

# Verslag

## Reflectie op het kwaliteitsrapport 2021 door commissie van diverse raadsleden

Datum: 20 mei 2022

Notulist: Eva Geuze

Aanwezigen: Lucas Middelhoff (raad van toezicht), Arno Boogaart (cliëntenraad), Eva van den Beemd (bewonersraad), Kyra Notmeijer (bewonersraad), José Christianen (ondersteuner bewonersraad), Annemarie Honhoff - ten Brincke (ondernemingsraad), Eva Geuze (gespreksleider/notulist)

### Doel van het gesprek:

Met het reflectiegesprek nemen verschillende afgevaardigden van de raden van S&L Zorg het kwaliteitsrapport 2021 onder de loep. In het reflectiegesprek komt ter sprake wat er goed gaat, wat beter kan en welke aandachtspunten er zijn die meegenomen kunnen worden voor het kwaliteitsrapport van volgend jaar. Ook wordt het kwaliteitsrapport bekeken aan de hand van het kwaliteitskader. Tevens worden de verbeterpunten uit het reflectiegesprek van vorig jaar erbij gepakt en getoetst.

### Weergave van het gesprek:

#### Algemene indruk

Eva: "Over het algemeen een goed rapport. We vonden het fijn dat er veel foto's in het rapport stonden, want sommige mensen kunnen niet lezen. De korte versie van het rapport mag van ons nog makkelijker." Kyra: "Bijvoorbeeld in Jip en Janneke taal en meer picto's om het te begrijpen." José: "Ook de herhaling vond de bewonersraad erg prettig. Informatie mag herhaald worden, dat is nodig om het te begrijpen." Kyra: "We zouden het fijn vinden als de begeleiding van de woning het rapport ook leest, zodat wij vragen aan ze kunnen stellen." José: "Als we dat op alle woningen voor elkaar krijgen, zou dat de hoofdprijs zijn." Lucas: "Kunnen we ervoor zorgen dat dit rapport ook goed gelezen gaat worden door de medewerkers?" Annemarie: "Het rapport zou bijvoorbeeld in een bewonersoverleg besproken kunnen worden, net zoals dat met algemene nieuwsberichten gebeurt."

José: "Bij sommige onderwerpen vond de raad het lastig om te bepalen of dit nu beter ging of juist niet. Bijvoorbeeld het meelezen van de rapportages in CarenZorgt. Er is bijvoorbeeld beloofd dat dit verbeterd zou worden, maar dit valt niet terug te lezen in het rapport."

Lucas: "We hebben het rapport zowel in de commissie veiligheid, kwaliteit en innovatie besproken als in de raad van toezicht. We waren allen erg positief over het rapport. We vonden het erg leesbaar geschreven, met mooie verhalen tussendoor. Ook het stuk over het coronavirus vonden we heel inzichtelijk. Corona heeft een grote invloed gehad op het jaar 2021, dus dat is belangrijk. Mooi!"

Ook Annemarie geeft namens de OR aan dat zij het een prettig te lezen rapport vonden. "Enkele rode draden en onderwerpen bleven aan de oppervlakte. Dat zou van ons wat meer uitgediept mogen worden. Het S&L Zorg sausje van het rapport vonden we erg prettig. Het lezen van het rapport geeft daarom alleen al een goed gevoel." Alle andere afgevaardigden beamen dit, waaronder ook Arno. Arno: "Het is prettig dat alles herkenbaar is en je gelijk ziet dat iets van S&L Zorg is. Vanuit de OR waren er weinig op- of aanmerkingen op het rapport. We vonden het prettig dat het goed leesbaar was."

Alle raadsleden geven aan dat het fijn zou zijn als zij volgend jaar eerder op de hoogte zijn van de interviews ten behoeve van het kwaliteitsrapport. Dit met het idee dat zij ruim de tijd hebben om bepaalde zaken voor te bespreken in het raadsoverleg. Het tijdig aanleveren van de informatie zal de kwaliteit van de reactie beter maken.

#### [Kwaliteitsrapport aan de hand van kwaliteitskader](#)

Lucas vervolgt: "We hadden ook enkele verbeterpunten. Zo vonden we het rapport te veel een opsomming van hele mooie en belangrijke dingen die gebeurd zijn. Wij vinden het belangrijk dat er ook aandacht is voor het kwaliteitskader en of we hebben gedaan wat er is afgesproken. Dingen die niet gelukt zijn, om welke reden dan ook, mogen ook in het rapport terugkomen. Daarmee laat je het lerende vermogen van de organisatie zien. Dit komen we nu te weinig tegen. In het rapport van volgend jaar zouden we dat meer als rode draad willen zien. Bedenk daarbij het doel van het kwaliteitsrapport. Schrijven we dit met elkaar op om te laten zien hoe goed we zijn of willen we een realistisch beeld geven van het afgelopen jaar? Bijvoorbeeld CarenZorgt. We hadden daarover op kunnen nemen hoeveel verwanten meeleezen met de rapportages en hoe we dit gaan verbeteren volgend jaar."

Lucas: "Daarnaast zou het goed zijn als we in het kwaliteitsrapport meer de verbinding zien met de kaderbrief van datzelfde jaar. Hebben we gedaan wat er in de kaderbrief stond?" José: "Daarbij is het belangrijk om te weten dat meer niet altijd beter is. Ga voor kwaliteit en niet voor kwantiteit."

Kyra heeft het boek van Raad op Maat, van Loes den Dulk meegenomen. Kyra: "Wij hebben Loes gezien tijdens De Leukste Dag (georganiseerd in 2022, red.). Zij vertelde ons meer over regie op eigen leven en dat vinden wij als bewonersraad heel belangrijk."

Eva: "Ik vind dat bewoners het recht hebben op regie op eigen leven. Laat ons wat meer onderuit gaan. José: "De bewoners willen niet betutteld maar begeleid worden. Laat ze leren van hun fouten, dat is menselijk." Eva: "Een tijd geleden is er afgesproken dat iedere bewoner bij zijn of haar goed leven gesprek zit. In het rapport is nergens te zien of dat verbeterd is, dat zouden we graag willen weten."

Lucas: "De bijeenkomst met Loes den Dulk was inderdaad erg interessant. De bewonersraad geeft nu aan dat zij wel wat meer risico's zouden willen nemen, op een verantwoorde manier. Op bladzijde 10 zie je dat 'Eigen regie' in het cliënttevredenheidsonderzoek een 8 scoort. Dan denk je: 'Goh, niks meer aan doen'. Maar eigenlijk horen we nu dat dit nog veel beter kan. Moeten we niet op een andere manier gaan volgen hoe bewoners betrokken zijn bij hun eigen leven? Dat zou volgend jaar meegenomen kunnen worden in het rapport."

*Tijdens het overleg raken de raadsleden over verschillende onderwerpen met elkaar in mooie gesprekken. De ondernemingsraad en bewonersraad besluiten daarom om vaker met elkaar in gesprek te gaan.*

Lucas vraagt aan Annemarie hoe de ondernemingsraad aankijkt tegen het feit dat er veel scholingen zijn geannuleerd vanwege corona. Annemarie: "Doordat er intern veel scholingen zijn ontwikkeld en deze wel doorgang konden vinden is er wat ons betreft voldoende aandacht geweest voor het opleiden van medewerkers. Een punt van aandacht vanuit de OR is werving en behoud van medewerkers. Dat vinden wij erg belangrijk." José: "Wellicht zou het ook mooi zijn als er scholingen voor bewoners georganiseerd worden." Lucas vindt dit een mooi idee.

#### Verbeterpunten uit reflectiegesprek vorig jaar

Lucas: "Vorig jaar kwam uit de reflectie op het rapport dat de balans tussen verhalen en feiten beter mocht. Dit jaar zien we verbetering en dat is mooi. Maar, tegelijkertijd zou het ook goed zijn om vijf speerpunten op het gebied van kwaliteit eruit te halen en terug te laten komen. Bij elk punt kun je dan in het rapport aangeven wat we gedaan hebben en wat niet. Dit geeft meer houvast aan het rapport."

**Over het algemeen zijn de raden erg tevreden met het kwaliteitsrapport dat op tafel ligt. Zij brengen tot slot dan ook hun complimenten over voor dit goede rapport.**