

Kwaliteitsbeeld 2023



Raamwerk



Het jaar 2023 is het eerste jaar waarover wij een kwaliteitsbeeld hebben, onder het nieuwe Kwaliteitskompas 2023-2028. Dit heeft met zich mee gebracht dat we verschillende toegankelijke benaderingswijzen hebben gekozen om het onderwerp Kwaliteit in 2023 te onderzoeken en weer te geven.

Begin 2023 zijn de directeuren Zorg en Dienstverlening en Financiën en Vastgoed vertrokken; beiden zijn vervangen door opvolgers ad interim. Dit omdat het al duidelijk was dat de topstructuur van Raamwerk op enig moment herzien dient te worden, en begin 2023 nog niet duidelijk was waar het precies heen zou gaan. Vooral als het gaat om de aansturing van de zorg. Gelukkig waren wij begin '23 in staat om een vaste manager HR te vinden. Omdat de zorg beter kon worden gerepresenteerd in het directieteam hebben we het directieteam per begin '24 uitgebreid met de manager Behandeldienst en Jeugd en Gezin.

Vorig jaar heeft, mede door de deskundige betrokkenheid van de interim-directeuren en de andere leden van het directieteam, ook in het teken gestaan van het ontsluiten van stuurinformatie. Accurate en completere informatie over de financiën en bedrijfsvoering, in combinatie met toenemend inzicht in het verloop en de kwaliteit van onze zorg, faciliteert de focus op de juiste onderwerpen. Dit heeft tot gevolg gehad dat wij onszelf in 2024 de opdracht hebben gesteld om de fundamenten van zorg en ondersteuning te verstevigen om Raamwerk zo goed mogelijk voor te bereiden op de toekomst. We gebruiken de inzichten uit het project ONS, ons nieuwe ECD, tevens om de zorgprocessen te verhelderen zoals hierboven benoemd.

De implementatie van ONS heeft in 2023 vertraging opgelopen. Dit had een direct verband met het onvoldoende uitgekristalliseerd zijn van onze visie op zorg en onze zorgprocessen. De nieuwe implementatiedatum is nu 1 februari 2025. Zorgvuldigheid en voldoende tijd om de zorgmedewerkers en cliënten goed mee te nemen is hierbij de belangrijkste overweging.

Net als in 2022 is onze positie binnen de arbeidsmarkt één van de belangrijkste strategische onderwerpen. Hoewel het ons nog steeds lukt om goede gemotiveerde mensen in dienstverband aan te trekken hebben wij ook nog steeds te maken met hoog verzuim, waarbij de eigen mantelzorgtaken van medewerkers een factor lijken. Ook het bemensen van bepaalde afdelingen met vaste medewerkers, zoals de intensieve begeleiding, blijft een lastige opgave. We zijn natuurlijk blij dat het ons vervolgens lukt voldoende externe medewerkers in te zetten om de zorg rond te kunnen krijgen. Dit heeft echter gevolgen voor de beleving van de zorg door onze cliënten. En daarnaast zijn er aanzienlijke financiële gevolgen voor Raamwerk zelf.

Ik sluit dit voorwoord af met een aantal mooie feiten in 2023. Zo ligt er nu een gedragen medezeggenschapsregeling voor de lokale cliëntenraden die feestelijk ondertekend wordt. Het L.O.C., voorheen de Academie voor Zelfstandigheid, heeft nieuwe stappen gezet in uitbreiding van haar aanbod. Er is een dashboard voor de teams ontwikkeld met informatie over o.a. Dit vind ik ervan!. En voor het ontwikkeltraject Sterke Teams hebben meerdere teams zich aangemeld. Ik heb veel waardering voor alle mensen die elke dag weer hun steentje bijdragen; in de zorg, in het ondersteunende werk en de medezeggenschap.

Wendela Hingst
Bestuurder Raamwerk

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

De vier hoofdstukken met de Bouwstenen worden steeds afgesloten met een korte weergave van 'Wat ging goed?' en 'Wat kon beter?'.

Algemeen beeld van Raamwerk



Gewoon leven vormt de basis van de dienstverlening van Raamwerk

Bij Raamwerk bieden bijna 900 medewerkers ondersteuning en begeleiding aan bijna 850 cliënten, dit op het gebied van wonen, dagbesteding, vrijetijdsbesteding, specialistische ondersteuning en (para)medische zorg. Onze doelgroepen zijn volwassenen en kinderen met een verstandelijke, lichamelijke of meervoudige beperking in de Duin- en Bollenstreek. Dit onder zowel de Wlz, de Wmo als de Jeugdwet.

Missie en visie

Raamwerk biedt ondersteuning die de kwaliteit van leven van de cliënten bevordert en die bijdraagt aan een zo gewoon mogelijk leven. Ook mensen met een beperking leiden gewoon hun leven, met hulp waar nodig. Gewoon leven vormt de basis van de dienstverlening van Raamwerk.

Werkgebied

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

Gewoon waar mogelijk, speciaal waar nodig

Een gewoon leven lijkt door de diverse beperkingen van onze cliënten soms ver weg. Met behulp van flexibele individuele ondersteuning en de inzet van moderne technologie en technieken proberen wij dat doel dagelijks na te streven. Zonder de beperkingen uit het oog te verliezen draagt het professionele handelen van alle medewerkers bij aan een zo gewoon mogelijk leven.

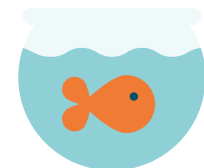
Raamwerk vindt de volgende dingen belangrijk om gewoon te kunnen leven:

Dat je

- regie hebt over je eigen leven
- keuzes kan maken
- rechten en plichten hebt
- autonoom bent

en dat je

- vrienden hebt
- je kan ontplooiën
- kan bijdragen aan de samenleving
- een zinvol leven kan leiden



Kerngegevens Raamwerk

463 | 460 ↓
2022 | 2023

Aantal Wlz cliënten
per einde verslagjaar

2 | 4 ↑
2022 | 2023

Aantal cliënten met
een Volledig Pakket
Thuis (VPT)

50 | 52 ↑
2022 | 2023

Aantal cliënten
met een Modulair
Pakket Thuis (MPT)

107 | 102 ↓
2022 | 2023

Aantal cliënten met
alleen Dagbesteding

47 | 47 ↔
2022 | 2023

Aantal cliënten met
een persoons-
gebonden budget

38 | 44 ↑
2022 | 2023

Aantal Jeugdwet
cliënten

271 | 292 ↑
2022 | 2023

Aantal Wmo
cliënten

334 | 327 ↓
2022 | 2023

Aantal beschikbare
bedden/plaatsen met
verblijfszorg per
einde verslagjaar



525 | 375 ↓
2022 | 2023

Aantal
vrijwilligers*

880 | 875 ↓
2022 | 2023

Aantal personeels-
leden in loondienst
per einde verslagjaar

589,6 | 584 ↓
2022 | 2023

Aantal FTE personeels-
leden in loondienst
per einde verslagjaar

* Het aantal vrijwilligers is gedaald vanwege correcties in de tellingen en het werkelijke aantal lager bleek dan in 2022 bekend.

Kwaliteitsbeeld Raamwerk terugblik en werkwijze

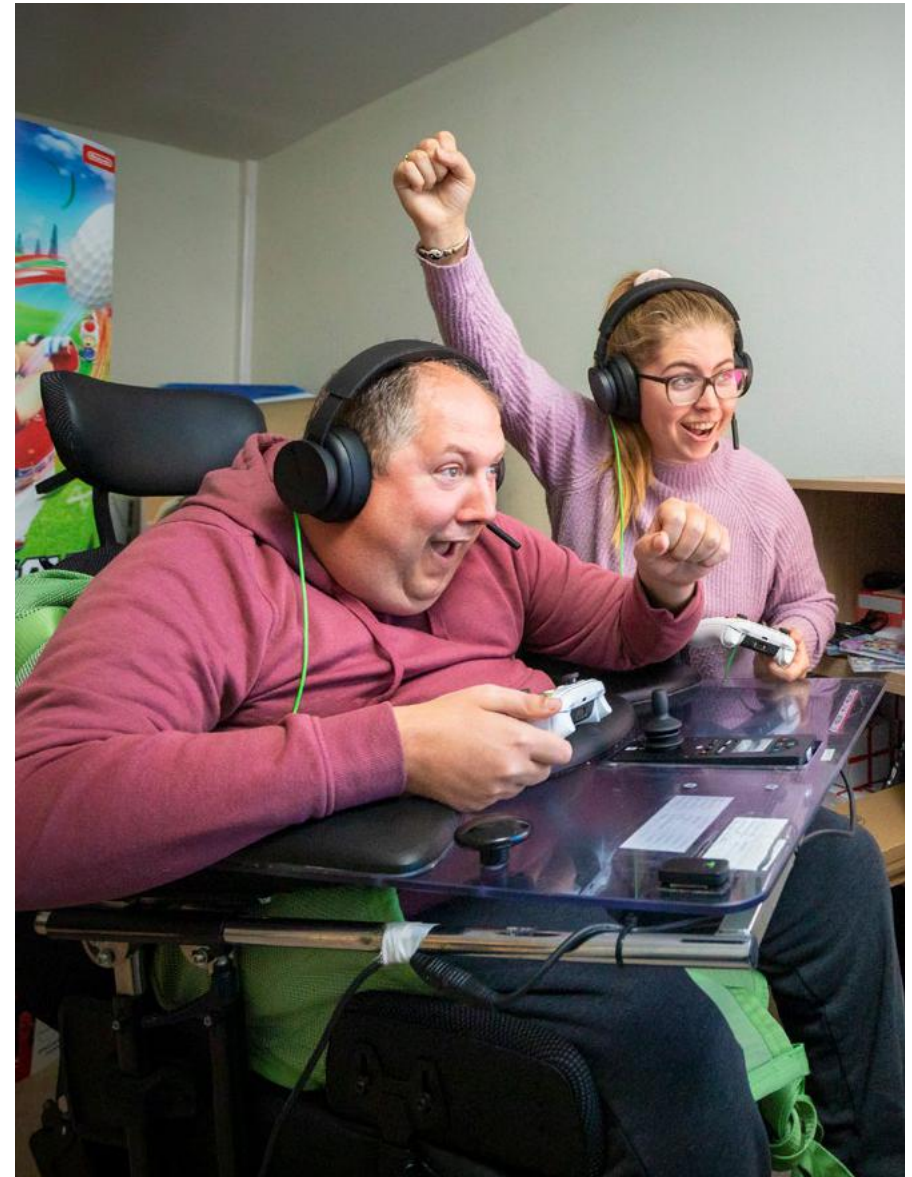


Terugblik en werkwijze

Op 19 april 2023 vond de gezamenlijke bijeenkomst plaats over het Kwaliteitsrapport 2022 met de verschillende leden van de CCR, OR en Raad van Toezicht. Vanuit deze bespreking hebben we goed meegekregen dat Bouwsteen 3 over medewerkers meer ruimte in het gehele rapport verdient, zodat er meer evenwicht in de bouwstenen komt. Er is daarnaast de wens om meer cijfers te laten zien.

Vanuit de evaluatie van de totstandkoming van het Kwaliteitsrapport 2022 zijn een aantal verbeter suggesties gekomen. Bevinding was o.a. dat er meer aandacht moet zijn voor het gezichtspunt van de medewerkers. In dit Kwaliteitsbeeld 2023 hebben we meer ervaringsverhalen van cliënten en medewerkers naar voren gehaald. Zoals ook het nieuwe Kwaliteitskompas beoogt. De opbouw en vorm is vorig jaar goed bevallen en behouden we. En opnieuw sluiten we elke bouwsteen af met een overzicht 'Wat ging goed', 'Wat kon beter'.

De inhoud van dit Kwaliteitsbeeld 2023 is geen volledige weergave van wat zich in 2023 allemaal heeft afgespeeld. Er is een keuze gemaakt uit de meest belangrijke onderwerpen. Bij deze keuze is ook gekeken naar de plannen die in de Kaderbrief 2023 staan. Vanuit de medezeggenschap zijn geen extra onderwerpen aangegeven die zij nog misten in dit Kwaliteitsbeeld.



Speerpunten vorig jaar en nu



In het voorgaande Kwaliteitskader spraken we nog over geprioriteerde verbeteringen, om van te leren en te verbeteren. Met de komst van het Kwaliteitskompas 2023-2028 noemen we dat nu de speerpunten.

Terugblik geprioriteerde verbeteringen 2023

Voortgang cliëntgroepenbeleid en vertaling in zorgprogramma's

Het onderscheid in verschillende cliëntgroepen en het vertalen van dit onderscheid naar specifieke zorg, is een Raamwerkbreed proces, dat meerdere jaren zal gaan duren. Onder Bouwsteen 1 staan allerlei ontwikkelingen in 2023 beschreven, vanuit verschillende oogpunten benadert: vanuit cliënt, begeleiding, gedragskundigen en leidinggevenden.

ECD en onderliggende zorgprocessen op orde

De ontwikkelingen in 2023 op dit onderwerp komen terug bij Bouwsteen 1. Aan bod komen de herziening van de planning van het project 'ONS' en de start van een tussenfase in 2024, waarbij de visie op zorg wordt aangescherpt en vertaald naar een visie op dossiervorming. Hier zullen de verschillende medewerkersgroepen, zoals begeleiders, CPB'ers en leidinggevenden bij betrokken worden. Ook de medezeggenschap cliënten wordt betrokken.

Zorgtechnologie

De stand van zaken in 2023 op het onderdeel domotica/huisbediening komt eveneens bij Bouwsteen 1 terug. Een cliënt vertelt daarbij over hoe hij zijn deelname aan de projectgroep heeft ervaren en wat deze samenwerking heeft gebracht. De invoering van een elektronische toedienregistratie systeem waar begeleiders medicatie digitaal kunnen aftekenen, zal in verband met de ingelaste tussenfase voor invoering ONS, in 2024 opnieuw besproken worden.

Arbeidsmarkt en goed werkgeverschap

Bij Bouwsteen 3 wordt ingegaan op de krappe arbeidsmarkt. Het lukt Raamwerk om nieuwe medewerkers en leerlingen aan te trekken. De toename van het ziekteverzuim en het feit dat vacatures langer openstaan heeft gevolgen voor de personele bezetting en de draagkracht van de medewerkers.

Sterke Teams

In het kort: in 2023 hebben 20 teams zich aangemeld voor een ontwikkeltraject. Deze beweging van Samen Sturen wordt in 2024 voortgezet, met de ambitie dat alle teams een eerste kennismaking hebben gehad. Zie verder bij Bouwsteen 3.

Speerpunten voor 2024

Zorgprocessen op orde

Er is een groeiende behoefte aan het inrichten van de zorg op cliëntniveau vanuit een gedeelde visie op zorg. Dit betekent dat we in 2024 de vraag gaan beantwoorden welke zorgprocessen we onderscheiden en op basis van welke doelgroepen. Met andere woorden; het cliëntgroepenbeleid zal verder ontwikkeld gaan worden. Hierbij zullen de accentverschillen tussen Zeehos, De Hafakker, De Regio en cluster Jeugd en Gezin een plek krijgen.

Dit vind ik ervan!

Ondanks dat steeds meer medewerkers bekend zijn met de methode, was het aantal ingevulde vragenlijsten in 2023 laag t.o.v. voorgaande jaren. Deze stand van zaken vraagt om een onderzoek van het gebruik van Dit vind ik ervan!. Het betekenis geven aan de uitkomsten op teamniveau is een ontwikkelpunt; het nieuwe dashboard per team kan hierbij ondersteunen.


Bejegening en gelijkwaardigheid

Het plan om in de eerste helft van 2023 theaterbijeenkomsten over het onderwerp Bejegening en gelijkwaardigheid te organiseren is niet doorggegaan. Dit thema is al eerder aangedragen door CCR en LCR-en en zal in 2024 een invulling moeten krijgen. Namelijk door onze visie op 'gewoon leven' opnieuw met elkaar betekenis te geven in 2024. Wat dit betekent in de bejegening naar cliënten en naar elkaar gaat besproken worden in de teams. Hier willen we in 2024 stappen in zetten.

Leren en ontwikkelen

In de praktijk is een ongelijke verdeling ontstaan binnen de teams in de verhouding leerlingen - begeleiders. Dit is reden voor Raamwerk om hier meer op te gaan sturen. Naast een betere verdeling op de leerplaatsen wordt ook ingezet op een duidelijke beschrijving van de verschillende rollen en taken. Ook wordt beschreven hoe het leerklimaat er uit ziet en worden heldere afspraken gemaakt over het behoud van stagiaires.

Bouwsteen 1: Kwaliteit zorgproces rondom de individuele cliënt

A photograph of two men in a room. The man on the left is wearing glasses, a striped hoodie, and a red Fender guitar strap. He is holding an acoustic guitar and looking towards the man on the right. The man on the right has a beard and is wearing a black t-shirt and jeans. They are standing in front of a white shelving unit filled with various items, including a Minnie Mouse plush toy, a yellow toy tractor, and a poster for the UEFA Champions League. The background wall is grey.

In de eerste bouwsteen staat het zorgproces rondom de cliënt centraal. We beschrijven de activiteiten die in 2023 zijn ondernomen om passende, persoonsgerichte ondersteuning te kunnen bieden aan de cliënten.



Cliëntengroepenbeleid VG

Jitske is in opleiding tot Orthopedagoog Generalist

Een ambitie van Raamwerk is om de interne expertise ten aanzien van behandeling te versterken, en daarin samen te werken met een andere VG-zorgorganisatie. In dat kader zijn Raamwerk en 's Heeren Loo overeengekomen om samen een Orthopedagoog Generalist (OG) op te leiden. Jitske, gedragskundige bij Raamwerk, is in 2023 gestart met de opleiding tot OG. Zij wordt over haar opleiding geïnterviewd.

De opleiding tot Orthopedagoog Generalist (OG)

Jitske vertelt: *'Het is een Post-master opleiding van twee jaar, die bestaat uit zowel klassikaal als praktijkonderwijs. Je krijgt onderwerpen zoals diagnostiek of behandeling. Alle werkvelden komen aan de orde: onderwijs, jeugdzorg, gehandicaptenzorg en ouderenzorg. Je wordt opgeleid tot gedragskundige met een 'plus': met extra kennis en expertise. De nieuwste wetenschappelijke onderzoeken worden besproken. Wat mooi is aan de opleiding is dat ik de theorie direct in praktijk kan brengen, passend binnen Raamwerk en 's Heeren Loo. Je leert veel over jezelf, door supervisie e.d. Je vraagt je af waarom je de dingen doet zoals je die doet. Je hebt een individueel opleidingsplan met eigen doelen, en kunt daarin aangeven wat je wilt leren'.*

'Ik heb geleerd over de methoden Oplossingsgericht werken en systemisch werken, wat direct toepasbaar is in het werken met teams, met ouders of collega's.'

Jitske over haar opleiding tot Orthopedagoog Generalist (OG)

De samenwerking met 's Heeren Loo

Jitske legt uit hoe de samenwerking met de andere VG-zorgorganisatie eruitziet. 's Heeren Loo heeft meerdere OG's met werkervaring in dienst. Een vereiste voor de OG-opleiding is dat er een praktijkopleider is vanuit de instelling. Diegene is de verbinder vanuit de praktijk tussen de instelling en de opleiding. Dit moet een OG zijn met een aantal jaren werkervaring. Raamwerk heeft zelf geen OG en GZ-psychologen, alleen basis orthopedagogen (dit heet nu: master orthopedagogen)'.
Dit moet een OG zijn met een aantal jaren werkervaring. Raamwerk heeft zelf geen OG en GZ-psychologen, alleen basis orthopedagogen (dit heet nu: master orthopedagogen)'.

Zij vervolgt: 's Heeren Loo heeft meerdere mogelijkheden om ervaring op te doen. Het heeft een polikliniek Advisium, waar diagnostiek en behandeling plaatsvindt, ook voor externe cliënten van buiten de organisatie. Raamwerk heeft alleen basisdiagnostiek. Bij Raamwerk ben ik betrokken bij de groepen van het KDC. De module basis systeemtherapie heb ik al gevolgd, en neem ik mee in mijn werk. Mijn werkbegeleider kijkt mee met de module diagnostiek, die ik dit jaar ga volgen. Cognitieve gedragstherapie start in juni'.

Versterking interne expertise behandeling en wat dit betekent voor cliënten van Raamwerk

Jitske vertelt: 'Raamwerk wil dat de kwaliteit van leven van cliënten verbetert. De OG kan meedenken in en aanbevelingen doen over het beleid van de behandeldienst. Straks heb ik veel kennis over meerdere onderwerpen. De OG kan de vormen van behandeling uitbreiden en ook kortdurende behandeling, zoals Cognitieve Gedragstherapie gaan aanbieden aan cliënten. Daarnaast kan de OG meer diagnostiek oppakken, waardoor er kortere wachttijden zullen zijn voor cliënten. Hierin zullen keuzes moeten worden gemaakt. De meerwaarde voor Raamwerk is dat de OG ook Wzd-functionaris mag zijn. Er volgt nog een gesprek met directeur Zorg en Dienstverlening en het hoofd Behandeldienst over hoe de OG het beste kan worden ingezet bij Raamwerk zodat de meerwaarde voor cliënten en Raamwerk het beste tot zijn recht kan komen'.

'Ik heb geleerd over de methoden Oplossingsgericht werken en Systemisch werken, wat direct toepasbaar is in het werken met teams, met ouders of collega's. Ik zet voor mijn collega's artikelen op SharePoint. Ik leer veel over mezelf, en ik word zelfverzekerder. Ik vind het een hele leuke opleiding', zegt Jitske tot besluit.

Cliëntengroepenbeleid LG

Crisisplek voor mensen met een lichamelijke beperking bij Zeehos Stefan, voorzitter LCR Katwijk verteld over het advies van de LCR

Het Zorgkantoor Zorg en Zekerheid heeft in de eerste helft 2023 gevraagd of zij bij Raamwerk een crisisbed kan inkopen voor mensen met een lichamelijke beperking die in een crisissituatie belanden. Dit is de eerste crisisplek in Nederland voor mensen met een lichamelijke beperking. De LCR Katwijk heeft hierover een adviesaanvraag ontvangen van de directeur Zorg en Dienstverlening. Stefan woont binnen één van de woonvoorzieningen op locatie Zeehos en is voorzitter van de lokale cliëntenraad (LCR) van Zeehos. Hij vertelt over het advies van de LCR over het starten van een crisisplek voor mensen met een lichamelijke beperking bij Zeehos.

Hoe is het inspraakproces over de crisisplek LG verlopen?

'Er is een officiële adviesaanvraag bij de LCR (en CCR) Zeehos binnengekomen. Laura en Bernard, leidinggevend Zeehos, hebben informatie gegeven over wat het inhield. De LCR heeft eerst met bewoners van Strandschelp 19 gesproken over hoe zij ertegenaan kijken. Vervolgens is er een bewonersoverleg gehouden, daarin zijn kritische vragen gesteld aan de toenmalige zorgdirecteur Susanne'.



'De LCR houdt de vinger aan de pols. Het is een proef/pilot voor een jaar. We kijken hoe het gaat werken. Is de evaluatie positief, dan kan de crisisplek worden uitgebreid naar andere woningen.'

Stefan over het advies van de LCR



'De LCR was laat betrokken, pas in september, oktober. Een medewerker van het Zorgkantoor was eerder in de zomer al op bezoek geweest bij Raamwerk en had toen al het idee besproken om een crisisplek LG te realiseren bij Raamwerk.'

Stefan staat achter het voornemen om een crisisplek te realiseren. Hij vindt het spannend hoe het gaat lopen. 'We moeten iets kunnen proberen, anders weet je niet of het helpt. De achterban moet een goede stem hebben, meeluisteren en meedenken hoe het loopt', zegt hij.

Wat heeft de LCR geadviseerd?

'De cliëntenraad heeft positief geadviseerd, onder voorwaarden. Bewoners zijn akkoord, mits het niet te veel onrust zou geven op de woning. Afsgesproken is dat er na elke logeerp partij geëvalueerd wordt. Bij te veel onrust stoppen we ermee. Het moet niet ten koste gaan van de bewoners', zegt Stefan.

Hij vertelt verder: 'Als iemand komt logeren, worden de bewoners en de LCR hiervan op de hoogte gebracht. Na het logeren is er een extra bewonersoverleg op Strandschelp 19. Bewoners houden hun eigen begeleiders. Woont een logé bij een andere zorginstelling, dan komt een begeleider mee om de overdracht te doen. De LCR houdt de vinger aan de pols. Het is een proef/pilot voor een jaar. We kijken hoe het gaat werken. Is de evaluatie positief, dan kan de crisisplek worden uitgebreid naar andere woningen.'

Ziet de LCR de voordelen van de crisisplek? En voor Raamwerk als landelijke expert voor mensen met een lichamelijke beperking?

Stefan ziet de voordelen hiervan, en zegt: 'We kunnen meer samenwerken met anderen en uitwisselen met hen hoe die zorginstellingen het doen. Raamwerk kan meer bekend worden door de kennis over zorg aan mensen met een lichamelijke beperking. De crisisplek is ook bedoeld om iets aan de leegstand te doen op sommige woningen van Zeehos. Het is wel spannend, omdat het moet passen bij het doelgroepenbeleid, passen bij Zeehos'.



Jeugdhulp aanpak wachtlijst

Uitbreiding KDC-plekken, start groep 'De Bijtjes'

Interview met Lisette,
leidinggevende van cluster
Jeugd en Gezin

In 2023 is een nieuwe groep gestart op KDC 'De Honingraat'. Het was een wens van Raamwerk om meer plekken dagbehandeling te bieden voor jonge kinderen. De Service Organisatie Zorg van de gemeenten in de jeugdhulpregio heeft ervoor gezorgd dat dit financieel mogelijk werd. Met de opening van groep 'De Bijtjes' hebben kinderen die op de wachtlijst stonden, een plek gekregen. Lisette, leidinggevende van cluster Jeugd en Gezin vertelt over de voorbereiding en start van de nieuwe groep.

Hoe ervaren cliënten en cliëntvertegenwoordigers (ouders) de uitbreiding van het KDC met groep 'De Bijtjes'?
'Ouders zijn heel erg blij met de plek die hun kind heeft gekregen. Sommige ouders/kinderen stonden al een tijd op de wachtlijst. We moesten de opening van de groep uitstellen, omdat de plaatsing van de portocabin vertraging opliep. De kinderen zitten op hun plek op groep 'De Bijtjes'. Ouders willen graag uitbreiding van drie naar vier dagen dagbehandeling voor hun kind.'

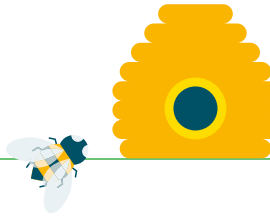
Hoe zijn medewerkers aan de slag gegaan?

'Doordat de plaatsing van de portocabin vertraging opliep, hebben we een extra goede voorbereiding kunnen doen. Door middel van sponsoring is speelgoed en spelmateriaal aangeschaft. Bij elk kind is de persoonlijk begeleider op huisbezoek gegaan. Ook hebben we de kinderen multidisciplinair besproken. De start is gefaseerd gegaan zodat elk kind de tijd kreeg om te wennen. Na de start heeft er met elke ouder een 6-wekengesprek plaatsgevonden en zijn er afspraken gemaakt en doelen opgesteld voor het ondersteuningsplan.'

Hoe vind jij dat het gaat?

'De voorbereiding ging heel goed en we waren er helemaal klaar voor. De start was rommelig. Dit kwam doordat op het laatste moment een kind zich afmeldde en we een nieuwe plaatsing moesten doen. Tevens was het rommelig qua vervoer. Als ouders hun kind echt niet zelf konden brengen en halen, moest vervoer voor elk kind individueel via de gemeente geregeld worden. Nu is de rust teruggekeerd en op 'De Bijtjes' een stabiele situatie ontstaan. De kinderen hebben het naar hun zin en ouders zijn tevreden. Het team van de groep is ook tevreden.'

'Helaas is de wachtlijst niet korter geworden en alleen maar langer. Toen in het netwerk in de regio bekend werd dat KDC De Honingraat ging uitbreiden, gingen instanties als Voorleder¹ en het AZC meer aanmeldingen doen. De wachtlijst was heel even korter, doordat we in één keer veel kinderen (negen in totaal) bij groep 'De Bijtjes' konden plaatsen. Nu staan er weer 21 kinderen op de wachtlijst.'



Quotes van ouders

'Fijn dat de Honingraat is uitgebreid en er nu wel plek is voor mijn kind.'

'De begeleiding en behandeling sluit helemaal aan bij wat mijn kind nodig heeft.'

'Het lokaal is licht en ruim en ook de tuin is fijn voor mijn kind.'

'Mijn kind moest echt wennen in het begin, maar komt elke dag blij thuis.'





Uitbreiding ambulante begeleiding thuis Katwijk

Johan geeft begeleiding aan thuiswonende cliënten en vertelt over zijn ervaringen.

Johan is CPB'er in de Regio en neemt deel aan de projectgroep 'Uitbreiding ambulante begeleiding Katwijk'

De projectgroep uitbreiding ambulante begeleiding Katwijk

Doel van het project is dat we meer cliënten in Katwijk ambulant gaan ondersteunen. Johan is in 2023 aan de slag gegaan in Katwijk. Hij vertelt: *'In de projectgroep bespreken we de manier waarop we werken met elkaar en leggen we deze vast. Daarnaast ontwikkelen we een regiobrede werkwijze voor ambulante begeleiding, met daarbij een voorstel voor passende scholing voor medewerkers. Er zijn twee nieuwe begeleiders gestart in Katwijk, deze nemen ook deel aan de projectgroep. Ik werk ze in. We gaan eerst samen naar cliënten toe, zodat de cliënten kunnen wennen aan de nieuwe begeleiders. We begonnen met maar een paar cliënten, nu begeleiden we al ongeveer 22 cliënten in Katwijk.'*

'Als ambulante begeleider moet je de juiste instanties kennen en weten hoe de sociale kaart eruitziet in een gemeente, zodat je de juiste ondersteuning kunt inschakelen.'

Johan over zijn aanpak

Ambulante begeleiding

Een ambulante begeleider zoekt contact met de cliënt, en plant een afspraak. Johan vertelt over zijn werkwijze: 'Cliënten melden zich pas aan als zij ergens een pijnpunt ervaren. Belangrijk is dat ik direct iets regel, bijvoorbeeld een mail sturen naar een instantie. Daardoor ziet de cliënt dat ik in actie kom. Ik vertel altijd wat ik doe, en ben open naar de cliënt. Ik probeer het vertrouwen te winnen van de cliënt, door goed te observeren, dingen samen te doen en positief gedrag te versterken. Mijn insteek is vervolgens: hoe kan diegene straks weer alleen verder, zonder hulp.'

Ambulante begeleiders werken samen in een netwerk met veel andere partijen, waaronder Welzijn, woningbouwcorporaties, en de Sociale dienst van de gemeente. Bij het Welzijnskwartier kunnen cliënten bijvoorbeeld een maaltijd krijgen, tegelijkertijd kunnen cliënten zo ook andere mensen ontmoeten. Als ambulante begeleider moet je deze instanties kennen, weten hoe de sociale kaart eruitziet in een gemeente, zodat je de juiste ondersteuning kunt inschakelen.

Een voorbeeld van nazorg aan een cliënt:

'Deze cliënt is drie jaar geleden uit zorg gegaan, maar appte mij ineens. Via een berichtje hadden we een afspraak gemaakt. Hij wilde zich inschrijven voor een nieuwe opleiding. Hij vroeg mij om feedback, zodat hij het inschrijfformulier kon invullen. Hij moest iets schrijven over doelen, zoals: wat zijn je doelen in het leven, wat zijn je valkuilen. Daarna hebben we afgesproken om over een half jaar met elkaar te bellen over hoe het dan gaat.'

Een ander voorbeeld: 'Een cliënt is uit zorg, belde op naar mij dat het met hem niet zo lekker ging. Ik heb direct een indicatie geregeld bij de consulent van de gemeente. Vervolgens heb ik een aantal gesprekken met hem gevoerd over zijn werk en hem daarin tips gegeven. Na drie maanden begeleiding zat hij weer op de rit.'

Dagbesteding L.O.C. Raamwerk; Leren Ontwikkelen Cliënten

Raamwerk heeft in 2023 de Academie voor Zelfstandigheid (AvZ) locaties, tezamen met andere werk- en leermiddelen, geschaard onder de nieuwe overkoepelende naam 'L.O.C. Raamwerk'.

L.O.C. Raamwerk staat voor 'Leren Ontwikkelen Cliënten' Raamwerk en houdt zich bezig met ontwikkelingen m.b.t het vergroten van zelfstandigheid, zelfredzaamheid, vaardigheden en het zelfvertrouwen bij mensen voor wie leren en ontwikkelen niet vanzelfsprekend is. Elke cliënt van Raamwerk kan een training volgen, passend bij zijn of haar specifieke leer- en ontwikkelbehoefte. De wensen van de cliënt staan hierbij centraal.

Aanbod L.O.C. Raamwerk

Het aanbod van L.O.C. Raamwerk wordt stap voor stap uitgebreid binnen de organisatie. Updates van deze ontwikkelingen zijn via intranet gecommuniceerd. Er is een training ontwikkeld voor medewerkers in leeromgeving CAPP voor de werkmethode L.O.C. Raamwerk. Na het volgen van deze werkmethode kunnen medewerkers hun cliënten ondersteunen in het volgen van een training.

Realisatie L.O.C. in 2023

Vanaf november is een AvZ locatie bij de Lagune op Zeehos gerealiseerd. Daar worden twee medewerkers opgeleid, en loopt een cliënt stage voor haar opleiding Sociaal Werk. Omdat er veel vragen van cliënten zijn, wordt gekeken naar uitbreidingsmogelijkheden. Daarnaast is gewerkt aan het creëren van een leerwerkplek bij de Waterjuffers. Hiervoor zijn functieprofielen opgesteld. In 2024 start een pilot AvZ in Regio wonen.



Vergroten zelfstandigheid bewoners Zeehos door inzet van domotica/ huisbediening

Op locatie Zeehos wonen ruim honderd mensen met een lichamelijke of meervoudige beperking. Veel cliënten gebruiken huisbediening. Dit zijn handige snufjes die bijvoorbeeld helpen bij het bedienen van de deur, het aan- en uitzetten van de verlichting of voor het openen van de gordijnen. De inzet van huisbediening vergroot de zelfstandigheid. Een projectgroep met medewerkers en cliënten van Raamwerk heeft bekeken hoe deze zo goed mogelijk ingezet kan worden.

Doel van de projectgroep

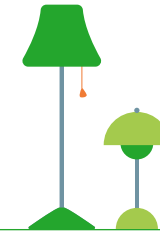
De projectgroep is een jaar geleden van start gegaan onder leiding van Academy Het Dorp. Doel is de zelfstandigheid van cliënten te vergroten door meer of andere huisbediening in te zetten. De projectgroep zette op een rij welke technologie er nu wordt gebruikt in de woningen. En welke wensen en behoeften cliënten hebben, voor overdag of de nacht. Het was veel werk om alle informatie te verzamelen, maar heel nuttig om zo een goed overzicht te krijgen.

Wensen van cliënten

Cliënten hebben de projectgroep laten weten welke wensen zij hebben voor een betere inzet van huisbediening.

Hoe nu verder?

De eerste fase van het project is afgerond. De resultaten zijn in september gepresenteerd in een bijeenkomst. Dat werd gevierd met een lekker taartje. Raamwerk gaat nu duidelijk beschrijven wat voor mogelijke besparingen er zijn bij de inzet van nieuwe huisbediening. Als cliënten zelfstandig apparaten in huis kunnen bedienen hoeven zij waarschijnlijk minder de begeleiding in te schakelen. Dat kan voor een lagere werkdruk zorgen en op de langere termijn kan dat geld besparen. De informatie over kosten en besparingen kan de directie gebruiken om te besluiten welke domotica er wordt aangeschaft.



Het verhaal van Martijn

Martijn woont op Zeehos. Hij zit in de projectgroep en vertelt over zijn ervaringen: *'Vanaf het begin nam ik deel aan de werkgroep. Ik vond het een mooie uitdaging om mee te denken. Het was fijn om zo een stem te kunnen geven aan bewoners die zelf niet het woord kunnen doen. We werkten met elkaar aan een visie voor de toekomst. We hadden elke vijf tot zes weken een bijeenkomst. Eerst met de hele groep, maar daarna ook in kleine groepen. Dat vond ik prettig. Je leert elkaar dan steeds beter kennen en ik durfde daardoor steeds beter mijn mening te geven. Mooi dat we nu met elkaar de resultaten van fase 1 konden presenteren. Dat was zeker een taartje waard! Ik vind dat we trots op onszelf mogen zijn en denk ook graag in de volgende fase weer mee!'*



Ervaringen van bewoners

'Het zou mooi zijn als ik alle verlichting afzonderlijk kan bedienen. Zo kan ik de lichtsterkte en sfeer zelf bepalen en hoef ik daarvoor de begeleiding niet te bellen.'

'Ik wil mijn huis ook kunnen bedienen vanuit mijn bed. Dan hoef ik niet de begeleiding op te roepen als ik een lamp aan wil zetten, TV wil kijken of de gordijnen een stukje open wil doen.'

'Ik wil kunnen zien wie er bij mij aanbelt. Dan kan ik zelf bepalen of ik opendoe en voel ik me veiliger.'

Zorgprocessen op orde

In 2023 zijn verschillende werkgroepen aan de slag gegaan met de voorbereiding van de implementatie van ONS (Nedap), het nieuwe cliëntendossier van Raamwerk. Eind 2022 is het besluit hiertoe genomen, op basis van een uitgebreid marktoriëntatietraject in dat jaar.

Vorbereiding implementatie ONS

In 2023 is hard gewerkt binnen de werkgroepen van ONS. Er is een stevige basis gelegd om de implementatie tot een succes te maken. Gezien de diverse vragen van werkgroepen enerzijds en forse budgetoverschrijdingen anderzijds, heeft de directie besloten om een scan te laten maken van de voortgang van het project. Dit is gedaan door Infozorg.

Andere manier van werken

De uitkomst van de scan is dat we zien dat, ondanks de mooie stappen die gezet zijn, er nog het één en ander moet gebeuren. Zo zijn er aanvullende wensen en willen we meer tijd reserveren voor draagvlak van de wijzigingen die de inrichting van ONS vraagt in onze manier van werken en onze visie op dossiervorming. Met als doel eensgezinde, breed gedragen steun te creëren. Om de organisatie de ruimte te geven om tot een optimale inzet van ONS te komen, is besloten de planning van het project te herzien en de implementatie te verplaatsen naar begin 2025.

Toekomstige zorgprocessen

Door het uitstellen van het in gebruik nemen van ONS, heeft Raamwerk meer tijd om samen met de medewerkers in de praktijk te bepalen wat deze andere manier van werken precies inhoudt en wat dat betekent voor de huidige en toekomstige zorgprocessen, zoals de werkwijze van de methodische cyclus. Een eenvoudiger ECD komt alleen tot stand als we ook onze werkwijzen

vereenvoudigen. Daarom moeten we kijken naar hoe we nu werken, en hoe we in de toekomst willen werken. Op deze manier kunnen we straks als tevreden gebruikers met ONS aan de slag gaan. De basis wordt hiervoor gelegd in de verschillende werkgroepen en is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

Plan van aanpak

Infozorg heeft een plan van aanpak gemaakt voor het vervolgtraject. Hierin staan de stappen die we zetten om iedereen goed voor te bereiden op de aangepaste werkwijzen, scholingen, het overzetten van de dossiers en de daadwerkelijke ingebruikname van ONS begin 2025.

Visie op zorg vertalen naar visie op dossiervoering

Raamwerk wil ervoor zorgen dat het digitale zorgdossier ONS past bij de visie die wij op zorg hebben en wat wij verwachten van een dossier. Vanuit daar kunnen we de dossiervoering in ONS optimaal laten aansluiten op het dagelijks werk. Het vervolgtraject start daarom met het aanscherpen van onze visie op zorg (zie volgend kopje). Vervolgens bedenken we met elkaar wat dit betekent voor de dossiervoering, zowel voor medewerkers als voor de cliënten.

Sessies over visie met verschillende functiegroepen

We gaan in 2024 visiesessies organiseren met verschillende functiegroepen. Daarin gaan we bij elkaar zitten om per cliëntgroep te bespreken hoe eenieder vanuit de eigen functie kan bijdragen aan 'gewoon leven' en wat dit betekent voor het dossier. We willen dit met zoveel mogelijk medewerkers doen. Er komt ook een visiegroep bestaande uit een afvaardiging van de CCR en LCR-en.

Doorstart van ONS werkgroepen

Als we de visie op dossiervoering scherp hebben in het voorjaar van 2024, volgt een doorstart van de inhoudelijke werkgroepen. Er zal in de werkgroepen beoordeeld worden wat de opbrengsten uit de visiebijeenkomsten betekenen voor het werk wat al gedaan is en voor de verdere inrichting van ONS.

Onvrijwillige zorg

Binnen Raamwerk zijn vier locaties geregistreerd als locatie waar onvrijwillige zorg mag worden verleend. Dit zijn De Hafakker, Zeehos en De Oude Post. In 2023 is hier De Honingraat van cluster Jeugd en Gezin bijgekomen.

Wzd commissie

Het toezicht op en de uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd) is structureel geborgd bij de vaste Wzd commissie. De commissie komt maandelijks bijeen, kent een reglement en schrijft jaarlijks een jaarverslag. De commissie beantwoordt Wzd gerelateerde vragen, denkt mee over casuïstiek en adviseert over het Wzd beleid en de huisregels. Ook ziet de commissie toe op de registratie van toepassingen en verzorgt de analyse van de jaarlijkse Wzd-gegevens.

Registratie Wzd

Eind 2023 bleek de registratie van de toepassingen van onvrijwillige zorg binnen De Hafakker niet geheel op orde was. Waarbij opgemerkt moet worden dat de Wzd module in het huidige ECD geen goede signaalfunctie kent. Een opschoonactie bleek noodzakelijk. Ook waren er signalen vanuit de Wzd-functionaris dat o.a. het ernstig nadeel niet altijd voldoende omschreven was. De ondersteuning door de gedragskundige van de zorgverantwoordelijke (CPB'er) op de inhoud van de registratie blijft belangrijk.

Analyse onvrijwillige zorg in 2023

In de bijlage van dit Kwaliteitsbeeld is de analyse van de Wzd gegevens 2023 opgenomen.

De Hafakker

In heel 2023 zijn op De Hafakker in totaal 60 maatregelen geregistreerd (zowel structureel als zo nodig), verdeeld over 33 cliënten (23,6% van totaal aantal cliënten). In vergelijking: 2022: 23%, 2021: 24,5%. De meeste toegepaste vormen in 2023 zijn 'aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten' en 'beperken van bewegingsvrijheid', ieder 56%. In 2021 en 2022 waren dit ook de meest toegepaste vormen. De vorm 'beperken van bewegingsvrijheid' is in 2023 iets toegenomen.

Er is in 2023 45 keer een vorm van onvoorziene onvrijwillige zorg toegepast, bij 25 verschillende cliënten. De meeste toepassingen (71%) vonden plaats in de vorm van een beperking van de bewegingsvrijheid. In 2022 betrof dit 46 toepassingen bij 27 cliënten, waarbij 63% een beperking in de bewegingsvrijheid betrof.

In 2023 zijn er 19 registraties van vrijwillige zorg bij wilsonbekwame cliënten (artikel 2 lid 2) waarbij het stappenplan moet worden gevolgd. In 2022 waren dit 12 registraties en in 2021 negen. Hier is dus sprake van een stijging, mogelijk veroorzaakt doordat vaker wordt herkend dat het om een toepassing artikel 2 lid 2 WZD gaat.

Zeehos en De Oude Post

Op locatie Zeehos is bij vijf cliënten onvrijwillige zorg toegepast. In vergelijking met 2022 is het aantal maatregelen toegenomen van twee naar vijf. Twee cliënten met een toepassing in het beperken van de bewegingsvrijheid en één cliënt met een toepassing betreffende insluiting. Op locatie De Oude Post zijn bij één cliënt drie toepassingen van onvrijwillige zorg geregistreerd. Het gaat hierbij om de toepassingen 'beperken in bewegingsvrijheid' en 'uitoefenen van toezicht'.

Op zowel locatie Zeehos als locatie De Oude Post is voor 2023 geen Onvoorziene Onvrijwillige Zorg geregistreerd.

Bejegening

Het thema Bejegening is al langer een speerpunt voor de CCR en de LCR-en waarvoor zij aandacht vragen aan Raamwerk. Een eerder plan van Raamwerk, in de vorm van theaterbijeenkomsten in 2023, is voortijdig gestrand door veranderde inzichten in een passende aanpak van het thema Bejegening. Het thema Bejegening zal in 2024 nieuwe invulling moeten krijgen. 'Gewoon leven' krijgt opnieuw betekenis waarbij niet óver maar mét de cliënt wordt gesproken.

Quote van de huidige Directeur Zorg en Dienstverlening m.b.t. de invulling van het thema Bejegening:

'We gaan 'gewoon leven' in 2024 opnieuw met elkaar laden en betekenis geven. We zullen dit bespreken in de teams en daarbij specifiek in gaan op wat dit betekent in de bejegening naar cliënten en naar elkaar. Hierin willen we in 2024 stappen gaan zetten.'

De CCR vertelt over de verschillende activiteiten die zij in 2023 heeft ondernomen.

Bejegening en respectvolle benadering

In dit kopje vertelt de CCR over de Algemene Leden Vergadering (ALV) in augustus 2023 waarin het thema Bejegening centraal stond. Het verslag van dit gezamenlijke en open gesprek van alle cliëntenraadsleden geeft de lezer een goede indruk van wat cliënten belangrijk vinden als het gaat om: open en eerlijk durven zijn; privacy; zo zijn onze manieren, verplaatsen in de ander.

'Behandel elkaar zoals je zelf wil worden behandeld!'

Iedereen kent deze uitdrukking wel. Deze past enorm goed bij het motto van Raamwerk 'gewoon leven'. Gelukkig gaat dit vaak goed bij Raamwerk, maar soms ook niet. Dat bleek bij de Algemene Ledenvergadering van de CCR en lokale raden over bejegening in augustus 2023.



De CCR heeft in de afgelopen tijd met een aantal cliënten over bejegening gepraat, zomaar wat kleine gesprekjes. Daar werden prachtige opmerkingen gemaakt:

'Ik wil behandeld worden als een uniek persoon met een eigen leven, niet als iemand met een stoornis.'

'Ik moet respect tonen voor de begeleiding, natuurlijk. Maar dat moeten zij ook naar mij doen. Anders hebben we een probleem.'

'Persoonsgerichte zorg gaat ook over zelf mijn eigen regie hebben als ik het zelf kan. Niet overnemen, sturen of betuttelen. Hoe goed bedoeld ook.'

'Iedereen wil serieus genomen worden, ook als je een beperking hebt!'

'Er is vaak te weinig tijd. En dan voel ik me niet gezien en gehoord.'

'Wat is nou normaal? Iedereen toch?'

Het gaat over bewustwording, bij begeleiders én cliënten. Wat de CCR en lokale raden betreft, is dit echt hét belangrijke onderwerp van 2023. En daar blijven we ook in 2024 aandacht voor vragen.

Contact met de LCR-en

De CCR en lokale raden hebben veel samengewerkt en met elkaar gesproken over verschillende onderwerpen: de medezeggenschapsregeling, bejegening, financiële ontwikkelingen binnen Raamwerk, soms ook over adviesvragen. Het is goed om contact te hebben met elkaar: de CCR hoort zo wat de lokale raden en hun achterban vinden. De leden van de lokale raden worden bijgepraat over het werk van de CCR. Je leert van elkaar en samen sta je sterker.

Communicatie

De CCR heeft in 2023 de website van de CCR up-to-date gemaakt. Zichtbaarheid is belangrijk, omdat we zo aan onze achterban laten zien waar we mee bezig zijn. Het kan nog altijd beter, maar het begin is er. Met dank aan de afdeling Communicatie.

Strategie en financiële ontwikkelingen Raamwerk

Uiteraard heeft de CCR ook meegedacht over alle ontwikkelingen binnen Raamwerk. Niet de makkelijkste periode waarin we zitten met elkaar, maar de CCR gelooft dat het beleid van de directie om eerst de basis weer op orde te krijgen, heel goed is. We worden betrokken door de directie en deze openheid geeft vertrouwen.

Medezeggenschapsregeling

In 2022 is de medezeggenschapsregeling voor de CCR ondertekend. Geheel 2023 is benut om ook tot een gedragen medezeggenschapsregeling voor de vijf lokale cliëntenraden (LCR) te komen, in eenvoudige taal geschreven. In een voorzittersoverleg is uitleg gegeven over de medezeggenschapsregeling. Ook in de eigen vergadering heeft iedere lokale raad erover gesproken. De gesprekspartners (leidinggevenden) van de lokale raden hebben meegelezen, hun suggesties zijn verwerkt. Begin 2024 zijn de meeste medezeggenschapsregelingen door de voorzitters van de LCR-en en hun gesprekspartner ondertekend, hier is een feestelijk tintje aan gegeven!



LCR Katwijk heeft de medezeggenschapsregeling feestelijk ondertekend.



LCR Noordwijkerhout (boven) en de LCR Noordwijk (onder) vierden het ondertekenen van de medezeggenschapsregeling met taart.

Wat ging er goed? En wat kon beter?



Wat ging goed?

- Cliëntgroepenbeleid; uitbreiding KDC, realisering crisisplek LG, A.v.Z wordt L.O.C., aanbod L.O.C. breidt uit, uitbreiding ambulante begeleiding Katwijk
- Zorgtechnologie; huisbediening op Zeehos. Projectgroep heeft wensen en behoeften in kaart gebracht
- Medezeggenschapsregeling voor LCR-en is gereed en kan ondertekend worden

Wat kon beter?

- Bejegening; Hier als organisatie in 2024 goed op inzoomen en meenemen in betekenisgeving van de visie
- Aandacht voor correcte registratie van onvrijwillige zorg in het ECD
- Zorgprocessen op orde; In 2024 verder bouwen aan een stevig fundament waarop ONS gedragen wordt

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Bouwsteen 2 heeft betrekking op het gezichtspunt vanuit de cliënten en stelt de stem van hen centraal. Wat waren in 2023 hun ervaringen van de zorg en ondersteuning die door Raamwerk geleverd werd?





Het doel van Dit vind ik ervan!

Sinds 2017 maakt Raamwerk gebruik van het cliënt ervaringsinstrument Dit Vind Ik Ervan! (DVIE!). Het is één van de instrumenten die is goedgekeurd binnen de 'waaier' van cliënt-ervaringsinstrumenten van de VGN. De begeleider gaat samen met de cliënt en/of verwant in gesprek over tien (vooraf) vastgestelde thema's. Cliënten geven deze thema's een score (top, goed, matig, slecht of geen) en kunnen vervolgens aangeven of zij verandering willen zien bij een of meerdere thema's.

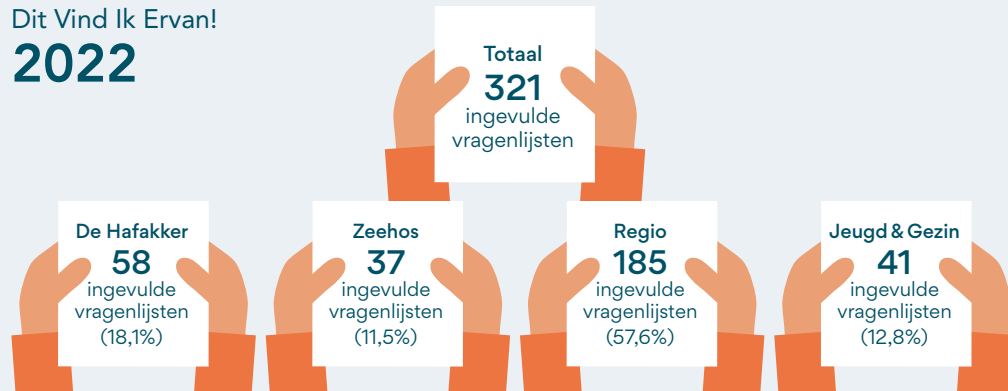
Tijdens het gesprek krijgen cliënten de ruimte om hun dromen, wensen en verlangens te onderzoeken en kenbaar te maken. Vervolgens kunnen begeleiders deze input (mede) gebruiken om de zorg- en dienstverlening, zoals beschreven in het ondersteuningsplan, zo goed mogelijk vorm te geven naar de beleving en de ervaringen van de cliënten.

Wat meten we

Door naar cliëntervaringen te luisteren, leren we hoe de cliënten de gegeven zorg ervaren en hoe de zorgverleners zich richten op 'kwaliteit van leven'. Met het meten van de ervaring van de cliënt, wordt vooral de beleving meegenomen en niet zozeer de resultaten van de gestelde doelen uit het ondersteuningsplan.

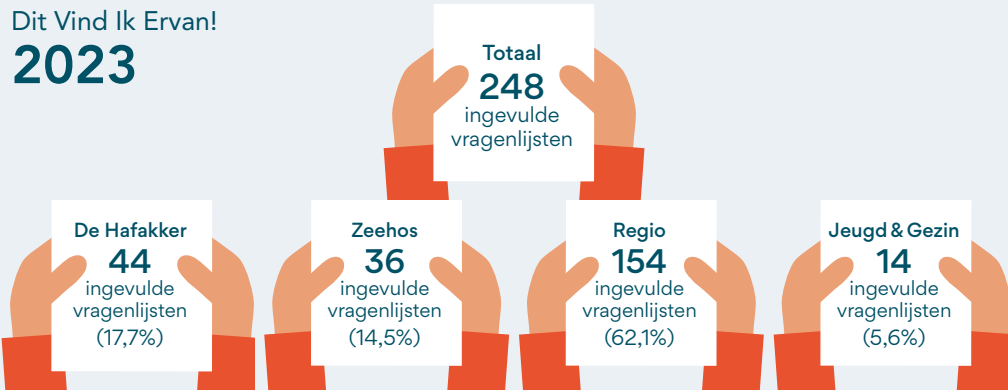
Dit Vind Ik Ervan!

2022



Dit Vind Ik Ervan!

2023



Bij Raamwerk kan op twee manieren worden uitgevraagd hoe de cliënt de zorgverlening ervaart. Dit kan met de vragenlijst 'Ik vertel' en de cliënt die zelf zijn ervaringen vertelt, of door de vragenlijst 'Ik zie en vertel'. Deze laatste is bedoeld om te gebruiken in gesprek met vertegenwoordigers, verwanten en familie. De beide vragenlijsten kunnen ook in combinatie worden gebruikt: de cliënt vertelt en diens vertegenwoordigers vertellen ook.

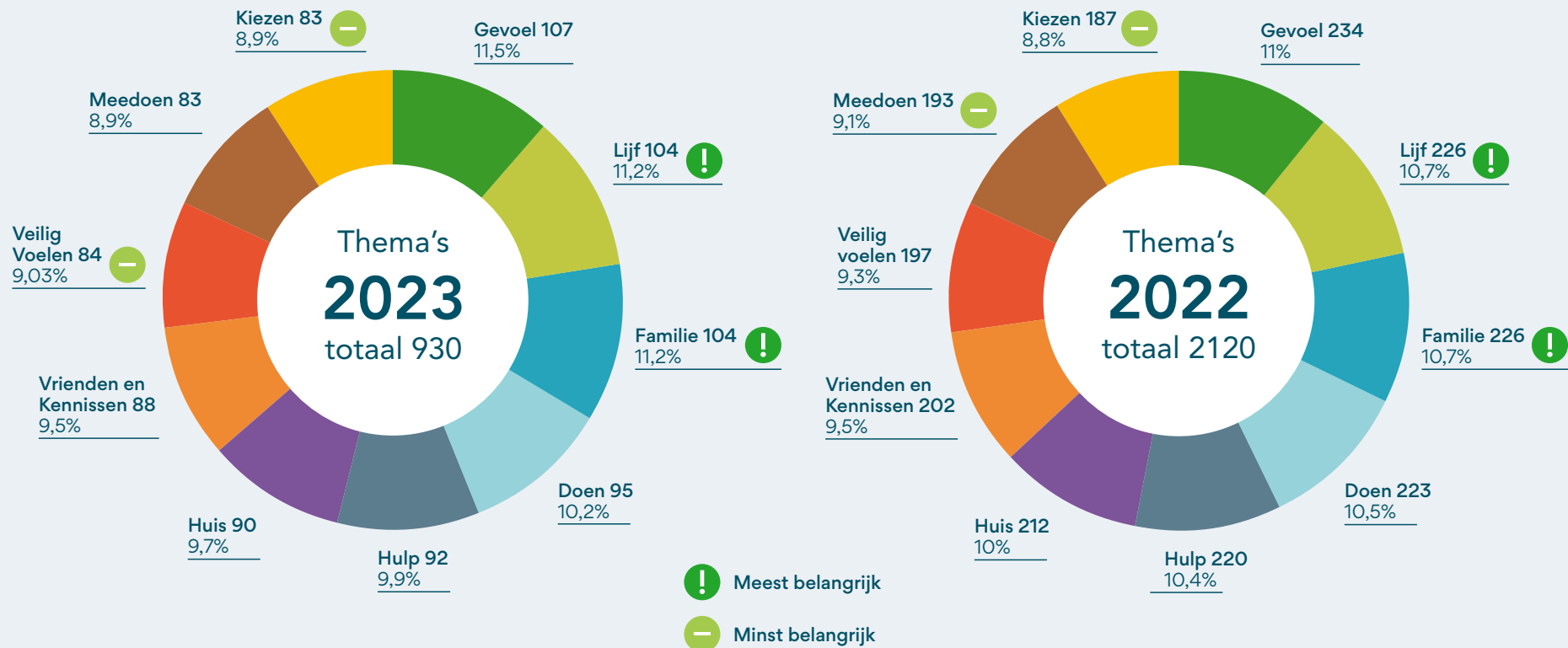
Cijfers

December 2023 biedt Raamwerk ondersteuning, zorg en begeleiding aan ongeveer 850 cliënten. In 2023 werd 248 keer een vragenlijst DVIE! ingevuld. Dit is onderverdeeld in 230 keer 'Ik vertel' en 18 keer 'Ik zie en vertel'.

Ter vergelijking: In 2022 werd 321 keer de vragenlijst ingevuld. 266 keer 'Ik vertel' en 55 keer 'Ik zie en vertel'.

Voor De Hafakker zijn er 44 (17,7%) vragenlijsten ingevuld, Zeehos 36 (14,5%), Regio 154 (62,1%) en Jeugd en Gezin 14 (5,6%). *Ter vergelijking: in 2022 zijn voor De Hafakker 58 (18,1%) vragenlijsten ingevuld, Zeehos 37 (11,5%), De Regio 185 (57,6%) en Jeugd en Gezin 41 (12,8%).*

Hoe vaak wordt elk thema ingevuld / beantwoord



Cijfers

Cliënten/ vertegenwoordigers hebben de mogelijkheid om in de vragenlijst aan te geven welke onderwerpen zij belangrijk vinden. Hier komt een top 2 van meest en minst belangrijk naar voren. Deze onderwerpen zijn in de bovenstaande figuur aangegeven.

Zelfevaluatie

Eind 2023 heeft Raamwerk een zelfevaluatie uitgevoerd op het instrument DVIE! middels het format welke is aangedragen door de landelijke organisatie van DVIE!. We hebben gekeken hoe wij vinden dat DVIE! loopt binnen onze organisatie. Onderwerpen in de zelfevaluatie waren bijvoorbeeld: Randvoorwaarden, Training en (verwerken van) Uitkomsten. Dit heeft de cijfers in de figuur op de vorige pagina opgebracht.

We hebben interviews gehouden met de trainers en de voorgaande kwaliteitsfunctionaris. Daarnaast is er een enquête rondgegaan langs alle leidinggevenden om hun inbreng te verzamelen. Op basis van alle input zijn vervolgens de navolgende conclusies gemaakt.

Wat gaat goed

Steeds meer medewerkers zijn bekend met de methode. Dit zorgt voor het goede gesprek met de cliënt en verwerking van de vragenlijsten in het ECD na afloop. Er is voldoende aanbod aan scholing en er is ook animo bij begeleiding voor het volgen van de scholing.

Wat kan beter

Het aantal ingevulde vragenlijsten is in 2023 sterk afgenomen in vergelijking met voorgaande jaren. 2024 zal daarom gebruikt worden voor verder onderzoek en verdieping in de achtergrond van deze afname. Ook zien we kansen voor verbetering.

Wat verder verbeterd kan worden is het duiden van de uitkomsten van DVIE! op teamniveau. Door elkaar de vraag stellen, zoals 'Wat kunnen we hiervan leren als team?'.

Halverwege 2023 is een dashboard geïntroduceerd bij verschillende leidinggevenden en teams. Op het dashboard worden onder andere cijfers over het aantal ingevulde vragenlijsten van DVIE! getoond. Deze cijfers zorgen voor inzicht bij de leidinggevende en het team over de stand van zaken.

Training

In 2023 waren er al ongeveer 220 medewerkers geschoold. Hier zijn in de loop van het jaar 53 medewerkers bijgekomen. Qua scholing zijn er in 2023 vijf trainingen geweest (10 bijeenkomsten). Voor 2024 zijn er vier trainingen gepland (acht bijeenkomsten). Hier zijn al 16 inschrijvingen voor en er is nog plek voor 38.

De volgende ontwikkelpunten zien we op basis van de uitkomsten:

- Het dashboard kan verder worden doorontwikkeld en gevuld met gegevens. Daarnaast is het voorstel om instructie te geven over de betekenis van de getoonde cijfers en wordt zichtbaarheid gecreëerd voor medewerkers via de leidinggevenden.
- Meer ondersteuning bieden aan medewerkers in de dagelijkse praktijk.
- De kennis vergroten door op Intranet een rubriek 'Wist je dat?' te plaatsen.
- Vragenuurtjes door de trainers laten organiseren in de eerste helft van 2024.
- Ook kunnen de trainers aansluiten bij een teamoverleg om gerichte vragen te beantwoorden.
- We gaan concreter beschrijven in het Handboek, hoe de rol en verantwoordelijkheid van de betrokkenen bij DVIE! eruit ziet. Hierin wordt meegenomen wat de visie is van Raamwerk op DVIE!? Wie doet wat? Wie gaat er in gesprek met cliënten? Wie zorgt ervoor dat de antwoorden worden toegevoegd aan het ECD van de cliënt? Wie houdt in de gaten of bij elke cliënt DVIE! wordt aangeboden? En wie monitort de stand van zaken? Hiermee willen we de PDCA cyclus rond maken.

Vertrouwenspersoon seksuele intimidatie/misbruik cliënten

De vertrouwenspersoon seksuele intimidatie/misbruik voor cliënten kan iedereen die te maken krijgt met (vermoedens van) seksuele intimidatie/misbruik vertrouwelijk adviseren, begeleiden en ondersteunen.

In 2023 is de vertrouwenspersoon betrokken geweest bij twee situaties (zie tabel hieronder). In beide situaties is een melding 'geweld in de zorgrelatie' gedaan bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Van beide situaties is aangifte gedaan bij de politie.

	2023	2022	2021
Seksuele intimidatie/misbruik door medecliënt	0	1	0
Verwerkingsproblemen seksuele intimidatie/misbruik uit het verleden	0	1	0
Seksuele intimidatie/misbruik door familie/privékring	0	0	0
Seksuele intimidatie/misbruik door iemand van buiten	1	0	0
Seksuele intimidatie/misbruik op het werk	0	0	0
Vraag m.b.t. seksualiteit cliënt	0	0	1
Seksuele intimidatie/misbruik door begeleider/uitzendkracht	1	2	0
Vraag over seksuele relatie en gewenst zijn daarvan	0	0	0
Cliënt beschuldigt van seksuele intimidatie/misbruik door iemand van buiten	0	0	0
Totaal	2	4	1

Overzicht situaties met betrokkenheid vertrouwenspersoon seksuele intimidatie/misbruik cliënten.

In verband met het vertrek eind 2023 van deze vertrouwenspersoon en het feit dat zij zowel de vertrouwenspersoon was voor cliënten als voor medewerkers, is besloten verder te gaan met een aparte vertrouwenspersoon Seksueel misbruik voor cliënten en een aparte vertrouwenspersoon Ongewenst gedrag voor medewerkers. Deze functies konden nog voor einde 2023 opgevuld worden.

Vertrouwenspersoon Zorg

De vertrouwenspersoon Zorg heeft in 2023 20 kwesties binnengekregen van in totaal 16 cliënten (of hun vertegenwoordigers). Dit betekent dat gedurende het jaar er door dezelfde cliënten meermaals een beroep op de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon is gedaan. Van deze 20 kwesties waren vijf kwesties nog in ondersteuning vanuit 2022.

	2021	2022	2023
Medecliënten*	-	-	1
Onvrijwillige zorg	3	3	0
Organisatie en beleid	7	1	0
Verblijf	0	0	1
Zorg en ondersteuning	30	27	10
Totaal meldingen	40	31	12
Totaal melders	18	15	12

Vergelijking gemelde onvrede tussen de jaren. Gemeld door de client zelf.

* Deze categorie bestaat pas sinds 2023

Bij de meeste kwesties kon de cliëntvertrouwenspersoon ondersteuning bieden, waardoor de onvrede kon worden opgepakt. Vaak was hiervoor afstemming door de cliëntvertrouwenspersoon met betrokken medewerkers nodig. Meerdere malen vond deze ondersteuning plaats in de vorm van een driegesprek met een begeleider of andere medewerker van Raamwerk. De meeste cliënten konden na ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon zelf weer verder. Eenmaal is er doorverwezen naar de vertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg. Aan het einde van het jaar waren er nog drie meldingen in behandeling.

Voor 2023 doet de vertrouwenspersoon zorg een drietal aanbevelingen:

- Houd oog voor (het perspectief van) de verwanten en andere mantelzorgers.
- Breng bij de intake van een nieuwe cliënt duidelijk over wat cliënten en verwanten wel en niet kunnen verwachten van de zorg.
- Besteed bij de introductie van nieuwe medewerkers aandacht aan de visie op klachtenopvang, de rol van de vertrouwenspersoon en de mogelijkheden voor cliënten en verwanten hierbinnen.

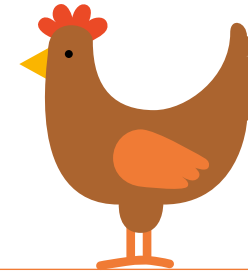
Cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg

In tegenstelling tot vorig jaar (2022), hebben we over 2023 een vast gezicht gezien als cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg. Vanaf de start is er een goede samenwerking geweest met de cliëntvertrouwenspersoon Zorg. Beide vertrouwenspersonen weten elkaar te vinden en kunnen doorverwijzen indien nodig.

De vertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg heeft het afgelopen jaar gebruikt om meerdere locaties te bezoeken. Ten opzichte van 2022 is dit een positieve ontwikkeling. De locatiebezoeken zijn goed verlopen. Wat hier wel opviel is dat op sommige locaties de cliënten vooraf onvoldoende op de hoogte zijn gesteld van de komst van de vertrouwenspersoon. Het is goed om hier aandacht voor te hebben.

Daarnaast is de vertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg betrokken geweest bij een aantal kwesties in het kader van onvrijwillige zorg die cliënten ervoeren. Omdat het om minder dan vijf kwesties gaat, kan er vanwege de mogelijke herleidbaarheid geen toelichting gegeven worden op de kwesties.

Wat ging er goed? En wat kon beter?




Wat ging goed?

- Animo voor scholing Dit Vind Ik Ervan!
- Komst nieuwe dashboard voor de teams met informatie over DVIE!
- Vertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg is in 2023 een vast gezicht geweest

Wat kon beter?

- Aandacht voor en sturing van DVIE! door leidinggevenden
- Afname ingevulde vragenlijsten DVIE!
- Als team leren van de uitkomsten van DVIE!
- Aandacht blijven houden voor de ondersteuning door de vertrouwenspersonen (zorg, onvrijwillige zorg en seksuele intimidatie/misbruik)

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

A photograph of two men in a workshop or office setting. The man on the left is wearing a grey hoodie, a black beanie, and glasses, and is smiling. The man on the right is wearing a dark blue long-sleeved shirt and is pointing at a whiteboard. The whiteboard has several items on it, including a green smiley face sticker, a question mark sticker, and some papers. There is also a framed picture of a blue bus on the wall behind them.

Het gezichtspunt vanuit de medewerkers staat centraal in bouwsteen 3. We beschrijven de ontwikkelingen om de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning te versterken. Nieuwe kennis en ervaring opdoen maakt het werken in de gehandicaptenzorg aantrekkelijk.

Met hart en ziel bieden de ongeveer 900 medewerkers en ongeveer 500 vrijwilligers zorg en ondersteuning aan de cliënten van Raamwerk. Door de huidige arbeidsmarktproblematiek en de na-effecten van Corona ervaren de medewerkers meer werkdruk wat een negatief effect heeft op het verzuim en het werkplezier. Extra aandacht voor behoud en leren en ontwikkelen van medewerkers is belangrijk en dat waren dan ook speerpunten van 2023.

Maar er is meer nodig om te kunnen blijven doen waar Raamwerk zo goed in is, namelijk de cliënten ondersteunen bij een zo gewoon mogelijk leven. Het is daarom voor Raamwerk essentieel om onderscheidend en aantrekkelijk te zijn en te blijven als werkgever, zowel voor de huidige medewerkers als voor toekomstige medewerkers. Raamwerk zet in op het verhogen van de medewerkersbetrokkenheid door het geven van ruimte en sturing.

De beweging Sterke Teams is in januari 2023 van start gegaan. In 2024 staat het verstevigen van de fundamenteen centraal. Afdeling HR richt zich op werkdrukbeleving, oprechte aandacht voor medewerkers, balansgesprekken, verstevigen van de werkbegeleiders en het strategisch opleiden. We hebben er zin in!

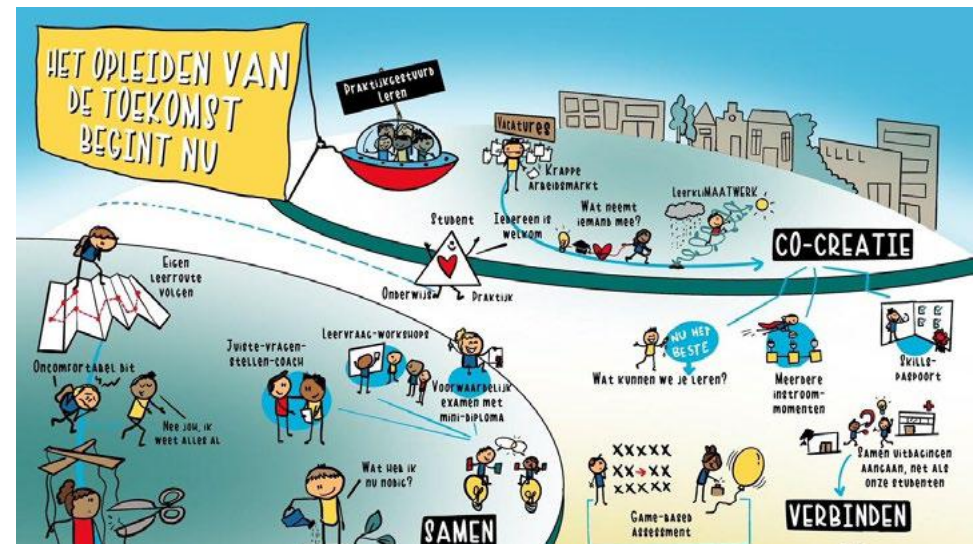
Hierna wordt beschreven welke activiteiten in 2023 zijn ondernomen op verschillend vlak.

Leren & Ontwikkelen

Praktijk Gestuurd Leren (PGL)

Wat houdt PGL in?

De leerling kiest zijn eigen leerroute waardoor het opleidingstraject beter aansluit bij de praktijkomgeving van de leerling. Werkt de leerling bijvoorbeeld op dit moment met mensen met dementie, kunnen ze dat deel van de opleiding naar voren halen. Als een leerling bepaalde vaardigheden al beheerst of kennis heeft van, dan kan hij dit aantonen middels bijvoorbeeld een STARRT verslag en is hij vrijgesteld van 'lesmodules.' Zo bepalen de leerlingen de inhoud en route die ze volgen om een certificaat te halen voor een onderdeel in het Kwalificatie Dossier.



Visuele weergave van Praktijk Gestuurd Leren

Hoe werkt PGL?

Er zijn vier instroommomenten per jaar, namelijk februari, april, september en november. De leerlingen gaan één dag in de week naar school en leren én werken de rest van de week op hun eigen werkplek. Op school volgen de leerlingen workshops die relevant zijn voor het leertraject, expertlessen en maken ze (online) opdrachten. Op de werkplek voeren ze de praktijkopdrachten uit. Als ze tijdens de praktijk ergens tegenaan lopen, kunnen ze hier gericht aan werken door de leermodule hierop te laten aansluiten.

Tijdens het leertraject wordt er begeleiding geboden door een leercoach van ROC Mondriaan, een werkbegeleider van Raamwerk en praktijkopleider van Raamwerk. Vier keer per jaar is er een leerplangesprek met alle begeleiders, waarin de scholing wordt geëvalueerd. De praktijkopleiders van Raamwerk zijn regelmatig op de lesdagen aanwezig zodat leerlingen kunnen sparren en vragen kunnen stellen. De leerlingen delen hun leervragen en onderwerpen waar ze tegenaan lopen. Ze kunnen in dat gesprek ook afspreken dat ze willen versnellen in hun leerroute of juist wat meer tijd nodig hebben. Op deze manier stemmen ze de scholing helemaal af op wat zij nodig hebben en op hoe ze willen leren.

In 2023 zijn er bij Raamwerk zes leerlingen gestart met PGL. In februari 2024 zullen alle nieuwe leerlingen en medewerkers in opleiding (zeven personen) in PGL instromen. Dit omdat er geen reguliere BBL klassen meer starten voor de opleidingen PBMZ (persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg (MBO4)) en BMZ (begeleider maatschappelijke zorg (MBO3)).

Werkbegeleidersdag 2023

Op 13 juni 2023 vond de eerste werkbegeleidersdag van Raamwerk plaats. Bijna 100 werkbegeleiders waren daarbij aanwezig. Het doel van de dag was inspireren en motiveren. Spreker Maarten Brand (Stage-expert) vertelde hoe belangrijk en waardevol werkbegeleiders binnen organisaties als het Raamwerk zijn. Zij proberen studenten enthousiast te maken om te komen werken in de gehandicaptenzorg en begeleiden de studenten tot de professionals die Raamwerk nodig heeft.



De stagecoördinatoren van ROC Mondriaan vertelden hoe belangrijk de verbinding is tussen de student, de praktijk en het onderwijs. Door een goede afstemming van deze drie elementen creëren we een omgeving waarin studenten optimaal kunnen leren en ontwikkelen.

Er werden aan de hand van stellingen ideeën en meningen gedeeld over hoe de werkbegeleiding nu vormgegeven wordt binnen Raamwerk, wat er goed gaat en waar we verder in zouden kunnen groeien. Deze uitkomsten zijn samengevat en aan de hand hiervan is een lijst gemaakt op volgorde van belangrijkheid. Vanuit hier worden nieuwe stappen gezet naar een beter leerklimaat. Zo zal er onder andere een leerklimaatscan opgesteld worden en wordt er gekeken naar het huidige roulatiesysteem binnen Raamwerk. Deze punten worden meegenomen in het projectplan PGL en het projectplan Beroepsopleidingen.

Scholing en ontwikkeling

Volgens het leermanagementsysteem van de organisatie (CAPP) zijn de medewerkers van Raamwerk voor 45% bewezen bekwaam. In 2022 was dit percentage 54% en in 2021 was dit 51%. Ook in 2024 blijft de afdeling Opleidingen zich inzetten om dit percentage verder te verhogen. De afdeling Opleidingen is druk bezig met inventariseren waar de verplichtingen moeten liggen die medewerkers hebben. Er vindt een herbepaling plaats met betrekking tot de door Raamwerk bepaalde verplichte trainingen. Dit is van invloed op het weergegeven percentage. Er wordt daarnaast gekeken naar hoe het leren (via CAPP) aantrekkelijker gemaakt kan worden. Door bijvoorbeeld trainingen makkelijker vindbaar te maken en de omschrijvingen van de trainingen meer uitnodigend te schrijven.

Er zijn in 2023 in CAPP 7.080 pogingen gedaan in onderdelen van trainingen, waarvan er 6.062 succesvol zijn afgerond, dit is 71%. En daarmee succesvoller dan 2022, toen was 68% van de pogingen succesvol afgerond. Niet elk onderdeel is positief af te sluiten. Dit is ook niet een vereiste in ons systeem. Mogelijk hebben medewerkers juist meer rondgekeken in plaats van alleen verplichte onderdelen te openen en af te ronden. Er zijn in 2023 603 events gepland geweest in CAPP (trainingen en bijeenkomsten met leer- en ontwikkel intentie, zoals bijvoorbeeld de werkbegeleidersdag). In totaal hebben zich daar 1.438 mensen op ingeschreven.

Ontwikkelspreekuur

Binnen Raamwerk vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers zich kunnen ontwikkelen in het belang van onze cliënten en het werkplezier van de medewerker. Daarom geven wij medewerkers de gelegenheid om in gesprek te gaan over een leer- en/of ontwikkelwens die ze hebben. Vanaf november 2023 organiseert de afdeling HR-Opleidingen een maandelijks ontwikkelspreekuur voor medewerkers. Tijdens dit spreekuur neemt de opleidingsadviseur met de medewerker door waar de ontwikkelwens over gaat. Het ontwikkelvraagstuk kan betrekking hebben op gemis aan kennis, doorgroeimogelijkheden, verdiepen van kennis of een nog niet concrete wens maar wel ontwikkelmotivatie.



CAPP online



CAPP events



Samen sturen met Sterke Teams/ Modern werkgeverschap

Raamwerk heeft de keuze gemaakt om teams actief te gaan ondersteunen, zodat de eigen regie van medewerkers nog meer versterkt kan worden. Samen Sturen met Sterke Teams geeft teams de ruimte om zelf te organiseren, en vergroot daarmee het geluk en de autonomie van de medewerkers én cliënten.

In 2023 zijn er 16 teams gestart met hun reis van zes maanden. Bij de start wordt er een QuickScan ingevuld en na het afsluiten (zesde bijeenkomst) wordt er een effectmeting gedaan. De teams worden begeleid door een ontwikkelteam samengesteld met drie interne en drie externe ontwikkelcoaches. Zij begeleiden de teams op hun ontwikkelreis naar een volgend basisstation. De beweging Samen Sturen wordt in 2024 voortgezet met de ambitie dat alle teams minimaal een intake sessie hebben gehad.

In de teamsessies gaan we aan de slag met thema's zoals werkplezier, eigenaarschap en rolbewust samenwerken. Op die manier zetten we medewerkers in hun kracht, gaan ze (nog) beter samenwerken en communiceren. We werken op die manier toe naar open teams die wendbaar in kunnen spelen op de snel veranderende omgeving waar we mee te maken hebben.

Daarbij staat gewoon leven voor de cliënt centraal om hem/haar op maat te kunnen helpen. Van zorg naar geluk!



Interview met Norma, HR-adviseur en ontwikkelcoach

Wat is jouw rol?

'Elk traject wordt begeleid door twee coaches, waarvan één interne coach en één externe coach. Vanuit Raamwerk ben ik, samen met twee andere collega's, de interne coach. Wij worden via een train de trainer-concept opgeleid tot teamcoach/samen sturen coach. Het is de bedoeling dat wij straks zelfstandig de sessies binnen Raamwerk kunnen gaan begeleiden.'

Welke onderwerpen dragen de medewerkers aan?

'Dat kan heel divers zijn. Samen met het team wordt een ambitie bepaald voor over zes maanden, waar zij als team naar toe willen werken en waarin wij hen zullen begeleiden. Voorbeelden zijn om als team meer eenduidig te willen werken, elkaar feedback leren geven, elkaars kwaliteiten leren kennen en inzetten etc.'

Wat zijn de reacties en ervaringen van de teams over Sterke Teams?

'Over het algemeen horen wij leuke reacties zoals 'eindelijk een traject waar wij daadwerkelijk iets mee kunnen', maar ook dat een sessie soms intens kan zijn. Wij zien dat de momenten waarop zij samen zijn als waardevol beschouwen.'

Wat zijn jouw eigen ervaringen?

'De sessies geven veel energie. Het is superleuk om een team gedurende het traject te zien groeien en daadwerkelijk een stap voorwaarts te zien maken. Elk team doet dit vanuit zijn eigen positie en ambitie. Dat maakt dat geen traject hetzelfde is.'



Interview met Deborah, persoonlijk begeleider Zeereep 11/13

Waarom hebben jullie dit traject gevolgd?

'Wij waren al bezig met teamcoaching, maar dat bleek niet de juiste uitwerking te hebben. We wilden graag meedoen om toch een verbeterslag te maken in ons team.'

Welke onderwerpen hebben jullie ingebracht?

'We wilden graag de communicatie en samenwerking in ons team verbeteren. Er heerste een beetje een cultuur van over elkaar praten en niet met elkaar. Dat kwam de sfeer niet altijd ten goede en ook ontstonden er eilandjes binnen het team. Hier hadden de cliënten soms ook last van want zij voelden de spanning die er soms op de afdeling heerste.'

Wat waren jullie ervaringen?

'De teamsessies werden erg professioneel begeleid en er heerste een veilige sfeer. Een aantal collega's waren niet persé tegen maar wel wat terughoudend. Je gaat dingen open en bloot op tafel leggen en niet iedereen vindt het leuk om daarover te praten. Wat heel begrijpelijk is. Tijdens de sessies hebben we geleerd om niet zomaar ongevraagd feedback te geven, maar ook wat de juiste manier van feedback geven is. Zoals: stap op diegene af, vul het antwoord niet in en ga met elkaar in gesprek.'

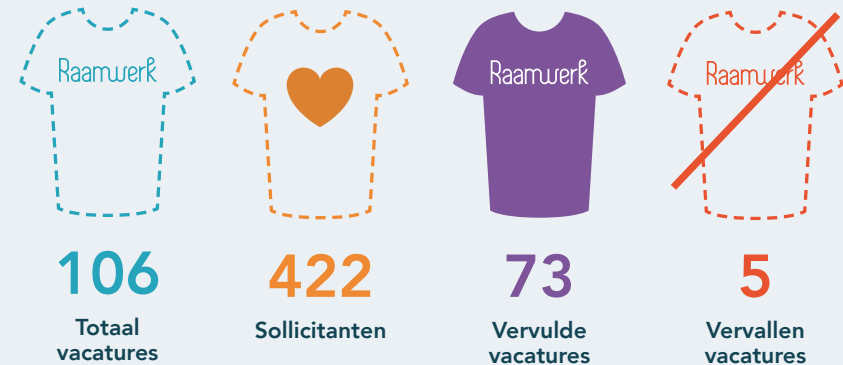
Wat heeft het jullie gebracht?

'Het gaat nu allemaal wat gemoedelijker. De samenwerking is beter en er is minder spanning. Soms is er wat ruis, maar die is sneller boven dan voorheen. We houden het onderwerp warm doordat het een vast agendapunt op ons teamoverleg is. Zo houden we elkaar scherp.'

Arbeidsmarkt

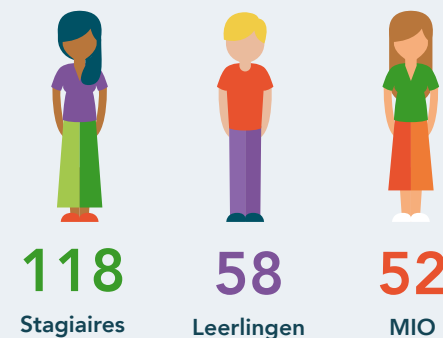
Ondanks de krappe arbeidsmarkt lukt het Raamwerk om nieuwe medewerkers en leerlingen aan te trekken. Wel merken we dat het lastiger wordt en we langere werving en selectieperiodes nodig hebben voor het aannemen van leerlingen. De vacatures voor Intensieve Begeleiding zijn langer vacant dan we zouden willen. Over het algemeen zien wij dat vacatures in De Regio iets sneller worden ingevuld dan op De Hafakker en Zeehos, maar ook in De Regio wordt het aantal sollicitanten minder. Over het algemeen worden vacatures binnen cluster Jeugd en Gezin en bij dagbesteding sneller ingevuld dan voor woningen. Lastig te vervullen vacatures zijn vooral de vacatures voor cluster persoonlijk begeleider op de woningen.

Vacatures 2023

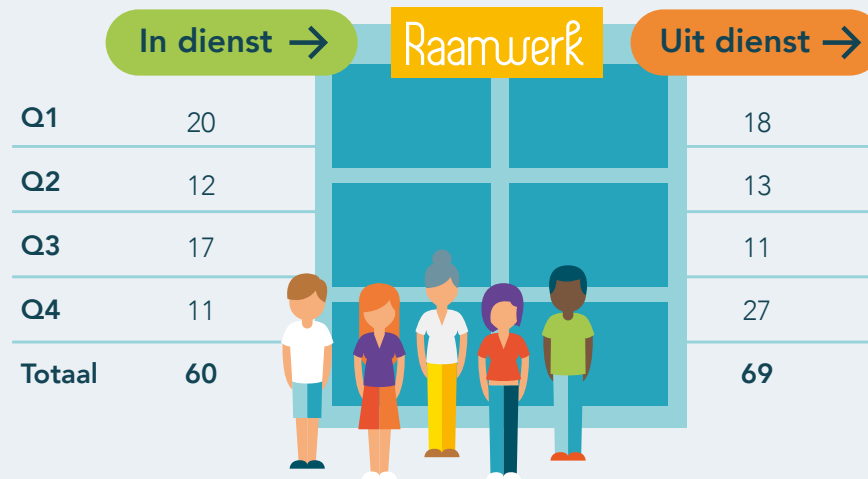


Een belangrijke kweekvijver voor toekomstig personeel van Raamwerk is de groep leerlingen en stagiaires. Aantal leerlingen, medewerkers in opleiding (MIO) en stagiaires totaal in 2023:

Aantal leerlingen, medewerkers in opleiding en stagiaires totaal 2023



Personeelsverloop in aantal fte



Het uitstroompercentage is in 2023 overeenkomstig met het percentage van 2022. In 2023 heeft Raamwerk bewust gestuurd op het efficiënter inzetten van medewerkers. Dit is terug te zien in het instroomcijfer. Hierbij de kanttekening dat, door de toename van het ziekteverzuim en het feit dat vacatures langer openstaan, dit zijn weerslag heeft op de personele bezetting. Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt blijft het beperken van de uitstroom daarom een belangrijk aandachtspunt.

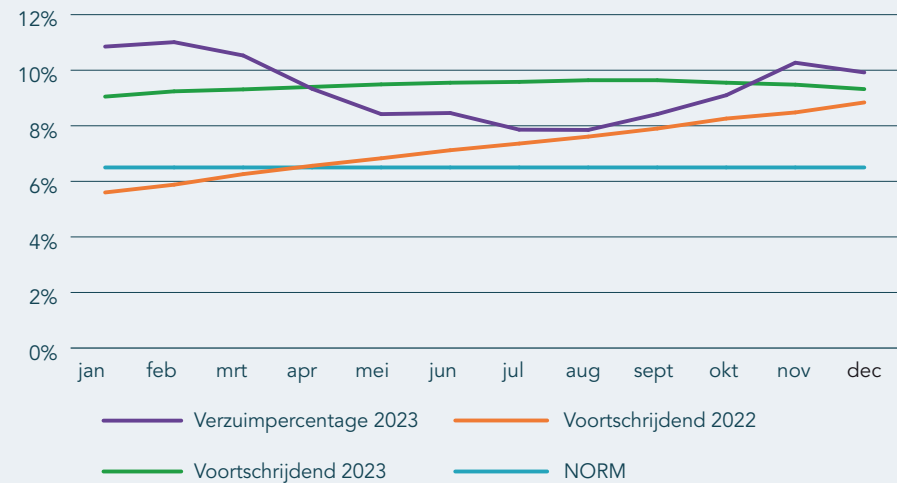
In- en uitstroom



Verzuimpreventie

Het verzuim bij Raamwerk blijft ook in 2023 onverminderd hoog. Het gemiddeld verzuim in 2023 komt uit op 9,32%. Vanaf februari zet zich een daling in, tot 8% in juli en augustus. Na de zomer neemt het verzuim weer toe tot 9,92% in december. De meldingsfrequentie laat in 2023 een vergelijkbaar beeld zien als in 2022. Desgevraagd gaf de bedrijfspsycholoog aan dat het opvallend is dat veel medewerkers privé ook veel zorgtaken op zich nemen, waardoor mogelijk overbelasting sneller op de loer ligt. Wisseling van leidinggevenden heeft in sommige gevallen niet voor de juiste rust gezorgd en daarnaast heeft de nasleep van de Coronapandemie er hard in gehakt. Tevens is er tijdens de pandemie door de medewerkers van Raamwerk veelal doorgewerkt en zijn medewerkers daardoor mogelijk overbelast geraakt waardoor er nu van meer (langdurige) uitval sprake is.

Verzuim per maand Raamwerk 2023



In 2023 maakten de praktijkondersteuner en de bedrijfsarts onderdeel uit van de zogenoemde 'providerboog'. Hiermee zetten wij in op een actievere begeleiding bij verzuim in de beginfase als ook in preventieve zin. Tevens is er in 2023 een tweede geestelijk verzorger gestart en zullen wij met ingang van 2024 gaan werken met twee externe vertrouwenspersonen voor medewerkers.

Preventiemedewerker

In juli 2023 is de preventiemedewerker geïntroduceerd binnen Raamwerk. De preventiemedewerker ondersteunt de organisatie bij de zorg voor de dagelijkse veiligheid en gezondheid en is acht uur per week beschikbaar. De preventiemedewerker helpt de teams bij het opstellen en uitvoeren van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Ook adviseert en werkt de preventiemedewerker samen met de Ondernemingsraad over de te nemen maatregelen voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid.

Een betrokken ondernemingsraad

Betrokken werknemers en een goed functionerende medezeggenschap dragen in belangrijke mate bij aan het functioneren van de organisatie én aan het welzijn van de werknemers. Zo is de strekking van artikel 2 Wet op de ondernemingsraden (WOR), en vormt de basis van de ondernemingsraad van Raamwerk.

Ervaren medezeggenschap in 2023

De ondernemingsraad vergaderde in 2023 zeven keer met de Wendela Hingst, bestuurder van Raamwerk. Daarnaast werd twee keer vergaderd met een delegatie van de Raad van Toezicht erbij. Getalsmatig ruim voldoende om aan de formele eisen van de WOR te voldoen.

Inhoudelijk is de bestuurder een goede gesprekspartner van de ondernemingsraad. In de vergaderingen en bij voorbereidend agenda-overleg heeft ze de OR open en transparant meegenomen met de vele ontwikkelingen op organisatorisch, financieel en strategisch gebied in 2023. Wat nog niet duidelijk was en is heeft ze ook zo benoemd. Ook heeft de OR duidelijk het idee dat zij open staat voor wat de ondernemingsraad te zeggen heeft. Naast deze medezeggenschap heeft de ondernemingsraad in 2023 middels commissies vaak nuttig contact gehad met HRM en het management/directieteam.

Speerpunten voor de ondernemingsraad

Waar 'stond' de OR voor in 2023? Allereerst om zich goed te informeren over de instemmings- en adviesaanvragen en daar zinnig commentaar op te geven. Ten tweede, de bestuurder zo goed mogelijk te informeren over wat er leeft op de werkvloer. Dat laatste gaat dan o.a. over werkdruk en werkplezier (hoe gaat het nu echt op de werkvloer?), ziekteverzuim, hoe organisatie modellen werken (ontwikkeling Sterke Teams, leidinggevend), waardering en beloning,

de administratieve lasten (richten we ons op dingen die werken en prioriteit hebben?), de invloed van de gespannen arbeidsmarkt (het werken met uitzendkrachten), opleidingen, blik op de toekomst (strategie, OG, ICT), werkvloer en communicatie met verwanten. Het zijn van OR-lid is uiteraard geen professe, het kent zijn beperkingen en resultaten moeten in dat licht worden gezien.

Achterban en Communicatie

De ondernemingsraad zit er niet voor zichzelf maar vertegenwoordigt de achterban. Die probeert de OR dan ook zo goed mogelijk te bereiken. In 2023 gebeurde dat met gesprekken, enquêtes onder de medewerkers, beantwoording van mails, de OR nieuwsbrief, de Dag van de Glimlach (bezoek van de OR-leden aan alle locaties) en een open archief op Intranet. En daarnaast; de meeste OR-leden werken op de werkvloer.



Bijeenkomst van de OR op locatie Zeehos

Wat ging er goed? En wat kon beter?



Wat ging goed?

- De werkbegeleidersdag was succesvol!
- In 2023 is gestart met de opleiding Maatschappelijke Zorg in de variant van Praktijk Gestuurd Leren
- Er is gestart met een ontwikkelsprekuur voor medewerkers
- Meerdere teams zijn in 2023 gestart met het ontwikkeltraject Sterke Teams

Wat kon beter?

- Aandacht voor het verhogen van het aantal medewerkers dat bewezen bekwaam is
- Ziekteverzuim was aan het einde van 2023 aan de hoge kant
- Het duurt langer voordat vacatures vervuld worden met name binnen het cluster

Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

Middels het Kwaliteitsbeeld geeft Raamwerk inzicht aan alle betrokken partijen hoe in 2023 gewerkt is aan kwaliteit. In bouwsteen 4 wordt hier verslag van gegeven.

Bespreking van het Kwaliteitsbeeld met CCR, OR en Raad van Toezicht

Op 17 april 2024 is het concept Kwaliteitsbeeld 2023 in een bijeenkomst besproken met een afvaardiging van de centrale cliëntenraad (CCR), Raad van Toezicht (RvT) en de Ondernemingsraad (OR). De afvaardiging van de RvT bestond uit twee leden, de afvaardigingen van de CCR en OR uit drie leden. Vanuit de organisatie waren aanwezig de bestuurder, twee directeuren Zorg & Dienstverlening a.i., manager HR, bestuurssecretaris Beleid en Kwaliteit, senior-adviseur Kwaliteit, Beleid & Innovatie en medewerker Kwaliteit & Beleid. Als gasten waren aanwezig twee medewerkers van ZW Connect.

Achtergrondinformatie over het kwaliteitsbeeld

Het Kwaliteitsbeeld 2023 wordt opgesteld in het kader van het Kwaliteitskompas 2023-2028 Gehandicaptenzorg. Elke twee jaar dient er een Kwaliteitsbeeld te worden opgesteld voor alle gehandicaptenorganisaties en in de tussenliggende jaren volstaat een voortgangsbericht (dit mag zelfs in de vorm van een filmpje). De externe visitatie blijft eveneens om de twee jaar plaatsvinden. Het Kwaliteitsbeeld wordt uiterlijk 1 juni a.s. gepubliceerd en toegestuurd naar het Zorgkantoor. Het kwaliteitsbeeld geeft antwoord op de vragen: wat gaat goed, wat kan beter en wat zijn de speerpunten voor het volgende jaar.

Er wordt op drie bouwstenen verslag gedaan, te weten:

- Bouwsteen 1: Kwaliteit zorgproces rondom de individuele cliënt
- Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking
- Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

Er volgt een kort voorstelrondje. De bestuurder heet iedereen van harte welkom. Door een uitbraak van het Norovirus op het Zeehos heeft de geplande externe visitatie op 3 april jl. niet plaats kunnen vinden en is verplaatst naar 24 april a.s. De senior-adviseur Kwaliteit, Beleid & Innovatie licht kort het programma toe voor en na de pauze. Zij geeft aan dat de totstandkoming van dit Kwaliteitsbeeld in het kernteam kwaliteitsbeeld wordt geëvalueerd en eventuele verbeterpunten worden besproken voor het volgende Kwaliteitsbeeld.

Presentatie door ZW Connect

David Huizinga en Iris Leliveld van ZW Connect geven een presentatie over arbeidsmarktcijfers Gehandicaptenzorg voor de regio Rijn Gouwe en gaan over medewerkers in loondienst. Het onderwerp Arbeidsmarkt hoort bij bouwsteen 3. De manager HR leidt kort deze presentatie in.

Korte samenvatting van de presentatie

- Overall conclusie is de komende 10 jaar een groeiend aantal cliënten en een groeiend aantal tekort aan medewerkers. De voorspelling is dat het aantal openstaande vacatures in 2033 is gegroeid tot 742 vacatures op 100 werkzoekenden (2023: 254 openstaande vacatures op 100 werkzoekenden).
- Ingezette trends zijn zoveel mogelijk ambulante hulpverlening, meer inzet mantelzorg en meer gebruik van innovatie (dit brengt echter wel investeringen met zich mee).
- Het advies van ZW Connect is de instroom zo hoog mogelijk te houden en zo weinig mogelijk uitstroom te laten plaatsvinden en te blijven streven naar een hoge medewerkerstevredenheid.

Arbeidsmobiliteit (in- en uitstroom) is elke medewerker die wisselt van baan. Uitstroom is op te delen in 3 categorieën:

- uitstroom binnen de branche (van zorginstelling naar zorginstelling)
- uitstroom overige branches (uit de organisatie & branche maar wel in sector blijvend)
- uitstroom uit de sector om in een andere sector te gaan werken.

Uitkomsten van een landelijk uitstroombonderzoek wijst uit dat de meeste medewerkers vertrekken in de eerste 5 jaar. De belangrijkste reden van vertrek is gebrek aan ontwikkelmogelijkheden. De instroom heeft dezelfde categorieën als uitstroom. Meer dan de helft van de instroom komt uit de sector Zorg en Welzijn. Het opleiden en werken aan behoud van medewerkers zijn belangrijk.

Na een korte pauze vindt een gezamenlijk gesprek plaats met de woordvoerders van de afvaardigingen van de CCR, OR en Raad van Toezicht. De delegaties van de CCR, OR en Raad van Toezicht bespreken het concept Kwaliteitsbeeld onderling en hebben hun bevindingen op flipovers gezet. Hieronder de belangrijkste bevindingen per vertegenwoordiging.

Bevindingen en inzichten delegaties over het Kwaliteitsbeeld 2023

Na een korte pauze waarin de verschillende afvaardigingen de eigen bevindingen op het Kwaliteitsbeeld 2023 op een flap-over hebben gezet, start het gezamenlijke gesprek. Hieronder de belangrijkste bevindingen en de toelichting per afvaardiging.

Centrale Cliëntenraad (CCR)

Algemeen

De CCR vond het een goed leesbaar rapport, met een duidelijke inhoud en een prima leesbare lay-out door de combinatie van interviews, video's etc. Zij vond dit van toegevoegde waarde. De CCR vindt dat er vorig jaar heel veel goed is gegaan en geeft haar complimenten aan de bestuurder in dit proces. Zij vindt dat er goed bestuur heeft plaatsgevonden, ondanks de vele wisselingen in het management. Tussen de bestuurder en de CCR is een open communicatie en een goede samenwerking. De CCR voelt zich serieus genomen.

Ook dit jaar is het Kwaliteitsbeeld 2023 door de CCR met de lokale raden besproken. Hierin kwam m.n. het onderwerp bejegening aan de orde. Hier wil de CCR dan ook dit jaar een speerpunt van maken. Tevens is de medezeggenschapsregeling ondertekend door (nu bijna alle) de LCR-en.

Aandachtspunten die de CCR noemt:

- Implementatie ECD en zorgprocessen
- De CCR vond dat de vrijwilligers weinig worden benoemd in het Kwaliteitsbeeld en vraagt in de kerngegevens het aantal vrijwilligers toe te voegen en eventueel nog een hoofdstuk aan vrijwilligers te wijden.

Ondernemingsraad (OR)

Algemeen

De eerste 3 punten lopen in elkaar over, en hebben te maken met opleidingen.

Aandachtspunten die de OR onder de aandacht van de aanwezigen brengt:

- Door tekorten van personeel staan de opleidingen onder druk.
- De trainingen worden gezien als extra werk boven op het werk binnen het contract. Dit is de ervaring van medewerkers. Dit betreft vooral de extra uren.
- Werkbegeleiding moet een speerpunt worden. De verwachtingen van een leerling, stagiair en werkbegeleider moet duidelijk en uniform zijn. Doordat het e.e.a. niet in Afas kan worden geregistreerd, kan bijv. een laatste jaars stagiair niet extra worden ingezet met een flexcontract.
- Ziekteverzuim is zeer beperkt beïnvloedbaar, zeer hoog percentage langdurig.
- Mantelzorg en andere taken beïnvloeden het ziekteverzuim (werk/privé balans). Aangegeven wordt dat het belangrijk is snel en pragmatisch te handelen op vraag/wens van de medewerker.
- Er wordt aangegeven dat het directieteam het ziekteverzuim de hoogste prioriteit heeft gegeven, bij HR wordt momenteel een analyse uitgevoerd op de redenen van het ziekteverzuim.
- Doelgroepverandering werkt complexiteit in de hand. Dit heeft zijn uitwerking op ziekteverzuim en uitstroom. De bestuurder vraagt welke veranderingen dit betreft. Nieuwe cliënten hebben naast hun beperking ook een psychiatrisch aspect in zich, medewerkers die al jaren bij Raamwerk werken zijn onvoldoende geschoold om hierin te kunnen begeleiden en vallen hierdoor uit. Er wordt gevraagd of de OR ook nog een oplossing hiervoor heeft bedacht. Er wordt geantwoord dat trainingen en cursussen veel efficiënter moeten worden ingezet.
- Gehandicaptenzorg is niet de meest aanspreekbare zorgtak. Knelpunt is o.a. het salaris. HBOV-ers stromen vrij snel uit. De RvT vraagt de OR eens te kijken naar de discrepantie in het salaris met de overige zorgsectoren, als het goed is zou dit inmiddels aangepakt moeten zijn.

Raad van Toezicht (RvT)

Algemeen

Er wordt door de RvT aangegeven dat d.m.v. dit Kwaliteitsbeeld verantwoording wordt afgelegd over hoe Raamwerk in 2023 gewerkt heeft aan de kwaliteit van zorg aan cliënten en aan de kwaliteit en ontwikkeling van medewerkers. De RvT heeft hier vanuit een traditionele toezichtrol, maar ook vanuit de positie van de medewerker en de cliënt in meegedacht.

Aandachtspunten

Het Kwaliteitsbeeld heeft een goede groei in kwaliteitsverantwoording gemaakt (vorm & inhoud) en is goed leesbaar en heeft een positieve toon. Het advies van de RvT is de rol van cliënten(raad) bij de totstandkoming van het Kwaliteitsbeeld te veranderen van informeren naar participeren in de totstandkoming van het Kwaliteitsbeeld. De bestuurder geeft aan dat de thematiek wel is afgestemd met de CCR. De RvT vindt dat de rol van de CCR/cliënten hierin verstevigd kan worden

Ook de rol van de medewerker kan worden verstevigd, de medewerker zichtbaarder maken als de belangrijkste producent van kwaliteit. Een positief advies is meer eigenaarschap over kwaliteit en kwaliteitsontwikkeling. Er is veel in ontwikkeling en kan meer afgerond worden. Dit zal meer rust geven in een dynamische omgeving.. De RvT wenst Raamwerk meer rust toe.

Dilemma: Raamwerk is een huis van breed welkom dit staat echter op gespannen voet met focus. Professionele ontwikkeling is een belangrijke randvoorwaarde voor kwaliteit, behoud van de medewerker en werkt als een magneet op de arbeidsmarkt. Het versterken van de focus op het methodisch werken helpt tegen ongewenste praktijkvariatie.

Een CCR-lid vindt dat de bestuurder het goed heeft gedaan gezien de lastige omstandigheden waarin Raamwerk zich bevindt, en vraagt of de RvT deze mening deelt. De RvT antwoordt dat hen deze mening eveneens is toegedaan.

De OR vindt dat het Kwaliteitsbeeld er positief uit ziet, terwijl momenteel alle ontwikkelingen in de zorg niet zo positief ervaren worden. De ernst van de situatie komt niet voldoende duidelijk naar voren.

De bestuurder geeft aan dat de ernst van de situatie wordt onderkend door het directieteam. In de loop van dit jaar zal het directieteam met een antwoord hierop komen met eventueel in te zetten veranderingen en aanschaf van zorg besparende systemen.

Sluiting

De bijeenkomst heeft tot nuttige input geleid voor het Kwaliteitsbeeld 2023. De bestuurder vond de door ZW Connect gegeven arbeidsmarktpresentatie interessant, waardeert de verschillende perspectieven van de gremia en vindt dat ze elkaar hierin goed hebben bevraagd.

Alle deelnemers worden bedankt voor hun bijdrage.

Bevindingen Externe visitatie

Op 24 april 2024 is het Kwaliteitsbeeld besproken met een extern visitatieteam. Door een uitbraak van het Norovirus vond de visitatie iets later dan gepland plaats. Het Kwaliteitsbeeld 2023 heeft het visitatieteam besproken met leden van het management en kwaliteitsteam, medewerkers en leden van de LCR van locatie Zeehos en de CCR. Daarnaast heeft het visitatieteam één van de woonlocaties op het terrein van Zeehos en de woning van een cliënt bezocht. Het visitatieteam heeft de visitatie als positief ervaren.

Het externe visitatieteam was als volgt samengesteld:

- Vanuit cliëntperspectief: Carolien Paters, kwaliteitsadviseur bij het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap
- Vanuit medewerkersperspectief: Eugenie van der Plas, HR adviseur werkzaam bij Zorgbalans, ouderenzorgorganisatie in Haarlem, regio Kennemerland
- Vanuit organisatieperspectief: Afien Spreen, bestuurder Het Lichtpunt, organisatie voor gehandicaptenzorg in Katwijk

Bevindingen van het visitatieteam

Het kwaliteitsbeeld 2023 ziet er mooi en verzorgd uit. Er zijn doelgerichte evaluaties uitgevoerd met aandacht voor de verbeterpunten. Dit getuigt van een professionele en proactieve houding ten opzichte van het bieden van hoogwaardige zorg.

Bouwsteen 1: Het Raamwerk heeft een mooie missie en visie op haar dienstverlening als zorgorganisatie: 'gewoon leven'. Ook al wordt aangegeven dat deze visie opnieuw geladen moet worden, in de gesprekken met cliënten komt naar voren dat zij kunnen aangeven wat zij belangrijk vinden, keuzes kunnen maken en kunnen bijdragen aan de samenleving. Alleen de benaming 'gewoon leven', zou volgens cliënten mogen worden aangepast, zo zegt een cliënt: 'Ik leef toch gewoon'. Het speerpunt bejegening en gelijkwaardigheid zal worden opgepakt. De medezeggenschap van cliënten lijkt bij het Raamwerk goed op orde. Cliënten worden aan de voorkant al betrokken, zoals bij de werkgroep rond Dominica en met betrekking tot de keuze van een pakket voor een nieuw zorgdossier. Het blijft belangrijk blijft dat de LCR en de CCR als gesprekspartners worden benaderd.

Bouwsteen 2: Het Raamwerk gebruikt het cliënt ervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan!'. De cliënten geven in de gesprekken aan dat het fijn wonen en leven is bij het Raamwerk op locatie Zeehos. In de organisatie wordt nagedacht over hoe verder met dit instrument, ervaringen van cliënten kunnen op meerdere manieren gemeten worden. Het Raamwerk toont een onderzoekende houding, en investeert in het ophalen van cliënt ervaringen door medewerkers te scholen. Hopelijk draagt dit bij aan de betere toepassing van het instrument 'Dit vind ik ervan!'.

Bouwsteen 3: Het Raamwerk vindt het belangrijk dat medewerkers zich ontwikkelen zodat de cliënten goede zorg en begeleiding ontvangen. De leerling kiest zijn eigen leerroute en wordt daarbij beschermd voor inzet waar de leerling nog niet aan toe is. Laat de leerling daarin ontwikkeling zien, dan kan de leerroute daarop worden aangepast. Dit zorgt voor een effectieve en praktijkgerichte leerervaring, wat van onschatbare waarde is in de zorgsector.

Daarnaast heeft het Raamwerk net als andere zorgorganisaties te kampen met krapte op de arbeidsmarkt, hoog verloop en verzuim. Dit is volop onder de aandacht en met efficiënt roosteren en inzet van uitzendkrachten gaat de zorg door. Dit wordt zowel door medewerkers als door cliënten benadrukt. Opvallend is dat zowel medewerkers als cliënten de inzet waarderen van betrokken uitzendkrachten.

Het was hartverwarmend om te horen dat er oog is voor de zware kant van het werk van de medewerkers, als gevolg van werkdruk maar ook wanneer cliënten overlijden. De organisatie erkent de emotionele belasting van haar medewerkers en biedt passende ondersteuning. Vanuit de diverse gesprekken kan als aandachtspunt benoemd worden het inspelen op de wens van de cliënt en de ruimte die hierin ook gevonden kan worden voor het aansluiten bij de roosterwensen, competenties en daarmee het werkgeluk van de medewerker. Het visitatieteam heeft de visitatie als positief ervaren. De observaties tonen aan dat een combinatie van professionaliteit, flexibiliteit, transparantie en empathie cruciaal zijn voor het leveren van kwalitatieve zorg, ondanks de uitdagingen waar het Raamwerk mee te maken heeft. De organisatie verdient lof voor haar inspanningen en haar streven naar verbetering.

Analyse onvrijwillige zorg 2023

Binnen Raamwerk zijn vier locaties geregistreerd waar onvrijwillige zorg mag worden verleend. Daarvan is alleen De Hafakker een Wzd 'accommodatie'. Naast de locaties De Hafakker en Zeehos, is in 2022 hier locatie De Oude Post aan toegevoegd en in 2023 De Honingraat van cluster Jeugd en Gezin.

Voor de locaties Zeehos en De Oude Post is de analyse alleen op locatie-niveau uitgevoerd. Dit omdat hier alleen zeer beperkt onvrijwillige zorg wordt toegepast. Locatie De Honingraat gaat vanaf januari 2024 starten met registreren en kan om deze reden niet meegenomen worden in de analyse.

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

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

Uitkomsten/leerpunten ten aanzien van het proces

Net als bij de analyse over 2022 geeft de analyse over heel 2023 niet alleen zicht op de kwantitatieve gegevens rondom onvrijwillige zorg binnen Raamwerk, maar ook op het proces en wat daar nog in te leren en te verbeteren valt. In deze paragraaf wordt daar eerst kort iets over beschreven. Een inhoudelijke analyse van de beschikbare cijfers volgt in de volgende paragrafen.

Registratie Wzd

Eind 2023 bleek de registratie van de toepassingen van onvrijwillige zorg binnen De Hafakker niet geheel op orde was. Waarbij opgemerkt moet worden dat de Wzd module in het huidige ECD geen goede signaalfunctie kent. Een opschoonactie bleek noodzakelijk. Ook waren er signalen vanuit de Wzd-functionaris dat o.a. het 'ernstig nadeel' niet altijd voldoende omschreven was. De ondersteuning door de gedragskundige van de zorgverantwoordelijke (CPB'er) op de inhoud van de registratie blijft belangrijk.

Er wordt een digicoach ingezet om teams te ondersteunen in de juiste manier van registreren in het ECD.

Er is een advies afgegeven aan afdeling Opleidingen om de e-learning te evalueren en aan te passen. En daarnaast te ondersteunen bij casuïstiek bespreking.

Toepassing van 'zo nodig' maatregelen

Waar het in 2022 nog niet goed mogelijk was om informatie over het registreren van 'zo nodig' maatregelen uit het ECD te halen, is dit probleem voor 2023 technisch opgelost.

Bij locatie Zeehos is duidelijk te zien dat er één maatregel voor dezelfde client 26 keer is ingezet dit jaar. Op locatie De Hafakker, waar relatief veel meer 'zo nodig' maatregelen beschreven staan, is dit rijtje vele malen korter. Oorzaak hiervan is waarschijnlijk dat de maatregelen onvoldoende worden geregistreerd in het ECD, of geregistreerd zouden moeten worden als 'onvoorziene onvrijwillige zorg' (OOZ).

In 2024 gaat hier verder onderzoek naar gedaan worden en zal hier verder op gestuurd worden.

Geregistreeerde onvrijwillige zorg in het ondersteuningsplan

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

Locatie De Hafakker

In heel 2023 zijn in totaal 60 maatregelen van onvrijwillige zorg geregistreerd. Dit zijn zowel de structurele als de 'zo nodig' maatregelen. Van deze 60 maatregelen hebben 26 maatregelen de status 'Actief: onvrijwillig', 11 maatregelen de status 'Afgesloten' en zeven maatregelen de status 'Afggebouwd'. Er staan 16 toepassingen op de status 'ingediend'¹.

Ter vergelijking; Over heel 2022 waren er 50 maatregelen, waarvan drie maatregelen afgebouwd, zes maatregelen afgesloten en 41 maatregelen met de status 'actief onvrijwillig'.

Over heel 2021 waren er 67 maatregelen, waarvan acht afgebouwd, 19 afgesloten en 40 met de status 'actief onvrijwillig'. De cijfers over deze drie jaar zijn wisselend en laten geen duidelijke trend zien.

1. Status ingediend betekent dat de ingediende nieuwe maatregel of ingediende evaluatie wacht op een beoordeling van de WZD-functionaris. Bij het nagaan van de betreffende maatregelen en cliënten is gebleken dat deze inmiddels zijn verwerkt en op status 'actief' zijn gezet. Om deze reden is deze status meegenomen in de analyse.

	aantal keer	aantal cliënten	aantal cliënten/ totaal aantal cliënten dat OZ heeft ontvangen (%)
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	25	16	48,5%
Beperken van bewegingsvrijheid	25	20	60,6%
Onderzoek aan kleding of lichaam	2	2	6,1%
Onderzoek van woon-/verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	1	1	3,0%
Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen	5	5	15,2%
Uitoefenen van toezicht op cliënt	1	1	3,0%
Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	-	-	-
Insluiten	1	1	3,0%
Controle op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	-	-	-
Totaal	60	*	*

Geregistreeerde onvrijwillige zorg in 2023 Locatie De Hafakker

* 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%.

In totaal zijn er 33 cliënten met één of meerdere maatregelen. Op locatie De Hafakker wonen in totaal 140 cliënten. Dit betekent dat 23,6% van de cliënten van deze locatie te maken heeft met onvrijwillige zorg.

Ter vergelijking: 2022: 23%, 2021: 24,5%. De percentages bleven in deze drie jaar vrij stabiel. Het 'aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten' en 'het beperken van de bewegingsvrijheid zijn de twee meest toegepaste vormen van onvrijwillige zorg (zie tabel 1). Van alle cliënten die een vorm van onvrijwillige zorg ontvangen, heeft ongeveer de helft hier mee te maken (gehad).

Binnen de groep van 33 cliënten met één of meer vormen van onvrijwillige zorg valt één cliënt op, omdat zij in 2023 zes maatregelen onvrijwillige zorg had (zie grafiek 1). Dit komt overeen met het aantal maatregelen van deze cliënt in 2022 (acht maatregelen, waarvan één afgekeurd en één vrijwillig) en zou verband hebben met een niet passende setting waar de cliënt (met een Rechterlijke Machtiging) woont, en dat het nog niet gelukt is een passende woonsetting te vinden. Echter wordt er hard gewerkt aan het vinden van een passende plek voor deze cliënt.

Daarnaast is er nog één cliënt met vier maatregelen en zes cliënten met ieder drie maatregelen. De overige cliënten hebben ieder één maatregel (18 cliënten) of twee maatregelen (zeven cliënten).

Over heel 2022 waren er vier cliënten met drie of meer maatregelen. In 2023 zijn dit er acht.

Naast deze 60 registraties van onvrijwillige zorg zijn er nog 19 registraties waarbij geen sprake is van onvrijwillige zorg, maar van vrijwillige zorg die valt onder artikel 2 lid 2 Wzd. Ter vergelijking: over heel 2022 waren dat 12 registraties en in 2021 negen registraties. Hier is dus sprake van een (lichte) toename. Dit wordt verklaard met het gegeven dat er steeds beter wordt herkend dat het om maatregel artikel 2 lid 2 Wzd gaat.

Onvrijwillige zorg per cliënt over heel 2023, locatie De Hafakker

18 cliënten	1 maatregel
7 cliënten	2 maatregelen
6 cliënten	3 maatregelen
1 cliënt	4 maatregelen
1 cliënt	6 maatregelen

**Totaal 33 cliënten
en 60 maatregelen**

Locatie Zeehos

Op locatie Zeehos is bij vijf cliënten onvrijwillige zorg vastgelegd in het ondersteuningsplan. Bij twee cliënten is er sprake van vrijwillige zorg waarbij wél het stappenplan wordt doorlopen conform artikel 2 lid 2 van de Wzd.

	Actief: Onvrijwillige zorg	Actief: Vrijwillige zorg (art. 2 lid 2 Wzd)	Totaal
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	1	0	1
Beperken van bewegingsvrijheid	2	2	4
Insluiten	2	0	2
Vocht en voeding	0	0	0
Totaal	5	2	7

Vormen van onvrijwillige zorg in 2023, locatie Zeehos

Bij twee cliënten is sprake van een beperking van de bewegingsvrijheid (onvrijwillig), waarvan één cliënt geen verzet vertoont, maar waarbij wél het stappenplan wordt doorlopen conform artikel 2 lid 2 van de Wzd.

In vergelijking met 2022 is het aantal onvrijwillige maatregelen toegenomen van twee naar vijf. Twee cliënten met een maatregel in het beperken van de bewegingsvrijheid en één cliënt met een maatregel betreffende insluiting. Eén van deze cliënten heeft twee maatregelen, waarvan er één inmiddels is afgesloten. Bij de andere cliënt is de 'zo nodig' afspraak met betrekking tot insluiting (op de eigen kamer) in 2023 26 keer toegepast, met een maximum van 20 minuten. In 2022 was dit nog 32 keer met een maximum van 35 minuten. Deze afname zowel op aantal als inzetduur is te verklaren door betere registratie en meer sturing door arts en/of gedragskundige.

Locatie De Oude Post

Op locatie De Oude Post heeft één cliënt drie maatregelen, waarvan er is afgesloten. Er is nu nog sprake van 'beperken in bewegingsvrijheid' en 'uitoefenen van toezicht'.

Onvoorziene onvrijwillige zorg (OOZ)

Locatie De Hafakker

Er zijn in totaal 24 cliënten waarbij is aangegeven dat er sprake is geweest van één of meerdere vormen van onvoorziene onvrijwillige zorg (OOZ). In totaal zijn 45 toepassingen van OOZ geregistreerd in 2023. Ter vergelijking: over heel 2022 betrof dit 29 cliënten en ca. 46 toepassingen

De meeste toepassingen zien we in de vorm van 'beperken van bewegingsvrijheid'. Dit hangt vaak samen met een hogere ZZP indicatie, welke het meest voorkomt binnen het cluster Intensieve Begeleiding.

	aantal keer	aantal cliënten
Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten	3	3
Beperken van bewegingsvrijheid	32	19
Onderzoek aan kleding of lichaam	-	-
Onderzoek van woon-/verblijfsruimte op gedrag beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen	2	2
Vocht en voeding, medische handelingen en therapeutische maatregelen	2	2
Uitoefenen van toezicht op cliënt	2	2
Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek	1	1
Insluiten	1	1
Controle op de aanwezigheid van gedrag beïnvloedende middelen	-	-
Vorm onbekend (niet in overzicht)	2	1
Totaal	45	*

Geregistreeerde onvrijwillige zorg in 2023 Locatie De Hafakker

* 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%.

Er zijn twee cliënten met vijf toepassingen van OoZ. De ene cliënt valt hierbij op door de grote daling in vergelijking met 2022. Dit heeft te maken met dat onvoorziene maatregelen voor deze cliënt zijn omgezet in een stappenplan. De andere cliënt die opvalt in 2023 is een nieuwe cliënt binnen Raamwerk die met name de eerste periode erg moest wennen. Inmiddels is het aantal OoZ voor deze cliënt sterk gedaald.

Bij twee andere cliënten die opvielen in vergelijking met 2022 zijn de redenen:

- een verhuizing met betere begeleiding en daardoor een vermindering van OoZ;
- doormaken van een slechte periode door een medische oorzaak, waar nu verbetering in is gekomen.

Zeehos en De Oude Post

Op Zeehos en De Oude Post zijn voor 2023 geen onvoorziene onvrijwillige zorg geregistreerd.

Onvoorziene Onvrijwillige zorg per cliënt 2023, locatie De Hafakker

12 cliënten	1 maatregel
7 cliënten	2 maatregelen
3 cliënten	3 maatregelen
2 cliënten	5 maatregelen

**Totaal 24 cliënten
en 45 maatregelen**

Reactie Centrale Cliëntenraad op de analyse onvrijwillige zorg 2023

De CCR heeft aangegeven de Analyse Onvrijwillige Zorg 2023 met belangstelling gelezen te hebben. De tabellen met cijfers in de bijlage vond men een mooie aanvulling. De reactie vanuit de CCR bestond hoofdzakelijk uit een aantal inhoudelijke vragen, zoals over de verbeterpunten die nodig zijn voor een juiste registratie in het ECD van toepassingen van onvrijwillige zorg. De vragen van de CCR zijn in de overlegvergadering met de bestuurder aan bod gekomen en daarnaast ook schriftelijk beantwoord, met input vanuit de voorzitter van de Wzd commissie. Ook is er in de overlegvergadering doorgesproken over de Bestuurlijke afspraken Wzd van de minister van VWS en die vooruitlopen op een aanpassing van de wet. Het directieteam van Raamwerk heeft het voornemen de Bestuurlijke afspraken over te nemen, welk voornemen eind maart 2024 ter advisering is voorgelegd aan de CCR.

Afkortingenlijst Kwaliteitsbeeld

ECD	Elektronisch Cliënten Dossier
CCR	Centrale Cliëntenraad
OR	Ondernemingsraad
LCR	Lokale Cliëntenraad
OG	Orthopedagoog Generalist
CPB'er	Cliënt Persoonlijk Begeleider
AvZ	Academie voor Zelfstandigheid
LOC	Leren Ontwikkelen Cliënten
VPT	Volledig Pakket Thuis
MPT	Modulair Pakket Thuis
PGB	Persoonsgebonden Budget
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
ZIN	Zorg in Natura
Zvw	Zorgverzekeringswet
WLZ	Wet langdurige zorg
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning