



Voortgangsbericht 2024

Albero Zorggroep
Postbus 90
6850AB Huissen
T: 088 425 1425
www.alberozorggroep.nl

Voorwoord

Beste lezer,

Met trots presenteren wij u het Voortgangsbericht 2024 van Albero Zorggroep. Conform het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023–2028 wordt er tweejaarlijks een kwaliteitsbeeld opgesteld. In de tussenliggende jaren verschijnt dit voortgangsbericht, waarin wij kort toelichten welke voortgang is geboekt op de ontwikkelpunten uit het kwaliteitsbeeld van het voorafgaande jaar.

Het kwaliteitsbeeld en dit voortgangsbericht ondersteunen onze professionals en teams in het continu verbeteren van zorg, leren en reflecteren. Ze geven inzicht in de kwaliteit van onze organisatie en vormen een belangrijke bron voor het verder ontwikkelen van beleid. Daarnaast bieden ze cliënten en hun netwerk transparantie over wat zij van ons mogen verwachten.

Binnen de gehandicaptenzorg staan kwaliteit en deskundigheid centraal. Daarom werken wij met het landelijk afgestemde Kwaliteitskompas, dat bestaat uit vier bouwstenen:

1. Het zorgproces rond de individuele persoon
2. Ervaringen van mensen met een beperking
3. Professionele ontwikkeling
4. Inzicht in kwaliteit

Deze bouwstenen geven vanuit verschillende perspectieven zicht op wat goed gaat, wat behouden kan worden en waar verbetering nodig is. In 2024 hebben wij als organisatie verdere stappen gezet in het borgen van deze bouwstenen. Zo is geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering van het Zorgexpertise team, is het cliënttevredenheidsonderzoek vernieuwd, zijn interne en externe audits succesvol afgerond, en is de kwaliteitscommissie verder geprofessionaliseerd.

Ook op het gebied van medezeggenschap, personeelsbeleid en dagbesteding zijn zichtbare ontwikkelingen doorgebracht. De betrokkenheid van de cliëntenraad, de uitvoering van het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de ingezette strategische koers in HR-beleid dragen bij aan een sterke, toekomstgerichte organisatie.

Voor 2025 hebben wij opnieuw ambitieuze speerpunten geformuleerd. Van het door ontwikkelen van de dagbestedingslocaties en het versterken van de deskundigheid binnen teams, tot het werven van nieuwe leden voor de cliëntenraad en het implementeren van de uitkomsten van het MTO – we blijven gericht investeren in goede zorg en een veilige leefomgeving voor onze cliënten.

Wij danken alle medewerkers, cliënten, verwanten en samenwerkingspartners voor hun inzet en betrokkenheid.

Wij wensen u veel leesplezier.

Vriendelijke groet,

Alex Hesse
Bestuurder // Albero Zorggroep

Colofon:

Versie 2024.1

Commissie voortgangsbericht over 2024:

L. Workum - Cliëntregisseur

L. van Woesik - Cliëntregisseur

Inhoudsopgave

Deskundigheidsbevordering	5
Kwaliteitscommissie	5
Externe visitatie	6
HR – Beleid en medewerkerstevredenheidsonderzoek	6
Cliënttevredenheid.....	7
Centrale Cliëntenraad (CCR)	8
Speerpunten 2025	8
Kwaliteitsagenda 2026	9

Deskundigheidsbevordering

In 2024 hebben de leden van het Zorgexpertise team verschillende scholingen gevolgd ter bevordering van de deskundigheid. Eén gedragswetenschapper is geschoold in het voeren van taxatiegesprekken. Dit maakt dat alle teamleden van het Zorgexpertiseteam nu geschoold en bevoegd zijn in het voeren van taxatiegesprekken bij vermoeden van seksueel misbruik. Daarnaast is deze gedragswetenschapper ook geschoold in de wetgeving Wmo en Wlz. De gedragswetenschapper is eindverantwoordelijk voor de zorg. Het is dan ook van belang dat er voldoende inhoudelijke kennis is binnen het Zorgexpertise team over de wetgeving met betrekking tot de Wmo en Wlz om de zorg voor de cliënt goed in te kleden. In 2024 heeft één gedragswetenschapper een scholing suïcidepreventie gevolgd. Als laatste heeft één gedragswetenschapper haar deskundigheid bevorderd middels het volgen van de cursus Cognitieve Gedragstherapie (CGT). Dit is een erkende en bewezen behandelmethode.

Naast de deskundigheidsbevordering binnen het Zorgexpertise Team is in 2024 organisatiebreed ingezet op het verbreden van kennis en vaardigheden. Per woonlocatie wordt jaarlijks door de locatiemanager een jaarplan opgesteld. Hierin worden leerdoelen geformuleerd op basis van teambehoeften en worden bijbehorende opleidingsplannen uitgewerkt.

In het kader van brede professionalisering is aan alle medewerkers de e-learning 'Nu niet zwanger' aangeboden. Deze training richt zich op het bespreekbaar maken van een kinderverwens en biedt duidelijke, toepasbare handvatten voor zorgprofessionals in de dagelijkse praktijk.

Daarnaast is organisatiebreed een tweedaagse, incompany cursus verzorgd over de sociaal-emotionele ontwikkeling bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Deze scholing draagt bij aan het vergroten van inzicht en handelingsvaardigheid in het begeleiden van deze doelgroep.

Tot slot zijn er individuele scholingstrajecten aangeboden aan zorgprofessionals, afgestemd op persoonlijke ontwikkelbehoeften en functieprofielen.

Kwaliteitscommissie

De kwaliteitscommissie is in 2023 opgericht en formeel benoemd. In 2024 heeft de commissie zich verder ontwikkeld in haar rol binnen de kwaliteitsborging van Albero Zorggroep. Twee leden van de commissie hebben de tweedaagse opleiding tot interne auditor gevolgd. Zij zijn nu gekwalificeerd om interne audits uit te voeren binnen de kwaliteitscyclus, conform de ISO 9001:2015-standaard.

In 2024 vond tevens een externe tweedaagse audit plaats, uitgevoerd door het Keurmerk Instituut. Tijdens deze audit zijn gesprekken gevoerd met medewerkers uit verschillende disciplines en met vertegenwoordigers van de cliëntenraad. De audit is positief beoordeeld, wat heeft geleid tot een succesvolle hercertificering voor ISO 9001:2015.

Voor 2025 staat een controle-audit gepland door het Keurmerk Instituut, in het kader van de lopende certificeringsovereenkomst.

Externe visitatie

In 2024 heeft Albero Zorggroep twee externe visitaties georganiseerd in samenwerking met collega-instellingen, Coöperatie Hesterhuizen U.A. uit Rosmalen en Stichting OnsBedrijf uit Barneveld. Het doel van deze visitaties is het systematisch beoordelen, verbeteren en borgen van de kwaliteit van zorg doormiddel van collegiale toetsing waarbij vakgenoten elkaar bezoeken, reflecteren op professioneel handelen en met elkaar in gesprek gaan over de organisatie van zorg.

De eerste visitatie vond plaats op 13 mei 2024, waarbij medewerkers van Coöperatie Hesterhuizen op bezoek kwamen bij Albero Zorggroep. Tijdens deze bijeenkomst zijn onder andere de missie en visie, het borgen van samenwerkingsprocessen en de verschillen in werkwijze tussen de organisaties besproken. Vanuit Albero Zorggroep namen de Raad van Bestuur en twee cliëntregisseurs (tevens leden van de kwaliteitscommissie) deel aan deze visitatie.

De tweede visitatie, in samenwerking met Stichting OnsBedrijf, vond plaats in november en december 2024 en werd verspreid over twee dagen. Beide organisaties brachten een bezoek aan elkaar. Naast inhoudelijke gesprekken vonden er ook rondleidingen plaats. Aan deze visitatie namen diverse disciplines van Albero Zorggroep deel, waaronder een gedragswetenschapper, leden van de cliëntenraad, een persoonlijk begeleider dagbesteding en cliëntregisseurs.

De externe visitaties hebben Albero Zorggroep waardevolle inzichten opgeleverd, met name op het gebied van dagbesteding. Er zijn concrete ideeën ontstaan voor productontwikkeling binnen de dagbesteding en voor het versterken van samenwerkingen met lokale bedrijven. Bovendien heeft het geleid tot duurzame contacten tussen medewerkers van beide organisaties, die nu actief ideeën uitwisselen over creatieve vormen van dagbesteding.

HR – Beleid en medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2024 is het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen door Effectory. De HR-medewerkers hebben de resultaten gedeeld met de verschillende afdelingen en disciplines binnen de organisatie en hebben hierbij input opgehaald van medewerkers. Op basis van deze feedback is een projectgroep opgezet die in 2025 de benodigde verbetermaatregelen zal implementeren. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het inrichten van een ideeënbus op intranet en het voeren van gesprekken naar aanleiding van het Persoonlijk Ontwikkelplan (POP), met als doel de betrokkenheid en tevredenheid van medewerkers verder te vergroten.

In erkenning van de positieve werkcultuur en het commitment van de medewerkers is Albero Zorggroep door de medewerkers benoemd tot "Beste Werkgever 2024-2025". Deze erkenning onderstreept de inspanningen die worden geleverd om een fijne en ondersteunende werkomgeving te creëren.

Om de HR-processen verder te professionaliseren, heeft Albero Zorggroep in 2024 het HR-bureau Vitacon ingehuurd voor ondersteuning. Vitacon heeft met haar expertise bijgedragen aan de verbetering en optimalisatie van HR-beleid en -processen.

Daarnaast zijn er in 2024 belangrijke keuzes gemaakt op het gebied van automatisering en personeelsvoordelen. Zo is besloten om een Employee Benefit Programma uit te rollen, waarmee medewerkers kunnen profiteren van diverse voordelen. Ook is besloten om de maximale fiscale kilometervergoeding uit te keren, wat bijdraagt aan de tevredenheid en het welzijn van de medewerkers die regelmatig reizen voor hun werk.

Cliënttevredenheid

In 2023 is een cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen bij de bewoners en deelnemers van Albero Zorggroep. Een groot deel van de verbeterpunten op populatieniveau had te maken met dagbesteding. Onderwerpen zoals leuke collega's op werk, het leuk vinden van dagbesteding, nieuwe dingen leren op dagbesteding, genoeg te zeggen hebben over de invulling van dagbesteding en de tijd die begeleiding heeft voor cliënten hadden laag gescoord. Om intensief bezig te gaan met de verbetering van de processen van dagbesteding is de functie locatie coördinator dagbesteding opgesplitst in twee vacatures voor een locatiemanager. Eén locatiemanager voor dagbesteding Angeren en Gendt (de boerderijen) en één locatiemanager voor de dagbesteding in Huissen (ATC en Doenerij). Het aanstellen van de locatiemanager draagt bij aan het verbeteren van de dagbesteding.

In 2024 is de cliënttevredenheid getoetst door een groepsgesprek. Bewoners en deelnemers hebben middels een groepsgesprek de mogelijkheid gehad om aan te geven wat zij als positief ervaren aan de zorg, maar ook om aan te geven wat verbeterd kan worden.

Positieve punten

- Cliënten voelen zich thuis.
- Cliënten voelen zich gehoord en gezien.
- Cliënten ervaren meer vrijheid.
- Begeleiding is goed bereikbaar voor de cliënten.
- Afspraken met begeleiding worden nagekomen.
- Alle onderwerpen zijn bespreekbaar met begeleiding.
- Grote mate van zelfstandigheid in het wonen en in de zorg.
- Cliënten mogen hun eigen doelen formuleren in het zorgplan.
- Als er dingen aangegeven worden, dan wordt dat gelijk opgepakt.
- Gelijkwaardige behandeling door de gezinshuisouders.
- Goede mogelijkheden om therapie te krijgen.

Verbeterpunten

- De verschuivingen in personeel bij de dagbesteding. Met name de inzet van zzp'ers i.p.v. vaste begeleiders.
- Vergroting van de autonomie door eigen keuze voor dagelijkse routine en activiteiten.
- Activiteiten die georganiseerd worden zijn soms te kinderachtig.

In Q3 van 2025 staat het volgende cliënttevredenheidsonderzoek gepland. N.a.v. de verbetervoorstellen heeft de kwaliteitscommissie in samenwerking met het zorgexpertiseteam en de cliëntenraad de vragenlijst aangepast op de wensen van de cliënten. De vragenlijst is bondiger gemaakt, vragen zijn anders geformuleerd en de vragenlijst is zowel op papier als digitaal in te vullen.

De locatiemanagers hebben in 2024 de opdracht gekregen, om samen met de HR-medewerker, de teams op formatie te krijgen. Er worden meer medewerkers aangetrokken dan noodzakelijk is voor het basisdienstpatroon, zodat bij vertrek van een medewerker er nog steeds voldoende personeel is om de diensten in het rooster te draaien

Centrale Cliëntenraad (CCR)

De cliëntenraad heeft zich in 2024 actief ingezet voor verschillende belangrijke zaken, zoals het cliënttevredenheidsonderzoek en het rookbeleid. Daarnaast heeft de cliëntenraad zich ingezet voor het werven van nieuwe leden. Zo is er onder andere een flyer ontwikkeld, wordt er nu input aangeleverd voor de nieuwsbrief, en heeft de cliëntenraad vier locaties bezocht om hun zichtbaarheid binnen Albero Zorggroep te vergroten. Ook zullen de notulen van de cliëntenraadvergaderingen actief op alle locaties gedeeld worden.

In 2024 hebben de cliëntenraad (CCR) en de Raad van Bestuur het reglement vernieuwd. Tot dat moment was de bijdrage voor de leden van de cliëntenraad onbezoldigd, wat niet overeenkwam met de verantwoordelijkheid die zij dragen en de inspanningen die zij leveren om de kwaliteit van zorg hoog te houden. Daarom is er een vacatiegeldregeling ingevoerd.

De informatie op de website van Albero Zorggroep is geüpdatet en het vernieuwde reglement is officieel vastgesteld. De cliëntenraad is ook geïnterviewd voor de audit van het Keurmerk Instituut en twee leden waren betrokken bij de externe visitatie.

Aan het einde van 2024 heeft de externe cliëntenraadsondersteuner haar werkzaamheden voor Albero Zorggroep neergelegd, gezien zij na jarenlange betrokkenheid toe was aan een nieuwe uitdaging. Albero Zorggroep heeft gefaciliteerd dat er een mogelijke opvolger op gesprek kon komen bij de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft besloten niet verder te gaan met deze sollicitant en heeft aangegeven vooralsnog met de interne cliëntenraadsondersteuner te willen samenwerken. Deze samenwerking zal gedurende 2025 geëvalueerd worden.

Speerpunten 2025

Ook voor 2025 heeft Albero Zorggroep een aantal speerpunten centraal staan om de kwaliteit van de zorg te continueren al dan niet te verbeteren.

- Ontwikkeling terrein dagbesteding en kantoor
- Deskundigheidsbevordering Zorgexpertise team
- Reviseren kwaliteitsdocumenten
- Afnemen van cliënttevredenheidsonderzoek
- Implementeren verbetervoorstellen MTO
- Nieuwe leden werven cliëntenraad
- Strategisch beleid HR implementeren

Kwaliteitsagenda 2026

	Q1	Q2	Q3	Q4
Ontwikkeltraject Zorgexpertise				
Deskundigheidsbevordering individuele locaties				
Bijscholing methodiek Nu niet zwanger				
Deskundigheidsbevordering binnen het ZE				
Ontwikkeltraject zorgproces				
Uitvoering geven aan Green Deal 3.0				
Onderzoeken implementatie Medido				
Bijpraten en informatie ophalen gezinshuisouders				
Doorontwikkelen van de dagbestedingslocaties				
Herzien meerjarenbeleid organisatie				
Herzien en actualiseren medicatiebeleid				
Revisie kwaliteitshandboek				
Ontwikkeltraject cliëntervaringen				
Verbeteren communicatie en bekendheid cliëntenraad				
Afnemen cliëntervaringsonderzoek				
Ontwikkeltraject medewerkerservaringen				
Implementeren uitkomsten MTO				
Herontwikkeling terrein en kantoor Angeren				
Implementeren Employee benefit programma				
Implementeren digitale HR toepassingen				
Interne communicatie middels intranet en bijeenkomsten voor gezinshuisouders				
Wet- en regelgeving				
Externe verantwoordingen				
Vaststellen definitieve cyclus 2026				