

Inhoudelijk Kwaliteitsjaarverslag 2024



Voorwoord

Voor u ligt het inhoudelijk kwaliteitsjaarverslag van stichting de Beuk over het verslagjaar 2024. Dit verslag biedt inzicht in de wijze waarop wij, binnen een continu veranderend zorglandschap, invulling geven aan onze maatschappelijke opdracht: het bieden van menswaardige, passende zorg aan mensen met een verstandelijke beperking en bijkomende problematiek.

De context waarin wij werken wordt complexer, zorgvragen worden zwaarder, technologische ontwikkelingen volgen elkaar snel op en de druk op professionals neemt toe. Tegelijkertijd blijft de kern van ons werk onveranderd: zorg bieden die recht doet aan de mens achter de indicatie, en ruimte geven aan autonomie en eigen regie.

In 2024 is met inzet van velen gewerkt aan het waarmaken van deze ambitie. We hebben stevige stappen gezet in het borgen van kwaliteit, het verbeteren van onze processen en het versterken van medewerkersbetrokkenheid. Vanuit onze visie hebben we blijvend geïnvesteerd in cliëntparticipatie, verantwoord medicatiegebruik, deskundigheidsbevordering en een zorginhoudelijke koers die aansluit bij de toekomst van langdurige zorg.

Wij blijven daarbij bouwen aan een organisatie die zowel financieel als inhoudelijk duurzaam is. In dit verslag wordt transparant gerapporteerd over de gerealiseerde doelen, de uitkomsten van interne en externe audits, cliënt- en medewerkerstevredenheid, en onze inzet op thema's als gezondheid, werkdruk en vergrijzing.

Als bestuurder kijk ik met trots én verantwoordelijkheid terug op het afgelopen jaar. De resultaten zijn niet vanzelfsprekend tot stand gekomen. Ze zijn het gevolg van betrokken samenwerking, professionele inzet en de bereidheid om te blijven leren en reflecteren. Mijn dank gaat dan ook uit naar onze medewerkers, cliënten, samenwerkingspartners en toezichthouders voor hun bijdrage aan de ontwikkeling van de Beuk.

Met vertrouwen kijk ik uit naar het nieuwe beleid dat in 2025 vorm krijgt, geworteld in onze missie, gedragen door de praktijk.

Hartelijke groet,

Mevr. M. Meinema
Bestuurder stichting de Beuk

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Hoofdstuk 1 Inleiding	5
Scope en doelstellingen	5
Doelen op organisatorisch niveau	5
Subdoelen	6
Doelen wonen	6
Doelen 2024	6
Kwaliteitsmanagementsysteem	7
Externe beoordelingen 2024	8
Ascenzo en BZB Accountancy	8
IGJ	8
WMO	8
Intern verbeterregister	8
Hoofdstuk 2 Kwaliteitsbeeld	10
Interne Audit	10
Meldcode van huiselijk geweld & kindermishandeling	10
Protocol: Hoe om te gaan met overlijden?	11
Onderzoek verbeteren wettelijke kennis bij medewerkers	12
Thermometer Check IVM apotheker	12
Auditplanning 2025	13
Externe audit	14
Interne meldingen (FOBO)	14
Incidentmeldingen	15
Medicatiemeldingen	15
Vergelijking van incident- en medicatiemeldingen tussen 2023 en 2024	16
Medicatiemeldingen	16
Conclusie	16
Interne- en externe klachten en of geschillen	17
Meldingen en klachten in 2024	17
Openheid en continue verbetering	17
WMO Samen14	18
Social Return on Investment (SROI)	18
Duurzaamheid als pijler	18
Inclusiviteit en gemeenschap	18
Belang van geschoold personeel	18
Vooruitblik	18

Hoofdstuk 3 De cliënt	19
Cliëntervaringen	19
Bewonersoverleggen en themabijeenkomsten	19
Beoordelingscriteria voor de cliëntervaringsinstrumenten	20
Dataset cliënttevredenheid 2024	20
Resumé en vervolgacties	23
Het ondersteuningsplan	23
Eigen regie	24
Wet Zorg en Dwang	25
Cliëntenraad	25
Hoofdstuk 4 Medewerkers	26
Wat gebeurde er in 2024?	26
Gesprekken en loopbaanontwikkeling	26
Duurzame Inzetbaarheid	26
Werving en behoud van medewerkers	26
Opleiding en ontwikkeling	26
Generatieregeling en vervroegd uittreden	26
Ziekteverzuim	27
Vertrek en nieuwe aanstellingen	27
Medewerkerstevredenheid	27
Vacatures	27
ORT 2024	28
Medewerkersvertegenwoordiging	28
Toekomstige Agenda van de MVT	29
Dank aan de Oud-Leden	29
Cursussen en trainingen	29
Training Huiselijk Geweld: "Horen, Zien en Zwijgen?"	29
IVM medicatie	29
Module insuline injecteren	30
Gastcollege over blaaskatheter door Livio	30
BHV Cursus	30
Hoofdstuk 5 Governance en financiën	32
Contextanalyse	32
Samenwerkingen in kennisoverdracht	32
Expertisenetwerk LVB	32
KIK-V	32
Bijdrage van de Beuk	33
Ontwikkelprogramma Complexe Zorg	33
Verslag Interne toezichthouders	33
Jaarrekening 2024	35
Resultaat 2024	35

Solide financiële positie	35
Stijging personeelskosten door implementatie ORT	35
Tijdelijke leegstand en declaratie-uitval MPT	35
Stijging inkomsten ten opzichte van 2023	35
Vooruitblik op 2025	35
Wet Normering Topinkomens (WNT) 2024	36
Hoofdstuk 6 Conclusie en aanbevelingen	37
Governance, kwaliteit en personeel in balans	37
Cliënten als actieve deelnemers in hun zorgproces	37
Aanbevelingen en beleidslijnen richting 2025	37
Akkoordverklaring	38

Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de belangrijkste aspecten van ons kwaliteitsjaarverslag 2024. We beginnen met de scope van stichting de Beuk, waarin we onze kerntaken en het scala aan zorg- en dienstverlening toelichten. Vervolgens reflecteren we op de doelen die we voor 2024 hebben gesteld en de voortgang die we op deze gebieden hebben geboekt. Hierbij bespreken we de belangrijkste resultaten en de inspanningen die we hebben geleverd om onze dienstverlening te verbeteren. Daarnaast presenteren we onze missie en visie, die de basis vormen voor al onze activiteiten.

We benadrukken onze toewijding aan het leveren van hoogwaardige zorg en onze ambitie om een toonaangevende organisatie in de zorgsector te zijn. We gaan in op de bevindingen van onze evaluatie, de sterke punten van ons systeem en de gebieden waar verdere verbetering mogelijk is. Deze sectie biedt een samenhangend overzicht van onze prestaties, ambities en de voortdurende inspanningen om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te waarborgen en te verbeteren.

Scope en doelstellingen

De bedrijfsscope van stichting de Beuk met betrekking tot het algemeen kwaliteitsbeleid heeft als doel: *“Het bieden van woonvoorzieningen, zorgverlening en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische aandoening. Binnen de visie van stichting de Beuk staat de cliënt centraal, waarbij het behoud van regie over het eigen leven en het behoud van eigenwaarde van essentieel belang zijn voor de kwaliteit van leven. De cliënt wordt in staat gesteld om regie te voeren over de inzet en uitvoering van zorg, waarbij diverse vormen van regie beschikbaar zijn om voortdurend een beroep te kunnen doen op de aanwezigheid van de medewerkers”.*

Stichting de Beuk heeft meerdere doelstellingen die van toepassing zijn op verschillende niveaus binnen de organisatie. Naast de beoogde kwaliteitsdoelen, stelt stichting de Beuk jaarlijks doelen in overeenstemming met de behoeften van de organisatie en/of veranderingen in wet- en regelgeving. Deze doelstellingen worden besproken met zowel de Raad van Toezicht als de cliëntenraad als onderdeel van een transparant en participatief proces.

Doelen op organisatorisch niveau

- Kwalitatief goede en waardige zorg bieden, binnen de wettelijke kaders met een menselijk perspectief en uitstraling
- Een stabiele en veilige zorginstelling vormen voor kwetsbare burgers
- Voldoen aan kwaliteitskader Gehandicaptenzorg
- Financiële stabiliteit en gezondheid
- Medewerkers integraal betrekken binnen de visie en missie van stichting de Beuk
- Tevreden medewerkers en cliënten
- Blijvend innoveren en processen verbeteren
- Transparantie en openheid tonen aan stakeholders en of financiers
- stichting de Beuk is kennisdeler van kleinschalige zorg en deelt dit met ketenpartner

Subdoelen

- Autonomie van cliënten vergroten doormiddel van kennissessies
- Gezondheidsbeleid voeren en samenwerkingen hierin aangaan met ketenpartners
- Investeren in kwaliteitsbevordering van medewerkers en cliënten
- Kwaliteitskeurmerken behalen en onderhouden
- Zichtbaar zijn voor betrokkenen en of belangstellenden
- Aansluiten bij het regionale netwerk van zorgaanbieders en de verworven kennis verbinden

Doelen wonen

- Het aanbieden van een veilige beschermde woonomgeving
- Toezicht houden op de veiligheid van de cliënt in de maatschappij, dit door directe nabijheid en oproepbaarheid te bieden
- De cliënt krijgt een variatie in gezonde keuzes en beweging
- Een veilige leeromgeving bieden voor de cliënt
- De cliënt voelt zich thuis en geborgen bij stichting de Beuk
- Zorg op maat bieden aan de cliënt, doormiddel van een modulair aanbod
- De cliënt staat ten alle tijden centraal en is regiehouder over zijn of haar leven
- De cliënt wordt holistisch benaderd
- Er is een (professionele) gelijkwaardige relatie tussen bewoner en cliënt

Doelen 2024

Jaarlijks stelt stichting de Beuk doelen op die voortvloeien uit verschillende bronnen, waaronder het meerjarenbeleid, actuele ontwikkelingen en gegevens uit POP-gesprekken, CTO (Cliënt Tevredenheid Onderzoek) en MTO (Medewerkerstevredenheidsonderzoek). Deze doelen worden geïmplementeerd in het doelbeleid, waarbij KPI's worden gebruikt om de voortgang te meten en te evalueren.

Door deze diverse inputbronnen te integreren in het doelbeleid, zorgt stichting de Beuk ervoor dat haar doelstellingen goed aansluiten bij zowel de langetermijnstrategieën als de actuele behoeften en uitdagingen. Dit zorgt voor een gerichte en effectieve aanpak om de kwaliteit van zorg en dienstverlening continu te verbeteren en aan te passen aan de veranderende omstandigheden en wensen van zowel cliënten als medewerkers. In de onderstaande tabel vindt u de doelen van 2024 weer, met de actuele status.

Doelstellingen primaire zorgproces	Behaald	Vervolg 2025
Voldoen aan kwaliteitskader Gehandicaptenzorg	✓	
Financiële stabiliteit en gezondheid	✓	
Medewerkers integraal betrekken binnen de visie en missie van Stichting de Beuk	✓	
Tevreden medewerkers en cliënten	✓	
Blijvend innoveren en processen verbeteren	✓	
Transparantie en openheid tonen aan stakeholders en of financiers	✓	
Stichting de Beuk is kennisdeler van kleinschalige zorg en deelt dit met ketenpartner	✓	
Zorginhoudelijk verbeterregister / jaarplanning maken	✓	
Kwaliteitskompas inhoudelijk kwaliteitsverslag opstellen	✓	
Kanslijnen uitvoeren	✓	

Werving cliënten optimaliseren	✓	
Werkgroep voeding en leefstijl advies	✓	
Advies werkgroep wordt gevormd tot gezondheidsbeleid		✓
2 Gastcolleges organiseren voor de medewerkersvergadering	✓	
Evalueren met ketenpartners	✓	
Vanaf 31-12-2024 is de Beuk rookvrij voor medewerkers	✓	
Meer regie en betrokkenheid bij het OP door cliënten	✓	
Organisatie doelstelling	Behaald	Vervolg 2025
Scholing locatiemanager	✓	
Een stabiele en veilige zorginstelling vormen voor kwetsbare burgers	✓	
Goed financieel beheer	✓	
Expertise zorg aanbieden	✓	
Duurzame inzetbaarheid vergroten	✓	
Onderhoud woningen	✓	
Verbouwing toiletgroepen groepsruimte Boekelo		✓
De medewerker wordt actief bevraagd en ondersteund in de werk-privébalans	✓	
Start intervisiegroepen	✓	
Vergroten bereik Zorgkaart Nederland	✓	
Werkprocedures controleren administratie	✓	
Investeren in extra ondersteuning verzorging en verpleging	✓	
Investeren in gezonde medewerkers	✓	
Kosten niet noodzakelijk vervoer cliënten reduceren	✓	
Efficiëncyslag financiële processen	✓	
Branchevereniging zoeken die aansluit bij de grootte van de Beuk	✓	

Kwaliteitsmanagementsysteem

Stichting de Beuk hanteert een kwaliteitsbeleid dat nauw aansluit bij de kwaliteitseisen van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, waarbij de verwachtingen van de cliënten met betrekking tot de zorg- en dienstverlening centraal staan. Dit beleid wordt geïmplementeerd via ons kwaliteitssysteem, dat voldoet aan de relevante eisen van de geldende HKZ-norm voor kwaliteitsborging.

Dit kwaliteitsbeleid wordt systematisch vertaald naar alle sectoren en afdelingen binnen onze organisatie en is formeel vastgelegd. De organisatiebrede doelstellingen worden vastgesteld in ons ondernemingsplan en het meerjarenplan 2020-2025, en genieten brede steun binnen de sectoren.

De voortgang van deze doelstellingen wordt regelmatig besproken tijdens MT-vergaderingen en grootschalige werkoverleggen. Ons kwaliteitshandboek omvat verschillende beleidsrichtlijnen die van toepassing zijn op de organisatie, cliënten, leefomgeving, medewerkers en alle randvoorwaarden voor goede zorg. Alle documenten zijn overzichtelijk gecategoriseerd in ons kwaliteitshandboek, waarin tevens de controle- en auditprocessen worden beschreven. Wat betreft het registreren van onze zorg, maken we gebruik van het online zorgplatform ZILLIZ van Landmerc+. Zilliz biedt een uitgebreid elektronisch cliëntendossier en kwaliteitsmanagementsysteem dat centraal beheer en gegevensopslag mogelijk maakt.

Externe beoordelingen 2024

Ascenzo en BZB Accountancy

Ascenzo Accountancy en Belastingadvies is verbonden als accountant van stichting de Beuk, zij stellen jaarlijks de Jaarrekening op en hebben dit in 2024 ook verzocht. U vindt de Jaarrekening 2024 weer in bijlage 1. De Jaarrekening wordt gepubliceerd conform de Wtza-eisen op de website jaarverslagenzorg.nl.

BZB Accountancy is betrokken bij stichting de Beuk met als doel de controle te doen van de Nacalculatie 2024 en of deze voldoet aan de gestelde voorwaarden zoals is opgenomen in het 'Controleprotocol nacalculatie 2024 Wlz-zorgaanbieders'.

IGJ

In het jaar 2024 heeft stichting de Beuk geen bezoek ontvangen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

WMO

In het jaar 2024 heeft stichting de Beuk geen inspecties of onderzoeken ontvangen vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De organisatie heeft haar toewijding aan kwalitatieve zorg en ondersteuning gehandhaafd en heeft geen aanleiding gegeven tot formele onderzoeken of inspecties door de WMO-autoriteiten

Intern verbeterregister

In het lopende meerjarenbeleid van stichting de Beuk worden specifieke doelen beschreven die we nastreven, waarbij we werken vanuit jaardoelen en Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's). Daarnaast maken we actief gebruik van het HKZ Verbeterregister en het zorginhoudelijk verbeterregister als essentiële onderdelen van ons kwaliteitssysteem. Deze registers stellen ons in staat om verbeteringen systematisch te identificeren, te volgen en te implementeren.

Onze organisatie streeft ernaar om zowel in lijn te blijven met het meerjarenbeleid als om flexibel in te spelen op nieuwe kansen, mogelijkheden of eventuele hindernissen die zich voordoen. Het verbeterregister fungeert als een dynamisch instrument waarin we zowel geplande verbeteringen als reacties op onvoorziene situaties vastleggen. Hierbij wordt geregistreerd wat de aanleiding voor de verbetering was, wie de verantwoordelijke is, wat de termijn is voor implementatie en hoe vergelijkbare situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen. Als resultaat van ons verbeterproces in 2024 zijn de volgende aanpassingen doorgevoerd:

Omschrijving	Behaald	Vervolg 2025
BEM-lijst cliënten invoeren	✓	
Communicatie Livio en Mediant verbeteren	✓	
Checklist in zorg cliënt	✓	
Afwegingskader plaatsing cliënt ontbreekt	✓	
Online aanmeldformulier implementeren	✓	
Inwerkprocedure nieuwe zorgmedewerker (koppeling NAW en sleutelontvangst)	✓	
Privacybeleid niet up to date - AVG melding ontbreekt	✓	

MVT actualiseren	✓	
Vacature RvT voorzitter	✓	
CTO aanpassen naar VGN cliëntervaringsinstrumenten (2025)		✓
Werkinstructie salarisadministratie		✓

Als verdere verbetering en uitbreiding van ons risicobeheersings kader, hebben we in 2022 een interne risicoanalyse geïmplementeerd die verder gaat dan de verplichte RI&E. Deze uitgebreide analyse stelde ons in staat om dieper in te gaan op specifieke risico's die relevant zijn voor onze organisatie en activiteiten. Door dit te doen, hebben we een meer gedetailleerd inzicht gekregen in de potentiële bedreigingen en kansen die zich kunnen voordoen, en hebben we proactieve maatregelen kunnen nemen om deze effectief te beheren

Hoofdstuk 2 Kwaliteitsbeeld

In dit hoofdstuk worden alle meetbare resultaten van stichting de Beuk in het jaar 2024 gepresenteerd. We bieden inzicht in een breed scala aan indicatoren die ons kwaliteitsniveau en onze prestaties weerspiegelen. U vindt hier de resultaten van interne en externe audits in het kader van de HKZ, de voortgang van de gestelde doelen, ons verbeterregister, tevredenheidsonderzoeken, FOBO-verslagen, klachten en geschillen, evenals onze inspanningen op het gebied van milieu en maatschappelijke verantwoording.

Dit hoofdstuk biedt een holistisch overzicht van onze inzet voor continue verbetering en het streven naar uitmuntendheid in onze zorg- en dienstverlening. We benadrukken niet alleen onze successen, maar ook de gebieden waarop we nog verder kunnen groeien. Het is onze toewijding om transparantie te bieden over onze prestaties en om te leren van elke ervaring, zodat we onze cliënten de best mogelijke zorg kunnen blijven bieden.

Interne Audit

In 2024 hebben er vier interne audits plaatsgevonden, namelijk:

Proces	Auditor	Uitgevoerd
Meldcode van huiselijk geweld & kindermishandeling	Zorgmanager en bestuurder	<input checked="" type="checkbox"/>
Protocol: Hoe om te gaan met overlijden? (check huidige protocol)	Zorgmanager en gedragskundige	<input checked="" type="checkbox"/>
Onderzoek verbeteren wettelijke kennis bij medewerkers	Bestuurder en financieel manager	<input checked="" type="checkbox"/>
Thermometer Check IVM apotheker	Zorgmanager	<input checked="" type="checkbox"/>

In 2024 zijn binnen de Beuk twee afstudeeronderzoeken uitgevoerd, die tevens dienen als interne audits en waardevolle inzichten bieden voor de organisatie. De volgende beleidsstukken, procedures en of documenten zijn aangepast en gepubliceerd:

- Aanmeldformulier
- Intern afwegingskader plaatsing cliënt
- Opleidingen en cursussen per jaar (HKZ verbeterregister)
- BEM-lijst cliënt
- Vervoerskosten cliënt
- Infographic vervoer
- Werkinstructie: Hoe om te gaan met overlijden
- Inwerkprocedure en checklist

Meldcode van huiselijk geweld & kindermishandeling

In 2024 heeft Stichting de Beuk de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling onder de loep genomen in het kader van een interne audit. Deze evaluatie bracht aan het licht dat de bestaande meldcode, opgesteld in 2018, niet langer voldeed aan de actuele wet- en regelgeving en dat het gebruik ervan in de praktijk beperkt bleef. Medewerkers maakten weinig gebruik van de

signalenkaart, wat mede werd toegeschreven aan een gebrek aan scholing en de beperkte toegankelijkheid van het materiaal.

Een grondige documentenanalyse, uitgevoerd in samenwerking met Kadera, bevestigde dat er een kloof bestond tussen het beleid op papier en de toepassing in de dagelijkse praktijk. Medewerkers bleken onvoldoende toegerust in het signaleren van mogelijke gevallen van huiselijk geweld, en de rol van aandachtsfunctionarissen bleek onvoldoende ingebed in de werkstructuren van de organisatie. Als reactie hierop werd op 25 maart 2024 een gerichte training georganiseerd, verzorgd door Kadera. Deze bijeenkomst vormde het startpunt voor structurele verbetering. De meldcode werd geactualiseerd en toegankelijk gemaakt via Kadera, medewerkers werden geschoold in het gebruik van zowel de meldcode als de bijbehorende signalenkaart, en het onderwerp kreeg een vaste plek binnen werkprocessen en functioneringsgesprekken.

De Beuk streeft ernaar om de opgedane kennis levendig te houden. Daarom is geadviseerd om de training jaarlijks te herhalen, regelmatig de implementatie te evalueren en aanvullende interviewsessies en workshops te organiseren. Hiermee wordt geborgd dat signalering en opvolging van huiselijk geweld niet alleen beleid blijft, maar ook daadwerkelijk verweven raakt met de zorgpraktijk van alledag.

Protocol: Hoe om te gaan met overlijden?

In 2024 heeft Stichting de Beuk een interne audit uitgevoerd met als doel het protocol rondom overlijden te evalueren en waar nodig te verbeteren. Deze audit keek niet alleen naar de administratieve naleving van procedures, maar legde ook de nadruk op de emotionele ondersteuning van medewerkers, medebewoners en familieleden die te maken krijgen met het overlijden van een cliënt. Twee recente casussen dienden als belangrijke toetsstenen bij deze evaluatie, evenals een grondige bestudering van het bestaande protocol.

Uit de audit kwam naar voren dat medewerkers bij een overlijden regelmatig gevoelens van onzekerheid en emotionele belasting ervaren, terwijl het protocol hierin nog onvoldoende handvatten biedt. Ook medebewoners, met name zij die een sterke band hadden met de overledene, kregen niet structureel de aandacht en begeleiding die zij nodig hadden in hun rouwproces. Verder bleek dat er in de zorgplangesprekken geen duidelijke richtlijnen zijn voor het bespreken van het naderende levenseinde. Hierdoor bleven waardevolle gesprekken over wensen en voorkeuren rond afscheid en sterven soms achterwege. Medewerkers gaven bovendien aan behoefte te hebben aan training en ondersteuning in het voeren van deze gevoelige gesprekken.

Wat betreft de juridische en administratieve aspecten, voldeed het protocol in grote lijnen aan de geldende wetgeving, maar er is ruimte voor verbetering. Zo werd geconstateerd dat de richtlijnen rond het verwerken van persoonsgegevens na overlijden en het controleren van testamenten explicieter kunnen worden beschreven.

De aanbevelingen die uit deze audit voortkwamen, zijn gericht op het versterken van zowel de emotionele begeleiding als de praktische uitvoering. Door het aanbieden van periodieke gesprekken, counselingopties en praktische hulpmiddelen wil de Beuk beter tegemoetkomen aan de rouwverwerking van medewerkers en medebewoners. Tegelijkertijd wordt ingezet op het structureel opnemen van levenseinde-gesprekken in de zorgplanbesprekingen, waarbij ook ondersteuning aan cliënten en hun families wordt geboden. Tot slot zullen de richtlijnen voor de verwerking van persoonsgegevens en het juridisch afhandelen van nalatenschappen verder worden aangescherpt.

Hoewel het huidige protocol een degelijke basis biedt voor de administratieve en praktische afhandeling van een overlijden, bleek uit de audit dat er te weinig aandacht is voor de menselijke kant van verlies. Door nadrukkelijker in te zetten op rouwondersteuning en proactieve communicatie rondom het levenseinde, zet de Beuk een stap richting een zorgcultuur waarin niet alleen efficiëntie, maar ook empathie en respect leidend zijn.

Onderzoek verbeteren wettelijke kennis bij medewerkers

In 2024 voerde Stichting de Beuk een interne audit uit om te onderzoeken hoe medewerkers in de praktijk omgaan met relevante wet- en regelgeving. De focus lag op de toepassing van wetten zoals de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet BIG en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoewel uit de audit bleek dat het merendeel van de medewerkers beschikt over een solide theoretische basis, werden er knelpunten zichtbaar zodra deze kennis in de dagelijkse zorgpraktijk moest worden toegepast.

Zo kwam naar voren dat het veilig delen van cliëntgegevens nog regelmatig tot vragen leidt en dat er onzekerheden bestaan over het correct uitvoeren van voorbehouden handelingen onder de Wet BIG. Incidentanalyses bevestigden dat sommige fouten, zoals onjuist ingevulde toestemmingsformulieren of onnauwkeurige medicatietoediening, hun oorsprong vinden in deze kennislacunes. Het bestaande scholingsaanbod, voornamelijk gebaseerd op e-learning, werd door medewerkers positief gewaardeerd vanwege de inhoudelijke helderheid. Toch gaven zij ook aan dat deze vorm van leren niet altijd voldoende handvatten biedt voor praktijksituaties. Er klonk een duidelijke roep om meer interactieve leervormen, zoals workshops en het gezamenlijk bespreken van casussen, die beter aansluiten bij de complexiteit van het werk op de vloer.

De audit onderstreept het belang van het versterken van de brug tussen theorie en praktijk. Door de scholing meer praktijkgericht in te richten en ruimte te creëren voor reflectie en dialoog, kan Stichting de Beuk de professionele handelingsbekwaamheid van haar medewerkers verder vergroten. Daarmee draagt de organisatie niet alleen bij aan een hogere kwaliteit van zorg, maar ook aan het vertrouwen en de deskundigheid van haar personeel in het naleven van hun wettelijke verantwoordelijkheden.

Thermometer Check IVM apotheker

In 2024 heeft Stichting de Beuk, in samenwerking met het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (IVM) en Apotheek de Hofbraak, een gecombineerde interne en externe audit uitgevoerd gericht op medicatieveiligheid. Het doel van deze audit was het evalueren van het medicatiebeleid binnen de organisatie, met bijzondere aandacht voor medicatiebeheer, opslag, naleving van protocollen en het doorvoeren van verbetermaatregelen voor de toekomst. De audit liet zien dat de Beuk medicatieveiligheid uiterst serieus neemt. De betrokkenheid van externe experts en de uitvoering van jaarlijkse controles onderstrepen deze inzet. Tegelijkertijd werden er ook verbeterpunten geconstateerd. Hoewel medewerkers beschikken over een degelijke basiskennis, bleek er behoefte te zijn aan extra scholing, met name op het gebied van het signaleren van medicatieproblemen en de communicatie met voorschrijvende professionals. Hierop is direct ingespeeld door aanvullende scholing te organiseren.

Wat betreft de praktische uitvoering van medicatiebeheer kwam naar voren dat het voorraadbeheer en de temperatuurregistratie van medicijnkoelkasten niet altijd even consequent werden uitgevoerd. Om dit te verbeteren, is een aparte koelkast aangeschaft en is een retourbox geplaatst voor ongebruikte medicatie, waarmee niet alleen de veiligheid, maar ook de hygiëne verder is gewaarborgd. Een belangrijk aandachtspunt was het gebruik van papieren toedienlijsten, die risico's met zich meebrengen.

De Beuk werkt inmiddels aan de implementatie van een Elektronisch Toedienregistratiesysteem (ETDR), in afwachting van de aansluiting op het systeem van de leverancier van medicatierollen. Naast e-learning is in de organisatie onderkend dat praktische vaardigheden niet alleen theoretisch, maar ook fysiek geoefend moeten worden. Daarom is ingezet op aanvullende, praktijkgerichte scholing. Verder is de STRIP-methode geïntroduceerd als standaard voor jaarlijkse medicatiebeoordelingen, waarbij huisartsen, apothekers en intern medicatieverantwoordelijken betrokken zijn.

De conclusie van de audit is positief: de Beuk beschikt over een stevige basis als het gaat om medicatieveiligheid. De samenwerking met professionele partners, het directe handelen naar aanleiding van bevindingen, en het structureel inbedden van verbeteringen, getuigen van een toekomstgerichte houding. Met de verdere implementatie van de voorgestelde maatregelen versterkt de organisatie niet alleen haar compliance, maar ook de veiligheid en kwaliteit van zorg voor haar cliënten. De Beuk blijft zich actief inzetten voor een professionele en betrouwbare zorgomgeving, waarin veilig medicijngebruik vanzelfsprekend is.

Auditplanning 2025

Op basis van de doelen die gesteld zijn in 2024 op basis van de resultaten uit MTO, CTO en de FOBO-meldingen worden in 2025 de volgende interne audits gepland:

Proces	Auditor	Tijdspad
Verlofuren en overwerk - beleid	Bestuurder en locatiecoördinator	Q1
POP Beleid	Zorgmanager en locatiecoördinator	Q2
Risicomanagementplan	Bestuurder en zakelijk manager	Q3
Gezondheidsbeleid	Werkgroep: Leefstijl	Q4

Gaandeweg in het jaar kunnen er tevens kansen of vragen vanuit het verbeterregister ontstaan, waardoor er de keuze kan worden gemaakt een extra interne audit uit te voeren.

Externe audit

Stichting de Beuk heeft met succes de externe audit in het kader van de HKZ doorlopen op 14 en 15 februari 2024. Het rapport is op 2 maart 2024 opgesteld door Kiwa Nederland. Deze audit was gericht op de jaarlijkse certificatie en beoordeelde de kwaliteitsmanagementprocessen van de organisatie.

Met tevredenheid kunnen we melden dat stichting de Beuk opnieuw heeft voldaan aan de gestelde normen en haar certificering heeft behouden. Dit illustreert de consistente inspanningen van ons team om hoogwaardige zorg te leveren. Het volledige auditrapport is beschikbaar op aanvraag bij het bestuur van stichting de Beuk of bij KIWA, de certificerende instantie. U vindt ons certificaat weer in bijlage 2 of op onze website. We willen al onze medewerkers bedanken voor hun bijdrage aan dit succes.

Tips & Tops

Tops

1. Begeleidingsstijl en communicatie gericht op de cliënt.
2. Positieve sfeer op locaties en interactie bewoners/medewerkers.
3. Doorontwikkeling kwaliteitssysteem door opleidingen management.
4. Aantoonbare PDCA-cyclus op proces- en organisatieniveau.
5. Succesvolle implementatie verbeterpunten zoals ABC-methodiek.

Tips

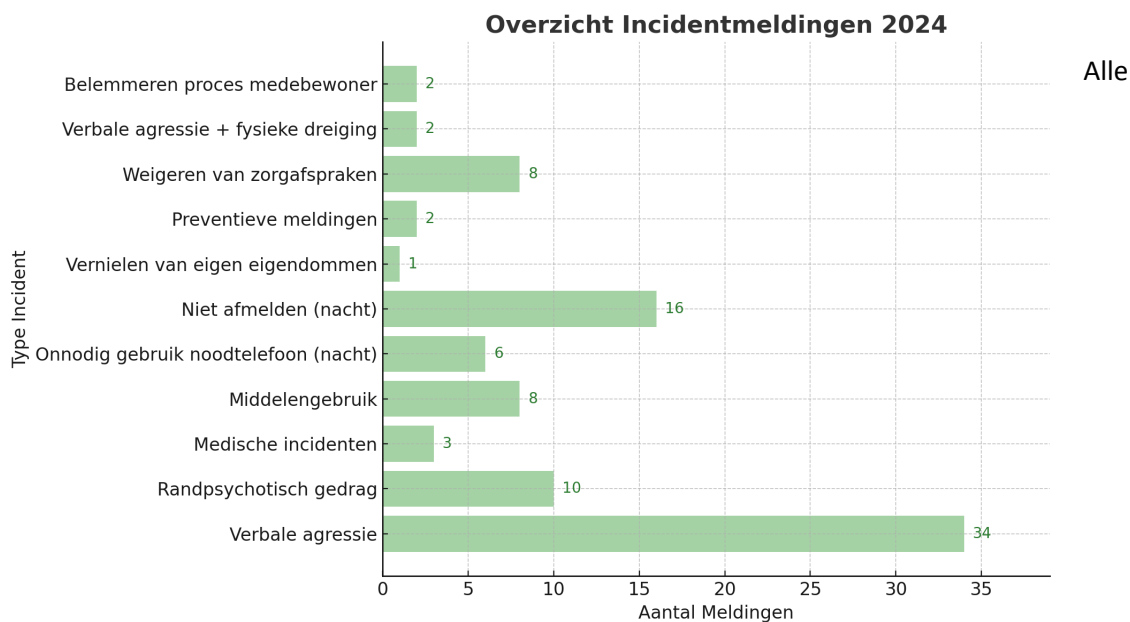
1. Geen tekortkomingen of verbeterpunten vastgesteld tijdens de audit.

Interne meldingen (FOBO)

In 2024 zijn meldingen van alle locaties nauwgezet bijgehouden. De meldingen werden zorgvuldig gecategoriseerd, met onderscheid tussen medicatie- en incidentmeldingen. Dit proces is van groot belang om de kwaliteit van zorg en veiligheid binnen de organisatie te waarborgen. Alle meldingen zijn in 2024 behandeld door onze gedragskundige en zorgmanager. Waar nodig werd passende feedback gegeven, en alle meldingen zijn centraal geregistreerd in het Zilliz-systeem. Medewerkers konden meldingen eenvoudig indienen, waarna elk rapport zorgvuldig werd beoordeeld en, indien noodzakelijk, besproken met het betreffende team.

Incidentmeldingen

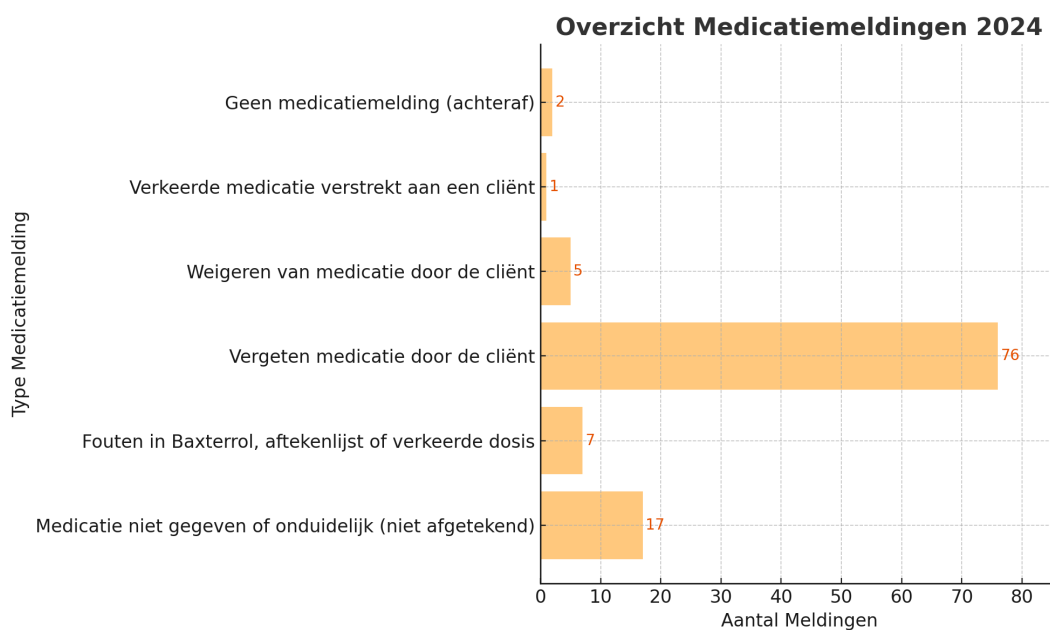
In totaal werden er stichtingsbreed 92 incidenten geregistreerd, waaronder 2 preventieve meldingen. De incidenten zijn als volgt geïnclassificeerd:



meldingen zijn besproken volgens de ABC-methodiek en zijn terug te vinden in de interne documentatie van de Beuk.

Medicatiemeldingen

Er zijn in totaal 108 medicatiemeldingen geregistreerd in 2024. Deze meldingen zijn als volgt verdeeld:

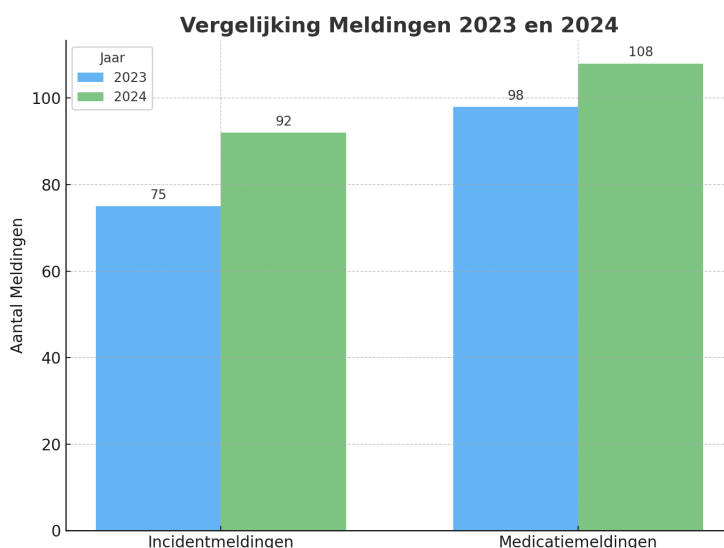


Vergelijking van incident- en medicatiemeldingen tussen 2023 en 2024

Uit de analyse blijkt dat het aantal incidentmeldingen is gestegen van 75 in 2023 naar 92 in 2024. Ook het aantal medicatiemeldingen is toegenomen, van 98 in 2023 naar 108 in 2024. Deze stijging wordt verklaard door drie belangrijke factoren:

1. *Complexere zorgverlening*
In 2024 is de zorgvraag van cliënten verder toegenomen, wat heeft geleid tot een hogere complexiteit in de zorgverlening. Dit vergrootte de kans op situaties die als incident werden gemeld.
2. *Uitbreiding van de cliëntenpopulatie*
Het groeiende aantal cliënten, met name in de doelgroepen LVB en GGZ, heeft bijgedragen aan het hogere aantal meldingen. Dit weerspiegelt de uitdagingen van een diverse cliëntenpopulatie.
3. *Strenger toezicht en verbeterde registratie*
In 2024 is extra nadruk gelegd op het correct en tijdig registreren van meldingen door het management. Dit heeft geleid tot een vollediger overzicht van incidenten en afwijkingen.

In de onderstaande tabel vindt u schematisch de vergelijking weer.



Medicatiemeldingen

Het hoge aantal medicatiemeldingen in 2024 heeft aanleiding gegeven tot een intern onderzoek naar medicatieveiligheid. De Beuk heeft hiervoor het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (IVM) benaderd om advies en ondersteuning te bieden. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn aanpassingen gedaan in de werkwijze rondom medicatietoediening en registratie, met als doel het aantal meldingen in de toekomst te verminderen en de veiligheid verder te vergroten.

Conclusie

Hoewel de stijging in meldingen een aandachtspunt is, laat het ook zien dat er verbeteringen zijn geboekt in de registratie en het toezicht. De inspanningen op het gebied van medicatieveiligheid en incidentbeheer onderstrepen de inzet van de Beuk om voortdurend te leren en de zorgkwaliteit te verbeteren. Een belangrijk verbeterpunt voor de toekomst is de introductie van een online

medicatiestoel. Dit kan de kans op vergeten medicatie aanzienlijk verkleinen en ervoor zorgen dat het aftekenproces strikter verloopt.

Het aantal incidentmeldingen heeft niet geleid tot ernstige verstoringen of wettelijke overtredingen. Wel is er actief opgetreden met officiële waarschuwingen, wat altijd heeft geresulteerd in een verandering van gedrag. Daarnaast is sneller geschakeld met wettelijke vertegenwoordigers en behandelaren. De focus op een meer coöperatieve aanpak rondom ongewenst gedrag, waarbij meer wordt geïnvesteerd in samenwerking, heeft geleid tot een prettiger werkklimaat.

Opvallend is dat de ernst van de meldingen afneemt en zich vaak concentreert rond specifieke casussen. Er is geen algemene toename in het aantal meldingen waarneembaar. Dit geeft aan dat de genomen maatregelen effectief zijn en bijdragen aan een betere beheersing van incidenten.

Interne- en externe klachten en of geschillen

In 2024 heeft de Beuk verschillende enquêtes uitgezet om feedback te verzamelen en medewerkers en cliënten actief te betrekken bij beleids- en procesverbeteringen. Onderwerpen van de enquêtes waren onder andere:

- De rol van de medewerkersvertegenwoordiging (MVT)
- De invoering van de onregelmatigheidstoelage (ORT)
- Onderzoek naar het kennisniveau van Wet-en regelgeving onder de medewerkers
- De rol van de ervaringsdeskundige binnen de cliëntenraad

Daarnaast zijn er via diverse portalen en platforms mogelijkheden geboden om actief mee te denken over verbeteringen in onze dienstverlening. Hier is veelvuldig gebruik van gemaakt, wat bijdraagt aan een cultuur van betrokkenheid en samenwerking binnen de organisatie.

Meldingen en klachten in 2024

Gedurende 2024 zijn er geen interne klachten of meldingen ingediend, noch door medewerkers, cliënten of hun wettelijke vertegenwoordigers. Ook bij de externe klachtencommissie zijn geen officiële klachten binnengekomen. Dit duidt op een positieve werkomgeving, effectieve zorgpraktijken en een cultuur waarin openheid en samenwerking centraal staan.

Hoewel er geen klachten zijn ontvangen, blijft de Beuk zich inzetten voor een laagdrempelige en toegankelijke klachtenprocedure. In 2024 is daarom besloten om het meldproces verder te verbeteren. Eén van de maatregelen is het ontwikkelen van een digitale mogelijkheid om klachten te melden via onze website. Deze nieuwe functie zal beschikbaar zijn voor medewerkers, cliënten en andere betrokkenen, zodat eventuele zorgen of verbeterpunten snel en eenvoudig kenbaar gemaakt kunnen worden.

Openheid en continue verbetering

De Beuk streeft naar een cultuur van transparantie, waarin medewerkers en cliënten zich gehoord en gezien voelen. Hoewel er geen klachten zijn ontvangen, worden zorgen en feedback altijd serieus genomen. Dit blijkt onder meer uit het actief benutten van FOBO-meldingen als laagdrempelig instrument om aandachtspunten te signaleren. Ook hier is in 2024 geen gebruik van gemaakt, wat aangeeft dat potentiële problemen vroegtijdig zijn opgelost of voorkomen.

WMO Samen14

In het eerste kwartaal van 2024 vond de aanbestedingsprocedure plaats. De 14 Twentse gemeenten besloten om de lopende aanbestedingen binnen het Dynamisch Aankoopstelsel (DAS), ook bekend als het Twents Ondersteuningsmodel, in 2024 niet meer open te stellen voor nieuwe aanbieders. Hierdoor was het in 2024 niet mogelijk om in te schrijven voor het Twents Model.

Stichting de Beuk, als gecontracteerde aanbieder, heeft zich in 2023 grondig voorbereid op deze inkoopprocedure. Deze inspanningen hebben geresulteerd in een succesvolle afronding van de procedure. De Beuk heeft een nieuw contract gesloten met de 14 samenwerkende gemeenten in Twente. Dit contract, dat een looptijd van vijf jaar heeft, dekt begeleiding individueel en dagbesteding en waarborgt de continuïteit van zorgverlening in de regio.

Social Return on Investment (SROI)

Bij de Beuk staat maatschappelijke waarde centraal. Met Social Return on Investment (SROI) meten we niet alleen onze financiële resultaten, maar ook de sociale en ecologische impact die we creëren. Dit omvat werkgelegenheid, inclusiviteit en duurzaamheid, waarbij we onze cliënten, medewerkers en de gemeenschap betrekken. In 2024 hebben we concrete stappen gezet om onze maatschappelijke betrokkenheid verder te vergroten. Zo zijn er twee vacatures geplaatst om herintreders een kans te bieden en een vacature voor een leerling, waarmee we ons richten op het opleiden van nieuw talent. Daarnaast is een vacature gedeeld via het Werkplein. Hoewel dit laatste nog niet heeft geleid tot de juiste match, blijven we zoeken naar manieren om inclusieve werkgelegenheid te bevorderen.

Duurzaamheid als pijler

Het duurzaamheidsbeleid, dat in 2022 is geïntroduceerd, speelt een belangrijke rol in onze organisatie. In 2024 hebben we een succesvol traject afvalscheiding afgesloten. Als blijk van waardering voor de inzet van onze cliënten, hebben zij deelgenomen aan verschillende zomeractiviteiten, die zowel ontspannend als belonend waren.

Inclusiviteit en gemeenschap

Inclusiviteit bevorderen we door middel van open dagen en familiedagen, waarin we cliënten en hun naasten actief betrekken. In 2024 hebben we samen met cliënten getraind voor de marathon in Enschede, een activiteit die zowel gezondheid als gemeenschapsgevoel stimuleerde. Dit draagt bij aan verbinding tussen de cliënten en hun omgeving, en benadrukt de kracht van samenwerking.

Belang van geschoold personeel

Om onze impact te realiseren, is het van essentieel belang dat we beschikken over personeel dat geschoold is in het werken met onze specifieke doelgroepen. Daarom blijven we investeren in scholing en professionalisering van onze medewerkers, om zowel onze cliënten als ons team optimaal te ondersteunen.

Vooruitblik

In de toekomst blijven we ons inzetten voor duurzame groei en inclusiviteit. Door SROI te integreren in al onze processen en voortdurend te streven naar maatschappelijke waarde, versterken we onze positie als een organisatie die niet alleen zorg biedt, maar ook bijdraagt aan een betere samenleving.

Hoofdstuk 3 De cliënt

In dit hoofdstuk richten we ons specifiek op de cliënten van stichting de Beuk. Voorheen werden de resultaten algemeen gedeeld, maar met de introductie van het kwaliteitskompas in 2022 wordt het onderdeel cliënten nu apart behandeld. Dit geeft ons de mogelijkheid om dieper in te gaan op verschillende aspecten die direct van invloed zijn op onze cliënten en hun welzijn.

Hier vindt u uitgebreide informatie over de cliënttevredenheid, waarbij we de resultaten van tevredenheidsonderzoeken en feedback van cliënten presenteren. Daarnaast bieden we een verantwoording met betrekking tot de Wet zorg en dwang, waarbij we onze aanpak en maatregelen op dit gebied toelichten. Verder besteden we aandacht aan de eigen regie van cliënten en hoe we hen ondersteunen om zelfstandig keuzes te maken en hun zorgproces te sturen. Tot slot bespreken we het ondersteuningsplan, inclusief de standaard aspecten en onze benadering om dit in samenwerking met de cliënten op te stellen en te evalueren.

Cliëntervaringen

Van 2023 tot en met 2024 heeft de Beuk een intern Cliëntervaringsonderzoek (CTO) uitgevoerd. In dezelfde periode is door een medewerker een onderzoek gestart naar de rol van een ervaringsdeskundige binnen de cliëntenraad, met het doel om deze raad verder te versterken en aan te jagen. In 2024 werd de Beuk erop geattendeerd dat het gebruik van een eigen, niet-gevalideerd cliëntervaring model niet langer toegestaan was. Conform de richtlijnen moest worden overgestapt op een door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) geaccrediteerde methodiek. Uit een beoordeling bleek dat het interne model van de Beuk niet voldeed aan de vereisten voor 2024.

Aangezien het onderzoek naar de rol van de ervaringsdeskundige nog liep en de cliëntenraad in ontwikkeling was, is besloten om de implementatie van een gevalideerd instrument uit te stellen naar 2025. In dat jaar heeft de Beuk een offerte getekend en is een samenwerking gestart met een erkende methodiek: Vanzelfsprekend via Landmerc+ (zie [VGN-informatie](#)).

Het cliëntervaringsonderzoek (CTO) dat in 2023 door de Beuk werd uitgevoerd, had een bredere scope en besloeg ook het jaar 2024. Dit is gedaan om een grondig inzicht te verkrijgen in de ervaringen van cliënten over een langere periode. Hierdoor is voldaan aan de wettelijke verplichting binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

De resultaten van het onderzoek zijn geanalyseerd en vormen de basis voor verdere kwaliteitsverbeteringen binnen de organisatie. Door deze aanpak is tevens gezorgd voor continuïteit in de metingen en een duidelijke aansluiting bij de zorgplancyclus, zoals vereist door de kwaliteitskaders van de gehandicaptenzorg.

Bewonersoverleggen en themabijeenkomsten

In 2024 heeft de Beuk extra ingezet op bewonersoverleggen en themabijeenkomsten als onderdeel van het bredere cliëntervaringsonderzoek. Deze initiatieven waren bedoeld om de betrokkenheid van cliënten te vergroten en een diepgaander inzicht te krijgen in hun ervaringen en behoeften.

De themabijeenkomsten, geleid door de bestuurder en de gedragskundige, dienden als platform om kringgesprekken te starten en gevoelige onderwerpen bespreekbaar te maken. Thema's zoals de

dood en groepscohesie kwamen hierbij nadrukkelijk aan bod, met als doel de onderlinge verbinding en het emotioneel welzijn binnen woongroepen te versterken.

Deze verdiepende gesprekken hebben waardevolle inzichten opgeleverd en zijn meegenomen in de bredere analyse van het cliëntervaringsonderzoek. De verslaglegging van de bewonersoverleggen en themabijeenkomsten is beschikbaar en kan worden opgevraagd bij het bestuur. Met deze extra inspanningen heeft de Beuk de dialoog met cliënten versterkt, wat bijdraagt aan een meer inclusieve en responsieve zorgomgeving.

Beoordelingscriteria voor de cliëntervaringsinstrumenten

De gehanteerde methodiek voldoet aan de volgende criteria:

1. **Cliëntinformatie op individueel niveau**
Het instrument verzamelt informatie direct van de cliënt zelf en is geen proxy-methode.
2. **Inbedding in de zorgplancyclus**
De systematiek is integraal onderdeel van het zorgplanproces.
3. **Specifieke waarborgen voor mensen met EMB (Ernstig Meervoudige Beperkingen)**
 - Data wordt verzameld door minimaal twee personen uit verschillende perspectieven (bijvoorbeeld een naaste en een begeleider).
 - Het instrument biedt ruimte om verbeterwensen aan te geven vanuit het referentiekader van de cliënt.
4. **Aggregatie en analyse**
Gegevens kunnen anoniem worden geaggregeerd naar verschillende niveaus (team, afdeling, organisatie).
5. **Continuïteit en doorontwikkeling**
Er zijn waarborgen voor de continuïteit van de ontwikkelaar en de verdere ontwikkeling van het instrument.
6. **Betrouwbaarheid en validiteit**
Het instrument levert betrouwbare metingen en is gevalideerd.

In 2025 zal de nieuwe systematiek volledig worden ingezet om te voldoen aan de kwaliteitsstandaarden en om cliënten nog beter te betrekken bij het verbeteren van hun zorgervaring. Voor alle volledigheid is de dataset van 2023-2024 hieronder gepubliceerd.

Dataset cliënttevredenheid 2024

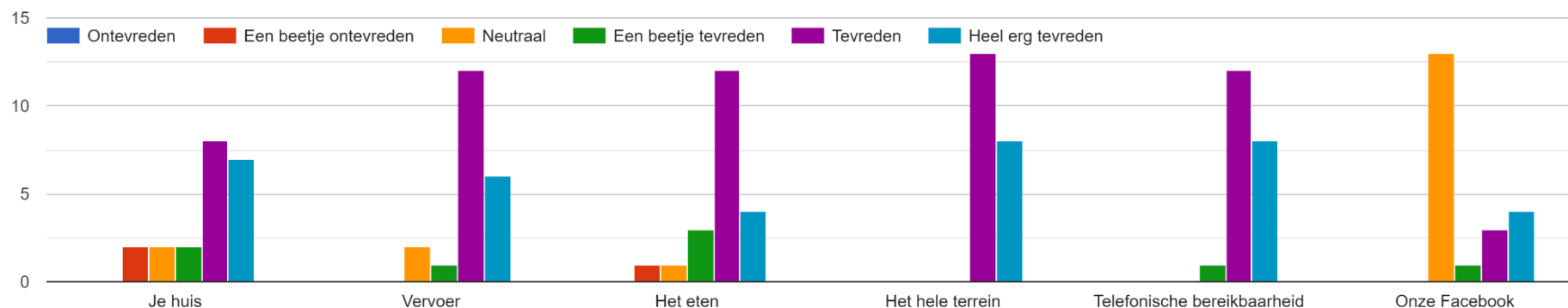
Vraag	Waardering 2023-2024	Gemiddelde waardering 2021- 2022
Hoe tevreden ben je over de zorgverlening van stichting de Beuk	8,4	8,8
Vind je dat er altijd voldoende aandacht en tijd aan je wordt besteed?	8,2	8,5
Ben je voldoende bezig met je doelen, die je hebt gesteld in je ondersteuningsplan of zorgleefplan?	7,3	8,6
Bepaal en denk jij mee in hoe de zorg wordt gegeven?	7	9,2
Voel je je veilig en geborgen?	8,5	9,3

Ik ben bezig met gezondheid, sport en gezonde voeding	6	8,7
We doen leuke activiteiten en er is ruimte voor ontspanning	7,9	9
Als je het ergens mee oneens bent, kan je dit dan bespreken met je pb-er of de manager?	7,8	9,4
Hoe tevreden ben je over medewerkers van stichting de Beuk?	8,1	8,7
Wordt er voldoende aandacht gegeven aan je privacy?	8,0	8,9
Hoe verloopt het contact met je medebewoners?	7,8	8,6
Wanneer je iets wil bespreken wat je bijvoorbeeld moeilijk vind, of wanneer er iets ergs gebeurd is, weet je dan bij wie je terecht kan?	Unaniem: ja	Unaniem: ja
Zou je stichting de Beuk aanbevelen bij bijvoorbeeld familieleden of vrienden?	8,2	9,2

In tabel 1 vindt u de mate van tevredenheid over verschillende onderwerpen.

Deze feedback geeft inzicht in verschillende aspecten die bewoners graag verbeterd zouden zien, zoals het opknappen van de faciliteiten, meer variatie in het eten, betrokkenheid bij besluitvorming over het menu, en aanpassingen aan de woonruimte om het comfort te verbeteren, zoals verminderen van geluidsoverlast en ruimtelijke verbeteringen.

Hoe tevreden ben je over de volgende onderwerpen?



Opvallend te noemen is dat de op de vraag; *“Heb je nog tips over de onderwerpen die net genoemd werden”?*

vier keer gereageerd wordt over de woningen die uitkijken over de grasweide bij de schapen, deze woningen zijn in 2020 gerealiseerd en zijn bedoeld voor de cliënten die uitstromen vanuit een behandelplek. Juist op deze plekken wonen cliënten die uit een zelfstandige woonvorm komen, deze groep cliënten beoordelen het leven in een zorginstelling gemiddeld lager dan andere cliënten die al jaren woonachtig zijn bij de Beuk. Dit is een aandachtspunt voor de intakeprocedure en ook aanbod van zorg.

Resumé en vervolgacties

Uit de analyse van de enquêteresultaten blijkt dat de meerderheid van onze cliënten zeer tevreden is over de geboden zorg en ondersteuning. Tegelijkertijd signaleren we dat vier nieuwe bewoners minder tevreden zijn, voornamelijk vanwege oppervlakkige aspecten van de woningen. Dit vraagt om een herziening van ons selectieproces, hoewel de schaarste aan LVB/GGZ-plekken hierin een uitdaging blijft. Het blijft essentieel om plaatsingen zorgvuldig af te stemmen op het profiel van de cliënt. Daarnaast vormt de omgang met persoonlijke spullen bij verhuizing een aandachtspunt, mede door het contrast met andere woningen die de Beuk biedt. Dit vraagt om meer aandacht bij toekomstige plaatsingen en mogelijke aanpassingen in de huisvesting.

Ons gezondheidsbeleid scoort laag, met specifieke ontevredenheid over de menu's. Hoewel de Beuk gezonde voeding, PMT en activiteiten aanbiedt, ervaren sommige cliënten weerstand tegen deze initiatieven, wat mogelijk de resultaten beïnvloedt. In november 2023 is daarom een werkgroep voeding en leefstijl opgericht om dit te verbeteren. Bovendien zal de enquêtevraag over gezondheid in 2024 worden aangepast om te meten in hoeverre de Beuk gezondheid stimuleert, in plaats van te focussen op de eigen inspanningen van cliënten.

De aandachtspunten voor de toekomst richten zich op: het vergroten van wooncomfort, het verder optimaliseren van het plaatsingsproces, en het versterken van het gezondheidsbeleid met extra aandacht voor gezonde voeding, beweging en bewonersbetrokkenheid. De Beuk blijft zich inspannen om haar bewoners een hoogwaardige zorg- en leefomgeving te bieden waarin zij optimaal kunnen floreren.

Het ondersteuningsplan

Bij stichting de Beuk maken we elk jaar samen met de cliënt een ondersteuningsplan. Het is cruciaal dat de juiste mensen aan tafel zitten bij het gesprek over wat er in het ondersteuningsplan komt. Dit zijn in ieder geval de cliënten, hun verwanten of wettelijke vertegenwoordigers, andere belangrijke personen en onze medewerkers. Het is essentieel dat het goede gesprek plaatsvindt op een plek waar iedereen zich fijn voelt. Dit moet een omgeving zijn waar iedereen zijn mening durft te geven, waar duidelijk en begrijpelijk gecommuniceerd wordt, en waar wederzijds respect en aandacht voor elkaars ideeën centraal staan. De persoonlijk begeleider organiseert dit en rapporteert de ondersteuningsplanbespreking.

Het dossier van cliënten dat in de computer staat, noemen we het Elektronisch Cliënt Dossier of ECD. Stichting de Beuk werkt met Zilliz, in Zilliz is er ruimte om allerlei documenten toe te voegen, maar ook beeldmateriaal. De cliënt en diens vertegenwoordiger hebben de mogelijkheid om mee te kijken en ook te reageren op bijvoorbeeld rapportages. De medewerkers van de Beuk rapporteren dan ook nooit over de cliënt, maar richting de cliënt in hun rapportages, daarmee is de rapportage toegankelijk en persoonsgericht.

Het ondersteuningsplan wordt op verschillende manieren gemaakt en het is belangrijk dat we van elkaar leren hoe een goed ondersteuningsplan wordt opgesteld. Dit draagt bij aan het bieden van goede zorg en ondersteuning. In het ondersteuningsplan van stichting de Beuk zijn de volgende aspecten standaard opgenomen:

- Ziekte en/of Beperking
- Korte voorgeschiedenis

- Huidig beeld
- Woon- en leefsituatie
- Sociale omgeving
- Lichamelijke gezondheid
- Medicatie
- Ondersteuningsvragen
- Begeleidingsstijl en communicatie
- Onvrijwillige zorg
- Doelen voor de toekomst

In 2024 voegen we ook de Positieve Gezondheidscheck / Spinnenweb van Machteld Huber toe. Om van elkaar te leren, is het waardevol dat zorgaanbieders met elkaar praten over wat goed gaat, maar ook over wat beter kan. Deze uitwisseling van ervaringen en ideeën helpt ons voortdurend te verbeteren en de best mogelijke zorg te bieden aan onze cliënten. Dit doen we standaard per half jaar, dan evalueren wij het ondersteuningsplan maar uiteraard kan dit vaker.

Eigen regie

Bij stichting de Beuk staat het bevorderen van eigen regie voorop: we geloven dat cliënten pas echt tot bloei komen wanneer zij zeggenschap ervaren over hun leven en de zorg die zij ontvangen. Dit uitgangspunt is verankerd in onze manier van werken en wordt concreet gemaakt door verschillende initiatieven die participatie en betrokkenheid stimuleren.

Zo worden er binnen de organisatie structureel bewonersoverleggen gehouden en is er een actieve cliëntenraad die fungeert als belangrijk klankbord voor beleid en besluitvorming. Hiermee creëren we een cultuur waarin cliënten hun stem kunnen laten horen en invloed kunnen uitoefenen op onderwerpen die hen direct aangaan. In de dagelijkse praktijk kijken we samen met cliënten en hun begeleiders naar de mogelijkheden om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Of het nu gaat om het maken van afspraken of het ondernemen van activiteiten buiten de woonomgeving, we zoeken voortdurend naar manieren om zelfstandigheid te versterken. Een treffend voorbeeld hiervan is de samenwerking met de Zonnebloem in Boekelo, waar cliënten actief deelnemen aan activiteiten voor ouderen in de gemeenschap. Dit soort initiatieven dragen bij aan het gevoel van betekenis en verbondenheid.

Ook in het zorginhoudelijke proces nemen cliënten een centrale rol in. Zij werken mee aan de opstelling en evaluatie van hun ondersteuningsplannen en signaleringsplannen, en zijn daarmee nadrukkelijk regiehouder van hun eigen traject. Dit betekent dat hun perspectief leidend is en dat keuzes in samenspraak worden gemaakt.

We beseffen daarbij dat eigen regie niet alleen van cliënten komt, maar ook vraagt om bewustzijn bij medewerkers. Het vraagt van zorgprofessionals dat zij ruimte durven geven, en alert zijn op momenten waarop zij onbedoeld regie overnemen. Binnen de Beuk is intervisie dan ook een belangrijk instrument: het helpt teams om stil te staan bij hun handelen, om van elkaar te leren en de balans tussen nabijheid en autonomie steeds opnieuw te bewaken. Zo blijven we werken aan een zorgcultuur waarin eigen regie niet alleen wordt nagestreefd, maar daadwerkelijk wordt beleefd.

Wet Zorg en Dwang

Bij stichting de Beuk staat vrijwilligheid aan de basis van onze zorgvisie. We vinden het essentieel dat cliënten hun eigen keuzes kunnen maken en zelf richting geven aan hun leven en zorgproces. Hoewel dwang in de zorg nooit volledig uitgesloten kan worden, streven we naar een benadering waarin ruimte, vertrouwen en verantwoordelijkheid centraal staan.

In een recente casus is contact gezocht met het Landelijk Steunpunt (LSR) om te toetsen of sprake was van dwang. Uit deze toetsing bleek dat daarvan geen sprake was. Stichting de Beuk is geen WZD-locatie en heeft ook niet de ambitie dit te worden. We geloven in een omgeving waarin cliënten hun leven kunnen vormgeven binnen de kaders van de huisregels, zonder dat dwang noodzakelijk is.

Tot nu toe is het altijd mogelijk gebleken om de autonomie van cliënten te waarborgen, zelfs in complexe situaties. Mocht dwang in uitzonderlijke gevallen toch noodzakelijk zijn voor de veiligheid en het welzijn van de cliënt, dan wordt dit gemeld en zorgvuldig geëvalueerd. We blijven ons inzetten voor een zorgpraktijk waarin vrijwilligheid de norm is en dwang het uiterste en laatste redmiddel.

Cliëntenraad

In 2024 bestaat de cliëntenraad van stichting de Beuk uit drie leden afkomstig van de locaties Boekelo en Buurse. Na een tijdelijke stilstand in 2023 – veroorzaakt door het uitvallen van de zorgmanager die normaal gesproken de vergaderingen coördineerde – is de raad inmiddels weer volledig actief en structureel versterkt.

De herstart komt mede voort uit het afstudeeronderzoek van een hbo-leerling-ervaringsdeskundige, die zich toeleegde op het versterken van de cliëntenraad. Zij bracht de leden in contact met Bureau Herstel en speelde een actieve rol in het opnieuw opstarten van de vergaderingen en het vergroten van hun betrokkenheid. Na haar afstuderen in 2024 ontstaat ruimte om de ondersteuning van de cliëntenraad duurzaam te borgen.

Er is daarom bewust gekozen voor een ervaren medewerker die de cliënten voortaan ondersteunt bij het plannen van bijeenkomsten, het maken van afspraken en het voorbereiden van overleggen. Deze praktische ondersteuning draagt bij aan de continuïteit en slagkracht van de cliëntenraad, die opnieuw een waardevolle rol vervult in het vertegenwoordigen van de belangen van cliënten binnen de organisatie.

Hoofdstuk 4 Medewerkers

Wat gebeurde er in 2024?

Het jaar 2024 stond voor de Beuk in het teken van groei, verandering en duurzame inzetbaarheid. Hier volgt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen:

Gesprekken en loopbaanontwikkeling

In 2024 zijn er meer persoonlijke gesprekken gevoerd met medewerkers, gericht op loopbaanontwikkeling en het werken vanuit passie. Dit heeft geleid tot een gelijkblijvend uitvalpercentage en een toename van medewerkers die hun dromen zijn gaan volgen. Zo hebben enkele junior begeleiders een overstap gemaakt naar de jeugdzorg, geïnspireerd door hun ambities en passie voor het vak. Met alle vertrekkende medewerkers zijn exitgesprekken gevoerd, en er is met warmte afscheid van hen genomen.

Duurzame Inzetbaarheid

In het kader van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid namen op zondag 21 april tien werknemers van de Beuk deel aan de marathon van Enschede. Dit evenement was niet alleen sportief, maar ook een geweldige manier om collegialiteit en betrokkenheid te versterken.

Werving en behoud van medewerkers

2024 bracht uitdagingen met zich mee in het vinden van medewerkers die volledig aansluiten bij de visie van de Beuk. Ondanks een sterke stijging in reacties op vacatures, bleef het een tijdrovende taak om geschikte kandidaten aan te trekken. Desondanks is het gelukt om de formatie rond te krijgen, met de aanstelling van vier nieuwe medewerkers, twee ZZP'ers en een nieuwe GZ-psycholoog. De komst van de GZ-psycholoog betekende een belangrijke kwaliteitsinjectie voor de behandeling en beoordeling van cliënten. Daarnaast werd een verzorgende IG aangetrokken, specifiek voor de ondersteuning in ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen). Deze toevoeging wordt door zowel bewoners als het team als zeer positief ervaren, vooral in samenwerking met de vroege dienst.

Opleiding en ontwikkeling

Het intern opleiden van begeleiders naar verpleegkundigen bleek in 2024 moeilijk uitvoerbaar. Hoewel er samenwerkingspartners zoals Mediant en Livo waren om handelingen te oefenen, leverde dit in de praktijk niet altijd de gewenste resultaten op. Desondanks heeft de opleidingsinzet enthousiasme voor het vak aangewakkerd, wat indirect heeft geleid tot enkele overstappen naar instellingen waar medewerkers direct als verpleegkundigen in dienst konden treden.

Generatieregeling en vervroegd uittreden

In 2024 is er meer aandacht besteed aan vervroegd uittreden. Met medewerkers van 59 jaar en ouder is de generatieregeling besproken, om duurzame inzetbaarheid en fitheid tot aan het pensioen te bevorderen. Dit biedt medewerkers de mogelijkheid om geleidelijk hun werklast te verminderen. Meer informatie over deze regeling is beschikbaar via [Sociaal Werk Werkt](#).

Ziekteverzuim

Het gemiddelde (gecorrigeerde) ziekteverzuimpercentage in 2024 bedroeg:

- Totaal: 4,95% in de eerste twee kwartalen en 5,90% in de laatste twee kwartalen.
- Zorgverlenend personeel: 2,53% in de eerste twee kwartalen en 3,48% in de laatste twee kwartalen.
- Niet-zorgverlenend personeel: Een stabiel percentage van 2,42% over alle kwartalen.

Eén medewerker is na twee jaar ziekte in een WIA-traject beland. Dit is een spijtige situatie, en de Beuk wil haar dank uitspreken voor de jarenlange inzet van deze medewerker. Er is reeds vervanging aangesteld, waarmee continuïteit gewaarborgd is.

Vertrek en nieuwe aanstellingen

In totaal zijn zes medewerkers uit dienst gegaan, waaronder één die een WIA-traject heeft doorlopen. Daarnaast zijn in 2024 vier nieuwe medewerkers in loondienst aangenomen, en drie ZZP'ers ingehuurd. Ondanks de uitstroom blijft de Beuk streven naar een stabiele en betrokken personeel basis.

Medewerkerstevredenheid

In 2024 heeft de Beuk veel aandacht besteed aan de implementatie van de ORT-regeling (onregelmatigheidstoeslag), die vanaf maart 2024 is ingevoerd. Daarnaast is er volop gefocust op de Medewerkersvertegenwoordiging (MVT) en het werven van nieuwe leden om de betrokkenheid van medewerkers te vergroten.

Gedurende 2024 hebben medewerkers al deelgenomen aan drie interne enquêtes. Een extra Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) zou daarom een te grote belasting hebben gevormd. Om deze reden is besloten het MTO direct in 2025 te plannen. Daarbij wordt overwogen om het MTO voortaan eens per twee jaar uit te voeren.

Deze aanpak biedt meer ruimte om verbeteracties grondig door te voeren en hun effecten zichtbaar te maken, terwijl de frequentie hoog genoeg blijft om betrokkenheid en tevredenheid van medewerkers adequaat te monitoren. De Beuk blijft zich inzetten om medewerkers te ondersteunen en een werkomgeving te bieden waarin zij optimaal kunnen floreren.

Vacatures

In 2024 hebben de onderstaande vacatures geplaatst, de dataset komt uit indeed en geeft geen volledige weergave omdat de vacatures van de Beuk ook via LinkedIn, social media en de website worden geplaatst.

Functie	Kliks	Gestarte sollicitaties	Geschikte medewerker gevonden	Platform
Begeleider	3433	144	Ja	Indeed Website Social media
Gedragskundige - Psycholoog	56	4	Ja	Indeed Website

				Social media
Lid van de Raad van Toezicht	271	15	Ja	Indeed Website Social media
Verzorgende	93	11	Ja	Indeed Website Social media

In het afgelopen jaar hebben we 15 open sollicitaties ontvangen, voornamelijk van BBL-studenten. Alle vacatures zijn succesvol vervuld, en we zijn dan ook erg tevreden met de consistentie van ons team. We blijven ons inzetten om ons huidige team te versterken en te ondersteunen in hun professionele ontwikkeling.

ORT 2024

De invoering van de Onregelmatigheidstoelage (ORT) per 1 maart 2024 is het resultaat van een zorgvuldig intern proces en brede afweging. Oorspronkelijk was de ORT binnen de organisatie geregeld via urencompensatie, zoals destijds overeengekomen met de Medewerkersvertegenwoordiging (MVT). Echter, een CAO-verhoging medio juni 2023 bracht deze regeling ter discussie, wat aanleiding gaf tot heroverweging door het Bestuur.

Om inzicht te krijgen in de voorkeuren van medewerkers, werd in samenspraak met de MVT een enquête uitgezet. Hoewel de enquête waardevolle input opleverde, was het resultaat niet eenduidig of unaniem. Vervolgens werden meerdere scenario's geschetst en berekeningen uitgevoerd door Ascenzo, zowel voor de maanden januari als februari 2024. Na een zorgvuldige evaluatie van deze berekeningen, in combinatie met het raadplegen van de CAO, werd vastgesteld dat het implementeren van de ORT per 1 maart 2024 de meest wenselijke en rechtvaardige oplossing was.

Met deze beslissing worden de toeslagenkaarten in Shiftbase aangepast en komt de urencompensatie te vervallen. Dit betekent dat de vrijgevallen uren elders binnen de organisatie moeten worden ingevuld. Deze overgang is besproken met medewerkers en betrokken partijen om het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen. Het bestuur dankt de MVT en de betrokken aanjagers voor hun inzet en samenwerking in dit traject. Het besluit weerspiegelt de inzet van de organisatie om te handelen volgens de CAO en de belangen van medewerkers optimaal te behartigen.

Medewerkersvertegenwoordiging

In 2024 verliepen de termijnen van de leden van de medewerkersvertegenwoordiging (MVT). Om nieuwe leden te werven, is een enquête uitgezet onder de medewerkers. Hierop heeft slechts één medewerker gereageerd, en er bleek weinig animo te zijn vanuit de rest van de organisatie. Het belang van een goed functionerende MVT is gedurende het jaar op meerdere momenten besproken, maar na de invoering van de ORT-regeling in maart 2024 leek de urgentie voor veel medewerkers minder groot dan verwacht. Ondanks voortdurende wervingsinspanningen door het jaar heen, leidde dit niet tot resultaat.

Deze situatie heeft het bestuur zorgen gebaard, vooral met het oog op beleidsvragen, belangrijke keuzes en de komende CAO-onderhandelingen in 2025. Eind 2024 is daarom een dringende oproep gedaan om het belang van een MVT te onderstrepen. Deze oproep heeft resultaat opgeleverd: per januari 2025 is de MVT weer voltallig met drie nieuwe leden.

Toekomstige Agenda van de MVT

De vernieuwde MVT zal zich in 2025 richten op belangrijke onderwerpen zoals:

- De CAO-onderhandelingen
- De ORT-regeling voor de nachtdiensten
- Nieuw beleid rondom vakantiedagen en ziekteverzuim

Het bestuur kijkt uit naar een constructieve samenwerking met de nieuwe MVT en waardeert de inzet van de leden.

Dank aan de Oud-Leden

Met grote dankbaarheid neemt het bestuur afscheid van de oud-leden van de MVT, die zich bijna acht jaar hebben ingezet voor de organisatie. De inzet van de volgende oud-leden wordt bijzonder gewaardeerd:

- Dhr. R. Oosterhuis
- Mevr. N. Pidner
- Mevr. C. Stemerding

Hun betrokkenheid en bijdrage aan de organisatie zijn van grote waarde geweest.

Cursussen en trainingen

Training Huiselijk Geweld: "Horen, Zien en Zwijgen?"

Op 25 maart 2024 heeft een belangrijke training van Kadera plaatsgevonden voor de medewerkers van de Beuk. Deze cursus, genaamd "Horen, Zien en Zwijgen?", richtte zich op het signaleren en aanpakken van huiselijk geweld en wat te doen als professional. De training werd gevolgd naar aanleiding van eerdere meldingen in 2023 en als onderdeel van het streven naar voortdurende professionalisering binnen de organisatie. Tijdens de training werd aandacht besteed aan:

- Het herkennen van signalen van huiselijk geweld.
- Het omgaan met situaties waarin vermoedens van geweld bestaan.
- Het handelen volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

De cursus werd gegeven in samenwerking met Kadera, een organisatie die gespecialiseerd is in ondersteuning en kennisdeling rondom huiselijk geweld. Meer informatie over Kadera en haar expertise is te vinden op het [Kadera Kenniscentrum](#).

Deze scholing heeft bijgedragen aan een grotere bewustwording en een betere voorbereiding van medewerkers op het professioneel omgaan met situaties waarin huiselijk geweld een rol speelt. De Beuk blijft investeren in het versterken van de deskundigheid van haar medewerkers op dit cruciale thema.

IVM medicatie

Stichting de Beuk biedt in samenwerking met het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (IVM) jaarlijks de cursus Basis Medicatiekennis aan voor alle zorgverlenende medewerkers. Deze cursus voorziet medewerkers van essentiële kennis over medicatie en behandelt onderwerpen zoals:

- Het opzoeken van betrouwbare medicijninformatie.
- Werking, naamgeving en indicaties van medicijnen.

- Toedieningsvormen en mogelijke wisselwerkingen.
- Het signaleren van klachten bij medicijngebruik.

De cursus helpt medewerkers om bekwaam en zelfverzekerd om te gaan met medicatie in de praktijk. Daarnaast biedt de Beuk vervolgscholing aan op specifieke medicijn groepen en toedieningsvaardigheden. In december heeft het IVM een informatiepakket voor een bedrijfsscan aangevraagd om verdere samenwerking en ontwikkeling te verkennen.

Module insuline injecteren

Bij de Beuk worden cliënten in toenemende mate geconfronteerd met diabetes. Hoewel het credo is dat cliënten zoveel mogelijk zelf hun insuline-injecties toedienen, vinden we het belangrijk dat onze medewerkers over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om hen hierin te ondersteunen. Om deze kennis te vergroten, is in september 2024 gestart met een e-learning via NIVEO. Deze scholing biedt een uitgebreide basis over diabeteszorg, insulinetherapie en de ondersteuning van cliënten bij hun zelfmanagement. Daarnaast zal in 2025 een fysieke cursus worden georganiseerd in samenwerking met Livio, waarbij medewerkers praktijkervaring opdoen door te oefenen met injectietechnieken en andere praktische aspecten van diabeteszorg. Deze aanvullende scholing biedt medewerkers de mogelijkheid om zelfverzekerd en goed voorbereid ondersteuning te bieden aan cliënten met diabetes.

Gastcollege over blaaskatheter door Livio

Op 10 januari 2024 heeft Livio een gastcollege gegeven bij de Beuk over het gebruik en de verzorging van een blaaskatheter. Tijdens dit college hebben medewerkers praktische uitleg en theoretische kennis ontvangen over het veilig en hygiënisch omgaan met blaaskatheters, gericht op het verbeteren van zorg en ondersteuning voor cliënten.

Onderwerpen die aan bod kwamen:

- De anatomie en functie van de urinewegen.
- Indicaties voor het gebruik van een blaaskatheter.
- Het correct inbrengen en verwijderen van de katheter.
- Hygiëne en onderhoud om infecties te voorkomen.
- Het signaleren en oplossen van complicaties bij kathetergebruik.

Het gastcollege bood medewerkers niet alleen waardevolle kennis, maar ook de mogelijkheid om vragen te stellen en praktijkvoorbeelden te bespreken. Met deze training blijft de Beuk investeren in de deskundigheid van haar medewerkers, om zorgkwaliteit te waarborgen en cliënten optimaal te ondersteunen.

BHV Cursus

Op 4 november 2024 en op aanvullende momenten voor medewerkers die niet aanwezig konden zijn, heeft Lohuis Medical een op maat gemaakte incompany cursus verzorgd voor de Beuk.

Deze trainingen waren bedoeld om BHV-certificeringen te herhalen en nieuwe medewerkers op te leiden tot bedrijfshulpverlener. De herhalingsopleiding richtte zich op het oprispen van kennis en praktische vaardigheden, met een focus op:

- Eerste hulp en levensreddende handelingen
- Reanimatie en gebruik van een AED
- Brandbestrijding

- Communicatie en ontruimingstechnieken

Deelnemers oefenden in kleine groepen van maximaal tien personen, wat zorgde voor individuele aandacht en optimale interactie. De cursus werd gegeven door ervaren instructeurs, die theorie en praktijkvoorbeelden combineerden. Daarnaast zijn in 2024 drie nieuwe medewerkers gestart met hun BHV-training, waarmee zij hun certificering behaalden.

Hoofdstuk 5 Governance en financiën

Contextanalyse

Stichting de Beuk voert jaarlijks een contextanalyse uit om inzicht te krijgen in de interne en externe factoren die van invloed zijn op de organisatie. Deze analyse vormt de basis voor strategische beslissingen en kwaliteitsverbeteringen en is op te vragen bij het bestuur.

Uit de meest recente contextanalyse blijkt dat de Beuk zich in een dynamisch zorglandschap bevindt, met zowel kansen als uitdagingen op het gebied van personeel, financiering en kwaliteit. Door structureel in te zetten op innovatie, samenwerking en kwaliteitsverbetering, kan de organisatie tijdig inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving. De komende jaren blijft de Beuk zich richten op drie strategische speerpunten:

1. Borgen van personeel: Investeren in duurzame inzetbaarheid, werving en scholing.
2. Digitalisering: Implementatie van digitale oplossingen ter verbetering van zorg- en werkprocessen.
3. Versterken van strategische samenwerkingen: Actieve betrokkenheid binnen ketensamenwerkingen en zorgnetwerken.

Met deze koers zet de Beuk in op een toekomstbestendige organisatie, waarin hoogwaardige zorg en stabiliteit centraal blijven staan.

Samenwerkingen in kennisoverdracht

Expertisenetwerk LVB

In 2024 was de Beuk een actieve partner binnen de casuïstiektafel LVB Twente, een belangrijk initiatief van het expertisenetwerk LVB Twente. Dit regionale netwerk richt zich op het ondersteunen van mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB) en multiproblematiek. De casuïstiektafel is opgezet om in samenwerking met verschillende partijen oplossingen te vinden voor complexe zorgsituaties en om te voorkomen dat cliënten tussen wal en schip raken.

Als kennispartner heeft de Beuk actief deelgenomen aan de bijeenkomsten van de casuïstiektafel. Tijdens deze sessies brachten we onze expertise in om bij te dragen aan het formuleren van passende adviezen en oplossingen voor complexe casussen. Onze inbreng was met name gericht op het delen van ervaring en inzichten vanuit de praktijk, waardoor we gezamenlijk tot domein-overstijgende oplossingen konden komen. De betrokkenheid van de Beuk onderstreept onze inzet om regionale samenwerking te versterken en bij te dragen aan duurzame zorgoplossingen. Dankzij de actieve rol van de Beuk in 2024 kon de casuïstiektafel haar missie om zorg en ondersteuning te verbeteren verder realiseren, met het welzijn van cliënten als uitgangspunt.

KIK-V

In 2024 heeft de Beuk actief deelgenomen aan het vervolgonderzoek Verkenningen KIK-V (Keteninformatie Kwaliteit Verpleging), een initiatief van het Zorginstituut binnen de gehandicaptenzorg sector. Dit onderzoek bestaat uit twee onderdelen: een informatieanalyse en een pilot. Tijdens de informatieanalyse wordt onderzocht welke systemen binnen de organisatie worden

gebruikt, welke gegevens worden vastgelegd, en hoe deze beschikbaar worden gesteld. Deze stap biedt inzicht in de huidige stand van zaken rondom gegevensbeheer en legt de basis voor verdere ontwikkelingen. De pilot richt zich op de technische haalbaarheid van het ontsluiten van indicatoren uit de bronsystemen die tijdens de informatieanalyse zijn besproken. Hierbij wordt getest welke velden binnen de bronsystemen kunnen worden gebruikt om de benodigde informatie te leveren.

Bijdrage van de Beuk

De deelname van de Beuk aan dit onderzoek biedt waardevolle input voor de ontwikkeling van KIK-V, met name omdat ZilliZ, de applicatie die de Beuk gebruikt, momenteel een datastation ontwikkelt om KIK-V toegankelijker te maken voor kleinere zorgaanbieders. De analyse die bij de Beuk is uitgevoerd, levert niet alleen inzichten voor de eigen organisatie, maar draagt ook bij aan het verbeteren van landelijke standaarden. Met dit vervolgonderzoek versterkt de Beuk haar inzet op het verbeteren van datakwaliteit en toegankelijkheid binnen de zorg. Het onderzoek ondersteunt de organisatie bij het voldoen aan nieuwe eisen en biedt een basis voor verdere innovatie op het gebied van gegevensbeheer en kwaliteit. In 2025 zullen de eerste resultaten worden gepresenteerd.

Ontwikkelprogramma Complexe Zorg

In 2024 is de Beuk gestart met het Ontwikkelprogramma Complexe Zorg, een maatwerktraject dat aansluit bij de ontwikkelbehoeften van zorgaanbieders en specifiek gericht is op cliënten met een intensieve zorgvraag en onbegrepen gedrag (VG6 en VG7). Dit programma biedt de Beuk een unieke kans om duurzame veranderingen door te voeren in de organisatiecontext en werkwijze, met als doel beter in te spelen op de complexe behoeften van cliënten en zorgprofessionals. Het ontwikkelprogramma is een initiatief van het ministerie van VWS, uitgevoerd in samenwerking met iPH, CAOP en Deloitte, en komt voort uit de Toekomstagenda zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking.

Het programma is ontworpen om uitdagingen zoals een toenemende zorgvraag, complexiteit in casussen en arbeidstekorten aan te pakken. In plaats van een extra belasting te vormen, bouwt het voort op bestaande projecten en versterkt het deze. Het richt zich op een integrale aanpak die alle lagen van de organisatie omvat, van strategisch beleid tot dagelijkse praktijk. Samen met het programma is een analyse uitgevoerd van de ontwikkelpunten binnen de Beuk.

Op basis hiervan is een ontwikkelplan opgesteld dat nauw aansluit bij lopende initiatieven. Het traject, dat gemiddeld 18 maanden duurt, biedt intensieve begeleiding bij de uitvoering van het ontwikkelplan en borgt de veranderingen binnen de organisatie.

Daarnaast faciliteert het programma de uitwisseling van kennis en ervaringen via thema- en intervisiebijeenkomsten. Dit zorgt voor waardevolle leermomenten en inspiratie binnen een breder netwerk van zorgaanbieders.

Verslag Interne toezichthouders

De Raad van Toezicht van stichting de Beuk presenteert hierbij haar verslag over het boekjaar 2024.

In het afgelopen jaar heeft de Raad zich gericht op versterking van haar samenstelling, inhoudelijke verdieping en het borgen van continuïteit in toezicht en strategische koers. In de eerste helft van 2024 heeft de heer R.P. Maan, voorzitter van de Raad, heeft in goed overleg besloten zijn voorzitterschap neer te leggen, na afronding van zijn volledige zittingstermijn. De heer Maan heeft aansluitend een toezichthoudende functie aanvaard bij een andere organisatie binnen zijn regio,

waardoor een natuurlijk moment ontstond om het voorzitterschap bij stichting de Beuk over te dragen.

De Raad heeft met waardering en dankbaarheid afscheid van hem genomen. De heer Maan heeft zich jarenlang met grote toewijding ingezet voor de ontwikkeling van stichting de Beuk en was van waardevolle betekenis voor zowel bestuur als organisatie. De Raad wenst hem veel succes in zijn verdere loopbaan als toezichthouder.

De voorzittersrol is medio 2024 overgenomen door de heer B. Jaspers. In lijn met het aftreedschema en met oog voor inhoudelijke versterking zijn per 1 september 2024 twee nieuwe leden toegetreden tot de Raad: de heer M. Schurink en de heer M. Laarveld. De heer Schurink is Manager Bedrijfsvoering bij Youz regio Twente en heeft de leergang *Aankomend Toezichthouder* aan Maastricht University afgerond. De heer Laarveld is Manager Bedrijfsbeheer bij Woningstichting Ons Huis en heeft in 2024 de volledige leergang *Toezichthouder* bij de NVTZ met goed gevolg doorlopen. Met hun expertise op het gebied van bedrijfsvoering en maatschappelijke organisaties vormt hun toetreding een waardevolle toevoeging aan de Raad.

De Raad van Toezicht bestond daarmee in 2024 uit de heer B. Jaspers (voorzitter), mevrouw S.M.A. Hanssen, de heer M. Schurink en de heer M. Laarveld. De Raad heeft zich in 2024 toegelegd op haar kerntaak: het onafhankelijk en integraal toezien op de strategie, financiële gezondheid, risicobeheersing en maatschappelijke meerwaarde van stichting de Beuk. Er is gewerkt vanuit het principe van lange termijn waardecreatie, waarbij het belang van cliënten, medewerkers en andere stakeholders steeds centraal staat.

De Raad heeft de voortgang van de organisatie bewaakt aan de hand van Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's), de kwartaalcijfers, het kwaliteitsjaarverslag en de begroting. De jaarrekening 2023 is goedgekeurd en de begroting voor 2025 is vastgesteld.

Vooruitkijkend naar 2025 zal de Raad, in nauwe afstemming met het bestuur, bijdragen aan de totstandkoming van een nieuw meerjarenbeleid. Tevens wordt een scholings- en ontwikkelplan uitgewerkt om de deskundigheid van de Raad van Toezicht verder te versterken en goed voorbereid te blijven op de complexiteit van het zorgdomein. In deze nieuwe samenstelling wordt de rol van de Raad van Toezicht verder gestructureerd, in lijn met de principes van de Governancecode Zorg.

De Raad kijkt met tevredenheid terug op 2024. Er is sprake van een stevige, transparante samenwerking met het bestuur en de toezichthoudende rol wordt op constructieve wijze ingevuld. De Raad van Toezicht ziet stichting de Beuk als een professionele, maatschappelijke organisatie die haar opdracht met betrokkenheid en toewijding uitvoert. Klant- en medewerkerstevredenheid is hoog. Waar een kleine organisatie groot in kan zijn. De uitdagingen in de zorg blijven groot, van toenemende complexiteit van zorgvragen tot personele krapte en financiële druk. Tegelijkertijd ziet de Raad in stichting de Beuk een organisatie die deze uitdagingen op een integere, toekomstgerichte en veerkrachtige wijze benadert.

Wij danken het bestuur, de medewerkers, vrijwilligers, cliënten en samenwerkingspartners voor hun inzet in 2024. Als Raad blijven wij met toewijding toezicht houden, adviseren en toetsen in het belang van de maatschappelijke opdracht van stichting de Beuk.

Jaarrekening 2024

Resultaat 2024

Het jaar 2024 is voor Stichting de Beuk afgesloten met een negatief resultaat van € 37.285. Hoewel dit een afwijking is ten opzichte van de positieve uitkomst in 2023, is het resultaat te verklaren binnen de context van cao-wijzigingen, personele inzet en tijdelijke inkomstenverliezen.

Solide financiële positie

Ondanks het negatieve resultaat blijft de financiële positie van de stichting gezond. De solvabiliteit bedraagt 41%, wat aangeeft dat de organisatie in staat is haar lange termijn verplichtingen te dragen. Ook de current en quick ratio liggen beide boven de 1, wat betekent dat de vlottende activa ruimschoots toereikend zijn om de kortlopende schulden te dekken. De reserves zijn dan ook voldoende om het verlies op te vangen.

Stijging personeelskosten door implementatie ORT

Een van de belangrijkste oorzaken van de hogere personeelslasten in 2024 is de invoering van de onregelmatigheidstoeslag (ORT). Voorheen werd ORT enkel netto toegekend bij slaapdiensten in de nacht, maar sinds maart 2024 wordt deze toeslag volledig bruto en conform de cao verwerkt. Dit zorgt voor een transparantere, eerlijkere beloning, maar ook voor structureel hogere loonkosten. Daarnaast is er in 2024 sprake geweest van een cao-loonverhoging binnen de cao Sociaal Werk.

Per 1 januari 2024 zijn de salarissen structureel verhoogd met 4,25%. Deze verhoging volgt op een eerdere stijging van 3,4% per juli 2023, beide afgesproken in het lopende cao-akkoord. Samen met de invoering van de ORT verklaart dit de toename van de loonkosten tot € 1.459.987, wat neerkomt op een stijging van ruim € 150.000 ten opzichte van het voorgaande jaar.

Tijdelijke leegstand en declaratie-uitval MPT

Aan de inkomstenkant kampte de organisatie met twee langdurig zieke cliënten met een modulair pakket thuis (MPT), die feitelijk intramuraal verbleven. Deze plekken konden daardoor niet gedeclareerd worden, wat heeft geleid tot een omzetsderving over meerdere maanden. Ook was in Buurse één woonplek het vacant, terwijl er in Boekelo een wachtlijst is. De zoektocht naar een geschikte kandidaat bleek lastig, mede door het specifieke profiel van de locatie. In 2024 zijn er gerichte wervingen uitgezet bij cliëntondersteuners om de plek in 2025 te bezetten.

Stijging inkomsten ten opzichte van 2023

Tegenover deze uitdagingen staat een stijging van de totale bedrijfsopbrengsten van € 1.880.694 in 2023 naar € 1.993.605 in 2024. Dit geeft aan dat de zorgproductie op peil is gebleven en dat de ingezette koers met focus op kwaliteit, stabiliteit en passende plaatsing zijn vruchten afwerpt.

Vooruitblik op 2025

De prognose voor 2025 is positief. Door gerichte bijsturing in de personeelsformatie, het oplossen van de leegstand en voortzetting van kostenbeheersing, verwacht de stichting het resultaat te herstellen. De opgebouwde reserves bieden daarbij de nodige ruimte om deze periode te overbruggen zonder in te leveren op de kwaliteit van zorg.

De volledige jaarrekening 2024 van stichting de Beuk is beschikbaar op onze website: www.stichtingdebeuk.nl en op www.jaarverantwoordingzorg.nl. U kunt ook de originele versie opvragen bij het bestuur van stichting de Beuk. De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Regeling verslaggeving WTZa (RVW) en is gebaseerd op de continuïteitsveronderstelling.

Wet Normering Topinkomens (WNT) 2024

Voor de uitvoering van de Wet normering topinkomens (WNT) heeft stichting de Beuk zich gehouden aan de wet- en regelgeving inzake de WNT, waaronder de instellings specifieke (sectorale) regels.



Hoofdstuk 6 Conclusie en aanbevelingen

Het opstellen van het kwaliteitsjaarverslag markeert jaarlijks een moment van reflectie en waardering. In 2024 blijkt opnieuw dat de missie en visie van stichting de Beuk stevig verankerd zijn in de dagelijkse praktijk. Dankzij de inzet en betrokkenheid van medewerkers is opnieuw vooruitgang geboekt in het versterken van zorgkwaliteit, werkplezier en cliëntgerichtheid.

De organisatie laat zien wendbaar en leerbaar te zijn binnen een maatschappij die steeds sneller verandert. Technologische ontwikkelingen, toenemende zorgzwaarte en de beperkte belastbaarheid van medewerkers vragen om vernieuwende oplossingen. Stichting de Beuk onderkent deze realiteit en kiest voor samenwerking, technologische innovatie en toekomstgericht beleid.

De blik is nadrukkelijk gericht op 2025, met het voornemen zorg te blijven leveren “vanuit de bedoeling” met compassie, vakmanschap en ruimte voor groei.

Governance, kwaliteit en personeel in balans

De financiële positie is gezond, ondanks druk op de begroting en een toename van de personeelskosten. Er is gestuurd op efficiëntie zonder in te boeten op kwaliteit. Interne en externe audits bevestigen dat het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de gestelde normen. Medewerkers geven blijk van betrokkenheid en ontwikkeling, onder andere door deelname aan trainingen, casuïstiekbesprekingen en intervisie. Tegelijk blijft het borgen van werk-privébalans, met name bij oudere medewerkers, een belangrijk aandachtspunt.

Cliënten als actieve deelnemers in hun zorgproces

Cliënten worden intensief betrokken bij hun ondersteuningsplannen en participeren in bewonersoverleggen en de cliëntenraad. De organisatie heeft in 2024 extra ingezet op eigen regie, waardig ouder worden en passende ondersteuning, en bereidt zich in 2025 voor op het structureel

inzetten van een gevalideerd cliëntervaringsinstrument. Het streven is om zorg steeds beter af te stemmen op individuele behoeften en levensfasen.

Aanbevelingen en beleidslijnen richting 2025

Met het oog op de toekomst wordt stevig ingezet op deskundigheidsbevordering rondom ouderenzorg, somatiek en palliatieve zorg. Tegelijkertijd blijft de organisatie investeren in het werkgeluk van haar medewerkers. Het meerjarenbeleid tot 2025 biedt hierbij richting, met speerpunten als het verlagen van werkdruk, bevorderen van autonomie, versterken van de gezondheidscultuur en het vergroten van de maatschappelijke impact van de zorg.

Om deze doelstellingen te realiseren, worden concrete acties doorgevoerd, waaronder het opstellen van een jaarplanning casuïstiek, implementatie van een online medicatietool, versterking van ketensamenwerking, en het jaarlijks uitvoeren van interne en externe audits. Deze structurele aanpak maakt stichting de Beuk niet alleen toekomstbestendig, maar ook steeds beter in het realiseren van wat werkelijk telt: mensgerichte, liefdevolle en deskundige zorg.

Akkoordverklaring

Was digitaal getekend op 21 mei 2024 te Enschede door mevr. M. Meinema, bestuurder van stichting de Beuk.

