



Raamwerk

Kwaliteitsrapport 2022



Voorwoord

Dit voorwoord is samen geschreven met de voorzitter van de Centrale Cliëntenraad (CCR) van Raamwerk. De CCR van het Raamwerk waardeert het te mogen meeschrijven: dat staat voor de goede en prettige samenwerking tussen de bestuurder en de CCR.

In dit voorliggende Kwaliteitsrapport geven we de lezer inzicht in het gevoerde kwaliteitsbeleid bij Raamwerk in 2022; welke activiteiten zijn ondernomen, wat ging goed, wat zou beter kunnen en welke plannen er zijn voor 2023.

Het jaar 2022 was een overgangsjaar voor Raamwerk. Corona verloor zijn grip op de dagelijkse gang van zaken, gelukkig. We hebben veel geleerd van de coronatijd. Er was een bestuurswisseling, waardoor ik mij sinds 1 juli bestuurder mag noemen. Door deze voorziene bestuurswisseling was een aantal zaken on hold gezet. Mede hierdoor zat er een aantal interimmers op management posities en waren diverse beleidsgebieden en strategische plannen recent niet meer geactualiseerd.

Deze recente geschiedenis maakt dat Raamwerk ten tijde van het schrijven van dit rapport begonnen is met het uitwerken van een omvangrijk strategisch programma om te bezien hoe wij verder willen met onze zorg en afgeleide beleidsgebieden. Ook het geleidelijk omvormen van dagelijkse praktijken en het vervangen van interimmers door vaste functionarissen, zodat het directieteam er krachtig en duurzaam staat, horen daarbij.

De inspraak door de OR en de CCR kon nog wat beter gepositioneerd worden binnen de organisatie. Tezamen zijn we begonnen aan een tijdige, transparante betrokkenheid en discussie over alles waar de OR en de CCR redelijkerwijs bij betrokken willen en moeten zijn.

Ondanks dat de voortgang van zaken begrijpelijkerwijs vertraagd was, stonden er al enkele ambitieuze projecten klaar: de keuze en implementatie van een nieuw Elektronisch Cliëntendossier en het project Sterke Teams om zo de zorgteams meer autonomie en wendbaarheid te geven.

Zoals in elke zorgorganisatie staat ook bij Raamwerk het onderwerp arbeidsmarkt bovenaan de beleidsmatige agenda. Goed werkgeverschap, het terugdringen van ziekteverzuim, en het opnieuw beschouwen van werkprocessen zijn belangrijke thema's . In dit licht zijn de voornoemde projecten als helpend te beschouwen. Daarnaast mag Raamwerk zich als werkgever nog nadrukkelijker laten zien op de arbeidsmarkt en er wat moderner mee omgaan. Denk aan het gebruik van sociale media en laagdrempelige sollicitatieprocessen. Wij werken dan ook aan professionele arbeidsmarktcommunicatie.

De constatering dat een duurzaamheidsbeleid nog in de kinderschoenen stond heeft inmiddels geleid tot een verdieping en uitwisseling op dit vlak, in nauw contact met cliënten en hun naasten.

Wendela Hingst
Bestuurder Raamwerk

Inhoudsopgave

Door middel van de navigatieknoppen aan de linkerkant van de pagina kunt u door het Kwaliteitsrapport navigeren. Met de pijltjes gaat u naar de vorige/volgende pagina. Met de onderste knop gaat u terug naar de inhoudsopgave. Onderstaande gekleurde knoppen brengen u rechtstreeks naar het betreffende hoofdstuk.

De drie hoofdstukken met de Bouwstenen worden steeds afgesloten met een korte weergave van 'wat ging goed en wat kon beter'.

Verspreid over het kwaliteitsrapport zijn leuke items en gebeurtenissen in 2022 opgenomen, vanuit het idee om het jaar 2022 extra 'kleur' mee te geven.

Op de laatste pagina's van dit rapport vindt de lezer een afkortingenlijst.



Algemeen beeld van Raamwerk

Bij Raamwerk bieden bijna 900 medewerkers zorg en begeleiding aan in totaal bijna 800 cliënten; mensen van alle leeftijden met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Dit gebeurt op het gebied van wonen, dagbesteding, vrijetijdsbesteding, specialistische ondersteuning en (para)medische zorg.

Missie

Raamwerk biedt ondersteuning aan kinderen en volwassenen met een (meervoudige) lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Deze ondersteuning bevordert de kwaliteit van leven van de cliënten en draagt bij aan een zo gewoon mogelijk leven. Kenmerkend voor Raamwerk is dat het ondersteuning biedt aan mensen voor wie kwaliteit van leven gezien de aard van de beperkingen niet altijd vanzelfsprekend is. De grootste groep mensen die bij Raamwerk woont heeft indicatie ZZP 6 of hoger. Dit is een indicatie voor mensen met ernstige en veelal meervoudige beperkingen.

Visie

‘Gewoon’ betekent zélf regie hebben over je leven, zélf keuzes maken, rechten en plichten hebben, autonoom zijn, vrienden hebben, je kunnen ontplooiën, naar vermogen bijdragen aan de samenleving, een zinvol leven leiden. Zonder de beperkingen uit het oog te verliezen, draagt het professionele handelen van alle medewerkers bij aan deze kwaliteit van leven van de cliënten. Het gaat om support in eigen keuzes, uitgaande van algemeen aanvaardbare basisprincipes die voor iedereen gelden. ‘Gewoon waar mogelijk en speciaal waar nodig’.

Werkgebied

Het primaire werkgebied van Raamwerk is regio Zuid-Holland Noord (de Duin- en Bollenstreek). Voor de cliëntgroep met een lichamelijke beperking is het referentiegebied groter: Zuid Holland en Noord Holland maar ook daarbuiten. Raamwerk onderscheidt zich met kleinschalige locaties, zorg op maat, en verschillende initiatieven in de regio in het kader van de Wmo. De verblijfsvoorzieningen van de organisatie bevinden zich in Katwijk (locatie Zeehos), Noordwijkerhout (locatie De Hafakker) en in Noordwijk en Teylingen (De Regio).

Kernprestaties

Raamwerk heeft een toelating voor alle functies in de Wlz en heeft overeenkomsten met de gemeenten in het werkgebied afgesloten voor het leveren van begeleiding onder de Wmo en Jeugdhulp onder de Jeugdwet.

Raamwerk is gespecialiseerd in het begeleiden van:

- Cliënten, kinderen en volwassenen, met een verstandelijke beperking en een intensieve ondersteuningsvraag in combinatie met moeilijk verstaanbaar gedrag;
- Cliënten met een lichamelijke beperking, opgesplitst in cliëntgroepen zoals niet-aangeboren hersenletsel (NAH), Beademing en cliënten met de dubbelproblematiek LG/VG.

Raamwerk is deskundig in het ondersteunen van mensen in de thuissituatie en heeft in de afgelopen jaren verscheidene initiatieven gerealiseerd voor wijkgerichte dagbesteding, zoals 'Binders' in Katwijk en 'Centraal' in Rijnsburg. Wmo initiatieven van Raamwerk zijn het project 'Jongeren18-18+' en het project 'In de Buurt'.

Cliënten	2021	2022
Aantal Wlz cliënten per einde verslagjaar	454	463
Aantal cliënten met een Volledig Pakket Thuis (VPT)	2	2
Aantal cliënten met een Modulair Pakket Thuis (MPT)	43	50
Aantal cliënten met alleen Dagbesteding	110	107
Aantal cliënten met een persoonsgebonden budget	41	47
Aantal Jeugdwet cliënten	36	38
Aantal Wmo cliënten	291	271
Aantal beschikbare bedden/plaatsen met verblijfszorg per einde verslagjaar	334	334
Personeelsleden	2021	2022
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	885	903
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	542	552

Tabel 1 Kerngegevens Raamwerk 2021-2022

A photograph of two men standing outdoors in front of a green, leafy background. The man on the left has a beard and is wearing a black V-neck t-shirt and blue jeans. The man on the right is wearing a light blue and white striped long-sleeved shirt and dark trousers. He is holding a small, golden statue of a muscular man in his right hand. The statue appears to be a classical or modern sculpture of a male figure. The overall scene is bright and sunny.

Kwaliteitsrapport Raamwerk, terugblik en werkwijze

Terugblik op bespreking Kwaliteitsrapport 2021 en de externe visitatie

Op 20 april 2022 vond de gezamenlijke bijeenkomst plaats met de afvaardigingen van de CCR, OR en Raad van Toezicht. Het was heel plezierig dat de bijeenkomst weer live kon plaatsvinden. Bij het schrijven van het voorliggende Kwaliteitsrapport is rekening gehouden met inhoudelijke bevindingen vanuit deze gezamenlijke bijeenkomst. Zo is voor het voorwoord de voorzitter van de CCR uitgenodigd dit in gezamenlijkheid met de bestuurder te schrijven. Verschillende onderwerpen willen we nog wat meer vanuit het perspectief van de cliënt te benaderen: wat heeft de cliënt eraan? En ook: wat doet Raamwerk ten aanzien van de waarde 'gewoon leven'?

Ook de externe visitatie op 7 april 2022 kon weer live plaatsvinden. Het was een leuke en zinvolle visitatie. Een van de bevindingen van het visitatieteam was om de logica van de gekozen geprioriteerde verbeteringen goed te laten spreken uit de beschreven bouwstenen. En om de achterliggende visie en ideeën bij gemaakte keuzes goed voor het voetlicht te brengen. We hopen dat we hierin in dit rapport geslaagd zijn.

Werkwijze Kwaliteitsrapport 2022

In mei 2022 heeft het kernteam Kwaliteitsrapport de ervaringen van de totstandkoming van het Kwaliteitsrapport 2021 geëvalueerd. Hierbij zijn afspraken gemaakt voor het Kwaliteitsrapport 2022, zowel inhoudelijk als procesmatig.

De inhoud van het Kwaliteitsrapport 2022 is geen volledige weergave van wat zich in 2022 allemaal heeft afgespeeld. Er is een keuze gemaakt in de meest belangrijke en kenmerkende onderwerpen voor 2022 en deze keuze is voorbesproken in het directieteam. Bij de keuze is de verbinding gemaakt met onderwerpen die onderdeel waren van de Kaderbrief 2022, zoals de ontwikkeling van zorgprogramma's, de doorontwikkeling van de behandeldienst, het onderwerp zorgtechnologie en het project Sterke Teams.

Net als vorig jaar zijn vooraf de onderwerpen voor dit rapport voorgelegd aan de CCR en kon de CCR aangeven wat gemist werd. Hierop is het onderwerp 'Bejegening en gelijkwaardigheid' toegevoegd. Mede op het verzoek van de CCR, wordt elke bouwsteen weer afgesloten met een overzicht 'Wat ging goed', 'Wat kon beter'. Om de CCR nog meer te betrekken in het proces van de totstandkoming van het kwaliteitsrapport, is afgesproken de geprioriteerde verbeteringen 2023 in een vroeg stadium aan de CCR voor te leggen zodat zij hier nog op kunnen reageren. Ook zal de CCR weer input aanleveren voor de paragraaf over medezeggenschap in 2022.

A photograph of a man in a motorized wheelchair and a standing man in a gym. The man in the wheelchair is holding a red dumbbell and looking towards the standing man. The standing man is also holding a red dumbbell and gesturing with his other hand. They are in a gym with large windows, a rack of balls, and exercise equipment. The text 'Geprioriteerde verbeteringen, vorig jaar en nu' is overlaid on the image.

Geprioriteerde verbeteringen,
vorig jaar en nu

Terugblik geprioriteerde verbeteringen 2022

Borging uitvoering Wet zorg en dwang

De implementatie van de Wet zorg en dwang is een onderwerp waar gezien de complexiteit van de materie, meer tijd voor nodig was. Ondanks dat Raamwerk in 2020 en 2021 goede stappen heeft gemaakt golden voor 2022 daarom nog een aantal aandachtspunten. In Bouwsteen 1 wordt beschreven wat er in 2022 op dit gebied is gedaan.

Cliëntengroepenbeleid

Raamwerk heeft dit onderwerp, dat voor 2021 als geprioriteerde verbetering was aangemerkt, ook voor 2022 als geprioriteerde verbetering opgevoerd. Het onderscheid in verschillende cliëntgroepen en het vertalen van dit onderscheid naar cliëntgroep-gerichte zorg, is namelijk een Raamwerkbreed proces, dat zich over meerdere jaren uitstrekt. Voor 2022 had Raamwerk zich voorgenomen een vijftal activiteiten te ontplooien op het gebied van cliëntengroepenbeleid, namelijk; zorgprogramma's, VG, Jeugd, LG, Wmo/ambulante ondersteuning en dagbesteding. In deze paragraaf volgt een korte terugblik op de ontwikkelingen die in 2022 hebben plaatsgevonden. In hoofdstuk 5 'Bouwsteen 1' wordt nader ingegaan op het cliëntengroepenbeleid.

Clientgroepenbeleid VG. In 2022 is een bijeenkomst gehouden voor een brede groep medewerkers van Raamwerk, waarbij twee organisaties presentaties hielden over zorgprogramma's. Meer informatie hierover staat in Bouwsteen 1.

Cliëntengroepenbeleid Jeugd

Bureau HHM heeft de VG-Jeugdketen binnen Raamwerk in kaart gebracht. De uitkomst van dit onderzoek is intern besproken en wordt meegenomen in het strategietraject van Raamwerk dat in 2023 plaatsvindt.

Cliëntengroepenbeleid LG

De evaluatie van het cliëntengroepenbeleid Zeehos is in 2022 gestart en wordt in 2023 voortgezet. Naast een evaluatie wordt in een werkgroep een plaatsbepaling gemaakt: hoe staat Zeehos er intern voor en wat zijn de ontwikkelingen van buitenaf. De uitkomst hiervan wordt eveneens meegenomen in het strategietraject van Raamwerk.

Cliëntengroepenbeleid Wmo/ambulante zorg

In 2022 is in een werkgroep de uitbreiding van ambulante zorg in de dorpen in de Duin- en Bollenstreek besproken. Hierbij kwamen ook de uitbreiding van de projecten 'In de Buurt' en 'Jongeren 18-, 18+' aan de orde. Het project 'Jongeren 18-, 18+' is in Sassenheim gestart en heeft zich verder uitgebreid via mond-op-mondreclame. Het netwerk met de verschillende samenwerkingspartners, waaronder de ISD Bollenstreek gemeenten en Voorleder1 als verwijzers en indicatiestellers, is versterkt. In 2022 zijn meer begeleiders ingezet in de Duin- en Bollenstreek gemeenten. De winkel van project 'In de Buurt' in Sassenheim zit op een centrale plek in het dorp en is goed zichtbaar. Hierdoor is er een continue inloop in de winkel. De werkwijze waarbij bezoekers activiteiten uitvoeren in de buurt en daarmee iets teruggeven aan de maatschappij slaat aan. Het project heeft meerdere innovatie prijzen gewonnen en wordt verder uitgerold in andere dorpen zoals Lisse en Hillegom.

Cliëntgroepenbeleid Dagbesteding

In 2022 heeft de voorbereiding plaatsgevonden van de uitbreiding van de Academie voor Zelfstandigheid naar Zeehos en De Regio. In 2023 wordt de uitbreiding gerealiseerd.

Heroriëntatie certificering

Zoals in voorgaand Kwaliteitsrapport beschreven loopt het huidige HKZ certificaat in 2023 af en is daarom in 2021 een oriëntatie gestart naar de mogelijkheden van certificering. In 2021 is op basis van een 'kennissessie' besloten dat Raamwerk voor de komende drie jaar niet over zal stappen naar een andere certificeerder, maar zich in 2022 wel zou gaan oriënteren op een ander certificatieschema.

Uit deze oriëntatie in 2022 kwam HKZ Zorg en Welzijn naar voren als beste alternatief voor het huidige schema, HKZ Gehandicaptenzorg 2015. HKZ Zorg en Welzijn is een heldere, aansprekende norm in begrijpelijke taal waarin concreter aandacht is voor zowel de cliënt, als de medewerkers en de thema's die voor hen belangrijk zijn. De norm biedt richting en kaders, maar is minder voorschrijvend dan de HKZ Gehandicaptenzorg. Het accent ligt nog meer op het maken van bewuste keuzes.

In de HKZ Zorg en Welzijn is echter ook minder aandacht voor organisatie specifieke normen. Dit betekent dat deze onderwerpen hun stevige plek moeten behouden of krijgen in de organisatie. En dat de aandacht hiervoor goed moet zijn geborgd.

Zoals gepland heeft er begin 2022 een referentiegesprek plaatsgevonden met de bestuurder, de bestuurssecretaris en de kwaliteitsmedewerker van een vergelijkbare organisatie in de gehandicaptenzorg, die eerder de overstap hebben gemaakt van HKZ Gehandicaptenzorg naar HKZ Zorg en Welzijn. Uit dit gesprek kwam naar voren dat de voordelen van overstappen naar HKZ Zorg en Welzijn niet zo zeer liggen in de wijze waarop de externe audits worden uitgevoerd en wat medewerkers hiervan merken. Het praktische voordeel van HKZ Zorg en Welzijn is wel dat de frequentie binnen deze norm kan worden verlaagd naar twee keer per drie jaar (i.p.v. jaarlijks). En aangezien de norm minder voorschrijvend is, is de kans op feiten (afwijkingen) mogelijk ook minder groot. Het aantal geconstateerde feiten was voor Raamwerk echter de laatste jaren al laag.

Het voordeel van overstappen naar HKZ Zorg en Welzijn ligt mogelijk wel in het feit dat dit gebruikt kan worden bij bredere, interne ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit(sbeleid) en het kijken naar kwaliteit. De organisatie van het referentiebezoek heeft de overstap hiervoor gebruikt.

De doorkijk naar het nieuwe schema na afloop van de laatste audits in mei 2022 leverden Raamwerk geen nieuwe inzichten op. Wel werd duidelijk dat een overstap in 2023 meer tijd zou vragen, dan een herbeoordeling op basis van het huidige schema.

Op basis van alle informatie heeft de afdeling Beleid en Kwaliteit geadviseerd binnen het directieteam en samen met de nieuwe bestuurder eerst in gesprek te gaan over de visie op kwaliteit en te bepalen of en hoe HKZ Zorg en Welzijn hier helpend in kan zijn. En tot die tijd door te gaan met het huidige HKZ schema. Dit advies is overgenomen. Gezien het aantal grote projecten als de implementatie van een nieuw ECD, de recente wisseling van bestuurder en het vertrek van de directeur Zorg en Dienstverlening begin 2023, zal in ieder geval in 2023 niet worden overgestapt. Wanneer dit weer aan de orde komt, zullen de medezeggenschapsorganen alsnog worden betrokken.

Geprioriteerde verbeteringen voor 2023

Voortgang cliëntgroepenbeleid en vertaling in zorgprogramma's

Raamwerk heeft het onderwerp cliëntgroepenbeleid, dat voor 2021 en 2022 als geprioriteerde verbetering was aangemerkt, ook voor 2023 weer als geprioriteerde verbetering opgevoerd. Het onderscheid in verschillende cliëntgroepen en het vertalen van dit onderscheid naar cliëntgroep gerichte zorgprogramma's, is immers een Raamwerkbreed proces dat zich over meerdere jaren uitstrekt.

De ontwikkeling van zorgprogramma's en onderliggende methodieken waarvan de bij Bouwsteen 1 beschreven LACCS-methodiek een voorbeeld is, loopt door in 2023. Hiermee wordt verder gegaan met het leggen van een sterke basis voor de geboden zorg en begeleiding en het scholingsprogramma voor medewerkers.

ECD en onderliggende zorgprocessen op orde

In 2023 wordt gestart met de implementatie van een nieuw ECD. Hier is een grondige marktoriëntatie, beschreven in Bouwsteen 1, aan vooraf gegaan. De implementatie van het nieuwe ECD zal worden uitgevoerd in de vorm van een project en worden ondersteund door een externe implementatiepartner. Er wordt ook een interne projectleider aangesteld. Belangrijk onderdeel van de implementatie zal zijn het kritisch bezien van de onderliggende primaire zorgprocessen.

Doel is dat het nieuwe ECD herkenbaar, eenvoudig en beheersbaar is en het werk van allen die ermee werken goed ondersteunt. Een zorgvuldige voorbereiding en ingebruikname is essentieel. Eindgebruikers zullen betrokken worden o.a. met deelname in de voorbereidende werkgroepen. Alle zorgmedewerkers en andere gebruikers van het ECD krijgen scholing passend bij hun rol in het zorgproces of bij hun functie. Daarnaast zal ook de toegankelijkheid en het gebruik van het cliëntportal in het ECD door cliënten/vertegenwoordigers goed voorbereid worden. Bijvoorbeeld met een training of testgroep.

Zorgtechnologie

Raamwerk wil in 2023 voort met investeren in zorgtechnologie: hoe kan zorgtechnologie de regie op het eigen leven van cliënten ondersteunen? Maar daarnaast ook: hoe kan technologie het werk van de zorgmedewerkers ondersteunen? Het interne Platform Zorgtechnologie gaat in 2023 een plan van aanpak opstellen.

In Bouwsteen 1 van dit rapport wordt een uitleg gegeven over het in 2022 opgestarte project Domotica, ondersteund door Academy Het Dorp. Hier wordt in 2023 een vervolg aan gegeven. Een ander al lopend traject in relatie tot zorgtechnologie, betreft de invoering van een digitaal systeem voor medicatie toediening. Dit zal in 2023, in samenhang met de mogelijkheden in het nieuwe ECD, vervolgd worden.

Arbeidsmarkt en goed werkgeverschap

De aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt vraagt ook in 2023 bij voortduring de aandacht van Raamwerk voor oplossingen op de korte- en langere termijn en voor het ontwikkelen van een lange termijn visie. Hier volgt een strategische arbeidsplan uit.

Tegelijkertijd blijft Raamwerk werken aan goed, aantrekkelijke werkgeverschap zodat potentiële medewerkers voor Raamwerk willen kiezen. Dit wil Raamwerk doen door medewerkers ruimte te bieden voor vakmanschap van zorgprofessionals met voldoende autonomie en regie over de uitvoering van hun werk. Mede met dit doel voor ogen gaat Raamwerk aan de slag met het project 'Sterke Teams'.

Sterke Teams

Om de autonomie van de cliënt te kunnen vergroten, is autonomie van het team en van de individuele professionals die de cliënt ondersteunen van belang. Raamwerk investeert daarom in Sterke Teams, waarin meer autonomie bij de teams wordt gelegd. De missie en visie van Raamwerk, waarin gewoon leven voor de cliënt centraal staat, geldt hierbij als uitgangspunt.

Sterke Teams dragen bij aan een toekomstbestendige en wendbare organisatie. Raamwerk onderzoekt wat nodig is om het werken met sterke teams te ondersteunen. In 2023 starten de eerste pilots, die moeten leiden tot 'good' en 'best' practices. Op basis hiervan wordt het vervolg van de implementatie vormgegeven. De te ontwikkelen BI-tool levert goede stuurinformatie / managementinformatie voor de sterke teams om goed te kunnen functioneren.

A photograph of two young women sitting in a room. The woman on the left, with long blonde hair, is wearing a dark floral shirt and is smiling while holding the end of the braid of the woman on the right. The woman on the right, also with blonde hair in a braid and wearing glasses and a denim jacket, is smiling back. They are sitting in front of a window with blue curtains. To the left, there is a desk with a pink lamp and a chair with a cartoon character pattern. The text 'Bouwsteen 1' is overlaid on the image.

Bouwsteen 1

Kwaliteit zorgproces rondom de individuele cliënt

Cliëntgroepenbeleid

Cliëntgroepenbeleid is van belang om passende zorg te leveren aan de cliënten, ook voor de langere termijn. Het vormt het fundament voor alle activiteiten die Raamwerk uitvoert en nog te maken keuzes in de toekomst. Deels met behulp van korte interviews en citaten worden hieronder een aantal activiteiten beschreven die in het kader van het cliëntgroepenbeleid in 2022 zijn ondernomen.

Dagbesteding

Stefan en Laura vertellen over de ontwikkelingen in de Dagbesteding na corona en de structurele veranderingen die dat heeft meegebracht. Stefan woont op locatie Zeehos en is lid van de Lokale Cliëntenraad (LCR) van Zeehos. Laura is hoofd Dagbesteding op locatie Zeehos.

Dagbesteding voor en tijdens corona

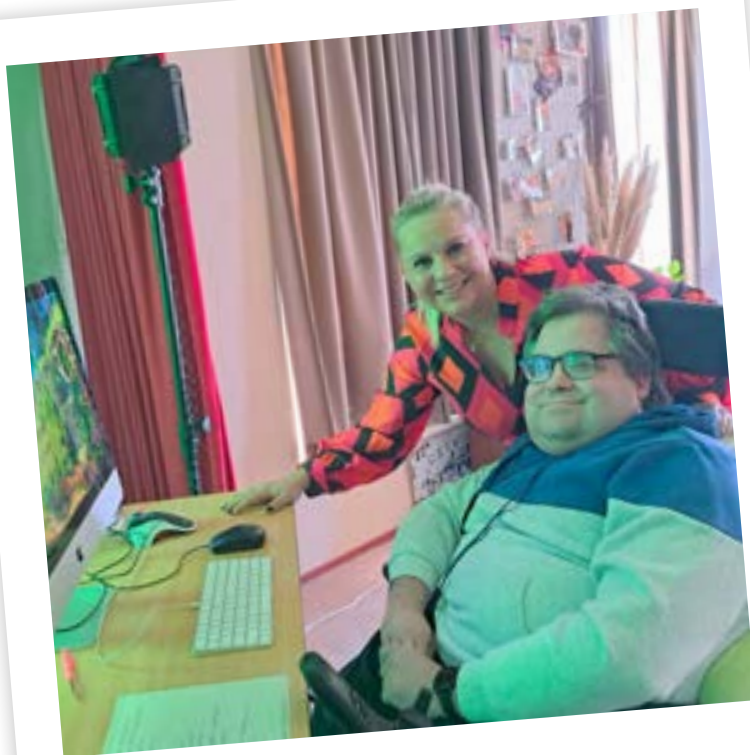
Laura vertelt: "Je had vaste dagbestedingsplekken bij het Labyrint en de Spons met vaste activiteiten zoals sport, papier en opdrachten. Er waren niet meer zoveel uitdagingen en er kwamen minder cliënten naartoe. Tijdens corona moest de dagbesteding dicht. Dagbesteding werd in de woning, het appartement verzorgd. Of je ging naar buiten, wandelen naar het dorp".

"Bezoek ontvangen mocht niet", vertelt Stefan, "ik miste de groep, het samen met anderen optrekken. Ik voelde mij verdrietig, eenzaam, hoewel ik mijzelf wel kon vermaken. Ik ging voorheen altijd met een groepje van de FTP uitwisselen, brainstormen over activiteiten".

Veranderingen in de dagbesteding

"In coronatijd werd er achter de schermen nagedacht over veranderingen in de dagbesteding", vertelt Laura. "Wij wilden dat de dagbesteding leuker en gevarieerder zou worden. Er zou een breder aanbod aan activiteiten komen. De individuele cliënt staat centraal met zijn of haar wensen. Er zijn drie typen dagbesteding, namelijk: belevingsgerichte, ontwikkelingsgerichte en arbeidsmatige dagbesteding. Per type dagbesteding zijn nieuwe projecten uitgevoerd. Een voorbeeld van een nieuw project is 'de Studio'.

Stefan vertelt: "Cliënten leren hier zelfstandig werken met sociale media, zoals het gebruik van Facebook, en vlogs en podcasts maken. Een externe professional werd ingehuurd om cliënten hierin te scholen. Ik deed hier ook aan mee. Ik vond het hartstikke leuk en leerzaam, net als de andere cliënten. Wij werken nu zelfstandig met sociale media, met een klein beetje hulp.



Laura en Stefan in 'de Studio'

Groei in dagbesteding

"De dagbesteding is zo gegroeid, dat alle cliënten hieraan deel willen nemen. Cliënten die eerst alleen individueel dagbesteding wilden, gaan nu vaak ook naar de dagbestedingslocaties toe. Ook het aantal externe cliënten is fors toegenomen. Hierdoor wordt er creatief gezocht naar ruimtes. De veranderingen in de dagbesteding zijn geëvalueerd met alle cliënten. De LCR van Zeehos is steeds bijgepraat over de ontwikkelingen, en is positief", vertellen Laura en Stefan.

Platform LG: landelijk netwerk

Verschillende zorgorganisaties voor mensen met een lichamelijke beperking zijn een Platform-LG gestart met als doel uitwisseling, samenwerking en verbetering in de zorg voor de cliëntgroep mensen met een lichamelijke beperking. Er zijn in 2022 twee TEAMS-bijeenkomsten gehouden om onszelf als organisatie aan elkaar te presenteren. Een aantal organisaties zijn afgehaakt, waarna SIZA, Nieuw-Unicum en Raamwerk verder zijn gegaan.

Ronald, hoofd behandeldienst bij Raamwerk vertelt hierover:

"We hebben werkbezoeken gehouden. Raamwerk en SIZA hebben zich in eerste instantie gericht op twee onderwerpen: zorgprogramma's en Domotica. Met Academy Het Dorp is een contract aangegaan voor kennis, visievorming en ondersteuning in een strategietraject bij Raamwerk m.b.t. Domotica. We verwachten dat dit onze cliënten uiteindelijk veel zal brengen".

Wmo/Ambulante ondersteuning

In 2022 zijn er verschillende activiteiten ondernomen in het kader van de ondersteuning van een grote groep Wmo cliënten. De website van Raamwerk is aangepast, waardoor deze aantrekkelijker is geworden voor Wmo-clieënten. Daarnaast is er een succesvolle samenwerking tussen Raamwerk met Welzijn in bijvoorbeeld Plein28 in de gemeente Hillegom. De beweging van maatwerk naar algemene voorziening waar gemeenten naartoe willen, krijgt hier al vorm. Dit betekent dat er een laagdrempelige inloopvoorziening is ontstaan voor kwetsbare inwoners van de gemeente.

Nieuwe website Raamwerk, informatie voor Wmo-clieënten

De nieuwe website van Raamwerk is in het eerste kwartaal van 2022 live gegaan. De site is overzichtelijker en goed leesbaar voor iedereen. Bezoekers kunnen zich verdiepen in Raamwerk als organisatie, informatie lezen over onderwerpen als begeleiding, wonen en dagbesteding, of cliëntinformatie bekijken. De site sluit aan bij de werkenbijraamwerk.nl website die inmiddels twee jaar online is.

De website draait op een compleet nieuw CMS-systeem. Digitalisering is niet meer weg te denken en daarvoor is het essentieel voor Raamwerk om een website te hebben die toekomstbestendig is.

De informatie voor Wmo-clieënten is ook veranderd en beter vindbaar. Op de homepage en via de hoofdnavigatie is 'zelfstandig wonen (Wmo)' eenvoudig te vinden. Een verbetering ten opzichte van de oude website, waar deze informatie alleen via 'verstandelijke beperking' bereikt kon worden.

Daarnaast is ook de look en feel van de website aangepast. De website heeft een frisse uitstraling gekregen en er is ook nieuw beeldmateriaal gebruikt. Dat beeldmateriaal geeft een beter beeld van de doelgroepen die Raamwerk bedient, waaronder de Wmo-clieënt.

Plein28, samenwerking tussen Welzijnskompas, Raamwerk en andere organisaties

Roxanna is begeleider in De Regio en werkt bij Plein28 in de gemeente Hillegom. Hier werkt Raamwerk samen met Welzijnskompas, een organisatie die welzijnsactiviteiten ontplooit voor inwoners van de gemeente. Vaak zijn dit activiteiten om de participatie en zelfredzaamheid van inwoners te vergroten. Roxanna vertelt over haar werk.

Wat is Plein28 en wat doet Raamwerk hierin?

"Plein28 is een ontmoetingscentrum midden in het dorp, waar Welzijnskompas, Raamwerk en andere organisaties met elkaar samenwerken. In 2019 zijn wij een samenwerking gestart als alternatief voor ons steunpunt. We wilden een soort buurthuis, ontmoetingsplaats worden voor onze cliënten en voor anderen, en dat is gelukt! Wij hebben gewerkt aan het vinden van samenwerkingsverbanden die de visie 'samen- leren- doen' uitdragen. Daarnaast wilden we de drempel van Plein28 voor onze doelgroep verlagen. Tegenwoordig bezoeken onze cliënten zowel onze activiteiten als de overige activiteiten die in Plein28 worden georganiseerd."

Wat is het aanbod aan activiteiten

Raamwerk kookt drie dagen per week met Wmo-clieënten van Raamwerk en andere bezoekers tegen een vergoeding. Daarnaast wordt op zaterdag een thema aangeboden: 'Samen actief, samen creatief, samen bakken' of: 'neem je eigen activiteit mee'. Bij alle activiteiten wordt uitgegaan van de visie van Plein28: samen - leren - doen. Deze visie sluit goed aan op een aantal kernpunten uit de visie van Raamwerk.

"Sinds kort hebben wij een nieuwe activiteit. Iedere woensdag nodigen we allerlei mensen uit de samenleving uit om aan te schuiven en samen met de cliënten soep en een broodje te eten. Tijdens het eten gaan we in gesprek met onze gasten rond een bepaald thema. Onze gasten waren in 2022 bijvoorbeeld energiecoaches van de gemeenten. Zij legden uit hoe je op energie kan bezuinigen en gaven hierin slimme tips. Cliënten vinden dit enorm leuk en leerzaam", vertelt Roxanna. "Ook onze gasten vinden het leuk om iets te vertellen, en leggen zo contact met anderen uit de samenleving. Binnenkort komen gemeenteraadsleden langs om kennis te maken".

Hoe is de samenwerking met Welzijnskompas?

Raamwerk en Welzijnskompas organiseren alle activiteiten vanuit de visie samen - leren - doen. Daarbij wordt altijd gekeken naar mogelijkheden om elkaar te kunnen versterken. Zo wordt bijvoorbeeld tijdens het Repaircafé een activiteit georganiseerd, waarbij cliënten koekjes bakken of hapjes maken. Zo is er altijd iets lekkers voor de bezoekers van het Repaircafé.

Als bezoekers hulp nodig hebben, wat door een vrijwilliger gedaan kan worden, dan worden zij hiernaar verwezen. Bijvoorbeeld naar vrijwilligers in de bibliotheek voor hulp bij het invullen van formulieren. De gemeente wil zoveel mogelijk hulpvragen door vrijwilligers van Welzijn laten beantwoorden.

Wie zijn de bezoekers

Veel bezoekers zijn Wmo-cliënten die thuis wonen met ondersteuning van Raamwerk. Zij hebben bijvoorbeeld een hulpvraag op het gebied van sociale contacten, het ontmoeten van andere mensen. Steeds vaker komen ook mensen van buiten Raamwerk naar Plein 28 om deel te nemen aan onze activiteiten. Het mooie is dat iedereen, ondanks zijn beperkingen, fijn met elkaar omgaat en elkaar accepteert.



Koekjes bakken

Van Maatwerk naar Algemene voorziening

Raamwerk kan deze vorm van samenwerking ook in andere gemeenten gaan toepassen. Het plan is om de successen van het samenwerken in Plein28 in 2023 breder bekend te maken. Dit past goed in de plannen van de gemeenten, die streven van Maatwerk - naar Algemene voorzieningen en naar een zorgzame samenleving. Ook kijken gemeenten niet naar doelgroepen, maar naar de ondersteuningsvraag van de inwoner. Door samen te werken met Welzijnswerk kan Raamwerk hier een mooie rol in hebben.

Zorgprogramma's

Een zorgprogramma is een systematische aanpak voor de begeleiding en behandeling van cliënten met een vergelijkbare hulpvraag. In 2022 is een bijeenkomst gehouden voor een brede groep medewerkers van Raamwerk, waarbij twee organisaties presentaties hielden over zorgprogramma's. Het doel van de bijeenkomst was medewerkers kennis te laten maken met zorgprogramma's en draagvlak te creëren voor het ontwikkelen van zorgprogramma's voor cliëntgroepen van Raamwerk. Voor de ontwikkeling van zorgprogramma's wordt in 2023 een project opgezet.

Werken met een nieuwe methodiek op Zeehos: de LACCS-methodiek

Zorgprogramma's gaan over methodieken, dat wil zeggen: benaderingswijzen voor cliëntgroepen. Medewerkers worden geschoold in deze methodieken. Hierdoor ontvangen cliënten de juiste zorg en begeleiding. Een voorbeeld van een methodiek is de LACCS-methodiek. Linda (gedragskundige) en Miranda (hoofd wonen) van locatie Zeehos zijn hierover geïnterviewd.

Wat is LACCS? Waar staat het voor?

Linda vertelt: "LACCS staat voor: Lichamelijk welzijn, Alertheid, Contact, Communicatie, en Stimulerende tijdsbesteding. Dit bevat alle facetten van het leven voor cliënten met Ernstig Verstandelijke of Meervoudige Beperkingen (EVMB). Het gaat over hoe deze cliënten een goed leven kunnen hebben, hoe zij de wereld om hen heen ervaren. Hoe de zorg en begeleiding kan aansluiten bij deze cliënten. Hoe de begeleiding kan bijdragen aan een goed leven".

Waarom hebben jullie voor deze methodiek gekozen?

"Een begeleider had ervaring met deze methodiek, en vond het aansluiten bij de cliëntgroep van Raamwerk. Ze deelde dat met het woningteam", vertelt Miranda. "We hebben navraag gedaan bij een organisatie (SIZA) die hiermee werkt en een vergelijkbare cliëntgroep heeft. Ook zij hadden een positieve ervaring met deze methodiek. We besloten om een pilot te starten op één woning. We hebben voor iedere begeleider van het team het boek over de methodiek besteld. Daarnaast hebben we huiswerkboekjes gemaakt voor de begeleiders. Dit werkte erg goed."

Hoe werk je ermee?

Linda geeft uitleg: "Begeleiders leren gedrag van een cliënt te interpreteren. Ze leren bijvoorbeeld hoe het tempo van informatieverwerking is bij de cliënt. De geschiedenis en achtergrond van de cliënt wordt meegenomen om het gedrag beter te kunnen begrijpen. Dit leidde tot een andere blik op gedrag van de cliënt".

Miranda vertelt: "Per teamvergadering bespreken we de beeldvorming van een cliënt. Dit deden we vanuit de methodiek van LACCS. Een van de begeleiders was wisselend verantwoordelijk voor de inbreng en bespreking in het overleg. Per bijeenkomst leidde dat tot een specifiek doel en/of een afspraak voor de begeleiding aan een cliënt. Aandachtspunten waar mensen echt voor gingen. Het leidde tot meer betrokkenheid onder medewerkers, mooie gesprekken en betere afstemming binnen het team"

Wat merkt de cliënt ervan?

“De cliënt merkt dat er aangesloten wordt op zijn of haar behoeften, en dat gedrag op de juiste manier geïnterpreteerd wordt. Daarnaast dat er eenduidig met hem of haar wordt omgegaan. Een voorbeeld hiervan is een cliënt die de groep soms erg druk vindt. Voorheen ging een cliënt 10 minuten naar de eigen kamer om tot rust te komen. Uit signalen van de cliënt bleek deze dit niet fijn te vinden. Nu gaat een cliënt met een begeleider apart zitten, zodat de cliënt rust maar ook nabijheid van een begeleider ervaart,” vertelt Linda.

Hoe is het vervolg?

Miranda: “De LACCS-methodiek is in CAPP, het scholingsprogramma van Raamwerk, opgenomen. Daarnaast krijgen een aantal teams de basisscholing van LACCS. Het huidige woningteam gaat het team meehelpen scholen”.

Miranda en Linda merken dat de methodiek leeft.

Linda: “Er is veel vraag vanuit andere woningen om dit ook te doen. Het lijkt te voorzien in een behoefte. De methodiek is mogelijk toepasbaar voor meerdere cliëntgroepen. In de marktoriëntatie voor een nieuw ECD is nagegaan of deze methodiek inpasbaar is in de vorm van het ondersteuningsplan. Dit blijkt te kunnen”.

Initiatieven uit de omgeving!

Nieuwe keramiekoven voor 't Bollenpalet

De oude keramiekoven van 't Bollenpalet was helaas stuk. Deze oven werd gebruikt om het glazuur van de keramieken beelden te bakken. 't Bollenpalet wilde graag een grotere oven aanschaffen, met een opening aan de voorkant, zodat cliënten ook zelf de oven kunnen leeghalen en vullen. En in een grotere oven kunnen ze nog meer moois tegelijk maken!

Raamwerk kreeg de volgende mooie giften, waarmee de nieuwe oven kon worden gekocht:

- 1000 euro schenking kringloop Voorhout
- 1000 euro schenking kringloop Sassenheim
- 1500 euro cofinanciering Jacoba van Beierenfonds
- 3000 euro van de Stichting Vrienden van het Raamwerk

Nieuw speelgoed Honingraat mogelijk gemaakt door Landgoed Tespelduijn

Naar aanleiding van een speciale sponsoractie op Koningsdag haalde Landgoed Tespelduijn weer een mooi geldbedrag voor de Honingraat op. Van dit bedrag is nieuw speelgoed aangeschaft, zoals een speelslang, watertafels en skelters. De Honingraat is erg blij met het nieuwe speelgoed!



Nieuwe keramiekoven
voor 't Bollenpalet



Nieuw speelgoed Honingraat

Evaluatie coronabeleid

De evaluatie van het gevoerde coronabeleid is begin 2022 uitgevoerd door middel van een onlinevragenlijst onder alle medewerkers van Raamwerk. De voorbereidingen voor deze evaluatie vonden plaats in 2021¹.

In de vragenlijst kwamen verschillende onderwerpen aan de orde. Zo is onder andere gevraagd naar de cliëntzorg, de bezoekregeling, je veilig voelen, ervaren informatie en communicatie, het vaccinatieproces en de samenwerking. In totaal hebben 274 medewerkers (ca. 32% van het totaal aantal medewerkers) de vragenlijst ingevuld. De evaluatie is in de zomer van 2022 afgerond met een eindrapport.

Uit de evaluatie kan worden geconcludeerd dat de meeste medewerkers vertrouwen hadden in het gevoerde beleid, maar ook dat het voor veel medewerkers zwaar is geweest. Het werken in PBM, onzekerheid, de angst en het verdriet bij de cliënten, de angst om zelf besmet te raken of anderen te besmetten en de extra taken die de pandemie met zich meebracht.

¹ In het Kwaliteitsrapport 2021 is hier meer over te lezen.

In sommige teams leidde de coronaperiode tot een verbetering in de samenwerking. Samen de schouders eronder en steun vinden bij elkaar. In andere teams juist niet. Zo hebben verdeeldheid binnen teams en collega's die zich niet aan maatregelen hielden ook geleid tot een gevoel van onveiligheid. Daarnaast was er sprake van een hoge tot zeer hoge werkdruk, waardoor het reguliere werk in het gedrang kwam. In het eindrapport komen verschillende leer- en verbeterpunten naar voren, waarvoor aanbevelingen zijn gedaan. In september 2022 heeft het directieteam in een bericht naar alle medewerkers een reactie gegeven op het rapport en de aanbevelingen.

Informatievoorziening:

"Niet iedereen kan de informatie makkelijk vinden. We proberen deze op Intranet beter vindbaar te maken. Kijk daarom regelmatig in de Coronabibliotheek, welke je direct ziet via de startpagina van Intranet. In de communicatie naar cliënten wordt meer aandacht besteed aan de specifieke doelgroepen bijvoorbeeld met pictogrammen."

Behouden:

"We hebben veel geleerd in de coronaperiode en willen ook een aantal dingen behouden. Bijvoorbeeld het snel kunnen opschalen van een eigen teststraat, de aandacht voor handhygiëne, het werken met de corona startersboxen op de woning en bij dagbesteding, het online vergaderen en waar mogelijk thuiswerken."

Veiligheid:

"Niet iedereen heeft zich veilig gevoeld bijvoorbeeld door angst om zelf corona te krijgen of om anderen te besmetten, door gebrek aan voldoende PBM in de beginperiode, door verdeeldheid in het team over gebruik PBM of navolging van de maatregelen. Hier willen we, ook in de toekomst, aandacht voor hebben in de ondersteuning van de teams."

Om de coronaperiode en het gevoerde coronabeleid tevens vanuit het perspectief van zowel de cliënt als de verwant te evalueren, zijn in aanvulling op de evaluatie onder medewerkers nog twee evaluaties uitgevoerd.

De ervaringen van cliënten zijn opgehaald bij de lokale cliëntenraden (LCR-en). Via de coaches van de LCR-en is een zestal open vragen voorgelegd aan de raden van locaties in Katwijk, Noordwijk, Noordwijkerhout, Sassenheim/Voorhout en Lisse/Hillegom. De raden zijn hierover in de eigen vergadering in gesprek gegaan. Er is geprobeerd hierbij ook de geluiden en de signalen van de achterban te betrekken.

Voor de ervaringen van verwanten is eind augustus een online vragenlijst opengesteld. Deze vragenlijst bestond uit een drietal vragen, waarbij verwanten naast een waardering door middel van 'sterren' een toelichting konden geven. Deze vragenlijst werd afgesloten met twee open vragen; wat zou Raamwerk moeten behouden en/of wat zou Raamwerk juist moeten veranderen? De uiteindelijke respons was niet hoog. Dit had mogelijk te maken met de wijze waarop de vragenlijst onder de aandacht is gebracht. Hier ligt een leerpunt voor een volgende keer.

Kijkend naar de uitkomsten van de drie evaluaties, dan valt het onderwerp 'communicatie en informatie' op, omdat daar in alle evaluaties, zij het in andere bewoording, hetzelfde wordt aangegeven. Uit evaluaties komt naar voren dat zowel medewerkers als cliënten en verwanten (in meer of mindere mate) hebben aangegeven dat het lang kon duren voordat Raamwerk de landelijke maatregelen had vertaald naar beleid voor Raamwerk. En dat het beleid van Raamwerk soms ook strenger was.

"Voor zover dat kon goed, maar de leiding kon vaak geen direct antwoord geven omdat Raamwerk hun beleid nog moest aanpassen na landelijke bijstelling van beleid. Raamwerk reageerde soms vrij laat zoals hiervoor aangegeven antwoord waardoor er voor cliënten relatief lang onduidelijkheid bleef bestaan." (verwant locatie De Hafakker)

Het feit dat Raamwerk te maken had met specifieke richtlijnen voor de langdurige zorg², die meestal niet direct beschikbaar waren bij wijzigingen van de landelijke maatregelen, lijkt bij medewerkers, cliënten en verwanten niet bekend. Dit betekent dat Raamwerk dit in een dergelijke situatie duidelijker moet uitleggen.

Verder bleek de informatie voor cliënten te ingewikkeld en was er vraag naar picto's.

"Als er informatie was, was het niet op maat, veel te ingewikkeld. Geen Jip en Janneke taal, nu was het te moeilijk." (LCR Lisse/Hillegom)

"Wij adviseren voortaan picto's te gebruiken." (LCR Katwijk)

Na deze feedback is het gebruik van picto's in de eerstvolgende communicatie naar cliënten opgepakt. Ook zijn de uitgangspunten voor bezoek en logeren vertaald naar picto's met eenvoudige uitleg. Hier zijn dus stappen ingemaakt, maar het gebruik van picto's in communicatie uitingen is wel iets wat binnen Raamwerk nog 'gewoner' mag worden.

² Zoals 'LCI richtlijn COVID-19' met bijlages als 'Uitgangspunten testbeleid en inzet zorgmedewerkers buiten het ziekenhuis' en 'Handreiking voor contactonderzoek bij COVID-19 in instellingen voor langdurige zorg'.

Buurtsuper Het Zeezoutje geopend!

Eind april is onder belangstelling van veel cliënten, medewerkers en omwonenden buurtsuper Het Zeezoutje op locatie Zeehos geopend. Het was een gezellig feest, met lekkere drankjes, gebakjes en een heerlijk zonnetje.

Met het knippen van het lint door Maarten was de opening van Het Zeezoutje een feit. Hiermee ging een lang gekoesterde droom van de cliënten in vervulling. Het Zeezoutje is een fijne werkplek, waar de cliënten iedereen van de dagelijkse boodschappen voorzien.

Onder begeleiding van medewerkers van de dagbesteding voeren de cliënten allerlei werkzaamheden uit, die ook in een 'echte' supermarkt voorkomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het schoonmaken van de winkel, bijvullen van de schappen en het inpakken van de boodschappen voor cliënten.



**Feestelijke opening
Buurtsuper Het Zeezoutje**



Incidenten en calamiteiten

In de gehandicaptenzorg kunnen net als in andere sectoren incidenten of zelfs calamiteiten voorkomen. Binnen Raamwerk zijn de afspraken met betrekking tot het veilig melden van incidenten beschreven in de incidentenregeling van Raamwerk. De incidentencommissie van Raamwerk ondersteunt de organisatie in de uitvoer van deze incidentenregeling en is onder andere verantwoordelijk voor de analyse van de kwartaalcijfers. Op basis van de incidentenmeldingen kan inzicht worden verkregen en kunnen maatregelen worden genomen om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

Evaluatie van de incidentencommissie

In 2022 is de rol en werkwijze van de Incidentencommissie en de Incidentenregeling van Raamwerk geëvalueerd. Hieruit zijn een aantal kritische punten naar voren gekomen. De feedback is besproken in de Incidentencommissie. De terugkoppeling en de vervolgacties vinden plaats in 2023, zodat het leren van incidenten en het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening weer meer centraal komen te staan. De Incidentenregeling was tevens een onderwerp tijdens de interne audits in 2022. Hieruit kwam naar voren dat verbetering plaats kan vinden door de incidentenmeldingen cliënten en medewerkers via twee aparte regelingen te laten plaatsvinden.

Leerpunten uit calamiteitenonderzoeken

Een andere manier om te leren van incidenten is het doen van onderzoek. Bij het onderzoeken van ernstige (bijna) incidenten en/of calamiteiten wordt binnen Raamwerk gebruik gemaakt van de PRISMA methodiek. Dit is een methode waarbij, op systematische wijze, naar de basisoorzaken van (bijna) incidenten wordt gezocht, met als doel hiervan te leren en de zorg te verbeteren. Binnen Raamwerk zijn twee medewerkers getraind en ervaren in het gebruik van deze methodiek. Gezien de tijd die dergelijke onderzoeken vragen is in 2022 nog een derde medewerker opgeleid als PRISMA-onderzoeker.

In 2022 is tweemaal een PRISMA onderzoek uitgevoerd na melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het betrof één melding van een calamiteit en één melding van geweld in de zorgrelatie. In beide situaties heeft de IGJ geoordeeld dat Raamwerk de incidenten voldoende heeft onderzocht en passende maatregelen heeft genomen.

De leerpunten en maatregelen waren onder andere gericht op:

- Het in kaart brengen van onderaannemersschappen t.b.v. de (gezamenlijke) zorg en dagbesteding voor onze cliënten en aandacht voor een goede (basis) onderaannemersovereenkomst, waarin ook afspraken over reguliere evaluatie van de zorgverlening en samenwerking zijn opgenomen.
- De individuele risico-inventarisatie vanuit het persoonsbeeld van de cliënt en de evaluatie daarvan.
- Evaluatie van het protocol 'Seksueel misbruik van cliënten van Raamwerk'.

Ontwikkeling behandeldienst

Per maart 2021 is de behandeldienst in zijn geheel ondergebracht in één apart onderdeel binnen de organisatie. Vanuit één afdeling, onder leiding van het hoofd Behandeldienst, wordt gewerkt aan de onderlinge verbinding, de afstemming in werkzaamheden, de kwaliteit van het werk, de profilering van de dienst en het personeelsbeleid binnen de behandeldienst. Ronald bekleedt de functie van hoofd Behandeldienst. Op de volgende pagina vertelt hij over de ontwikkelingen binnen de behandeldienst in 2022.

De basis op orde

Binnen de behandeldienst is gewerkt aan een goede basis voor de verschillende vakgroepen. Dit betekent dat de medische, paramedische en agogische dienst, de mondzorgprofessionals en diëtetiek zich op de kerntaken van hun functie hebben gericht. In 2022 is tevens onderzoek gedaan naar de vragen die de behandeldienst krijgt in relatie tot de bezetting en wat nodig is om dit met elkaar in overeenstemming te brengen. Met name de paramedische dienst op De Hafakker bleek onderbezet. In de begroting voor 2023 is de formatie paramedische dienst daarom opgehoogd. Er zijn nu voldoende financiële middelen om de directe - en de indirecte zorg, zoals overlegmomenten, te kunnen borgen. Daarnaast wordt er gewerkt aan efficiëntie door functiedifferentiatie.

Voor de zorghulpmiddelen is in 2022 een aanbesteding geweest en is een extern bedrijf gecontracteerd om het beheer en onderhoud daarvan te verzorgen. Het bedrijf start in 2023 met een inventarisatie van alle hulpmiddelen bij Raamwerk. Verder is de functionaliteit van Medicom, het huisartseninformatiesysteem dat Raamwerk gebruikt, anders ingericht. Het systeem is toegankelijker geworden voor de medische dienst, waardoor de afstemming met externen ook beter verloopt.



Ambulante behandel functie

Ronald vertelt dat er behoefte was aan een behandel functie. "We hebben in een werkgroep bestaande uit hoofden wonen, hoofd behandeling en gedragskundigen nagedacht over de behandel functie voor cliënten in de Regio. Het gaat om cliënten met een Wlz-indicatie zonder behandeling, die af en toe een vorm van behandeling nodig hebben. En om cliënten met Wmo-ondersteuning waarbij blijkt dat er ook (veel meer) behandeling nodig is. We hebben hierover een notitie geschreven met uitgangspunten en handelwijzen. Dit zal echt helpend zijn".

Opleidingsplek en scholing

De functie en rol van de verpleegkundig specialist (VS) is goed ontwikkeld bij Raamwerk. In 2022 is een opleidingsplek voor een VS gerealiseerd en er is in september een verpleegkundige met de opleiding tot specialist (VIOS) gestart. Voor 2023 staat profilering naar externe organisaties op het programma en wordt een samenwerkingspartner gezocht. Er is toenemende belangstelling voor het opleiden van verpleegkundige specialisten vanwege een tekort aan artsen. Ook wordt een praktijkverpleegkundige opgeleid als opleider en is een 2e doktersassistente aangetrokken die de opleiding voor doktersassistente is gestart.

Continuïteit behandel dienst

Knelpunt in 2022 was de onvoorziene afwezigheid van de AVG's, waardoor er een continuïteitsprobleem optrad. Niet alleen op het vlak van de medische zorg maar ook in de uitvoering van het stappenplan onvrijwillige zorg. Dit is goed opgevangen door de huisartsen, VS-en en de AVG's van 's Heeren Loo, waar een samenwerking mee is. De kwetsbaarheid hierin als kleine organisaties in Noord-Holland heeft geleid tot een intentieverklaring voor onderzoek naar de borging van de functies van huisarts, VS en AVG in de organisaties en in de Regio.

Hollandse Dagen groot succes!

In juni vonden de Hollandse Dagen plaats op locaties Zeehos, De Hafakker, De Honingraat en de Tolhuisstraat. Het was overal een groot succes!

Op woensdag 8 juni, bij de Hollandse Dag op Zeehos, was het echt Hollands weer (regen). Maar dat mocht de pret niet drukken! De activiteiten werden verplaatst naar de parkeergarage zodat cliënten en medewerkers gelukkig geen nat pak hoefden te halen. De garage bleek een originele en gezellige setting, de hapjes en drankjes waren heerlijk, de Oud Hollandse spelletjes waren super leuk, en de sfeer zat er goed in.

Donderdag 9 juni was het de beurt aan De Hafakker om te genieten van de Hollandse Dag. Die dag liet het zonnetje zich van zijn beste kant zien. Ook hier genoten de cliënten volop.

Vrijdag waren de Tolhuisstraat en De Honingraat aan de beurt en ook daar was het een super gezellige Hollandse Dag!



Hollandse Dag Tolhuisstraat



Hollandse Dag Zeehos



Hollandse Dag De Hafakker



Meer eigen regie door zorgtechnologie

Domotica is inmiddels niet meer weg te denken in het gemiddelde huis. Ook binnen Raamwerk wordt er gezocht naar de juiste zorgtechnologie-toepassingen voor de cliënten. Hierbij staat het doel 'zo zelfstandig mogelijk leven' met stip bovenaan.

Ron, hoofd wonen Zeehos en deelnemer van de projectgroep vertelt: "Alle cliënten bij Zeehos hebben domotica in hun appartement, zoals een automatische deuropener en gordijnen die open en dicht kunnen. Dit is aanbod gestuurd. Met dit project willen we dat uiteindelijk iedere cliënt(groep) vraag-gericht gebruik kan maken van domotica".

Projectgroep Domotica

Er is in 2022 een projectgroep Domotica opgericht. Er is een projectopdracht geformuleerd en een plan van aanpak opgesteld. Doel is te zoeken naar de juiste technologische middelen om cliënten te ondersteunen in de regie op het eigen leven en het ontwikkelen van een werkwijze om tot inzet van zorgtechnologie te komen. De vraag van de cliënt zelf staat hierbij centraal.

Ron vertelt: "We hebben een werkbezoek afgelegd bij mooie nieuwbouwlocaties van SIZA, een collega zorginstelling. We hebben gezien wat er allemaal mogelijk is aan domotica-toepassingen en dat hierin nog zoveel winst te behalen valt. Hierdoor kunnen cliënten zelfstandiger leven".

Academy Het Dorp ondersteunt

De projectgroep Domotica wordt ondersteund door Academy Het Dorp. Op 7 oktober 2022 heeft de projectgroep de aftrap gedaan. In maart 2023 wordt de eerste fase afgerond. Na deze eerste fase wordt stap voor stap de route gevolgd naar de uiteindelijke inzet op individueel niveau. Bij afronding van het project is er een werkwijze ontwikkeld die bij groeps- en individuele vragen gevolgd wordt binnen Raamwerk.

Ontwikkeling persona's, cliënten denken mee

Het project focust zich in eerste instantie op vier woonlocaties binnen de wijk Zeehos. In totaal doen 10 cliënten, verdeeld over de locaties Schaalhoren, Hartschelp, Mossel en de Ftp-horen mee. Zij denken onder andere mee in de ontwikkeling van persona's. Dit zijn beschrijvingen van cliëntgroepen binnen Zeehos met een gemeenschappelijke behoefte, gericht op mogelijkheden tot gebruik van zorgtechnologie. Daarnaast wordt samen met de cliënten geïnventariseerd welke technologische middelen op dit moment aanwezig zijn, maar ook wat er gemist wordt om een zo gewoon mogelijk leven te kunnen leiden. Op basis van de inventarisatie en de persona's wordt een basis van zorgtechnologische middelen vastgesteld, waar in de tweede fase verder vorm aan gegeven wordt.

De projectgroep wordt verder ondersteund door meerdere disciplines. Denk hierbij aan de medewerkers vanuit de ICT, een gedragskundige, een coördinator nachtzorg en een hoofd wonen. Vanuit de locaties zijn er verschillende begeleiders en cpb-ers betrokken.

Marktoriëntatie ECD

Het huidige ECD van Raamwerk is al lange tijd in gebruik. In deze periode is het ECD steeds meer uitgebreid, waardoor gebruikers het als te complex en ongebruiksvriendelijk zijn gaan ervaren. Daarnaast zorgt deze complexiteit er ook voor dat nieuwe ontwikkelingen stagneren en verbeteringen te veel gericht zijn op herstel. Hierdoor loopt Raamwerk het risico dat belangrijke ontwikkelingen als gegevensuitwisseling, domotica-integratie en datagedreven werken dreigt te missen. Ook wordt het draagvlak voor het ECD onder gebruikers minder, terwijl het ECD het belangrijkste middel is om goed met elkaar samen te werken ten behoeve van goede zorg aan de cliënten.

Raamwerk heeft Infozorg gevraagd te ondersteunen bij het in kaart brengen van de oorzaken van het ontstaan van deze situatie. En om begeleiding bij het oplossen van knelpunten. Dit traject heeft in het 1e kwartaal van 2022 plaatsgevonden. Vanuit deze ondersteuning is het voorstel gedaan voor het opstarten van een marktoriëntatie. Dit voorstel is begin maart 2022 door het directieteam goedgekeurd.

Voor de uitvoering van de marktoriëntatie is een projectstructuur gehanteerd met een stuurgroep, een projectgroep en een medewerkersgroep. In de medewerkersgroep was ook de CCR vertegenwoordigd. De doelstelling van de stuurgroep was bij aanvang van het project dat zij voor 15 december 2022 een keuze gemaakt wilde hebben voor een nieuw ECD, waarna gestart zou kunnen worden met de implementatie.

In juli 2022 vond de eerste workshop plaats waarin leden van de projectgroep met elkaar bespraken wat de belangrijkste uitgangspunten zijn voor een nieuw te kiezen ECD. Als input voor deze workshop is de handreiking voor de Professionele Omgeving (VGN, Actiz)³ gebruikt. Naar aanleiding van deze bijeenkomst zijn er uitgangspunten opgesteld op het gebied van:

- Aansluiting werkproces
- Registratie aan de bron
- ECD als communicatiemiddel
- Autorisatie
- Informatie weergave
- Netwerkorganisatie
- Interoperabiliteit binnen de organisatie
- Cliënt in regie
- Adviesfunctie
- Techniek

³ Deze handreiking is in 2019 door VGN en Actiz opgesteld met basisprincipes om de veranderende rol van de cliënt in het zorgproces beter te ondersteunen.

Aansluiting werkproces

"Raamwerk wil dat iedere professional in het ECD zijn werk herkent. Voor het primaire proces betekent dit in de basis dat het methodisch werken wordt ondersteund met beroeps-specifieke richtlijnen, meetinstrumenten en methodieken."

Interoperabiliteit binnen de organisatie

"Binnen de grenzen van de organisatie zoekt Raamwerk een ECD dat interoperabel is met andere systemen die een specifieke functie hebben, zoals medicatieverstrekking, of domotica."

Registratie aan de bron

"Raamwerk volgt de landelijke beweging om de administratieve lasten terug te dringen. Registratie aan de bron en het stimuleren van hergebruik van gegevens is een belangrijk uitgangspunt om dit te doen."

Vervolgens vonden er in de maanden september, oktober en november verschillende sessies met de medewerkersgroep en leveranciers plaats. Van kennismaking met verschillende leveranciers, tot uiteindelijk een uitwerking van een praktijkcasus met één leverancier. In november vond er een referentiebezoek plaats.

Na de beantwoording van het Programma van Eisen, de demonstraties, de praktijksessie en het referentiebezoek was de volgende stap het advies en de onderbouwing van de keuze door de projectgroep. Het advies om ONS (Nedap) als ECD te kiezen, is eind december besproken in de stuurgroep en vervolgens begin 2023 door het directieteam overgenomen. Met dit besluit werd het marktoriëntatietraject beëindigd en kan in 2023 een start worden gemaakt met de implementatie. Het advies en de intentie is om hiervoor eindgebruikers bij de werkgroepen te betrekken.

Project Bejegening en gelijkwaardigheid

Het thema 'bejegening' was één van de geprioriteerde verbeteringen voor het jaar 2021, maar heeft in dat jaar door corona inhoudelijk niet de aandacht en uitwerking gekregen die het verdiende⁴. Daarom stond voor 2022 een vervolg gepland.

De eerste start is begin 2022 gemaakt door een kleine werkgroep, bestaande uit de drie ondersteuners van de lokale cliëntenraden, de voorzitter van de centrale cliëntenraad (CCR), de directeur Zorg en Dienstverlening en de kwaliteitsfunctionaris. Tijdens deze eerste twee bijeenkomsten werd het onderwerp 'bejegening' verder verkend. Daarbij werd het al snel duidelijk dat 'alleen' de term bejegening onvoldoende verwoordt waar het eigenlijk over zou moeten gaan. Ook autonomie en wederzijds begrip en respect spelen een belangrijke rol.

Vanuit deze eerste verkenning is vervolgens een projectopdracht 'bejegening en gelijkwaardigheid' geformuleerd en een bredere werkgroep samengesteld met verschillende disciplines onder voorzitterschap van de directeur Zorg en Dienstverlening en de voorzitter van de CCR.

Doel van de opdracht van deze werkgroep is enerzijds het vergroten van de bewustwording op dit onderwerp bij zowel medewerkers als cliënten van Raamwerk. En anderzijds het bevorderen van het bespreekbaar maken van het thema bejegening en gelijkwaardigheid en zorgen dat mensen elkaar aan durven spreken.

Tijdens de eerste bijeenkomst van de werkgroep in juni 2022 is een inventarisatie gemaakt van wat er binnen Raamwerk allemaal al gebeurt op het gebied van bejegening en gelijkwaardigheid. Tijdens de tweede bijeenkomst in het najaar is een vertaalslag gemaakt naar concrete vervolgacties. Er zijn kleinere subgroepen geformeerd met ieder een specifieke taak.

Eind 2022 was nog het plan om een aantal focusgesprekken te gaan voeren waarbij de uitkomst van deze gesprekken input zou vormen voor enkele theaterbijeenkomsten. Inmiddels is van dit plan afgestapt en zal in 2023 door de directeur Zorg en Dienstverlening met de voorzitters van de LCR-en gesproken worden over hoe recht te doen aan de essentie en de bedoeling van het onderwerp 'Bejegening en gelijkwaardigheid'.

⁴ Zie Kwaliteitsrapport 2020 en 2021.

Daarnaast wordt gekeken hoe het onderwerp meer verankerd kan worden in bestaande werkwijzen en waar mogelijk nog nieuw beleid en/of afspraken nodig zijn. Zo is er eind 2022 gestart met een inventarisatie van wat er binnen Raamwerk gebeurt op het gebied van bijeenkomsten voor en met cliënten van een woning, waarbij cliënten niet alleen worden geïnformeerd over zaken vanuit Raamwerk, maar zij zelf ook onderwerpen kunnen agenderen die voor hun belangrijk zijn.

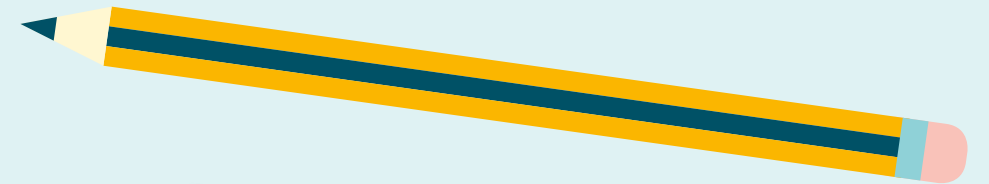
In aanvulling op bovenstaande is afgesproken dat er in 2023 een nieuwe werkvorm voor de teamreflectie rondom het thema bejegening en gelijkwaardigheid wordt ontwikkeld en opgenomen in het aanbod van werkvormen. Dit is begin februari 2023 gerealiseerd. Na de theatervoorstellingen van het Toetstheater zal deze werkvorm actief onder de aandacht worden gebracht van alle teams.

Aandachtspunt in dit proces is het behouden van de voortgang. Het bleek niet altijd eenvoudig om met een gemeleerde groep van professionals en vanuit de medezeggenschap met vaste frequentie bijeen te komen. Ook de continuïteit in de leden van de werkgroep is een punt van aandacht, gezien enkele medewerkers Raamwerk in 2023 zullen verlaten. De werkgroep probeert dit zo goed mogelijk te ondervangen door tijdig vervangers te vragen en opdrachten zo concreet mogelijk in de tijd weg te zetten.

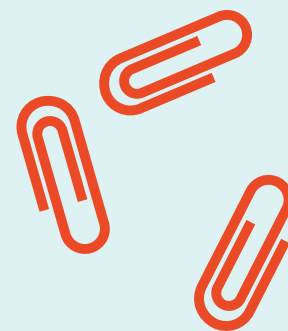
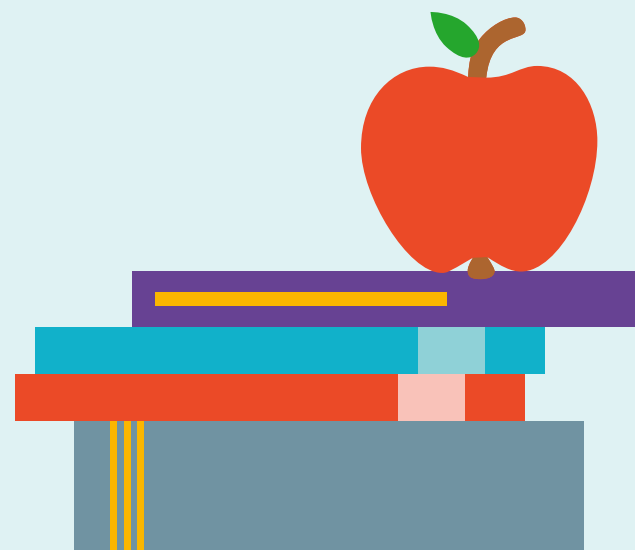
Sylvia geeft gastles op Hogeschool Leiden

Sylvia woont op De Hafakker en gaf een gastles aan tweedejaars studenten op de Hogeschool Leiden. Dat deed ze samen met haar begeleider Ellen. De gastles ging over leven met een beperking en het werken met mensen met een beperking. Sylvia vertelde over haar leven en waar zij zoal hulp bij nodig heeft. En wat een goede begeleider in haar ogen moet kunnen of doen en wat juist niet.

De studenten waren heel geïnteresseerd en stelden veel vragen. Ellen vertelde dat studenten altijd een kijkje mogen komen nemen bij Raamwerk. Het was een mooie en bijzondere bijeenkomst.



Sylvia met studenten van Hogeschool Leiden



Wet zorg en dwang in 2022

Binnen Raamwerk zijn drie locaties geregistreerd als locatie waar onvrijwillige zorg mag worden verleend. Dit zijn De Hafakker en Zeehos en in mei 2022 is hier de Oude Post bijgekomen.

Op locatie Zeehos vindt onvrijwillige zorg uitsluitend plaats in het kader van het Besluit Wzd 'Gelijkgestelde aandoeningen'.

Activiteiten in 2022

De werkgroep Wzd heeft na drie jaar actief te zijn geweest, op 5 april 2022 haar laatste bijeenkomst gehad en het stokje overgedragen aan de Wzd commissie. In een communicatie hierover hebben de directeur Zorg en Dienstverlening en de voorzitter van de werkgroep, iedereen die heeft bijgedragen aan de implementatie van de Wzd bedankt. Vele medewerkers hebben er hard aan gewerkt om vanuit de eigen taak de uitvoering van deze, niet heel eenvoudige wet, handen en voeten te geven. Klaar is de klus niet. Zo bracht de Reparatiewet van eind 2021 nog aanpassingen met zich mee. En ook de uitkomsten en aanbevelingen vanuit de evaluatie in 2022 van de Wzd zullen later in de tijd tot aanpassingen leiden.

Onder coördinatie van de werkgroep Wzd zijn er in 2022 de volgende ontwikkelingen geweest:

- De praktische werkwijze voor het bepalen van de wils(on)bekwaamheid, ontwikkeld door de gedragskundigen in samenspraak met de artsen, is in gebruik genomen. De ervaringen zijn positief.
- De Oude Post is in mei 2022 als Wzd locatie in het landelijk register toegevoegd. Dit na goed overleg en de bevinding dat er in een enkele situatie zorg wordt gegeven, die als onvrijwillig moet worden beschouwd.

- In 2022 zijn er twee bijeenkomsten georganiseerd om de uitkomsten van de evaluatie van de taak van de zorgverantwoordelijken met inhoudelijke betrokkenen te bespreken en te beleggen. Eind 2022 werd de opvolging van de afspraken geëvalueerd en waar nodig voortgezet.
- Nu de taak van externe deskundige bij stap 3 Stappenplan ook gedaan mag worden door een interne, onafhankelijke deskundige, is de groep van deze deskundigen binnen Raamwerk uitgebreid met enkele ANW coördinatoren. Dit heeft ertoe geleid dat adviesaanvragen aan een onafhankelijke deskundige vaker intern kunnen worden opgepakt. Het samenwerkingsverband voor het Regionale loket Wzd wordt voortgezet, voor situaties waarbij de andere blik van buiten wenselijk is of bij complexe problematiek. Raamwerk heeft hiertoe in 2022 een nieuwe overeenkomst ondertekend.

Wzd commissie

Het toezicht op en de uitvoering van de Wzd is structureel geborgd bij de vaste Wzd commissie. De commissie komt maandelijks bijeen, kent een reglement en schrijft jaarlijks een jaarverslag. De commissie beantwoordt Wzd gerelateerde vragen, denkt mee over casuïstiek en adviseert over het Wzd beleid en de huisregels. Ook ziet de commissie toe op de registratie van toepassingen en verzorgt de analyse van de (half) jaarlijkse Wzd-gegevens. In 2022 is de commissie gestart met het bijhouden en beschikbaar stellen van een overzicht van veel gestelde vragen (FAQ).

Vanuit de in 2021 gehouden evaluatie van de rol van de zorgverantwoordelijke heeft de Wzd commissie een aantal zaken opgepakt. Om te beginnen heeft de commissie enkele malen een bericht op Intranet geplaatst o.a. om de taak van de commissie onder de aandacht te houden en medewerkers te informeren waar zij met hun vragen over de Wzd terecht kunnen. Dit heeft geleid tot meer vragen aan de commissie. De commissie signaleert uit de aard van de vragen een toegenomen bewustwording bij medewerkers m.b.t. het onderwerp onvrijwillige zorg.

Ook heeft de Wzd commissie een advies uitgebracht aan de directeur Zorg en Dienstverlening over het scholen van medewerkers over de Wzd. Er is o.a. geadviseerd een eigen verdiepende training voor zorgverantwoordelijken te ontwikkelen en waarin casuïstiek gedeeld kan worden. Voor medewerkers in de Regio adviseert de commissie in te steken op het bevorderen van bewustwording, bijvoorbeeld middels een Kahoot-quiz over de Wzd of met een praatpapier.

In de loop van 2022 kreeg Raamwerk helaas te maken met mindere inzetbaarheid van de Wzd-functionarissen. Het hoofd Behandeldienst heeft een tijdelijke oplossing i.s.m. een collega-instelling kunnen realiseren. De Wzd commissie heeft meegedacht over mogelijke alternatieve oplossingen, mocht er in het slechtste geval geen Wzd-functionaris meer beschikbaar zijn. Inmiddels is er wel een gedragsdeskundige gestart met de opleiding voor orthopedagoog-generalist. Diegene kan straks ook de rol van Wzd-functionaris vervullen.

Analyse onvrijwillige zorg in 2022

In de bijlage van dit Kwaliteitsrapport is de analyse van de Wzd gegevens 2022 opgenomen. Dit is het tweede jaar dat deze analyse er ligt. Een verbetering in 2022 in het proces van registratie is dat de formulieren vollediger worden ingevuld. Een andere verbetering betreft het feit dat het registratieformulier en het evaluatieformulier nu zijn samengevoegd in één formulier. De oplossing van een ander verbeterpunt van vorig jaar staat nog: het zichtbaar maken van 'zo nodig' maatregelen in de overzichten uit het ECD. Hieronder een samenvatting van de uitkomsten en bevindingen.

De Hafakker

In heel 2022 zijn op De Hafakker in totaal 50 maatregelen geregistreerd, verdeeld over 32 cliënten (23% van totaal aantal cliënten). Dit is een daling t.o.v. 2021. Toen betrof het 67 maatregelen verdeeld over 34 cliënten (24,5 % van totaal).

De meest toegepaste vormen in 2022 zijn 'aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten' (56%) en 'beperken van de bewegingsvrijheid' (46,9%). In 2021 waren dit ook de meest toegepaste vormen: 50% en 61,8%. Wat opvalt is de daling in de vorm 'beperken bewegingsvrijheid' en het aantal mensen wat hiermee te maken had.

Er zijn in 2022 46 vormen van onvoorziene onvrijwillige zorg toegepast, bij 27 cliënten. De meeste toepassingen (63%) vonden plaats in de vorm van een beperking van de bewegingsvrijheid. In 2021 betrof dit een vergelijkbaar aantal: 44 toepassingen bij 22 cliënten, waarbij 65% een beperking in de bewegingsvrijheid betrof.

In 2022 zijn er 12 registraties van vrijwillige zorg bij wils-onbekwame cliënten (artikel 2 lid 2) en waarbij het stappenplan moet worden gevolgd. In 2021 waren dit 9 registraties. Bevinding is dat vaker wordt herkend dat het om maatregel artikel 2 lid 2 Wzd gaat.

Zeehos

Op locatie Zeehos is bij twee cliënten onvrijwillige zorg toegepast. Bij een cliënt betreft het een 'zo nodig' maatregel die in 2022 vaker is geregistreerd dan in 2021. Er blijkt dat de formulieren nu beter en consequenter worden ingevuld.

Op Zeehos is er bij twee cliënten sprake geweest van onvoorziene onvrijwillige zorg. In 2021 was hier nog geen sprake van.

De Oude Post

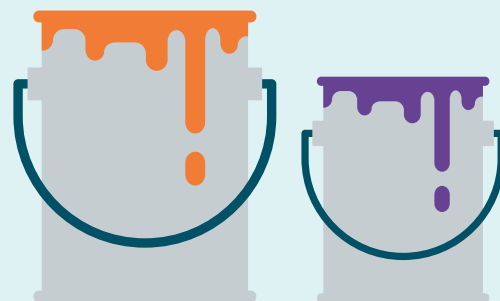
Op de Oude Post, per mei 2022 een Wzd locatie, is bij één cliënt onvrijwillige zorg opgenomen in het ondersteuningsplan.

Clënten Raamwerk maken kunst voor festival Loungefest

In juli is een aantal bewoners van De Hafakker samen met begeleiders en vrijwilligers naar festival Loungefest in Noordwijkerhout geweest.

Zij hebben voorafgaand aan het festival bij de dagbesteding in 't Pluspunt hard gewerkt aan het maken van het decor. Zo maakten zij bijvoorbeeld dixie-art en kunstwerken voor op het 'bar- en voedselplein Bavoplein'. Ook maakten ze de grote letters van het Bavoplein.

Uiteraard zijn de cliënten op het festival op zoek gegaan naar alle kunstwerken die zij gemaakt hebben. Hierna was het tijd voor een hapje en drankje en zijn de voeten van de vloer gegaan op de rhythm 'n blues van de band Doctor Velvet. Iedereen heeft ontzettend genoten en alle cliënten waren erg trots om hun eigen kunstwerken op het festival te zien!



Clënten en medewerkers van De Hafakker poseren voor de door hun gemaakte letters van het Bavoplein.

Medezeggenschap en advies- en instemmingsaanvragen CCR

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) regelt de medezeggenschap van cliënten van vrijwel alle zorgaanbieders. Medezeggenschap van cliënten gaat over het meepraten van cliënten over zaken en beslissingen die voor hen belangrijk zijn en dat wil Raamwerk goed regelen: op organisatie niveau in samenspraak met de CCR en op lokaal niveau waar de lokale cliëntenraden de cliënten vertegenwoordigen.

In de eerste helft van 2022 kon het belang van goed geregelde medezeggenschap onderstreept worden met de vaststelling van de medezeggenschapsregeling van de CCR met de bestuurder. De totstandkoming hiervan was een intensief en in goede samenwerking doorlopen proces. Eind 2022 is gestart met een medezeggenschapsregeling voor alle vijf LCR-en. Ook dit proces beoogt Raamwerk in goede verbinding met de LCR-en, hun gesprekspartners (leidinggevend) en de CCR te doorlopen.

Een belangrijke gebeurtenis in 2022 was de bestuurswisseling halverwege het jaar waarbij de CCR als vertegenwoordiging van de cliënten van Raamwerk betrokken was. De CCR heeft een bijdrage geleverd aan de werving van een nieuwe bestuurder.

In 2022 zijn er diverse onderwerpen (zie overzicht van de CCR op de volgende bladzijde) besproken in het overleg van de CCR met de bestuurder, voor de eerste helft van 2022 met de vertrekkende bestuurder. De samenwerking met de CCR ervaart Raamwerk als constructief, waarbij de CCR ook kritische vragen weet en durft te stellen, hetgeen Raamwerk ervaart als gezonde tegenspraak.

Een moeizamer lopend dossier betreft het was- en strijkproces. Dit onderwerp heeft meerdere jaren op de agenda gestaan waarbij eerdere gedane interventies door Raamwerk toch niet bleken te leiden tot meer tevredenheid bij cliënten en de CCR zaken terug gaf die nog altijd niet op orde waren.

In 2022 is het gehele proces van wassen- en strijken stap voor stap doorgenomen en uitgeschreven, zoals de stap van het aanleveren van de was, op hoeveel graden verschillende soorten was gewassen wordt en hoe het strijken werkt. Ook is er een apart emailadres ingevoerd waar cliënten een klacht over de was kunnen indienen. Van de stappen in het wasproces is een eenvoudige cliëntversie gemaakt. Het onderzoek van de CCR naar de ervaringen met het wassen en strijken heeft daarnaast input opgeleverd voor aanscherpen van het proces. Begin 2023 is Raamwerk naar aanleiding van de klachten en onvrede overgegaan tot toekenning van een compensatie aan Wlz cliënten die gebruik maken van de wasvoorziening van Raamwerk.

De Centrale Cliëntenraad aan het woord over de onderwerpen in 2022

De Centrale Cliëntenraad van Raamwerk (CCR) heeft in 2022 over vele onderwerpen meegedacht en met de bestuurder van gedachten gewisseld. Dat heeft een intensieve inzet (inhoudelijk en qua uren) van de CCR-leden en van de support gevraagd bij meerdere belangrijke veranderingen en processen. We noemen er een aantal (niet limitatief):

- de wervingsprocedure voor een nieuwe bestuurder
- het strategisch cliëntbeleid, dat o.a. zal gaan resulteren in een onderbouwd vastgoedbeleid
- Wet zorg en dwang (Wzd)
- het was- en strijkproces
- het onderwerp van wederzijdse respectvolle benadering
- marktoriëntatie voor een nieuw ECD
- het medezeggenschapsproces en achterbancontact
- corona-gerelateerde zaken
- diverse advies- en instemmingsvragen.

Wervingsprocedure nieuwe bestuurder

In het voorjaar 2022 werd duidelijk dat de toenmalige bestuurder een andere functie binnen het DT zou krijgen. Daardoor werd werving van een nieuwe bestuurder noodzakelijk. De RvT heeft vanaf dat moment de CCR goed betrokken. Er is met de RvT een aantal malen gesproken over het functieprofiel en het wervingsproces. De CCR was en is blij met de nieuwe bestuurder en ervaren een open en prettige samenwerking sinds haar indiensttreding.

Ontwikkeling van strategisch beleid, waaruit vastgoed- en huisvestingsbeleid zal worden afgeleid

Een aantal vastgoedontwikkelingen is in het najaar van 2022 aangehouden om eerst een goede middellange-termijn strategisch beleid te ontwikkelen. Hierop heeft de CCR nadrukkelijk aangedrongen om de zaken in de juiste volgorde en zorgvuldig aan te pakken. De CCR participeert in deze strategieontwikkeling en spreekt hierover in elke overlegvergadering met de bestuurder.

Wet zorg en dwang (Wzd)

De CCR heeft mee gedacht met dit ingewikkelde onderwerp en blijft de jaarlijkse evaluaties kritisch volgen en waar mogelijk verbeteruggesties doen.

Het was- en strijkproces van het persoonsgebonden wasgoed

Het wassen en strijken is al gedurende vele jaren onderwerp van discussie aangezien dit proces niet goed op orde was. Door Raamwerk zijn diverse verbetervoorstellen gedaan. De Lokale Raad van Katwijk en de CCR hebben in het voorjaar van 2022 tweemaal een kort onderzoek gedaan; eerst naar de tevredenheid vóórdat de verbeteringen van Raamwerk werden ingevoerd. En nogmaals in mei, na introductie van de verbeteringen. Er bleek gelukkig op een aantal onderwerpen verbetering. Aan een aantal andere punten wordt nog gewerkt. De CCR heeft zich ook hard gemaakt voor financiële compensatie aan cliënten vanwege niet-geleverde wasdiensten in het verleden. De bestuurder is hierin meegegaan en inmiddels zijn betreffende cliënten geïnformeerd over de compensatie.

Bejegening en gelijkwaardigheidsbenadering

Dit onderwerp, dat al langere tijd loopt, heeft in 2022 een boost gekregen. De CCR participeert in de werkgroep die voorgezeten wordt door de Directeur Zorg- en Dienstverlening. Er een programma voor theater en training van de teams opgesteld, dat in 2023 verder wordt uitgewerkt. De CCR én de Lokale Raden zijn blij dat dit onderwerp de aandacht krijgt, die het verdient. Bij 'Gewoon Leven' hoort uiteraard wederzijdse respectvolle benadering.

Marktoriëntatie nieuw ECD en Cliëntportaal

In 2022 is de CCR betrokken geweest in de marktoriëntatie voor een nieuw ECD. De CCR heeft o.a. aandacht gevraagd voor het Cliëntportaal, dat laagdrempelig voor cliëntgroepen en verwanten dient te worden gerealiseerd.

Medezeggenschap en achterbancontact

Afgelopen jaar is het opstellen van de Medezeggenschapsregeling voor de Lokale Raden ter hand genomen. De diversiteit van de Lokale Raden vraagt hierin zorgvuldigheid en maatwerk; reden waarom dit diverse malen met de coaches van de Lokale Raden is besproken. Eind 2022 lag er een goed concept, waarop hoofden gaan reageren. In 2023 zal het gesprek over de nieuwe regeling tussen Lokale Raden en hoofden aandacht vragen om de nieuwe regeling goed te implementeren.

In 2022 kon gelukkig, na corona, weer een nieuwe start gemaakt worden met het organiseren van werkbezoeken, de Algemene Ledenvergadering, het voorzittersoverleg: alles wat van belang is om goed contact te hebben met de Lokale Raden en de achterban.

Corona

Corona en alles wat daarbij hoort was een terugkerend onderwerp van gesprek tussen de CCR en bestuurder. In 2022 is er een evaluatie van het coronabeleid geweest; de CCR heeft er bij Raamwerk op aangedrongen om ook de ervaringen van cliënten en verwanten na te vragen. Dat is gebeurd en daaruit zijn goede punten gekomen, bv over de dagbesteding die gemist werd door cliënten. De CCR heeft ook geregeld zijn zorgen geuit met betrekking tot het beroep wat op zorgmedewerkers wordt gedaan als gevolg van corona en het hoge ziekteverzuim (deels t.g.v. corona).

Advies- en instemmingsvragen CCR

In 2022 is er een aantal advies- en instemmingsvragen behandeld door de CCR, namelijk:

- instemming met digitale medicatie toedienregistratie;
- instemming aanvraag aanpassing huisregels op toepassing Wzd. Hierbij is een aantal opmerkingen gemaakt, ook van de zijde van de Lokale Raden, over de gezamenlijke verantwoordelijkheid bij het opstellen van huisregels;
- adviesvraag begroting. De CCR spreekt geregeld over financiële zaken met het DT, maar heeft aangegeven af te zien van het formele recht op begroting en verantwoording. De CCR vindt het belangrijker om goed inhoudelijk betrokken te blijven op financieel gebied lopende het jaar;
- adviesvraag mondzorg. Dit was eind 2022 een spoed-adviesvraag, waarop de CCR begin 2023 positief heeft geadviseerd.

Er is ook meegedacht met adviesaanvragen van de Lokale Raden, bv de adviesaanvraag verbouwing van de Wulk. De Lokale Raad van Katwijk heeft hierover zelf een grondig advies uitgebracht, de CCR heeft met hen meegedacht.

Bouwsteen 1

Kwaliteit zorgproces rondom de individuele cliënt

Wat ging goed?

- Variatie in de dagbestedingsmogelijkheden op Zeehos is toegenomen. De vraag van cliënten naar een vorm van dagbesteding is gegroeid.
- Uit de evaluatie kan worden geconcludeerd dat de meeste medewerkers vertrouwen hadden in het gevoerde coronabeleid.
- Raamwerk speelt in op kansen in de Wmo mbt activiteiten in de vorm van een Algemene voorziening.
- De website van Raamwerk is beter ingericht voor Wmo-cliënten.
- Het initiatief om op Zeehos te starten met de LACCS-methodiek. Deze methodiek is inmiddels opgenomen in het scholingsprogramma (CAPP) van Raamwerk.
- De functie en rol van de verpleegkundig specialist binnen Raamwerk is goed ontwikkeld.

Wat kon beter?

- Communicatie: schriftelijke communicatie passend bij de doelgroep in begrijpelijke taal en picto's is iets wat structureler kan worden toegepast.
- Een verbeterpunt is de incidentenmeldingen cliënten en medewerkers via aparte regelingen te laten plaatsvinden.
- Aandachtspunt blijft het onderwerp 'Bejegening en Gelijkwaardigheid'.
- De respons van de corona-evaluatie onder verwanten was laag. De wijze waarop de evaluatie bij verwanten onder de aandacht is gebracht kon beter.

A young woman with long brown hair, wearing a green long-sleeved shirt and a black leather jacket, is smiling and giving a thumbs up. An elderly man with white hair, wearing a grey and black striped sweater, is also smiling and giving a thumbs up. They are standing in a kitchen with a dark grey backsplash and a wooden countertop. On the counter, there is a cutting board with sliced bananas and a whole banana. In the background, there is a Bosch oven and a range hood. The text "Bouwsteen 2" is overlaid on the image in white.

Bouwsteen 2

Ervaringen van cliënten

Dit vind ik ervan!

Voor het meten van cliëntervaringen kiezen zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg voor een instrument uit de 'waaier' van cliënt-ervaringsinstrumenten van de VGN. Deze waaier is onderdeel van het Landelijk Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017–2022. Raamwerk werkt sinds 2017 met 'Dit vind ik ervan!', één van de instrumenten uit de waaier. Voor het monitoren van de ingebruikname van 'DVIE' is een werkgroep binnen Raamwerk actief. Deze werkgroep is in 2022 eenmaal samengekomen.

Bespreking uitkomsten in de ALV

De uitkomsten van DVIE op organisatieniveau lenen zich er niet voor om op een rechtlijnige manier conclusies uit te trekken en/of doelstellingen aan te verbinden⁵. Omdat deze uitkomsten wel interessant kunnen zijn om op organisatieniveau met betrokkenen te bespreken is in 2020 het voorstel ontstaan om de 'top drie belangrijkste onderwerpen' te bespreken in de Algemene Leden Vergadering (ALV) van de CCR met de LCR-en. Door corona is deze ALV zowel in 2020 als in 2021 echter niet doorgegaan. In 2022 was het gelukkig wel weer mogelijk om samen te komen.

En zo vond maandagavond 31 oktober de ALV van de cliëntenraden van Raamwerk plaats. Tijdens deze avond is gepraat over de uitkomsten van 'Dit vind ik ervan!'.

De leden van de lokale raden en enkele leden van de centrale cliëntenraad praatten in groepjes over de drie thema's, die cliënten volgens de uitkomsten van DVIE het belangrijkste vonden.

⁵ Bron: 'Eindrapportage. Tweeënhalf jaar verdiepend onderzoek naar de kwaliteit en werkzaamheid en de benutting van verzamelde opbrengsten van 'Dit vind ik ervan!' 2017-2019.'

Welke thema's vinden cliënten belangrijk?

1. Familie (14%)
2. Gevoel, Lijf, Huis, Veilig voelen (allen 11%)

Welke thema's vinden cliënten het minst belangrijk?

1. Kiezen, Meedoen (7%)
2. Hulp, Doen (9%)

Meeste verandering gewenst?

1. Lijf (31%)
2. Doen (24%)
3. Gevoel (23%)

Minste verandering gewenst?

1. Veilig voelen (11%)
2. Meedoen (13%)
3. Familie (14%)

Het thema 'Familie' stond hierbij bovenaan. Ook praatten zij over de thema's waarin cliënten het minste en het meeste veranderingen in wilden.

Het waren leuke en goede gesprekken. Bijvoorbeeld over dat corona van invloed was op het gevoel. Dat mensen zich eenzaam hebben gevoeld en dat het belangrijk is om daar over te kunnen praten met begeleiding. Maar er is ook gesproken over gezonde voeding. Cliënten vertelden dat het belangrijk is om te bewegen en dat het goed is dat de begeleiding dit stimuleert. De bespreking heeft (nog) niet geleid tot concrete afspraken. Wel is begin 2023 in een aantal raden doorgesproken over het onderwerp 'bewegen'. Zo is in de LCR in Katwijk het zwemmen besproken. Door corona en minder vrijwilligers was dit nog maar beperkt mogelijk. Afdeling Vrije tijd en Vrijwilligers is aan het werven voor nieuwe zwemvrijwilligers. In het kader van bewegen is op locatie Zeehos ook het programma Sport en Bewegen gestart. De afdeling Sport en Spel heeft hierbij een nauwe en mooie samenwerking met de behandeldienst. Er wordt een beweegplan per cliënt opgesteld, waardoor veel cliënten aan twee beweegmomenten per week komen."

Bespreking en leren van uitkomsten in de teams

In aanvulling op de pilot van 2021 hebben in 2022 nog twee teams geoefend met het duiden van de uitkomsten op team-niveau. Uit de pilot komt naar voren dat het belangrijk is dat er bij deze bespreking voldoende begeleiders aanwezig zijn, die de gesprekken met de cliënten hebben gevoerd. Anders weet je niet welke cliënt wat heeft gezegd en is het duiden niet goed mogelijk. In het huidige ECD is het namelijk niet mogelijk de kern van het gesprek mee te nemen in de uitkomsten.

Verder is het belangrijk dat er iemand bij de bijeenkomst aanwezig is, die dit goed kan begeleiden en dat er voldoende formulieren ingevuld moeten zijn.

Bovenstaande is september 2022 besproken in de werkgroep DVIE. Tevens is besproken dat het aantal ingevulde DVIE formulieren niet overal voldoende is om de uitkomsten te kunnen bespreken. En ook dat de aandacht voor en kennis van DVIE zowel onder begeleiders als leidinggevenden, mede door corona en personele wisselingen, niet meer overal even groot is. Daarom is besloten DVIE weer hernieuwde aandacht te geven. Omdat de leidinggevenden een belangrijke rol hebben in het levendig houden van DVIE is er voor gekozen hier als eerste aandacht aan te besteden. Dit is gedaan middels een 'Master class' voor leidinggevenden.

Master class

Deze DVIE Master class speciaal voor de hoofden vond plaats op dinsdag 13 december. De bijeenkomst van 2,5 uur werd geleid door twee externe trainers van het Platform van DVIE. In de bijeenkomst werd ingegaan op DVIE zelf, het leerproces van medewerkers en de rol die leidinggevenden hebben in het levendig houden van DVIE binnen de teams.

Interview Silvia Hoofd i.o.

Silvia werkt sinds 1 november 2022 als hoofd in opleiding bij Raamwerk en nam 13 december ook deel aan de Masterclass DVIE voor alle hoofden. Vanuit haar eerdere werkervaring als persoonlijk begeleider is Silvia al bekend met en ervaren in het gebruik van DVIE.

Zij herkende het gesprek tijdens de Masterclass over (of de zoektocht naar) het moment wanneer de DVIE gesprekken worden gevoerd: door het jaar heen of juist één keer per jaar. Zelf vond zij een combinatie het meest optimaal. "Het is de kunst om de goede gesprekken die je door het jaar heen hebt te noteren. En dan jaarlijks te bekijken; 'welke onderwerpen hebben we nog niet aangestipt?'"

Het was voor Silvia ook het moment om te vragen 'hoe vind je dat ik het doe?'

"Mijn ervaring is dat als je een vraag blijft stellen en ook echt wat met de antwoorden doet, dat je steeds meer terugkrijgt... Ik vond het fantastische momenten. De cliënt geeft echt zijn mening."

"Het mooie is dat je niet met de cliënt in gesprek bent, maar met de persoon. Gelijkwaardigheid is daarbij belangrijk."

Silvia vertelt dat zij door haar ervaring tijdens de Masterclass DVIE inhoudelijk niet veel nieuws heeft gehoord. Wel ziet zij naar aanleiding van de Masterclass kansen voor het gebruik en de borging van DVIE binnen Raamwerk. Dit moet nog een vervolg krijgen.

Trainingen

De (geplande) trainingen DVIE worden goed bezocht en hoog gewaardeerd. In 2023 worden weer extra trainingen gegeven, zodat aan de vraag kan worden voldaan. De inhoud van de training DVIE is in 2022 geëvalueerd en waar nodig aangepast. Zo heeft het duiden van de uitkomsten een duidelijkere plek in de training gekregen en is er meer structuur in de training aangebracht.

Pilot 'Ik Toon'

De pilot met 'Ik Toon' (in twee teams) is in 2022 afgerond met het besluit voorlopig niet met de variant 'Ik Toon' te gaan werken. De reden voor dit besluit heeft voornamelijk te maken met de wijze waarop 'Ik Toon' werd gebruikt, het gebruik van beeldmateriaal binnen Raamwerk en dat DVIE eerst weer meer onder de aandacht gebracht moet worden, te beginnen bij de hoofden.

Het viel in de pilot op dat in beide situaties cliënten werden gekozen bij wie een specifiek probleem speelde. Dit 'probleem' werd gekozen om te filmen, waarbij het inhoudelijke gesprek aan de hand van de tien thema's grotendeels werd overgeslagen. Het gesprek wordt hiermee secundair, terwijl dit juist de start zou moeten zijn binnen de methode van 'Ik Toon'. Hierdoor is 'Ik Toon' meer ingezet als methode voor het onderzoeken en oplossen van het probleem, dan als een ervaringsinstrument zoals 'Ik Toon' is bedoeld. Voor het onderzoeken van (probleem) gedrag zijn andere, gerichte methodieken.

Daarnaast gaven de betrokken cpb-ers aan dat een aantal medewerkers het spannend of niet prettig vond om gefilmd te worden. Dit wordt herkend door de vakgroep van gedragskundigen. Vanuit de vakgroep is ook aangegeven dat het gebruik van beeldmateriaal nog niet genormaliseerd is binnen Raamwerk. Medewerkers zijn dit niet gewend en gewoon. Binnen het scholingsplan van de gedragskundigen is daarom aandacht voor het gebruik van beeldmateriaal. In 2023 wordt hier uitvoering aan gegeven.

Verder is het voor de uitvoering van Ik Toon belangrijk dat er aan praktische randvoorwaarden wordt voldaan. Met de komst van de nieuwe richtlijn 'Beeld- en geluidsmateriaal' en de voorgenomen aanschaf van materiaal (laptops en camera's) leek hier in 2021 aan te worden voldaan. Nieuwe inzichten in 2022 hebben er echter toe geleid dat er opnieuw wordt gekeken naar een meer praktische werkwijze voor het filmen en veilig opslaan van beeldmateriaal, waardoor de aanschaf van camera's en laptops is uitgesteld.

Interview met Jan en Mariska (Zeehos)

Jan woont sinds een aantal jaren op de Hartschelp van locatie Zeehos. Ook is hij lid van de lokale cliëntenraad op Zeehos. Onlangs heeft hij een DVIE gesprek gehad met zijn cpb-er Mariska. Mariska is aanwezig tijdens het interview en vertelt dat zij nog niet zo lang geleden de training DVIE heeft gedaan.

Jan en Mariska hebben de tijd voor het DVIE gesprek genomen. Het gesprek vond plaats in de kamer van Jan. Daar is het rustig en kan niemand meeluisteren. Jan geeft aan dat hij het een fijn gesprek vond. Het had van hem nog wel langer mogen duren.

Jan geeft aan dat het niet altijd goed lukt om aan te geven wat voor hem belangrijk is. In de communicatie is hij afhankelijk van een spraakcomputer. Mariska vertelt dat zij tijdens het gesprek met Jan en bij het invullen van het DVIE formulier daarom steeds bij Jan checkt of zij hem goed heeft begrepen.

Uit het gesprek zijn ook punten gekomen waar Jan graag verandering in zou zien. Over één punt gaat hij binnenkort verder in gesprek met het hoofd. Zodat Jan dit punt samen met het hoofd kan inbrengen tijdens de eerstvolgende cliëntenraad.

Interview met Jacqueline en Yvonne (locatie De Oude Post)

Jacqueline woont ruim vier jaar op locatie De Oude Post. De DVIE gesprekken heeft Jacqueline met haar persoonlijk begeleider Yvonne, of als Yvonne er niet is met haar 'schaduw pb-er' Judith. Dat vindt zij het fijnst.

'Zij kennen mij goed en het zijn mijn vaste begeleiders. We hebben een goede band.'

Zelfstandigheid en regie vindt Jacqueline erg belangrijk. Jacqueline schrijft daarom ook zelf de onderwerpen op een lijstje die zij wil bespreken. Zij heeft wekelijks een moment met Yvonne om de punten die zij heeft opgeschreven te bespreken. Ook nemen zij dan samen de week door.

Jacqueline kan goed aangeven wat zij belangrijk vindt, waar zij graag verandering in wil en wat zij nog wil leren. Zo heeft zij in 2021 haar EHBO certificaat behaald bij de Academie voor Zelfstandigheid (AvZ). Sinds kort is zij hier ook begonnen met een cursus Horeca. Jacqueline zou namelijk graag in een restaurant werken of in een hotel. Sinds april vorig jaar speelt Jacqueline keyboard bij het orkest van muziekvereniging UNI in Katwijk. Nadat zij haar wens om muziek te maken had besproken met Yvonne, heeft zij dit helemaal zelf geregeld. In november 2022 gaf ze met het orkest een echt concert! Ook speelt Jacqueline korfbal in Sassenheim, omdat zij meer wilde bewegen.

'De gesprekken van DVIE kan je bijna zien als een soort bucket-list. Wat zou je nog willen doen? Maar het gaat ook over onderwerpen die soms minder fijn zijn, zoals gezondheid of bejegening.'

Naast de wekelijkse gesprekken lopen Jacqueline en Yvonne één keer per jaar samen nog een keer alle onderwerpen van DVIE langs. Dit gebeurt tijdens de ondersteuningsplanbespreking. Jacqueline bereidt dit gesprek zelf voor door na te denken wat zij hier over wil vertellen en dit op het formulier te schrijven.



Zelfstandigheid en regie zijn erg belangrijk voor Jacqueline.

Vragen en klachten bij vertrouwenspersonen

Vertrouwenspersoon seksuele intimidatie/misbruik cliënten

De vertrouwenspersoon seksuele intimidatie/misbruik voor cliënten kan iedereen die geconfronteerd wordt met (vermoedens van) seksuele intimidatie/misbruik vertrouwelijk adviseren, begeleiden en ondersteunen. De vertrouwenspersoon is tevens lid van het Expertiseteam seksualiteit van Raamwerk. In 2022 is de vertrouwenspersoon betrokken geweest bij vier situaties. In twee situaties is een melding 'geweld in de zorgrelatie' gedaan bij de Inspectie

voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)⁶. Van deze twee situaties is van één situatie aangifte gedaan bij de politie. Van de andere situatie is, in overleg met de cliënt en diens (wettelijk) vertegenwoordiger, alleen een melding gedaan bij de politie. Het volledige jaarverslag 2022 met aanbevelingen van de vertrouwenspersoon wordt in 2023 besproken met zowel de bestuurssecretaris als de manager HR.

⁶ In Bouwsteen 1 is uitgebreider beschreven hoe Raamwerk met deze meldingen is omgegaan.

Aard van de kwestie	2019	2020	2021	2022
Seksuele intimidatie/misbruik door medecliënt	2	2	0	1
Verwerkingsproblemen seksuele intimidatie/misbruik uit het verleden	0	0	0	1
Seksuele intimidatie/misbruik door familie/privékring	0	0	0	0
Seksuele intimidatie/misbruik door iemand van buiten	0	0	0	0
Seksuele intimidatie/misbruik op het werk	0	0	0	0
Vraag m.b.t. seksualiteit cliënt	0	1	1	0
Seksuele intimidatie/misbruik door begeleider/uitzendkracht	0	0	0	2
Vraag over seksuele relatie en gewenst zijn daarvan	1	1	0	0
Cliënt beschuldigd van seksuele intimidatie/misbruik door iemand van buiten	0	0	0	0
Totaal	3	2	1	4

Tabel 2 Aantal kwesties per jaar 2019-2022

Vertrouwenspersoon Zorg

De vertrouwenspersoon Zorg heeft in 2022 48 kwesties binnengekregen van in totaal 15 cliënten (of hun vertegenwoordigers). Dit betekent dat gedurende het jaar er door dezelfde cliënten meermaals een beroep op de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon is gedaan. Van deze 48 kwesties waren 12 kwesties nog in ondersteuning vanuit voorgaande kalenderjaren. In tabel 3 zijn de dubbelingen uit de cijfers gehaald om tot een reële vergelijking te komen.

Onderwerpen	2021	2022
Onvrijwillige zorg	3	3
Organisatie/regels/financiën	7	1
Persoonlijk	10	5
Verblijf	0	0
Zorg/begeleiding/dienstverlening	28	27
Totaal	48	36

Tabel 3 Onderwerpen Cliëntvertrouwenspersoon 2022
(zonder dubbelingen)

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal	54	53	49	28	52	48

Tabel 4 Totaal aantal kwesties per jaar 2017-2022

Bij bijna alle kwesties was sprake van meer dan één contact met een cliënt. Bij de meeste kwesties kon de cliëntvertrouwenspersoon ondersteuning bieden, waardoor de onvrede kon worden opgepakt. Vaak was hiervoor afstemming door de cliëntvertrouwenspersoon met betrokken medewerkers nodig. Meerdere malen vond deze ondersteuning daarnaast plaats in de vorm van een driegesprek met een begeleider of een andere medewerker van Raamwerk.

In de meeste gevallen kon de cliënt, na interventie van de cliëntvertrouwenspersoon, zelf weer verder. In 2023 lopen er nog zes kwesties in ondersteuning door. Dit betreft drie persoonlijke kwesties en drie kwesties met betrekking tot geboden zorg. De cliëntvertrouwenspersoon heeft in 2022 geen noodzaak ervaren een signaal af te geven.

Cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg

Cliënten die met onvrijwillige zorg te maken hebben kunnen bij de vertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg terecht. De cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg is in dienst bij Stichting Zorgstem. Deze stichting voert vertrouwenswerk uit voor cliënten die onder de Wzd vallen.

Nagenoeg heel 2022 heeft Raamwerk te maken gehad met een waarnemend cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg. Het is Zorgstem namelijk niet gelukt om een vaste vertrouwenspersoon voor Raamwerk te realiseren hetgeen Raamwerk betreurt. Zorgstem benoemt de continuïteit van de inzet als hun aandachtspunt.

De waarnemend vertrouwenspersoon heeft ervaren dat de inzet van betrokken medewerkers gericht is op het serieus nemen van de rechtspositie van de cliënt. Er werd gekeken naar alternatieven en deze werden met de cliënt besproken. De waarnemend vertrouwenspersoon is in 2022 bij een unieke cliënt betrokken geweest.

Bouwsteen 2

Ervaringen van cliënten

Wat ging goed?

- De trainingen zitten vol. Er zijn veel inschrijvingen
- De waardering voor de scholing is hoog.

Wat kon beter?

- De aandacht voor DVIE in de teams.
- De kern van de gesprekken kan in het huidige ECD niet worden meegenomen in de uitkomsten.
- Continuïteit in inzet cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg.



Bouwsteen 3

Betrokken en vakkbekwame medewerkers

Het landelijke arbeidspotentieel voor de langdurige zorg blijft al een paar jaar achter bij de behoefte aan zorgmedewerkers. Dit zal ook in de komende jaren nog zo zijn. Extra aandacht voor werving en behoud van medewerkers is daarom belangrijk. Maar er is meer nodig om te kunnen blijven doen waar Raamwerk zo goed in is, namelijk cliënten ondersteunen bij een zo gewoon mogelijk leven. Het is voor Raamwerk essentieel om onderscheidend en aantrekkelijk te zijn en te blijven als werkgever, zowel voor de huidige medewerkers als voor toekomstige medewerkers. Hoe kan het Raamwerk met minder medewerkers kwalitatief goede zorg- en dienstverlening blijven bieden? En hoe kan het personeelsbeleid hieraan bijdragen? In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingen en activiteiten in 2022 beschreven. Deze vraagstukken worden in 2023 verder uitgediept en meegenomen in de koersbepaling.

Arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt voor personeel is krap en wordt de komende jaren steeds knapper. Raamwerk zet daarom in op werving en behoud van personeel. Ondanks deze krapte hebben sollicitanten Raamwerk in 2022 nog weten te vinden. Vacatures voor wonen zijn echter lastiger in te vullen, dan voor de dagbesteding of het KDC (in verband met werktijden). Over het algemeen is te zien dat vacatures in de Regio iets sneller worden ingevuld, dan op de locaties De Hafakker en Zeehos. Maar ook in de Regio wordt het aantal sollicitanten minder. Lastig te vervullen vacatures zijn er voornamelijk bij de behandeldienst (gedragskundige, ergotherapeut, verpleegkundig specialist etc). De gemiddelde duur dat een vacature uitstaat is 30 dagen.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal ⁷
Sollicitanten	207	243	142	111	703
Vacatures	28	43	28	39	138

Tabel 5 Aantal sollicitanten en vacatures binnen Raamwerk in 2022

Een belangrijke kweekvijver voor toekomstig personeel van Raamwerk is de groep leerlingen. Om hen aan Raamwerk te binden, ontvangen zij vanaf 2022 direct bij hun leer/arbeids-overeenkomst een baangarantie, zodat zij aansluitend aan hun diplomering voor de organisatie behouden kunnen blijven. De leerlingen die in juli klaar waren met hun opleiding hebben als eerste groep direct een baan aangeboden gekregen aansluitend aan hun leertraject.

Voor de werving van nieuwe medewerkers hanteert Raamwerk een aanbrengbonus. Om dit aantrekkelijker te maken is het bedrag in 2022 verhoogd naar € 500,- bruto. Er wordt gebruik gemaakt van deze regeling, maar dit heeft vooralsnog nog niet geleid tot een wezenlijke toename van het aantal nieuwe indiensttredingen. Een mogelijke oorzaak hiervoor is de huidige krapte op de arbeidsmarkt. Tevens is het aanstellingsbeleid gewijzigd, waarbij Raamwerk nieuwe medewerkers direct een vast dienstverband aanbiedt.

⁷ Deze cijfers geven een indicatie aan. In 2022 is Raamwerk overgegaan op een ander werving & selectie systeem. Hierdoor dient rekening gehouden te worden met een foutmarge in deze aantallen.

In 2022 is een nieuw werving & selectiesysteem in gebruik genomen, waarmee het werving- en selectieproces verder geprofessionaliseerd kan worden. Met dit nieuwe systeem kan Raamwerk de afwikkeling van werving & selectie efficiënter laten verlopen. Ook is het gebruiksvriendelijker voor de kandidaten dan het oude systeem.

Positief is dat net als vorig jaar, de instroom hoger is dan de uitstroom. Hierbij geldt de kanttekening, dat de toename van het ziekteverzuim en het feit dat vacatures langer openstaan, hun weerslag hebben op de personele bezetting. Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt blijft het beperken van de uitstroom daarom een belangrijk aandachtspunt.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
In dienst	28	45	46	35	154
Uit dienst	22	46	48	32	148

Tabel 6 Aantal in- en uitdiensttredingen binnen Raamwerk in 2022

Modern werkgeverschap/Samen sturen met Sterke Teams

In 2022 is een start gemaakt met het traject 'Samen sturen met Sterke Teams'. In juni heeft er ter kennismaking met zelforganisatie/sterke teams en onder begeleiding van een extern bureau, een bijeenkomst plaatsgevonden met het management en de staf van Raamwerk. Er is nader gedefinieerd wat Raamwerk verstaat onder het begrip Sterke Teams. Tevens is er een projectteam samengesteld. Het eerder genoemde externe bureau zal Raamwerk bij dit traject gaan begeleiden. In december vond

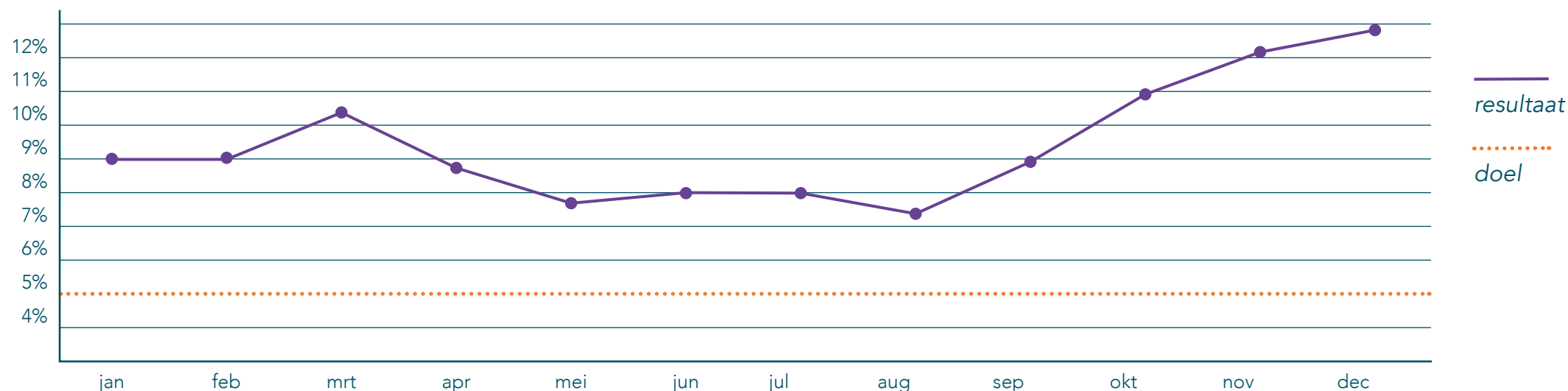
hiervoor de startbijeenkomst plaats. Er is vervolgens een ontwikkelteam samengesteld met drie interne en drie externe ontwikkelcoaches, sherpa's genaamd. Zij zullen in koppels teams gaan begeleiden bij de ontwikkeling naar een volgend basisstation (op basis metafoor Sherpa). Het traject 'Samen sturen met Sterke Teams' zal in 2023 verder uitgerold gaan worden in de organisatie.

Voorts zijn in 2022 voorbereidingen getroffen om met ingang van 1 januari 2023 over te gaan tot een nieuw HRM systeem (AFAS). Dit HRM systeem is moderner en gebruiksvriendelijker dan het huidige systeem. Het is de verwachting dat dit medewerkers en leidinggevenden beter gaat ondersteunen bij de diverse HR-processen.

Verzuimpreventie

Ten opzichte van voorgaande jaren is het verzuim binnen Raamwerk in 2022 gestegen. Het gemiddeld verzuim in 2022 komt uit op 8,69%. Dit is nagenoeg gelijk aan het verzuim in de branche (8,68%).

Met name vanaf het 3e kwartaal is een duidelijke toename zichtbaar van het verzuimpercentage, met een piek in december van 11,79%. Opvallend is dat de meldingsfrequentie in 2022 is gestegen (van 0,97 in 2021, naar 1,5 in 2022) en dat de verzuimduur is afgenomen. Dit zou passen bij een toegenomen kort frequent verzuim. Berichten vanuit RIVM/Nivel geven aan dat in Nederland in kwartaal 3 er weinig griep voorkomt, maar dat er wel een duidelijke toename is van corona. Dit lijkt een effect te hebben op het verzuim binnen Raamwerk.



Grafiek 1 Verzuim per maand Raamwerk 2022

Ter voorkoming van (langdurig) verzuim is er in 2022 ondersteuning geboden aan medewerkers door inzet van de bedrijfspsycholoog, de geestelijk verzorger, coaches, vertrouwenspersoon en Collegiale Opvang Medewerkers (COM). Gezien de duidelijke toename in verzuim in 2022 zal Raamwerk in 2023 nader onderzoeken of en hoe de providerboog⁸ verder uitgebreid kan worden, om daarmee deze trend te doen keren.

⁸ Met providerboog wordt bedoeld: het geheel aan aanbieders binnen de arbodienstverlening die Raamwerk, daar waar nodig, kan inzetten om de vitaliteit van medewerker(s) te bevorderen.

Leerlingen

In 2022 heeft Raamwerk in samenwerking met het MBO Rijnland, de mogelijkheden onderzocht om een nieuwe leerafdeling te starten voor de opleiding Verpleegkundige niveau 4 op de Strandschelpen (locatie Zeehos). In februari 2023 is deze leerafdeling van start gegaan.

Voor een bestaande leerafdeling (Hartschelpen) is een nieuwe samenwerking aangegaan met ROC Mondriaan.

Raamwerk heeft tevens een samenwerking met het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC). Elke zes weken loopt een coassistent ten behoeve van zijn/haar coschap mee met het medisch team van raamwerk. Het proces van de coschappen is in 2022 aangescherpt. Zo ontvangen de coassistenten nu een stageovereenkomst en een stagevergoeding.

Sinds vorig jaar is Raamwerk, in samenwerking met 's Heerenloo, bezig een praktijkinstelling te worden voor de opleiding tot orthopedagoog-generalist bij de RINO groep. Inmiddels is er groen licht van het RINO en zal dit in 2023 verder vormgegeven gaan worden.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Stagaires totaal	92	94	54	58	298
Leerlingen	46	46	50	50	191
Trainingen intern	162	360			
Studie/trainingen extern	16	3			
EVC traject*	5	1	6	9	21
CPB i.o.	7	7	6	15	35

Tabel 7 Opleidings- en ontwikkeltrajecten in 2022

Scholing en ontwikkeling

Volgens het leermanagementsysteem van de organisatie (CAPP) zijn de medewerkers van Raamwerk voor 54% bewezen bekwaam. In 2021 was dit percentage 51% en in 2020 was dit nog 39%. Ook in 2023 blijft Raamwerk zich inzetten dit percentage verder te verhogen.

In 2022 zijn er 147 nieuwe gebruikers van CAPP. In 2022 zijn er 1.041 actieve gebruikers die 13.335 leerelementen starten. De succesrate in 2022 is 68% (in 2021 83%). Echter niet elk leerelement is positief af te sluiten. Dit is ook niet een vereiste in CAPP. Mogelijk hebben medewerkers juist meer rondgekeken i.p.v. alleen verplichte onderdelen te openen en af te ronden.

In 2022 is de frequentie van het aantal trainingen met 36% toegenomen en ook het aantal aanwezigen op een event. Medewerkers hebben zich gemiddeld op vier cursussen ingeschreven. Er wordt goed gebruik gemaakt van het pakket aan e-learnings dat Raamwerk aan medewerkers aanbiedt. Ten opzichte van 2022 zijn meer medewerkers een e-learning gestart (toename van 51%). Hiervan heeft 46% de e-learning succesvol afgerond.

Eind 2022 is gestart met een interne trainerspool binnen Raamwerk, zodat beter kan worden gestuurd op de inhoud en de kwaliteit van de interne trainingen.

Wat houdt het werk van een recruiter bij Raamwerk in?

Als recruiter houd ik mij bezig met alles rondom de werving en selectie van nieuwe medewerkers. Ik stel nieuwe vacatures op en verspreid deze op verschillende websites. De opvolging vanuit leidinggevenden aan sollicitanten houd ik bij. Verder werk ik veel samen met afdeling Communicatie, samen zorgen we voor (online) zichtbaarheid van Raamwerk rondom arbeidsmarktcommunicatie.

Wat was de situatie toen jij bij Raamwerk begon als recruiter?

Ik werk sinds maart 2020 bij Raamwerk, de functie van recruiter was er voor die tijd nog niet. Het werk werd toen door verschillende collega's gedaan. Nu ligt al het werk wat hiermee samenhangt centraal bij mij.

De eerste jaren heb ik me vooral beziggehouden met het professionaliseren van de werkzaamheden. Zo was er bijvoorbeeld geen recruitmentsysteem, waardoor alle sollicitanten per mail binnenkwamen en handmatig in Excel ingevoerd moesten worden. Nu werken we sinds een jaar met een recruitment-systeem waardoor er overzicht is in de vacatures en sollicitanten. Ik ben ook betrokken geweest bij het inrichten van de website werkenbijraamwerk.nl en verder heb ik samen met twee collega's de onboardingapp opgesteld en ingericht.

Wat merk jij van de huidige krapte op de arbeidsmarkt?

Net zoals bij andere zorgorganisaties merken we bij Raamwerk ook dat er krapte op de arbeidsmarkt is. Vacatures staan langer open en er komen minder sollicitanten binnen op vacatures.

Wat doet Raamwerk hierin goed?

Het wordt steeds belangrijker om onderscheidend te zijn en om te laten zien waarom het zo leuk is om bij Raamwerk te werken. We merken dat er best veel sollicitanten via-via binnenkomen. Dat is hartstikke positief, dat geeft aan dat medewerkers veel plezier hebben in hun werk. En natuurlijk helpt de aanbrengpremie hier ook bij, dit geeft misschien net wat meer stimulans om Raamwerk te promoten als werkgever.

Welke ontwikkelpunten zie jij?

Ik vind dat we als Raamwerk soms nog te bescheiden zijn in hoe we naar buiten treden. Hier mogen we best wat meer aandacht aan geven.



Brenda, recruiter bij Raamwerk

Teamreflecties

Ook in 2022 zijn er weer teamreflecties gehouden. Binnen Raamwerk zijn teams vrij hier (binnen een aantal kaders) zelf invulling aan te geven. Zowel qua onderwerpen als qua werkvorm. Hierdoor kan de teamreflectie goed aansluiten bij de behoefte en de situatie van een team. Wat leeft er binnen het team? Welke (cliënt gerelateerde) onderwerpen hebben gespeeld en zijn belangrijk om op terug te kijken en van te leren? Wat is er op dit moment actueel en vraagt om reflectie en/of ontwikkeling?

*"Doel: meer inzicht in de seksualiteit van de doelgroep.
Hoe kunnen wij bijdragen aan een veilige gezonde manier
van seksualiteitsbeleving op niveau van de cliënt."
(Team wonen Zeehos)*

*"Vanuit Driehoekskunde kijken hoe beter om te kunnen
gaan met bepaalde situaties tussen de cliënt en in ons geval
de ouders en begeleiding."
(Team wonen De Hafakker)*

*"Doel: duidelijke taakverdeling, helderheid in afspraken
en geschreven en ongeschreven regels."
(Team dagbesteding Zeehos)*

Om de teams hierbij te ondersteunen zijn inmiddels verschillende werkvormen beschikbaar. Het begon in 2017, bij de start van het Kwaliteitskader 2027-2022, met één werkvorm. Afgelopen jaren werd er ieder jaar een werkvorm aan het aanbod toegevoegd. Inmiddels zijn de volgende werkvormen te gebruiken:

- Elevator Pitch
- Over de Streep
- Geeltjes Methode
- Waarderend perspectief
- Comfortzone
- Bejegening en gelijkwaardigheid (begin 2023 toegevoegd).



Naast deze werkvormen hebben verschillende teams ook zelf werkvormen bedacht of zijn onder leiding van een externe coach of bureau aan de slag gegaan. Zo ook in 2022. En dat is mooi, omdat het middel niet het doel moet worden.

In totaal zijn er in 2022 36 teamreflecties gehouden, waarvan 29 verslagen zijn ingeleverd voor de analyse op organisatieniveau. Wat opvalt in de verslagen is dat meerdere teams behoefte aan positiviteit, samenzijn en ontspanning leken te hebben. Zo hebben verschillende teams voor of na de teamreflectie gezamenlijk gegeten of geborreld.



"Al met al een zeer geslaagde teamreflectie, waar veel bruikbare ideeën zijn opgedaan. Hierna zijn wij nog met de hele groep uiteten gegaan." (Team Regio)

"Bij de intro, moesten alle collega's een briefje uit een hoed trekken met een naam erop van een andere collega. Ze moesten hierna deze collega introduceren. Hoeveel weet je van je collega's? Dit was eigenlijk verrassend veel. Het ijs was ook meteen gebroken." (Team Regio)

Ook hebben meerdere teams, meer tijd voor de teamreflectie uitgetrokken. Een hele middag, of zelfs meerdere dagdelen. Zo ook een team van de dagbesteding die, door corona en het werken op de woningen, al lange tijd geen 'echt' team meer was geweest. Er was daarom eerst tijd en ruimte nodig om met elkaar te bespreken hoe iedereen die periode heeft ervaren en voor nieuwe medewerkers in het team om kennis te maken met elkaar.

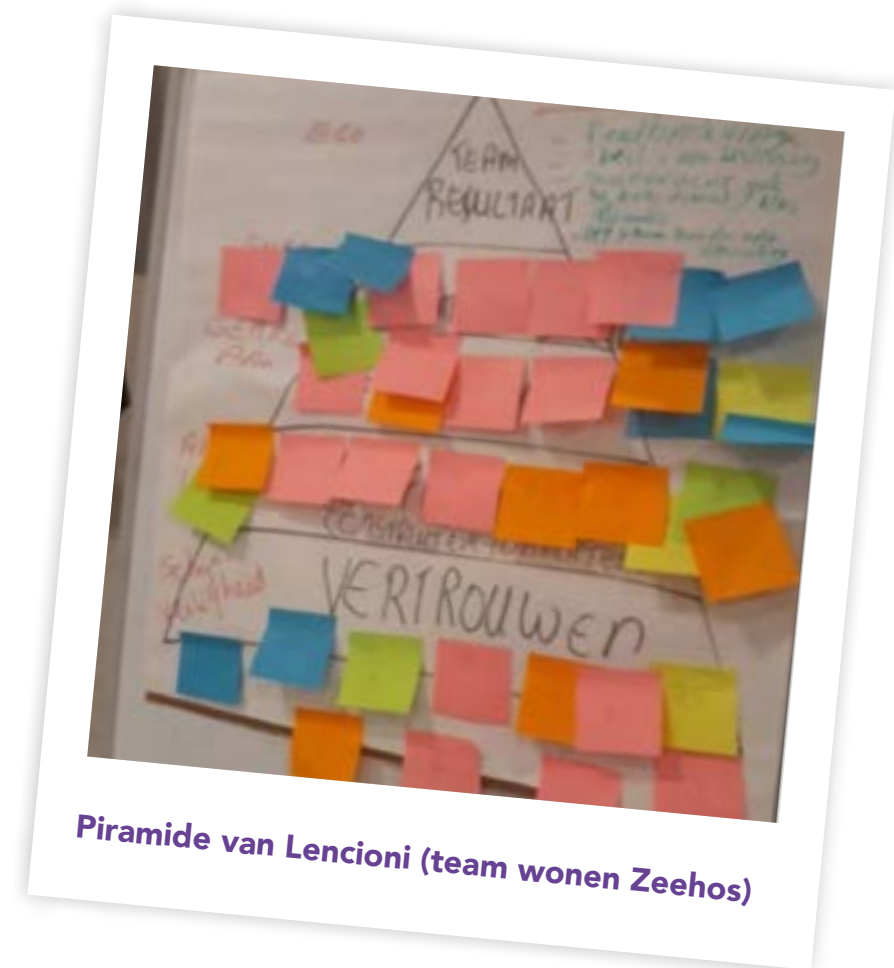
Het is goed te zien dat deze ruimte wordt genomen, want juist in tijd van hoge werkdruk is het goed om met elkaar stil te staan bij hoe het gaat en wat je nodig hebt als team. En reflectie gaat daarbij niet alleen over 'wat kan ik hiervan leren' en 'wat kan vervolgens beter'. Het gaat ook over wat er wel goed gaat. Waar je trots op bent en graag wil behouden. Ook daar moet ruimte voor zijn in een teamreflectie. Raamwerk probeert dit te bevorderen door hier in het formulier voor het verslag ook concreet naar te vragen. Dat dit ook wordt besproken, is in meerdere verslagen terug te lezen.

"Een cliënt zat met iets en door middel van doorvragen ben ik erachter gekomen wat het was. Hier was ik trots op en het werd ook gezien door mijn team."
(Team wonen, locatie Zeehos)

"Wees ook trots op jezelf als iets goed is opgelost. Sta daar ook even bij stil, in plaats van gelijk doorgaan met een nieuwe actie. Sommige dingen zijn voor professionals als vanzelfsprekend, maar wanneer we betekenis kunnen geven aan het verbeteren van het welzijn van een cliënt en dit lukt, dan mag daar best even positieve aandacht aan gegeven worden."
(Dagbestedingslocatie)

"We mogen vaker waardering uitspreken naar elkaar. We mogen vaker tegen elkaar zeggen dat we een fijne dienst hebben gehad of complimenten geven."
(Team wonen, locatie Zeehos)

"Het was fijn om met elkaar te zijn en naar elkaar te kunnen luisteren."
(Team wonen locatie Zeehos)



Piramide van Lencioni (team wonen Zeehos)

Net als voorgaande jaren blijven communicatie en het geven en ontvangen feedback terugkerende onderwerpen. De (vaardigheids)training communicatie en feedback, die sinds eind 2021 wordt aangeboden, is in 2022 door 68 medewerkers gevolgd. Drie teams volgden deze training met het gehele team. Het traject 'Samen sturen met Sterke Teams' zal vanaf 2023 mogelijk ook voorzien in teamvragen op dit vlak.

Daarnaast kwamen ook 'eenduidig werken' en 'het houden aan afspraken' een aantal keer terug. Verder waren de onderwerpen divers en is het moeilijk om op organisatieniveau nog meer uit de verslagen te halen.

Bouwsteen 3

Betrokken en vakbekwame medewerkers

Wat ging goed?

- Sollicitanten weten Raamwerk te vinden. De instroom van medewerkers is hoger dan de uitstroom.
- Er is een nieuwe leerafdeling gestart op de Strandschelpen locatie Zeehos.
- De frequentie van het aantal trainingen is toegenomen en ook het aantal aanwezigen.
- In meerdere teams is meer tijd genomen voor de teamreflecties.

Wat kon beter?

- Het beperken van de uitstroom van medewerkers blijft een belangrijk aandachtspunt.
- Met name vanaf het 3e kwartaal was er een toename van het verzuimpercentage.



Bespreking van het Kwaliteitsrapport met de CCR, OR en Raad van Toezicht

Bespreking van het Kwaliteitsrapport met de CCR, OR en Raad van Toezicht

Op 19 april 2023 is het concept Kwaliteitsrapport 2022 in een bijeenkomst besproken met een afvaardiging van de centrale cliëntenraad (CCR), Raad van Toezicht (RvT) en de Ondernemingsraad (OR). De afvaardiging van de RvT bestond uit twee leden, de afvaardigingen van de CCR en OR uit drie leden.

Vanuit de organisatie waren aanwezig de bestuurder, de directeur Zorg en Dienstverlening, de bestuurssecretaris Beleid en Kwaliteit en de bestuurssecretaris (voormalig kwaliteitsfunctionaris). Als gasten waren aanwezig het hoofd Behandeldienst en een cliënt van de locatie Zeehos. Beiden vertelden over het project Domotica.

Na een kort voorstelrondje, heet de bestuurder iedereen van harte welkom en leidt zij de bespreking in.

Het Kwaliteitsrapport wordt opgesteld in het kader van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Hiermee komen zorgorganisaties tot een jaarlijks overzicht van hoe er gewerkt is aan kwaliteit. Het rapport geeft antwoord op de vragen: wat gaat goed, wat kan beter en wat zijn de geprioriteerde verbeteringen. Er wordt over drie bouwstenen verslag gedaan. Het Kwaliteitsrapport wordt voor 1 juni a.s. gepubliceerd en wordt ook besproken met het Zorgkantoor.

De bestuurssecretaris Beleid en Kwaliteit licht het programma van de middag toe. Zij geeft aan dat het proces van de totstandkoming van dit kwaliteitsrapport zal worden geëvalueerd en wat de eventuele verbeterpunten in het proces zijn, ook punten uit deze bespreking.

Per 2023 gaat Raamwerk werken met het Kwaliteitskompas 2023 – 2028. Elke twee jaar dient er een Kwaliteitsbeeld te worden opgesteld en in de tussenliggende jaren volstaat een voortgangsbericht (dit mag zelfs in de vorm van een filmpje). De externe visitatie blijft om de twee jaar plaatsvinden.

Presentatie over het project Domotica bij Raamwerk

Het hoofd Behandeldienst verzorgt samen met de cliënt een presentatie over de inzet van domotica (huisbediening) en hoe Raamwerk hier mee aan de slag is gegaan. De cliënt maakt veel gebruik van domotica en deelt graag zijn ervaringen.

Het hoofd Behandeldienst licht toe dat het project Domotica een omvangrijk project is waarbij Raamwerk wordt begeleid door Academy Het Dorp. De scope binnen het project ligt op de huisbediening en is in eerste instantie gericht op vier woonlocaties op Zeehos. In totaal denken, praten en doen 10 cliënten van deze woonlocaties mee. Met elkaar wordt nagedacht over de mogelijkheden van gebruik van zorgtechnologie per zogenoemde 'persona'.

Naast het project Domotica is er binnen Raamwerk het Platform zorgtechnologie met als doel om samenhang in de verschillende domotica onderdelen aan te brengen en een visie/strategie op dit gebied te ontwikkelen. Er is een SET subsidie verkregen, dit ter ondersteuning van o.a. inhuur van expertise om te komen tot een visie.

De cliënt vertelt hierop over zijn ervaringen met de domotica binnen Raamwerk en zijn wensen daarin. Door toepassing van allerlei externe apparaten van bijvoorbeeld Apple (home hub etc.) kan hij meerdere zaken in koppeling met de domotica van Raamwerk besturen. Dit alles ondersteunt hem in zijn zelfstandigheid en eigen regie.

Er worden vragen aan de gasten gesteld.

Zo is er de vraag of het project vermindering van de inzet van arbeid als ambitie heeft. Het antwoord hierop is dat het gaat om het bevorderen van de zelfstandigheid van de cliënt. Vermindering van inzet van arbeid is een nevenresultaat, geen expliciet doel.

Op de vraag naar het tijdspad van dit project wordt geantwoord dat voor 1 juli a.s. fase 1 volledig is afgerond en na de zomer wordt gestart met de keuze van technologie waarna de implementatie doorloopt tot 2024. Het project is gestart op Zeehos maar eenmaal ingericht is het ook toepasbaar voor De Hafakker, De Regio en cluster Jeugd en Gezin.

Een andere vraag is of qua veiligheid berekend kan worden wat bij inzet medewerker en wat inzet domotica de kans op falen is. Het antwoord hierop is dat Academy Het Dorp samen met Vilans hier steeds meer onderzoek naar doet. Mogelijk kan er ook uit het proces wat Raamwerk volgt data worden verzameld. Beide gasten worden hartelijk bedankt voor hun presentatie.

Bevindingen en inzichten delegaties over het Kwaliteitsrapport 2022

Na een korte pauze waarin de verschillende afvaardigingen de eigen bevindingen op het Kwaliteitsrapport 2022 op een flap-over hebben gezet, start het gezamenlijke gesprek. Hieronder de belangrijkste bevindingen en de toelichting per afvaardiging.

Centrale Cliëntenraad (CCR)

De CCR heeft vooraf een notitie opgesteld met alle aandachtspunten en vragen over het Kwaliteitsrapport 2022. Ook dit jaar heeft de CCR het kwaliteitsrapport met de lokale raden besproken. Eventuele punten die deze middag niet besproken worden, kunnen in de komende overlegvergadering aan de orde komen.

Het onderwerp Bejegening wil de CCR op de agenda houden en prioriteit blijven geven. Ook de lokale raden geven dit aan. Als er een 0-meting m.b.t. bejegening dient plaats te vinden is het daarom zaak iedereen hierin mee te nemen. De directeur Zorg en Dienstverlening zegt hierop dat zij hierover in gesprek gaat met de voorzitters van de lokale raden.

De CCR en lokale raden vinden een ruim aanbod in dagbesteding belangrijk. Bijvoorbeeld het vouwen van de was wat nu geen activiteit meer is. In het weekend is er weinig te doen. Voorheen was de Rozer een paar uur in het weekend open. De bestuurder geeft aan dat dit onderwerp in de volgende CCR overlegvergadering verder besproken kan worden.

Wisseling van medewerkers wordt door de lokale raden als vervelend ervaren. Dit is echter een zorgbreed probleem. De bestuurder zegt dat dit de volle aandacht heeft en hoopt dat o.a. het project Sterke teams de cohesie binnen teams bevordert om zo het goed werkgeverschap en de continuïteit te bevorderen. Een optie voor het volgende Kwaliteitsbeeld over 2023 is de personele problematiek ook vanuit cliëntperspectief te belichten.

De CCR vindt het belangrijk dat Domotica niet ten koste gaat van het persoonlijk contact.

De CCR vraagt aandacht voor de zwaardere ZZP's VG 6 en 7. De bestuurder geeft aan dat de problematiek hierin m.n. de financiering betreft. Vanaf 2025 wordt voor in ieder geval de VG 7 een beter tarief verwacht. Uit het strategietraject is inmiddels gebleken dat Raamwerk relatief veel VG 3 en 4 heeft waar eigenlijk VG 6 en 7 wordt verwacht. Dit is voor Raamwerk een aandachtspunt.

Vanuit de Raad van Toezicht wordt n.a.v. de aandachtspunten van de CCR opgemerkt dat het Kwaliteitsrapport feitelijk een peilstok is in het kwaliteitsbeleid.

Ondernemingsraad (OR)

De OR herkent wat beschreven is in het kwaliteitsrapport. Echter, de OR vindt ook dat er een scheefstand is in de aandacht voor het zorgproces rondom de cliënt (bouwsteen 1) en de aandacht voor de medewerkers (bouwsteen 3). Letterlijk krijgt bouwsteen 1 meer ruimte in het rapport dan bouwsteen 3. De OR benadrukt dat de waarde van de cliënt en de waarde van de medewerker gelijk is.

De waarde van de medewerker wordt steeds belangrijker ('de kritische waarde is bereikt'). De OR is van mening dat in 2022 een trendbreuk heeft plaatsgevonden in het behoud en de werving van medewerkers. Wat de OR signaleert is:

- De kwaliteit van opleidingen van medewerkers wordt lager. Belangrijk is de aandacht voor het verhogen van de kwaliteit van medewerkers en het ontwikkelen van competenties.
- Belang van opleiding(sfaciliteiten) en hoe dit is geregeld/ondersteund (vaste trainers d.m.v. train de trainer).
- De beloning wordt steeds belangrijker.
- Werk/privé balans verschuift.
- Er is een hoog ziekteverzuim en hoge werkdruk. Er is aandacht nodig voor verminderen werkdruk (met domotica, nieuw ECD).
- Het is moeilijker om medewerkers te werven.
- Er is hogere inzet ZZP'ers/uitzendkrachten.
- Er is sprake van toegenomen ontevredenheid.

De OR stelt de aanwezigen de vraag: 'Sterke teams: de kip die gouden eieren legt?' De OR vindt de verwachtingen t.a.v. Sterke Teams hoog. De bestuurder merkt op dat Sterke Teams zelforganisatie van het eigen werk betreft met kaders vanuit Raamwerk. Ze hoopt dat dit de cohesie binnen het team versterkt waardoor er een prettige werkplek en - klimaat ontstaat. Het project Sterke Teams wordt inmiddels enthousiast ontvangen door steeds meer teams en medewerkers.

De OR benoemt dat in het nieuwe Kwaliteitskompas 2023-2028 meer aandacht wordt besteed aan leren en reflecteren. Dit moet de medewerker dan wel kunnen (HBO of MBO niveau). En het vraagt om een goed leerklimaat. Hier ziet de OR een uitdaging voor de komende jaren. De directeur Zorg en Dienstverlening geeft aan dat Sterke Teams hierbij kan helpen.

De OR sluit af met nogmaals te benadrukken dat de waarde van de medewerker, het welzijn van de medewerker net zo belangrijk is als het belang van de cliënt. De bestuurder bevestigt dat dit goed de aandacht heeft van het directieteam.

De bestuurder vertelt naar aanleiding van het voorgaande hoe Raamwerk wil werken aan de transitie naar een toekomstbestendige zorg bij de huidige krappe arbeidsmarkt. Dit aan de hand van de vijf kanslijnen van de VGN. Deze kanslijnen worden de komende overlegvergaderingen in een inhoudelijke discussie met de CCR besproken.

Raad van Toezicht (RvT)

De delegatie van de RvT vindt het een solide kwaliteitsrapport en weer verbeterd t.o.v. vorig jaar. De RvT vindt het een 'estafette document', er zit een doorlopende lijn in. Door de mooie vormgeving is het een visitekaartje voor Raamwerk. Daarnaast ziet de RvT een aantal aandachtspunten voor Raamwerk:

Bij bouwsteen 1 zou de RvT nog meer de cliënt aan het woord willen laten en hoe de cliënt zelf de kwaliteit van zorg beleeft. Zodat de lezer merkbare kwaliteit vanuit het perspectief van de cliënt meekrijgt.

Daarnaast zou er ook meer meetbare kwaliteit voor het voetlicht mogen komen: meetbare gegevens die iets zeggen over kwaliteit. De OR merkt hierbij op dat meetbaar niet ten koste moet gaan van de handen aan het bed. De RvT antwoordt dat wellicht op basis van huidige beschikbare data al het nodige zou kunnen worden opgehaald. Bijv. trendlijnen halen uit de reeds beschikbare cijfers.

Er is scheefstand in de verhouding cliënt (bouwsteen 1), bouwsteen 2 (ervaringen cliënten) en bouwsteen3 (betrokken en vakbekwame medewerkers). Een bevinding van de RvT die ook de OR benoemt.

Tot slot noemt de RvT dat er in het volgende rapport (kwaliteitsbeeld) plaats mag zijn voor beleidskeuzes in kwaliteit: wat wil Raamwerk overeind houden en wat zal minder of anders moeten worden? Hier ligt voor de Gehandicaptenzorg een

grote uitdaging: de huidige maatschappelijke opgave versus de kwaliteit op cliëntniveau en de professionele kwaliteit. Er zullen keuzes gemaakt moeten worden in kwaliteit en in verminderde inzetbaarheid van arbeid. Dit vraagt om een stevige discussie.

Sluiting

De Bestuurder neemt het slotwoord. De bijeenkomst heeft tot nuttige feedback geleid op het Kwaliteitsrapport 2022. De bestuurder vindt dat er interessante punten de revue zijn gepasseerd en waardeert het dat Raamwerk en de drie gremia veel overeenstemming hebben in wat belangrijk is voor nu en voor de nabije toekomst, waarbij in het bijzonder de waarde van de medewerkers de aandacht heeft.

De bestuurder geeft aan dat nog niet duidelijk is hoe het rapport er in de toekomst uit komt te zien. Daarnaast zal ook de vorm waarin deze gezamenlijke bespreking zal plaatsvinden nog onderwerp van gesprek zijn. De bestuurder laat weten het overleg met de gremia hierin belangrijk te vinden.

Een aantal punten zullen waar nodig nog nader worden besproken met de CCR, OR en RvT.

Alle deelnemers aan deze samenspraak worden hartelijk bedankt voor hun bijdrage.

Bijlage: Analyse onvrijwillige zorg 2022

Binnen Raamwerk zijn drie locaties geregistreerd als zogeheten Wzd - accommodatie of - locatie waar onvrijwillige zorg mag worden verleend. Dit waren eerder al de locaties De Hafakker en Zeehos en in 2022 is hier locatie De Oude Post aan toegevoegd. De Hafakker is de enige Wzd-accommodatie, hier kunnen onvrijwillige opnamen plaatsvinden.

Omdat er op de locaties Zeehos en De Oude Post slechts zeer beperkt onvrijwillige zorg plaatsvindt, is de analyse voor deze locaties alleen op locatieniveau uitgevoerd. Op Zeehos wonen cliënten met een lichamelijke beperking. Hier kan alleen in het kader van een zogenoemde 'gelijkgestelde aandoening' en op basis van een verklaring van de arts, onvrijwillige zorg plaatsvinden. De Oude Post is een locatie in De Regio. Hier wonen 24 Wlz- cliënten met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking.

Op locatie De Hafakker, van oudsher een 'Bopz-locatie', is meer sprake van onvrijwillige zorg. De analyse is hier op enkele onderwerpen daarom ook op teamniveau uitgevoerd. Op deze manier worden verschillen tussen teams inzichtelijker en wordt het mogelijk om - daar waar nodig- specifiek onderzoek te doen en acties in te zetten.

Voor deze analyse zijn de gegevens gebruikt die met behulp van overzichten uit het ECD kunnen worden gehaald. Raamwerk is hierbij grotendeels afhankelijk van de leverancier van het ECD.

Uitkomsten/leerpunten ten aanzien van het proces

Net als bij de analyse over 2021 geeft de analyse over heel 2022 niet alleen zicht op de kwantitatieve gegevens rondom onvrijwillige zorg binnen Raamwerk, maar ook op het proces en wat daar nog in te leren en te verbeteren valt. In deze paragraaf wordt daar eerst kort iets over beschreven. Een inhoudelijke analyse van de beschikbare cijfers volgt in de volgende paragrafen.

Toepassing van 'zo nodig' maatregelen

Wanneer de uitkomst is dat onvrijwillige zorg opgenomen wordt in het ondersteuningsplan, wordt dit vastgelegd in het hiervoor bedoelde registratieformulier. Daarbij wordt aangegeven of de maatregel structureel is, of 'zo nodig'. Bij de analyse over het eerste half jaar van 2020 bleek dat deze informatie niet in de overzichten uit het ECD staat. Hierdoor mist Raamwerk mogelijk relevante informatie over het aantal toepassingen versus het aantal 'zo nodig' maatregelen. Ofwel hoe vaak wordt een maatregel toepast als deze 'zo nodig' is afgesproken. Na deze constatering is dit direct aangekaart bij de leverancier. De leverancier gaf aan dat deze gegevens naar verwachting bij de analyse over het eerste half jaar van 2022 gebruikt zouden kunnen worden. Echter in juli 2022 gaf de leverancier dat dit toch nog niet is opgepakt en dat dit (zeer waarschijnlijk) wordt meegenomen in de nieuwe release. Begin 2023 is dit echter nog niet gebeurd. Raamwerk blijft dit monitoren.

Overig

Bij de analyse van de uitkomsten over heel 2021 viel eerder op dat een aantal formulieren niet volledig leek te zijn ingevuld. Hierdoor ontbraken gegevens voor de analyse (zoals locatie-niveau). De oorzaak was niet duidelijk en is in 2022 verder uitgezocht. Hier is uitgekomen dat dit niet aan de invuller van het formulier (veelal de zorgverantwoordelijke) ligt. De formulieren zelf zijn namelijk wel volledig ingevuld. De oorzaak ligt aan het bestand en de wijze waarop deze is 'gebouwd' door de leverancier. In de uitkomsten over heel 2022 is hier duidelijk een verbetering in te zien.

Geregistreeerde onvrijwillige zorg in het ondersteuningsplan

Wanneer onvrijwillige zorg wordt opgenomen in het ondersteuningsplan wordt dit geregistreerd in het 'registratieformulier onvrijwillige zorg'. Ook de zorg waarbij geen sprake is van verzet, maar die wel valt onder de categorieën zoals vermeld in artikel 2 lid 2 Wzd, wordt geregistreerd op dit formulier.

Locatie De Hafakker

In heel 2022 zijn in totaal 50 maatregelen van onvrijwillige zorg geregistreerd. Dit zijn zowel de structurele als de 'zo nodig' maatregelen. Van deze 50 maatregelen hebben 41 maatregelen de status 'Actief: onvrijwillig', 3 maatregelen de status 'Afgebouwd' en 6 maatregelen de status 'Afgesloten'. Ter vergelijking: over heel 2021 waren er 67 maatregelen, waarvan 40 maatregelen met de status 'Actief: onvrijwillig' 8 maatregelen 'Afgebouwd' en 19 maatregelen 'Afgesloten'.

In totaal zijn er 32 cliënten met één of meerdere maatregelen. Op locatie De Hafakker wonen in totaal 139 cliënten. Dit betekent dat 23% van de cliënten van deze locatie te maken heeft met onvrijwillige zorg. Dat is iets lager in vergelijking met het percentage over heel 2021 (24,5%).

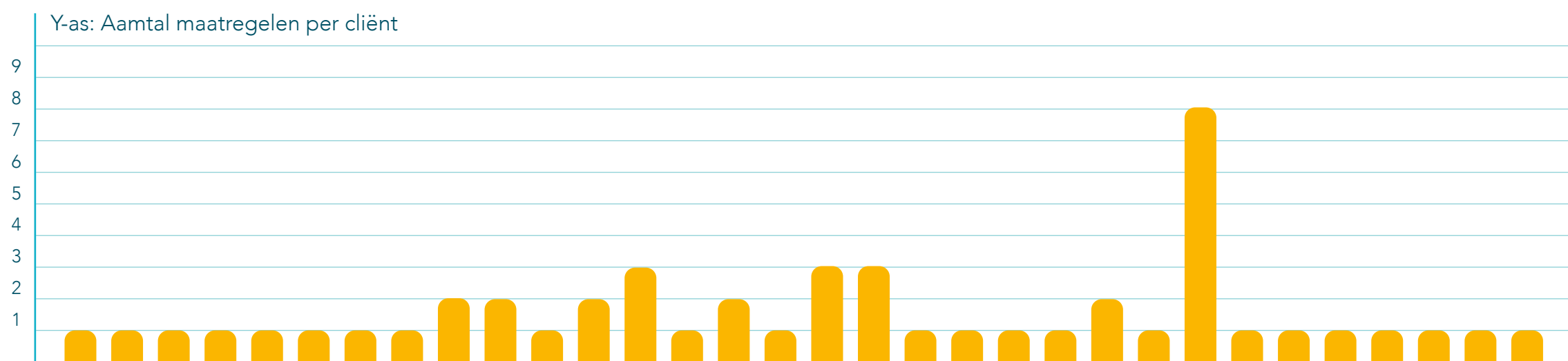
Het 'aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten' en 'het beperken van de bewegingsvrijheid' zijn de twee meest toegepaste vormen van onvrijwillige zorg (zie tabel 1). Van alle cliënten die een vorm van onvrijwillige zorg ontvangen, heeft ongeveer de helft hier mee te maken (gehad). Ter vergelijking met de cijfers over 2021 valt op dat het aantal toepassingen in de categorie 'beperking van bewegingsvrijheid', in 2022 lager is. Net als het aantal cliënten dat hier mee te maken heeft gehad (in 2021 waren dit 21 cliënten, 31 maatregelen en 61,8% van het totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg had).

Vorm van onvrijwillige zorg	Aantal keer	Aantal cliënten	% ¹
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	25	18	56%
Beperken van bewegingsvrijheid	18	15	46,9%
Onderzoek aan kleding of lichaam	2	2	6,3%
Onderzoek van woon-/verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	1	1	3,1%
Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen	4	4	12,5%
Uitoefenen van toezicht op cliënt	0	0	0%
Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	0	0	0%
Insluiten	0	0	0%
Controle op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	0	0	0%
Totaal	50	-²	-²

Tabel 1 Geregistreeerde onvrijwillige zorg in 2022 Locatie De Hafakker

1 Het aantal cliënten/ het totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen

2 Omdat er cliënten zijn met meerdere vormen van onvrijwillige zorg zijn deze aantallen en percentages niet bij elkaar op te tellen tot een totaal aantal cliënten of 100%.



Grafiek 1 Onvrijwillige zorg per cliënt over heel 2022, locatie De Hafakker

X-as: Aantal cliënten (32)

Binnen de groep van 32 cliënten met één of meer vormen van onvrijwillige zorg valt één cliënt op, omdat zij in 2022 8 maatregelen onvrijwillige zorg had (zie grafiek 1). Dit komt overeen met het aantal maatregelen van deze cliënt in 2021 (10 maatregelen, waarvan 2 afgesloten) en heeft verband met een niet passende setting waar de cliënt woont en dat het nog niet gelukt is een passende woonsetting te vinden.

Daarnaast zijn er nog 3 cliënten met ieder 3 maatregelen. De overige cliënten hebben ieder 1 maatregel (23 cliënten) of 2 maatregelen (5 cliënten).

Ter vergelijking: over heel 2021 vielen ook 4 cliënten op, omdat zij 3 of meer maatregelen hadden.

Naast deze 50 registraties van onvrijwillige zorg zijn er nog 12 registraties waarbij geen sprake is van onvrijwillige zorg, maar van zorg die valt onder artikel 2 lid 2 Wzd. Ter vergelijking: over heel 2021 waren dat 9 registraties. Hier is dus sprake van een (lichte) toename. Dit wordt verklaard met het gegeven dat er steeds beter wordt herkend dat het om maatregel artikel 2 lid 2 Wzd gaat.

Op locatieniveau (zie tabel in de bijlage) zien we dat de meeste toepassingen van onvrijwillige zorg plaatsvinden in het cluster Intensieve begeleiding.

Locatie Zeehos

Op locatie Zeehos wonen in totaal 124 cliënten. Bij 2 cliënten (is 1,6% van totaal aantal cliënten) is onvrijwillige zorg vastgelegd in het ondersteuningsplan. Eén van deze cliënten heeft 2 maatregelen. Bij de andere cliënt is de 'zo nodig' afspraak met betrekking tot insluiting (op de eigen kamer), in 2022 32 keer toegepast, met een maximum van 35 minuten.

Ter vergelijking: in 2021 is deze maatregel (insluiting) na opname in het ondersteuningsplan in oktober 2021 tot eind december 2021, 3 keer bij deze cliënt toepast en geregistreerd, met een maximum van 20 minuten. Dit punt is n.a.v. de halfjaarlijkse analyse nader onderzocht door de Wzd-commissie. Het bleek dat de formulieren in 2022 beter worden ingevuld. Het was in 2021 de eerste keer voor de betreffende woning en voor sommige begeleiders van dagbesteding, dat er gewerkt wordt met de Wzd en het invullen van formulieren. In de drie maanden in 2021 was het toepassingsformulier daarom nog niet consequent ingevuld. Het is toen wel telkens schriftelijk gerapporteerd en in het MDO besproken. Na de eerste evaluatie Wzd, is het in het team beter opgepakt en ook bij dagbesteding. Waardoor de formulieren nu beter worden ingevuld.

Bij 2 andere cliënten is sprake van een beperking van de bewegingsvrijheid zonder verzet, waarbij wél het stappenplan wordt doorlopen conform artikel 2 lid van de Wzd. In 2021 was hier bij één cliënt sprake van. Sinds januari 2022 is hier ook bij een tweede cliënt sprake van.

Vormen van onvrijwillige zorg	Actief: Onvrijwillige zorg	Actief: Vrijwillige zorg (art. 2 lid 2 Wzd)	Totaal
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	1	0	1
Beperken van bewegingsvrijheid	0	2	2
Insluiten	1	0	1
Vocht en voeding	1	0	1
Totaal	3	2	5

Tabel 2 Vormen van onvrijwillige zorg in 2022, locatie Zeehos

Locatie de Oude Post

Op locatie De Oude Post in De Regio wonen 24 Wlz cliënten met een lichamelijk en/of verstandelijke beperking. Hier wonen cliënten zo zelfstandig mogelijk en waarbij ze zoveel mogelijk gebruik maken van reguliere (gezondheids-) voorzieningen. Per augustus 2022 is bij één cliënt onvrijwillige zorg opgenomen in het ondersteuningsplan. Dit betrof beperking van de bewegingsvrijheid.

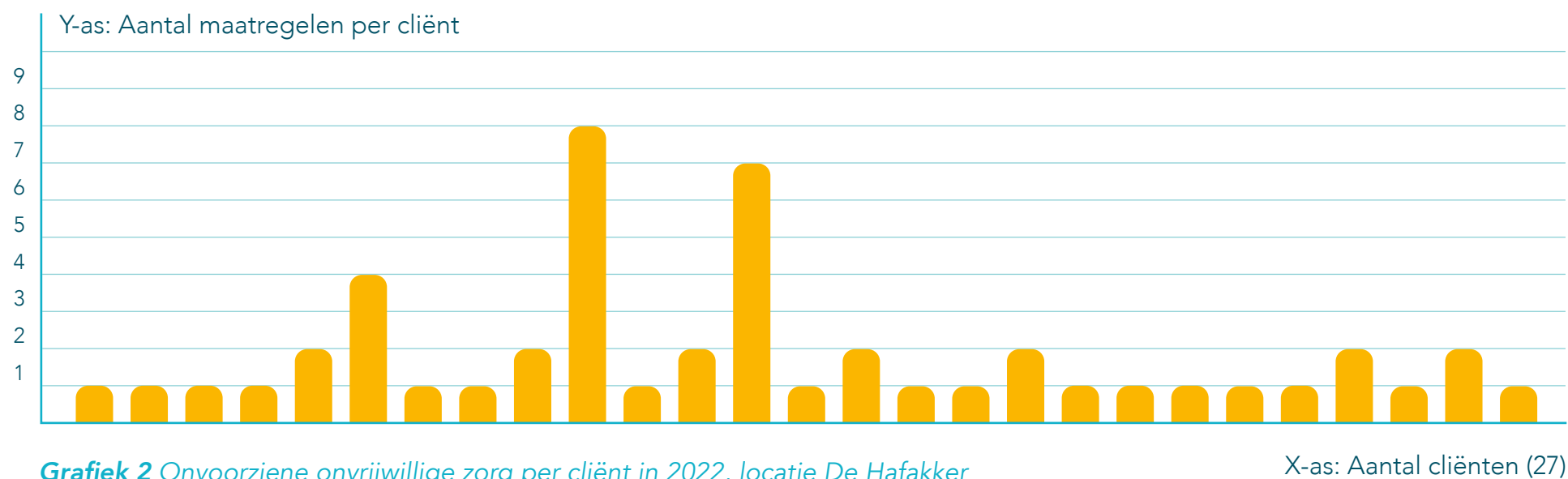
Onvoorziene onvrijwillige zorg (OOZ)

Locatie De Hafakker

Er zijn in totaal 27 cliënten waarbij is aangegeven dat er sprake is geweest van één of meerdere vormen van onvoorziene onvrijwillige zorg (OOZ). In totaal zijn 46 toepassingen van OOZ geregistreerd, waarvan 25 toepassingen in de eerste helft van 2022. Ter vergelijking: over heel 2021 betrof dit 22 cliënten en ca. 44 toepassingen.

Vorm van onvoorziene onvrijwillige zorg (OOZ)	Aantal keer	Aantal cliënten
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	4	2
Beperken van bewegingsvrijheid	29	17
Onderzoek aan kleding of lichaam	0	0
Onderzoek van woon-/verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	3	1
Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen	2	0
Uitoefenen van toezicht op cliënt	3	2
Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	0	0
Insluiten	3	2
Controle op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	0	0
Vorm onbekend (niet in overzicht)	2	2
Eindtotaal	46	9

Tabel 3 Toepassingen van onvoorziene onvrijwillige zorg in 2022, locatie De Hafakker



Grafiek 2 Onvoorziene onvrijwillige zorg per cliënt in 2022, locatie De Hafakker

Hierbij vallen 3 cliënten op, omdat zij 4, 5 of 6 vormen van OOZ hebben gehad (zie grafiek 2). De indruk bestaat dat men soms het formulier voor onvoorziene zorg gebruikt voor situaties waar het registratieformulier voor een toepassing in het kader van het ondersteuningsplan gebruikt zou moeten worden.

Locatie Zeehos en de Oude Post

In de eerste helft van 2022 (mei en juni) is er op locatie Zeehos bij 2 cliënten, eenmalig sprake geweest van onvoorziene onvrijwillige zorg. In 2021 was er nog geen sprake van OOZ op deze locatie.

Op locatie De Oude Post is geen onvrijwillige onvoorziene zorg geregistreerd.

Reactie Centrale Cliëntenraad op de analyse onvrijwillige zorg in 2022

De CCR heeft met belangstelling de analyse van de onvrijwillige zorg in 2022 gelezen. Wat de CCR is opgevallen is dat het inderdaad een analyse van de cijfers is, die de CCR ter kennisgeving aanneemt. De CCR signaleert “beperkte verbeteringen in het terugdringen aantallen maatregelen; ‘iets lager’ (De Hafakker) en een ‘lichte toename’ art. 2 lid 2.”

De CCR gaf verder nog aan in de analyse een toelichting op het gebruik van de Wet zorg en dwang binnen Raamwerk in 2022 te missen. Raamwerk licht toe dat de ondernomen activiteiten in 2022 niet zijn opgenomen in de analyse zelf, maar worden beschreven in Bouwsteen 1 in een afzonderlijke paragraaf. Daarnaast wordt er jaarlijks een jaarverslag geschreven door de Wzd commissie van Raamwerk.

De CCR: “De Wzd is relatief nieuw. Organisaties hebben tijd nodig om deze wet goed te implementeren. Ook komen er geregeld wijzigingen. De CCR wil dan ook graag betrokken en op de hoogte zijn. De CCR is voornemens dit jaar (2023) een themamiddag te organiseren over dit onderwerp.”

Bijlage: Afkortingenlijst Kwaliteitsrapport

A

ALV	Algemene Leden Vergadering
ANW	Avond Nacht Weekend
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
AvZ	Academie voor Zelfstandigheid

B

Bopz	Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
------	--

C

CAPP	Computer Aided Process Planning; het scholingsprogramma van Raamwerk
CCR	Centrale Cliëntenraad
CMS	Content Management Systeem
COM	Collegiale Opvang Medewerkers
CPB'er	Cluster Persoonlijk Begeleider

D

DVIE	Dit vind ik ervan!
------	--------------------

E

ECD	Elektronisch Cliënten Dossier
EVMB	Ernstig Verstandelijke of Meervoudige Beperkingen

H

HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
HRM	Human Resource Management

I

IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
-----	------------------------------------

K

KDC	Kinder Diensten Centrum
-----	-------------------------

L

LACCS	Lichamelijk welzijn, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende tijdsbesteding
LCR	Lokale Cliëntenraad
LG	Lichamelijk Gehandicapt

M

MDO	Multi Disciplinair Overleg
MPT	Modulair Pakket Thuis

O

OOZ	Onvoorziene Onvrijwillige Zorg
OR	Ondernemingsraad

P

PB'er	Persoonlijk Begeleider
PBM	Persoonlijk Beschermings Middel

R

RvT	Raad van Toezicht
-----	-------------------

V

VG	Verstandelijk Gehandicapt
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
VIOS	Verpleegkundige In Opleiding tot Specialist
VPT	Volledig Pakket Thuis
VS	Verpleegkundig Specialist

W

Wlz	Wet langdurige zorg
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wzd	Wet zorg en dwang