

Kwaliteits- beeld 2023



geenof begeleider moeder broer ouder medewerker kind
ch bewoner vrijwilliger vriend individu vanboeijen partner
or zus vader vriendin maatie verwant collega familie klant

In het kwaliteitsbeeld van Vanboeijen over 2023 kijken we terug, blikken we vooruit en reflecteren we. Dit streven komt voort uit het bewustzijn dat wij, in onze diverse rollen, fundamenteel bijdragen aan het welzijn van mensen met een verstandelijke beperking. Deze missie drijft ons dagelijks om impact te maken en onze idealen Goed leven - Mooi werk - Met elkaar tot leven te brengen.

Het afgelopen jaar heeft opnieuw benadrukt hoe essentieel verandering is voor het waarborgen van toekomstige zorgkwaliteit en -toegankelijkheid, op een duurzame en betaalbare wijze. Amper hersteld van de coronapandemie voelen we dagelijks de gevolgen van wereldwijde onrust en maatschappelijke spanningen, ook binnen Vanboeijen. Stijgende levenskosten, toegenomen ziekteverzuim en personeelsverloop, samen met voortdurende arbeidsmarktdruk, leggen zware lasten op Vanboeijen, de bewoners en cliënten en de medewerkers. Experts waarschuwen dat arbeidsmarkttekorten en zorgdruk zullen intensiveren, terwijl de beroepsbevolking krimpt en middelen schaarser worden.

We reageren proactief op deze ontwikkelingen door de ondersteuning en begeleiding op een nieuwe en duurzamere manier vorm te geven. Onze aanpak voor de nabije toekomst is uitgewerkt in een veranderplan, ontwikkeld met de inzet van collega's, de ondernemingsraad, de cliëntenraden, en goedgekeurd door de raad van toezicht naast input van externe belanghebbenden. Dit plan vormt het fundament voor een toekomstbestendig Vanboeijen, waaraan we gezamenlijk

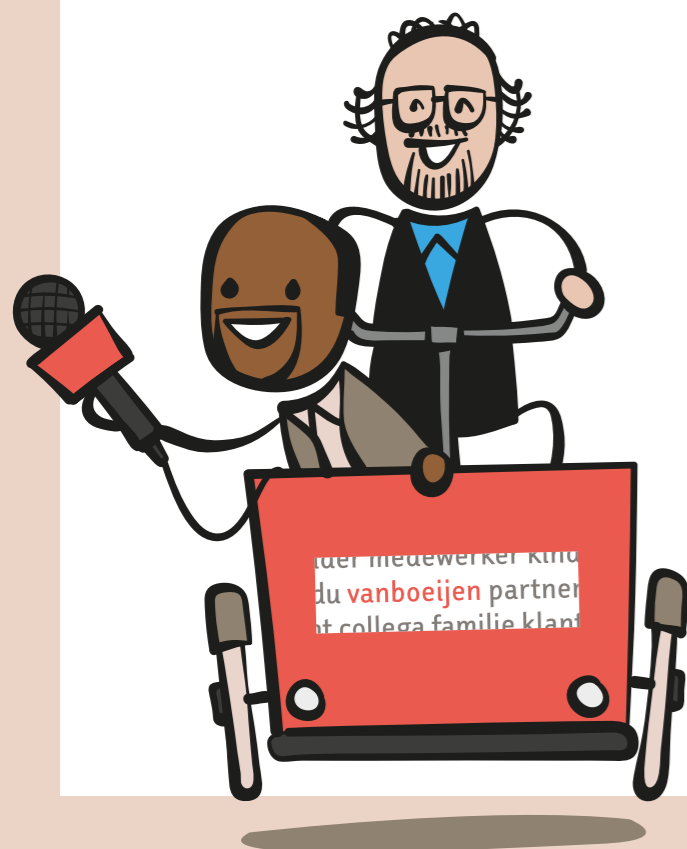
bouwen. Bewust van het feit dat een veranderplan alleen niet voldoet, hebben we ook een uitvoeringsplan en een meerjarig financieel plan opgesteld om deze veranderingen effectief door te voeren.

Ook in 2023 hebben de collega's zich met veel passie en gedrevenheid ingezet voor de idealen Goed leven - Mooi werk - Met elkaar. De begeleiding en ondersteuning voor bewoners en cliënten is niet mogelijk zonder hen. Daarom hebben we initiatieven genomen om hun positie te versterken, onder meer door het oprichten van een professionele adviesraad. We introduceerden het 'medewerker op 1'-concept, waarmee we het belang van professionele inspraak en modern personeelsbeleid scherper willen stellen. Dit ligt in lijn met onze visie dat de bewoner en cliënt altijd centraal staan.

In 2023 brachten we onze nieuwe medezeggenschapsregeling in de praktijk, resulterend in 21 lokale raden eind van het jaar, om zo de invloed van bewoners en cliënten op hun omgeving te versterken. De inzet en betrokkenheid van de centrale verwanten- en bewonersraad hierin zijn onmisbaar. Maar we erkennen dat hedendaagse uitdagingen meer vragen dan formele inspraak alleen. Daarom streven we naar een grotere betrokkenheid van ouders, verwanten, wettelijke vertegenwoordigers, vrijwilligers, bewoners en cliënten bij de ondersteuning en begeleiding. We geloven dat toekomstige zorg een harmonieuze samenwerking vereist tussen professionals en het persoonlijke netwerk van de bewoners en cliënt.

Dit kwaliteitsbeeld laat zien hoe wij binnen Vanboeijen werken aan beschikbaarheid, kwaliteit en veiligheid van zorg. De uitdagingen die wij tegenkomen zijn groot, maar onze veerkracht en vastberadenheid zijn nog groter. Dit omdat wij gedreven worden door compassie, sociale betrokkenheid, bezieling en vakmanschap. Daar zijn wij trots op. En daar bouwen wij samen met alle collega's, de gremia, het zorgkantoor en de collega-organisaties in de regio op voort. We doen het samen, met elkaar.

Yonas Tewelde en Johan Dusseljee
Raad van bestuur



Wie zijn wij, onze bedoeling en de omgeving om ons heen 4



Bouwsteen 1 Het zorgproces rondom de individuele persoon 6

- Samenvatting voor bewoners en cliënten 6
- Uitbreiding Complexe zorg 7
- Regionale samenwerking: het coördineren van inbewaringstelling beoordelingen 8
- Regionale samenwerking: medisch-generalistische zorg 9
- Kanslijn 2: Arbeidsbesparende technologie 10
- Kanslijn 5: Stimuleren van het eigen netwerk en vrijwilligersnetwerk 11
- Sturen op kwaliteit en veiligheid 12



Bouwsteen 2 Onderzoek van de ervaringen van mensen met een beperking 16

- Samenvatting voor bewoners en cliënten 16
- Ervaringen bewoners en cliënten 17
- Gezonde leefstijl 18
- Medezeggenschap 19
- Bewonersfeest 20



Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling 22

- Samenvatting voor bewoners en cliënten 22
- Verbeteren zorg door samenwerking 23
- Verkort leertraject 24
- Leertraject Intensieve zorg en begeleiding (IZB) 25
- De Werkplaats Vanboeijen Manier 26
- Slimmer doen 28
- Bewoner en cliënt centraal, medewerker op één 29



Organisatiebrede ontwikkelingen rondom kwaliteit van zorg 30

- Samenvatting voor bewoners en cliënten 30

Beschouwingen kwaliteitsbeeld 2023 34

- Centrale bewonersraad (CBR) 34
- Centrale verwantenraad (CVR) 35
- Ondernemingsraad (OR) 36
- Raad van toezicht (RvT) 37

Externe visitatie 38



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



Bij Vanboeijen leveren wij ondersteuning en begeleiding vanuit de Vanboeijen Manier. De Vanboeijen Manier beschrijft voor wie we dat doen, wat we doen en hoe we dat doen. Dit helpt ons te werken aan kwaliteit van bestaan en een goed leven voor iedere bewoner en cliënt. Werken volgens de Vanboeijen Manier betekent dat we bij Vanboeijen allemaal vanuit dezelfde taal- en denkkaders werken. En dat we vanuit deze kaders op onszelf en de ander reflecteren. Op alle locaties en afdelingen, zowel in het primaire proces als bij de ondersteunende diensten, nu en in de toekomst. Zo is Vanboeijen herkenbaar en leveren we kwaliteit. Zó zijn we een organisatie waar de wensen en behoeften van de bewoner en cliënt centraal staan. De Vanboeijen Manier draagt bij aan Goed leven - Mooi werk - Met elkaar. Want samen zijn wij Vanboeijen. En de Vanboeijen Manier is óns verhaal.

- Bewoners en cliënten met een intensieve ondersteuningsbehoefte (moeilijk verstaanbaar gedrag en psychiatrische aandoeningen)
- Bewoners en cliënten met een (licht) verstandelijke beperking
- Bewoners en cliënten met een ernstige meervoudige beperking
- Kinderen en jeugd
- Ouderen

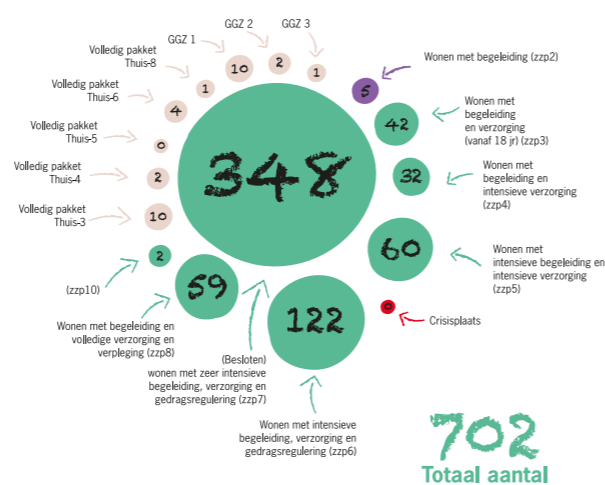
De afbeeldingen hieronder geven een cijfermatig beeld van de bewoners en cliënten die bij Vanboeijen ondersteuning en begeleiding krijgen.

Bewoners en cliënten

Wij zijn er voor mensen met een verstandelijke beperking met een intensieve (complexe) ondersteuningsvraag op meerdere levensdomeinen. In Drenthe en net daarbuiten ondersteunen we kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen bij wonen, werken, leren en vrije tijd.

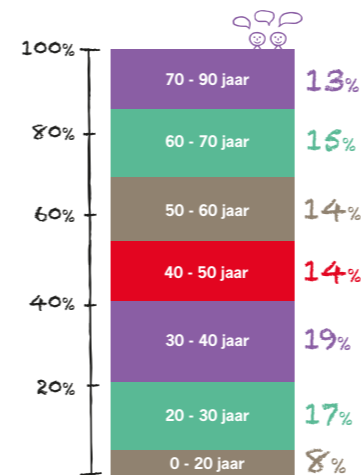
Om de ondersteuningsbehoefte van bewoners en cliënten zo goed mogelijk te beantwoorden, zetten we onze kennis en ervaring in voor:

Bewoners en cliënten aantallen WLZ per zcp-verblijfsindicatie

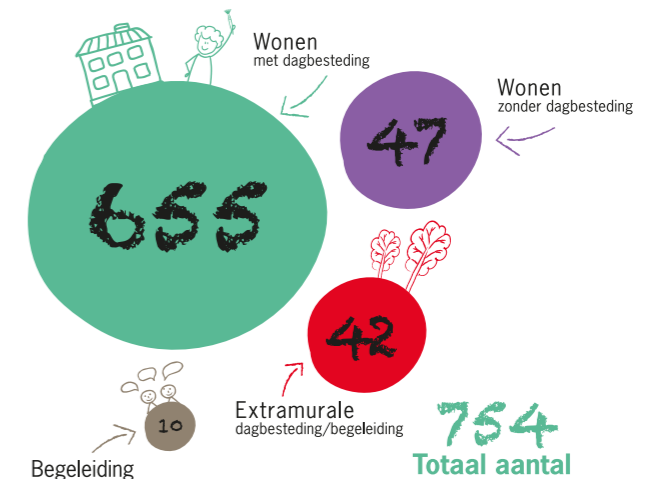


Wij geloven erin dat ieder mens een waardevol leven leidt. Het is onze kerntaak om mensen met een verstandelijke beperking daarin te ondersteunen en begeleiden. Met de overtuiging: Goed leven - Mooi werk - Met elkaar.

Bewoners en cliënten per leeftijdsgroep



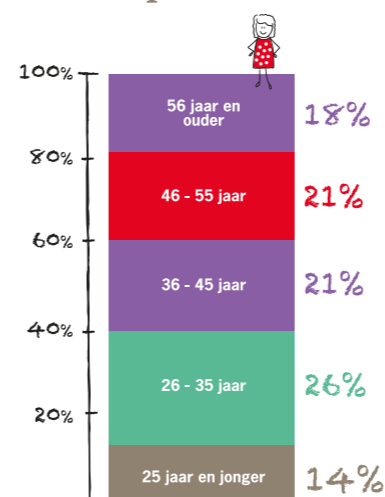
Ondersteuningsvorm bewoners en cliënten



Medewerkers

Vanboeijen heeft ruim 1600 medewerkers. Zij vormen op de locaties 'krachtige teams'. Teams die multidisciplinair werken, reflecteren op eigen handelen en zich iedere dag inzetten in het belang van de bewoner en cliënt, het team, de locatie en Vanboeijen. Ieder binnen de eigen cirkel van invloed en vanuit de overtuiging dat je samen meer bereikt dan alleen. Daarnaast zetten meer dan 700 vrijwilligers zich belangeloos in voor de bewoners en cliënten die bij Vanboeijen wonen en werken. Onderstaande afbeelding toont de verdeling van personeelsleden over verschillende leeftijdsgroepen, uitgedrukt in procenten.

Personeels opbouw



De omgeving om ons heen

Maatschappelijke ontwikkelingen drukken een stempel op de zorg in het algemeen en dus ook op de zorg bij Vanboeijen. De voornaamste uitdagingen in 2023 zijn:

- Krimpende arbeidsmarkt en hoog ziekteverzuim
- Druk op financiën
- Toenemende complexiteit in zorgvragen van bewoners en cliënten

Onze ambitie is om op een maatschappelijk verantwoorde wijze passende ondersteuning en begeleiding te realiseren, voor het goede leven van bewoners en cliënten. Daarin kunnen we niet blijven doen wat we deden, want de tijden zijn veranderd. We moeten dus soms loslaten wat we deden of juist gaan doen wat we nog niet kennen. Dit geldt ook voor bewoners en cliënten, ouders, verwanten en ketenpartners. Verwachtingen moeten worden bijgesteld. Dit vraagt om lef, openheid en creativiteit, van alle betrokken partijen. Dat is spannend, maar we gaan dat met vertrouwen aan, met elkaar. We blijven werken aan kwaliteit van onze ondersteuning en begeleiding en blijven ons daarin ontwikkelen, volgens de Vanboeijen Manier.

Lees hier alles over de Vanboeijen Manier:





Het zorgproces rondom de individuele persoon



Samenvatting voor bewoners en cliënten

Vanboeijen helpt mensen met een verstandelijke beperking. De ondersteuning en begeleiding is voor iedereen anders. Het moet passen bij wat iemand wil of nodig heeft. Ook in 2023 hebben we hier samen hard aan gewerkt.

We hebben meer woonplekken gemaakt voor kinderen en jongeren die extra hulp nodig hebben. Zij krijgen de ondersteuning en begeleiding bij Vanboeijen die ze nodig hebben.

We werken veel samen met andere zorgorganisaties. Samen zorgen we ervoor dat de dokters en andere zorgverleners er zijn voor iedereen. Ook voor bewoners en cliënten die niet bij Vanboeijen wonen of werken. We zijn blij dat we dit samen doen.

We hebben dit jaar gekeken hoe we ondersteuning en begeleiding makkelijker kunnen maken. We noemen

dit innovaties. Dat is een moeilijk woord voor slimme oplossingen. Bijvoorbeeld, met een computer of telefoon kan een bewoner of cliënt makkelijk praten met een begeleider. Ook als die er niet zijn op dat moment. Dit noemen we zorg op afstand.

Het is moeilijk om genoeg begeleiders te vinden. Ook is er niet genoeg geld voor alles wat we willen doen. We willen het graag samen met elkaar doen. Dit kost tijd, maar we werken er hard aan.

We kijken ook goed naar hoe we dingen doen. Om te leren wat goed gaat en wat beter kan. Als iemand een probleem heeft dan luisteren we en proberen we het op te lossen. We hebben plannen gemaakt om te zorgen dat de ondersteuning en begeleiding bij Vanboeijen goed blijft. Dit heet het veranderplan.

Goed leven - Mooi werk - Met elkaar is onze inspiratie om écht van betekenis te zijn. Wij zetten ons volledig in voor de ondersteuning en begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking. Natuurlijk sluiten we daarbij zoveel mogelijk aan bij de wensen en behoeften van iedere individuele bewoner en cliënt. Door de Vanboeijen Manier te integreren in de zorgprogramma's geven we vorm en inhoud aan persoonsgerichte zorg. In dit hoofdstuk worden de resultaten rondom persoonsgerichte zorg beschreven.

Er zijn voor mensen met een complexe zorgvraag

Vanboeijen is er voor mensen met een verstandelijke beperking met een complexe hulpvraag op meerdere levensgebieden. De ondersteuning en begeleiding aan deze doelgroep is uitdagend. Recentelijk hebben steeds meer zorgorganisaties een opnamestop aangekondigd voor mensen met een complexe hulpvraag, ook bekend als VG7-indicaties. Dit heeft geleid tot een langere wachttijd voor deze kwetsbare groep. Vanuit de expertise die wij in de loop der jaren hebben gebouwd op het gebied van de complexe zorg én vanuit onze sociale betrokkenheid hebben wij ook in 2023 de verantwoordelijkheid genomen om een passend zorgaanbod aan te bieden. Maar onze mogelijkheden zijn begrensd en het waarborgen van toegankelijkheid van zorg vraagt de inzet van velen. Daarom maken wij ons sterk voor een rechtvaardige verdeling van de middelen en een adequate bekostiging van de VG7. Dit om ervoor te zorgen dat de zorg toegankelijk blijft, ook voor de meest kwetsbaren.

Uitbreiding complexe zorg

Achtergrondinformatie

In 2023 heeft Vanboeijen het aantal woonplekken binnen de complexe zorg uitgebreid. Complexe zorg omvat een brede doelgroep, waaronder mensen met een matige en ernstige verstandelijke beperking, zowel jongeren als ouderen met of zonder lichamelijke beperking. Allen met een intensieve ondersteuningsbehoefte.

De uitbreiding van de complexe zorg capaciteit met twaalf plekken heeft plaatsgevonden binnen de doelgroep kind en jeugd in de regio Assen. Het is gelukt om voldoende medewerkers te werven om deze uitbreiding te realiseren. Ondanks deze uitbreiding blijft de vraag naar verblijf met behandeling voor de doelgroep kind en jeugd groeien. Om in deze behoefte te voorzien wordt ook in de regio Meppel het aantal plekken met zes uitgebreid.

“Met elkaar zoek je naar hoe je het leven van een bewoner of cliënt zo mooi mogelijk kunt maken.”

Mark Wibier, Zorgmanager trainee

• Wat levert het op

Vanboeijen biedt kinderen met een intensieve ondersteuningsbehoefte een passende woonplek met ontwikkelingsmogelijkheden. De intensieve samenwerking met speciaal onderwijs en de inzet van diverse disciplines dragen bij aan een zo normaal mogelijk leven voor deze doelgroep. Het zorgprogramma voor kind en jeugd is afgestemd op de diverse behoeftes van kinderen en hun ouders en verwanten, waarbij er een ontwikkelingsgerichte aanpak is voor wonen, onderwijs, vrijetijd en zorg.

Ouders en verwanten ervaren dat de ondersteuning en begeleiding van hun kind zo is ingericht dat zij hun rol als ouder of verzorger kunnen blijven vervullen. Kinderen kunnen zich verder ontwikkelen, gaan naar school, doen mee aan sport en andere vrijetijdsactiviteiten. Ouders en verwanten reageren positief, omdat ze zien dat hun kind groeit in een liefdevolle en ontwikkelingsgerichte omgeving. Een opsteker voor het team van begeleiders en behandelaren.

Er is een uitgebreid inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers ontwikkeld en geïmplementeerd. Via de methode voordoen, samendoen en zelf doen worden medewerkers maximaal ondersteund om deze kinderen op de juiste manier te begeleiden naar een zo normaal mogelijk leven. Medewerkers krijgen de kans om zich te specialiseren in het begeleiden van deze doelgroep, wat bijdraagt aan hun professionele ontwikkeling.



• Wat zijn de knelpunten

Het uitbreiden van het aantal woonplekken vormt, zowel qua aanloopkosten als qua ontoereikende structurele bekostiging van VG7, een grote uitdaging voor de financiële situatie bij Vanboeijen. Ook de krapte op de arbeidsmarkt vormt een grote uitdaging.

• Trots

Vanboeijen neemt de verantwoordelijkheid op zich om zowel nu als in de toekomst de bewoners en cliënten die elders worden uitgeplaatst of zelfs afgewezen, passend te ondersteunen en begeleiden.

• Vervolg

In 2024 gaat Vanboeijen verder met de uitbreiding van complexe zorg. Het doel is om door middel van nieuwbouw en verbouw additioneel twaalf woonplekken te realiseren. We rekenen hierbij op steun van het zorgkantoor. Er worden voorbereidingen getroffen om tijdig medewerkers te werven en in te werken volgens de Vanboeijen Manier en het zorgprogramma van de complexe zorg. Vanboeijen neemt hiermee verantwoordelijkheid om beschikbaarheid van en toegang tot zorg voor deze kwetsbare doelgroep te waarborgen.

Regionale samenwerking: het coördineren van inbewaringstelling beoordelingen

• Achtergrondinformatie

Bijna twee jaar geleden nam Vanboeijen het initiatief in het coördineren van inbewaringstelling (IBS)-beoordelingen tijdens kantooruren voor mensen met een verstandelijke beperking die onder de Wet langdurige zorg (WLZ) vallen. In samenwerking met vier andere organisaties -de Zijlen, 's Heerenloo, Cosis en Alliade, in de provincies Drenthe, Groningen en Friesland- ontwikkelde Vanboeijen een duidelijk proces en stelde een rooster samen waarbij nagenoeg alle artsen VG uit de regio betrokken zijn.

• Wat levert het op

Deze brede, organisatie-overstijgende samenwerking zorgt ervoor dat bewoners en cliënten beoordeeld worden door deskundige artsen die goed aansluiten bij hun specifieke behoeften. Voor de artsen VG is het een aanvulling op hun reguliere werkzaamheden.

• Wat zijn de knelpunten

Hoewel de gezamenlijke aanpak voordelen kent voor de bewoners en cliënten, brengt het ook uitdagingen met zich mee, met name omdat het rooster leunt op een beperkt aantal professionals. Bovendien is het opzetten van een crisisorganisatie niet in lijn met de veelal planbare dagelijkse werkzaamheden van de artsen. De managers van de vier zorgorganisaties ondersteunen en begeleiden het proces zo goed mogelijk.

• Trots

Er bestaat een sterke regionale samenwerking tussen diverse organisaties in de verstandelijke gehandicaptenzorg (VG) en de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). De artsen vervullen hun rol effectief, waardoor we daadwerkelijk een verschil kunnen maken voor de doelgroep.

• Vervolg

Gezien de druk op de werkzaamheden van de artsen VG en gelet op de arbeidsmarktkrapte zoeken wij naar een beter passende organisatie. We overleggen met de GGZ hoe dit proces anders georganiseerd kan worden. Een mogelijkheid is om de artsen VG een meer adviserende rol te geven, in plaats van een uitvoerende.

• Wat levert het op

Door deze inspanningen hebben alle bewoners en cliënten in de regio, ongeacht de locatie of organisatie waar men in zorg is, toegang tot hoogwaardige medische zorg. De medewerkers van de medische dienst bij Vanboeijen worden flexibel ingezet op plekken waar hun expertise het meest nodig is, wat bijdraagt aan hun professionele ontwikkeling en het werkplezier vergroot.

• Wat zijn de knelpunten

Met de lessen uit en de samenwerking met andere regio's (o.a. Zwolle) en met andere zorgaanbieders, richten we nu onze focus op de regio Drenthe. Een door de regio aangestelde kwartiermaker van Vanboeijen ondersteunt bij het identificeren en aanpakken van huidige knelpunten, zoals de inzet van professionals, verdeling van verantwoordelijkheden, dossierbeheer en noodzakelijke infrastructuur.

• Trots

We zijn trots op de bereidheid van organisaties in de verstandelijke gehandicaptenzorg, huisartsen en andere professionals om samen te werken en gezamenlijk medisch-generalistische zorg te bieden aan mensen met een verstandelijke beperking in de regio.

• Vervolg

We hebben belangrijke stappen gezet om de capaciteit, inzetnormen en de balans tussen vraag en aanbod op elkaar af te stemmen. Vanboeijen levert al medisch-generalistische zorg door artsen VG en verpleegkundigen beschikbaar te stellen voor bewoners en cliënten die bij andere organisaties in zorg zijn. Het vervolgetraject richt zich op verdere coördinatie en implementatie van de plannen.

Regionale samenwerking: medisch-generalistische zorg

• Achtergrondinformatie

Vanboeijen neemt op verzoek van het zorgkantoor het voortouw in het bieden van medisch-generalistische zorg (MGZ) aan mensen met een verstandelijke beperking in de regio Drenthe. MGZ is de eerstelijnszorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Vanboeijen beschikt over een team bestaande uit gekwalificeerde professionals op medisch, paramedisch en gedragsdeskundig gebied, die we eveneens beschikbaar stellen voor externe bewoners en cliënten en andere organisaties in de gehandicaptenzorg. In samenwerking met andere organisaties brengen we in Drenthe de totale capaciteit en de zorgbehoeften in kaart. Vervolgens onderzoeken we hoe we de structuur van de diensten op een andere manier kunnen optimaliseren.



Werken in de complexe zorg

Met de vraag of hij uit eigen ervaring kon zien en beleven hoe het werken in de verstandelijke gehandicaptenzorg er écht aan toe gaat. En om met eigen ogen en oren te zien en horen wat de mensen die hier werken drijft, klopte journalist Wouter Hoving bij Vanboeijen aan. De collega's en bewoners van Middenweg 22 in Assen ontvingen Wouter met open armen waar hij een ochtend het reilen en zeilen op deze locatie heeft ervaren.



Zijn ervaringen heeft Wouter voor het blad *Onderweg* opgeschreven. Lees zijn verhaal door de QR-code te scannen.

Op de foto:
Fiona de Wit, zorgassistent, met een bewoner bij Middenweg 22 in Assen



Kansen voor nú en de toekomst

We hebben in het kwaliteitsrapport 2022 verteld dat we de komende jaren intensief zullen inzetten op twee kanslijnen. Deze kanslijnen komen uit het landelijke akkoord gehandicaptenzorg VGN-ZN 2022-2026 met als doel om samen een transitie te maken naar een duurzame, toekomstbestendige en betaalbare gehandicaptenzorg. Hieronder beschrijven we de resultaten van de twee kanslijnen.

Kanslijn 2: Arbeidsbesparende technologie

Achtergrondinformatie

Vanboeijen werkt aan het verwezenlijken van kanslijn 2 vanuit het akkoord tussen de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en zorgkantoren Nederland: "Het implementeren van bewezen arbeidsbesparende technologieën in de eigen zorgpraktijk". Het Evolab, het innovatieteam van Vanboeijen, is hier onder andere mee aan de slag gegaan. De volgende stappen zijn gemaakt:

1. Vanboeijen heeft een visie ontwikkeld op zorginnovatie en ondersteunende technologie, zoals zorg op afstand en domotica.
2. Vanboeijen heeft een projectplan opgesteld om per zorgprogramma de functionele behoefte op het gebied van domotica te onderzoeken.
3. Vanboeijen heeft workshops georganiseerd met zorgmanagers om bewezen innovaties te ervaren en te integreren in de dagelijkse ondersteuning en begeleiding.
4. Tijdens interne strategische sessies zijn presentaties gehouden over slimme innovaties en toekomstige trends en ontwikkelingen.
5. Vanboeijen heeft in samenwerking met de regio een pilot opgestart voor zorg op afstand met gebruik van Digicontact.
6. Een werkgroep van Vanboeijen onderzoekt hoe Serious Gaming kan worden ingezet om de adoptie en het enthousiasme voor innovatie binnen Vanboeijen te stimuleren, met een focus op laagdrempelig leren en enthousiasmeren via spel.

Wat levert het op

Door effectieve inzet van zorgtechnologie kunnen we de zelfstandigheid van bewoners en cliënten versterken, wat een positief effect heeft op versterking van de eigen regie en kwaliteit van leven. Goed geïntegreerde zorgtechnologie biedt ondersteuning aan medewerkers en kan daarnaast administratieve last verminderen. Dit stelt medewerkers

in staat om meer aandacht te geven aan persoonlijke ondersteuning en begeleiding van bewoners en cliënten. Bovendien draagt het bij aan het verhogen van het werkplezier van medewerkers en de veiligheid en stabiliteit binnen Vanboeijen.

Wat zijn de knelpunten

Er kunnen zich vraagstukken voordoen op zowel financieel als ethisch gebied. Er wordt flexibiliteit van bewoners, cliënten en medewerkers gevraagd om de overname van bepaalde taken door technologie in de toekomst te accepteren. Om deze overgang zorgvuldig te laten verlopen, voeren wij de dialoog met alle belanghebbenden en houden wij ze op de hoogte van vorderingen en ontwikkelingen.

Trots

Door het inzetten van zorgtechnologie verbeteren we de ondersteuning en begeleiding, maken we processen efficiënter en is er minder arbeidscapaciteit nodig zonder in te leveren op de kwaliteit van de zorg. We zetten technologie in waar het kan en bieden persoonlijke aandacht waar nodig.

Vervolg

In 2024 gaan we het projectplan verder uitvoeren en er wordt een businesscase opgesteld. We starten een pilot met spraakgestuurd rapporteren en evalueren de pilot rondom Digicontact.

“Vanboeijen wil zorgtechnologie inzetten om de zorg anders en slimmer te organiseren. Zodat medewerkers minder werkdruk ervaren en meer tijd hebben voor de échte ondersteuning en begeleiding van de bewoners en cliënten.”

Han Buruma, projectleider

Kanslijn 5: Stimuleren van het eigen netwerk en vrijwilligersnetwerk

Achtergrondinformatie

Kanslijn 5 heeft betrekking op het benutten van het informele netwerk rondom de bewoner en cliënt. Samen verkennen we hoe we het samenspel tussen de professionals en het informele netwerk optimaal kunnen organiseren. In 2023 hebben we meerdere themabijeenkomsten georganiseerd voor zorgmanagers, waarbij bewoners en cliënten, ouders, verwanten en vrijwilligers input hebben geleverd. Ook zijn er verschillende sessies bijgewoond door werkgroepleden, bijvoorbeeld de Leertafel kanslijn 5 VGN. De verzamelde informatie helpt ons bij het vormen van een visie op het herinrichten van ondersteuning en begeleiding en het daarbij betrekken van bewoners, cliënten en hun informele netwerk.

Wat levert het op

Door met elkaar in gesprek te gaan, toekomstgericht te denken en intensieve samenwerking met bewoners en cliënten en hun informele netwerk, maken we de transitie van 'zorgen voor' naar 'zorgen met'. Deze aanpak versterkt uiteindelijk de zelfredzaamheid van bewoners en cliënten en bevordert de samenwerking tussen begeleiders en het informele netwerk van bewoners en cliënten.

Wat zijn de knelpunten

Samen zorgen impliceert een cultuurverandering in het denken over zorg, begeleiding en verantwoordelijkheden bij bewoners, cliënten, ouders, verwanten en medewerkers. Deze verandering vereist maatwerk om voor elke bewoner en cliënt de optimale samenwerking tussen hun informele netwerk, vrijwilliger en zorgprofessionals te bepalen binnen een structurele basis in een gelijkwaardige relatie. Dat vraagt om echt anders werken en dat kost tijd voor iedereen.

Trots

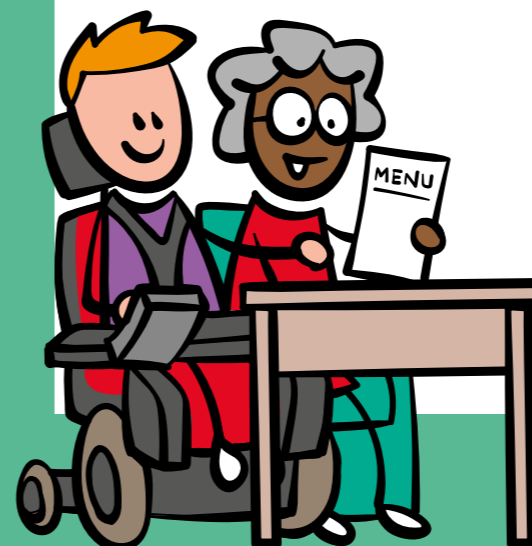
We doen het met elkaar. Vanuit de overtuiging dat samenwerken en participatie een voorwaarde is om de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding aan bewoners en cliënten te kunnen borgen.

Vervolg

Het vervolgtraject richt zich op concrete uitwerkingen waarvan de volgende voorbeelden zijn: vrijwilligers breder inzetten dan alleen op dezelfde locatie, het organiseren van een doe-dag op een locatie, flyeren in de buurt met de vraag of buurtbewoners vrijwilliger willen worden of zich anderszins willen inzetten voor een goed leven voor de bewoners en cliënten.

Wat kunnen bewoners zelf?

Afgelopen jaar is er een themagroep vanuit de centrale bewonersraad geweest met bewoners en cliënten bij Vanboeijen. Hier is gesproken over het thema "Wie kunnen er nog meer helpen bij het ondersteunen en begeleiden en hoe?". Uit deze bijeenkomst kwam naar voren dat bewoners en cliënten zelf ook een rol kunnen spelen in het helpen van anderen. Een mooi voorbeeld hiervan is dat een bewoner vertelde dat ze haar buurman hielp met het kiezen van zijn eten door de menulijst voor te lezen. Dit zouden veel meer bewoners en cliënten kunnen doen.



“Als je elkaar helpt, bewoners en cliënten en begeleiders op locatie, dan ben je écht samen één team. Dan doe je het pas met elkaar.”

Leden van de centrale bewonersraad



Sturen op kwaliteit en veiligheid

Met het kwaliteitskompas als leidraad werkt Vanboeijen aan behoud en waar nodig verbetering van de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding voor de bewoners en cliënten. Hieronder volgt een uitleg over onze aanpak en monitoring van zorgkwaliteit.

Audits

Vanboeijen kent drie soorten interne audits:

1. Pré-inspecties: uitgebreide audits waarbij de normen van de IGJ leidend zijn.
2. Audits over het thema voeding met ervaringsdeskundigen.
3. Waarderende audits met als thema veilig incidenten melden en medicatieveiligheid.

In 2023 zijn er zes pré-inspecties, zeven audits over het thema voeding met ervaringsdeskundigen en zeven waarderende audits uitgevoerd.

Uitgevoerde interne audits laten zien dat:

- er ruimte is voor verbetering, bijvoorbeeld ten aanzien van reflectie en methodisch werken;
- bewoners en cliënten veel zeggenschap ervaren omtrent voeding, met aandacht voor gezonde keuzes en individuele voorkeuren;
- aandachtsfunctionarissen voor incidentmeldingen hun rol goed begrijpen en dat er vaak effectief van incidenten wordt geleerd.

Daarnaast voert Vanboeijen jaarlijks medicatie-audits uit in samenwerking met de toezichthoudend apotheker van het Wilhelminaziekenhuis (WZA), met speciale focus op medicatieprocedures en -processen. In 2023 zijn er vier audits uitgevoerd. Uit de bevindingen blijkt dat medicatieveiligheid op orde is, met enkele kleine aandachtspunten voor verbetering.

De resultaten van alle pré-inspecties en audits zijn gedeeld met de zorgmanagers voor verdere actie. De voortgang wordt besproken tussen de zorgmanagers en de sectormanagers.

Onvrijwillige zorg

Het uitgangspunt van Vanboeijen is dat onvrijwillige zorg niet wordt toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel dat niet op een andere manier kan worden vermeden. Alleen als het echt niet anders kan, passen we onvrijwillige zorg toe, zo zorgvuldig en kortdurend mogelijk. De Vanboeijen Manier is helpend in het voorkomen en/of terugdringen van onvrijwillige zorg, omdat we ons richten op het kennen van de bewoner of cliënt en het aansluiten bij zijn of haar behoeften.

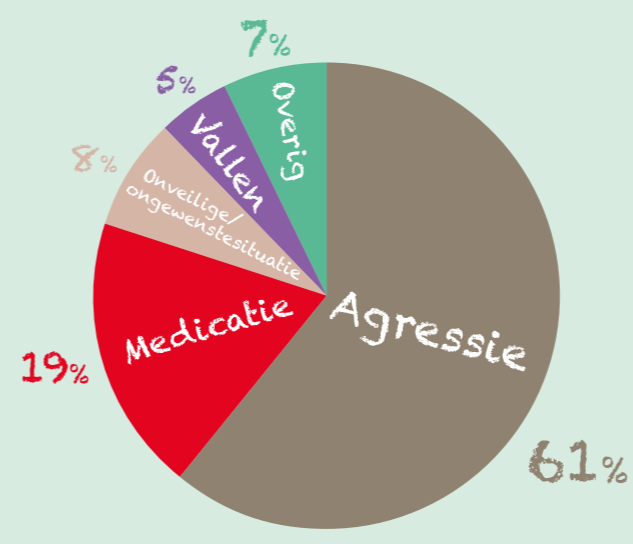
In 2023 is opnieuw vooruitgang geboekt in de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd). Zo is er een toename van kennis, bewustwording en aandacht omtrent de Wzd door onder andere de halfjaarlijkse verplichte scholingen gericht op praktijksituaties. Er wordt vaker gezocht naar vrijwillige alternatieven of vormen van onvrijwillige zorg die voor bewoners en cliënten minder ingrijpend zijn. Ook leidt de feedback van de interne frisse blik en onafhankelijke deskundigen tot nieuwe inzichten waardoor er soms andere keuzes zijn gemaakt. We blijven ons inzetten voor het voorkomen dan wel verminderen van de toepassing van onvrijwillige zorg.

Ook ervaren we knelpunten. Het voornaamste punt is de arbeidsproblematiek waardoor flex-medewerkers of uitzendkrachten worden ingezet. Zij kennen de bewoners en cliënten minder goed. Daardoor is mogelijke afbouw moeilijker te realiseren. In 2024 blijven we werken aan bewustwording rondom de Wzd door onder andere het geven van Wzd-workshops en door de inzet van de Wzd-ondersteuners op locatieniveau te continueren.

Leren van incidenten

In recente jaren hebben we actief het melden van incidenten gestimuleerd om een positieve meldcultuur te ontwikkelen. Deze aanpak heeft gewerkt: er wordt nu frequent gemeld door medewerkers. Onze volgende doelen zijn: a) het bevorderen van teamreflectie op individuele incidenten en b) het stimuleren van teamanalyses en -reflecties op

Incident meldingen



incidentmeldingen. Alleen door deze stappen krijgen meldingen echte betekenis en kan een team effectief leren van de gerapporteerde incidenten. Om dit proces te waarborgen en aan te moedigen, hebben we binnen teams specifieke medewerkers aangewezen als verantwoordelijken voor de afhandeling van incidentmeldingen. Deze medewerkers krijgen op hun beurt ondersteuning van kwaliteitsadviseurs van de afdeling kwaliteit en beleid. Als volgende stap voor de toekomst willen we incidenten ook op locatie- en organisatieniveau analyseren en hieruit leren.

Interne onderzoeken

Het doel van interne onderzoeken naar incidenten is eveneens om uit deze voorvallen te leren en zo de zorgkwaliteit en -veiligheid voor de bewoners en cliënten te verhogen. In 2023 was er slechts één incident dat vroeg om een intern onderzoek. Dit betrof een technische storing, waardoor een bewoner onbedoeld niet ingesloten was tijdens de nacht en zijn kamer had verlaten. Het advies aan de zorgmanager van de nachtzorg was om tijdens teamvergaderingen specifiek aandacht te besteden aan onverwachte situaties, zoals storingen, om te zorgen dat nachtzorgmedewerkers adequaat kunnen reageren en handelen. De voortgang van deze acties wordt besproken tussen de zorgmanager en de sectormanager.

Meldingen bij de inspectie

In 2023 is er een incident gerapporteerd aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) betreffende het overlijden van een bewoner door een niet-natuurlijke oorzaak. Een multidisciplinair onderzoek onder leiding van een

externe voorzitter concludeerde dat de zorgkwaliteit niet tekort was geschoten en het incident niet als calamiteit onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) viel. Ondanks deze bevindingen zijn de aanbevelingen en leerpunten met het managementteam gedeeld, resulterend in het aanscherpen van de procedures voor aanmelding en plaatsing van bewoners en cliënten.

Daarnaast heeft een verwant een melding gedaan bij de IGJ over de ondersteuning en begeleiding van een bewoner. In reactie hierop heeft de IGJ Vanboeijen verzocht om op deze melding te reageren. Voor de melding had een gedragsdeskundige reeds een grondige analyse gemaakt van de situatie op de betreffende locatie. Als gevolg van deze melding hebben gesprekken plaatsgevonden met de verwant en een reflectief overleg met de sectormanager, zorgmanager en gedragsdeskundige. Er is overeengekomen dat de zorgmanager het reeds bestaande verbeterplan voor de locatie verder gaat implementeren. Dit houdt in dat gerichte trainingen worden georganiseerd om de vaardigheden van het team uit te breiden, zodat medewerkers effectief kunnen reageren op incidenten en de groeiende complexiteit van zorgvragen. Verder is de focus gelegd op het verbeteren van de samenwerking tussen medewerkers, zorgmanager, gedragsdeskundige en de coördinatie met ouders en verwanten. Vanboeijen heeft op basis van de analyse door de gedragsdeskundige, het reflectieve overleg en het bestaande verbeterplan aan de IGJ een reactie op de melding van de verwant gegeven. De IGJ heeft teruggekoppeld dat zij geen nader onderzoek vraagt en vertrouwen heeft in de aanpak van Vanboeijen op de betreffende locatie.

Inspectiebezoeken

Eind augustus bracht de IGJ een onaangekondigd bezoek aan locatie Kralooweg 1 in Meppel. De inspectie constateerde dat de geboden zorg overwegend aan de getoetste normen voldeed. In het inspectierapport staat: "Het team op locatie is betrokken en gemotiveerd en biedt de bewoners en cliënten ondersteuning en begeleiding waar nodig. Het team doet dit op een warme en respectvolle manier." De inspectie merkte op dat de locatie geleid wordt met een visie gericht op persoonsgerichte zorg. Zorg voor elkaar, directe communicatie en reflectie dragen bij aan een sterk team dat adequaat reageert op complexe zorgbehoeften. Het is duidelijk dat het team openstaat voor verbetering. Er zijn nog mogelijkheden voor verbetering, waaronder het methodisch werken binnen het zorgdossier.



Beoordeling kwaliteitsmanagementsysteem

In het najaar van 2023 is het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Vanboeijen tijdens een systeembeoordeling geëvalueerd door de raad van bestuur samen met de sectormanagers en de afdeling kwaliteit en beleid. Uit deze evaluatie blijkt dat de basis van ons KMS solide is en blijft evolueren, mede dankzij de implementatie van de Vanboeijen Manier. De fundamenten van het kwaliteitskompas dienen nu als richtlijn voor het KMS, waarbij er naast de focus op 'meten en weten' ook aandacht is voor minder tastbare indicatoren die de zorgkwaliteit aangeven. Het KMS faciliteert ons in het bespreken van zorgkwaliteit op een wijze die aansluit bij onze dagelijkse praktijk.

Klachten

Er kunnen momenten zijn waarop bewoners en cliënten, ouders, verwanten, wettelijke vertegenwoordigers, nabestaanden of andere betrokkenen ontevreden zijn over de zorg- en dienstverlening van Vanboeijen. Wij hechten er veel waarde aan dat deze ontevredenheid en klachten worden geuit, zodat we samen naar geschikte oplossingen kunnen zoeken. Het heeft onze voorkeur om klachten op te lossen met de direct betrokkenen, zoals de persoonlijke begeleider of de zorgmanager. In 2023 ontvingen onze klachtenfunctionarissen zeven klachten, voornamelijk gerelateerd aan de kwaliteit van zorg, zoals bejegening en hygiëne. Het aantal klachten is afgenomen ten opzichte van 2022. Openstaande klachten uit 2022 zijn afgehandeld. De meeste klachten zijn snel en naar tevredenheid opgelost; twee zijn er uit 2023 meegenomen naar 2024, omdat ze nog in behandeling waren.

Waarborgen continuïteit van de ondersteuning en begeleiding

Het waarborgen van de continuïteit van de ondersteuning en begeleiding is binnen de huidige arbeidsmarktcontext niet eenvoudig. Dit geldt niet alleen voor Vanboeijen, maar voor de gehele branche. We hebben te maken met een krimpende beroepsbevolking, vergrijzing en groeiende tekorten aan zorgmedewerkers. Werkdruk en verzuim nemen toe met als gevolg de noodzaak om steeds meer personeel niet in loondienst (PNIL) in te zetten. Daarnaast zijn budgetten voor een deel van de bewoners en cliënten niet toereikend voor de ondersteuning en begeleiding die

we inzetten. Dit leidt tot risico's voor de bedrijfsvoering. Als reactie op deze uitdagingen heeft Vanboeijen een veranderplan opgesteld met vijf richtinggevende principes.

Dit zijn:

- Wij zijn de specialist op het gebied van complexe zorg en bouwen dit verder uit.
- De Vanboeijen Manier is onze leidraad voor zorg en werk.
- De medewerker op één.
- De zorg van de toekomst verandert en wij veranderen mee.
- We leveren alleen zorg die (goed) betaald wordt.

Dit veranderplan is in december 2023 vastgesteld en daarna vertaald in een uitvoeringsplan. Dit gaat ons helpen om op korte en langere termijn de vele uitdagingen het hoofd te bieden.



Vijf richtinggevende principes

De medewerker op één

De zorg van de toekomst verandert en wij veranderen mee

Vanboeijen Manier

De Vanboeijen Manier is onze leidraad voor zorg en werk

Wij zijn de specialist op het gebied van complexe zorg en bouwen dit verder uit

We leveren alleen zorg die (goed) betaald wordt

Uitvoeringsplan

Acht thema's:

1 Normuren

2 Verzuim

3 PNIL

4 Bezetting

5 Medewerkers

6 Locaties

7 ABC

8 Cirkels

Werkgroepen



“In 2023 zijn wij gestart met het oriënteren naar een woonplek voor Lars. Vrij snel kwam Vanboeijen naar voren. Tijdens de rondleiding kregen we een warm gevoel bij de locatie. Er werd gemeld dat Lars per direct naar Vanboeijen zou kunnen verhuizen, dus we moesten snel een beslissing nemen.”

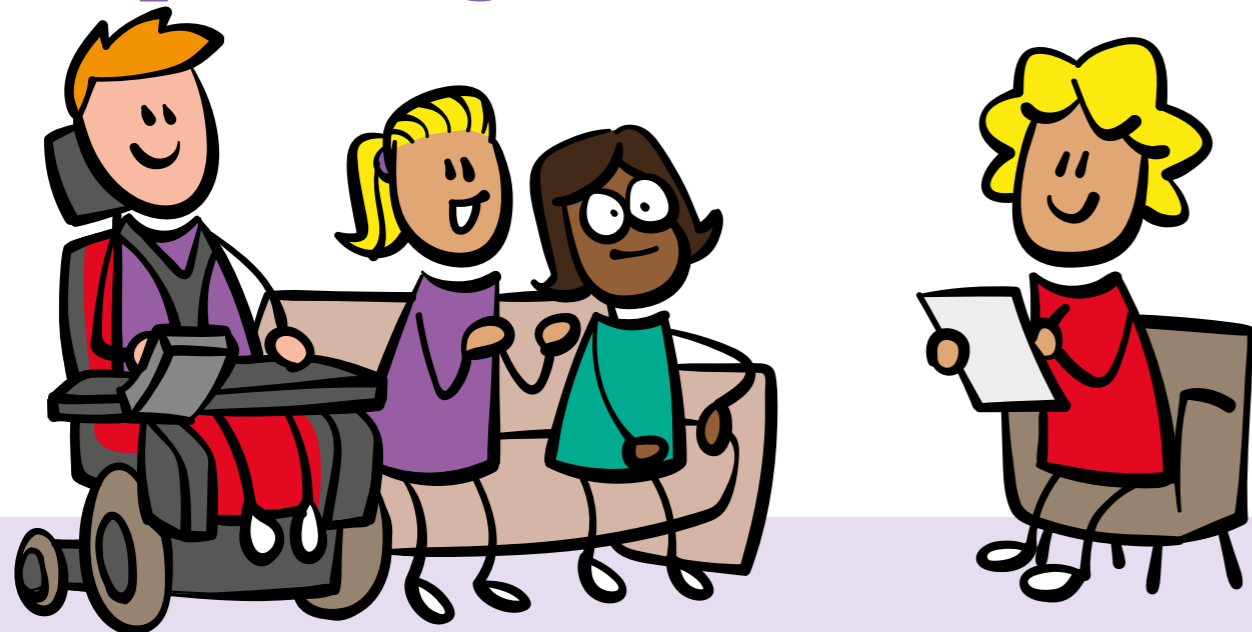
De keuze om Lars bij Vanboeijen te laten wonen, is de beste van ons leven geweest. We zien een jongen die opbloeit. Lars krijgt de begeleiding die hij nodig heeft. Hij weet zich beter te uiten. Als ouders staan wij in nauw contact met de begeleiding. Ik ben erg trots op hen.”

Ik ben ontiegelijk blij met de plek waar Lars terecht is gekomen. Met de ondersteuning en begeleiding. En met het warme gevoel dat ik krijg tijdens bezoek.”

Bert, vader van Lars,
bewoner bij Vanboeijen



Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een verstandelijke beperking



Samenvatting voor bewoners en cliënten

Vanboeijen heeft aan bewoners en cliënten gevraagd wat ze van hun leven bij Vanboeijen vinden. Dit hebben we gedaan met een aantal vragen. Dit heet 'Dit vind ik ervan'.

Er is veel gepraat met bewoners en cliënten. Uit die gesprekken is opgeschreven wat zij van de ondersteuning en begeleiding bij Vanboeijen vinden. Ze zijn ook blijer dan vorig jaar met Vanboeijen. Er zijn 10 thema's waar bewoners en cliënten over kunnen vertellen. Bijvoorbeeld 'familie' of 'lijf'. Bewoners en cliënten vertellen dat ze blij zijn met het thema 'familie'. Maar ze vinden dat er beter kan worden geluisterd naar hoe ze zich voelen. Ook willen ze graag gezonder leven.

Bewoners en cliënten hebben verteld dat het belangrijk is om alleen te praten over dingen die echt belangrijk zijn voor hen. Soms vinden begeleiders het lastig om alles op te schrijven wat bewoners en

cliënten vertellen. Volgend jaar krijgen begeleiders extra hulp om beter te kunnen luisteren naar de bewoners en cliënten. Ook gaan ze leren om beter te kunnen opschrijven wat er gezegd wordt.

Er zijn nu 21 raden waarin bewoners en cliënten, soms ook met begeleiders, ouders en verwanten, praten over belangrijke thema's. Dit zijn de lokale raden. Vanboeijen wil graag meer van deze raden, vooral bij werk- en dagbestedingslocaties. Vanboeijen gaat in 2024 kijken of ze dit kunnen regelen.

In juni was het bewonersfeest. Meer dan 600 bewoners en cliënten kwamen. Er waren leuke dingen te doen en er was een optreden van Jannes, die bekende liedjes zong. Iedereen vond het heel leuk. Daarom wil Vanboeijen kijken of er nog een keer een bewonersfeest kan worden georganiseerd.

Wat vinden de bewoners en cliënten, hun ouders en verwanten zelf van de dagelijkse ondersteuning en begeleiding bij Vanboeijen? Sluit dit aan op hun wensen en behoeften? Hoe is de kwaliteit? Om dit te onderzoeken passen we de methode 'Dit vind ik ervan' toe. De waardevolle informatie uit dit onderzoek laat ons zien welke aspecten van ondersteuning en begeleiding positief beoordeeld worden en waar we kunnen verbeteren en optimaliseren. Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen over cliëntervaringen en de mate van eigen regie van bewoners en cliënten bij Vanboeijen.

Ervaringen bewoners en cliënten

Achtergrondinformatie

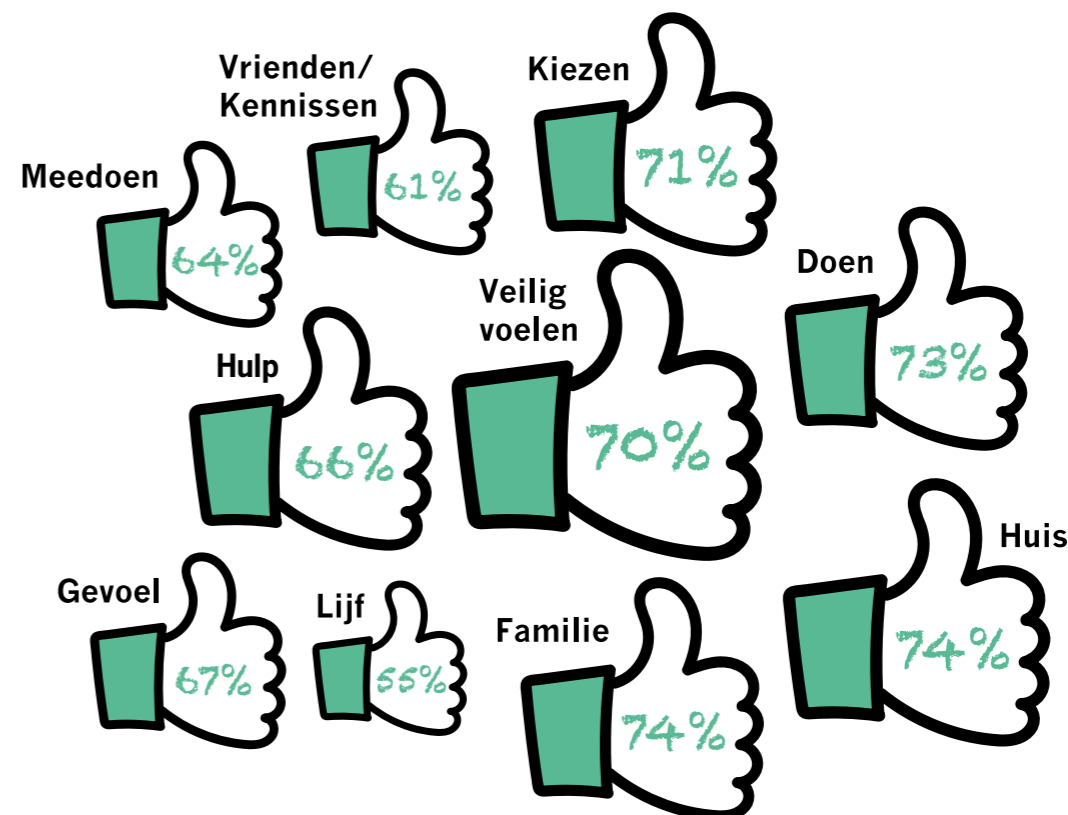
Voor het verzamelen en vastleggen van de ervaringen van bewoners en cliënten maakt Vanboeijen gebruik van de methode 'Dit vind ik ervan' (DVIE). De afgelopen jaren heeft Vanboeijen geïnvesteerd in het continu verzamelen van deze ervaringen, onder andere door medewerkers trainingen in deze methodiek aan te bieden. In 2023 is van 63,8% van de bewoners en cliënten een ervaring vastgelegd, een stijging ten opzichte van 55% in 2022 en 25% in 2021, wat aantoont dat deze inspanningen effect hebben. DVIE omvat tien thema's waarover bewoners en cliënten hun mening kunnen uitdrukken.

Vinden zij dat het rondom dat thema 'Top!', 'Goed', 'Matig', of 'Slecht' gaat? Is er verbetering gewenst? Ook kunnen bewoners en cliënten ervoor kiezen om geen antwoord te geven óf alleen de thema's scoren die zij daadwerkelijk belangrijk vinden.

Wat levert het op

Onderstaande afbeelding laat zien welke thema's als 'Top!' en 'Goed' zijn beoordeeld door bewoners en cliënten. Algemeen genomen kan er geconcludeerd worden dat de bewoners en cliënten tevreden zijn met de ondersteuning en begeleiding aangeboden door Vanboeijen.

Wat vinden bewoners en cliënten van hun leven?





• Wat zijn knelpunten

Er is nog steeds winst te behalen op het geregistreerde percentage bewoners en cliënten bij wie de uitkomsten van het DVIE-gesprek is vastgelegd. Enkele persoonlijke begeleiders zien DVIE meer als een bijkomende administratieve taak dan als een nuttig instrument voor de jaarlijkse cyclus bij het schrijven van het persoonlijk plan en het opstellen van doelen. Bovendien kunnen we meer inzicht verkrijgen in de prioriteiten van bewoners en cliënten door ons te concentreren op enkel de thema's die voor hen echt van belang zijn.

• Trots

We zien een stijging van de positieve beoordelingen ten opzichte van 2022, met name op de thema's 'huis', 'familie' en 'doen'. Daarnaast zijn we trots dat medewerkers, hoewel ze niet altijd cliëntervaringen documenteren, wel benadrukken hoe belangrijk het is om de ervaringen en wensen van bewoners en cliënten te begrijpen en hierover regelmatig in gesprek te gaan.

• Vervolg

We gaan onderzoeken of het haalbaar is om naast de persoonlijke begeleiders, de ervaringen van bewoners en cliënten ook door begeleiders kunnen worden vastgelegd in het cliëntdossier. In 2024 zullen trainers van DVIE locaties en medewerkers ondersteunen in het ontdekken van opties voor aanvullende trainingen of verdere opleidingen, met als doel het accuraat invullen van de vragenlijst te bevorderen.

Uitkomst teams- en MT-reflectie op uitkomsten DVIE

In 2023 hebben teams gereflecteerd op één of meerdere thema's van DVIE, met de vrijheid om zelf te kiezen welke thema's ze wilden benadrukken. Twaalf teams hebben zich gebogen over het thema 'lijf'. Uit hun reflecties kwam naar voren dat gezonde voeding onlosmakelijk verbonden is aan het thema 'lijf'. Geïnspireerd door de resultaten van deze reflecties, heeft het managementteam (MT) besloten dit onderwerp prioriteit te geven. In 2024 onderzoeken we, met inbreng van partnerinstellingen, hoe gezonde maaltijden positief kunnen bijdragen aan het welzijn van bewoners en cliënten in relatie tot het thema 'lijf'.

Gezonde leefstijl



“Een gezonde leefstijl is van vitaal belang voor de kwaliteit van leven van bewoners en cliënten in zorginstellingen. Door middel van een gecoördineerde aanpak, inclusief de ontwikkeling van organisatorisch beleid, educatie, samenwerking en monitoring, kunnen zorginstellingen de gezondheid en het welzijn van hun bewoners verbeteren en tegelijkertijd de kosten verlagen.”

Anac Sadeghi, diëtist



Lees het interview met Anac Sadeghi, geschreven naar aanleiding van de Dag van de diëtist:

“Al lange tijd kom ik op bezoek bij Anac om het over mijn eten te hebben. Als ik wat wil veranderen wordt hier altijd naar gekeken of dit ook echt kan. Dat vind ik erg fijn.”

bewoner Maria

Medezeggenschap

• Achtergrondinformatie

Eind 2022 zijn de medezeggenschapsregelingen met richtlijnen voor de samenwerking binnen centrale en lokale raden vastgesteld. In januari 2023 werd dit gevierd met een feestelijke aftrap. Vervolgens nam de belangstelling voor de oprichting van lokale raden toe. Zorgmanagers begonnen gesprekken en peilden de interesse. Dit leverde resultaat op. Aan het einde van 2023 waren er 21 lokale raden actief, functionerend onder de rechten en verplichtingen van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De samenstelling van de raden varieerde: sommige bestonden enkel uit bewoners en cliënten, andere uit een combinatie van bewoners en cliënten met ouders, verwanten en wettelijke vertegenwoordigers, en weer andere alleen uit de laatstgenoemde groep. De lokale raden zijn de gesprekspartner van de zorgmanager.

• Wat levert het op

Van theoretische afspraken naar praktische samenwerking. We ontdekken gezamenlijk hoe medezeggenschap in de praktijk functioneert en leren welke aanvullende middelen nodig zijn voor ondersteuning. Ook is er een toenemende betrokkenheid van bewoners en cliënten, ouders, verwanten en wettelijke vertegenwoordigers bij besluitvormingsprocessen rondom diverse thema's die op locaties spelen.

• Wat zijn knelpunten

Het aantal lokale raden bij werk en -dagbestedingslocaties blijft achter bij die van woonlocaties. Dit kan komen doordat bewoners en cliënten, en hun ouders, verwanten of wettelijke vertegenwoordigers meer betrokken zijn bij woonlocaties, waar velen al lid zijn van een lokale raad. Ook is gebleken dat nieuw aangestelde zorgmanagers niet altijd volledig op de hoogte zijn van de status van lokale

• Trots

Inspraak en medezeggenschap hebben onze doorlopende aandacht. Tijdens de Week van de Medezeggenschap in oktober, lag de nadruk op meeweten, meedenken, meepraten en meebeslissen. Deze week startte met een workshop. Deelnemers maakten individuele puzzelstukken die aan het eind van de dag samen één grote puzzel vormden, symboliserend dat inspraak en medezeggenschap een gezamenlijke inspanning zijn.

• Vervolg

In 2024 staat de evaluatie van de medezeggenschapsregelingen gepland, in nauwe samenwerking met de leden van de lokale raden.

“We vinden het belangrijk om op vaste momenten in gesprek te gaan met onze zorgmanager. Wij doen dit vier keer per jaar. We praten over de thema's die wij belangrijk vinden. Ook mogen wij onze ideeën vertellen. Het is fijn om samen mee te praten en te weten wat er speelt bij Vanboeijen.”

Bewonersraad Grote Beer Hoogeveen



Bewonersfeest

Op 7 juni 2023 is er een groot bewonersfeest georganiseerd. Na een lange periode zonder grootschalige sociale activiteiten ten gevolge van de coronapandemie, is er bewust gekozen om een groot feest te organiseren waarvoor alle bewoners en cliënten zijn uitgenodigd om elkaar te ontmoeten. Op deze dag waren er ruim 600 bewoners en cliënten aanwezig. Ook waren er meer dan 400 begeleiders, ouders, verwanten en vrijwilligers aanwezig en ruim 100 helpers (voornamelijk collega's van ondersteunende diensten) die voor, tijdens en na het feest actief betrokken waren.

Het bewonersfeest bood een breed scala aan activiteiten en entertainment voor alle doelgroepen. Met als doel om iedereen, van jong tot oud, een mooie middag te bezorgen. Er was muziek, lekker eten en drinken, een circus en een reuzenrad. Het bewonersfeest werd afgesloten met een prachtig optreden van zanger Jannes. Voor veel aanwezigen hét hoogtepunt van de dag.

Uit de evaluatie kwam naar voren dat het bewonersfeest een succes was en er wordt dan ook gekeken naar de mogelijkheden om een vervolg te geven aan het fantastische feest. In 2024 staat er weer een Boeiende Wensenweek op de planning. Een week waarin wensen van bewoners worden ingewilligd mede dankzij de hulp van de Stichting Vrienden van Vanboeijen.

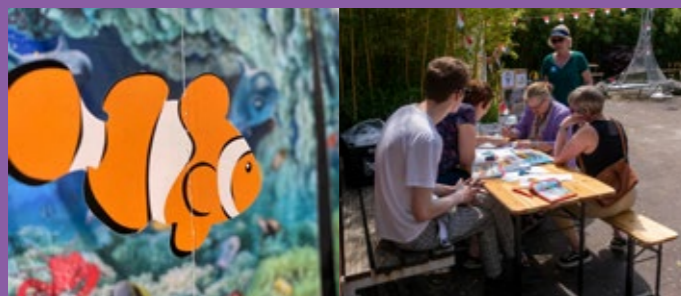


Er zijn prachtige beelden gemaakt tijdens het bewonersfeest. Bekijk de aftermovie door de QR-code te scannen



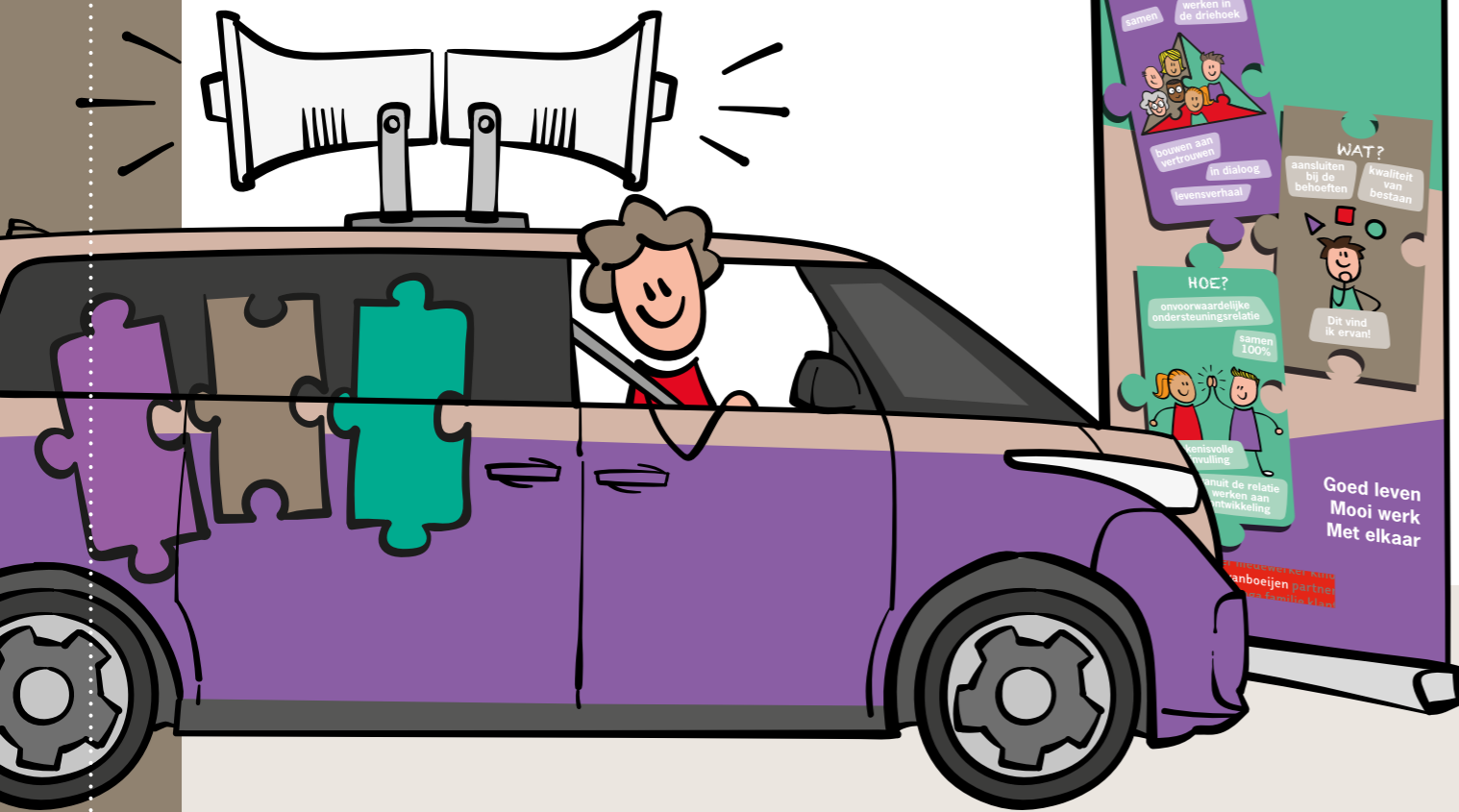
“Het optreden van Jannes vond ik superleuk en dat ik een hand kreeg”

Tiffany, bewoner bij Vanboeijen





Professionele ontwikkeling



Samenvatting voor bewoners en cliënten

Vanboeijen wil dat iedereen weet wat de Vanboeijen Manier is. Daarom is er een groep die een boekje heeft gemaakt waarin staat wat de Vanboeijen Manier is. Dit boekje is naar alle locaties bij Vanboeijen gestuurd. Ook is de groep langs geweest bij veel locaties. Daar hebben ze tekeningen uitgedeeld aan bewoners en cliënten en gepraat met mensen over de Vanboeijen Manier.

Vanboeijen werkt samen met De Zijlen, Trajectum, Alliade en VNN om bewoners en cliënten met een verstandelijke beperking beter te ondersteunen en te begeleiden. Vooral als ze problemen hebben met verslaving of zich vaak heel verdrietig of bang voelen. Ze hebben samen een groep gemaakt die veel weet over verslaving. Die groep heet Expertisenetwerk Verslaving.

Vanboeijen heeft dit jaar ook een nieuw plan gemaakt voor zij-instromers. Zij-instromers zijn mensen die nu nog niet in de zorg werken, maar wel graag in de zorg willen werken. We hopen dat deze mensen bij Vanboeijen komen werken. Daarom hebben we het leerplan korter gemaakt. Op deze manier leren deze mensen sneller en weten ze beter hoe ze bewoners en cliënten kunnen ondersteunen en begeleiden.

Met het plan Slimmer Doen zijn er op sommige locaties dingen beter en goedkoper gemaakt. In 2024 gaan we hiermee door, om de begeleiding en ondersteuning nog beter en slimmer te maken.

Vakbekwame medewerkers zijn essentieel voor het bieden van hoogwaardige ondersteuning en begeleiding. Het is cruciaal dat medewerkers zich voortdurend ontwikkelen en nieuwe kennis toepassen in hun werk, niet alleen om de ondersteuning en begeleiding te verbeteren, ook om gezond en met plezier te blijven werken. In dit hoofdstuk worden de resultaten over professionele ontwikkeling gepresenteerd.

Verbeteren ondersteuning en begeleiding door samenwerking

In 2023 bundelden Vanboeijen, De Zijlen, Trajectum, en Alliade hun krachten om samenwerking op het vlak van kennisontwikkeling, -deling en gezamenlijke opleiding te bevorderen. Dit met als doel om de ondersteuning en begeleiding van mensen met complexe ondersteuningsvragen continu te verbeteren. Het jaar kende meerdere hoogtepunten, zoals het oprichten van het Expertisenetwerk LVB en Verslaving en het vaststellen van nieuwe thema's voor verdere samenwerking.

Achtergrondinformatie

In Nederland is er een specifieke groep volwassenen met een verstandelijke beperking die geen passende ondersteuning en begeleiding ontvangt, omdat hun bijkomende problematiek complexer is dan de capaciteit van de reguliere gehandicaptenzorg aan kan. Samen met Alliade, De Zijlen en Trajectum heeft Vanboeijen het initiatief genomen om de ondersteuning en begeleiding voor deze groep te verbeteren. Een grondige verkenning identificeerde zes thema's waarop het huidige zorgaanbod onvoldoende aansluit:

1. Verslaving
2. Psychische kwetsbaarheid
3. Complexe, lichte verstandelijke beperking met extra problemen (LVB+)
4. Seksueel overschrijdend gedrag
5. Matig verstandelijk beperkt (MVB) gesloten/besloten
6. Vrouwen met psychische kwetsbaarheid

Wat levert het op

Aan het begin van 2023 werd dit initiatief formeel bekrachtigd met het ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst, met als doel een effectieve aanpak voor deze zes thema's te ontwikkelen. Het doel is om te voorkomen:

1. Dat groepen ontregeld raken
2. Onnodige verhuizingen
3. Crisisen
4. Dat deze volwassenen te lang op een wachtlijst staan

“Het Expertisenetwerk LVB en Verslaving, een samenwerking tussen De Zijlen, Trajectum, Alliade, VNN, en Vanboeijen, richt zich op het verbeteren van de situatie voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) en complexe verslavingsproblemen. Samen werken we aan betere ondersteuning en advies voor zowel de bewoners en cliënten als professionals, versterkt door gezamenlijke expertise en initiatieven zoals beleid, jaarplannen, en scholing, allemaal gefinancierd door subsidies. Na een succesvolle pilot-fase en lancering met workshops, is het netwerk nu actief om hun missie verder te brengen.”

Kirsten Scholtens-Molog, verpleegkundige medische dienst Vanboeijen



• Wat zijn de knelpunten

Het afstemmen tussen de organisaties en het in overeenstemming brengen met de richtlijnen van Vanboeijen vormt een uitdaging.

• Trots

De eerste focus lag op het thema verslaving, met als resultaat de oprichting van het Expertisenetwerk Verslaving, in samenwerking met Verslavingszorg Noord-Nederland (VNN). Dit netwerk is bedoeld om professionals die werken met de complexe doelgroep van mensen met een verstandelijke beperking en verslavingsproblemen te ondersteunen. Zij krijgen handvatten, zodat ze beter in staat zijn passende ondersteuning en begeleiding te bieden.

• Vervolg

Uit een enquête onder medewerkers van de vier zorgorganisaties is gebleken dat er behoefte is aan meer kennis over verslaving, middelengebruik en de behandeling ervan. Vanboeijen is, in samenwerking met de andere zorgorganisaties en VNN, en met steun van een organisatieadviesbureau, bezig met het ontwikkelen van een training, waaronder motiverende gespreksvoering. Een pilot is gepland voor begin 2024.

Verkort leertraject

• Achtergrondinformatie

Gezien de gezamenlijke behoefte aan continue (vaste) ondersteuning en begeleiding in de gehandicaptenzorg, met name voor mensen met een verstandelijke beperking en complexe gedragsproblemen (MVG), hebben Vanboeijen, Alliade, De Zijlen, en Trajectum gezamenlijk het initiatief genomen om zij-instromers te werven en te scholen. Het primaire doel is zij-instromers een versneld opleidingstraject te bieden, gericht op de specifieke vaardigheden die zij nodig hebben om effectief te werken met een complexe doelgroep. Dit opleidingstraject streeft ernaar zij-instromers binnen negen maanden te scholen via een certificatenstraject en extra modules, om ze direct inzetbaar te maken binnen de vier samenwerkende organisaties. Om dit doel te bereiken, is er een nauwe samenwerking met de werkgroep MVG, waar elk van de vier zorgorganisaties in vertegenwoordigd. Voorts is er een intensieve samenwerking met

onderwijsinstellingen, waaronder DNA Next (een samenwerking tussen Drenthe College, Noorderpoort, en Alfa College) en Firda (een samenwerking tussen Friesland College en ROC Friese Poort). De HR-stuurgroep, bestaande uit HR-directeuren van de vier betrokken organisaties, houdt toezicht op de voortgang van het opleidingstraject voor zij-instromers. Daarnaast zijn er twee actieve werkgroepen die zich focussen op diverse facetten van het opleidingstraject. De ene werkgroep richt zich op de inhoudelijke vormgeving en ontwikkeling van het traject, terwijl de andere werkgroep zich ontfermt over de integratie ervan binnen de organisatiestructuren van de vier zorginstellingen.

• Wat levert het op

De resultaten zijn: a) een samenwerking tussen meerdere zorgorganisaties enerzijds en anderzijds tussen zorg- en onderwijsinstellingen en b) een opleidingstraject dat specifiek is afgestemd op de competenties van de zij-instromer, waardoor het opleidingstraject wordt verkort en beter is afgestemd op de praktijk. Ook vergroten we hiermee de toestroom van zij-instromers en we bieden voor het eerst de mogelijkheid om bij de vier organisaties in de keuken te kijken.

• Wat zijn de knelpunten

De ontwikkeling van het programma duurde langer dan aanvankelijk verwacht, vooral door de complexiteit van het gezamenlijke programma en de behoefte aan intensieve samenwerking en coördinatie. Het uniform integreren van het opleidingstraject binnen de vier organisaties vergt tijd, aangezien de wens bestaat dat zij-instromers op een consistente manier in- en uitstromen. Dit heeft geleid tot aanpassingen in de bestaande functiehuisen, die aangepast zijn voor deze specifieke (nieuwe) groep zij-instromers. De instroom- en uitstroomseisen, evenals de procedures, zijn op elkaar afgestemd, wat een aanpassing van de standaard werkwijze vereist.

• Trots

Zij-instromers worden in een relatief korte periode geschoold.

• Vervolg

Ons doel is om het MVG opleidingstraject voor zij-instromers in september 2024 van start te laten gaan.



“Je krijgt zoveel liefde en waardering terug. Het is echt prachtig werk.”

Benieuwd naar het ervaringsverhaal van zij-instromer Angelique Schonewille? Scan de QR-code en lees haar ervaring.



Leertraject Intensieve zorg en begeleiding (IZB)

• Achtergrondinformatie

Sinds 2018 biedt Vanboeijen de tweejarige opleiding IZB, geaccrediteerd door de Stichting Opleidingserkenningen Care (SOEC) aan. De opleiding IZB is ontwikkeld om te voorzien in de behoefte aan uitgebreidere kennis en verdieping voor (persoonlijk) begeleiders in de ondersteuning en begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking, als aanvulling op de kennisbasis van eerdere opleidingen. De opleiding maakt gebruik van de eigen praktijkervaringen en casuïstiek van de deelnemers, waarbij door middel van opdrachten, bijeenkomsten en reflectiegesprekken gewerkt wordt aan het ontwikkelen van de benodigde competenties.

• Wat levert het op

Sinds september 2023 biedt Vanboeijen een 1-jarig leertraject IZB aan. Het speelt in op de behoefte en vraag om de deskundigheid van medewerkers te vergroten: specifiek (vanuit eigen praktijksituatie/casuïstiek), modulair te volgen en een kortere doorlooptijd om af te ronden.

• Wat zijn knelpunten

Er is een afname van het aantal aanmeldingen en een toename van de uitstroom van medewerkers. Mogelijke oorzaken zijn onder andere de ervaren rooster- en werkdruk en het ziekteverzuim.

• Trots

Door de inhoud van het leertraject IZB te verkorten naar een jaar is er met inhoudsdeskundigen en de klankbordgroep gekeken naar de inhoud en kwaliteit van het programma. Het doel is om het programma ondersteunend en direct bijdragend aan de ondersteuning en begeleiding voor de bewoners en cliënten te maken. Het leertraject staat open voor alle medewerkers betrokken bij het primaire proces. Het is modulair vormgegeven rond thema's die cruciaal zijn voor de ondersteuning en begeleiding van bewoners en cliënten met een intensieve ondersteunings- en begeleidingsbehoefte. De benadering van de thema's binnen het leertraject is gebaseerd op de Vanboeijen Manier.

• Vervolg

Er zijn jaarlijks twee instroommomenten beschikbaar voor medewerkers. In september 2023 waren er 20 inschrijvingen en in februari 2024 waren er 13 inschrijvingen.



De Werkplaats Vanboeijen Manier

Bij Vanboeijen ondersteunen en begeleiden we volgens de Vanboeijen Manier, wat inhoudt dat we:

- Samenwerken in de driehoek van bewoner, cliënt, ouder, verwant en zorgprofessional.
- Werken aan kwaliteit van bestaan door aan te sluiten bij de wensen en behoeften van iedere individuele bewoner en cliënt.
- Werken vanuit een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie in combinatie met een betekenisvolle daginvulling.

De methodologische fundamenten van de Vanboeijen Manier omvatten het werken binnen de driehoek, de Schallock-domeinen van levenskwaliteit en de principes van Triple C.

De raad van toezicht, het zorgkantoor en de externe visitatiecommissie hebben bij het bespreken van het kwaliteitsrapport over 2022 gewezen op onze mooie visie. Zij hebben ook aangegeven dat ze graag meer willen weten over hoe deze visie concreet in de praktijk wordt gebracht.

Achtergrondinformatie

In onze strategische koers staat, dat we willen dat de Vanboeijen Manier organisatie-breed is geïmplementeerd en dat het handelen van alle medewerkers gebaseerd is op de Vanboeijen manier. Daarom hebben we de werkplaats Vanboeijen Manier gestart. Deze werkplaats ondersteunt de organisatie gevraagd en ongevraagd, om vanuit de Vanboeijen Manier visie en hetzelfde taal- en denkkader te werken. In 2023 zijn, afgestemd op de behoeften van de betrokkenen binnen de driehoeken, basis- en verdiepingstrainingen geïmplementeerd voor zorgmanagers en gedragsdeskundigen. Zij worden daarnaast ondersteund door een vernieuwde toolbox met hulpmiddelen, presentaties en methodieken om de Vanboeijen Manier binnen hun teams te belichamen en uit te dragen. Elk duo van zorgmanager en gedragsdeskundige is verantwoordelijk voor de implementatie en heeft een borgingsplan opgesteld, dat specificeert wat er nodig is om de Vanboeijen Manier op elke locatie te implementeren. Daarnaast is er een bordspel Vanboeijen Manier ontwikkeld voor de teams.

Wat levert het op

Bewoners en cliënten worden ondersteund en begeleid vanuit een heldere visie, eenduidige methodiek en werkwijze en met verbeterde samenwerking binnen de driehoek, gericht op levenskwaliteit en gebaseerd op individuele behoeften, vanuit een onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie.

Wat zijn knelpunten

De uitdaging is om binnen de huidige arbeidsmarkt, met schaarste aan werknemers, te blijven kijken naar de wensen en behoeften van de bewoner en cliënt en om overal de Vanboeijen Manier herkenbaar te laten terugkomen.

Trots

Om onze zorgvisie extra te benadrukken en aandacht te vragen voor het implementatietraject hebben leden van de werkplaats in de zomer 'on tour met de Vanboeijen Manier' alle locaties van Vanboeijen bezocht. Bij deze bezoeken werd het boekje De Vanboeijen Manier: ons verhaal uitgedeeld, samen met een versie voor bewoners en cliënten in de vorm van een kleurplaat. Dit boekje is gemaakt in 2023 en er staat in beschreven wat de Vanboeijen Manier inhoudt. Deze actie leidde tot boeiende gesprekken met bewoners en cliënten, ouders, verwanten en collega's over wat zij belangrijk vinden.

Vervolg

In 2024 maken basistrainingen deel uit van een vernieuwd introductieprogramma voor alle nieuwe medewerkers, met meer ondersteuning op de locatie zelf. Hulpmiddelen, zoals formulieren en trainingen zijn afgestemd op de Vanboeijen Manier.



Vanboeijen Manier in de praktijk
Wil je zien hoe de Vanboeijen Manier in de praktijk wordt toegepast? Scan de QR-code voor een video waarin zorgmanager Geoffrey Boer uitlegt geeft over de toepassing van de Vanboeijen Manier bij de doelgroep kind en jeugd.





Slimmer doen

Achtergrondinformatie

In 2022 introduceerden we het project Slimmer Doen, een aanpak gericht op verbeteringen binnen locaties. Gezien de positieve uitkomsten, zowel zorginhoudelijk als financieel, hebben we deze aanpak in 2023 voortgezet. Wat betekent een Slimmer Doen traject? Een interne Slimmer Doen coach neemt gedurende enkele weken deel aan diverse diensten binnen een locatie, analyseert documentatie zoals indicaties, personeelsinzet en roosters, observeert de gang van zaken, stelt verkennende vragen en deelt observaties met het team. De coach fungeert als een spiegel, biedt een extern perspectief dat medewerkers en de zorgmanager stimuleert om hun werkorganisatie, uitvoering en de impact ervan op het welzijn van bewoners en cliënten te heroverwegen. Bovendien ondersteunt de Slimmer Doen coach de teams bij het zetten van initiële stappen naar verbetering waar nodig.

Wat levert het op

De resultaten van Slimmer Doen variëren per locatie: van praktische veranderingen tot aanpassingen in de cultuur van een team. Verschillende locaties hebben, als onderdeel van een Slimmer Doen traject, de dagprogramma's voor bewoners en cliënten geactualiseerd omdat deze verouderd waren. Dit vermindert het risico op verschillende invulling van de dagprogramma's door verschillende medewerkers, wat niet overeenkomt met de Vanboeijen Manier; ons doel is om voorspelbaar en betrouwbaar te zijn voor de bewoners en cliënten. Duidelijke dagprogramma's leiden tot verbeterde ondersteuning en begeleiding voor bewoners en cliënten en bieden ook structuur en steun aan het team. Als gevolg hiervan is de ervaren werkdruk op sommige locaties verminderd. Regelmatig resulteert Slimmer Doen in vernieuwde energie en perspectief voor het team.

Wat zijn knelpunten

Sommige locaties verzoeken actief om mee te doen aan Slimmer Doen. Hoewel enthousiast om te starten, ervaren zij een wachttijd omdat de vier interne Slimmer Doen coaches per traject meerdere maanden nodig hebben. Enkele teams reageerden aanvankelijk terughoudend op de externe perspectieven die Slimmer Doen biedt, hetgeen in de startfase tot vertraging kan leiden. Echter, in de meeste gevallen wordt de coach

snel geaccepteerd en gewaardeerd. Een uitdaging voor zowel teams als leidinggevenden is het behouden van de motivatie en verbeterdynamiek die Slimmer Doen initieert, zeker na afronding van de coachingsperiode.

Trots

De coaches van Slimmer Doen zijn praktijkgericht getraind door Accezz in 2021/2022. Dit bedrijf is erin gespecialiseerd om teams en organisaties te helpen om mogelijke efficiëntieverbeteringen te herkennen en deze om te zetten in passende acties. Als onderdeel van het opleidingstraject heeft Accezz in 2023 audits uitgevoerd om de resultaten van Slimmer Doen te evalueren. Uit deze evaluatie bleek dat Vanboeijen de Slimmer Doen methode zeer effectief toepast, met volledige steun van het managementteam. En wat ons het meeste trots maakt, is dat elk traject resulteert in één of meerdere interventies die de ondersteuning en begeleiding aan bewoners en cliënten verbeteren.

Vervolg

In 2024 blijven we Slimmer Doen toepassen op onze locaties en streven we ernaar om de voordelen hiervan nog duidelijker in kaart te brengen, zowel op kwalitatief (voor bewoners, cliënten en medewerkers) als op financieel vlak.

“Dankzij Slimmer Doen hebben we onze tijd anders ingedeeld en onze taken efficiënter verdeeld zodat we meer tijd hebben voor de bewoners. Slimmer Doen heeft ons ondersteund bij het met elkaar bouwen aan een prachtige woonlocatie.”

Jennyfer Westerhof- Kaija, zorgmanager

Bewoner en cliënt centraal, medewerker op één

Achtergrondinformatie

De gehele zorgsector, dus ook Vanboeijen, heeft te maken met een krimpende arbeidsmarkt. We zien dat dit resulteert in openstaande vacatures, oplopende werkdruk en als gevolg een stijging van het verzuim. Als kortetermijnoplossing hiervoor wordt personeel niet in loondienst (PNIL) ingezet. Het hoge verzuim en de inzet van PNIL, in combinatie met niet toereikende tarieven voor een groot deel van de bewoners en cliënten (ZP 7 en meerzorg) vormen een risico voor de financiële positie van Vanboeijen.

Deze situatie is onhoudbaar en geen goede uitgangspositie voor het behoud en de ontwikkeling van medewerkers. Daarom verlaat Vanboeijen het bekende maar inmiddels doodlopende pad en slaat een weg in die toekomstbestendig is. Op die weg staan de bewoner en cliënt centraal en de medewerkers op één. Zo staat het in het veranderplan dat we eind 2023 hebben opgesteld. Aan de medewerkers, die het kloppend hart van de organisatie zijn, biedt Vanboeijen een gezond rooster en de mogelijkheid om fulltime te werken. Leerlingen en zij-instromers worden aan de voorkant goed begeleid, bijvoorbeeld door hun in korte tijd (eerder en sneller dan nu het geval is) de trainingen aan te bieden die zij nodig hebben. Daarnaast gaan we in 2024 werken in woon-werkcirkels. Dit houdt in dat de medewerker voor +/- 80% in een vast team op een vaste locatie werkt en voor +/- 20% in een ander vast team. Dit maakt dat teams qua volume robuuster worden en dat er minder beroep hoeft te worden gedaan op steeds dezelfde medewerkers als er sprake is van verzuim of een tekort. Het verzuimbeleid wordt aangescherpt, in die zin dat er vanuit leidinggevenden meer aandacht komt voor achtergronden van verzuim en passend werk. In de teams stellen we senior medewerkers aan. Zij werken mee in het rooster en hebben als specifieke rol om de collega's en leerlingen in de teams te coachen, de Vanboeijen Manier voor te leven en eventuele vraagstukken in het team te helpen oplossen, door nabijheid te bieden.

Wat levert het op

Het bovenstaande is een verandering ten opzichte van voorgaande jaren. Door het anders te doen, zullen we andere uitkomsten krijgen. Wij zijn ervan overtuigd dat deze nieuwe aanpak zal leiden tot meer samenwerking tussen teams, minder verzuim en krachtiger teams. Dit levert voor de medewerkers meer rust in roosters en meer werkplezier op. Als resultaat hiervan en parallel hieraan zullen we de inzet van PNIL afbouwen. PNIL'ers bieden we de mogelijkheid om bij Vanboeijen in dienst te komen. Voor de bewoners en cliënten betekent deze ontwikkeling dat zij weer een vastere

groep van bekende begeleiders om zich heen zullen krijgen. De afbouw van PNIL zal ook het bedrijfsresultaat positief beïnvloeden. Inmiddels zijn er al PNIL'ers die een dienstverband bij Vanboeijen zijn aangegaan.

Wat zijn de knelpunten

De krimpende arbeidsmarkt is de wal die het schip keert; we kunnen niet blijven doen wat we doen. En we willen ook naar voren kijken en niet blijven vasthouden aan wat er niet meer is. Maar we moeten er ook eerlijk over zijn dat veranderen pijnlijk kan zijn en loslaten vaak niet zonder rouw gaat. Het werken in woon- werkcirkels, het aanbieden van grotere contracten en het meer sturen op verzuim, gaat op de korte termijn medewerkers raken die daarin niet onmiddellijk 'medewerker op één' zullen ervaren. Deze transitie is echter noodzakelijk om Vanboeijen toekomstbestendig te maken en voor de langere termijn voor alle medewerkers wél te bereiken dat zij goede arbeidsvoorwaarden, vakmanschap en eigenaarschap ervaren in het belangrijke werk dat zij doen.

Trots

Dat we niet alleen een plan hebben, maar ook al zijn gestart met de daadwerkelijke uitvoering daarvan, ondanks de knelpunten die we erkennen, maakt ons trots. We zetten stappen in de overtuiging dat we op de juiste weg zitten. De weg naar meer rust en ruimte voor medewerkers, meer stabiliteit voor bewoners en cliënten en een gezondere bedrijfsvoering.

Vervolg

2024 zal in het teken staan van het doorvoeren van het werken in woon- werkcirkels, de inzet van de senior medewerker, het kunnen bieden van grotere contracten en het nog beter plaatsen en begeleiden van leerlingen en zij-instromers. In 2024 verwachten we hiervan de eerste vruchten te kunnen plukken. Vanboeijen onderzoekt daarnaast de mogelijkheid om in 2024 gezamenlijk met andere zorgorganisaties een coöperatie op te richten. Via deze coöperatie willen we externe arbeidskrachten aantrekken, in plaats van gebruik te maken van reguliere commerciële bureaus. Deze aanpak biedt kostenvoordelen en zorgt voor een zorgvuldige selectie en beoordeling van zelfstandige professionals op basis van hun prestaties en geleverde kwaliteit. Ook dit draagt bij aan betere kwaliteit van ondersteuning en begeleiding voor de bewoners en cliënten en meer professionaliteit en dus minder werkdruk in teams.



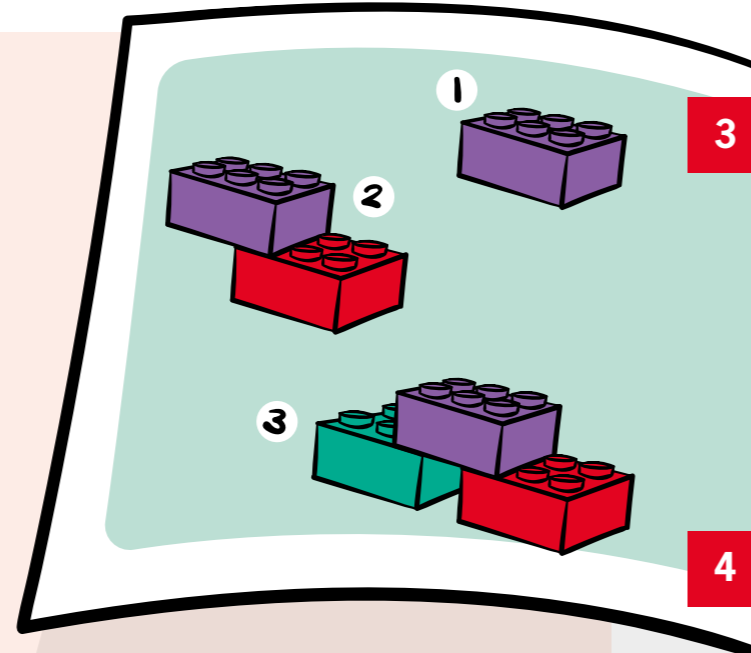
Organisatiebrede ontwikkelingen rondom kwaliteit van zorg

In de voorgaande hoofdstukken hebben we verteld hoe we dagelijks werken aan kwaliteit van ondersteuning en begeleiding en gelijktijdig investeren in een toekomstbestendig Vanboeijen. Gelet op de beperkte beschikbaarheid maken we weloverwogen keuzes ten aanzien van hoe en op welke thema's we de schaarse mensen en middelen willen inzetten. Daarom hebben we een keuze gemaakt voor de thema's die in 2023 met name onze aandacht hebben gehad. Uiteraard is er veel meer gebeurd waar we trots op zijn en aan werken. Daarom delen we hieronder ook nog een aantal onderwerpen waarop we stappen hebben gezet en/of waaraan we in 2024 (verder) werken.

Samenvatting bewoners en cliënten

In de vorige hoofdstukken werd geschreven over de belangrijkste dingen in 2023 bij Vanboeijen. Deze dingen zorgen voor een goede ondersteuning en begeleiding voor bewoners en cliënten. We werken aan nog meer dingen, zoals:

- 1. Veilige medicijnen:** We zorgen ervoor dat iedereen de juiste medicijnen krijgt. We gebruiken computers om alles goed bij te houden.
- 2. Kwaliteitsverpleegkundige:** We hebben speciale verpleegkundigen die ervoor zorgen dat iedereen heel goed verzorgd wordt. Ze leren ook steeds nieuwe dingen om nog beter te worden.
- 3. Samen beslissen:** We hebben groepen van dokters en verpleegkundigen die helpen beslissen hoe we de ondersteuning en begeleiding nog beter kunnen maken.
- 4. Werk en dagbesteding:** We willen het werk en de dagbesteding voor iedereen nog leuker maken.
- 5. Veilige computers:** We zorgen ervoor dat alle informatie over de bewoners en cliënten heel veilig is op onze computers.
- 6. Samen Vanboeijen:** We krijgen een nieuw Samen Vanboeijen. Hier kunnen bewoners en cliënten ook op om informatie en nieuws over Vanboeijen te lezen.
- 7. Blij met je werk:** We willen graag dat de begeleiders en andere mensen die bij Vanboeijen werken blij zijn. Hier gaan we mee aan de slag.
- 8. Goede ondersteuning en begeleiding:** We zorgen ervoor dat alles goed georganiseerd is.
- 9. De beste plek:** We zorgen ervoor dat iedere bewoner op de juiste plek woont. En dat elke client op de beste dagbestedings- of werkplek is.
- 10. Gezond leven:** We helpen iedereen om gezond te eten en te leven, zonder roken.
- 11. Nieuwe medewerkers:** We zorgen ervoor dat nieuwe mensen die hier komen werken, zich snel thuis voelen. Ze leren ook alles wat ze moeten weten.



Doelstelling/ontwikkelpunt (Plan)

- 1. Vergroten medicatieveiligheid**
We willen het medicatieproces optimaliseren met als doel een veiliger zorgomgeving voor bewoner, cliënt én medewerker.
- 2. Project kwaliteitsverpleegkundige**
We willen met het inzetten van kwaliteitsverpleegkundigen de kwaliteit van zorg verbeteren en het vakmanschap van medewerkers vergroten.
- 3. Vakgroepen en Professionele adviesraad (PAR)**
We willen de invloed van zorgprofessionals op het zorgbeleid verhogen door de huidige vakgroepen uit te breiden met een vakgroep voor begeleiders en het instellen van een PAR.
- 4. Werk en dagbesteding**
We willen de kwaliteit van werk en dagbesteding op al onze locaties verder verbeteren.
- 5. Verbetering IT-processen en voldoen aan de NEN 7510**
We willen voldoen aan de NEN 7510. De NEN 7510 is een Nederlandse norm voor informatiebeveiliging in de zorgsector. Zodat we op een veilige manier omgaan met vertrouwelijke (cliënt-) gegevens.

Resultaat 2023 (Do & Check)

Het elektronisch medicatiesysteem Medimo is succesvol geïmplementeerd. Alle medicatie-uitgiftes bij Vanboeijen worden digitaal verwerkt.

Het project is met twee jaar verlengd. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft tot en met 2025 innovatiemiddelen toegekend.

In een voorbereidingsgroep met zorgprofessionals zijn de plannen uitgewerkt en is een subsidieaanvraag gedaan.

Ter ondersteuning van de implementatie van de visie op werk en dagbesteding is een waaier ontwikkeld voor zowel bewoners, cliënten als medewerkers

Het project NEN 7510 is voor een groot deel gerealiseerd en ligt op planning.

Vervolg 2024 (Act)

Door de beschikbaarheid van (management)rapportages monitoren we het medicatieproces. Waarbij we indien nodig bijsturen, om zo de medicatieveiligheid te vergroten.

Optimalisatie van inzet kwaliteitsverpleegkundige door verbeteren positionering binnen locaties en de medische dienst. Tussentijdse evaluaties om de voortdurende meerwaarde te beoordelen, met focus op verbeteringen in medicatieveiligheid en de kwaliteit van het persoonlijke plan.

We werven trekkers van de vakgroepen en de leden van de PAR en geven uitvoering aan het plannen.

We willen de kwaliteit van werk en dagbesteding beter monitoren. We ontwikkelen en implementeren een meetlat (lijst met kwaliteitseisen) voor werk en dagbesteding.

We werken aantoonbaar volgens de NEN 7510 norm en laten ons in 2024 hiervoor certificeren.



**Doelstelling/
ontwikkelpunt
(Plan)**

6

**Project
Samen Vanboeijen**

We willen een goede en passende digitale informatievoorziening voor bewoners en cliënten, ouders en verwanten en medewerkers en vrijwilligers om zo het dagelijkse werk te organiseren en in verbinding met elkaar te staan.

7

**Medewerkers-
ervaringsonderzoek
(MEO)**

We willen leren en verbeteren naar aanleiding van de resultaten van het medewerkerservaringsonderzoek.

8

Kwaliteitsstructuur

We willen de kwaliteit van de ondersteuning en begeleiding aan de bewoners en cliënten waarborgen.

9

Plaatsingsproces

We willen een betere matching tussen de vraag van een bewoner of cliënt en het aanbod van locaties en het optimaliseren van het beheren van de wachtlijst.

**Resultaat 2023
(Do & Check)**

Op basis van het vastgestelde projectplan Samen Vanboeijen loopt de implementatie volgens planning met als doel om de huidige platvormen (Samen Vanboeijen en Huis Vanboeijen) te vernieuwen zodat dit als ondersteunend wordt ervaren voor alle doelgroepen; bewoners en cliënten, ouders en verwanten, medewerkers en vrijwilligers.

De resultaten zijn gedeeld en grotendeels besproken met de teams aan de hand van een gespreksleidraad. Daar waar het besproken is zijn afspraken gemaakt over concrete verbeterpunten en aanpak.

We hebben geëvalueerd of de huidige kwaliteitsstructuur in de vorm van een integrale commissie kwaliteit en veiligheid en vier daaraan verbonden deelcommissies nog optimaal werkt. Dit is deels niet het geval. Daarom willen we deze structuur in aansluiting op ons kwaliteitsstructuur doorontwikkelen.

Het programma Entrace is in gebruik genomen door de cliëntadviseurs en jobcoaches. Intake-gedragsdeskundigen zijn gestart met beeldvorming van nieuwe aanmeldingen. Stuurinformatie vanuit Entrace is beschikbaar gesteld.

Vervolg 2024 (Act)

Het nieuwe Samen Vanboeijen gaat in het voorjaar van 2024 live.

We geven vervolg aan het medewerkerservaringsonderzoek door één of meerdere peilingen die thematisch georganiseerd zijn bijvoorbeeld de ervaren werkdruk. Hierbij zullen enkele vragen uit de vorige meting worden herhaald om trends in ervaringen inzichtelijk te maken.

De bestaande kwaliteitsstructuur wordt waar dit nodig is aangepast aan de huidige organisatie-inrichting. Zodat er (betere) verbinding ontstaat op kwaliteits-thema's tussen teams, management en raad van bestuur, over en weer.

Optimaliseren van het plaatsingsproces zodat leegkomende plekken sneller worden gevuld.



**Doelstelling/
ontwikkelpunt
(Plan)**

10

Gezonde leefstijl

We willen investeren in een gezonde leefstijl en leefomgeving voor bewoners en cliënten waaronder in gezonde voeding en rookvrije zorg.

11

Nieuwe medewerkers

We willen de introductie van nieuwe medewerkers binnen Vanboeijen verbeteren

**Resultaat 2023
(Do & Check)**

We hebben een plan opgesteld rondom gezonde leefstijl. Het plan is ter besluitvorming aan het MT en RvB voorgelegd.

Het onboardingsprogramma ten behoeve van nieuwe collega's is aangescherpt.

Vervolg 2024 (Act)

Besluit en vervolg waarbij we een visie op gezonde leefstijl formuleren en uitvoering gaan geven aan het plan middels een pilot op een aantal locaties.

We beginnen in 2024 elke maand met de vernieuwde introductieweek voor nieuwe collega's. Nieuwe collega's in het primaire proces worden in de eerste week naast de introductiebijeenkomst ook op de belangrijkste inhoudelijke onderwerpen wegwijs gemaakt.



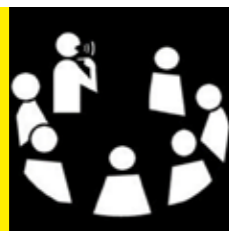
Wat ging goed in 2023 en wat kon beter? De CBR heeft hierover gepraat.



De belangrijkste punten uit de gesprekken staan op dit papier.

Meepraten in lokale raden

Meepraten is belangrijk. Daarom is het mooi dat er op veel woningen al een lokale raad is. De CBR hoopt dat er ook snel lokale raden op werk en dagbesteding komen.



Vanboeijen Manier

Mooi dat de Vanboeijen Manier er is. De CBR vindt dat er nog wel meer mensen moeten leren en weten wat de Vanboeijen Manier is.

Veranderplan

Vanboeijen wil dat de zorg en begeleiding nu en in de toekomst goed blijft. Daarvoor zijn plannen gemaakt. De CBR snapt heel goed dat veranderen nodig is. Maar veranderen is best moeilijk en niet altijd leuk. Neem bewoners daarom goed mee bij veranderingen zegt de CBR.



Meer woonplekken voor kinderen en jongeren

De CBR is blij dat er meer woonplekken zijn gemaakt voor kinderen en jongeren. Zo krijgen zij ook de zorg die bij hen past. En lekker veel speelgoed en een tuin om in te spelen!



Slimme oplossingen en Slimmer doen

De CBR vindt het belangrijk dat slimme oplossingen uitgetoetst worden. Kijk dan wel goed of het veilig is zegt de CBR. Over slimmer doen heeft de CBR nog een slimme tip. Vraag bewoners om mee te denken, zij hebben vaak goede ideeën.



Gezonder leven

Bewoners willen gezonder leven, dat staat in het Kwaliteitsbeeld. In 2023 heeft de CBR een ongevraagd advies gegeven aan de raad van bestuur over Gezond leven. Daarin stond bijvoorbeeld:

- Zorg dat er niet alleen gepraat wordt over gezond eten, maar echt over gezond leven.
- Gezond leven is voor iedereen anders.
- Praat op een leuke en goede manier over gezond leven.



Medewerkers

We zijn blij met alle mensen die bij Vanboeijen werken. Het is een goed plan dat ook mensen bij Vanboeijen komen werken die eerst heel ander werk deden. Bewoners vinden het belangrijk dat nieuwe medewerkers zo snel mogelijk weten hoe ze met de bewoners om moeten gaan en dat ze weten wat de afspraken zijn en wat de bewoners nodig hebben.

Tip van de CBR voor nieuwe medewerkers: bewoners kunnen ook helpen bij het leren.



Centrale verwantenraad (CVR)

• Waar is de centrale verwantenraad trots op?

- Na de feestelijke vaststelling van de medezeggenschapsregeling voor de centrale raden en de lokale raden in januari 2023 waren er eind 2023 al 21 formele lokale raden met advies- en instemmingsrecht.
- De CVR vindt het een mooie ontwikkeling dat medewerkers van de ondersteunende en stafdiensten in de zomermaanden geholpen hebben op de woon- en dagbestedingslocaties waar tekorten waren vanwege de personeelsbezetting.

• Welke ontwikkelingen ziet de centrale verwantenraad ten aanzien van kwaliteit van zorg binnen Vanboeijen?

- Er was veel verloop en een hoog ziekteverzuim onder begeleiders en gedragsdeskundigen, wat tot inzet van veel onbekende gezichten leidde. Op woningen zorgt dit voor onrust en heeft dit negatieve consequenties voor de kwaliteit van bestaan van de bewoners en cliënten. De CVR steunt de RvB in haar aanpak bij het terugdringen van PNIL'ers.
- Het blijkt voor begeleiders lastig te zijn om hulp in te roepen van ouders, os verwanten bij de zorguitvoering. Het lijkt alsof er een norm bestaat waarbij hulp vragen als een zwaktebod gezien wordt. De CVR zou dit graag willen ombuigen naar "durf te vragen". Op welke wijze het netwerk van bewoners en cliënten betrokken is of kan worden zou ook een standaard te beantwoorden vraag moeten zijn voor elke activiteit/taak en niet alleen (pas) in situaties waar hulp nodig is.
- Bij de Incidentmeldingen is het goed om te zien dat de incidentmeldingen in categorie Agressie licht verminderd zijn. De categorie Overig is op hetzelfde percentage blijven steken. Voor 2023 zien we een nieuwe categorie incidentmeldingen: Onveilige/ongewenste situatie. De CVR vindt het een goede zaak om dit soort incidenten uit de categorie Overig te halen en zo apart te kunnen volgen en van te leren.

• Wat wil de centrale verwantenraad het bestuur van Vanboeijen meegeven ten aanzien van de ontwikkelagenda van Vanboeijen?

- De keuze voor Kanslijn 5, waarbij meer inzet in de zorg van het netwerk, ouders en verwanten gevraagd wordt, vraagt om een andere manier van communiceren. Concreter en op locatie niveau, waarbij ouders en verwanten en lokale raden in een vroeg stadium geïnformeerd moeten worden over knelpunten en er in een sfeer van gezamenlijke verantwoordelijkheid gezocht wordt naar creatieve en alternatieve oplossingen.
- De CVR ziet graag dat (conform artikel 10 van de WKKGZ) beter geborgd wordt "dat een vertegenwoordiger van de cliënt onverwijld geïnformeerd wordt over de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan cliënt". De ouder of verwant is hierin nu afhankelijk van de begeleider. Door hectiek in de zorg op de woning bericht de begeleider de ouders of verwanten niet altijd. Daardoor leest hij/zij pas later in het ECD en het incidentmeldsysteem dat er een incident is geweest. Mogelijk kan Vanboeijen samen met andere zorgaanbieders bij de leverancier van het incidentmeldsysteem het inbouwen van een automatische melding aan de wettelijk vertegenwoordiger bepleiten.

Ondernemingsraad (OR)

• Waar is de ondernemingsraad trots op?

De ondernemingsraad is trots op de samenwerking tussen de verschillende gremia. Door deze samenwerking, waarin we luisteren naar elkaar en het goede gesprek voeren, kunnen we werken aan het bieden van de beste kwaliteit van zorg. Als gehele organisatie mogen we trots zijn op de stijging van de tevredenheid van de bewoners en cliënten; ondanks de financiële en personele uitdagingen is het gelukt om dit wel te behalen. In 2023 is de basis voor het veranderplan neergezet. Van daaruit zijn de 5 richtinggevendende principes gekomen. Deze principes zijn heel helpend om toekomstplannen te maken over kwaliteit van zorg en om te snappen waarom bepaalde keuzes op organisatieniveau gemaakt worden.

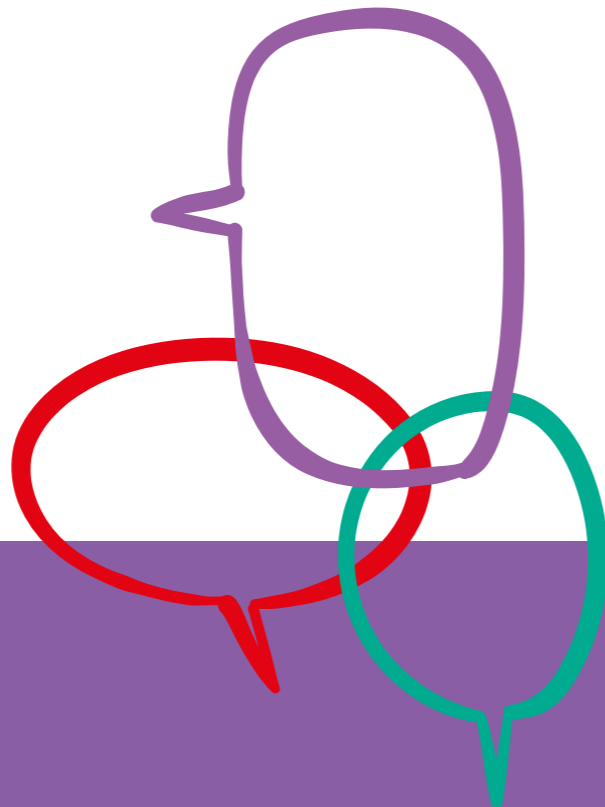
• Welke ontwikkelingen ziet de ondernemingsraad ten aanzien van kwaliteit van zorg binnen Vanboeijen?

De ondernemingsraad ziet dat door een hoog verzuim en verloop onder de medewerkers de kwaliteit van zorg onder druk komt te staan. Door beter gebruik te maken van de kanslijnen 2 en 5 kan er ruimte ontstaan om sneller te sturen op kwaliteit. Ook kan er door een intensievere samenwerking met collega zorginstellingen geleerd worden van gedeelde ervaringen en kan er hierdoor sneller en beter gestuurd worden op de kwaliteit van zorg. Zoals in het kwaliteitsbeeld te lezen is, gaat er organisatiebreed geleerd worden van incidenten. De ondernemingsraad is van mening dat je hierdoor gericht scholing kunt aanbieden, waardoor er een verbetering van de kwaliteit van zorg gerealiseerd kan worden.

• Wat wil de ondernemingsraad het bestuur van Vanboeijen meegeven ten aanzien van de ontwikkelagenda van Vanboeijen?

De ondernemingsraad wil graag meegeven dat goede communicatie essentieel is om ontwikkelingen te laten slagen. Als iedereen dezelfde boodschap begrijpt, kun je het op de juiste manier uitvoeren en uitdragen op de werkvloer. Ondanks de moeilijke financiële situatie moeten wij blijven sturen op goede kwaliteit van de zorg. Dit zou onder andere kunnen door:

- te sturen op (het) terugdringen van medicatiefouten;
- zorg te dragen voor de juiste (hulp)middelen en hierover scholing geven;
- iedereen in eigen kracht te zetten, talenten te erkennen, te ontwikkelen en in te zetten;
- samen zorg te dragen voor een mooie en gezonde werkomgeving waarbij we het beste uit ons allemaal kunnen halen en daarbij gelijk de beste ondersteuning en begeleiding aan bewoners en cliënten kunnen bieden.



Raad van toezicht (RvT)

• Waar is de raad van toezicht trots op?

Dat de organisatie vasthoudt aan de belofte van Vanboeijen: er zijn voor de bewoners en cliënten die elders als 'te complex' worden afgewezen. Om dit waar te maken is Vanboeijen een zichtbaar andere weg in geslagen. De noodzaak vanuit financieel tekort had ertoe kunnen leiden dat enkel naar dit aspect werd gekeken, maar het lukt Vanboeijen het in samenhang te benaderen. De visie op goede ondersteuning en begeleiding is niet verschaald, er is zelfs een volgende stap gezet in het vertalen naar de praktijk, opdat er vanuit een heldere methodiek wordt gewerkt.

De RvT is er trots op dat ze daadkrachtig handelen ziet en dat het eerlijke verhaal verteld wordt over de pijn die bij veranderen hoort.

We zijn er trots op dat naast zakelijkheid en urgentiebesef, op de werkvloer warmte wordt ervaren (zoals blijkt uit het rapport van de inspectie en de woorden van de vader van Lars).

• Welke ontwikkelingen ziet de raad van toezicht ten aanzien van kwaliteit van zorg binnen Vanboeijen?

Het lukt beter om plannen ook in de praktijk te laten landen. Er is aandacht voor opvolging en het vasthouden van verandering (ook als bijvoorbeeld een transitie-manager of slimmer doen coach stopt). Er is ambitie om de zorg nog veiliger te maken, maar daarin doen we niet alles tegelijk. Er worden over meerdere jaren stappen gezet om dit te kunnen bereiken (veilig melden, daarna leren op teamniveau, daarna op organisatieniveau).

Het lukt bovendien om de krachten te bundelen met andere organisaties, zowel op inhoud (expertisenetwerk), opleiding en organisatie (leren van anderen, samen optrekken met betrekking tot de krappe arbeidsmarkt). Dit is nodig, maar voor Vanboeijen met een "familie" niet vanzelfsprekend.

• Wat wil de raad van toezicht het bestuur van Vanboeijen meegeven ten aanzien van de ontwikkelagenda van Vanboeijen?

Kijk hoe (mede)zeggenschap een vast onderdeel wordt (of blijft) van hetgeen we doen. Bijv. door DVIE (Dit Vind Ik Ervan) op te nemen in de Vanboeijen Manier, misschien uitkomsten van DVIE op team- en organisatieniveau te koppelen aan het leren van incidenten en input uit de lokale raden en adviesorganen een vaste plek te geven in de totstandkoming van jaarplannen.

En blij feestjes vieren.



Externe visitatie

Op 18 maart 2024 hield Vanboeijen een externe visitatie. De visitatiecommissie bestond uit: **Hans Poortier** (raad van bestuur), **Linda Jansman** (regiomanager), **Karlijn Verbrugge** (sr kwaliteitsadviseur) en **Lieke Feijer** (kwaliteitsadviseur), allen van gehandicaptenzorgorganisatie De Twentse Zorgcentra en **Vera Bijvang** (senior kwaliteitsadviseur) van ouderenzorgorganisatie Interzorg.

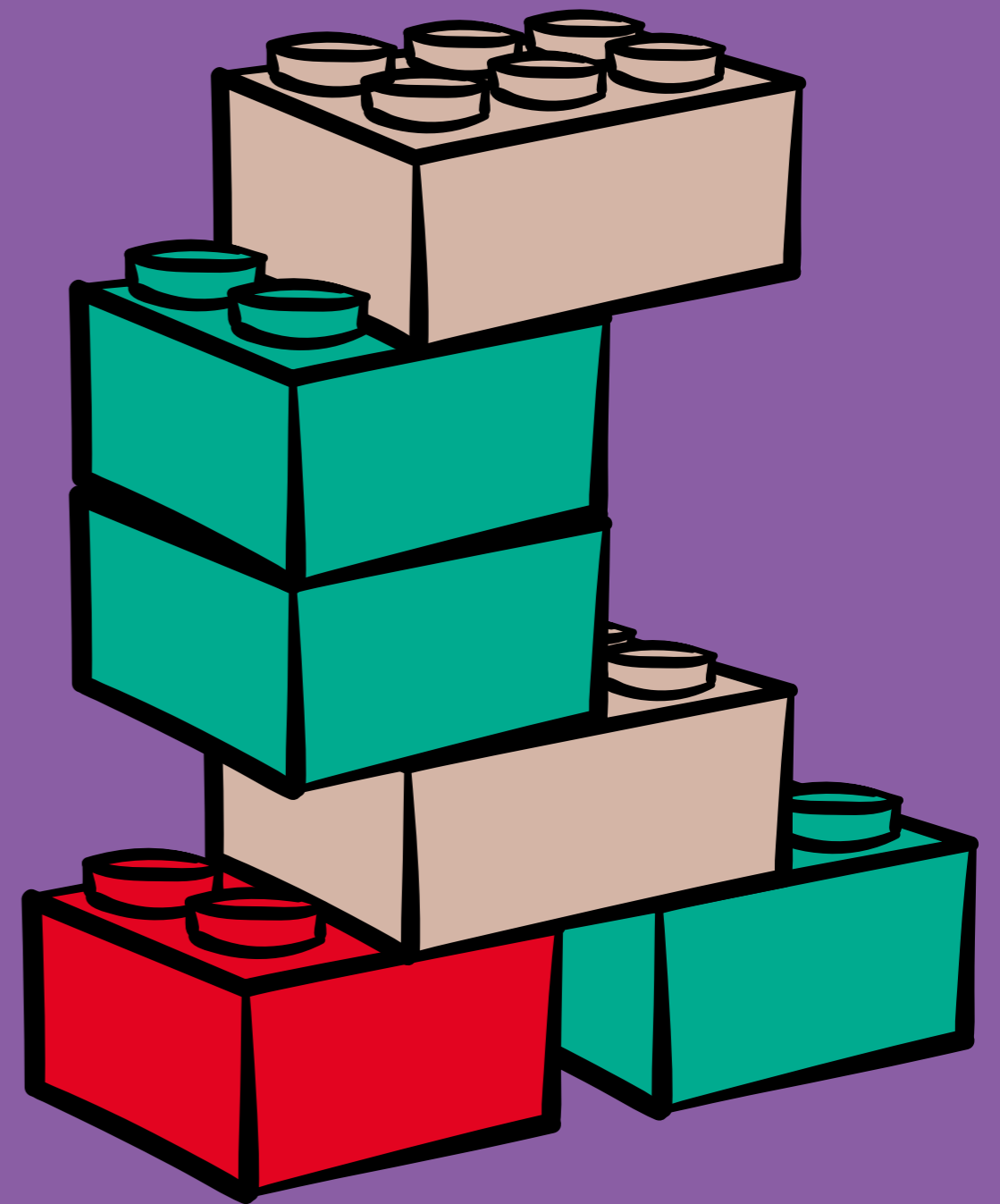
Het programma van de visitatie bestond uit drie onderdelen:

- Een reflectie op het kwaliteitsbeeld 2023.
- Een troespunt: de uitbreiding van woonplekken voor kind en jeugd in Assen. Er is een bezoek gebracht aan een locatie in Assen, waarbij de zorgmanager en gedragskundige vragen hebben beantwoord.
- Een puzzelpunt: de mismatch tussen lege plekken en de wachtlijst. Onder leiding van een voorzitter is dit onderwerp op een intervisiemaniër besproken met een zorgmanager, gedragskundige en senior begeleider van een locatie van Vanboeijen waar dit onderwerp heeft gespeeld.

Bevindingen van de visitatie:

- Het kwaliteitsbeeld kent een mooie indeling. De keuze van taal en woorden is van betekenis. Het is goed leesbaar. Ook de integrale cliëntenversie is positief gepercipieerd.
- Uit het kwaliteitsbeeld blijkt enerzijds de worsteling met de arbeidsmarktproblematiek en anderzijds de gedrevenheid en vanzelfsprekendheid om goede zorg te leveren. Dit zit ook in de richtinggevende principes van het strategisch plan en in de Vanboeijen Manier.
- Een tip van de visitatiecommissie: geef teams inzicht in financiën. Dat vergroot de betrokkenheid van teams bij besluitvormingsprocessen en uitvoering van beleid en zorgt voor autonomie, eigenaarschap, verantwoordelijkheid en ondernemerschap.
- Wees trots op avonturiers in de organisatie. Uit het bezoek aan de locatie voor kinderen en jongeren haalde de visitatiecommissie hoe belangrijk het is om vanuit verbinding en vertrouwen dingen 'gewoon te gaan doen'. Bijvoorbeeld het huis aankleden en gezellig maken, zonder angst dat dingen worden stukgemaakt.
- Het woord paradigmashift is gedurende de visitatie regelmatig gevallen. Vanboeijen handelt met oog op de toekomst, voortdurend op zoek naar hoe om te gaan met de uitdagingen van deze tijd en welke keuzes daarbij te maken.

De aanwezigen kijken terug op een inspirerende dag. Er valt veel van elkaar leren.



ogener
ch bewoner vrijwilliger vriend individu
or zus vader vriendin maatie verwant **collega familie klant**

der medewerker kind
du vanboeijen partner
collega familie klant