

Om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit die we leveren binnen de Wondere Wereld, hebben we ervoor gekozen een middel te gebruiken wat past bij ons initiatief. Dicht bij de mensen, open en transparant en kenmerkend bij de kleinschaligheid die wij bieden. We willen dat het beeld voor een ieder te begrijpen is, maar gelijktijdig willen we voldoen aan de eisen die er vanuit de overheid gesteld worden.

En dat kan alleen als we om de mening vragen van een ieder die er bij ons initiatief betrokken is.

De bewoners en harde werkers zijn geïnterviewd aan de hand van vragen die ze zelf, in samenspraak met een aantal begeleiders, hebben opgesteld.

De ouders en verwanten zijn in het jaargesprek actief bevraagd op hun tevredenheid rondom de zorg en ondersteuning van hun kind. Daarnaast vindt er veel afstemming plaats gedurende de dagelijkse gang van zaken, waarin er, altijd in overleg met de bewoners en verwanten, keuzes worden gemaakt.

De medewerkers krijgen minimaal één keer per jaar de mogelijkheid om zich uit te spreken over hun tevredenheid en de kwaliteit van zorg die geleverd wordt, tijdens hun individuele ontwikkelgesprek. Daarnaast is er elke zes weken een medewerkers overleg waarin dezelfde mogelijkheid er is en kan dit ten allen tijde uitgesproken worden naar de directie.

De verwantenraad heeft de mogelijkheid om, zowel met directie als met het bestuur, de gang van zaken te bespreken. Minimaal één keer per jaar treffen het bestuur en de verwantenraad elkaar.

Door te werken met een kwaliteitshandboek zorgen we er voor dat we voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, maar nog belangrijker, zorgen we er met elkaar voor dat we scherp blijven op de dingen die we doen. Dit handboek geeft richtlijnen en handvatten, maar is dynamisch. Net als ons initiatief. Tijdens elk medewerkers overleg staat er een document uit dit kwaliteitshandboek centraal om te bespreken of de inhoud nog kloppend is bij wat we belangrijk vinden.

Om (nog meer) inzicht te krijgen in de kwaliteit die we leveren, hebben we ervoor gekozen om een onafhankelijke visitatie uit te voeren. We hebben iemand uitgenodigd met kennis van de doelgroep en de organisatie binnen de WLZ. Dhr Kuijsten is jarenlang zorgmanager geweest bij Stichting Zozijn en heeft voorafgaand aan een bezoek aan ons initiatief de mogelijkheid gekregen om het kwaliteitshandboek door te kijken. Tijdens zijn bezoek heeft hij enkele bewoners en harde werkers enkele vragen gesteld en is in gesprek geweest met de directie.

Dit alles heeft geleid tot de volgende resultaten

Tevredenheid bewoners en harde werkers



De interviews bij de bewoners zijn afgenomen door een vaste begeleidster en in twee fases. De eerste fase met z'n allen tegelijk, de tweede fase in 2-tallen. Er mocht antwoord gegeven worden door middel van de gekleurde papieren (groen is 'ja' en rood is 'nee') of door de gesproken taal te gebruiken.

Alle bewoners kregen dezelfde vragen. Vragen die zij zelf bedacht hebben voorafgaand aan dit interview

1) Vind je het eten lekker bij DWW?

Alle bewoners geven aan dat het eten lekker is bij DWW of dat er rekening gehouden wordt met wat ze niet lusten, bijvoorbeeld brood met pitjes. Sommigen geven aan het niet leuk te vinden als ze iets moeten proeven wat ze niet lekker vinden. Eén van de bewoners zou wel wat pittiger willen eten en vaker Turks en één bewoner geeft aan dat het heel gevarieerd is, maar dat ze wel wat vaker Indisch wil eten.

2) Vind je het gezellig bij DWW?

Alle bewoners geven aan dat ze het gezellig vinden bij DWW. Ieder heeft z'n eigen motivatie, van de groep vrienden die er zijn, de fijne begeleiders tot de dingen die er gedaan worden.

- 3) Vind je dat we leuke dingen doen bij DWW?
Iedereen vindt dat we leuke dingen doen bij DWW. Vooral uitstapjes met elkaar worden vaak genoemd, maar ook het zwemmen en kamperen in de tuin. Eén van de bewoners vindt wandelen minder leuk, de ander vindt de zwemles van maandag minder en nog een ander geeft aan dat ze wel vaker naar 'volwassen' theater voorstellingen wil.
- 4) Vind je dat je vaak op je ipad/telefoon mag?
Alle bewoners antwoorden met 'ja', maar een aantal willen ook nog wel vaker of langer op hun Ipad of telefoon. Sommigen geven aan wel te begrijpen dat dit niet altijd verstandig is.
- 5) Vind je dat we de taken goed verdelen bij DWW?
Zeven bewoners vinden dat we de taken goed verdelen, één vindt van niet. Hij geeft aan sommige taken niet leuk te vinden.
- 6) Vind jij je kamer mooi/leuk/fijn/gezellig?
Alle bewoners antwoorden hier met 'ja'. Ze hebben allemaal hun eigen motivatie waarom; het behang, de sfeer, de spullen of het bezoek wat op hun kamer komt. Eén bewoner vindt het niet fijn dat ze de badkamer moet delen.
- 7) Lukt het om je kamer goed schoon te maken?
Vijf bewoners geven aan dat dit goed gaat met hulp van de begeleiding. Eén bewoner vindt het nog moeilijk om hulp te vragen en één bewoner geeft aan het graag te doen, maar dat het niet lukt om de schoonmaaklijst te volgen. Eén bewoner geeft aan dat het niet lukt, omdat hij het niet leuk vindt. Hij vindt dat hij zelf mag weten of hij zijn kamer schoon moet maken.
- 8) Heb je tips voor de begeleiders?
Er zijn heel veel tips; bijvoorbeeld veel knuffelen, tijd maken om te praten en geholpen worden bij het douchen. Meer individuele tips worden meegenomen naar het dossier van de bewoner, zodat het voor iedereen inzichtelijk is.
- 9) Mag je paarden (Huisdieren) bij DWW?
Er zijn wensen voor konijnen, katten een klein hondje, paarden en meer kippen. Maar sommigen willen geen huisdieren, dan wordt het namelijk een dierenbende, volgens één bewoner.
- 10) Wat vind je leuk om te doen bij DWW en wat minder leuk. Of zou je nog iets willen leren?
Samen uitstapjes doen wordt door een aantal bewoners als leuk genoemd, net als chillen. Schoonmaken en het huishouden wordt door een aantal als minder leuk benoemd. Vier bewoners willen leren koken. Meer individuele wensen worden meegenomen naar het dossier van de bewoner, zodat het voor iedereen inzichtelijk is.
- 11) Vind je dat je mag meedenken met het weekmenu?
Alle acht bewoners antwoorden met 'ja'. Eén bewoner geeft aan voor één dag per week wel het menu te willen bepalen.
- 12) Vind je het leuk om bij DWW te werken?
Alle bewoners vinden het leuk om bij DWW te werken geven ze aan. Ieder noemt ook wat ze het leukst vinden; van sjouwen, koekjes bakken, onkruid wieden tot borduren.

13) Wat zou je nog graag willen hebben bij DWW? In het huis, in de tuin?

Een nieuwe hoekbank, een spel, een karton container, een grotere TV met goede Wii, een dikker kleed, meer planten en bloemen in de tuin, een elektrische haard, meer trampolines en meer Kapla. Op één bewoner na heeft iedereen wensen.

14) Vind je dat je genoeg hulp krijgt bij DWW?

Zes bewoners geven aan dat dit zo is, één vind van niet, zou wel graag meer aandacht willen, maar vind het wel genoeg bij zelfstandig werken. Eén weet het niet, maar vindt van één begeleider wel.

15) Wat mis je bij DWW?

Sommige bewoners niks, een aantal heeft nog wat interieur wensen, twee bewoners missen hun vader of moeder en één bewoner mist twee oud-begeleiders.

16) Vind je dat je genoeg klusjes mag doen in huis of in de tuin?

Alle acht bewoners antwoorden met 'ja'. Iedereen heeft wel persoonlijke voorkeuren wat ze graag doen.

17) Hoe vind je het om te helpen bij de B & B Wat vind je leuk? En wat minder?

Zeven bewoners geven aan het leuk te vinden. De één vind het schoonmaken leuk de ander juist de gasten ontvangen of het ontbijt serveren. Eén geeft aan het niet leuk te vinden, maar misschien een klein beetje de gasten ontvangen.

De harde werkers kregen de volgende vragen voorgelegd.

1) Vind je het fijn om te werken bij de Wondere Wereld?

Alle acht de harde werkers beantwoorden dit met een overtuigende 'ja'.

Op de vraag wat ze leuk vinden variëren de antwoorden in winkeldienst hebben, de winkel schoonmaken, sorteren, naaien op de naaimachine, hout branden, in de tuin werken, schilderen en koekjes bakken. Minder leuk vinden sommigen klanten helpen, drukte, ballonnen, in de tuin werken en grapjes maken. Maar die laatste worden soms ook wel leuk gevonden.

2) Vind je het fijn met jouw collega's?

De acht harde werkers beantwoorden deze vraag met 'ja'. Eén harde werker geeft aan het niet fijn te hebben met alle collega's.

Het samenwerken, de gezelligheid en het samen eten wordt als fijn benoemt. Minder fijn is soms de drukte of de harde geluiden.

3) Heb jij tips voor de begeleiders?

Tips zijn een dikke duim omhoog, fijn samen werken, een begeleider buiten tijdens de pauze, minder op iemand letten tijdens het eten en vaker een kerstbingo en kerstlunch organiseren.

4) Vind je de lunch lekker bij De Wonder Wereld?

Ja, genoeg keuze. Twee harde werkers zouden wel graag meer willen eten.

- 5) Vind je het leuk om te poesten? In de B&B, winkel of in het huis?
Vijf harde werkers vinden het leuk om te poetsen. Eén hiervan wil liever niet in de winkel poetsen en één hiervan vindt poetsen in de B&B nog lastig.
Eén harde werker vind poesten niks, te veel werk geeft ze aan.
Twee harde werkers vinden het poesten soms leuk, als het maar niet te vaak is.
- 6) Vind je het leuk om de voorbereidingen te doen voor het avond eten voor de jongeren die wonen bij De Wondere Wereld?
Zes harde werkers vinden dit heel leuk, geven ze aan. Eén harde werker vindt het niet leuk en één vindt het vaak wel leuk.
- 7) Wat zou je nog willen leren bij De Wondere Wereld?
Hier varieert het van 'niks, want ik kan alles al', tot 'alles, ik wil alles leren'. Concretere antwoorden zijn de B&B nog beter schoonmaken, cakejes bakken en ramen wassen.



Tevredenheid ouders

De
communicatie
tussen ons en
DWW is goed.

We vinden de
diversiteit tussen
de collega's en
activiteiten
super!

Bij DWW gaan
dingen anders
dan dat we thuis
deden, maar dat
is goed.

Ons kind geeft aan
dat ze echt graag
bij DWW is.

We zien dat ons kind
heel erg op haar plek
zit bij DWW. Het is
haar thuis.

We hebben
vertrouwen in
DWW.

Iedereen bij DWW
denkt in oplossingen
en niet in de
onmogelijkheden.

De openheid van de
organisatie ervaren we als
prettig. Alles is
bespreekbaar en zaken
blijven niet liggen.

Ik vraag wel eens of ze
gelukkig is bij DWW en
zeg dan voor de grap
dat ze ook weer thuis
mag komen wonen.
"Nee, dat wil ik niet" is
dan haar antwoord

We zien dat ze
het fijn heeft
en dat ze tot
haar recht
komt.

Het is fijn als we van
tevorens op de hoogte
gebracht worden van
nieuwe ideeën.

Ons kind is gegroeid in
zijn sociale
vaardigheden en heeft
meer algemene kennis
opgedaan.

Ons kind is gelukkig
bij DWW en vindt
het fijn om met
andere mensen
samen te zijn.

Het is fijn als er een
naam onder een
whatsapp staat.

We kunnen de
begeleiders
goed vinden
als dit nodig is.

Tevredenheid medewerkers



Gesprek Verwantenraad en Bestuur Stichting de Wondere Wereld 2023

Wie waren erbij: ○ Van alle jongeren was er een ouder/ouderpaar ○ Het voltallige bestuur	 Kennismaken: Boeiend om te horen hoe alle ouders kennis hebben gemaakt met DWW en de jongeren een plekje kreeg in hun nieuwe thuis De bestuursleden vertellen hoe ze bij DWW betrokken raakten en zijn
Bevindingen	
Hoe moeilijk het is om je kind los te laten is, voor iedere verwant anders. Het was voor iedereen een heel proces Ook voor de jongeren een ware ontdekkingstocht	  Wat is het ook een zoektocht naar wat je rol nu is als verwant. Hoe jij en je kind het nu graag zouden willen en hoe je dit voor de toekomst voor je ziet. En waar wil je dan wel of niet voor gevraagd / bij betrokken worden.
 De jongeren hebben het erg naar de zin en hebben het samen meestal gezellig met elkaar en de medewerkers	De jongeren willen nog veel leren. Jammer dat De Vullerfonds stopt. Komt er nog een vervolg? 
Verrekening van servicekosten niet maandelijks mogelijk i.v.m. wetgeving	  Het blijft zoeken naar de rol van de Verwantenraad omdat er eigenlijk veel directe communicatie is Het gesprek met het bestuur wordt als waardevol en aanvullend ervaren. De Verwantenraad gaat zelf nadenken hoe ze meer gezamenlijk in gesprek gaan met Wilma en Merel.

Verbeterdoelen	
Betrek ons als verwant/ouder tijdig wanneer het gaat om zaken als werven en aanstellen van nieuwe medewerkers, of bij andere pilots bv verhuren van ruimtes	  Graag naast de nieuwsbrieven, via een korte mail info delen die niet kan wachten
Opbrengst	
Waardevol elkaar te ontmoeten en in deze vorm  ervaringen, zorgen en wensen te delen	
Woordje van Joost	Vervolg
Het bestuur heeft het gesprek met de Verwantenraad als prettig en inzicht gevend ervaren. Het bestuur neemt vooral het signaal mee dat het belangrijk is om het gesprek te voeren over de wijze waarop de ouders worden betrokken. Dat verschilt per ouder en verandert in de loop van de tijd. Het is belangrijk om hierover in gesprek te zijn en te blijven om zo de verwachtingen over en weer scherp te houden.	Eén keer per jaar een gezamenlijk overleg tussen de Verwantenraad en het bestuur van DWW. De Verwantenraad denkt na over de wijze waarop zij richting de directie haar rol wil invullen en gaat daarover in gesprek met Wilma en Merel.

Visitatie door Dhr. J. Kuijsten

16:03 Do 21 dec

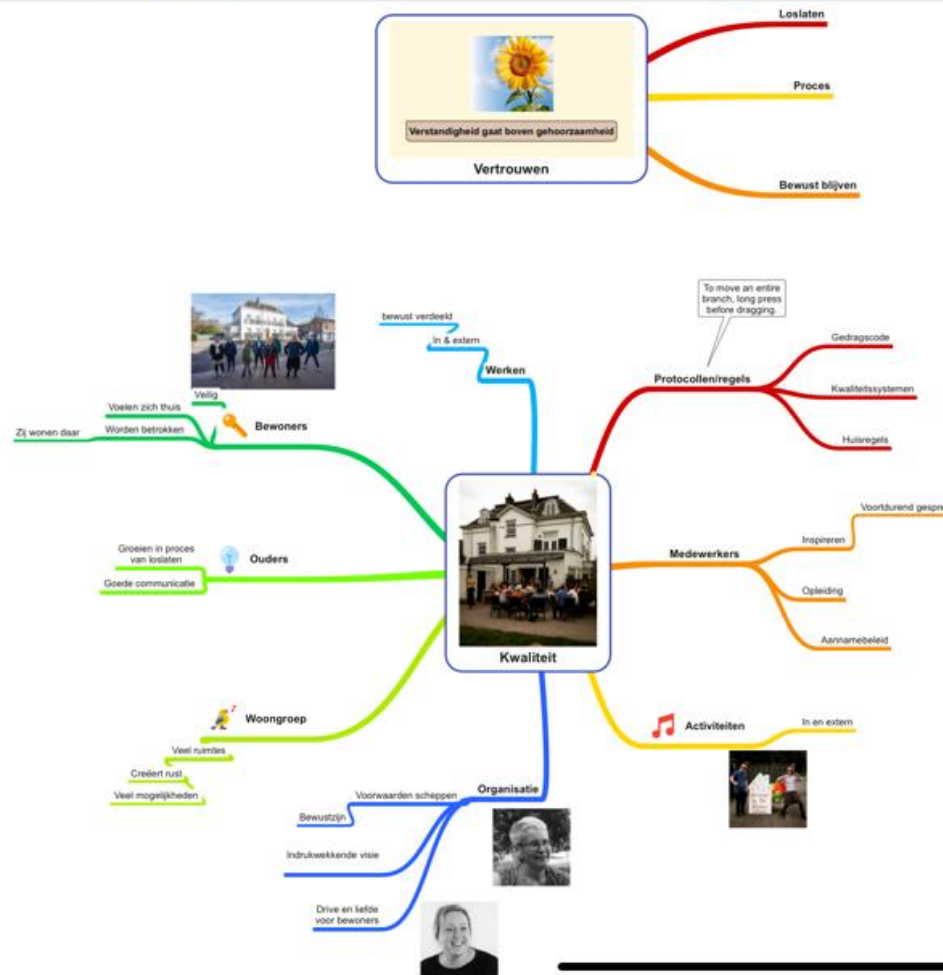
Mind Maps



Mind Map



79%



Indrukwekkende visie en uitvoering
Drive

Duidelijke richting

Hier wil iedereen wel wonen

Bewoners groeien erg hard in zelfvertrouwen

Ouders volgen proces

Bewuste afweging rollen , zowel ouders als medewerkers

Directie vult elkaar goed aan

Aandachtspunten:

Medewerkers :
Scholing/ coaching
Tijd nemen

Ouders:
Proces volgen/ stimuleren

(Ik ging blij weer naar huis, zelden zo'n positieve woonvorm gezien)

Conclusie

De conclusie die we uit dit kwaliteitsbeeld halen is dat er heel veel zaken goed gaan.

Er zijn een paar aandachtspunten waar we de komende twee jaar mee aan de slag kunnen gaan;

1. Wat is de rol van de Verwantenraad en welke verwachtingen kunnen we over en weer van elkaar hebben.
2. We gaan samen het proces van (nog meer) loslaten en verdere zelfstandigheid van de bewoners aan. Hierbij is contact, informeren en afstemmen tussen ouders en het team erg belangrijk, waarbij de regie bij ouders/verwanten ligt.
3. We volgen samen met de medewerkers hun persoonlijke ontwikkeling en sluiten bij hun vragen en interesses aan met scholing of coaching.

Ondertekening bestuur:

Het kwaliteitsverslag 2023 is vastgesteld onder onze verantwoordelijkheid.

Vorden, 20-03-2024

Stichting de Wondere Wereld,



Dhr. J.W.C. Voerman, voorzitter

Dhr. F.T.C. Wehkamp, penningmeester

Mevr. L.J.M. Westerhof, secretaris