



Bestuursverslag 2024

Inhoud

2024 IN BEELD	3
- Voorwoord	4
- Organisatiegegevens	4
- Algemeen beleid	4
1. Missie en visie	4
2. Coöperatie Dichtbij.....	5
3. Onze kernactiviteiten	5
4. Zorgactiviteiten	7
5. Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers	8
- Bestuur en medezeggenschap	8
1. Structuur van de organisatie	8
2. Medezeggenschap	9
- Ontwikkelingen: CHOG in 2024.....	10
1. Ontwikkelingen personeel.....	11
2. Ontwikkelingen panden.....	13
3. Ontwikkelingen zorg.....	14
4. Ontwikkelingen cliënten.....	15
5. Ontwikkelingen kwaliteit en organisatie	17
6. Ontwikkelingen bedrijfsvoering.....	19
- Toekomst en Vooruitblik	20
- Dankwoord	21

Actief in de CHOG community: vissen in Midwolda .. why walk alone, when you can walk together 🐟



Voor de aankomende periode komt Christian Winkler CHOG versterken als co-bestuurder in de groeiprocessen van onze organisatie.



CHOG heeft bericht gekregen dat ons de ANBI status is toegekend 🎉. In het huidige zorglandschap is dit een bemoediging en ondersteuning om onze groei te bestendigen. We hebben het eerste fondswerfplan in concept klaar en gaan die nu actief onder aandacht van fondsen brengen. Transmissie bedankt voor de constructieve ondersteuning in dit proces ❤️



We hebben vandaag een samenwerkingsconvenant getekend met SUN afdeling Groningen en Drenthe. Na een inspirerende sessie met elkaar wordt het convenant getekend.



Officiële opening CHOG kantoor, met diverse mensen die op bezoek kwamen en we onze nieuwe ruimtes konden laten zien.

#vissersdijk23



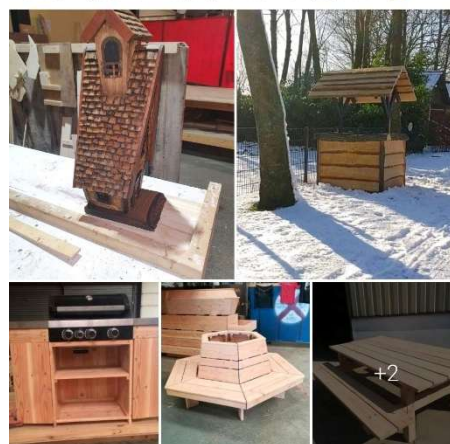
Activeren is een kunst, die we bij het cluster werken van CHOG beoefenen... Van uit bed komen, van de bank afkomen, enkelvoudige opdrachten, complexer werken, leren om in opdracht werk uit te voeren... Op de Loods en op camping de Sikkenberg zijn er geweldig veel ontwikkelingsmogelijkheden.

Ook in 2025 activeren we verder. Welkom op de Loods en op de Sikkenberg in 2025.



2024 IN BEELD

Door de jaren heen blijf ik me verwonderen over de kwaliteiten van mannen en vrouwen die gedefinieerd worden als verder van de arbeidsmarkt. Ze leveren geweldig mooie producten af, arbeidsmarkt waardig. Ons cluster werken begeleidt dat met tomeloos geduld, zo nodig voorwaarde scheppend om de ander te faciliteren en ervoor te zorgen dat deze tot het maken van deze uitmuntende projecten in staat is. CHOG: wij trekken met je op omdat we in je geloven 🤝



Een nieuw logo voor CHOG lanceren we:

Chog, to the point, en vanuit Christelijke kernwaarden. Gelovig en Gedreven, Vasthoudend en Verbindend, Professioneel en Present.

Relevante hulpverlening, op hedendaagse manier.



Wij wisten het al en waren al op de hoogte van hun kwaliteiten, maar nu ook op papier.

Chog geeft kansen voor jongeren en zij-instromers en dit brengt vrucht voort ❤️

#gediplomeerd #CHOG



Help mee met de CHOG DOET dag! Een dag waarin medewerkers, vrijwilligers, cliënten en familie zich hebben ingezet voor een fijne woonomgeving.



Vandaag zijn we met cluster werken van Chog te vinden op Startfest, een beurs van het UWV in Scheemda. @erik, @marijke en @Patrick zijn er klaar voor 🤝



Onze allereerste interactieve sessie waarin we terugblikten op 2024 en vooruitblikten op 2025 was een succes!



- Voorwoord

In dit bestuursverslag kijken we terug op 2024. Wat betekende dit jaar voor ons als CHOG, onze medewerkers, cliënten en andere belanghebbenden? Het bestuursverslag is een formeel verslag waarin we verantwoording afleggen en ontwikkelingen toelichten. Maar ook om onze omgeving mee te kunnen nemen in wat we in 2024 hebben gedaan om de zorg voor onze cliënten en aandacht voor onze medewerkers nóg beter vorm te geven.

- Organisatiegegevens

Website	www.chog.nl (bekijk onze vernieuwde website!)
Rechtsvorm	Stichting
Werkgebied	Oost-Groningen
Kantoor	Vissersdijk 23, 9671EG te Winschoten
Postbus	Postbus 46, 9670AA te Winschoten
Telefoonnummer	085-9021767
E-mailadres	info@chog.nl
Identificatienummer KvK	64333493
Lid van	Coöperatie Dichtbij, Traject Dichtbij

- Algemeen beleid

1. Missie en visie

CHOG is een christelijke hulpverleningsinstantie die zich laat inspireren door de liefde van God voor alle mensen. Wij geloven dat God ons roept om hulp te verlenen aan hulpvragers, ongeacht hun geloof, afkomst of levensstijl.

Wij verlenen hulp vanuit een christelijke visie op de mens met elk een unieke waarde en bestemming. Wij respecteren daarbij de keuzevrijheid en eigen verantwoordelijkheid van de mensen waar wij hulp aan verlenen.

Wij verlenen geen hulp met het doel mensen te bekeren tot ons geloof. Wel willen wij getuigen van onze hoop en ons vertrouwen op God door onze woorden en daden. Wij staan open voor een gesprek over het geloof als daar behoefte aan is, maar willen niemand iets opleggen.

Wij streven naar de hoogst mogelijke kwaliteit, integriteit en transparantie, zowel in onze hulpverlening als in onze bedrijfsvoering. Dat doen wij graag in samenwerking, met andere christelijke en niet-christelijke instanties en organisaties die dezelfde waarden nastreven.

Onze missie is daarom ook dat we mensen met levensbeheersende problemen helpen het leven op orde te krijgen én te houden.

Wij zijn daartoe:



2. Coöperatie Dichtbij

CHOG is lid van Coöperatie Dichtbij. Coöperatie Dichtbij telt ongeveer 250 leden, zowel ZZP'ers als zorgorganisaties. Doordat alle leden een marge afdragen, ontstaat een gezamenlijk budget, waarvan o.a. een Raad van Bestuur en centraal kantoor worden bekostigd. Het bestuur en het centraal kantoor faciliteren de leden op verschillende gebieden, zoals aanbestedingen, ICT, onafhankelijke cliëntondersteuning, ondersteuning in zorgadministratie, expertise vanuit gedragswetenschappers en interne audits.

CHOG is daarnaast lid van Traject Dichtbij: een mede door CHOG vormgegeven onderdeel van Coöperatie Dichtbij die zich focust op begeleiding aan volwassenen met een forensisch verleden. Samen met een handvol andere organisaties regelen we overkoepelend onder andere de uitvoering van de aanbesteding, kennis- en expertiseoverdracht, het inzetten van scholing en het houden van intervisiebijeenkomsten.

3. Onze kernactiviteiten

CHOG biedt ondersteuning vanuit clusters Werken (dagbesteding, werkstraffen, werkfit maken), Wonen (zowel thuis plus als 24-uurszorg in 1 van onze woonhuizen) en Welzijn (ambulante hulpverlening op elk leefgebied).

Werken: werken vanuit eigen draagkracht

Bij CHOG geloven we dat iedereen kan bijdragen vanuit zijn eigen draagkracht. We begeleiden cliënten zowel richting (beschut) werk, maar laten hen ook deelnemen aan onze dagbesteding. Bij ons werkproject de 'Sikkenberg' kan je voor Groen- en terreinbeheer aan de slag. Bij 'De Loods' kun je met onder andere houtbewerking, metaalbewerking, schilderwerk, textiel bedrukken en/of handvaardigheid aan de slag. Afgelopen jaar is hier ook een kaarsenmakerij aan toegevoegd. We zetten dagbesteding in voor:

- Regelmaat en een zinvolle invulling van je dag;
- Het leren van sociale en praktische vaardigheden;
- Langer thuis kunnen blijven wonen;
- Gevoel van eenzaamheid te verkleinen door contact met anderen;
- Re-integratie vanuit ziekte;
- Werkstraffen.



Wonen: van beschermd tot zelfstandig

Psychische, psychosociale of verstandelijke problemen kunnen maken dat iemand niet zelfstandig kan wonen. CHOG biedt voor deze mensen beschermd wonen met als doel:

- Duidelijke structuur en regelmaat;
- Ondersteuning bij je dagelijkse activiteiten;
- Zinvolle dagbesteding die aansluit bij jouw mogelijkheden;
- Zorgen dat je jezelf en anderen geen schade toebrengt.

Dit bieden wij in verschillende gradaties:

- Wonen 24/7: woonhuis inclusief 's nachts een slaapwacht aanwezig en 24/7 een zorgmedewerker op afroep;
- Wonen in nabijheid en op afroep: woonhuis inclusief begeleiding tot 's avonds na het koffiedrinken; 's nachts en in het weekend 24/7 een zorgmedewerker op afroep;
- Wonen thuis plus: woonhuis inclusief geplande en ongeplande zorg, 24/7 een zorgmedewerker op afroep. De laatste stap richting zelfstandig wonen.

Wonen kan bij CHOG vanuit de Wlz (Wlz-GGZ en Wlz-VG per MPT) en vanuit de Wmo (beschermd wonen in nabijheid en op afroep en thuis plus).

Welzijn: ambulante hulpverlening op elk leefgebied

CHOG biedt ambulante hulpverlening op alle leefgebieden:

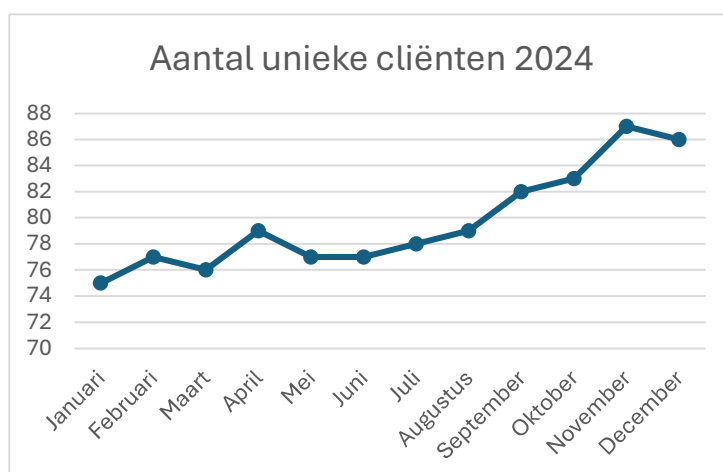
- Zingeving: cultuur en waarden, motivatie om te leven, toekomstperspectief;
- Wonen: huisvesting (staat van het huis, ook verzamelstoornis/hoarding), de buurt en buren, huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen (vaardigheden aanleren en helpen onderhouden);
- Financiën: schulden, budgetteren/ vaardigheden aanleren om financiën zelf te kunnen onderhouden (zoals leren kosteneffectief boodschappen te doen), ondersteunen richting bewind en contact onderhouden met bewind;
- Sociale relaties: sociale vaardigheden, gezin/familie, relaties en vrienden, professionele contacten, veilig sociaal netwerk creëren;

- Lichamelijke gezondheid: ondersteunen richting de juiste instanties, onderhouden van en zo nodig meegaan naar afspraken, beweging, gezonde voeding, gezonde boodschappen doen;
- Psychische gezondheid: omgaan met beperkingen, stress, verslaving, ondersteunen in behandeling en geleerde vaardigheden vanuit behandeling helpen in praktijk te brengen;
- Werk & activiteiten: ondersteuning rondom bestaand werk of richting werk, vrijetijdsbesteding en activiteiten, in kaart brengen van belemmeringen en focussen op krachten.

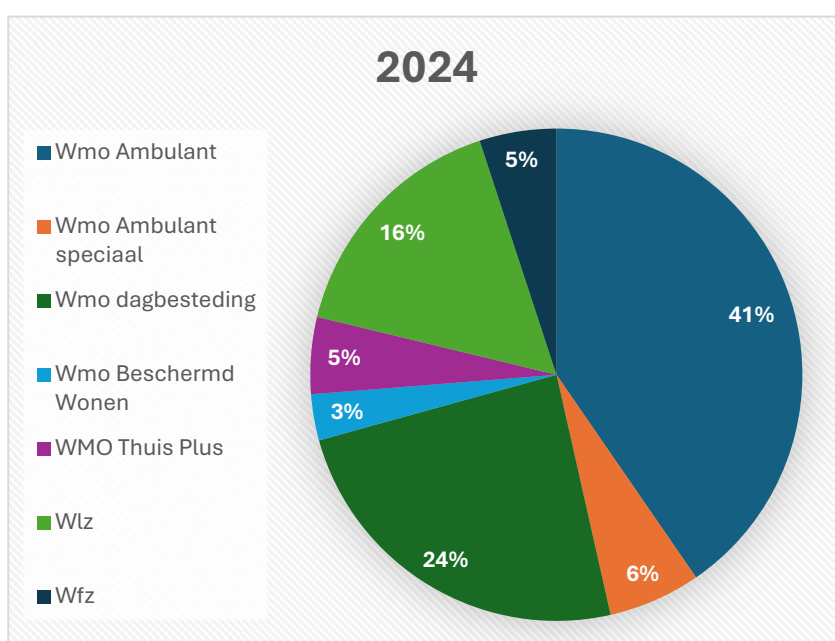
Bij CHOG geloven we dat deze leefgebieden samenhangen en invloed hebben op elkaar. Een nuttige daginvulling maakt bijvoorbeeld kans op terugval en financiële problemen kleiner, wat invloed heeft op psychische gezondheid. Zorgen voor een gezond dag-nachtritme kan weer een positieve uitwerking op de lichamelijke gezondheid hebben. Door individueel naar de behoeften van de cliënt te kijken en maatwerk te bieden, werken we samen met de cliënt naar meer zelfstandigheid, op een passend tempo.

4. Zorgactiviteiten

In totaal zien we een stijging van 14,7% in het aantal cliënten in 2024. We blijven ook in 2025 inzetten op "stabiele groei". Groei waar nodig, maar zorgvuldig en in balans met onze draagkracht en visie.



We zien inmiddels een lichte daling in Wmo Ambulant en een voorzichtige stijging binnen de andere financieringsvormen. Dit is volgens plan en hier blijven we op inzetten.



5. Medewerkers, stagiaires en vrijwilligers

Eind 2024 is opnieuw een overzicht gemaakt van het aantal medewerkers, stagiaires en vrijwilligers. We hebben sinds 2024 voor het eerst gehuurd personeel, een interim co-bestuurder en een boekhouder. We kiezen bewust voor het niet inhuren van personeel binnen onze primaire zorgverlening, omdat we de zorg voor onze cliënten zo veilig en stabiel mogelijk willen houden, alsook vast willen houden aan onze christelijke visie op de mens.

Vrijwilligers worden voornamelijk ingezet op de dagbesteding, voor o.a. schoonmaak, vervoer en het creëren van een fijne en veilige sfeer. Om onze zorg te blijven verbeteren en meer hulp te kunnen bieden zullen we ook in 2025 in medewerkers stabiel blijven groeien.

Personeel	2024	2023
Aantal medewerkers in loondienst einde jaar	26 (19 FTE)	22 (15,8 FTE)
Waarvan zorgmedewerkers (FTE)	14,8 FTE	11,6 FTE
Waarvan management en staf (FTE)	4,2 FTE (+16 +2 uur ZZP)	4,2 FTE
Aantal stagiaires inclusief BBL	4	4
Aantal vrijwilligers	7	8

- Bestuur en medezeggenschap

1. Structuur van de organisatie

CHOG is georganiseerd volgens een lijn-stafmodel. Sinds de komst van een interim bestuurder (C. Winkler) heeft CHOG een tweehoofdig Raad van Bestuur (RvB). De interim bestuurder richt zich primair op de bedrijfsvoering en bedrijfsontwikkeling. Het interimschap loopt door tot in 2025, waarin gestart wordt met de werving van een vaste aanvulling van het MT.

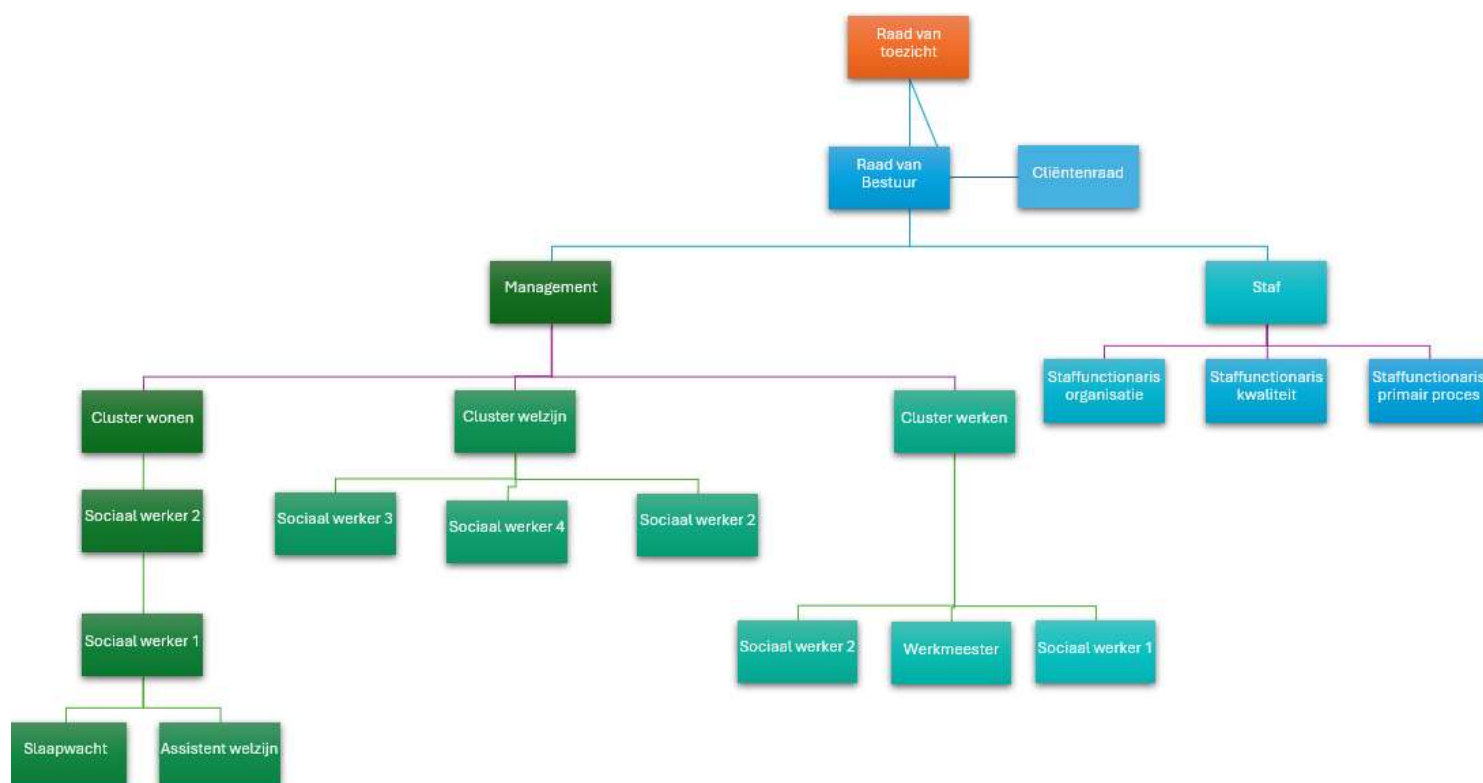
Management en bestuur vormen het MT. Samen met de staffunctionarissen bewaken zij de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening en realiseren zij de doelstellingen en daarmee samenhangende resultaten.

Aansturing binnen CHOG vindt in 2024 plaats d.m.v. gedeeld leiderschap. Het MT - bestaande uit zorgmanager (tevens bestuurder), interim Co-bestuurder (tevens manager bedrijfsvoering) en operationeel manager - functioneert als dagelijks bestuur en besluit per consensus. Als consensus niet kan worden bereikt, beslist het bestuur in afstemming met de Raad van Toezicht.

Clusterbeleid

In 2024 is ons "clusterbeleid" verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Clusters wonen, werken en welzijn zijn opgezet en gedurende 2024 uitgebreid met een aantal nieuwe medewerkers. Daarnaast hebben een drietal medewerkers een coördinerende rol ontvangen binnen hun cluster naast hun primaire taken binnen de hulpverlening.

Het organogram ziet er in 2024 als volgt uit:



De Raad van Toezicht

De Raad van Bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht (RvT). De werkwijze van de RvB en de RvT is vastgelegd in de statuten en reglementen. De RvT is de werkgever van de RvB en houdt toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken in de organisatie. Naast de rol van toezichthouder fungeert de RvT tevens als klankbord en adviesorgaan. De RvT beoordeelt periodiek het functioneren van de RvB. De RvT en RvB onderschrijven de bepalingen van de Governancecode Zorg en leven deze na in de uitvoering van hun rollen.

De leden van de RvT zijn onafhankelijk en hebben, buiten hun functie als toezichthouder, geen belangen in relatie tot CHOG.

Voor MT en ook de bestuurder wordt dezelfde CAO aangehouden als voor de rest van de medewerkers, de CAO Sociaal Werk. In overleg kan de bezoldiging anders zijn dan in de CAO vastgelegd, maar alleen maar lager, nooit hoger dan in de CAO aangegeven. Als organisatie streven we geen winst of hoog loon na, maar investeren we liever in onze cliënten en medewerkers. Dit is terug te zien in onze jaarrekening.

2. Medezeggenschap

Medezeggenschap cliënten

Naast de centrale cliëntenraad van Coöperatie Dichtbij heeft CHOG sinds 2 jaar ook een eigen cliëntenraad, om onze eigen cliënten nog meer te betrekken bij de zorg. In de cliëntenraad zitten 3 tot 5 cliënten, eind 2024 waren dit er 6. Hiervoor is gekozen wegens fysieke klachten van een aantal cliënten, waardoor er vaak maar 4 aanwezig kunnen zijn. Om te voorkomen dat de bijeenkomsten

steeds moeten worden afgezegd, is er ingezet op 6 leden. De leden komen vanuit dagbesteding, wonen en ambulant, om zo vanuit elke tak inspraak te krijgen. Vanwege het kleine aantal (3) cliënten binnen forensische zorg is het in 2024 niet gelukt ook voor deze zorgvorm een cliënt in de cliëntenraad te betrekken. Bij uitbreiding van deze doelgroep zal opnieuw een nieuwsbrief rondgaan.

Door cliënten kan gemaild worden naar de cliëntenraad, op 1 van onze locaties anoniem briefjes met tips en tops in een ideeënbuss doen en 1 keer per 2 jaar wordt een anoniem cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De nieuwsbrief komt op locaties te liggen zodat deze inzichtelijk is voor cliënten maar ook medewerkers.

Thema's die in 2024 speelden waren: kennismaken met de interim bestuurder, inzicht in eigen cliëntdossier, beeldzorg, klachtenregeling, nieuwe app en website, cliënttevredenheidsonderzoek, nieuwe clusterbeleid, inzet van de consignatiedienst (bereikbaarheid), nieuwsbrief, nieuwe medewerkers en een open ochtend cliëntenraad (eigen initiatief cliëntenraad).

Medezeggenschap medewerkers

Medezeggenschap van medewerkers is op meerdere manieren vormgegeven:

- Halfjaarlijkse afstemmingsgesprekken (functioneringsgesprekken). Per 2024 heeft elke medewerker 2 afstemmingsgesprekken gevoerd in een jaar, meer indien gewenst vanuit 1 van de 2 partijen.
- Start van CHOG breed: een initiatief waarbij 4 keer per jaar alle medewerkers samenkomen voor deskundigheidsbevordering, teambuilding en participatie. Grote wijzigingen zoals bijvoorbeeld veranderingen in het personeelsbeleid worden vooraf gestuurd naar medewerkers, gevraagd van feedback te voorzien en tijdens CHOG breed besproken en vastgesteld.
- Elke twee jaar vindt afwisselend een medewerkers tevredenheidsonderzoek en een psychosociaal arbeidsbelasting-onderzoek plaats. Dit onderzoek is anoniem.
- Ook medewerkers mogen anoniem een tip of top in de ideeënbuss doen.

- Ontwikkelingen: CHOG in 2024

Waar 2023 in belangrijke mate werd gekenmerkt door rouw en verlies – als gevolg van het langdurig uitvallen van de directeur-bestuurder en het overlijden van een collega, tevens familie – heeft 2024 een duidelijk ander karakter laten zien. Het afgelopen jaar stond in het teken van herstel, heroriëntatie en positieve ontwikkeling. Binnen de organisatie is zichtbaar geïnvesteerd in verdere professionalisering: processen zijn beter geborgd, structuren zijn aangescherpt en de communicatie is versterkt. De aansturing is minder ad-hoc en meer planmatig geworden. Het management heeft een belangrijke slag geslagen in het daadwerkelijk invullen van de managementrol, wat heeft bijgedragen aan een versterkte basis voor continuïteit en kwaliteit van zorg.

Daarnaast hebben er diverse externe en interne veranderingen plaatsgevonden die invloed hebben op de kwaliteit van onze zorg en op de organisatie als geheel.

1. Ontwikkelingen personeel

In 2024 zijn er op verschillende niveaus stappen gezet om de organisatie, samenwerking en deskundigheid van medewerkers verder te versterken.

Nieuwe overlegstructuur

Sinds de zomer van 2024 hanteren we een nieuwe overlegstructuur, opgebouwd als een trechtermodel: besluitvorming vindt plaats in het MT, waarna afstemming volgt binnen lijn-staf, vervolgens met de coördinatoren en uiteindelijk in de clusters. Deze structuur stimuleert duidelijke afstemming en brede betrokkenheid bij organisatieontwikkelingen.

Onderdeel van de nieuwe overlegstructuur is de CHOG Breed bijeenkomsten vier keer per jaar. Thema's als deskundigheidsbevordering, teambuilding, intervisie en identiteit staan hierin centraal.

Afstemmingsgesprekken en organisatieaansturing

We hebben ervaren dat het tweemaal per jaar voeren van afstemmingsgesprekken tussen medewerkers en leidinggevendens zorgt voor meer duidelijkheid, wederzijdse verwachtingen en betrokkenheid. Deze werkwijze is daarom opgenomen als doel in het jaarplan 2025 om structureel te gaan borgen.

Interim Co-bestuurder

In 2024 is er een tweehoofdig bestuur gevormd, met de aanstelling van een interim Co-bestuurder die tevens de rol van manager bedrijfsvoering vervult. Vanuit deze rol is ingezet op verdere professionalisering van de bedrijfsvoering en versterking van de organisatorische structuur, onder andere door meer verbinding te leggen tussen beleid en praktijk.

Bezetting en kwaliteit van zorg

De personele bezetting binnen de woonhuizen is in 2024 verbeterd. Deze ontwikkeling heeft bijgedragen aan meer rust, continuïteit en kwaliteit in de zorg. Een van de effecten hiervan is zichtbaar in de afname van het aantal MIC-meldingen in de laatste kwartalen van 2024. Verdere toelichting volgt onder het kopje "*incidenten, calamiteiten en klachten*".

We merken dat we steeds meer aanmeldingen krijgen voor zorg. Daarom zijn we voortdurend op zoek naar nieuwe medewerkers. Ook in 2024 stonden we hierin regelmatig voor uitdagingen, maar hebben we inmiddels alle vacatures kunnen vullen. Tot op heden heeft CHOG geen personeel hoeven inhuren en kunnen we de zorg goed met vast personeel waarborgen. Hier zijn we trots op, te vaak wisselende begeleiding vinden we namelijk niet wenselijk.

Voor 2025 staan weer nieuwe vacatures klaar.



Beleidsontwikkeling en personeelsbeleid

Het kwaliteitshandboek is dit jaar grondig geëvalueerd, met specifieke aandacht voor personeelsbeleid. We hebben ingezet op het dichterbij elkaar brengen van wat op papier staat en wat er in de praktijk gebeurt. De herzieningen zijn eind 2024 CHOG-breed besproken en vastgesteld.

Nieuwe functies en rolinvulling

Er is gestart met een nieuwe functie: **assistent welzijn**, ter ondersteuning van de dagelijkse zorg- en begeleidingspraktijk. Daarnaast is er een **coördinatorrol** geïntroduceerd. Deze nieuwe rollen vragen om verdere verduidelijking en inbedding binnen de organisatie. In 2025 wordt daarom ingezet op het verder vormgeven van clusterbeleid, taakverdeling en rolafbakening.

Scholing en deskundigheidsbevordering

Professionele groei en deskundigheid van medewerkers zijn jaarlijks belangrijke speerpunten. In 2024 zijn twee medewerkers afgestudeerd via een BBL-traject op niveau 4. Daarnaast volgen twee collega's een opleiding op niveau 3, en is één medewerker gestart met een hbo-opleiding. Met cluster Wonen is een interne medicatiecursus ontwikkeld en uitgevoerd. Daarnaast is er eind 2024 een eerste CHOG breed bijeenkomst georganiseerd waarin deskundigheidsbevordering op onder andere thema's als de Wet zorg en dwang hebben plaatsgevonden.

Voor 2025 staan het ontwikkelen van een interne cursus *HACCP* en het organiseren van een externe in-company training *motiverende gespreksvoering* gepland.

Methodiek

CHOG werkt vanaf het begin met het 8-fasenmodel, aangemerkt als Effectieve Sociale Interventie door Movisie en opgenomen in hun databank. We zien dat dit nog steeds een passende methode is en dat hier goed op kan worden gemeten vanuit relevante KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren).

Naast het 8-fasenmodel wordt binnen CHOG met name de presentiebenadering gehanteerd. Het uitgangspunt hierbij is: 'je kunt er niet vóór iemand zijn, als je niet mét hem of haar bent'. Met onze soms lastig benaderbare doelgroep is de presentiebenadering erg geschikt om toch een vertrouwensrelatie op te bouwen en van daaruit verder te kunnen werken. Een belangrijk onderdeel hiervan is motiverende gespreksvoering.

8-fasenmodel



Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In oktober 2023 is het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgezet onder alle medewerkers. Begin 2025 zijn de uitkomsten en het onderzoek zelf met medewerkers besproken. Medewerkers geven aan dat een jaarlijks MTO te vaak is. Daarom gaan we het vanaf nu elke twee jaar uitvoeren. Kwartaal 2 van 2025 staat weer een nieuw onderzoek op de planning. De laag scorende onderdelen zijn geanalyseerd en in 2024 uitgezet als doelen. Eind 2024 zijn de meeste doelen ofwel opgelost, ofwel in volle gang. We zullen in 2025 zien of dit zijn vruchten heeft afgeworpen.

2. Ontwikkelingen panden

Woonhuis verbouwd

We hebben 1 van onze woonhuizen verbouwd, waardoor er nu 5 woonplekken zijn en 1 slaapwacht-/begeleidersruimte.

Daarnaast hebben we een nieuw woonhuis erbij voor begeleid zelfstandig wonen met 1 woonplek.

In totaal hebben we 7 woonhuizen, waarin de volgende woonplekken aanwezig zijn:

Woonvorm	Aantal plekken in totaal
24/7 nabijheid inclusief slaapwacht	5
24/7 nabijheid	7
Thuis plus begeleid zelfstandig in een woonhuis van CHOG	11

Nieuw kantoorpand

Begin 2024 hebben we ons nieuwe hoofdkantoor aan de Vissersdijk 23 feestelijk geopend. Na een grote verbouwing in overleg met en door de verhuurder zijn we eind 2023 verhuisd naar Vissersdijk 23. Het nieuwe hoofdkantoor is duurzaam, heeft meer functionele plekken, clusters hebben een eigen ruimte en capaciteit voor management en staf is verbeterd. Daarnaast zijn er boven kleine gespreksruimtes, waardoor medewerkers nog meer als voorheen apart kunnen werken. Dit bevordert productiviteit en efficiëntie.



Arbo-omstandigheden

Met de intrede van een nieuw kantoorpand met extra kantoorruimte hoort ook het onder de loep nemen van de arbeidsomstandigheden. Het zorglandschap van tegenwoordig vereist veel administratie, wat invloed heeft op de fysieke gezondheid van medewerkers. Eind 2024 hebben we hierin een slag geslagen door nieuwe bureaustoelen, sta-zitbureaus voor staffunctionarissen, extra te verstellen schermen, ergonomische muizen en muismatten en laptop-verhogers inclusief te verhogen toetsenborden.

3. Ontwikkelingen zorg

Forensische zorg

2024 was het tweede jaar waarin CHOG forensische zorg levert. Hoewel we hierin belangrijke stappen hebben gezet, ervaren we dat de ontwikkeling binnen deze zorg-tak nog moeizaam verloopt. Zo zijn we als organisatie nog niet zelfstandig zichtbaar en vindbaar in het forensisch portaal, en is het – ondanks dat we hierop hebben aanbesteed – nog niet mogelijk om forensische dagbesteding te mogen leveren. Ook binnen het samenwerkingsverband *Traject Dichtbij*, waar we onderdeel van uitmaken, zien we regelmatig wisselingen in de coördinerende rol vanuit Dichtbij, wat de continuïteit van de samenwerking en de inhoud van de bijeenkomsten beïnvloedt.

Tegelijkertijd zijn er ook duidelijke positieve ontwikkelingen te benoemen. Alle begeleiders die werkzaam zijn binnen de forensische zorg zijn inmiddels ingeschreven in een beroepsregister en hebben een persoonlijk ontwikkelplan opgesteld. Er worden gerichte scholingen aangeboden om aan de eisen van het beroepsregister te voldoen. Hiermee zetten we in op duurzame professionele ontwikkeling en kwaliteitsborging.

Voor 2025 hebben we als doel gesteld om steviger positie in te nemen binnen Traject Dichtbij en meer regie te pakken op de voortgang en zichtbaarheid van onze forensische zorg.

Contracteisen

Eind 2024 is een onderzoek uitgevoerd naar de compliance van contracteisen binnen onze organisatie. In dit onderzoek zijn de formele eisen van gemeenten, de WLZ en de WFZ geïnventariseerd en systematisch naast elkaar gelegd. Vervolgens zijn deze eisen gespiegeld aan de actuele situatie van al onze cliënten, om te bepalen waar mogelijke discrepanties of risico's liggen. Dit heeft inzichten opgeleverd in de mate waarin we voldoen aan de formele eisen en waar procesverbetering nodig is.

Zorgrechtmatigheid is daarnaast structureel opgenomen in onze interne auditplanning, zodat dit thema ook in 2025 en verder periodiek getoetst en opgevolgd wordt. Hiermee verstevigen we de borging van rechtmatigheid binnen onze processen en dienstverlening.

Op basis van dit onderzoek gaan we in 2025 op zoek naar een nieuwe manier van cliënturen verdelen. Hiervoor zullen we een nieuwe cliënturen definitie en urenverantwoording opstellen waaraan voortaan kan worden getoetst. Zo borgen we dat in de toekomst cliënten juist worden ingedeeld bij de juiste medewerkers en dat uren op een juiste wijze worden verantwoord.

Beeldzorg

Eind 2024 heeft de zorgmanager van CHOG, in samenwerking met Coöperatie Dichtbij, een plan opgesteld voor een pilot met beeldzorg. Dichtbij stelt hiervoor een geschikte applicatie beschikbaar. Vanuit CHOG verkennen we in hoeverre beeldzorg op een waardevolle manier een aanvulling kan zijn op onze bestaande zorgverlening.

Op dit moment wacht Dichtbij op een nieuwe subsidieronde. Begin 2025 hervatten we het overleg om gezamenlijk een concrete startdatum voor de pilot vast te stellen.

Stichting Urgente Noden

December 2024 heeft CHOG een samenwerkingsconvenant getekend met SUN afdeling Groningen en Drenthe. Na een inspirerende sessie vanuit SUN richting onze medewerkers is het convenant getekend. Ondanks alle goede voorzieningen in Nederland zijn er personen die in een uitzichtloze situatie zijn geraakt en in financiële nood verkeren, voor deze mensen kan een SUN-noodhulpbureau uitkomst bieden. Op dit moment ondersteunen 33 SUN-noodhulpbureaus in ruim 100 gemeenten mensen in financiële nood met een eenmalige gift of renteloze lening die werkt als 'vangnet of trampoline' wanneer er geen voorliggende voorziening is, of wanneer op een voorliggende voorziening niet tijdig óf slechts gedeeltelijk een beroep te doen is.



4. Ontwikkelingen cliënten

CHOG Community

In 2024 is de CHOG Community officieel uitgewerkt en gelanceerd door middel van een eigen mobiele app. Bij de oprichting is CHOG nooit bedoeld als alleen hulpverlening, maar ook voor het creëren van een zinvol én voor de cliënt waardevol leven. Samen met de CHOG Community (ook wel: Vrienden van CHOG) zetten we ons in voor de cliënt.

Wat we in 2024 als CHOG samen met de CHOG Community en onze cliënten hebben gedaan:

- Samen met cliënten en vrijwilligers helpen we bij festivals en concerten, zoals het controleren van de polsbandjes voor toegang.
- Samen met cliënten worden we fit! We hebben wandelgroepen en sporten regelmatig met cliënten samen in de sportschool.
- Samen hobby's uitoefenen: in het weekend met cliënten vissen.
- Stefanus Lifestyle-training (SLT): in samenwerking met stichting Stefanus kunnen cliënten gratis deelnemen aan een Lifestyle-training: handvatten ontvangen voor het dagelijks leven, met elke periode een nieuw thema en samen eten om te verbinden.

Incidenten, calamiteiten en klachten

Wanneer een cliënt niet tevreden is over onze zorgverlening, dan kan diegene zich opeenvolgend wenden tot de persoonlijk begeleider, de klachtenfunctionaris van CHOG en de directie van CHOG.

Of men kan zich direct wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Sinds 2024 zijn we via Coöperatie Dichtbij aangesloten bij een nieuwe externe klachtencommissie: Klachtenportaal Zorg.

Ons klachtenreglement is landelijk erkend en volgt de relevante wet- en regelgeving.



Zowel CHOG als Coöperatie Dichtbij zijn aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg Algemeen.

In 2023 zijn er geen klachten of geschillen gemeld. Ook hebben er geen calamiteiten plaatsgevonden of gebeurtenissen die bij externe instanties zoals de gemeente of het IGJ moesten worden gemeld.



Incidenten

Er zijn in 2024 31 incidenten geregistreerd. Er zijn in totaal 7 incidenten minder gemeld dan in 2023.

Soort melding 2024	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2024	Totaal 2023	Verschil met 2023
Calamiteiten	0	0	0	0	0	0	0
Suïcidepoging zonder schade	0	1	0	0	1	4	-3
Suïcidale gedachten	0	0	0	0	0	4	-4
Zelfverwonding	1	0	0	0	1	1	0
Middelengebruik	0	4	1	0	5	3	+2
Verbale agressie	0	1	1	2	4	7	-3
Fysieke agressie	2	2	1	0	5	7	-2
Medicatie	2	0	0	2	4	2	+2
Psychose	1	1	0	0	2	0	+2
Klachten	0	0	0	0	0	0	0
Fysiek incident	2	0	1	1	4	7	-3
Overig	1	0	4	0	5	3	+2
Totalen	9	9	8	5	31	38	-7

We hebben op aanbeveling van onze externe auditor het onderdeel Suïcide (gedachten/poging) uitgesplitst in Suïcidepoging zonder schade, suïcidale gedachten en zelfverwonding. "Geslaagde" suïcide valt onder calamiteit. Hierdoor is duidelijker waar sprake van is, een suïcidepoging is een ander soort melding dan suïcidale gedachten en ook zelfverwonding dient op een andere manier begeleid te worden. Dit is ook opnieuw voor 2023 gedaan, om de vergelijking te kunnen maken.

In de trendanalyse van 2024 is te zien dat er snel en effectief wordt gestuurd. Bij een toename in een kwartaal is te zien dat het het kwartaal erna weer afneemt. MIC-meldingen worden besproken in clusters, indien nodig doorgegeven aan management en door staf ook geanalyseerd en bijgehouden per maand. Zo kan snel gehandeld worden.

Het grootste ontwikkelpunt lijkt het onderdeel “medicatie”. Wegens het relatief nieuw zijn van het verstrekken van medicatie als onderdeel van de hulpverlening (eind 2023) is te zien dat er nog onvoldoende bewustwording en routine aanwezig is rondom medicatieverstrekking, wat mede heeft geleid tot een stijging van het aantal medicatie-incidenten. De externe scholing via Coöperatie Dichtbij sloot onvoldoende aan bij de praktijk. Daarom is er ingezet op herhaling van interne scholing en is er een Plan van Aanpak Medicatieveiligheid opgesteld voor eind 2024 en 2025. In 2025 wordt dit plan verder uitgezet en wordt onderzocht welk scholingsaanbod beter aansluit bij de behoeften van medewerkers en de praktijk van CHOG, zodat het medicatiebewustzijn structureel versterkt kan worden.

Al met al kijken we met trots terug op een jaar van continue verbetering en betere implementatie van het melden, bespreken, handelen en leren van incidenten.

Clïenttevredenheidsonderzoek

De uitkomsten van het clïenttevredenheidsonderzoek (CTO) zijn besproken met zowel de clïëntenraad als het team van CHOG. Tijdens het overleg met de clïëntenraad is vastgesteld dat het huidige format van het onderzoek niet optimaal aansluit bij onze clïënten. Er is daarom voorgesteld om te werken met visuele elementen, zoals smileys, om de toegankelijkheid te vergroten. Deze feedback is inmiddels teruggekoppeld aan Coöperatie Dichtbij.

Het team van CHOG is blij met de uitkomsten van het onderzoek: clïënten waarderen onze zorg gemiddeld met een 8,33 – een mooie bevestiging van de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers. We zullen ons de komende jaren blijven inzetten voor continue verbetering van onze zorg en de tevredenheid van onze clïënten.

5. Ontwikkelingen kwaliteit en organisatie

Toegankelijke nieuwe website gelanceerd

In 2024 is een volledig vernieuwde website gelanceerd. De nieuwe site is overzichtelijker en gebruiksvriendelijker, met specifieke aandacht voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking. Zo zijn de aanmeldknoppen duidelijk zichtbaar, zijn teksten compacter geformuleerd en is de navigatie eenvoudiger gemaakt. Het resultaat is een toegankelijke digitale omgeving waar bezoekers sneller de juiste informatie kunnen vinden en gemakkelijker hulp kunnen inschakelen.



Versterking van informatieveiligheid en digitale structuur

In 2024 heeft CHOG belangrijke stappen gezet om de digitale werkomgeving te verbeteren en nog beter te voldoen aan de eisen rondom informatieveiligheid en privacy. Er is een plan van aanpak opgesteld waarin wordt onderzocht hoe structurele ondersteuning kan worden georganiseerd, onder andere voor het beheer van onze Microsoft-tenant en het borgen van compliance met geldende wet- en regelgeving. We onderzoeken momenteel de mogelijkheden om deze ondersteuning onder te brengen bij RSE, een partij die ervaring heeft met ICT binnen de zorgsector.

Een grote mijlpaal was de overstap van OneDrive naar SharePoint. De digitale mappenstructuur is volledig opnieuw ingericht per Microsoft Teams, wat de samenwerking en vindbaarheid van

documenten aanzienlijk heeft verbeterd. In 2025 bouwen we hierop voort met de ontwikkeling van een interne startpagina, die als centrale toegangspoort moet gaan dienen voor medewerkers.

Kwaliteit leeft steeds meer in de organisatie

Een belangrijke ontwikkeling in 2024 is dat kwaliteit merkbaar meer gaat leven binnen de organisatie. Dit komt mede door de invoering van een interactieve sessie waarin staf en MT gezamenlijk reflecteren op het afgelopen jaar, vooruitkijken naar het komende jaar en input leveren voor het jaarplan. De eerste sessie heeft oktober 2024 plaatsgevonden. We merken dat deze werkwijze helpt om beleid en processen dichter bij de praktijk te brengen en het maakt de vertaalslag naar begroting en uitvoering concreter en effectiever.

Vernieuwde planning & control: inzicht en samenhang

In 2024 is een nieuwe planning- en control cyclus ontwikkeld, inclusief een visueel spoorboekje. Hierin is overzichtelijk weergegeven wat er gedurende het jaar moet gebeuren, voor wie, en wanneer. Om dit onder de aandacht te houden, is het spoorboekje ook als poster opgehangen in de kantoren van de bestuurders. Deze werkwijze wordt in 2025 in praktijk gebracht.

Daarnaast is het kwartaalverslag vernieuwd: in plaats van twee aparte verslagen is er sinds 2024 één overkoepelend verslag per kwartaal, inclusief een managementsamenvatting met de belangrijkste inzichten. Door deze bundeling is de cyclus rondom rapportage en verantwoording overzichtelijker geworden voor alle betrokkenen — zowel binnen het management als richting de raad van toezicht. Het zorgt voor meer samenhang, helderheid in de lopende processen én tijdswinst in de uitvoering.

Professionalisering van stuurinformatie en bedrijfsvoering

Om beter en sneller te kunnen bijsturen, is CHOG in 2024 gestart met het structureel delen van maandcijfers binnen lijn-staf vergaderingen. Daarnaast zijn er nieuwe dashboardindicatoren ontwikkeld die visueel inzicht geven in cruciale thema's als personeel, cliënten en financiën. Deze indicatoren worden meegenomen in de kwartaalverslagen en ondersteunen het management om gericht bij te kunnen sturen op actuele informatie.

Succesvolle afronding audit HKZ-GGZ

Er is ook in 2024 weer veel werk verzet op het vlak van toevoegen en aanscherpen van beleid en de werkprocessen. In de ontwikkeling van het hebben van 'beleid wat er moet zijn' naar beleid met heldere werkprocessen, blijven we in de cyclus van structureel verbeteren grote stappen maken.

In 2024 heeft CHOG met succes de nieuwe auditcyclus voor het HKZ-GGZ-certificaat doorlopen. Eind 2024 is het certificaat toegekend. Tijdens de audit is één tekortkoming gesignaleerd op het gebied van medicatieveiligheid. Hiervoor is een plan van aanpak opgesteld, goedgekeurd en inmiddels druk in uitvoering. De audit bevestigt dat we op hoofdlijnen voldoen aan de kwaliteitsnormen en biedt aanknopingspunten voor verdere verbetering.



Accountancy onderzoek als basis voor verdere professionalisering

Eind 2024 is een student accountancy binnen CHOG begonnen met zijn afstudeeronderzoek. De resultaten hiervan zullen in 2025 worden benut als input voor een actieplan om het verder professionaliseren van de bedrijfsvoering binnen CHOG te realiseren.

6. Ontwikkelingen bedrijfsvoering

Invoering boekhouder

Januari 2024 is een zelfstandig boekhouder aan het team toegevoegd. Deze zzp'er ondersteunt CHOG met de financiële administratie en speelt een belangrijke rol in de verbinding tussen onze interne processen en de externe accountant. Ze draagt bij aan een betere aansluiting op de eisen van de jaarrekeningcontrole. Hiermee verstevigen we de basis voor verdere professionalisering van onze bedrijfsvoering.

ANBI-status

Onze cliëntengroep bestaat voor een belangrijk deel uit mensen met een complexe zorgvraag. De problematiek is vaak dermate complex dat andere zorgaanbieders geen passend aanbod kunnen leveren. CHOG is voor deze mensen dan een 'last resort'. Het is juist voor deze cliëntengroep, die nergens anders terecht kan en buiten de boot dreigt te vallen, dat CHOG 'present' wil zijn. Dit vraagt in veel gevallen maatwerk en intensieve vormen van zorg. Zorg die soms niet volledig bekostigd kan worden uit de geïndiceerde zorgbudgetten. Daarom is in 2024 ingezet op het verkrijgen van een ANBI-status. Januari 2025 hebben we de ANBI-status mogen ontvangen. We zullen het komende jaar gaan inzetten op het werven van fondsen om onze doelgroep zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

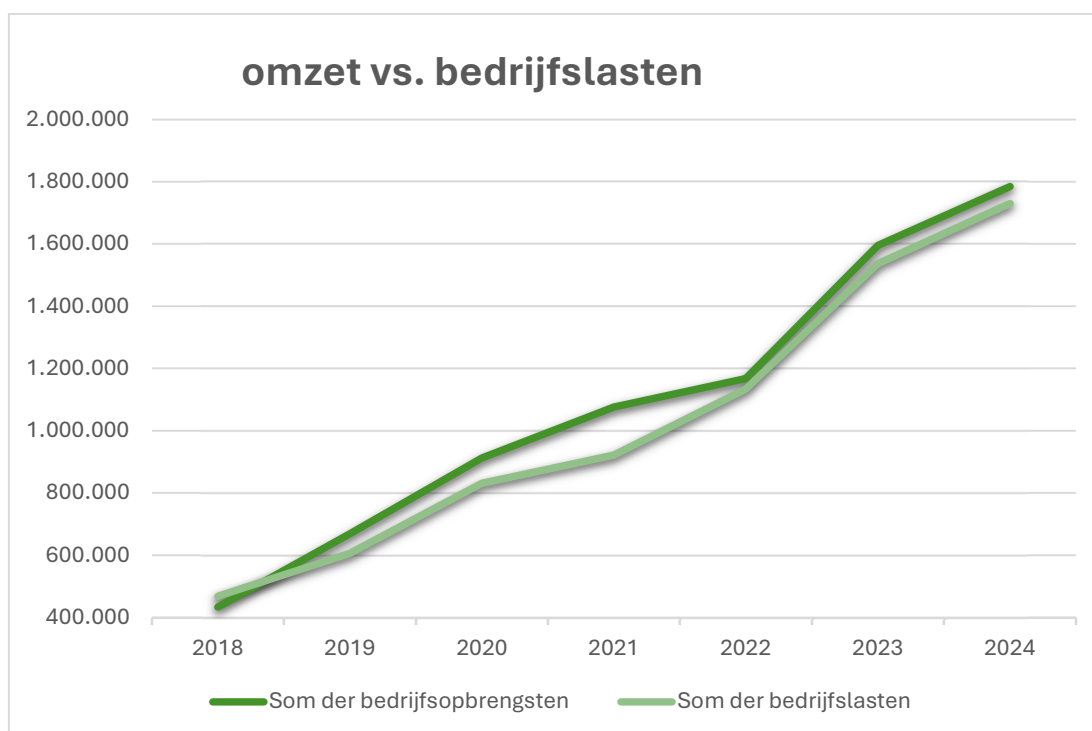
Financieel

Ook in 2024 heeft CHOG verdere groei doorgemaakt. De totale opbrengsten zijn gestegen naar €1,8 miljoen, een toename van €0,3 miljoen ten opzichte van 2023 (€1,5 miljoen). Deze groei is mede te danken aan de toename in cliëntbezetting in het vierde kwartaal, wat leidde tot een aanzienlijke verbetering van het financiële resultaat in de laatste maanden van het jaar.

Daarnaast hebben enkele incidentele meevallers bijgedragen aan het eindresultaat, waaronder een ontvangen stage-subsidie en nabetalingen voor eerder gestarte plaatsingen. De kosten bleven in deze periode relatief stabiel, waardoor over het gehele jaar een positief resultaat van €53.000 werd gerealiseerd. Dit resultaat is vergelijkbaar met dat van 2023 (€57.000).

De opbrengsten blijven stijgen, zij het in een rustiger tempo dan in het voorgaande jaar. In 2023 was de groei uitzonderlijk, onder andere door de start van een nieuw woonhuis voor cliënten met een Wlz-indicatie. De huidige ontwikkeling laat een stabielere groeitempo zien, waar we bewust op blijven inzetten.

De personeelskosten zijn met 21% gestegen, in lijn met de beoogde uitbreiding van zorgcapaciteit en ondersteuning. Deze groei is minder sterk dan in 2023, toen sprake was van een snelle toename in personeelsinzet vanwege de sterke cliëntgroei en de opening van de nieuwe locatie in Midwolda.



Conclusie

CHOG laat in 2024 opnieuw een gezonde en stabiele groei zien. Hoewel de resultaten minder uitgesproken zijn dan in het voorgaande jaar, past dit binnen onze strategie van geleidelijke uitbreiding en verantwoorde bedrijfsvoering. De organisatie is financieel stabiel en goed gepositioneerd om verdere ontwikkeling in 2025 voort te zetten.

- Toekomst en Vooruitblik

Financiële prognose: investeren in ontwikkeling

Voor 2025 verwacht CHOG een financiële prognose die in de buurt van een sluitende (quitte) exploitatie uitkomt. Dit is een bewuste keuze. We zetten komend jaar gericht in op een aantal strategische ontwikkelthema's die belangrijke investeringen vragen. Denk hierbij aan het verder versterken van onze ICT-infrastructuur, het borgen van goed werkgeverschap, continu verbeteren van de woonomgeving van cliënten en de verdere professionalisering van onze processen en bedrijfsvoering.

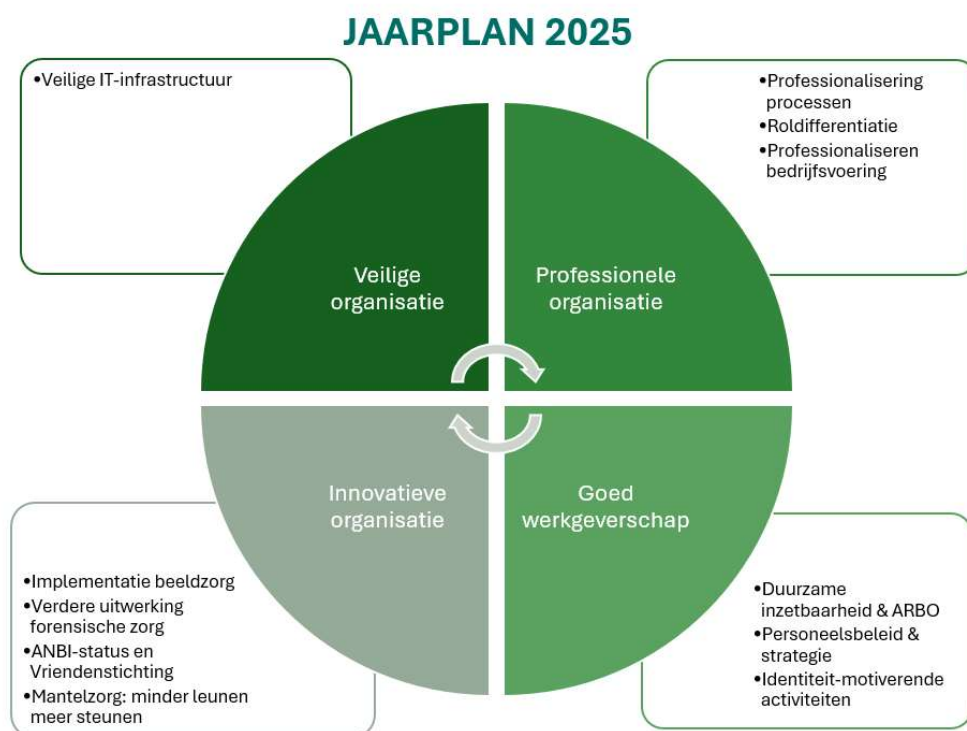
Er is daarom een begroting opgesteld die ruimte laat voor deze investeringen, ook als dat betekent dat er weinig of geen financieel resultaat overblijft. Zo geven we prioriteit aan groei in kwaliteit en structuur boven winst.

Om deze ambities te kunnen realiseren, zetten we – mede dankzij onze recent verkregen ANBI-status – in op het werven van externe fondsen. Voor 2025 is het doel om € 40.000 aan aanvullende middelen op te halen. Deze inkomsten worden ingezet om onze begroting sluitend te houden én de gewenste inhoudelijke ontwikkeling te kunnen waarmaken.

Focus komend jaar

Tijdens de interactieve sessie in oktober 2024 zijn de volgende thema's vastgesteld voor 2025:

- Veilige organisatie (ICT)
- Professionele organisatie
- Innovatieve organisatie
- Goed werkgeverschap (ARBO)



- Dankwoord

We willen al onze medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners bedanken voor het mede mogelijk maken van de goede zorg aan onze cliënten. We zijn er trots op als jonge organisatie al zo ver ontwikkeld te zijn en kijken uit naar een volgend jaar waarin we verder kunnen ontwikkelen.

"Samen blijven we zorgen, groeien en leren – dichtbij onze cliënten, met oog voor elkaar."
