

# Jaarverslag Miezaan 2021

## Samenvatting

Miezaan is een initiatief van twee maatschappelijk ondernemers en biedt sinds 2016 ambulante begeleiding en vanaf eind 2017 beschermd, begeleid wonen en crisisopvang in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in Apeldoorn. De doelgroep bestaat uit vanuit de Gemeente Apeldoorn geïndiceerde jongvolwassenen die met behulp van professionele begeleiding geholpen worden naar zelfstandig wonen en werken. Miezaan heeft een raamovereenkomst met de zorgregio Midden IJssel en Oost-Veluwe (MIJOV).

Miezaan heeft drie locaties waarin in totaal 19 jongvolwassenen worden gehuisvest. Miezaan kan op twee van haar locaties en aan totaal 14 cliënten een 24-uursbegeleiding bieden. De derde locatie heeft een woonbestemming. De vierde locatie is een zgn. pauzewoning waar een multi-probleemgezin wordt opgevangen en ambulante begeleid. Dit was succesvol. In najaar 2021 is dit gezin begeleidt naar een eigen woning. De pauzewoning is niet langer in gebruik.

De zorgregio MIJOV heeft aangekondigd te gaan bezuinigen op de uitgaven van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Van de 800 beschermd wonen-plaatsen zal naar verwachting 50% overgaan naar de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en de rest wordt in een periode van 10 jaar tijd gehalveerd. Dit zal zijn beslag krijgen vanaf voorjaar 2022.

Om deze reden is Miezaan in 2020 begonnen met de aanvraag voor de Wlz welke in 2021 is toegekend.

Miezaan levert kwaliteitszorg. Hierdoor hebben we al in 2019 en nogmaals in 2021 het kwaliteitskeurmerk Sociaal Werk Nederland ontvangen. Miezaan was daarmee de eerste beschermd wonen-instelling die dit label heeft mogen ontvangen.

Miezaan is tevens aangesloten bij het Klachtportaal Zorg.

Bij Miezaan werken 18 medewerkers (mbo en hbo) en heeft een overeenkomst met een Gedragsdeskundige. Miezaan is met trots een kleinschalige en effectieve organisatie met korte lijnen. De kosten worden laag gehouden doordat er weinig tot geen overhead is.

## Toezicht en bestuur

Op 1 januari 2020 is de rechtsvorm van Miezaan gewijzigd in een holdingstructuur. Miezaan BV is de werkmaatschappij met twee aandeelhouders. Deze moedermaatschappijen zijn beiden voor de helft eigenaar zijn. De DGA's staan beiden op de loonlijst van Miezaan BV. Beiden bestuurders zijn gezamenlijk eindverantwoordelijk, waarbij de portefeuilles zijn verdeeld in Zorg enerzijds en Bedrijfsvoering anderzijds.

Dhr. ir. W. Kuijpers en Dhr. ir. Joost van Wijk zijn in respectievelijk 2020 en 2021 benoemd tot lid en tevens voorzitter van de Raad van Commissarissen van Miezaan. Bestuur en Toezicht komen 3 maal per jaar bij elkaar om de stand van zaken door te nemen en toekomstige richtingen te bepalen. Er is een handboek Toezicht opgeteld en door zowel het bestuur als intern toezicht ondertekend.

Zie hoofdstuk: Verantwoording Raad van Commissarissen Miezaan 2022

## Beleid en Organisatie

### Missie

De bedrijfsdoelstelling van Miezaan is het leveren van "Zorg op Maat". Daaronder verstaan wij: duurzame en kwalitatief goede zorg en begeleiding passend bij de individuele behoeften van de cliënt.

Bij Miezaan staat de bewoner (cliënt) centraal en bieden we "Zorg op Maat".

Bij Miezaan werken we samen met een breed netwerk aan specialisten en instanties om deze “Zorg op Maat” te realiseren.

Bij Miezaan werk je met plezier en is er voldoende uitdaging om jezelf te ontwikkelen.

## Visie en Kernwaarden

Miezaan heeft een originele eigenwijze visie op de ondersteuning van jongvolwassenen in het streven naar die zelfredzaamheid. Transparantie, samenwerking en efficiëntie met concreet omschreven en realistische doelstellingen, inclusief een helder beleid rondom de duur van het behalen van deze doelstellingen, zijn voor ons minimale vereisten voor een optimaal ontwikkelklimaat. Voor het opstellen van deze doelstellingen en het behalen ervan werkt Miezaan vanuit een SMART systematiek in samenwerking met zowel de cliënt als eventueel andere benodigde partijen, zoals plaatselijke instanties en/of familie. Van groot belang in dit proces is het inzichtelijk maken van de tijdsperiode waarbinnen de doelstellingen bewerkstelligd beogen te worden. Miezaan heeft daarom ook als credo: Samen Dragen.

Dit credo omvat de volgende **kernwaarden**:

- Veilig: een plek om thuis te komen
- Vertrouwd: mensen die er voor je zijn en duidelijkheid bieden
- Verbonden: met mens, maatschappij en milieu om je heen
- Vooruit: geen oordeel maar een voordeel halen uit je verleden, nieuwe kansen

Miezaan wil duurzame zorg leveren gericht op uitstroom. Wij wijken daarom qua methodiek af van andere professionele zorgorganisaties. Vanuit onze visie zijn wij ervan overtuigd dat voor de zorgbehoefte aansluiting gevonden moet worden met de maatschappij. Gaandeweg dient de ontwikkeling en veiligheid van het individu voorop te staan.

Met ons tijdsgebonden begeleidingstraject zijn wij continue dynamisch bezig en zetten wij de ontwikkeling van de cliënt voorop. De doelstelling voor Wmo-cliënten is de doorstroom naar volledige zelfredzaamheid en niet ‘het zo lang mogelijk binnen houden’ van cliënten. Wij hanteren een duidelijke begeleidingscyclus waardoor kwaliteit en duurzaamheid gewaarborgd wordt. Voor cliënten met een Wlz-indicering wordt een zo groot mogelijke mate van zelfredzaamheid als doelstelling gehanteerd.

## Innovatie en Ontwikkeling

We brengen ons credo Samen Dragen dagelijks op diverse manier in de praktijk. Naast de Gemeenten zijn er door Miezaan samenwerkingsverbanden aangegaan met netwerkpartners zoals GG-net, CJG, PJG, (passie jeugd & gezin), verschillende psychologen, woningbouwcoöperaties, vastgoedondernemers, huisartsen, apotheken, wijkteams, wijkagenten en andere betrokkenen in de wijk.

We werken intensief samen met enkele collega zorgaanbieders, die soortgelijke zorg bieden. We wisselen kennis en informatie uit en leren op die manier van elkaar waardoor betere zorg leveren mogelijk wordt.

Miezaan is voor innovatie en ontwikkeling afhankelijk van de ontwikkeling van haar personeel. Om deze reden wil Miezaan een bedrijfscultuur ontwikkelen waarbinnen medewerkers zich optimaal kunnen ontplooiën, autonoom zijn en ruimschoots worden uitgedaagd hun kennis, vaardigheden en beroepshouding verder te ontwikkelen. Miezaan wil dit middels 3 hoofddoelen bereiken:

- Een methode van *gestructureerde zelforganisatie* bewerkstelligen
- Een systeem van periodieke ontwikkelgesprekken introduceren en waarborgen
- Een leerrijke werkomgeving creëren door een online leeromgeving te ontwikkelen

Om deze investering te bekostigen heeft Miezaan een zgn. slimsubsidie aangevraagd en ontvangen. We beogen een leercultuur te scheppen waarbinnen medewerkers worden gefacilieerd door coaches die werken volgens de methode van Transformational Presence inclusief een systeem van periodieke ontwikkelgesprekken.

Hierdoor zal het personeel betere regie krijgen over de eigen ontwikkeling en de eigen behoeften in opleidingen en/of cursussen. Om dit te realiseren is geïnvesteerd in een online leeromgeving. In samenwerking met Skills Town is in 2021 gestart met de Miezaan Academy, waar online modules, podcasts, webinars, e-learnings en we-learnings worden aangeboden. Voor medewerkers zullen leerlijnen worden aangemaakt met algemene en specifieke, individuele modules.

In het kader van bedrijfsinnovatie en ontwikkeling heeft Miezaan de volgende zaken gerealiseerd.

- Johan van den Tweel, partner van Miezaan, heeft in december 2021 zijn EVC-portfolio ('Erkenning eerder Verworven Competenties') Social Work behaald. Het werd beoordeeld op een vaktechnisch deel op niveau 5 (hbo) en een beroeps overschrijdend deel op niveau 7 (wo). Alle kwaliteitsnormen van de beroepsgroep Social Work, werden aan de hand van casuïstiek bevestigd. De assessoren waren onder de indruk van Miezaan met haar eigenwijze visie, werkwijze, het gepassioneerde team, de kwaliteitszorg en de complexe casuïstiek met de vele dilemma's. Het is een aanwinst voor het bedrijf dat Johan zijn toegewijde werk binnen Miezaan kan voortzetten als gediplomeerd hbo-er Social Work.
- Bij de vierjaarlijkse beoordeling van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) op 21 december 2021 is gebleken dat Miezaan nog aan de voorwaarden voor een erkent leerbedrijf voldoet. Miezaan blijft daarom ook in 2022 erkend als leerbedrijf.
- Sinds 2020 is de algemene gedragscode van Miezaan breed geïmplementeerd zodat deze kan bijdrage aan een effectieve(re) manier van werken. Deze heet "Ons Kompas" en is terug te vinden op de website. Het geeft in begrijpelijke taal onze normen en waarden aan, van hoe we met elkaar, onze bewoners en stakeholders willen omgaan. Dit biedt voor het personeel duidelijkheid in elke situatie. De code maakt deel uit van arbeids- en stage overeenkomsten en is te vinden op de website van Miezaan. Medewerkers hebben een training 'Aanspreken op Gedrag' gevolgd, zodat de code ook daadwerkelijk kan worden toegepast.
- In 2021 zijn er wederom diverse teamsessies gehouden m.b.t. van een expert op het gebied van zelforganisatie. Deze zullen in 2022 een vervolg krijgen. Het doel ervan is om de methodiek van werken roloverleg en de methode van conflicthantering te blijven oefenen. De coaches hebben de driedaagse training coaching van 'zelforganisatie' gevolgd. Miezaan werkt hier steeds samen met het Eerste Huis.
- Begin 2021 is Miezaan overgestapt naar een innovatief digitaal zorgregistratiesysteem, Nedap Ons, waardoor de tijd die besteed wordt aan rapporteren en schriftelijk werk aanzienlijk is verlaagd. Er zijn verschillende trainingen gevolgd door het personeel zodat het systeem optimaal kan worden benut ten behoeve van de cliënt. Er zijn binnen Miezaan zorg-coördinatoren en kwaliteitscoaches aangewezen die de kwaliteit van de invoer en huidige informatie controleren, waarborgen en waar nodig bijsturen.
- Miezaan heeft in 2021 geïnvesteerd in het vernieuwen van de website en het inbouwen van een intranet voor het personeel. De content op de website is passend bij de huidige informatiebehoefte van geïnteresseerden en biedt transparantie over de werkwijze, Toezicht en Bestuur, het beleid en samenwerkingspartners, alsook over de ervaringen van cliënten en personeel bij Miezaan. Daarnaast biedt het Intranet voor het personeel een platform waar te allen tijde up-to-date informatie kan worden gedeeld en gevonden, zoals Ons Kompas. Ook biedt het Intranet directe links naar relevante websites, zoals die van Veilig Thuis.
- In 2021 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek afgenomen door Effectory. Het doel van dit onderzoek was inzicht krijgen in de mate van (werk)tevredenheid onder de medewerkers en om ideeën en suggesties te genereren om het werkklimaat te verbeteren en daarmee uiteindelijk de geleverde zorg door de medewerkers van Miezaan. De response rate was 74% en het gemiddelde cijfer dat aan de tevredenheid werd gekoppeld was een 8. Hieronder volgt een korte samenvatting van de belangrijkste resultaten:
  - o Werkgeverschap, vertrouwen sociale veiligheid en de organisatierichting van Miezaan werden beoordeeld met een 8
  - o Werkplezier (algemeen) werd beoordeeld met een 8,5 waarbij 'zinnig werk' als hoogste werd beoordeeld met een 9,3
  - o Welzijn en werkdruk scoorden een 7,2
  - o Teamdynamiek, -samenwerking en -prestatie werd beoordeeld met een gemiddelde van 6,9

- Organisatieleiderschap, -strategie en -cultuur kreeg een 8
- Diversiteit en inclusie werd beoordeeld met een 8,2
- Ondernomen acties naar aanleiding van gegeven feedback werd beoordeeld met een 7,2

Trotpunten:

- 78,6% van de medewerkers gaf aan trots te zijn op de klantfocus binnen Miezaan
- 64,3% gaf aan trots te zijn op Miezaan als werkgever en Miezaan's visie & doelen
- 50% gaf aan trots te zijn op de bedrijfscultuur en teamdynamiek

Verbeterpunten:

- Communicatie binnen mijn organisatie: 69,2%
- Beloning en samenwerking: 30,8%
- Miezaan als werkgever, teamdynamiek, werkomgeving en werkdruk: 15,4%

Medewerkers gaven de volgende feedback:

"Miezaan zet zich goed in voor haar cliënten."

"Zij geven het voorbeeld van het zijn van een goede werkgever. Ze staan naast je, denken met je mee en coachen je waar nodig."

"Mijn werkgevers steken veel tijd en moeite in de organisatie. Zij zijn erg betrokken, wat ik ook fijn vind."

"Miezaan geeft positiviteit af."

"Je kan hier letterlijk jezelf zijn, je wordt geaccepteerd zoals je bent."

"Binnen mijn organisatie zijn veel verschillende culturen te vinden en kan iedereen goed met elkaar overweg."

"De visie en de doelen sluiten erg op elkaar aan. Met nadruk op balans wat het bedrijf probeert te creëren in het leven van de cliënten."

"In vergelijking met andere jeugdzorginstellingen doelt Miezaan echt op de toekomst van de cliënt en halen zij het beste uit hen."

"Er heerst binnen de organisatie een goeie sfeer en er is vertrouwen."

"Het klikt over het algemeen goed tussen iedereen in het team. Er is altijd een fijne sfeer en we leren elkaar steeds beter kennen."

"Er is binnen Miezaan een goeie samenwerking waardoor er goed werk wordt geleverd."

"Ik merk dat het een positieve invloed heeft op de cliënten."

Aan de hand van de resultaten is er met een werkgroep een verbeter- en actieplan opgesteld.

- In 2021 zijn met alle medewerkers meerdere periodieke ontwikkelgesprekken gehouden. De zogenaamde HR-gesprekken gaan over het welzijn, de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers en de voortgang en de resultaten van zijn of haar werk. Ook wordt de individuele leerlijn besproken waarbij er wordt gekeken naar de mate van e-learning in de Miezaan Academy. Het doel van deze gesprekken is het bepalen van individuele doelen. Naar aanleiding van deze gesprekken hebben er diverse trainingen plaatsgevonden; hechtingsproblematiek, suicidepreventie, SEO-schaal voor sociaal-emotionele ontwikkeling en een training in het gebruik van het digitaal zorgregistratiesysteem, Nedap Ons.
- Miezaan heeft een extern vertrouwenspersoon aangewezen zodat grensoverschrijdend gedrag van cliënten en/of collega's extern kan worden gemeld en besproken en zodat er professionele hulp wordt geboden in het verwerkingsproces en in het vinden van een passende oplossing.

## Cliënten

### Cliëntenvertegenwoordiging

Wekelijks worden op alle locaties overleggen gehouden waarbij tegenspraak door cliënten is georganiseerd. Van deze overleggen worden verslagen gemaakt waarin ook de actiepunten worden opgenomen die moeten

leiden tot een betere begeleiding en dienstverlening. Voorbeelden van onderwerpen die besproken worden zijn:

- de leefgeldregeling bij Miezaan
- het aanschaffen van klein inventaris
- het ter beschikking stellen van budget t.b.v. groepsactiviteiten
- het isoleren van de locatie Texandriiaan
- de aanpassing van werktijden van de locatie Burgersveld zodat deze aansluit bij de wensen van cliënten
- het openstellen van een naastgelegen studio, als extra kamer op de locatie Reeënlaan

## Cliënttevredenheidsonderzoek

Intern is er een cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen welke inzichten heeft gegeven in de ervaringen van onze cliënten. De resultaten zijn tevens gepubliceerd op de website van Miezaan.

8 cliënten hebben hun mening gegeven over hun zorgtraject bij Miezaan.

Op een schaal van 1 (helemaal mee eens) tot 8 (helemaal mee oneens) gaven zij aan wat zij vonden van bepaalde stellingen. Hieronder zullen een paar gemiddelde scores worden uitgelicht:

- o Ik wist wat ik kon verwachten van mijn zorgtraject bij Miezaan: 3
- o Ik begrijp wat Miezaan doet: 2,3
- o Het aanmelden bij Miezaan verliep soepel: 2
- o Ik voelde me goed begeleid en ondersteund in mijn eerste dagen en weken op de locatie: 3
- o Het was mij in het begin al duidelijk wat er van mij verwacht werd bij Miezaan: 3,6
- o Ik ben op de hoogte van mijn persoonlijke doelen: 2,5
- o Ik weet hoe mijn verblijf bij Miezaan zal gaan verlopen: 3,9
- o Er wordt naar mij geluisterd: 3,8
- o Het is mij duidelijk wat er elke dag van mij wordt verwacht: 2,3
- o Ik weet wat er in mijn begeleidingsplan staat: 2,7
- o Ik ben bezig om mij te ontwikkelen: 1,5
- o Ik word beloond voor het bereiken van persoonlijke doelen: 4,8
- o Ik voel mij aangemoedigd om de juiste dingen te doen: 2,6
- o Ik voel mij goed geholpen bij de dagelijkse zaken: 2,8
- o Ik voel mij goed begeleid in mijn ontwikkeling: 3
- o Ik voer regelmatig gesprekken met mijn begeleider over mijn ontwikkeling: 4,2
- o Ik voel mij persoonlijk gegroeid in mijn tijd bij Miezaan: 1,9
- o Ik heb een prettig gevoel bij Miezaan: 3,5
- o Ik voel mij vrij genoeg om zelfstandig dingen te ondernemen: 1,3
- o Ik ben Miezaan dankbaar voor de hulp: 1,6
- o Ik heb veel geleerd van mijn persoonlijk begeleider: 2,8

Cliënten gaven de volgende feedback:

“Ik vind het goed hoe snel ik mij ontwikkel.”

“Soms zou ik wat meer rust willen om dingen te overdenken.”

“Er is mij verteld over de fases en de vrijheden erbij. Ik zie daar alleen niks van terug.”

“Als ik nu niet bij Miezaan zou zitten was ik de pineut geweest. Dus ik waardeer het diep hoe jullie me weer uit de brand helpen. Na mijn slechte ervaringen met hulpverlening en instellingen bewijst Miezaan wel dat er nog wel echt organisaties zijn die mensen echt oprecht willen helpen!”

“Ik heb me welkom gevoeld bij Miezaan. En het is uitgegroeid tot een gevoel van het hebben van familie. Met Miezaan’s hulp sta ik waar ik nu sta. Zelfstandig wonend en de opleiding volgend die ik altijd wilde. Bedankt Miezaan.”

“Ik wou graag uit huis, maar niet in een groep waar ik al mijn vrijheid kwijt zou raken. Ik werd thuis Begeleidt door PJG. Via hen ben ik in contact gekomen met Miezaan. Mij eerste gesprek ging super goed had meteen een klik met de bewoners en begeleiders. Miezaan heeft me alles geleerd wat je nodig hebt om zelfstandig te worden. Bijvoorbeeld koken wassen en noem maar op. Dat ging dan ook

met vallen en opstaan. Mede door mijn doorzettingsvermogen en de top begeleiding is het na anderhalf jaar gelukt om zelfstandig te worden. Hierna werd ik ingeschreven voor een opstap woning. Na 10 weken heb ik de opstapwoning gekregen en daar woon ik nu bijna 2 jaar. Het gaat super goed. Ik weet niet veel zeker, maar 1 ding weet ik wel. Zonder Miezaan was het niet goed gekomen. Ik ben hun tot op de dag van vandaag dankbaar wat ze voor mij hebben gedaan. Alleen maar liefde voor deze top instantie.”

“Dank Miezaan voor jullie betrokkenheid en goede zorgen. Het heeft me zeker geholpen om uit een dal te komen.

Wat betreft het ambulante daar mogen jullie wel aan werken om ook dat zo goed te doen zoals jullie het beschermd wonen doen. Erg bedankt voor jullie hulp en de toeleiding naar de opstapwoning die nu uiteindelijk van mij is. Blijf zo doorgaan.”

“De woorden “samen dragen” hebben voor mij een grote betekenis gekregen.

Samen hebben we mijn problemen gedragen. Ik ben nergens met zoveel respect bejegend. Ondanks dat ik er een potje van maakte bleven jullie mij helpen en in mij geloven. Dank daarvoor.”

### MIC-meldingen (per maand, onderwerp)

In 2021 werden in totaal 65 Meldingen Interne Calamiteiten (MIC) opgemaakt in tegenstelling tot 98 in 2020. Dit is een daling van 33,7%.

MIC-meldingen kunnen worden gebruikt om bewoners aan te spreken, bedrijfsprocessen te verbeteren en in geanonimiseerde vorm samenwerkingspartners te informeren, als er bijvoorbeeld sprake is van ondervonden overlast. Indien er een waarschuwing of time out wordt opgelegd, ligt dat vast in een MIC-melding. Het aantal MIC-melding is ten opzichte van voorgaande jaren afgenomen. Ook de voortijdige uitval van cliënten was in die jaren aanzienlijk groter. Er lijkt dus een causaal verband te zijn tussen het aantal MIC-meldingen en de voortijdige uitval. Doordat het afgelopen jaar fors geïnvesteerd is in het intake proces, kan steeds beter vooraf worden bepaald of Miezaan een cliënt met succes kan begeleiden.

MIC-meldingen overzicht 2021:

MIC OVERZICHT MIEZAAN	2021												
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Burenoverlast	1		2	2	2			3		4	2	1	17
Respectloos gedrag begeleiding/schelden/intimidatie	1	1	2			3		1		1			9
Privacyschending medebewoners			1										1
Privacyschending bewoners door begeleiding	1												1
Aantreffen softdrugs													
Blowen in/bij de woning						1				3	1		5
Roken op de kamer/op plek waar het niet is toegestaan			1							1		1	3
Gebruik/bezit harddrugs										1			1
Melding Veilig Thuis ivm bedreiging/aangifte relatie													
Depressief gedrag uiten / suicidaal					1							1	2
Agressief gedrag/verbaal geweld uiten		1		1	1			1	1				5
Overlast anonieme beller (per maand meerdere keren)													
Huisregels niet nakomen: te laat thuis													
Huisregels niet nakomen: algemeen					1		1	1		1		1	5
Zorgvermijndend/ niet op locatie komen, geen communicatie											1		1
Onjuiste informatie verstrekking mbt geldzaken													
Medicatie te laat verstrekt													
Medicatie vergeten af te tekenen											1		1
Medicatie te laat of niet ingenomen.		1				3		1					5
Medicatiemisbruik			1							1			2
Vermissing voorwerpen (sleutels)				1									1
Corona: niet nakomen afspraken of maatregelen													
Corona: thuisquarantaine													
Corona: (mogelijk) besmet zijn				1									1
Onder invloed van alcoholhoudende drank					1								1
(Verbale) agressie ouders				1									1
Aantreffen verboden/gevaarlijke middelen (lachgas)													
Dreigen met geweld medebewoner													
Afgepersd buitenshuis												1	1
Gewond geraakt buitenshuis: naar dokter/ziekenhuis					1						1		2
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>65</b>

\*Ambulant

## Klachten

In 2021 is er 1 klacht ontvangen. Deze is door hoor en wederhoor tot wederzijdse tevredenheid opgelost.

## Prestaties

Om de prestaties van Miezaan meetbaar te maken, maken we onderscheid tussen prestaties op 5 verschillende onderdelen; bezetting, uitstroom, kwaliteit, personeel en financieel.

## Metrics

Hieronder verstaan we de sturingsgegevens welke hieronder in afzonderlijke paragrafen worden toegelicht. Bij het in kaart brengen van de bedrijfsprestaties maken we onderscheid in o.a.:

1. Bezetting. Hierbij gaat het om de bezetting van de woningen, waarbij we streven naar een bezettingsgraad van 100%.
2. Uitstroom. Dit is de mate van uitstroom van cliënten naar zelfstandig wonen. Miezaan streeft ernaar een cliënt maximaal 25 maanden te begeleiden.
3. Kwaliteit van de cliënten dossiers, begeleidingsproces en `Zorg op Maat`
4. Personeel. Hierbij worden middels een tweejaarlijks HR-gesprek de ontwikkelingen van het personeel bijgehouden. Ook streven we naar een totaal ziekteverzuim van minder dan 3 %.

5. Financieel. Bij de financiële prestaties is ons doel een stijging van de omzet met 20% en voldoende waarborgen voor een gezond financiële organisatie, waarbij de baten en kosten in goede balans zijn en waarbij er sprake is van een bescheiden rendement van 15% ten behoeve van het eigen vermogen.

## Bezetting

Miezaan streeft naar 100% bezetting van de woningen door cliënten. Eind 2021 bood Miezaan plek aan 17 cliënten beschermd wonen. De bezettingsgraad van alle drie de woningen was gemiddeld 94,4%. Daarnaast hanteert Miezaan 2 plekken ten behoeve van crisisplaatsingen.

Eind 2021 begeleidde Miezaan 6 ambulante cliënten. Het gezin uit de pauzewoning heeft een eigen woonruimte gekregen waardoor de pauzewoning afgestoten is.

## Uitstroom

Miezaan is aangesloten bij de Gemeentelijke “opstapregeling”, waardoor cliënten na de beschermd wonen periode in aanmerking komen voor een opstapwoning. De Gemeente biedt daarbij garanties en de cliënt wordt nog maximaal 2 jaar ambulant begeleid. Daarnaast zijn er ook cliënten die zelf een woning vinden en daar zelfstandig gaan wonen. Miezaan heeft tot doel om de cliënt binnen 24 maanden naar een volgende vorm van zelfstandigheid te begeleiden. Voorts streven we ernaar voortijdige vertrek te voorkomen.

- In 2021 werden 3 cliënten toegelaten tot de opstapeling en gingen 6 cliënten zelfstandig wonen.
- Van 2 cliënten werd voortijdig afscheid genomen.
- De gemiddelde doorlooptijd van het beschermd wonen periode van de in totaal 18 cliënten bedroeg 13,6 maanden. In 2020 was dit 19,5 maanden.
- De doorlooptijd van de voortijdig uitval was 12 maanden. In 2020 was dit 13,7 maanden.

## Personeel

Miezaan streeft naar een team van goed toegeruste medewerkers, die voldoende uitdaging en autonomie in hun werk vinden en een gezonde werk/privé balans hanteren. Door het verder ontwikkelen van gestructureerde zelforganisatie, verwacht Miezaan dat te realiseren. Er is veel aandacht voor medewerkers door individuele en groepscoaching. Een groot deel van de medewerkers hebben een zorg-bonus ontvangen. Alle medewerkers deelden mee aan de zgn. werkkostenregeling en ontvingen daardoor een extra eindejaarsuitkering. Medewerkers waarderen Miezaan gemiddeld met een 8.

Er werden in 2021 gemiddeld 2 cliëntbesprekingen/ interviews per maand per locatie gehouden. Twee keer per jaar werden er met alle medewerkers en stagiaires HR-gesprekken gehouden. Medewerkers krijgen standaard een BHV-cursus en cursus medicatieveiligheid aangeboden (90% van de medewerkers heeft geldige certificaten op zak) en er zijn diverse groepstrainingen gehouden, zoals een 113 gatekeeper training, training hechting problematiek en een paardencoaching. Miezaan is een erkend leerbedrijf en leidt studenten op voor MBO4 en hbo-opleidingen in de zorg. Ondanks de coronapandemie daalde het ziekteverzuim in 2021 naar 9,13% ten opzichte van 9,37% in 2020.

## Financieel

In de jaarrekening van 2020 staat de financiële onderbouwing van de Verlies- en Winstrekening en de Balans. De grootse kosten worden gemaakt voor loonkosten, huisvesting, voeding en leefgeld. Miezaan had in 2021 gemiddeld 14,37 fte in dienst. De grootste kosten waren de werkgeverslasten. Deze bedroegen € 715686. De kosten voor huisvesting, voeding en leefgeld waren €185564  
Het rendement in 2021 bedroeg €48437. Het rendementspercentage is 4 %.

## Continuïteitsparagraaf

De accountant neemt een zinsnede op m.b.t. de continuïteit van de onderneming op basis van de thans aangeleverde stukken.



# Verantwoording Raad van Commissarissen Miezaan 2021

## Algemeen

De organisatie heeft twee onafhankelijke toezichthouders, zijnde de raad van commissarissen, zoals gesteld in de statuten van de organisatie.

De raad van commissarissen ziet als onafhankelijke toe op het handelen van het bestuur en de bestuursleden van Miezaan b.v.. Dit conform de statuten van de organisatie en de Wet op Langdurige Zorg (WLZ) en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De bestuursleden zijn tevens de aandeelhouder van de organisatie en daarmee de leden van de Algemene Vergadering. Alle betrokkenen zijn en blijven zich bewust van de verschillende rollen en welke besluiten ze wanneer kunnen nemen (bijv. is het een bestuursbesluit of een besluit van de AV, Algemene Vergadering).

## Samenstelling

De raad van commissarissen bestaat uit twee commissarissen, te weten dhr. W.P.F. Kuijpers en de heer C.J.M van Wijk. Vóór 1 juli 2020 was er geen sprake van een raad van commissarissen.

<i>Rooster van Aftreden</i> Naam	Benoeming	(Neven)functies in 2021
Willem Kuijpers (1965; man)	1 juli 2020 (4 jaar, 1e termijn)	Interim-manager en adviseur (ZZP) Toezichthouder bij Stichting SOZKO (voorzitter) Toezichthouder bij Stichting SKDD Toezichthoudend bestuurslid bij Stichting NIKK
Joost van Wijk (1965, man)	1 januari 2021 (4 jaar, 1e termijn)	Programmamanager en teamleider NVWA

## Honorarium


Het honorarium van de raad van commissarissen is gebaseerd op een bedrag per dagdeel. Voor 2021 bedroeg het honorarium per commissaris in totaal 2000 euro.

## Verantwoordelijkheden raad van commissarissen

De verantwoordelijkheden van de raad van commissarissen liggen vast in het "Handboek Intern Toezicht Miezaan", welke is geaccordeerd door de AV en de raad van commissarissen zelf.

Vanuit de verantwoordelijkheden heeft de raad van commissarissen in 2021 de volgende besluiten genomen:

- benoeming van dhr. C.J.M. van Wijk als lid van de raad van commissarissen voor een periode van 4 jaar;
- goedkeuring jaarverslag en jaarrekening 2020 (met aanbevelingen voor jaarverslag 2021);
- overeenkomsten WLZ;
- herziening salaris van de DGA's;
- goedkeuring van de begroting 2022.

Daarnaast heeft de raad van commissarissen zich, mede door locatiebezoeken, laten informeren over:  het interne kwaliteitszorgsysteem en het zorgregistratiesysteem;

- de professionalisering van de personeelsleden en de inrichting van de Miezaan Academie;
- tevredenheidsenquêtes bij personeelsleden en cliënten en het verbeterplan;
- ontwikkelingen in de organisatiestructuur;
- geldigheid van VOG's;
- kwaliteit van de Miezaan website;
- audit en certificering Sociaal Werk NL en het verbeterplan;
- verkregen MKB Idee Subsidie en Slimsubsidie;
- accountgesprek met gemeente Apeldoorn en met zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe.

Het Handboek geeft ook het toezichtskader aan met betrekking tot het bestuur van Miezaan. Vanuit dat kader heeft de raad van commissarissen geconstateerd dat:

- het bestuur handelt conform wet- en regelgeving;
- het bestuur handelt conform de eisen van de zorgpartners;
- het bestuur handelt conform de statuten en de governance code.

**Werkwijze**

Genoemde besluiten en ontwikkelingen in de organisatie zijn in meerdere Algemene Vergaderingen besproken. Algemene Vergaderingen worden in beginsel ieder kwartaal gehouden, waarbij in 2021 het voltallige bestuur en de voltallige raad van commissarissen aanwezig waren.

Daarnaast heeft de raad van commissarissen in september 2021 alle huidige locaties van Miezaan bezocht en gesproken met een afvaardiging van team en cliënten. De raad van commissarissen heeft geconstateerd dat deze gesprekken consistent zijn met de informatie vanuit het bestuur en met de in 2021 gehouden tevredenheidsenquête.

**Conclusie**

De raad van commissarissen is van mening dat Miezaan een betrouwbare en kwalitatief goede zorgpartner is en op integere wijze de cliënten begeleidt. De raad constateert verheugd dat de zorg voor cliënten centraal staat en dat de kwaliteit de leidraad is van handelen voor bestuur en medewerkers.