

Jaarverslag Miezaan 2023

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 sinds 1 april 2023, vier locaties waarin in totaal 25 jongvolwassen kunnen worden gehuisvest. Miezaan kan op twee van haar locaties en aan totaal 14 cliënten een 24-uursbegeleiding bieden. De derde locatie heeft een woonbestemming met een ontheffing, waardoor daar ook 24-uursbegeleiding kan worden geboden. De vierde locatie een woonbestemming, waar jongeren worden opgevangen met een perspectief indicatie

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 1 januari 2024. Daartoe is in een aanbesteding gedaan, waarna het aantal aanbieders zal worden teruggebracht van 53 naar 10 aanbieders. Deze aanbesteding bestaat uit twee fasen. Miezaan is doorgedrongen tot de 2^e fase waarin 11 aanbieders na een serie dialoogsessies met de zorgregio het definitieve plan vormgeven. Deze gunningsfase zal naar verwachting eind april 2024 afgerond zijn.

Miezaan levert kwaliteitszorg. Hierdoor hebben we al in 2019 het kwaliteitskeurmerk Sociaal Werk Nederland ontvangen. In 2021 is dat verlengd. Miezaan was daarmee de eerste beschermd wonen-instelling die dit label heeft mogen ontvangen. Medio mei 2023 heeft er een audit plaatsgevonden, waarin we de verlenging van het label hebben gerealiseerd.

Miezaan is tevens aangesloten bij het Klachtportaal Zorg.

Bij Miezaan werken 16 medewerkers (mbo, hbo en wo) 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. Ook zijn wij een erkend stagebedrijf en lopen er gemiddeld 5 studenten stage bij Miezaan. Sinds 2023 hebben wij tevens een vaste vrijwilliger via Apeldoorn Pakt Aan verworven.

Toezicht en bestuur

Op 1 april 2022 is Samen Dragen BV toegevoegd aan de Miezaan groep. Deze is thans 100% aandeelhouder van Miezaan. Beide DGA's zijn via hun persoonlijke holdings, beiden voor 50% aandeelhouder van Samen Dragen BV en daarmee indirect 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 respectievelijk voorzitter en lid van de Raad van Commissarissen van Miezaan. Bestuur en Toezicht komen 4 maal per jaar bij elkaar om de stand van zaken door te nemen en toekomstige richtingen te bepalen. Er is een handboek Toezicht opgesteld en dat zowel door het bestuur als intern toezicht is ondertekend.

Zie hoofdstuk: Verantwoording Raad van Commissarissen Miezaan 2023

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 kijken daarom qua methodiek af van andere professionele zorgorganisaties. Vanuit onze visie zijn wij ervan overtuigd dat voor de zorgbehoeftige 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 GGNet, 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-learningen en we-learningen 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.

- In 2021 en 2022 zijn de gelden van de MKB Idee subsidie gebruikt voor het project "Leren in de Zorg". Diverse van onderstaande zaken konden daarmee worden gerealiseerd.
- Er is een scholingstraject Sociaal Emotionele Intelligentie gehouden bestaande uit vier dagdelen. Het omvatte kennis van en ervaring opdoen met de SEO methodiek en aanschaf van de aanschaf SEO koffer. De methode wordt toegepast om de emotionele leeftijd van cliënten vast te stellen.
- De leerlijn van Miezaan Academy geeft toegang tot een hele reeks aan e-learningmodules op het gebied van de zorg, jeugdzorg en andere onderwerpen. Het beschikt over diverse cursussen t.b.v. de SKJ geregistreerden.
- Miezaan is sinds 2019 geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd en is in 2022 gegroeid van 2 naar 5 medewerkers met een SKJ registratie. Ook beschikt Miezaan sinds 2022 over een eigen praktijkprogramma SKJ, waardoor het zelfstandig medewerkers kan opleiden. In 2023 zal een 5e medewerker een SKJ registratie verkrijgen.
- Er is een verandering doorgevoerd naar lokale teams, met een overlegstructuur met periodieke Werk en rol overleggen, cliëntbesprekingen, instellen zorg coördinatie overleg en intervisie. De laatste is team overstijgend, volgens een vaste methodiek en daarmee SKJ proof.
- De activiteiten uit het verbeterplan naar aanleiding van de audit ten behoeve hercertificering van ons kwaliteitslabel Sociaal Werk zijn uitgevoerd. Er is begin 2022 een zorgregisseur aangesteld. Hiermee loopt Miezaan vooruit op de eisen van zorgregio, waarin deze regisseur spin in het web wordt van de geleverde zorg vanuit de Wmo. Tevens is er veel aandacht en tijd besteed aan kwaliteitszorg, de verbetering van de elektronische dossiers en het doelgericht rapporteren.
- Er is een samenwerking aangegaan met Gelukpaarden voor Paardencoaching van cliënten met een ASS spectrum. De Stichting Paard Verbindt heeft daarvoor een subsidie vertrekt,
- De samenwerking met Toutouh training is uitgebreid waardoor er in 2023 meer cliënten de weerbaarheidstraining hebben gevolgd.
- Een van de partners van Miezaan, heeft in december 2022 zijn EVC-certificaat ('Erkenning eerder Verworven Competenties') HBO Jeugd en Gezinsprofessional 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 Jeugd en Gezinsprofessional, werden aan de hand van casuïstiek bevraagd.
- Een ondersteunende zorgmedewerker heeft in 2023 een EVC-traject MBO4 Gespecialiseerd medewerker maatschappelijk zorg succesvol afgerond.
- Een sociaalpedagogisch medewerker is eind 2022 gestart met het EVC-traject HBO Jeugd en Gezinsprofessional en heeft dit in 2023 succesvol afgerond.
- Een sociaalpedagogisch medewerker start in het tweede kwartaal 2024 met het EVC-traject MBO4 Gespecialiseerd medewerker maatschappelijke zorg.
- In het kader van ontwikkelen en binden van medewerkers start in het 2e kwartaal 2024 een zeer ervaren sociaal pedagogisch medewerker een intern Traineeship zorgcoördinator, gevolgd door een EVC HBO Jeugd en Gezinsprofessional traject. Dit zal naar verwachting in de loop van 2025 worden afgerond.
- Bij de vierjaarlijkse beoordeling van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) op 9 oktober 2022 is gebleken dat Miezaan nog aan de voorwaarden voor een erkent leerbedrijf voldoet. Miezaan blijft daarom ook in 2023 erkend als leerbedrijf. Miezaan leidt sinds 2022 ook studenten Mbo2 (helpende in de zorg) op.

- 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. Nieuwe medewerkers ontvangen "Ons Kompas" bij de introductie.
- In 2022 zijn er enkele teamsessies gehouden m.b.t. van een expert op het gebied van zelforganisatie. Deze hebben in 2022 een vervolg gekregen. 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.
- In het 4e kwartaal van 2023 heeft Miezaan een aanvraag gedaan voor de subsidie Veerkracht en Zeggenschap. Bij toekenning geeft dit meer mogelijkheden om de zelforganisatie verder uit te breiden en vorm te geven. Verwachting is dat eind 1e kwartaal 2024 wij hier een reactie op zullen ontvangen.
- 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. In 2022 is het zorgregistratiesysteem verder ontwikkeld. Zo wordt er doelgericht gerapporteerd en zijn er meer formulieren en werkprocessen gestandaardiseerd. Er zijn binnen Miezaan zorg-coördinatoren benoemd en een zorgregisseur aangesteld als spin in het web op het gebied van de zorg. De zorgregisseur voert periodiek kwaliteit gesprekken. Voorts is er een real time dossier controle check beschikbaar een worden er elk kwartaal de zgn. Metrics opgesteld. Miezaan hanteert de PDCA cirkel voor de bedrijfsvoering processen en kwaliteitszorg.
- De website van Miezaan is continue up to date en 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.
- Eén keer per 2 jaar wordt er een MTO en KTO onderzoek gehouden. Deze heeft plaatsgevonden in het 3e kwartaal van 2023 in samenwerking met het bureau Triqs. 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 100% en het gemiddelde cijfer dat aan de tevredenheid werd gekoppeld was een 7,9. Aan de hand van de resultaten wordt er met een werkgroep een verbeter- en actieplan opgesteld. Het klanttevredenheidsonderzoek had een response van 76.92% en het gemiddelde cijfer een 7,8.
- In 2023 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, suïcidepreventie, SEO-schaal voor sociaal-emotionele ontwikkeling en een training in het gebruik van het digitaal zorgregistratiesysteem, Nedap Ons. In 2023 is er meer focus worden aangebracht op Miezaan Academy om het waardevolle platform nog effectiever in te zetten.

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 me aan de zgn. werkkostenregeling en ontvingen daardoor een extra eindejaarsuitkering. Medewerkers waarderen Miezaan gemiddeld met een 7,9.

Er werden in 2023 gemiddeld 2 cliëntbesprekingen/ intervisies 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 training Borderline en een training Autisme. Miezaan is een erkend leerbedrijf en leidt studenten op voor MBO4 en Hbo-opleidingen in de zorg. Het ziekteverzuim in 2023 was gemiddeld 3.5%. Een daling ten opzichte van 2022, 10,26%, wat mede hoger was door de coronapandemie.

Financieel

In de jaarrekening van 2023 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 2023 gemiddeld 13,31 fte in dienst. De coulance uitkering van de gemeente Apeldoorn in verband met de meerkosten Corona heeft mede het jaarresultaat positief beïnvloed. Op dit moment is nog lopend de bezwaarprocedure Coronabaten in de Zorg over het jaar 2022. De grootste kosten waren de werkgeverslasten. Deze bedroegen € 982.960. De kosten voor huisvesting, voeding en leefgeld waren €278.819. Het rendement in 2023 bedroeg €173.823. Het rendementspercentage is 8,18%, (Percentage na belasting, voor belasting is 10.09%) een zeer positieve ontwikkeling ten opzichte van het rendement in 2022 wat 4,39 % betrof. Prognose voor het jaar 2024 is een positief resultaat tussen de 9-10%.

Continuïteitsparagraaf

De winst-en-verliesrekening over 2023 is afgesloten met een positief resultaat na belastingen van €140.972. Het resultaat over 2023 is ten opzichte van 2022 gestegen met € 92.070.

Verantwoording Raad van Commissarissen Miezaan 2023

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 onafhankelijk orgaan 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 (AV). 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).

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>	<i>Benoeming</i>	<i>(Neven)functies in 2023</i>
<i>Naam</i>		
Willem Kuijpers (1965; man)	1 juli 2020 (4 jaar, 1e termijn)	Bestuurder bij Stichting ASKO Toezichthouder bij Stichting SKDD

Joost van Wijk
(1965, man)

1 januari 2021
(4 jaar, 1e termijn)

Afdelingshoofd NVWA

Honorarium

Het honorarium van de raad van commissarissen is gebaseerd op een bedrag per dagdeel. Voor 2023 bedroeg het honorarium per commissaris in totaal € 2000.

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 haar verantwoordelijkheden heeft de raad van commissarissen in 2023 de volgende besluiten genomen:

- goedkeuring jaarverslag en jaarrekening 2022 (met aanbevelingen voor het jaarverslag 2023);
- toestemming tot aangaan van financiële verplichtingen i.v.m. aankoop zorgvastgoed;
- herziening salaris van de DGA's;
- goedkeuring managementovereenkomsten van de DGA's;
- goedkeuring van de begroting 2023-2024.

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;
- de bevindingen van de zorgregisseur na de eerste twee maanden;
- tevredenheid bij personeelsleden en cliënten en de stand van zaken van de verbeterplannen;
- ontwikkelingen in de organisatiestructuur;
- geldigheid van VOG's;
- kwaliteit van de Miezaan website;
- audit en certificering Sociaal Werk NL en de stand van zaken van het bijbehorende verbeterplan;
- verkregen MKB Idee Subsidie en Slimsubsidie;
- accountgesprek met gemeente Apeldoorn, met zorgregio Oost-Veluwe en zorgkantoor Apeldoorn e.o.

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 zijn ieder kwartaal gehouden, waarbij in 2023 meestal het voltallige bestuur en de voltallige raad van commissarissen steeds aanwezig waren.

Daarnaast heeft de raad van commissarissen op 26 juni 2023 een aantal locaties van Miezaan bezocht en gesproken met een afvaardiging van het team en cliënten en team overleggen bijgewoond. De raad van commissarissen heeft geconstateerd dat deze gesprekken consistent zijn met de informatie vanuit het bestuur en met de in 2023 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, dat de kwaliteit de leidraad is van handelen voor bestuur en medewerkers en dat de organisatie zich hierin stap voor stap verder ontwikkelt.