



Jaarverslag 2023

Inclusief kwaliteitsbeeld

Inhoudsopgave

| | | | | | |
|----------|---|-----------|----------|------------------------|-----------|
| 1 | Voorwoord | 4 | 5 | Toekomstbeeld | 50 |
| 2.1 | Algemene identificatiegegevens | 7 | 5.1 | Organisatieperspectief | 50 |
| 2.2 | Ontdek Sius in de buurt | 7 | 5.2 | Cliëntenperspectief | 50 |
| 2.3 | Kengetallen cliënten | 7 | 5.3 | Personeelsperspectief | 51 |
| 2.4 | Structuur | 8 | 5.4 | Financieel perspectief | 51 |
| 3 | Kwaliteit in beeld | 10 | 6 | Bijlagen | 52 |
| 3.1 | Het zorgproces rondom de individuele cliënt | 12 | 6.1 | Besluitenlijst RvB | 52 |
| 3.2 | Ervaringen van cliënten in beeld | 25 | 6.2 | Bronnenlijst 2023 | 53 |
| 3.3 | Medewerkers en vrijwilligers in beeld | 31 | 6.3 | Beheersmaatregelen | 55 |
| 3.4 | Reflectie van de raden | 37 | | | |
| 4 | Organisatie in beeld | 38 | | | |
| 4.1 | Bedrijfsvoering | 40 | | | |
| 4.2 | Duurzaamheid | 41 | | | |
| 4.3 | Huisvesting | 42 | | | |
| 4.4 | Financiën | 43 | | | |
| 4.5 | Organisatierisico's | 47 | | | |





1 Voorwoord

Voor je ligt het jaarverslag van Sius over het jaar 2023. Het jaar 2023 was een enerverend jaar. Na 7 jaar is de raad van bestuur van Sius gewijzigd. Onderstaand verslag geeft een mooi inkijkje én overzicht van de ontwikkeling die we als organisatie hebben gemaakt in 2023.

We vertellen over de mooie resultaten die in 2023 zijn bereikt, maar ook wat nog beter kan binnen Sius. Ik ben trots op de onvermoeibare inzet van alle medewerkers en vrijwilligers die binnen Sius werkzaam zijn. Daarom wil ik vooral mijn dank uitspreken naar iedereen die samengewerkt heeft en die deze mooie resultaten tot stand hebben gebracht.

Ik wens jullie veel leesplezier!

Hartelijke groet,
Patricia Jaeger, bestuurder Sius

Algemeen

Sius kent een lange geschiedenis met veel trouwe medewerkers die al jaren binnen Sius werken en de organisatie goed op koers houden. Sius is een solide en goed georganiseerde organisatie. We hebben heldere procedures en zijn in een zeer gezonde financiële staat.

Verbonden

In mijn eerste ontmoetingen als nieuwe bestuurder van Sius heb ik heel veel mooie gesprekken mogen voeren. Hierbij voerden de persoonlijke en maatschappelijke betrokkenheid van medewerkers de boventoon. De medewerkers voelen zich sterk verbonden aan hun eigen team en locatie. En cliënten voelen zich erg thuis bij Sius.

Behoeft aan een stabiel team

In gesprekken met cliënten wordt meerdere keren gezegd hoe onwenselijk zij het vinden om vaak van begeleider te moeten wisselen. Cliënten hebben duidelijk last van instabiliteit van teamsamenstellingen en/of een hoog verloop van medewerkers. 2023 was een jaar waarin Sius sterk geconfronteerd werd met krapte op de arbeidsmarkt. Het was een uitdaging om op enkele locaties met een krappe personele bezetting de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen.

De Zorg van Morgen

De (nabije) toekomst brengt:

- ▶ een sterke vergrijzing (van cliënten en medewerkers);
- ▶ een flinke arbeidsmarktkrapte;
- ▶ een groter wordende vraag naar persoonsgerichte zorg, zelfstandigheid, inclusie en participatie;
- ▶ een steeds complexere (zorg)problematiek bij de doelgroep.

“De Zorg van Morgen” biedt het Sius-antwoord op deze vraagstukken. Dit beleid is mede gebaseerd op de vijf kanslijnen van de VGN en de twee modules van Menzis waarop ingeschreven is. Met De Zorg van Morgen gaat Sius van ‘zorgen voor’ naar ‘samen zorgen dat’. In lijn hiermee is in 2023 zorginhoudelijk een keuze gemaakt voor de begeleidings- en behandelmethodiek ‘Triple-C’. Ook dit vraagt een verandering op organisatieniveau. Met De Zorg van Morgen en Triple-C komt het accent op verbinden, coachen, leren en verbeteren te liggen. En niet op verantwoording afleggen op basis van tellen, cijfers en vergelijken. Deze verandering vraagt om coachend leiderschap en intrinsieke motivatie en eigenaarschap van medewerkers.

Prioritering en focus

Eind 2023 is een begin gemaakt met het omzetten van het gedachtegoed van De Zorg van Morgen in een strategisch meerjarenplan. Hierbij is aandacht voor kwaliteit van zorg, innovatie en technologische ontwikkeling, informele zorg, ambulantisering en sociale innovatie. Daarnaast is ook gewerkt aan de ontwikkeling van een strategisch meerjarenplan ‘Dag- en vrijetijdsbesteding’ en een meerjarenplan ‘Binden en boeien van medewerkers’. In 2024 worden deze meerjarenplannen verder ontwikkeld en brengen we hierin focus aan.

2 Sius in beeld

Bij Sius krijgt iedereen de ondersteuning die bij hem of haar past. Er zijn veel mogelijkheden. Sius biedt ondersteuning aan volwassenen en aan jeugd en hun ouders. Dit kan bij de mensen thuis of op een woonlocatie. Bij Sius is iedereen welkom die ondersteuning nodig heeft.

Het maakt niet uit om wie het gaat, hoe iemand is, wat iemand kan, of waar iemand in gelooft. Het gaat om de dingen die voor die persoon belangrijk zijn. Dat hij/zij het leven kan leiden zoals hij/zij wil. Sius ondersteunt daarbij. Het team van gepassioneerde en trotse medewerkers en vrijwilligers zetten zich hier iedere dag met energie voor in.

DE ONDERSTEUNING OP EEN RIJTJE

Jeugd

- ▶ Ondersteuning thuis en in de gezinssituatie.
- ▶ Tijdelijk wonen met begeleiding en behandeling op een woonlocatie bij een licht verstandelijke beperking (LVB) en/of gedragsproblematiek.
- ▶ Begeleiding bij werken en activiteiten.
- ▶ Psychologisch onderzoek, behandeling en advies.

Volwassenen

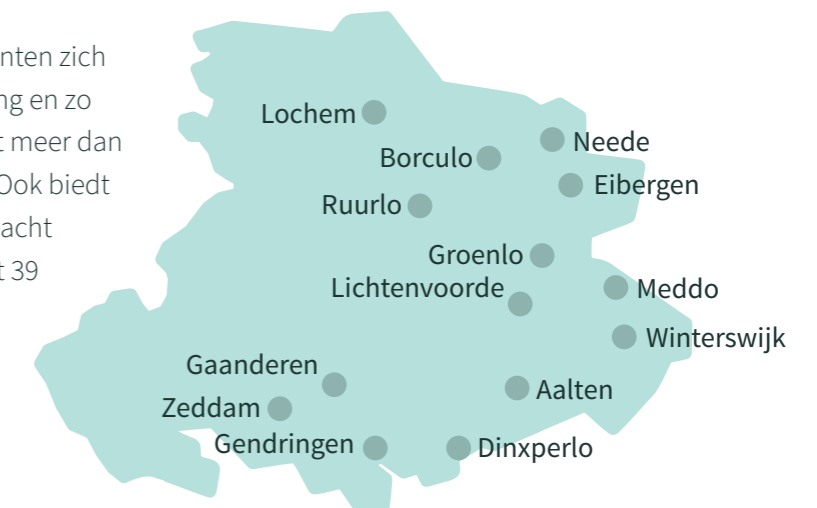
- ▶ Ondersteuning bij een (licht) verstandelijke beperking thuis.
- ▶ Wonen met begeleiding en behandeling op een woonlocatie bij een (licht) verstandelijke beperking.
- ▶ Ondersteuning bij autisme thuis of op een woonlocatie.
- ▶ Ondersteuning bij niet-aangeboren hersenletsel (NAH) of bij een (ernstig) meervoudige beperking (EMB) thuis of op een woonlocatie.
- ▶ Begeleiding bij werken en activiteiten.
- ▶ Psychologisch onderzoek, behandeling en advies.

2.1 Algemene identificatiegegevens

| | |
|------------------------|-------------------------|
| Statutaire naam | Stichting Sius |
| Adres | Oude Winterswijkseweg 1 |
| Postcode | 7141 DE |
| Plaats | Groenlo |
| Telefoonnummer | (0544) 37 11 30 |
| KvK nummer | 41039179 |
| E-mail | info@sius.nl |
| Internetpagina | www.sius.nl |

2.2 Ontdek Sius in de buurt

Sius vindt het belangrijk dat alle cliënten zich onderdeel voelen van de samenleving en zo mee kunnen doen. Sius ondersteunt meer dan 800 mensen in de hele Achterhoek. Ook biedt Sius ambulante hulpverlening in de acht Achterhoekse gemeenten. Sius heeft 39 locaties.



2.3 Kengetallen cliënten

In totaal heeft Sius 829 cliënten op 31-12-2023. In 2023 was de instroom van cliënten gelijk aan de uitstroom, wel is er een verschuiving zichtbaar naar ambulante cliënten.

| | WMO | JW | WLZ | PGB |
|--|------------|------------|------------|----------|
| Verblijf volwassenen op locatie | 16 | 26 | 395 | 0 |
| Verblijf volwassenen met een volledig pakket thuis | 0 | 0 | 13 | 0 |
| Ambulante begeleiding | 205 | 95 | 51 | 2 |
| Dagbesteding zonder overige ondersteuning | 5 | 0 | 17 | 3 |
| Cliënt met alleen vervoer PGB | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Totaal | 226 | 121 | 476 | 6 |

2.4 Structuur

2.4.1 Juridische structuur

Sius heeft een raad van toezicht en een raad van bestuur. De raad van bestuur is eindverantwoordelijk. Door een bestuurlijke fusie zijn de leden van de raad van toezicht ook verantwoordelijk voor Stichting Elvee en de daarbij behorende zorgboerderij 'De Lindeboom'. De bestuurder van Sius is ook de bestuurder van Stichting Elvee en heeft daardoor de eindverantwoordelijkheid voor de activiteiten die plaatsvinden op de zorgboerderij.

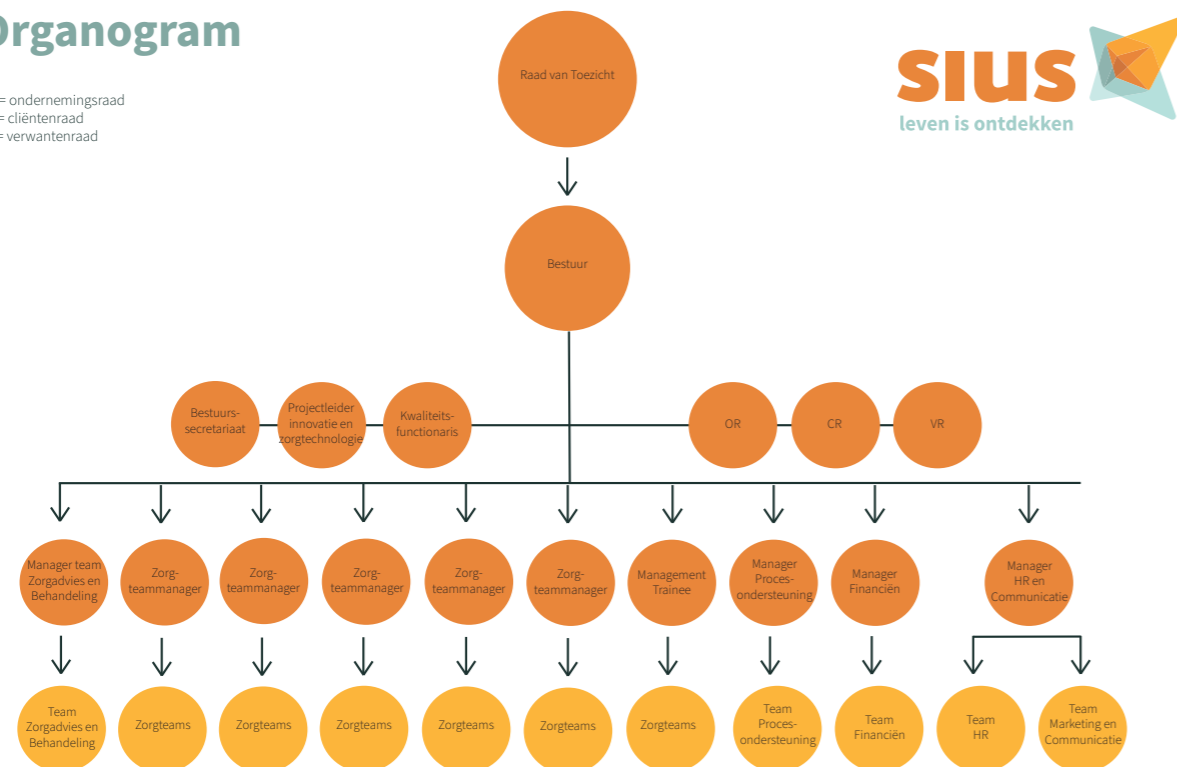
2.4.2 Stichting Steunfonds voor de cliënten van Sius

Het doel van de stichting is het financieel ondersteunen van niet-subsidiabele aanvragen door Sius voor haar cliënten. Het team en de zorgteammanager bereiden de aanvragen voor. Het bestuur van Stichting Steunfonds beoordeelt of de aanvraag voldoet aan de voorwaarden voor financiële ondersteuning.

2.4.3 Interne organisatiestructuur

Organogram

OR = ondernemingsraad
CR = cliëntenraad
VR = verwantenraad



December 2023

2.4.4 Raad van bestuur

Sius volgt de Zorgbrede Governancecode. Deze code heeft als doel om normen vast te leggen voor goed bestuur, toezicht en verantwoording naar relevante partijen en de invloed en betrokkenheid van belanghebbenden bij het beleid van zorgorganisaties. De werkwijze van de raad van bestuur is vastgelegd in een reglement dat is goedgekeurd door de raad van toezicht.

Tot 1 mei 2023 was er één persoon verantwoordelijk als bestuurder (de heer H. Poortier). Van 1 mei 2023 tot 14 augustus 2023 waren er tijdelijk twee interim-bestuurders (de heer C. Immens en mevrouw A. Mostermans). Vanaf 14 augustus 2023 heeft mevrouw P.C.C. Jaeger-Bock de rol van bestuurder op zich genomen.

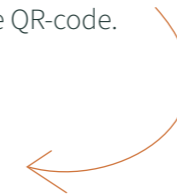
De nevenfuncties van mw. P.C.C. Jaeger zijn:

- ▶ Lid bestuur TZA (q.q.)
- ▶ Lid cliëntenraad Domus Valuas (onbezoldigd)

2.4.5 Raad van bestuur

De raad van toezicht houdt toezicht op het beleid van de raad van bestuur. En daarnaast op de algemene gang van zaken in de stichting en de door haar bestuurd ondernemingen. De raad van toezicht geeft de raad van bestuur, gevraagd en ongevraagd, advies. De raad van toezicht handelt altijd in het belang van de stichting en de bestuurd instellingen en rechtspersonen.

Meer weten over de raad van toezicht en het jaar 2023? Bekijk [hier](#) het jaarverslag van de raad van toezicht of scan de QR-code.



3 Kwaliteit in beeld

3.1 Zorgproces rondom de individuele cliënt

De centrale vraag binnen het zorgproces rondom de individuele cliënt is: wat zijn de wensen en behoeften van de cliënt. En krijgt hij de ondersteuning die hij nodig heeft? Ontdek hier in het kort wat er in hoofdstuk 3.1 wordt uitgelegd.

Triple-C en LACCS

We hebben Triple-C en LACCS verder ingevoerd binnen Sius. We werken en denken vanuit mogelijkheden, competenties en coaching. Ieder team wordt hiervoor geschoold.

De Zorg van Morgen

- ▶ We gaan van 'zorgen voor' naar 'samen zorgen dat...'. Dat doen we samen met mantelzorgers, familie, vrienden en vrijwilligers.
- ▶ De druk op het zorgpersoneel neemt ook bij Sius toe. De zorg op enkele locaties stond hierdoor onder druk.

Zorgplannen op orde

De werkwijze wordt nog niet altijd goed uitgevoerd, waardoor zorgplannen niet altijd goed op orde zijn. Er wordt hier veel aandacht aan besteed door middel van scholing en in teamoverleggen. Het werken vanuit doelen in het zorgplan is licht verbeterd.

Innovatie en Zorgtechnologie

- ▶ Een projectleider gaat ervoor zorgen dat zorginnovatie organisatiebreed wordt ingezet.
- ▶ Meer cliënten en locaties gaan gebruikmaken van MijnEigenPlan.
- ▶ Cliënten en medewerkers kunnen gebruik maken van hulpmiddelen van Technologie & Zorg Academie.

Onvrijwillige zorg

Sius zet onvrijwillige zorg alleen in wanneer het écht nodig is. En bouwt het zo snel als mogelijk weer af.

Leren en verbeteren

- ▶ Medicatie wordt niet altijd goed gegeven. Medewerkers worden hierop geschoold.
- ▶ Tijdens teamoverleggen bespreken teams (bijna) incidenten.

Zorgen voor voldoende medische ondersteuning

Sius zoekt naar mogelijkheden om de medische zorg in de toekomst voor alle cliënten te garanderen.

3.2 Ervaringen van cliënten in beeld

Sius wil dat iedereen tevreden is over de ondersteuning. Het is belangrijk om hier continu over in gesprek te zijn. Ontdek hier in het kort wat er in hoofdstuk 3.2 wordt uitgelegd.

In gesprek met elkaar

Cliënten, verwanten en medewerkers gaan met elkaar in gesprek. Dit gebeurt op kantoor, op locatie en in de regio. Wil je precies weten wat er besproken is? Lees dan het jaarverslag medezeggenschap.

Ciëntervaringsonderzoek

- ▶ Er is een cliëntervaringsonderzoek gedaan onder de cliënten Ambulante Hulpverlening en de jongeren op de jeugdlocaties. De deelnemers geven aan erg tevreden te zijn over de begeleiding.
- ▶ Er is besloten dat we bij de volwassen cliënten die wonen op locatie gaan werken met een andere methode 'Dit vind ik ervan'.

Vertrouwenspersoon cliënten

Cliënten gaan als het nodig is in gesprek met de vertrouwenspersoon. Zij weten deze goed te vinden.

3.3 Ervaringen van medewerkers en vrijwilligers in beeld

Sius geeft de betrokkenheid van medewerkers de ruimte. Sius creëert een omgeving en een werkwijze met alle ruimte om te ontdekken wat de cliënt gelukkig maakt. Ontdek hier in het kort wat er in hoofdstuk 3.3 wordt uitgelegd.

Beschikbaarheid van personeel

Sius streeft ernaar om de zorg door vaste medewerkers te laten uitvoeren. Daarom willen we vaste medewerkers behouden. En daarnaast zo min mogelijk werken met zzp'ers. Met het project Werkplezier zet Sius in op het aantrekken, verbinden en boeien van medewerkers.

De waarde van vrijwilligers voor Sius

Vrijwilligers zijn belangrijk voor de cliënten van Sius. Daarom is het belangrijk dat vrijwilligerswerk bij Sius aantrekkelijk is. We praten met vrijwilligers over wat hiervoor nodig is.

Medewerkers praten mee over het beleid

In de groep Medezeggenschap Zorg praten en denken medewerkers mee over het beleid van Sius.

3 Kwaliteit in beeld

3.1 Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Kwaliteit binnen Sius is veel meer dan alleen maar het volgen van regels en afvinken van taken. Het gaat er juist om dat we het leven van mensen beter maken en dus waarde toevoegen. Op dit moment verandert er veel binnen Sius. We gaan van 'zorgen voor' naar 'samen met vrijwilligers en het netwerk zorgen dat'. In 2023 hebben we besloten om een nieuwe begeleidings- en behandelmethodede, Triple-C, te gaan invoeren. Dat betekent dat we niet alleen op zorgniveau dingen veranderen, maar ook binnen de hele organisatie. Met Triple-C en De Zorg van Morgen werken we aan de cultuur binnen Sius. Dit betekent dat we werken en denken vanuit mogelijkheden, competenties en coaching. Sinds februari 2023 zijn we begonnen met het invoeren van Triple-C binnen Sius, zie hiervoor paragraaf 3.3.2.

Het doel van Triple-C

Het doel van Triple-C is om cliënten 'het gewone leven' te laten ervaren, met alles wat daarbij hoort. We kijken naar waar de cliënt woont, of hij of zij zich daar veilig en thuis voelt en of er mensen zijn waarop hij of zij kan rekenen. We denken ook na over hoe de dag van de cliënt eruitziet en of deze betekenisvol is. Als begeleider werk je elke dag samen met de cliënt aan deze zaken. Als dit lukt, groeit het vertrouwen van de cliënt in zichzelf, in anderen en in zijn of haar omgeving. Hierdoor verdwijnen stress en probleemgedrag naar de achtergrond. Triple-C richt zich niet op het beheersen van probleemgedrag, maar op het aandacht besteden aan de menselijke behoeften van de cliënt.



Uitbreiding LACCS

Voor mensen met een ernstig meervoudige beperking hanteren wij de LACCS-methodiek. LACCS richt zich op vijf gebieden. Voor een goed leven moet het op alle vijf gebieden goed voor elkaar zijn. Deze vijf gebieden gaan over de menselijke behoeften die jij en wij ook hebben: een lijf zonder pijn, lekker slapen, dingen doen die je leuk vindt, zo nu en dan iets nieuws ondernemen, je begrepen, geliefd en gewaardeerd voelen en verbonden zijn met de mensen om je heen. De LACCS-methodiek ligt daarmee in het verlengde van Triple-C.



3.1.1 De Zorg van Morgen

De zorgkosten in Nederland stijgen sterk, steeds meer mensen hebben zorg nodig. Als er niets gebeurt, dan zijn er in 2040 bijna het dubbele aantal mensen in de zorg nodig. Dat is enerzijds onbetaalbaar en anderzijds zijn die mensen er nu al niet en in 2040 zeker niet. We zullen dingen dus anders moeten doen, anders organiseren en dat begint met er anders naar te kijken. Hoe kunnen we De Zorg van Morgen zo goed mogelijk maken waarbij de cliënt centraal staat? De betrokkenheid van familie en vrienden bij deze zorg is erg belangrijk, nu, en in de toekomst zeker. Familieleden zijn vertrouwd en geven betekenis aan het leven van de cliënt. In De Zorg van Morgen gaan we van 'zorgen voor' naar 'samen zorgen dat...'. Dat doen we samen met mantelzorgers, familie, vrienden en vrijwilligers.

Sturen naar de toekomst

De Zorg van Morgen draait om het leveren van kwalitatief goede zorg. Dit doen we door ervoor te zorgen dat iedereen enthousiast is over het doel, de missie, de visie, de strategie, de bouwstenen en de waarden van Sius. We richten ons op waar Sius naartoe gaat en hoe we daar komen. Als dit niet goed gebeurt, lopen we het risico dat we stuurloos worden, ondanks alle inspanningen die we leveren. Daarom zijn we in 2023 begonnen met het ontwikkelen van een strategisch meerjarenplan voor De Zorg van Morgen. Zo kunnen we de juiste focus behouden en onze behaalde resultaten zichtbaar maken. Voor De Zorg van Morgen gebruiken we innovatieve technologie en kijken naar de sociale omgeving, zoals wijken/buurtten en naar informele zorg, zoals hulp van verwanten en vrijwilligers. Ook het binden en boeien van onze medewerkers is belangrijk in De Zorg van Morgen.

3.1.2 De zorg onder druk op enkele locaties

In 2023 was de situatie op Anke Marjolein en Kalverweidendijk zorgelijk. Het verloop van medewerkers was kritisch hoog. Het is op deze locaties nog niet gelukt om een stabiel team van vaste medewerkers te vormen. Hierdoor missen de locaties voldoende goed ingewerkte medewerkers. De zorgintensieve aard van de locaties vraagt een specifieke deskundigheid van medewerkers. De zorgintensieve ondersteuning werd in 2023 uitgevoerd door vaste medewerkers aangevuld met zzp'ers. Op deze manier hebben wij gedurende 2023 acceptabele, maar suboptimale zorg kunnen bieden op deze twee locaties.

Ook op de Benedendorpsstraat hebben er veel wisselingen in het team plaatsgevonden. Het nieuwe team vond het lastig om zowel de behoeften van de cliënten te ondersteunen als de communicatie met verwanten en het systeemgericht begeleiden vorm te geven. Het team is gestart met een scholing "communicatie met verwanten en systeemgericht begeleiden" om de ondersteuning op de locatie te verbeteren.

3.1.3 Zorgplannen op orde

De afspraak binnen Sius is dat er minimaal twee keer per jaar een zorgplanbespreking/MDO plaatsvindt. Het uitgangspunt is dat de zorgplannen 100% op orde zijn.

Ook in 2023 heeft Sius gemerkt dat de werkwijze nog niet vanzelfsprekend wordt uitgevoerd en/of geregistreerd. Medewerkers geven hier niet voldoende prioriteit aan. Het aantal geregistreerde zorgplanbesprekingen is niet bij alle cliënten 100% op orde. Volgens de registratie waren het aantal zorgplanbesprekingen in 2023 gemiddeld 82% op orde. Dit is een gemiddelde van alle locaties. Op locaties waar veel verloop van medewerkers is, is het aantal "zorgplanbespreking op orde" lager. Om het werken met zorgplannen op alle locaties te verbeteren zijn meerdere acties opgepakt:

- ▶ De inhoud van de zorgplanbesprekingen is in 2023 aangepast en bijgewerkt. In de scholing 'ONS' en de pb-bijeenkomsten, die drie keer per jaar plaatsvinden, wordt er goed aandacht gegeven aan het formuleren van doelen en het rapporteren daarop in de zorgplannen.
- ▶ Daarnaast bespreken de gedragsdeskundigen in teamvergaderingen vaker het cliëntdossier in ONS. Samen kijkt de gedragsdeskundige met het team naar de doelen en de rapportages die daarop worden geschreven.
- ▶ De controlegroep zorgplannen koppelt de bevindingen van de controle van de geselecteerde zorgplannen duidelijk terug naar de teams.

3.1.4 HKZ-certificaat verlengd

Ook in 2023 heeft DNV Sius beoordeeld op de HKZ-normen. DNV heeft gesprekken gevoerd met (persoonlijk) begeleiders, (zorgteam)managers, medewerkers van de ondersteunende teams en de bestuurder. DNV gaf aan dat ze betrokken mensen heeft ontmoet, die weten waar ze het over hebben. Ook heeft Sius een goed werkend kwaliteitssysteem. Er zijn geen verbeterpunten. De tips die DNV heeft genoemd, zijn al opgepakt. DNV heeft op grond van het positieve resultaat van de audit, beoordeeld dat het HKZ-certificaat is verlengd.

3.1.5 Innovatie en Zorgtechnologie

Sius heeft in 2023 een projectleider zorginnovatie aangenomen. Het doel hiervan is om de zorginnovaties en digitalisering binnen Sius verder te ontwikkelen en te implementeren. De projectleider valt rechtstreeks onder de bestuurder om te borgen dat zorginnovatie organisatiebreed wordt ingezet.

Voordelen Innovatie en Zorgtechnologie

Innovatie en Zorgtechnologie gaat onder andere over de inzet van alle digitale mogelijkheden om passende en goede zorg te geven en te ontvangen. Digitalisering en technologie brengen verschillende voordelen met zich mee:

- ▶ Het biedt kansen om de zelfregie van de cliënt te vergroten. En de continuïteit en de kwaliteit van zorg te verbeteren.
- ▶ Het is een kans om het werkplezier te vergroten en de werkdruk te verlagen. Denk hierbij aan administratieve belasting en de personele inzet per cliënt te verlagen.

Binnen Sius vindt een 'digitale transformatie' plaats. Hierbij ligt de focus op bewustwording en acceptatie van de mogelijkheden van zorgtechnologie. En dus niet alleen op de implementatie van tools. In 2023 lag de nadruk op het informeren en in gesprek gaan met medewerkers, cliënten en verwanten over wat zorgtechnologie is en wat het kan bijdragen in het dagelijks leven en werk.

Technologie & Zorg Academie Achterhoek

Sius werkt samen met de Technologie & Zorg Academie (TZA) Achterhoek. De TZA biedt ondersteuning bij bewustwording, acceptatie, adoptie en implementatie van zorgtechnologie in de praktijk. Naast deelname aan (kennis)sessies, events en bijeenkomsten heeft Sius een TZA-pick-up-point. Bij het pick-up-point kunnen producten geleend worden die bijdragen aan een zelfstandiger leven. Via deze ProbeerService van de TZA kunnen medewerkers en cliënten van Sius makkelijk en snel producten en innovaties in de praktijk testen. Door samen te werken met andere zorgorganisaties binnen het TZA-verband, kunnen zorginnovaties beter en sneller worden beoordeeld. Hierdoor worden de mogelijkheden van innovaties beter benut.

MijnEigenPlan

Als onderdeel van de aanbesteding Menzis 2024 – 2026 (kanslijn 2: digitaal als het kan), is een start gemaakt met de implementatie van arbeidsbesparende technologieën. Een voorbeeld hiervan is de implementatie van MijnEigenPlan (MEP). MEP ondersteunt mensen die overzicht in hun dag willen krijgen of behouden. Het werkt met een portaal, digitale informatieborden (via tv-scherm of tablet) en een handige app. MEP maakt gebruik van woorden, pictogrammen, gesproken woorden, zelfgekozen plaatjes of gemaakte foto's. Je kunt herinneringen en taken ingeven, waaraan je stappenplannen kunt verbinden. Ook laat MEP zien wie er werkt, wie welke taken heeft en wat er gegeten wordt. Daarnaast kunnen er ook nieuwsberichten op worden gezet.

MEP bevordert met name de zelfstandigheid van de cliënten, doordat zij zelf hun planning kunnen inzien en activiteiten kunnen plannen. Door cliënten te helpen met zelfredzaamheid wordt niet alleen hun levenskwaliteit vergroot, maar wordt ook de werkdruk voor begeleiders (in verschillende mate) verlicht.

3.1.6 Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie.

Het uitgangspunt van de Wzd is “Nee, tenzij”. Dat betekent dat vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg in principe niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of zijn omgeving.

De Wzd sluit precies aan bij waar Sius voor staat: zoveel mogelijk eigen regie en waar mogelijk eigen verantwoordelijkheid bij de cliënt. Daarvoor is het belangrijk dat we steeds in gesprek zijn over de wensen van de cliënt over het inrichten van zijn/haar leven. En dat we blijven denken in mogelijkheden om onvrijwillige zorg te voorkomen en te verminderen.

In 2022 heeft er een evaluatie van deze wet plaatsgevonden. De Wzd wordt op basis van deze evaluatie aangepast. Dit is nodig om mensen die met onvrijwillige zorg te maken krijgen een nog betere rechtspositie te geven en de uitvoering van de wet makkelijker te maken. Hiervoor zijn landelijk bestuurlijke afspraken gemaakt die Sius gaat volgen.

Onvrijwillige zorg onder de aandacht

Bij Sius is de onvrijwillige zorg onder de aandacht. Tijdens de interne audits zien we dat in het zorgplan de onvrijwillige zorg staat beschreven en geëvalueerd wordt volgens stappenplan. Bij gebruik van psychofarmaca buiten de richtlijn, is een zorgplan onvrijwillige zorg geopend. Medewerkers en gedragsdeskundigen pakken hierin hun taak goed op.

Structureel aandacht voor

- ▶ Scholing:
 - scholingen Wzd voor (nieuwe) medewerkers;
 - scholingen de-escalierend werken;
 - implementatie Triple-C methodiek. Deze methode helpt bij het preventief werken en anders kijken naar gedrag. De verwachting is dat er hierdoor minder onvrijwillige zorg nodig zal zijn.
- ▶ Evaluatie onvrijwillige zorg:
 - het samen evalueren van Wzd-maatregelen tijdens teamvergaderingen;
 - het regelmatig evalueren van onvrijwillige zorg door de Wzd-commissie.

In 2023 had Sius extra aandacht voor:

- ▶ Er is drie keer een moreel beraad gevoerd over bijzondere cliëntsituaties over de inzet van Wzd-maatregelen.
- ▶ Er worden wilsbekaamheidstoetsingen gedaan door onafhankelijke gedragsdeskundigen bij de inzet van onvrijwillige zorg. De toetsing wordt gedaan volgens de richtlijn wilsbekaamheidstoetsing van de NVO.
- ▶ Er zijn verder afspraken gemaakt over betrokkenheid en inzet op locaties met de cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Ook is de CVP op bezoek geweest bij de cliënten- en verwantenraad.
- ▶ Er is een terugkoppeling gedaan aan de cliënten- en verwantenraad van de bevindingen en het beleid Wzd.

Thema's voor 2024

- ▶ Sius gaat het beleid herzien naar aanleiding van de bestuurlijke afspraken en aankomende wetswijzigingen.
- ▶ Sius gaat het stappenplan onvrijwillige zorg aanpassen, zodat deze voldoet aan de bestuurlijke afspraken.
- ▶ Sius gaat de positie van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd versterken.
- ▶ Met het invoeren van de methodiek Triple-C kunnen we binnen Sius meer preventief werken en vanuit de menselijke behoeften. Dit komt door de goede beeldvorming en begeleidingsstijl.
- ▶ Het gebruik en de evaluatie van psychofarmaca.
- ▶ Onvrijwillige zorg bij 18-jarigen op jeugdlocaties die onder de Wlz vallen.

Kwalitatieve analyse 2023 cliënten met onvrijwillige zorg

Binnen Sius is er bij 8% (31 Wlz-clieënten) sprake van onvrijwillige zorg. In 14 situaties is er sprake van verzet. In alle overige situaties is er sprake van instemming van de cliënt en/of de vertegenwoordiger. Het verzet treedt met name op bij onvrijwillige zorg uit de categorie ‘beperking invloed uitoefenen op eigen leven’. Het gaat dan om maatregelen bij te veel alcohol-/druggebruik of gebruik van onverantwoorde (hoeveelheden) voeding.

Gedragsbeïnvloedende medicatie

De helft van de Wzd-maatregelen betreft het gebruik van psychofarmaca (gedragsbeïnvloedende medicatie) buiten de richtlijn. Dit is een lichte toename ten opzichte van 2022. Deze toename komt mogelijk door het aanpassen van het beleid. Er wordt nu altijd een zorgplan onvrijwillige zorg geopend voor cliënten met ‘zo nodig’ medicatie en bij (nieuwe) cliënten die gaan starten met psychofarmaca buiten de richtlijn. Deze cliënten stemmen wel zelf in met het gebruik van psychofarmaca. Soms wordt psychofarmaca ingezet bij handelingsverlegenheid bij het omgaan met moeilijk verstaanbaar gedrag.

Afname aantal zorgplannen onvrijwillige zorg

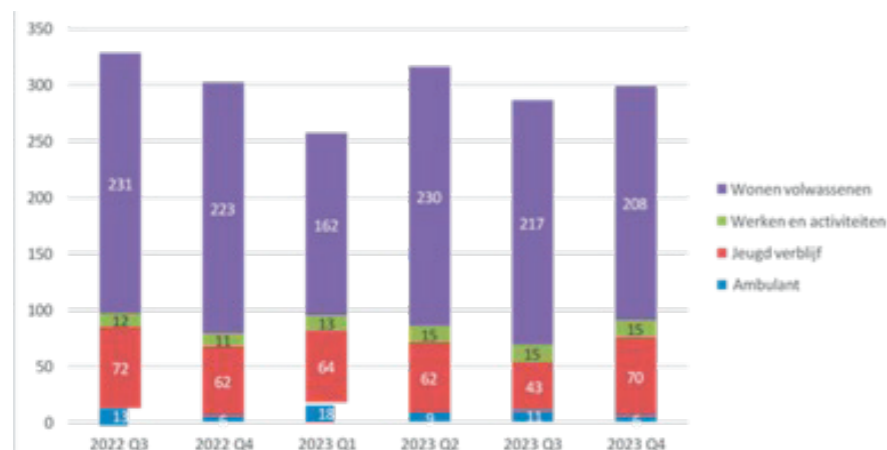
Er is in 2023 een kleine afname van het aantal zorgplannen onvrijwillige zorg ten opzichte van 2022. Een aantal maatregelen is gestopt, omdat cliënten geen zorg meer nodig hadden doordat ze zijn overleden of zijn verhuisd.

| Onvrijwillige zorg (OZ) toegepast | Unieke aantal jul-dec 2022 | Unieke aantal jan-jun 2023 | Unieke aantal jul-dec 2023 |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Totaal aantal cliënten 24-uurszorg Wlz. | 396 | 387 | 396 |
| Totaal aantal cliënten dat geen OZ heeft ontvangen. | 359 | 357 | 365 |
| Totaal aantal cliënten dat OZ heeft ontvangen. | 37 | 30 | 31 |
| Aantal cliënten opgenomen o.b.v. besluit tot opname CIZ (art.21 Wzd). | 3 | 3 | 2 |
| Aantal cliënten opgenomen o.b.v. RM of IBS. | 0 | 0 | 0 |

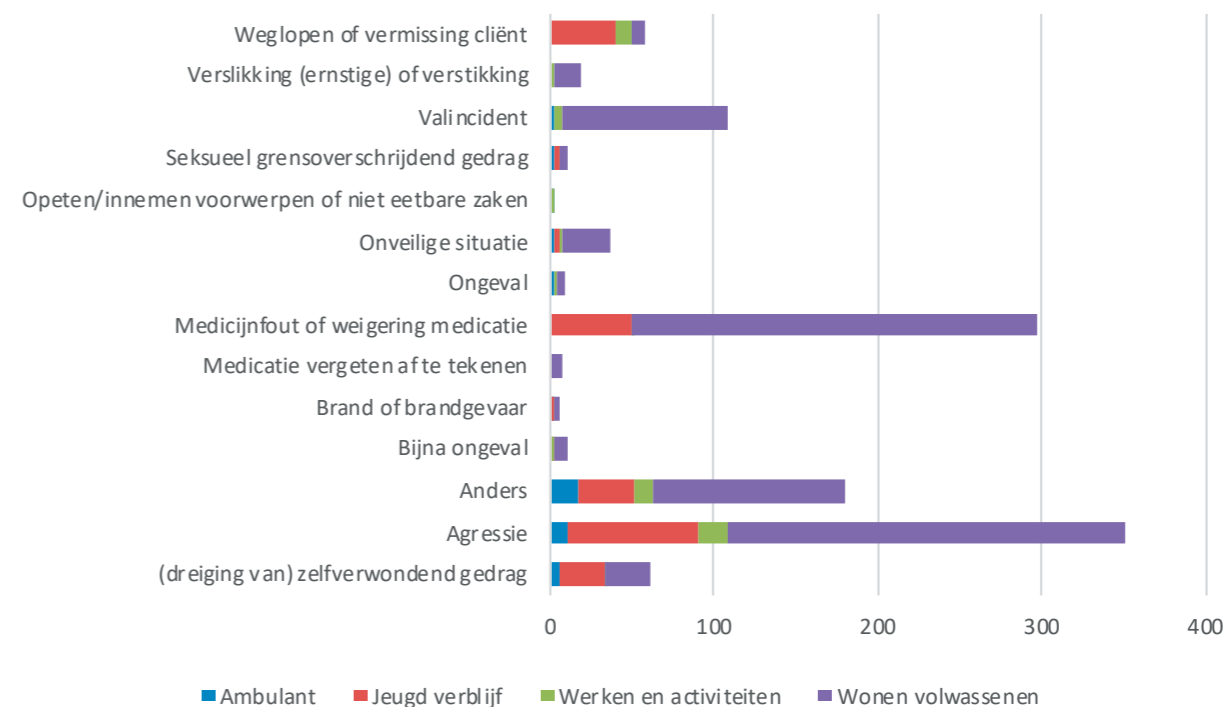
3.1.7 Melding Incidenten Cliënten (MIC); leren en verbeteren

Sius gebruikt het melden en bespreken van incidenten om de ondersteuning te verbeteren. Met als doel van incidenten te leren en (vergelijkbare) incidenten in de toekomst te voorkomen. Het analyseren, bespreken en afhandelen van de MIC-meldingen is onderdeel van de werkwijze.

Totaal aantal MIC-meldingen per kwartaal vergeleken



Aard van de meldingen 2023



Reflecteren in teams

Tijdens teambesprekingen bespreken teams (bijna) incidenten. In het meldformulier maakt het team al een afgewogen beslissing “incident direct afhandelen” of “incident bespreken in het team”. De melder en/of het team analyseren de melding en bepalen welke acties en/of preventieve maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen. Daarnaast maakt het team elk kwartaal een kwartaalanalyse op alle MIC-meldingen. In deze analyse wordt gekeken of er trends te zien zijn en/of er verbeteringen voor het team nodig zijn. In de kwartaalanalyses van de MIC-commissie worden de trends van de organisatie in beeld gebracht. Naar aanleiding van deze rapportages bekijkt het managementteam of er verbeteringen nodig zijn voor de organisatie.

Meldingen incidenten met agressie

In 2023 zien we een stijging van het aantal agressiemeldingen op de jeugdlocaties. Bij Sius worden steeds meer cliënten aangemeld met een intensievere zorgvraag. Dit komt overeen met de maatschappelijke ontwikkeling en past binnen de beweging van ambulantisering, aanmeldingen op latere leeftijd (16/17 jaar) en de verschuiving van hoog complex verblijf naar gezins- en woonvormen.

Meldingen medicatiefouten

In 2022 is gestart met het elektronisch toediensysteem Medimo. Eind 2023 was Medimo in gebruik op alle locaties van Sius. De verwachting was dat door gebruik te maken van een elektronisch toedieningssysteem het aantal medicatiefouten flink zou afnemen. Het aantal meldingen waarbij medicatie vergeten of niet afgetekend is, blijft nog te hoog. Medimo geeft helaas geen signaal op een mobiel of iPad als medicatie nog niet gegeven is. Sius onderzoekt nu hoe verder voorkomen kan worden dat medicatie vergeten wordt. Vooral het toepassen van de juiste werkwijze bij het verstrekken van medicatie verdient blijvend aandacht.

Wat gaat goed?

Medewerkers hebben een hoge bereidheid en openheid in het melden van incidenten.

Wat kan beter?

Het aantal kwartaalanalyses blijft achter bij de verwachting. Het is een taak van de aandachtsfunctionaris Cliëntveiligheid. Door wisseling taakhoudersschappen is de werkwijze onvoldoende onder de aandacht.

3.1.8 Interne en externe audits

De verpleegkundig adviseur en de kwaliteitsfunctionaris van Sius voeren de interne en externe audits systematisch uit in de zorgteams. In 2023 zijn 20 audits Kwaliteit en veiligheid en 19 audits Zorgadvies uitgevoerd.

Wat gaat goed?

- ▶ Er is meer inzicht in indicaties. Er wordt meer op individueel niveau invulling gegeven aan de indicaties, vooruitzien en anticiperen op cliëntsituaties.
- ▶ Cliënten worden betrokken bij de zorgplanbesprekingen en de doelen in het zorgplan.
- ▶ Het werken vanuit doelen in het zorgplan is licht verbeterd. De doelen worden gefaseerd in acties uitgewerkt. Er wordt vaker gerapporteerd op doelen.
- ▶ Input voor dagbesteding bij zorgplanbespreking komt vaker voor.
- ▶ Taakhoudersschappen zijn goed onder de aandacht.
- ▶ Onvrijwillige zorg is onder de aandacht en beschreven en geëvalueerd volgens het stappen plan in het zorgplan. Medewerkers en gedragsdeskundigen pakken hierin hun taak goed op.
- ▶ Medicatie wordt afgetekend in Medimo.

Wat kan beter?

- ▶ Sius voert de audits uit met de aandachtsfunctionarissen Cliëntveiligheid van de desbetreffende locaties. De aandachtsfunctionarissen in de teams wisselen veel. Hierdoor hebben de auditoren vaak te maken met een andere medewerker. In de audits merkt Sius dat de verwachte werkwijze (nog) niet helemaal duidelijk is voor de plaatsvervangende aandachtsfunctionarissen. De geauditeerden geven aan dat de audit helpt om zelf op het juiste spoor te komen.
- ▶ De actualiteit van de zorgplannen (paragraaf 3.1.3 'Zorgplannen op orde').
- ▶ Het SMART formuleren van doelen in de zorgplannen. Hoe SMART'er de doelen geformuleerd zijn hoe meer dit uitnodigt om hierop te rapporteren.
- ▶ Het volgens de afgesproken werkwijze uitvoeren en de verslaglegging teamreflecties en het TeamOntwikkelPlan. Op dit moment ontbreken de resultaten van de kwartaalanalyse MIC, teamscan risicosignalering en teamfunctioneren. Hierdoor zijn de ontwikkelingen in het team minder zichtbaar.
- ▶ Het tijdig volgen van de scholing 'Risicovolle en voorbehouden handelingen', waaronder medicatie.
- ▶ Het uitvoeren van het verstrekken van medicatie volgens richtlijn. Medicatie wordt soms niet toegediend in aanwezigheid van de toedienlijst. Dit leidt tot medicatiefouten (zie ook 'MIC-meldingen'). Er zijn meerdere teams waarbij de afspraken niet voldoende nageleefd worden. Voorbeelden hiervan zijn:
 - Medicijnkasten zijn niet afgesloten of sleutel in de deur.
 - Medicatie wordt niet altijd op medicatie-toedienlijst gezet/afgetekend, zoals zelfzorgmedicatie. Denk hierbij aan een aankoop van medicatie door de cliënt zelf. Ondanks de verbetering en het gebruik van Medimo, wordt dit nog niet altijd goed afgetekend.
 - Het bespreken van de MIC-meldingen in relatie tot medicatie toedienen. Elke locatie moet de oorzaak analyseren en bespreken wat er beter kan.

Externe audit Kwaliteit en Veiligheid bij onderaannemers

Sius wilde het aantal externe dagbestedingslocaties verminderen. Hierdoor zou ook het aantal benodigde audits afnemen. Omdat we nog niet wisten wanneer dit zou gebeuren, zijn audits bij onderaannemers niet regelmatig gepland, maar alleen op verzoek of incidenteel uitgevoerd. Sius gaat het werken met externe dagbestedingslocaties in januari 2024 evalueren. Op basis van die evaluatie passen we ons beleid voor externe audits zo nodig aan.

In 2023 hebben we één audit Kwaliteit en Veiligheid uitgevoerd. Dit was bij een onderaannemer waar meerdere cliënten van Sius dagbesteding volgen. De audit vond plaats op locatie door de kwaliteitsfunctionaris. Tijdens de audit is gekeken naar de risico-inventarisatie en zijn verbeterpunten benoemd met betrekking tot de informatievoorziening voor cliënten.

3.1.9 Projecten Medisch Generalistische Zorg

Er is een tekort aan huisartsen, maar ook een tekort aan gespecialiseerde artsen, zoals de Arts Verstandelijk Gehandicapten. Sius is een samenwerking aangegaan op het gebied van medische generalistische zorg voor mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. De betrokken organisaties zijn De Twentse Zorgcentra, Aveleijn, InteraktContour, Estinea en Sius. Het doel van de samenwerking is de huisartsenzorg in de toekomst voor alle cliënten met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking, die ondersteuning krijgen van Sius, te garanderen. Het Zorgkantoor Menzis ondersteunt dit project.

Deelproject Medisch Generalistische Zorg

Het project Medisch Specialistische Zorg is opgedeeld in 5 deelprojecten:

- ▶ **Deelproject 1:** het ontwikkelen van een instrument voor consultatie voor de huisarts.
Resultaat: een stroomschema dat de huisarts duidelijkheid biedt over hoe hij een arts VG of een gedragsdeskundige kan raadplegen, inclusief bijbehorende telefoonnummers.
- ▶ **Deelproject 2:** het ontwikkelen van een triage(tool).
Resultaat: een triagetool en zakkaartje voor agogisch opgeleide medewerkers die ze kunnen raadplegen, voordat zij de huisarts bellen. Deze triagetool leidt hun op gestructureerde manier naar een duidelijke vraagstelling voor de verpleegkundige of de huisarts.
- ▶ **Deelproject 3:** het ontwikkelen van een korte opleiding/bijbscholing 'Medisch handelen'.
Resultaat: een E-learning-module om een agogisch opgeleide medewerker van eenvoudige medische basiskennis te voorzien.
- ▶ **Deelproject 4:** het optimaliseren van afspraken voor de medische zorg tussen het huisartsenproces en artsen VG.
Resultaat: in de richtlijn/handreiking uit 2017 staan de afspraken en samenwerking tussen huisartsen en arts VG. Deze handreiking blijkt niet te worden gebruikt en komt niet overeen met de realiteit. Het advies is om deze handreiking opnieuw te herzien en te toetsen.
- ▶ **Deelproject 5:** het zorgen voor de juiste hoeveelheid verpleegkundige specialisten om de zorg van VG-, NAH- en LG-cliënten, te verbeteren.
Resultaat: verpleegkundig specialisten kunnen een deel van de zorg voor cliënten met een VG-, NAH- en LG-indicatie oplossen. Vanuit huisartsenperspectief lijkt deelproject 5 minder aan te sluiten bij de behoeften van huisartsen.

Pilot verpleegkundig consultatieteam

Aansluitend aan het project Medisch Generalistische Zorg is Sius een proef gestart met een verpleegkundig consultatie team. De verpleegkundigen denken mee over de vraagstelling, de noodzaak en het tijdsbestek waarin een consult bij de huisarts moet plaatsvinden. Vervolgens legt de begeleider zelf het contact met de huisarts of spoedpost. De proef is na drie maanden gestopt, omdat er bijna geen vragen binnen kwamen. Cliënten ervaren het moeten bellen met een verpleegkundige van Sius als beperking in eigen regie.

3.1.10 Ondersteuning bij de vrijetijdsbesteding: Perron 8

In 2023 is de ondersteuning voor vrijetijdsbesteding bij Perron 8 verder uitgebreid. Dit aanbod kunnen cliënten nu goed bekijken op de vernieuwde website. Dankzij de installatie van informatieborden van MijnEigenPlan op locaties, worden in de toekomst de activiteiten nog beter onder de aandacht gebracht bij cliënten en hun netwerk. Daarnaast is er in 2023 gestart met "helpende handen". Dit is een platform dat het eigen netwerk en vrijwilligers wil aanmoedigen om te helpen in de zorg en ondersteuning.

3.1.11 Vervoer

Sius organiseert het vervoer met hulp van professionals en voornamelijk vrijwilligers. In 2023 heeft Sius een aantal nieuwe vrijwilligers weten aan te trekken. Hierdoor is er nu een mooie groep betrokken vrijwilligers die in de bussen rijdt. In totaal zijn er meer dan 25 vrijwilligers die onze cliënten in verschillende bussen vervoeren van en naar hun werkplek.

In 2023 onderzocht het regionale samenwerkingsverband van collega-organisaties of we het vervoer milieuvriendelijker kunnen maken. Uit het onderzoek bleek dat het op dit moment nog te vroeg is om samen met vervoerders het vervoer van onze cliënten groener te maken. Dit komt vooral, doordat de groep Wlz-cliënten relatief klein is in vergelijking met andere vervoersgroepen. Daarnaast regelen de verschillende organisaties hun vervoer erg anders en het is moeilijk om deze over de verschillende organisaties heen te integreren.

3.1.12 Meldingen IGJ/ toezichthouder Wmo

Dit jaar zijn twee meldingen van incidenten bij de inspectie gedaan. Eén bij de IGJ en één bij de toezichthouder Wmo. Sius heeft naar aanleiding van bij beide incidenten een intern onderzoek uitgevoerd om hiervan te leren en verbeteren.

Casus 1: melding IGJ

Het ging om een melding van geweld in de relatie tussen twee cliënten op een jeugdlocatie. Uit het interne onderzoek bleek dat het team goed gehandeld heeft en voldoende reflecterend vermogen heeft om van het incident te leren en verbeteren. De onderzoekscommissie heeft de verbetermaatregelen van het team overgenomen.

De verbetermaatregelen zijn:

- ▶ Het opnemen van gegevens in de MIC-melding over event letsel en vervolgacties pas nadat artsenbezoek en/of aangifte bij de politie, heeft plaatsgevonden.
- ▶ In het 17e levensjaar al samen met de voogd een plan maken voor de begeleiding, behandeling en wonen na het 18e levensjaar. Zodat het perspectief voor de jongere duidelijk is.



Casus 2: melding toezichthouder WMO

Het ging om een melding van een (vermoeden) van geweld in de zorgrelatie. Het interne onderzoek heeft uitgewezen dat Sius voldoet aan de randvoorwaarden van een veilige zorgrelatie. Er zijn verbetermaatregelen geformuleerd om het risico's voor medewerkers en cliënten te verkleinen:

- ▶ De gedragscode wordt met alle (nieuwe) medewerkers besproken.
- ▶ Het onderwerp seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt structureel besproken met medewerkers in het teamoverleg.
- ▶ Het beleid 'aanwezigheid VOG' wordt aangescherpt.

De inspectie heeft bij beide incidenten beoordeeld dat Sius de situatie voldoende heeft onderzocht. Ook heeft Sius voldoende verbetermaatregelen genomen om een soortgelijke situatie in de toekomst te voorkomen. De rapportages zijn in de betrokken teams en het MT besproken. Het doel hiervan is om te leren en te verbeteren op individueel, team- en/of organisatieniveau en alert te zijn op vergelijkbare risico's op andere locaties. In 2023 hebben we meer focus gelegd op het uitvoeren van de voorgestelde verbeteringen. De kwaliteitsfunctionaris houdt nu toezicht op de voortgang van deze verbeteringen.



3.2 Ervaringen van cliënten in beeld

Sius stelt zichzelf regelmatig de vraag hoe tevreden de cliënt en/of vertegenwoordiger is over de ondersteuning die ze bieden. De uitkomsten hiervan worden besproken tijdens de zorgplanbespreking. Zo zorgen we ervoor dat we continu reflecteren, afspraken maken en verbeteringen doorvoeren waar dat nodig is. Ook doet Sius regelmatig onderzoek, bij de verschillende doelgroepen, naar cliëntervaringen om te horen hoe cliënten de ondersteuning van Sius ervaren.

3.2.1 Medezeggenschapsstructuur

Het belang van medezeggenschap en betrokkenheid van cliënten en verwanten is altijd erg belangrijk geweest en wordt actief aangemoedigd. Samen onderhouden we een medezeggenschapssysteem dat gebaseerd is op open en kritische gesprekken.

Sius heeft vier verschillende niveaus van inspraak:

1. Individueel niveau

De basis van (mede)zeggenschap binnen Sius is de eigen regie van de cliënt en waar nodig zijn/haar vertegenwoordiger(s). Hun wensen, dromen, doelen en afspraken met begeleiders worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en het elektronisch cliëntendossier. Dit wordt regelmatig besproken en bijgewerkt.

2. Lokaal niveau

Vanuit de ondersteuning van Medezeggenschap cliënten is er in 2023 invulling gegeven aan het vormgeven en regelmatig organiseren van inspraak op locatie. Deze wettelijke verplichting wordt door Sius vormgegeven via de aandachtsfunctionaris Medezeggenschap cliënten en Communicatie. In 2023 vond op bijna alle locaties meerdere keren per jaar een locatieoverleg plaats.

3. Regionaal niveau

Op regionaal niveau zijn er bijeenkomsten voor cliënten en verwanten.

4. Centraal niveau

Op centraal niveau heeft Sius een cliënten- en verwantenraad die opkomen voor de belangen van alle cliënten. Met de cliëntenraad en in de cliëntbijeenkomsten wordt regelmatig gesproken over de kwaliteit van zorg. Ook worden hier zorgen of problemen besproken. Denk hierbij aan onderwerpen zoals het opkomen voor jezelf, kledingvoorschriften voor medewerkers en vragen over vrijwilligerswerk.

Meer weten over de medezeggenschapstructuur en het jaar 2023? Lees [hier](#) het jaarverslag medezeggenschap of scan de QR-code.



3.2.2 Cliënttevredenheid

In 2023 zijn de volgende cliëntengroepen gevraagd om deel te nemen aan een cliëntervaringsonderzoek:

- ▶ alle jongeren die verblijven op een jeugdlocatie
- ▶ alle ambulante cliënten

Resultaten cliëntervaringen Ambulante Hulpverlening

In 2023 vulden 113 van de 334 ambulante cliënten van Sius een door Sius gemaakte vragenlijst in via de MijnMening webapp. Cliënten vullen zoveel mogelijk zelf de lijst in. Indien nodig of gevraagd, worden ze hierbij ondersteund. Het gemiddelde cijfer op de vraag “Hoe tevreden ben jij over de begeleiding?” was een 9,1.

Resultaten cliëntervaringen Jeugd op locatie

In 2023 vulden 28 cliënten van de 40 jongeren van de jeugdlocaties de MijnMening-vragenlijst in via de MijnMening webapp. Het gemiddeld cijfer was een 7,3. Het gemiddelde cijfer op de vraag “Hoe tevreden ben jij over de bejegening?” was een 8,1. Dit is hoger dan in 2021. Toen was het een 7,8.

Wat heeft Sius gedaan met de resultaten?

De resultaten van deze cliëntervaringsonderzoeken zijn gedeeld met het managementteam, de cliënten en de medewerkers. Het managementteam heeft besproken met welke verbeterpunten de organisatie aan de slag moet. De terugkoppeling naar de medewerkers en cliënten is afgestemd op de doelgroep. Medewerkers op locatie hebben de resultaten met de jongeren op de jeugdlocaties besproken. In de kwartaalrapportages van deze locaties is te zien welke onderwerpen uit het cliëntervaringsonderzoek besproken zijn. De ambulante cliënten kunnen de resultaten lezen in de nieuwsbrief.

Cliëntervaringen Volwassen cliënten die verblijven op locatie

Afgelopen jaren hield Sius één keer per twee jaar een cliëntervaringsonderzoek met de systematiek “Cliënten aan het woord”. Dit is een vragenlijst die de cliënt moet invullen, eventueel met een vrijwilliger of begeleiding. Deze resultaten werden vervolgens in het team besproken. In 2023 heeft Sius besloten om bij de volwassen cliënten die wonen op een locatie met een andere systematiek te gaan werken. Deze nieuwe systematiek heet “Dit vind ik ervan” (DVIE). De cliënten- en verwantenraad hebben hiermee ingestemd.

Dit vind ik ervan (DVIE)

Het nieuwe cliëntervaringsonderzoek is meer gericht op de menselijke behoeften van de cliënt. En past heel goed bij de visie van Triple-C en LACCS. Bij DVIE worden gedurende het jaar gesprekken gevoerd over de ervaring van de cliënt aan de hand van tien onderwerpen. Deze gesprekken worden tijdens het normale begeleidingsmomenten gevoerd. De ervaringen worden opgeslagen in een vragenlijst in ONS. Hierdoor kunnen we de mening van de cliënt beter in beeld krijgen en er écht iets mee doen in de praktijk.

Een belangrijk verschil met de vorige methode is dat nu de begeleiders verantwoordelijk zijn voor het voeren van deze gesprekken. De begeleiders krijgen uitleg over hoe ze de juiste gesprekken moeten voeren.

Het gesprek wordt op een manier gevoerd die het beste bij de cliënt past. Dat kan dus ook met een verwant erbij zijn. Na het gesprek kunnen er meteen afspraken worden gemaakt met de (persoonlijk) begeleider. Het team kan vervolgens ook bespreken wat er anders moet. Ook kunnen we voor de hele organisatie kijken naar eventuele problemen op locaties en of deze zich op meerdere locaties voordoen.

3.2.3 Verbeteren op basis van klachten

Sius heeft drie vertrouwenspersonen voor cliënten. Eén vertrouwenspersoon vanuit Sius voor langdurig wonen. Eén vertrouwenspersoon Jeugdstem van Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). En één vertrouwenspersoon onvrijwillige zorg van Adviespunt Zorgbelang. Via de website van Sius is de werkwijze te lezen en er staan foto's van de vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen gaan met cliënten in gesprek als er vragen, problemen of klachten zijn. Of als ze hun ervaringen willen bespreken. De vertrouwenspersonen komen op locatie, zodat cliënten gemakkelijk contact kunnen leggen. Ook zijn de vertrouwenspersonen via Whatsapp en telefonisch te bereiken. Voor kennismaking en informatie over (het werk van) de vertrouwenspersonen kunnen medewerkers en/of cliënten de vertrouwenspersonen uitnodigen in het teamoverleg of het locatieoverleg.

Vertrouwenspersoon langdurig wonen

In 2023 hebben 19 cliënten of ouders/vertegenwoordigers contact gezocht met de vertrouwenspersoon langdurig wonen. De aard van de gesprekken zijn onder te verdelen in zeven soorten:



Over het algemeen blijkt dat de rol van de vertrouwenspersoon een preventieve functie heeft in het tijdig bespreekbaar maken van vragen, problemen en klachten. In drie gevallen waren cliënten en/of ouders/vertegenwoordiger niet tevreden met de uitkomst van de gesprekken en is een officiële klacht ingediend.

Klachten via de klachtenfunctionaris

In de klachtenregeling van Sius staat de vertrouwenspersoon naast de cliënt, ouder/vertegenwoordiger. Dit zorgt ervoor dat de cliënt, ouder/vertegenwoordiger zich gehoord en gesteund voelen. En openstaan voor argumenten en het zoeken naar oplossingen. Het is niet in alle gevallen gelukt de ontevredenheid op te lossen. In 2023 heeft dit geleid tot drie klachten:

- ▶ Twee klachten over de kwaliteit van zorg. Bij een klacht heeft de klachtenfunctionaris de ouders/mentoren ondersteund bij het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie.
- ▶ Eén klacht over het beheer van financiën.

Sius heeft intern onderzoek gedaan naar de klachten over de kwaliteit van de zorg en het beheer van financiën. Er zijn verbetermaatregelen opgesteld om de zorg te optimaliseren. Deze maatregelen zijn gedeeld met de ouders/mentoren. Het team is gestart met een scholing “communicatie met verwanten en systeemgericht begeleiden” om de ondersteuning op de locatie te verbeteren.

Vertrouwenspersoon Wzd

Cliënten en verwanten/vertegenwoordigers kunnen bij problemen of klachten over onvrijwillige zorg ondersteuning vragen bij de cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg.

Zichtbaarheid cliëntvertrouwenspersoon Wzd bij Sius

Sius geeft cliënten en verwanten informatie over hoe zij om kunnen gaan met een probleem of klacht bij onvrijwillige zorg. Deze informatie staat op de website en in de informatiemap. Er is een foto van de cliëntenvertrouwenspersoon toegevoegd, zodat zij voor iedereen herkenbaar is.

Wat gaat goed?

- ▶ De samenwerking tussen de klachtenfunctionaris en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Er is periodiek overleg en de lijnen zijn kort.
- ▶ De cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft kennis gemaakt met de cliëntenraad en verwantenraad.
- ▶ De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is gestart met kennismakingen, voorlichtingen en een locatiebezoek.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd zou graag meer locatiebezoeken afleggen om in contact met de cliënten te komen. Het initiatief voor de locatiebezoeken ligt bij de locatie.

In 2023 heeft de vertrouwenspersoon Wzd geen ondersteuningsvragen ontvangen.

Vertrouwenspersoon jeugd

Binnen Sius vervult JeugdStem de rol van vertrouwenspersoon Jeugd. JeugdStem staat in het hele land kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders in de jeugdzorg bij met vertrouwenswerk.

Contact vertrouwenspersoon

2022 10

2023 15



Besproken onderwerpen

Klachten:

- ▶ afspraken niet nakomen (14%)
- ▶ bejegening (14%)
- ▶ uitvoering jeugdhulp en -behandeling (43%)
- ▶ beslissingen (29%)

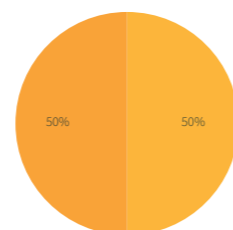
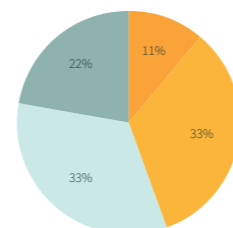
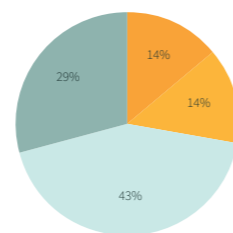
Problemen:

- ▶ psychisch/welzijn (11%)
- ▶ toekomst hulpverlening (33%)
- ▶ woonsituatie (33%)
- ▶ en andere problemen (22%)

Vragen:

- ▶ werkwijze vertrouwenspersoon (50%)
- ▶ andere vragen (50%)

In sommige gevallen heeft de vertrouwenspersoon de problemen/klachten samen met de jongeren besproken in het bijzijn van een medewerker. Er zijn door de vertrouwenspersoon geen signalen afgegeven bij Sius in 2023. Ook zijn er geen klachten doorverwezen naar de klachtencommissie.



3.3 Medewerkers en vrijwilligers in beeld

Sius geeft de betrokkenheid van medewerkers de ruimte. Sius creëert een omgeving en een werkwijze met alle ruimte om te ontdekken wat de cliënt gelukkig maakt. Op deze manier kunnen de medewerkers zelfstandig en met collega's dát doen wat op dat moment het best past. Daar krijgen de medewerkers de betrokkenheid van de organisatie voor terug. Sius ondersteunt de medewerkers volop om alles uit zichzelf te halen. En daar worden de mensen die ondersteuning krijgen weer blij van.

3.3.1 Kengetallen medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers

| In- en uitstroom medewerkers | | |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| | 2022 | 2023 |
| Instroom | 80 medewerkers, 50,87 FTE | 65 medewerkers, 44,97 FTE |
| Uitstroom | 154 medewerkers, 97,4 FTE | 87 medewerkers, 57,25 FTE |
| Groei | - 74 medewerkers, -47,11 FTE | -22 medewerkers, -12,28 FTE |
| Gemiddelde leeftijd | 43,7 jaar | 44,37 |

Personeelsmix

Aantal medewerkers binnen Sius op 31-12-2023: 563*

82 mannen  481 vrouwen 

*Dit is exclusief stagiair(e)s en externe medewerkers

Verdeling FTE's over (exclusief stagiair(e)s)

| Verdeling FTE's over | | |
|--|--------|--------|
| | 2022 | 2023 |
| Verblijf volwassenen op locatie | 263,55 | 255,59 |
| Ambulante hulpverlening jeugd en volwassenen | 31,64 | 31,08 |
| Jeugdhulp op locatie | 46,56 | 37,42 |
| Werken en activiteiten | 27,14 | 25,36 |
| Ondersteunende teams | 57,36 | 56,88 |

Zzp'ers

Aantal zzp'ers binnen Sius op 31-12-2023: **59**

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim binnen Sius over het jaar 2023 is 7,99%. Dit is lager dan het gemiddelde van de branche (8,11%). Wel is het gestegen ten opzichte van 2022. Toen was het ziekteverzuim 7,75%. Met name het langdurig verzuim is in 2023 hoger is dan in 2022. Het aantal ziekmeldingen per medewerker is gedaald. Het ziekteverzuim is exclusief zwangerschapsverlof.

In september 2023 heeft Sius besloten om de verzuimbegeleiding te laten verzorgen door een arbodienst in plaats van een individuele bedrijfsarts. Dit had als reden dat de samenwerking met onze bedrijfsarts plotseling is gestopt. De arbodienst biedt een completere oplossing voor onze huidige vraagstukken, namelijk:

- ▶ een bedrijfsarts;
- ▶ ondersteuning bij verzuimmanagement;
- ▶ ontwikkeling van de organisatie (medewerkers, HR en het management) in het handhaven van een goed verzuimbeleid.

Beschikbaarheid van personeel

Sius streeft ernaar om de zorg door vaste medewerkers te laten uitvoeren. Dit betekent vertrouwde gezichten voor de cliënten, geborgde kwaliteit en visie op kwaliteit van zorg en begeleiding. Daarom zetten wij ook in 2023 in op het binden van nieuwe vaste medewerkers en behouden van de huidige medewerkers. Maar vanwege de krimpende arbeidsmarkt worden we 'gedwongen' om meer zzp'ers in te zetten. Uitgaande van de flexibele schil van 5% in het primaire proces, wil Sius dat de inzet zzp'ers niet boven de 900 uur per maand uitkomt.

Vrijwilligers

Aantal vrijwilligers binnen Sius op 31-12-2023: **282**

103 mannen  **179 vrouwen** 

| In- en uitstroom medewerkers | | |
|------------------------------|---------|---------|
| | 2022 | 2023 |
| Instroom | 40 | 30 |
| Uitstroom | 41 | 57 |
| Groei | -1 | -27 |
| Gemiddelde leeftijd | 63 jaar | 63 jaar |

De waarde van vrijwilligers voor Sius

Vrijwilligers zijn voor Sius en haar cliënten heel belangrijk. Zij zorgen voor de 'kers op de taart'. Ze maken dingen mogelijk die binnen de huidige gefinancierde zorg anders niet mogelijk zouden zijn. Als we kijken naar De Zorg van Morgen wordt Sius steeds afhankelijker van vrijwilligers. Het is daarom zorgwekkend dat er meer vrijwilligers vertrekken dan dat erbij komen. Dit komt vooral door de oudere leeftijd van onze vrijwilligers.

Om aantrekkelijk te blijven voor vrijwilligers, voeren we evaluatiegesprekken. Ook hebben we met een groep van negen vrijwilligers besproken wat de drijfveren, motivatoren en afknappers zijn als vrijwilliger binnen Sius. Met deze inzichten gaan we in 2024 aan de slag.

Het werven en begeleiden van vrijwilligers krijgt de komende jaren extra aandacht binnen Sius, vooral in het kader van de invulling van het strategisch doel "Informeel zorg"/"De Zorg van Morgen".

3.3.2 Triple-C

Scholing Triple-C

Het afgelopen jaar zijn er drie begeleidingsteams van Sius geschoold bij ASVZ. Het gaat om de Hofstraat, Voorstad en Elfenbank. Een medewerker van team Elfenbank zegt hierover het volgende:

"Deze training was waardevol, omdat we zelf uitgenodigd werden om anders naar de cliënt te gaan kijken. (...) Hopelijk gaat de training binnen Sius "leven", zodat de cliënt op alle niveaus een leven krijgt dat recht doet aan zijn behoeften."



Sius is in 2023 officieel Triple-C gecertificeerd

Na een basistraining van vijf dagen samen met zorgteammanagers en gedragsdeskundigen, is Sius nu officieel Triple-C gecertificeerd.

“Met Triple-C zijn we van onbewust bekwaam naar bewust bekwaam gegaan.” – locatie Voorstad

Uitbreiding scholing LACCS

In 2023 is het aantal locaties dat werkt met LACCS uitgebreid. Naast Roetendael zijn nu ook de teams AC Groenlo, AC Het Centrum, Anke Marjolein, Stationslaan en Vivaldistraat getraind in LACCS. De teams zijn nu volledig op de hoogte van het LACCS-huis, met alles wat daarbij hoort. De teams Kalverweidendijk en Den Oldenhof zullen in het voorjaar van 2024 geschoold worden.

De begeleidingsteams van de AC's hebben een tweedaagse training gevolgd. Zij zullen op een later moment ook betrokken worden bij de uitrol van Triple-C. De begeleidingsteams van de woonlocaties hebben een vierdaagse training gevolgd. Er was behoefte aan meer praktische oefening tijdens de trainingsdagen, daarom zijn de dagen met twee uur per dag uitgebreid.

De ervaring die de begeleidingsteams vanuit de training hebben opgedaan, hebben ze direct in de praktijk toegepast. Ze hebben cliënten besproken vanuit de LACCS-gebieden en het ontwikkelingsdenken.

“Door de LACCS-scholing leren we onze cliënten nog beter kennen. Het helpt ons om nog gericht naar onze cliënten te kijken.”
– medewerker team AC Het Centrum

3.3.3 Medewerkers mee laten praten met beleid

Sius en de OR vinden het belangrijk dat bij het maken van beleid de medewerker, waarbij het van toepassing is, vanaf het begin wordt meegenomen. Op deze manier wordt het draagvlak binnen de organisatie vergoot. Medewerkers gaan meedenken in de groep Medezeggenschap Zorg.

3.3.4 Jaarurensystematiek

Een goede balans tussen werk en privé is een speerpunt van Sius en de OR. Dit is voor iedereen belangrijk voor de werkplezier, om verzuim tegen te gaan, maar ook om in de zorgteams de zorg en ondersteuning te kunnen bieden die de cliënt nodig heeft. Een goed werkbaar rooster draagt bij aan deze balans. De werkgroep Jaarurensystematiek geeft vorm aan een goed beleid hiervoor. Ook de OR zit in deze werkgroep.

3.3.5 Medewerkers binden en boeien

Met het project Werkplezier zet Sius in op het aantrekken, verbinden en boeien van medewerkers. In 2023 is de onderzoeksfase voor dit project afgerond. De eerste deelprojecten voor het aantrekken van nieuwe medewerkers zijn geformuleerd. Denk hierbij aan aanpassingen in het werven en inwerken van nieuwe medewerkers. Deze aanpassingen zitten vooral in beleving door communicatiemiddelen en verbeteringen in processen. Het doel hiervan is dat nieuwe medewerkers goed en meer gefaseerd worden ingewerkt.

3.3.6 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2023 is er een uitgebreid medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. Het MTO laat een uitkomst zien die vergelijkbaar is met overige organisaties in de gehandicaptenzorg.

Hoog scoren de stellingen:

- ▶ Ik voel mij verantwoordelijk voor het resultaat van mijn team.
- ▶ Ik voel me veilig om een gemaakte fout open te bespreken.
- ▶ Ik geef om de toekomst van Sius.

Lager scoren de stellingen:

- ▶ Spreekt de visie van Sius mij aan?
- ▶ Waar staan wij over 5 jaar?
- ▶ De doelen zijn duidelijk.
- ▶ Ik sta achter de doelstelling van Sius.

De tevredenheid over en loyaliteit naar Sius scoren laag en vragen duidelijk om aandacht. Dit is extra belangrijk door de arbeidsmarktontwikkeling en de afhankelijkheid van onze cliënten van goede begeleiders. Medewerkers geven als toelichting op deze lage betrokkenheidsscore dat de 'stip aan de horizon' wordt gemist. Daarnaast voelen medewerkers zich weinig thuis in het gebouw aan de Oude Winterswijkseweg.

Hoe gaat Sius de medewerkerstevredenheid verhogen?

- ▶ Door medewerkers meer te betrekken bij besluitvorming en beleid.
- ▶ De inrichting en het gebruik van de Oude Winterswijkseweg aan te passen.
- ▶ De stip aan de horizon helder definiëren en communiceren.
- ▶ Een goed communicatieplan maken voor de strategie, visie en missie van Sius. Denk hierbij aan storytelling, visualiseren, meedenken en in gesprek gaan.

3.3.7 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) van Sius bestaat uit zeven medewerkers. De OR komt op voor de belangen van de medewerkers van Sius en heeft als speerpunt het werkplezier binnen Sius te verhogen. Zij doet dit zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen. De OR draagt bij aan het creëren van een goede balans tussen de verschillende belangen die er spelen binnen Sius. Ook is zij zich ervan bewust dat de verschillende belangen nauw met elkaar zijn verbonden. De OR heeft zich in 2023 kandidaat gesteld voor de nominatie OR van het jaar bij de NVMZ.

Voor meer informatie over de ondernemingsraad en het jaar 2023. Bekijk [hier](#) het OR-jaarverslag of scan de QR-code.



3.3.8 Vertrouwenspersoon medewerkers

Op de website en het interne netwerk van Sius staat informatie over de vertrouwenspersoon medewerkers. Denk hierbij aan waar ze voor is en hoe zij bereikbaar is. Medewerkers kunnen hierdoor nu ook buiten het interne netwerk de gegevens vinden. In 2023 is de vertrouwenspersoon door elf medewerkers van Sius benaderd, dit zijn er twee minder dan in 2022.

Redenen om de vertrouwenspersoon te benaderen:

- ▶ bejegening door leidinggevende, bijv. bij ziekte; 8x
- ▶ gedrag van een collega; 2x
- ▶ overig. 1x

3.3.9 Klachtencommissie medewerkers Facit

De onafhankelijke klachtencommissie voor medewerkers wordt uitgevoerd door Facit. In 2023 zijn er geen klachten vanuit Sius ingediend bij Facit.

3.4 Reflectie van de raden

De medezeggenschapsraden zijn door het jaar heen betrokken bij het vormgeven van de kwaliteit en de ontwikkeling van Sius.

De cliëntenraad, de verwantenraad en de ondernemingsraad zijn gevraagd om input te geven voor het jaarverslag 2023. Aan de hand van de input van de medezeggenschapsraden zijn de onderwerpen voor het hoofdstuk kwaliteit in beeld bepaald.

De conceptversie van het jaarverslag 2023 is door de cliëntenraad, de verwantenraad en de ondernemingsraad gelezen. Wat zij van het jaarverslag vinden staat hieronder.

3.4.1 Reflectie van de cliëntenraad

We zien in het rapport de onderwerpen terug die we ook in de cliëntenraad hebben besproken. Het is belangrijk om de cliënt voorop te stellen en kwaliteit te leveren. We moeten ook realistisch zijn, niet alles kan. Iedereen moet een steentje bijdragen, Sius lost niet alles op. Het is een stukje verantwoordelijkheid van alle kanten. Een mooi initiatief is daarom ook 'helpende handen' en is het goed om samen te werken met externe partijen.

We lezen in dit rapport het eerlijke verhaal, niet alleen maar mooie kanten. Fijn die openheid. De verbeterpunten worden opgepakt. Wij zien de afkortingen graag uitgeschreven (bijvoorbeeld LACCS en DNV). Verder ziet het er goed uit, mooie kleuren en foto's.

Wij vinden het een goed verslag en zijn tevreden over wat Sius in 2023 heeft gedaan.

3.4.2 Reflectie van de verwantenraad

We vinden het een goed verslag met duidelijke en begrijpelijke uitleg. Het zijn voor ons herkenbare onderwerpen, veelal besproken in de verwantenraad. De zorgen die worden geuit, die delen wij. We zullen hierover in gesprek moeten blijven. Het verslag van 2023 zal door de verwantenraad worden gebruikt als input voor onze werkzaamheden in 2024.

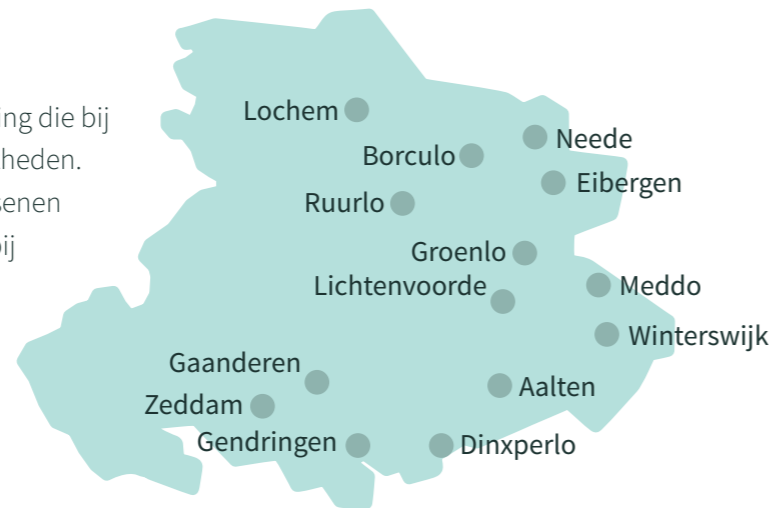
Als tip willen we graag meegeven: voeg een afkortingenlijst toe waar de afkortingen staan uitgeschreven.

3.4.3 Reflectie van de ondernemingsraad

De leden van de ondernemingsraad vinden het rapport een herkenbaar beeld geven van Sius in 2023. Het raakt aan alles wat er leeft en speelt binnen Sius.

4 Organisatie in beeld

Bij Sius krijgt iedereen de ondersteuning die bij hem of haar past. Er zijn veel mogelijkheden. Sius biedt ondersteuning aan volwassenen en aan jeugd en hun ouders. Dit kan bij de mensen thuis of op een woonlocatie. Sius heeft 39 locaties.



Aantal cliënten

| | WMO | JW | WLZ | PGB |
|--|------------|------------|------------|----------|
| Verblijf volwassenen op locatie | 16 | 26 | 395 | 0 |
| Verblijf volwassenen met een volledig pakket thuis | 0 | 0 | 13 | 0 |
| Ambulante begeleiding | 205 | 95 | 51 | 2 |
| Dagbesteding zonder overige ondersteuning | 5 | 0 | 17 | 3 |
| Cliënt met alleen vervoer PGB | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Totaal | 226 | 121 | 476 | 6 |

Aantal medewerkers

Aantal medewerkers binnen Sius op 31-12-2023: **563***

82 mannen  **481 vrouwen** 

Aantal vrijwilligers

Aantal vrijwilligers binnen Sius op 31-12-2023: **282***

103 mannen  **179 vrouwen** 

Informatiebeveiliging in de zorg

Er is een project gestart om te zorgen dat Sius voldoet aan de wetgeving rond informatiebeveiliging in de zorg.

Duurzaamheid

- ▶ Sius heeft de Green Deal 3.0 ondertekend. Sius laat daarmee zien dat we onder andere de CO2-uitstoot willen verminderen.
- ▶ Sius gaat alle verlichting vervangen door energiezuinige LED-verlichting.

Huisvesting

Er zijn een aantal locaties gesloten, waarna de huur is opgezegd of het pand te koop is aangeboden. Ook zijn er een aantal nieuwbouwprojecten gestart. Waarvan één in Winterswijk, één in Groenlo, één in Lichtenvoorde en één in Beltrum.

Taakhouders Financiën

De taakhouders Financiën vervullen een belangrijke taak als het gaat om financiën in het team.

Cashless werken

Sius is volledig overgestapt op een cashless werkwijze. Dit betekent dat we geen contant geld meer gebruiken.

Resultaat

Sius is een gezonde financiële organisatie. De bezettingsgraad was het laatste halfjaar bijna 100%.

Medewerkers praten mee over het beleid

In de groep Medezeggenschap Zorg praten en denken medewerkers mee over het beleid van Sius.



4 Organisatie in beeld

4.1 Bedrijfsvoering

In 2023 heeft Sius verdere stappen gezet in de procesmatige manier van werken tussen ICT/IV, Huisvesting/Facilitair, de overige ondersteunende teams en de zorgteams. Er is minder wisseling in taakhouders Facilitair en ook stijgt het kennisniveau. Hierdoor kunnen de ondersteunende teams steeds efficiënter samenwerken.

4.1.1 ICT/IV

In 2023 is er gewerkt aan het opzetten van een structuur van procesverantwoordelijken, kernegebruikers en functioneel applicatiebeheerders. Samen hebben zij een ontwikkelkalender opgesteld die afgestemd is met de hele organisatie. Deze basis is stevig gelegd in 2023, zodat ICT/IV in 2024 kan werken aan aanpassingen die passen bij de gewenste ontwikkeling van de diverse processen binnen Sius.

Gerealiseerde projecten:

- ▶ implementatie van Medimo (elektronische toedienregistratie);
- ▶ ingebruikname van de nieuwe Cockpit met stuurinformatie;
- ▶ herzien van de organisatiewijze van de verpleegoproepprojecten om (in de nabije toekomst) centraal de nachtzorg te kunnen organiseren.

NEN 7510/AVG

Er zijn in 2023 stappen gezet met betrekking tot NEN 7510/AVG. Dit omvatte de ontwikkeling van nieuw beleid en het ondernemen van hernieuwde acties. Het doel was om de interne kennis op orde te brengen en te voldoen aan de geldende (privacy)wetgeving. Maar er bleek niet genoeg capaciteit beschikbaar te zijn in 2023 om de gewenste vooruitgang te boeken. Daarom is besloten om in 2024 extra capaciteit aan te trekken voor de duur van 1,5 jaar.

Algemene IT-audit

De algemene IT-audit door de accountant bracht enkele verbeteringen aan ten opzichte van vorig jaar. De aandachtspunten lagen op het gebied van autorisatiebeheer en aandacht voor de controle op uitbestelde SAAS-diensten. Daarnaast lag dit jaar de focus van de audit op security en informatiebeveiliging. De implementatie van de NEN 7510 norm zal helpen om deze zaken aan te pakken.

4.2 Duurzaamheid

In 2023 heeft Sius op verschillende manieren gewerkt aan duurzaamheid. In september 2023 ondertekende Sius de Green Deal 3.0, waarin doelstellingen zijn vastgesteld om onder andere de CO2-uitstoot van gebouwen, energie en transport te verminderen.

Samenwerking met woningcorporaties

Sius heeft geïnvesteerd in de samenwerking met woningcorporaties. Het doel hiervan was om de plannen voor verduurzaming inzichtelijk te krijgen en waar mogelijk samen vorm te geven. Allereerst is er gekeken naar de energielabels en het energieverbruik. De woningcorporaties gaan zich eerst richten op het verduurzamen van huurwoningen van particulieren en daarna pas op zorgcomplexen met de laagste energielabels.

LED-verlichting

Daarnaast is Sius zelf begonnen met het verduurzamen van bestaande gebouwen door LED-verlichting te installeren. Sius heeft een partij geselecteerd en deze is in 2023 gestart met de installatie. In 2024 wordt op acht locaties met een hoog energieverbruik LED-verlichting geplaatst.

Overige duurzaamheidsinitiatieven

Met behulp van transitiegelden van Menzis zijn twee projecten gestart. Er zijn gedragsanalyses uitgevoerd op acht locaties en er is samengewerkt op regionaal niveau om het vervoer van cliënten te vergroenen.

In oktober 2023 heeft Sius deelgenomen aan een campagneweek georganiseerd door Milieuplatform Zorg. Deze week stond in het teken van bewustwording, tips en het verminderen van energieverbruik. Ook heeft Sius zes maanden samengewerkt met een stagiair op het gebied van duurzaamheid. Om het thema duurzaamheid beter te borgen binnen Sius zet deze samenwerking met scholen en universiteiten voort in 2024.

4.3 Huisvesting

4.3.1 Bestaande huisvesting

Er zijn met name ontwikkelingen geweest op de onderstaande locaties:

1 Aaltenseweg

Na een analyse bleek dat alternatieve vormen van begeleiding/zorg niet wenselijk waren. Daarom is eind 2023 besloten om deze woning te koop aan te bieden op de markt. Eerst is de gemeente Oost Gelre gevraagd of zij interesse hadden.

2 AC Lochem

De huurovereenkomst voor AC Lochem is opgezegd per 1 december 2023. De activiteiten waren al sinds april 2023 verplaatst naar Anke Marjolein.

3 Lindeboomweg

In 2022 is de Lindeboomweg gestopt als jeugdlocatie. In 2023 zijn verschillende opties overwogen en momenteel wordt onderzocht of en hoe de locatie Lindeboomweg passend kan zijn in het ondersteuningsaanbod van Sius.

4 Tongerlosestraat

De huur van de Tongerlosestraat is definitief opgezegd en per oktober 2023 afgelopen.

4.3.2 Nieuwbouw

1 Laan van Hilbelink Winterswijk

Om aan de vraag naar flexibele huisvesting te voldoen, heeft Sius een concept bedacht. Op de begane grond is ruimte voor twee behandelgroepen met elk zes studio's voor minder zelfstandige cliënten. Op de 1e verdieping zijn er acht appartementen voor meer zelfstandige cliënten. In totaal kunnen er 20 cliënten wonen. We hebben besloten om de locatie zelf te ontwikkelen en te exploiteren. De gemeente is hierover geïnformeerd. We hebben inmiddels een architectenbureau ingeschakeld: OpZoom. Ook hebben we een overeenkomst getekend met het bouwbedrijf Marku Bouw om te werken aan een definitief ontwerp en de stukken voor de vergunningsaanvraag. De omgevingsvergunning is in december 2023 ingediend.

2 Intensieve zorg Molenberg Groenlo

Met De Woonplaats en Marga Klompé verkent Sius de mogelijkheden om op het gebied rond de Molenberg appartementen voor Sius te bouwen. Marga Klompé doet zelf de gebiedsontwikkeling van het project en gaat hier ook vastgoed voor eigen gebruik bouwen. De Woonplaats is als verhuurder voor het deel wat Sius zou gaan huren betrokken.

3 Wiz-locatie Lichtenvoorde/Plan het Zwaantje

De eigenaar van 't Zwaantje heeft een schetsontwerp gemaakt voor herontwikkeling. Hierbij zou een deel voor de verhuur aan Sius zijn. Sius is hier positief over en voert gesprekken met de gemeente en ontwikkelaar om te zien of het plan verder kan worden uitgewerkt. Het doel is om in 2024 een definitief ontwerp te hebben en in 2025 met de bouwwerkzaamheden te beginnen.

4 Wonen als Thuis Beltrum

Samen met Wonen als Thuis (WAT) heeft Sius een woonzorgconcept ontwikkeld voor jongvolwassenen met verschillende zorgbehoeften. Er komen acht minder zelfstandige en acht meer zelfstandige cliënten te wonen. Met hulp van een stedenbouwkundig bureau hebben we de huisvestingsvragen van Marga Klompé, ProWonen en Sius/WAT vertaald naar een stedenbouwkundig schetsontwerp.

4.4 Financiën

4.4.1 Inzet financiële middelen – passend, transparant en efficiënt

Om te kunnen voldoen aan onze missie en visie is een gezonde financiële situatie en een goed financieel beleid onmisbaar. Als organisatie vinden we dat we het budget dat we te besteden hebben zoveel mogelijk moeten inzetten om de kwaliteit van leven, gezien door de ogen van de cliënt te verbeteren. Dit gaat niet zonder een goede samenwerking en het verkennen van nieuwe mogelijkheden. Daarover blijven we met elkaar in gesprek, zodat we werken aan en binnen een financieel gezonde organisatie met aandacht voor cliënten en medewerkers.

De rol van de taakhouder Financiën

Ieder team heeft een taakhouder Financiën. De taakhouder is, rondom de budgetten en de financiële kaders, het aanpreekpunt voor zowel het eigen team als het team Financiën. In 2023 zijn er meerdere wisselingen geweest binnen de groep taakhouders Financiën. De overgang naar Kas & Pas maakt de taak eenvoudiger over te dragen of juist over te nemen.

Het team Financiën introduceert de werkwijze rondom financiën aan nieuwe taakhouders Financiën. Ook deelt het team informatie over de inrichting van het team Financiën. Dit is een belangrijk stap om samen en eenduidig aan zet te zijn. Het doel hiervan is een lagere en efficiëntere administratieve last binnen de teams. Om de tijdelijke overdacht aan een collega makkelijker te maken, wordt de informatie op de Wegwijzer uitgebreid met onder andere een toelichting voor overdracht bij afwezigheid.

Implementatie Kas & Pas

Na een ruime voorbereiding zijn we in 2023 volledig overgestapt op een cashless werkwijze. Dit houdt in dat teams geen gebruik meer maken van contante geldstromen en dat de contante kas niet meer in gebruik is.

De overgang op deze nieuwe werkwijze was niet voor ieder team even eenvoudig. Dat er geen contante uitgaven meer mogelijk zijn, was aan het begin even wennen. Maar dat er nu geen contanten meer zijn, geeft ook veel rust. Zo zijn er bijvoorbeeld geen kastellingen meer nodig en geen zoektochten naar kasverschillen of geld dat nog onderweg is. De betalingen zijn nu direct zichtbaar en een bon of rekening kan als foto rechtstreeks aan de betaling gekoppeld worden. Hierdoor is ook het aanleveren van bonnen bij de financiële administratie niet meer nodig.

Inmiddels zijn alle teams volledig omgeschakeld. Zowel de medewerkers van de afdeling Administratie en Financiën als de zorgteammedewerkers zijn blij met deze werkwijze en trots op het resultaat.

Hulp bij geldzaken

Door de implementatie van Kas & Pas is in 2023 de zakgeldregeling omgezet naar de cliëntgeldregeling. Het uitgangspunt is dat cliënt hun eigen financiën beheren. Is een cliënt niet in staat zijn eigen financiën te beheren dan kan er in overleg en binnen gestelde kaders gebruik worden gemaakt van de cliëntgeldregeling. Deze regeling geeft de mogelijkheid om samen met de begeleiding betalingen te doen met de teampas. Daar waar mogelijk kan er ook worden gekozen voor een eigen cliëntenpas. Hiermee kan de cliënt zelf betalingen doen binnen een vooraf overeengekomen weeklimiet.

Tijdens de invoering van de cliëntgeldregelingen zijn we veel gewoontes vanuit het verleden tegen gekomen. We deden financieel in een aantal situaties heel erg veel voor de cliënt. We hebben afspraken en verantwoordelijkheden opnieuw besproken en weer ingericht zoals het hoort. Dit betekent dat de medewerker geen financiële taken overneemt van de cliënt en ervoor zorgt dat de taken altijd bij de cliënt of financieel verantwoordelijke van de cliënt blijven of komen te liggen. Dit was voor sommige medewerkers even wennen, maar door tijdig met elkaar te communiceren of informatie op te vragen komen we in bijna elke situatie tot een oplossing of een passend alternatief.

Inzicht in de financiële ruimte

In de tweede helft van 2023 hebben we met elkaar veel aandacht besteed aan het begrotingsproces. Opnieuw stonden we voor toenemende prijsstijgingen en loonkosten die niet volledig gedekt worden door de indexatie van de budgetten. Dit geeft druk op de te verwachten resultaten. In teamvergaderingen hebben we samen gewerkt aan inzicht in en kennis van de financiële mogelijkheden op teamniveau.

Het gebruik van het scenariomodel was dit jaar breder bekend binnen de teams dan in het jaar daarvoor. De teams willen minstens één keer per jaar meegenomen worden in de financiële ontwikkelingen van het team. Liever zelfs nog een keer vaker dan alleen tijdens de begroting. In april/mei 2024 sluit team Financiën hierdoor opnieuw aan tijdens de teamvergaderingen. Dan kijkt team Financiën samen met het team terug op de resultaten van het eerste kwartaal. Ook kijken ze vooruit naar wat de verwachting is voor het vervolg van het jaar 2024.

Het doel is werken aan een goede kwaliteit van zorg binnen de financiële kaders. Wanneer dit niet mogelijk is kijkt team Financiën samen met het team naar de mogelijkheden tot herstel, verbetering of alternatieven. Het rooster is in deze gesprekken vaak onderwerp van gesprek, maar er is meer waarop gestuurd kan worden. Uren schrappen zonder aanpassing in de werkzaamheden zal niet de oplossing zijn. We moeten met elkaar in gesprek om op locatieniveau tot gewenste aanpassingen en acties te komen. Het begrotingsproces vraagt energie en creativiteit van het team, maar ook zeer zeker van beide taakhouders Financiën en Roosteren en de zorgteammanagers. Ook in 2023 hebben we samen gewerkt aan het behoud en voortzetten van een gezonde organisatie, een prestatie waar we trots op zijn.

4.4.2 Het resultaat

Het resultaat over 2023 bedraagt geconsolideerd €1.905.000 positief, wat meer is dan de verwachte €425.000. Door een overproductie op de Wlz-zorg bestaat het risico dat een bedrag van €285.000 aan geleverde zorg niet wordt gehonoreerd, waardoor het resultaat uiteindelijk op €1.620.000 positief zou uitkomen.

Hogere bezettingsgraad

Op alle Wlz- en jeugdlocaties, was de bezettingsgraad in het laatste half jaar van 2023 bijna 100%. Dit betekent dat er meer bezetting was dan verwacht, waardoor de inkomsten hoger zijn. Ook zijn de tarieven voor jeugd- en Wmo-zorg vanaf 1 juli flink gestegen. Tot slot zijn de inkomsten voor begeleiding thuis ook hoger dan verwacht. Dit komt doordat het aantal aanmeldingen voor ondersteuning in de thuissituatie verder toeneemt.

Projecten

Voor 2023 waren ook een aantal projecten voorzien. Hiervoor was in de begroting een bedrag van €1.100.000 opgenomen. Door verschillende oorzaken is een deel van de projecten niet of niet volledig uitgevoerd. De financiële realisatie van de projectkosten is daardoor uitgekomen op een bedrag van €520.000.

Eigen vermogen

Door dit resultaat stijgt het eigen vermogen van Sius verder van €10.800.000 eind 2022 naar €12.700.000 eind 2023. In het financieel beleid van Sius is een doelstelling voor de hoogte van eigen vermogen ten opzichte van de omzet opgenomen van tussen de 20% en 25%. Het percentage bedraagt eind 2023 28,2% (2022: 25,6%).

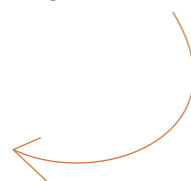


Beschikbare geldmiddelen op korte termijn

De hoeveelheid beschikbare geldmiddelen op korte termijn wordt beoordeeld aan de hand van de zogenaamde current ratio. Deze bedraagt eind 2023 2,16 (2022: 1,76). De doelstelling die is opgenomen in het financieel beleid bedraagt 1,5. De liquiditeitspositie kan daar mee als zeer goed worden beoordeeld. In onderstaande tabel zijn naast de bovenstaande kengetallen nog enkele andere opgenomen:

| Ratio | Berekening | 2023 | 2022 |
|-------------------|---|--------|--------|
| Eigen vermogen | eigen vermogen / omzet | 28,19% | 25,64% |
| Solvabiliteit | eigen vermogen / totaal vermogen | 62,87% | 59,37% |
| Rentabiliteit | Resultaat / totaal vermogen | 9,43% | 4,52% |
| Current ratio | Vlottende activa / kortlopende schulden | 2,16 | 1,76 |
| Liquiditeitsratio | Liquide middelen / omzet | 26,35% | 23,65% |

Wil je meer lezen over de financiën van Sius?
Bekijk [hier](#) de jaarrekening van 2023 of scan de QR-code.



4.5 Organisatierisico's

Sius loopt als organisatie verschillende risico's. We kijken elk kwartaal opnieuw naar deze risico's en passen ze indien nodig aan in de kwartaalrapportages.

Top 3 actuele risico's vanuit bestuurdersperspectief:

1 Te weinig geschikt personeel: hoog verloop, krapte op de arbeidsmarkt en stijgend ziekteverzuim.

Toelichting

De krapte op de arbeidsmarkt blijft toenemen. Daarnaast wordt het steeds lastiger kandidaten te vinden die passen bij de gevraagde kwalificaties in vacatures. Het risico bestaat dat we te weinig aandacht houden voor verzuim. Dit komt mede door de grote span of control van zorgteammanagers.

Maatregelen

- 1 Anticiperen op het groeiende arbeidsmarkttekort door het onderzoeken van oplossingsrichtingen op het gebied van personeelsplanning/-inrichting, roosteren, anders werken en betrekken van het netwerk (kanslijn).
- 2 Projecten initiëren ter versterking van het werkgeversmerk van Sius (2023-2024) vanuit inzichten van het overkoepeld programma "Werkplezier".
- 3 Bij keuzes over ontwikkelingen ook het aantrekkelijk werkgeverschap zwaar laten wegen.
- 4 Strak blijven sturen op verzuimbeleid door controle HR op de stappen in de Wet Poortwachter, digitaal ondersteund door AFAS.
- 5 Verzuim onder de aandacht houden door ieder kwartaal de verzuimontwikkelingen te bespreken in de managementvergadering.

2 Ontoereikende huisvesting: ambulantisering, stokkende doorstroom 18-min/18-plus en vergrijzing.

Toelichting

De verwachting is dat door vergrijzing de vraag naar intensieve zorg en de stijgende behoefte aan nabijheid nog verder zal groeien. Net als de bijbehorende intensieve zorg in de laatste fase van het leven. De wachtlijst met cliënten die een intensievere zorgvraag hebben, neemt toe. Momenteel zijn de bestaande locaties onvoldoende gefaciliteerd gekeken naar de inrichting van het gebouw. Denk hierbij aan minder valide toiletten. Ook zijn er onvoldoende plekken om deze zorgvraag goed te beantwoorden.

Bij de jongvolwassenen (18-25) stijgt de vraag naar passende woonomgeving. Aandachtspunt hierin is het realiseren van doorstroom Jeugd naar Wlz jongvolwassenen. Een afname van cliënten met een Wlz-indicatie VG3/4, betekent een toename van cliënten met een VG5/6/8. Hierdoor zal de vraag naar groepswonen toenemen. Tegelijkertijd zal er een toename zijn voor VPT/MPT.

Maatregelen

- 1 Sius is bezig om een nieuw te bouwen locatie te ontwikkelen in Haarlo.
- 2 Sius is in gesprek met een VVT-organisatie om gezamenlijk een nieuw te bouwen locatie in Groenlo te ontwikkelen.
- 3 MK heeft in Winterswijk een pand die zij over een aantal jaren gaan verlaten. Dit pand is mogelijk geschikt voor het beantwoorden van de toekomstige zorgvraag.
- 4 Voor een bepaalde locatie binnen Sius zijn mogelijkheden onderzocht om met aanpassingen een pand gedeeltelijk geschikt te maken voor de intensieve zorgvraag. Het voorstel wordt uitgewerkt en voorgelegd aan de gemeente.

3 Disbalans tussen gewenste kwaliteit van zorg en prijs/vergoeding voor die zorg.

Toelichting

De druk op de prijs binnen de gehandicaptenzorg is landelijk hoog. Regionaal is het risico op grote druk op de prijsvorming binnen de Wmo groot. Dit komt door het verwachte badkuip-effect binnen de Achterhoekse gemeentes oplopend tot 2026. Risico is dat de kostprijs binnen Sius op sommige vlakken te hoog wordt om te worden ingekocht door gemeentes/zorgkantoor.

Maatregelen

- 1 Een landelijk kortgeding tegen het voorgenomen inkoopbeleid van zorgkantoren met betrekking tot Wlz.
- 2 Proactief sturen op kostprijs en bewustzijn binnen Sius.
- 3 Ontwikkelen van aanvullende producten die Sius een aantrekkelijke partner voor de gemeentes maakt.
- 4 Proactief in contact komen en blijven met Achterhoekse gemeentes.

Meer weten over de beheersmaatregelen en/of andere risico's? Zie bijlage 6.3.



5 Toekomstbeeld

5.1 Organisatieperspectief

Sius heeft in 2023 een start gemaakt met het beschrijven van strategische doelen voor de komende jaren. In 2024 wordt de strategie verder uitgewerkt en worden jaarplannen beschreven. Hierin komen acties die moeten leiden tot het realiseren van de doelen.

Daarbij gaat het om De Zorg van Morgen. We moeten een omslag maken in ons denken en doen. Dit betekent van “Zorgen voor” naar “Zorgen dat”. Daarbij zorgt Sius voor de juiste randvoorwaarden. Denk hierbij aan goed opgeleide medewerkers en een solide financiële basis met een gezond financieel beleid.

Onderdelen van De Zorg van Morgen waarop strategische doelen worden geformuleerd, zijn:

- ▶ kwaliteit van zorg
- ▶ sociale innovatie
- ▶ informele zorg
- ▶ ambulantisering
- ▶ innovatie en zorgtechnologie
- ▶ zinvolle dag- en vrijetijdsbesteding

5.2 Cliëntenperspectief

De bezetting in de Wlz-locaties zal naar verwachting 99% of hoger zijn. Voor de meeste locaties is er ook in 2024 nog een wachtlijst. Hierdoor verwacht Sius geen langdurige onderbezetting. Jeugdlocaties hadden in 2023 een te lage bezetting. Daarom heeft Sius het afgelopen jaar opnieuw een jeugdlocatie gesloten en afgestoten. Hiermee heeft Sius het aantal beschikbare plaatsen in lijn gebracht met het aantal plaatsen dat de Achterhoekse gemeenten bij Sius hebben ingekocht. Hierdoor is voor 2024 en verder ook voor jeugdlocaties een acceptabele bezetting van ruim 95% per locatie te behalen. Hierdoor kan de kostprijs per dag beperkt worden.

Gemeenten hebben hun beleid om cliënten langer thuis te laten wonen en daar hun zorg te ontvangen in 2023 verder vormgegeven. Door deze zogenaamde ‘ambulantisering’ is het aantal cliënten in de ambulante ondersteuning in 2023 verder toegenomen. De verwachting voor 2024 is dat het aantal cliënten dat ambulante ondersteuning van Sius wil afnemen, verder zal oplopen. Daarbij sturen gemeenten op kortere doorlooptijden en een lager aantal uren per week aan dienstverlening. De omzet zal daarom, ondanks het toenemende aantal cliënten, slechts minimaal stijgen.

5.3 Personeelsperspectief

Om ons personeel te boeien en te behouden heeft Sius het project Employer Branding in 2023 verder vormgegeven. Ook is de naam van het project aangepast naar “Binden en boeien van medewerkers”. In 2023 lag de nadruk met name lag op het ontdekken waaraan medewerkers nu écht behoefte hebben. In 2024 gaat Sius verder werken aan het daadwerkelijk verbinden en boeien van medewerkers. Enkele veranderingen waaraan Sius gaat werken, zijn:

- ▶ medewerkers betrekken bij het vormen en implementeren van beleid;
- ▶ buddyschap voor nieuwe medewerkers invoeren;
- ▶ meer zeggenschap en flexibiliteit creëren in de werktijden voor medewerkers.

De afgelopen jaren is er een daling geweest van het aantal personeelsleden. De verwachting is dat we deze daling kunnen stabiliseren. Voor met name locaties met zeer zorgintensieve cliënten is de verwachting dat Sius ook in 2024 en verder gebruik moet maken van zzp'ers. Wel is onze doelstelling om het aantal uren dat op deze locaties wordt ingevuld door zzp'ers, terug te brengen tot maximaal 10% (900 uur).

5.4 Financieel perspectief

De verwachting voor 2024 en verder is dat de omzet van Sius stabiliseert en voornamelijk zal toenemen door indexatie van tarieven. Sius heeft niet per se een groeiambitie en heeft, zoals beschreven, het aantal beschikbare plaatsen in lijn gebracht met de vraag naar plaatsen.

Op het gebied van personeelskosten is de stijging van de tarieven in 2024 voldoende om de eerder afgesproken loonkostenstijgingen voor 2024 te kunnen financieren. Sius heeft al enkele jaren gewerkt aan het in lijn brengen van de personele inzet met de beschikbare middelen. Hierdoor is Sius in staat om de forse loonstijgingen uit 2023, die voor 2024 en verder structureel doorwerken, aan te pakken zonder grote ingrepen in de personeelsinzet.

De afgelopen twee jaren kenmerken zich door een sterk toenemende inflatie. Voor 2024 en verder is de verwachting dat de inflatie in ieder geval stabiel is dan in de jaren 2022 en 2023. Dat neemt niet weg dat er stevige kostenstijgingen worden verwacht. Bijvoorbeeld op het gebied van voeding en energie. Sius heeft met veel leveranciers voor 2023 een middenweg kunnen vinden over de stijging van de kosten. Soms door een daadwerkelijke verlaging van de prijsindexatie. En soms ook door een vereenvoudiging van de dienstverlening door de leveranciers. Deze afspraken over vereenvoudiging worden in 2024 voortgezet. Vooralsnog wordt verwacht dat de inflatie op de totale kostenstructuur exclusief personeelskosten kan worden gedekt door de indexering van de tarieven.

Als we kijken naar de liquiditeit verwacht Sius in 2024 een afname van het saldo liquide middelen met € 2.500.000. Dit komt door de start van een nieuwbouwlocatie. Daarmee blijft de liquiditeitspositie van Sius onverminderd goed en zijn er geen liquiditeitsproblemen te verwachten.

6 Bijlagen

6.1 Besluitenlijst RvB

In 2023 heeft de RvB de volgende formele besluiten genomen (in chronologische volgorde):

- ▶ Verhoging van het voedingsgeld per 1 februari 2023.
- ▶ Sluiting van jeugdlocatie Tongerlosestraat per 1 maart 2023.
- ▶ Implementatie van LACCS-scholingsprogramma.
- ▶ Aanpassing bevoegdhedenmatrix.
- ▶ Implementatie van Triple-C.
- ▶ Programma van Eisen en uitwerking tot definitief ontwerp van nieuwbouwlocatie te Winterswijk.
- ▶ Aanpassing van het jaargesprekformulier.
- ▶ Opzegging van de huur van locatie Tongerlosestraat.
- ▶ Uitbreiding van AC Groenlo.
- ▶ Wijziging van uitvoering cliëntervaringsonderzoeken Volwassen wonen vanaf november 2023.
- ▶ Actualisering van het protocol prikaccidenten.
- ▶ Vaststelling regeling veiligheidsschoenen van Sius.
- ▶ Contractering arbodienst Perspectief.
- ▶ Toekenning van een kerstpakket aan Jouw Kans collega-cliënten die werken op een locatie van Sius.
- ▶ Invoering van flexibele werktijden op kantoor.
- ▶ Instemming met het geactualiseerde financieel beleid.
- ▶ Toekenning van het maximaal fiscale bedrag per kilometer aan vrijwilligers per 1 januari 2024.
- ▶ Verkoop van het pand aan de Aaltenseweg 85a te Lichtenvoorde.
- ▶ Actualisering van de klachtenregeling voor medewerkers.
- ▶ Stopzetten van de verkenning van een locatie voor intensieve zorg (te Haarlo).
- ▶ Aanpassing van de regeling 'Wie betaalt wat'.
- ▶ Wijziging van de doelgroep van nieuwbouwlocatie Winterswijk van Jeugd naar groeps- en appartementswonen.
- ▶ Koop van het diagnostiepakket BergOp van Prakticon.
- ▶ Beleid te ontwikkelen om zorgverleners mee te laten denken bij het opstellen van nieuw en/of veranderend zorginhoudelijk beleid.
- ▶ Opzegging van de huur van locatie AC Lochem.
- ▶ Herverdeling van portefeuilles van zorgteammanagers.
- ▶ Hernoeming van de afdeling P&O + M&C naar HR en communicatie.
- ▶ Aanpassing van de jaarurensystematiek SI-JUS.

- ▶ Continuering van de mogelijkheid van het aanbieden van een vaste arbeidsovereenkomst bij indiensttreding of tussentijds.
- ▶ Annulering van het hanteren van flexpercentage omdat dit niet haalbaar is voor veel teams.
- ▶ Aanpassing van het beleid duurzame inzetbaarheid.

6.2 Bronnenlijst 2023

Voor het schrijven van het jaarverslag, incl. kwaliteitsbeeld hebben we gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- ▶ Cliënt- en/of medewerkersverhalen
- ▶ Visie Wet zorg en dwang Sius
- ▶ Cockpit, managementrapportagesysteem (zorgplanbesprekingen, MIC, personeelsopbouw, ziekteverzuim, cliëntpopulatie)
- ▶ Bestuursverslag 2023
- ▶ Strategische doelstelling Sius
- ▶ Go!, intranet van Sius (diverse artikelen)
- ▶ Inschrijvingsstuk Menzis module 1 netwerk
- ▶ Inschrijvingsstuk Menzis module 2 technologie digitalisering
- ▶ Jaarverslag 2023 cliëntenraad
- ▶ Jaarverslag 2023 verwantenraad
- ▶ Jaarverslag 2023 ondernemingsraad
- ▶ Jaarverslag 2023 cliëntvertrouwenspersoon langdurig wonen
- ▶ Jaarverslag 2023 cliëntvertrouwenspersoon jeugd
- ▶ Jaarverslag 2023 klachtencommissie cliënten
- ▶ Jaarverslag 2023 klachtencommissie medewerkers
- ▶ Jaarverslag 2023 raad van toezicht
- ▶ Jaarverslag 2023 vertrouwenspersoon Wzd
- ▶ Jaarverslag 2023 vertrouwenspersoon medewerkers
- ▶ Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg
- ▶ Managementrapportage MIC 2023
- ▶ Managementletter BDO 2023
- ▶ Projectplan Employer Branding
- ▶ Rapportage uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 'Cliënten aan het woord' 2021
- ▶ Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2023
- ▶ Rapportage cliëntervaringsonderzoek Ambulant 2023

- ▶ Registratie onvrijwillige zorg en rapportage Wet zorg en dwang
- ▶ Risico-inventarisatie MT 2023
- ▶ Veranderplan 'Zorgen voor de toekomst'
- ▶ Verslaglegging interne en externe audits 2023
- ▶ Verslaglegging teamreflectie 2023
- ▶ Diverse brochures Sius

Ook hebben we bij het schrijven van het kwaliteitsrapport gebruik gemaakt van de kennis en ervaringen van cliënten, verwanten en medewerkers van Sius. Hartelijk dank voor jullie tijd en inzet. We hebben 2023 samen op een mooie manier in kaart gebracht!

Voor al het gebruikte beeldmateriaal is toestemming gegeven door de personen op de foto's.

6.3 Beheersmaatregelen

| | | |
|-------------------------------------|--|--|
| Mittigerende Maatregelen | Bij Sius is voor elk van de gebieden de verantwoordelijkheid op hoofdlijnen benoemd conform het RACI model en vastgelegd in de structuurnota. Wijzigingen in wet- en regelgeving worden gevolgd door meldingen vanuit de VGN hieromtrent te volgen. De VGN kent hiertoe diverse Wijzigingen in wet- en regelgeving worden gevolgd door meldingen vanuit de VGN hieromtrent te volgen. De VGN kent hiertoe diverse nieuwsbrieven op onderwerp en op domein, specialisten op diverse beleidsterreinen, werkgroepen waarin kennis wordt verdiept etc. Vanuit Sius wordt regelmatig contact gelegd met de VGN, bijvoorbeeld Zorgadvies & Behandeling, zorgadviseurs, Financiën, P&O, Kwaliteit etc. De VGN heeft daarbij vaak een richtlijn of actieplan uitgewerkt, FAQ's uitgewerkt etc. Deze werkwijze is tot op heden zeer effectief en efficiënt gebleken. | Voor alle teams is gedefinieerd welke parameters gezamenlijk de kwaliteit van zorg en kwaliteit van het team bepalen, alsmede welke meetbare indicatoren worden gehanteerd om te bepalen of de kwaliteit slecht, onvoldoende, voldoende, goed of uitstekend is. Teamscans worden jaarlijks uitgevoerd m.b.t. kwaliteit van zorg en kwaliteit van het team. |
| Risicostatus | geïjkbljvend | geïjkbljvend |
| Risicoscore | 8 | 6 |
| Impact | 4 | 3 |
| Kans | 2 | 2 |
| Risico-beheersings-strategie | Accepteren | Vermijden Bewaken |
| Toelichting op risico | Non-compliance van Sius op een van de activiteiten die zij uitvoert. Compliance is een kaderbegrip waarmee wordt aangeduid of een organisatie werkt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Het gaat over het nakomen van normen of het zich er naar schikken. De wet- en regelgeving waar Sius mee te maken heeft is heel divers en uitgebreid, wat het risico op non-compliance verhoogt. | In 2025 biedt Sius in de Achterhoek niet meer/niet voldoende adequate ondersteuning die aansluit op de individuele zorgvraag van de cliënt, dit betreft alle leeftijdsgroepen, en in alle fasen van het leven voor cliënten met een VG-indicatie, LVG-indicatie, LG-indicatie, GGZ zonder behandeling-indicatie dan wel een indicatie voor ambulante ondersteuning en/of behandeling, Risico dat niet alle teams een goede of uitstekende score op de kwaliteit van zorg én op de kwaliteit van het team hebben in 2025. |
| Risico | Voldoet Sius aan de vigerende wet- en regelgeving? | Haalbaarheid strategische doelen |
| Domein | Juridisch | Strategisch |

| Domein | Risico | Toelichting op risico | Risico-beheersings-strategie | Kans | Impact | Risicoscore | Risicostatus | Mittigerende Maatregelen |
|--------|---|---|------------------------------|------|--------|-------------|----------------|---|
| | | Risico dat Sius in 2025 in de Achterhoek niet voor alle cliënten, in alle leeftijdsgroepen, en in alle fasen van het leven, de mogelijke ondersteuning voor een zeer intensieve zorgvraag in hetzij een bestaande gebouwen dan wel in nieuwe locaties. Risico dat Sius niet in 2025 voor alle jong volwassen cliënten een plek in het fasesysteem gerealiseerd heeft. | Bewaken Bewaken | 4 | 5 | 20 | Stijgend | Sius beschikt over minimaal één locatie voor cliënten met een zeer intensieve zorgvraag. Sius realiseert voor alle jong volwassen cliënten een plek in het fasesysteem. |
| Zorg | Prijs – kwaliteit verhouding. Meer zorg met minder middelen | Druk op de prijs binnen de gehandicaptenzorg is landelijk hoog. Regionaal is het risico op grote druk op de prijsvorming binnen de Wmo groot, door het verwachte badkuip-effect binnen de Achterhoekse gemeentes oplopend tot 2026. Risico is dat de kostprijs binnen Sius op sommige vlakken te hoog is om te worden ingekocht door gemeentes/zorgkantoor. | Bewaken | 4 | 2 | 8 | Gelijkblijvend | Landelijk kortgeding tegen het voorgenomen inkoopbeleid van Zorgkantoren m.b.t. Wlz; Pro-actief sturen op kostprijs en awareness binnen Sius; Ontwikkelen van aanvullende producten die Sius een aantrekkelijke partner voor de gemeentes maakt. Pro-actief in contact komen en blijven met de Achterhoekse gemeenten; |
| Zorg | Social media en loverboys | Cliënten met een beperking lopen risico slachtoffer te worden van online pesten en/of online grensoverschrijdend gedrag. Er wordt veel gebruik gemaakt van Social Media binnen de doelgroepen van Sius. Cliënten zijn zich niet altijd bewust van de gevolgen van het communiceren op social media. Naast in woorden van alles te versturen zien wij ook dat beeld en geluid materiaal verstuurd wordt. Daarnaast is er ook een risico voor de medewerkers. Er kunnen verkeerde teksten over medewerkers verstuurd/verspreid worden zo ook beeld en geluid materiaal. Het blijft een aandachtspunt in de begeleiding van de doelgroep. | Bewaken | 2 | 4 | 8 | Gelijkblijvend | Door de begeleiding is er aandacht voor het gebruik van Social media, wij weten ook dat wij niet alles onder controle hebben. Advies en ondersteuning en scholing aanbieden aan begeleiders. |

| | | | | | | | | |
|------|---|---|---------|---|---|----|----------------|---|
| | | Binnen de behandelgroepen enkele ervaringen met loverboys. Kans is klein, impact groot. | 2 | 4 | 8 | 8 | Gelijkblijvend | Cliënten training social media aanbieden. |
| Zorg | Seksualiteit en alles wat daar uit volgt. | Risico op grensoverschrijdend gedrag (pleger, slachtoffer). Risico op kennisvermindering en alertheid bij medewerkers. | Bewaken | 3 | 4 | 12 | Gelijkblijvend | Heldere visie en beleid Vast protocol Verplichte scholing Verantwoordelijkheden op alle lagen in de organisatie Vast onderdeel in zorgplan Vast onderdeel op de agenda, voortdurend aandacht geven Aandachtsfunctionarissen Seksualiteit & Relatievorming |
| Zorg | Vrijheid beperkende maatregelen. Onvrijwillige zorg: Nee, tenzij | Vastleggen en rapporteren op onvrijwillige zorg wordt gezien als een administratieve handeling/last en niet als een weergave van de afspraken voor en met een cliënt als wezenlijk onderdeel van diens begeleiding. Verminderde alertheid op onvrijwillige zorg en kennisvermindering bij medewerker door personele wisselingen. | Bewaken | 2 | 2 | 4 | Gelijkblijvend | Sinds invoering vernieuwd beleid (en bijbehorende scholing) is er meer bewustwording van definitie en inzet onvrijwillige zorg en vindt er meer gesprek en afweging plaats over wel of niet inzetten OZ. Dit vraagt ondermoud en opnieuw onder de aandacht brengen. Scholing blijft belangrijk om kennis actueel te houden. Door stappenplan wordt er beter over OZ nagedacht en wordt eerder aan afbouw gedacht of aan alternatieven." |

| Domein | Risico | Toelichting op risico | Risico-beheersings-strategie | Kans | Impact | Risicoscore | Risicostatus | Mittigerende Maatregelen |
|--------|-----------------|---|------------------------------|------|--------|-------------|----------------|---|
| Zorg | Valincidenten | Ouderen met een VB hebben een grotere kans op vallen en val gerelateerde verwondingen dan ouderen uit de algemene populatie. Nederland vergrijst. Valincidenten vormen een bedreiging voor de gezondheid en ook voor de zelfredzaamheid. Meerdere factoren verhogen het risico op vallen; denk aan gebruik medicatie, zoals psychofarmaca, analgetica, cardiovasculaire medicatie, maar ook aan spierkrachtvermindering, visus en gehoorverminderingen. | Bewaken | 3 | 3 | 9 | Gelijkblijvend | Risico inventarisatie is een vast onderwerp in het cliëntprofiel, bevinding en afspraken worden hierover vastgelegd. In het kader van de Wlz behandeling zijn fysiotherapeuten betrokken bij de Wlz-locaties, de behandeling is gericht op behouden van spierfunctie en mobiliteit en ook preventie m.b.t. de valincidenten. Elke 3 jaar wordt beoordeeld of specialistische onderzoeken m.b.t. visus en gehoor gewenst of noodzakelijk zijn. Ook dit wordt vastgelegd in cliënt profiel. Elk jaar vind een medicatie review plaats waar behandelend arts en/of apotheker bij aanwezig zijn. |
| Zorg | Medicatiefouten | In het medicatie proces is het vergeten te verstrekken van medicatie het meest voorkomende medicatie incident. Zodra er niet gewerkt wordt volgens de gemaakte afspraken en procedures is de kans op een vergeten te verstrekken medicatie het grootst. Medicatie verstrekken is een risicovolle handeling die niet altijd als zodanig wordt gezien, het routinematig uitvoeren van handelingen kan incidenten in de hand werken. | Bewaken | 3 | 2 | 6 | Gelijkblijvend | Het aanbod medicatie scholing d.m.v. e-learningen is uitgebreid. Het e-TDR is uitgerold op alle Wlz locaties: Het systeem biedt op een eenvoudige manier inzicht in de medicatie toedienlijsten en de toedientijden worden met kleuren aangeduid, zodat snel te zien is welke cliënt op het voorgeschreven tijdstip de medicatie aangereikt moet krijgen. Vergroot alertheid. Medicatie incidenten bespreken in teamvergadering. |

| | | | | | | | | |
|------|---|---|-----------|---|---|----|----------------|--|
| Zorg | Aggressie incidenten | Het risico op agressie komt binnen de gehele cliëntdoelgroep van Sius voor. Zowel cliënten onderling als gericht naar medewerkers. | Bewaken | 3 | 3 | 9 | Gelijkblijvend | Scholing vroegsignalering en de-escalering handelen; Scholing LACCS en Triple C; Werken met professionele standaarden en richtlijnen; Inzet van behandelingen; Risico-inventarisatie en signaleringsplannen op cliëntniveau; Intervisies tijdens teamvergaderingen; Samenstelling cliënten op locatie; Collegiale nazorg bij agressie. |
| Zorg | Verlaving | Met name bij de LVB doelgroep risico op maatschappelijke teloorgang bij ernstige verlaving en moeilijkheid om uit vicieuze cirkel te komen Zijn de kleinschalige locaties financieel rendabel voor de toekomst of moet Sius toe naar grotere locaties? | Bewaken | 3 | 2 | 6 | Gelijkblijvend | Scholingen; . |
| Zorg | 11. Zorg Hebben cliënten de juiste woonvorm? Hebben cliënten de juiste woonvorm? | De verwachting is dat vanwege vergrijzing de vraag naar intensieve zorg en de stijgende behoefte aan nabijheid nog verder zal groeien, met daarnaast de bijbehorende intensieve zorg in de laatste fase van het leven. De wachtlijst met cliënten die een intensievere zorgvraag hebben neemt toe. Momenteel zijn de bestaande locaties onvoldoende gefaciliteerd t.a.v. inrichting van het gebouw (bv miva toiletten) en zijn er onvoldoende plekken om deze zorgvraag adequaat te beantwoorden. Bij de jongvolwassenen (18-25jr.) de toenemende vraag aan passende woonomgeving. Aandachtspunt hierin is het realiseren van doorstroom Jeugd naar Wlz Jong Volwassenen. " Afname van cliënten met een Wlz indicatie VG3/VG4. Dit betekent een toename van cliënten met een VG 5/6/8 waardoor de vraag naar groeps wonen zal toenemen. Tegelijkertijd zal er een toename zijn voor VPT/MPT." | Vermijden | 4 | 4 | 16 | Stijgend | Risico inventarisatie is een vast onderwerp in het cliëntprofiel, bevinding en afspraken worden hierover vastgelegd. Sius is bezig om een nieuw te bouwen locatie te ontwikkelen in Winterswijk. Bestaande huisvesting in beeld brengen en labelen voor groeps wonen en of appartementswonen en scheiden van wonen en zorg. Structureel overleg met zorgadviseurs om ontwikkelingen bij te houden. |

| Domein | Risico | Toelichting op risico | Risico-beheersings-strategie | Kans | Impact | Risicoscore | Risicostatus | Mittigerende Maatregelen |
|------------|---|---|------------------------------|------|--------|-------------|----------------|---|
| Zorg | Poging tot suicide. | Risico neemt toe bij de cliënten met een psychische kwetsbaarheid. Er dient oog te zijn voor de cliënt bij (ingrijpende) life events en wisselingen van woning of personeel. | Bewaken | 2 | 4 | 8 | Gelijkblijvend | Er is een up to date suicide preventieprotocol; - Risico op zelf verwondend gedrag/suicide is een standaard onderdeel in hoofdstuk 4 van het cliëntprofiel. - Onderwerp suicide wordt met regelmaat in de teams besproken a.d.h.v. scholing en wanneer er een nieuwe update is van het suicide preventieprotocol. |
| Zorg | Handelen de medewerkers volgens de Wet BIG | Te weinig medewerkers zijn bevoegd en bekwaam om risicovolle en voorbehouden handelingen uit te voeren. Deze handelingen komen met de ouder wordende doelgroep steeds meer voor. De medewerkers bij Sius zijn voor een groot deel agogisch opgeleid, bekendheid met de Wet BIG is vanuit de opleiding nauwelijks onder de aandacht gekomen. | Bewaken | 3 | 3 | 9 | Gelijkblijvend | Het intern scholingsprogramma is uitgebreid met meerdere e-learningen, gericht op de voorkomende handelingen op de locaties. |
| Veiligheid | Is de voedselveiligheid van cliënten geborgd? | Er bestaat een risico dat cliënten ziek of onwel worden door het tot zich krijgen van voedsel en drinken dat niet veilig is. Deze veiligheid kan geschaad zijn door diverse oorzaken. Te denken valt aan houdbaarheid, aanwezigheid van ziekmakende bacteriën, verkeerde bereiding, niet passende mate van verduunning/verdikking. Gegeven de diverse cliëntpopulatie wordt op de woonlocaties verschillend omgegaan met voedsel en drinken. Het varieert in grote mate op gebied van aanschaf van voedsel en drinken, tot het bewaren en bereiden. Er zijn locaties waar cliënten een grote mate van zelfstandigheid hebben, zelf boodschappen doen, een koelkast hebben en koken. Daarnaast zijn er locaties waar het voedsel via leverancier in diverse vormen van vermalenheid wordt betrokken en de begeleiding een grote rol heeft in het aanreiken van voedsel en drinken. | Bewaken | 2 | 2 | 4 | Dalend | Als organisatie houden wij ons aan al jaren aan de geldende HACCP richtlijn die er op gericht is te voorkomen dat de veiligheid van het eten en drinken in gevaar komt. Er is recentelijk een nieuw hygiëprotocol van toepassing per 1 juli 2023 jl. De implementatie van dit protocol heeft plaatsgevonden door een samenwerking van de verpleegkundig adviseur en huisvesting/facilitaire zaken en er wordt in de audits op gebied van huisvesting/facilitaire zaken in praktijk gekeken hoe het protocol op locaties wordt nageleefd. Daarbij wordt gefocust op bewustwording, kennisoverdracht rondom inhoud van notitie en eventueel benodigde registratie formulieren. (Registratieformulieren gelden voor locaties waar met een professionele keuken en een kok wordt gekookt voor ongeveer 12 - 14 mensen.) |

| | | | | | | | | |
|------------|--------------------------------|--|---------|---|---|---|----------------|---|
| Veiligheid | Is de brandveiligheid geborgd? | De locaties van Sius zijn op gebied van brandveiligheid verschillend. Er zijn locaties met BMI's en automatische doormelding naar de brandweer en locaties die geen automatische doormelding hebben. De variërende cliëntpopulatie maakt dat brandveiligheid sterk locatiegebonden is. | Bewaken | 1 | 5 | 5 | Gelijkblijvend | Brand oefeningen jaarlijks op locaties; Het door het team gemaakte ontruimingsplan wordt dan getoetst. Dit plan wat te doen bij een calamiteit hangt op papier bij de BMI van elke zorglocatie. De aanwezigheid en bekendheid van het ontruimingsplan vormt onderdeel van de audit huisvesting/facilitair. Overzicht en uitvoering van vereisten rondom brandveiligheid door het centraal te beleggen; te weten keuringen van blusmiddelen, op orde hebben van veiligheidsplattengronden, noodverlichting en het digitaliseren van bedrijfsnoodplannen. 2021 heeft SaluVit een check op de juistheid van plattengronden met de praktijk gedaan. Deze wijzigingen heeft Velco verwerkt in de digitale omgeving en deze zijn daarmee actueel. In 2022 hebben alle zorgteams zelf een filmje gemaakt van het gebruik van de BMI installatie. Hiermee kan kennis makkelijk worden overgedragen in geval van personele wisselingen. SaluVit was bij deze opnames aanwezig en daarmee is juistheid geborgd. Het benoemen van de Taakhouder Facilitair in 2021 en de 2 jaarlijkse bijeenkomsten leiden verder tot het verhogen van het kennisniveau en de aandacht in de zorgteams voor brandveiligheid. Door de digitalisering is Sius in staat een uniformering in de beschikbaarheid van relevante info te waarborgen. Personele wisselingen vormen daarmee een minder groot risico. |
| Veiligheid | Is de woonomgeving veilig? | Het risico bestaat dat de woonomgeving niet veilig is voor de cliënt. Dit kan diverse oorzaken hebben en is daarmee sterk contextafhankelijk. Te denken valt aan de ouder wordende cliënt en de veiligheid van aanwezige hulpmiddelen. Maar ook gladde tegels in de tuin of drempels vormen een mogelijk risico. | Bewaken | 2 | 4 | 8 | Gelijkblijvend | Tijdens audits huisvesting en facilitair en de taakhoudersoverleggen wordt aandacht besteed aan de geldende regelgeving, afspraken en ingegaan op de locatiespecifieke situatie. |
| Veiligheid | Veilig pedagogisch klimaat. | | | | | 0 | | |

| Domein | Risico | Toelichting op risico | Risico-beheersings-strategie | Kans | Impact | Risicoscore | Risicostatus | Mittigerende Maatregelen |
|--------|---|--|------------------------------|------|--------|-------------|----------------|---|
| P&O | Is de woonomgeving veilig? | Personeels tekorten blijven toenemen en het zal steeds lastiger worden om kandidaten te vinden die passen bij de gevraagde kwalificaties voor vacatures. | Vermijden | 3 | 3 | 9 | Stijgend | <p>1. Anticiperen op het groeiende arbeidsmarktkort door middel van onderzoeken van oplossingsrichtingen op het gebied personeelsplanning/ -inrichting, roosteren, anders werken en betrekken van het netwerk (kanslijnen).</p> <p>2. Projecten initiëren ter versterking van het werkgeversmerk van Sius (2023-2024) vanuit inzichten overkoepelend programma werkplezier (employer branding).</p> <p>3. Bij keuzes ten aanzien van ontwikkeling ook het aantrekkelijk werkgeverschap zwaar laten wegen</p> |
| P&O | Wat is het risico, oorzaak en effect van het verzuim? | Door een brede en structurele aanpak wordt al een aantal jaren een relatief laag verzuimpercentage bereikt in relatie tot het niveau in de branche. Toch zijn er kansen om dit percentage verder terug te dringen. Het risico bestaat dat we te weinig aandacht houden voor verzuim, mede vanwege de grote span of control van zorgteammanagers. | Vermijden | 3 | 3 | 9 | Stijgend | <p>Maatregel:</p> <p>1. Strak blijven sturen op verzuimbeleid door middel van controle door P&O op de stappen in de Wet Poortwachter, digitaal ondersteund door AFAS.</p> <p>2. Verzuim onder de aandacht houden door ieder kwartaal de verzuimontwikkeling te bespreken in de managementteamvergadering.</p> <p>3. Ondersteuning aantrekken van een gecertificeerde arbeidst met een casemanager die zorgteammanagers nog meer ondersteuning biedt en HR en zorgteammanagers traint en coacht in verzuimmanagement.</p> |
| P&O | Hebben medewerkers de juiste kennis en vaardigheden? | Sius biedt haar medewerkers actief ontwikkelmogelijkheden aan. Deze kennis en vaardigheden zijn belangrijk voor medewerkers om bevoegd en bekwaam te zijn en blijven om hun vak met vertrouwen te kunnen uitoefenen. Het risico bestaat dat de veroudering en daarmee complexer worden van onze cliëntpopulatie vraagt om nieuwe vaardigheden waar onze medewerkers nog niet voor opgeleid zijn. | Bewaken | 2 | 4 | 8 | Gelijkblijvend | <p>Verder ontwikkelen van het opleidingsbeleid door ons ontwikkelcurriculum jaarlijks te evalueren met een expertisegroep die kritisch beoordeelt in hoeverre het aanbod van ontwikkeling aansluit bij de gevraagde competenties in het werkveld. Er is inmiddels een expertisegroep voor collectief opleidingsaanbod en een werkgroep voor individuele opleidingsvragen. Zij hebben een vaste werkmethode en het beleid staat. Deze wordt jaarlijks verder aangescherpt. In 2024 streven we naar leerlijnen per functiegroep.</p> <p>2. Vullen van onze digitale leeromgeving MijnTalent, waardoor iedere medewerker binnen 1 jaar een volledig ontwikkelpaspoort heeft in MijnTalent. In 2023 zijn de paspoorten gevuld met de voorbehouden en risicovolle handelingen. In 2024 worden deze aangevuld met opleidingen die daartoe niet behoren.</p> |

| | | | | | | | | |
|-----------|--|---|-----------|---|---|----|----------|---|
| P&O | Risico's ten aanzien van kwantiteit, kwaliteit en kosten van ZP-ers? | Het risico bestaat dat we steeds meer afhankelijk worden van ZP-ers, wat onherroepelijk hogere kosten met zich meebrengt en wij minder invloed hebben op de kwaliteit van dienstverlening/zorg. | Vermijden | 4 | 4 | 16 | Stijgend | <p>We moeten onderzoeken wat voor medewerkers aanleiding is om te kiezen voor ZP en deze oorzaken relativeren (is de reden gegrond of vraagt het uitleg) of evenaren (tot waar wij dit als zorgorganisatie kunnen). Kortom: gericht investeren in aantrekkelijk werkgeverschap om te voorkomen dat medewerkers kiezen voor het ZP-schap.</p> <p>Daarnaast moeten we goed en met regelmaat controleren en erop sturen dat ZP in de organisatie niet toeneemt (onderdeel van kwartaalanalyse MT-BI tool). Wanneer collega zorgorganisaties bereid zijn om collectief ZP te werven uit de zorg, verbinden we ons hieraan.</p> <p>Kritisch blijven op de instroom van ZP en in de basis blijven streven naar andere oplossingen zonder dat de druk bij de teams neer wordt gelegd (wat leidt tot werkdruk en het risico op vertrekkende medewerkers richting ZP weer toeneemt).</p> <p>Kritisch zijn op de dienstverlening van bureaus waarmee we samenwerken en onze verantwoordelijkheid blijven nemen in het onderzoeken of medewerkers over de juiste bevoegd- en bekwaamheden beschikken.</p> <p>Onderzoeken wat ZP interessanter of minder interessant maakt dan in loondienst en dit transparant maken. Tevens investeren om te zorgen dat loondienst het meest aantrekkelijke alternatief wordt/blijft.</p> |
| Financien | Ontwikkeling van het resultaat, oorzaak, beïnvloedbaar? | Het financieel resultaat is cijfermatig goed, echter het resultaat op de directe dienstverlening is nog negatief. Door externe omstandigheden, hoge inflatie en aangekondigde budgetkorting in 2024, is het van belang tijdig bij te sturen. Het resultaat van Sius wordt voor 80% van de omzet beïnvloed door vastgestelde tarieven per zorgwaartepakket. Een tweede belangrijke factor die de omzet sterk bepaald is de gemiddelde zorgwaarde van cliënten. Hierdoor is er een risico dat budgetten onvoldoende worden geïndexeerd of sterk worden aangepast door mutaties in de zorgwaarde van cliënten. Het budget kan dan dermate veranderen dat dit onvoldoende kostendekkend is. | Bewaken | 3 | 4 | 12 | Dalend | <p>Jaarlijks wordt voor elk team de impact bepaald van aangepaste tarieven. Teams worden dan geïnstrueerd hun rooster in lijn te brengen met de inkomsten. Daarnaast beschikken teams over een eenvoudig model om bij elke cliëntmutatie de invloed op de beschikbare uren te toetsen. Beoordeling of daadwerkelijk geactiveerd wordt, wordt gevolgd aan de hand van maandelijkse resultaatoverzichten.</p> |

| Domein | Risico | Toelichting op risico | Risico-beheersings-strategie | Kans | Impact | Risicoscore | Risicostatus | Mittigerende Maatregelen |
|-----------|--|---|------------------------------|------|--------|-------------|----------------|---|
| Financien | Ontwikkeling van het vermogen, oorzaak, beïnvloedbaar? | De ontwikkeling van het eigen vermogen is nog steeds in lijn met het financieel beleid waarin een bandbreedte van 20 tot 25% van de omzet als wenselijk wordt beschreven. | Bewaken | 1 | 4 | 4 | Dalend | Vooralsnog geen. |
| | Financiën. Ontwikkeling van het liquiditeit, oorzaak, beïnvloedbaar? | De ontwikkeling van de liquiditeit is bij Sius altijd in lijn met de resultaatontwikkeling. Sius heeft geen eigen vastgoed, waardoor het eigen vermogen van Sius ongeveer overeenkomt met het saldo aan liquide middelen dat beschikbaar is. Er is op dit moment een besluit over de gedeeltelijke financiering van vastgoed in eigendom. Dit zal beperkte impact hebben op de liquiditeitspositie. | Bewaken | 2 | 4 | 8 | Dalend | Geen |
| ICT | Is beveiliging van de informatie op orde? | | Bewaken | 2 | 4 | 8 | gelijkblijvend | Beschikken over informatiebeveiligingsbeleid en beleid op toegang tot informatiesystemen (geldende wetgeving op gebied van informatiebeveiliging en privacy als kader). Jaarlijks actualiseren van een overzicht met de kritieke systemen, met eigenaars. Procedures voor het doorvoeren van wijzigingen die mogelijk van invloed zijn op beveiliging/gebruik van informatie in systemen. Verbetermaatregel vormt het implementeren van de NEN 7510 norm met het uitvoeren van een inventarisatie op de doelstellingen ter bepaling van het actuele risico en hierop audits uitvoeren. ISMS volgens de NEN 7510 en/of ISO 27001 norm. |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---|---------|---|---|---|----------------|--|
| | | | | | | | | Duidelijke beschrijving hoe met de beveiliging van koppelingen met externe systemen, de toegangsrechten van gebruikers en de logging van activiteiten van gebruikers en monitoring daarvan wordt omgegaan. Gestructureerd en cyclisch met partners/leveranciers bespreken van wet en regelgeving (denk aan AVG). SaaS checklist. Verregaande mogelijkheid om (beperkte) toegang tot systemen te reguleren op de door Sius gebruikte apparaten (laptop, iPad en telefoon). Met leveranciers van gebruikte software ter ondersteuning van kernprocessen zijn er afspraken over het beveiligingsniveau, ongeacht of onderdelen binnen of buiten de organisatie worden beheerd. |
| ICT | Is beschikbaarheid van de informatie-voorziening op orde? | Norm: (zorginhoudelijke, personele en financiële processen) moeten redundant zijn op zowel het gebied van data (backup), applicaties (recovery/restore) Verbindingen naar locaties (glas/kabel/4G) en minimaal 2 opties kennen. Bij verstoringen kunnen deze binnen enkele uren weer aangesproken worden. Bij extreme calamiteiten (brand etc.) kan dit tot max. enkele dagen olopen (voor locaties, op het datacenter is de beschikbaarheid intensiever geborgd). Awareness bij medewerkers omtrent veiligheidsrisico's (spam, ransomware, etc.). Afhankelijkheid van externe applicaties. Deze vragen meer focus daardoor (AFAS/ONS/Ortec deels). | Bewaken | 2 | 4 | 8 | Gelijkblijvend | Met behulp van monitoring software kan in een vroegtijdig stadium ook de analyse worden gemaakt op teruglopende beschikbaarheid/performance. Cloud computing kan helpen bij het verbeteren van beschikbaarheid. • Zorg dat de beveiliging op orde is. • Medewerkers trainen (idealiter voor ze in dienst gaan!). |
| ICT | Gebrek aan adaptatie van ICT als arbeids-besparende maatregel. | Het invulling geven aan de kanslijn aangaande de inzet van arbeidsbesparende technologie als alternatief voor de fysiek aanwezige zorgmedewerker betekent een grote verandering voor de gehandicaptenzorg in het algemeen en voor Sius in het bijzonder. De structurele inzet van technologie als vervanging van de huidige vorm van dienstverlening of als aanvulling op de huidige dienstverlening, vereist kennis en aandacht van zowel de afdeling ICT als ook van de individuele zorgmedewerker. | Bewaken | 3 | 3 | 8 | Gelijkblijvend | De digitale vaardigheid van de zorgmedewerkers vormt daarbij een cruciaal punt waaraan blijvend moet worden gewerkt. De inzet op technologische toepassingen zoals Mijn Eigen Plan, spraakgestuurd rapporteren, maar ook het faciliteren van gecentraliseerde nachtzorg waardoor er minder personeel in de nacht hoeft te worden ingezet, vormen initiatieven waaraan binnen Sius wordt gewerkt. |

| Domein | Risico | Toelichting op risico | Risico-beheersings-strategie | Kans | Impact | Risicoscore | Risicostatus | Mittigerende Maatregelen |
|--------------|---|--|------------------------------|------|--------|-------------|----------------|---|
| Communicatie | Op welke gebieden lopen we risico op imagoschade? | Door de toenemende personele krapte vormt het inzetten van technologie als arbeidsbesparende maatregel een kans waar Sius nadrukkelijk op inzet. De mate waarin de inzet van technologie zoals bijvoorbeeld zorg op afstand of inzet van camera's wordt geaccepteerd door cliënt, verwanten en zorgmedewerkers is hier sterk op van invloed. Aansluiten op bewezen technologie en het sterk inzetten vanuit innovatie en ICT/IV op pilots en kennisvergroting draagt bij aan het veranderen van de werkwijze en structureel gebruik maken van technologie in de dienstverlening. Denk ook aan de impact op bestaande bedrijfsprocessen: <ul style="list-style-type: none"> • De onboarding-offboarding PNIL-ers; • Inzet van medewerkers op meerdere locaties; • Toegang tot meer gegevens of juist te laat, te weinig | Bewaken | 3 | 3 | 9 | Gelijkblijvend | <ul style="list-style-type: none"> • Tijdig en voldoende communiceren met medewerkers; • Zorgvuldig en tijdig inzetten expertise/consultancy; • Analyseren, bijstellen en aanpassen van bedrijfsprocessen. |
| Zorg | Krijgt Sius nog voldoende cliënten? | Als werkgever en als zorgaanbieder is er te allen tijde een risico op imagoschade. Deze kan ingegeven worden door incidenten, calamiteiten en/of (individuele) emoties. Social media is hierin een belangrijk en toegankelijk medium. Tevens kan de pers het via dit medium oppikken. Behalve de risicobeperkende maatregelen die voor iedere zorgorganisatie relevant zijn, is imagoschade niet altijd te voorkomen. Echter bepaalt de aanpak/communicatie de impact van deze schade. De maatregelen zijn daar dan ook op gericht en niet op het voorkomen (dat ligt niet helemaal binnen de invloedssfeer). aanmeldingen verblijf jeugd lopen terug met als gevolg sluiten van locaties behandelgroepen jeugd. Medewerkers en expertise behouden wordt een uitdaging, evenals financiële exploitatie | Bewaken | 4 | 3 | 12 | Gelijkblijvend | <p>Het belang van goede crisiscommunicatie is groot. Daarom spreken we routes af en leggen deze vast (in protocol) wanneer een risico op imagoschade ontstaat vanuit diverse scenario's, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persbericht n.a.v. incident; - omgaan met de pers; - reageren op negatief social media bericht. . <p>Toekomst verblijf jeugd agenderen binnen MT; - Afspraken met SDA.</p> |

| | | | | | | | | |
|------|---|---|--|---|---|----|----------------|--|
| Zorg | Continuïteit. Het netwerk kan / wil niet meer ingezet worden. | Mitigerende maatregel: verwanten betrekken bij de zorg. Voorkant: Verwachtings- management, Op welke wijze zal Sius de verwanten betrekken bij de zorg. Bewustwording, in de teams het gesprek voeren. Persoonlijk begeleiders betrekken in de gesprekken met cliënten en verwanten. - Verwanten weten elkaar onderling te vinden. Bijeenkomsten op locaties/ regiobijeenkomsten. - Betrekken verwanten bij de veranderingen, maak gebruik van hun kennis.. | | 3 | 4 | 12 | Gelijkblijvend | |
|------|---|---|--|---|---|----|----------------|--|

Postbus

Postbus 20
7140 AA Groenlo

Bezoekadres

Oude Winterswijkseweg 1
7141 DE Groenlo
(0544) 37 11 30
info@sius.nl
www.sius.nl

SIUS
leven is ontdekken

