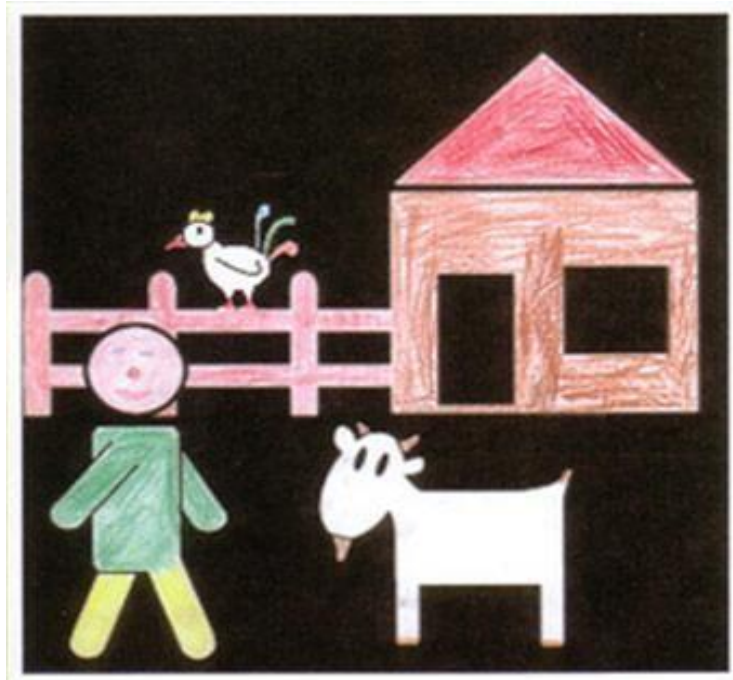


5.73 Kwaliteitsjaarverslag 2023



De Hosvazze

zorg- en speelboerderij

een plek waar iedereen zichzelf mag zijn

Inhoudsopgave

1. Voorwoord

2. Algemeen verslag

3. Raad van Advies

4. Deelnemers

 Cliëntenraad Tevredenheid Kerncijfers

5. Het team van De Hosvazze

 Scholing en ontwikkeling

6. Kwaliteit van zorg

 Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 HKZ

7. Financiën en resultaat

1. Voorwoord

Bij zorgboerderij De Hosvazze bieden we zinvolle dagbesteding in de beschermde en veilige omgeving van de zorgboerderij en in de thuisomgeving van de deelnemer. De dagbesteding wordt geboden aan mensen met een verstandelijke beperking, een vorm van autisme, ADHD en/of een lichamelijke beperking. Hierbij staan de mogelijkheden van de cliënt en persoonlijke ontwikkeling centraal.

Door maatwerkondersteuning komen we tot een passend zorgaanbod. Hierbij wordt uitgegaan van een aantal uitgangspunten zoals het vrijwillige karakter van de arbeidsgerichte dagbesteding, activiteiten worden aangepast aan het niveau van de deelnemer en het streven om het welbevinden van de deelnemer te verbeteren.

De HKZ Gehandicapten norm, de ISO 9001:2015 kwaliteitsnorm, de Governance Code Zorg 2022 en het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 liggen ten grondslag aan de ondersteuning die wordt geboden door zorgboerderij De Hosvazze. In het steeds veranderende zorglandschap willen wij een stabiele basis creëren van waaruit kwalitatief hoogwaardige ondersteuning wordt geboden aan de deelnemers.

Bij De Hosvazze streven we naar een continue verbetercyclus, zowel op individueel, team- als organisatieniveau. Dit kwaliteitsverslag beschrijft hoe we hier invulling aan geven.

Namens de Raad van Bestuur,

Melanie Rooze - de Regt
Lid Raad van Bestuur

2. Algemeen verslag

Zorgboerderij De Hosvazze biedt reeds 14 jaar ondersteuning in de vorm van dagbesteding en thuisbegeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking, ontwikkelingsachterstand, gedragsproblematiek of ASS. Verspreid over zes dagen per week bezoeken zo'n 90 deelnemers de zorgboerderij. Het algemeen verslag geeft een korte weergave van het reilen en zeilen op de zorgboerderij.

2023 zijn we gestart met de aanstelling van een nieuwe manager beleid en kwaliteit en de interne audit door een nieuwe auditor (Adcuras) op 5 januari. Naar aanleiding van de uitkomsten van de interne audit is er in de daarop volgende weken hard gewerkt aan het structureren van het kwaliteitsmanagementsysteem, reviseren van documenten en uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken.

In maart was het tijd voor de jaarlijkse externe audit door TÜV. Dit was de laatste her-audit voor het HKZ Gehandicapten kwaliteitscertificaat. Tijdens de audit is een afwijking geconstateerd op het medicatiebeleid waarvoor een verbeterplan is opgesteld. Het verbeterplan en de maatregelen zijn in april goedgekeurd, waarna het kwaliteitscertificaat is verlengd.

Na de voorbereiding in 2022 is in mei 2023 overgestapt naar een nieuwe softwareleverancier voor de elektronische cliëntendossiers, te weten Zilliz. Door de overgang naar Zilliz was het mogelijk verschillende documentatie en verwerkingen in één systeem samen te voegen. Dit heeft een aanzienlijke administratieve lastenverlichting opgeleverd. Na een korte implementatieperiode werkt het team volledig met Zilliz voor de cliëntadministratie, dossiervorming, VECOZO berichtenverkeer, declaratie, facturatie en interne communicatie (intranet).

In samenwerking met de gemeente Borsele zijn we in de zomervakantie gestart met indicatieloze dagbesteding voor kinderen van 4 tot 12 jaar. Deze vorm van dagbesteding is afgeleid van de eindstage van onze CIOS-student in 2022. Twee middagen per week worden sport- en spelactiviteiten geboden aan kinderen zonder indicatie, maar die opgroeien in een thuissituatie waarin ontlasting van ouders gewenst is. Na vele positieve reacties van alle betrokkenen is samen met de gemeente besloten de indicatieloze dagbesteding aan te bieden in alle meerweekse schoolvakanties.

De contractgesprekken met onze opdrachtgevers hebben ook in 2023 plaatsgevonden. De gesprekken zijn gevoerd door de Raad van Bestuur en de manager beleid en kwaliteit. De samenwerking met onze opdrachtgevers verloopt naar tevredenheid en alle samenwerkingsovereenkomsten zijn verlengd met ten minste 1 jaar. Daarnaast hebben wij een nieuwe samenwerkingsovereenkomst kunnen afsluiten met stichting Philadelphia.

Vanwege het verloop van het kwaliteitscertificaat in januari 2024 is in november 2023 nogmaals een externe audit uitgevoerd. Er is gekozen deze audit te laten uitvoeren door KIWA en dus door een nieuwe auditor. Ook is gekozen voor de overstap van de HKZ Gehandicapten

norm naar de ISO 9001 norm. De auditor was zeer positief over de organisatie en het kwaliteitsmanagementsysteem. Het ISO 9001 kwaliteitscertificaat is toegekend aan De Hosvazze voor een periode van 3 jaar.

Op last van de gemeente Borsele zijn de drie zeecontainers die werden gebruikt als opslagruimte in december verwijderd. De Raad van Bestuur is nog in gesprek met de gemeente over alternatieve mogelijkheden om voldoende opslagruimte te hebben om de veiligheid voor onze deelnemers en medewerkers te waarborgen.

Naast dat 2023 een jaar is waarin veel stappen zijn gezet op het gebied van kwaliteit en veiligheid, is er ook hard gewerkt aan de samenwerking en communicatie in het team. Na de onrustige laatste maanden van 2022 is in februari gestart met teambuilding en individuele coaching van medewerkers. Samen zijn we aan de slag gegaan met de visie en missie van de organisatie, onze gezamenlijke normen en waarden, omgangsvormen, verwachtingen en beloften van en richting elkaar en onszelf. In 2023 hebben we afscheid genomen van een aantal collega's, maar ook nieuwe collega's mogen verwelkomen. En met een energiek, fris en enthousiast team hebben wij het jaar afgesloten.

3. Raad van Advies

De Adviesraad is in 2023 vijf keer bijeengekomen. Eén vergadering is afgelast vanwege vakanties. Belangrijke onderwerpen van het gesprek waren de financiële gezondheid van de organisatie, omvorming van de organisatie tot een B.V., kwaliteitsaudits, digitalisering van de organisatie, het personeelsbeleid en de continuïteit van de Adviesraad. Daarnaast was er voldoende ruimte om de dagelijkse gang van zaken rond de ondersteuning van De Hosvazze te bespreken.

De Raad van Bestuur van De Hosvazze is bij vier van de vijf bijeenkomsten aanwezig geweest. Met de Adviesraad is er transparante en open communicatie, die zeer op prijs wordt gesteld. De Raad van Bestuur waardeert de grote betrokkenheid en participatie van de leden van de Adviesraad en hun bijdrage aan de ontwikkeling van de kwaliteit van ondersteuning en zorg.

Met ingang van november 2023 is dhr. Tiber toegetreden tot de Adviesraad. dhr. Tiber heeft ruime (werk)ervaring in de gehandicapten- en psychische zorg- en dienstverlening en voorziet De Hosvazze van beroepsinhoudelijk advies om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en te verbeteren. 2023 was tevens het jaar waarin voorzitter mevr. Quist - van Zanten de maximale zittingsperiode van acht jaar bereikte. Tijdens de vergadering in november is afscheid genomen. Het voorzitterschap is overgenomen door dhr. Souvain. We zijn nog op zoek naar opvolging van mevr. Quist - van Zanten. Hierbij gaat de voorkeur uit naar iemand met een juridische achtergrond.

'Als Raad van Advies kijken we terug op een goed jaar voor De Hosvazze. In 2023 is met een team van bekwame zorgprofessionals dagbesteding en thuisbegeleiding geboden op een kwalitatief hoog niveau aan een diverse en groeiende groep deelnemers. Altijd is de deelnemer centraal blijven staan in de dienstverlening. Vanuit een heldere missie en gedragen visie is een belangrijke bijdrage geleverd aan de dagbesteding en thuisbegeleiding van jeugd en (jong)volwassenen in Zeeland.

Binnen onze mogelijkheden willen wij als Raad van Advies graag ondersteuning blijven bieden in het verantwoord nemen van beleidsbeslissingen.' - D. J. Quist - van Zanten, voorzitter Raad van Advies

4. Deelnemers

Cliëntenraad

Wegens omstandigheden van de leden van de cliëntenraad (CR) van De Hosvazze is de CR sinds 2018 niet langer actief. Periodiek wordt de oproep voor nieuwe leden gedeeld met deelnemers, ouders en verzorgers van deelnemers en andere belanghebbenden via de Hosvazze krabbel, mail en sociale media. Tot op heden heeft dit echter niet geleid tot nieuwe leden van de cliëntenraad. In overleg met de externe auditor is besloten het inspraakmoment voor deelnemers anders vorm te geven. Vanaf 2024 wordt viermaal per jaar een bijeenkomst voor deelnemers georganiseerd waarin we actief met elkaar in gesprek gaan over bijvoorbeeld de activiteiten, inrichting, faciliteiten, huisregels en veiligheid. Daarnaast vragen we deelnemers om mee te denken over veranderingen en verbeteringen.

Tevredenheid

Bij De Hosvazze vinden we het erg belangrijk om de tevredenheid van de deelnemers en ouders/verzorgers van deelnemers te meten. Dit doen wij jaarlijks via het cliënttevredenheidsonderzoek en tijdens het eindevaluatiegesprek aan het einde van de indicatie. Uit de tevredenheidsmeting kwam het volgende naar voren:

Aandachtsgebied	Waardering door deelnemers
Activiteiten	77% leuk – 23% gaat wel – 0% niet leuk
Begeleiding	88% leuk – 12% gaat wel – 0% niet leuk
Vervoer	58% leuk – 15% gaat wel – 4% niet leuk – 23% n.v.t.
Sfeer	50% leuk – 42% gaat wel – 8% niet leuk
Algemeen	81% leuk – 19% gaat wel – 0% niet leuk

Aandachtsgebied	Waardering door ouders/verzorgers
Informatievoorziening	7,43
Begeleiding en medewerkers	7,69
Activiteiten	7,18
Faciliteiten	7,66
Algemene waardering	8,14

Deelnemers hebben hun waardering uitgesproken over de afwisseling van de activiteiten en de vriendelijke begeleiding. Daarnaast wordt het erg gewaardeerd dat deelnemers zichzelf kunnen en mogen zijn op De Hosvazze. Dit toont aan dat onze visie uitgedragen wordt en voelbaar is in onze zorgverlening. De drukte op de zorgboerderij en groepssamenstelling hebben een negatief effect op de sfeer op de boerderij. De waardering hiervoor is sterk afgenomen ten opzichte van 2022. Samen met de medewerkers wordt regelmatig gekeken wat de juiste groepssamenstelling is, waarbij alle deelnemers aan hun leerdoelen kunnen werken.

Er zijn ook tips gegeven. Bijvoorbeeld over de wens van ouders om een kwalitatief betere rapportage te ontvangen met meer diepgang, mee te kunnen lezen in de rapportage in het zorgdossier en het mogelijk te maken om de presentie via een online communicatieplatform te regelen. De Raad van Bestuur neemt de tips mee in de managementvergaderingen. Door de implementatie van Zilliz is het mogelijk dat ouders kunnen meelesen in het zorgdossier en documenten digitaal kunnen worden uitgewisseld. De implementatie van Zilliz extranet is opgenomen in het jaarplan 2024.

Kerncijfers

Aantal unieke cliënten	2023	2022
Thuisbegeleiding	3	5
Dagbesteding	102	91
ZIN (<i>zorg in natura</i>)	56	53
PGB	14	13
WMO	0	0
Via onderaanneming	35	30
TOTAAL	105	96

Aantal cliënten	31-12-2023	31-12-2022
Thuisbegeleiding	3 (- 40%)	5
Dagbesteding	83 (- 5%)	87

5. Het team van De Hosvazze

Het gedreven en professionele team van De Hosvazze bestond in 2023 uit Arjan en Melanie Rooze (Raad van Bestuur) en daarnaast 17 medewerkers. Gedurende het jaar wordt De Hosvazze ondersteund door verschillende stagiaires die een MBO-3 of MBO-4 opleiding volgen. In 2023 zijn drie nieuwe medewerkers gestart, twee medewerkers gestart en weer gestopt in hun proefperiode en hebben we afscheid genomen van vijf medewerkers.

Alle medewerkers zijn maandelijks aanwezig tijdens het teamoverleg om organisatorische en zorginhoudelijke zaken met elkaar te bespreken. Medewerkers hebben tijdens het teamoverleg de gelegenheid inspraak uit te oefenen in de besluitvorming. Met ingang van 2024 wordt in juni en december tijdens het teamoverleg aandacht gegeven aan de onderwerpen uit de WOR, te weten de (financiële) resultaten, verwachtingen voor komende periode en het sociaal beleid.

Op verzoek van de Raad van Bestuur zijn eind 2023 geen functioneringsgesprekken gevoerd. In overeenstemming met de ISO 9001:2015 kwaliteitsnorm is besloten om vanaf 2024 teamjaargesprekken te voeren om het functioneren van het team en de organisatie in teamverband te bespreken.

Scholing en ontwikkeling

Het is belangrijk om continu te werken aan het ontwikkelen van kennis en competenties. Daarom werkt De Hosvazze met een opleidingsplan. De uitkomsten van het MTO en de functioneringsgesprekken vormen, naast de wettelijk verplichte scholingen, de basis voor het jaarlijkse opleidingsplan. Jaarlijks worden trainingen gevolgd op het gebied van medicatie, stagebegeleiding en bedrijfshulpverlening/EHBO.

Op verzoek van medewerkers zijn in 2023 trainingen georganiseerd op het gebied van:

- Begeleiden van stagiaires
- SMART rapporteren
- Samenwerken en communiceren

Het management heeft in 2023 een duidelijk signaal gekregen vanuit het team en is gestart met een coachingstraject. In teamverband, individueel en binnen het MT zijn veelvuldig teambuilding activiteiten georganiseerd en coachingsgesprekken gevoerd. Met ondersteuning van een externe teamcoach is de onderlinge communicatie, samenwerking en werksfeer sterk verbeterd.

In 2024 breiden we het opleidingsplan verder uit waarbij medewerkers naast eerdere genoemde thema's bijscholingen zullen volgen over:

- Opfriscursus meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Het herkennen van en omgaan met LVB
- ASS belevingscircuit

Tevredenheid

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers tevreden zijn over het werk, de werksituatie en de organisatie als geheel. Om dit te meten voeren wij jaarlijks het medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. Uit de tevredenheidsmeting kwam het volgende naar voren:

Aandachtsgebied	Waardering 2023	Waardering 2022
Werkplezier	6,66 (-0,47)	7,13
Ontwikkeling en opleiding	5,56 (-0,25)	5,81
Management en organisatie	6,19 (+ 1,11)	5,06
Samenwerking en werksfeer	8,75 (+ 1,50)	7,25
Algemeen	5,90 (+ 0,35)	5,55
Gemiddelde	6,62 (+ 0,37)	6,25

Per aandachtsgebied zijn een aantal vragen gesteld en is een gemiddelde beoordeling berekend. Zie de tabel voor de gemiddelde waardering. Hieruit is af te leiden dat het coachingstraject een positief effect heeft op de waardering van 'management en organisatie' en 'samenwerking en werksfeer'. Over de gehele linie zien we een stijging van de medewerkerstevredenheid. Desalniettemin is het zaak oog te houden voor het werkplezier van onze medewerkers en de ontwikkeling- en opleidingsmogelijkheden. Om de interne vastgestelde kwaliteitsnorm (KPI) te behalen dient het medewerkertevredenheidsonderzoek te worden beoordeeld met minimaal een 8,0.

In 2023 is de neerwaartse daling van de uitkomsten van het medewerkertevredenheidsonderzoek doorbroken en de stijgende lijn weer ingezet. Hoewel het nog niet gelukt is onze eigen norm te behalen hebben wij er vertrouwen in dat dit in de nabije toekomst lukt. Met een (gedeeltelijk) nieuw team, vol nieuwe energie en met duidelijke doelstellingen wordt daar met het gehele team hard voor gewerkt.

6. Kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid

Op De Hosvazze zijn we voortdurend bezig met de kwaliteit van de begeleiding. Daarbij kijken we ook naar de veiligheid op de zorgboerderij voor deelnemers en medewerkers.

Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2027

Het Zorginstituut Nederland heeft het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 opgenomen in het register voor kwaliteitsstandaarden. Het kader geldt voor aanbieders van zorg die vallen onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). De Hosvazze biedt onder andere deze vorm van zorg.

Het kader bevat vier bouwstenen. De eerste bouwsteen heeft betrekking op het zorgproces rond de individuele cliënt. De tweede bouwsteen staat voor de cliëntervaringen en de derde bouwsteen voor de professionele ontwikkeling van medewerkers zoals (bij)scholing en reflecteren op eigen handelen. De informatie uit de drie eerste bouwstenen komt samen in de vierde bouwsteen: de kwaliteitscyclus. De Hosvazze biedt WLZ-zorg via PGB of onderaannemerschap waardoor het niet onder de reikwijdte van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg valt. Wij geven echter wel graag inzage in hoe wij vorm geven aan de bouwstenen.

Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele cliënt

Bij De Hosvazze hebben we de visie dat iedereen vaardigheden en competenties kan ontwikkelen en op zijn manier invulling kan geven aan een zinvol leven, al dan niet met een steuntje in de rug. De ondersteuning sluit zo veel mogelijk aan bij de belevingswereld en het niveau van de deelnemer. De begeleiders passen hun begeleidingsstijl aan bij wat op dat moment nodig is om de deelnemer te stimuleren en motiveren om de volgende stap te zetten in zijn eigen groei en ontwikkeling.

Voor aanvang van de dagbesteding wordt het intakegesprek met de deelnemers en wettelijk vertegenwoordiger(s) ingepland. Tijdens dit gesprek vragen we naar de reden waarom ze voor De Hosvazze hebben gekozen, wat de deelnemer wil leren op De Hosvazze en hoe de begeleiders daarin kunnen ondersteunen. Op basis van het intakegesprek en de indicatie wordt het persoonlijk ondersteuningsplan opgesteld met daarin de leerdoelen van de deelnemer. De voortgang van de leerdoelen wordt ieder half jaar geëvalueerd. Naast het ondersteuningsplan heeft iedere deelnemer een individuele risico-inventarisatie (PRI) om mogelijke risico's op cliëntniveau in te schatten.

Alle medewerkers van De Hosvazze streven naar tevreden deelnemers die zich vrij en veilig voelen om in gesprek te gaan als de ondersteuning niet naar wens verloopt. Ons uitgangspunt is dan ook dat klachten en problemen worden besproken en opgelost daar waar ze zijn ontstaan. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, kan de deelnemer de klacht ook bespreken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon. In 2023 zijn er geen klachten ingediend.

Ook het bespreken van incidenten en afwijkingen houden we laagdrempelig. Ieder (bijna) incident wordt gemeld bij de MIC-commissie. De meldingen worden onderzocht door de MIC-commissie, die waar nodig wordt bijgestaan door externe deskundigen. In het teamoverleg worden verbeterpunten naar aanleiding van MIC- of MIM-meldingen besproken.

In 2023 heeft De Hosvazze te maken gehad met een aantal incidenten waarbij medewerkers en/of deelnemers betrokken waren. De meldingen zijn adequaat afgehandeld door de betrokken medewerkers en lopende 2023 is er een zichtbare verbetering gemaakt in de opvolging en rapportage van de nazorg. Ter reductie van het aantal meldingen gaat De Hosvazze in 2024 aan de slag met de verbeterpunten:

- Training omgaan met agressie
- Verbeteren terreinonderhoud en opruimwerkzaamheden ter valpreventie
- Medicatiebeleid vaker onder de aandacht brengen bij ouders

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

De ervaringen van de deelnemers en wettelijk vertegenwoordiger(s) worden jaarlijks uitgevraagd in het cliënttevredenheidsonderzoek. Voor de deelnemers wordt hiervoor gebruik gemaakt van een vragenlijst die is opgesteld door het Trimbos Instituut. Wettelijk vertegenwoordigers krijgen een aparte vragenlijst met een aantal verdiepende vragen. Daarnaast worden de ervaringen en tevredenheid kort besproken tijdens evaluatiemomenten. Onderzoek naar de ervaringen van onze deelnemers vinden wij een belangrijk onderdeel van onze zorgverlening.

De algemene waardering van de deelnemers is 8,1. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2022 (8,8). De algemene waardering van de ouders laat een lichte daling zien (7,6 t.o.v. 8,3) maar zakt hiermee tot onder de norm (8,0). Om in 2025 weer te voldoen aan de interne kwaliteitsnormen is het belangrijk in 2024 aan de slag te gaan met de verbeterpunten.

Op basis van de gegeven antwoorden kunnen we concluderen dat de drie sterkste punten van De Hosvazze zijn:

1. Goede communicatie richting ouders/verzorgers
2. Afwisselende activiteiten, op het niveau van de deelnemer
3. De persoonlijke aandacht voor deelnemers

Op basis van de gegeven antwoorden komen ook een aantal duidelijk aandachtspunten naar voren:

1. De kwaliteit en diepgang van de dagrapportage
2. Een online communicatieplatform voor af- en aanmelden
3. Onderhoud, hygiëne en toegankelijkheid van de faciliteiten (o.a. rolstoeltoegankelijkheid)

Voor De Hosvazze geldt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg zijn ook richtlijnen geformuleerd hoe deelnemers betrokken kunnen worden bij de uitvoering van het kwaliteitskader. We willen deelnemers en vertegenwoordigers van deelnemers betrekken bij de ontwikkelingen in de organisatie en de vraagstukken die daar spelen. We vinden het belangrijk hun mening te horen en zaken bespreekbaar te maken. Hiervoor is ruimte binnen de cliëntenraad van De Hosvazze. In 2023 is hard gewerkt om een doorstart te maken met de cliëntenraad. Helaas is dit niet gelukt. Daarom is besloten vanaf 2024 vrij toegankelijke vergaderingen voor deelnemers te organiseren om de inspraak van deelnemers te borgen.

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

De kwaliteit van de ondersteuning van de deelnemers hangt in grote mate af van de deskundigheid van de medewerkers van De Hosvazze. Alle medewerkers moeten daarom voldoen aan de door ons vastgestelde kwaliteits- en opleidingseisen. Door regelmatige bijscholingen wordt de kennis en vaardigheden van medewerkers op peil gehouden.

Tijdens het maandelijks teamoverleg reflecteert het zorgteam op eigen handelen, de (zorg)processen en de organisatie van De Hosvazze. De vergaderingen zijn vooral gericht op de dagelijkse praktijk.

Daarnaast vindt maandelijks de intervisiebijeenkomst plaats onder begeleiding van de zorgcoach waarin wordt gewerkt aan de persoonlijke ontwikkelingsdoelen van de begeleiders. We creëren een veilig klimaat zodat iedereen de ruimte heeft om aan het woord te komen en zijn of haar vraagstukken te delen.

Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

In het kwaliteitsjaarverslag is de Raad van Bestuur transparant over de kwaliteit van de ondersteuning die De Hosvazze levert. De externe beoordeling (audit) vindt één keer per jaar plaats en wordt afgesloten met een verslag van bevindingen (auditrapport). Naast de externe beoordeling, waarover meer wordt toegelicht onder het kopje 'ISO 9001', laten we ook jaarlijks een interne audit uitvoeren. Tijdens de interne audit zijn de volgende verbeterpunten naar voren gekomen:

- De informatiebeveiliging, ICT-voorzieningen en privacy (AVG) van deelnemers dienen beter te worden uitgewerkt en geborgd in de organisatie. Denk hierbij aan een procedure informatieveiligheid, verwerkingsregister, (D)PIA, register van datalekken en oriëntatie op de NEN 7510.
- Het is aan te bevelen een kopie van geldig rijbewijs op te nemen in de personeelsdossiers van de medewerkers die rijden met de bussen van De Hosvazze.
- De zorgvraag en zorgdoelen dienen consequent in de 'ik-vorm' geformuleerd te worden in de begeleidingsplannen.

ISO 9001

In 2023 is het kwaliteitsmanagementsysteem omgevormd naar de ISO 9001:2015 norm. Hierdoor is verdere professionalisering van de organisatie mogelijk, met behoud van onze eigen identiteit. Onder leiding van de manager beleid en kwaliteit is het kwaliteitsmanagementsysteem flink onder handen genomen. Het geheel van beleidsdocumenten, procedurebeschrijvingen en protocollen is herzien om te voldoen aan de ISO 9001:2015 kwaliteitsnorm. Met oog voor eerdere auditrapporten, het meerjarenbeleidsplan 2023-2025 en het jaarplan 2023 is de koets voor 2023 uitgezet door de Raad van Bestuur.

Op 13 en 14 november 2023 is de initiële audit uitgevoerd door KIWA in het kader van de ISO 9001:2015 certificering. Op grond van de bevindingen heeft de auditor vastgesteld dat de Hosvazze voldoet aan de auditcriteria en in staat is de kwaliteitsnormen, wet- en regelgeving te borgen in het kwaliteitsmanagementsysteem. De auditor heeft geen tekortkomingen geconstateerd en het ISO 9001:2015 certificaat is toegekend.

Tijdens de externe audit zijn de volgende verbeterpunten naar voren gekomen:

- De PDCA-cyclus wordt onvoldoende nageleefd. Met name het proces evalueren en bijsturen verdient meer aandacht om de cirkel rond te maken.
- Ten tijde van de externe audit waren de personeelsdossiers niet compleet waardoor bekwaamheid, bevoegdheid en competenties niet duidelijk zichtbaar waren.
- Brand- en ontruimingsoefeningen dienen conform jaarplanning uitgevoerd te worden.
- Tijdens de interne audit dient naast de ISO norm ook op eigen gestelde kwaliteitseisen getoetst te worden.

7. Financiën en resultaat

In 2023 heeft De Hosvazze een positief financieel resultaat behaald. De verwachting is dat deze positieve ontwikkeling zich in 2024 zal voortzetten.

	2023	2022
Bedrijfsopbrengsten		
Opbrengsten zorgprestatie en maatschappelijke ondersteuning	€ 912.846	€ 897.167
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	€ 412.786	€ 375.196
Afschrijving op immateriële activa en materiële vaste activa	€ 48.232	€ 46.044
Overige bedrijfskosten	€ 193.179	€ 204.454
Bedrijfsresultaat	€ 258.649	€ 271.473
Financiële baten en lasten	€ - 27.445	€ - 22.302
RESULTAAT	€ 231.204	€ 249.171