Gezond verstand in crisistijd

Kwaliteitsrapport 2020

Ygdrasil

Inhoudsopgave

Voorwoord

Stichting Ygdrasil in beeld

Kwaliteitsrapport 2020 in het kort

1. **De organisatie – Wat brengt de toekomst?**
   - 1.1 De kwaliteit van leven van de cliënt
   - 1.2 Ontwikkeling teams: ruimte voor eigen regie van medewerkers
   - 1.3 Ygdrasil in Corona-tijden

2. **Zorgproces rondom de individuele cliënt**
   - 2.1 Ondersteuningsplan – Samen invulling geven
   - 2.2 In gesprek met elkaar
   - 2.3 Jaarfeesten en activiteiten
   - 2.4 De cliënt goed kennen
   - 2.5 Goede en veilige zorg
   - 2.6 Risico management

3. **In gesprek over cliëntervaringen**
   - 3.1 In gesprek met de cliënt en zijn of haar verwanten
   - 3.2 Cliëntervaringen-onderzoek 2017
   - 3.3 In-/door-/Uitstroom van Cliënten
   - 3.4 FOBO-commissie

4. **Teamreflectie**
   - 4.1 Teamreflectie

5. **Ontwikkeling en scholing van medewerkers**
   - 5.1 Ontwikkeling van medewerkers en teams
   - 5.2 Ziekteverzuim

6. **Reflectie van raden**
   - 6.1 Cliëntenraad
   - 6.2 Ondernemingsraad
   - 6.3 Raad van Toezicht

7. **Collegiale externe visitatie**
   - 7.1 Omega Groep Zwolle – implementatie aanbevelingen uit 2019
   - 7.2 Visitatie over 2020

Slotwoord

Gezond verstand in crisistijd

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020 van de stichting Ygdrasil. In alle opzichten was 2020 een bijzonder jaar, waarin de Covid-19 epidemie centraal stond. We zullen in een apart gedeelte stil staan bij de maatregelen die we getroffen hebben om cliënten en medewerkers te beschermen.

Juist in dit soort hectische tijden is het van belang dat medewerkers doordrongen zijn van het belang van kwaliteit. En geeft de praktijk snoeihard terug of het gaat om mooie woorden en bedoelingen van (de top van de) organisatie, of dat er daadwerkelijk op de werkvloer naar gehandeld wordt. Gezien de resultaten zijn we daar met elkaar uitstekend in geslaagd. We zien dat o.a. terug in het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO), dat we samen met Ipso Facto in het najaar hebben uitgevoerd. Noemenswaardig dat het aantal min of meer ernstige gedrag gerelateerde incidenten flink omlaag is gegaan, een beeld dat ook landelijk herkend wordt. Het is van belang dat we daar voor de toekomst lering uit trekken: welke van de sets maatregelen hebben het voor bepaalde groepen cliënten voorspelbaarder, makkelijker en eventueel rustgevender gemaakt.

Zijn we vorig jaar al begonnen meer zogenaamde “harde” data, naast de narratieve beschrijving van kwaliteit, toe te voegen, ditmaal voegen we quotes toe hoe onze cliënten Ygdrasil ervaren.

Al met al is het een goede weergave geworden van het verslagjaar 2020, het jaar dat ons voldoende stof ter overdenking heeft gegeven. Overdenkingen waar we vanaf heden mee aan de slag zijn.

Carrol Terleth
Bestuurder Stichting Ygdrasil

Stichting Ygdrasil in beeld

Stichting Ygdrasil in de regio

- 6 woonlocaties in Wijhe, Olst en Broekland
- Erom heen een tiental kleinere satelliet-locaties die aansluiting vinden
- Ca. 80 cliënten (incl. dagbestedingscliënten)
- 9 (ambulante) WMO cliënten
- Ca. 92 medewerkers, meest parttime, samen 65,74 fte
- 11 vrijwilligers
- 12 stagiaires; Leer- en ervaringsplekken

Volwassenen zorg (Wlz)

- Ondersteuning voor mensen met een beperking, niet aangeboren hersenletsel (NAH), autisme
- Ondersteuning bij werken, wonen en vrijetijdsbesteding

Volwassenzorg (Wmo)

- Ondersteuning thuis voor volwassenen
- Beschermd en beschut wonen
- Ondersteuning bij werken en vrijetijdsbesteding

Kwaliteitsrapport 2020 in het kort

Kwaliteit is geen daad, het is een gewoonte.

Aristoteles
Grieks filosoof 384 v.C. - 322 v.C.

Kwaliteitsrapport Ygdrasil

‘Gezond verstand in crisistijd’ is de titel van het kwaliteitsrapport 2020 van Stichting Ygdrasil.
Ondanks de beperkingen die de hele wereld zijn opgelegd i.v.m. de huidige pandemie hebben we er met zijn allen bij Ygdrasil weer een prachtig jaar van gemaakt.

In dit kwaliteitsrapport vertellen we wat we in 2020 allemaal hebben gedaan, wat er is gebeurd.
We zoomen in op wat goed ging en hebben aandacht voor wat beter kan.
We staan niet te lang stil bij de zaken die geen doorgang konden vinden of bij de doelen welke niet zijn behaald.
Deze bijzondere wereldwijde situatie, voor Ygdrasil van invloed, hoewel beperkt, op de manier van wonen en werken door cliënten en medewerkers, op de manier hoe we met elkaar omgaan, doorstaan we vooralsnog goed.

Op het moment dat dit rapport afgerond wordt is er sprake van voorzichtige versoepelingen in Nederland in de manier hoe we het leven verder oppakken. Bij Ygdrasil gaan we er van uit dat we de structuur kunnen vinden die we een jaar geleden gefaseerd hebben moeten loslaten.

Omega Groep gaf vorig jaar aan dat het Kwaliteitsrapport van Ygdrasil een lijvig karakter kent.
Over 2020 proberen we het wat slanker te maken zonder afbreuk te doen aan onze kwalitatieve boodschap.
Ook de komende jaren sluiten een verdere afslanking niet uit.

De overall score

We blijven zo goed mogelijk in contact met onze cliënten, wat er ook gebeurt.
Op verschillende momenten op een dag, ad-hoc, tijdens het werk of dagbesteding maar ook in de woonsituatie waar samen geleefd wordt.

De vraag die ons altijd bezighoudt is:
‘Hoe kunnen we de zorg voor hem of haar nog verder verbeteren?’

Steeds is het belangrijk verbeterpunten te definiëren en deze Smart te vertalen in actiepunten.

Cliëntervaringen – CTO 2020 door Ipso Facto

Dit heeft Ipso Facto gemeten in 2020/2021, met de uitkomsten zijn we heel blij.
Wanneer verbeterpunten zijn geformuleerd en geïmplementeerd is het mooi wanneer bij de eerstvolgende meting de aandachtspunten significant verbeterd zijn.

Dat we zo ruim beter zouden scoren in 2021 t.o.v. 2018 overtreft onze verwachtingen.
De uitslagen zijn niet een paar procentpunten hoger maar bijna overal 10-20 procentpunt hoger.

3.2. Vergelijking met uitkomsten 2018

In deze paragraaf worden de antwoorden vergeleken met die van de vorige meting (2018). We doen dat aan de hand van de positieve antwoorden, waarbij we corrigeren voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen beide metingen zijn gearceerd

Tabel 3.2. Oordeel begeleiding 2021 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	2021	2018
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	96	76
2. Je vaak genoeg contact hebt met je pb'er?	91	77
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	82	61
4. De begeleiders je begrijpen?	79	59
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	81	54
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	90	63
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	91	70
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	92	64
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij maken eigen keuzes?	89	70
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	87	85
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	80	71

De tabel laat zien dat het oordeel over de pb'er en over de begeleiding in 2021 duidelijk vaker positief is dan in 2018. Bij bijna alle vragen is een verschil te zien van meer dan 10 procentpunt, en bij een aantal vragen is dat meer dan 20 procentpunt (bijvoorbeeld beschikbare tijd en weten waar de cliënt hulp bij nodig heeft).

4.5. Vergelijking met uitkomsten 2018

Onderstaande tabel laat de antwoordverdeling zien in 2021 en 2018. Het gaat om het percentage 'positieve antwoorden', na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.'. Verschillen van ten minste 10 procentpunt tussen beide metingen zijn gearceerd.

Tabel 4.5. Oordeel wonen 2021 en 2018, positieve antwoorden na correctie weet niet/n.v.t.

Vind je dat:	2021	2018
1. Je een fijn huis hebt?	88	80
2. Je veilig bent in je huis?	83	82
3. Je met leuke mensen in huis woont?	81	57
4. Je in een leuke plaats of buurt woont?	82	71
5. Je huis goed is aangepast aan jouw wensen of situatie?	85	78
6. Het eten lekker is?	71	56
7. Het eten gezond is?	89	66
8. Je genoeg keuze hebt in wat je eet en drinkt?	88	78
9. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	100	93
10. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	98	84
11. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	94	75
12. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult?	95	84
13. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	100	96
14. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	98	96
15. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	97	84

Ook hiewr zien we op diverse punten een positievere uitkomst dan in 2018. De grootste verschillen zien we bij de vragen over huisgenoten (+24%) en over het gezond zijn van het eten (+23%).

Op het onderwerp 'Cliëntervaringen' vinden we de basis van het kwaliteitsrapport 2020. De cliënt die woont en werkt bij Stichting Ygdrasil ervaart, met hetzelfde meetinstrument, de zorg die zij ontvangt van Ygdrasil significant beter dan in 2018 (voorlaatste meting).

Hier nog een aantal sterk verbeterde uitkomsten op 3 thema's. In hoofdstuk 3 volop aandacht hiervoor.

5.4. Vergelijking met uitkomsten 2018

Ook bij dit onderwerp hebben we de resultaten vergeleken me die van de vorige meting. Het gaat om de positieve antwoorden van alle cliënten die dagbesteding hebben bij Ygdrasil (zonder onderscheid naar Rotatie).

Tabel' 5.4. Ontdeed ~besteding 2021 en 2018, positieve antwoorden na correN tie• niet. n.v.t.

Vind je dat:	2021	0 2018
1. le dagll~eding leuk r	70	7.8
2. Je veilig bent op je dagbesteding?	85	88
3. Ie genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	75	81
4. Je dagbesteding belangrijk is?	82	78
5. Ie collega's op je dagbesteding aardig, zijn?	78	71
6. le genoeg nieuwe dingen leert op je dagbesteding?	64	71
7. Ie genoeg te zeggen hebt over wal je doet bij	83	78
8. De begeleiders bij ie dagbesteding je goed helpen?	79	8r>
9. De begeleiders bij je dagbesteding goed naar je luisteren?	83	81
10. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd *voor* je hebben?		71

Het oordeel over de dagbesteding is in grote lijnen gelijk aan da in 2018. We zien wel schoon metingen in het aandeel positieve antwoorden, maar meestal zijn die niet groter dan 10 pnocentpunt. Enige uitzondering betreft de vraag of bege eiders genoeg tijd voor de cliënten hebben, die vraag is in 2021 duidelijk vaker positief beantwoord.

6.2. Vergelijking met uitkeer/sten 2018

Hieronder vergelijken we de 'positieve antwoorden' met die van 2018. Voor beide jaargangen heeft een correctie plaatsgevonden op de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 6.2. Oordeel vrije tijd *202 f en 20 f8,* positieve antwoorden na correctie weet *nierfn.*

Vind je *dar!*		
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	95	89
2_ Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd we doen?		88
I. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren in je vrije tijd?	q	84
AL De begeleiders je genoeg helpen iets te regelen als dat nodig is?	94	86
5. Je familie/vrienden je genoeg helpen bij het invullen van vrije tijd?	ági	82

Het beeld is ook hier wat vaker positief dan in 2018. Bij zeggenschap over vrije tijd, nieuwe dingen leren en hulp van het eigen netwerk bedraagt liet verschil ten minste 10 procentpunt.

8.2. Vergelijking niet uitkomsten 2018

Onderstaande tabel Iaat de antwoordverdeling Juin in 2021 en 2018. Het gaat om het percentage 'positieve antwoorden', na cone(ie voor 'weet niet' en "n.v.t.'.

Tabel *8.2. ondersteuningsplan 2021 en 2018, positieve .arirmi3orden na correctie weet nier/n.v.t.*

Vind je dat:	2021	0 2018.
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	$	78
2. Er goed naar je is geluisterd hij het maken van het plan?	88	90
3. Je familialet enden genoeg zijn betrokken bij maken van het plan?	90	85
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit bet plan houden?	83	80
5. je familie/vrienden zich aan de afspraken houden?	95	92
6. Ie genoeg wee over wat de begele4ders over jou opschrijven?	67	72

De uitkomsten zijn vergelijkbaar met die van de vorige meting. Er is een positief verschil bij de vraag over de gemaakte afspraken In het plan, bij de overige vragen is liet aandeel positieve antwoorden ongeveer gelijk aan dat in 2018.

In hoofdstuk 3 veel meer hierover.

Ygdrasil

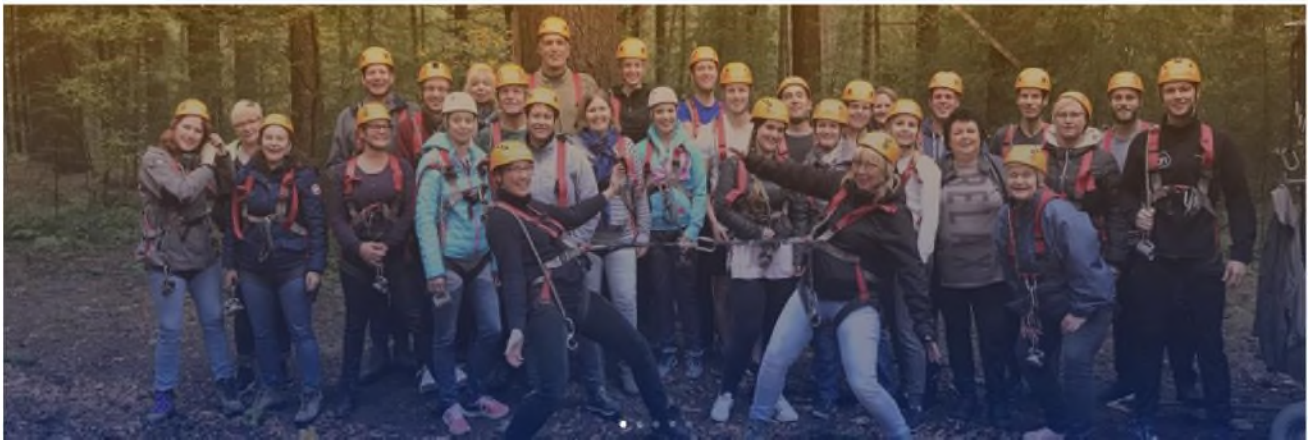
Bij Stichting Ygdrasil bieden we een beschermde, veilige woonplek voor mensen met een begeleidingsvraag. Op deze manier wordt werkenderwijs geleerd hoe het dagelijks leven eruit ziet, wat het van je verlangt, wat het je geeft. Er is op alle woonvormen een team van begeleiders met een meewerkend teamleider. Alle bewoners van Ygdrasil hebben een persoonlijk begeleider die de directe zorgbelangen behartigt en contact houdt met zijn of haar ouders, wettelijk vertegenwoordigers en betrokken instanties. Ook wordt hulp geboden met het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk. Ygdrasil staat voor goed werkgeverschap en biedt een uitdagende werkomgeving.

Cliënten

Stichting Ygdrasil biedt ruimte aan 80-100 cliënten. Er zijn cliënten die vanaf dag één bij Ygdrasil wonen, er zijn cliënten die er nog maar pas zijn of die slechts tijdelijk (een jaar, een paar jaar) blijven. De populatie is gemêleerd, van jong tot oud, van stadsmens tot plattelander. Er is wat te kiezen. De cliënt krijgt die vrijheid binnen de grenzen van de mogelijkheden. Dat komt de ontwikkeling ten goede.

Medewerkers

Bij Stichting Ygdrasil is een lerende organisatie waar veel tijd, aandacht (en geld) wordt besteed aan scholing en ontwikkeling. Ygdrasil biedt volop mogelijkheden voor zowel persoonlijke ontwikkeling als ontwikkeling in het zorgteam. Ygdrasil staat voor goed werkgeverschap en biedt een uitdagende werkomgeving.



1. De organisatie –

Achteromkijken

Eerder schreven we dit:
“Ygdrasil is een relatief kleine zorginstelling. Juist door een krachtige en heldere visie, door een sterke concentratie in een relatief klein woon- en werkgebied (lokaal, voorzichtig regionaal), en ‘last but not least’ een eigenwijze werkwijze vindt zij haar bestaansrecht in de geest van de initiële ideeën van bijna 25 jaar geleden.”

Ook noemden we: Uiteraard is Ygdrasil in ontwikkeling en moet zij dealen met de uitdagingen die zij ziet, met de kansen en bedreigingen die zich ad hoc aandienen.

Het afgelopen jaar is er hard gewerkt en is er ruim aandacht geweest voor de huidige pandemie.
Dat gaf extra uitdaging, dat vroeg extra flexibiliteit en voorzichtigheid van zowel cliënten als medewerkers.

We hebben ons staande gehouden met z’n allen waarvoor we iedereen willen bedanken.

Vooruitkijken

Nu er eindelijk wat licht komt aan het einde van de Covid-19-tunnel kunnen we heel voorzichtig gaan denken aan versoepelingen. Bij Ygdrasil wordt de dagbesteding op onze dagbestedingslocaties gedoseerd weer opgestart en gaan we op de woonlocaties weer wat terug naar het 'oude' normaal.

Uiteraard hebben we niet stilgezeten en is er vooruit gekeken naar het komende jaar en de komende jaren, dat heeft vorm gekregen in het Meerjaren-Beleidsplan van Stichting Ygdrasil.
Daarover is gereflecteerd met de medewerkers en 'de raden' van Ygdrasil.
Over dit ontstaansproces valt te lezen in hoofdstuk 4, de teamreflectie.

Verder is het zo dat het kwaliteitsrapport over 2019 niet volledig herschreven is in de '2020-versie'.
De interval, de periode tussen 2019 (uiterlijk Q4-2020) en 2020 (voor 1 juni 2021) is amper een halfjaar.

Ygdrasil heeft een gedegen en fundamenteel sterk kwaliteitsbeleid.
In een halfjaar is daar weinig in veranderd. De kwaliteitspijlers zijn blijven staan. Voortschrijdend inzicht heeft gezorgd voor wat 'fine-tuning' zo links en rechts.
Maar we waken voor de kwaliteit die we en het vertrouwen dat we in 25 jaar hebben neergezet en opgebouwd.
Daarom zullen er inhoudelijke overeenkomsten zijn met het voorlaatste rapport.
Vasthouden aan geborgde kwaliteitswaarden is een logische zet!

Speerpunten 2021 e.v. vanuit het Ygdrasil Meerjaren Beleidsplan 2021-2023

- S6-W3-O1-O2 Investeren in nieuw vastgoed als vervanging voor huurpanden, zoals het kantoor op de Langstraat. Deze beslissing is bij de meerjareninvesteringsbegroting al genomen en sluit goed aan bij de huidige analyse
- W2-T2 Een verzwarende zorgvraag in combinatie met een gebrek aan expertise maakt ons thans heel kwetsbaar, zowel bij lastigere cliënten als in de ogen van subsidiegevers. We zullen actief moeten inzetten op hetzij het in huis halen van expertise, hetzij nauwe samenwerking met expertcentra.
- S7-O5-T3 Ons formaat maakt ons kwetsbaar, omdat veel functies enkel bezet zijn. Tegelijkertijd hebben we daardoor korte lijnen en kunnen we snel schakelen. We zullen ons de komende tijd richten op samenwerking met andere zorginstellingen en ook in toenemende mate met de gemeente Olst-Wijhe en het bedrijfsleven in die gemeente.
- S8-O1-T1 De dagbestedingsactiviteiten enerzijds aantrekkelijker maken, d.w.z. meer maatwerk, voor de doelgroepen en anderzijds verzakelijken en verder professionaliseren om minder afhankelijk te worden van directe inkomsten van de subsidiegevers.
- S6-W1-O6 We zullen een inhaalslag gaan maken op het gebied van digitalisering, waarbij niet zozeer digitalisering op zich het doel is, maar vooral het stroomlijnen van onze processen in een snel veranderende samenleving.

1.1 De kwaliteit van leven van de cliënt

In jouw eigen huis of in één van onze woon- of werklocaties. Daarbij vormt de beperking niet uitgangspunt, maar juist het talent. Talenten die wij laten groeien in een persoonlijke ontwikkelingsweg. Voor iedereen zijn of haar eigen weg. Met zorg op maat, alleen daar waar nodig, maar juist ook daar waar het nodig is.

Stichting Ygdrasil besteedt steeds ruim aandacht aan de woon- en werkomgeving van haar cliënten.
Het onderhoud is op orde van de woon- en werkplekken. Ook de middelen die worden ingezet om de zorg te kunnen verlenen zijn van een kwalitatief goed niveau.

De werkomgeving van de medewerkers in de directe zorg is de woon- en werkomgeving van cliënten.
De collega's profiteren mee van de aandacht en zorg die er is op onze werkplekken.
Het welbevinden van de medewerker in die prettige werkomgeving straalt direct weer uit naar de cliënten, komt dus direct ten goede van de werkrelatie tussen cliënt en medewerker en daarmee
de kwaliteit van leven van de cliënt.

We gaan op verschillende manieren in gesprek met de cliënt:

- Dagelijks wordt er samen gegeten op de woonlocatie
- Wekelijks is er een PB-gesprek tussen cliënt en zijn/haar persoonlijk begeleider
- Maandelijks is er een bewonersvergadering op de woonlocatie
- Door het jaar heen zijn er de Jaarfeesten (Sint Jan, Michaël, Sint Maarten)
- Jaarlijks is er de ondersteuningsplanbespreking
- Jaarlijks is er een bewonersvakantie
- We voeren op de locaties een gezamenlijke huishouding met alle interactie van dien
- Op doordeweekse dagen genieten de meeste bewoners dagbesteding
- 3 jaarlijks wordt het Cliënttevredenheidsonderzoek gehouden in het kader van KK-GHZ
- Ad-hoc is de cliënt altijd welkom om aanvullend in gesprek te gaan

1.2 De ontwikkeling van de teams: ruimte voor eigen regie van medewerkers

Stichting Ygdrasil werkt al jaren met teams op zowel de woonlocaties als de dagbestedingslocaties. Centraal gestuurd, administratief en organisatorisch centraal ondersteund, maar met een sterke coördinerende en regisserende rol van de teamleider op locatie.

Meer ruimte voor eigen regie op locatie is aangemoedigd met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder. Die ruimte en dat vertrouwen is ook in 2020 blijvend gepromoot.
Van kort op de bal naar veel meer spelen op diverse velden (locaties) met een coach die goed heeft geobserveerd wat er gebeurt. Een coach die meedenkt, adviseert, uitdaagt en die met belangstelling gevolgd heeft hoe dat in de praktijk uitpakt. De resultaten daarvan zijn inmiddels goed te zien bij Ygdrasil.

‘Geschreven en ongeschreven regels’ is een thema wat daaruit boven kwam drijven.
Dat thema is heel breed en uitvoerig met het Middle Management aan de orde geweest.
Eigenlijk is dat nog niet volledig uitgewerkt en uitgekristalliseerd en is dit nog weer geagendeerd voor de komende periode wanneer we elkaar weer wat meer mogen zien en ontmoeten.

Enerzijds geeft die vrijheid ruimte voor enthousiasme en creativiteit, anderzijds veroorzaakte dat ook onduidelijkheid en onzekerheid. Dit is wel een mooi proces om verder te onderzoeken. Dat gaan we doen!

1.3 Ygdrasil in Corona-tijden

In maart 2020 bereikte de covid-19 epidemie ons land. Ongeveer een week voordat er landelijk maatregelen werden afgekondigd, heeft het MT al besloten om de gang van zaken bij Ygdrasil sterk te veranderen. Dagbesteding werd vanaf dat moment op de woonlocatie zelf geleverd, externe dagbesteding was niet meer toegestaan, externe cliënten voor dagbesteding waren niet meer welkom, geen bezoek op locatie toegestaan, bezoeken aan familie en vrienden konden alleen via éénrichtingsverkeer (d.w.z. naar elders betekende ook daar blijven) en er werden scherpe quarantaine maatregelen ingevoerd. Bewoners mochten niet van het terrein bij de boerderijlocaties. Medewerkers werkten vanaf dat moment uitsluitend op de eigen groep, uitzendkrachten werden zo min mogelijk ingezet, kantoorpersoneel werkte zoveel mogelijk thuis en vrijwilligers waren niet langer welkom op de locaties. Werken met mondkapjes en -indien nodig- handschoenen. Verder moesten de medewerkers met verschijnselen gelijk gaan testen en mochten zij met verschijnselen niet naar het werk, ook niet na een negatieve test.

Al met al een serie draconische maatregelen, genomen vanuit de vaste overtuiging dat we hier met een serieuze en in potentie dodelijke ziekte te maken hadden, in combinatie met een flink aantal zeer kwetsbare cliënten. Aanvankelijk stuitten de maatregelen op de nodige weerstand bij bewoners en hun familie, maar naarmate de ernst van de situatie tot de rest van de samenleving doordrong, nam ook bij hen de acceptatie toe. Vanaf de zomer, toen inmiddels meer informatie over covid-19 beschikbaar kwam, zijn we steeds meer maatwerk gaan leveren. Daarbij werd gekeken naar samenstelling van de woongroepen, leeftijden en onderliggend lijden.

Nu, in 2021, terwijl inmiddels alle cliënten, die dat wensten, tweemaal zijn gevaccineerd en bijna alle medewerkers voor de tweede maal, kunnen we voorzichtig een balans opmaken. We prijzen ons gelukkig dat er uiteindelijk slechts één uitbraak op een locatie is geweest, tijdens de Kerst. In totaal bleken daarbij zes bewoners en zes medewerkers besmet, allen jonger dan veertig, en de meesten -gelukkig- met weinig tot geen klachten. Er is geen kruisbesmetting met andere locaties opgetreden, een indicatie dat onze strategie werkte. Gedurende heel 2020 zijn er daarnaast 3 medewerkers positief getest. In al bovengenoemde gevallen kwam de bron van de besmetting vanuit andere zorginstellingen, vaak via familie of vrienden, die daar werkten of moesten zijn.

Hoewel onze evaluatie van de gehele periode naar verwachting pas eind 2021 zal plaatsvinden, kunnen we nu al enige leerpunten aanwijzen. We hebben ondervonden dat niet op alle locaties anderhalve meter eenvoudig te handhaven valt. Gedeeld sanitair is evenmin handig. Daar gaan we bij toekomstig vastgoed extra op letten. Bij een onverhoopte toekomstige epidemie, lijkt het van belang goed in kaart te gaan brengen wie waar werkt en samenwoont (of goed bevriend is). Met name in 2020 bleken vooral zorginstellingen de plaatsen waar covid-19 besmettingen geconcentreerd voorkwamen en daarmee leveren zorgmedewerkers die elders werken dus een potentieel besmettingsgevaar op.

Tenslotte, we zijn er trots op hoe onze cliënten en onze medewerkers zich door deze lastige periode heen hebben geslagen en alle veranderingen en beperkingen trouw hebben opgevolgd.

“Alleen samen krijgen we Corona onder controle”,

was de slogan van de overheid, bij Ygdrasil hebben we ondervonden dat dat klopt.

2. Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Stichting Ygdrasil levert kwalitatief goede zorg. We hebben voldoende en deskundige medewerkers, de medewerkers zijn enthousiast. Aan die deskundigheid ligt een relevante zorgopleiding, een positieve grondhouding en een aanvullend scholingsplan (continue proces) ten grondslag.
De zorgplannen zijn op orde.

Het monitoren van de voortgang van al die processen doen we met interne en externe audits. De uitkomsten van de audits laten zien dat we de basis van onze zorg voor onze cliënten goed georganiseerd hebben. De afgelopen jaren zijn er tijdens de externe audits eigenlijk geen wezenlijke verbeterpunten genoteerd, dat betekent dat het kwaliteitsmanagementsysteem van Ygdrasil staat als een huis.

2.1 Ondersteuningsplan

In het ondersteuningsplan wordt de levensgeschiedenis, de ontwikkelingsweg en het perspectief van de cliënt beschreven. Binnen de leefomgeving die in meer of mindere mate bescherming biedt is er ruimte voor ontwikkeling en zal de zelfstandigheid zo veel als mogelijk bevorderd worden.
Het OP proces zit sterk in de pdca-cyclus. Continue werkt een team van Ygdrasil zorgmensen aan het Werken met de zorginhoud van het OP en het jaarlijks evalueren en actualiseren van het OP.

2.2 In gesprek met elkaar

Het sociale leven speelt zich af in ontmoetingen. Het sociale zodanig vormgeven dat de mens op basis van een gezond en ritmisch leven zichtbaar kan worden in zijn kwaliteiten. In de wisselwerking tussen bewoner en medewerker ontstaat een wederzijds ontwikkelingsweg (leren van het leven).

2.3 Jaarfeesten en activiteiten

In de wetenschap dat Ygdrasil voor een groot deel bijdraagt aan het sociale netwerk van onze zorgvragers en vanuit haar oorsprong het antroposofische gedachtengoed aanhangt, proberen we samen met de cliënt zijn of haar sociale leven verder vorm te geven.

De jaarfeesten zijn verbonden met de vier seizoenen die zich jaarlijks bijna vanzelfsprekend aandienen.
De jaarfeesten worden bij Ygdrasil altijd volop gevierd. In 2020 zijn de jaarfeesten op gepaste wijze gevierd. Wat meer ingetogen, decentraal in kleinere constellaties.

2.4 De cliënt goed kennen

Om invulling te geven aan de kwaliteit van leven door de ogen van de cliënt, is het belangrijk dat we de cliënt goed kennen of leren kennen.
We kijken welke ondersteuning elke individuele cliënt nodig heeft voor zijn of haar persoonlijke ontwikkeling. We leggen die analyse vast, de afspraken en doelen die daaruit voortkomen worden vermeld in het ondersteuningsplan. Het helpt in de omgang met de cliënt en geeft vooral houvast in de afspraken die we met de cliënt maken. We blijven daarover in gesprek met de cliënt.
Wanneer daar afwijkingen in zijn, dan geeft dat aanleiding om met de cliënt in gesprek te gaan.

2.5 Goede en veilige zorg

Veiligheid is een groot goed in de zorg. Tegelijkertijd wordt ook duidelijk dat teveel nadruk op veiligheid negatieve effecten kan hebben. Bij Ygdrasil noemen we dat; “Beheerst risico’s nemen”.
Ygdrasil zorgt er voor dat de basis voor goede, veilige zorg ingericht is en up-to-date blijft.

Dat doen we door:

- **Aannemen van geschoold personeel**
- **Scholing van personeel.**
- **Werken in teams, leren van elkaar, 'learning by doing', train de trainer.**
- **De woon- en werklocaties verzorgd, netjes en veilig te houden met hulp van leveranciers en ketenpartners en last but not least door eigen inspanning**
- **Voldoen aan alle wettelijke eisen die de VG of GGZ-instellingen worden opgelegd**

2.6 Risico management

Visie op veiligheid

Ygdrasil wil een kansrijke omgeving bieden, een omgeving waarin de cliënt en medewerker zich vertrouwd voelt, zichzelf mag zijn met zijn (eigen)aardigheden en waarin beheerst risico's mogen worden aangegaan in het bewustzijn dat alleen hier door werkelijke (nieuwe) ervaringen worden opgedaan en groei mogelijk wordt.

Risico's die de veiligheid van de bewoner bedreigen kunnen opgedeeld worden in twee hoofdgroepen. Enerzijds risico's of ongewenste ervaringen die te maken hebben met het 'zijn' van de cliënt. Anderzijds zijn er voor cliënten en medewerkers risico's die worden veroorzaakt door het leven, wonen en werken binnen een organisatie. Cliënten en medewerkers hebben vaak geen verantwoordelijkheid in keuzes die hierin door de organisatie gemaakt worden en dus op de risico's die hieraan gerelateerd zijn. Dit noemen wij risico's ten gevolge van het 'zijn' van de organisatie.

Van alle risico's vanuit de organisatie wordt beleid gemaakt om aan te geven hoe de risico's beperkt worden. Hierbij wordt tevens aangegeven welke middelen hiervoor ter beschikking staan en hoe de effectiviteit geëvalueerd wordt.

Risico-inventarisatie

Van de processen die een mogelijk risico met zich meebrengen wordt een risico-inventarisatie gemaakt van de mogelijke risico's die in de uitvoering zitten en die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de zorg en ondersteuning voor cliënten.

3. Cliëntervaringen

3.1 In gesprek met cliënt en zijn of haar verwanten

Betrokkenheid van familie, vrienden en verwanten wordt ruimschoots aangemoedigd door Ygdrasil.
In het onderzoek van Ipso Facto werd daarop in 2018 wel wat minder gescoord.
Wij zijn ons bewust dat wij de cliënt vaak moeten begeleiden in het opzetten en onderhouden van sociale contacten. Een aantal keren per jaar worden ouders en verwanten uitgenodigd om samen met de cliënten en het personeel de Jaarfeesten mee te vieren. De belangstellenden-dag, die samenvalt met één van de Jaarfeesten, wordt altijd goed bezocht.

De extra aandacht hiervoor de afgelopen 3 jaar heeft geresulteerd in een score van '83% van de geïnterviewde cliënten' vindt dat familie en vrienden voldoende betrokken zijn.

De Cliëntenraad van Stichting Ygdrasil
De huidige bezetting Cliëntenraad Ygdrasil bestaat uit;

Cristel Coers-Rozendaal:
"Het is mooi dat ik iets kan betekenen voor de cliënten maar het zou ook mooi zijn dat ouders/verzorgers van de cliënten ons wisten te vinden met vragen die voor de cliënten belangrijk kunnen zijn en waar wij als cliëntenraad wat mee zouden kunnen doen, zodat de cliënten fijn en gelukkig kunnen leven en ontwikkelen."

Hans Knottnerus (voorzitter CR):
"Ik ben heel praktisch, ik werk graag met gereedschap, mijn favoriete materiaal is hout, wat heel goed past bij Ygdrasil. Eigenlijk ben ik helemaal niet zo'n voorzitterstype. En ik ben ook niet wat men noemt een vergaderbeest. Dat laatste is minder bezwaarlijk dan het lijkt. Ik heb inmiddels veel vergaderingen meegemaakt. De sfeer hiervan was heel 'Ygdrasil' wat zo'n beetje betekent dat de sfeer heel goed was, in de vergadering is ook veel ruimte voor gesprekjes in de kantlijn."

Marita Groote Schaarsberg:
"Als het goed is, hebben we nog heel lang met elkaar te maken. Ik wil daarom de stichting graag beter leren kennen en zou er daarnaast iets voor willen betekenen. Door zitting te nemen in de cliëntenraad denk ik hiervoor een manier gevonden te hebben. Ik hoop zo mee te kunnen denken in kansen en mogelijkheden voor alle cliënten".

Christel Coers-Rozendaal

Als moeder van David Coers die in het Pietenhuis woont, wilde ik meer weten over Ygdrasil. Ik liep in het begin dat hij daar woonde tegen dingen aan die mijn inziens beter konden waaronder

George Knottnerus

Hallo, Ik ben George Knottnerus.
Ik ben voorzitter van de cliëntenraad van de Stichting Ygdrasil.
De cliëntenraad is een soort overlegorgaan dat bestaat uit vertegenwoordigers, meestal

Marita Groote Schaarsberg

Ik ben getrouwd met Bennie Bloo, sinds 1997 moeder van Simone en sinds 1998 ook van Marijn en woonachtig in Zwolle. In mijn dagelijkse leven werk ik naast de zorg voor ons gezin ook als decaan van een middelbare school

3.1 In gesprek met cliënten en zijn of haar verwanten

Het meest recente cliëntervaringsonderzoek Ygdrasil is een meting uit 2020.
De uitgebreide rapportage van Ipso Facto is afgerond en ontvangen april 2021.

3.2 In gesprek met de individuele cliënt

In overleg met de o.a. de Cliëntenraad van Ygdrasil hebben we destijds gekozen voor een instrument uit de waaier, 'Onze cliënten aan het woord' van Ipso Facto Beleidsonderzoek. In 2018 deden we dat eerder.
Sinds 1982 verricht Ipso Facto onderzoek op het gebied van met name 'zorg en welzijn' en 'sociale zekerheid en arbeid' voor onder andere zorginstellingen

De interviews, de gesprekken met Ygdrasil cliënten, zijn in 2020 gevoerd op de woon- en werklocaties. Een 2-tal collega's, hebben de cliënten bezocht en zijn met ze in gesprek gegaan.
De uitkomsten, die in de rapportage van Ipso Facto naar voren komen, zijn divers. Over het algemeen is er wel heel positief gescoord, sterker nog, er is significant beter gescoord dan in 2018.

Hierbij wat stukken tekst uit de rapportage die de geweldige score onderschrijven.
Wat het mooie is, ook op alle **thema's** is er een forse verbetering gemeten:

3) Begeleiding
De tabel laat zien dat het oordeel over de pb'er en over de begeleiding in 2021 duidelijk vaker positief is dan in 2018. Bij bijna alle vragen is een verschil te zien van meer dan 10 procentpunt, en bij een aantal vragen is dat meer dan 20 procentpunt (bijvoorbeeld beschikbare tijd en weten waar de cliënt hulp bij nodig heeft).

4) Wonen
Ook hier zien we op diverse punten een positievere uitkomst dan in 2018. De grootste verschillen zien we bij de vragen over huisgenoten (+24%) en over het gezond zijn van het eten (+23%).

5) Dagbesteding en werk
Het oordeel over de dagbesteding is in grote lijnen gelijk aan dat in 2018. We zien wel schommelingen in het aandeel positieve antwoorden, maar meestal zijn die niet groter dan 10 procentpunt. Enige uitzondering betreft de vraag of begeleiders genoeg tijd voor de cliënten hebben, die vraag is in 2021 duidelijk vaker positief beantwoord.

6) Vrije tijd
Het beeld is ook hier wat vaker positief dan in 2018. Bij zeggenschap over vrije tijd, nieuwe dingen leren en hulp van het eigen netwerk bedraagt het verschil ten minste 10 procentpunt.

7) Medische zorg en therapie
De cliënten oordelen in 2021 iets vaker positief over het luisteren en houden aan afspraken, maar het is verschil is niet groot (kleiner dan 10 procentpunt).

8) Ondersteuningsplan
De uitkomsten zijn vergelijkbaar met die van de vorige meting. Er is een positief verschil bij de vraag over de gemaakte afspraken in het plan, bij de overige vragen is het aandeel positieve antwoorden ongeveer gelijk aan dat in 2018.

9) Inspraak en klachten

De bekendheid van de cliëntenraad lijkt iets te zijn toegenomen, maar dat geldt niet voor de kennis van wat de cliëntenraad doet. Opvallend is dat het aandeel cliënten dat zegt te weten waar ze terecht kunnen met een klacht is afgenomen sinds de vorige meting.

10) Kwaliteit van leven, open vraag tot slot

De beantwoording of de reacties hierop zijn zo divers, en zo inspirerend dat we mensen te kort doen als we dit thema samenvatten in 3 regels. Uitgebreid te lezen in het rapport van Ipso Facto (op verzoek).

11) Belangrijkste uitkomsten

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de grote meerderheid van de cliënten positief oordeelt over de ondersteuning door de pb'er, de ondersteuning, verzorging en zeggenschap die cliënten hebben over hun eigen leven.

Positieve aspecten

In de eerste plaats is in kaart gebracht welke vragen het vaakst positief zijn beantwoord. Vanwege het grote aantal vragen met een hoog percentage positieve antwoorden[2] hebben we per onderwerp (per 'blok' gesloten vragen) de vragen geselecteerd met de meeste positieve antwoorden. Daarbij hebben we gecorrigeerd voor de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.': deze zijn weggelaten uit de antwoordverdeling waarna deze opnieuw is berekend, zodat de antwoorden 'bijna altijd', 'niet altijd' en 'vaak niet' weer optellen tot 100%.

Vind je dat:	bijna altijd
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	96
2. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	92
3. Je een fijn huis hebt?	88
4. Het eten gezond is?	89
5. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging?	100
6. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en op staat?	100
7. Je veilig bent op je dagbesteding?	85
8. De begeleiders bij je dagbesteding genoeg tijd voor je hebben?	87
9. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	98
10. Je goed geholpen wordt als je zorg of therapie nodig hebt?	96
11. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	96

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de grote meerderheid van de cliënten positief oordeelt over de ondersteuning door de pb'er, de ondersteuning, verzorging en zeggenschap die cliënten hebben over hun eigen leven.

Mogelijke verbeterpunten

In de resultatenhoofdstukken is per thema een opsomming gegeven van de mogelijke verbeterpunten zoals die uit de open vragen naar voren zijn gekomen. Een andere manier om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten, is door te kijken naar de vragen waarbij relatief vaak 'niet altijd' of 'vaak niet' is geantwoord. In deze paragraaf zetten we alle mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij.

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	**niet altijd**	**vaak niet**
1. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	33	18	15
2. Het eten lekker is?	29	29	-
3. De begeleiders je begrijpen?	21	18	3
4. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	20	16	4
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	19	16	3
6. Je met leuke mensen in huis woont?	19	14	5
7. Je in een leuke plaats of buurt woont?	19	15	4
8. De begeleiders goed luisteren?	18	14	4
9. De begeleiders zich aan de afspraken uit het OP houden?	17	13	4
10. Je veilig bent in huis?	17	12	5
11. Je huis voldoende is aangepast aan jouw wensen of situatie?	15	9	6

Deze selectie laat zien dat cliënten van Ygdrasil wat kritischer oordelen over de een aantal aspecten van de begeleiding (tijd hebben, luisteren en begrijpen). Ook het eten wordt relatief wat meer kritisch beoordeeld, maar dat is een gegeven dat in veel cliëntervaringsonderzoeken naar voren komt. Dat geldt ook voor het oordeel over huisgenoten. Het meest opvallend aan dit overzicht is het relatief grote aandeel cliënten dat zegt zich niet (altijd) veilig te voelen in huis. Uitsplitsing van de vraag laat zien dat de kritische antwoorden over veiligheid het vaakst door bewoners van de Ark zijn gegeven.

In vergelijking met het vorige onderzoek in 2018 zijn er duidelijk minder vaak kritische antwoorden gegeven. Zoals eerder vermeld spitst de kritiek zich in dit onderzoek (2020/2021) vooral toe op het thema dagbesteding. Zo is 30% in meer of mindere mate kritisch op de activiteiten en is 36% niet (altijd) positief over de mogelijkheden om nieuwe dingen te leren op de dagbesteding. Uit de open antwoorden blijkt dat er een relatie bestaat tussen kritiek op de dagbesteding en de beperkingen als gevolg van de coronamaatregelen.

Om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten per cliënt verwijzen we naar de persoonlijke dossiers, die buiten deze rapportage om worden teruggekoppeld aan Ygdrasil. Daarin worden alle genoemde verbeterpunten inclusief open antwoorden gekoppeld aan de namen van de cliënten.

Uiteraard zijn deze persoonlijke verhalen alleen inzichtelijk voor diegenen die vanuit hun connectie met de cliënt (die als zodanig ook schriftelijk is vastgelegd en ondertekend) daartoe recht hebben. In verband met de bescherming van de privacy van de cliënt gaan we met die vertrouwelijkheid zeer strikt om en hebben we dit geborgd in de diverse HKZ-protocollen.

Een aantal percentages over 2020 zijn, score goed, groen, :

Begeleiding	90%
Wonen	90%
Dagbesteding en Werk	75%
Vrije tijd	95%
Ondersteuningsplan	90%

Teamleiders en begeleiders hebben kennis genomen van de uitkomsten en zijn met deze extra kennis weer aan het werk gegaan met de cliënten. Met in hun achterhoofd de verbeter- of aandachtspunten, vaak direct toepasbaar in hun werk. Daarnaast zijn percentages van 90%, score 9 uit 10, ook niveaus om te koesteren. Consolideren en vasthouden in plaats van alleen maar SMART proberen te verbeteren.

Uiteraard komt het verslag ook op de agenda van de eerstvolgende vergadering van de Cliëntenraad.
We kunnen trost zijn op het mooie resultaat, we zullen de geformuleerde mogelijke verbeterpunten de aandacht geven die ze verdienen.

Een SMART uitwerking van de verbeterpunten is een te zetten volgende stap.
Deze punten nemen we mee in onze zorgverlening in 2021 e.v.

3.4 FOBO-commissie Stichting Ygdrasil

Rapportagejaar 2020

Totaalrapportage, analyse en overzicht. Stand van zaken begin 2021

Door: Ton Aarts (zorgcoördinator), voorzitter FOBO-commissie

In maart 2020 werden we bij Ygdrasil geconfronteerd met de covid-19 pandemie en de maatregelen die daardoor genomen moesten worden. Deze maatregelen hadden een groot effect op de zorg die werd geleverd aan onze cliënten en zeker ook op het gedrag en de beperkingen van de cliënten.

Het werk van onze medewerkers werd beïnvloed op verschillende manieren en zo ook het proces van de FOBO's, het inleveren, behandelen en het verdere traject ervan. Het functioneren van de FOBO-commissie werd ook ernstig belemmerd.

Het positieve van de maatregelen, die voortvloeiden uit de aanpak van covid-19, was ook een denken over hoe wij omgaan met de FOBO's en daaruit vloeide onder andere voort dat er begin 2021 besloten is vanuit het Managementteam om de FOBO-commissie op een andere manier vorm te geven.

De huidige commissieleden Margriet Slosser (teamleider Pietenhuis) en Ton Aarts (zorgcoördinator) zijn vervangen. De eerste wegens andere bezigheden en de tweede omdat het bij nader inzien vreemd is dat "een slager zijn eigen vlees keurt". De zorgcoördinator speelt een grote rol in het FOBO-proces en het is daarom van belang dat anderen ook zijn werkzaamheden toetsen en tegen het licht houden. Tussen de FOBO-commissie en de zorgcoördinator blijft wel een belangrijk link bestaan maar meer in de vorm van tussentijdsoverleg. Bovendien is de zorgcoördinator ook Managementteam-lid wat wederom een dubbele rol is in het beoordelen van de FOBO-commissie en het verslag wat zij jaarlijks aanleveren.

Per ingang van dit lopende jaar zijn daarom Marlou Reimert (teamleider Eshoek) en Wendy Hissink (medewerker Dagbesteding) gevraagd om zitting te nemen in de FOBO-commissie.

Het gevolg van de covid-19 maatregelen is dat er in 2020 geen bijeenkomsten zijn geweest van de FOBO-commissie en dat de nieuwe FOBO-commissie nog niet is ingewerkt. Lo daarvan zijn incidenten waar nodig gelijk opgepakt door de zorgcoördinator.

De FOBO-formulieren zijn soms met vertraging wel besproken met betrokken medewerkers en in de teams. Ook zijn de FOBO-formulieren (zij het met vertraging) geteld, uitgezocht en gerubriceerd in de centrale FOBO-map van 2020. Aantallen FOBO's per locatie, bewoner en medewerker zijn in deze map te vinden maar er heeft geen analyse plaatsgevonden van deze gegevens. Het staat wel in de planning dit alsnog te doen voor eind juni 2021 en dan kan de centrale FOBO-map van 2020 in zijn geheel naast de map van 2019 gelegd worden. Er is wel een duidelijk beeld dat er minder FOBO's zijn dan het jaar ervoor, 2019.

Daarnaast kan er ook nog, als dit wenselijk is, een evaluatie en analyse van verbeterdoelen die bereikt zouden worden van 1 januari 2019 tot 31 december 2019 ten opzichte van 1 januari 2020 tot 31 december 2020.

WHAT IS
FOB
?

4. Teamreflectie– medewerkers vertellen

Met **de teamreflectie** hebben de verschillende teams in de praktijk nu 2 keer 'gestoeid'.
In 2018 en in 2019 is dat op compleet verschillende wijze uitgevoerd.
Dat is ook goed, in de toekomst is het raadzaam een werkwijze te kiezen die niet alleen het meest aanspreekt maar die ook 'het verschil maakt' in de daadwerkelijke reflectie van het functioneren van een team op een woonlocatie, dagbesteding of in andere opzet.

De kern van reflectie is dat medewerkers (samen) kijken wat goed gaat en wat beter kan. Dit doen we aan de hand van onderwerpen die voor de teams belangrijk zijn. Het is een manier om samen met collega's te leren van vragen, problemen en uitdagingen uit de dagelijkse werkpraktijk. Het verbeteren staat daarbij voorop. De teams leren goed analyseren. Ze leren kritisch kijken naar hun eigen aandeel, het aandeel van het team en ook het aandeel van de organisatie.
In 2020 heeft Ygdrasil dat wederom op een compleet andere manier gedaan.
Fijn dat het KK-GHZ die ruimte biedt.

BELEID 2021-2023

4.1 In gesprek met medewerkers van Ygdrasil

Begin 2020 is er een start gemaakt met het verzamelen van input voor het Ygdrasil Meerjaren Beleidsplan 2021-2023.

Er is een SWOT analyse uitgevoerd onder **de medewerkers van Ygdrasil.**

Verder is input gevraagd, ook via de SWOT-systematiek, aan de ondernemingsraad, cliëntenraad, raad van toezicht, wethouder en WMO ambtenaar Olst-Wijhe en de uitvoerende dienst WMO van de centrumgemeente Deventer.

De medewerkers van Ygdrasil is tijdens de Team Plus gevraagd in een zgn. 'Brown Paper Sessie' onderwerpen aan te dragen die in de dagelijkse praktijk actueel zijn. Thema's waar men mee worstelt, ideeën die vernieuwend zijn voor de toekomst, out of the box denken, good practices.
Deze input wordt vertaald naar beleid.

Aan bod kwam ook de reflectie op eigen handelen, de plek in het team en de beoordeling van het team als geheel. Vul je elkaar aan, durf je elkaar aan te spreken wanneer dingen niet lopen conform verwachting, de volwassenheid van het team, de personele wisselingen, het mandaat, de bewegingsvrijheid en het afleggen van verantwoording voor de keuzes die je als team of als teamleider hebt gemaakt.

Maar ook jouw visie op en het gevoel bij Ygdrasil. Waar gaan we als organisatie naartoe en waar wil je zelf naartoe, persoonlijke ontwikkeling.

Een meerjarenbeleidsplan is per definitie een poging om aan de hand van een momentopname beslissingen naar de toekomst te nemen.

Vanuit de teamreflectie heeft deze momentopname een flink aantal keren plaats gevonden, op verschillende momenten, met team specifieke onderwerpen, in verschillende teamsamenstellingen, voor een aantal collega's als lid van verschillende teams dus vaker dan één keer.

De teamreflectie v2020 is weer heel anders ervaren als de keren er voor.
Het spreekt aan om daarin te variëren, ieder jaar dezelfde exercitie gaat vervelen (we kennen dat van de BHV, vele jaren geleden alweer, 2010-2015). Elk jaar hetzelfde kunstje verveelde.

Bovendien wordt het ook gewaardeerd bij te mogen dragen aan het beleid voor de komende jaren.

Het beeld dat oprijst is dat van een kleinschalige organisatie met betrokken medewerkers, geworteld in de lokale samenleving, met een menselijke visie en financieel gezond. Tegelijkertijd is de organisatie weinig innovatief, staat het qua ICT in de kinderschoenen, mist er expertise (terwijl er wel complexe cliënten wonen), wel zuinig maar weinig zakelijk en soms wat al te familiair.

Voor Ygdrasil hebben we daaruit dan ook een redelijk conservatief beleidsplan neergelegd, vooral gericht om ervoor te zorgen dat we er tegen die tijd zo sterk mogelijk voor staan. Desalniettemin, zal de uitvoering van dit beleidsplan een flink beroep doen op alle leden van de organisatie.

5. Versterken van medewerkers

5.1 Ontwikkeling van de teams

Het sociale leven speelt zich af rond om ons. Deelnemen aan de samenleving, participeren in werkprocessen, zodanig dat we voor elkaar zichtbaar worden in onze kwaliteiten.
In de wisselwerking tussen cliënt en medewerker ontstaat een dubbele ontwikkelingsweg (leren van elkaars leven). Vanuit een positieve houding, begrip en interesse in het kunstwerk van ieders biografie is het voor de medewerker mogelijk om te werken aan permanente verbetering van de zorgkwaliteit.

Basisvaardigheden voor de Ygdrasil medewerker zijn:

- het kunnen reflecteren op eigen handelen;
- het innerlijk meebewegen met de ander;
- in staat zijn systematisch aandacht te hebben voor de essentiële elementen van de relatie tussen cliënt en zorgprofessional

Kwaliteit ontstaat daar waar medewerkers en cliënten elkaar ontmoeten. We organiseren ons werk en het samenwerken zo dat er zoveel mogelijk direct cliëntgebonden wordt gewerkt.

Naast de ‘gewone’ beroepsprofessionaliteit zijn we steeds op zoek naar een voor de gewenste kwaliteit belangrijke innerlijke professionaliteit. Dit is het vermogen voortdurend oog te hebben voor de doelstellingen van de cliënt, zijn of haar wensen en de continue verbetering van de kwaliteit van zijn of haar bestaan. Hierbij staat vertrouwen, waardering en nakomen van gemaakte afspraken centraal.

Protocollen en regels zijn leidend, afwijken van deze voorschriften kan op basis van professionele verantwoording achteraf. We verwachten van medewerkers dat ze in staat zijn hun eigen balans te verzorgen in gesprek met de eigen leidinggevende. Als er iets nodig is kun je het afstemmen en daarna regelen. We maken geen ‘zorgplannen’ voor medewerkers maar zijn bereid heel ver te gaan om deze genoemde balans te verzorgen.

De protocollen, de procedures, gebundeld in het Kwaliteitsmanagementsysteem HKZ staan al jaren als een huis. Tijdens de jaarlijkse externe audit, en de nog uitgebreidere 3-jaarlijkse audit door het Keurmerkinstituut, blijkt steeds weer dat Ygdrasil het organisatorisch en administratief perfect op orde heeft. Feiten, minors, zijn de afgelopen 5 jaar op de vingers van één hand te tellen.

Het is bijna een feestje om onze stichting in al haar facetten te mogen laten zien aan een onafhankelijk en objectief keuringsinstituut. De auditdagen vliegen voorbij, collega’s vertellen vol enthousiasme en trots over het werk bij Ygdrasil. De locaties stralen rust en professionaliteit uit. De bewoners ook!

5.2 Ziekteverzuim

Ziekteverzuim is een hot item geweest in 2020. Ondanks de aandacht die er is geweest voor preventie en verzuimbegeleiding is ook Stichting Ygdrasil niet ontkomen aan een oplopend ziekteverzuimpercentage in 2020. We houden sterk de vinger aan de pols. Ook de Covid pandemie, die ons allen treft, heeft daarop (vaak preventief) een extra negatieve invloed gehad.

6. Reflectie van de Raden

6.1 Cliëntenraad

De Cliëntenraad van Stichting Ygdrasil bestaat uit:
George Knottnerus, voorzitter
Christel Coers-Rozendaal
Marita Groote Schaarsberg

Het kwaliteitsrapport in de ogen van de Cliëntenraad:

De belangrijkste bron van informatie voor de Cliëntenraad is ten eerste de afstemming met bestuurder, hetgeen naar volle tevredenheid verloopt. De laagdrempeligheid wordt gewaardeerd en gekoesterd. Ten tweede zijn ook de directe contacten met de cliënten en de medewerkers op de verschillende Ygdrasil locaties richtinggevend en nuttig voor oordeelsvorming.

Het organiseren en vanzelfsprekend maken van medezeggenschap/participatie ligt bewust laag in de organisatie, dit is heel wezenlijk voor ons als Cliëntenraad.

De Cliëntenraad realiseert zich dat medewerkers van Stichting Ygdrasil zich dagelijks met toewijding inzetten voor het welzijn van hun cliënten. Haar conclusie is dat Ygdrasil professionele, kwalitatief uitstekende, warme, gezellige, creatieve en degelijke woon- en werkplekken biedt.

Dat alles is ruim terug te vinden in het Kwaliteitsrapport 2020!

6.2 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad van Stichting Ygdrasil bestaat uit:
Rogier Battem, voorzitter
Wouter van Welbergen
Sandra Bloemendaal (opvolger Femke Roem)
Tonnie Mulder
Diana Wullink

Kwaliteit gezien vanuit de OR:

- Dat medewerkers ervaren dat hun werk er toe doet. Dat zij met de cliënten aan doelen kunnen werken.
- Dat medewerkers zich onderdeel voelen van “het team” en van Ygdrasil.
- Dat de werkomstandigheden veilig zijn
- Dat de werkomstandigheden praktisch, efficiënt en aangenaam zijn.
- Dat alle medewerkers kunnen leren en ontwikkelen.
- Dat alle collega’s de mogelijkheid ervaren om feedback te geven.

Kwaliteit algemeen bij Ygdrasil

- Het kaartje dat je schrijft voor je cliënt of collega.
- Het kaartje dat je ontvangt met een persoonlijke verjaardagsgroet.
- Het bosje bloemen op tafel waar iedereen blij van wordt.
- Een verzorgde en inspirerende tuin.
- Dat bewoners zich gehoord en gezien voelen, op zowel moeilijke momenten, als in het alledaagse.
- De bewonersvergadering; reflecteren met je bewoners. Horen wat er knelt en wat er juist goed gaat.

Kwaliteit als onderwerp bij de OR in 2020

Scholing van het personeel. De OR heeft zijn zorgen uitgesproken over taken die zorghulpen uitvoeren. En de slaapdiensten die door ongeschoold personeel werden gedraaid. Er is besloten dat zorghulpen geen slaapdiensten draaien en geen PB-er schappen uitvoeren. Er is een plan van aanpak gemaakt voor de niet en laag opgeleide medewerkers.

- OR-leden hebben een training "WOR" gevolgd.
- De vergaderingen van de OR zijn structureler geworden.

Waar is een kwalitatief verschil gemaakt

- We hebben geoefend met reflecteren in de teams. Dat is een kans tot kwalitatieve verbetering in de communicatie en de teamvorming.
- Het verbouwen van locatie De Ark. Eigen appartementen voor bewoners die een wens hadden op dit gebied.
- Uitbreiding van 1 naar 2 teams op locatie Ark. Dat maakt het werk veiliger en aangenamer op die locatie.

Kansen ten aanzien van kwaliteit

- De OR kan het onderwerp kwaliteit in 2020/2021 meer bij de hand nemen in zijn overleg. Evenals de PDCA-cyclus.
- Dat alle collega's zien of horen welke acties wel/niet volgen op door hen aangegeven verbeterpunten.
- Een visie ontwikkelen ten aanzien van reflectie. (De "waarom-vraag" vaker stellen met elkaar en beantwoorden)
- Kijken waar 'de buren' kwalitatief beter in zijn.
- De bestaande visie van Ygdrasil concreet maken. Deze ook met regelmaat reflecteren in de teams. (I.p.v. alleen in het functioneringsgesprek.)

6.3 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Stichting Ygdrasil bestaat uit:
- Karin Pullen, voorzitter
- Sjoerd Scholte
- Arjan Kiers

Kijk op kwaliteit

Voor de Raad van Toezicht van Ygdrasil is de kwaliteit het juiste doen op de juiste wijze.
Het juiste doen vloeit voort uit de doelstellingen van Ygdrasil namelijk dat "Ygdrasil er is voor alle mensen die een begeleidingsvraag hebben bij wonen of werken. Daarbij vormt de beperking niet uitgangspunt, maar juist het talent. Talenten die wij laten groeien in een persoonlijke ontwikkelingsweg. Voor iedereen zijn of haar eigen weg. Met zorg op maat, alleen daar waar nodig, maar juist ook daar waar het nodig is."[1]

In de praktijk zet Ygdrasil zich voor de *cliënt* in door het organiseren en aanbieden van een veilige, gestructureerde, nette, gezellige woonplek en het aanbieden van een veilige maar ook uitdagende, lerende, motiverende werkplek.
Daarvoor is het van belang dat de *medewerkers* op alle functies in de organisatie zich in kunnen zetten om aan deze doelstellingen een bijdrage te leveren vanuit hun professionaliteit. Ook voor medewerkers geldt dat zij hun talenten in kunnen zetten ten behoeve van de cliënten maar ook ten behoeve van de samenwerking met hun collega's in hun team.
Voorwaarde voor het juiste doen voor cliënten en medewerkers is een goede *organisatie* waarbij de structuur, toepassing van wet- en regelgeving en het financiële fundament op orde zijn.

De Raad van Toezicht ziet het als haar opdracht om zowel op de kwaliteit van wonen, zorg voor en begeleiding van de cliënten maar ook de zorg voor de medewerkers toe te zien.
Dit doet zij op verschillende manieren:
In de reguliere vergaderingen van de Raad van Toezicht maken 'Zorg', 'Personeel' en 'Financiën' structureel onderdeel uit van de agenda waarbij de bestuurder, daarbij ondersteund door de controller, mondeling en schriftelijk toelichting geeft op de actualiteit en er gelegenheid is tot uitvoerige gedachtenwisseling. De bijeenkomsten van de Raad van Toezicht worden gehouden op de verschillende locaties waardoor zij kennis heeft van de woonkwaliteit van de verschillende woonvoorzieningen.
Daarnaast streeft de Raad van Toezicht ernaar om geregeld aanwezig te zijn bij activiteiten zoals feestdagen die vanuit de antroposofische visie van Ygdrasil belangrijk zijn zoals Sint Maarten. Op dergelijke dagen kan op informele wijze kennis gemaakt worden met cliënten en met medewerkers, wat een goede indruk geeft van sfeer en tevredenheid.
Ook neemt de Raad van Toezicht geregeld deel aan bijscholingsactiviteiten voor alle medewerkers waarbij verschillende thema's rond wonen en zorg aan de orde komen. Deze inspirerende bijeenkomsten zijn een voorbeeld van permanente educatie van de medewerkers.
Als laatste kan genoemd worden dat de Raad van Toezicht deelneemt aan de jaarlijkse contactdag met de Cliëntenraad, Ondernemingsraad en het (Middle) Management waarbij op informele wijze het wel en wee van Ygdrasil besproken worden.

[1] Website Ygdrasil

Om als Raad van Toezicht haar taken ook op optimaal inhoud te geven, scholen de leden zich regelmatig bij en evalueert de Raad van Toezicht jaarlijks haar eigen functioneren.

Zo werken alle gremia binnen Ygdrasil vanuit hun eigen plaats en functie samen aan de kwaliteit in de breedste zin van het woord om van Ygdrasil een organisatie te maken waar het goed wonen en werken is.

Raad van Toezicht

Onderstaand de Raad van Toezicht

Voorzitster

Karin Pullen

Karin Pullen is een ervaren bestuurder en toezichthouder in het publieke domein. Zorg en onderwijs vormen de rode draad in haar loopbaan – van waarde zijn in haar omgeving en de samenleving vindt zij belangrijk. Vanuit de overtuiging dat iedereen ertoe doet, voelt ze zich betrokken bij Ygdrasil waar iedere cliënt zijn eigen unieke leven invulling geeft.

Raadslid

Sjoerd Scholte

Als betrokken coöperatief bankier zet ik me graag in voor alle mensen in de samenleving. Met veel plezier zet ik mijn kennis, kunde en netwerk in om een bijdrage te leveren aan het gedachtengoed van Ygdrasil. Het begeleiden van mensen om zo normaal mogelijk te werken en te wonen.

Raadslid

Arjan Kiers

Als bestuurder in de ouderenzorg heb ik te maken met mensen met veel levenservaring en levenswijsheid. Belangrijke drijfveer voor mij is om deze kwetsbare mensen een goede laatste levensfase te laten doormaken. Hun welzijn en kwaliteit van leven staat daarbij voorop. Vanuit die overtuiging probeer ik nu ook een bijdrage te leveren aan kwaliteit van leven voor de cliënten maar ook kwaliteit van werken van de medewerkers van Ygdrasil.

7. Collegiale externe visitatie

7.1 Externe visitatie

7.1 In gesprek met Omega Groep Zwolle

Eerder dit jaar bezocht Stichting Ygdrasil

Op de website van www.omegagroep.nl vinden we:

Missie

De missie van Omega Groep is:
zorgverlening waarbij het gaat om wie je bent. En de enige plek waar wij deze zorg kunnen leveren, is in de ontmoeting tussen medewerker en cliënt. Dit is de plek waarin we zowel professioneel als menselijk contact hebben. Vanuit deze ontmoetingen bouwen we aan een relatie, omdat we weten dat we alleen echt kunnen helpen vanuit een gekozen relatie op basis van vertrouwen en niet vanuit een gedwongen relatie of vluchtige ontmoetingen.

Missie en visie

Deze missie sluit mooi aan bij de missie en visie van Stichting Ygdrasil:

Het sociale leven speelt zich af in ontmoetingen. Deelnemen aan de samenleving, participeren in werkprocessen, zodanig dat we voor elkaar zichtbaar worden in onze kwaliteiten. In de wisselwerking tussen cliënt en medewerker ontstaat een dubbele ontwikkelingsweg (leren van elkaars leven). Vanuit een positieve houding, begrip en interesse in het kunstwerk van ieders biografie is het voor de medewerker mogelijk om te werken aan permanente verbetering van de zorgkwaliteit.

Kwaliteit ontstaat daar waar medewerkers en cliënten elkaar ontmoeten. We organiseren ons werk en het samenwerken zo dat er zoveel mogelijk direct cliëntgebonden wordt gewerkt en beperken daarom het indirecte werken (overleg, schrijven en dergelijke) tot het realistische minimum.

Mede daarom hebben we elkaar gevonden voor een wederzijdse externe visitatie.
De externe visitatie door Stichting Ygdrasil bij Omega Groep vond eerder dit jaar al plaats.
Einde kwartaal heeft Stichting Ygdrasil Omega Groep uitgenodigd voor een contra visite.

Externe visitatie 2021

We proberen in de loop van dit jaar nog een keer een bezoek in te plannen.
Reflecteren met een collega instelling is nog een mooie, waardevolle actie, maakt het verslag compleet.
De bevindingen van een collega zorgpartij kunnen we dan nog aanvullen in dit dynamische rapport.

Vanuit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg lijkt de externe visitatie een verplichting.
Netwerken, goede contacten met collega zorginstellingen, korte lijnen, laagdrempelig, is altijd goed om te hebben en te onderhouden. Zeker voor onderwerpen waar iedereen mee worstelt.

Implementatie aanbevelingen (Omega) uit 2019

- 'Het mooie lijvige rapport' over 2019 heeft een flinke afslankkuur ondergaan. Een 'roman' van een kleine 50 pagina's is teruggebracht naar een rapportage van zo'n 30 pagina's. Hoewel afvallen geen doel op zich was, is het goed om nog wat meer tot de kern te komen. Zonder te tornen aan de kwaliteit en compleetheid van het rapport is dit jaar toch een papieren winst behaald van zo'n 40%!!
  (De kwalitatieve winst, zeker kijkend naar het Cliëntervaringsonderzoek, is nog veel forser).

- Verhalen van cliënten daarvoor hebben we een oproep voor gedaan, ook t.b.v. de Cliëntversie 2020.
Heel fijn dat we daarop een aantal reacties hebben ontvangen. Creatieve verhaaltjes, gedachten van cliënten, anekdotes, mooie briefjes die prima inpasbaar zijn.

- Daarnaast mogen er nog wel meer verhalen, tekeningen, uitingen, persoonlijke aantekeningen gemaakt worden t.b.v. volgende kwaliteitsrapporten. We hebben echt serieuze oproepen gedaan. Misschien stimuleert het zien van het Kwaliteitsrapport 2020 en dan met name de cliëntversie de productie.

- Verdieping en toelichting op concrete cijfers heeft nog wat te weinig aandacht gekregen. Genoemde FOBO cyclus, pdca t.b.v. preventie, voorkomen van incidenten heeft op papier te weinig aandacht gehad (aantoonbaarheid). We gaan dit in 2021 strakker uitvoeren en bewaken, correcte pdca cyclus.

- Van het vorige punt is dit nieuwe kopje 'implementatieaanbevelingen uit 2019' een concreet voorbeeld.

Slotwoord

Het slotwoord is aan de cliënten van Ygdrasil.
Wie kunnen er mooier afsluiten dan de zijzelf?
Wie kan er beter over Ygdrasil schrijven dan een echte schrijfster, auteur Suzanne (en bewoonster van Ygdrasil) en een bewoner van het eerste uur, Jeroen (23 jaar geleden bij Ygdrasil komen wonen).

G.A.A.V. (onderdeel van Stichting Ygdrasil)

Gelegen in het centrum van Wijhe is GAAV, een cafee/restaurant,
hier werken bewoners en deelnemers van Ygdrasil, fijn en briljant.
Deze droomplek schenkt een ieder geluk, blijdschap en voorspoed,
de klanten komen er graag, voelen zich thuis en dat geeft goede moed.

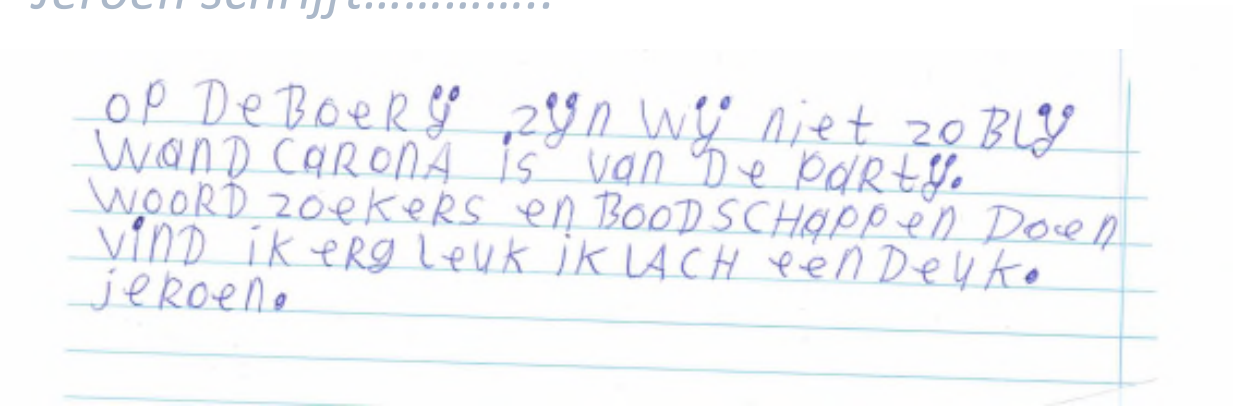
Met elkaar streven bij GAAV, naar vreugde, liefde en verbondenheid, met heel ons hart en ziel, dit doen we echt vol overgave, nu en altijd. Allemaal samen, met respect en waardering voor alles en iedereen, bij GAAV telt een ieder mee, zeker waar, niemand is bij ons alleen.

Allerlei mogelijkheden tot ontwikkelingen en ontplooiing, is zeker waar, daar gaan we bij GAAV voor, dag na dag, week na week, jaar en jaar. Innerlijk groeien tot krachtig persoon en sterk volwaardig mooi mens, dat hoort bij GAAV, wat bijzonder, dat dit kan is een hele diepe wens.

GAAV wil dat elk mens bij GAAV vooruit komt en steeds blijft groeien, als een bloem die naar de stralende zon gaat reiken en gaat bloeien. Want dan is er een harte wens uitgekomen en in vervulling gegaan, dan is GAAV, zielsgelukkig en dolblij met haar prachtige bestaan!

Suzanne van den Buijs

Jeroen schrijft……..


op DeBoeRÿ zÿn wÿ niet zoBLÿ
WanD CaRonA is van De PaRtÿ.
WoORD zoekeRS en BooDSCHappen Doen
vinD ik eRg leuk ik LACH eenDeuk.
jeRoen.

Wonen bij Ydgrasil

Hoe is het voor mij om te wonen bij Ygdrasil? Laat mij gedachten er nog eens over gaan. En begin te voelen hoe mijn ervaringen hierover zijn.

Ik val onder locatie de Eshoek en woon onder begeleiding van de Eshoek in een huis een paar straten verderop van de Eshoek vandaan. Ben een vrouw met Syndroom van Asperger, een vorm van autisme. Ik vind dat begeleiding van Ygdrasil daar over het algemeen heel veel vanaf weet. Ik krijg goede en passende begeleiding die past bij het persoon dat ik ben. Ook het Antroposofische gedachten goed wat deel uit maakt van het zijn bij Ygdrasil doet mij heel goed. Ik kan mij daar zeker uitstekend in vinden. Het zien als mens als individu en niet zien als menigte product. En kijken naar zijn talenten en mogelijkheden inplaats van teveel naar de beperkingen, vind ik een fijne manier van algemeenheid. Want een mens is geen nummer, maar een essentieel persoon waar je het allerbeste uit moet halen.

Ik heb aan Ygdrasil heel veel moois te danken. Ik heb heel mooi werk op de weverij van Antroposofische woon en werkgemeenschap Overkempe in Olst. Daar heb ik in totaal 4 jaar weefopleiding voor mogen doen voor mensen met een beperking. Twee jaar basis en twee jaar vervolg. Deze weefopleiding was in Driebergen. Het was een weefopleiding op Antroposofische basis.

Ook heb ik het intense geluk dat ik schrijfcursus mag doen bij een hele goede schrijfdocente. Ik heb ook al een gedichtenbundel uitgegeven in eigen beheer. En binnenkort ga ik mijn autobiografie uitgeven via een uitgeverij. Ook werk ik bij GAAV, een werkplek van Ygdrasil met heel veel plezier. Ook maakt Ygdrasil het mogelijk dat ik vele hobby's kan uitoefenen zoals trompet spelen. Ik ga naar trompet les en ik speel trompet in het orkest van de Wijhese harmonie.

Maar dit is allemaal op practisch vlak. Ygdrasil heeft mij ook heel veel geleerd op emotioneel vlak. Mijn zelfbeeld is uitgegroeid tot een positief zelfbeeld. Ik die eerst onzeker was over mezelf, ben van mezelf gaan houden. Mijn zelfvertrouwen is groten geworden. En ben enorm gegroeid in mijn zelfstandigheid. Ygdrasil ik ben je enorm dankbaar. Om dat ik er mag zijn. Dankbaar dat ik geworden ben die ik nu ben mede goede begeleiding van Ygdrsil. Ik kan met een gelukkig hart constanteren dat ik uitstekend op mijn plek zit bij Ygdrasil. Een woonplek waar ik helemaal goed thuis hoor.

Suzanne van den Buijs