



Raamwerk

Kwaliteitsrapport 2021



Voorwoord

In het Kwaliteitsrapport 2021 geven we alle belangstellenden in het kwaliteitsbeleid van Raamwerk inzicht in onze ambities en onze pogingen de zorgverlening aan onze cliënten te verbeteren. Ook in 2021 reed corona ons danig in de wielen! Graag hadden we mooie workshops met cliënten en medewerkers georganiseerd, met acteurs en deelname van alle aanwezigen, om het thema 'respectvolle omgang' met elkaar te doorleven. Echter, is het niet in 2021 dan in 2022 hebben we ons voorgenomen! Dit gaan we doen.

In dit voorwoord geef ik in het kort aan welk doel het Kwaliteitsrapport dient. Vervolgens geef ik voor de lezer aan uit welke bouwstenen het rapport is opgebouwd. Het werken aan en het opstellen van dit rapport – en dat doen we voor het vijfde achtereenvolgende jaar – is ook een proces van reflectie. We kijken terug op wat er van onze voornemens en ambities op het vlak van kwaliteit van zorg het afgelopen jaar is uitgekomen. Dat geeft gelukkig soms aanleiding tot een gevoel van vooruitgang en ontwikkeling, maar evenzeer aanleiding tot bescheidenheid en ongemak; ook wat we niet aan de cliënten hebben kunnen bieden verwoorden we voor de lezer.

Raamwerk stelt het kwaliteitsrapport op vanuit het Kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg. Dat kader is enkele jaren geleden opgesteld met inschakeling van alle relevante partijen uit de gehandicaptenzorg. Het betreft dan ook een landelijk gebruikt kader, met een verplichtend karakter. Allereerst focust dit Kwaliteitskader – veel sterker dan voorgaande richtlijnen – op de kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking, en de bijdrage die de zorg en begeleiding daaraan levert.

Bovendien krijgen 'leren en verbeteren in de praktijk' een sterk accent. En natuurlijk is er de onmisbare aandacht voor wat cliënten zelf vinden van de kwaliteit van zorg. Ook aan belangrijke voorwaarden, zoals betrokken en bekwame medewerkers, dient aandacht besteed te worden vanuit het Kwaliteitskader. Kortom, je kunt het Kwaliteitsrapport zien als de uitdrukking van al deze intenties in de specifieke situatie van Raamwerk in het betreffende kalenderjaar. Het schema op pagina 3 geeft de dynamiek van verantwoord en verbeteren goed weer; aldus is het Kwaliteitsrapport daarin ingebed.

Het voorliggende rapport bestaat uit drie Bouwstenen die benoemd zijn in het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Bouwsteen 1 geeft feitelijk aan hoe het zorgproces rondom de individuele cliënt binnen Raamwerk is georganiseerd. Bouwsteen 2 gaat over de gesprekken met cliënten over hun ervaringen met de zorg en begeleiding die Raamwerk levert: 'Dit vind ik ervan!' Bouwsteen 3 geeft informatie over de medewerkers van Raamwerk, de teamreflecties en de inspanningen om de professionele vaardigheden te verbeteren.

De lezer zal regelmatig tegenkomen dat onze intenties in 2021 gedwarsboemd zijn door de beperkingen ten gevolge van de coronamaatregelen. Dat heeft bij cliënten en medewerkers gevoelens van frustratie gegeven! Maar we hebben toch vooral veerkracht gezien. De coronacrisis bracht mensen bij elkaar en er ontstonden nieuwe initiatieven. Dat moet ook gezegd worden. Ook hebben die maatregelen ons voor dilemma's gesteld, die we uiteraard met de lezer delen.

Tenslotte wil ik allen bedanken, cliënten, hun verwanten en medewerkers die gewerkt en hebben bijgedragen om dit rapport uit te kunnen brengen!

Hans de Cocq van Delwijnen

Hans de Cocq van Delwijnen
Algemeen directeur / Bestuurder Raamwerk



Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022

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 2021 opgenomen, vanuit het idee om het jaar 2021 extra 'kleur' mee te geven.



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 ZZP6 of hoger. Dit is een indicatie voor mensen met ernstige en veelal meervoudige beperkingen.

Visie

'Gewoon leven' 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 adherentiegebied groter: voornamelijk 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 De Regio, namelijk in Noordwijk en Teylingen.

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. In het voorliggende kwaliteitsrapport wordt apart aandacht besteed aan twee recente Wmo initiatieven van Raamwerk: het project 'Jongeren18-,18+' en het project 'In de Buurt'.

Cliënten	2020	2021
Aantal Wlz cliënten per einde verslagjaar	455	454
Aantal cliënten met een Volledig Pakket Thuis (VPT)	3	2
Aantal cliënten met een Modulair Pakket Thuis (MPT)	40	43
Aantal cliënten met alleen Dagbesteding	100	110
Aantal cliënten met een persoonsgebonden budget	55	41
Aantal Jeugdwet cliënten	38	36
Aantal Wmo cliënten	270	291
Aantal beschikbare bedden/plaatsen met verblijfszorg per einde verslagjaar	334	334
Personeelsleden	2020	2021
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	880	885
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	537	542

Tabel 1 Kerngegevens Raamwerk 2020-2021



Terugblik en werkwijze Kwaliteitsrapport

Terugblik op Kwaliteitsrapport 2020

Op 21 april 2021 vond de gezamenlijke bijeenkomst plaats met de afvaardigingen van de CCR, OR en Raad van Toezicht. Net als in het voorgaande jaar vond de bijeenkomst in verband met de coronasituatie online plaats. Bij het schrijven van het voorliggende Kwaliteitsrapport is rekening gehouden met inhoudelijke bevindingen vanuit deze gezamenlijke bijeenkomst. Zo is o.a. in het voorwoord meer uitgebreid omschreven wat de doelstelling van het Kwaliteitsrapport is, waarom het gemaakt wordt en voor wie. Daarnaast besteden we aandacht aan zaken die niet goed zijn gegaan en ons zorgen baren. De nieuwe opmaak van het Kwaliteitsrapport is vorig jaar goed ontvangen en wordt dit jaar opnieuw aangehouden.

Werkwijze Kwaliteitsrapport 2021

In juni 2021 heeft het kernteam Kwaliteitsrapport de ervaringen bij de totstandkoming van het Kwaliteitsrapport 2020 geëvalueerd. Hierbij zijn afspraken gemaakt voor het Kwaliteitsrapport 2021, zowel inhoudelijk als procesmatig.

Ten aanzien van de inhoud en opbouw van het Kwaliteitsrapport is net als vorig jaar besloten keuzes te maken in de meest belangrijke onderwerpen en niet de indruk van volledigheid te willen wekken bij de lezer. De onderwerpen in dit Kwaliteitsrapport zijn deels terug te vinden in de Kaderbrief 2021. Naar aanleiding van de samenspraak met de OR, CCR en de Raad van Toezicht is extra aandacht besteed aan het concreet maken van de nieuwe geprioriteerde verbeteringen en wordt dit onderwerp (zowel terugblik als vooruitblik) in een aparte paragraaf aan het begin van het rapport behandeld.

Ten aanzien van het proces zijn wederom de onderwerpen voor dit rapport voorgelegd aan de CCR. Daardoor kon de CCR aangeven als er bepaalde onderwerpen gemist werden. De CCR heeft input aangeleverd voor de paragraaf over de medezeggenschap in 2021.

In het draaiboek voor de totstandkoming van het Kwaliteitsrapport 2021 is rekening gehouden met de afspraak dat het rapport in zijn totaliteit wordt geagendeerd in de Raad van Toezicht vergadering van mei en daar aan voorafgaand in de commissie Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht. Deze commissie heeft ter informatie tevens het draaiboek voor de totstandkoming van het Kwaliteitsrapport ontvangen.

Externe visitatie

Op 7 april 2022 heeft de externe visitatie plaatsgevonden voor een kritische beschouwing van het Kwaliteitsrapport 2021. Op grond van bevindingen uit de twee eerder gehouden visitaties (in 2018 en 2020), is tijdens de externe visitatie een rondleiding verzorgd met daarin contactmomenten met cliënten. Bij de laatste visitatie in 2020 is opgemerkt dat de grondslag van de gekozen geprioriteerde verbeteringen duidelijk moet blijken uit de beschreven bouwstenen. Verder trachten we de achterliggende visie en ideeën van gemaakte keuzes goed voor het voetlicht te brengen. Zodat, zo gaf het eerste visitatieteam ons mee, het eigene, unieke van Raamwerk duidelijk bij de lezer in beeld komt. We hopen dat we hier in het voorliggende rapport in slagen.



Geprioriteerde verbeteringen,
vorig jaar en nu

Terugblik geprioriteerde verbeteringen 2021

In het vorige Kwaliteitsrapport over 2020 is een viertal geprioriteerde verbeteringen beschreven die in 2021 vervolg hebben gekregen. De opvolging in 2021 van drie van deze verbeteringen wordt hieronder beschreven. Voor de voortgang van de vierde geprioriteerde verbetering, 'Evaluatie gevoerde coronabeleid', wordt verwezen naar Bouwsteen 1 waar het onderwerp 'corona' wordt beschreven.

Cliëntgroepenbeleid De Hafakker en De Regio

In 2021 is de beleidsnotitie Cliëntgroepenbeleid De Hafakker en De Regio afgerond. Dit was een geprioriteerde verbetering in het Kwaliteitsrapport 2020. In de notitie staat vanuit de visie van Raamwerk beschreven hoe Raamwerk kijkt naar de (kern) cliëntgroepen op De Hafakker en in De Regio, om daarmee een goede blik op de toekomst te krijgen. De huidige cliëntgroepen zijn in kaart gebracht. Vervolgens is een SWOT-analyse gemaakt van de ontwikkelingen en trends bij de cliëntgroepen van Raamwerk en daarbuiten. Hierover zijn conclusies en aanbevelingen gedaan, die in het directieteam zijn besproken.

Eén van de ontwikkelingen die gezien wordt, is dat de cliëntgroep bij Raamwerk zowel ouder als complexer wordt door co-morbiditeit. Hierdoor is er veel vraag naar woonplekken voor ouderen (o.a. met dementie) met intensieve begeleiding en/of intensieve zorg op De Hafakker. Dit maakt dat in het type begeleiding en in de huisvesting aanpassingen nodig zijn. Een andere ontwikkeling gaat over versterking van de interne keten van ambulante ondersteuning in De Regio naar wonen op De Hafakker. Het blijkt een te grote stap te zijn voor cliënten die met individuele ondersteuning wonen in De Regio, de

stap te maken naar wonen op De Hafakker. Terwijl zij een woonsetting als De Hafakker nodig hebben. De aanbeveling is gedaan om te onderzoeken of aan de rand van de wijk De Hafakker woonvoorzieningen voor cliënten met een Wmo-indicatie gecreëerd kunnen worden. Tevens werd gezien dat de zelfstandig wonende cliënten van woonvoorziening Veranda meer nabijheid nodig hadden. Hierop is de aanbeveling gedaan een steunpunt te creëren, zodat begeleiding dichtbij kan worden geboden. Dit steunpunt is in 2021 gerealiseerd.

Raamwerk heeft geen woningen voor kinderen en jongeren. Vanuit KDC De Honingraat en logeerhuis De Tuimelaar kan er een woonbehoefte ontstaan voor de jongere. Deze cliëntgroep met o.a. ernstig meervoudige beperkingen, een vorm van autisme, of met complex gedrag stroomt echter uit bij Raamwerk, omdat Raamwerk geen woonvoorzieningen voor jongeren heeft. In 2022 wil Raamwerk een behoefteonderzoek doen naar het ontwikkelen van een sluitend aanbod (deeltijd) wonen voor jeugdigen met een verstandelijke beperking. Hiermee zou ook de instroom van cliënten in de toekomst gegarandeerd kunnen worden.

De beleidsnotitie vormt de basis voor het te ontwikkelen huisvestingsplan. Ook is er een memo 'Woonbehoeften Regio' opgesteld, met hierin de woon- en begeleidingssituatie in De Regio per dorp beschreven. Hierin wordt de huidige en de gewenste toekomstige situatie geschetst en worden concrete adviezen gegeven om de huisvesting aan te passen aan de cliëntgroep. In 2022 wordt er verder uitvoering gegeven aan de aanbevelingen uit de notitie.

Doorontwikkeling behandeldienst tot expertisecentrum

Eén van de geprioriteerde verbeteringen voor 2021 was de doorontwikkeling van de behandeldienst. Er werd één aanspreekpunt voor aansturing, scholing en afstemming voor de behandelaren gemist. In maart 2021 is een hoofd Behandeldienst gestart als hiërarchisch leidinggevende van alle behandelaren bij Raamwerk: de medische dienst, het team gedragskundigen en het paramedisch team. Het hoofd Behandeldienst valt rechtstreeks onder de directeur Zorg en Dienstverlening. Hiermee is een eenduidige positionering en aansturing van de behandeldienst binnen Raamwerk gerealiseerd. De afstemming in werkzaamheden, kwaliteit van het werk, het personeelsbeleid en de profilering van de behandeldienst kunnen beter worden gerealiseerd.

Het hoofd Behandeldienst heeft in 2021 de volgende stappen gezet. Er is een meerjarig ontwikkelplan opgesteld, waarbij de dienst zich gaandeweg ontwikkelt tot expertisecentrum: specialist in behandeling, diagnostiek en consultatie voor mensen met een verstandelijke, lichamelijke en complexe beperking. Na een kennismakingsronde van het hoofd Behandeldienst met alle medewerkers, zijn alle vakgroepen doorgelicht en is een inventarisatie gemaakt van wat nodig is om een goede basis neer te zetten in de behandeldienst. Zo zijn de taak-functieomschrijvingen inhoudelijk geëvalueerd en beter op elkaar afgestemd. Het medisch team en de vakgroep gedragskundigen zijn Raamwerk-breed ingericht, waar zij voorheen per locatie werkzaam waren. De andere, al bestaande vakgroepen worden eveneens samengevoegd tot één Raamwerk-brede vakgroep. In de begroting 2022 is versteviging van de medische dienst voorzien, met een bredere inzet van de praktijkverpleegkundige en de doktersassistente.

Bejegening

Bejegening was ook één van de geprioriteerde verbeteringen voor 2021 en was aangedragen vanuit de Centrale Cliëntenraad. Er zouden voor cliënten en medewerkers bijeenkomsten worden georganiseerd waar dit onderwerp bespreekbaar wordt gemaakt. Helaas konden deze bijeenkomsten wegens corona niet doorgaan en staan deze geagendeerd voor 2022. Het thema 'Bejegening' is in 2021 wel uitgewerkt op één locatie van Raamwerk, namelijk op Zeehos. Hier is een workshop met het thema 'Bejegening' gehouden voor alle cpb-ers van Zeehos, onder leiding van een extern deskundige. De cpb-ers gingen met elkaar in gesprek aan de hand van opdrachten. Er werden voorbeelden uit de zorg gebruikt waar medewerkers actief, positief mee aan de slag gingen. Er was aandacht voor samenwerkingsafspraken, feedback in het team, de cliënt zien, verbinding zoeken waardoor aandacht voor de ander ontstaat.

Mariska, cpb-er Hartschelp 49 Zeehos, vertelt hier het volgende over:

"Ik ging nadenken over mijn eigen rol en hoe we als team hierin staan. Wat betekent bepaald gedrag van de cliënt waar je mee werkt? Hierin kunnen we ons meer verdiepen. Wie is de cliënt? De cliënt staat centraal. Als team kunnen wij elkaar meer vragen stellen, van elkaar leren en ons ontwikkelen. Dat was de meerwaarde van deze bijeenkomst. Ik zou graag zo'n soort bijeenkomst willen voor ons eigen team."

Geprioriteerde verbeteringen voor 2022

Cliëntgroepenbeleid

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 doelgroepgerichte zorg, is namelijk een Raamwerkbreed proces dat zich over meerdere jaren uitstrekt. Aangezien het cliëntgroepenbeleid in voorgaande paragraaf uitgebreid is beschreven, wordt dit niet meer apart benoemd in 'Bouwsteen 1'.

In het kader van het cliëntgroepenbeleid worden in 2022 de volgende activiteiten ontplooid:

- Cliëntgroepenbeleid VG: Er worden drie zorgprogramma's ontwikkeld die de basis vormen voor goede zorg aan de cliënten en gerichte scholing voor de medewerkers.
- Cliëntgroepenbeleid Jeugd: De VG-Jeugdketen binnen Raamwerk wordt in kaart gebracht.
- Cliëntgroepenbeleid LG: Het doelgroepenbeleid Zeehos wordt geëvalueerd.
- Cliëntgroepenbeleid Wmo/ambulante zorg: Er vindt uitbreiding plaats van project 'In de Buurt' en project 'Jongeren 18-,18+'.
- Cliëntgroepenbeleid Dagbesteding: De Academie voor Zelfstandigheid wordt uitgebreid naar Zeehos en De Regio.

Borging uitvoering Wet zorg en dwang (Wzd)

Ook de implementatie van de Wet zorg en dwang is een onderwerp waar gezien de complexiteit van de materie, meer tijd voor nodig is. Ondanks dat Raamwerk in 2020 en 2021 goede stappen heeft gemaakt en de gedeelde ervaring is dat het werken met het Stappenplan het nadenken over alternatieven en de best passende zorg voor de client bevordert, gelden voor 2022 nog de volgende punten van aandacht:

- Het advies van de werkgroep Wzd met de uitkomsten en de verbeterpunten uit de evaluatie van de rol van de zorgverantwoordelijken, wordt voorgelegd aan de directeur Zorg en Dienstverlening en daarna besproken in het directieteam. Er worden afspraken gemaakt met betrekking tot de uitvoering van de verbeterpunten. Er liggen verbeterpunten op verschillende vlakken, zoals aandacht voor bewustwording in de teams, de registratie in het ECD, de scholing en de ondersteuning van de zorgverantwoordelijke bij diens taak.
- Het aantal Wzd functionarissen behoeft uitbreiding.
- De vaste Wzd commissie werkt zich in in de specifieke taken die de Wzd met zich mee brengt waaronder: toezien op de toepassingen onvrijwillige zorg, vraagbaak voor casuïstiek, adviseren en signaleren, toezien op de registratie en analyseren van de Wzd gegevens.

Heroriëntatie certificering (externe audits)

- Er vindt in 2022 een heroriëntatie plaats op het certificatieschema dat gebruikt wordt bij de externe audits. Tot op heden wordt hiervoor het schema HKZ Gehandicaptenzorg gebruikt. De afdeling Beleid en Kwaliteit schrijft hiertoe een advies aan het directieteam. Op basis van dit advies neemt het directieteam in 2022 een besluit over het certificatieschema voor 2023. Bij dit besluit worden de medezeggenschapsorganen betrokken.



Bouwsteen 1

Kwaliteit zorgproces rondom
de individuele cliënt

Corona

In het eerste kwartaal van 2021 was het de verwachting dat we nog voor de zomer, na de vaccinatie van cliënten en medewerkers, richting een 'normale' situatie zouden gaan. Even leek het ook zo gaan. Zo werd de eigen teststraat van Raamwerk per 1 juni gesloten, werd de dagbesteding (onder voorwaarden) in september weer opengesteld en werd het Alert Team in oktober afgeschaald naar een kleinere delegatie. De bezoeksregeling kon verder worden versoepeld. Helaas was dit mede door de komst van nieuwe coronavarianten van korte duur. In november kreeg Raamwerk te maken met meerdere (cluster)uitbraken van het coronavirus en werden verschillende (landelijke) maatregelen weer flink aangescherpt. Begin 2022 zat Nederland nog steeds in een gedeeltelijke lockdown.

Uiteraard is dit van invloed (geweest) op veel aspecten in de zorg(processen) en op het welzijn van zowel cliënten als medewerkers. Steeds is getracht hier zo goed mogelijk mee om te gaan en een juiste afweging te maken tussen het beperken van medische risico's en het oog hebben voor het welzijn van cliënten. Deels kon Raamwerk daarbij gebruik maken van de kennis en ervaring die al eerder was opgedaan. Maar met het versoepelen van maatregelen kwam Raamwerk in 2021 ook voor nieuwe dilemma's te staan. Welke risico's neem je daar bij en hoe voelt dat voor iedereen?

In deze paragraaf wordt hier kort op teruggeblikt. Vervolgens wordt de stand van zaken met betrekking tot de evaluatie van het coronabeleid beschreven.

Moreel beraad en ondersteuning

Na de zomer waren alle cliënten en medewerkers die dit wilden gevaccineerd en ook het aantal besmettingen was afgenomen. Het draagvlak voor de maatregelen, zoals het preventief gebruik van het mondkapje door medewerkers, werd minder groot. Ondanks de behoefte aan het terugkeren naar een 'normale situatie' bleek het toch niet voor iedereen eenvoudig om sommige maatregelen, zoals het preventief gebruik van mondkapjes, weer af te schalen. Als je als organisatie ruim 1,5 jaar bezig bent met het beheersen van risico's en het beschermen van een kwetsbare doelgroep moet je ook weer durven loslaten en bepaalde risico's durven accepteren.

Ter ondersteuning bij dit proces is twee keer een moreel beraad gehouden met de leden van het Alert Team, begeleid door de geestelijk verzorger van Raamwerk. De eerste bijeenkomst in augustus was gericht op verandering en de openstelling van de dagbesteding. Tijdens de tweede bijeenkomst begin oktober werd meer stil gestaan bij ieders innerlijk verandering. Het komen tot een consensus van binnenuit, zodat een besluit ook echt goed voelt. De centrale vraag hierbij was: Wat is er nodig om de balans te herstellen tussen beschermwaardigheid en autonomie (zo gewoon als de mogelijk)?

Tijdens het moreel beraad werd de overeenstemming uitgesproken dat de balans in de zorg en organisatie terug moest naar een gezonde balans tussen beschermwaardigheid en autonomie. Een stuk 'caring' loslaten en 'daring' aanspreken: durven doen en samen stappen zetten, dezelfde kant op.

Ondersteuning was uiteraard niet alleen voor het Alert Team beschikbaar, maar ook voor alle cliënten, medewerkers en teams. De aanhoudende coronacrisis vroeg immers veel van iedereen.

Naast de hoge werkdruk op de werkvloer, kregen medewerkers te maken met ziekteverzuim, quarantainemaatregelen en besmettingen bij cliënten en dierbaren. Vanuit het idee 'Samen zorgen, samen sterk' was ondersteuning voor medewerkers beschikbaar vanuit de gedragskundigen, de geestelijk verzorger en medewerkers van het COM (Collegiale Opvang Medewerkers). Zij stonden klaar om medewerkers te ondersteunen en te signaleren of er meer nodig was dan een goed gesprek. Bijvoorbeeld een gesprek met de bedrijfspsycholoog.

Voor cliënten waren de coronamaatregelen, zoals quarantaine en het (vele) testen soms zwaar en moeilijk te begrijpen. Waar nodig werd extra ondersteuning geboden door de gedragskundigen en/of de geestelijk verzorger. Daarnaast hebben de gedragskundigen samen met de logopediste de 'coronakoffer' ontwikkeld. Een hulpmiddel met tips, werkbladen en pictokaarten om cliënten die last hebben van stress, bezorgdheid en piekeren beter te kunnen begeleiden.

Evaluatie coronabeleid

Zoals is te lezen in het Kwaliteitsrapport over 2020 was de brede evaluatie van het gevoerde coronabeleid een geprioriteerde verbetering voor 2021. De voorbereidingen hiervoor zijn gestart in augustus, met als doel dat de evaluatie voor het einde van het jaar zou zijn afgerond. De forse toename van het aantal

besmettingen begin november heeft er echter voor gezorgd dat de voorbereiding voor de evaluatie vertraging heeft opgelopen en de uitvoering tijdelijk werd uitgesteld. Eind november is de voorbereiding weer opgepakt. Er is gekozen voor een methode die weinig tijd van medewerkers vraagt. Geen focusgesprekken dus, maar een onlinevragenlijst, die in februari 2022 onder alle medewerkers van Raamwerk is verspreid.

In de evaluatie komen verschillende onderwerpen aan de orde. Zo wordt er onder andere gevraagd naar de cliëntzorg, de samenwerking, veilig voelen, ervaren informatie en communicatie, het vaccinatieproces en de bezoeksregeling. De online vragenlijst is zó ingericht, dat de resultaten zowel op locatieniveau, als op functiegroep (medewerker wonen, ondersteunende diensten, facilitaire dienst, management etc.) geanalyseerd kunnen worden.

Los van deze organisatiebrede evaluatie heeft Raamwerk natuurlijk ook gebruik gemaakt van lessen die gaandeweg zijn geleerd. Zo kon de teststraat door de eerdere ervaringen en bereidheid onder medewerkers eind november weer vrij snel en 'eenvoudig' worden geopend. Ook het proces van de booster-vaccinaties voor de cliënten die bij Raamwerk wonen verliep soepel, omdat kon worden teruggevallen op de werkwijze en samenwerkingsafspraken van de eerdere vaccinatierondes in januari en februari 2021. Ten aanzien van de informatie en communicatie kon waar dat nodig was, snel worden teruggegrepen naar eerder ontwikkelde documenten. De kerndocumenten zoals het 'Draaiboek coronavirus' en 'Testbeleid en inzet medewerkers' waren (en zijn) documenten die waar nodig ook in 2021 continue werden aangepast.

Coronavaccinatie

Eind januari 2021 kregen cliënten van Zeehos en De Hafakker die onder verantwoordelijkheid van de arts van Raamwerk vallen hun eerste vaccinatie tegen het coronavirus. Nagenoeg alle cliënten van locaties Zeehos en De Hafakker hadden aangegeven dat zij gevaccineerd wilden worden. Eind februari kregen zij hun tweede vaccinatie. Beide vaccinatierondes zijn goed verlopen. De apotheker van De Katwijkse Apotheek was zo behulpzaam om beide keren te ondersteunen bij het klaarmaken van de vaccins. Het was voor veel cliënten een heugelijke, maar ook spannende dag. In november en december hebben cliënten die dit wilden hun boostervaccinatie gekregen.

De vaccinatie van cliënten in De Regio, die bij Raamwerk wonen maar een eigen huisarts hebben, werd gecoördineerd en uitgevoerd door Huisartsenpost De Limes. Gezien de omvang en complexiteit vanwege de vele organisaties, locaties en betrokken huisartsen, verliep dit proces minder soepel. Toch was het ook hier voor veel cliënten een bijzonder moment.

De derde vaccinatieronde, waarbij cliënten werden gevaccineerd die eerder een vaccinatie hadden gemist, werd uitgevoerd door een andere externe partij. Het heeft in een aantal situaties veel tijd en flexibiliteit gevraagd van zowel cliënten als medewerkers om er voor te zorgen dat iedereen die dit wilde alle vaccinaties kreeg. Gelukkig heeft uiteindelijk toch iedereen alle vaccinaties gekregen.



Davey van De Hafakker wordt gevaccineerd.



Peter van Zeehos ontvangt zijn vaccinatie.



Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) is binnen Raamwerk van toepassing op locaties De Hafakker en Zeehos. Beide locaties zijn opgenomen in het landelijke locatieregister Wzd. Voor locatie Zeehos komt deze registratie voort uit het Besluit Zorg en Dwang van mei 2020 en de daarin opgenomen 'gelijkgestelde aandoeningen'

Met betrekking tot De Regio heeft Raamwerk reeds in 2020 besloten vooralsnog geen ambulante onvrijwillige zorg toe te passen vanwege de moeilijke uitvoerbaarheid in de praktijk. Dit besluit is op dezelfde gronden in 2021 doorgezet.

Inmiddels is bij Raamwerk de Beleidsnotitie Wet zorg en dwang beschikbaar en is de Klachtenregeling van Raamwerk aangepast op de Wzd. Beide documenten zijn voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad. Eind 2021 is geanticipeerd op de Reparatiewet die per 6 november 2021 in werking is getreden. De externe deskundige ten behoeve van stap 4 in het stappenplan mag nu ook een interne onafhankelijke deskundige zijn. Het samenwerkingsverband waaraan Raamwerk deelneemt, te weten het regionale loket Wzd, wordt wel voortgezet namelijk voor die situaties waarbij de frisse, andere deskundige blik van buitenaf wenselijk is.

Implementatie gedurende 2021

De implementatie van de Wzd is in 2021 onder coördinatie van de werkgroep Wzd verder gevorderd. Halverwege het jaar is de stand van zaken opgemaakt en kon geconcludeerd worden dat de meeste geplande activiteiten tot een afronding zijn gekomen. Op grond van signalen, vragen en knelpunten in de praktijk, heeft de directeur Zorg en Dienstverlening een viertal

vervolgopdrachten voor de werkgroep Wzd geformuleerd. Deze zijn ook besproken in het directieteam. Hieronder worden deze vervolgopdrachten kort toegelicht.

Evaluatie en advies taak zorgverantwoordelijken

Ruim een jaar na de start van de taak van de zorgverantwoordelijken, is deze taak geëvalueerd. Deze taak wordt vervuld door de (cluster) persoonlijk begeleider. Er is een online vragenlijst bij hen uitgezet en er zijn verdiepende gesprekken gevoerd. Conclusies uit deze evaluatie waren o.a. de toegenomen workload en werkdruk bij de zorgverantwoordelijken, meer aandacht nodig voor bewustwording bij begeleiders en de behoefte aan een verdiepende training. De uitkomsten zijn besproken in de werkgroep Wzd en voorzien van aanbevelingen. De directeur Zorg en Dienstverlening ontvangt begin 2022 de uitkomsten van de evaluatie tezamen met het advies de aanbevelingen over te nemen.

Verbeteracties op basis van signalen

Op grond van signalen van met name de Wzd- functionaris die aangaf dat de registratie in de Wzd module op punten beter kan, zijn de gedragskundigen lopende 2021 gevraagd proactief hun ondersteuning aan de zorgverantwoordelijken aan te bieden bij de uitoefening van hun taak. Bijvoorbeeld door mee te lezen met de rapportage in de Wzd module en bij het goed omschrijven van het ernstig nadeel. Daarnaast hebben de gedragskundigen actief bijgedragen aan de bewustwording in de teams zoals, bijvoorbeeld het organiseren van een teambespreking over casuïstiek.

De applicatiebeheerder ECD heeft op verzoek extra knoptrainingen over de Wzd module verzorgd voor de zorgverantwoordelijken. Vanuit de hoofden kwam het signaal dat hier behoefte aan was bij de zorgverantwoordelijken en er vragen leefden over het werken in de Wzd module. Het train de trainer principe bleek achteraf niet helemaal te voldoen. De applicatiebeheerder heeft vooraf de verschillende vragen en knelpunten bij de zorgverantwoordelijken opgehaald. Dit voorwerk pakte goed uit in de training en heeft ook tot input geleid voor de evaluatie van de taak als zorgverantwoordelijke. Ook de gedragskundigen hebben een knoptraining gevolgd.

Pilot praktische werkwijze voor bepalen wils(on)bekwaamheid.

Vanuit de behoefte bij behandelaren aan een meer praktische werkwijze voor het bepalen van de wils(on)bekwaamheid bij de uitvoering van de Wzd, hebben de gedragskundigen in samenwerking met de artsen een voorstel voor een nieuwe werkwijze uitgewerkt. Deze werkwijze is vervolgens getoetst in een pilot en werd door de betrokkenen als helder en praktisch ervaren. De nieuwe werkwijze zal daarom in 2022 in gebruik worden genomen.

Onderzoek m.b.t. van toepassing van onvrijwillige zorg op andere locaties

Voor enkele locaties in De Regio, te weten De Oude Post en Kinderdienstencentrum De Honingraat, is in 2021 nader onderzoek gedaan of en op welke manier Raamwerk hier uitvoering moet geven aan de Wzd.

Met betrekking tot De Honingraat is de uitkomst dat er situaties voorkomen met vormen van zorg die vallen onder de drie categorieën in artikel 2 lid 2 van de Wzd: beperking bewegingsvrijheid, medicatie niet volgens de richtlijn en insluiting. In geen van deze situaties is er sprake van verzet. Het gaat hier dus om vrijwillige zorg bij wilsonbekwaamheid, waarbij het stappenplan gevolgd gaat worden. Begeleiders hebben in 2021 zowel de Wzd scholing van de VGN-academie, als de knoptraining gevolgd. Mocht in de toekomst toepassing van onvrijwillige zorg gaan spelen, wordt tot registratie als Wzd-locatie overgegaan.

Op locatie De Oude Post heeft in 2021 de focus gelegen op het vergroten van de bewustwording bij begeleiders wanneer zorg al dan niet als onvrijwillige zorg moet worden aangemerkt en op het herkennen van verzet. Er heeft een inventarisatie plaatsgevonden en persoonlijke begeleiders hebben de Wzd scholing gevolgd. Het besluit of De Oude Post als Wzd locatie zal worden geregistreerd moet nog worden genomen. Dit gesprek wordt voortgezet.

Initiatieven uit de omgeving!

Zowel Raamwerk als cliënten zijn in 2021 door verschillende instanties en ondernemers uit de omgeving in het zonnetje gezet.

Zo kregen bewoners van meerdere zorglocaties in Lisse en Hillegom van Rabobank Bollenstreek een lentebloeier met daarbij een bon voor een take-away consumptie. Een leuk idee voor een uitje in de eigen woonplaats in coronatijd.

De Honingraat was enorm blij en verrast met een cheque van maar liefst 5000 euro van Landgoed Tespelduyn. Op Koningsdag zamelden zij voor alweer het 4e jaar geld in voor De Honingraat.

Van dit prachtige bedrag zijn twee aangepaste fietsen aangeschaft; een driewielers voor de Tieners en een wat kleinere fiets voor algemeen gebruik op het Kinderdienstcentrum (KDC).

Op Zeehos werd de ontwikkelingsgerichte dagbesteding gesponsord door firma Heemskerk Slootweg. Zij doneerden tien draadloze hoofdtelefoons voor de Silent Disco.



Borging Wzd in 2022

Het toezicht op en de uitvoering van de Wzd wordt na afronding van de werkzaamheden van de werkgroep Wzd, structureel geborgd bij de vaste Wzd commissie (voorheen de M&M commissie). Het reglement van deze commissie is in het directieteam besproken en vastgesteld.

Inspectiebezoek

Op 18 mei 2021 bezocht de IGJ Raamwerk in het kader van het thematisch toezicht op de uitvoering van de Wzd. De conclusie van dit toezichtbezoek, namelijk dat Raamwerk al vergevorderd is met de invoering van de Wzd, was voor Raamwerk een bevestiging op de goede weg te zijn. Een bevinding van de IGJ was o.a. dat Raamwerk de invoering op een cyclische wijze heeft ingeregeld waardoor knelpunten snel opgelost kunnen worden. Een andere bevinding was dat het ECD de behandelaren en zorgmedewerkers ondersteunt bij het doorlopen van het stappenplan.

De IGJ ziet ook aandachtspunten. De taken voor de Wzd-functionaris kosten veel tijd, die er niet altijd is. Inmiddels zijn hier extra uren voor vrijgemaakt. Daarbij speelt mee dat het moeilijk is deze functie in te vullen. Ander aandachtspunt is dat de wilsbekwaamheid ter zake van een cliënt niet altijd duidelijk is. Ook dit punt was al onder de aandacht van de werkgroep Wzd. Zoals hierboven beschreven, is om deze reden een pilot uitgevoerd met een praktische werkwijze voor het bepalen van de wilsbekwaamheid ter zake.

Aanlevering analyses en gegevens bij IGJ

Halverwege 2021 is een eerste analyse over het overgangsjaar 2020 aangeleverd bij de IGJ. Omdat 2020 een overgangsjaar betrof en de module Wzd pas in het tweede halfjaar in gebruik werd genomen, konden er nog geen conclusies worden getrokken. In het najaar is voor intern gebruik een analyse van de onvrijwillige zorg in het eerste halfjaar 2021 gemaakt en besproken in de Wzd commissie. December 2021 is het digitaal overzicht met de gegevens over toepassing van onvrijwillige zorg over de eerste helft van 2021 aangeleverd bij de IGJ (en begin 2022 over heel 2021). De analyse van de onvrijwillige zorg in heel 2021 is opgenomen als bijlage 1 in het voorliggende Kwaliteitsrapport.

Raamwerk Live Zomereditie

'Raamwerk Live' op 16 december 2020 was zo succesvol, dat dit voor herhaling vatbaar was. Op 1 juli 2021 vond daarom de 'Raamwerk Live de Zomereditie' plaats. Ook deze dag werd weer gevuld met onder andere spelletjes, interviews, muziek, ingezonden foto's en video's. Een feestdag in coronatijd!

Speciaal onderdeel van deze Zomereditie was 'Raamwerk got Talent', waar cliënten en medewerkers hun verborgen talenten konden laten zien. Meer dan 70 filmpjes van de meest uiteenlopende hobby's werden via de livestream getoond. Van pannenkoeken bakken tot zingen, van tekenen tot schaken, borduren, goochelen, parkieten kweken of cupcakes maken; de talenten binnen Raamwerk bleken onbegrensd!

Speciale Raamwerkreporters gingen op stap om een aantal van de talenten op locatie te bezoeken. Dit was uiteraard te volgen via de livestream. Een jury bestaande uit medewerkers van Raamwerk heeft alle inzendingen uitgebreid bekeken. De jury stond voor de moeilijke taak de winnaars te kiezen. Na lang beraad hebben ze een keuze gemaakt.



De 'Raamwerk Live Zomereditie' was een groot succes.



Wmo projecten

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 is bedoeld om kwetsbare burgers te ondersteunen en te laten participeren in de samenleving. De financiering loopt via de gemeente. In dit kader ontstaan allerlei projecten. Dichtbij, in de eigen buurt ontmoeten cliënten en inwoners elkaar en ontstaan allerlei (nieuwe) verbindingen en samenwerkingsverbanden. Hierdoor versterken burgers elkaar. Ook bij Raamwerk worden allerlei initiatieven ontwikkeld. Hieronder worden enkele succesvolle voorbeelden geschetst. Aan de orde komen het project 'In de Buurt', en het project 'Jongeren 18-, 18+'. Deze projecten zijn ontwikkeld in De Regio.

Manon, begeleider dagbesteding in De Regio, vertelt over project 'In de Buurt'.

Wat houdt het project in?

Doel van het project 'In de Buurt' is cliënten passende dagbesteding of stage aanbieden op een plek waar zij ook andere mensen, buurtbewoners tegenkomen. Doordat er meerdere mogelijkheden zijn, kunnen cliënten zich oriënteren op welk type dagbesteding bij hen past. Daarnaast zijn de projecten betekenisvol voor de samenleving; dichtbij, in de buurt. Voorbeelden van projecten zijn: meehelpen in de kantine van een voetbalvereniging, helpen op een kinderboerderij of een speeltuin, koken voor mensen in de buurt. Iedereen kan een project aanmelden.

Wat willen jullie met het project bereiken?

"Wij willen mensen met een beperking en buurtbewoners op allerlei manieren met elkaar verbinden. Naast dat wij cliënten passende dagbesteding bieden, staan cliënten midden in de samenleving". De projecten zijn altijd van belang voor de buurt. Hierdoor leren zij elkaar kennen, ontstaat begrip voor elkaar en zien bewoners dat mensen met een beperking veel kunnen.

Hoe is het opgezet?

Manon is samen met Eefje, een andere begeleider van Raamwerk, in 2019 gestart met het zoeken van projecten en het leggen van contact met mogelijke verwijzers. Cliënten worden aangemeld door een verwijzer, zoals de MEE, en krijgen een dagbestedingsindicatie. Cliënten kunnen aangeven waar hun interesse ligt, welk type dagbesteding hen leuk lijkt. Zij worden op de dagbesteding ondersteund door 2e of 3e jaars stagiairs van een mbo-opleiding Sociaal werk (het MBO Rijnland en het Nova College). Cliënten kunnen aan meerdere projecten deelnemen, totdat zij hun plek hebben gevonden en er een match is tussen cliënt en dagbesteding. Ook leerlingen tussen de 16 en 18 jaar van VSO school 'Het Duin', een school voor kinderen met een beperking in Noordwijk, worden aangemeld voor stages. Ouders van cliënten zijn enthousiast over het project.

Wat verklaart het succes van het project?

De begeleiders hebben inmiddels een groot netwerk opgebouwd en verwijzers en aanmelders van nieuwe projecten weten hen te vinden. Dat is zeker zo sinds in

2021 een locatie in een winkel in Teylingen, aan de Hoofdstraat in Sassenheim, is gerealiseerd. Hierdoor is het project 'In de Buurt' beter zichtbaar geworden. Inwoners van het dorp kunnen binnenlopen in de winkel en producten kopen, of een project aanmelden. Voor de cliënten is de winkel ook een dagbestedingslocatie geworden. Zij kunnen deelnemen aan allerlei activiteiten, zoals kerstpakketten klaarmaken en zelfgemaakte spulletjes verkopen.

Wat willen jullie in de toekomst nog realiseren?

De begeleiders krijgen de laatste tijd meer aanmeldingen voor dagbesteding voor mensen met psychische problemen. Dit is een groeiende cliëntgroep. Deelname aan een dagbestedingsproject 'In de Buurt' kan voor hen een mogelijke opstap betekenen in de toeleiding naar betaald werk. Begeleiders willen voor hen meer mogelijkheden creëren (na corona).

Daarnaast willen de begeleiders dat projecten 'In de Buurt' meer bekendheid krijgen. Verder willen zij de samenwerking met Stichting Welzijn, gemeenten en andere stakeholders verder uitbreiden. Hiermee zullen zij hun netwerk verstevigen en nog meer geworteld raken in de dorpen in de Duin- en Bollenstreek.

Project 'Het Kerstbomenhotel'.

"We hebben een advertentie gezet in een lokaal krantje, met de oproep of iemand een stukje grond ter beschikking wilde stellen voor een 'Kerstbomenhotel'. Daar heeft iemand

op gereageerd. Een man wilde een gedeelte van zijn land in bruikleen geven voor een groenproject. Hierop zijn dennenbomen gepland die de cliënten van Raamwerk het hele jaar door verzorgen. De bomen worden voor kerst door cliënten uit de grond gehaald, door buurtbewoners opgehaald en thuis als kerstboom neergezet. Daarna brengen mensen de boom weer terug en zorgen cliënten ervoor dat de bomen weer de grond in gaan. Zij hebben er plezier in om de bomen te verzorgen."

Interview met Susanne en Bas, cpb-ers van Raamwerk uit de Regio over het project 'Jongeren 18-, 18+'.

Susanne en Bas: "We willen eerder instappen in de begeleiding van deze cliëntgroep, zodat de jongere, jongvolwassene sneller op de rit komt".

Wat houdt het project 'Jongeren 18-, 18+' in?

Het project 'Jongeren 18-, 18+' houdt in dat verwijzers jongeren met problemen vóór hun 18e jaar kunnen doorverwijzen naar Susanne of Bas, die dan al kennismaken met de jongere. De ondersteuningsvraag wordt vervolgens snel in kaart gebracht als de jongere 18 wordt. Diverse instanties worden direct benaderd door de cpb-ers, waardoor wordt voorkomen dat jongeren verder in de problemen komen en worden problemen opgelost. Zo krijgen ze de kans om (weer) een goed leven op te bouwen. De Wmo financiert de ondersteuning.

Hoe is het project ontstaan?

Susanne merkte dat jongeren van een jaar of 19, 20 zich aanmeldden voor ondersteuning bij Raamwerk. Hoewel zij relatief jong waren, hadden zij vaak al forse problemen. Zij hadden bijvoorbeeld vanaf hun 18e jaar hoge schulden opgebouwd. Daar wilde Susanne iets aan doen. Ze ging met de jongeren in gesprek om hun ondersteuningsvraag in kaart te brengen. Vervolgens pakte ze een belangrijke vraag van de jongere op, zoals het regelen van een uitkering. Dat lukte haar, waardoor de jongere vertrouwen kreeg in de begeleiding. Vervolgens gingen jongere en begeleider aan de slag met de andere ondersteuningsvragen en kwam een jongere na enige tijd weer op de rit. Susanne merkte dat deze aanpak werkte en wilde dit structureel uitrollen voor jongeren, maar dan vóór hun 18e verjaardag starten met de ondersteuning.

Wat willen jullie met het project bereiken?

Doel van het project is het voorkomen dat jongeren in de problemen komen als zij 18 jaar worden. Door dit project is een soepele overgang voor jongeren van 18- naar 18+ mogelijk. Als je 18 wordt en je hebt zorg of ondersteuning nodig, dan geldt andere regelgeving: je gaat over van de Jeugdwet naar de Wmo of Wlz. Vanaf je 18e jaar heb je een eigen ziektekostenverzekering nodig en je moet bijvoorbeeld werk, school of dagbesteding vinden. Het is belangrijk dat dit alles goed geregeld is, zodat een goede, stabiele toekomst van de jongere verzekerd is.

Waarvoor is het project een succes?

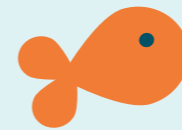
Bas en Susanne zitten niet achter hun bureau, maar gaan naar de jongeren toe. Daarnaast staan ze in de actiestand: de ondersteuningsvraag van de jongere wordt direct opgepakt, waardoor de jongere snel resultaat ziet. De ondersteuning is praktisch gericht: dagbesteding, werk of een uitkering wordt geregeld. Door het vertrouwen in de cpb-ers is goede samenwerking met de jongere mogelijk. De cpb-ers hebben een groot netwerk en het vertrouwen van de instanties en verwijzers waarmee ze werken. Zij hebben contacten met Jeugd- en Gezinsteams, de leerplichtambtenaar, MEE, de reclassering, GGZ-instellingen, woningbouwcorporaties en dergelijke en hebben hiermee een succesvolle samenwerking opgebouwd. Hierdoor worden zij vaak benaderd om nieuwe cliënten te helpen. Zij ondersteunen samen continue ongeveer 30 cliënten.

Soms kan een jongere na een tijdje weer uit zorg, of wordt een jongere toegeleid naar wonen. In dit laatste geval is het voordeel dat de jongere al bekend is, zodat er een goede match is tussen woonvraag van de jongere en de woonplek bij Raamwerk.

Hoe zien jullie het vervolg?

Susanne en Bas willen hun kennis overdragen aan andere teams van Raamwerk, zodat die de werkwijze kunnen overnemen en in hun dorp/gemeente een eigen netwerk kunnen opbouwen. Zo kunnen meer jongeren die dat nodig hebben worden geholpen met ambulante ondersteuning.

Een Beleefkamer op Zeehos!



Er is in 2021 hard gewerkt om de 'Beleefkamer' op locatie Zeehos (Labyrinth) gereed te maken en het resultaat mag er zijn!

Het thema van de kamer is 'de onderwaterwereld. Er is een prachtige muurschildering gemaakt door een kunstenaar, met daarop onder andere kleurrijke vissen.

Deze muurschildering heeft Raamwerk kunnen laten maken met dank aan een donatie van Stichting Vrienden van Raamwerk.

De Beleefruimte is in begin november in gebruik genomen en de cliënten genoten meteen met volle teugen! Er werd geknuffeld met de robotdieren en genoten van een heerlijke relaxstoel- en bank en van de mooie omgeving en kleuren.



De Beleefkamer biedt voor elk wat wils.



Lekker relaxen in een heerlijke stoel.

Proces naar meerjarenbeleid 2022-2024

Vanaf april 2021 tot december 2021 heeft het directieteam van Raamwerk gewerkt aan een nieuwe meerjarenbeleidsnotitie met de werktitel 'Maatschappelijke opgave van Raamwerk 2022-2024', welke aansluit op de Contourennotitie Raamwerk 2019-2021. Voor de begeleiding van het directieteam bij het opstellen van deze notitie is bureau Berenschot ingeschakeld.

De relatie van het meerjarenbeleid met Bouwsteen 1 ligt in het feit dat de meerjarenbeleidsnotitie de belangrijkste kwaliteitsthema's voor de nabije drie jaar beschrijft. In deze paragraaf ligt de focus op het proces hiernaar toe en hoe er gewerkt is aan breed draagvlak. Voor een inhoudelijke toelichting op de thema's wordt verwezen naar het document dat gepubliceerd staat op de Raamwerksite en op het intranet van Raamwerk.

Bijeenkomsten directieteam

Van april tot september 2021 hebben vier bijeenkomsten van het directieteam plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomsten was er aandacht voor zowel externe invloeden, als de interne organisatie van Raamwerk. Zo zijn de landelijke en regionale ontwikkelingen, die relevant zijn voor de gehandicaptenzorg en het nader inhoud geven aan de visie 'gewoon leven' van Raamwerk, belangrijke bouwstenen voor het meerjarenbeleid. Wat betreft de interne organisatie van Raamwerk is er onder andere gekeken naar de belangrijkste werkprocessen, de checks-and-balances voor de kwaliteit van de zorg, de combinatie van cliëntgroepen en het huisvestingsprogramma. Het directieteam sprak over welk beleid geïntensiveerd dient te worden, zoals de Wmo dienstverlening en maatschappelijk relevante projecten als 'In de Buurt'. Maar ook over welke ontwikkelkansen er nog liggen. Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van 'sterke teams'.

(Interne) consultatie

Na het schrijven en bespreken van de eerste conceptteksten hebben er op verschillende momenten consultaties plaatsgevonden met zowel interne als externe stakeholders.

De eerste interne consultatie betrof een bijeenkomst met het leidinggevend kader van Raamwerk. Op 28 september kwamen zij voor consultatie over de beleidsthema's een dag bij elkaar. Vervolgens zijn de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad in het najaar geconsulteerd aan de hand van de thema's voor het meerjarenbeleid. Ook partijen als zorgkantoor Zorg & Zekerheid, de gemeenten en collega-bestuurders zijn gevraagd naar hun perceptie en waardering van dienstverlening door Raamwerk en welke kansen en tips men ziet voor Raamwerk. Overigens heeft in april 2021, dus nog vóór deze consultaties, reeds een vorm van interne consultatie plaatsgevonden, namelijk bij de afname van het Effectory medewerkeronderzoek. In de vragenlijst voor alle medewerkers van Raamwerk is de vraag opgenomen waar Raamwerk zich op moet richten in de toekomst.

De resultaten van deze consultaties zijn in een bijeenkomst van het directieteam, onder leiding van Berenschot, verwerkt tot een eerste concept met het complete beeld van de meerjarenbeleidsnotitie. Dit concept is begin november besproken met de Raad van Toezicht, waarna in de decembervergadering met de Raad van Toezicht een breed gedragen en ambitieuze meerjarenbeleidsnotitie kon worden voorgelegd. Het is een meerjarenbeleidsnotitie die richting geeft aan de koers van Raamwerk in de jaren 2022 – 2024.

Olympische zomerspelen!

Eind juli vonden zowel op locatie Zeehos als De Hafakker de Olympische zomerspelen plaats.

In Katwijk deden in totaal 11 teams mee op vier sportonderdelen. Zo was er een parcours met hindernissen en een Olympische Quiz. In Noordwijkerhout deden zo'n 52 deelnemers mee. Er waren zes onderdelen. Tussen de spellen door genoten de cliënten van een heerlijk ijsje. Vanwege de regen hebben de activiteiten binnen plaatsgevonden, maar dit mocht de pret niet drukken. Iedereen deed super enthousiast mee!



Lekker genieten tijdens de Olympische zomerspelen.

Medezeggenschap en advies- en instemmingsaanvragen Centrale Cliëntenraad

In 2021 heeft de Centrale Cliëntenraad van Raamwerk (CCR) over veel onderwerpen met de Algemeen directeur/ Bestuurder van gedachten gewisseld. Voorop staan de volgende onderwerpen (niet limitatief):

- De corona-ontwikkelingen.
- Het Meerjarenbeleid.
- De vastgoedontwikkelingen, in het licht van het meerjarenbeleid.
- Het was- en strijkproces.
- Het onderwerp van wederzijdse respectvolle benadering.
- Het medezeggenschapsproces.
- Het achterbancontact.

De inhoudelijke behandeling van deze onderwerpen wordt door de CCR beschreven in bijgaand kader. Tevens is er in 2021 een aantal advies- en instemmingsaanvragen behandeld door de CCR, namelijk:

- De adviesvraag 'Beleidsnotitie Wet zorg en dwang'. In 2021 is geregeld met de bestuurder gesproken over de inregeling en uitvoering van de Wet zorg en dwang.
- De volgende instemmingsaanvragen:
 - M.b.t. de Medezeggenschapsregeling (zie kader).
 - Richtlijn beeld- en geluidsmateriaal.
 - Aanpassing Klachtenregeling op de Wet zorg en dwang.
 - Overgang op JB Foods, een andere toeleverancier bij de maaltijdverstrekker.

Over diverse onderwerpen heeft de CCR aanvullende vragen gesteld en is er een goede discussie gevoerd met de bestuurder. Uiteindelijk is op alle advies- en instemmingsaanvragen positief advies gegeven.

De Centrale Cliëntenraad aan het woord over de onderwerpen in 2021:

Corona

Corona en alles wat daarbij hoort was en is een terugkerend onderwerp van gesprek tussen CCR en bestuurder: het beleid van Raamwerk en de actuele stand van zaken, met name ook m.b.t. de dagbesteding. Er is regelmatig contact geweest tussen de bestuurder en de voorzitter van de CCR over de actuele coronasituatie. Dat werkt constructief. De CCR heeft ook geregeld zijn zorgen geuit met betrekking tot het beroep wat op zorgmedewerkers wordt gedaan als gevolg van corona.

Meerjarenbeleid

De CCR heeft in december 2021 een goede bijeenkomst met de directie gehad over het Meerjarenbeleid. Achtereenvolgens kwamen aan de orde de visie op de zorg en de gewenste ontwikkeling daarin, de visie op personeel en de personeelsontwikkeling en tot slot de hierbij passende gebieds- en vastgoedontwikkelingen van Raamwerk. Een heel verhelderende bijeenkomst.

Vastgoedontwikkelingen

Raamwerk heeft grote vastgoedvoornemens voor diverse locaties (zie ook hierboven). De CCR wil daar graag goed bij betrokken worden, uiteraard in de tijdige informatievoorziening en in de relevante adviesaanvragen. Er is inmiddels een aantal vragen hierover gesteld aan de bestuurder die op uitvoerige wijze zijn beantwoord. De CCR wil vooral graag met de bestuurder in gesprek over de visie achter de voornemens, of deze al dan niet adviesplichtig zijn en wat de vastgoedplannen voor gevolgen hebben voor de huidige en toekomstige bewoners. Waar het de lokale raden betreft wil de CCR ook graag ondersteuning bieden.

Het was- en strijkproces van het persoonsgebonden wasgoed

Het wassen en strijken is al gedurende langere periode onderwerp van discussie aangezien dit proces niet goed op orde is en hier een noodzaak voor verbetering is. Ook in 2021 is hier diverse malen over gesproken. Het bleek dat alle centraal aangeboden persoonsgebonden was op 60 graden werd gewassen, terwijl hier geen noodzaak voor is. Het proces gaat nu worden aangepast. Alvorens dat gebeurt zal er een tevredenheidsonderzoek plaatsvinden. En na aanpassing van het wasproces zal er wederom gevraagd worden bij bewoners naar de tevredenheid. Dit blijft een punt van aandacht ook in 2022, ook omdat bewoners wél volgens de Nibud-norm (en die is aanzienlijk) voor het doen van de was betalen.

Het onderwerp van wederzijds respectvolle benadering

De CCR heeft meermalen aangegeven, dat de cliënten de bejegening door zorgmedewerkers niet altijd als prettig ervaren. De CCR stelde voor een training te laten organiseren voor cliënten én zorgmedewerkers, waarbij cliënten assertiever worden gemaakt en zorgmedewerkers bewuster worden omtrent het onderwerp 'bejegening'. In 2021 hebben de CCR en de (coaches van de) lokale raden hierover met de Directeur Zorg en Dienstverlening gesproken. Bejegening is niet de juiste term, omdat daar een negatieve ondertoon in schuilt. Het gaat om wederzijds respect. In 2022 gaan we verder met dit onderwerp. De CCR is blij met de gesprekken hierover.

Medezeggenschap

In het afgelopen jaar is de Medezeggenschapsregeling Raamwerk voor de CCR tot stand gekomen en door de bestuurder en de voorzitter van de CCR getekend. In het huidige model kunnen zowel Raamwerk als CCR zich vinden. De lokale raden zullen in het komende jaar worden betrokken, zodat ook de positie van de lokale raden geborgd is in de nieuwe medezeggenschapsregeling. Dat zal nog om een zorgvuldige vertaalslag vragen.

Achterbancontact

In de herziene Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) wordt veel waarde gehecht aan het achterbancontact met cliënten, verwanten en vertegenwoordigers. Helaas zijn er in het coronajaar 2021 maar beperkte stappen gezet in dat contact. Er is wel weer gaandeweg contact via Teams gezocht en gevonden met de voorzitters van de lokale raden. De 'normale' contacten tussen de CCR en de lokale raden kwamen helaas door corona tot stilstand. We konden niet op werkbezoek, we konden geen jaarlijkse Algemene Ledenvergadering houden met alle leden van de lokale raden en de CCR. Evenals de bijeenkomsten van de lokale raden zelf, ook die hebben lange tijd on hold gestaan. Contact via Teams bleek voor heel veel cliëntleden van de lokale raden ook niet makkelijk te realiseren, maar is uiteindelijk grotendeels wel gelukt.

Interne en externe audits

Binnen Raamwerk worden jaarlijks zowel interne als externe audits uitgevoerd. Voor de interne audits heeft Raamwerk een auditteam bestaande uit medewerkers van Raamwerk, die naast hun eigen functie opgeleid zijn tot interne auditor. De externe audits worden uitgevoerd door een auditteam van Het Keurmerkinstituut. Bij deze externe audits wordt de zorg- en dienstverlening aan zowel de Wlz-, Jeugdwet- als Wmo- cliënten getoetst aan de HKZ-normen van de HKZ Gehandicaptenzorg 2015. Hiermee houdt Raamwerk (mede) haar Kwaliteitssysteem op orde.

Interne audits

De interne audits vinden ieder jaar in november plaats. De onderwerpen en locaties die worden geaudit komen voort uit het driejaarlijks auditplan. Daarnaast kunnen leidinggevenden zelf ook onderwerpen voor de audits aandragen. Tijdens de voorbereidingen op de interne audits in 2021 leek het er langere tijd op dat de audits op reguliere wijze (op locatie) plaats zouden vinden. In de laatste twee weken voor de interne audits namen landelijk de besmettingen echter weer flink toe en ook binnen Raamwerk was er sprake van een clusteruitbraak. Dit heeft ertoe geleid dat de auditgesprekken op het laatste moment zijn omgezet naar gesprekken op afstand. Voor het inzien van documenten en dossiers werd gebruik gemaakt van het delen van beeldschermen. Een nadeel van deze manier van auditen is dat de auditoren minder goed een compleet beeld krijgen. Zo zijn observaties op deze manier niet goed mogelijk. Toch hebben er goede en leuke gesprekken plaatsgevonden, die Raamwerk als organisatie handvatten ter verbetering hebben gegeven. Zo bleek een eerdere afspraak met betrekking tot de evaluatiefrequentie onvoldoende geborgd, zodat hier extra acties op uitgezet moesten worden. Ook zijn er naar aanleiding van de interne audits afspraken gemaakt over de registratie van voorbehouden en risicovolle handelingen in het kwaliteitspaspoort van de behandelaren.

Tracer audits

Tijdens de interne audits in november 2021 zijn er naast de reguliere audits voor het eerst ook tracer audits uitgevoerd. Een nieuwe vorm van auditen voor Raamwerk. Voorafgaand aan de audits heeft het interne auditteam daarvoor een training gevolgd.

De mogelijkheden tot het inplannen van tracer audits waren mede door de coronamaatregelen echter beperkt. Zo kon het gesprek met een nieuwe cliënt niet doorgaan in verband met de aangescherpte maatregelen en besmettingen op de betreffende woning. Er hebben uiteindelijk maar twee gesprekken met een nieuwe medewerker plaatsgevonden. Zowel de auditees als de auditoren waren positief en enthousiast over deze manier van auditen. Het heeft ook informatie opgeleverd die waarschijnlijk niet uit de reguliere procesaudits was gekomen. Het auditteam is voornemens in 2022 de tracer audits meer in te zetten om de ervaring hiermee te verbreden.

Tracer audits

Kenmerkend voor de 'tracer audit', ook wel horizontale tracking op het primair proces genoemd, is dat de cliënt het middelpunt van het onderzoek vormt. Naast cliënten kunnen ook medewerkers het middelpunt van een tracer audit zijn, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een horizontale tracking op P&O processen (zoals werving, selectie, aanname en inwerken nieuwe medewerkers).

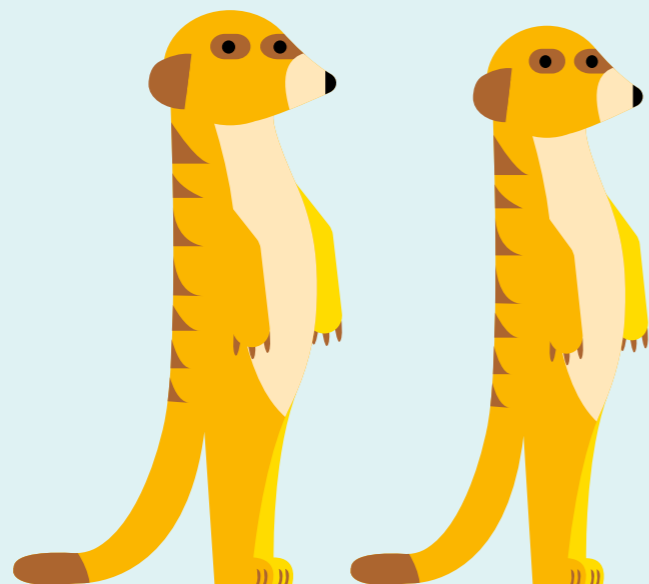
Bij een tracer audit wordt het pad van de cliënt of de medewerker gevolgd door de processen heen. Dat kan letterlijk, door met de cliënt/medewerker mee te lopen, of door in een gesprek de cliënt of de medewerker te laten vertellen wat er gebeurde en hoe hij/zij dit ervaarde. Verder vinden korte gesprekjes plaats met de overige betrokkenen in het proces.

Cliënten en medewerkers worden met deze methodiek dus nadrukkelijker betrokken in het auditproces. Hierdoor krijg je ook informatie over de kwaliteit van de zorgverlening (of kwaliteit van werk) vanuit hún perspectief. Dit levert niet alleen de 'klassieke' informatie op of processen en bijbehorende procedures goed in werking zijn, maar juist ook of die elementen in processen ook voor de cliënt (of medewerker) zelf van belang zijn en hoe ze ervaren worden. Er ontstaat cliënt/medewerker gestuurde informatie om te verbeteren.

Tumble Tails op bezoek bij De Honinggraat en De Hafakker

Half april genoten de kinderen en cliënten van De Honinggraat, het dagcentrum en Duinrand 24-30 en 41 van optredens van de zogenaamde 'Tumble Tails'.

De Tumble Tails, beter bekend als stokstaartjes, huppelen rond, steken overal hun brutale neus in en brengen een hoop leven in de brouwerij. Iedereen genoot van de nieuwsgierige en ondeugende aard van de beestjes, wat tot vrolijke en grappige taferelen leidde. Het was een succes!



De stokstaartjes brengen een hoop leven in de brouwerij.

Externe audits

De externe audits volgen een driejaarlijkse cyclus, met een initiële audit in het eerste jaar en controle audits in de twee jaren daarna. De audits vinden jaarlijks in het voorjaar plaats. In 2021 was dat op dinsdag 25 mei. Er zijn bij deze audits geen zogeheten feiten (afwijkingen) geconstateerd en het externe auditteam oordeelde dat de verbeterpunten naar aanleiding van de audits in 2020 voldoende waren afgerond.

De afronding van de derde driejaarlijkse cyclus in 2019 was destijds aanleiding om de wijze van certificering (na 12 jaar) te evalueren en te heroverwegen. De uitkomst hiervan was dat het directieteam eind 2019 besloot in ieder geval nog eenmaal de driejaarlijkse auditcyclus met Het Keurmerkinstituut als certificeerder te doorlopen en daarna opnieuw een heroverweging te maken. Omdat het huidige certificaat op 7 juli 2023 afloopt, betekent dit dat er uiterlijk half 2022 duidelijkheid moet zijn hoe Raamwerk verder gaat. Op dezelfde manier; met dezelfde certificeerder en hetzelfde HKZ-schema? Of met een overstap naar een andere certificeerder en/of ander schema zoals ISO9001 of HKZ Zorg en Welzijn?

Ten behoeve van deze besluitvorming heeft er 16 september 2021 een zogeheten 'kennissessie' plaatsgevonden. Tijdens deze kennissessie hebben de accountmanager en de contractmanager van Het Keurmerkinstituut, in aanwezigheid van de directeur Zorg en Dienstverlening, de bestuurssecretaris Beleid en Kwaliteit en de kwaliteitsfunctionaris van Raamwerk, een presentatie gegeven over de verschillende mogelijkheden ten aanzien van certificering. Naar aanleiding van deze bijeenkomst is besloten dat Raamwerk voor de komende drie jaar niet over zal stappen naar een andere certificeerder, maar zich wel gaat oriënteren op een ander schema. Hierbij wordt gedacht aan de HKZ Zorg en Welzijn. In 2022 zal een referentie afspraak plaatsvinden met een organisatie, die ook de overstap heeft gemaakt van HKZ gehandicaptenzorg naar HKZ Zorg en Welzijn. Vervolgens zal de afdeling Beleid en Kwaliteit een advies uitbrengen, zodat het directieteam in het eerste kwartaal van 2022 hierover een voorgenomen besluit kan nemen. De medezeggenschapsorganen zullen vervolgens betrokken worden alvorens het definitieve besluit wordt genomen. Tijdens de audits op 14 april 2022 kan het auditteam bij de terugkoppeling alvast mondeling een 'doorkijk' geven naar de uitkomsten op basis van het nieuwe schema.

Muzikale klanken op De Hafakker

Op maandagmiddag 6 september waren in de tuin van de Waterjuffers prachtige muzikale klanken te horen. De muzikanten van het orkest van Stichting Jeanne d'Arc hebben, onder leiding van Dominic Sirat, een prachtig luisterconcertgegeven. In het zonnetje was het volop genieten van de klassieke klanken.



Een prachtig luisterconcert in het zonnetje.

Bouwsteen 1

Kwaliteit zorgproces rondom de individuele cliënt

Wat ging goed?

- De breed samengestelde werkgroep Wzd had goed zicht op voorkomende knelpunten in de implementatie van de Wzd, zoals bijvoorbeeld m.b.t. de registratie in het ECD. Hier zijn passende verbeteracties op ingezet.
- De brede consultatie bij interne betrokkenen bij de totstandkoming van het Meerjarenbeleid.
- Ondanks corona hebben de audits (intern en extern) ook in 2021 doorgang gevonden.
- De vaccinatie van cliënten die bij Raamwerk wonen was goed gecoördineerd, waardoor de uitvoering soepel en voor de cliënten zo ontspannen als mogelijk is verlopen.

Wat kon beter?

- De taak als zorgverantwoordelijke vraagt in 2022 om extra aandacht en ondersteuning in de vorm van meerdere verbeteracties. Voorbeelden van aanbevelingen: herhaaldelijke aandacht voor de Wzd in de teams, ook op de dagbesteding, de Wzd commissie als vraagbaak profileren, en het ontwikkelen van een verdiepende nascholing.
- De beschikbaarheid van Wzd- functionarissen is beperkt en heeft uitbreiding.
- De borging van ingezette verbeteracties was door de coronacrisis in 2021 een extra uitdaging, maar heeft in zijn algemeenheid ook meer aandacht.
- De communicatie naar cliënten en verwanten kan beter. Zowel inhoudelijk als ten aanzien van het proces.

A woman with glasses and a teal sweater is seated in a wheelchair, smiling as a caregiver with long blonde hair and a blue face mask applies makeup to her face. The caregiver is leaning over her. The wheelchair has a table attached with various items including a pink compact, a brush, and a tablet. The background features a wall with a tree and cat silhouette decal, and a dog on a bed.

Bouwsteen 2

Ervaringen van cliënten

Vanaf 2017 wordt binnen Raamwerk het instrument 'Dit vind ik ervan!' (DVIE) gebruikt voor het verkrijgen van ervaringsgegevens van alle cliënten van Raamwerk (Wlz, Wmo, Jeugdwet).

Het instrument kent drie varianten: 'Ik vertel', 'Ik zie en vertel' en 'Ik toon'. De eerste twee varianten zijn vanaf de start bij Raamwerk in gebruik. In de eerste paragraaf wordt de stand van zaken ten aanzien van het al dan niet in gebruik nemen van 'Ik toon' besproken.

De kracht van DVIE ligt voornamelijk op individueel niveau, namelijk bij het gesprek met de cliënt en de handvatten die dat oplevert voor de cliënt zelf. De uitkomsten van deze gesprekken laten zich niet makkelijk 'optellen' tot uitkomsten waaruit Raamwerk als organisatie conclusies uit kan trekken. Dit is een bekend 'probleem' waar meerdere organisaties al langere tijd mee worstelen (Samen voor Sectorontwikkeling, USBO 2021). Toch wil Raamwerk dit wel proberen. De stappen die hier voor zijn ondernomen worden in de tweede paragraaf beschreven.

'Ik toon' is een variant van DVIE voor cliënten die vooral non-verbaal communiceren en dus niet in staat zijn een gesprek aan te gaan, zoals dat wordt gevraagd bij de variant 'Ik vertel'.

"Mensen met een beperking, die niet kunnen vertellen wat voor hen belangrijk is, laten dit wel dagelijks zien met non-verbale communicatie. Zo tonen zij wat prettig en onprettig is in de zorg- en dienstverlening. In de praktijk gaan we toch vaak voorbij aan de signalen die zij tonen, waardoor waarde-

volle informatie wordt gemist. Wanneer we verwanten vragen naar wat zij belangrijk vinden, krijgen we vaak te horen dat zij het niet echt weten. Of er worden verbeterpunten genoemd vanuit hun eigen perspectief, waardevol, maar niet wat de cliënt zelf aangeeft. Met een onderzoekende houding gaan we hier met behulp van 'Ik toon' naar op zoek bij de cliënt, samen met betrokkenen, verwanten en professionals."

Informatiefolder DVIE 'Ik toon' 2017

De kern van 'Ik toon' is dat een cliënt in een situatie wordt gefilmd. Wat er wordt gefilmd, wordt bepaald in een gesprek met verschillende betrokkenen rondom de cliënt, zowel verwanten als professionals. In dit gesprek wordt aan de hand van de tien thema's van DVIE, breed verkend wat relevant is om nader te onderzoeken bij de cliënt. Vaak is er één thema dat verder wordt uitgediept.

Vervolgens worden er concrete afspraken gemaakt over de filmopname, die later gezamenlijk wordt bekeken en besproken. Wat zien we? Wat gebeurt er? Hoe kunnen we dit interpreteren? Wat zou aangepast kunnen worden? Gezamenlijk wordt vastgesteld waarmee geëxperimenteerd gaat worden. Na een periode wordt dezelfde situatie opnieuw gefilmd en wordt er door de betrokkenen samen gekeken of de acties het gewenste effect hebben gehad.

Pilot 'Ik toon'

Ten aanzien van het gebruik van de derde variant, 'Ik toon', adviseerde afdeling Beleid en Kwaliteit het directieteam in een notitie van oktober 2018 om nog niet te starten met 'Ik toon'. Het advies was om het besluit over de ingebruikname uit te stellen tot eind 2019.

Een belangrijke reden voor dit advies was dat er binnen Raamwerk nog onvoldoende afspraken waren over praktische randvoorwaarden zoals beschikbaarheid van apparatuur (wifi) en de mogelijkheid om de beelden op een veilige manier te kunnen afspelen en opslaan. Ook moesten de andere twee varianten van DVIE, 'Ik vertel' en 'Ik zie en vertel' een meer 'stevige' plek krijgen in de organisatie. Gezien de forse tijdsinspanning die 'Ik toon' van begeleiding vraagt, was het advies dat eerst aan bovengenoemde zaken moest worden voldaan.

Eind 2019 waren bovenstaande redenen nog steeds van kracht, waardoor een definitief besluit ook toen nog niet is genomen. Vervolgens heeft de coronacrisis tijdelijk een aantal zaken 'on hold' gezet. Zo ook het vervolgonderzoek voor deze besluitvorming.

In de werkgroep DVIE van juni 2021 is 'Ik toon' opnieuw besproken. De nieuwe richtlijn Beeldmateriaal lag op dat moment ter instemming bij de CCR en met de voorgenomen aanschaf van apparatuur werd daarmee aan een aantal praktische randvoorwaarden voldaan. Omdat de methode nog steeds veel tijd, planning en organisatie vraagt en het nog

niet goed duidelijk is wat het instrument daadwerkelijk op kan leveren, is besloten om met behulp van een beperkte pilot hier verder ervaring mee op te doen.

Het doel van deze pilot was om meer inzicht te krijgen in de werkbaarheid en de (mogelijke) opbrengsten van het instrument 'Ik toon'. Met andere woorden, wat levert het op en tegen welke investering? Vanuit de pilot was het de bedoeling dat binnen twee teams, één van locatie Zeehos en één van locatie De Hafakker, bij minimaal één cliënt ervaring opgedaan zou worden met DVIE 'Ik toon'.

Stand van zaken pilot

De pilot is uitgevoerd binnen het cluster Intensieve Zorg op De Hafakker en Hartschelp 45 van locatie Zeehos. Beide teams hebben zich vrijwillig opgegeven en waren enthousiast hieraan mee te werken. De betreffende begeleiders zijn echter niet officieel geschoold in 'Ik toon'. Dit is geprobeerd te ondervangen door individuele uitleg voorafgaand aan de pilot.

Het was de bedoeling dat de pilot in september 2021 plaats zou vinden. Half augustus bleek echter dat het aanschafproces van de camera's en laptops enige vertraging op had gelopen. Daarom moest worden gezocht naar een andere mogelijkheid om toch te kunnen filmen. Ook de personele bezetting op de Hartschelp in de maand augustus zorgde op die locatie voor enige vertraging. Uiteindelijk is het daar toch gelukt 'Ik toon' uit te voeren. De evaluatie van deze pilot heeft plaatsgevonden in januari 2022. De eerste uitkomst lijkt positief.

“Het filmen heeft een meerwaarde als je ergens tegen aanloopt. En anders zal er altijd iets te ontdekken zijn wat je normaliter niet ziet...” cpb-er Hartschelp 45

De pilot op De Hafakker heeft door corona vertraging opgelopen. Er is al wel gefilmd, maar nog niet voldoende. Dit wordt begin 2022 weer opgepakt. De uitkomsten van de pilot worden in het eerste kwartaal van 2022 eerst besproken met de werkgroep.

Pilot ‘Duiden van de uitkomsten’

Zoals beschreven in het Kwaliteitsrapport over 2020 is de pilot voor het duiden van de uitkomsten, die plaats zou vinden in 2020, doorgeschoven naar 2021 ten gevolge van de coronacrisis. Pas medio juni 2021 waren er weer meer mogelijkheden om samen te komen. De werkgroep heeft daarom tijdens de bijeenkomst in juni opnieuw afspraken gemaakt met betrekking tot de pilot.

Bij de pilot is gebruik gemaakt van de drie vragensets van het Platform DVIE. Deze vragensets zijn speciaal ontwikkeld door het Platform DVIE voor het bespreken van de uitkomsten (of de verzamelde gegevens zoals zij dit noemen) van DVIE.

- De eerste vragenset helpt een team om een beter beeld te krijgen van de kwaliteit van de gesprekken en hoe dit is vastgelegd in het dossier.
- De tweede vragenset helpt om als team op een onderzoekende manier in gesprek te gaan over de verzamelde opbrengsten.
- De derde vragenset is bedoeld om te reflecteren op de kwaliteit van de onderzoekende dialoog binnen het team.

Met betrekking tot de pilot is afgesproken dat er binnen vier teams geoefend zou worden met het duiden van de uitkomsten van DVIE aan de hand van deze vragensets. Vijf hoofden hebben vervolgens toegezegd dit met één van de teams te gaan doen. Er zijn uiteindelijk drie teams die daadwerkelijk met de vragensets aan de slag zijn gegaan. Bij één van deze teams, cluster Jeugd en Gezin, is de bijeenkomst inhoudelijk anders gelopen. DVIE wordt daar niet als passend ervaren. Dit vraagt om een ander vervolgtraject. De uitkomsten van deze bijeenkomst worden daarom ook niet meegenomen in de pilot.

Welke mogelijkheden benutten wij in het dagelijks contact met cliënten voor de onderzoekende dialoog?
(uit vragenset 3)

Stand van zaken pilot

In beide teams waar de vragensets gebruikt zijn ter bespreking van de uitkomsten is dit positief geweest. Niet zo zeer omdat de uitkomsten (de cijfers) zelf leidden tot nieuwe inzichten of concrete verbeterpunten, maar wel door de gesprekken die dankzij deze besprekingen op gang kwamen.

“Met vragen als: moet je een cliënt goed kennen om dit gesprek goed te kunnen voeren of juist niet? Hoe kan je als je een cliënt goed kent nog zonder aannames/vooroordeel naar iemand kijken en antwoord geven.” Team Regio Hillegom

“Het leverde heel veel stof tot praten. We hebben uitvoerig gesproken over hoe we de werkwijze zouden willen zien (wie doet de gesprekken, wanneer, etc.). Ook leverde het veel vragen op wat we ‘meer zouden willen weten’: mensen worden nieuwsgierig naar de verhalen achter de uitslagen.” Team Noordwijk

In beide teams is er een verandering ontstaan van DVIE als ‘ding van de cpb-ers’ naar DVIE als manier van in gesprek gaan met de cliënt voor het hele team. Beide teams zijn voornemens alle begeleiders de scholing te laten volgen, waardoor het breder gedragen wordt binnen het team.

“Het is echt een teamding, ook begeleiders gaan ‘Dit vind ik ervan!’ oppakken.”

Welke mogelijkheden benutten wij in het dagelijks contact met cliënten voor de onderzoekende dialoog?
(uit vragenset 3)

Wat nemen we mee naar volgend jaar?

In de werkgroep zal verdere uitrol van de pilot worden besproken, zeker aangezien er uiteindelijk maar twee teams hebben deelgenomen, maar het bespreken wel een meerwaarde lijkt te hebben. Ook de uitkomst van de bespreking van DVIE in het cluster Jeugd en Gezin krijgt in 2022 een vervolg.

Top 3 meeste verandering gewenst

‘Ik vertel’

- Gevoel (30%)
- Lijf (28%)
- Doen (23%)

‘Ik zie en vertel’

- Lijf (28%)
- Hulp, Doen (20%)

Top 3 minste verandering gewenst

‘Ik vertel’

- Veilig voelen (10%)
- Kiezen, Meedoen (16%)

‘Ik zie en vertel’

- Kiezen (11%)
- Huis (12%)
- Familie (14%)

Top 3 Belangrijke thema’s

‘Ik vertel’

- Familie (13%)
- Gevoel, Lijf en Huis (11%)

‘Ik zie en vertel’

- Lijf (14%)
- Gevoel en Veilig voelen (13%)

Scholing en levend houden

Een regelmatig terugkerend onderwerp tijdens de bijeenkomsten van het Platform DVIE (met gebruikers van DVIE uit het hele land) is het zoeken naar manieren om de methodiek binnen de organisatie levend te houden. Dit geldt ook voor Raamwerk. Ondanks dat Raamwerk in 2017 is gestart met DVIE en dus inmiddels ruim vier jaar met dit instrument werkt, blijft aandacht voor het instrument nodig. Mede doordat kennis en ervaring verloren gaan door personeelsverloop. De pilot voor het duiden van de uitkomsten heeft laten zien dat het bespreken van de vragensets positief bijdraagt aan de aandacht voor DVIE. En uiteraard ook de scholing zelf draagt hier aan bij.

Helaas is er door corona in 2021 slechts één training doorgegaan. Voor 2022 staan er vijf trainingen gepland.

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 2021 is de vertrouwenspersoon betrokken geweest bij één situatie. Hierbij is geen aangifte of melding gedaan bij de politie.

Het volledige jaarverslag 2021 met aanbevelingen van de vertrouwenspersoon wordt in 2022 besproken met zowel de bestuurssecretaris als de manager P&O.

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

Tabel 2 Aantal kwesties per jaar 2019-2021

Vertrouwenspersoon Zorg

De vertrouwenspersoon Zorg heeft in 2021 52 kwesties binnengekregen van in totaal 21 cliënten. Dit was meer dan in 2020, maar in lijn met de jaren daarvoor. Het lage aantal in 2020 heeft zeer waarschijnlijk te maken met de wisseling van vertrouwenspersoon in januari 2020, een vertraging in de kennismaking met cliënten vanwege corona en de tijd die nodig is om ingewerkt en bekend te raken in de organisatie.

De kwesties waren zeer divers van aard. Zo vonden sommige cliënten de coronamaatregelen lastig en beperkend en wilden andere cliënten persoonlijke zaken bespreken. De vertrouwenspersoon Zorg geeft aan dat 'het niet gehoord voelen' of 'het moeilijk vinden het gesprek aan te gaan met de begeleiding' ook onderwerpen van gesprek waren. De vertrouwenspersoon Zorg is bij de meeste kwesties het drie- (of meer) gesprek (dialoog) aangegaan waardoor de cliënt of verwanten zich gehoord voelden. De vertrouwenspersoon Zorg heeft twee kwesties, met toestemming van cliënt, doorverwezen naar de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

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

Tabel 3 Totaal aantal kwesties per jaar 2017-2021

Onderwerpen	Aantal
Onvrijwillige zorg	3
Organisatie/regels/financiën	9
Persoonlijk	10
Verblijf	0
Zorg/begeleiding/dienstverlening	30
Totaal	52

Tabel 4 Onderwerpen Cliëntvertrouwenspersoon Zorg in 2021

Vertrouwenspersonen 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. Eind 2021 was er een wisseling van vertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg.

De cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg is in 2021 in totaal bij vier cliënten betrokken geweest. In verband met mogelijke herleidbaarheid wordt hierover inhoudelijk geen toelichting gegeven.

“De kwesties die gespeeld hebben, werden door betrokken medewerkers serieus opgepakt. De CVP Wzd heeft ervaren dat de inzet van de 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 en toegelicht. Ook het uiteindelijke besluit werd met cliënt besproken en toegelicht.”

*Jaarrapportage 2021 Cliëntvertrouwenspersoon Wzd
Stichting Raamwerk, Zorgstem*

De cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg heeft tevens tot taak om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt te melden. Dit signaleren gebeurt in principe bij de zorgaanbieder. Er bestaat een mogelijkheid tot opschaling naar de IGJ als de tekortkomingen in het cliëntrecht blijven voortbestaan. In 2021 heeft de cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg geen signalen afgegeven.

In verband met de coronacrisis hebben er in de eerste helft van 2021 geen locatiebezoeken kunnen plaatsvinden. In het najaar zijn alsnog in totaal negen locatiebezoeken op locatie De Hafakker afgelegd.

Bouwsteen 2

Ervaringen van cliënten

Wat ging goed?

- Ondanks dat de pilots van DVIE niet volledig zijn afgerond zijn er toch medewerkers en teams enthousiast mee aan de slag gegaan en zijn de eerste resultaten leerzaam.

Wat kon beter?

- De locatiebezoeken door de vertrouwenspersonen Zorg en Onvrijwillige zorg konden vanwege corona maar beperkt gerealiseerd worden.
- Beide pilots van DVIE zijn door corona maar deels uitgevoerd, waardoor zij in 2022 verder vervolg moeten krijgen.

Breinhuis

rein



ogdierenbrein

tielenbrein

- Mensenbrein: Denken
- Zoogdierenbrein: Voelen
- Reptielenbrein: Instinct



Bouwsteen 3

Betrokken en vakkbekwame medewerkers

Het landelijke arbeidspotentieel voor de langdurige zorg blijft in de komende jaren achter bij de behoefte aan zorgmedewerkers. De demografische ontwikkelingen - denk hierbij aan de dubbele vergrijzing van de bevolking en een afnemend aantal beschikbare jonge zorgmedewerkers - zetten ook de arbeidsmarkt voor de gehandicaptenzorg de komende jaren onder druk. Het is daarom voor Raamwerk essentieel om onderscheidend en aantrekkelijk te zijn als werkgever, zowel voor de huidige medewerkers als voor toekomstige medewerkers. Het personeelsbeleid van Raamwerk gaat uit van een integrale aanpak vanaf het ontstaan van de vacature tot en met het einde van het dienstverband. Deze integrale aanpak noemt Raamwerk goed en aantrekkelijk werkgeverschap.

Medewerkersonderzoek

In mei 2021 heeft Raamwerk een medewerkersonderzoek laten uitvoeren door Effectory. In 2017 was dit onderzoek voor het laatst uitgevoerd. Oorspronkelijk was het de bedoeling dat het onderzoek na drie jaar weer zou worden uitgevoerd, maar vanwege corona is dit een jaar uitgesteld. In 2020 heeft Effectory wel een COVID-19 medewerkersonderzoek uitgevoerd. Er is vooraf aan medewerkers gevraagd mee te denken over de thema's die aan bod zouden moeten komen in het onderzoek. Ook is er vooraf een voorstel gemaakt hoe de organisatie aan de slag zou kunnen gaan met de resultaten. Het directieteam steunde dit voorstel zodat de stem van de medewerker ook echt impact heeft. Medio juni zijn de resultaten van het medewerkersonderzoek bekend geworden.

Maar liefst 68,4% van de medewerkers heeft deelgenomen; ruim 3% meer dan in 2017 en ruim 20% meer dan de branche. Deze hoge respons vindt Raamwerk belangrijk omdat de uitslag dan een goed en betrouwbaar beeld geeft.

Raamwerk is trots op de resultaten van het onderzoek. Medewerkers beoordelen Raamwerk als werkgever goed en scoren hoog op betrokkenheid en bevlogenheid! Raamwerk scoort dusdanig positief ten opzichte van de branche dat Raamwerk zich 'Beste Werkgever' mag noemen. Iedere leidinggevende heeft met zijn of haar team de resultaten van het onderzoek besproken. Het is niet alleen besproken, maar er zijn ook concrete acties benoemd. Sommige van die acties zijn meteen al opgepakt en worden nu al uitgevoerd. Andere acties hebben wat meer tijd nodig en die worden opgenomen in de jaarplannen 2022. Dit proces wordt met grote belangstelling vanuit de leiding gevolgd.

Verzuimpreventie

In 2021 heeft het beeld van laag verzuim doorgezet. Ook in vergelijking met de branche laat het verzuim binnen Raamwerk een positief beeld zien. Over het gehele jaar 2021 had Raamwerk een verzuim van 5,43%. In onze branche is dit 7,58%. Raamwerk scoort hiermee op alle verzuimonderdelen een ruime voldoende en kan zich meten met de beste werkgevers uit de branche.

	Q1	Q2	Q3	Q4
Centrale dienst	0,94%	1,03%	0,92%	4,17%
Hafakker	4,20%	4,87%	6,22%	9,25%
Regio	6,87%	4,03%	3,45%	4,28%
Zeehos	6,96%	5,41%	5,08%	8,56%
Raamwerk	5,51%	4,59%	4,82%	7,55%

Tabel 5 Verzuimcijfers Raamwerk 2021

Als gevolg van het toenemend aantal besmettingen met de omikronvariant is het verzuim in het vierde kwartaal opgelopen. Raamwerk heeft meteen geanticipeerd op deze ontwikkeling door de eigen teststraat opnieuw op te zetten waardoor medewerkers snel getest konden worden.

Er is ook in 2021 weer ingezet op het voorkomen van (langdurig) verzuim. Er is ondersteuning geboden aan medewerkers door inzet van de bedrijfspsycholoog, de geestelijk verzorger, coaches, vertrouwenspersoon en Collegiale Opvang Medewerkers (COM).

Recruitment

De arbeidsmarkt is krap en wordt de komende jaren steeds krapper. Raamwerk zet daarom in op werving en behoud van personeel. In 2021 hebben sollicitanten Raamwerk weten te vinden.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2021
Sollicitanten	207	243	142	111	703
Vacatures	28	43	28	39	138

Tabel 6 Aantal sollicitanten en vacatures binnen Raamwerk in 2021

Raamwerk heeft in 2021 een onboarding app gelanceerd. Nieuwe medewerkers die nog moeten beginnen krijgen zo op een informele en laagdrempelige manier informatie over Raamwerk. Hierdoor zijn de toekomstige medewerker en Raamwerk al voor de startdatum in contact met elkaar. De onboarding app is positief ontvangen. Daarnaast is het wervings- en selectiebeleid aangepast. Hierin zijn afspraken opgenomen over adequaat en snel reageren op sollicitanten. Eind 2021 heeft Raamwerk een systeem aangeschaft dat gaat ondersteunen bij de verdere professionalisering van het wervings- en selectieproces. De uitstroomcijfers zijn gelukkig lager dan de instroomcijfers. Het beperken van de uitstroom blijft echter een belangrijk aandachtspunt.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2021
In dienst	32	41	64	34	171
Uit dienst	16	34	58	35	143

Tabel 7 Aantal in- en uitdiensttredingen binnen Raamwerk in 2021

Scholing en ontwikkeling

Volgens het leermanagementsysteem van de organisatie (CAPP) zijn de medewerkers van Raamwerk voor 51% bewezen bekwaam. In 2020 was dit nog 39%, er is dus sprake van een mooie vooruitgang. Er zijn twee coördinerende bekwaammakers aangesteld om het bekwamen van medewerkers in voorbehouden en risicovolle handelingen zo optimaal mogelijk uit te kunnen voeren.

Ondanks corona heeft Raamwerk de frequentie van trainingen wat op kunnen schroeven ten opzichte van vorig jaar. Naast de live trainingen 'Omgaan met agressie en Veiligheid', is ook de training BHV doorgegaan en kon er af en toe een andere training live door gaan. Verder is Raamwerk doorgegaan met het aanbieden van online-trainingen. Wat positief is, is dat het aantal aanwezige deelnemers bij de trainingen sterk is verhoogd van 590 naar 1383.

Raamwerk is dit jaar overgestapt op een uitgebreider pakket van E-learnings van Noordhoff welke zijn toegevoegd aan CAPP. Daarnaast zijn er nieuwe leertrajecten van de VGN-academie toegevoegd, evenals nieuwe artikelen en video's. Er is een vragenlijst uitgezet over hoe CAPP wordt ervaren en wat mensen van het aanbod vinden. Op basis hiervan zullen in 2022 verdere acties ondernomen worden.

Zoals was voorgenomen in 2019 zijn de trainingen communicatie onder de loep genomen en is er een nieuwe training 'Communicatie en feedback' uitgerold. Deze wordt in eerste instantie door een extern bureau verzorgd. Hiermee zet Raamwerk een stap richting het ondersteunen van 'Sterke

Teams', één van de doelstellingen in het Meerjarenbeleid 2022 – 2024 van Raamwerk. Deze doelstelling zal in 2022 verder worden uitgebouwd.

Leerlingen

Er is een nieuwe training ontwikkeld voor de werkbegeleiders van de leerlingen. Hieraan zijn een opfrustraining en een competentiescan toegevoegd om de werkbegeleiders bevoegd en bekwaam te houden voor deze taak. Daarnaast plannen de opleiders afspraken in met werkbegeleiders om te kijken wat zij individueel nog nodig hebben aan scholing en ondersteuning vanuit afdeling Opleidingen.

Ook alle MBO 4 leerlingen die na 1,5 jaar van de opleiding de examenfase in gaan, krijgen 8 uur per maand om mee te lopen met een (c)pb-er, zoals bij ondersteuningsplan besprekingen, MDO's en andere cpb-taken. Zo kunnen deze leerlingen zich verdiepen in de rol van (c)pb-er. Wanneer zij afstuderen hebben zij meer kennis van het (c)pb-schap.

In september is er op het ROC Mondriaan een klas gestart met leerlingen die de opleiding PBGZ (Persoonlijk Begeleider Gehandicaptenzorg) volgen. In deze klas zitten leerlingen die werken bij Ipse de Bruggen, Middin en Raamwerk. Deze drie organisaties in de gehandicaptenzorg zullen op school verschillende workshops verzorgen. Iedere organisatie neemt zo'n drie workshops op zich. Raamwerk hoopt deze vorm van samenwerking in de toekomst vaker in te kunnen zetten.

Raamwerk is ook een samenwerking aangegaan 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. Met als doel nadere kennismaking met de (medische zorg binnen de) gehandicaptenzorg. Deze samenwerking is in 2021 gestart en wordt door alle partijen als zeer positief ervaren.

Ten slotte heeft Raamwerk in overleg met de Ondernemingsraad een aanvullende leerling- salarisregeling vastgesteld voor zij-instromers. Nu al is merkbaar dat dit besluit een positief effect heeft op de werving van deze groep leerlingen.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Stagaires totaal	105	65	5	77	252
Leerlingen	46	55	45	44	190
Trainingen intern	232	45	13	50	340
Studie/trainingen extern	19	21	12	16	68
EVC traject*	7	11	2	2	22
CPB i.o.	9	9	9	9	36

* Eerder Verworden Competenties

Tabel 8 Opleidings- en ontwikkeltrajecten in 2021

Begeleiders op Zeehos over hoe het voor begeleiders was om in coronatijd te werken:

“De communicatie met cliënten was minder goed. Doordat wij mondkapjes moesten dragen, konden slechthorende cliënten je minder goed verstaan. Ook was het drukker op de woning door corona. Hierdoor was het moeilijker om een moment te vinden waarin je kon bespreken waar je tegenaan liep. Zaken stapelden zich daardoor op. Wij konden niet in teamverband met elkaar overleggen, dat misten wij.”

Teamreflecties

Stand van zaken

Waar er in 2020 door de coronacrisis slechts enkele teamreflecties waren gehouden, is dat in 2021 veel teams ondanks de aanhoudende coronacrisis toch gelukt. Deels omdat er in 2021 een periode was dat er weer iets meer mogelijkheden waren voor fysieke bijeenkomsten en deels ook omdat er in 2021 meer gebruik is gemaakt van de online mogelijkheden voor een teamreflectie. Teams waren inmiddels meer gewend om online te vergaderen. Daarnaast is er in 2021 een document met tips voor een online teamreflectie ontwikkeld en toegevoegd in het leermanagementsysteem CAPP.

In totaal zijn er 27 teamreflecties gehouden. Dat is ten opzichte van 2020 dus veel meer. Ten opzichte van jaren daarvoor is het aantal iets lager (35 teamreflecties in 2019 en 32 in 2018). Dit heeft gedeeltelijk met de coronacrisis te maken. Zo had een aantal teams de teamreflectie gepland in november, maar door de oplopende besmettingen in die periode is het toen niet meer gelukt dit door te laten gaan. Een andere verklaring ligt in het feit dat er binnen het cluster Intensieve Begeleiding in 2021 een gezamenlijke teamreflectie is gedaan, waar de betreffende teams dit in 2019 nog apart deden.

De onderwerpen en werkvormen van de teamreflecties waren divers. Zo ook de verslagen en de mate waarin die een goed beeld gaven van de inhoud van de teamreflectie. Een aantal teams, waarbij de focus van de teamreflectie lag op communicatie, heeft gebruik gemaakt van een externe trainer/

begeleider. In de verslagen van deze bijeenkomsten, maar ook in andere verslagen is terug te lezen dat de teams met veel personele wisselingen te maken hebben gehad. Daardoor ontstaat een behoefte aan onderlinge verbinding en het leren kennen van elkaar en elkaars kwaliteiten, dit ten behoeve van de samenwerking en communicatie.

“Wij zijn er achter dat de kunst van een goed gesprek niet afhangt van de vertelkwaliteit, maar van de luisterkwaliteit.”

“De vraag wordt gesteld of alle talenten in het team wel benut worden? Weten we onze talenten? Waar zijn wij goed in?”

“Iedereen vond het een goede manier om met elkaar in gesprek te gaan over de zorg die we bieden en de redenen erachter. De stellingen leverden interessante discussies op.”

“Hopelijk volgende keer weer live.”

Scholingsaanbod en werkvormen

Zoals beschreven in het Kwaliteitsrapport over 2019 waren de resultaten van de teamreflecties aanleiding om in 2020 te onderzoeken of er vanuit de afdeling Opleidingen een scholingsaanbod ontwikkeld kon worden op het gebied van communicatie en feedback. Zoals in het vorige Kwaliteitsrapport staat beschreven heeft de ontwikkeling van dit scholingsaanbod in 2020 vertraging opgelopen. Belangrijkste redenen hiervoor waren de prioritering in verband met de overgang naar een nieuw leermanagementsysteem (CAPP), het aanbieden/aanbod van digitale leermogelijkheden (e-learnings) en de uitval en omzetten van aanbod naar onlinelessen ten gevolge van corona. Eind 2021 is deze scholing er alsnog gekomen. De scholing 'Communicatie en aanspreken' (twee dagdelen) is toegankelijk voor alle medewerkers van Raamwerk en wordt gegeven door een externe partij.

In 2021 is tevens de nieuwe werkvorm 'Comfort zones' ontwikkeld. Deze werkvorm is in samenwerking tussen de afdeling Opleidingen en een team uit het cluster Intensieve zorg ontwikkeld. Omdat de ervaring met deze werkvorm zeer positief was, is de werkvorm vervolgens herschreven, zodat andere teams er ook zelf mee aan de slag kunnen. Na inhoudelijke feedback vanuit de vakgroep van gedragskundigen zal de werkvorm in het eerste kwartaal van 2022 beschikbaar worden gesteld.

Teamreflectie: Werkvorm 'Comfortzones'

"Deze werkvorm kan worden gebruikt om te onderzoeken waar iemand energie van krijgt; wat iemand spannend vindt, maar wel wil doen (om hier bijvoorbeeld van te leren) en waar iemand echt stress van krijgt. Hierbij ga je in op hoe dit is voor een aantal cliënten. En ook hoe dat is voor jou. Door met elkaar te onderzoeken hoe dit voor de cliënt is, ontdek je de overeenkomsten en verschillen m.b.t. hoe jullie het gedrag van de cliënt interpreteren; leren jullie de cliënt beter kennen en vinden jullie wellicht meer manieren hoe je de cliënt kan begeleiden zodat hij vaker in zijn comfort of stretch zone kan zitten."

Bouwsteen 3

Betrokken en vakbekwame medewerkers

Wat ging goed?

- Raamwerk is trots op de goede resultaten medewerkersonderzoek.
- Er is een nieuwe training 'Communicatie en feedback' ontwikkeld.
- Er is sprake van een grotere opkomst bij de verschillende trainingen.

Wat kon beter?

- Het beperken van de uitstroom van medewerkers blijft een aandachtspunt.
- Een stijging van het ziekteverzuim in het laatste kwartaal kon niet worden voorkomen. Tot dan toe waren de verzuimcijfers over 2021 goed.
- De implementatie van het Teamroosteren heeft meer tijd nodig gehad dan vooraf gedacht.

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

Op woensdag 20 april 2022 is het Kwaliteitsrapport 2021 in een bijeenkomst besproken met een afvaardiging van de Centrale Cliëntenraad (CCR), de Ondernemingsraad (OR) en de Raad van Toezicht. Alle drie de afvaardigingen bestonden uit twee leden. Vanuit de organisatie waren aanwezig de Algemeen directeur / Bestuurder, de directeur Zorg en Dienstverlening, de bestuurssecretaris Beleid en Kwaliteit, de kwaliteitsfunctionaris en (gedeeltelijk) twee cluster persoonlijke begeleiders (cpb-ers) uit de Regio. Deze cpb-ers hebben voor de pauze verteld over het project 'Jongeren 18-,18+'.

De bijeenkomst start met een algemene inleiding door de Algemeen directeur / Bestuurder, waarbij hij allereerst benoemt het prettig te vinden dat deze samenspraak met de verschillende geledingen weer 'live' gehouden kan worden. Omdat niet alle aanwezigen elkaar kennen volgt er een kort voorstelrondje.

De Algemeen directeur / Bestuurder geeft vervolgens een korte toelichting op het doel van het Kwaliteitsrapport en op het verdere verloop van het proces van deze bespreking tot aan het indienen van het Kwaliteitsrapport 2021 bij het Zorginstituut en de bespreking met het zorgkantoor.

Tevens vertelt de Algemeen directeur / Bestuurder dat op 7 april jl. de externe visitatie heeft plaatsgevonden. De bevindingen van het externe visitatieteam worden in een apart hoofdstuk aan het Kwaliteitsrapport 2021 toegevoegd.

De directeur Zorg en Dienstverlening geeft hierna een korte terugblik op het bijzondere jaar vanwege corona en de invloed van corona op het dagelijkse leven van een ieder. Benoemd wordt o.a. het vaccineren van de cliënten in januari en februari 2021 en de vaccinatie daarna van medewerkers.

De dagbesteding vond veelal plaats op de woningen zelf of in aangepaste vorm. Dit heeft tot andere inzichten geleid. Een aantal cliënten heeft dit zelfs positieve veranderingen gebracht. De maatregelen rondom bezoek en logeren hebben bij cliënten echter ook verdriet veroorzaakt.

Het goede nieuws is dat inmiddels bijna alle maatregelen binnen Raamwerk rondom corona opgeheven zijn en dat grotendeels alles weer is zoals in de rest van de maatschappij. Het Coronateam is deze week voor het laatst bij elkaar geweest en draagt binnenkort alles over aan de reguliere infectiepreventiecommissie van Raamwerk.

Presentatie project 'Jongeren 18-,18+'

Er wordt vervolgens een presentatie gegeven door twee cpb-ers uit De Regio over het project 'Jongeren18-,18+'. Zij vertellen over hoe zij tot dit project zijn gekomen, hoe het zich ontwikkelt en welke plannen er nog zijn voor de toekomst.

De grote kracht van het project ligt in het feit dat de jongeren al vóór hun 18e levensjaar worden bezocht. Nog voordat er een indicatie is. Hierdoor kan een aantal problemen worden voorkomen. Bijvoorbeeld dat jongeren in de schulden raken omdat zij vanaf het 18e levensjaar hun eigen zorgverzekering moeten betalen.

De gedrevenheid, ambitie en het opgebouwde netwerk van beide cpb-ers hebben er toe geleid dat het project een succes is en steeds meer uitbreidt. Tijdens de bespreking wordt gesproken over welke kansen hier voor Raamwerk liggen, maar ook welke aandachtspunten. Hoe ga je als organisatie om met aanvragen vanuit nieuwe doelgroepen en vanuit nieuwe werkgebieden? Om te kunnen groeien zijn meer mensen nodig. Hoe zorg je er dan voor dat dit daar dan net zo'n succes wordt en blijft?

De beide cpb-ers worden hartelijk bedankt voor hun interessante en leuke presentatie.

Bevindingen en inzichten delegaties over het Kwaliteitsrapport 2021

Na een korte pauze waarin de verschillende afvaardigingen de eigen bevindingen op het Kwaliteitsrapport 2021 op een flap-over hebben gezet, start het gezamenlijke gesprek. Hieronder de belangrijkste bevindingen en de toelichting per afvaardiging.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht merkt op dat het Kwaliteitsrapport 2021 een mooie vorm heeft, met een aansprekende inhoud. De Raad van Toezicht adviseert de 'parels' binnen de organisatie verder uit te nutten, zoals de succesvolle projecten en het uitdragen van het 'beste werkgever' predicaat.

De Raad van Toezicht geeft ook een aantal aandachtspunten mee. Allereerst vindt de Raad van Toezicht dat de opbouw van het Kwaliteitsrapport nog meer kan plaatsvinden vanuit een beleidsmatige analyse en samenhang en dat van daaruit de prioritering zou kunnen plaatsvinden. Nu is het rapport nog veelal een opsomming van losse zaken. Daarnaast zou de verbinding tussen de prioriteiten uit de verschillende rapporten van voorgaande jaren meer gemaakt kunnen worden zodat er een doorlopende 'lijn' te zien is in de voortgang van de betreffende prioriteiten.

Ook adviseert de Raad van Toezicht Raamwerk explicieter te presenteren als lerende organisatie: in plaats van een opsomming van processen naar verantwoording hoe er gewerkt is aan de doelen. De kernvraag is: wat is belangrijk voor de organisatie, wat doet Raamwerk in de kern goed? Bijvoorbeeld ten aanzien van de waarde 'gewoon leven'. Wat doet Raamwerk om daar aan bij te dragen? Hoe dragen projecten daaraan bij?

Centrale Cliëntenraad (CCR)

De CCR is van mening dat er de afgelopen jaren een stijgende lijn is in de kwaliteit van de kwaliteitsrapporten, en ook in zijn algemeenheid in de professionaliteit en de kwaliteit van de zorg bij Raamwerk. Dit jaar is het Kwaliteitsrapport 2021 ook met de lokale raden besproken. Hier werd o.a. gesproken over corona, de communicatie hierover en over bejegening. Een passende communicatie met behulp van picto's en meer toegespitst op de specifieke situatie van de cliënt, heeft de voorkeur van de raden. De CCR geeft aan dat het prettig zou zijn geweest als medewerkers in zijn algemeenheid meer tijd hadden besteed aan een betere uitleg aan cliënten over de coronamaatregelen. Deze is door de cliënten soms als rommelig en onduidelijk ervaren. Hierop antwoordt de kwaliteitsfunctionaris dat dit signaal onlangs besproken is in het Coronateam. Bij de eerstvolgende communicatie (m.b.t. zelftesten) wordt hier meer rekening mee gehouden.

Cliënten, zo is het signaal vanuit de lokale raden, hebben veel moeite gehad met de personeelwisselingen en de inzet van tijdelijke krachten in de coronaperiode. Maar er is ook waardering voor de genomen maatregelen en over het gevoerde beleid rondom corona.

Met betrekking tot het onderwerp Bejegening bemerkt de CCR dat dit door alle lokale raden als belangrijkste aandachtspunt wordt aangegeven en er hierin binnen verschillende teams, o.a. bij de Teamreflectie, wel de eerste stappen worden gezet. Dit is positief.

De CCR heeft daarnaast ook verschillende aandachtspunten. Zo vindt de CCR enkele punten in het Kwaliteitsrapport 2021 enigszins onderbelicht. Als eerste wordt de introductie van de nieuwe Wmcz genoemd en de vragen die in het verlengde hiervan liggen zoals: 'Welke adviesaanvragen bespreek je wel, welke niet?' en 'Hoe neem je cliënten en de achterban hierin mee?' De rol van de lokale cliëntenraden is hierbij nog niet altijd goed duidelijk.

De Algemeen directeur/Bestuurder geeft aan dat eerder, in goed overleg met de CCR, ervoor is gekozen dit in twee opeenvolgende stappen op te pakken. Zodoende is eerst een medezeggenschapsregeling ontwikkeld voor de CCR (deze is in 2021 gereed gekomen) en vervolgens wordt dit verder uitgewerkt voor de lokale raden. De bestuurssecretaris Beleid en Kwaliteit heeft inmiddels, in samenwerking met de ondersteuner van de CCR en de coaches van de lokale raden, een start gemaakt met de opstelling van een medezeggenschapsregeling voor de lokale raden.

De Raad van Toezicht merkt op dat bij de organisatie waarvan het betreffende lid bestuurder is, het Kwaliteitsrapport een gezamenlijk voorwoord van de CCR en de organisatie kent. De CCR geeft aan dat t.o.v. het Kwaliteitsrapport over 2020 hierin reeds een verbetering heeft plaatsgevonden. De CCR heeft dit jaar zelf de tekst aangeleverd voor het onderdeel medezeggenschap in het Kwaliteitsrapport 2021.

Als tweede aandachtspunt benoemt de CCR de vastgoedontwikkelingen. Dit is een belangrijk punt van discussie geweest en er is daarom veel over gesproken binnen de CCR en met de Algemeen directeur / Bestuurder.

Ook het proces rondom wassen en strijken blijft een aandachtspunt en discussiepunt. De CCR had over deze punten van Raamwerk een kritische noot verwacht in het Kwaliteitsrapport waarmee het rapport aan evenwichtigheid zou winnen.

Het instrument 'Dit vind ik ervan!' (DVIE) vindt de CCR goed geïmplementeerd behoudens het instrument 'Ik toon'. De CCR maakt zich zorgen hoeveel cliënten er hierdoor niet worden bereikt. De kwaliteitsfunctionaris geeft aan dat op dit moment bij de cliënten waarop 'Ik toon' mogelijk van toepassing zou kunnen zijn, sowieso de methode 'Ik zie en vertel' gebruikt kan worden. De variant 'Ik toon' heeft als aanvulling op 'Ik zie en vertel' dat er een filmopname wordt gemaakt. Voor het oefenen met de methode 'Ik toon' is een pilot gestart. Op Zeehos is dit ook gebeurd maar op De Hafakker is dit nog niet goed van de grond gekomen vanwege corona.

De CCR signaleert dat DVIE nog steeds een optelling van verschillende uitkomsten is en het duiden ervan een ontwikkelpunt is. Kan Raamwerk het beleid hierop aanpassen? De kwaliteitsfunctionaris geeft aan dat de interpretatie van de uitkomsten op organisatie niveau een landelijk herkent vraagstuk is. Binnen Raamwerk loopt er daarom een pilot bij enkele teams met als doel het duiden van de uitkomsten van DVIE op teamniveau.

De CCR nodigt de kwaliteitsfunctionaris uit in de eigen vergadering voor een toelichting op het gebruik van 'Dit vind ik ervan!'. De CCR geeft overigens aan dat cliënten vanuit de lokale raden DVIE als positief ervaren.

Als laatste aandachtspunt noemt de CCR het onderwerp recruitment, tezamen met de suggestie om meer in te zetten op verhoging van contracturen per medewerker. Er zijn nu veel medewerkers met kleine contracten. Met verhoging van contracturen voorzie je in de behoefte van de cliënt om dezelfde medewerkers langer zichtbaar te laten zijn (minder wisselingen) en is het hoogstwaarschijnlijk gunstig voor het behoud van medewerkers.

De Raad van Toezicht meldt hierop dat 'hetpotentieelpakken.nl' (een stichting in de zorg die zich bezig houdt met het inzetten van onbenut potentieel op de arbeidsmarkt) veel instrumentaria biedt om zorgorganisaties hierin te ondersteunen.

Ondernemingsraad (OR)

De OR vindt het Kwaliteitsrapport 2021 er goed uitzien en ook prettig leesbaar. Het hoofdstuk met Bouwsteen 3 'Betrokken en vakbekwame medewerkers' vindt de OR wel aan de beknopte kant. De OR vraagt zich hierbij af wat er met het Medewerkersonderzoek is gedaan en geeft aan dat in het Kwaliteitsrapport inhoudelijk weinig terug te lezen is over hoe het gaat met de medewerkers.

Corona is van grote impact geweest op de medewerkers. Zorgpunten die de OR hierover in deze samenspraak wil delen zijn o.a. het oplopende ziekteverzuim, het vele overwerken, het op sterkte zijn van het hoofdenteam, moeilijk in te vullen vacatures. De krapte op de arbeidsmarkt is een bedreiging. In het gesprek hierover benadrukt de Raad van Toezicht het belang van het vooruit kijken en het anticiperen op de arbeidsmarktproblematiek in het beleid.

De krapte op de arbeidsmarkt zal in de toekomst niet meer volledig op te lossen zijn met recruitment waardoor je als organisatie ook tijdig zal moeten kijken naar alternatieven.

Naast deze zorgpunten benoemt de OR ook een aantal specifieke aandachtspunten en vragen naar aanleiding van de inhoud van het Kwaliteitsrapport o.a.:

- Het behoefteonderzoek (voor wonen jeugdigen) had eerder mogen plaatsvinden dan pas dit jaar.
- M.b.t. de doorontwikkeling behandeldienst merkt de OR op dat de communicatie tussen de verschillende disciplines voor verbetering vatbaar is.
- Het doelgroepenbeleid Zeehos wordt geëvalueerd. De OR vraagt zich af met wie en wanneer.
- Het personeelsbeleid gaat uit van een integrale aanpak, van het ontstaan van een vacature tot einde dienstverband. Onduidelijk is hoe dit nu plaatsvindt.
- Recruitment en behoud van personeel. De OR heeft hier een speerpunt van gemaakt en vindt dat hierop meer beleid zou moeten komen.
- Er wordt gesproken over 'Sterke Teams' waarbij de OR aangeeft het onduidelijk te vinden wat er op dit gebied gebeurt. De OR ziet nu meer signalen van desintegrerende teams met onduidelijke lijnen tussen hoofden en medewerkers.
- N.a.v. de suggestie van de CCR over het verhogen van de contracturen van medewerkers beaamt de OR dat dit zeker positief kan werken voor het behoud van medewerkers.

Afsluitend

De Algemeen directeur / Bestuurder neemt het slotwoord. Deze bijeenkomst is waardevol geweest en heeft wederom tot zinvolle, leerzame input en goede suggesties geleid voor het volgende Kwaliteitsrapport. Er is zeker een aantal punten aan de orde geweest, waarover met de CCR, OR en Raad van Toezicht doorgesproken kan worden. Daarnaast zal het Kernteam Kwaliteitsrapport het proces van de totstandkoming van dit rapport weer evalueren.

De Algemeen directeur / Bestuurder is verheugd over de gedeelde ambities met betrekking tot de recruitment en het behoud van medewerkers. De bijdrage van de twee cpb-ers over het project 'Jongeren 18-,18+' wordt gewaardeerd, hetgeen door alle deelnemers beaamd wordt.

In 2022 is Raamwerk in afwachting van wat de evaluatie van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg gaat brengen!

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

Bevindingen Externe visitatie

Op 7 april 2022 is het Kwaliteitsrapport 2021 besproken met een extern visitatieteam, hier was een programma voor opgesteld. Heel plezierig is het feit dat deze visitatie in tegenstelling tot de visitatie in 2020, weer live georganiseerd kon worden.

Het programma begon, na ontvangst en kennismaking, met een gesprek met de directeur Zorg en Dienstverlening, de kwaliteitsfunctionaris en de bestuurssecretaris Beleid en Kwaliteit. De eerste indruk van het visitatieteam op het kwaliteitsrapport, werd gedeeld. Hierna volgde een korte rondleiding door de wijk waarvan De Hafakker deel uitmaakt en een bezoek aan een groepswoning binnen het cluster Intensieve Zorg en Ondersteuning. Een bewoner leidde het visitatieteam rond. Daar werd een gesprek gevoerd met een cluster persoonlijk begeleider (cpb-er) en de leidinggevende van het betreffende cluster. Vervolgens sprak het visitatieteam met de voorzitter en een lid van de Centrale Cliëntenraad (CCR), om na een korte lunch en intern overleg de (verdere) mondelinge terugkoppeling aan te geven. Er werd ook op het geheel aan indrukken teruggekeken.

Samenstelling visitatieteam

Het externe visitatieteam was als volgt samengesteld:

- De heer E. Dekker, projectleider bij LSR, Landelijk steunpunt medezeggenschap.
- Mevrouw E. van Orden, beleidsadviseur Zorg & Kwaliteit, WilgaerdenLeekerweideGroep.
- De heer M. Vente, toezichthouder en oud-bestuurder in de (langdurige) zorg.

Met deze samenstelling heeft Raamwerk verschillende perspectieven en ervaringen willen samenbrengen in het visitatieteam en daarmee ook in de reflectie op het Kwaliteitsrapport 2021.

Bevindingen van het visitatieteam

Het visitatieteam geeft bij haar bevindingen aan dat zij de verschillende gesprekken bij de visitatie als open heeft ervaren. Dit leverde voor het visitatieteam een compact, interactief en boeiend bezoek op waaraan het team goede herinneringen bewaart.

Het visitatieteam vindt het Kwaliteitsrapport als zodanig vlot en prettig leesbaar geschreven en mooi vormgegeven met illustraties. Het visitatieteam prijst de openheid in het rapport waarin zowel aan de successen aandacht wordt besteed, als aan zaken die (nog) niet goed gelukt zijn.

Het kernteam Kwaliteitsrapport had zich voorgenomen niet alles wat er in een dergelijk rapport te behandelen valt ook daadwerkelijk op te nemen, maar heeft daaruit uitdrukkelijk keuzes gemaakt. Het visitatieteam vindt duidelijk de drie bouwstenen terug. Het visitatieteam onderschrijft die keuze (het rapport omvat nu al 66 pagina's). Ook het afsluiten van de bouwstenen met een kernachtig 'Wat ging goed?' en 'Wat kon beter?' vindt het visitatieteam een goede greep.

Bouwsteen 1

Bouwsteen 1 levert verreweg het meest omvangrijke hoofdstuk op. De worsteling maar ook de vorderingen met de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd) worden helder beschreven en zijn voor het visitatieteam herkenbaar. Het team vernam van de CCR-vertegenwoordiging dat de Wzd een “zegen voor de sector is”, hetgeen in het gesprek met de medewerkers werd bevestigd. Hierbij is de kanttekening geplaatst dat het qua administratie - in de woorden van het visitatieteam - een ‘draak’ is. Enthousiast is het visitatieteam over de beschrijving van het Wmo-project ‘In de Buurt’, misschien wel de beste illustratie in het rapport van de visie van Raamwerk over ‘gewoon leven’. Ditzelfde geldt voor het beschreven project ‘Jongeren 18-,18+’. Daarnaast is het visitatieteam ook gecharmeerd van de introductie binnen Raamwerk van een nieuwe manier van auditen, de zogenaamde tracer audits, waarbij de toegevoegde waarde voor de cliënt meer aan bod komt.

Uit het rapport heeft het visitatieteam een beeld gekregen van de werkzaamheden van de CCR en zijn betrokkenheid bij relevante onderwerpen. Tijdens de gevoerde gesprekken kwam naar voren dat de relatie met de lokale medezeggenschap, mede door de coronasituatie, aandacht behoeft. Daarnaast verdient het vormgeven van medezeggenschap op lokaal niveau, ook in de vorm van inspraak, nog verdere aandacht, evenals het communiceren over de betekenis en spelregels van medezeggenschap, onder meer bij het management.

Bouwsteen 1 levert ook de nodige achtergrond van het Cliëntgroepenbeleid, dat ook al in 2021 prioriteit had. Dit omvat een overzicht van de cliëntgroepen binnen Raamwerk (De Regio en De Hafakker) en met welke zorg en ondersteuning inclusief vastgoedcomponenten Raamwerk deze doelgroepen wil blijven bedienen en volgens welke zorgvisie. Het is voor het visitatieteam duidelijk dat dit een fundamenteel, belangrijk strategisch traject is dat goed onderbouwd moet worden doorlopen. Pagina 27 beschrijft dit proces heel helder. Het kader over Vastgoedontwikkelingen op pagina 30, maar ook het gesprek met de CCR, laat zien dat de CCR hier grote waarde aan hecht.

Het onderdeel over onvrijwillige zorg is één van de meest expliciete onderdelen over de zorg in het rapport zelf. Zodoende zou het naar de mening van het visitatieteam waardevol zijn om data uit de analyse over de toegepaste onvrijwillige zorg in 2021 – nu alleen toegevoegd als bijlage aan het rapport – ook beknopt zichtbaar te maken in het rapport zelf, inclusief de reflectie daarop en het noemen van de belangrijkste leer- en verbeterpunten.

Bouwsteen 2

Bouwsteen 2 is het kortste hoofdstuk geworden. Het gaat grotendeels over het instrument 'Dit vind ik ervan!' (DVIE). Het visitatieteam begrijpt dat de waarde van dit instrument in de eerste plaats naar voren komt in het gebruik op individueel cliënt-niveau. Het visitatieteam begreep impliciet al uit de tekst en vond het bevestigd in het gesprek met de medewerkers: die waarde schuilt óók in het teamgesprek en de interactie tussen de medewerkers rondom de uitkomsten van DVIE op het niveau van de groep. In het voorbeeld van de gesproken medewerkers werd dit als inhoud gebruikt voor een teamreflectie. Dat het aggregeren van cliëntervaringen op afdelings- en instellingsniveau hiermee minder gediend is, levert Raamwerk een dilemma op zo bleek in het nagesprek: indien andere instrumenten dat soort groepsuitkomsten eenvoudiger opleveren, zou men DVIE dan willen missen?

Wellicht biedt de werkwijze van het bespreken van uitkomsten op groepsniveau binnen teams/teamreflecties ook een mogelijkheid om bijvoorbeeld in huiskamer overleggen een gesprek aan te gaan met cliënten (en/of vertegenwoordigers) om zo te komen tot eventuele aandachts- en verbeterpunten voor de locatie.

Belangrijke informatie over de cliëntbeleving komt het visitatieteam ook op andere plaatsen in het rapport tegen dan alleen bij Bouwsteen 2, o.a. via teksten in aparte kaders bij Bouwsteen 1. Al genoemd zijn de projecten 'In de Buurt' en 'Jongeren 18-,18+'. Het kader over het 'was- en strijkproces van het persoonsgebonden wasgoed' herbergt eveneens een cliëntbelevingsverhaal.

In het gesprek van het visitatieteam met de CCR werd duidelijk hoe ver men moest gaan om deze cliëntwens binnen Raamwerk als urgent te ervaren. Een dergelijk punt had wat betreft het visitatieteam een plek mogen krijgen bij de rubriek 'Wat kon beter?'. Zo ook het onderwerp 'Wederzijds respectvolle benadering'. Het gesprek met de CCR bevestigde dat dit onderwerp van groot belang en een nog te leveren grote inspanning is en dat de directie dit onderkent. Hoe dit in 2022 opgepakt gaat worden wordt in het rapport niet uitgewerkt. Het verbaast het visitatieteam dat dit onderwerp niet bij de prioriteiten van 2022 staat.

Bouwsteen 3

Bouwsteen 3 laat zien dat Raamwerk als werkgever een goede match biedt, gezien de hoge medewerkerstevredenheid. Dat blijkt misschien ook wel uit het hoge aantal sollicitanten dat de organisatie bij vacatures benadert. Ook de verzuimcijfers zijn gunstiger dan veelal in de langdurige zorg (voor én na corona) gebruikelijk. Het gesprek van het visitatieteam met de cpb-er en haar leidinggevende bevestigde dat medewerkers Raamwerk een prettige werkgever vinden die - heel belangrijk - medewerkers die in hun werk willen doorgroeien of binnen hun mogelijkheden variatie zoeken, daartoe stimuleert en faciliteert. De scholingsdeelname-cijfers zijn ook indrukwekkend. Kansen liggen er misschien voor de organisatie als de vertrekredenen structureler worden geanalyseerd dan thans het geval is, blijkens de vraag hierover. Ronduit enthousiast is het visitatieteam over het instrument Teamreflecties, waarvan de indruk die zij uit de beschrijving kreeg ook werd bevestigd in het gesprek met de leidinggevende.

Prioriteiten 2022

Het is het visitatieteam duidelijk dat en waarom het Cliëntgroepenbeleid en de borging van de uitvoering van de Wzd geprioriteerd zijn voor 2022. Het rapport en de gevoerde gesprekken onderstrepen dit duidelijk. Minder duidelijk is de keuze waarom certificering als een hogere prioriteit is geclassificeerd dan bijvoorbeeld de verbeterwensen op het gebied van bejegening of de vormgeving van de medezeggenschapsstructuur met lokale cliëntenraden en van de inspraak.

Tot slot

“Het doet ons als visitatieteam goed te horen dat Raamwerk de visitatie als prettig heeft ervaren en de gegeven opbouwende feedback als zinvol heeft beschouwd!”

Reactie Raamwerk op de externe visitatie

Raamwerk kijkt terug op een plezierige, leuke en zinvolle externe visitatie. Uitgevoerd door een team van drie mensen die elkaar voorheen niet kenden maar die als één team enthousiast het gesprek met ons heeft gevoerd. Plezierig omdat het nu live kon en we het visitatieteam kennis konden laten maken met locatie De Hafakker. We denken dat we met dit bezoek en met het Kwaliteitsrapport zelf, een beeld hebben kunnen geven van waar Raamwerk voor staat en hoe wij werken aan goede zorg voor de cliënten van Raamwerk. Het visitatieteam heeft ons punten van herkenning, inzicht en suggesties meegegeven.

We herkennen de bevindingen met betrekking tot de twee onderwerpen die wat het visitatieteam betreft, opgevoerd hadden mogen worden als geprioriteerde verbeteringen: respectvolle bejegening en medezeggenschap van lokale cliëntenraden. Feit is dat Raamwerk deze verbeterpunten wel onderkent en hiervoor ook reeds activiteiten heeft opgestart. Het onderwerp Respectvolle bejegening heeft een plek in het jaarplan Zorg- en Dienstverlening en wordt inmiddels in samenwerking met de CCR uitgewerkt tot een concrete vorm. Het onderwerp Medezeggenschap zal in 2022 in samenspraak met de CCR en de LCR-en uitgewerkt worden in een gedragen medezeggenschapsregeling voor de LCR-en.

We zien een aantal suggesties die we kunnen benutten bij de volgende editie van het Kwaliteitsrapport. Zoals het zichtbaar maken van data en verbeterpunten uit de analyse over de toegepaste onvrijwillige zorg in het rapport zelf in plaats van alleen in de bijlage. Het kernteam Kwaliteitsrapport neemt deze punten mee bij de evaluatie van de totstandkoming van het voorliggende rapport.

En, tot slot, zijn we blij met de meerdere positieve bevindingen. Het is goed om te vernemen dat het rapport prettig leesbaar is en mooi vormgegeven. Het enthousiasme van het visitatieteam over de Wmo-projecten 'In de Buurt' en 'Jongeren 18-, 18+' ervaren we als een mooie bevestiging.

We danken het visitatieteam voor de gegeven reflectie.

Bijlage Analyse onvrijwillige zorg 2021

Binnen Raamwerk zijn twee locaties waar onvrijwillige zorg mag worden verleend geregistreerd. Dit zijn locaties De Hafakker en Zeehos. Op locatie Zeehos vindt zeer beperkt onvrijwillige zorg plaats. Om deze reden is de analyse voor deze locatie alleen op locatieniveau uitgevoerd.

Op locatie De Hafakker, van oudsher een 'Bopz-locatie', is meer sprake van onvrijwillige zorg. De analyse is hier op enkele onderwerpen 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 uit het ECD kunnen worden gehaald. Met betrekking tot het **soort** gegevens is Raamwerk afhankelijk van de leverancier. De **inhoud** van de gegevens wordt bepaald door de medewerkers die het invullen.

Uitkomsten/leerpunten ten aanzien van het proces

De analyse over 2021 geeft 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 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 in het ECD. Daarbij wordt dan 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. Begin 2022 is dit nogmaals gedaan, maar de leverancier geeft aan vooralsnog geen prioriteit te geven aan het oplossen van dit punt.

Formulierstatus

In de analyse over 2020 is beschreven dat het werken met de formulieren in het ECD nog aandacht behoeft. Bij 30 van de 67 dossiers stond de status van de formulieren nog niet goed. Daardoor was niet goed duidelijk of er daadwerkelijk onvrijwillige zorg plaatsvindt of dat er bijvoorbeeld een vrijwillig alternatief gevonden is. Hiertoe zijn acties ingezet, waardoor de verwachting was dat dit in 2021 beter zou moeten gaan. In de cijfers over 2021 is te zien dat dit inderdaad beter gaat. Van alle formulieren (110 in totaal), hadden 10 formulieren een ongeldige eindstatus. Deze registraties zijn niet meegenomen in deze analyse. Er is achterhaald dat een deel van deze ongeldige registraties geen onvrijwillige zorg betrof maar begeleidingsafspraken zonder verzet. De Wzd commissie zal dit aandachtspunt volgen en in brede zin toezien op de wijze van registreren.

Overig

Bij de analyse van de uitkomsten viel het op dat een aantal formulieren niet volledig leek te zijn ingevuld. Hierdoor ontbreken gegevens voor de analyse (zoals locatieniveau). De oorzaak was niet duidelijk en wordt verder uitgezocht. De eerste bevinding is dat dit niet aan de invuller van het formulier ligt. Het formulier zelf is namelijk wel volledig ingevuld. Er wordt verder uitgezocht hoe het komt dat de informatie niet in de overzichten terecht komt. De eerste bevindingen hiervan zijn gemeld aan de leverancier van het ECD.

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 hier geregistreerd.

Vorm van onvrijwillige zorg	Aantal keer	Aantal cliënten	% ¹
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	27	17	50%
Beperken van bewegingsvrijheid	31	21	61,8%
Onderzoek aan kleding of lichaam	3	3	8,8%
Onderzoek van woon-/verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	2	1	2,9%
Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen	4	4	11,8%
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	67	-²	-²

Tabel 9 Geregistreeerde onvrijwillige zorg in 2021 Locatie De Hafakker

1 Het aantal cliënten/ het totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen (34).

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%.

Locatie De Hafakker

Er zijn in 2021 in totaal 67 maatregelen geregistreerd, waarbij sprake was van verzet. Dit zijn zowel de structurele als de 'zo nodig' maatregelen. Van deze 67 maatregelen zijn acht maatregelen afgebouwd in 2021 en 19 maatregelen afgesloten. 40 maatregelen hadden per 1 januari 2022 nog de status 'actief onvrijwillig'.

In totaal zijn er 34 cliënten met één of meerdere maatregelen. Op locatie De Hafakker wonen in totaal 139 cliënten. Dit betekent dat bijna één kwart (24,5%) van de cliënten van deze locatie te maken heeft met onvrijwillige zorg. Binnen deze 34 cliënten vallen drie cliënten op omdat zij in 2021 vier of meer maatregelen hadden.

Bij één cliënt is sprake van meerdere maatregelen in verschillende categorieën van onvrijwillige zorg. Dit heeft mede verband met het feit dat deze cliënt een rechterlijke machtiging heeft. Er is veel overleg geweest en ook een moreel beraad. Een aantal toepassingen heeft te maken met de setting waarin de cliënt woont. Hier wonen andere cliënten die wel vrijheden hebben en het geen gesloten woning is. Er is geprobeerd deze cliënt elders te plaatsen, buiten Raamwerk, maar dit is tot nu toe niet gelukt.

Een andere cliënt had tijdelijk zeven maatregelen van onvrijwillige zorg in verband met een botbreuk en de cliënt niet het inzicht had om de breuk niet te belasten. Inmiddels zijn zes maatregelen weer afgebouwd.

Een derde cliënt had vier verschillende maatregelen in verband met zijn zorgvraag en waarvan er één maatregel is afgebouwd. Deze toepassingen zijn zorgvuldig afgewogen en er is ook een moreel beraad gehouden.

Het beperken van de bewegingsvrijheid en het aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten zijn de twee meest toegepaste vormen van onvrijwillige zorg (zie tabel 9). Van alle cliënten die een vorm van onvrijwillige zorg hebben ontvangen, heeft de helft hier mee te maken gehad. Bij het beperken van de bewegingsvrijheid is dit percentage zelfs iets hoger (61,8%).

Het is interessant om nader te analyseren wat er onder bovengenoemde, meest geregistreerde toepassingen valt. Dit kan nu nog niet uit het overzicht worden gehaald. De vraag is uitgezet bij de leverancier van het ECD.

Vormen van vrijwillige zorg (Artikel 2 lid 2 Wzd)**Actief: Vrijwillige zorg²**

Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	0
Beperken van bewegingsvrijheid	8
Insluiten	1
Onderzoek aan kleding of lichaam	0
Uitoefenen van toezicht op de cliënt	0
Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen	0
Totaal	9

*Tabel 10 Registratie vrijwillige zorg, locatie De Hafakker 2021***Vormen van onvrijwillige zorg****Actief: Onvrijwillige zorg****Actief: Vrijwillige zorg³****Totaal**

Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	1	0	1
Beperken van bewegingsvrijheid	0	1	1
Insluiten	1	0	1
Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen	1	0	1
Totaal	3	1	4

Tabel 11 (On)vrijwillige zorg locatie Zeehos 2021

2, 3 Artikel 2 lid 2 Wzd

Locatie Zeehos

Op locatie Zeehos zijn er twee cliënten bij wie er onvrijwillige zorg is vastgelegd in het ondersteuningsplan (zie tabel 11). Eén van deze cliënten heeft twee maatregelen. Bij de andere cliënt is de 'zo nodig' afspraak met betrekking tot insluiting (op de eigen kamer), na opname in het ondersteuningsplan in oktober 2021, drie keer toepast en geregistreerd, met een maximum duur van 20 minuten.

Bij één cliënt is er sprake van een beperking van de bewegingsvrijheid zonder verzet, waarbij wél het stappenplan wordt doorlopen conform artikel 2 lid 2 van de Wzd.

Uitkomsten in vergelijking met 2020

Een vergelijking met de cijfers van het voorgaande jaar is dit jaar nog niet goed mogelijk. Een dergelijke vergelijking is alleen van waarde als de cijfers in beiden jaren compleet zijn en voldoen aan dezelfde criteria. Dat is dit jaar nog niet het geval. Zoals beschreven staat in de analyse over heel 2020, waren de cijfers destijds nog niet compleet. En een ander belangrijk verschil is dat er bij de analyse over heel 2020 andere cijfers zijn gebruikt. Zo zijn in die analyse ook de registraties van de zorg onder artikel 2 lid 2 Wzd meegenomen en waren de inclusiecriteria van de statussen minder concreet. Dit laat zien dat ook het gebruiken van de cijfers ten behoeve van de analyse een leerproces is.

Onvoorziene onvrijwillige zorg (OOZ)

Er zijn in totaal 22 cliënten waarbij is aangegeven dat er sprake is geweest van één of meerdere vormen van onvoorziene onvrijwillige zorg (zie grafiek 1).

Het totaal aantal toepassingen van onvoorziene onvrijwillige zorg is volgens de registratie 60, maar hiervan zijn 16 toepassingen (op één woning) geen onvoorziene onvrijwillige zorg. Dit is verkeerd geregistreerd, omdat de toepassing al in een stappenplan was opgenomen. Er zijn evaluaties geweest en daarbij is gestuurd om dit anders vast te leggen. Na juni 2022 is dit ook niet meer voorgekomen.

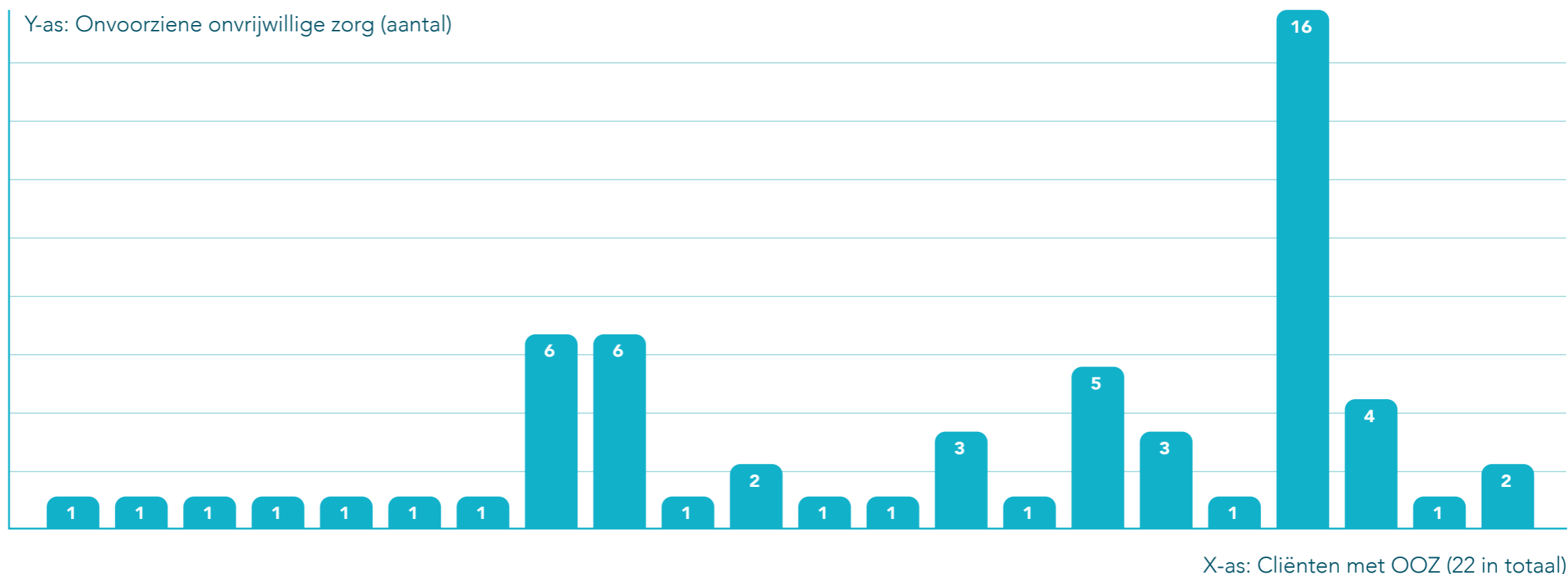
Ook binnen dit overzicht vallen drie cliënten op, bij wie zes of meer toepassingen zijn geweest. Eén cliënt had vaak melding gemaakt van verzet tegen afspraken bij de cliëntenvertrouwenspersoon. Aanvankelijk is dit verzet geregistreerd als onvoorziene onvrijwillige zorg en daarna voorgezet in een stappenplan.

Ook bij een andere cliënt waren meerdere toepassingen eerst als onvoorziene onvrijwillige geregistreerd en pas later als onvrijwillige zorg in een stappenplan opgenomen. Eenzelfde situatie kwam ook voor bij een derde cliënt: eerst vijf toepassingen van onvoorziene onvrijwillige zorg en op een later moment opgenomen als twee verschillende toepassingen van onvrijwillige zorg in een stappenplan.

Op locatieniveau zien we dat er veel toepassingen zijn op Duinrand 19GL. Dit is een woning met intensieve begeleiding voor cliënten met minimaal een ZZP 7 en ook Meerzorg. Hier wonen twee cliënten met een rechterlijke machtiging terwijl dit geen gesloten woning is.

Opvallend was dat er met betrekking tot een cliënt met een rechterlijke machtiging, woonachtig op Duinrand 19AF, geen onvrijwillige zorg was geregistreerd. Bij navraag bleek er wel sprake te zijn van onvrijwillige zorg, maar dat zaken nog niet goed in een stappenplan zijn opgenomen. Hierop is actie ondernomen en de verwachting is dat dit volgend jaar in het overzicht terug te zien is.

Op Zeereep 7/9 is er vaker sprake van onvrijwillige zorg omdat dit een woning is met een combinatie van intensieve begeleiding en intensieve zorg. Daarnaast is de setting minder geschikt; de huiskamer is klein waardoor cliënten dicht op elkaar zitten en op elkaar reageren. De woning is ook gehorig waardoor cliënten makkelijker overprikkeld kunnen raken. Er is geluidsisolatie aangebracht wat echter niet afdoende bleek. Er wordt doorgesproken over andere oplossingen.



Grafiek 1 Onvoorziene onvrijwillige zorg per cliënt, locatie De Hafakker 2021

Terugdringen van onvrijwillige zorg

De registratie van onvrijwillige zorg vraagt nog de aandacht binnen Raamwerk. De gedragskundigen bieden de zorgverantwoordelijken waar nodig ondersteuning bij het goed registreren van onvrijwillige zorg in het ECD.

De verwachting van de Wzd commissie van Raamwerk is dat bij een aantal cliënten met complexe problematiek en een intensieve zorgvraag, de toepassing van een vorm van onvrijwillige zorg aangewezen zal blijven. Dit neemt niet weg dat met het doorlopen van het stappenplan een zorgvuldige weging van het ernstige nadeel en alternatieven bij voortdurende voorop staan.

Ten aanzien van de afbouw van toepassingen van onvrijwillige zorg verwacht de Wzd commissie dat er eerst nog een toename zal komen. De bewustwording van wat wel en niet als onvrijwillige zorg moet worden beschouwd, is nog groeiende. De Wzd kent immers een breder scala van vormen van onvrijwillige zorg dan voorheen onder de Bopz.

Reactie Centrale Cliëntenraad op de analyse onvrijwillige zorg 2021

De CCR constateert dat het goed is dat deze analyse gemaakt wordt. De CCR uit wel zijn zorg m.b.t. de onderliggende registratie die op enkele punten nog niet op orde is: op technisch vlak bij de leverancier en in de bewustwording en opleiding van medewerkers. De CCR is benieuwd naar benchmarkgegevens van andere instellingen.

De CCR:

“Door genoemde onvolkomenheden is het lastig om de analyse te duiden. En dus om zinvol commentaar te geven. Het is goed als Raamwerk inzet op juiste en volledige registratie. En op het verkrijgen van benchmarkgegevens. Niettemin inhoudelijk: de aantallen van de onvrijwillige zorg bij De Hafakker lijken hoog. Dat is zorgelijk en daarover gaat de CCR graag met u (de Algemeen directeur/Bestuurder) in gesprek.”

De voorzitter van de Wzd commissie:

“De Wet zorg en dwang en het volgen van het stappenplan dwingt ons nog meer om goed naar de zorg te kijken. Welke zorg het best passend is en wanneer het niet anders kan dan die zorg als onvrijwillige zorg in te zetten. Dit wordt binnen Raamwerk op cliëntniveau, kritisch bekeken en multidisciplinair gewogen. We merken dat het multidisciplinaire gesprek over mogelijke alternatieven en soms ook met behulp van een moreel beraad, ertoe kan leiden dat onvrijwillige zorg kan worden voorkomen.”

Vormen Onvoorziene Onvrijwillige zorg (OOZ)	Aantal	Aantal cliënten met deze vorm
Onbekend	5	3
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	8	6
Beperken van bewegingsvrijheid	39	17
Insluiten	1	1
Onderzoek van woon-/verblijfsruimte op gedragsbeïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	3	3
Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen	4	3
Totaal	60	33

Tabel 12 Onvoorziene onvrijwillige zorg locatie De Hafakker 2021

Overige gegevens locatie De Hafakker

Team/woning	Aantal maatregelen per team/woning
DB Hafakker-Dolfijn	1
Hafakker-Duinrand 11 A-F	4
Hafakker-Duinrand 19 A-F	2
Hafakker-Duinrand 19 G-L	17
Hafakker-Duinrand 19 M-R	1
Hafakker-Duinrand 25	2
Hafakker-Duinrand 26	7
Hafakker-Duinrand 41	1
Hafakker-Strandwal	1
Hafakker-Veranda	7
Hafakker-Zeereep 11	1
Hafakker-Zeereep 13	4
Hafakker-Zeereep 7	11
Hafakker-Zeereep 9	6
(niet ingevuld)	2
Totaal	67

Tabel 13 Aantal geregistreerde maatregelen per team/woning, locatie De Hafakker 2021

Indicatie	Aantal
4VG Wonen met begeleiding en	1
5VG Wonen met begeleiding en	7
6VG Wonen met intensieve	8
7VG (Besloten) wonen met zeer	44
Totaal	60

Tabel 14 Aantal maatregelen per indicatie, locatie De Hafakker 2021

Team	Onvoorziene onvrijwillige zorg (aantal)
Hafakker-Duinrand 11 A-F	1
Hafakker-Duinrand 11 G-L	1
Hafakker-Duinrand 19 A-F	1
Hafakker-Duinrand 19 G-L	13
Hafakker-Duinrand 19 M-R	1
Hafakker-Duinrand 25	18
Hafakker-Duinrand 26	2
Hafakker-Duinrand 41	6
Hafakker-Strandwal	1
Hafakker-Veranda Strandwal	2
Hafakker-Zeereep 13	3
Hafakker-Zeereep 7	7
Hafakker-Zeereep 9	4
Totaal	60

Tabel 15 Aantal onvoorziene onvrijwillige zorg per team, Locatie De Hafakker 2021