



2021

OBG in cijfers

Cliënttevredenheidsonderzoeken

Cliënten (of hun vertegenwoordigers) waarderen onze zorg. Ze zijn **meer tevreden** dan in 2020 én dan voor de pandemie. We doen het dus goed, en gaan **werken aan de verbeterpunten** uit de onderzoeken. We ontvingen ook **mooie complimenten**:

Vanaf het moment dat mijn moeder hier woont, valt er een enorme last van mijn schouders. Mijn moeder heeft het zó goed hier.



Mijn moeder vindt de kleinschaligheid heel belangrijk. Dat er een vast team aanwezig is. Hoewel ze niet iedereen bij naam kent, voelt het voor haar wel vertrouwd.

Cliënten waarderen het **OBG gebouw, de voorzieningen en de omgeving**. Ze voelen zich gehoord en gezien, en vrij om hun **eigen keuzes** te maken. De zorg sluit aan bij wat zij belangrijk vinden om hun eigen leven te leven. Cliënten ervaren **genoeg aandacht**, niet alleen op medisch gebied.

Wat doet OBG?

OBG werkt aan een samenleving waarin iedereen, jong en senior, op een actieve en gezonde manier leeft. We willen dat mensen kunnen doen wat ze leuk vinden en waar ze goed in zijn. OBG biedt ondersteuning in de vorm van zorg, dagbesteding en hulp in het huishouden. Passend bij de wensen van cliënten, zodat zij zelf de regie over hun leven houden. Daarnaast staat OBG voor ontmoeten. We organiseren zelf welzijnsactiviteiten en hebben een wijkfunctie: verenigingen en buurtbewoners zijn welkom in ons gebouw.

De basis: onze kernwaarden

Wij geloven in ieders vrijheid om zelf keuzes te mogen maken (Autonomie). We weten hoe belangrijk het is om betrokken te zijn bij het leven van alledag (Betrokkenheid). En we zijn overtuigd dat iedereen op zijn eigen manier bijdraagt en daar trots op mag zijn (Competentie).

Zorg thuis

8,5

De thuiszorg/wijkverpleging van OBG krijgt van onze cliënten een 8,5.

73

NPS-EU is 73.

Langdurige Zorg en Kleinschalig Wonen

95%

95% van onze cliënten zouden OBG aanraden.

8,2

OBG-medewerkers krijgen van cliënten/vertegenwoordigers een 8,2.

7,8

Cliënten/vertegenwoordigers beoordelen OBG als geheel met een 7,8.

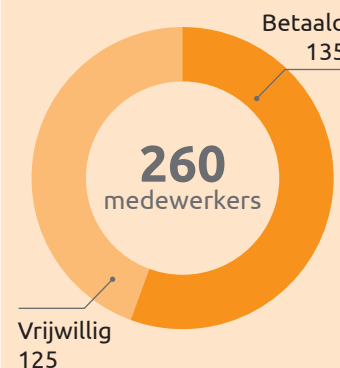
70

NPS-EU is 70.

Ik word blij van de liefdevolle, menselijke aandacht van de zorgmedewerkers.



Aantal medewerkers



Aantal cliënten

280
cliënten

Een cliënt is iemand die een dienst van OBG afneemt. Sommige cliënten nemen meerdere diensten af (bijvoorbeeld zorg en huishouding).

Inkomsten en uitgaven

Opbrengsten
€ 5,77 mln

Kosten
€ 5,55 mln

Resultaat
€ 237.000

Klachten

In 2021 is er één officiële klacht ingediend. Onze directeur-bestuurder en manager zorg gingen hierover persoonlijk in gesprek met de vertegenwoordiger van de cliënt. Daarna hebben we de klacht inhoudelijk opgelost.



2021 in het kort

www.obg.nu

Terugblik

In 2021 speelde de pandemie nog een grote rol. Toch kregen we veel voor elkaar.

Corona

- **Weinig besmettingen** - Door duidelijke richting en goed opvolgen van de regels beperkten we het aantal coronabesmettingen in de gebouwen. Een uitbraak bij KSW in november had wél veel impact. Beide teams moesten flink de schouders eronder zetten. We zijn trots dat we deze piek goed hebben doorstaan, net als alle cliënten.

Zorg

- **Continuïteit in de zorg en huishouding** - Ondanks de pandemie bleven we zorg en huishouding leveren zonder externe inhuur van personeel en zonder grote afschaling van zorg. Dat vroeg veel van onze collega's. We hielden scherp in de gaten hoe het met hen gaat.
- **Vaste teams in de zorg** - Cliënten zien het liefst bekende gezichten. Een belangrijke wens die we hebben gehoord. Waar de pandemie ons in 2020 dwong tot wisselingen, werkten we in 2021 weer in vaste teams. In 2021 startten we ook weer met fysieke werkoverleggen. Om samen verdieping te zoeken, begonnen we eind 2021 met reflectiegesprekken.

- **Kwaliteit van zorg** - Een team van medewerkers zorgde ervoor dat de kwaliteit van zorg nog beter is geborgd in het dagelijkse werk van de collega's. Ook hebben we het kwaliteitsmanagementsysteem goed onderhouden en interne audits uitgevoerd. Meer hierover staat in ons kwaliteitsverslag 2021 op onze website.

Menselijk contact

- **Ontmoeten bij OBG** - Ontmoeten bij OBG stond in 2021 zwaar onder druk. Feitelijk werden alle activiteiten geannuleerd en zagen we nauwelijks bezoekers in het dienstencentrum. Een groot gemis voor cliënten en medewerkers. In de loop van het jaar startten we de activiteiten stap voor stap op. Zo konden bezoekers elkaar weer veilig en binnen de maatregelen ontmoeten.
- **Dagbesteding** - De dagbesteding was heel 2021 open. Wel ontvingen we slechts de helft van het normale aantal bezoekers. Hoewel het fijn was om hen te kunnen blijven ontvangen, misten we de dynamiek van een complete groep.
- **Grand Café de Borger** - Het Grand Café was het hele jaar open. Sinds de overheid in juni de beperkende maatregelen beëindigde, weten bezoekers de weg naar het Grand Café weer goed te vinden.

Gebouwen

- **Dienstencentrum** - Extern onderzoek laat zien dat het dienstencentrum nog in prima staat is. Wel is groot en klein onderhoud nodig. Dit laten we doen tegelijk met het opknappen van de binnen- en buitenkant van ons gebouw. Daarbij nemen we ook maatregelen om de duurzaamheid te vergroten.
- **Nieuwbouw Vlierestraat** - We besteedden veel tijd en aandacht aan de mogelijkheden om samen met woningcorporatie Woonwaarts nieuwbouwplannen in de Vlierestraat te ontwikkelen.

Professionalisering

- **Opleidingsklimaat** - Ons opleidingsbeleid hebben we geprofessionaliseerd. We hebben een nieuwe e-learningomgeving voor alle medewerkers. Op allerlei gebieden vergroten medewerkers hun kennis en vaardigheden. Acht collega's startten bijvoorbeeld met de GVP-opleiding om zich te specialiseren in psychogeriatrische zorg.
- **Huisstijl en website** - OBG heeft een nieuwe huisstijl en website die past bij de belangrijkste pijlers onder wat we doen: Zorg & Gezondheid en Activiteiten & Ontmoeten. De lancering van de nieuwe huisstijl en website vond plaats op 24 mei – onze Stichtingsdag, de 'verjaardag' van OBG.

Aandachtspunten zijn er ook. Dit zijn de belangrijkste.

- **Krappe arbeidsmarkt** - Ook wij beginnen nu de krapte op de arbeidsmarkt te voelen. Werving van nieuwe en het behouden van bestaande collega's is ons grootste aandachtspunt.
- **Ondersteunende diensten** - De ondersteunende diensten Personeelszaken en ICT verdienen extra aandacht om te zorgen dat het primaire proces succesvol kan blijven draaien.
- **Eenzaamheid** - Hoewel we OBG zo veel mogelijk open hebben gehouden voor de mensen in de woongebouwen, worstel(d)en een aantal van hen met het gevoel van eenzaamheid. Daar letten we extra op, in nauwe samenwerking met de Cliëntenraad.
- **Interne communicatie** - In 2020 hielden we een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Met de verbeterpunten daaruit gingen we in 2021 aan de slag. Vooral communicatie was en is een belangrijk aandachtspunt.