



KWALITEITSRAPPORT

Vanboeijen 2019

isgenoot begeleider mo
ach bewoner vrijwilliger
tor zus vader vriendin n

65
JAAR

er ouder medewerker kind
individu vanboeijen partner
rwant college familie klant

vanboeijen.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Cliëntversie	4
Leeswijzer	6
1. Voor de snelle lezer	7
2. Wie zijn wij, onze bedoeling en de omgeving om ons heen	10
3. Persoonsgerichte zorg	15
4. Cliëntervaringen en eigen regie	25
5. Krachtige teams	31
6. De rode draad	39
7. Beschouwingen	43

Voorwoord

Op het moment dat ik dit voorwoord schrijf, ligt er een mooi kwaliteitsrapport klaar over 2019. Klaar voor een voorwoord van mij. En tegelijkertijd bevinden wij ons tijdens dit schrijven in een onwerkelijke situatie in de wereld, in Nederland, bij Vanboeijen, voor de bewoners en cliënten, ouders, verwanten, collega's, vrijwilligers en ook privé heeft het impact, het coronavirus.

Ik kan nu uitgebreid bij het rapport stilstaan, maar tegelijk zegt deze periode alles over de zorg, onze zorg. Want als iets bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en persoonsgerichte zorg in de gehandicaptenzorg is dat loyaliteit, creativiteit en doorzettingsvermogen. En daarin worden we bij Vanboeijen en in Nederland weer bevestigd in perioden als deze. Zonder al onze geweldige collega's is er geen goede zorg in Nederland en bij Vanboeijen mogelijk.

En wat ben ik trots op al mijn collega's bij Vanboeijen. Dagbestedingslocaties moesten plotseling tijdelijk sluiten, er is vervolgens een enorme creativiteit en flexibiliteit ontstaan tussen wonen en werken. Alternatieve dagbesteding en activiteiten op de woning zijn in samenwerking vormgegeven om een zinvolle daginvulling te blijven geven. Fijn dat bewoners daar toch ook van kunnen genieten, in een voor hen en hun ouders en verwanten moeilijke, verwarrende en onzekere periode. Twee dagbestedingslocaties zijn tijdelijk ingericht als verpleegafdeling in Meppel en Assen, met vereende krachten was dit binnen een aantal dagen voor elkaar, van bedden, schoonmaak tot de domotica. Onze medische dienst en nachtzorg die klaar staan. Het infopunt corona 7 dagen per week bemand door collega's. Plan & flex die in deze hectiek de rust bracht in de roosters. En we hebben onze digitale vaardigheden versneld op peil gekregen, mede met behulp van de collega's van ICT. En dan laat ik nog heel veel zaken onbenoemd.

Maar tegelijkertijd is het ook geen gemakkelijke tijd, hoe kan je jezelf en die ander beschermen, de roep om voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen in onze sector. De zorgen om thuis, je gezin, vader, moeder, opa en oma. En toch staan we er samen, elke dag weer bij Vanboeijen, ook in deze tijd.

Dat is onze VG zorg bij Vanboeijen, laten wij er trots op zijn! En dat zegt mij op dit moment meer dan alle andere verplichtingen die we op de inhoud hebben met elkaar. Begrijp mij goed, het kwaliteitskader is en blijft een belangrijk kader, daar willen wij in blijven groeien, en dat laten wij ook zien in bijgaand rapport.

Ik ben trots op de eerste veelbelovende resultaten van de Vanboeijen Manier in het afgelopen jaar. We plukken de eerste vruchten van deze manier van werken in onze ondersteuning en begeleiding. Er ontstaat enthousiasme en herkenbaarheid om er echt mee aan de slag te gaan. "Het geeft een verdieping aan je werk", zo vertelde een begeleider mij.

Tegelijkertijd zien we ook dat er locaties zijn waar de zorg zich door moet ontwikkelen, waar krapte is in de personele bezetting en/of veel personele wisselingen die de doorontwikkeling vertragen. Dat, in een context van een steeds groter worden arbeidsmarktproblematiek in de zorg in combinatie met een complexer wordende doelgroep, maakt het enorme uitdaging.

Ik wens u veel leesplezier, bij de ontwikkelingen die Vanboeijen in gang heeft gezet, waar zij van leert en welke ambities er zijn. Sommige onderdelen zullen wellicht door de coronacrisis vertraging in 2020 oplopen, maar daar staan op andere onderdelen enorme mooie impulsen tegenover!

Drs. J.M. (Annette) Imhof

Voorzitter Raad van Bestuur Vanboeijen

Maart 2020

Kwaliteitsrapport 2019

voor bewoners en cliënten

Wat gaat goed, wat kan beter? Dat hebben we aan bewoners en cliënten gevraagd. En aan hun familie en begeleiders. De belangrijkste punten uit de verhalen lees je op deze poster.

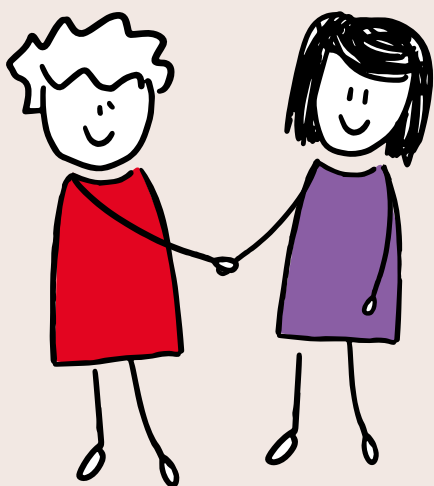


Wat gaat goed



Vragen aan jou:
Welke wensen en dromen
heb jij? Wat vind jij?

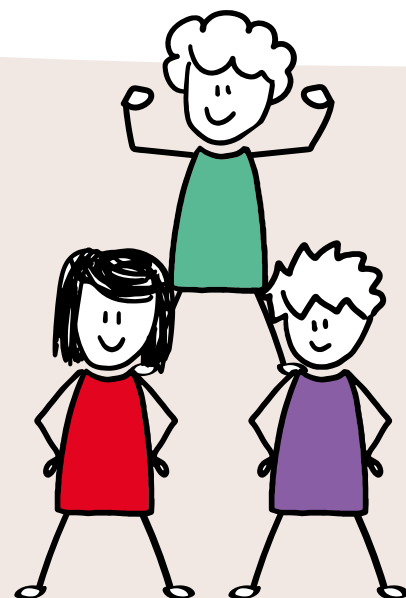
De Vanboeijen Manier helpt ons
om bewoners en cliënten te
begeleiden.



We kennen de
bewoners en cliënten
en hun familie.



Leren vinden we
belangrijk bij
Vanboeijen. Voor
begeleiders en
bewoners.



We werken volgens
de Vanboeijen
Manier. Dat geeft
vertrouwen.

Begeleider Linda:

"Kijken naar de kleur van het gezicht, luisteren naar de geluiden die ze maakt, even de schouder aanraken. Zo geef ik Leonie aandacht. Praten met moeder helpt mij om haar beter te begrijpen."

Begeleider Hans:

"Luuk helpt met klusjes doen. Als hij iets nieuws heeft geleerd voelt hij zich heel trots."

Moeder Mattie en begeleider Willeke:

"De Vanboeijen Manier helpt ons Froukje beter te ondersteunen. Het gaat met kleine stapjes."

Vanboeijen wil dat jij goede zorg en begeleiding krijgt.
We luisteren en kijken daarom naar wat jij wilt en nodig hebt.
We vinden het belangrijk dat jij een Goed leven en Mooi werk hebt.
Daar hebben we samen hard aan gewerkt in 2019.
We schrijven dat allemaal op in het kwaliteitsrapport.

Wat kan beter



Dit willen we nog beter doen:

- *Er zijn genoeg begeleiders op alle locaties om bewoners en cliënten te begeleiden.*
- *Begeleiders leren van elkaar.*

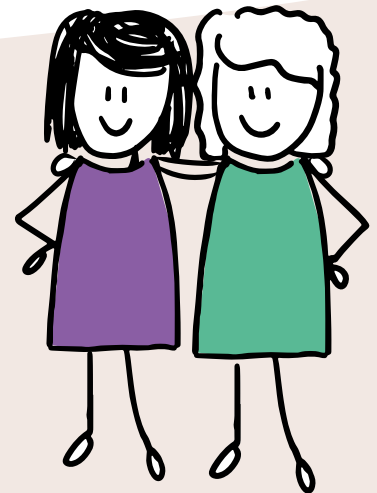
Er zijn niet genoeg 'Dit vind ik ervan!' gesprekken geweest.



We vinden het belangrijk dat jij zegt wat voor jou belangrijk is.



We zoeken samen met jou uit wat je nodig hebt. Zodat jij goed in je vel zit.



We willen graag weten wat jij van de zorg en begeleiding vindt. Daar kan je met jouw begeleider over praten. Daar gebruiken we 'Dit vind ik ervan!' voor.

Bewoners Johan en Betsie:

"Elke maand hebben we een bewonersoverleg. Er wordt goed naar ons geluisterd. Dan praten we bijvoorbeeld over huisregels of vakantie."

Vader Bertus:

"Bouke voelt zich veel beter met vaste begeleiders om zich heen."

Bewoner Marloes:

"Ik heb mijn begeleider verteld dat ik graag met vriendinnen wil afspreken. Dat doe ik nu ook en dat is heel gezellig."

Leeswijzer

In dit kwaliteitsrapport reflecteren we op de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding in 2019. Het beschrijft hoe we vervolg gegeven hebben aan de ingezette koers sinds 2017. Hierover hebben we in de kwaliteitsrapporten van 2017 en 2018 verteld. Daar hebben we beschreven hoe we aan 'het ontwikkelverhaal', het herstelplan, en het programma 'Thuis en op het werk bij Paulien, Ahmed en Dinie' hebben gewerkt en wat de resultaten ervan waren. In 2019 lag in het verlengde hiervan de focus op het ontwikkelen van een gezamenlijk denkkader, de Vanboeijen Manier. Hierdoor borgen we de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding. Het wordt minder afhankelijk van begeleiders, professionals en (zorg)managers die komen en gaan.

Met het kwaliteitsrapport willen we een bron van informatie zijn en inspiratie bieden aan iedereen die zich verbonden voelt met Vanboeijen. Vertellen en tellen vullen elkaar hierin aan. De bevindingen in woorden en cijfers zijn helpend naar geleidelijke verbetering van kwaliteit van bestaan van bewoners en cliënten.

In het rapport gaan we in op wie we zijn en onze bedoeling (hoofdstuk 2), persoonsgerichte zorg (hoofdstuk 3), cliëntervaringen en eigen regie (hoofdstuk 4) en krachtige teams (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 6 en 7 zijn de conclusie en beschouwingen van de raden te vinden.

Voor de opzet van het kwaliteitsrapport 2019 is gekozen om aan te sluiten bij verhalen uit de praktijk. Het zijn echte, eerlijke voorbeelden van hoe de ondersteuning en begeleiding er binnen Vanboeijen uit kan zien, geen best practices. De verhalen zijn opgehaald in gesprek met de bewoner of cliënt waar dat kan, ouders, verwanten en professionals. Dit bij verschillende doelgroepen. De verhalen zijn door collega's opgeschreven en vormen een rode draad door het kwaliteitsrapport.

Een andere rode draad die door het kwaliteitsrapport loopt is de reflectie. De reflecties komen uit de teamreflecties en uit de dialoogsessies over kwaliteit van ondersteuning en begeleiding die zijn georganiseerd. In de dialoogsessies is door begeleiders, ondersteuners en managers gereflecteerd op de eigen ervaringen van de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding. We hebben kritisch naar onszelf gekeken: waar zijn we trots op? Wat zijn ontwikkelwensen en wat kan of moet beter? Wat als ik bestuurder was?

Zowel de verhalen als de reflecties geven betekenis aan kwaliteit van ondersteuning en begeleiding: welke bijdrage levert ondersteuning en begeleiding binnen Vanboeijen aan kwaliteit van bestaan van bewoners en cliënten? Kortom, wat merkt de bewoner of cliënt ervan?

Wij hopen dat de verhalen en de reflectie je inspireren. Tussen de regels door stellen we jou - lezer van dit kwaliteitsrapport - vragen. Wat vind jij ervan? Wat betekent kwaliteit van bestaan voor jou? Wat roept het verhaal bij je op? De antwoorden zijn voor jezelf bedoeld en of om in gesprek te gaan, bijvoorbeeld met je collega's.

Verdere gebruikte informatiebronnen zijn:

- De prestatie indicatoren waar we mee werken (kortweg KPI's): deze telinformatie is een reflectie van wat zorgmanagers binnen hun locaties zien, waar ze op rapporteren, reflecteren met gedragsdeskundigen en teams en de plannen op bijstellen.
- Auditrapportages: in totaal zijn er 36 interne audits uitgevoerd in 2019.
- Kwartaalreviews waarbij het directieteam samen met inhoudsdeskundigen inzoomt op kwaliteitsthema's.
- Informatie uit het incident-meldsysteem.
- Ten slotte is er gebruik gemaakt van interne beleidsnotities, kwartaalrapportages en jaarverslagen en externe rapporten zoals het Regioplan gehandicaptenzorg Drenthe van Zilveren Kruis Zorgkantoor.

Deze punten komen al vertellend en tellend terug in dit kwaliteitsrapport.



VOOR DE SNELLE LEZER

Voor de snelle lezer

Inleidend

In 2019 ligt de focus - in het verlengde van de strategische koers - op het ontwikkelen van een organisatie brede werkwijze vanwaar uit wij ondersteuning en begeleiding willen doorontwikkelen: de Vanboeijen Manier. De eerste stappen van invoering zijn gezet. Resultaten hiervan zijn zichtbaar in de verhalen en reflecties van bewoners en cliënten, ouders en verwanten, en zorgprofessionals. We zien echter ook dat de doorontwikkeling van de organisatie plaatsvindt binnen een context van een steeds groter wordende arbeidsmarktproblematiek en een complexer wordende doelgroep. Dat vraagt veel van een ieder.

In dit kwaliteitsrapport staan vertellen en tellen centraal. Rode draden binnen het rapport zijn de verhalen rondom bewoners en cliënten en de reflecties op kwaliteit van zorg door professionals. Beiden laten zien wat ondersteuning en begeleiding betekent voor kwaliteit van leven voor bewoners en cliënten. We kijken in het kwaliteitsrapport kritisch naar onszelf: wat gaat er goed? En wat kan en moet er beter? Hieronder de ontwikkelingen binnen Vanboeijen die bijdragen aan kwaliteit van ondersteuning en begeleiding en de vraagstukken die we hierin nog tegenkomen.

Persoonsgerichte zorg

Kader voor persoonsgerichte zorg is de Vanboeijen Manier. De eerste stappen zijn gezet. We zien hoe hier op verschillende plekken binnen de organisatie al betekenis aan wordt gegeven.

- *Zorgprogramma's*
Om met de ondersteuning en begeleiding beter aan te kunnen sluiten op specifieke vraagstukken op het gebied van kwaliteit van bestaan is in 2019 gestart met de ontwikkeling van zorgprogramma's voor vijf specifieke doelgroepen.
- *Kinderen en jongeren*
Voor de verbetering van kwaliteit van zorg op de kind en jeugd locaties in Meppel is in 2019 een verbeterplan opgesteld en in uitvoering gebracht. Ook wordt er extra ondersteuning geboden om dit te realiseren.
- *Plaatsingscommissie*
Om ervoor te zorgen dat bewoners en cliënten op locaties komen te wonen of werken met de best passende ondersteuning en begeleiding is het plaatsingsproces in 2019 opnieuw ingericht.
- *Incidentmeldingen*
We zien dat er steeds actiever wordt omgegaan met incidentmeldingen. Uit analyse van de agressiemeldingen klinkt de gemeenschappelijke opdracht om bewoners en cliënten beter te leren verstaan, beter in beeld te krijgen wat zij nodig hebben en hier passende begeleidingsafspraken op te maken.

Medewerkers geven in veel van de meldingen rondom medicatie aan dat de oorzaak medewerker gerelateerd is: oplettenheid en zorgvuldigheid spelen een rol. Verbeteracties op de locaties zijn in 2019 gericht op vergroten van bewustzijn door de inzet van aandachtsfunctionarissen en kwaliteitsverpleegkundigen.

- *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)*
In 2019 heeft de inspectie voor de gezondheidszorg en jeugd twee onaangekondigde bezoeken aan locaties gebracht. In het ene geval was de conclusie dat voldaan werd aan de kwaliteitsnorm. In het andere was de conclusie van de IGJ dat er verbeteringen nodig zijn om te voldoen aan de normen van kwaliteit van zorg. Deze bevindingen sloten aan bij eerdere conclusies en daarop ingezette verbeterplannen.

Cliëntervaringen

- *Cliëntervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan'*

Het voornemen was om in 2019 met behulp van het cliëntervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan' cliëntervaringen op te halen. In 2019 zijn de randvoorwaarden hiervoor op orde gebracht. De doelstelling hebben we niet gehaald waardoor sturing van de zorg en ondersteuning op basis van ervaringen van bewoners en cliënten nog onvoldoende van de grond is gekomen.

- *Locatieoverleg*

Zorgmanagers rapporteren een geringe stijging van het aantal functionerende locatie overleggen gedurende het jaar. Van invloed zijn de wisselingen van zorgmanagers, ook is er niet altijd sprake van een netwerk rondom bewoners en cliënten die aan een locatieraad willen of kunnen deelnemen

Krachtige teams

De mate waarin teams ontwikkelen en de Vanboeijen Manier omarmen is verschillend: binnen sommige teams wordt er (deels) al vanuit de Vanboeijen Manier gewerkt, andere teams zijn er nieuwsgierig naar en voor weer andere teams is de Vanboeijen Manier nog ver weg - zij hebben hun handen vol aan de dagelijkse gang van zaken. Teams ontwikkelen zich binnen de context van een arbeidsmarkt waarbij er sprake is van tekorten, waardoor het ook binnen Vanboeijen moeilijk is vacatures op te vullen. Vanboeijen heeft zich in 2019 actief ingezet om een aantrekkelijk werkgever voor medewerkers te blijven en voor nieuwe medewerkers te worden.

In 2019 heeft Vanboeijen door middel van scholing en trainingen ingezet op het ontwikkelen van vakmanschap. In het rapport staan verschillende reflecties die uit de praktijk zijn opgehaald. Het kunnen reflecteren, individueel en in teamverband, moet in de praktijk geleerd worden. Dit behoeft de komende tijd ondersteuning door zorgmanagers en gedragsdeskundigen.

Conclusie

We maken stappen in het scheppen van voorwaarden voor kwaliteit van bestaan voor bewoners en cliënten. De eerste resultaten van de Vanboeijen Manier zijn veelbelovend. Gelijktijd kunnen en moeten we nog veel verbeteren. Teams bevinden zich in verschillende fasen. De verandering vraagt tijd en doorzettingskracht, we gaan geen nieuwe paden bewandelen. We houden vast aan de ingezette koers.



WIE ZIJN WIJ

*Onze bedoeling en
de omgeving om ons heen*

Wie zijn wij, onze bedoeling en de wereld om ons heen

Vanboeijen ondersteunt en begeleidt in en om Drenthe ongeveer 900 kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking en een complexe ondersteunings- en begeleidingsvraag. Vanboeijen heeft circa 1600 gedreven en enthousiaste medewerkers die zich hiervoor dagelijks inzetten. Daarnaast zetten meer dan 700 vrijwilligers zich belangeloos in voor de bewoners en cliënten die bij ons wonen en werken. Vanboeijen heeft ruim 100 woon-, werk- en dagbestedingslocaties.

Missie en visie

Missie

Wij geloven erin dat ieder mens een waardevol leven leidt. Het is onze kerntaak om mensen met een verstandelijke beperking daarin te ondersteunen en begeleiden. Met de overtuiging: Goed leven - Mooi werk - Met elkaar.

Visie op ondersteuning en begeleiding: de Vanboeijen Manier

Ondersteuning en begeleiding, dat begint met goede samenwerking in de driehoek: met bewoners en cliënten, ouders en verwanten en persoonlijk begeleiders. Gezamenlijk doel hierbij is een goed leven voor bewoners en cliënten. Wij geloven dat de volgende elementen een belangrijke bijdrage leveren aan een goed leven voor bewoners en cliënten:

Aandacht voor alle domeinen van kwaliteit van bestaan

De wensen, dromen, talenten en behoeften van de individuele bewoner en cliënt vormen het uitgangspunt in onze manier van denken, kijken en doen. Het ontdekken en verhelderen hiervan doen we in de driehoek. We werken mensgericht en kijken naar wat iemand nodig heeft, wat iemands behoefte is. Kwaliteit van bestaan wordt gerealiseerd door tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van bewoners en cliënten binnen de acht domeinen van Schalock: emotioneel welbevinden, interpersoonlijke relaties, materieel welbevinden, persoonlijke ontplooiing, lichamelijk welbevinden, zelfbepaling, sociale inclusie en rechten. Om een goed leven te leiden is het belangrijk dat voor al deze domeinen in iemands leven continue aandacht is. Het is de taak van de medewerker om wensen, dromen en talenten te vertalen naar behoeften binnen de verschillende domeinen en daar de ondersteuning en begeleiding bij aan te sluiten. Als hier niet aan wordt voldaan kan probleemgedrag ontstaan. Wij zien probleemgedrag als een reactie van de bewoners en cliënten op een on vervulde behoefte.

Een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie

Mensen hebben andere mensen nodig. Dat begint met wederzijds contact, aanvoelen en aansluiten bij de behoefte van de ander in een menswaardige omgeving. De begeleiders sluiten voortdurend aan bij wat de bewoners en cliënten op dat moment nodig hebben. De invulling van de ondersteuningsrelatie kan per situatie verschillen. Het uitgangspunt is samen 100%. Zo werken we aan succeservaringen waardoor bewoners en cliënten kunnen groeien en er meer zelfvertrouwen ontstaat om eigen initiatieven te ontwikkelen. Het maakt niet uit of dat groot is of klein, blijvend of tijdelijk, we streven naar optimale zelfstandigheid en verantwoordelijkheid binnen de ondersteuningsrelatie. Deze ondersteuningsrelatie is onvoorwaardelijk. Dat wil zeggen, dat wat er ook gebeurt, de ondersteuningsrelatie blijft bestaan. Juist als het moeilijk wordt laten we zien dat we er zijn en blijven.

Een ontwikkelingsgerichte betekenisvolle daginvulling

Een betekenisvolle invulling van wonen, werken en vrije tijd (24-uurs zorg) draagt bij aan een goed leven en komt tegemoet aan de wensen en behoefte van de bewoner of de cliënt (domeinen van kwaliteit van bestaan). Bewoners en cliënten ervaren door een betekenisvolle daginvulling dat ze erbij horen, meedoen en er toe doen. Of dat nu in de maatschappij of binnen de eigen gemeenschap is. Ruimte om te ontwikkelen staat centraal. Dat kan betekenen dat we samen met de bewoners en cliënten competenties opbouwen, maar het accent kan ook liggen op het behouden van competenties of stabiliseren bij achteruitgang. Het draait erom dat activiteiten gedurende de dag aansluiten bij en recht doen aan de eigen ontwikkeling en mogelijkheden van bewoners en cliënten.

De ondersteuningsrelatie en de betekenisvolle daginvulling zorgen voor houvast, herkenbaarheid en voorspelbaarheid. Voor bewoners en cliënten en voor begeleiders. We creëren een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie en bieden bewoners en cliënten kansen en uitdagingen, we geven hen taken, verantwoordelijkheden en ruimte voor eigen initiatieven. Als er probleemgedrag optreedt, kaderen en begeleiden we dat, om vervolgens zo snel mogelijk over te gaan tot de orde van de dag. Soms worden we geconfronteerd met risico's. Het is de taak van de medewerker om risico's in kaart te brengen en te inventariseren. Risico's zijn niet leidend, ze horen bij het leven en dienen gedoseerd, verantwoord en aanvaardbaar te zijn.

Waarom de Vanboeijen Manier?

In dit rapport wordt veel verteld over de Vanboeijen Manier. Waarom vinden we die nou zo belangrijk? Dat is omdat we het bij Vanboeijen belangrijk vinden vanuit één manier te werken. Op alle locaties, nu en in de toekomst. Dat maakt dat Vanboeijen herkenbaar is en dat de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding wordt geborgd. Ondersteuning en begeleiding wordt minder afhankelijk van begeleiders, professionals of (zorg)managers, die komen en gaan. De Vanboeijen Manier is het kader van waaruit wij mensen met een verstandelijke beperking ondersteunen en begeleiden.

Ontwikkelingen in 2019

Goed leven – Mooi werk – Met elkaar

Om Goed leven – Mooi werk – Met elkaar in de praktijk te brengen en uitvoering te geven aan de strategische koers hebben we in 2019 onder andere in de volgende zaken geïnvesteerd.

Begin 2019 is begonnen met het uitwerken van de Vanboeijen Manier. In 2019 is aan de Vanboeijen Manier gewerkt door:

- Ontwikkeling van de zorginhoudelijke visie
- Inrichting van een ondersteuningsteam die de ontwikkeling en invoering ondersteunt
- Eigen maken van de Vanboeijen Manier door zorgmanagers en gedragsdeskundigen om de Vanboeijen Manier voor te leven
- Afstemmen van de interne scholingen op de Vanboeijen Manier
- Communicatie naar bewoners en cliënten, ouders en verwanten en medewerkers
- Trainen van de eerste teams in de Vanboeijen Manier
- Ontwikkeling van hulpmiddelen voor de invoering van de Vanboeijen Manier in teams

In aansluiting hierop is dit jaar ook gestart met de ontwikkeling van zorgprogramma's voor vijf specifieke doelgroepen.

- Ouderen
- Kinderen en jongeren
- Mensen met een intensieve ondersteuningsvraag
- Mensen met een licht verstandelijke beperking
- Mensen met een ernstig meervoudige beperking

De zorgprogramma's worden op dit moment voor alle doelgroepen ontwikkeld en opgesteld. De zorgprogramma's sluiten aan op de Vanboeijen Manier.

Goed leven

- *Samenwerken in de driehoek*
In 2019 is er vanuit de Vanboeijen Manier extra geïnvesteerd op alle locaties in het werken in de driehoek. Er zijn onder andere extra opleidingen, workshops en trainingen gegeven.
- *Betekenisvolle daginvulling naar behoefte*
In 2019 is er vanuit de visie binnen werk en dagbesteding een kwaliteitsslag gemaakt. In 2019 is een aantal verschillende werk- en dagbestedingsateliers samengevoegd waarmee het aantal kleine en kwetsbare locaties is afgenomen.
- *Vrije tijd*
Vrije tijd maakt een belangrijk deel uit van het leven en de afspraken erover zijn daarom opgenomen in het persoonlijk plan van de bewoner en cliënt.
We organiseren groepsactiviteiten (zoals zingen in een koor of voetballen in een team), activiteiten met de medebewoners (zoals een huifkartocht of barbecue op de locatie) en individuele activiteiten (zoals wandelen, muziek luisteren of muziek maken en zwemmen).

Mooi werk

- *Werken aan vakmanschap*
In 2019 hebben persoonlijk begeleiders fors geïnvesteerd in hun eigen professionele ontwikkeling. Deze zogeheten ontwikkeltrajecten worden vormgegeven aan de hand van ontwikkeldoelen op basis van het vernieuwde competentieprofiel.

Medewerkers hebben scholing gevolgd in het kader van bekwaam en bevoegd handelen rondom kwaliteit en veiligheid en er is getraind op intensieve zorg en aansluiten op de behoefte van de bewoner en cliënt (Triple C).

- *Teamreflectie*

Reflecteren op je eigen handelen is van groot belang om continu te verbeteren en te leren van je eigen handelen. Omdat dit niet vanzelf gaat is dit gespreksonderwerp geweest in de individuele ontwikkelgesprekken een in de teamoverleggen. Alle zorgmanagers hebben in 2019 tenminste één keer in een teamoverleg op basis van een casus of thema gereflecteerd.

Met elkaar

- *Kansen benutten*

In 2019 hebben we uitgebreid in Hoogeveen met 13 plekken voor cliënten met een licht verstandelijke beperking. Begin 2020 is het nieuwe pand door de in totaal 25 nieuwe bewoners in gebruik genomen.

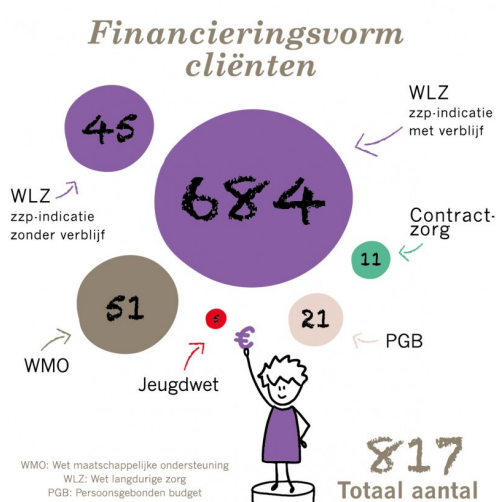
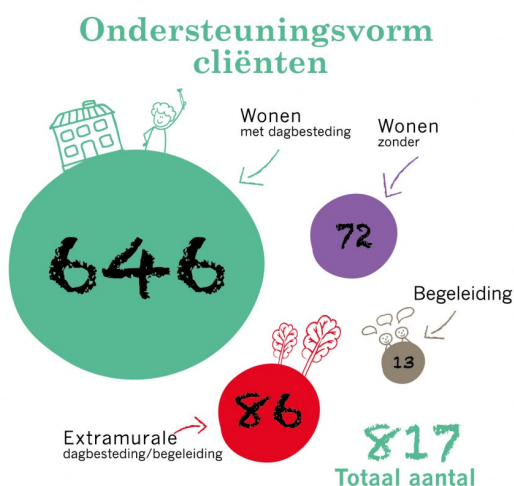
- *Uitbreiding complexe zorg*

In het programma Volwaardig Leven van minister Hugo de Jonge zijn er '100 extra plekken' gereserveerd voor cliënten met een complexe zorg vraag. Vanuit Vanboeijen zijn er in 2019 hierover gesprekken met het zorgkantoor gestart en is een projectvoorstel ingediend waarin we hebben aangegeven graag aanspraak te willen maken op een aantal van deze plekken.

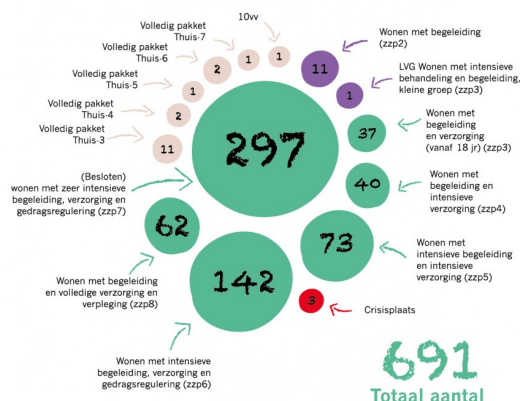
In 2019 een samenwerking ontstaan met Talant, Trajectum en De Zijlen in het kader van deze complexe zorg om samen in het noorden van het land deze doelgroep beter te kunnen bedienen door kennis en expertise uit te wisselen en samen te brengen.

Bewoners en cliënten

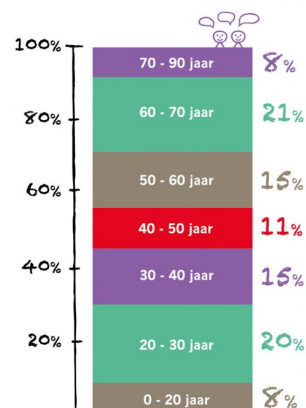
Vanboeijen biedt verschillende vormen van ondersteuning en begeleiding aan in de provincies Drenthe, Groningen en Overijssel. Vanboeijen heeft ruim 100 woon-, werk- en dagbestedingslocaties. Ondersteuning en begeleiding vindt plaats bij zowel wonen als bij werk en dagbesteding. Daarom spreken we ook van bewoners en cliënten. De afbeeldingen hieronder laten feitelijke informatie zien. Deze informatie wordt gebruikt ten behoeve van de ontwikkeling van beleid.



Clënten aantallen WLZ per zzp-verblijfsindicatie



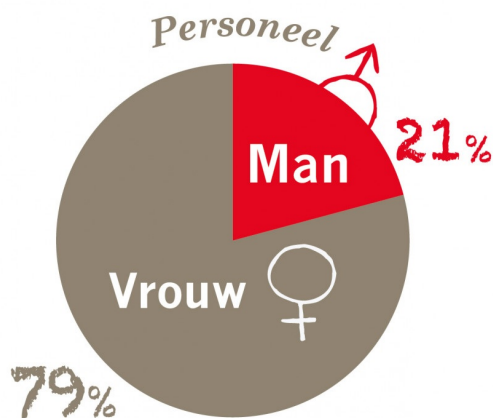
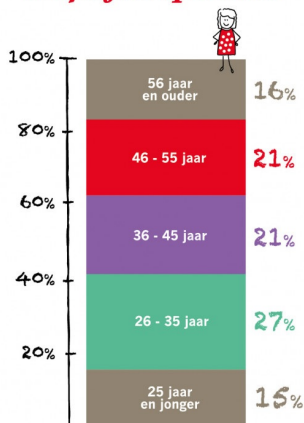
Clënten per leeftijdsgroep



Personeel

Vanboeijen heeft circa 1600 gedreven medewerkers. Daarnaast zetten meer dan 700 vrijwilligers zich belangeloos in voor de bewoners en cliënten die bij Vanboeijen wonen en werken. De afbeeldingen hieronder laten feitelijke informatie zien. Deze informatie wordt gebruikt ten behoeve van de ontwikkeling van beleid.

Personeel leeftijdsopbouw



De wereld om ons heen

Ondersteuning en begeleiding vindt plaats binnen een maatschappelijke context. We zien dat de volgende maatschappelijke vraagstukken van invloed zijn op de kwaliteit van zorg:

- De arbeidsmarktproblematiek
- Toename van bewoners en cliënten met een complexe ondersteuningsvraag
- Passende huisvesting realiseren bij veranderende zorgvragen
- Ouder wordende bewoners en cliënten vragen om andere zorg

Waar een deel van de bewoners en cliënten behoefte heeft aan een beschut wonen doet een ander deel van de bewoners en cliënten beroep op wonen met maximale autonomie. Het is onze taak om de zorg betaalbaar te houden. Vraagstuk voor de komende jaren is het realiseren van kwalitatief goede, veilige en betaalbare zorg waarbij sprake is van een zo groot mogelijke eigen regie voor elke bewoner en cliënt. Dit is mede afhankelijk van het kunnen inzetten van het netwerk van de bewoner of de cliënt en de afspraken die we daarover kunnen maken in de driehoek.



PERSOONSGERICHTE ZORG

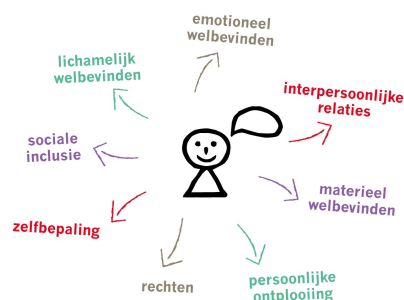
Persoonsgerichte zorg

Bij Vanboeijen vinden wij het belangrijk om mensen met een verstandelijk beperking en een intensieve zorgvraag te ondersteunen en begeleiden bij een goed leven en met mooi werk. En daarin gaan we ver! Dit doen we samen met mensen die voor de bewoners en cliënten belangrijk zijn. We sluiten aan bij de behoeftes van de bewoners en cliënten waarbij we aandacht hebben voor alle domeinen van de kwaliteit van bestaan. Dit doen we vanuit een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie, hoe ingewikkeld de zorgvraag ook is. Met als doel: een zo gewoon mogelijk leven voor bewoners en cliënten.

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot persoonsgerichte zorg gepresenteerd. Kader voor persoonsgerichte zorg is de Vanboeijen Manier. De eerste stappen zijn gezet. We zien hoe er op verschillende plekken binnen de organisatie al betekenis wordt gegeven aan de Vanboeijen Manier en op welke wijze dit bijdraagt aan kwaliteit van bestaan voor bewoners en cliënten. We willen dat in december 2021 op alle locaties volgens de Vanboeijen manier wordt gewerkt.

In dit hoofdstuk komen verhalen over bewoners en cliënten voor. Dit zijn geen best practices of succesverhalen, maar eerlijke echte voorbeelden van hoe de ondersteuning en begeleiding er binnen Vanboeijen uitziet. Op sommige dingen zijn we trots, andere dingen vragen nog aandacht.

Kwaliteit van bestaan



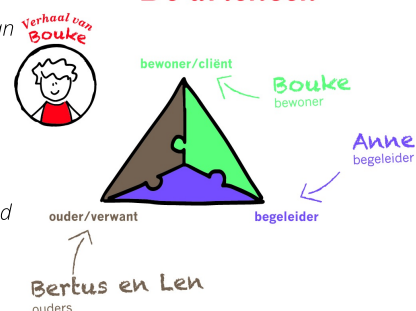
Het verhaal van Bouke

Moeder Bouke: "Dat Bouke goed in zijn vel zit, mooi werk heeft en zich waardevol voelt is ons doel."

We ontmoeten Bertus en Len, de ouders van Bouke (38). Bouke woont en werkt bij Vanboeijen, op een locatie voor cliënten met een intensieve ondersteuningsbehoefte. Van jongens af aan is hij gek op alles wat met techniek te maken heeft. Alles wat stoer en mannelijk is. Vooral gereedschap, dat is het helemaal.

Samen met begeleider Anne vertellen Bertus en Len over de zoektocht naar de juiste woonvorm en de juiste begeleidingsstijl voor Bouke. Toen thuis wonen niet meer veilig was, bleek het moeilijk te zijn een passende plek voor Bouke te vinden. Bertus: "Niemand wilde hem hebben, hij was te complex."

De driehoek



Eén opdracht per keer

Bouke woont inmiddels al 22 jaar binnen Vanboeijen. Ook binnen Vanboeijen heeft het een lange tijd geduurd voordat de juiste woonvorm en begeleidingsstijl wordt gevonden voor Bouke. Wanneer Bouke zo'n 8 jaar geleden in crisis raakt en agressief is, worden er maatregelen getroffen. Bouke blijkt overvraagd te zijn. Volledig. "Daarom werden tijdelijk alle vaardigheden die Bouke had ontwikkeld overgenomen door begeleiders", legt Bertus uit, "zelfs het tandenpoetsen." Dat is een goede zet. Een nieuwe flexkracht weet daarnaast de juiste toon te vinden en daarbij beter aan te sluiten bij de behoeften van Bouke. Len: "Bouke doe je schoenen aan", "Bouke pak je jas". Binnen een week heeft deze medewerker vat op Bouke. Eén opdracht per keer."

Onvoorwaardelijk

Op deze ervaringen wordt voortgebouwd. Het gaat nu beter met Bouke. Bertus en Len: "We zien een stijgende lijn." Zij zien dat Bouke veel beter in zijn vel zit. Toch is het niet altijd makkelijk. Bertus: "Bouke is geen lief jongetje. De wereld draait om Bouke heen. Bouke draait niet mee in deze wereld. Hij eist alle aandacht." Dat vraagt veel van begeleiders. Er werkt een vast team op de locatie dat er altijd voor Bouke is. Dit is ook een reden dat het goed gaat met Bouke. Anne: "Onvoorwaardelijk. Hoe boos, lelijk of raar Bouke ook doet: je blijft in contact met hem, herstelt de situatie en gaat samen weer verder met de dag."

Scherp blijven

Elke verandering - hoe klein ook - is moeilijk voor Bouke en vraagt om begeleiding. Anne vertelt: "Juist omdat het nu zo goed gaat met Bouke bestaat de verleiding hem weer te overvragen. Daarin moeten wij als medewerkers scherp blijven." Omdat Bouke behoefte heeft aan stabiliteit en bekendheid baart het Len en



Bertus zorgen dat er afgelopen maanden meerdere medewerkers zijn weggegaan. Bertus: "Er is hier zoveel kennis en kunde in huis, daar moet je zuinig op zijn."

Len sluit af: "Dat Bouke goed in zijn vel zit, mooi werk heeft en zich waardevol voelt is altijd ons doel geweest. En dat gaat alleen maar beter sinds hij op deze locatie woont. Jongens houd deze koers vast!"

Reflecties

"Hoe meer tijd ik investeer, hoe meer tijd ik overhoud. Door tijd te nemen, aan te sluiten bij het tempo van de bewoner of cliënt en deze zoveel mogelijk regie te geven creëer ik rust."

"Bijdragen aan kwaliteit van bestaan? Dat een cliënt die al jaren geen werk- en dagbesteding kreeg nu op onze werklocatie meedraait. Hij huilt van geluk. Het is belangrijk te denken in mogelijkheden, uit te proberen en kansen te benutten. Frisse blikken helpen daarbij."

"Wij hebben op onze werklocatie een cliënt met een ernstig meervoudige beperking. Normaal gesproken zou deze bewoner werk- en dagbesteding krijgen op een belevingsgerichte groep. De cliënt geniet van de reuring die deze groep met zich mee brengt. Dat is pas persoonsgerichte zorg: kijken naar wat deze cliënt gelukkig maakt."

"Betekenisvol: wij noemen cliënten op werk- en dagbesteding medewerkers. Het zijn medewerkers, net als wij."

Persoonlijk plan

In het persoonlijk plan geeft de bewoner of cliënt aan welke dingen belangrijk zijn in het leven en wat waardevol is, en staan afspraken over ondersteuning en begeleiding.

In 2019 hebben er op veertien verschillende locaties audits plaatsgevonden op het persoonlijk plan.

- *Wat gaat goed:* vaststelling concept persoonlijk plan vindt binnen 6 weken na de start van de zorgverlening plaats, in het persoonlijk plan staan doelen geformuleerd, het persoonlijk plan bevat relevante informatie zoals diagnoses en onderzoeken, relevante cliëntgebonden risico's zijn vastgelegd op de risicokaart.
- *Wat kan beter:* betrokkenheid van de bewoner of cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger is niet altijd aantoonbaar, doelen passen niet altijd bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van bewoners en cliënten, er wordt niet voldoende gerapporteerd op ondersteuningsafspraken en doelen en tevens worden deze niet voldoende geëvalueerd (methodisch werken), betrokkenheid relevante disciplines bij het opstellen en evalueren van afspraken en doelen is niet altijd aantoonbaar.



In 2019 is hier extra aandacht aan besteed door de gedragsdeskundige en de zorgmanager op locatie en in scholing (methodisch werken met het persoonlijk plan).

In voorbereiding op de invoering op de Wet zorg en dwang zijn de registraties van onvrijwillige zorg steekproefsgewijs onderzocht (met een totaal van 115 persoonlijke plannen). In deze plannen is de onvrijwillige zorg ingevuld, maar niet altijd volledig. De beschrijving bij de zorgvragen is in 86 plannen onvoldoende ingevuld en bij 28 plannen is de beschrijving niet volgens de kwaliteitscriteria van de nieuwe Wet zorg en dwang vastgelegd. In 2020 gebruiken we dit om het op orde te brengen.

Op het hebben van een actueel persoonlijk plan is in 2019 ieder kwartaal door de zorgmanagers gerapporteerd. Op locaties waar de persoonlijke plannen niet op orde zijn zien we meer kwaliteitsrisico's. Zorgmanagers zijn gevraagd een verbeterplan op te stellen en hierop te rapporteren.

Reflecties

"Voor alle bewoners en cliënten is er een risicoanalyse gemaakt en deze wordt met ouders en verwanten geëvalueerd tijdens het Persoonlijk Plan Overleg. De vraag is alleen of we alle risico's goed in beeld hebben en de analyse bijstellen bij veranderingen."

"Uit onze teamreflectie kwam naar voren dat wij bewoner onvoldoende kennen en nog niet in staat zijn adequaat op zijn behoefte in te gaan. We kennen onvoldoende zijn levensverhaal. Hiervoor hebben we nu een gesprek met zijn moeder gepland. Enerzijds om het levensverhaal op te halen, anderzijds om te onderzoeken hoe het komt dat we de informatie niet hadden. Wat moeten we een volgende keer anders doen?"

"Ik ben ook altijd op zoek naar de dromen van de bewoner of cliënt. Niet dat die altijd realistisch zijn of uitgevoerd kunnen worden, maar ze geven een beeld van wat de bewoner gelukkig zou kunnen maken en hoe we daar samen aan zouden kunnen werken."

Het verhaal van Luuk

Persoonlijk begeleider Hans: "Luuk houdt ons een spiegel voor."

Luuk (9), het oudste kind in het gezin met 3 kinderen. Sinds april 2019 woont hij bij Vanboeijen. Voordat hij bij Vanboeijen kwam wonen heeft hij al bij meerdere zorginstellingen ondersteuning en begeleiding gehad. Vader Sybrand en persoonlijk begeleider Hans vertellen graag over Luuk en hoe het met hem gaat. Sybrand: "Luuk heeft in zijn korte leven al best veel meegemaakt."

Gunfactor

"Luuk voelt zich thuis en is hier op zijn plek, ondanks dat hij pas 9 maanden bij Vanboeijen woont," stelt Sybrand. De begeleiding en Luuk maken er elke keer een leuke dag van. Lol maken en geintjes uithalen dragen bij aan zijn geluk. Met een hamer of boor in zijn handen is Luuk pas echt in de wolken. De begeleiding waardeert hem en laat dat ook blijken. Sybrand: "Begeleiders laten hem geregeld helpen, klusjes doen. Luuk is dan heel trots als hij bijvoorbeeld koffie mag inschenken voor de begeleiding."



Luuk heeft volgens Sybrand een erg hoge gunfactor. Hij is een enorme kletskaus en heel vrolijk. Luuk weet met gemak de aandacht op zich te vestigen. Hans, groot gebarend en lachend: "Luuk heeft daarbij een waanzinnig gevoel voor humor." Dit zorgt ervoor dat moeilijke situaties met een grapje omgedraaid kunnen worden in iets positiefs.

Groei

In moeilijke situaties kan Luuk volgens Sybrand gaan gillen, slaan of bijten. Hans: "Luuk vindt het lastig te uiten dat hij iets spannend of moeilijk vindt. Hij kan dat maar op één manier. Wij proberen hem hierbij te helpen." Hij vervolgt: "We begrijpen waar dat gedrag dan vandaan komt. We kijken er doorheen. Het is belangrijk dat Luuk erop kan vertrouwen dat hij hier mag zijn wie hij is, ongeacht hoe hij zich gedraagt." Al voordat Luuk op de locatie kwam wonen zijn er afspraken gemaakt met alle begeleiders, de zorgmanager en gedragsdeskundige: "Je wilt dat iedereen op dezelfde lijn zit. Alleen zo kunnen wij hem duidelijkheid bieden. Betrouwbaar zijn." Volgens Hans houdt Luuk het team een spiegel voor: "Dankzij hem ontdekken we soms dat we geen of onduidelijke afspraken hebben gemaakt of verschillend reageren."

Nieuwe situaties - die in het begin spannend voor Luuk zijn - worden niet vermeden. Hans: "Die dingen horen bij het gewone leven. Het is zo normaal mogelijk." Hoe vaker Luuk hetzelfde ervaart, hoe makkelijker het voor hem zal zijn. Hans: "We laten hem dus zoveel mogelijk nieuwe dingen ervaren." Daarbij, een succeservaring leidt tot zelfvertrouwen.



Luuk zet stappen. Klein, maar in de juiste richting. Sybrand: "Hij neemt in het weekend nog maar twee knuffels mee, in plaats van alle veertig." Ook lijkt zijn vertrouwen te groeien. Hans vertelt: "Er zijn 's nachts geen medewerkers op de locatie - bewoners worden via een centraal punt uitgeluisterd en er zijn wakende diensten die regelmatig op de woning komen. Luuk kwam de eerste maanden extra vroeg uit bed om te controleren of de begeleiding zou komen." Inmiddels slaapt Luuk uit: "Hij vertrouwt erop dat er iemand komt. Hij weet dat we er zijn."

Inzoomen op de doelgroep kinderen en jongeren

Luuk woont op een locatie die valt onder de doelgroep 'kinderen en jongeren'. Op deze locatie wonen kinderen en jongeren met een lichte, matige of ernstige verstandelijke beperking en bijkomende (gedrags)problematiek in de leeftijd van 7 tot 23 jaar. Er is veelal sprake van een disharmonische ontwikkeling, wat inhoudt dat er een verschil is tussen kunnen en aankunnen.

Het lukte in 2018 niet goed om de zorgvraag van de bewoners en cliënten te beantwoorden en ondersteuning en begeleiding zo aan te bieden dat zij zich optimaal konden ontwikkelen. In 2018 is er flink geïnvesteerd in deze locatie. Er is gebruik gemaakt van een interventie team en medewerkers zijn getraind. Ook de verhuizing naar nieuwbouw in 2019 heeft een positieve impuls gegeven. In de nieuwbouw is een nieuwe start gemaakt en is de training van het team in de praktijk gebracht waardoor de kwaliteit van zorg aanmerkelijk is verbeterd. Resultaat is dat de bewoners op deze locatie een stabiele leefomgeving hebben waarin wordt gewerkt aan hun ontwikkeling. De intensieve samenwerking tussen de zorgmanager en de gedragskundige levert daarnaast veel op voor zowel bewoners als medewerkers. Ook het onverwachte bezoek van de IGJ bevestigde de positieve ontwikkelingen op de locatie.

De verbetering van kwaliteit van zorg op de andere kinderen en jongeren locaties staat hoog op de agenda. Hiervoor is een verbeterplan in uitvoering en wordt er extra ondersteuning geboden om deze te realiseren.

Doorontwikkeling ontwikkelingsgerichte betekenisvolle daginvulling

In samenwerking met andere partijen in de regio wordt gezocht naar wat er mogelijk is aan ontwikkelingsgerichte daginvulling en hoe dat kan worden georganiseerd. Uitgangspunt hierbij is dat kinderen naar school gaan tenzij dit niet passend is bij de ondersteunings- en begeleidingsvraag. Deze doorontwikkeling maakt deel uit van het zorgprogramma kinderen en jongeren.

Plaatsingscommissie

Om ervoor te zorgen dat bewoners en cliënten op locaties komen te wonen of werken met de best passende ondersteuning en begeleiding is het plaatsingsproces in 2019 opnieuw ingericht en er is een plaatsingscommissie in het leven geroepen. Dit draagt bij aan persoonsgerichte zorg en kwaliteit van bestaan.

Incidentmeldingen

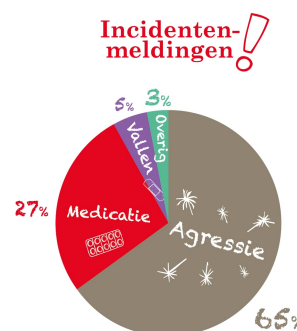
Incidenten worden binnen Vanboeijen op locatieniveau besproken en geanalyseerd. Meldingen komen terecht bij een aandachtsfunctionaris in het team. Deze bewaart het overzicht van meldingen en geeft feedback. We zien dat er steeds actiever wordt omgegaan met incidentmeldingen onder andere door het feit dat het aantal meldingen waarop feedback wordt gegeven binnen 2019 stijgt met 12%.

Agressie incidenten

Zoals in de inleiding staat beschreven richt Vanboeijen zich op bewoners en cliënten met een intensieve ondersteuningsvraag. Hierbij speelt gedragsproblematiek vaak een rol. Dit verklaart dat 65% van alle incidentmeldingen agressie betreft. Probleemgedrag - zoals agressie - zien we als een reactie van bewoners of cliënten op een onvervulde behoefte.

We kunnen steeds meer informatie halen uit het meldsysteem (TriasWeb) wat helpt bij het identificeren en beoordelen van risico's en de inzet van passende maatregelen. Hiermee kunnen we persoonsgerichte zorg verbeteren. De meest gerapporteerde basis oorzaken zijn:

- De bewoner of cliënt kan zichzelf niet duidelijk maken
- De bewoner of cliënt is niet toegankelijk voor begeleiding
- De bewoner of cliënt heeft onvoldoende communicatieve vaardigheden



Uit deze basisoorzaken klinkt de gemeenschappelijke opdracht van medewerkers door om bewoners en cliënten beter te leren verstaan, beter in beeld te krijgen wat zij nodig hebben en hier passende begeleidingsafspraken op te maken.

Vanboeijen heeft beleid voor het verminderen en voorkomen van agressie. Er wordt een analyse gedaan hoe we medewerkers op de werkplek beter kunnen faciliteren (zowel preventief als bij de nazorg van een incident).

Reflecties

“Door samen te reflecteren op een incident, zijn we er achter gekomen dat de bewoner de muziek niet hard zet uit baldadigheid, maar omdat ze zo de geluiden waar ze bang voor is niet meer hoort. Ze heeft dus zelf een manier gevonden om haar angst weg te nemen. Hier kunnen we met de bewoner over in gesprek.”

“Bij ons op locatie kwam een erg angstige bewoner wonen. Dit uitte zich in agressiviteit. Om onze veiligheid te kunnen waarborgen hielden we afstand. Tot een medewerker die een goede band met hem had iets nieuws uitprobeerde. Door dichterbij te komen en een hand te geven kon hij de bewoner makkelijker begeleiden en was hij zelf ook veiliger. Nu kunnen we hand en hand naar de kinderboerderij lopen en daar samen op een bankje naar de dieren kijken. Dat is waardevol.”

“Samen hebben we gereflecteerd op een situatie waarbij de bewoner altijd weerstand laat zien. We fixeren haar dan. We zijn gaan onderzoeken: wat maakt dat ze dit gedrag laat zien? Wat zijn de onderliggende behoeften? Al pratende zijn we er achter gekomen dat ons handelen werd ingegeven door gewoonte. We hebben er nooit goed bij stil gestaan.”

Het verhaal van Leonie

Persoonlijk begeleider Linda: “Dat ik met jouw dochter mag werken, maakt mij trots.”

Leonie (38) heeft een ernstig meervoudige beperking. Ze woont bij haar moeder Ria. Sinds haar achttiende gaat Leonie naar een belevingsgerichte dagbesteding in Meppel. Op deze dagbesteding wordt ingespeeld op de zintuigen van de cliënten. Horen, zien, voelen en proeven, om zo de wereld te ontdekken. Linda is sinds negen jaar haar persoonlijk begeleider. Ria en Linda vertellen graag over Leonie.

Linda beschrijft Leonie als een heerlijk mens. Ze is toegankelijk en is vaak vrolijk. Leonie geniet op de dagbesteding. Hoe je dit merkt? “Mimiek!”, zeggen Ria en Linda in koor. Leonie heeft daarbij dan een open en ontspannen houding, maakt vrolijke geluiden en wil contact maken met anderen. Linda: “Ik kan steeds gekker met haar doen. Leonie schrikt niet meer van een geintje of onverwachte aanraking. Zij kent mij en voelt zich veilig.”



Contact maken

Linda krijgt Leonie aan het lachen en zorgt dat Leonie de hele dag de aandacht krijgt die ze nodig heeft. Linda roept bijvoorbeeld Leonie's naam, reageert op geluiden of raakt haar schouder aan tijdens het langslopen. Even contact maken. Zo laat Linda continu weten dat ze er voor Leonie is.

Nieuwe activiteiten uitproberen met Leonie geeft Linda energie. Ze geeft niet zomaar op: “Inmiddels weet ik dat Leonie nieuwe activiteiten soms heel spannend vindt. Door even met haar te kletsen of haar aan te raken vermindert de spanning.” Linda: “Ik zie dat ze dan juist van nieuwe ervaringen kan genieten. Ze is nog hartstikke jong en leerbaar. We willen Leonie daarom verrijken met nieuwe prikkels en ervaringen.”

Zodra Linda doorheeft dat Leonie er geen plezier aan beleeft, stopt ze. Dat draagt bij aan eigen regie. Toch blijft het soms inschatten. Linda: “Wij moeten Leonie kunnen lezen. Daar moet je haar goed voor kennen en oog hebben voor details.” Linda kijkt bijvoorbeeld naar de kleur van haar gezicht of luistert naar de geluiden die Leonie maakt. Linda: “Ze kan het niet anders duidelijk maken. Dit is de manier waarop Leonie met ons communiceert. Goed observeren. Dát is ons vak.”

Puzzelstukje

In de loop van de jaren is het contact tussen Ria en Linda gegroeid. Ze spreken elkaar wekelijks. Openheid en eerlijkheid is daarin belangrijk. Onlangs kwam de geboorte van Leonie ter sprake.

Dit was waardevol voor Linda: "Het maakt dat ik me nog meer besef dat ik met iemands dochter werk. En hoe belangrijk het daarom is eerlijk te zijn. Ook als er iets niet goed is gegaan, hoe moeilijk dat ook kan zijn." Linda hoort soms nieuwe dingen van Ria, waardoor ze Leonie of Ria beter leert begrijpen. Dit zijn mooie momenten. Het geeft inzicht: "Alsof er een puzzelstukje op zijn plek valt." Linda raakt de arm van Ria even aan en vervolgt: "Ik denk dat openheid en eerlijkheid ons..." "Sterkt, in de dingen om Leonie heen", vult Ria aan.

Ria sluit af: "Het welzijn van Leonie, dat moet altijd voorop staan. Dit zie ik bij iedereen terug. We hebben allemaal hetzelfde doel. Daar ben ik trots op." Linda reageert: "Dat ik met jouw dochter mag werken, maakt mij pas trots."



Reflecties

"We willen de komende periode als team meer verdiepen in de achtergrond en het gedrag van bewoners. Er is een aantal bewoners die onbegrepen gedrag laten zien en het team wil hier met hulp van de gedragsdeskundige meer inzicht in krijgen en gezamenlijk met dagbesteding kijken hoe ze dit het beste kunnen begeleiden."

"Voor mij draait alles om het verhaal van de bewoner. Ik haal dat verhaal op bij de bewoner zelf, bij diens verwanten, maar ook bij begeleiders. In hoeverre komen de verhalen overeen? Waar verschillen ze? Door al de verschillende perspectieven wordt mijn beeld van de bewoner steeds completer."

"We dachten dat dat we de bewoner of cliënt altijd onvoorwaardelijk ondersteunden, maar toen we daar dieper op ingingen bleek dat niet altijd zo te zijn. Deze ontdekking hebben we gedaan tijdens een training in de Vanboeijen Manier."

"Ik vind het zorgelijk dat er niet genoeg middelen zijn om 'extraatjes' te doen, bijvoorbeeld samen winkelen of een terrasje pakken. Die dingen horen bij het gewone leven en dragen bij aan de kwaliteit ervan. Hoe kunnen we dit in samenwerking met het netwerk van de bewoner of cliënt wel mogelijk maken?"

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is in het kader van persoonsgerichte zorg essentieel. In 2019 betreft 27% van incidentmeldingen medicatieveiligheid. Medewerkers geven in 76% van de meldingen aan dat de oorzaak medewerker gerelateerd is: oplettendheid en zorgvuldigheid spelen een rol. Verbeteracties op de locaties zijn gericht op vergroten van bewustzijn door de inzet van aandachtsfunctionarissen en kwaliteitsverpleegkundigen.

Op het thema medicatieveiligheid zijn in 2019 18 audits gehouden, waarvan 8 audits door een externe apotheker. Hieronder staan de bevindingen uitgewerkt:

- *Wat gaat goed:* Op alle locaties is er een aandachtsfunctionaris medicatieveiligheid, deskundigheid van medewerkers is op orde, medewerkers zijn zich bewust van het feit dat ze bevoegd en bekwaam moeten zijn en hier zelf de verantwoordelijkheid voor dragen, medewerkers hebben de medicatietoets gevolgd, medicatiezakjes worden op de juiste wijze vernietigd, de medicatiekast is overzichtelijk.
- *Wat kan beter:* Sleutelbeheer is niet altijd op orde (er wordt niet altijd een unieke sleutel gebruikt voor de medicatiekast), het aftekenen van medicatie gebeurt niet altijd (gaat wel steeds beter), niet afgetekende medicatie wordt niet altijd gemeld als incident, medicatie incidenten worden niet altijd besproken en geanalyseerd, daarnaast worden niet altijd verbeteracties geformuleerd en opgevolgd.



Zorgmanagers rapporteren elk kwartaal op de KPI medicatieveiligheid. Het aantal locaties waarbij de medicatieveiligheid volgens de zorgmanager op orde is stijgt. Dit is gedeeltelijk te verklaren doordat op een aantal locaties de aanwezigheid van de kwaliteitsverpleegkundige vruchten begint af te werpen.

Leren en verbeteren

Onderstaand worden verdere resultaten met betrekking tot kwaliteit van zorg gepresenteerd.

Inspectiebezoek

Er heeft een kwaliteitsonderzoek plaatsgevonden door de gemeente (WMO) bij een locatie. De bevindingen sluiten aan bij onze eigen waarnemingen en de al ingezette koers om een aanpak te ontwikkelen die kwaliteit van bestaan voor bewoners en cliënten versterkt. Belangrijke aspecten daarin zijn:

- Versterken van het methodisch werken op basis van de begeleidingsbehoeften van de bewoners en cliënten
- Versterken van de doorstroming van bewoners en cliënten naar de samenleving
- Versterken van de keten van samenwerking in het maatschappelijk veld

Onaangekondigde inspectiebezoeken

In 2019 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een onaangekondigd inspectiebezoek aan een locatie. Onderzoek van de IGJ betrof de vraag of de verbetermaatregelen zijn ingevoerd en hebben geleid tot een verbetering van de kwaliteit en veiligheid. De verbetermaatregelen betroffen de onderwerpen: leiderschap, methodisch werken, deskundige medewerkers en opvoedklimaat en veilig incidenten melden. Het oordeel van de inspectie is positief, dat de resultaten van verbetermaatregelen zichtbaar zijn.

Eind 2019 heeft Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een onverwacht bezoek gebracht aan de locatie Kind en jongeren in Meppel. In 2020 de IGJ hierover een kritisch rapport uitgebracht, welke aansluit bij het eerder opgestelde verbeterplan.

Meldingen aan inspectie en toezichthoudende gemeente

In 2019 zijn er twee meldingen geweld in de zorgrelatie gedaan, respectievelijk aan de IGJ en aan de toezichthoudende gemeente. Naar aanleiding van beide incidentmeldingen is onderzoek gedaan. Verbeterpunten zijn:

- Methodisch werken vanuit professioneel kader
- Professionele communicatie
- Ontbreken van duidelijke kaders: het stellen aan eisen en grenzen onderling
- Reflecteren op elkaars handelen en feedback geven
- Werken vanuit gezamenlijke beeldvorming

De onderzoeken zijn aanleiding voor teamreflectie en verbetermaatregelen zijn door de zorgmanager en gedragsdeskundigen opgepakt.

Klachten

- Er is een klacht binnengekomen betreffende het fysieke klimaat op een werk- en dagbestedingslocatie. Deze klacht is besproken en opgelost.
- Er is een klacht binnengekomen betreffende ongelijke beloning van bewoners en cliënten werk- en dagbesteding. De afhandeling van de klacht loopt door in 2020.

Externe audit t.b.v. HKZ certificaat

Het keurmerkinstituut heeft eind 2019 geaudit op een aantal locaties en organisatieonderdelen. Het auditteam was onder de indruk van de verbeterdrift bij Vanboeijen en heeft duidelijk de rode draad herkend: de Vanboeijen Manier. Er zijn de volgende feiten geconstateerd:

1. Cruciale (kritische) processen. Er is wel in beeld wat kritische processen zijn, maar dit is niet met elkaar vastgesteld waardoor er onvoldoende duidelijk/systematisch op gestuurd wordt.
2. De verticale verbetercyclus kan beter. Analyses van afwijkingen en het formuleren van maatregelen zijn nog onvoldoende systematisch gericht op het voorkomen van soortgelijke situaties op andere locaties.
3. Op een locatie is de informatiemap ontruimingsplan niet volledig en de calamiteitenkast is niet toegankelijk.
4. De hygiënecode kleinschalige woonvormen is niet geïmplementeerd op een aantal locaties.
5. De registratie van onvrijwillige zorg is onvolledig en de evaluaties zijn onvoldoende aantoonbaar.
6. Het plan van aanpak implementatie Wet zorg en dwang voorziet niet in een werkwijze en smart planning om de registratie van onvrijwillige zorg in de cliëntdossiers op orde te krijgen.
7. Er wordt niet voldaan aan het principe van minimale gegevensverwerking van de AVG. De toegangsrechten zijn te

breed ingesteld.

8. De procedure beoordeling directie KMS is niet actueel.

Er zijn verbetermaatregelen afgesproken op deze feiten en het certificaat is voor drie jaar verlengd.

Kwaliteitsreview

Om op strategisch niveau verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor kwaliteit en veiligheid houdt het bestuur en directie elk kwartaal een kwaliteitsreview. In een kwartaalreview komen thema's aan de orde die actueel zijn en aandacht vragen op strategisch niveau. Interne collega's en soms ook externe deskundigen die bij dit onderwerp betrokken zijn, worden uitgenodigd om hierover met het directieteam van gedachten te wisselen en hun eigen ervaringen en ideeën te delen. In 2019 zijn de thema's agressie, bedrijfshulpverlening en risicomanagement aan de orde gekomen.

Op de locaties heeft met de ondersteunende diensten een integrale schouw plaatsgevonden. Hierdoor hebben we goed zicht op de risico's.

Reflectievragen



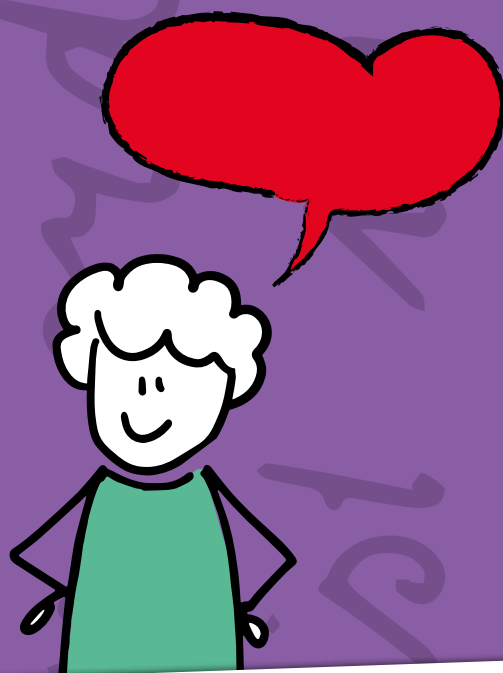
Wat draagt bij aan jouw kwaliteit van leven (geluk)?



Wanneer droeg jij bij aan kwaliteit van leven van een naaste (cliënt, familielid, vriend(in))?

Welke kwaliteiten zette je daarbij in?

Hoe kan je die kwaliteiten vaker voor ze inzetten?



CLIENTERVARINGEN EN EIGEN REGIE

Cliëntervaringen en eigen regie

Het vormgeven van begeleiding en ondersteuning begint bij het levensverhaal van bewoners en cliënten en hun ouders en verwanten. Het kennen van dat verhaal en de (onderzoekende) dialoog (volgens de methode van 'Dit vind ik ervan') vormt de basis voor persoonsgerichte zorg. Zorg die bewoners en cliënten ondersteunt bij het leiden van een (eigen) leven.

Dit vind ik ervan!

Ons voornemen was om in 2019 met behulp van het cliëntervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan' cliëntervaringen op te halen. Deze doelstelling hebben we niet gehaald. Dit heeft te maken met de ervaren druk van begeleiders als gevolg van de vele ontwikkelingen die op hun locaties plaatsvinden. Door de vele prioriteiten in de teams is het niet goed tot ontwikkeling gekomen. Daarnaast is de plek van 'Dit vind ik ervan' in de Vanboeijen Manier nog onvoldoende uitgewerkt.

Wel zijn de randvoorwaarden op orde gebracht, zo is het persoonlijk plan aangevuld met de gespreksvragenlijsten. De scholing is ontwikkeld en er zijn leerbegeleiders opgeleid en aangesteld. Voor 2020 hebben we afgesproken dat het gesprek en het meten van de cliënttevredenheid onderdeel wordt van het persoonlijk plan overleg (PPO). Hiermee worden cliëntervaringen onderwerp van gesprek voor elke bewoner en cliënt. Tevens worden de cliëntervaringen meegenomen in de teamreflecties.



Het verhaal van Marloes

Persoonlijk begeleider Ingrid: "Ik neem Marloes bewust in alles mee, zodat zij zoveel mogelijk zelf leert kiezen."

Marloes (27) opent de voordeur en ontvangt ons met een grote glimlach op haar gezicht op haar woonplek in Assen. We spreken haar samen met haar persoonlijk begeleider Ingrid. Marloes is vandaag aan het werk geweest in de keuken van een restaurant. Hier werkt ze vijf dagen per week. Ze heeft zelf gekozen voor dit werk en wil nergens liever werken. Ze leert steeds nieuwe dingen. "Bovendien kan de begeleider van het restaurant mij echt niet missen op de werkvloer," zo geeft Marloes aan.

Marloes woont sinds 2017 op de locatie. Ze vindt dit een fijne plek om te wonen, omdat de medebewoners en begeleiders leuk zijn. Liefkozend legt ze haar hand op de arm van Ingrid: "Ingrid is lief, aardig en ik knuffel soms met Ingrid." Op de vraag of Ingrid goed kan luisteren antwoordt Marloes: "Ja dat ook wel. Net als andere begeleiders."

Marloes is dol op gezelligheid. Ze wordt blij van spelletjes doen, bowlt graag en trommelt om de week bij de Stienstra band, een orkest voor mensen met een verstandelijke beperking. Ook kleien geeft haar plezier. Elke dinsdag kookt Marloes voor de groep. Ze kiest zelf het menu. Elke keer wat anders.



Ophalen van cliëntervaringen met 'Dit vind ik ervan!'

'Dit vind ik ervan!' is een dialoogmethode om cliëntervaringen op te halen. Ingrid heeft de training 'Dit vind ik ervan!' gevolgd. De kaartjes van 'Dit vind ik ervan!' zijn ondersteunend in de gesprekken met Marloes. Op elk kaartje staat een gespreksonderwerp. Soms is het lastig voor Marloes om zelf iets te vertellen. De kaartjes met gespreksonderwerpen maken het visueel. Marloes kiest drie kaartjes waarover ze in gesprek gaat. Ingrid stelt vragen. Zo koos Marloes een keer het kaartje 'vrienden en kennissen'. Doordat Ingrid vervolgens doorvraagt, kan Marloes vertellen over haar behoefte om met vriendinnen af te spreken. Resultaat is dat ze deze nu ook regelmatig ziet.

Ook het kaartje 'hulp' is aan de orde gekomen. Ingrid heeft de vraag gesteld: "Waar zou je nog hulp bij willen hebben?" Marloes heeft toen verteld dat ze het heel vervelend vindt om zeep in haar ogen te krijgen en graag hulp wil bij het douchen. Dit heeft Ingrid met het team van begeleiders geregeld. Dit is fijn voor Marloes.



Een vertrouwd gevoel

Het leukste kaartje voor Marloes is 'familie'. De ouders van Marloes en haar zus Laura zijn belangrijk voor haar. Ze komen regelmatig op bezoek en om het weekend logeert Marloes bij haar ouders. Ook Ingrid spreekt de ouders van Marloes regelmatig. Dit vindt Marloes prettig, omdat haar familie een belangrijk onderdeel van haar leven is. Het geeft een vertrouwd gevoel.

Marloes vindt niet alle kaartjes even makkelijk. Het kaartje dat zij moeilijk vindt is 'kiezen'. Ze vindt het soms lastig om keuzes te maken. Ingrid: "Ik neem Marloes bewust in alles mee, zodat zij zoveel mogelijk zelf leert kiezen." Zo ook het kiezen van kleding. Ze wil er graag mooi uitzien. Marloes kiest iedere avond met een begeleider haar kleding uit voor de volgende dag. Een fijn moment. Persoonlijke aandacht voor het slapengaan, waar de dag nog even wordt doorgenomen.

Reflecties

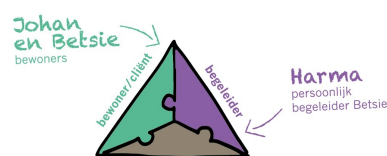
"Tijdens de teamreflectie werd duidelijk dat er veel geïnvesteerd wordt in de bewoners die duidelijk een hulpvraag hebben. De bewoners die wat meer op de achtergrond staan en weinig aandacht vragen worden dan minder goed gezien. Door de training zijn we ons hier erg bewust van geworden en zijn er begeleidingsafspraken gemaakt voor de minder 'zichtbare' bewoners."

"We moeten als team eigenaarschap bij bewoners stimuleren. Bewoners weten erg goed wanneer ze achteruit kunnen leunen, maar het is hier geen hotel. Het is hun eigen huis. Daar horen verantwoordelijkheden bij. Aan ons de opdracht hier scherp op te blijven en geen onnodige dingen over te nemen."

Het verhaal van Johan en Betsie

Persoonlijk begeleider Harma: "De stem van bewoners is hier altijd al belangrijk geweest."

Johan (70) en Betsie (67); twee bewoners die sinds hun twaalfde bij Vanboeijen wonen. Twee bewoners die eigen regie en zeggenschap belangrijk vinden. Johan was vroeger actief bij de centrale bewonersraad bij Vanboeijen. Betsie is nu lid. Elke dinsdagochtend vergadert ze met de raad. Wij spreken hen in hun gezamenlijke huiskamer in Assen samen met Harma, de persoonlijk begeleider van Betsie. Sinds de opening van de locatie, 14 jaar geleden, wonen Johan en Betsie hier samen met nog dertien bewoners. Harma is vanaf datzelfde moment werkzaam op deze locatie.



Mooi werk

Johan werkt met zijn 70 jaar nog vijf dagen per week bij het tuincentrum. Hij heeft het hier erg naar zijn zin. Hij zet de bloemen in een pot en verkoopt bloemen en planten. Buiten bezig zijn, dat is wat Johan het allerliefst doet: "Daar kan ik klanten zien binnenkomen." Er is één ding wat Johan zou willen veranderen: "Dat we weer betaald worden voor het werk. Vroeger was dit wel zo, nu niet meer."

Betsie is met haar 67 jaar is vijf dagdelen per week werkzaam bij de drukkerij. Ze heeft er zelf voor gekozen om minder te gaan werken.

Eigen regie en zeggenschap

De bewoners van de locatie zijn vrij in de keuze om zelf te koken of niet. Betsie kookt graag zelf en Johan krijgt zijn maaltijden bezorgd. Betsie heeft de mogelijkheid om zelf te kunnen koken geregeld bij de bestuurder, voordat de locatie open ging.

Johan en Betsie vinden dat ze veel zelf mogen bepalen. Harma: "De stem van de bewoners is hier altijd al belangrijk geweest." Elke maand wordt er een bewonersoverleg gehouden. Bewoners dragen zelf onderwerpen aan en er worden terugkerende thema's besproken. Ook het kwaliteitsrapport is hier besproken. Johan en Betsie hebben zelf gekozen deel te nemen.

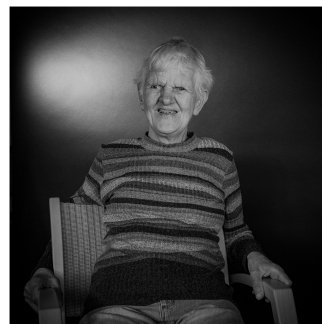
Overleg met de bewoners is van grote waarde. Zowel Johan als Betsie vinden het belangrijk hun stem te laten horen. Harma



vertelt dat bewoners van deze locatie vooraan staan en in raden zitten. Ze kunnen goed vertellen wat ze vinden: "Als er weerstand is ga je daar niet tegenin, het is iemands eigen mening."

Niet nieuw

Harma vertelt over het belang van samenwerken met ouders en verwanten: "We werken al sinds de opening van de locatie samen met ouders en verwanten. Zij zijn er altijd. De begeleiding is maar een bepaalde periode in iemands leven. Het levensverhaal maakt wie een bewoner nu is." Voor begeleiders is die kennis waardevol mee te nemen in de begeleiding van bewoners. Voor de medewerkers en bewoners is het werken in de driehoek niet nieuw. Harma: "Het heeft nu alleen een naam gekregen,". Ook vinden er een aantal keer per jaar locatie overleggen plaats. Ouders, verwanten en begeleiders bespreken met elkaar diverse thema's. Zoals de financiën en te organiseren activiteiten. Verder is er aandacht voor het werken in de driehoek, mantelzorg en de ouder wordende bewoner.



Trots

Johan is trots op de leuke begeleiding, met een glimlach op zijn gezicht: "Allemaal vrouwen." Betsie en Johan vinden beiden dat er goed naar hen wordt geluisterd. Betsie eigengereid: "Dat komt natuurlijk ook omdat ik goed dingen kan regelen." Ze grinnikt: "En als het niet gaat zoals ik wil, dan zoek ik het wel hogerop!" Haar tip aan medewerkers van Vanboeijen is in ieder geval: "Luister goed naar de bewoners!" Johan knikt instemmend.

Met elkaar op locatie

We streven er naar om de eigen regie zo dicht mogelijk bij het alledaagse leven van bewoners en cliënten plaats te laten vinden. Dit doen we door 'Met elkaar op locatie'.

Met elkaar op locatie geven we op verschillende manieren vorm. Namelijk door middel van:

- Overleg in de driehoek
- Bewonersoverleggen
- Locatieoverleggen

Binnen de driehoek wordt gekeken naar de behoeften van de individuele bewoner en cliënt. Bewonersoverleggen richten zich op de groep: wat vinden bewoners en cliënten belangrijk in het samen wonen of samen werken? Door middel van locatie-overleggen betrekken we ook ouders en verwanten: we maken graag gebruik van hun invalshoek. We hebben elkaar nodig om tot de beste keuzes te komen. Dit alles met het doel op locatieniveau te blijven ontwikkelen, te verbeteren en te zorgen voor goede leef- of werkomstandigheden.

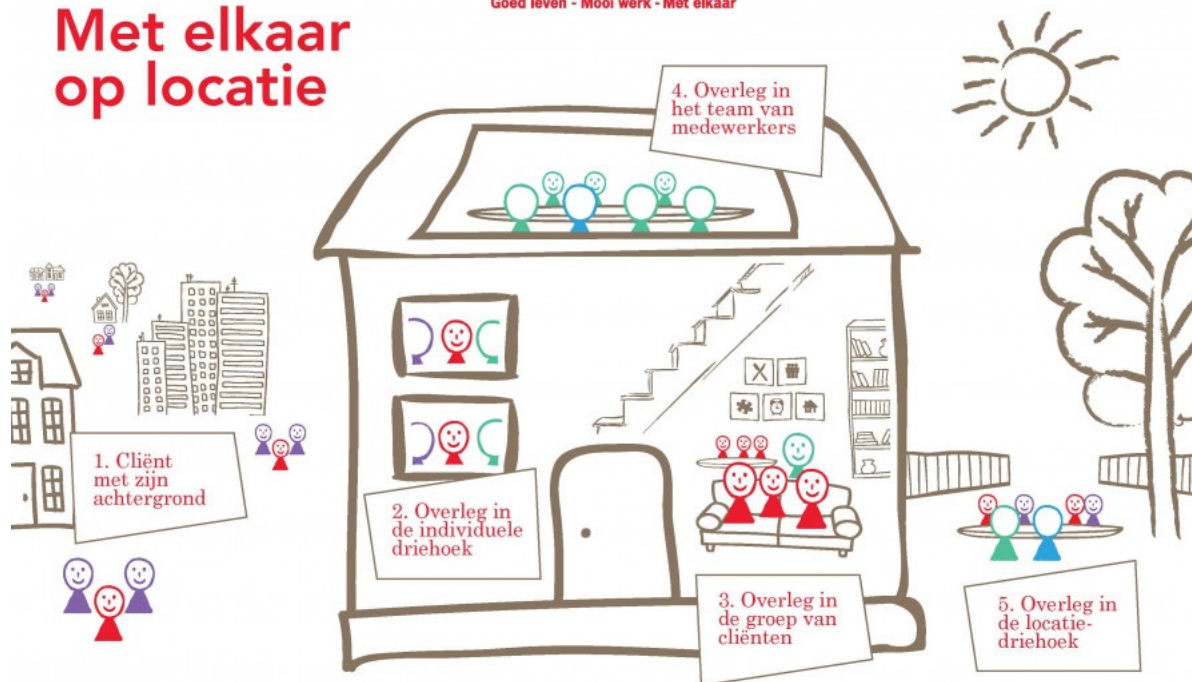
In 2019 is er een adviseur cliëntmedezeggenschap aangenomen om locaties te ondersteunen bij het optimaliseren van de inspraak en eigen regie van bewoners en cliënten. Om de bewustwording bij medewerkers te vergroten, een gezamenlijke visie op te stellen en medewerkers te ondersteunen bij het opzetten of verstevigen van de bewoners- en locatieoverleggen.

Zorgmanagers rapporteren een geringe stijging van het aantal functionerende locatie-overleggen gedurende het jaar door. In de praktijk zien we ook voor een aantal locaties een daling. Van invloed zijn de wisselingen van zorgmanagers, ook is er niet altijd sprake van een netwerk rondom bewoners en cliënten die aan een locatieraad willen of kunnen deelnemen.

Zorgmanagers blijven manieren zoeken om de verwanten aan te laten haken bij wat op de locatie gebeurt. Met creativiteit (bijvoorbeeld een barbecue of een klusdag) wordt betrokkenheid van verwanten bevorderd. De rol van de centrale verwanten raad (CVR) is waardevol, zij benadrukt (onder andere op de achterban bijeenkomsten) het belang van de zichtbaarheid en betrokkenheid van de verwanten. Het beeld is dat nog steeds op bijna de helft van de locaties geen goed functionerend locatieoverleg is. We zijn bezig dit beter in kaart te brengen en zorgmanagers te helpen met het opzetten van een passend locatieoverleg.

Met elkaar op locatie

Goed leven - Mooi werk - Met elkaar



Reflecties

"We hebben gereflecteerd op het werken in de driehoek. Als medewerkers vinden we het soms moeilijk positie in te nemen, grenzen aan te geven. Ook hebben we vastgesteld dat bewoners en cliënten soms weinig regie hebben, omdat ouders en verwanten veel bepalen. We zien bewoners en cliënten hier soms mee worstelen en willen hen hierin ondersteunen. Op beide punten hebben we leerdoelen geformuleerd."

"Het team probeert op een goede manier invulling te geven aan het werken in de driehoek. Alle medewerkers hebben in meer of mindere mate contact met ouders en verwanten en proberen een vertrouwensrelatie op te bouwen. Vanuit locatieoverleg horen we ook terug dat de medewerkers goed contact hebben met de ouders en verwanten."

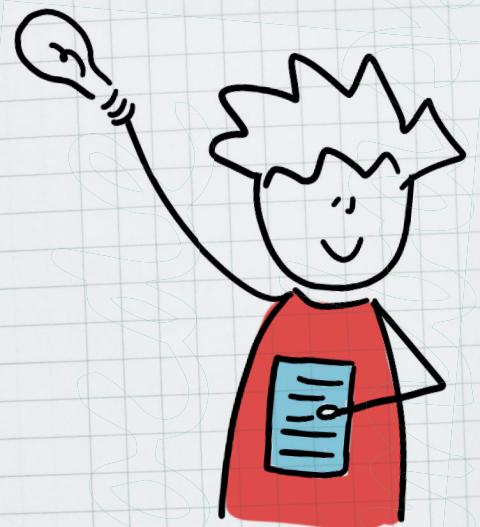
Reflectievragen

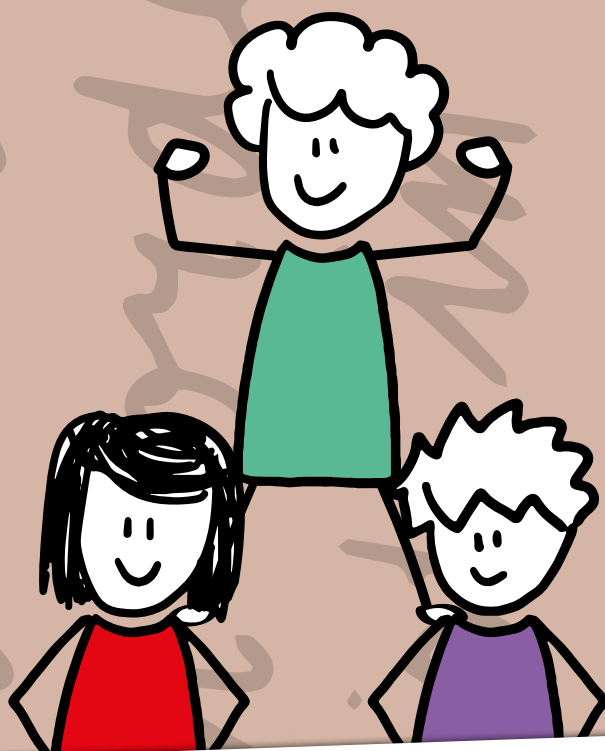
Wat maakt jou enthousiast als je dit leest?

Date

WAT ZEGT DAT OVER JOU?

Date





KRACHTIGE TEAMS

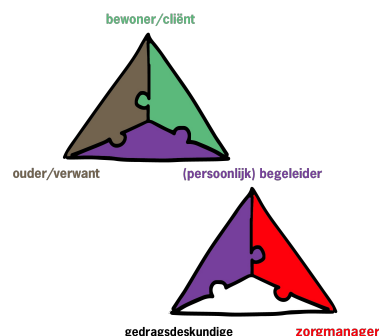
Krachtige teams

Vanboeijen werkt met krachtige teams. Krachtige teams zijn in staat om continu te verbeteren en te leren zowel als team en als individuele medewerker. In een krachtig team wordt de kwaliteit bepaald door bewustwording en samenwerking dat is afgestemd op de individuele zorgvraag van de bewoner en cliënt.

Hierin investeert Vanboeijen op maat, immers elke collega en ieder team heeft zijn eigen ontwikkeling en ontwikkelingsvragen te volgen. Individuele medewerkers en teams worden hierin ondersteund door de zorgmanager en de gedragsdeskundige - de ondersteunende driehoek. De Vanboeijen Manier vormt hierbij een gemeenschappelijk kader. Met de Vanboeijen Manier werken we in krachtige teams met elkaar aan een goed leven en mooi werk.

Vanboeijen ontwikkelt zich door. Veranderingen vragen tijd en doorzettingskracht. Tegelijkertijd zien we, dat er personeelstekorten ontstaan. Er is druk op de roosters, hoog verzuim en druk op de exploitatie. Dit hindert, hoewel medewerkers wel graag meer willen, de teamontwikkeling naar krachtige teams en daarmee de continuïteit van kwaliteit van zorg. In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingen aangaande krachtige teams gepresenteerd.

De driehoek

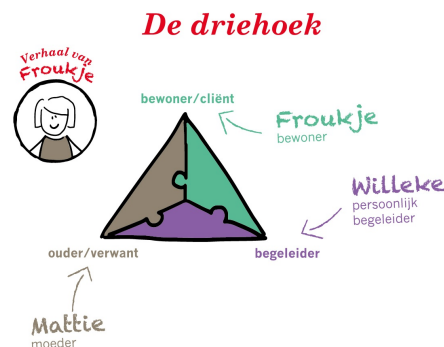


Het verhaal van Froukje

Moeder Froukje: "Mijn dochter is een gezelligheidsmens en een echte lekkerbek."

Op een donderdagmiddag treffen we moeder Mattie en persoonlijk begeleider Willeke in het appartement van Froukje. Froukje (29) woont sinds haar zestiende bij Vanboeijen op een locatie voor mensen met een ernstig meervoudig beperking en mensen met aan autisme verwante stoornissen.

Froukje is een gezelligheidsmens en een echte lekkerbek. Voor haar is het belangrijk om mensen om zich heen te hebben en te weten dat mensen dichtbij zijn. Dan is ze tevreden, komt ze van haar kamer af en vindt ze het fijn om knuffels te krijgen. Overdag gaat Froukje naar haar werk, een belevingsgerichte dagbesteding. Froukje gaat elke maandag met haar moeder naar paardrijden, waarna ze naar het ouderlijk huis gaan. Bovendien pakken ze regelmatig een terrasje of eten ze in een restaurant. Genieten. Lekker eten en gezelligheid, dat is de ideale combinatie voor Froukje.



Onrust

De woonlocatie van Froukje heeft een onrustige tijd achter de rug, met een groot verloop van personeel en leidinggevenden. De wisselingen hebben zijn weerslag gehad op Froukje. Ze had geen houvast meer en werd onrustig. Je moet Froukje goed observeren om te zien welke vraag of behoefte er achter haar gedrag zit. Medewerkers hebben tijd nodig haar te leren kennen.

Afgelopen jaar is er een nieuwe zorgmanager gekomen, waardoor het team weer compleet is. "Ik zie dat medewerkers weer vrolijker rondlopen", aldus Mattie. Mattie ziet dat er 10 jaar geleden meer mogelijkheden waren leuke dingen met bewoners te ondernemen. Hier kunnen de begeleiders niets aan doen. Willeke: "De uitdaging voor mij zit hem in het te doen met de middelen die er zijn." Hierin kijkt zij naar de mogelijkheden: "Als je alleen maar kijkt naar de dingen die niet kunnen, dan word je ook niet blij."

De taal leren

De Vanboeijen Manier heeft Willeke het afgelopen jaar geholpen in haar werk. Het geeft kansen. De gedragsdeskundige ondersteunt het team hierin. Vooral de combinatie van werken in de driehoek en behoefte van de cliënt als uitgangspunt te nemen, onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie "Je krijgt een andere sfeer en dimensie, omdat je vanuit de behoeften en mogelijkheden kijkt." Het helpt het team anders te kijken naar het gedrag van bewoners. Mattie: "Hoezo moeilijk verstaanbaar gedrag? Je moet gewoon de taal leren." Mattie wil de medewerkers graag helpen Froukje te leren begrijpen. Willeke: "Hier kunnen we meer gebruik van maken." Zij ziet dat bewoners zich ontwikkelen. Willeke: "Het gaat nog met kleine stapjes. We willen nog zoveel meer!" Mattie benadrukt dat zij het prettig vindt dat het team hiermee bezig is.



Toekomst

Het afgelopen jaar was een opbouwjaar, waar gewerkt is aan een goede basis. Veiligheid en gezelligheid zijn belangrijke thema's. Bewoners op deze locatie praten niet of weinig en de medewerkers hebben veel werk te doen. Wanneer je alleen maar kan verzorgen omdat je als medewerker alleen op de groep staat, is er weinig ruimte voor extra aandacht en leuke activiteiten: hoe houd je het gezellig en veilig? Dit is een vraagstuk. Mattie: "Voor Froukje is het daarnaast belangrijk dat ze weet dat er een begeleider is en deze hoort of ziet. Dit is soms een uitdaging. Bijvoorbeeld als de medewerker zorg verleent aan een andere bewoner op diens kamer." De wens van Mattie is dat er meer persoonlijke aandacht is voor Froukje en de andere bewoners. Ze is hoopvol als ze nu naar het team kijkt. "Het waardevolle werk dat momenteel wordt uitgevoerd, moet worden voortgezet!"

Verschillende fasen

Het verhaal van Froukje toont op welke wijze de stabiliteit van het team van invloed is op de kwaliteit van bestaan van bewoners en cliënten. Teams binnen Vanboeijen bevinden zich in verschillende fasen. Sommige teams zijn al ver in de doorontwikkeling. Er zijn ook teams die alle zeilen moeten bijzetten om de basiszorg te garanderen.

Ook de mate waarin teams de Vanboeijen Manier omarmen is verschillend: binnen sommige teams wordt er (deels) al vanuit de Vanboeijen Manier gewerkt, andere teams zijn er nieuwsgierig naar en voor weer andere teams is de Vanboeijen Manier nog ver weg - zij hebben hun handen vol aan de dagelijkse basiszorg.

Teams ontwikkelen zich in een arbeidsmarkt waarbij er sprake is van tekorten, waardoor het ook binnen Vanboeijen moeilijk is vacatures op te vullen. Dit leidt tot druk op de roosters en kan gevolgen hebben voor de effectiviteit van teams. Met name de zomerperiode is ook in 2019 een kwetsbare periode voor de continuïteit van de zorg gebleken. Naast de inzet van vakantiekrachten is er afgeschaald waar dat kon en is zorg anders georganiseerd.

Elk team kent zijn eigen snelheid. Elk kwartaal rapporteren zorgmanagers op de KPI 'krachtig team'. In 2019 rapporteren zorgmanagers ongeveer 25% van de locaties als krachtig team in het 4e kwartaal is er een stijging van 5% locaties. Op 70% van de locaties wordt er gericht gewerkt om tot een krachtig team te komen, dit daalt licht in het vierde kwartaal. Op 5% van de locaties is absoluut geen sprake van een krachtig team, dit daalt in het 4e kwartaal. De directie en het management heeft oog voor kwetsbare (risicovolle) locaties. Risico's voor alle woon-, werk- en dagbestedingslocaties zijn geïdentificeerd en beoordeeld. Gekeken wordt naar de risico's op het gebied van kwaliteit van zorg, financiën en personeel. Aan de zorgmanager en de gedragsdeskundige van risicovolle locaties is gevraagd om met een verbeterplan te komen. Verbetermaatregelen worden getroffen en gemonitord.

Krachtige teams worden ondersteund door de zorgmanager en de gedragsdeskundige. Echter, uit een evaluatie naar de in 2017 veranderde organisatiestructuur blijkt dat de afstand tussen het medewerkers en zorgmanagers in sommige gevallen nog te groot is. Een aantal locaties vraagt meer (tijdelijke) nabijheid. Verbetermaatregelen die worden ingezet is de inzet van kwaliteitsverpleegkundige op locatie en in enkele gevallen een intensievere tijdelijke inzet van zorgmanager en gedragsdeskundige. Onderzocht wordt of een meer ervaren agogisch werkende ondersteunend gaat zijn.

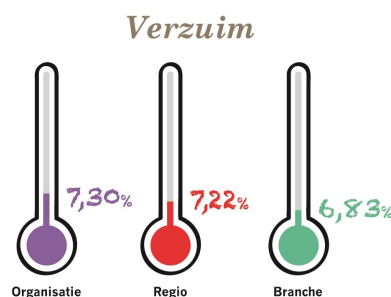
Reflecties

"Het is belangrijk om elkaar te bevragen, nieuwsgierig te zijn in plaats van te veroordelen: 'Waarom heb je dat zo gedaan? Daar heb je vast een goede reden voor.' Het is ook spannend het oude los te laten. In moeilijke situaties val je snel terug op wat je al gewend bent en wat je goed kunt. Geef hier erkenning voor, benoem dat veranderingen moeilijk kunnen zijn. Maar, geef ook kaders: 'We gaan het vanaf anders doen, hoe kan ik je helpen mee te gaan in deze veranderingen?'"

"Het is belangrijk dat we transparant zijn, niet alleen vertellen wat we goed doen en waar we naar toe willen, maar ook vertellen wat we niet goed doen of wat er moeilijk is. Toen ik hier kwam solliciteren vertelde de zorgmanager mij dat het een team in opbouw betrof. Haar openheid overtuigde mij de baan aan te nemen. Door eerlijk te zijn groeit vertrouwen en begrip."

Inzetbaarheid en verzuim

Gezonde en vitale medewerkers zijn van belang voor de continuïteit en verlenen van goede zorg aan de bewoners en cliënten. Een belangrijke graadmeter hierin is het ziekteverzuim. De landelijke tendens is dat het verzuim stijgt. Ook bij Vanboeijen stijgt het verzuim. Vanboeijen heeft bovendien te maken met verzuim dat structureel hoger ligt dan de branche. We hebben in 2019 veel acties ingezet om de inzetbaarheid te vergroten, zowel maatregelen die het herstel stimuleren als preventieve maatregelen. Sinds 2019 werken we met een nieuwe arbo dienst, met inzetbaarheidscoaches en een palet aan gezondheidsbevorderende diensten.



Reflecties

"Drukte op de werkvloer, gebrek aan personeel en ziekteverzuim leiden er toe dat er niet altijd tijd wordt genomen het echte gesprek aan te gaan. Het zou helpen als we meer met elkaar in gesprek gaan, om te reflecteren op elkaars begeleidingsstijlen, samen te zoeken naar hoe het beter kan. Als we met elkaar op zoek gaan naar hoe het beter kan en veranderingen doorvoeren zal dat juist ook tijd opleveren. Reflectie moet meer in ons DNA komen."

"We hebben gereflecteerd op de periode dat er een cliënt met agressief gedrag op de locatie woonde. Dat was niet voor iedereen makkelijk. Als we toen meer samen stil hadden gestaan en hadden gedeeld wat het met ons deed hadden we misschien andere keuzes gemaakt. En van elkaar kunnen leren."

"Wij denken altijd wat de cliënt zou helpen, maar staan nooit even stil bij wat we zelf als team nodig hebben..."

Onderhoud vakmanschap

Werken aan vakmanschap is belangrijk om een krachtig team te worden of blijven. Het afgelopen jaar zien we, ondanks het hoge verzuim, een positiever beeld van scholing volgens plan dan vorig jaar. De teams waar een achterstand is zijn vaak ook de locaties die kampen met personeelskrapte.

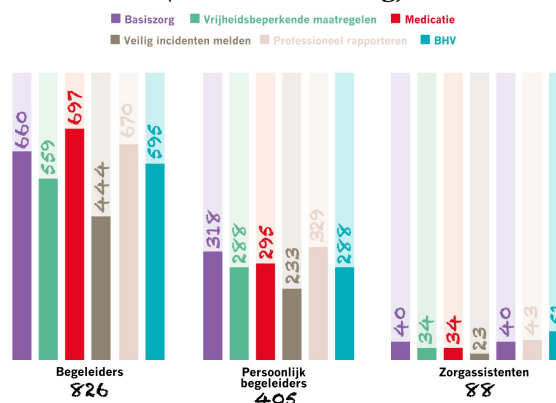
Voor zorgverleners is een vast scholingsaanbod kwaliteit en veiligheid beschikbaar.

Deze heeft blijvende aandacht in verband met de in- en uitstroom van medewerkers. Daarnaast is er een aantal verplichte scholingsthema's vastgesteld voor teams waar het specifieke thema voorkomt. Dit betreft de opleidingen professioneel handelen bij dreigende agressie, tiltechnieken en risicovolle en voorbehouden handelingen.

Opleiding Intensieve Zorg en Begeleiding (IZB)

De toename van complexiteit van de doelgroep zorgt voor zorginhoudelijke uitdaging. Het vraagt andere competenties van medewerkers. Bij deze doelgroep is het extra belangrijk af te stemmen op de behoeften van bewoners en cliënten, te begrijpen waar gedrag vandaan komt en te reflecteren op je eigen emoties. Vanboeijen heeft een geaccrediteerde opleiding Intensieve Zorg en Begeleiding voor medewerkers die werken met bewoners en cliënten met een intensieve zorg- en begeleidingsvraag. Om zo de vakbekwaamheid van medewerkers te vergroten. In 2019 hebben circa 80 medewerkers deze opleiding gevolgd.

Onderhoud vakmanschap (behaalde scholing)



Persoonlijk begeleiders traject

De rol van de persoonlijk begeleider is in 2019 geprofessionaliseerd. Persoonlijk begeleiders zorgen voor een goede relatie met bewoners en cliënten en hun ouders en verwanten. Ze zijn verantwoordelijk voor het persoonlijk plan en de coördinatie van zorg en reflecteren op de kwaliteit ervan. In 2019 zijn 314 persoonlijk begeleiders aan de slag gegaan met hun persoonlijke leer- en ontwikkeldoelen in het kader van hun rol als persoonlijk begeleider. Het leer- en ontwikkeltraject is afgestemd op hun behoefte en loopt door in 2020.

Leiderschapsprogramma versnellen door te vertragen

Er is gestart met een leiderschapsprogramma voor alle leidinggevenden en gedragsdeskundigen. Er wordt gewerkt aan gemeenschappelijke en individuele doelen die bijdragen aan de strategische koers van Vanboeijen. Hierbij gaat het over de Vanboeijen Manier en wat dit vraagt aan leiderschap en onderlinge samenwerking.

Kenniscafés en kennisfestival

In 2019 is het opleidingsaanbod uitgebreid met kenniscafés. Deze zijn drie maal georganiseerd voor medewerkers, vrijwilligers en andere belangstellenden. De kenniscafés bieden medewerkers verdieping in hun vak. De thema's waren: 'Hoe haal ik het verhaal van de bewoner en cliënt op met Dit vind ik ervan', een lezing over de aanpak bij autisme en over de Dementietafel Drenthe.

Voor het derde jaar op rij is er voor medewerkers een kennisfestival georganiseerd met een breed scala aan thema's in de vorm van workshops, proeverij rondom de Vanboeijen Manier en de TedTalk Tony Chocolonely over eigenaarschap en bevlogenheid in je werk.

EvoLab

Hoe kunnen we tijd besparen op bestaande werkzaamheden van medewerkers waardoor er meer tijd overblijft voor bewoners en cliënten? Wat daarmee bijdraagt aan een goed leven voor de bewoners en cliënten en aan mooi werk voor de medewerkers? Dat is waar Het EvoLab, het innovatieteam van Vanboeijen, mee bezig is. Naast het stimuleren van omdenken, met onder andere workshops 'design thinking', onderzoeken zij de levensvatbaarheid van slimme technologie. Met verschillende technologieën wordt geëxperimenteerd zoals luiers met sensoren en met Tessa, de pratende bloempot. Tessa kan een bewoner vertellen wanneer hij bijvoorbeeld pillen moet nemen, maar kan ook muziek afspelen. Vooralsnog gebeurt dit kleinschalig en verkennen we hoe we deze innovaties in de ondersteuning en begeleiding kunnen opnemen.

Reflecties

“Uit het gesprek dat we hierover hebben gevoerd gaven teamleden aan dat men zich niet altijd veilig voelt om zich uit te durven spreken. Medewerkers geven aan om je uit te durven spreken wederzijds vertrouwen essentieel is.”

“De conclusie uit de teamreflectie is dat we elkaar onvoldoende kennen. Hierdoor ontstaan soms irritaties die niet zouden ontstaan als we meer kennis zouden hebben van elkaar kwaliteiten. Dan ontstaat wederzijdse waardering en de mogelijkheid elkaar aan te vullen. Wat jij moeilijk vindt kan de ander misschien juist wel goed.”

“We hebben uitgesproken dat het soms ingewikkeld kan zijn met een bepaalde bewoner of cliënt te werken. Dat mag er zijn en mag gezegd worden. Door ruimte hiervoor te geven en open te zijn groeit onderling vertrouwen.”

“De kwaliteiten van het team hebben we ook in kaart gebracht. Verantwoordelijk, zelfstandig, veelzijdig, toegewijd en zorgzaam. Om het beste in dit team naar boven te krijgen is naar elkaar luisteren, vragen stellen en niet oordelen heel belangrijk.”

De juiste medewerker op de juiste plek

Werving en selectie

Het verloop in de zorg is een blijvend aandachtspunt, het verloop binnen Vanboeijen houdt gelijke tred met het verloop in de sector. Veel van onze inspanningen zijn gericht op het ‘dichthouden van de achterdeur’. We doen dit door ervoor te zorgen dat elke medewerker op de juiste plek zit, bijvoorbeeld door de doorontwikkeling van functioneringsgesprek. Daarnaast hebben we een recruitmentstrategie om zo professioneel en doelgericht mogelijk te voorzien in vacatures. Ook zoeken we continu naar nieuwe manieren om ons te profileren (arbeidsmarktcommunicatie).

Interne mobiliteit

Naast investeringen in de werving en selectie willen we de interne mobiliteit vergroten. Met ondersteuning van een loopbaanadviseur wordt gewerkt aan interne oriëntatie op het werken op andere locaties, inzicht in talenten en matching van interne vraag en aanbod. In 2019 zijn er in dit kader zo'n 340 gesprekken gevoerd.



Beroepspraktijkvorming

Mede met het oog op de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, wordt het verder investeren in de beroepspraktijkvorming van essentieel belang. Dit geldt voor mbo-leerlingen die werken en leren combineren (BBL); mbo-leerlingen die uitvoering geven aan hun stage binnen Vanboeijen. Goede matching, duidelijke profilering van onze organisatie en heldere werving en selectie en introductieprocessen zijn hierbij onontbeerlijk. We doen dit door het geven van gastlessen op verschillende mbo-scholen en dragen bij aan open dagen. Intern trainen we mentoren en begeleiders van leerlingen en verzorgen we opleidingsadviesgesprekken. Verder werken we aan een duidelijke regie op deze (leer)processen. We zijn hiervoor ook een samenwerking aangegaan met de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en verwachten ook op deze wijze een verdere verdieping te realiseren in de kwaliteit van de beroepspraktijkvorming. In 2019 werken er binnen Vanboeijen 87 BBL-leerlingen. Daarnaast zijn er 69 medewerkers met een dienstverband die een BBL-opleiding doen.

Zij-instromers

Met het oog op het verder vergroten van de mogelijkheden op een krappe arbeidsmarkt is het afgelopen jaar geïnvesteerd in werk- en opleidingsplaatsen voor zij-instromers. De mogelijkheden zijn per locatie verkend en vastgesteld. Dit heeft na een wervingscampagne geresulteerd in het aantrekken van 20 nieuwe collega's. Daarnaast hebben we met het Noorderpoort een maatwerk opleidingstraject vormgegeven waarbij het behalen van een regulier mbo-diploma gericht op de gehandicaptenzorg uitgangspunt is.

Monitoren verloop: exit onderzoek

De uitstroom loopt op. In 2019 was de uitstroom 16,3%. Onder medewerkers in de leeftijd van 18 tot en met 33 jaar is het verloop het hoogst. Dit is gelijk met elders in de branche. Hoe dan ook, we vinden het verloop te hoog.

Redenen voor vertrek zijn: het werk niet (meer) uitdagend genoeg vinden, een hoge werkdruk ervaren en de werksfeer. Ook kan de aantrekkelijkheid van een andere werkgever een reden zijn. Het is een gegeven dat er een bewegelijke markt is waarin medewerkers gemakkelijk wisselen.

In de huidige lastige arbeidsmarkt is het voorkomen van ongewenst verloop onder medewerkers cruciaal. Om goed zicht te krijgen op waarom collega's vertrekken doen we sinds 2018 exit onderzoek. Elke medewerker die uit dienst gaat vragen we (eventueel anoniem) een exit vragenlijst in te vullen. Dit levert een schat aan informatie op. Deze informatie gebruiken we om te kijken welke verbetermaatregelen we kunnen nemen. Bijvoorbeeld het verbeteren van het inwerken van nieuwe medewerkers. Het inwerkprogramma is sterk verbeterd. Niet voor niks noemen we het inwerkprogramma met trots *Warm Welkom*. Elke nieuwe collega heeft een maatje om mee op te trekken en op de eerste werkdag kun je al op je digitale werkplek terecht.

Reflecties

"Het zou goed zijn als er meer mobiliteit zou komen. Een andere medewerker verandert de dynamiek in het team. Het verandert de cultuur en de blik op cliënten. Nieuwe collega's stellen andere vragen."

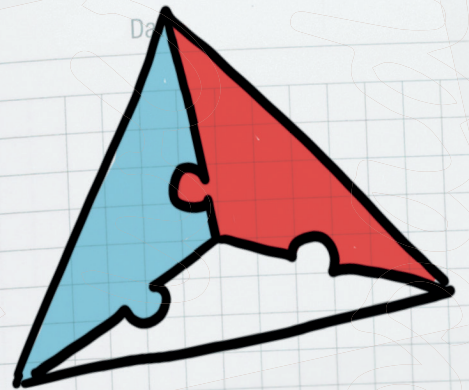
"Ons team werkt al jarenlang in de zelfde samenstelling met dezelfde groep cliënten. Dat brengt voordelen met zich mee want je kent de cliënten goed en zij kennen jou. Elk voordeel heeft zijn nadeel en dat is hier: wanneer je (al) denkt te begrijpen wat de cliënt nodig heeft en niet meer met een open blik kijkt."

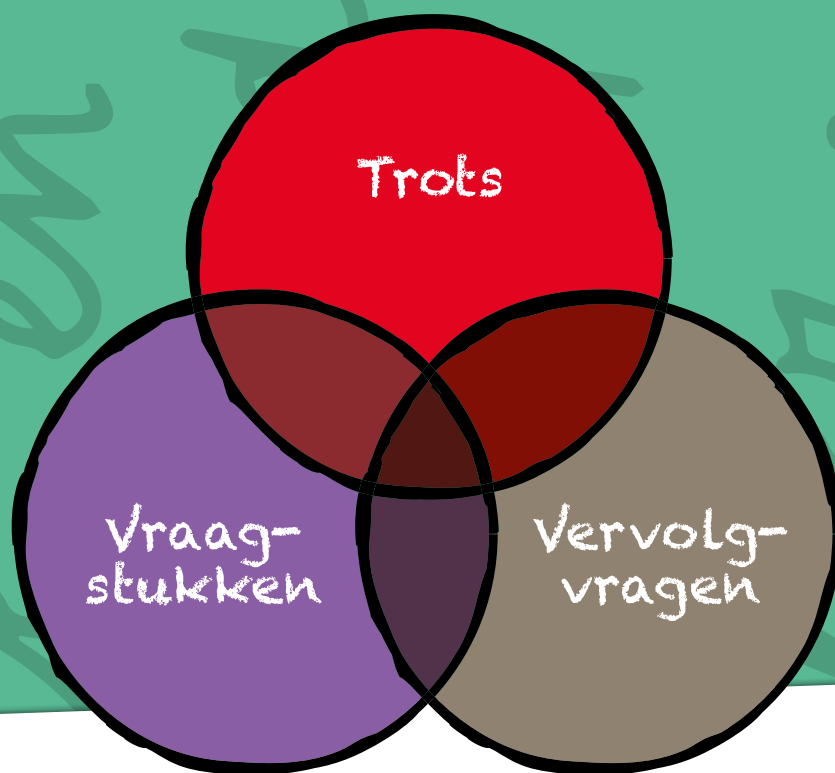
Reflectievragen

Wat zou er anders moeten?

Date

HOE KAN JIJ DAARAAN BIJDRAGEN?





DE RODE DRAAD

Dit vinden wij

In dit kwaliteitsrapport is gereflecteerd op de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding binnen Vanboeijen in 2019.

In 2019 lag de focus – in het verlengde van de strategische koers – op het ontwikkelen van een organisatiebrede werkwijze van waaruit wij ondersteuning en begeleiding willen door ontwikkelen: de Vanboeijen Manier. De eerste stappen van invoering zijn gezet. Resultaten hiervan zijn zichtbaar in de verhalen en reflecties van bewoners en cliënten, ouders en verwanten en zorgprofessionals. We zien echter ook dat de doorontwikkeling van de organisatie plaatsvindt binnen een context van steeds groter wordende arbeidsmarktproblematiek en een complexer wordende doelgroep. Teams binnen Vanboeijen bevinden zich daarbij in verschillende fasen. Sommige teams zijn al ver in de doorontwikkeling. Er zijn ook teams die alle zeilen moeten bijzetten om de basiszorg te garanderen.

Verskillende factoren hierin spelen mee, waaronder de cultuur. We werken toe naar een open en transparante cultuur. Waarin we samenwerken om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. We doen dat door te werken vanuit de Vanboeijen Manier, in te zetten op krachtige teams en medewerkers hiervoor goed toe te rusten.

In een aantal dialoogsessies is met elkaar gereflecteerd op de rode draad van de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding in 2019:

- Waar zijn we trots op?
- Wat zijn onze vraagstukken?
- Wat zijn onze vervolgstappen?

Waar zijn we trots op?

- Doorontwikkelen op ingezette koers, ontwikkeling gezamenlijke denkkader (Vanboeijen Manier)
- Eerste resultaten van de Vanboeijen Manier zijn zichtbaar in de verhalen
- Persoonsgerichte zorg is onderwerp van gesprek
- Teams reflecteren op de vraag: komen wij tegemoet aan behoeften van de cliënt? Verbeterdrift

Wat zijn onze vraagstukken?

- Teams waar de basiszorg nog niet op orde is
- Arbeidsmarktkrapte, roosterdruk, verloop in medewerkers dat zorgt voor instabiele teams dat effect heeft op de kwaliteit van bestaan voor bewoners en cliënten
- Het toenemend verzuim een halt toeroepen
- Ophalen cliëntervaringen onderdeel maken van onze manier van werken

Wat zijn onze vervolgstappen?

- Koers blijven houden met de Vanboeijen Manier
- Doorontwikkelen van de zorgprogramma's voor de doelgroepen van Vanboeijen
- Aansluiten bij de behoeften van medewerkers: ophalen wat voor hen belangrijk is
- Investeren in medewerkers zodat medewerkers de Vanboeijen Manier eigen maken en zich kunnen verbeteren in methodisch werken met het persoonlijk plan van elke bewoner en cliënt
- Ruimte maken voor reflectie: tijd maken om stil te staan, in rust de ambitie vorm te geven
- Meer ervaringen delen, van elkaar leren

Voorop staat onze ambitie dat de Vanboeijen Manier in december 2021 overal binnen Vanboeijen doorleefd is. Om dat doel te behalen hebben zorgmanagers en gedragsdeskundigen voor 2020 per team een invoeringsplan gemaakt. Maatwerk staat hierbij centraal: hoe sluiten we aan bij de behoeften van het team? Verdere invoering van de Vanboeijen Manier draagt bij aan krachtige teams en de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding. En daarmee aan kwaliteit van bestaan voor bewoners en cliënten.

Strategische notities

Stilstaan bij waar we vandaan komen

Als bestuurder van Vanboeijen geef ik hieronder mijn belangrijkste aandachtspunten weer. De afgelopen jaren heeft Vanboeijen gewerkt aan een omslag van regie op locatie waarbij sprake was van een eilandjescultuur en een geringe verbinding met de organisatie naar een organisatie die wil werken vanuit één zorginhoudelijke visie die gericht is op de kwaliteit van bestaan voor elke bewoner en cliënt, nu en in de toekomst.

Het is een ingezette beweging van intuïtief handelen naar meer planmatig werken met een vastgesteld doel. Het is een stevige cultuurverandering en vraagt van iedereen een andere manier van kijken en doen.

Gedragsverandering gaat langzaam en vraagt veel. Onze sector kenmerkt zich door langdurige relaties. Deze koesteren we. Langdurig werken met een bewoner of cliënt is vaak een voorwaarde om deze goed te leren kennen en te kunnen begrijpen. Tegelijkertijd zien we risico's. We zien dat er nog te veel wordt gehandeld vanuit de beste bedoelingen, gewoonten en intuïtie. Handelingsverlegenheid en angst voor escalaties kunnen daarnaast maken dat er op oude gewoonten wordt teruggegrepen. Het kan maken dat er minder vanuit reflectief vakmanschap wordt gewerkt. De gewenste verandering vraagt daarom om een lange adem.

Het verhaal van de bewoner of de cliënt

Het kennen van het verhaal en de (onderzoekende) dialoog in de driehoek vormt hier de basis voor. Het vraagt om een continu gesprek in de driehoek. Dit alles met doel om de ondersteunings- en begeleidingsvraag van de bewoner of cliënt leidend te laten zijn. Het vraagt van de professional reflectief bewustzijn: wat maakt dat ik zo handel en draagt mijn handelen bij aan kwaliteit van bestaan van de bewoner of cliënt?

Verbeterpunten voor 2020

- Ophalen van cliëntervaringen: in de onderzoekende dialoog ontdekken wat bewoners en cliënten belangrijk vinden.
- Reflecteren in en op de dagelijkse praktijk: leren om minder te denken voor en meer te vragen aan de ander.
- Methodisch werken en dossiervoering.

Dit rapport doet eens te meer beseffen dat we nog veel kunnen en moeten verbeteren. De Vanboeijen Manier geeft richting. We gaan de komende jaren hiermee door zodat elke bewoner en cliënt ondersteuning en begeleiding krijgt passend bij zijn behoeften, wensen, dromen en talenten. Kun je als medewerker hierin mee dan is er een wereld aan uitdagingen, mogelijkheden en werkplezier.

Dit doen we in een maatschappelijke context. De arbeidsmarktkrapte speelt ons parten net als bij andere (zorg)organisaties. Het raakt direct de kwaliteit van bestaan van bewoners en cliënten. Verschraling ligt om de hoek. Samenwerken met het netwerk van de bewoner of cliënt aan kwaliteit van bestaan wordt een vereiste.

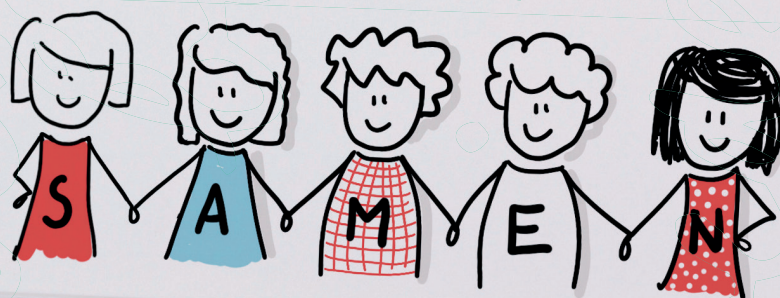
Dit herinnert ons er ook aan dat wij als professionals slechts passanten zijn – het leven van de bewoner of cliënt vraagt om meer dan de ondersteuning en begeleiding die wij kunnen bieden.

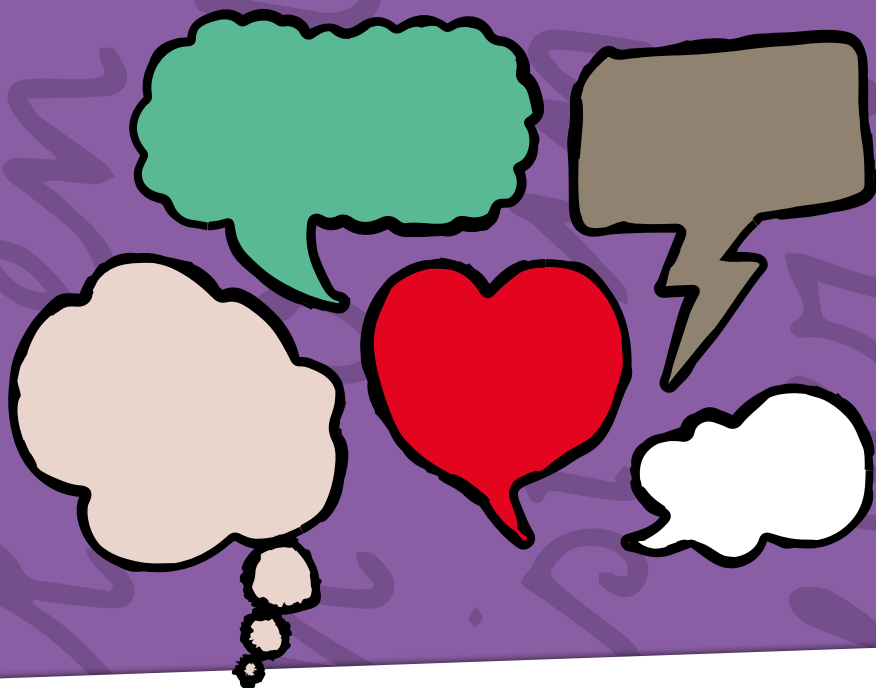
Thema's voor de komende jaren

- De maatschappelijke ontwikkelingen zoals de arbeidsmarktkrapte en de stijgende zorgkosten gaan ook Vanboeijen niet voorbij. Wat betekent dit voor de wijze waarop wij in de toekomst kwaliteit van zorg kunnen blijven leveren? De komende periode zullen wij daar een antwoord op moeten geven.
- Anders kijken naar bestaande routines, roosters en organisatie thema's. Hoe kunnen we aansluiten op de behoefte van de bewoners en cliënten en gelijktijdig de ondersteuning en begeleiding anders organiseren?
- De ouders en verwanten en het netwerk van een bewoner of cliënt zijn onmisbaar voor de kwaliteit van bestaan van een bewoner of cliënt. Hoe zorgen we voor een goed samenspel?
- Het omarmen van beproefde (zorg)innovaties gaat langzaam. Hoe kunnen we deze innovaties sneller inzetten binnen de bestaande kaders?

Reflectievragen

WAT ZOU JIJ DOEN ALS JE DE BESTUURDER
VAN VANBOEIJEN WAS?





BESCHOUWINGEN

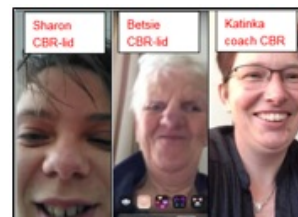
*van de centrale bewonersraad, de centrale verwantenraad,
de medezeggenschapsraad en de raad van toezicht*

Centrale bewonersraad

Beeld

De Centrale Bewonersraad (CBR) kon door de corona niet samen over het kwaliteitsrapport praten. Wat wel kon was in kleine groepjes met elkaar beeldbellen. Met ondersteuning van de coach.

De belangrijkste punten uit deze gesprekken staan hieronder.



Elkaar kennen

De CBR vindt het heel belangrijk dat begeleiders de bewoners goed kennen. Dan weten ze hoe ze iedereen goed kunnen helpen. Dan weten begeleiders wat belangrijk is voor de bewoners en wat ze fijn vinden.

Elkaar kennen betekent ook vertrouwen in elkaar hebben. En samen op zoek gaan naar oplossingen.



Met elkaar praten

Bij Vanboeijen mogen bewoners altijd zeggen wat zij belangrijk vinden. Dat kan door te praten met de begeleider op het werk of in de woning. Maar ook door met elkaar te praten op het bewonersoverleg.

Met elkaar praten vinden bewoners soms best moeilijk. Bewoners willen graag leren hoe je beter met elkaar kunt praten en hoe je goed naar elkaar luistert.



Leren

Bewoners willen graag leren. Leren over bijvoorbeeld de Vanboeijen Manier en hoe je goed met elkaar kunt praten. Bewoners kunnen van begeleiders leren. En ook door op cursus te gaan. De Centrale Bewonersraad wil graag dat bewoners net zoals begeleiders kunnen leren bij Vanboeijen.

Tip: Begeleiders kunnen ook van bewoners leren.



Samen

Dit willen bewoners: samen werken, samen praten, samen leren, samen zoeken naar oplossingen. Goed luisteren naar elkaar. Elkaar serieus nemen.



Centrale verwantenraad

Vooraf

De centrale verwantenraad (CVR) heeft in deze exceptionele situatie (coronavirus) ervoor gekozen om het kwaliteitsrapport in zeer grote lijnen te bespreken en van een korte beschouwing te voorzien. Het inhoudelijke gesprek wil de CVR graag voeren zodra daar gelet op de omstandigheden weer tijd en ruimte voor is.

Waar is de CVR trots op?

In deze bijzondere tijd waarin het corona ieders leven in meer of mindere mate beheerst, is trots zeker op zijn plaats voor alle medewerkers van Vanboeijen.

Voor de buitengewone zorg voor de bewoners en cliënten.

Voor de niet aflatende inspanningen en de risico's die men neemt in verband met de gezondheid.

Voor de belasting die dit voor eigen gezin en dierbaren met zich meebrengt.

De CVR ondersteunt de woorden van de bestuurder in het voorwoord dan ook van harte: Zonder al deze medewerkers is er geen goede zorg bij Vanboeijen mogelijk.

Trots is de CVR ook op alle bewoners en cliënten en alle ouders en verwanten voor wie de afgelopen periode zo veel is veranderd door de corona-maatregelen, trots op hoe iedereen omgaat met alle veranderingen.

Mooi om te zien is dat we Met elkaar ons blijven inzetten voor Goed leven en Mooi werk voor alle bewoners en cliënten. Dat is hartverwarmend.

Welke ontwikkelingen neemt de CVR waar t.a.v. kwaliteit binnen Vanboeijen?

De CVR herkent dat het werken volgens de Vanboeijen Manier van grote betekenis is voor de ondersteuning en begeleiding van bewoners en cliënten. Het draagt bij aan kwaliteit van leven.

Wat zeker van onmisbare waarde is in de individuele zorg van de bewoner of cliënt, maar ook van de bewoners en cliënten op hun locatie, is de betrokkenheid van ouders en verwanten.

De CVR ziet het als grote uitdaging om meer ouders en verwanten actief te betrekken bij het werken in zowel de individuele driehoek als ook de collectieve driehoek (volgens 'Met elkaar op locatie').

We zien dat er (grote) verschillen zijn tussen de locaties; locaties waar het werken in de driehoek gemeengoed is en locaties waar dit (nog) niet het geval is. Locaties waar Goed leven, Mooi werk en Met elkaar elke dag gestalte krijgt en locaties waar het nog steeds niet lukt om dit duurzaam te borgen.

Wat wil de CVR de bestuurder meegeven t.a.v. de ontwikkelagenda van Vanboeijen?

De ambitie van de organisatie is hoog, het ontwikkeltempo van locaties is verschillend. Om op koers te blijven geeft de CVR als aandachtspunt mee om concrete stappen en meetbare doelstellingen per locatie op te stellen, met als absolute prioriteit de locaties die achterblijven. Een stappenplan tot en met 2021 dat ervoor moet zorgen dat Vanboeijen-breed op alle locaties bereikt wordt wat we willen bereiken; dat is o.a. het werken volgens de Vanboeijen Manier. Ondersteuning en aansturing kan (en moet) per locatie verschillen; meer loslaten wat goed gaat en meer aandacht waar nodig

Medezeggenschapsraad

Waar is de MZR trots op?

De medezeggenschapsraad (MZR) vindt het kwaliteitsrapport gemakkelijk leesbaar en transparant, ook ten aanzien van de conclusies. De MZR is trots op waar Vanboeijen nu staat in de ontwikkeling en merkt dat iedereen de schouders er onder wil zetten. De organisatie is ondanks de krapte op de arbeidsmarkt en het forse verzuim in staat geweest de ingezette koers vast te houden, waaronder de implementatie van de Vanboeijen Manier en de scholing 'PB-er nieuwe stijl'.

De 'verbeterdrift' werd zelfs benoemd door het keurmerkinstituut tijdens de audit ten bate van de hercertificering HKZ.

Kortom, trots op wat is bereikt in een lastige tijd!

Welke ontwikkelingen neemt de MZR waar t.a.v. kwaliteit binnen Vanboeijen?

Er is in 2019 een inhaalslag op het gebied van scholing gemaakt. Het scholingsaanbod voor de medewerkers is in 2019 verhoogd en zowel gericht op team- als op persoonlijke ontwikkeling. De ontwikkelfase van de teams is divers en in beginsel mogelijk overschat, wat een remmende invloed heeft gehad op de organisatieontwikkeling. Dit is echter op tijd onderkend en goed opgepakt.

Vanboeijen heeft last van de krapte op de arbeidsmarkt en het forse verzuim. Dit heeft effect op de kwaliteit van zorg en het tempo van de noodzakelijke organisatieontwikkeling. Mede hierdoor wordt de werkdruk bij de medewerkers als hoog ervaren. De ingezette koers wordt echter goed vastgehouden en het tempo en/of volgorde worden waar nodig aangepast. Dit alles zonder de drive te verliezen.

Wat wil de MZR de bestuurder meegeven t.a.v. de ontwikkelagenda van Vanboeijen?

Koersvast blijven en met 'open mind' naar de toekomst kijken. Maak tijd om stil te staan bij de bereikte resultaten om van hieruit in alle rust de verdere ambitie vorm te geven. Neem hierin ook het inzetten op innovaties en zorgtechnologie mee die voor de medewerkers ondersteunend kunnen zijn in de zorg voor de bewoner en cliënt.

Blijf de mobiliteit van medewerkers positief stimuleren en aantrekkelijk maken. Bijvoorbeeld: "Jij hebt een talent dat we heel goed kunnen gebruiken op locatie X. Zou jij deze locatie willen helpen?"

De teamreflectie staat nog in de kinderschoenen. De MZR zou graag zien dat er actief tijd gemaakt wordt om de teamreflectie te stimuleren en op maat te organiseren voor elk team. Deze investering komt de cliëntzorg en het professioneel handelen van en door medewerkers ten goede.

Om de deskundigheid van medewerkers nog meer te bevorderen ziet de MZR graag dat een deel van het scholingsbudget persoonsgebonden gaat worden. De MZR wil hierover graag meedenken.

Raad van Toezicht

Waar is de Raad van Toezicht (RvT) trots op?

Vanboeijen bouwt consequent en gestaag aan kwaliteit van zorg. Uitgaande van sectorspecifieke en wettelijke kaders als het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg en de IGJ, maar ook of misschien wel juist vanuit de missie en visie op kwaliteit van leven en zorg voor de bewoners en cliënten van Vanboeijen. De focus op gezonde bedrijfsvoering en personeelsbeleid zijn hier integraal onderdeel van.

Het gezamenlijke denkkader, de Vanboeijen Manier, wordt in toenemende mate toegepast in beleid en handelen. Dit is niet eenvoudig, en gaat (nog) niet altijd, maar een gezamenlijke focus op leren en verbeteren, een samenwerkingscultuur, elkaar steunen en samen gaan voor 'goed leven, mooi werk, met elkaar' vanuit het geloof dat ieder mens een waardevol leven leidt wordt in toenemende mate onderdeel van de organisatiecultuur. Dat is een uitzonderlijke prestatie in de huidige tijd van personele krapte en toenemende complexiteit van zorg.

Welke ontwikkelingen neemt de RvT waar t.a.v. kwaliteit binnen Vanboeijen?

Vanboeijen slaagt er steeds meer in om missie- en visie gestuurde kwaliteit het leidende principe van de organisatie te laten zijn ondersteunt door stevige, koersvastе bedrijfsvoering. Financiën, personeel, organisatie en inhoud en uitgangspunten van zorg en ondersteuning worden integraal benaderd vanuit de missie en visie. Dit leidt tot een steeds grotere samenhang tussen inhoud en organisatie van zorg en ondersteuning. Dit is herkend in de externe audit.

Wat wil de RvT de bestuurder meegeven t.a.v. de ontwikkelagenda van Vanboeijen?

- Ga door met de integrale focus op kwaliteit vanuit missie en visie en de ontwikkeling naar een robuuste bedrijfsvoering met een goede balans tussen inhoud en zorgexploitatie.
- Operationaliseer de Vanboeijen Manier ook uit op het gebied van personeel. Wat betekent de Vanboeijen Manier voor werken bij Vanboeijen? Wat maakt het werken bij Vanboeijen bijzonder? Werk aan 'Vanboeijen trots'.
- Innoveer vanuit missie en visie, niet als doel op zich, maar als onderdeel van toekomstbestendige zorg en ondersteuning.
- In de strategisch koers 'Dit zijn wij', wordt vanuit de bijzondere positie van Vanboeijen verantwoordelijkheid genomen voor specifieke doelgroepen. Werk vanuit de integrale focus op kwaliteit juist ook voor deze doelgroepen de voorwaarden uit richting ketenpartners, gebouwde omgeving, schaal en eigen deskundigheid.

**Vanboeijen**

Postbus 30014
9400 RA Assen

T (0592) 305 305

E info@vanboeijen.nl

I www.vanboeijen.nl