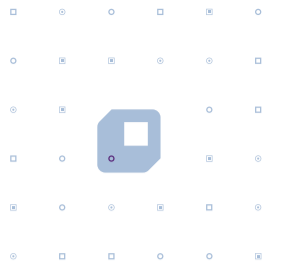


# Rond Het Raamwerk

HET/RAAMWERK



UITGAVE VAN HET RAAMWERK, ZORGORGANISATIE VOOR KINDEREN EN VOLWASSENEN MET EEN VERSTANDELIJKE EN/OF LICHAAMELIJKE BEPERKING

Juni 2010 | nr. 2

1. De Aftrap

2. Aan het werk

3. Jaar 2009 in het kort

9. Achtergronden

10. Achter het vrijwilligerswerk

## De Aftrap

### Onderwerpen belicht

“Na ruim een halfjaar bestuurder van Het Raamwerk te zijn kan ik opmerken dat de tijd omgevlogen is. De gehandicaptensector is per slot van rekening constant in beweging. Kwaliteit van zorg, financiering middels zorgzwaartepakketten, jaarbericht 2009, nieuwbouwzaken, interne organisatieveranderingen, personeelsaangelegenheden, van alles speelt zich hier af; overigens, net als in een gewoon bedrijf. Van de bestuurder wordt verwacht dat hij zijn licht over al deze onderwerpen laat schijnen. In deze rubriek wil ik graag enkele van die zaken met u delen.

#### ZICHT HOUDEN OP

Als zorgorganisatie heb je je aan veel, en steeds meer, regels te houden die door de overheid worden opgelegd, en waar deze ook zicht op wil houden. Het Raamwerk publiceert naast de jaarrekening elk jaar een zogenaamd maatschappelijk verslag. Daarin staat waar wij het afgelopen jaar mee bezig geweest zijn, met name hoe wij de kwaliteit van de zorg vorm hebben gegeven. Maar er staat ook op transparante wijze in hoe ons bestuur in elkaar zit. Wij moeten immers verantwoording afleggen over de door ons bestede AWBZ-gelden. In het middenkatern van dit nummer treft u een

samenvatting van het jaardocument 2009 aan. Wilt u de oorspronkelijke tekst ervan lezen, kijk dan op [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl) of [www.hetraamwerk.nl](http://www.hetraamwerk.nl)

Een andere manier van de overheid om zicht op onze organisatie te houden, is het regelmatige bezoek van de Arbeidsinspectie. Die controleert of de arbeidsomstandigheden bij ons in orde zijn. In april jl. is een inspecteur van de Arbeidsinspectie bij ons langs geweest, omdat er tijdens een eerder bezoek een paar verbeterpunten naar voren waren gekomen op facilitair gebied. Bij het aprilbezoek waren die punten aanzienlijk verbeterd dankzij de enthousiaste aanpak van de manager Facilitair Bedrijf en de medewerkers. Tot slot liet de inspecteur weten dat het arbobeleid bij Het Raamwerk goed verankerd is.

Hoewel een bezoek van de inspectie het een en ander vraagt van de organisatie, ben ik als bestuurder niet ongelukkig met deze interventies. Tenslotte, kun je maar beter van een externe autoriteit vernemen dat de zaak op orde is, dan dat je dat zelf staat te roepen.

#### CONVENTIE

Ik ben nog betrekkelijk nieuw in de organisatie, maar vond het nu tijd om de leidinggevenden van Het Raamwerk te laten weten

waar ik sta qua aansturing van de organisatie, waar ik accenten leg en wat ik van hen verwacht. Daartoe hebben wij met het managementteam en alle lijnverantwoordelijken op 7 juni jl. een dag georganiseerd die ik aankondigde als een ‘conventie’. Een conventie is een afspraak tussen twee of meer partijen, vaak tussen alle leden van een grote of kleine gemeenschap’ (bron: Wikipedia). Dat ik juist met het lijnmanagement deze conventie wilde houden, was een bewuste keuze. Bij het organiseren van ons werk voor de cliënten, heeft naar mijn mening het lijnmanagement de eerste verantwoordelijkheid. Vanuit dat perspectief hebben we 7 juni met elkaar gediscussieerd over onder andere de verhouding tussen beschikbare middelen en de kwaliteit van zorg. Het werd een dag met veel interessante gezichtspunten en als afsluiting een gezamenlijk bereide maaltijd. Dat smaakt naar meer.

Terug naar Rond Het Raamwerk, behalve de samenvatting van het jaardocument 2009 kunt u in dit nummer onder andere lezen dat ons kinderdagcentrum De Honingraat in september veertig jaar bestaat. En dat laten we niet ongemerkt voorbijgaan. Verder treft u een artikel aan over de zorgdriehoek tussen cliënten, verwanten en professionals,

die emoties en spanningen kan opleveren. Hoe belangrijk is onderlinge communicatie daarbij? Veel leesplezier!”

Hans de Cocq van Delwijnen,  
Bestuurder



Hans de Cocq van Delwijnen.



De Honingraat bestaat 40 jaar!

## Locatie in beeld

### De Honingraat, veertig jaar!

Op 25 september bestaat Kinderdagcentrum De Honingraat in Noordwijkerhout veertig jaar. Vanuit dit moderne kindercentrum, dat op een prachtig maar een beetje verscholen terrein aan de Langevelderweg ligt, worden op diverse locaties dagactiviteiten aangeboden evenals ondersteuning thuis, begeleiding op peuterspeelzalen, kinderdagcentra en basisscholen. Het gaat om ongeveer tachtig kinderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking tot 18 jaar. Omdat wij dit jubileum niet ongemerkt voorbij willen laten gaan, worden van 21 tot en met 24 september allerlei activiteiten georganiseerd. Voor de kinderen, hun ouders en natuurlijk de medewerkers.

De Honingraat werd in 1970 opgericht door een groepje ouders die dagopvang zochten voor hun kind met een beperking. De naam is afgeleid van het gebouw waarin de activiteiten werden geboden, dit had de vorm van een honingraat. Na een aantal jaren werd De Honingraat opgenomen in Stichting Bollenstreek (toentertijd een stichting voor dagcentra en gezinsvervangende tehuizen). In 1998 fuseerde Stichting Bollenstreek met De Hafakker en sinds 1 januari 2005 maakt De Honingraat deel uit van Het Raamwerk. De Honingraat heeft zich inmiddels ontwikkeld van kinderdagverblijf tot Cluster Jeugd en Gezin. Dit cluster heeft een ruim aanbod aan activiteiten en methoden om de ontwikkeling van kinderen en tieners met beperkingen optimaal te stimuleren en de gezinnen waar ze bij horen daarbij te ondersteunen.

>> [vervolg op pagina 2.](#)

## Inhoudsopgave

1. • Onderwerpen belicht

• De Honingraat, veertig jaar!

2. • Gedragkundige locatie Zeehos,

Herma de Wilde

3. • Jaar 2009 in het kort

9. • Zorgvuldige communicatie

kan veel opleveren

• Tallina Dam Stagiaire van het

Jaar 2010

10. • Hoe kijkt het personeel tegen

vrijwilligers aan?

• Agenda

• Colofon

# Aan het werk.....

## Gedragskundige locatie Zeehos, Herma de Wilde

Voor veel buitenstaanders is het niet altijd duidelijk wat voor mensen er werken binnen een organisatie als Het Raamwerk en wat ze precies doen.

Daarom licht de rubriek 'Aan het werk .....' een tipje van de sluier op.

Aan het woord: de gedragskundige bij locatie Zeehos.

### Wie is Herma de Wilde? Waar werk je en voor wie?

"Nadat ik in Leiden orthopedagogiek/ontwikkelingspsychologie heb gestudeerd, ben ik twintig jaar werkzaam geweest bij Ipse/De Bruggen en Kristal. Sinds 2008 werk ik 28 uur per week bij locatie Zeehos in Katwijk. Toen ik hier aankwam was 'de grote verhuizing' al ingezet waarbij veel cliënten naar een eigen appartement op het terrein verhuisden. Een eerste afscheid van het groepswoon. Ik werk voor cliënten, begeleiders, hoofden, paramedici, manager(s) en het cliëntensysteem.

Als gedragskundige geef je (on)gevraagd advies. Beroepshalve is de cliënt het uitgangspunt, maar als je in een organisatie werkt moet het systeem waarin cliënten wonen niet vergeten worden. Het systeem is namelijk in sommige gevallen juist onderdeel van de problemen die cliënten hebben."

### Zijn er ook andere mensen die hetzelfde werk binnen Het Raamwerk doen, hoeveel?

"Binnen Het Raamwerk zijn er vijf andere senior gedragskundigen. Verder werkt er nog een junior gedragskundige. De gedragskundigen zijn verdeeld over de drie RVE's. Hier in Katwijk heb ik nog één collega, die acht uur werkt."

### Wat doet een gedragskundige bij locatie Zeehos allemaal?

"In zijn algemeenheid bestaat het werk uit individuele contacten met cliënten en uit werkzaamheden/overleggen in het kader van het ondersteuningsplan. Ik voer individuele gesprekken met cliënten. Zij kunnen hier zelf om vragen, maar persoonlijk begeleiders (pb-ers) kunnen dat ook doen. De meeste vragen van cliënten hebben te maken met het erkennen van en leren omgaan met hun handicap en met emoties. Verder heb ik nauw contact met de begeleiders over de beeldvorming van een cliënt, wie deze is en wat deze aankan en natuurlijk over het gedrag van een cliënt. Vaak gaat het om gedrag dat niet begrepen wordt. Mijn rol is dan om samen te kijken waar dit gedrag vandaan komt, en een antwoord te geven op hoe ermee omgegaan kan worden. Vervolgens moet dit door middel van begeleidingsafspraken omgezet worden naar het dagelijks leven van die cliënt en moet het passen in de (on)mogelijkheden van een woning. Ook lees ik ondersteuningsplannen en vul ik persoonsbeelden aan door te kijken welke informatie voor begeleiders nuttig is zodat ze de cliënt beter kunnen begrijpen. Daarnaast geef ik de begeleiding advies over het ondersteuningsplan. Eveneens ben ik

meedenkend/adviserend ten aanzien van beleid. En soms geef ik scholing aan teams, bijvoorbeeld over begeleidingsstijlen, professionaliteit en bejegening."

### Is er verschil in werk met je collega's van De Hafakker of uit de regio?

"Overwegend doen we hetzelfde werk. Maar in de praktijk zijn er natuurlijk verschillen in hoe de functie wordt ingevuld. Deels heeft dit te maken met de doelgroep, deels met de eigen expertise en werkwijze. Iedere gedragskundige heeft vanuit haar expertise een eigen aandachtsgebied vanwaaruit zij een bijdrage levert aan het hele Raamwerk."

### Wat is belangrijk om deze functie goed te kunnen uitoefenen?

"Je moet als gedragskundige flexibel zijn en snel kunnen reageren op vragen. Dit vraagt enige stressbestendigheid en het kunnen stellen van prioriteiten. Als beroepshouding is het belangrijk om niet te snel te oordelen over gedrag. Dit geldt eigenlijk voor zowel cliënten als medewerkers. Voordat je het weet ben je betrokken in allerlei emoties van het moment. Verder moet je goed kunnen kijken, luisteren en invoelen. Maar daarna moet je wel kunnen komen tot een concreet plan of een antwoord op de vraag en vervolgens aan de slag gaan. Duidelijkheid en betrouwbaarheid in afspraken is hierin erg belangrijk. Ook moet je goed kunnen organiseren, omdat je met veel mensen te maken hebt. Je moet soms door weerstanden heen omdat onbewust eigen belangen, normen en waarden een te grote rol spelen in de zorgverlening van cliënten. Het is dus belangrijk redelijk onafhankelijk te blijven."

### Hoe ziet een dag uit het leven van de gedragskundige bij locatie Zeehos eruit?

"Heel wisselend. Vandaag heb ik bijvoorbeeld een aantal individuele gesprekken met cliënten gehad. Hiervan maak ik een kort verslagje voor mezelf en de pb-ers. Zo heb ik in één van de gesprekken met een cliënt afgesproken om te oefenen wanneer hij boos wordt. Hij gaat een boekje bijhouden dat elke avond wordt ingevuld als er iets gebeurt waardoor hij deze spanning voelt. Ik mail dan de pb-er zodat deze daarvan op de hoogte is en weet waarbij deze de cliënt moet ondersteunen. Meestal gaan ook de andere begeleiders hiermee aan de slag en wordt via de mail verslaglegging gedaan over de vorderingen en worden eventueel vragen gesteld. Ik lees dit weer en zo maken we nieuwe afspraken. Eigenlijk heel praktisch. Verder had ik vandaag een ondersteuningsplanbespreking. Ook heb ik kort overleg

>> vervolg van pagina 1: Locatie in beeld.

### FEESTWEEK

Wat staat er zoal op het programma? Op dinsdag 21 september gaan alle kinderen en medewerkers een bezoek brengen aan het Speelkasteel in Hoofddorp. Hier kunnen de kinderen naar hartelust klimmen, maar ook snoezelen en buiten spelen. Op woensdag 22 september is er een familiemiddag met als thema: CIRCUS. Er is een Open Podium waar alle kinderen van Cluster Jeugd en Gezin per groep een optreden zullen verzorgen. Ook zijn er circusattracties: een ballonnenclown, een jongleur, muziek, voldoende eten en drinken, dieren spelen in de kleine tuin, een Rad van Fortuin en kinderen kunnen geschminkt worden. Donderdag 23 september is de dag van Rolling on Wheels. De kinderen gaan 's ochtends in een aantal Oldtimers een ritje door de Bollenstreek maken. Donderdag komt ook Broertje Perzik, een cliniclown die muziek gaat maken met en voor de kinderen. Vrijdag 24 september is het restjesdag bij De Honingraat en wordt het overgebleven eten en drinken met z'n allen opgemaakt. 's Avonds komen de mede-

werkers aan de beurt, dan is er voor hen een feest.

### STICHTING VRIENDEN VAN HET RAAMWERK

Bij de viering van dit mooie lustrum, hoort ook een fraai cadeau. De kinderen en medewerkers hebben de wens om de grote tuin van De Honingraat op te knappen en te voorzien van eigentijdse speeltoestellen. Speeltoestellen die speciaal aangepast zijn aan deze kinderen met een - vaak ernstige - beperking. Maar daar is veel geld voor nodig. Geld dat niet uit de reguliere middelen gehaald kan worden. Mocht u een financiële bijdrage willen leveren en zo de nieuwe speeltoestellen een beetje dichterbij brengen, dan zijn de kinderen - en wij - daar erg blij mee. U kunt uw bijdrage overmaken naar **Stichting Vrienden van Het Raamwerk**, ING-Bank, bankrekeningnummer 679404945 onder vermelding van 'Veertig jaar Honingraat'. Alvast hartelijk bedankt!

gehad met een hoofd en de arts. Dat wisselt per dag en is afhankelijk van de problematiek."

### Waarom heb je voor dit werk gekozen?

"Ik denk dat ik al van jongsafaan graag wilde begrijpen waarom mensen doen zoals zij doen. Zo groeit die nieuwsgierigheid uit tot het gaan volgen van een studie pedagogiek en psychologie. Op zoek naar de achtergronden van gedrag. Door deze studie werd ik steeds enthousiaster voor 'problematisch' en 'hulpeloos' gedrag. Ook wilde ik mensen helpen zich prettiger te laten voelen. Regelmatig word ik door cliënten bedankt omdat ze, zoals ze zelf zeggen "het weer op een rijtje hebben"."

### Wat vind je prettig en minder prettig aan dit werk?

"Prettig vind ik dat we hier binnen locatie Zeehos nog redelijk kleinschalig zijn. We kunnen dus in de uitvoering van zorg en begeleiding heel besluitvaardig zijn.

Ik vind het directe contact met cliënten en medewerkers leuk.

Minder prettig vind ik dat de uitvoerbaarheid van adviezen in de dagelijkse praktijk steeds meer onder druk komt te staan door o.a. veranderingen binnen organisaties, betaalbaarheid van de zorg, toenemende regeltjes en protocollen en het steeds meer verantwoording moeten afleggen over zorg en begeleiding. Het betekent dus dat je prioriteiten moet stellen. Je moet alert zijn op teveel versnippering van zorg. Dit vraagt om hoofden en managers die goed kunnen organiseren en plannen. Het vraagt om creativiteit en efficiënt communiceren om toch de informatie te krijgen die nodig is voor iedereen om zijn/haar werk voor de cliënt te kunnen doen. We zullen er met elkaar voor moeten waken dat deze 'nieuwe zakelijkheid' niet teveel ten koste van de inhoud en de kwaliteit van de zorgverlening gaat."



Herma de Wilde.

# Jaar 2009 in het kort

Elk jaar legt Stichting Het Raamwerk in het jaardocument verantwoording af over wat er op het gebied van beleid gebeurd is, waar de organisatie zich allemaal mee bezig gehouden heeft en wat dit gekost en opgebracht heeft. Het officiële document over 2009 kunt u downloaden via onze website [www.hetraamwerk.nl](http://www.hetraamwerk.nl) of [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl). In dit middenkatern van Rond Het Raamwerk treft u de verkorte versie van het jaardocument 2009 aan. Hieronder volgt een greep uit de Raamwerkactiviteiten in dat jaar.

## ALGEMEEN

### Bestuurderswisseling

Met het bereiken van de zestigjarige leeftijd vond bestuurder van Het Raamwerk Hans Perik het, na zich bijna zes jaar voor de organisatie ingespannen te hebben, tijd voor andere zaken. Het beoefenen van zijn grote passie - de bergsport - en het werken als interim-manager. Op 1 december nam hij tijdens een receptie officieel afscheid van alle relaties. Hij is per 1 november opgevolgd door Hans de Cocq van Delwijnen.

Hans Perik heeft het werken bij Het Raamwerk ervaren als een leuke tijd, met interessant werk en prettige collega's. Een periode die zeker de eerste jaren heel intensief was en waarin hij samen met het managementteam (MT), de Raad van Toezicht (RvT), de Centrale Cliëntenraad (CCR) en de Ondernemingsraad (OR) veel tot stand heeft kunnen brengen. Zo is na de fusie in 2005 de structuur van de organisatie aangepakt en zijn de divisies overgegaan naar resultaat verantwoordelijke eenheden (RVE's). Het Raamwerk is administratief en financieel goed op orde gekomen. Eveneens is hard

gewerkt aan nieuwe accommodaties voor de cliënten (Zeehoswijk in Katwijk, Oude Post in Sassenheim, Veranda, Strandwal en nieuwbouwplannen op De Hafakker, Olympus in Hillegom en Voorhavenkwartier in Sassenheim). Een van de andere zaken die goed geregeld is, is de BOPZ (Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen). Daarin is meer structuur gekomen en er wordt nu volgens de wettelijke regels gewerkt. Ook is het HKZ-certificaat behaald en in 2009 verlengd. De kwaliteit van de zorg is nog beter geworden, we voldoen aan de normen en Het Raamwerk ligt goed op koers.

Hans Perik is opgevolgd door Hans de Cocq van Delwijnen. Hij is afkomstig van RWA / Amfors Holding B.V., dat uitvoering geeft aan de Wet sociale werkvoorziening voor zes gemeenten in de regio Eemland. Daarvoor heeft hij veel ervaring in het bedrijfsleven opgedaan, bij Twijnstra Gudde, Compaq Computers en Elsevier. Enkele jaren geleden is Hans de Cocq van Delwijnen naar de sociale werkvoorziening overgestapt omdat

hij meer maatschappelijk betrokken wilde zijn en leiding wilde geven aan een dergelijke instelling. In deze functie ging het net als in de gehandicaptenzorg om mensen met een indicatie. Naast zijn dagelijks werk is hij bestuurlijk actief als lid van de Raad van Toezicht van MEE Utrecht. De zorg- en welzijnssector is hem dus niet vreemd.



Hans Perik.



Hans de Cocq van Delwijnen.



### Wijzigingen in Raad van Toezicht

Op 20 februari zijn drie leden van de Raad van Toezicht van Het Raamwerk teruggetreden. Drie nieuwe leden werden aangesteld.

#### VERTREKKENDE LEDEN

Vertrokken is voorzitter Wim Speets. Na jarenlang deel te hebben uitgemaakt van de Raad van Toezicht van Het Raamwerk heeft hij afscheid genomen. Dat geldt ook voor Ineke van Breugem (vice-voorzitter) en Michel Dutree (lid). Deze laatsten werden vervangen door Magdaleen Ridder-

Padt, Wim Krommenhoek (1 maart 2010) en Nelleke Hubach-Hoogvorst.

#### NIEUWE VOORZITTER

Robert de Bakker was al in 2006 getreden tot de Raad van Toezicht. Hij heeft inmiddels het voorzitterschap op zich genomen.

### Nieuwbouwprojecten stagneren nog steeds

In 2009 heeft Het Raamwerk, net als eind 2008, een pas op de plaats moeten maken met de grote bouwprojecten. De belangrijkste redenen daarvoor waren de kredietcrisis en de moeilijkheden met het aantrekken van bouwkrediet.

#### KATWIJK

In 2009 is voor de nieuwbouw in de Zeehoswijk in Katwijk een partij (Vorm Ontwikkeling BV uit Papendrecht) gevonden die fase 1b medefinanciert, ontwikkelt en bouwt. Hierdoor zullen het gezondheidscentrum en 32 appartementen voor cliënten worden gerealiseerd. De ontwikkelaar zal zelf appartementen voor de markt bouwen. In het gezondheidscentrum zal een aantal externe

partijen worden gehuisvest, evenals Het Raamwerk. Onder het gebouw komt een parkeergarage waarin een deel van de parkeerplaatsen gebruikt kan worden door medewerkers en bezoekers van het gezondheidscentrum.

#### NOORDWIJKERHOUT

Wat betreft de nieuwbouwplannen op het Hafakkerterrein in Noordwijkerhout was het in



Pas op de plaats nieuwbouw.

2008 noodzakelijk om deze on hold te zetten. Door het College Bouw Zorginstellingen is begin 2009 wel een vergunning voor nieuwbouw van 68 woningen en een dagbeste-

dingsgebouw afgegeven. Eind van datzelfde jaar hebben gesprekken plaatsgevonden om het proces te hervatten.

## PERSONEEL, ORGANISATIE EN OPLEIDINGEN

### Werving nieuwe medewerkers blijft belangrijk

Het werven en behouden van geschoolde medewerkers die werken op specifieke doelgroepen, was ook in 2009 belangrijk.

Daarom zijn binnen elke resultaat verantwoordelijke eenheid (RVE) brainstormsessies gehouden hoe dit op een creatieve manier aangepakt kon worden.

De activiteiten zijn gebundeld in een arbeidsmarktcommunicatieplan / plan van aanpak.

We hebben ons onder andere beziggehouden met:

- werving via andere, nieuwe wervingskanalen
- zelf opleiden van (nieuw) personeel en uitbreiden van stageplekken
- faciliteren van 'ambassadeurs'
- aanbieden van gastlessen op ROC's.

Aandacht voor dit onderwerp blijft nodig.

### Nieuwe hoofden Wonen benoemd

Met ingang van 1 oktober heeft Het Raamwerk drie nieuwe hoofden Wonen benoemd. Alle drie waren zij in september 2008 gestart met een speciaal leertraject voor hoofden-in-opleiding.

Belangrijk onderdeel van de opleiding was de koppeling met de praktijksituatie. Voor alle drie de hoofden-in-opleiding is na de zomer een positief advies over het functioneren als leidinggevende afgegeven. Dat was afkomstig van medewerkers, managers en lokale cliëntenraden. Er is dan ook tot

benoeming van de drie kandidaten overgegaan met ingang van 1 oktober 2009. Ze zijn gaan werken op de volgende locaties: Coen Bouter: locaties Voorhavenkwartier, Johan Dixstraat en Floris Schoutenstraat; Toon Biezenaar: locaties Noordwijk en Voorhout; Ruben van den Berg: locatie Zeehos.

### Staatssecretaris Bussemaker opent 200<sup>e</sup> leerafdeling Hafakker

Op 15 oktober heeft Jet Bussemaker, staatssecretaris VWS, samen met een leerling van het ROC Nova College, de 200<sup>e</sup> leerafdeling geopend bij De Hafakker in Noordwijkerhout.

Een leerafdeling is een alternatieve vorm van stage lopen. Hierbij runt een groep leerlingen een afdeling. Dit gebeurt onder deskundige begeleiding. Leerlingen die bij het ROC Nova College de opleiding tot Verzorgende, Verpleegkundige of Medewerker Maatschappelijke Zorg volgen, zijn vanaf oktober op de leerafdeling bij De Hafakker aan de slag gegaan.

#### MEER ZORGPERSONEEL

Het verwachte personeelstekort in de zorgsector maakt dat er de komende jaren veel aandacht moet zijn voor nieuwe instroom van personeel, zoals leerlingen, herintreders en zij-instromers. De leerafdeling is een van de manieren om in de instroom van nieuw personeel te investeren. Leerlingen worden op een leerafdeling immers op een goede manier klaargestoomd voor het werken in de sector.

#### DE LEERAFDELING

In 2005 is de leerafdeling in het middelbaar beroepsonderwijs geïntroduceerd door Calibris, het kenniscentrum voor leren in de praktijk in Zorg, Welzijn en Sport. Het is een succesvol concept gebleken. Leerafdelingen bieden niet alleen kwalitatief goede stageplekken, maar ook kwantitatief veel stageplaatsen per instelling. De leerafdeling doet een extra beroep op de zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van de leerlingen. Ze vinden in de praktijk al doende antwoord op hun eigen leervragen. Het ROC en Het Raamwerk zorgen samen voor de begeleiding van de leerlingen. Calibris faciliteert de opzet van de leerafdeling met financiële ondersteuning, producten, trainingen en adviezen.



200<sup>e</sup> leerafdeling geopend.

### Klaar voor de Toekomst

Eind oktober 2009 heeft de ondernemingsraad (OR) positief geadviseerd over het plan om per 1 januari 2010 een nieuwe Raamwerkbrede functiestructuur in te voeren in het primaire proces. Dit plan draagt de titel 'Klaar voor de Toekomst'.

In de ondersteuning aan mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking vinden belangrijke ontwikkelingen plaats die gevolgen hebben voor de gevraagde kwalificaties van medewerkers. Ook brengen de veranderingen in het zorgstelsel en de financiering onzekerheden met zich mee. Zo heeft de invoering van de zorgzwaartepakketten (ZZP's) nogal wat gevolgen voor organisaties.

Ondanks onzekerheden over de financiering kiezen wij ervoor te blijven investeren in de kwaliteit van onze medewerkers. Nieuwe ontwikkelingen die de afgelopen jaren binnen de sector hebben plaatsgevonden hebben duidelijk gemaakt dat tegenwoordig van de beroepskrachten andere competenties dan voorheen worden gevraagd. Dit was aanleiding de beroeps-

kolom te herzien op basis van het landelijk ontwikkelde competentieprofiel 'beroepsbeoefenaars primair proces gehandicapten-zorg'. Dit heeft weer geleid tot een herziening van de beroepsopleidingen waardoor die beter kunnen aansluiten op de vragen uit het werkveld.

#### VRAAGSTELLING

Dit heeft uiteraard gevolgen voor Het Raamwerk. Hoe kunnen wij op basis van de eigen visie en de te verwachten ontwikkelingen een nieuwe Raamwerkbrede functiestructuur ontwikkelen, zodat effectieve en efficiënte inzet van professionele ondersteuning naar cliënten binnen de vastgestelde kaders gewaarborgd is?

Ons antwoord op deze vraagstelling was het invoeren van het plan 'Klaar voor de Toekomst'. Dit betekent ook dat er gewerkt gaat worden met een aantal generieke functiebeschrijvingen die door alle RVE's gebruikt gaan worden en die goed aansluiten bij de gekozen ondersteuningsplanning. Hiermee komt een einde aan de nog steeds bestaande 'lappendeken' van verschillende inschalingen en functies die nog reesteren vanuit de laatste fusie.

De invoering van het plan zal met de nodige zorgvuldigheid gepaard gaan. De OR heeft aan het invoeren ervan een aantal voorwaarden gekoppeld, waarmee rekening wordt gehouden.

### Spetterend personeelsfeest op 20 november

Op vrijdag 20 november werd in Congrescentrum de Leeuwenhorst in Noordwijkerhout voor het eerst sinds vijf jaar weer eens een echt personeelsfeest gehouden. Voor alle medewerkers van Het Raamwerk, met partner. Het was een bijzonder geslaagde avond die zeker heeft bijgedragen aan het gevoel dat alle medewerkers voor één organisatie werken, of dat nu in Katwijk, Sassenheim of Noordwijk is.

Er was een thema: wit-zwart. Alle bezoekers én de hele entourage waren in die kleuren uitgedost. Drie prijzen werden uitgelooft, voor degenen met de meest originele kleding. Er was van alles te doen, dansclinics, wellness, ontspanning, inspanning. Muziek, eten en drinken waren er in overvloed. Er was voor iedereen wel iets van zijn of haar gading.

Met meer dan duizend feestgangers was het een spetterend spektakel waarover nog lang werd nagepraat.



## VRIJWILLIGERS

### Tevreden vrijwilligers

Eind 2009 werkten er 364 vrijwilligers bij Het Raamwerk. In 2009 zijn er precies vijftig personen bij gekomen, terwijl er 61 mensen mee gestopt zijn. Het Raamwerk is erg blij met de hulp van de vrijwilligers. Zij zijn een prima aanvulling op de ondersteuning en belangrijk voor het

welzijn van de cliënt. Bovendien vormt de vrijwilliger voor de cliënt een schakel naar de maatschappij. In 2009 is een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers gehouden. Daaruit bleek dat ze tevreden zijn over hun relatie met Het Raamwerk.

## MEDEZEGGENSCHAP MEDEWERKERS

### Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) heeft ook in 2009 de medezeggenschap voor de werknemers verzorgd. Deze raad bestaat uit medewerkers en komt op voor hun belangen door het beleid van de directie te toetsen en hierover advies te geven.

In 2009 kwamen onder andere aan de orde:

- Convenant Arbeidstijdenbeleid (eindevaluatie).
- Klaar voor de Toekomst (positief advies).
- Duurzaam werken. Dit is een landelijk project dat probeert te zorgen voor een

duurzaam klimaat binnen de organisatie. Medewerkers bedenken acties die variëren van het inkopen van duurzame energie en koffie tot het verduurzamen van afvalstroom. Het project loopt tot oktober 2010.



Vrijwilligers tevreden over relatie met Het Raamwerk.



## RVE DE REGIO

### Het Raamwerk opent Spar in De Zilk

Het Raamwerk heeft op woensdag 18 februari een vestiging van De Spar in De Zilk officieel geopend. Wethouder Alfons Morssink van Noordwijkerhout en cliënt Marcel Bekkers verrichtten de openingshandeling. Dat deden zij door samen dwars door een grote, door cliënten van Het Raamwerk gemaakte tekening, de winkel in te stappen.

Het is wel bijzonder dat de eigenaar van de nieuwe supermarkt een zorgorganisatie is. Maar Het Raamwerk heeft daartoe besloten om zo dagbesteding te kunnen bieden aan cliënten die graag in een winkel werken. Onder begeleiding van een van

onze vaste medewerkers zijn mensen met een verstandelijke beperking in deze Spar gaan werken. Zij houden zich onder andere bezig met het vullen van vakken en het uitpakwerk in het magazijn.



Alfons Morssink en Marcel Bekkers openen De Spar.

### Subsidie Sassenheim

De gemeente Teylingen heeft in 2009 Het Raamwerk in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) een subsidie toegezegd van 205.000 euro.

Het geld is bestemd voor een tegemoetkoming in de bouw van de Oude Post (voor domotica). Daarnaast biedt Teylingen financiële ondersteuning aan een steunpunt voor extramurale cliënten in deze gemeente gedurende één jaar. En daar is de organisa-

tie erg blij mee. Steunpunten maken voor extramurale cliënten namelijk een belangrijk deel van de behandeling uit. Maar door de veranderde indicatiestelling is instandhouding van steunpunten voor dit soort cliënten bijna onmogelijk geworden.

### Nieuwbouw Oude Post opgeleverd en eerste cliënten verhuisd

Op 26 november heeft bouwbedrijf Van Rhijn Bouw uit Katwijk nieuwbouwcomplex de Oude Post in Sassenheim officieel overgedragen aan Het Raamwerk.

Het is een fraai gebouw geworden, zowel aan de buitenkant als aan de binnenkant. Een gebouw met een bijzondere functie, want in dit ultramoderne pand zijn mensen met een verstandelijke beperking én mensen met een lichamelijke handicap gaan wonen, wat uniek is. Er zijn acht aangepaste tweekamerappartementen op de begane grond. Deze zijn bestemd voor mensen met een lichamelijke handicap en dus allemaal voorzien van domotica, dit zijn elektronisch bestuurd voorzieningen waardoor iedereen zelf de gordijnen kan openen en sluiten, de lichten aan- en uitdoen, de apparatuur aan- en uitzetten enzovoort. De zestien twee-

kamerwoningen op de twee verdiepingen zijn bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking.

Op 15 december zijn de eerste cliënten naar de nieuwe appartementen verhuisd.



Gebouw met een bijzondere functie.

# Jaar 2009 in het kort

## RVE HET ZEEHOS

### Cliënten verhuizen naar nieuwe woningen Zeehoswijk

Medio mei 2009 zijn weer cliënten vanuit de oude woongebouwen en de tijdelijke huisvesting verhuisd naar de nieuwbouw in de Zeehoswijk. Zij zijn overgegaan naar hun prachtige nieuwe appartementen in Korfschelp, Tolhoren, Penhoren en Fuikhoren.



Prachtige nieuwe appartementen.

### Multidisciplinair werken

2009 heeft voor RVE Het Zeehos in het teken gestaan van multidisciplinair werken.

Hierover zijn verschillende bijeenkomsten gehouden waaraan medewerkers Wonen, Dagbesteding en Paramedische Dienst hebben meegedaan. Dit heeft geleid tot afspraken en een verbeterde samenwerking.

### Verkoop marktwoningen fase 1b Katwijk van start

Op 18 juni is de verkoop gestart van project Dunesse, vier woontorens met in totaal tachtig appartementen die in de Zeehoswijk gebouwd gaan worden door Vorm Ontwikkeling B.V. uit Papendrecht. De start van de verkoop van dit deel van het project liep goed. Meer dan honderd belangstellenden voor de eerste veertig appartementen.

De inschrijving en de verkoop van de appartementen loopt via Van der Meer Makelaars in Katwijk. Met de bouw van de eerste veertig appartementen zal in 2010 worden begonnen. Voor Het Raamwerk is het van groot belang dat deze woningen snel worden verkocht. De opbrengst van de grond waarop

ze gebouwd gaan worden draagt bij aan de financiering van een nieuw multifunctioneel gebouw voor Het Raamwerk. Daarin worden onder andere woningen voor cliënten, een gezondheidscentrum en een parkeergarage gerealiseerd. In verband met de kredietcrisis en de veranderingen op het gebied van vastgoed



Foto © www.dunesse.nl

Artist impression bouw fase 1b.

in de gezondheidszorg was de financiering van deze bouwfase bij de banken moeizaam

rond te krijgen. Daarom is gekozen voor deze andere financieringsmogelijkheid.

## RVE DE HAFAKKER



De Hafakker in Noordwijkerhout.

### Arts en AVG-opleiding

Om meer stabiliteit in 24-uurs medische zorg te kunnen bieden, werd in 2009 een nieuwe arts aangetrokken. Het Raamwerk heeft tegelijk te kennen gegeven graag als opleider voor de AVG-opleiding (tot arts voor verstandelijk gehandicapten) te willen fungeren. In 2010 is hiervoor een visietarieffoer aangevraagd.



### Van acht naar negentien SGLVG-plaatsen

Het Raamwerk had een toelating voor acht SGLVG-plaatsen (Sterk Gedragsgestoord Licht Verstandelijk Gehandicapt) op De Hafakker. Maar door de veranderingen in het kader van de zorgzwaartepakketten, bleek dat er meer dan twintig cliënten waren opgenomen met

een ZZP VG 7 indicatie van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). Met terugwerkende kracht heeft het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG) de toelating in 2009 verhoogd naar negentien plaatsen.

# Jaar 2009 in het kort

## KWALITEITSBELEID

### Zichtbare Zorg van start

Dit is een kwaliteitsproject dat half december 2009 van start is gegaan. Hiermee moet inzicht verkregen worden in de kwaliteit van dienstverlening. Informatie is verzameld aan de hand van vragenlijsten.

De overheid streeft naar transparantie in de zorg. Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van de verschillende organisaties binnen de gehandicaptenzorg, is informatie gevraagd. Ook aan Het Raamwerk. Alle gegevens die via de vragenlijsten zijn ontvangen, worden per organisatie gebundeld. Daarna kunnen de uitkomsten vergeleken worden met die van de andere organisaties binnen de gehandicaptenzorg.

#### HOE WERKTE HET?

Aan een aantal persoonlijk begeleiders en contactpersonen van Wonen, Ambulante

Ondersteuning en Dagbesteding is gevraagd om voor een groep cliënten een vragenlijst in te vullen. Dit gebeurde digitaal. Het was niet nodig dit voor alle cliënten te doen, er is een representatieve steekproef gehouden. Voor cliënten met de grondslag 'lichamelijk gehandicapt' was er een aparte vragenlijst.

De vragenlijsten zijn vanaf medio december 2009 ingevuld. Half 2010 is de uitslag bekend en kan bekeken worden wat er nog in de zorg- en dienstverlening bij Het Raamwerk kan verbeteren.

## KWALITEIT VAN ZORG

### Ban de band!

Bij RVE De Hafakker werd op 29 mei gestart met het project 'Ban de band'. Dit verbeterproject werd landelijk georganiseerd door Vilans, een kennisinstituut voor langdurige zorg en ondersteuning.

Het project had als doel binnen zes maanden het gebruik van onrustbanden verantwoord af te bouwen. Uiteindelijk moest dit leiden tot een Raamwerkbreed non-fixatiebeleid.

#### PLAN VAN AANPAK

Om dit doel te bereiken werd een multidisciplinaire werkgroep ingesteld die een plan van aanpak heeft opgesteld volgens de methodiek van Vilans. Dit houdt in dat eerst

alle cliënten binnen RVE De Hafakker bij wie een onrustband (of vergelijkbare maatregel) werd gebruikt, in kaart moesten worden gebracht. Dit bleken slechts vijf personen te zijn die in bed en/of rolstoel werden gefixeerd. Vervolgens moest worden uitgezocht waarom iemand gefixeerd werd, of dit nog steeds noodzakelijk was en wat eventuele alternatieven (voor de toegepaste fixatiematerialen) waren. Het uitgangspunt is

## Cliënten en klachten

Als het nodig is kunnen cliënten een klacht indienen bij een vertrouwenspersoon van Het Raamwerk. Er zijn er twee. Hieronder het overzicht van het aantal en soort klachten in 2009.

De cliëntenvertrouwenspersoon (cvp) zorgt voor opvang en bemiddeling van alle soorten klachten. Bij de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie kunnen cliënten ondersteuning, advies en begeleiding krijgen bij klachten

over seksuele intimidatie of misbruik. Voor klachtenbehandeling kunnen cliënten eveneens terecht bij de externe, onafhankelijke Klachtencommissie.

De cijfers over 2009 in vergelijking tot de twee voorgaande jaren.

CLIËNTENVERTROUWENSPERSOON	2009	2008	2007
Vragen en klachten met betrekking tot zorg en begeleiding.	25	25	27
Vragen en klachten met betrekking tot bejegening.	26	26	20
Vragen en klachten met betrekking tot verblijf.	34	24	18
Vragen en klachten met betrekking tot dwang.	5	3	5
Vragen en klachten met betrekking tot de organisatie.	7	6	9
Vragen en klachten met betrekking tot persoonlijke problemen.	23	19	22
Algemene rechtsvragen.	14	17	11
Totaal	134	120	112

## Veiligheid voor iedereen

Binnen Het Raamwerk was er ook in 2009 veel aandacht voor een goede organisatie van de bedrijfshulpverlening (BHV).

Omdat niet op alle locaties een bedrijfshulpverlener aanwezig kan zijn, is instructie van het aanwezige personeel belangrijk. In 2009 is nagenoeg op alle locaties instructie gegeven en geoefend. Door het houden van oefeningen zijn medewerkers beter voorbereid op een calamiteit en in staat juist te handelen als er zich werkelijk een crisissituatie voordoet.

Op locatie Zeehos in Katwijk zijn enkele oefeningen gezamenlijk met de Katwijkse brandweer gehouden. Die zijn door het aanwezige personeel en de brandweer als nuttig ervaren. Daarnaast konden alle medewerkers van Het Raamwerk oefenen met kleine blusmiddelen, zodat zij een kleine beginnende brand zelf kunnen blussen. Aan het eind van het jaar is het BHV-beleid geëvalueerd.



Brandweeroefening locatie Zeehos.

altijd om eventuele vrijheidsbepalende maatregelen zo ver mogelijk van het lichaam van een cliënt te houden, dus niet direct op de huid. In een multidisciplinair overleg zijn deze gegevens besproken met alle betrokken disciplines en de wettelijk vertegenwoordigers. Tot slot moesten de afgesproken acties worden uitgevoerd, en 20 november moest alles gerealiseerd zijn. Kortom veel werk in relatief korte tijd!



VERTROUWENSPERSOON SEKSUELE INTIMIDATIE	2009	2008	2007
Seksuele intimidatie/misbruik door medecliënt.	1	5	4
Verwerkingsproblemen seksuele intimidatie uit het verleden.	0	2	2
Seksuele intimidatie/misbruik door familie.	1	0	0
Seksuele intimidatie/misbruik door iemand van buiten.	3	2	2
Seksuele intimidatie op het werk.	1	0	0
Seksuele intimidatie/misbruik door begeleider.	0	0	1
Vraag over seksuele relatie.	1	2	0

Deze hebben in 2009 geleid tot de volgende acties:

ACTIVITEIT	2009	2008	2007
Aangifte bij de politie.	2	0	1
Melding bij de politie.	1	1	0
Begeleiding/verwijzing/advisering.	4	10	8

Bij de externe Klachtencommissie zijn in 2009 drie klachten (één oude en twee nieuwe) behandeld. Over twee klachten zijn uitspraak en aanbevelingen gedaan. Eén nieuw ingediende klacht zal in 2010 worden afgerond.

## Cliënten en incidenten

In 2009 waren de meldingen van incidenten in de cliëntenzorg als volgt verdeeld:

	2009	2008	2007
RVE De Hafakker	650	646	587
RVE Het Zeehos	204	155	141
RVE De Regio	179	123	61
<b>TOTAAL</b>	<b>1058</b>	<b>924</b>	<b>789</b>

Het ging om de volgende onderwerpen:

Onderwerp	2009	2008	2007
Agressie (cliënt en medewerkers)	417	439	437
ARBO*			6
Begeleiding/verzorging			10
Brand/verbranding	4	7	8
Medicatie	230	162	107
Overig	90	81	48
Vallen (cliënt en medewerkers)	181	161	106
Vermissing/weglopen	9	12	36
Verslikking*			24
Gevaarlijke situaties cliënt betrokken	102	62	
Gevaarlijke situaties niet cliënt betrokken	25	17	
<b>TOTAAL</b>	<b>1058</b>	<b>941</b>	<b>789</b>

\*Doordat het meldingsformulier in 2008 is aangepast, vallen deze nu onder de rubriek Overig.

In 2009 is het belang van registratie van (bijna) incidenten binnen de organisatie uitgebreid aan de orde geweest. Het is dan ook mogelijk dat het aantal meldingen juist gestegen is door het nu op correcte wijze uitvoeren van het beleid.



Incidenten met agressie.

## MEDEZEGGENSCHAP CLIENTEN

### Cliëntenraden

Naast de Centrale Cliëntenraad (CCR) hebben in 2009 zeven lokale cliëntenraden op verschillende voorzieningen gefunctioneerd. Zes van deze raden bestaan uit cliënten en worden ondersteund door een coach. Eén raad bestaat uit ouders van kinderen. Wat heeft de CCR in 2009 gedaan?

In de CCR kwamen Raamwerkbrede onderwerpen aan de orde die voor iedereen van belang zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aantrekken van de nieuwe bestuurder. Bij de lokale raden ging het ook dit jaar weer om zaken die het dagelijks leven van cliënten van een voorziening betreffen, zoals taxivervoer. Net als in voorgaande jaren hadden alle raden in 2009 een eigen budget.

De CCR heeft in 2009 zes maal met de bestuurder van Het Raamwerk overlegd en twee keer hebben de raadsleden met elkaar gesproken over de eigen beleidszaken. Dat is gebeurd tijdens de halfjaarlijkse Zeedag. De CCR heeft ook nu weer een eigen jaarverslag uitgebracht (opvragen is mogelijk via [ccr@hetraamwerk.nl](mailto:ccr@hetraamwerk.nl)).

#### WAARMEE HEEFT DE CCR ZICH IN 2009 BEZIGGEHOUDEN?

In 2009 heeft de Centrale Cliëntenraad een groot aantal onderwerpen behandeld en veel adviezen gegeven, zoals:

#### Onderwerpen

- Evaluatie RVE-structuur
- Sollicitatie en benoeming nieuwe bestuurder en arts
- Evaluatie medezeggenschap door LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap)
- Communicatie met achterban
- Rookbeleid cliënten
- Nieuwbouw Noordwijkerhout/Katwijk
- En nog andere onderwerpen

#### Adviezen

- Hitteprotocol
- Beleid levenseindebeslissing
- Evaluatie voeding
- Begroting 2009
- Kwaliteit van zorg
- En nog meer



Rookbeleid cliënten.

## KERNGEGEVENS 2009

#### Cliënten

Aantal cliënten met zorg en verblijf per einde verslagjaar  
Aantal cliënten dagactiviteiten per einde verslagjaar

#### AANTAL

317  
241

#### Resultatenrekening 2009

Beschikbare middelen  
Financieel resultaat

#### BEDRAG IN EURO'S

34.4 mln  
1.2 mln (2009)  
1.0 mln (2008)

#### Capaciteit

Aantal beschikbare bedden/plaatsen met verblijfszorg per einde verslagjaar, inclusief vroegere gezinsvervangende tehuizen

#### AANTAL

334

#### Werkgebieden

Het primaire werkgebied van Het Raamwerk is de regio Zuid-Holland Noord (de Duin- en Bollenstreek). De zorg en ondersteuning worden geboden in:

1. Hillegom
2. Katwijk (KRV-gemeente)
3. Lisse
4. Noordwijk
5. Noordwijkerhout
6. Oegstgeest
7. Sassenheim (gemeente Teylingen)
8. Voorhout (gemeente Teylingen)

#### Productie

Aantal dagen met zorg en verblijf in verslagjaar  
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar  
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (exclusief dagactiviteiten)

#### AANTAL

107.710  
82.130  
75.237

#### Personeel

Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar  
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar

#### AANTAL

730  
491



## Colofon

Redactie  
Grafische vormgeving  
Fotografie

Drukwerk  
Oplage

Het Raamwerk, Noordwijkerhout  
Dune Reclamebureau, Katwijk  
AZ Fotografie, Noordwijkerhout  
Royal Print, Voorschoten  
Bestenzer, Zoetermeer  
3000

#### HET RAAMWERK

strandwal 2  
2211 ht noordwijkerhout  
T 0252 34 56 78  
[info@hetraamwerk.nl](mailto:info@hetraamwerk.nl)  
[www.hetraamwerk.nl](http://www.hetraamwerk.nl)

#### HET/RAAMWERK



Het Raamwerk biedt ondersteuning en begeleiding op het gebied van wonen, dagbesteding en (para)medische zorg aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking, in de Duin- en Bollenstreek. Het Centraal Bureau is gevestigd in Noordwijkerhout.

# Achtergronden

THEMAMIDDAG COMMUNICATIE DOOR KANSPLUS EN HET RAAMWERK

## Zorgvuldige communicatie kan veel opleveren

De onderlinge communicatie tussen ouders/verwanten en professionals in de verstandelijk gehandicaptenzorg kan soms beter. Daarom organiseerde KansPlus Bollenstreek (Belangennetwerk voor mensen met een verstandelijke beperking en hun familie) in samenwerking met Het Raamwerk in Noordwijkerhout op 9 april jl. een themamiddag over dit onderwerp. Zowel ouders/verwanten van cliënten van Het Raamwerk als professionals waren uitgenodigd om met elkaar in gesprek te gaan over het belang van goede communicatie in en rond het leven van kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking. Het werd een leerzame middag.

KansPlus Bollenstreek heeft al enkele jaren de communicatie tussen ouders/verwanten en professionals in de verstandelijk gehandicaptenzorg als speerpunt. Verwanten willen nu eenmaal graag geïnformeerd worden over ontwikkelingen rondom hun familielid, ze willen liefst betrokken worden bij de ondersteuning aan hun verwant en zoeken naar begrip voor elkaar. KansPlus wil het onderwerp communicatie graag onder de aandacht van professionals brengen. Daarom organiseert de belangenorganisatie af en toe themabijeenkomsten over dit onderwerp voor verschillende gehandicaptenorganisaties. Ditmaal in samenwerking met Het Raamwerk.

### GOEDE COMMUNICATIE

Tijdens de bijeenkomst legde bestuurslid van KansPlus Bollenstreek, Ton Kalkman, als vertegenwoordiger van ouders en verwanten uit waarom communicatie zo'n belangrijk thema is. Hij deed dit aan de hand van onder andere zijn eigen ervaringen. Volgens hem komt goede communicatie tussen ouders en verwanten altijd ten goede aan het welzijn van het familielid met de verstandelijke beperking. Daarbij verwees hij naar eerdere

activiteiten van KansPlus ten aanzien van dit onderwerp. Dit werd nog eens bevestigd door Bert van den Beukel, persoonlijk begeleider bij Het Raamwerk. Met aansprekende voorbeelden die direct aan zijn werk ontleend waren, illustreerde hij dat zorgvuldige communicatie met ouders/verwanten veel kan opleveren. In de eerste plaats voor de cliënt, maar ook voor hem als professional. Door met elkaar in gesprek te gaan krijg je soms een spiegel voorgehouden en leer je weer voor de volgende keer.

### ZORGDRIEHOEK

Speciale gast Wies van Tilburg, een orthopedagoge met veel ervaring in de gehandicaptenzorg en het geven van trainingen, onderstreepte het belang van goede onderlinge communicatie. Zij vertelde dat de driehoek cliënt, ouders/verwanten, professionals (naar het boek van Chiel Egbers 'Ouders op hún plek') uiterst belangrijk is, hetgeen veel respons en herkenning bij de aanwezigen opleverde. Volgens haar kan de zorgdriehoek van cliënt, ouders en/of verwanten en professionals wel eens ingewikkeld zijn. Samenwerken met drie mensen is per definitie lastig. Het vraagt onderling vertrouwen om samenwer-



Onderlinge communicatie.

king goed te laten verlopen. In deze driehoek zijn er verschillende rollen. Voorwaarde voor een goede samenwerking is dat al deze rollen tot hun recht komen en dat alle partijen de ruimte van elkaar krijgen om hun rol ook te kunnen spelen. Deze driehoek staat in het licht van goede zorg voor de cliënt en dus ook van het bereiken van autonomie van de cliënt (voor zover het systeem het toestaat).

### SPANNINGSDRIEHOEK

In de zorgdriehoek komt volgens haar vaak spanning voor, dat wordt de zogenaamde spanningsdriehoek genoemd. Het gaat immers om verschillende partijen met soms heel fundamentele emoties. Emoties en spanningen kunnen leiden tot bepaald gedrag, juist als ze niet erkend worden. Hierdoor kunnen professionals en ouders/verwanten zo snel in patronen raken van actie-reactie en aanval-verdedigen, en dergelijke. Het gaat erom te proberen deze patronen te doorbreken, zodat je als professional op een ontspannen manier kunt werken.

### NADENKEN

Dat de boodschap bij de aanwezigen goed overgekomen was, bleek uit het tweede

gedeelte van de middag toen in vier werkgroepen met elkaar gediscussieerd werd aan de hand van een aantal stellingen. Daaruit kwam bijvoorbeeld naar voren dat men vond dat je het vastleggen van afspraken niet te ver moet doorvoeren, maar alleen als dat nodig is. Door teveel vast te leggen verdwijnt de spontaniteit. Ook deelde men de mening dat iedereen samen voor hetzelfde doel werkt. En dat ouders niet onredelijk zijn, maar dat professionals vanuit hun positie niet aan alle eisen kunnen meewerken. Daarom is het zo belangrijk om eerlijke informatie aan elkaar te geven.

Het blijft een hot item, de communicatie tussen cliënten, verwanten en professionals. Daarom zijn dit soort bijeenkomsten belangrijk en kunnen ze een behoorlijk steentje bijdragen aan het nadenken over goede onderlinge communicatie en samenwerking. En wellicht aan het daadwerkelijk verbeteren van de communicatie, want daar gaat het tenslotte om. In ieder geval gaat Het Raamwerk bekijken hoe verder aandacht aan het onderwerp besteed kan worden. Misschien een plek geven in de interne opleidingen?

## Tallina Dam Stagiaire van het Jaar 2010

Tallina Dam (20 jaar) uit Lisse is op 1 juni door de vacaturekrant MBO Welzijn Aan de Slag uitgeroepen tot Stagiaire van het Jaar 2010 in de categorie Gehandicaptenzorg. Tallina loopt stage bij Het Raamwerk in Noordwijkerhout. Zij ontving uit handen van oud-staatssecretaris van VWS Jet Bussemaker, een bon voor twee personen voor een weekendovernachting in een luxe hotel.

Tallina studeert aan het ROC Nova College in Lisse en loopt drie dagen per week stage bij een van de woongroepen voor mensen met een verstandelijke beperking op het Hafakkerterrein in Noordwijkerhout. Ze wist niets van het initiatief en was volledig verrast. Samen met de oud-staatssecretaris, een aantal cliënten van de woning waarop ze werkt en haar collega's, werd een grote taart genuttigd.

Een jury bestaande uit de redactie van de vacaturekrant heeft besloten de prijs aan

Tallina toe te kennen. Hoofd cluster Intensieve Zorg van Het Raamwerk Dieuwke van der Plas over Tallina: "Sinds Tallina in september haar stage bij Het Raamwerk is gestart, is zij duidelijk gegroeid in haar ontwikkeling. Ze is rustig naar de bewoners toe, heeft verantwoordelijkheidsgevoel en kan meegaan in hun vrolijkheid en enthousiasme. Verder is ze altijd voor 100 % aanwezig en is ze flexibel. Tallina gaat komende zomer als vakantiekracht aan de slag en hier zijn we erg blij mee, ze past goed in het team."



Tallina Dam en Jet Bussemaker.

De verkiezing Stagiaire van het Jaar wordt georganiseerd door de vacaturekrant MBO Welzijn Aan de Slag, die viermaal per jaar op ROC-locaties in Noord- en Zuid-Holland, Utrecht, Noord-Brabant, Groningen en Overijssel verschijnt. De krant en daarmee ook deze verkiezing is bestemd voor jongens en meiden die een opleiding MBO Welzijn (BOL) volgen.

Er zijn drie categorieën waarin leerlingen uitgeroepen kunnen worden tot Stagiaire van het Jaar: Gehandicaptenzorg, Basisonderwijs en Kinderopvang. Met het jaarlijks uitreiken van deze prijs zet de vacaturekrant de leerlingen MBO Welzijn in het zonnetje. Tegelijkertijd biedt het de winnaars goede kansen op de arbeidsmarkt.

# Achter het vrijwilligerswerk

IN DEZE RUBRIEK VINDT U WETENSWAARDIGHEDEN VOOR EN OVER DE CIRCA VIERHONDERD VRIJWILLIGERS DIE HET RAAMWERK TELT.

## Hoe kijkt het personeel tegen vrijwilligers aan?

Vorig jaar is door vrijwilliger Marinus ten Hagen en cliënt Ronald Mitgenberg een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle vrijwilligers van Het Raamwerk. Daaruit bleek dat de relatie vrijwilliger versus medewerker niet zo hoog scoorde. Interessant dus om nu eens te onderzoeken hoe de beroepskrachten tegen de vrijwilligers aankijken.

In het voorjaar van 2009 heeft de afdeling Vrije tijd & Vrijwilligers (VT&V) een onderzoek gehouden onder alle vrijwilligers van Het Raamwerk. Het onderzoek wilde meten hoe tevreden de vrijwilliger was om vervolgens met de gegevens daaruit zoveel mogelijk aan de wensen en de kwaliteit van het vrijwilligerswerk te kunnen voldoen. Want zoals iedereen weet zijn vrijwilligers erg belangrijk voor de organisatie. Ditmaal zijn de medewerkers aan de beurt. Hoe kijken zij tegen het vrijwilligerswerk aan? Dezelfde vragen als destijds aan vrijwilligers gesteld zijn, werden dit voorjaar ook aan beroepskrachten voorgelegd, zodat beide onderzoeken goed met elkaar vergeleken konden worden.

### HOE IS MEN TE WERK GEGAAN?

Alle locaties die met cliënten werken en waar ook vrijwilligers werkzaam zijn, ontvingen een vragenlijst. Administratieve afdelingen deden dus niet mee. In totaal werden 446 vragenlijsten verzonden aan de hoofden van die locaties die de distributie binnen de teams voor hun rekening namen. Om zoveel mogelijk formulieren terug te krijgen werd een incentive (beloning) in de vorm van een personeelsuitje aangeboden. De terugontvangen formulieren werden door Ronald in een Excel database ingevoerd, waarna Marinus er diverse berekeningen op losgelaten heeft. Zonder alle vragen hier nu onder de loep te nemen, kijken we wat er zoal uit de verzamelde gegevens naar voren komt.

### RESPONS

Eén op de drie medewerkers heeft het formulier teruggezonden, wat de respons op 33 procent brengt. Die van de vorige enquête was 28 procent, dus vijf procent lager. Zou de incentive misschien toch iets te maken gehad hebben met de hogere respons deze keer?

### Hoe lag de respons nu per functie?

Het grootste deel van de respondenten, namelijk zeventig procent, was assistent begeleider (ab-er) of persoonlijk begeleider (pb-er). Van hen vormde de ab-ers de grootste groep respondenten. De meeste respondenten (53 procent) waren tussen de vijf en tien jaar werkzaam bij Het Raamwerk, 29 procent werkt er minder dan vijf jaar.

Op de vraag hoeveel vrijwilligers een medewerker in onze organisatie kent, bleken de meeste respondenten (51%) niet meer dan vijf vrijwilligers te kennen. Dit kan te maken hebben met het feit dat de vaste krachten meestal op één locatie werken en vaak ook nog parttime, waardoor het aantal vrijwilligers dat ze ontmoeten beperkt blijft.

### GEMIDDELDE SCORES

Uit de vragen die gesteld zijn kwam een gemiddelde score van 6.4 naar voren. De hoogste score (7.6) kwam op de vraag of medewerkers vonden dat vrijwilligers met plezier c.q. voldoening werkten. De laagste score (5.5) kwam op de scholingsmogelijkheden van de vrijwilligers; ook een lage score gaven de respondenten aan het voldoende contact hebben met vrijwilligers (5.9) en het voldoende feedback geven aan de vrijwilligers (5.9).

### Vergelijking RVE's

Als je naar de verschillende RVE's kijkt werd het hoogst gescoord op: voldoening (7.6), het stellen van vragen (7.6), samenwerking (7.0) en het laagst op: informatie over de organisatie (5.9), contact en feedback (5.8) en scholing (5.4).

Bij RVE De Hafakker waren de scores gemiddeld 6.5; bij RVE Regio 6.4. en bij RVE Het Zeehos 6.1.



De winnaars werden op 1 april bekendgemaakt en kregen allemaal een 'personeelsuitje', een pot zilveruitjes.

Als je de norm op 6 stelt, komt elke RVE gemiddeld wel goed uit de bus.

### WAT KUNNEN WE UIT DIT ALLES CONCLUDEREN?

Uit al de verzamelde gegevens hebben we diverse conclusies kunnen trekken en wat adviezen kunnen opstellen. Over het algemeen zien we dat de vrijwilliger iets hoger (tien procent) op de gestelde vragen scoort dan de beroepskracht en zijn zij dus wat positiever over vrijwilligerswerk. Hieronder volgen een paar van de andere conclusies met bijbehorend advies.

### Communicatie

Uit het onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat medewerkers en vrijwilligers niet voldoende met elkaar communiceren. Daardoor zijn de gemiddelde scores op de onderdelen 'contact' en 'feedback' te laag. Het advies luidt dan ook: Communiceer meer over vrijwilligers richting personeel. Bijvoorbeeld door binnen de afzonderlijke teams een campagne te starten om de vrijwilligers meer onder hun aandacht te brengen.

Om het individuele contact tussen medewerker en vrijwilliger te verbeteren, is er naar aanleiding van dit onderzoek inmiddels een contactformulier ontwikkeld dat naar iedere vrijwilliger gezonden wordt. Die kan met dit formulier een verzoek indienen om met een bepaalde medewerker in contact te komen. De vrijwilliger stuurt dit formulier naar de afdeling Vrije tijd en Vrijwilligers.

Die volgt het hele traject en houdt de controle over het verloop ervan.

### Locatiegebonden ondersteuning

Uit de cijfers kunnen we opmaken dat de aanwezigheid van een coördinator vrijwilligers met ervaring bij de doelgroep en dichtbij de werkplek een hogere score geeft dan wanneer dat niet het geval is. Het advies luidt dan ook: Zorg voor een locatiegebonden vrijwilligerscoördinator. Door het ruime specialistische aanbod aan vrije tijd en het daarmee gemoeide vrijwilligerswerk, is het aanstellen van een RVE verantwoordelijke medewerker op locatie aan te bevelen. Deze functionaris zal dan ook de relatie tussen personeel en vrijwilligers kunnen stimuleren en volgen.

### TOT SLOT

Uit dit personeelsonderzoek en het voorgaande vrijwilligersonderzoek is voldoende informatie - onderbouwd met cijfers - naar voren gekomen om adequate beleidskeuzen te kunnen maken.

Verder blijkt er maar weer eens uit dat Het Raamwerk erg blij mag zijn met de circa 380 vrijwilligers en dat we heel zorgvuldig met hen moeten omgaan. Ze zijn zeer waardevol voor onze organisatie.

## Agenda

**1 juli 2010:** Bestemmingsplan Zeehos Katwijk op agenda gemeenteraad. Als besloten wordt het plan goed te keuren is dit een belangrijke stap in de voortgang van de bouw fase 1b op het Zeehosterrein.

**25 september 2010:** De Honingraat bestaat veertig jaar. Van 21 tot en met 24 september worden diverse feestelijke activiteiten georganiseerd voor de kinderen, hun familie en de medewerkers.

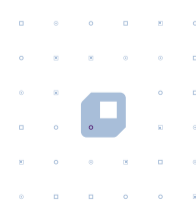
## Colofon

Redactie	Het Raamwerk, Noordwijkerhout
Grafische vormgeving	Dune Reclamebureau, Katwijk
Fotografie	AZ Fotografie, Noordwijkerhout
	Royal Print, Voorschoten
Drukwerk	Bestezet, Zoetermeer
Oplage	3000

### HET RAAMWERK

strandwal 2  
2211 ht noordwijkerhout  
T 0252 34 56 78  
info@hetraamwerk.nl  
www.hetraamwerk.nl

### HET/RAAMWERK



Het Raamwerk biedt ondersteuning en begeleiding op het gebied van wonen, dagbesteding en (para)medische zorg aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking, in de Duin- en Bollenstreek. Het Centraal Bureau is gevestigd in Noordwijkerhout.