

Kwaliteitsbeeld 2023

De Ark Gouda





Als ik denk aan de Ark, denk ik aan:

Mooie mensen met elkaar:
Gezelligheid

In de Ark blijven
WARMTE

gemeenschap
gevoel

♥

gezelschap

gezellig
fijn warm
lieve mensen

Kamer
& huis waterput

een Bootje

Samen
maken we het
mooier.

JOJII
FAMILIE

gezelligheid

Betrokkenheid

Blijven varen ? ☺

Verantwoordelijkheid

Warme

liefsde

zorgzaamheid

Warme
Betrokkenheid
Sfeer
Gezelligheid

Wet elkaar
het leven mooi
maken.

Warmte
Betrokkenheid
Sfeer
Gezelligheid

Wet elkaar
het leven mooi
maken.

Wet elkaar
het leven mooi
maken.



Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Over De Ark Gouda: Verschillen verrijken!	6
1. Veranderingen in de organisatie	6
1.1 Veranderingen op de werkvloer.....	6
1.2 Nieuwe mandaat.....	6
1.3 Nieuwe charter	7
2. Eerste bouwsteen: Zorgproces rond de huisgenoot en werkmakker	9
2.1 Het zorgverleningsproces	9
2.2 Zorgplan	9
2.3 Gentle Teaching	10
3. Tweede bouwsteen: Ervaringen van huisgenoten en werkmakkers	10
3.1 Cliënttevredenheidsonderzoek.....	11
3.2 Jaarlijkse evaluatie voorafgaand aan synthese/zorgplan bespreking	11
4. Derde bouwsteen: Professionele ontwikkeling van de assistent.....	12
4.1 Medewerker tevredenheidsonderzoek.....	12
4.2 Teamreflectie	13
5. De organisatie	16
5.1 Organogram en inrichting	16
5.2 Medezeggenschap	16
5.3 Kwantitatieve gegevens 2021-2023	18
5.4 Wet zorg en dwang (WZD)	18
5.5 Samenwerking	19
5.6 Samenwerking met internationale vrijwilligersorganisaties	19
6. Terugblik op 2023.....	20
6.1 Analyse plan van aanpak 2023	20
6.1.1 Ontmoeten en bouwen aan gemeenschap.	20
6.1.2 Onderlinge communicatie	20
6.1.3 Netwerk versterken.....	22
6.1.4 Conclusie:	23
6.2 Kleine greep uit wat er verder nog gebeurde in 2023:.....	23
6.3 Klachten cliënten en verwanten	20
6.4 Cliëntvertrouwenswerk.	20
6.5 Incidentmeldingen	20
6.6 Gedragscode	22



7. Vierde bouwsteen: inzicht in kwaliteit.....	27
7.1 Interne audits en externe audits	20
7.2 Verbetervoorstellen uit het kwaliteitsrapport.	20
8. Conclusie en ontwikkelingen.....	28
Bijlage 1 Reflectie bestuur	30
Bijlage 2 Refelectie OVR.....	31



Wij presenteren met trots het Kwaliteitsbeeld 2023 van De Ark Gouda¹. In dit rapport vertellen we hoe we hebben gewerkt aan goede zorg voor onze huisgenoten, werkmakkers en goed werkgeverschap ten aanzien van onze assistenten. Dit vragen we geregeld terug aan alle huisgenoten, verwanten, vrijwilligers en assistenten, zoals op het nieuwsjaarfeest begin januari 2023 waarin de jaardoelen werden gepresenteerd aan alle genodigden. Op pagina 2 is te lezen wat een ieder denkt over De Ark!

Bij De Ark Gouda gaat het niet alleen om een relatie tussen zorgvrager en zorgaanbieder, maar juist om een relatie van mens tot mens. Om deze reden spreken wij over huisgenoten (wonen) en werkmakkers (dagbesteding) in plaats van cliënten. Medewerkers noemen wij assistenten, omdat zij de huisgenoten en werkmakkers 'assisteren' bij het dagelijkse leven. Onze leidinggevenden noemen wij verantwoordelijken.

We hebben onze zorg getoetst aan de hand van de bouwstenen van het Kwaliteitskompas gehandicaptenzorg 2023-2028. Per bouwsteen vertellen we wat we in 2023 hebben gedaan. We vullen dit aan met de benodigde cijfers, maar ook met verhalen uit de gemeenschap. De Ark Gouda is een leefgemeenschap voor mensen met én zonder verstandelijke beperking, die het leven willen delen op basis van wederkerigheid. Wij geloven dat het vertellen van verhalen een grote toegevoegde en inclusieve waarde heeft. Dit is een belangrijk thema binnen de Ark gemeenschappen. De huisgenoten, werkmakkers, assistenten en betrokkenen schrijven met hun verhalen dit kwaliteitsbeeld!

Met dit rapport leggen we verantwoording af aan onze belangrijkste belanghebbenden, namelijk de huisgenoten, de werkmakkers en hun familie, het zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Daarnaast is het bedoeld als een interne reflectie waarbij we aangeven wat goed gaat en waar we willen verbeteren.

Eline Beil, gemeenschapsverantwoordelijke/directeur De Ark Gouda

Gouda, maart 2024

¹ Officiële naam: Stichting De Ark Gemeenschap Regio Gouda



Over De Ark Gouda: Verschillen verrijken!

De Ark Gouda biedt kleinschalige woonzorg en dagbesteding. Wij gaan uit van de unieke waarde van ieder mens, het recht op betekenisvolle relaties en wij geloven dat VERSCHILLEN VERRIJKEN! Door te leren van elkaar en zorg te dragen voor elkaar, bouwen we aan een meer menselijke maatschappij. Wij laten ons inspireren door het christelijk geloof dat naastenliefde, eigen waarde en gemeenschapszin nastreeft.

De Ark Gouda is onderdeel van de Internationale Ark federatie (L'Arche International). De federatie heeft meer dan 150 gemeenschappen verspreid over 38 landen. De gemeenschappen besteden veel aandacht aan onderlinge uitwisseling en solidariteit. Zo leren we van elkaars ervaringen en creëren we verbondenheid over de grenzen heen.

1. Veranderingen in de organisatie

1.1 Veranderingen op de werkvloer

In 2023 heeft De Ark Gouda, net als het voorgaande jaar, de krapte ervaren op de arbeidsmarkt. Door een zwangerschapsverlof en een vertrekkende assistent die de pensioengerechtigde leeftijd bereikte, ontstonden er vacatures. We hebben er bijna een half jaar over gedaan om geschikte kandidaten te vinden voor de openstaande functies. Hierdoor waren we genooddaakt om ZZP-ers in te zetten. Eerst via een bemiddelingsbureau maar uiteindelijk vonden we twee vaste ZZP-ers waardoor we voor meer stabiliteit op de groepen konden zorgen. Aan deze processen gaat veel tijd verloren en het brengt extra kosten met zich mee (PR en inzet ZZP-ers). Op alle lagen van de organisatie verhoogt dit de werkdruk en heeft het daarmee ook invloed op het zorgverleningsproces. In een kleine organisatie zoals De Ark Gouda worden, bij krapte, de verantwoordelijken meer op de werkvloer ingezet, om de basiszorg te garanderen. Het gevolg is dat het 'behalen van individuele doelen van de huisgenoten' hierdoor een lagere prioriteit krijgt en beleidszaken (langer) blijven liggen.

1.2 Nieuw mandaat

In het afgelopen jaar heeft het mandaatproces plaatsgevonden. Dit proces vindt iedere vier jaar plaats. We reflecteren met elkaar op het leven en werken in de gemeenschap. We spreken over onze missie en verlangens waarna een gezamenlijke richting wordt bepaald. Je kunt het zien als een koersdocument. Iedereen binnen de gemeenschap draagt hier zijn unieke steentje aan bij: huisgenoten, werkmakers, assistenten, verantwoordelijken, gemeenschapsraad, OVR, bestuur, vrijwilligers en vrienden. Dit proces verhoogt de medezeggenschap voor alle geledingen en creëert een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het mandaat geeft richting en wordt als input gebruikt bij het opstellen van het jaarplan.



Uit het mandaatproces zijn de volgende overkoepelende thema's gekomen:

SAMEN DOEN

We streven ernaar om in de komende jaren een sfeer te creëren waarin er nog meer gelegenheid is voor verbinding, samenwerken en samenleven.

DE MENS CENTRAAL

We waarborgen goede zorg en gemeenschaps- leven door te investeren in alle betrokkenen van De Ark en door de unieke talenten van iedereen te ontwikkelen.

SCHOONHEID IN EENVOUD

We streven ernaar om ons leven eenvoudig te houden, zodat we kunnen genieten van de alledaagse dingen.

MEER RUIMTE

We krijgen energie van buitenshuis zijn en samenwerken met anderen. We trekken ons terug wanneer nodig. We zoeken naar manieren om daar nog meer ruimte voor te creëren.

STERK VERHAAL

We zijn niet alleen een professionele zorg- organisatie; we zijn een levendige gemeenschap met een inspirerend verhaal voor Gouda en Nederland.



1.3 Nieuwe charter

Ark Internationaal werkt met een Charter. Dit is een identiteitsdocument dat als conceptversie werd opgesteld in 2022. In het tot stand komen van dit document werd er drie jaar lang gereflecteerd in alle Ark gemeenschappen. Per fase zijn de gemeenschappen, waaronder De Ark Gouda bevroegd. Dit bottom-up-proces stimuleert en helpt ons bij het uitdragen van ons gedachtegoed en visie. De vaststelling van het Charter heeft plaatsgevonden in juni 2023 tijdens de digitale International Federation Assembly (IFA) week.

IFA is een week waarin het internationaal leiderschap verantwoording aflegt over wat zij in de afgelopen 5-6 jaar hebben gedaan en in gang hebben gezet, zoals het vernieuwen van de Charter. Behalve dat is de assembly een week van feestelijke internationale ontmoetingen in de grote familie die L'Arche feitelijk is. En omdat het allemaal online is kan iedereen die maar enigszins betrokken is ook werkelijk mee doen.



**'ZWEMMEN OVER 'T WATER, ZWEMMEN OVER DE ZEE,
WE BOUWEN MET Z'N ALLEN AAN GEMEENSCHAP MEE.....'**



We hebben het er regelmatig over gehad in onze nieuwsbrief:

De Internationale Assembly-week met als hoogtepunt onze Regio-dag op 21 juni. Met ruim 160 personen uit de Nederlandstalige gemeenschappen van België en Nederland vierden wij onze vriendschap met elkaar. We bouwden verder aan onderlinge relaties door sport, spel, bezinning, keileuke workshops en vooral door heel veel te kletsen, zingen, eten en lachen met elkaar. Het was in alle opzichten een zonovergoten dag.

De Regio-dag viel ook midden in onze Ark-vakantie op Mariënkroon. Er was tijdens de vakantie genoeg te doen voor iedereen en natuurlijk ontbrak de rust en ruimte niet voor wie zich even wilde terugtrekken.

Gedurende de vakantie week was er dus de mogelijkheid om 'internationaal' verbonden te zijn bij de Assembly. Er werd veel digitaal gedanst en gefeest, maar ook serieus vergaderd en gestemd over diverse rapporten. Bij de openings- en slotceremonie waren Anne en Eline, omringt door een kleine Ark-delegatie, digitaal aanwezig...lekker vanuit hun luie (tuin)stoel 😊.





2. Eerste bouwsteen: Zorgproces rond de huisgenoot en werkmakker

Wij geloven in wederkerigheid en gelijkwaardigheid. Iedereen is waardevol en we hebben elkaar nodig. We helpen elkaar en leren van elkaar. Vertrouwen op God en in elkaar, vormen de basis van ons samen zijn. Vriendschappen verrijken ons leven!

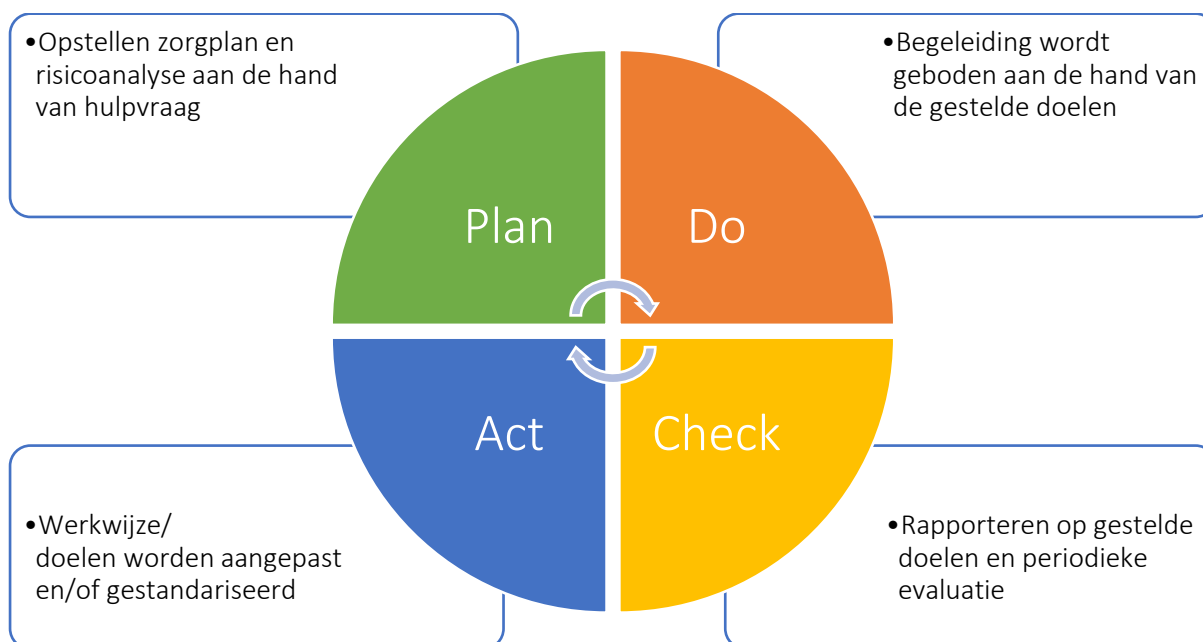
In deze visie staat het welzijn van onze huisgenoten en werkmakkers centraal. We geloven dat we van elkaar mogen leren en dat de diversiteit een meerwaarde is. Juist hierom werkt De Ark Gouda met heterogene groepen en zoeken we naar de best mogelijke harmonie tussen de verschillende mensen.

De Ark Gouda is een gemeenschap waarbij we het leven met elkaar willen vieren. Dit uit zich in verschillende activiteiten. Daarbij streven we naar een balans tussen het gemeenschapsleven en de individuele wensen en behoeften.

Onze wens is levensbestendig wonen en dagbesteding aan te bieden aan onze huisgenoten. We willen rekening houden met de huisgenoten die ouder worden. In de vernieuwde huisvesting(2022) is een zorgdomotica-systeem gebouwd en we hebben een aantal rolstoelvriendelijke slaapkamers gecreëerd.

2.1 Het zorgverleningsproces

Binnen De Ark Gouda is het zorgverleningsproces gebaseerd op de PDCA (Plan-Do-Check-Act)-cyclus. Dit betekent dat er een continu proces plaatsvindt om bevindingen vast te leggen, te analyseren, verbeteringen aan te brengen en deze te monitoren op hun werking.



2.2 Zorgplan

Het zorgplan is het fundament in de zorg voor onze huisgenoten en werkmakkers. Hierin staan de doelen, ondersteuningsbehoeften en risico's beschreven. Het zorgplan wordt in samenspraak met de huisgenoot/werkmakker, en waar wenselijk met de verwanten, opgesteld.



Het zorgplan en overige afspraken zijn per huisgenoot/werkmakker vastgelegd in het elektronisch cliënten dossier (ECD). De zorgplannen worden jaarlijks geëvalueerd, besproken en indien nodig bijgesteld en ondertekend.

2.3 'Gentle Teaching'

De Ark Gouda werkt vanuit het werk- en denkkader 'Gentle Teaching'. Gentle Teaching is de praktische uitwerking van de psychologie van de wederzijdse afhankelijkheidsrelatie. Hierin zijn vier elementen belangrijk: Veiligheid en geborgenheid ervaren, verbondenheid ervaren, ervaren van gevoelens van liefde van de ander en het kunnen uiten van genegenheid jegens de ander. Het handelen van assistenten volgens de uitgangspunten is geen doel op zich maar leidt er toe dat de huisgenoot/werkmakker het ervaart. Het gaat om companionship/verbinding en geeft een andere 'bril' in het kijken en interpreteren van gedrag. Het verstaan van de vraag, de wens áchter het gedrag van een huisgenoot. Begeleiding geven vanuit dit werk- en denkkader sluit goed aan bij onze identiteit. In 2023 zijn we in contact gekomen met stichting Gentle Teaching en is er een samenwerking ontstaan. Vanuit de stichting zal er in 2024 een scholingsprogramma worden opgezet en zullen we gaan werken aan het verder borgen van deze methode in onze gemeenschap.

3. Tweede bouwsteen: Ervaringen van huisgenoten en werkmakkers

3.1 Cliënt tevredenheidsonderzoek

Iedere drie jaar wordt er een cliënt tevredenheidsonderzoek afgenomen bij onze huisgenoten. In december 2021 is het onderzoek 'Cliënten aan het woord' van Ipso Facto, instrument uit de waaier van VGN, gebruikt enkele maanden voordat er daadwerkelijk gestart werd met de verbouwing van het pand.

Onderzoeksresultaten:

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
begeleiding	8 (80%)	2 (20%)	-	-	-
wonen	3 (60%)	2 (40%)	-	-	-
dagbesteding	7 (64%)	4 (36%)	-	-	-
vrije tijd	5 (87%)	1 (13%)	-	-	-

Op basis van dit overzicht kan gesteld worden dat de cliënten van De Ark Gouda relatief het meest tevreden zijn over de begeleiding en vrije tijd, en relatief wat minder vaak 'heel tevreden' over wonen en dagbesteding. Tegelijkertijd wordt benadrukt dat ook hier geen 'kritische' antwoorden zijn gegeven. *(citaat uit het rapport)*

Ten opzichte van andere zorgorganisaties doet De Ark Gouda het goed. We mogen trots zijn op de resultaten. De Ark Gouda probeert elke keer opnieuw aan te sluiten bij de vraag van de huisgenoten en werkmakkers.



Naast het CTO en de jaarlijks terugkerende evaluaties van het zorgplan hebben we in 2023 ook een tussentijdse evaluatie gehouden met onze huisgenoten. We hebben onder meer gevraagd naar hun ervaring van de ark-vakantie.

Alle huisgenoten gaven aan de locatie mooi te vinden. Skelter leuk, bommen en buiten zitten leuk. Samen op de kamer. Overzichtelijk. Mooie kapel. Fijn om een eigen douche te hebben.



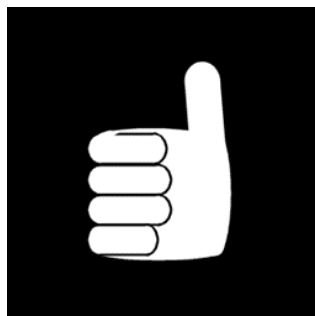
Alle huisgenoten geven aan het eten lekker te vinden. Ontbijt was top, boterham met kaas en ei, spruiten met worst. Alle huisgenoten vonden ook de Efteling erg leuk. Alle huisgenoten vonden de feestjes, bonte middag + regiodag erg leuk. Nagels lakken én dansen. Eén huisgenoot gaf dit aan met "heel erg mooi, heel prachtig". De bonte middag vonden zij leuk, dit viel samen met een verjaardag, bier én muziek! Het zwembad was mooi, leuke duikplank, goed gedaan, 'koude douche'.



3.2 Jaarlijkse evaluatie voorafgaand aan synthese/zorgplan bespreking

Voorafgaand aan de zorgplanbespreking wordt jaarlijks een individuele evaluatie met de huisgenoot/werkmakker afgenomen. Het belangrijkste effect hiervan is dat de bewustwording voor de bevinding van de huisgenoot/werkmakker groeit op een aantal gebieden, zoals bijvoorbeeld:

Kan je in je vrije tijd doen wat je leuk vindt?





4. Derde bouwsteen: Professionele ontwikkeling van de assistent

4.1 Medewerker tevredenheidsonderzoek

Iedere drie jaar wordt er bij De Ark Gouda een onafhankelijk medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden onder alle assistenten. In 2023 is het laatste onderzoek afgenomen door zorgorganisatie Gemiva SVG-groep als zijnde externe partij. Naast het bevragen van de tevredenheid onder de assistenten was er ook ruimte voor het aandragen van verbeterpunten.

We kijken dankbaar terug op de resultaten van het MTO (respons 79%). Nagenoeg ieder gebied scoort hoger dan in 2017 en 2020. Vergeleken met andere organisaties uit de zorgsector wordt er door assistenten gelijk of hoger gescoord.

Mijn Team

Vergeleken met de resultaten van het MTO van 2020 is de aanspreekcultuur verbeterd binnen het team en in verhouding met de leidinggevenden; de meeste medewerkers voelen zich veilig om gemaakte fouten te bespreken en zowel feedback te geven als te ontvangen. Men is over het algemeen tevreden over hun leidinggevende. Vergeleken met de resultaten van 2020 ervaren de medewerkers dat verwanten/mantelzorgers in het afgelopen jaar minder betrokken zijn.

Organisatie

Bijna alle medewerkers voelen zich gewaardeerd door De Ark en heeft men het gevoel dat hij/zij bij De Ark past. Een klein deel van de medewerkers vindt niet dat er genoeg aandacht is voor spiritualiteitsbeleving. Men is het minst tevreden over de interne communicatie binnen De Ark (5,9). Niet iedereen ervaart dat er voldoende mogelijkheden zijn om mee te praten over organisatie brede onderwerpen.

Trotspunten

De medewerkers zijn het meest trots op hun collega's. Men voelt zich gewaardeerd door collega's en veilig om zichzelf te kunnen zijn. Men ervaart dat iedere medewerker zich van harte inzet ten behoeve van de huisgenoot of werkmakker.

Verbeterpunten

Organisatie

- Wens voor extra materialen voor de dagbesteding.
- Financiële ruimte voor extra scholing.

Samenwerking/werkdruk

- Men ervaart weinig tijd om te sparren met collega's over de begeleidingslijn van de huisgenoten, deze verloopt veelal via de mail of rapportage. De wens is om per huisgenoot tijdens de teamvergadering 10 minuten de tijd te nemen om af te stemmen en dat geplande teamoverleggen minimaal maandelijks plaatsvinden.
- Een half uur de tijd voor rapportage en schoonmaak wordt te krap ervaren. Men wenst extra tijd voor administratie/rapportage/schoonmaak/regelzaken. Met name in de ochtend wordt er drukte ervaren vanwege de huishoudelijke taken, hierdoor komt men niet toe aan het lezen van rapportages.



Interne communicatie

- De medewerkers weten niet goed waar de teamverantwoordelijke mee bezig is, hierover communiceren helpt de interne communicatie te verbeteren.
- Aanpassen van rechten in ONS voor invallers m.b.t. MIC-meldingen, zorgprotocollen en medicatie. Vooraf duidelijk communiceren met de invaller op welke groep hij/zij wordt verwacht.

Leidinggeven

- Meer ruimte bieden aan inbreng/talenten van de medewerkers en er serieus mee omgaan. De medewerkers wensen gedeelde verantwoordelijkheid in het team i.p.v. dat de taken veelal bij de teamverantwoordelijken liggen.
- Versterken van de verbinding met ouders/verwanten van huisgenoten/werkmakkers.

Conclusie

De tevredenheid van de medewerkers is hoog! De medewerkers voelen zich over het algemeen gezien en gewaardeerd en ervaren plezier en voldoening in hun werk. De huisgenoot/werkmakker staat centraal in het werk en men werkt in een prettige sfeer en in vertrouwen samen om dat doel na te streven.

De wensen ter verbetering van de medewerkers liggen met name op gebied van extra tijd om het zorginhoudelijke werk uit te voeren en af te kunnen stemmen met collega's, waar nu niet goed aan toe wordt gekomen vanwege huishoudelijke verplichtingen. Een ander thema waar wensen ter verbetering over zijn geuit betreft het communiceren binnen het team en tussen de verschillende lagen.

4.2 Teamreflectie

Met elkaar 'groeien' in onderlinge verbondenheid vraagt de nodige voeding (aanbeveling QuickScan 2022). Teamvorming is hier een goed voorbeeld van. In 2023 hebben de verschillende teams hier op geheel eigen wijze vorm aan gegeven.

Vanuit wonen:

We hebben deze teamdag georganiseerd met als doelstelling om de verbinding binnen de teams te bevorderen. Tevens vonden we het van belang dat er ruimte was voor ontmoeting tussen de assistenten van de verschillende woonteam. Dit hebben we getracht te bewerkstelligen door middel van teambuildingsactiviteiten, waarbij de teams gemengd werden. Vooraf was er ruimte voor ontmoeting.





De assistenten hebben aangegeven de teamdag zeer te waarderen. Zij vonden het van belang dat er ruimte was om elkaar te ontmoeten, om zo de samenwerking te bevorderen. Tevens hadden meerdere assistenten aangegeven het fijn te vinden om iets actiefs met elkaar te willen doen, en dit hebben we natuurlijk met elkaar gedaan. We hebben bewust gekozen om de teamdag op deze manier te organiseren, zodat er middels spel en bewegen, ook gewerkt kon worden aan de onderlinge communicatie én samenwerken. Op deze manier werd aan de doelen van 2023 praktisch gewerkt. Tijdens de activiteiten is ook gebleken dat communicatie een aandachtspunt is. We zullen dit als doel meenemen naar het komende jaar.



Teamuitje team Dagbesteding

De ochtend stond in het teken van kennis en ervaren. Omdat het de wens is om de tuin aan de Warmoezierskade in te richten naar een meer beleavingsgerichte tuin voor de huisgenoten en werkmakkers, kregen we een rondleiding van een begeleider en enkele deelnemers van 's Heerenloo in Monster. Deze belevingstuin is toegankelijk voor bewoners van het terrein, maar ook voor externe bezoekers en scholen. Daarnaast worden er producten en opbrengsten uit de tuin verkocht.



In de belevingstuin staan alle zintuigen centraal (ruiken, voelen, zien, horen, proeven). De opzet is een grote ronde cirkel met vakken voor elke zintuig. Zo is er een vak met voelplanten, een vak met geurige planten, een vak met geluid (stromend water, klingels) etc. Er is gezorgd voor verschillende plekjes waar mensen kunnen zitten en pictogrammen om alles toe te lichten. Ook hebben we een rondleiding gehad in de moestuin, de boomgaard en in de kas, waar onder meer houtbewerking werd gedaan. Hierbij hebben we leuke ideeën opgedaan voor de tuingroep in het Ateljee. Het was een inspirerend bezoek, waarbij we ontdekten dat we al heel wat kennis in huis hebben om hier mee aan de slag te gaan, maar dat het realiseren van een belevingstuin ook een goed projectplan vraagt (opzet, toegankelijkheid, fasering). Bij een mogelijke opvolging denkt de groep uit Monster graag met ons mee.

Tijdens een heerlijke lunch op het strand hebben we de kletspot ingezet. Voor zowel nieuwe als vertrouwde collega's een leuke vorm om elkaar (nog) beter te leren kennen.

Daarna stond er een les kitesurfen op het programma om de teamdag sportief/actief af te sluiten.

Feedback inwerkperiode op De Ark Gouda.

Hoi allen,

Mijn naam is Jai Pires en ik ben sinds Oktober 2023 werkzaam als ZZP'er op de Ark. Graag wil ik wat vertellen over mijn ervaringen i.v.m. de inwerkperiode. Het viel mij al vrij snel op dat er op de Ark gewerkt wordt met een gedeelde passie voor de huisgenoten. In de meeste organisaties waar ik inval word ik een paar uur rondgeleid en eigenlijk verder in het diepe gegooid. Dit is omdat, naar mijn mening je echt alleen gezien wordt als een extra paar handen.

Op De Ark hebben we te maken met een gevoelige doelgroep, hierdoor is het belangrijk geweest dat ze mij meerdere diensten samen met een bekend gezicht konden zien. We konden rustig aan elkaar wennen. Ik word behandeld als onderdeel van het team en dat is voor een invalkracht erg fijn.

De diensten kunnen soms ook hectisch zijn met de details per huisgenoot die je moet leren kennen, en om de dagelijkse routine te waarborgen, die heel belangrijk zijn voor de huisgenoten. Ik kreeg ook netjes een overzicht per uur wat er gedaan moet worden/verwacht wordt van de medewerkers. Na de inwerkdiensten kon ik dus gerust gebruik maken van het werkoverzicht. Dit gaf mij het vertrouwen de diensten alleen te kunnen werken, en maakte de overgang naar mij als invalkracht vrij soepel voor de huisgenoten en collega's.

Er heerst een fijne energie op de Ark met de collega's en huisgenoten, en ik werk tot nu toe met plezier aan het doel van De Ark mee. De inwerkperiode was hierin dus erg belangrijk.



Groetjes, Jai

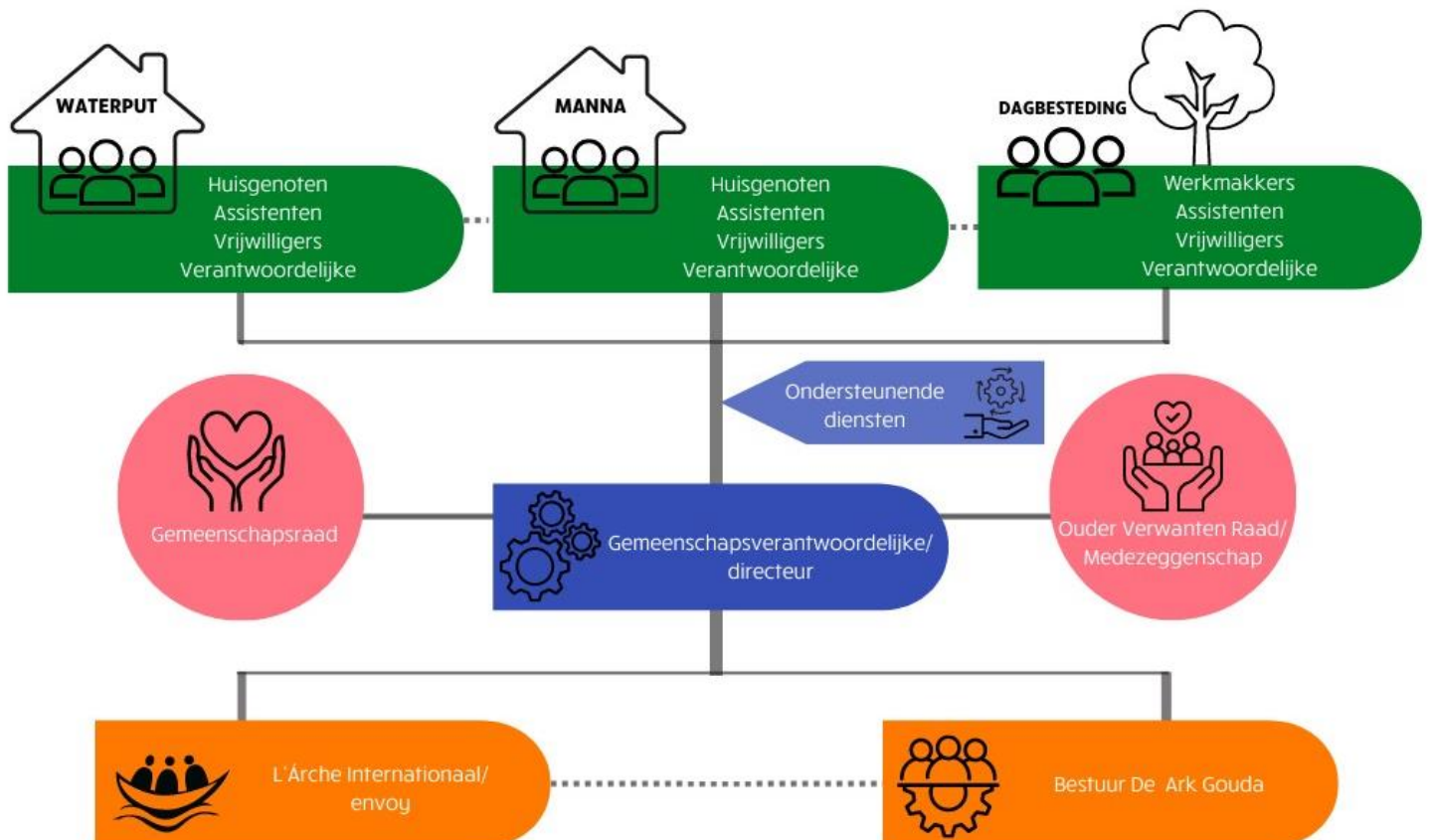
5. De organisatie



5.1 Organogram en inrichting

De huisgenoten en werkmakers vormen het hart van onze gemeenschap. De organisatie- en communicatiestructuur staat ten dienste van hen.

ORGANOGRAM DE ARK GOUDA



5.2 Medezeggenschap

Vanwege de geringe omvang van minder dan 50 medewerkers heeft De Ark Gouda geen ondernemingsraad. Om dit te vervangen vindt er jaarlijks een personeelsoverleg plaats zonder gemeenschapsverantwoordelijke, waarbij assistenten punten die zij belangrijk vinden kunnen bespreken. Relevante onderwerpen worden teruggekoppeld aan de gemeenschapsverantwoordelijke.

De gemeenschapsverantwoordelijke en het bestuur worden tevens geadviseerd door de gemeenschapsraad (namens assistenten, vrienden en vrijwilligers). De Gemeenschapsraad vervult een centrale rol in het bewaken van de Identiteit en Missie en het gemeenschapsaspect van De Ark Gouda.

De medezeggenschap van huisgenoten en werkmakers is volgens de wetgeving WMCZ 2018 (wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) vorm gegeven. De OVR wordt in de gelegenheid gesteld om advies te geven aan De Ark Gouda en in te stemmen met bestuursbesluiten. Vanuit de OVR wordt jaarlijks een ouderavond georganiseerd wat een goede samenwerking bevordert.



Daarnaast worden huisgenoten en werkmakkers betrokken in diverse processen. En worden er verschillende evaluaties met hen gehouden. Ook wordt er wekelijks een huisvergadering/ makkervergadering georganiseerd.

Tijdens de huisgenoten-/makkervergadering worden de volgende punten besproken:

- Het weekend- of weekpraatje, waarbij wordt teruggeblikt op de gebeurtenissen van de afgelopen week.
- De agenda, waarbij gebeurtenissen van de komend week worden besproken, bijvoorbeeld verjaardagen, uitstapjes, belangrijke afspraken.
- Belangrijke veranderingen, zoals bijvoorbeeld het afscheid of welkom van nieuwe medewerkers, nieuwtjes uit de Postduif (nieuwsbrief).
- Huisregels en/of andere afspraken.
- Met de huisgenoten en/of werkmakkers worden verschillende evaluaties gehouden ter bevordering van de medezeggenschap (vakantie, eten etc.). Deze inbreng wordt vastgelegd en gedeeld met de OVR Verbetervoorstellen worden besproken tijdens het kwaliteitsoverleg.
- Huisgenoten en werkmakkers kunnen zelf onderwerpen inbrengen.

Inspectie op bezoek

De Inspectie voor Gezondheidszorg & Jeugd bracht op 21 november 2023 een bezoek aan De Ark Gouda in het kader van het toezicht op de WMCZ 2018. Er zijn twee thema's uitgediept, namelijk: informele en formele medezeggenschap.

Wat gaat goed: De lijnen zijn kort, er is mogelijkheid om te bespreken wat men belangrijk vindt. Er is een professionaliseringslag gemaakt en er wordt gewerkt volgens de wet- en regelgeving.

Wat kan beter: De terugkoppeling van ondernomen acties kan breder worden uitgezet. De OVR zou mogelijk onafhankelijke ondersteuning kunnen gebruiken.

De Ark Gouda herkent zich in het verslag. Communicatie blijft een uitdaging en is meegenomen in het plan van aanpak voor 2024.



Bas en Aat, leden van de OVR, kokkerellen er op los tijdens de jaarlijks terugkerende barbecue



5.3 Kwantitatieve gegevens 2021-2023

Huisgenoten en werkmakers

	2021	2022	2023
Aantal huisgenoten	11	15	15
Aantal logés	4	1	2
Aantal werkmakers	19	19	19

Onze huisgenoten maken ook gebruik (soms gedeeltelijk) van onze dagbesteding. Daarnaast komen er enkele werkmakers naar de dagbesteding vanuit andere zorgaanbieders of vanuit ouders. De zorg voor onze huisgenoten wordt gefinancierd vanuit de wet langdurige zorg (WLZ). Deels via Zorg In Natura (ZIN) en gedeeltelijk vanuit PGB budgetten.

Assistenten/Verantwoordelijken

	2021	2022	2023
Aantal assistenten/medewerkers	27	27	28
Aantal vrijwilligers/ stagiaires	16	21	21
Aantal FTE	12	14	12,5
Ziekteverzuim	4,59%	9,92%	14,27%
Ziekteverzuim ex. zwangerschap	2,12%	9,38%	11,71%
Ziekte verzuim ex. langdurig ziekte	4,59%	2,9%	2,10%

In 2023 zijn er twee langdurig zieken. Eén van deze assistenten is voorzichtig aan het opbouwen en voor de ander is spoor 2 ingezet onder begeleiding van een re-integratie bureau. Verder is het aantal fte lager dan 2022. Dit heeft vooral te maken met openstaande vacatures op 31/12.

5.4 Wet zorg en dwang (WZD)

Op De Ark Gouda vindt de zorg zo veel mogelijk op vrijwillige basis plaats tenzij het echt niet anders kan. De assistenten zoeken, wanneer de huisgenoten of werkmakers verzet tonen of het niet eens zijn met de geboden zorg, alternatieven om zorg te bieden waar de huisgenoten en werkmakers wél mee instemmen. Wanneer het niet lukt om een vrijwillig alternatief te vinden wordt het stappenplan doorlopen waarbij de situatie goed wordt geanalyseerd, alternatieven in een breed team worden bekeken en externe deskundigheid wordt ingeschakeld om mee te denken. De zorgverantwoordelijke heeft in het doorlopen van het stappenplan een belangrijke rol. Op De Ark wordt deze rol ingevuld door de verantwoordelijke. De resultaten van dit overleg worden door de zorgverantwoordelijken vastgelegd in het zorgplan, in het elektronisch cliëntdossier.

Wanneer de huisgenoot/werkmaker of wettelijk vertegenwoordiger het niet eens is met de geboden zorg en zich niet gezien of gehoord voelt door de assistenten kan er contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon WZD. De vertrouwenspersoon WZD is vanuit het



zorgkantoor aangewezen en helpt de huisgenoot, werkmakker en verwant om zijn mening over de zorg kenbaar te maken en wanneer het nodig is te helpen een klacht in te dienen. Zij komt één keer per jaar langs op de groepen om zichzelf aan de huisgenoten en werkmakkers te laten zien en te horen hoe zij de zorg ervaren.

In 2023 is er geen incidentele of structurele onvrijwillige zorg toegepast. Het thema staat regelmatig op de agenda van de teamvergadering. Hierdoor blijft de kennis en het bewustzijn op het bieden van vrijwillige zorg actief en actueel.

De gedragsdeskundige heeft in 2023 met de teams extra aandacht besteed aan het herkennen van verzet bij de huisgenoten en werkmakkers. Dit heeft ervoor gezorgd dat er meer oog is gekomen voor de kleine signalen van verzet.

In 2023 zijn de assistenten ook geschoold op Gentle Teaching. Vanuit de visie van Gentle Teaching wordt gezocht naar de zorgbehoefte achter het gedrag van de huisgenoot/ werkmakker. Dankzij deze visie wordt er vanzelfsprekend van vrijwillige zorg uitgegaan; dwingen werkt vaak averechts en daarmee bereik je meestal niet het beoogde doel. We geloven dat het uitleven van deze visie bijdraagt aan het voorkomen het toepassen van onvrijwillige zorg.

5.5 Samenwerking

Als kleine organisatie hebben we te maken met relatief veel stakeholders en leveranciers waar we mee samenwerken. De Ark Gouda is een kleinschalige zorginstelling die bewust kiest om vanuit een regiefunctie een aantal taken bij derden te beleggen. In het afgelopen jaar is er extra tijd besteed aan het in kaart brengen van onze stakeholders en leveranciers. Er is een stakeholderanalyse opgesteld, waarin alle ketenpartners in kaart zijn gebracht. In de analyse worden wensen, eisen, risico's en kansen beschreven en de strategie bepaald die De Ark Gouda aanhoudt met betrekking tot de stakeholder.

Op periodieke basis vindt er overleg plaats met de stakeholder over voortgang, kwaliteit van de dienstverlening en ontwikkelingen in het taakgebied. Daarnaast neemt De Ark Gouda deel aan verschillende netwerken.

In zorgland Nederland is De Ark een kleine speler, maar we zijn onderdeel van een grote internationale federatie die leeft vanuit dezelfde missie en identiteit. Vanuit Ark Internationaal is er een internationale afgevaardigde (Envoy) aangesteld die zorgt voor verbinding tussen verschillende Ark gemeenschappen en het bewaken van de identiteit. De Ark Gouda werkt regionaal samen met De Ark Haarlem en met Nederlandstalige Arken in Vlaanderen – België. Samen organiseren we verschillende vormingen en ontmoetingen.

5.6 Samenwerking met internationale vrijwilligers organisaties

Elk jaar mogen wij twee internationale vrijwilligers onthalen die een jaar in De Ark Gouda komen mee leven. We werken hiervoor samen met verschillende zendingsorganisaties, waaronder ASF (Aktion Sühnezeichen Friedensdienste e.V.). Het door Europa gesubsidieerde project 'Living together in community' stelt ons in staat jonge mensen een life-changing vrijwilligersjaar aan te bieden. Zij



leven mee in onze gemeenschap en ondersteunen daarmee het gemeenschapsleven. Zij doen dit bijvoorbeeld door 1-op-1 activiteiten te organiseren met de huisgenoten en werkmakkers. Daarbij staan hun eigen ideeën voorop, waardoor zij ook persoonlijke groei doormaken. In de tweede helft van 2023 is er uiteindelijk één vrijwilliger begonnen. Het is niet gelukt de tweede plek met een juiste persoon op te vullen.

6. Terugblik op 2023

6.1 Analyse plan van aanpak 2023

Op basis van het jaarplan van 2023 is aan drie hoofdthema's gewerkt, te weten: Ontmoeten en bouwen aan gemeenschap, Onderlinge communicatie en Netwerk versterken.

6.1.1 Ontmoeten en bouwen aan gemeenschap.

Vergoeding versus zorgvraag

De vergoeding versus zorgvraag is in beeld gebracht. Enkele indicaties zijn aangepast en er lopen ook enkele aanvragen. Er is een account aangemaakt in het nieuwe aanvraagstelsel. Om de vergoeding versus zorgvraag ook in de toekomst scherp te houden, wordt vanaf nu ieder trimester de teamverantwoordelijke de stand van zaken bevraagd middels het Kwaliteitsplan en staat dit punt standaard opgenomen op de agenda van het kwaliteitsoverleg.

Groepssamenstelling

De groepssamenstelling is in 2023 geëvalueerd, waarna enkele bewoners intern zijn verhuisd. Terugkijkend zien we dat de juiste stappen zijn gezet en dat assistenten, de huisgenoten zelf en familieleden tevreden zijn met de genomen stappen. Wel zien we dat dit soort processen intensief zijn voor de verschillende betrokkenen en is er nu vooral behoefte aan voorspelbaarheid en stabiliteit.

Balans financieel, clientgericht en gemeenschap

Het financiële resultaat voor 2023 is positief. We hebben een nieuwe huisgenoot onthaald en vacatures zijn vervuld waardoor de noodzaak om zzp'ers in te zetten afgenomen is. Met de, dit jaar aangetrokken, vrijwilligerscoördinator zetten we in op het verhogen van de persoonsgerichte zorg en het creëren van meer gemeenschapstijd.

Teamvorming en evaluatie

Het afgelopen jaar zijn in plaats van één wooncoördinator twee meewerkend verantwoordelijken aangesteld. We hebben hiervoor gekeken naar de stand van zaken (nieuwe assistenten, hoge werkdrukbeleving, caseload woon coördinator) binnen de woonteam. Het past goed bij de visie 'mee-leven'. Assistenten ervaren nu een hogere betrokkenheid bij de verantwoordelijken van De Ark.

Ontmoetingen

De afgelopen jaren kwam er in de tevredenheidsonderzoeken duidelijk naar voren dat er een grote wens is voor meer ontmoeting (o.a. door corona). Er hebben verschillende ontmoetingen plaatsgevonden (Regiodag, Groot Weekend borrel, teamdagen). Inmiddels is de vraag niet meer zo sterk aanwezig, blijkt uit het laatste MTO van oktober 2023.



Regiodag - Arkvakantie





6.1.2 Onderlinge communicatie

Communicatie tussen Teams

In februari 2023 vond de training/scholing over het ECD plaats. Ook heeft er een PB-overleg (persoonlijk begeleiders) tussen de verschillende teams plaatsgevonden. Communicatie blijft een uitdaging.

Er wordt gewerkt aan een communicatieplan over wat in welk overleg wordt gecommuniceerd. Ook in het MTO komt duidelijk naar voren dat er behoefte is aan betere communicatie. Communicatie krijgt in 2024 extra aandacht.

Caren gekoppeld met het ECD

Vertegenwoordigers van huisgenoten en werkmakkers kunnen in het ECD middels Caren meelesen in hun rapportages. Dit geeft nieuwe dynamiek. Daarnaast willen we de mogelijkheden binnen het ECD uitbreiden. Kortom, de eerste stappen zijn gezet en dit krijgt de komende tijd vervolg.

Communicatie met huisgenoten

De methode Totale Communicatie is geïmplementeerd. De logopedische onderzoeken werden in 2023 afgerond, assistenten werden geïnformeerd over de resultaten van de onderzoeken en getraind in het inzetten van de methode.

Teamontwikkeling

Tijdens de visitatie in juni 2023 is in het kader van de kwaliteitsrapportage ons geadviseerd om 'teamontwikkeling' teamvorming te noemen, vanwege de vele nieuwe assistenten die in korte tijd zijn onthaald en de behoefte aan saamhorigheid binnen de teams. Naar dit advies zijn er teamdagen georganiseerd. Door personeelstekort is de behoefte gebleven en blijft deze teamvorming op de agenda staan. Gentle Teaching is ons denkkader en ook een belangrijke methode om binnen de teams te ontwikkelen, dit draagt ook bij aan teamvorming. Dit wordt in 2024 uitgewerkt in een extern scholingstraject.

6.1.3 Netwerk versterken

Versterken van netwerk

Het netwerk van De Ark is belangrijk voor het gemeenschapsleven. Om het netwerk te versterken is in 2023 een vrijwilligerscoördinator aangenomen.

Goede PR op verschillende platforms is van cruciaal belang in de huidige arbeidsmarkt. In het teken van het inzetten van expertise wordt er voor PR een externe partij ingezet.

Versterken netwerk met andere zorgaanbieders

Per 1 april 2023 is er in samenwerking met Profila Zorggroep gestart met extra ondersteuning voor behandeling en AVG zorg. Er is een orthopedagoog beschikbaar gesteld die maandelijks voor De Ark inzetbaar is.

De kwaliteitsmedewerkers van Zorgpartners Midden-Holland en Profila Zorggroep verzorgden de blik van buitenaf ten behoeve van de kwaliteitsrapportage. Daarnaast heeft Ipse de Bruggen een grote bijdrage geleverd bij het implementeren van de methode Totale Communicatie en hebben we een blijvende goede samenwerking met Gemiva.



Inzet familie/netwerk huisgenoten

Met de OVR (ouder verwante raad) is er in het afgelopen jaar gesproken over de inzet van familie en netwerk in de zorg van huisgenoten en werkmakkers. Dit is een lopend proces waarbij we blijven zoeken naar de juiste balans. De Ark Gouda denkt samen met de OVR na over hoe familie/netwerk van huisgenoten betrokken kunnen worden bij het gemeenschapsleven, bijvoorbeeld in het meehelpen bij activiteiten.

Contact en samenwerking met andere Arkgemeenschappen

De Ark Gouda heeft een bijdrage geleverd in de aanstelling van de nieuwe Envoy. Er is een gezamenlijke dag georganiseerd in het teken van de Assembly met De Arken in Nederland en Vlaanderen. Onderlinge samenwerking krijgt steeds meer vorm door het bijwonen van de vormingsdagen.

6.1.4 Conclusie:

Er is constructief gewerkt en vele doelstellingen zijn behaald. De punten die nog aandacht vragen en mee worden genomen in de SWOT-analyse zijn:

- Onderlinge communicatie
- Borgen van GT en Totale Communicatie
- Blijven bouwen aan gemeenschapsleven (inzet van netwerk/familie huisgenoten)

6.2 Kleine greep uit wat er verder nog gebeurde in 2023:



De werkmakkers van het tuinateljee zijn, naast het tellen van zaden in het tuinhuis, ook regelmatig buiten te vinden op verschillende plekken in Gouda en omgeving. Hieronder trotseren zij een enorme houtsnipperberg op de Goudse heemtuin.

Op een zondagmiddag werd uitbundig muziek gemaakt onder leiding van de muziek therapeut van een van onze huisgenoten. Iedereen had het enorm naar zijn zin en menigeen ging helemaal los.





Voorafgaand aan Pasen hielden wij onze jaarlijkse voetwassing op Witte donderdag. Met de voetwassing en Joodse Paasmaaltijd in herdenken we van het afscheidsmaal van Jezus met zijn twaalf leerlingen.



Viermaal per jaar organiseert de werkgroep spiritualiteit een arkviering.



Op dinsdag 1 augustus is Erwin Droog bij ons komen wonen in arkhuis De Waterput. Een feestelijke gebeurtenis waarbij we hem van harte welkom heten. Er kwam een duo-fiets en het jaar sloten we af met een heerlijke chinese kerstlunch





6.3 Klachten cliënten en verwanten

De Ark Gouda heeft een klachtenprocedure. Daarin staat het volgende uitgangspunt ten aanzien van de huisgenoot of werkmakker:

Wederkerigheid en respect voor elkaar zijn een essentieel onderdeel van onze missie. Echter, waar intensief samen geleefd en gewerkt wordt, is het haast onvermijdelijk en ook menselijk dat huisgenoten, werkmakkers en/of hun wettelijke vertegenwoordigers zich ongerust of boos maken over bepaalde zaken in de gemeenschap. We nodigen hem of haar nadrukkelijk uit deze onvrede uit te spreken.

Betrokkenen kunnen een ongenoegen of klacht mondeling of schriftelijk (waaronder ook via email) indienen. In formele zin wordt het begrip klacht omschreven als een 'formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met onze organisatie heeft ervaren'. Iedere klacht wordt vastgelegd in het ECD.

Er zijn 4 officiële klachten afgehandeld waarvan 3 intern en 1 extern. De interne klachten zijn met de individuen opgepakt en afgehandeld. De externe klacht komt van de burens. Zij ervaren geluidsoverlast van De Ark Gouda. Er hebben in 2023 meerdere gesprekken plaatsgevonden met de burens en er is een plan van aanpak opgesteld. De burens ervaren verbetering en vervolgacties zijn uitgezet.

Naast klachten wordt er binnen De Ark Gouda een verbeterpuntenregister bijgehouden en besproken tijdens het kwaliteitsoverleg. Dit zijn geen klachten, maar vragen of opmerkingen vanuit ouders/verwanten of eigen observaties die de kwaliteit van de zorg kunnen verbeteren.

6.4 Cliëntvertrouwenswerk

Een bijzondere rol is weggelegd voor de vertrouwenspersoon. Soms is het moeilijk om de onvrede of klacht direct te bespreken met de betreffende assistent of (gemeenschaps)verantwoordelijke. Dan kan er een beroep worden gedaan op de vertrouwenspersoon. Deze kan helpen bij het formuleren van de klacht, bemiddelend optreden tussen huisgenoot/werkmakker en assistent en/of de klachtenprocedure verhelderen.

Binnen de Ark Gouda heeft onze secretariaatsmedewerker de rol van vertrouwenspersoon voor huisgenoten en werkmakkers en hun wettelijk vertegenwoordigers. Indien gewenst kan tevens een beroep worden gedaan op een (onafhankelijk) vertrouwenspersoon van de Gemiva-SVG groep. Daarnaast hebben wij een cliëntvertrouwenspersoon, Leanne van Houwelingen, van Zorgstem die opkomt voor de belangen vanuit de WZD (Wet Zorg & Dwang).

6.5 Incidentmeldingen

In onderstaand overzicht zijn de meldingen van het jaar 2023 opgenomen per categorie.

Locatie	Val incidenten	Medicatie incidenten	Agressie incidenten	Overige incidenten	Incidenten medewerkers MIM	Totaal
Waterput	0	10	18	3	0	31
Manna	0	5	18	2	1	26
Dagbesteding	0	1	16	0	0	17
Totaal	0	16	52	5	1	74



Het aantal incidentmeldingen is ten opzichte van 2022 licht verminderd. Zeker in december zien we ten opzichte van 2022 een vermindering waar we over het algemeen genomen een verhoging verwachten i.v.m. toenemende spanning vanwege de feestdagen. Ook kunnen we opmaken dat ondernomen acties ten aanzien van valincidenten zijn vruchten heeft afgeworpen.

Veel agressie-incidenten liggen in de lijn van de zorgvraag van de specifieke huisgenoot. Alle medicatie en overige incidenten zijn op cliëtniveau opgepakt en indien nodig zijn daar (nieuwe) organisatie brede afspraken over gemaakt.

6.6 Gedragscode

In 2023 is onze Gedragscode in concept vastgesteld.

Kwaliteitshandboek De Ark

Nr. 4.13 Gedragscode

Soort document: Kwaliteit Versie: 1
Documenteigenaar: Gemeenschapsverantwoordelijke Datum: 23-01-2024

Samen leven en samen werken

Het aangaan van wederzijdse relaties vormen een belangrijk uitgangspunt binnen De Ark. We bevestigen de unieke waarde van elk mens en het feit dat we elkaar nodig hebben. Door het aangaan van woon- en/of werkrelaties spelen afhankelijkheid, macht, zorgbehoefte en kwetsbaarheid een rol.

De Ark Gouda wil dat ieder zich goed en veilig voelt en krijgt wat hij/zijn nodig heeft en er voor zorgen dat ieders persoonlijke grenzen worden gerespecteerd.

Hoe gaan we met elkaar om? Welk gedrag wordt van mij als assistent, vriend/vrijwilliger, stagiaire, invakkracht, ZZP'er, huisgenoot en/of werkmaker verwacht? Hiervoor geldt onze Gedragscode die individueel wordt ondertekend en opgeslagen.

Wat ik wel doe:

- Ik ben bevlogen en wil het beste uit mezelf, de huisgenoten/werkmakers en collega's halen. Ik zet mijn talent en tijd daarvoor in en zie om naar de ander.
- Ik ga respectvol en op een gelijkwaardige manier om met huisgenoten/werkmakers, ouders, verwanten, belangenbehartigers en collega's en verdiep mij in zijn of haar waarden, afkomst en manier van denken.
- Ik communiceer op een openlijke en respectvolle manier met een ander en houd rekening met ieder zijn persoonlijke grenzen: "We praten met elkaar en niet over elkaar, wie je ook bent!". Ik check aannames om oordelen te voorkomen.
- Ik ben vakkbekwaam en leg graag uit hoe en waarom ik handel in mijn werk.
- Ik werk integer, zorgvuldig, transparant, houd mij aan afspraken en neem verantwoordelijkheden die bij mijn functie horen serieus.
- Ik ben ambassadeur van De Ark Gouda en handel hier naar in woord, gedrag en voorkomen.
- Ik ben mij bewust van mijn eigen kwetsbaarheid en de kwetsbaarheid van de ander in 1 op 1 situaties.
- Ik bespreek misstanden, of een vermoeden daarvan, altijd met de direct betrokken personen en/of een verantwoordelijke (indien nodig Meldingsplicht).
- Ik houd mij aan de geheimhoudingsplicht en wetgeving ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie van huisgenoten/werkmakers, collega's en verwanten.
- Om belangenverstrengeling te voorkomen vermijd ik vermenging van privé en werkbelang. En bij twijfel maak ik dit bespreekbaar.
- Schenkingen en cadeaus van huisgenoten/werkmakers of derden weiger ik in principe als die het maatschappelijk aanvaarde maximum bedrag (€25,-) te boven gaan.
- Ik ga zorgvuldig om met eigendommen van anderen.
- Ik houd mij aan alle huisregels van De Ark Gouda.
- Ik kleed mij op gepaste wijze door rekening te houden met de ander.

Wat ik niet doe:

- Ik vertoon geen discriminatie- of pestgedrag, gebruik geen verbaal of fysiek geweld en vertoon geen grensoverschrijdend gedrag naar huisgenoten/werkmakers, collega's of anderen.
- Ik ga geen liefdes- of andere intieme relaties aan met huisgenoten/werkmakers.
- Als er een liefdes- of andere intieme relatie met een collega ontstaat, meld ik dit aan mijn verantwoordelijke.

Pagina 1 van 2

Kwaliteitshandboek De Ark

Nr. 4.13 Gedragscode

Soort document: Kwaliteit Versie: 1
Documenteigenaar: Gemeenschapsverantwoordelijke Datum: 23-01-2024

- Ik gebruik geen drugs kort voor of tijdens mijn werkzaamheden. Bij De Ark Gouda neem ik niet meer alcohol dan het wettelijk toegestane maximum alcoholpromillage waarmee ik auto mag rijden. Tijdens mijn verantwoordelijke dienst drink ik geen alcohol.
- Als ik rook, doe ik dat alleen buiten en houd rekening met de gezondheid van een ander. Ik ben mij bewust van mijn voorbeeldfunctie.
- Ik gebruik geen dwang en/of oefen geen druk uit op basis van een machtspositie.
- Ik deel geen persoonlijke informatie en/of beeldmateriaal zonder uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen en De Ark Gouda (zie AVG richtlijnen).
- Ik breng geen schade aan De Ark Gouda, huisgenoten/werkmakers, collega's en vrijwilligers toe door mijn handelwijze en uitingen, bijvoorbeeld via sociale media.

Datum: _____
Handtekening: _____

De Ark Gouda vertrouwt erop dat wanneer de Gedragscode is ondertekend men zich aan deze Gedragscode houdt.

De Ark Gouda zal bij schending van deze Gedragscode sanctioneren. Daarmee willen we slachtoffers beschermen, rechtvaardigheid herstellen en herhaling van schending voorkomen, om een veilige omgeving te creëren en handhaven. Een omgeving waarin we geen ongepaste grensoverschrijdend gedrag toelaten tegenover iedereen die deelneemt aan het leven en werken in De Ark. Bij overtreding wordt je opgeroepen voor een gesprek, waarbij hoor en wederhoor wordt toegepast. Afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding wordt bepaald welke maatregelen/ vervolgstappen genomen worden, dat kan een aantekening in het dossier, een schorsing, ontslag of zelfs een strafrechtelijke vervolging opleveren.

Pagina 2 van 2



7. Vierde bouwsteen: Inzicht in kwaliteit

7.1 Interne audits en Externe audit

In april 2023 is de externe audit afgenomen door David Scheele (DNV-GL). Hierbij zijn twee categorie 2 verbeterpunten en twee observaties geconstateerd.

- De stakeholders zijn niet allemaal specifiek benoemd met eisen en verwachtingen.
- De rapportage van de interne audits is erg versnipperd in diverse documenten. Het is daardoor niet duidelijk terug te vinden of, en zo ja, welke acties zijn afgesproken, wie verantwoordelijk is voor de uitvoering ervan en of de genomen acties ook effectief waren.
- Het is niet vastgelegd hoe oud een VOG mag zijn bij indiensttreding en om de hoeveel tijd deze vernieuwd moet worden.
- De risico-inventarisatie is opgenomen in het verslag van de intake en beeldvorming aan de hand van een aantal vragen. Een risico-inventarisatie waarin specifieke risico's voor de cliëntpopulatie zijn opgenomen en gescoord is er niet. De relatie met het zorgplan is niet altijd te leggen.

De Ark Gouda heeft de verbeterpunten en observaties opgenomen in het confirmatieplan en daarbij behorende acties uitgezet. In de stakeholdersanalyse zijn onze grootste ketenpartners specifiek opgenomen en er heeft een evaluatie plaatsgevonden. Voor de stakeholdersanalyse is er ook gekozen voor een nieuw format waarin risico's duidelijker naar voren komen zodat deze besproken kunnen worden.

Het proces interne audit is vernieuwd. Er is een nieuw KHB-document en een planning opgesteld van de verschillende kwaliteitsprocessen die De Ark Gouda in een cyclus van drie jaar wil toetsen.

Hierdoor wordt op een meer gestructureerde manier naar processen gekeken en zal de documentatie hiervan beter terug te vinden zijn.

Er zijn specifieke afspraken opgesteld over de VOG, welke zijn vastgesteld door het bestuur. De afspraken zijn terug te vinden in het KHB 4.3 beleid persoonsgegevens.

We hebben met een interne audit breder gekeken dan de risico-inventarisatie. Ook de gehele opbouw van de intake en beeldvorming is onder de loep genomen. Als gevolg hiervan hebben we de intake en beeldvorming gesplitst in drie onderdelen. De risico's, de jaarlijkse evaluatie van het zorgplan en de wensen van onze huisgenoten zijn nu duidelijk zichtbaar en navolgbaar gemaakt.

Interne audit

In September 2023 is de interne audit afgenomen door Neline Schollaart (externe kwaliteitsmedewerker). De volgende processen zijn bekeken en geaudit: zorgdossiers, medicatieproces, incidenten, klachten, zorg coördinatie, onvrijwillige zorg, professioneel handelen, evalueren, rapporteren, kwaliteitsprocessen en personeelsprocessen. Het verslag en het actieplan zijn besproken tijdens een kwaliteitsoverleg en terug te vinden op het netwerk. De conclusie van de interne audit is als volgt:

Bij De Ark Gouda verloopt het grootste gedeelte van de zorgprocessen goed. Cliënten en medewerkers zijn veelal tevreden en er lijkt een veilig klimaat te heersen voor mensen om te groeien als professional.



Uit de interviews blijkt dat er ruimte is voor verbetering op gebied van eigenaarschap en interne communicatie. Eigenaarschap en initiatief durven nemen lijken geen vanzelfsprekende eigenschappen van de medewerkers van De Ark.

Wanneer de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van teamleiders en medewerkers meer helder worden zal dit naar verwachting bijdragen aan eigenaarschap. En wanneer deze kaders en afspraken helder zijn zullen assistenten naar verwachting meer initiatief durven nemen op de onderwerpen 'waar zij van zijn'.

Wat ook opvalt is dat metingen wel worden uitgevoerd maar het niet terug te vinden is waar de analyses op gebaseerd zijn. Het invoeren van het Kwaliteitsplan zal voor een heel aantal constatering en oplossingen zijn. Op gebied van onvrijwillige zorg zijn de processen nog niet goed ingericht. Er zal een implementatieplan worden opgesteld ter verbetering.

Tijdens de controle-audit wordt de status van de acties n.a.v. de constatering en beoordeld door de kwaliteitsmedewerker, in gesprek met de verantwoordelijken.

7.2 Verbeteraanbevelingen uit het kwaliteitsrapport

In 2022 heeft een externe visitatie plaats gevonden op de kwaliteitsrapportage waar de onderstaande terugkoppeling uit voort is gekomen.

Citaat: De Ark Gouda is structureel bezig met ontdekken, ontwikkelen en verbeteren. Leerpunten worden in alle transparantie benoemd en verbeteraanbevelingen worden actief opgepakt. De inbreng van huisgenoten, werkmakers en hun verwanten op het beleid van de organisatie draagt bij aan persoonsgerichte, passende zorg waarmee het gewone leven geleefd kan worden. De (mede)zeggenschap van assistenten en vrijwilligers is op een passende manier ingevoerd en leidt tot verbeteringen van de werkomgeving. De aandachtspunten die uit de verschillende cycli voortkomen worden meegenomen bij de formulering van het nieuwe Mandaat en de Charter.

Kortom, De Ark Gouda is wellicht volgens allerlei maatstaven klein te noemen, maar is krachtig en hoopvol in het werken volgens de bedoeling en het vormgeven van de relatie van mens tot mens en de wederkerigheid daarbinnen.

Een belangrijk aandachtspunt is de ontwikkeling van kennis rond de WZD. De gedachte van de WZD sluit goed aan bij de uitgangspunten van De Ark, de complexiteit van de wetgeving vraagt daarentegen expertise die niet altijd voorhanden is. Het is goed om te bepalen wat De Ark Gouda hierin (van externen) nodig heeft.

8. Conclusie en ontwikkelingen

Ons ideaal is dat mensen zich thuis voelen op De Ark en er met plezier wonen en werken. Ieder mens is waardevol en verschillen verrijken!

We zijn een levendige gemeenschap met een inspirerend verhaal voor Gouda en Nederland. Vanuit de overheid wordt gestimuleerd het netwerk van de cliënt te verstevigen. Alsook het bouwen en verstevigen van het netwerk van de zorgorganisatie zelf. De Ark bouwt al lange tijd aan een sterk netwerk, zowel binnen als buiten de gemeenschap.

We zijn er trots op om onderdeel te mogen zijn van De Ark Gouda! Blijkt uit het medewerkers-tevredenheidsonderzoek en het mandaatproces van 2023. Er is nu behoefte aan stabiliteit op de woningen en in de teams, ruimte om elkaar te ontmoeten en gemeenschap met elkaar te zijn,



onzelf te ontwikkelen en verder te bouwen en te borgen. De Ark Gouda wil een goede werkgever zijn, zich blijven onderscheiden met haar visie en missie en dit alles 'samen doen'.

Communicatie is een sleutelwoord wat in dit kwaliteitsbeeld naar voren komt. Gemeenschap-zijn staat gelijk aan dingen met elkaar doen, samen praten en naar elkaar luisteren. De Ark heeft in 2023 verschillende stappen ondernomen om bewust te *luisteren* naar huisgenoten en werkmakers, assistenten, Ouder Verwantenraad, de burens en anderen die deel uitmaken van onze gemeenschap. Dankzij het mandaatproces en het MTO hebben we richtinggevende wensen en behoeften uit onze gemeenschap opgehaald. Komend jaar zal in het teken staan van het uitvoeren van de plannen die gemaakt zijn op basis van hetgeen gehoord is.

Door, onder andere, het opstellen van dit Kwaliteitsbeeld reflecteren we op het heden en verleden. Gelijktijdig laten we ons erdoor inspireren voor de toekomst.

De prioriteiten voor 2024 zijn uitgewerkt in de volgende drie hoofdthema's:

1. Onthalen van nieuwe vrijwilligers, assistenten en stagiaires
2. Interne processen en communicatie
3. Ruimte bieden aan gemeenschapsleven en inspelen op zorgbehoeften

Wij , De Ark Gouda, willen in 2024 werken aan:



Nieuwe mensen verwelkomen



Elkaar meer vertellen



Samen leven delen





Bijlage 1: Reflectie bestuur

Het bestuur van de stichting fungeert als een onbezoldigd bestuur. We houden toezicht op de gemeenschapsverantwoordelijke/ directeur ten aanzien van de financiën en het algemeen beheer. De gemeenschapsverantwoordelijke heeft de dagelijkse leiding.

In 2023 traden drie bestuursleden af wegens het verstrijken van hun termijn, terwijl er in 2022 en 2023 twee nieuwe leden werden verwelkomd, waaronder een penningmeester. Hierdoor ontstond in 2023 tijdelijk een uitgebreid bestuur, wat de overdracht van taken vergemakkelijkte.

Het bestuur komt circa acht keer per jaar samen. We passen een cyclische manier van werken toe en spannen ons in om een en ander steeds verder te verbeteren. Belangrijke kwaliteitsthema's hebben structureel een plek op de agenda. Ook incidentmeldingen worden in het bestuur besproken. Verder voeren we meerdere keren per jaar een risicoanalyse uit. We hanteren de principes en praktische bepalingen van de Governancecode Zorg, voor zover die voor kleine organisaties van belang zijn. Met regelmaat reflecteren we op het navolgen hiervan. De uitkomsten van de verschillende gesprekken worden vastgelegd.

Naast de reguliere vergadermomenten heeft het bestuur in 2023 overleg gehad met de ouderverwantenraad, waarbij de actualisering van de medezeggenschapsregeling een belangrijk onderwerp vormde. Verder heeft het bestuur deelgenomen aan het vierjaarlijkse mandaatproces van de gemeenschap, waarbij een bestuurslid ons vertegenwoordigde in de mandaatcommissie. Tijdens een aparte bijeenkomst heeft het volledige bestuur zijn input met de commissie kunnen delen.

In april heeft het bestuur het 'Kwaliteitsbeeld 2023' besproken. We spreken onze waardering uit voor de levendige beschrijving (in woord en beeld) van de gebeurtenissen en ontwikkelingen die zich in 2023 hebben voorgedaan. We zijn opnieuw positief verrast dat er een inclusieve versie beschikbaar is gesteld. De weergave van het functioneren van de organisatie sluit goed aan bij onze ervaringen.

Het kwaliteitsbeeld beschrijft veranderingen op de werkvloer, die invloed hebben gehad op de zorgkwaliteit en werkdruk. We erkennen het cruciale belang van een stabiel personeelsbestand en waarderen alle inspanningen die zijn geleverd om de ontstane vacatures te vervullen, mede gezien de uitdagingen van een arbeidsmarkt die wordt gekenmerkt door grote krapte. Het huidige jaarplan maakt duidelijk dat ook nu nog aandacht wordt besteed aan het verwelkomen van nieuwe vrijwilligers, assistenten en stagiaires.

Het nieuwe mandaat benadrukt de waarde van gemeenschapszin en identificeert vijf kernthema's voor groei. We onderstrepen de bevinding in het kwaliteitsbeeld dat deze groei een gedeelde verantwoordelijkheid is van alle leden. We zien het nieuwe mandaat daarom niet alleen als richtinggevend, maar ook als een nuttig hulpmiddel om regelmatig voortgang te evalueren en als gemeenschap te reflecteren op hoe we 'de dingen samen doen'.

Met dankbaarheid kijken we naar de positieve ervaringen die het werk- en denkkader 'Gentle Teaching' onze gemeenschap biedt. Een kader dat naadloos aansluit bij de identiteit van De Ark Gouda. We zijn verheugd dat in 2024 niet alleen assistenten, maar ook andere betrokkenen kunnen deelnemen aan het scholingsprogramma. We zijn ervan overtuigd dat uitbreiding van het programma zal bijdragen aan een diepere verankering van 'Gentle Teaching' in de organisatie. We blijven ons bewust van het spanningsveld tussen (emotionele) betrokkenheid en het handhaven van een gezonde afstand voor professionele zorg. We kijken ernaar uit om zelf deel te nemen aan de



scholing, om vraagstukken met betrekking tot deze balans te bespreken en te ontdekken hoe 'Gentle Teaching' in de praktijk van het bestuur kan worden toegepast.

Het afgelopen jaar hebben assistenten, vrijwilligers en verantwoordelijken zich intensief gericht op drie kernthema's: 'Ontmoeten en bouwen aan gemeenschap', 'Onderlinge communicatie' en 'Netwerk versterken'. Op al deze vlakken is aanzienlijk werk verzet, resulterend in het behalen van de meeste doelstellingen. Het is bewonderenswaardig dat het daarbij gelukt is ruimte te creëren voor meer ontmoetingsmomenten. Niet alleen binnen de teams van assistenten, maar ook met de huisgenoten, werkmakers en de bredere gemeenschap.

Vooruitkijkend naar 2024 zijn we vol vertrouwen in de positieve richting die De Ark Gouda opgaat. De prioriteiten zijn helder omlijnd: het verwelkomen van nieuwe gezichten, het verbeteren van interne processen en communicatie, en het cultiveren van een levendig gemeenschapsleven dat inspeelt op zorgbehoeften. We zijn dankbaar voor de kansen die de gemeenschap hierin worden geboden.

Laurens Strijbos
Voorzitter van Bestuur De Arkgemeenschap regio Gouda

Bijlage 2: Reflectieverslag OVR

Reflectieverslag Ouderverwantenraad de Ark Gouda 2023

1. Inleiding:

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

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

2. Jaaroverzicht activiteiten Ouder/Verwantenraad De Ark Gouda 2023:

- De OVR heeft dit jaar 5x vergaderd, waarvan 1x met kernteam en 1x met het bestuur.
- De OVR heeft dit jaar het Huishoudelijk reglement OVR aangepast aan de wettelijke eisen en vastgesteld, deze is opgenomen in de handboeken.
- De OVR heeft de Medezeggenschapsregeling Ouder/Verwantenraad vastgesteld en voorgelegd aan het bestuur.
- Ook dit jaar heeft een afgevaardigde van de OVR deelgenomen aan de Audit HKZ.
- De OVR heeft input gegeven voor het nieuwe Mandaat De Ark Gouda 2024 – 2028.
- Het project Gentle Teaching wordt breed gedragen in de organisatie, zowel bij ouders alsook bij de assistenten ziet men de resultaten. Het is inmiddels een vast agendapunt
- Implementeren van het ECD programma Caren Zorgt is dit jaar op beperkte schaal ingevoerd, ouders kunnen nu de dag rapportage inzien, stapsgewijs wordt het systeem verder uitgebreid.



Hierdoor zal de communicatie vlotter verlopen.

- De jaarlijkse ouderavond is verplaatst naar 7 maart 2024, waar we dan een groter thema kunnen organiseren.

Wat kan beter?

- Meer structuur brengen tijdens vergaderingen, plan om meer vergaderingen te houden in minder tijd.
- Meer de achterban gaan betrekken en actiever benaderen.
- Meer aandacht voor de dagelijkse gebeurtenissen.
- Het onderling verdelen van taken.

3. Conclusie

Er rest ons weer een enerverend jaar met nieuwe kansen en uitdagingen.

Bas de Vroom

Voorzitter Ouder/Verwanten Raad De Arkgemeenschap regio Gouda