

Jaarverslag



de Buitenhof

Indigolaan 840
5044 SK Tilburg
013 543 27 17
dagbestedingdebuitenhof.nl
info@dagbestedingdebuitenhof.nl

Opgesteld door Marry Vastré, Coördinator dagbesteding

Datum 17 februari '26

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Doelstellingen 2025	4
Algemeen doel:.....	4
Hoofddoelen:	4
Subdoelen:	7
3. Activiteiten	9
4. Behaalde resultaten.....	10
Levensvatbaarheid van de dagbesteding	10
Cliënttevredenheid.....	10
Samenwerking gerealiseerd	10
5. Medewerkers	11
6. Klachten en incidenten.....	12
Vertrouwenspersoon	12
Melding incidenten cliënten (MIC).....	12
Meldingen incidenten medewerkers (MIM)	13
7. Conclusies	14
Leerpunten vanuit 2024.....	14
Aandachtspunten voor 2026.....	14

1. Inleiding

Wat een jaar hebben we achter de rug. Een jaar waarin we uitdagingen aangingen en kansen zagen. Samen hebben we mooie resultaten neergezet. Met trots blikken we terug op de stappen die we hebben gemaakt, de lessen die we hebben geleerd en de groei die we hebben doorgemaakt. Achter ieder resultaat schuilt inzet, samenwerking en vertrouwen. Een nieuw team dat steeds meer in verbinding kwam, evenals de samenwerking met de stakeholders. Met als resultaat blije bezoekers.

Het jaar 2025 stond in het teken van de implementatie van het Elektronisch Cliënten Dossier wat in basis gerealiseerd is. In 2024 is het kwaliteitsmanagementsysteem opgezet en we zijn verder gegaan met het optimaliseren van de eigen organisatie en werkprocessen volgens de Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) normen. In 2025 is het werken vanuit de visie van de HKZ stevig gegrondvest en blijven we steeds kijken naar wat kan er beter. Dit heeft een aantal veranderingen gebracht.

Het was ook een jaar van groei in de omzet. De locatie was in 2022 al aangepast naar 3 huiskamers, maar 1 huiskamers was minimaal 2 dagen per week niet bezet. Het eerste kwartaal bleef de omzet nog achter, maar vanaf het 2^{de} kwartaal is een groei ingezet die stabiliseerde in de 2^{de} helft van het jaar.

Er is ook veel energie gestoken in het kwalitatief verbeteren van het vervoer voor onze bezoekers wat gerealiseerd is het derde kwartaal. In dit jaar verslag gaan we hier dieper op in. Het jaarverslag biedt tevens een overzicht van de activiteiten, behaalde doelstellingen en de uitdagingen binnen de dagbesteding De Buitenhof in 2025. We reflecteren op onze behaalde successen en uitdagingen en we benoemen de plannen voor de toekomst zodat de gerealiseerde financiële stabiliteit blijft voortbestaan en het welzijn van bezoekers en medewerkers waar mogelijk nog verbetert.

2. Doelstellingen 2025

Algemeen doel:

Het bieden van een zinvolle dag invulling voor ouderen vanaf 65 jaar. Het bevorderen van sociale interactie en het voorkomen van eenzaamheid. Stimuleren van de fysieke en mentale gezondheid door middel van activiteiten. We ondersteunen mantelzorgers door hen één of meerdere dagen te ontlasten, zodat zij zich weer kunnen opladen om het 24/7 vol te kunnen houden.

We hebben afwisselende activiteiten aangeboden waarbij bezoekers in kleine of grotere groepen met elkaar in contact waren. We bieden binnen de dagstructuur continuïteit in bewegingsactiviteiten en hersengymnastiek. We staan in goed contact met de mantelzorgers van de bezoekers. Wanneer het (te) zwaar wordt voor de mantelzorger helpen we mee aan het uitbreiden van de indicatie zodat de bezoeker een dag meer naar de dagbesteding kan komen.

We zijn in 2025 gegroeid op dinsdag en donderdag van 2 naar 3 groepen. Per dag behaalde we in het eerste kwartaal nauwelijks 19 bezoekers per dag. In december was dit opgelopen naar 23/24. Het hanteren van een wachtlijst kwam voor het eerst in zicht sinds het bestaan van De Buitenhof. Dit heeft een positief resultaat gegeven op de omzet. We zijn gestart met 46 bezoekers in januari en dit is opgelopen naar 60 bezoekers per week in december. Vrijwel bij iedere bezoeker gaat het om het ontzorgen van de mantelzorger. Zowel bij bezoekers met een Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) als mensen met dementie. Het aantal bezoekers die komen omdat ze in een sociaal isolement zitten, is ook gegroeid.

In het tweede kwartaal sloot een dagbesteding die gevestigd was in het centrum van Tilburg haar deuren. De bezoekers hadden de boodschap gehad dat ze zelf een andere dagbesteding moesten gaan zoeken voor 1 juni 2025. Nadat er een echtpaar bij ons voor informatie was gekomen is er meteen actie ondernomen op deze kans. Er is contact opgenomen met de locatie, folders zijn er weggelegd en er is bekendheid gegeven aan het bestaan van De Buitenhof. Dit heeft ertoe geleid dat eind mei vrijwel alle bezoekers naar De Buitenhof zijn gekomen. Een enkeling is gestopt omdat onze visie anders is en deze dan minder bij de bezoeker paste. Denk aan de behoefte om te gaan winkelen in plaats van een wandeling in het bos. De overname heeft een enorme boost gegeven in de omzet en bracht een goede bezetting verdeeld over alle werkdagen.

Hoofddoelen:

Het continu waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de begeleiding conform de normen van het HKZ-certificaat. We nemen de verantwoordelijkheid voor het naleven van vastgestelde protocollen en signaleren verbeterpunten. In november vindt de audit plaats om de structurele kwaliteitscyclus te borgen.

Alle adviezen die in 2024 waren gegeven door de auditor van de HKZ zijn verwerkt in een plan van aanpak. Het plan van aanpak is in mei afgerond op alle onderdelen. Er is een leverancierslijst opgesteld zodat in 1 overzicht te zien is welke contracten er lopen, wanneer deze geëvalueerd en verlengd moeten worden. Er is een documentbeheer systeem opgesteld.

Alle documenten worden hierin benoemd, met wie verantwoordelijk is voor het document en wanneer deze geëvalueerd moet worden. HKZ-certificaat is verlengd. Volgend bezoek staat weer gepland in november een jaar na dato.

Het invoeren van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van Zilliz was een grote kwaliteitsslag. Mede hierdoor werd in november 2025 het HKZ certificaat zonder problemen verlengd. De dossiers zijn nu volledig en voldoen aan de gestelde eisen op gebied van privacy. Er is continuïteit in het evalueren van de zorg en waar nodig worden doelen aangepast die de bezoeker wil behalen met de Dagbesteding. Voor alle bezoekers van de WMO wordt een Ondersteunings Plan opgesteld en op een beveiligde manier via Zivver met Siem als opdrachtgever gedeeld.

Het optimaliseren van de deelnemersstroom binnen de dagbesteding, zodat ouderen tijdig passende ondersteuning krijgen en optimaal kunnen profiteren en wij een stabiele financiële basis krijgen.

Dit is gerealiseerd door een betere samenwerking met Siem (tijdelijke ondersteuner ingezet door de gemeente Tilburg bij WMO), mantelzorgers, casemanagers, clientondersteuners en andere verwijzers. Uitbreiden van het netwerk door contact te onderhouden met andere dagbestedingen. Er zijn meerdere dagbestedingen gesloten in 2025, waardoor merkbaar een toestroom naar De Buitenhof ontstond. De inwoners van Tilburg hebben nu minder keuze. Dit maakt dat inwoners van Tilburg en ook daarbuiten heel bewust geïnteresseerd zijn om te komen naar De Dagbesteding. Daarnaast zijn we steeds meer bekend geworden om de visie en de activiteiten die we bieden. De aantrekkingskracht zit hem in de locatie aan het Wandelbos. Bezoekers die altijd graag hebben gewandeld of veel buiten waren kiezen bewust voor De Buitenhof. Wanneer er iemand geïnteresseerd is om naar De Buitenhof te komen wordt vaak de vraag gesteld hoe ze aan de Buitenhof komen. Dit is op advies van Siem, casemanagers of omdat ze de website hebben gevonden tijdens hun zoektocht. De website wordt wekelijks geüpdatet. Het is heel zichtbaar wat we allemaal aan activiteiten bieden met het zien van de vele foto's in de galerij en de activiteiten agenda.

Iedere maand werd de omzet gemonitord en geanalyseerd. De Coördinator Dagbesteding en bestuurder analyseerden de financiële gegevens. Eventuele knelpunten werden vroeg gesignaleerd tijdens het maandelijks bilateraal van Coördinator aan Bestuurder en vastgelegd in een KPI rapportage. Er is een gezonde en stabiele inkomstenstroom gerealiseerd in het 4^{de} kwartaal van 2025.

Maandelijks hoge kosten aan vervoer reduceren door het vervoer in eigen beheer te nemen. Aanschaffen van een taxibus met vrijwilligers als chauffeur vanaf mei 2025. Kosten blijven binnen de vergoeding die we daarvoor krijgen.

Al vele jaren werd het vervoer uitbesteed aan een inmiddels groot geworden vervoersbedrijf. De laatste jaren waren er veel klachten over de service van het vervoersbedrijf. De samenwerking liep heel stroef. Daarnaast werden er fouten gemaakt zoals bijvoorbeeld een bezoeker met dementie op verkeerd adres afzetten. Ondanks afspraken hierover toch niet begeleiden naar de voordeur met een zogenaamde 'warme overdracht'. De vergoeding die we kunnen declareren ligt aanzienlijk lager dan de kosten die gemaakt worden voor het vervoer. Het vervoersbedrijf verbeterde niet ondanks aandringen en er werd besloten geen gebruik meer te maken van deze vervoerder.

In april is er een eigen personenbus aangeschaft met als doel de extra kosten die gemaakt werden voor het vervoer te reduceren. Het vinden van een vrijwilliger chauffeur voor alle dagen was lastig. Met medewerking van een aantal medewerkers is de bus in mei gaan rijden. Het maken van de routes die gereden moesten worden was best wel ingewikkeld.

Met ondersteuning van een vrijwilliger hebben we dit eerst zelf gedaan. Helaas zijn er heel vaak mutaties die iedere dag weer invloed hadden op de route. De werkdruk voor het team steeg enorm als gevolg van het opstellen van de routes en het rijden van de personenbus. De eerdere vervoerder bleef rijden ondanks afzeggingen. Al snel werd wel duidelijk dat bezoekers zeer tevreden waren over de persoonlijke aanpak. De eigen personenbus zou de uitgave voor taxivervoer moeten reduceren. Echter het aantal bezoekers steeg flink. Er zijn dus meer bezoekers die vervoert moeten worden tegen een te laag te declareren tarief. De kosten blijven hoog.

Na een proefperiode bij een andere aanbieder vonden we een kleinschalige taxivervoer. Ook met deze vervoerder een proefmaand gedraaid. Het werd meteen duidelijk dat de kwaliteit op het gewenste niveau was. De chauffeurs leerden snel de bezoekers kennen en welke bijzonderheden er nodig waren. Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Vervoerder Taxi Expres Tilburg (TET) verzorgt nu het vervoer en maakt de routes meteen ook voor de personenbus van De Buitenhof. De routes zijn nu efficiënter en de bezoeker zit niet langer dan een uur in de taxibus. De vele mutaties worden snel verwerkt doordat de communicatielijnen kort zijn. De samenwerking verloopt heel goed. De werkdruk rondom het vervoer is weer genormaliseerd en voor de bezoekers is er rust gekomen. TET heeft ons ontzorgd door de routes te plannen.

Er is een samenwerkingsafspraken gemaakt met de Wijkraad. Zij huren 2 dagen per week de bus om inwoners uit de wijk te vervoeren naar activiteiten die binnen de wijk worden georganiseerd. Een mooie win-win situatie.

De ontwikkeling naar een zelf organiserend team is in 2024 gestart en streven naar realisatie in december 2025. Het team is gezamenlijk verantwoordelijk voor de planning, uitvoering en verbetering van de begeleiding waarbij ingespeeld wordt op de behoefte en samenwerking met mantelzorgers. Er is een open communicatie, eigen initiatief en een prettige werkomgeving waarin de bezoekers en het team zich gewaardeerd en gesteund voelen.

Binnen het team is er een functiedifferentiatie ontstaan vanuit een natuurlijk verloop. De coördinator dagbesteding heeft de helicopterview en bewaakt alle onderdelen van de bedrijfsvoering. Het nemen van besluiten ligt geheel bij de coördinator, wat niet past bij een zelf organiserend team. Er is onderscheid ontstaan tussen medewerkers die de algemene taken en begeleiding uitvoeren en medewerkers die contactbegeleiders (CB) zijn geworden. De CB zijn mede verantwoordelijk voor de intakegesprekken, invoer en onderhouden van de dossiers van de bezoekers. Ze voeren om het half jaar een evaluatiegesprek met de bezoeker en minimaal 1 keer per jaar met een naaste erbij. De CB stellen ondersteuningsplannen op volgens het format van Siem van de bezoekers die met een WMO indicatie komen. Het ECD wordt voor alle bezoekers opgesteld met doelen. Taken en verantwoordelijkheden die eerder niet van het team gevraagd werden.

Het werkoverleg wordt geheel georganiseerd door de coördinator dagbesteding. Deze heeft alle rollen binnen het werkoverleg: voorzitter, tijdsbewaker, agenda opstellen, notulist. Het werkoverleg is daardoor top-down georganiseerd. Er worden weinig tot geen besluiten genomen. Het zijn voornamelijk bespreekpunten die aan de orde komen. Medewerkers worden uitgenodigd agenda punten aan te leveren, maar zijn met name alleen actief bij de rondvraag met het inbrengen van bespreekpunten.

Bij afwezigheid van de coördinator is er nog terughoudendheid om beslissingen te nemen. Voor bijzonderheden of problemen wordt dan contact opgenomen. Bepaalde beslissingen blijven liggen. Er is een keuze gemaakt binnen het team om een waarnemer aan te wijzen tijdens de afwezigheid van de coördinator.

Een waarnemer voornamelijk voor de financiële afwegingen en beslissingen die genomen moeten worden. Eerder bleven er inkomsten liggen doordat teamleden geen nieuwe bezoekers aannamen. Dat wordt inmiddels wel door alle CB gedaan.

Er is een budget toegekend aan het team zodat medewerkers zelf de uitgaven van de boodschappen en voor het materiaal voor activiteiten kunnen bewaken. Ze zijn binnen de begroting gebleven. De eigen bijdrage blijkt voldoende te zijn om iedere dag lekkers aan te kunnen bieden in de vorm van koekjes, hapjes, uitgebreide lunch etc. In 2026 gaat het budget voor materiaal beter benut worden. Dit is niet helemaal opgemaakt wat wel de bedoeling is wanneer er een eigen bijdrage wordt gevraagd.

Maandelijks staat ook de teamontwikkeling op de agenda. Er zijn afspraken gemaakt tijdens een teambuilding en deze worden geëvalueerd. De uitbreiding van taken en verantwoordelijkheden kunnen niet door iedereen opgepakt worden. Voor de CB zijn er veel werkzaamheden bijgekomen. Meer taken en verantwoordelijkheden vraagt meer afstemming met elkaar. Voor het gehele team is de werkdruk verhoogd als gevolg van de groei van het aantal bezoekers. De bezoekers zijn vaak verder in hun ziekteproces dan de afgelopen jaren het geval is geweest. De onderlinge afstemming kan nog verder aan gewerkt worden in 2026. Het zich houden aan afspraken die gemaakt worden. Het team is gegroeid in zelf organiseren. Het is noodzakelijk om dit verder uit te bouwen. De coördinator dagbesteding is minder uren gaan werken, wat een zelf organiserend team moet opvangen om de continuïteit te waarborgen.

Subdoelen:

Het succesvol implementeren van een efficiënt Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) Zilliz, met als doel te voldoen aan de privacywet, kwaliteit, continuïteit en transparantie binnen de dagbesteding. Dit doen we in stappen van februari tot en met mei, waarbij we als laatste realiseren dat mantelzorgers in het dossier mee kunnen lezen.

De implementatie van het ECD heeft langer geduurd dan aanvankelijk gedacht. Dit had verschillende oorzaken. Het gebruik van digitale systemen waren voor de meeste medewerkers onbekend en de vaardigheden minder ontwikkeld. Op hetzelfde moment verwachtte Siem dat iedere (nieuwe) bezoeker binnen 6 weken een actueel ondersteuningsplan kreeg wat complex is om in te vullen en te onderhouden. Maandelijks moeten alle beschreven doelen worden geëvalueerd en opnieuw opgesteld worden. Door de toename van het aantal bezoekers en de deadline die gesteld werd moest hier prioriteit aan gegeven worden.

Nu heeft iedere bezoeker een dossier in het ECD met alle persoonsgegevens achter een veilige dubbele inlogsleutel om in te loggen. Alle medewerkers rapporteren en lezen in het dossier. De CB maken de dossiers aan en bewaken dat alle onderdelen gevuld en opgevolgd worden. Er wordt gewerkt met een reminder zodat ieder half jaar de evaluatie plaats kan vinden. Familie kan meelesen en berichten versturen via het ECD.

Training voor medewerkers hoe bewegingstherapie te geven vanuit de visie van Smile Stone.

Het gehele jaar zijn de trainingen voor de bezoekers op dinsdag en donderdag doorgelopen. In oktober hebben 4 medewerkers het certificaat Body en Brain gehaald. Vanaf 1 januari 2026 stopt Smile Stone met het geven van de trainingen en nemen we het in eigen beheer.

Hiervoor zijn materialen aangeschaft en er worden nog programma's opgesteld. Nu er geschoolde trainers aanwezig zijn binnen het team kan er iedere dag en op ieder moment deze activiteit aangeboden worden.

Andere activiteiten en behaalde resultaten:

Boodschappen

Boodschappen werden aanvankelijk besteld bij een gewone supermarkt. Het bestellen nam veel tijd in beslag. De levering liet nogal eens te wensen over. Niet alle producten waren naar tevredenheid. Na een pilot van 3 maanden is een overeenkomst opgesteld met Verslokaal. Zij leveren voedingsproducten aan zorgorganisaties. De berging is overzichtelijk ingericht. Wanneer een product bijna op is kan een kaartje meteen in een digitaal bord geplaatst worden en daarmee ook meteen de bestelling. De producten worden geleverd en meteen op hun plaats gezet. Verse producten zijn beter van kwaliteit. De kosten zijn gelijk gebleven.

Schoonmaak

De locatie werd niet goed schoongehouden. Hier kwam geen verbetering in na een gesprek hierover. Besloten om te gaan samenwerken met hetzelfde schoonmaakbedrijf die ook in De Duynsberg de algemene ruimtes schoonhouden. Daarbij worden nu ook de ramen binnen en buiten gezeemd tegen dezelfde uitgave van het jaar daarvoor.

3. Activiteiten

In het afgelopen jaar hebben we de gebruikelijke activiteiten aangeboden:

Sociale activiteiten: koffiepraat, gezamenlijke lunchen en wandelen, vieren van feestdagen, borrel-middag, krant bespreken, Kletsplot en dergelijke.

Creatieve activiteiten: Schilderen, kleuren, boetseren, verven, plakken, maken van bij het seizoen aansluitende figuren.

Beweging en ontspanning: boswandelingen vrijwel dagelijks, stoelyoga, fitspel, kubben, sjoelen, Smile Stone Body en Brain met als doel zowel het fysieke als hersenactiviteit te trainen met als resultaat verbeterde focus en stabiliteit.

Muzikale en culturele activiteiten: (mee) zingen, liedjes raden, elpees draaien, verzoeknummer via Spotify etc.

Cognitieve stimulatie: geheugentraining, quizzen, kruiswoordpuzzels en heel veel spellen.

De kookclub: de lunchhapjes zijn uitgebreid. Er is meer afwisseling en meer verse producten. Wekelijks wordt de kookclub in de activiteitenkalender gepland. Bezoekers maken met elkaar het lunchhapje klaar. Dit houdt bijvoorbeeld in het snijden van groenten die nodig zijn tot het roeren in de pan. Voor een aantal bezoekers is de beleving heel fijn om dit samen te doen in combinatie met de geur en de verwachting van hoe het zal smaken.

Een bezoeker heeft een bezoek van Alpaca's gesponsord. De dieren mochten geaaid en geknuffeld worden. Iedereen is er mee op de foto gegaan

Speciale dagen worden gevierd. Nieuwjaar met een toast. Koningsspelen zijn georganiseerd. Paaseitjes en lunches met speciale dagen. Tijdens de zomervakantie waren lunch en activiteiten aangepast op bepaalde vakantielanden. Sinterklaas en Piet zijn een paar dagen op bezoek geweest. Sinterklaas bracht lekkers mee en Piet blijkt goed te kunnen rijmen. Iedere bezoeker kreeg een persoonlijke gedicht. Het jaar is afgesloten met olieballen.

Dit jaar waren we voor het eerst gesloten tijdens alle feestdagen. Bezoekers die geen familie hebben vonden dit jammer, maar het aantal wat er moeite mee had was zeer beperkt.

4. Behaalde resultaten

Levensvatbaarheid van de dagbesteding

Het aantal bezoekers per week is gestegen van 46 naar 60 bezoekers per week. Per dag staat het aantal de laatste 3 maanden van het jaar boven de 20. Er is al sprake geweest van een korte wachtlijst. De doorstroom is echter hoog, waardoor er al snel een plaats vrijkomt. De Buitenhof is goed bekend bij Siem en casemanagers die potentiële bezoekers naar ons toe verwijzen. Wanneer een geïnteresseerde een proefdag heeft meegemaakt zijn ze vrijwel allemaal om en willen graag dagbesteding af gaan nemen. Door het gemiddelde per dag op 20 of hoger te houden zijn we financieel gezond geworden. De verwachting is dat de stabiliteit beter geborgd is door de positieve bekendheid onder diverse belangrijke sleutelposities. Het aanbod voor dagbesteding is minder geworden binnen Tilburg. De locatie gelegen aan het Wandelbos maakt het uniek en extra aantrekkelijk. De belofte om indien enigszins mogelijk dagelijks naar buiten te gaan sluit aan bij de bezoekers die het missen om nog lekker van de buitenlucht te kunnen genieten

Er is een continue instroom van bezoekers die doorverwezen worden door Siem of Casemanagers. We kunnen een bezoekers na de kennismaking binnen 2 weken laten starten. De doorstroom gaat snel. Bezoekers blijven enkele weken tot jaren. Het record staat op 5 jaar inmiddels. Wanneer een bezoekers naar een verpleegtehuis gaat stopt per direct de dagbesteding bij De Buitenhof. Deze bezoeker komt dan vaak 3 tot 4 dagen. Er zijn dan 2 tot 3 nieuwe bezoekers nodig om dit aantal op te vangen. Echter op termijn breiden ze allemaal uit. Incidenteel blijft een bezoeker komen in onderaannemerschap bij de betreffende zorgorganisatie. De inkomsten per dag liggen dan aanzienlijk lager. Nu de omzet stabiliseert en er zelfs dagen zijn met een wachtlijst is er ruimte om te onderzoeken of we dit wel moeten blijven doen. De bezettinggraad van de dagbesteding schommelde eerder steeds tussen 17 en 19, met een streven van minimaal 18 bezoekers per dag. Nu schommelt het tussen de 20 en 24 waardoor er altijd voldoende omzet over blijft wanneer er plotseling meerdere dagen afvallen. Zo gauw bekend is dat er iemand in aantal dagen wil uitbreiden wordt deze alvast op de wachtlijst gezet. Zodat deze voorrang krijgt wanneer de herindicatie of WLZ binnen is. Vrijwel wekelijks komen er nieuwe aanvragen binnen en maandelijks vertrekken er 1 of meer bezoekers.

Cliënttevredenheid

Er heeft geen meting plaatsgevonden naar de cliënttevredenheid in 2025. Iedere bezoeker heeft een evaluatiegesprek gehad om het half jaar. Het evaluatieformulier uit het ECD (Zilliz) wordt hiervoor gebruikt. Wanneer er tijdens deze gesprekken verbeterpunten of suggesties worden genoemd worden deze meteen opgepakt en waar mogelijk gerealiseerd. Bezoekers bedankten regelmatig voor de fijne dag die ze hebben gehad.

Samenwerking gerealiseerd

Samenwerking met Siem is versterkt. Het aanbod is sterk gestegen doordat we goed bekend staan bij de scanners en matschers van de gebiedsteams van Siem. De teamleider heeft aangegeven zeer tevreden te zijn en dat er kwalitatief goede dagbesteding wordt gegeven. Het contract is met een half jaar verlengd in afwachting van de gemeente. Deze zal in juni het contract met Siem evalueren en verlengen.

5. Medewerkers

Er is een medewerker gestopt en er zijn 2 medewerkers aangenomen. Jaargesprekken hebben plaatsgevonden. Er zijn geen scholingswensen. Een medewerker heeft een workshop stoelyoga gevolgd en 4 medewerkers certificaat Body en Brain behaald. Iedereen is op herhaling geweest voor de BHV scholing.

Er is sprake geweest van langdurig gedeeltelijk en dreigend verzuim. De werkdruk is verhoogd en wordt ook zo ervaren. Door de groei van het aantal bezoekers. De bezoekers vragen steeds meer begeleiding en ondersteuning bij de toiletgang. Het werken met een ECD vraagt veel meer tijd, evenals het voldoen aan voorschriften zoals risicosignalering en evaluatie gesprekken. Om het verzuim te compenseren is er een extra medewerker aangenomen. Er is preventief een bedrijfsarts ingezet. Medewerkers hebben geen pauze, werken 8 uur aanéén. Het is moeilijk om jezelf even terug te trekken van de prikkels die continu op je af komen. Hier zal in 2026 meer aandacht voor nodig zijn.

Er is een teambuilding geweest in mei op verzoek van het team. De onderlinge afstemming hield nog te wensen over. Er zijn verschillende teamkleuren (DISC model) binnen het team aanwezig. Er kan gebruik gemaakt worden van de verschillende kwaliteiten die een collega heeft. Medewerkers werken zelfstandig op hun eigen manier. Er is meer afstemming nodig om te weten wie waar mee bezig is. Verbeterpunt blijft nog de afstemming in de samenwerking. Er zijn afspraken gemaakt die maandelijks geëvalueerd worden in het werkoverleg. De vraag ligt bij het team wat ze nodig hebben om tot een goede afstemming en samenwerking te komen. In 2026 gaan we hier verder mee. Evenals het werkoverleg wat door het team georganiseerd en gevoerd gaat worden volgens de begrippen van een zelf organiserend team.

6. Klachten en incidenten

Klachten

Er zijn geen klachten binnengekomen in 2025.

De afhandeling van de klacht van 2024 over het taxivervoer heeft een lange nasleep gehad. Sinds september loopt het goed met de nieuwe vervoerder. Er komen geen klachten meer binnen over het vervoer. Alleen maar positieve berichten.

Vertrouwenspersoon

Niemand heeft contact gezocht met de vertrouwenspersoon in 2025. De conclusie dat er geen behoefte is geweest aan de vertrouwenspersoon. Het team geeft aan tijdens de bespreking van het rapport van 2025 dat ze zich veilig voelen en zaken kunnen bespreken wanneer dit nodig is. De communicatie richting leidinggevende is een open en toegankelijke communicatie.

Melding incidenten cliënten (MIC)

In 2025 is er een duidelijke tendens ontstaan om een MIC melding te maken wanneer er een incident heeft plaatsgevonden. Deze meldingen worden in het werkoverleg van de daaropvolgende maand geanalyseerd. In totaal zijn er 10 MIC meldingen gedaan. De meldingen betrof 5 keer vallen, 3 keer weglopen/vermissing, 1 keer verslikken en 1 onwel wording.

In de maanden januari, maart, juni, september en december is er een bezoeker gevallen. Het betrof allemaal bezoekers met een verhoogd risico op vallen. Bezoekers die al in bezit waren van een rollator, maar deze op dat moment niet gebruikten. Het letsel was bij 2 personen een blauwe plek, maar had verder geen noemenswaardige gevolgen. Wanneer bezoekers bekend zijn met verhoogd risico en vaak vallen, ook in de thuissituatie) wordt het valrisico geaccepteerd en is het niet nodig een MIC melding te maken. Het wordt wel vermeld in het ECD en de familie wordt op de hoogte gebracht.

Er zijn 3 bezoekers geweest die weg zijn gelopen op een moment dat niemand van het team dit heeft waargenomen. Hiervan zijn 2 bezoekers al vrij snel door onszelf gevonden in de directe omgeving. Een derde bezoeker is gedurende een aantal uren vermist geweest en is het protocol in werking gesteld. Zij is door de politie gevonden en teruggebracht naar De Buitenhof. Uit analyse blijkt dat het dragen van een GPS heel doeltreffend is om een bezoekers snel terug te vinden. De keuze hiervoor ligt niet bij ons, maar bij de familie van de bezoeker. Wanneer zij hiervoor kiezen valt het niet onder de Wet Zorg en Dwang. De locatie blijft ten alle tijden een open locatie. Het moment bleek steeds samen te lopen met de terugkomst van het bewegen. Een moment waarin iedereen door elkaar heen loopt, rolstoelen weer weggezet worden, medewerkers druk zijn en even minder aandacht hadden.

Deze conclusie was voor ieder teamlid weer een goede reminder om toezicht te houden ongeacht de werkzaamheden en de omstandigheden.

Er is 1 keer een melding gedaan van een verslikking. Tijdens de lunch schoot een stuk banaan verkeert. De verslikking is vaker gebeurd. In contact met de familie was duidelijk dat de bezoeker hiermee bekend was. Er was een ergotherapeut in consult die geen specifieke voorschriften aangaf. We hebben zelf besloten mevrouw tijdens eten of drinken niet alleen te laten. Geen grotere stukken voedsel aan te bieden. Alle medewerkers weten vanuit de BHV training hoe te handelen en dat is dan ook iedere keer goed gegaan.

Een bezoeker had een wegraking waarbij de ademhaling en bewustzijn niet goed was. Met de kennis vanuit de BHV training was er goed gehandeld. Het bleek dat het telefoonnummer niet klopte van de contactpersoon en niet snel duidelijk was of de bezoekers wel of niet gereanimeerd wilde worden. Telefoonlijst contactpersonen is geheel gecontroleerd en reanimatiebeleid staat op de administratie lijst die meteen beschikbaar is. Het beleid is ook verwerkt en direct zichtbaar in het ECD opgenomen. Het blijkt dat mijnheer bekend is met de wegrakingen en dit gebeurd vaker. Dit wordt geaccepteerd en mijnheer komt zelf weer bij. Het is het gevolg van zijn medische aandoening waar geen behandeling voor mogelijk is. Hier worden dan ook geen meldingen meer van gemaakt.

Meldingen incidenten medewerkers (MIM)

Er zijn geen meldingen binnen gekomen.

7. Conclusies

Leerpunten vanuit 2024

- Stabiliteit in de bezetting aantal bezoekers van maandag tot en met vrijdag is gerealiseerd
- Begroting was niet sluitend op de kostenplaatsen vervoer en personele kosten. De omzet was boven verwachting, waardoor er een winst gerealiseerd is van € 26.000
- Verbeteren van kwaliteit en veiligheid door het implementeren van een ECD (Elektronisch Cliënten Dossier) is gerealiseerd.
- Het HKZ-certificaat is behouden

Aandachtspunten voor 2026

- Verdere ontwikkeling naar zelf organiserend team
- Aandacht voor vitaliteit en welzijn van de medewerkers op gebied van werkdruk, werkplezier en preventie verzuim
- Functiedifferentiatie
- Gebruik van het ECD uitbreiden

We kijken terug op een jaar met veel veranderingen en ontwikkelingen. Er zijn verschillende kwaliteitsslagen gemaakt. Denk daarbij met name aan het in gebruik nemen van een ECD, het vervoer van de bezoekers, schoonmaak en verse producten voor de lunch en kookclub.

We zien dagelijks tevreden bezoekers. Sommige bedanken ons aan het eind van de dag. Bij anderen zien we het aan de lacht op het gezicht, het genieten van de contacten en activiteiten.

Er zijn wisselingen geweest binnen het team. Nieuwe collega's en vrijwilligers die een andere sfeer en dimensie met zich meebrengen. De sfeer is met name warm en toegankelijk. Wanneer het team verbetert in de afstemming van de samenwerking kan dit alleen nog maar beter worden.

Het bewijs is geleverd dat de kwaliteit is behouden, dan wel verbeterd is met behoud van het HKZ-certificaat.

Met trots kan gezegd worden dat de omzet is gegroeid, de tevredenheid is gegroeid, er zijn geen klachten. Het team is gegroeid en heeft goede ontwikkelingen doorgemaakt. Er is hard gewerkt, ieder teamlid heeft binnen zijn of haar vermogen de schouder ermee onder gezet, met als resultaat een mooie locatie een warm team en zeer tevreden bezoekers en hun naasten. Dank aan alle bezoekers, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners voor hun inzet en betrokkenheid.

Ondertekening

Bestuurder

J.H.M.M. Boers

Coördinator Dagbesteding

M. Vastré