

KWALITEITSRAPPORTAGE 2024

-

DOELEN KWALITEIT 2025



Inhoud

Voorwoord Directie	4
Hoofdstuk 1: Dit is NovaFarm-Grip	5
1.1 De organisatie.....	5
Visie & missie.....	5
Wtza / Governancecode zorg.....	5
1.2 Wat we doen	6
Wonen	6
Dagbesteding.....	6
Persoonlijke begeleiding	6
1.3 Cliëntpopulatie	7
1.4 Prestatie-indicatoren.....	7
Forensische zorg.....	7
Cliëntervaringen	7
Tevredenheid medewerkers	8
Onze doelen – prestatie-indicatoren.....	8
Hoofdstuk 2. Zorg bij NovaFarm-Grip	9
2.1 Cliënten	9
Onze doelen - cliënten.....	9
2.2 Veiligheid en persoonsgerichte zorg	9
Onze doelen – veiligheid en persoonsgerichte zorg	11
2.3 Vakmanschap / medewerkers.....	11
Teamreflectie	12
Opleiding en scholing	12
Evaluatiegesprekken boeren	13
Onze doelen – vakmanschap/medewerkers	13
2.4 Organisatie van zorg.....	13
Cliëntenraad en klachtenprocedure.....	13
Vertrouwenspersoon.....	13
Melding incident cliënten.....	14
Kwaliteitsmanagementsysteem	14
Sociaal Ondernemen	14
Privacy / informatiebeveiliging.....	14
Duurzaamheid	14
Informatiemanagement	15

Ureninzet	15
Onze doelen – organisatie van zorg	15
2.5 Samenwerken	15
Onze doelen - samenwerken.....	15
3. Ervaringen.....	16
Conclusie	17

Voorwoord Directie

Zorg dragen voor een veilig en vertrouwd zorgklimaat voor (jong)volwassenen, verbonden met elkaar, vooruit gericht. Dit is waar NovaFarm-Grip (NFG) zich met al haar medewerkers iedere dag met gedrevenheid en enthousiasme voor inzet.

In dit document leest u de wijze waarop NFG bezig is met haar zorg voor kwaliteit en deze wil blijven continueren. Rekening houdend met het huidige zorglandschap, incl. de daarbij behorende kwaliteitsaspecten, waarbinnen wij ons bewegen.

Deze rapportage geeft een beeld van de gehele organisatie, niet specifiek voor één financier. Deze keuze is bewust gemaakt omdat wij van mening zijn dat de toepassing van de processen waardevol voor iedereen is. Het is wel mogelijk dat bepaalde stukken een specifieke eis betreft vanuit één financier.

Er is ruimte voor dialoog over de wijze van het bieden van de juiste zorg, passend bij de visie en missie van de organisatie en aansluitend bij de individuele zorgvraag. Hiernaast biedt het kwaliteitsrapport een gedegen document om objectief te kijken naar kwaliteit en dient als hulpmiddel om transparante verantwoording af te leggen zowel intern aan Raad van Toezicht en cliëntenraad als extern aan zorgkantoren, justitie en gemeenten.

Directie, mei 2025

Iwan van Esch & Bart van den Boogaard

Hoofdstuk 1: Dit is NovaFarm-Grip

1.1 De organisatie

NovaFarm-Grip is een organisatie die cliënten met verslavingsproblematiek of psychische problemen helpt de draad van hun leven weer op te pakken. Hoe we dat doen? Door het aanbieden van dagbesteding op (zorg)boerderijen, eventueel gecombineerd met wonen op de boerderij.

NovaFarm-Grip biedt een veilige plek in de landelijke omgeving van een boerderij waar cliënten intensief aan zichzelf gaan werken. Het zijn allemaal kleinschalige woonvormen waarin de cliënt een eigen woonruimte heeft op de boerderij. Dit kan variëren van één cliënt per boerderij tot boerderijen waar maximaal vier cliënten in hun eigen woonruimte wonen. De boer is hierin een zeer constante factor omdat deze 7 dagen per week op de boerderij aan het werk / aanwezig is waardoor het meedoen aan de activiteiten op de boerderij een vanzelfsprekendheid wordt.

De ontwikkel- en ontplooiingsmogelijkheden van de cliënt vormen hierbij altijd het vertrekpunt. NovaFarm-Grip staat voor een no-nonsens aanpak en draagt deze aanpak op een duidelijke en transparante wijze uit naar cliënten en zorgboeren. NovaFarm-Grip gelooft sterk in de combinatie van de directe aanpak van de zorgboer met de doelgroep van onze organisatie. Daarnaast heeft iedere cliënt een vaste casemanager en woonbegeleider zodat stabiliteit gegarandeerd is. De casemanager is verantwoordelijk voor de totale zorg van de cliënt en gesprekspartner voor de boer en woonbegeleider. De woonbegeleider is er voor de aanpak van de praktische zaken waarin cliënt vastloopt.

Het hele zorgverleningsproces wordt vormgegeven met een begeleidingsplan en een driemaandelijkse evaluatie. Ons kwaliteitshandboek is hierin leidend en alle processen zijn/staan duidelijk uitgewerkt.

Ons doel is om de cliënt op de boerderij te laten werken aan de problemen en toe te werken naar een grote(re) vorm van zelfstandigheid. Door letterlijk de ruimte te krijgen in de buitenlucht komt er ook meer ruimte in het hoofd. Naast mentaal wordt de cliënt ook lichamelijk sterker en fitter. Na ongeveer een jaar is cliënt vaak zover dat uitgestroomd kan worden naar een zelfstandigere woonvorm met een na-traject van begeleiding thuis en evt. dagbesteding.

Visie & missie

Iedereen heeft recht op gelijke kansen en mogelijkheden om volwaardig deel te nemen aan de maatschappij en om toe te werken naar een zinvol bestaan. Dit geldt ook voor mensen met een beperking en voor mensen die om wat voor reden dan ook een moeilijke periode hebben gehad in hun leven.

Via beschermd wonen inclusief dagbesteding, dagbesteding en individuele begeleiding toewerken naar een zo zelfstandig mogelijk leven en een zinvol bestaan van onze cliënten.

Wtza / Governancecode zorg

NovaFarm-Grip is een door het ministerie van VWS Wtza-erkende organisatie, wij onderschrijven de Zorgbrede Governance code en hebben deze geïmplementeerd in onze statuten.

1.2 Wat we doen

Wonen

Op de boerderij

Na het volgen van een klinische (detox) behandeling is het vaak zinvol om niet naar de eigen omgeving terug te keren maar in alle rust te werken aan een verder herstel. Onze doelgroep bestaat uit cliënten die vanwege hun verslavings- of psychische problematiek het vaak in hun huidige setting niet bolwerken. Voor deze cliënten is het juist belangrijk om uit de eigen omgeving gehaald te worden. De landelijke rustige setting van een boerderij is dan bij uitstek passend voor deze cliënten. Het is mogelijk om voor minimaal een jaar, of langer bij een WLZ-indicatie, te komen wonen op een van onze boerderijen. Hier gaat de cliënt intensief aan zichzelf werken. Wonen op de boerderij is altijd in combinatie met dagbesteding. Doordat cliënt weg is uit de eigen omgeving en de dagen weer inhoud en structuur krijgen, werkt cliënt elke dag zelf naar meer zelfstandigheid toe. Ook is er aandacht voor praktische zaken zoals koken, boodschappen doen, (persoonlijke) verzorging en financiën.



Dagbesteding

Op de boerderij

Hoe goed zou het zijn als cliënt weer een dagelijkse structuur heeft, waarbij deze in de buitenlucht bezig is? Waarbij cliënt nieuwe vaardigheden leert, negatieve patronen doorbreekt en leert van fouten? Lichamelijk weer fitter en sterker worden. Dagbesteding op onze zorgboerderijen zorgt voor een nieuwe balans in het leven. Cliënt voelt zich weer nuttig en wordt gemist als hij/zij er niet is. Er is altijd iets op het terrein van de boerderij wat de cliënt leuk vindt om te doen en aansluit bij zijn/haar interesse. Denk bijvoorbeeld aan actief werken op het land of met de dieren, op de camping van de boerderij, in een hondenkennel of in een boerderijwinkel meehelpen. Het gaat erom dat cliënt bezig is en weer een doel heeft om aan te werken.



Persoonlijke begeleiding

Bij cliënt thuis

Om het leven weer op de rit te krijgen, ondersteunen we met persoonlijke begeleiding op maat. Of het nu gaat om sport, sociale contacten, wonen of financiën, samen zorgen we voor meer grip op de dagelijkse structuur. Ook boodschappen doen, eten koken of je geldzaken op orde maken zijn dingen waar cliënten moeite mee hebben. Onze woonbegeleiders met deze praktische zaken, zodat er weer houvast en structuur komt.

1.3 Cliëntpopulatie

NovaFarm-Grip biedt wonen op de boerderij, zinvolle dagbesteding en individuele begeleiding op basis van WMO, WLZ en Forensische zorg.

Wij bieden deze trajecten aan op 45 locaties in Noord-Brabant en Zeeland.

In 2024 hebben wij zorg geboden aan 191 unieke cliënten waarbij de verdeling in 2024 was:

WMO zorg	121	2 cl zowel WMO als WLZ* 4 cl zowel WMO als FZ*
WLZ zorg	23	
Forensische zorg	26	1 cl zowel WLZ als FZ*
Onderaanneming/maatwerk	21	

*Van deze cliënten is gedurende het jaar 2024 de indicatie overgegaan naar een andere financieringsvorm.

1.4 Prestatie-indicatoren

Forensische zorg

In 2024 hoefde NovaFarm-Grip zich niet te verantwoorden aan de hand van de prestatie-indicatoren forensische psychiatrie.

Cliëntervaringen

NovaFarm-Grip werkt met een eigen formulier voor het meten van de ervaring en tevredenheid van haar cliënten. In het najaar van 2023 heeft het laatste cliënt-ervaringsonderzoek plaatsgevonden.

De doelstelling van het management is een algemene score van tenminste 7,5. Voor alle onderdelen waarvan het percentage *niet mee eens of zeer niet mee eens* boven de 25% uitkomt, wordt in overleg met de cliëntenraad een verbeterpunt opgesteld.

Het onderzoek is uitgezet naar 98 cliënten die begeleiding ontvingen vanuit NovaFarm-Grip, dit betreft zowel woontrajecten en/of dagbesteding of ambulante begeleiding. In totaal hebben 31 cliënten het onderzoek volledig ingevuld, een respons van 32%.

Bijna 94% van de respondenten geeft aan dat de medewerkers van NovaFarm-Grip goed te bereiken zijn. Ook geeft bijna 97% aan tevreden te zijn met de geboden begeleiding. Ook op de vraag of er met regelmaat overlegd/geëvalueerd wordt over de uitvoering van de zorgverlening, geeft ruim 84% aan het hier (zeer) mee eens te zijn. De open vragen, gericht op de voor- en nadelen van het traject, geven geen directe trends weer. De algehele dienstverlening wordt gemiddeld gewaardeerd met een 8,6, met een min. van 6 (1 respondent) en een max. van 10 (8 respondenten).

Het onderzoek heeft NovaFarm-Grip geen directe reden gegeven om verbeteracties op te zetten. Het onderzoek is besproken met de cliëntenraad, maar in gezamenlijkheid is besloten om geen verbeterplan op te stellen.

In 2025 zal bekeken worden of het onderzoek nog verder geoptimaliseerd kan worden aan de hand van de CQI index GGZ en verslavingszorg, en zal dit opnieuw uitgevoerd worden. Daarnaast is besloten om vanaf 2025 elk jaar een cliëntervaringsonderzoek uit te zetten, i.p.v. om de twee jaar.

Tevredenheid medewerkers

In 2023 is er een online enquête verstuurd naar alle medewerkers om de onderzoeken hoe medewerkers het werken bij NovaFarm-Grip ervaren. De respons op het onderzoek betrof 82%. Overall geven medewerkers aan zeer tevreden te zijn over het werken bij NovaFarm-Grip, met een gemiddeld rapportcijfers van 8.6 (min. 7 (1 respondent) en max. 10 (1 respondent)). Ook uit de open vragen blijkt dat men zich gehoord en serieus genomen voelt. Een goede samenwerkende organisatie, die gemakkelijk met veranderingen mee beweegt. Verbeterpunten zitten met name rondom de hoeveelheid werk en de emotionele belasting. Dit punt wordt standaard meegenomen tijdens de jaargesprekken. Daarnaast zullen we in het volgend onderzoek meer verdiepende vragen hieromtrent stellen om dit punt duidelijker in beeld te krijgen en hierop te kunnen sturen. In 2025 zal bekeken worden hoe verdiepende vragen het onderzoek kunnen verduidelijken en zal dit opnieuw uitgevoerd worden.

Onze doelen – prestatie-indicatoren

- Optimaliseren cliënt- en medewerkerservaringsonderzoek waar nodig/mogelijk (2025)
- Jaarlijks uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek (vanaf 2025)

Hoofdstuk 2. Zorg bij NovaFarm-Grip

2.1 Cliënten

NovaFarm-Grip is er voor (jong)volwassenen met verslavings-, psychische-, gedragsproblematiek en/of een verstandelijke beperking. Ons specialisme is verslavingszorg maar ook voor andere problematieken kan een plek op de boerderij helpend zijn. Graag verwelkomen wij deze cliënten als ze een zorgvraag hebben op een of meerdere levensgebieden. De leeftijd van onze doelgroep varieert van 19 tot 65 jaar.

In 2024 is er beleid opgesteld m.b.t. anderstaligen. Binnen NovaFarm-Grip vinden we het belangrijk dat we elkaar niet alleen verstaan (letterlijk horen wat er gezegd wordt), maar ook dat we elkaar begrijpen (de betekenis van communicatie in de context onderling kunnen overbrengen). NovaFarm-Grip spant zich in om, indien van toepassing, een voertaal te vinden die alle betrokkenen beheersen. Indien er geen voertaal gevonden kan worden op basis waarvan de begeleiding op het kwalitatief gewenste niveau kan worden aangeboden, kunnen er twee hulpmiddelen ingezet worden; de vertaalapp en de inzet van een tolk. Hoe dan ook kan het onvoldoende of niet beheersen van de Nederlandse taal een effectief begeleidingstraject flink bemoeilijken.

De client is zelf verantwoordelijk voor zijn traject bij NovaFarm-Grip. Hierin wordt hij ondersteunt door zijn casemanager en woonbegeleider. Gezamenlijk wordt er een ondersteuningsplan opgesteld en per contactmoment wordt er, waar mogelijk, in gezamenlijkheid een rapportage geschreven. In 2024 is de richtlijn en werkinstructie m.b.t. het ondersteuningsplan in Carefriend herzien.

Uit de interne audit 2024 is gebleken dat gedurende het gehele begeleidingstraject, waar mogelijk, ook het netwerk van de cliënt betrokken worden. Onder netwerk verstaan we diegenen die persoonlijk betrokken zijn bij de cliënt, maar ook degenen die uit hoofde van functie betrokken zijn bij de cliënt, zoals wettelijk vertegenwoordigers en reclassering. 'Familie en sociale contacten' is één van de standaard domeinen in het ondersteuningsplan. In 2025 zal het interne beleid vanuit NovaFarm-Grip m.b.t. het betrekken van netwerk van de cliënt op papier worden gezet.

Onze doelen - cliënten

- Cliëntenraad, waar mogelijk, uitbreiden met een client met een forensische indicatie (2025)
- Formeel vastleggen van het beleid m.b.t. het betrekken van netwerk van de cliënt

2.2 Veiligheid en persoonsgerichte zorg

Het creëren van een veilige thuisbasis met persoonlijke aandacht is de basis van NovaFarm-Grip. Het boerengesin fungeert als "warm nest" en de medewerkers van NovaFarm-Grip werken als inhoudelijk begeleiders. Oprechte betrokkenheid is een van de grootste succesfactoren van NovaFarm-Grip. De casemanagers stellen samen met de cliënt en andere betrokkenen (bv. behandelaar of reclassering) het begeleidingsplan op en stippelt daarmee de route uit om tot het gewenste eindpunt te komen. Dit begeleidingsplan is vastgelegd in ons elektronisch patiëntendossier (Carefriend). Ook de cliënt heeft toegang tot zijn eigen plan. In 2024 is de richtlijn Inzagerecht clientdossier opgesteld.

Ook is in 2024 de richtlijn en werkinstructie m.b.t. het ondersteuningsplan in Carefriend herzien. Doel was om op een eenduidige wijze het ondersteuningsplan in te zetten. In Q1 en Q2 van 2025 zal extra controle plaatsvinden op de uitvoer van deze nieuwe werkwijze. In Q2 zal dit geëvalueerd worden met de collega's.

Binnen NovaFarm-Grip streven we ernaar dat iedereen zijn plek in de maatschappij vindt, zo zelfstandig mogelijk. De stap naar zelfstandige huisvesting is soms nog te groot vanuit de behandeling of detentie. Veel cliënten vinden het fijn om een tijd in een begeleide omgeving te kunnen oefenen met zelfstandig wonen. Samen met de cliënt worden er afspraken over de intensiteit van de begeleiding gemaakt (dit is mede afhankelijk van de indicatie). Tijdens kantooruren is de casemanager het eerste aanspreekpunt voor de cliënt. Daarnaast werken wij buiten de kantooruren met een telefonische bereikbaarheidsdienst. Deze bereikbaarheidsdienst kan altijd terugvallen op ervaren casemanagers en de directie op het moment dat behoefte is om te sparren over een bepaalde casus en/of er vanwege een crisis opgeschaald moet worden. De kaders rondom de 24-uurs bereikbaarheid en beschikbaarheid waren nog niet eenduidig, dit is als actiepunt opgepakt in 2023. In 2024 zijn de kaders hieromtrent opnieuw besproken met de boeren. In september 2024 is de eerste concept versie van het Uitvoeringsdocument Forensische zorg uitgekomen. Hierin zijn de eisen m.b.t. de wakende wacht voor een GGZ 2 indicatie scherper gesteld. Hoewel dit nog altijd vragen oproept, zal NovaFarm-Grip in 2025 onderzoeken hoe we aan deze eisen m.b.t. de wakende wacht kunnen voldoen.

Binnen NovaFarm-Grip werken we momenteel samen met 45 boerenbedrijven. Ieder bedrijf heeft zijn eigen specifieke kenmerken wat maakt dat wij echt zorg op maat kunnen leveren. Waar de boerderijen met name verschillend in zijn is het aanbod van de dagbesteding. Dit verschilt van laagdrempelige dagbesteding tot arbeidsmatige plekken. Ook hebben we plekken waar cliënten wat meer zelfstandig functioneren en plekken waar boodschappen doen, koken, en bijhouden van de leefruimte meer samen gedaan wordt. Onze boerderijen zijn altijd plekken waar kleinschalige zorg geboden wordt. We hebben plekken waar max 4 cliënten wonen, maar ook boerderijen waar maar één client woont. Vanuit de intake wordt een inschatting gemaakt bij welke locatie het best bij de cliënt past.

Veiligheid is binnen de organisatie een belangrijk thema zowel voor cliënten als voor medewerkers. Om veilig met elkaar te kunnen werken is het van belang om risico's zo veel mogelijk uit te sluiten of te minimaliseren. Met het complexer worden van de doelgroep vraagt dit continue actie op preventie en de-escalatie. Daarnaast is er, tijdens de aanmeld-/intakefase, veel aandacht voor het inschatten van de risicofactoren bij plaatsing van een cliënt. Bij twijfel wordt er altijd een 2^e intake gedaan door een andere medewerker van NovaFarm-Grip, daarnaast wordt er ook altijd uitgebreid dossieronderzoek gedaan. Al onze cliënten hebben een voorgeschiedenis in een behandelsetting. Via de behandelsetting of via reclassering wordt een risicotaxatie en evt. een delictanalyse opgevraagd. Deze gebruiken wij als input om risico's en kansen in kaart te brengen en vormt een onderdeel van het begeleidingsplan. Deze stap is in 2024 expliciet opgenomen in de procedure Aanmelding/Intake. NovaFarm-Grip heeft twee medewerkers in dienst die zelf een risicotaxatie kunnen uitvoeren. Waar nodig wordt er tijdens het traject bij NovaFarm-Grip een nieuwe taxatie uitgevoerd. Tijdens het traject wordt er ook een signaleringsplan opgesteld. Beide zullen in 2025 explicieter geborgd worden in de organisatie.

Medewerkers ervaren een toenemende complexiteit van de doelgroep en de inrichting van het huidige zorglandschap maakt dat er soms incidenten zijn die een risico kunnen vormen voor de veiligheid. Bij het vermoeden van drugsgebruik door een cliënt is er de mogelijkheid om met een UC-controle hier duidelijkheid over te verkrijgen. Dit verkleint het risico op incidenten met grote mate omdat incidenten vaak toe te schrijven zijn aan drugsgebruik. Een UC-controle kan dan ingezet worden om vooraf al corrigerende maatregelen bij de betreffende cliënt te treffen.

NovaFarm-Grip werkt met een systeem waarbij meldingen van onveilige situaties en incidenten worden bijgehouden (verbeterformulieren) en de daaruit volgende verbetermaatregelen worden vastgelegd.

Diverse werkinstructies en procedures geven de casemanager en woonbegeleider houvast in bepaalde situaties, zoals actief gebruik of agressieve situaties.

In 2024 is de richtlijn Veilig werken opgesteld en geïmplementeerd. Thema's die hierin een plek hebben gekregen zijn; Agressief gedrag van cliënten/derden, ongewenst gedrag, brandveiligheid en BHV, fysieke belasting, gevaarlijke stoffen, prikaccidenten en infectierisico's en werkdruk. Deze richtlijn vervangt eerdere werkinstructie m.b.t. agressieve situaties.

Tijdens het zorgtraject wordt intensief samengewerkt met ketenpartners, zoals behandelsettings, gemeenten en/of reclassering. Soms vindt er gelijktijdig een ambulante behandeltraject plaats of wordt een cliënt tussentijds voor korte periode opgenomen. Op dit moment is er geen procedure op- en afschalen / overdragen. In 2025 wordt onderzocht of dit een toegevoegde waarde is en zo ja dan zal deze worden opgesteld.

De samenwerking met gemeenten en reclassering verloopt naar behoren, vanuit beide partijen. We maken op dit moment (nog) geen gebruik van de tool samenwerkingsafspraken, omdat dat voor nu geen toegevoegde waarde is.

Onze doelen – veiligheid en persoonsgerichte zorg

- Onderzoeken hoe we de wakende wacht (EIS GGZ-2 indicatie FZ) kunnen inzetten (2025)
- Expliciter borgen risicotaxatie en veiligheids-/signaleringsplan (2025)
- Onderzoeken of een nieuwe, extra procedure op- en afschalen / overdragen een toegevoegde waarde is (2025)

2.3 Vakmanschap / medewerkers

NovaFarm-Grip is een stabiele organisatie, er zijn het gehele jaar 23 medewerkers in dienst. Naast deze 23 medewerkers werkt NovaFarm-Grip 1 ingehuurde medewerker, 2 ZZP-ers en 1 vrijwilliger. Het personeelsbestand, inclusief inhuur, bestaat uit 11 casemanagers die samen met 10 woonbegeleiders en 1 junior woonbegeleider vol enthousiasme professionele zorg en ondersteuning bieden aan onze cliënten. Onder het personeel bevinden zich een aantal ervaringsdeskundigen. NovaFarm-Grip had nog geen officieel beleid rondom de inzet van ervaringsdeskundigen, dit is in 2023 opgesteld. In 2025 zal de functie verder vormgegeven worden.

Door de platte organisatie structuur is het overheadpercentage slechts 17%. De overhead bestaat uit het management team (3 medewerkers en de directie) en 1 facilitair medewerker.

Onze medewerkers hebben *“hart voor de zaak”*.

Dit blijkt uit:

- de jaargesprekken met de medewerker;
- de getoonde betrokkenheid bij de cliënten;
- dat de medewerkers geen 9-5 mentaliteit vertonen;
- de feedback vanuit de cliënten;
- het lage ziekteverzuim.

De arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers zijn geregeld in de cao GGZ. Door goede arbeidsvoorwaarden te creëren wil NovaFarm-Grip haar medewerkers ook op dit vlak tevreden stellen.

Vanwege het geringe aantal medewerkers is er geen Ondernemingsraad (OR) opgericht.

NovaFarm-Grip is een platte organisatie met korte lijnen. De directie is zeer toegankelijk en staat dagelijks in contact met de medewerkers. Medewerkers kunnen hun genoegen en ongenoegen bij de directie aangeven en veelal wordt daar vrijwel meteen een actie op uitgezet.

De directie sluit aan het einde van een maandelijkse teamvergadering aan. Medewerkers hebben inspraak in de organisatie en worden door de directie gehoord. Dit item komt altijd ter sprake in de jaargesprekken en komt terug in het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Teamreflectie

Per regio wordt maandelijks een teamoverleg georganiseerd, waarbij de voortgang van de cliënttrajecten wordt besproken. Elke client wordt eens in de 3 maanden besproken, waarbij de doelen gemonitord en eventueel bijgesteld worden. Tijdens het teamoverleg is ruimte voor intervisie op de besproken trajecten.

Per regio wordt één keer per kwartaal een inversie/zelfreflectie bijeenkomst gepland, waarin specifieke casussen besproken worden en waarbij de medewerkers hun zienswijze, handelen en kwaliteit van handelen onderling bespreken.

In 2025 willen we de inhoud en vorm van deze overleggen tegen het licht houden en afhankelijk van de opbrengsten verbeteringen doorvoeren. Dit zal als thema meegenomen worden tijdens de interne audit 2025 (uitgevoerd in september 2025).

Opleiding en scholing

De casemanager hebben allemaal minimaal een HBO opleidings- en denkniveau. De woonbegeleiders hebben minimaal een MBO opleidings- en denkniveau. NovaFarm-Grip faciliteert naar behoefte van de medewerker de mogelijkheid tot extra opleiding en/ of bijscholing voor de medewerkers. Hiervoor maken we gebruik van de opleidingen van Novadic Kentron en GGZ Ecademy.

In 2024 is het scholingsbeleid/-plan geüpdatet, waarin de forensische leerlijn (FLL) explicieter meegenomen is. In 2024 hebben al enkele collega's verschillende modules van de FLL gevolgd. In 2025 zullen alle medewerkers van NovaFarm-Grip verplicht worden twee modules van de FLL te volgen.

Evaluatiegesprekken boeren

Naast onze medewerkers, spelen de boeren een belangrijke rol onze woontrajecten. De directie spreekt de boeren regelmatig, maar niet structureel. Doel is om in 2025 met alle boeren een evaluatiegesprek te voeren, samen met de casemanager van de betreffende boerderij.

Onze doelen – vakmanschap/medewerkers

- Verder vormgeven van de functie ervaringsdeskundige
- Inhoud en vorm van teamoverleggen inventariseren en waar mogelijk verbeteringen doorvoeren – onderdeel interne audit 2025
- Voeren van evaluatiegesprekken met alle boeren.

2.4 Organisatie van zorg

Binnen NovaFarm-Grip worden jaarlijks ongeveer 200 cliënten ondersteund in hun ontwikkeling van zelfredzaamheid. De wijze waarop dit gebeurt is afhankelijk van de unieke persoon, kwaliteiten en mogelijkheden. Dit vraagt maatwerk van onze medewerkers en toetsing op de kwaliteit is van groot belang. Middels de dialoog met hen, de zorgboer en de naast betrokkenen wordt continue getoetst of we samen het juiste pad bewandelen. Deze dialoog wordt op diverse manieren gevoerd. Op de eerste plaats tussen bewoner, casemanager, woonbegeleider en de zorgboer. De casemanager is verantwoordelijk voor het hele proces rond de bewoner en evalueert per cyclus van drie maanden hoe het traject loopt. De cliënt geeft hierbij aan of wordt voldaan aan de afspraken, of hij of zij tevreden is en of er bijstelling nodig is.

Zie ook 2.2. m.b.t. het zorgplan bij NovaFarm-Grip.

Cliëntenraad en klachtenprocedure

Binnen de cliëntenraad wordt de mogelijkheid geboden je stem te laten horen over zaken die cliënt, de medewerkers of de organisatie aangaan. De cliëntenraad is het orgaan dat zich inzet om een gezamenlijke stem uit te brengen, zij vergaderen ieder kwartaal en inventariseren vragen en wensen namens hun achterban en dienen deze in bij de directie. Periodiek vindt overleg en afstemming plaats met de directie en de Raad van toezicht.

Mogelijke verbeterpunten via/vanuit de cliëntenraad worden besproken in het directieoverleg en eventueel opgenomen in het verbeterregister.

NovaFarm-Grip heeft als uitgangspunt en streven om zo goed mogelijke zorg te verlenen. Dat neemt niet weg dat er situaties kunnen ontstaan waarover de client niet tevreden is. De client kan dan een klacht indienen. In 2024 zijn er geen klachten gemeld bij NovaFarm-Grip. Toch zal in 2025 de klachtenregeling herzien worden, waarin duidelijker opgenomen wordt dat de client ook rechtstreeks naar een onafhankelijke klachtencommissie kan stappen. Dit mede n.a.v. een kwaliteitsonderzoek vanuit de toezichthouder WMO (uitgevoerd door de GGD Hart voor Brabant) in opdracht van De6 gemeenten.

Vertrouwenspersoon

Binnen onze organisatie is een onafhankelijk en toegankelijk aanspreekpunt aanwezig voor cliënten met bijzondere problemen of vragen. De vertrouwenspersoon is een onafhankelijke medewerker van NovaFarm-Grip die cliënten kan ondersteunen bij vragen, klachten of problemen die zij liever niet met de eigen casemanager bespreken.

Bij de start van ieder traject wordt een flyer aan de cliënt overhandigd met daarop een uitleg en contactgegevens van onze cliëntenraad en vertrouwenspersoon.

In 2025 zal er een informatiemap ontwikkeld worden voor cliënten. Deze map komt op elke boerderij en in elke unit te liggen. Daarnaast zal er een opzet gemaakt worden voor een informatiemap per boerderij, met daarin belangrijke telefoonnummers, afspraken en regels.

Melding incident cliënten

Voor het vastleggen van incidenten kunnen medewerkers gebruik maken van een “verbeterformulier”. Hierop wordt een beschrijving van de gebeurtenis gegeven, een oorzaakanalyse geschreven, de handelswijze van de betreffende medewerker tijdens het incident wordt gerapporteerd en wordt door de betreffende medewerker een verbetermaatregel voorgesteld om in de toekomst een dergelijk incident te voorkomen.

Dit verbeterformulier wordt door de directie besproken en de eventueel door te voeren verbetermaatregel wordt teruggekoppeld naar de medewerker en in de protocollen verwerkt. Deze aanpassing wordt dan via de nieuwsbrief gepubliceerd.

Op dit moment is het nog niet mogelijk om meldingen te koppelen aan het clientdossier in Carefriend. Dit is wel een doel, we zijn hierover in gesprek met de leverancier van Carefriend, Qurentis.

Kwaliteitsmanagementsysteem

NovaFarm-Grip heeft al sinds de start een certificering op het kwaliteitsmanagementsysteem. Doorlopend is er aandacht voor de kwaliteit van zorgverlening en wordt er continue verbeterd waar mogelijk.

In 2024 hebben we de directiebeoordeling efficiënter en overzichtelijke vormgegeven.

Sociaal Ondernemen

NovaFarm-Grip richt zich er niet alleen op dat cliënten een betere sociale positie in de maatschappij kunnen verwerven. Dit wensen wij ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt toe. Hiervoor heeft NovaFarm-Grip in 2023 PSO trede 2 behaald op de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO). In 2025 zal er opnieuw een certificering plaatsvinden en het doel is om trede 2 te behouden.

Privacy / informatiebeveiliging

NovaFarm-Grip heeft aantoonbaar aandacht voor informatiebeveiliging en voldoet daarmee aan de wettelijke norm. In 2024 heeft onze ICT-specialist de beveiliging van de website geüpgraded. Ook hebben we 2-factor identificatie ingevoerd op de server accounts van alle medewerkers. In 2025 zullen we aandacht besteden aan het herijken van de privacy en informatiebeveiliging documenten plannen.

Duurzaamheid

NovaFarm vindt het belangrijk om duurzaamheid mee te nemen in de organisatie van zorg. Zo is duurzaamheid opgenomen in de contextanalyse en wordt hiermee rekening gehouden bij het nemen van belangrijke besluiten.

De grootste belasting voor het milieu, kijkend naar de begeleiding die geboden wordt door NovaFarm-Grip, zijn de vervoersbewegingen van de collega's.

Informatiemanagement

We hebben ons tot doel gesteld om in 2025 meer outcome uit het clientvolgsysteem Carefriend te kunnen halen. Dit zorgt voor betrouwbaardere gegevens waarop gestuurd kan worden en minder administratieve handelingen.

Ureninzet

In 2025 zal er een pilot starten om inzichtelijk te maken hoeveel uren de zorgboeren ondersteuning bieden aan de client, naast de dagbesteding. Hierin willen we nog transparanter zijn richting onze financiers.

Onze doelen – organisatie van zorg

- Herzien van het klachtenreglement
- Ontwikkelen en implementeren van een informatiemap cliënten / boerderij
- Behouden van minimaal trede 2 op de PSO-ladder sociaal ondernemen
- Herijken privacy en informatiebeveiliging documenten
- Project Outcome clientvolgsysteem Carefriend om zo op een makkelijkere manier betrouwbaardere stuurinformatie te genereren.
- Uitzetten en uitvoeren van de pilot urenregistratie boeren

2.5 Samenwerken

Wij werken intensief samen met Novadic-Kentron en soortgelijke behandelende verslavingszorginstellingen, PI's, reclasseringswerkers, wijkagent, zorgkantoor, centrumgemeentes WMO, Fact-teams, bemoeizorgteams en dag- en nachtopvang. De casemanager van NovaFarm-Grip is altijd de spil in het web van deze keten. Zij hebben vanuit hun rol zicht op het inzetten van de juiste expertise op het juiste moment zodat er geen dubbelingen of vertragingen in zitten.

Gericht op de uitstroom van cliënten werken we nauw samen met woningbouwcoöperaties. In 2023 zijn deze samenwerkingen in kaart gebracht en versterkt.

Zie ook laatste paragraaf onder 2.2. m.b.t. op- / afschalen en overdracht, inclusief bijbehorend doel.

Begin 2025 hebben we deelgenomen aan het proeflokaal kwaliteitsnetwerk BW/MO via het EFP. Intern hebben we besloten om niet deel te nemen aan de nieuwe ronde van het kwaliteitsnetwerk, met name omdat we een kleine speler zijn op forensisch vlak. Wel hebben we interessante contacten opgedaan en blijven we de rapporten met parels en oesters volgen.

In 2025 willen we ons als ketenpartner nog beter bekend maken door goede communicatie en acquisitie. Hiervoor is een communicatie-/acquisitieplan gemaakt.

Onze doelen - samenwerken

- Ontwikkelingen binnen het zorglandschap, ketenpartners en financiers volgen en indien nodig hierop anticiperen (doorlopend)
- Opstellen van beleid m.b.t. samenwerking maatschappelijke organisaties / informatie directe omgeving, incl. verantwoordelijkheden (2025)
- Opstellen en uitvoeren van het communicatie-/acquisitie plan (2025)

3. Ervaringen

Ervaring cliënt, klik [hier](#)



Ervaring ketenpartner, klik [hier](#)



Ervaring zorgboerin, klik [hier](#)



Conclusie

In 2024 heeft NovaFarm-Grip de aanwezige kwaliteit vastgehouden en zijn er stappen gezet in het verbeteren van de aanwezige procedures.

Trots zijn we op:

- onze stabiele organisatie, waar een hoge kwaliteit van zorg geleverd wordt;
- onze korte lijntjes, zodat we snel kunnen schakelen waar nodig;
- onze medewerkers; hoogopgeleid, toegewijd en betrokken.

In 2025 zal de focus liggen op:

- outcome genereren uit het clientvolsysteem om met deze informatie beter te kunnen sturen;
- interne controles op de kwaliteit van het cliëntdossier;
- het nog meer transparant maken van de ureninzet van de professional en boer.

Deze speerpunten zijn verwerkt in de doelstellingen van de organisatie en zullen continue onderworpen zijn aan de PDCA cyclus.

Met de inzet van het kundig en betrokken team medewerkers heeft de directie er alle vertrouwen in om ook in het kwaliteitsrapport van 2025 mooie resultaten te kunnen laten zien.

Organisatiegegevens:

NovaFarm-Grip

Hertog Hendrikstraat 5a

5492 BA Sint-Oedenrode

Telefoonnummer: 0413-820384

KvK inschrijvingsnummer 62254251

novafarm-grip.nl