begrip gecreëerd dat er ook echt kantoordagen nodig zijn om het primair proces aan te sturen. De teams geven aan dat er af en toe het gevoel te hebben dat ze niet altijd gehoord en gezien worden. Het zou wenselijk zijn dat de CB-er meer aansturen op daadwerkelijke resultaten maar ook gewoonweg zich te vermengen met het team.

Bewoners / dagprogramma's / ADL / naasten / rapporteren/ vrijetijdsinvulling

De basis van rust regelmaat en reinheid ontbreekt regelmatig, hierin valt veel winst te halen. Samenwerking van de werkmeesters onderling kan beter.

- + Werkmeesters zouden meer op 1 lijn kunnen zijn.
- + De basis borgen, dagbestedingsprogramma afmaken.
- + Eenduidige structuur tijdens de dagbesteding.
- + Werkmeesters spreken door 1 mond en hebben een langere termijnplanning/strategie.
- + Communiceer vanuit dagbesteding naar wonen.
- + Er mag meer sturing vanuit CB-ers komen, concretiseer wat er gebeurt en wanneer.

Financiën/boodschappen /activiteiten/facilitair/incidentele uitgaven/ personeelsinzet

- + Bedragen welke nodig zijn voor bijvoorbeeld activiteiten te doen of bijvoorbeeld een grotere uitgave á meer dan 100 euro moeten in overleg met de verantwoordelijke van de financiën worden gereserveerd.
- + We houden beter in de gaten wat er gebruikt word. Hoe sturen we aan op een (normaal) gebruik van voeding.
- + Meer prominente rol in het handhaven van de budgetten en het budgetteren.
- + Nauwere samenwerking tussen taakhouders financiën/voeding/uitjes.

Scholingsaanbod

Op basis van onze ervaringen van 2024, hebben we gezamenlijk geconstateerd dat de scholingsweken door iedereen als prettig worden ervaren.

Gedurende het jaar worden er wederom 5 scholingsweken gehouden, van maandag t/m donderdag, 9:00 – 17:00. De locatie zal wisselen tussen de Wijk en Kampen. De dagen waarop de training gegeven wordt, zal ook enigszins



'Op basis van onze ervaringen van 2024, hebben we gezamenlijk geconstateerd dat de scholingsweken door iedereen als prettig worden ervaren.'

wisselen. Hiermee zorgen we ervoor dat als je een vaste vrije dag hebt, er altijd een gelegenheid is om de training op een ander moment in te halen. Maar dit is alleen voor "noodsituaties".

De hele week doorbrengen met dezelfde collega's creëert ook een band vanuit verbinding. De groepen worden samengesteld door 5 à 6 collega's per locatie (totaal 10 à 12 personen), er zal altijd minimaal 1 coördinerend begeleider aanwezig zijn.

Als er nieuwe collega's in dienst komen gedurende het jaar, zullen zij toegevoegd worden aan de scholingsweken. Ze worden op deze manier zeer snel getraind, met als doel om niet te lang ongetraind aan het werk te zijn bij ons.

Ten opzichte van vorig jaar hebben we besloten om een kleine aanpassing te doen voor 2025, we breiden de weerbaarheid uit van 1 dag naar 2 dagen en we voegen de visiedag samen met de training voor de medewerkers waarin zij zichzelf en elkaar beter leren kennen.

Samenwerkingen en werkbezoeken

't Kastheel werkt met diverse partijen in het veld samen, we zijn veelal aanwezig bij regionale ketenoverleggen, bestuursbijeenkomsten van regionale innovatie en samenwerking in zowel de regio Zwolle als Drenthe. Wij investeren graag in werkbezoeken over en weer.

In 2024 zijn de volgende organisaties bij ons op bezoek geweest:

- + *Iipse de Bruggen op werkbezoek geweest met 12 personen*
- + *Dimence is bij ons op bezoek geweest met 3 personen,*
- + *Terwille Verslavingszorg samen met het Zorgkantoor regio Groningen*
- + *Het Centrum voor Consultatie en Expertise is met een landelijke afvaardiging (3 personen) langs geweest*
- + *Uiteraard hebben we het Zorgkantoor Zilveren Kruis en onze CCE coördinator op bezoek gehad vanuit de meerzorg dialoog.*
- + *Zelf zijn wij vanuit Begeleiding a la Carte 2.0 op bezoek geweest bij Stichting Bont en Kamereat.*

ZORG EN ONDERSTEUNING GERICHT OP KWALITEIT VAN BESTAAN

KWALITEITSMANAGEMENT SYSTEEM

Bij 't Kasthele werken we met een Kwaliteitsmanagement Systeem dat voortkomt uit onze ISO-certificering.

Het Kwaliteitsmanagement Systeem vertelt de gehele organisatie hoe wij onze processen hebben ingericht. Het systeem wordt intern elke 6 maanden geauditeerd en jaarlijks intern beoordeeld op juistheid. Elke 6 weken wordt er in het MT-overleg besproken of er afwijkingen of suggesties zijn geconstateerd, deze worden verwerkt in het verbeteroverzicht met een duidelijke taakeigenaar en deadline. Het KMS is een belangrijke pijler in de ISO-certificering, het bevat al onze beleidsstukken, protocollen en werkprocessen. Dit hebben we in 2024 wederom goed bijgehouden en de cyclus is goed doorlopen.

Onze jaarplannen en het kwaliteitsrapport zijn een integraal onderdeel van het Kwaliteitsmanagement Systeem.



'Het KMS systeem wordt intern elke 6 maanden geauditeerd en jaarlijks intern beoordeeld op juistheid.'

KLACHTENPORTAAL ZORG

't Kastheel is al enkele jaren aangesloten bij het klachtenportaal zorg en heeft een separaat lidmaatschap voor de WZD. In 2024 zijn er wederom geen klachten ingediend. Wij zijn er trots op dat wij al jarenlang geen klachten ontvangen via deze formele route. Dit betekent dat wij gezamenlijk in staat zijn om lastige situaties waar verschillende perspectieven samenkomen, op een goede manier op weten te lossen. Deze lastige situaties zijn overal aanwezig, ook bij 't Kastheel.

FINANCIËLE GEZONDHEID ORGANISATIE

Gedurende het jaar hebben we de begroting moeten bijstellen vanwege de oplopende personele kosten voortkomend uit de CAO onderhandelingen. In de tweede helft van het jaar hebben we de financiële situatie kunnen bijsturen zonder rigoureuze interventies. We hebben het jaar positief afgesloten met een resultaat van circa 3%. Onze financiële ratio's zijn toegenomen.

INHOUDELIJKE ANALYSE VAN DE WZD MAATREGELEN BINNEN STICHTING 'T KASTHEEL 2024

In dit hoofdstuk nemen we u mee in onze visie op zorg in het algemeen, en in dit hoofdstuk bijzonder onze visie op WZD. De teneur van deze analyse zal zich dan ook richten op het risicogebied en minder op de vele mogelijkheden die er zijn, welke u zult vinden in de overige teksten binnen het kwaliteitsrapport.

We bieden 24- uren zorg, intensieve ondersteuning op alle levensgebieden, dagbesteding en behandeling voor mensen met een verstandelijke beperking en een psychiatrische aandoening.

Wij zijn een WZD accommodatie, dat betekent dat voor al onze bewoners de WZD geldig is. Ook de bewoners met een GGZ indicatie: voor deze bewoners is er een gelijkgestelde ↓



'In 2024 zijn er wederom geen klachten ingediend. Wij zijn er trots op dat wij al jarenlang geen klachten ontvangen via deze formele route.'

aandoening aangetoond. En geldt ook voor mensen die een TBS maatregel hebben. Onze bewoners kennen een lang behandeltraject en meerdere overplaatsingen en behandel pogingen. Voor al onze bewoners bestaat er nog resterend risicogedrag en daarmee kans op ernstig nadeel, voor zichzelf of de omgeving. Ernstig nadeel kan zijn zoals deze is omschreven in de Wet Zorg en Dwang: Als jouw leven of het leven van anderen gevaar loopt. Als jouw veiligheid of de veiligheid van anderen in gevaar is. Als er ernstige schade dreigt voor jou of anderen.

De gehele organisatie richt zich op de ondersteuningsbehoefte die hieruit voortvloeit, die onze bewoners nodig hebben en dat maakt dat wij een plek voor het leven kunnen bieden.

Ons uitgangspunt is dat mensen (met een beperking) zo gewoon mogelijk kunnen leven. Uitgaande van dezelfde basisbehoeftes die ieder mens heeft willen wij daarin ondersteunen tot de grootst mogelijke tevredenheid dan wel zo optimaal mogelijk functioneren. We laten ons leiden door onze kernwaarden te weten: verbinding, dynamisch, duurzaamheid en geborgenheid. Hoewel onze bewoners in een intramurale setting wonen, beschouwen wij en de bewoners en verwanten ook, hun woning als eigen

woning, thuis. Dit alles betekent concreet dat wij ons niet focussen op het probleemgedrag, deze overigens ook niet negeren: ieder gedrag heeft een functie en het is aan de zorgmedewerker om de onderliggende behoefte te destilleren uit dit gedrag. Incidenten horen erbij, wat wij uitleggen als een hulpvraag gesteld in de nog niet mooist gegoten vorm. En door vroeg signalering (signaleringsplan en risicomanagementplan) kunnen we incidenten voorkomen. Na een incident pakken we zo snel mogelijk de draad weer op. We gaan op een respectvolle manier met elkaar om en door afleiding te bieden, een prikkel in het hier en nu aan te bieden, kunnen we de inzet van maatregelen tot een minimum beperken.

De zorg wordt afgestemd op hun individuele ondersteuningsbehoefte, en tegelijk is het ook een groep met groepsbelangen en daarmee normale samenlevingsissues, rekening houden met elkaar of toch de kans om voor iemand anders te zorgen. Een aantal zaken over omgang met elkaar zijn beschreven in de huisregels. Middels huiskamer gesprekken bespreken de bewoners onderling hoe ze het samen willen regelen in hun woning, uiteraard ondersteunt door begeleiding.



‘De gehele organisatie richt zich op de ondersteuningsbehoefte die hieruit voortvloeit, die onze bewoners nodig hebben en dat maakt dat wij een plek voor het leven kunnen bieden.’

DOELGROEPOMSCHRIJVING

De doelgroep bestaat uit mensen (op locatie de Kattewaard 14 mannen, op locatie de Stapel 12 mannen en 2 vrouwen). De indicaties bestaan uit vg7 met Meezorg, 1 bewoner heeft een GGZ W 3 indicatie en 4 een ggz W 5 en één een TBS-maatregel.

We starten de analyse vanuit de organisatie brede gegevens en zullen per locatie inzoomen.

- Er wonen 28 mensen bij ons die zorg ontvangen.
- 19 mensen ontvangen onvrijwillige zorg, 5 hiervan zijn vrijwillig volgens het stappenplan
- RM: 2 bewoners hebben een RM gekregen, bij 2 bewoners is deze komen te vervallen.
- In totaal hebben 10 mensen een RM
- 3 Mensen hebben een artikel 21 WZD maatregel
- 1 heeft een TBS-maatregel en ontvangt vanuit de wzd vrijwillige zorg volgens stappenplan (insluiten in de nacht)
- 9 mensen krijgen dus onvrijwillige zorg, zonder RM
- Er is in 2024 1 noodmaatregel aangemaakt

WELKE VORMEN VAN ONVRIJWILLIGE ZORG ONTVANGEN DE BEWONERS VAN STICHTING 'T KASTHEEL?

De onvrijwillige zorg bestaat uit:

- *Beperking van bewegingsvrijheid: fysieke fixatie (vasthouden)*
- *Beperking van bewegingsvrijheid: in eigen ruimte*
- *Beperking van bewegingsvrijheid overig: niet alleen het erf af.*
- *Onderzoek van woon/verblijfsruimte op gedragsbeïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen (bij ons alleen gevaarlijke voorwerpen).*
- *Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat de bewoner iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen.*
- *Uitoefenen van toezicht op betrokkene (nabijheid), op momenten dat deze dat niet wil.*
- *Beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten, bijvoorbeeld iets doen of laten zoals een dieet of programma volgen.*
- *Beperken ontvangen bezoek*



Wij bedoelen met toezicht dat wij nabijheid bieden, ook op momenten dat de bewoner dat niet wil, maar het wel veiliger is.

VERLOOP WZD (INTENSITEIT, FREQUENTIE, DUUR INZET EN DUUR MAATREGEL)
2022

Categorie	Unieke cliënten	Verhouding
<i>Beperking het eigen leven in te richten - communicatiemiddelen</i>	7	35%
<i>Beperking het eigen leven in te richten - overig</i>	7	35%
<i>Toezicht - overige domotica</i>	4	20%
<i>Beperking bewegingsvrijheid - fysieke fixatie</i>	13	65%
<i>Insluiten - eigen verblijfsruimte</i>	7	35%
<i>Onderzoek woonverblijf op gedrag-beïnvloedende middelen/gevaarlijke voorwerpen</i>	2	10%

2023

Categorie	Unieke cliënten	Verhouding
<i>Beperking het eigen leven in te richten - communicatiemiddelen</i>	5	26,32%
<i>Beperking het eigen leven in te richten - overig</i>	4	21,05%
<i>Toezicht - overige domotica</i>	1	5,26%
<i>Beperking bewegingsvrijheid - fysieke fixatie</i>	13	68,42%
<i>Insluiten - eigen verblijfsruimte</i>	6	31,58%
<i>Onderzoek woonverblijf op gedrag-beïnvloedende middelen/gevaarlijke voorwerpen</i>	2	10%

2024

Categorie	Unieke cliënten	Verhouding
<i>Beperking het eigen leven in te richten - communicatiemiddelen</i>	8	38,1%
<i>Beperking het eigen leven in te richten - overig</i>	9	42,86%
<i>Toezicht - overige domotica</i>	5	23,81%
<i>Beperking bewegingsvrijheid - fysieke fixatie</i>	13	61,9%
<i>Insluiten - eigen verblijfsruimte</i>	8	38,1%
<i>Onderzoek woonverblijf op gedrag-beïnvloedende middelen/gevaarlijke voorwerpen</i>	2	9,52%



Bovenstaande tabellen: de percentages zijn gebaseerd op de mate van onvrijwillige zorg afgezet tegen de gehele groep bewoners die onvrijwillige zorg ontvangt.

De percentages zijn afhankelijk van de grootte van de groep die onvrijwillige zorg ontvangt. Heeft een cliënt meerdere onvrijwillige zorgvormen ontvangen die vallen onder dezelfde categorie, dan wordt de cliënt maar 1 keer meegeteld.

LOCATIE DE KATTEWAARD:

Maatregel	2022	2023	2024
<i>Beperking inrichten eigen leven: communicatiemiddelen</i>	5	4	4
<i>Beperking inrichten eigen leven: overig</i>	3	3	3
<i>Beperking bewegingsvrijheid fysieke fixatie</i>	8	6	6
<i>Insluiten- eigen verblijfsruimte</i>	3	3	3
<i>Onderzoek woonverblijf</i>	2	2	2
<i>Beperking bewegingsvrijheid- overig</i>	4	3	3
<i>Toezicht domotica, overig</i>	4	1	1
<i>Beperken op het ontvangen bezoek</i>	0	1	1

LOCATIE DE STAPEL:

Maatregel	2022	2023	2024
<i>Beperking inrichten eigen leven: communicatiemiddelen</i>	2	1	4
<i>Beperking inrichten eigen leven: overig</i>	4	4	6
<i>Beperking bewegingsvrijheid fysieke fixatie</i>	5	7	7
<i>Insluiten- eigen verblijfsruimte</i>	4	3	5
<i>Beperking op ontvangen bezoek</i>	0	0	1
<i>Beperking bewegingsvrijheid- overig</i>	2	1	2



Locatie de Kattewaard



Locatie de Stapel



'Uit de analyses van de incidenten op de Stapel zien we vaak dat incidenten ontstaan vanuit overvraging.'

Er is een lichte stijging te zien in de inzet van onvrijwillige zorg wanneer we kijken naar het totaal (de gehele stichting) van 2022, 2023 en 2024, vooral zichtbaar bij de Stapel. We kijken van nature (vanuit onze visie) heel nauwkeurig naar wat nodig is, dat maakt ook dat we steeds meer de zorg optimaliseren.

Op de Stapel wordt verder gefinetuned, ook in de onvrijwillige zorg. Uit de analyses van de incidenten op de Stapel zien we vaak dat incidenten ontstaan vanuit overvraging. Overvraging ontstaat wanneer er te veel beslisruimte ontstaat waarbij dit niet meer in verhouding is tot de behoefte aan nabijheid en richting krijgen: het wordt onduidelijker voor onze bewoners wanneer de kaders te ruim zijn en dat voelt onveilig. Dit levert problemen met het gedrag op, een verkapt hulpvraag (denk aan externaliseren: agressie richting materiaal of persoon en aan de andere kant van het spectrum: internaliseren: agressie richting zichzelf, of apathie).

Iets wat de bewoner niet wil, maar dan wel gebeurt. We bespreken de onvrijwillige zorg natuurlijk met onze bewoners en zij geven vrijwel allemaal aan het in principe wel eens te zijn met de hulp bij ontregeling en ook tevreden te zijn over de zorg. Ze weten zelf heel goed dat het soms niet goed gaat, of heel erg niet goed gaat en ze daarbij geholpen willen worden. Bij een enkeling speelt de angst om weggestuurd

te worden nog. De maatregelen zijn nodig wanneer het even niet goed gaat en duren vaak niet lang.

Fluctuaties in intensiteit, frequentie en duur inzet zijn vaak toe te schrijven aan een plotseling veranderde context, bv het overlijden van een familielid of een fysieke aandoening waardoor er meer psychotische klachten (die ernstig nadeel opleveren) ontstaan.

De context is voor onze bewoners de grootste bron van houvast en kleine veranderingen kan ontregeling veroorzaken, daar zijn onze bewoners blijvend kwetsbaar voor. Wanneer we kijken naar de locaties zien we er dat het ene jaar er wat meer inzet is en het andere jaar wat minder. Toch zien we over de gehele linie, dat de onvrijwillige zorg redelijk stabiel is.

ERVAREN PROBLEMEN (T.A.V. ECD, KLEINSCHALIGHEID)

Het bijhouden van frequentie en duur blijkt ingewikkeld te zijn en hiermee wijzen we er dan ook op dat de bovenstaande cijfers die daarnaar verwijzen geen richting kan geven. Het zorgvuldig rapporteren hierop vereist een extra handeling en wordt makkelijk vergeten, dat was in 2023 zo en ook in 2024. Wat dit betreft hebben wij als organisatie meer houvast aan het bijhouden, analyseren en bespreken van de MIC meldingen. Hoewel deze alleen de incidentele onvrijwillige zorg scoort.



De structurele vormen van onvrijwillige zorg worden 2x per jaar geëvalueerd in de MDO's en volgens het stappenplan van de WZD.

OPLOSSINGEN

De instructies die gegeven worden ten aanzien van het rapporteren in de maatregel en registreren in de maatregel, bekijken maar moeilijk. Dit heeft onder andere te maken met de doorstroom van nieuw personeel die in korte tijd veel administratieve handelingen te leren krijgen.

VERBETERPUNTEN OF AANDACHTSPUNTEN

Het registreren van de daadwerkelijk uitgevoerde maatregelen in het zorgplan kan beter en moet beter. De maatregelen worden ook goed aangemaakt. Het betreft hier puur het registreren waardoor de telling beter verloopt.

CONCLUSIE ANALYSE WZD

Voor hun komst naar 't Kastheer was er sprake van ernstige beperkingen in de vrijheid, off label gedragsregulerende medicatie, of ernstige overvraging in het zelfstandig leven in mensonterende woonomstandigheden, allen dobberend tussen wal en schip, of gestrand in een kliniek, zonder een duidelijk perspectief. Er was dan ook sprake van grote mate van ernstig nadeel, of voor zichzelf of voor de omgeving. Aan de ene kant was er soms een grote beheersmatige benadering om alle risico's af te dichten en als gevolg eenzame opsluiting en sterk verminderde kwaliteit van bestaan.

Laissez-faire anderzijds waarbij elke autonomie vraag welwillend beantwoord werd, waarbij elk besef van wat de bewoner op allerlei gebieden aankan met voeten getreden werd, met nog meer problemen in het gedrag als gevolg en eveneens een afnemende kwaliteit van bestaan.

We proberen met onze bewoners een zo normaal mogelijk leven te leiden, waar ontregeling bij hoort: dwz onze bewoners zijn blijvend kwetsbaar en deze (gedrags) taal gebruiken ze om hun ongemak duidelijk te maken. En het lukt dus ook niet altijd om alle problemen in het gedrag voor te zijn, alle hulpvragen voor te zijn (want dat riekt naar beheersmatigheid).

Ons uitgangspunt is daarbij ook: een probleem is pas een probleem wanneer er een probleem van gemaakt wordt, wat er ook gebeurt we kunnen het aan. We negeren gedrag niet, we signaleren en buigen om, waar dat kan. En als het wel een probleem is, dan lossen we het op. Verder heeft gedrag natuurlijk wel gevolgen: gaat er iets stuk, dan ruimen we het op en daarna gewoon weer verder. En dat doen we samen, jij en ik. Logisch toch?

De conclusie is daarmee dat de mate inzet van de onvrijwillige zorg is passend bij onze bewoners.



'Ons uitgangspunt is daarbij ook: een probleem is pas een probleem wanneer er een probleem van gemaakt wordt, wat er ook gebeurt we kunnen het aan..'



'2024 stond in het teken van het continueren van verbeteringen in verschillende processen en het versterken van de organisatie.'

REFLECTIES VANUIT RAAD VAN BESTUUR, VERWANTENRAAD EN RAAD VAN TOEZICHT

DE RAAD VAN BESTUUR:

Dit jaarverslag biedt een overzicht van de belangrijkste activiteiten en besluiten binnen 't Kastheer gedurende het jaar 2024. Het verslag bevat zowel strategische ontwikkelingen als de uitvoering van beleidsmaatregelen en operationele besluiten die zijn genomen om de organisatie te versterken en verder te ontwikkelen. De Raad van Bestuur (RvB) heeft in 2024 gewerkt aan verschillende initiatieven om de kwaliteit van zorg, de interne processen en de externe partners te verbeteren.

1. BELEIDS- EN STRATEGISCHE ONTWIKKELINGEN

2024 stond in het teken van het continueren van verbeteringen in verschillende processen en het versterken van de organisatie. Enkele belangrijke strategische punten waren:

- **Strategiebijeenkomst met de RvT**

De Raad van Bestuur (RvB) heeft een strategiebijeenkomst gehouden op 1 maart 2024 bij Eemlust in Baarn ter voorbereiding op de meerjarenstrategie.



• **Programma van Eisen voor 3e Locatie**

De Raad van Bestuur (RvB) heeft een strategiebijeenkomst gehouden op 1 maart 2024 bij Eemlust in Baarn. Er werd besloten om een voorlopig programma van eisen vast te stellen voor de derde locatie van de organisatie. Het voorstel voor een 3e locatie werd verder uitgewerkt in een (aangepaste) businesscase, die in november 2024 werd vastgesteld.

• **Nieuwe meerjarenstrategie**

De meerjarenstrategie van 't Kastheel voor de periode 2025-2028 werd in concept vastgesteld op 5 december 2024 en is vastgesteld in de Raad van Toezicht op 20 december 2024. De meerjarenstrategie is voorzien van een meerjarenbegroting die getoetst is door Mondria Advies.

• **Herziening van het Handboek 't Kastheel**

Er werd besloten tot herziening van het handboek 't Kastheel. De eerste versie van dit Handboek is op een aantal punten gedateerd en we delen bovendien graag de nieuwe en groeiende inzichten die we in de loop der tijd hebben opgedaan.

• **Oprichting van een Interne**

Kwaliteitscommissie Per 1 januari 2025 wordt de Interne Kwaliteitscommissie geïnstalleerd om toezicht te houden op de kwaliteitsverbetering van zorg en dienstverlening.

2. FINANCIËN EN ADMINISTRATIEVE PROCESSEN

Financiële verantwoording en controle waren belangrijke speerpunten voor 2024. Er werden verschillende rapportages en begrotingen vastgesteld, waaronder:

• **Jaarrekening 2023**

De jaarrekening 2023 werd besproken met de accountant op 26 maart 2024. Na goedkeuring door de Raad van Toezicht op 3 mei 2024, werd deze gedeponneerd en verstuurd naar enkele externe partijen.

• **Regeling vergoeding onkosten Raad van**

Bestuur Er werd een beleid vastgesteld voor de vergoeding van onkosten en de regels voor het aannemen van geschenken door leden van de Raad van Bestuur. Dit beleid werd goedgekeurd door de RvT op 3 mei 2024.

• **Aangepaste Begroting 2024**

De aangepaste begroting voor 2024 werd vastgesteld op 8 augustus 2024 en goedgekeurd door de RvT op 6 september 2024.

• **Begroting en Jaarplan 2025**

De begroting en het jaarplan voor 2025 werd vastgesteld en op 5 december goedgekeurd door de RvT.



REFLECTIES VANUIT RAAD VAN BESTUUR, VERWANTENRAAD EN RAAD VAN TOEZICHT:

• **Zorgkantoor**

Het meerzorgplan 2024 is ingediend bij en conform onze aanvraag goedgekeurd door het zorgkantoor. In het jaarlijkse beleidsoverleg heeft het zorgkantoor herhaald dat zij graag zien dat 't Kastheel de zorg uitbreidt op een nieuwe locatie. Mede naar aanleiding van deze oproep hebben wij een aanvraag "Gericht contracteren" bij het Zorgkantoor ingediend. Als deze gehonoreerd wordt kan een deel van de startkosten gedekt worden uit deze subsidie.

• **Koppeling van systemen**

Door een geautomatiseerde koppeling van ONS en NMBRS kan de urenregistratie van medewerkers eenvoudiger worden gekoppeld aan ons HR-systeem waarin de verloning wordt geregeld. Tegen relatief lage vaste kosten kan tijd bespaard worden. Ook de mogelijkheid om de aanvragen VOG digitaal te doen is aan NMBRS toegevoegd.

3. PERSONEELSBELEID EN WERKKLIMAAT

Het welzijn van medewerkers stond hoog op de agenda. Diverse stappen zijn gezet om de werkervaring en ontwikkeling van medewerkers te verbeteren:

• **Eigen vaste collega's**

Wij zijn trots op alle collega's, zij hebben met grote inzet en betrokkenheid het hele jaar door en rond de klok gewerkt voor de bewoners (in totaal 96.000 uur). Dat gebeurt op de dag tijdens hun werk, op vakantie, bij de uitjes, bij het doen van de boodschappen, het koken, het schoonmaken van hun appartement en de gemeenschappelijke ruimtes en 's nachts. Door gerichte werving en door de aanstaande veranderingen rond de zelfstandigen is de eigen formatie licht gestegen en het verzuim is afgenomen met 1,5%.

• **Medewerkerstevredenheidsonderzoek (Effectory)**

Wij zijn tevreden over de uitkomsten van het onderzoek en de respons was hoger dan vorig jaar. Op alle scores doen we het beter dan de benchmark (gehandicaptenzorg). De score op "ik blijf graag de komende 1 tot 2 jaar bij 't Kastheel" is 8,4 en dat is heel fraai. Vooral de rapportcijfers voor bevlogenheid (7,8), organisatie-richting (7,4), trots op 't Kastheel (8,3), ik beschik over voldoende middelen (8,1) en duidelijkheid over de functie (8,1) zijn mooi. De uitkomsten worden besproken in de teams van Kattewaard en de Stapel en wordt waar mogelijk gewerkt aan verbeteringen.



'Wij zijn trots op alle collega's, zij hebben met grote inzet en betrokkenheid het hele jaar door en rond de klok gewerkt voor de bewoners'



- **ZZP'ers**

Wij zijn altijd tevreden geweest over onze ZZP'ers. Het is een grotendeels vaste groep die belangrijk bijdraagt aan het leven van bewoners en sluitende roosters. In heel 2024 hebben zij ruim 12.000 uur voor ons gewerkt. Vanwege wijzigende wetgeving is vroegtijdig en meermaals het gesprek met hen aangegaan. De interne werkwijze rond de ZZP'ers is aangepast aan de nieuwe wet- en regelgeving. In het laatste kwartaal liep de inzet (in kosten) terug van € 63.602 in oktober naar € 41.095 in december. Wij verwachten een verdere afname van het aantal ingezette uren door ZZP'ers in 2025.

- **Scholingsweken**

De scholingsweken voor medewerkers zijn opnieuw tegen het licht gehouden, wat heeft geleid tot verbeteringen in het programma.

- **Personeelsbijeenkomst**

Op 29 februari 2024 bij Van der Valk in Zwolle is er een personeelsbijeenkomst gehouden om de collega's bij te praten over de ontwikkelingen bij 't Kastheer, waaronder de oriëntatie op een nieuwe locatie. De Kerstbijeenkomst hebben wij op 19 december bij Infinity in Zwolle gevierd.

- **Medezeggenschap**

Met de Verwantenraad en met de Ondernemingsraad zijn in de overlegvergaderingen meerdere zaken instemmings- en goedkeuringsverzoeken besproken, waaronder de gedragscode, handreiking zwangerschap en werk, vertrouwenspersonen, klokkenluidersregeling en veiligheidsvoorschriften.

- **Raad van Bestuur**

De Raad van Toezicht besloot het arbeidscontract met Marten de Bruine te verlengen voor twee jaar verlengde, ingaande 1 september 2024.



'Wij zijn ervan bewust dat deze resultaten het gevolg zijn van de enthousiaste inzet, bevoegenheid en het streven naar kwaliteit van alle betrokkenen.'

REFLECTIES VANUIT RAAD VAN BESTUUR, VERWANTENRAAD EN RAAD VAN TOEZICHT:



'Verschillende verkennende gesprekken zijn gevoerd met de Raad van Toezicht, de medezeggenschapsorganen, externe financiers en de Rabobank over een mogelijke derde locatie.'

4. PROJECTEN EN INITIATIEVEN

Naast de reguliere werkzaamheden werden er verschillende projecten en initiatieven in gang gezet:

- **Verkennde gesprekken met het oog op een derde Locatie**

Verschillende verkennende gesprekken zijn gevoerd met de Raad van Toezicht, de medezeggenschapsorganen, externe financiers en de Rabobank over een mogelijke derde locatie. Ook met de gemeente De Wolden is een oriënterend gesprek gevoerd op 22 mei 2024.

- **Verbouwing Kattewaardweg 8 en uitbreiding met 2 plaatsen**

De Raad van Bestuur is in juli 2024 een eerste verkenning gestart voor een mogelijke verbouwing van de Kattewaardweg 8. De concrete aanleiding lag bij veranderingen in de huurwetgeving waardoor externe verhuur niet langer mogelijk is. Omzetting naar 2 extra plaatsen voor zorg is daardoor realistisch. Dit is besproken met de rentmeester (eigenaar van de grond). Het besluit tot uitbreiding werd goedgekeurd door de RvT op 20 december 2024 en het voorstel wordt uitgewerkt.

- **LEGO-winkel**

De Raad van Bestuur is in juli 2024 een eerste verkenning gestart voor een doorstart van de LEGO-winkel. Deze vorm van dagbesteding wordt gewaardeerd en zetten wij graag voort. Door expiratie van de lopende huurovereenkomst van de winkel in Kampen ontstaat een nieuwe werkelijkheid. Het formele deel (aangaan huurovereenkomst) wordt besproken met de RvT alle andere zaken worden uitgewerkt door verschillende collega's van de Kattewaard en de Stapel.

5. RAPPORTAGES EN EVALUATIES

Het jaar 2024 werd afgesloten met de nodige rapportages:

- **Rapportage Eerste Kwartaal 2024**

Deze rapportage werd vastgesteld op 20 mei 2024 en besproken in de Raad van Toezicht op 24 mei 2024.

- **Kwaliteitsjaarverslag 2023**

Het kwaliteitsjaarverslag voor 2023 werd goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 24 mei 2024 en geplaatst op de website en social media in week 23. ↓

- **Rapportages Tweede en Derde Kwartaal 2024**

Er werden verschillende rapportages opgesteld over de voortgang van projecten en financiën, waaronder de rapportage van het tweede kwartaal op 8 augustus 2024, de rapportage van het derde kwartaal op 20 november 2024, en diverse updates over de voortgang van de organisatie.

- **Casus bewoner**

In 2024 heeft de strafrechter uitspraak gedaan in een zaak tegen een bewoner. Ook voor onszelf was het een ingewikkelde zaak vanwege de verschillende perspectieven. Op basis van de uitspraak kan de bewoner bij 't Kastheel blijven wonen en daarover zijn wij tevreden.

6. TOEKOMSTIGE PLANNEN EN VOORUITZICHTEN

2025 wordt een jaar van belangrijke ontwikkelingen voor 't Kastheel. Enkele van de plannen voor 2025 zijn:

- **Nieuwe Strategie en Jaarplan**

De strategie van 't Kastheel voor de periode 2025–2028 werd in concept vastgesteld op 5 december 2024 en geagendeerd en goedgekeurd in de Raad van Toezicht op 20 december 2024.

- **Update vastgoed**

In de update vastgoed is het bestaande

vastgoedbeleid (huur en eigendom) tegen het licht gehouden en aangepast. In de notitie

- **Jubileum Locatie Kattewaard**

Het officiële gedeelte van 10-jarig jubileum van 't Kastheel wordt gepland op de locatie Kattewaard op 10 januari 2025. De informele feestelijke bijeenkomst met bewoners, verwanten en medewerkers vindt op zaterdagavond 11 januari plaats in Zwolle.

CONCLUSIE

2024 was een jaar waarin 't Kastheel zich heeft gepositioneerd voor verdere groei en stabiliteit. Door strategische besluiten en effectieve beleidsmaatregelen werd de organisatie versterkt, wat zal bijdragen aan de kwaliteit van de zorg en het welzijn van zowel medewerkers als bewoners. De Raad van Bestuur kijkt positief naar de toekomst en de verdere uitbouw van haar activiteiten in de komende jaren.

VERWANTENRAAD:

De verwantenraad volgt de ontwikkelingen bij 't Kastheel vanuit het perspectief van de bewoners en de verwanten. Leidende vraag is steeds: Wat betekent de verandering, aanpassing van het beleid voor de bewoners en de mensen om hen heen?

In het algemeen zijn verwanten/
vertegenwoordigers blij met de zorg die hun



REFLECTIES VANUIT RAAD VAN BESTUUR, VERWANTENRAAD EN RAAD VAN TOEZICHT:

verwant krijgt. Zeker in vergelijking met de locaties waar bewoners eerder verbleven, verdient de door 't Kastheer verleende zorg een compliment. Visie en missie van de organisatie spreken aan en geven verwanten rust: bewoners mogen hier hun leven lang blijven wonen. Lastig gedrag leidt niet tot overplaatsing naar een andere groep of instelling, maar prikkelt de medewerkers tot meer onderzoek naar de achtergronden van dit gedrag en mogelijkheden om het gedrag te voorkomen.

Er is veel vastgelegd in protocollen, behandelplannen en persoonsbeelden. Maar wat opvalt is dat de papieren werkelijkheid niet altijd samen valt met de echte werkelijkheid. Er is bijvoorbeeld in de organisatie veel ontwikkeld om het gedrag en de bijzonderheden van de cliënten in beeld te brengen. Nieuwe medewerkers volgen een stevig inwerkprogramma. Dit vanuit de gedachte dat ze daardoor de bewoners snel goed kunnen begeleiden. Desondanks blijken medewerkers niet altijd te handelen volgens of op de hoogte te zijn van de gemaakte afspraken. Hoe kan dit en wat is er nodig om dit te verbeteren?

Met de komst van Marten de Bruine is de werkrelatie tussen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur veranderd, zijn posities en verantwoordelijkheden duidelijker geworden. Hopelijk blijft dit in de toekomst zo, ook als veranderingen in de Raad van Toezicht optreden door het aflopen van wettelijke termijnen. De bijeenkomsten van de verwantenraad worden door een kleine groep mensen bezocht. Maar de gesprekken die tijdens de bijeenkomsten

ontstaan, blijken waardevol te zijn en soms gemeenschappelijke vragen op te roepen. Voor de leden van de verwantenraad is het zoeken naar mogelijkheden om meer mensen te betrekken bij deze bijeenkomsten en gesprekken.

Het denken over ouder wordende bewoners en ouder wordend personeel heeft geleid tot het principebesluit een derde locatie te gaan realiseren. Een begrijpelijke stap. Maar belangrijk blijft om af te wegen hoeveel inzet vereist is om de bestaande locaties optimaal te laten functioneren en hoeveel aandacht uit kan gaan naar het ontwikkelen van een derde locatie.

ONDERNEMINGSRAAD:

In 2024 is de OR 9 keer bij elkaar gekomen om te overleggen. Daarnaast heeft de OR op 8 april een trainingsdag gehad van "Schateiland", met als thema: "Doelgericht samenwerken in de OR".

Van de 9 vergaderingen is Marten de Bruine 5 keer aanwezig geweest om te overleggen met de OR. Hij is de vaste contactpersoon voor de OR vanuit de Raad van Bestuur. Bas de Greef is 2 keer aanwezig geweest, eenmaal om zijn thesis toe te lichten met als thema: 'Het analyseren van de toekomstbestendigheid van de tijdelijke financiële middelen van 't Kastheer, met de borging van de huidige kwaliteit van de zorgverlening'. De andere keer was voor de gezamenlijke overlegvergadering met de Raad van Toezicht. Helaas was de toezichthouder door een miscommunicatie niet aanwezig, daardoor heeft de OR dit jaar niet overlegd met de RvT.



'Het denken over ouder wordende bewoners en ouder wordend personeel heeft geleid tot het principebesluit een derde locatie te gaan realiseren.'



De OR heeft het afgelopen jaar ingestemd met de volgende protocollen:

- *De gedragscode*
- *Interne en externe vertrouwenspersoon (De externe vertrouwenspersoon is nieuw, hier heeft de OR voor gestemd.)*
- *Veiligheidsvoorschriften*

Tevens heeft de OR positief geadviseerd over de protocollen:

- *AVG*
- *Klokkenluidersregeling*

Deze protocollen zijn geüpdatet en terug te vinden op “Teamsite – Kwaliteit Management Systeem”.

De OR heeft ingestemd met het afschaffen van het protocol: “Lening voor medewerkers”. In juni heeft de OR positief geadviseerd naar de Raad van Toezicht om het contract van Marten te verlengen. De OR heeft 2 personele wijzigingen gehad, de tweede keer hebben we daarvoor een verkiezing georganiseerd. De eerste keer was dit niet noodzakelijk, omdat we vanuit de vorige verkiezing reglementair de nummer twee mochten vragen om zitting te nemen in de OR.

Vanuit de Raad van Bestuur heeft Marten ons steeds geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot vastgoed, derde locatie, financiën, jaarrekening, kwaliteitsrapport.

DE RAAD VAN TOEZICHT:

Continu toezicht en dialoog

Als Raad van Toezicht van ‘t Kastheel kijken we met trots én aandacht terug op het jaar 2024. We troffen de Raad van Bestuur (RvB) zes keer in formele vergaderingen, maar spraken er ook buiten de vaste momenten om regelmatig – soms in kleinere commissieverbanden, soms informeel tijdens een barbecue. Zo maakten we samen stappen in zowel strategie als uitvoering in een constructieve sfeer. Daarnaast hebben we in het afgelopen jaar ook een aantal keer vruchtbaar overleg gevoerd met de Ondernemingsraad (OR) en de Verwantenraad. Deze extra gesprekken hebben bijgedragen aan een breder inzicht in de organisatie en het perspectief van medewerkers en cliëntenvertegenwoordigers.

Strategiebijeenkoms t en kwaliteitscommissie

In maart bracht een gezamenlijke strategiebijeenkoms t ons op één lijn voor de nieuwe meerjarenstrategie (2025–2028). Tijdens

die dag bepaalden we de hoofdlijnen: waar willen we met elkaar over drie jaar staan, en welke financiële kaders horen daarbij? Het besluit om per 1 januari 2025 een interne kwaliteitscommissie in te richten, is daar een direct gevolg van. Die commissie krijgt de taak om voortdurend scherp te houden hoe we zorg en dienstverlening meten en verbeteren.

Financiële stabilisatie en procesverbetering

Financieel gezien was 2024 een jaar van stabiliseren en voorbereiden. In het voorjaar keurden we de jaarrekening over 2023 goed en stelden we in het najaar de begroting en het jaarplan voor 2025 vast. Dankzij tijdige interventies hebben we een positief financieel resultaat bereikt.

Medewerkersbetrokkenheid en scholingsprogramma

Ook de mensen achter ‘t Kastheel verdienen het om in het zonnetje gezet te worden. Uit het tevredenheidsonderzoek van Effectory bleek dat collega’s zich meer dan gemiddeld bevlogen voelen, met rapportcijfers rond de 8 voor trots en betrokkenheid. Tegelijk zagen we een daling in het gebruik van zzp’ers, doordat we onze eigen formatie sterker wisten te benutten en nieuwe wervingsinspanningen aansloegen. In december is ↓

REFLECTIES VANUIT RAAD VAN BESTUUR, VERWANTENRAAD EN RAAD VAN TOEZICHT:

er een vernieuwd scholingsprogramma bedacht, zodat medewerkers de kans krijgen hun kennis up-to-date te houden, wat de kwaliteit verhoogt en medewerkers verder aan ons verbindt.

Projecten voor toekomstige groei

Op de projectagenda stonden verkenningen voor een derde locatie en een mogelijke verbouwing van Kattewaardweg 8. Rond beide initiatieven zijn er gesprekken gevoerd met gemeenten, financiers en medezeggenschapsorganen. Zo blijven we groeien: niet uit ambitie om steeds groter te worden, maar om bewoners de best mogelijke zorg te bieden.

Zelfevaluatie en externe verbinding

Ook intern hebben wij, als toezichthouders, niet stilgezeten. Onze zelfevaluatie met behulp van een extern raamwerk toonde aan dat we goed samenwerken met de RvB, maar daagde ons ook uit om meer naar buiten te treden: met lokale partners, met familie en met bewoners. De les is helder: hoe beter we aansluiten bij wat er buiten en binnen leeft, hoe sterker onze besluiten zijn. Bovendien heeft elk lid van de Raad van Toezicht het afgelopen jaar een

passende cursus gevolgd, waarmee onze deskundigheid verder is verdiept en verbreed.

Vooruitblik en kritische vragen voor 2025

Voor 2025 stellen we ons twee belangrijke vragen: leveren de nieuwe strategie en budgetten straks écht de beloofde resultaten? En sluiten de geplande formatie-uren aan bij de werkelijke inzet, zodat we werkdrukknelpunten op tijd herkennen? We kijken ernaar uit om dit in het komende jaar samen met bestuur en medewerkers te volgen.

Slot en vooruitzichten

Met vertrouwen sluiten we 2024 af en zien we uit naar wat we samen nog gaan realiseren. Onze dank gaat uit naar alle medewerkers, de Ondernemingsraad, de Verwantenraad en de Raad van Bestuur, die zich met hart en ziel hebben ingezet voor onze cliënten.

‘Met vertrouwen sluiten we 2024 af en zien we uit naar wat we samen nog gaan realiseren.’

