

2022

KWALITEITSRAPPORT 2022

Samen op ontdekkingsreis

Inhoud

Voorwoord	3
Het hele rapport, maar dan kort	4
Strategie	6
Het jaar 2022 in cijfers	7
Het financiële jaar in cijfers	8
Kwaliteit van zorg	9

Met een beetje lef kom je een heel eind 12

Waarderend auditten	14
Terugdringen onvrijwillige zorg	15
Werken binnen S&L Zorg, nu en in de toekomst	17

Na 30 jaar terug in de zorg 20

Betere kwaliteit door betere woningen	22
--	-----------

Infographic: Waarom duurt bouwen zo lang? 24

Het jaar 2022 voor onze vrijwilligers	26
Terugkijken met de bewonersraad	27
Een druk jaar voor de cliëntenraad	29

Zeg je kunst, dan zeg je Toon 30

Eén van de drukste jaren ooit	32
Minder rustig jaar dan gehoopt	34
Hoogtepunten en kort nieuws 2022	36
Nawoord	39

Roosendaal, 2023

Voorwoord



Voor u ligt het kwaliteitsrapport over onze zorg- en dienstverlening in 2022. Een jaar waarin, na twee jaar corona, het leven langzaam weer terug ging naar normaal. Waarin we weer in de gelegenheid werden gesteld om elkaar te ontmoeten.

Heel veel zaken willen we graag achter ons laten, maar we hebben ook met elkaar gekeken welke goede dingen we wilden behouden vanuit deze periode. Want daar staat kwaliteit voor; zorgen dat een product of dienst voldoet aan de behoefte.

En dat is waar alle medewerkers binnen S&L Zorg dagelijks mee bezig zijn. Het onderzoeken waar de behoefte ligt om er vervolgens voor te zorgen dat de zorg/begeleiding/dienst daar op aansluit. Dat is wat ik in mijn inwerkperiode op alle plekken heb gezien en waar ik een enorm warm gevoel bij krijg. Door de waan van de dag en de oplopende druk in de zorg, is er niet altijd tijd om bewust stil te staan bij het kwalitatief goede werk wat er verricht wordt.

Des te belangrijker dat dit kwaliteitsrapport er ligt. Het geeft heel mooi weer hoe er binnen S&L Zorg afgelopen jaar gewerkt is aan het verbeteren van de kwaliteit. Het is prachtig om in een organisatie te werken waar men bereid is om kritisch naar eigen handelen te kijken om van daaruit de zorg en dienstverlening nog beter te maken. Waarbij we ook over de grenzen van de eigen organisatie heen kennis delen en feedback ophalen. En de ervaringen en kennis van bewoners en verwanten ophalen in onder andere de medezeggenschapsraden. Want alleen samen kunnen we het verschil maken!

Ik wens u veel leesplezier en hoop dat u met net zo'n trots gevoel het rapport zult lezen als dat ik dat heb gedaan.

Vera Hersbach
Bestuurder S&L Zorg

Het hele rapport, maar dan kort

In eenvoudige taal

Dit rapport gaat over het jaar 2022. Hierin kun je lezen hoe S&L Zorg ervoor zorgt dat de kwaliteit goed is. Dit doen we aan de hand van het strategisch beleidsplan. Het thema van dit plan is: 'Deze reis maken we samen'. En daarmee bedoelen we de reis naar een goed en prettig leven. Ook in 2022 hebben we daar met elkaar ons uiterste best voor gedaan. In 2022 hadden we weer te maken met allerlei uitdagingen, waaronder het tekort aan medewerkers en het hoge ziekteverzuim. Daardoor bleef de werkdruk dit jaar nog steeds hoog. Maar, samen hebben we er toch ook weer een mooi en goed jaar van gemaakt. In deze samenvatting vertellen we aan de hand van vier thema's wat we hebben gedaan.

ZORG

Er zijn het afgelopen jaar veel ontwikkelingen geweest als het gaat om kwaliteit van zorg. Onder andere de splitsing tussen de onderdelen 'zorg' en 'behandeling' en de start van de twee assistent zorgmanagers. Beide ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat de kwaliteit van zorg naar een hoger niveau wordt getild. Andere ontwikkelingen op het gebied van zorg waren:

- > Verbeteren verpleegkundige zorg
 - Training: signaleren verpleegkundige zorg
 - Ambulant verpleegkundig team
 - Aanmerken woningen als complex zorgintensief
- > Minder angst bij bewoners en betere testresultaten bij gehoor-screenings.
- > Afbouw van psychofarmaca.
- > Oudere papieren dossiers zijn grotendeels gedigitaliseerd, waardoor informatie sneller te vinden is.
- > De Wzd is een vast onderdeel geworden in het zorgproces.
- > Het aantal bewoners waarbij onvrijwillige zorg wordt toegepast is afgenomen van 31 bewoners in 2021 naar 23 bewoners in 2022.

Wat ging er minder goed?

- > Het personeelstekort zorgde ervoor dat er meer uitzendkrachten ingehuurd moesten worden. Dit zorgde voor:
 - Flink hogere personeelskosten.
 - Onrust bij sommige bewoners en deelnemers.
 - Mindere kwaliteit van zorg, bijvoorbeeld doordat uitzendkrachten niet over dezelfde kennis beschikken als vaste krachten.

MEDEWERKERS

Voor medewerkers was 2022 een jaar waarin de werkdruk nog steeds centraal stond. Dit jaar niet zozeer vanwege het coronavirus, maar door de tekorten op de arbeidsmarkt en het hoge ziekteverzuim. Om die reden is er op het gebied van medewerkers het nodige gedaan in 2022:

- > Grootschalige wervingscampagne met positief resultaat: 14 medewerkers meer aangenomen in vergelijking met een jaar eerder in dezelfde periode.
- > Organisatie Hackathon waarbij 21 deelnemers aan de slag gingen met een probleemstelling op het gebied van personeelstekort.
- > Praktijkgestuurd leren op maat verder vormgegeven, in samenwerking met SDW en SOVAK.
- > Lancering modulair traject.
- > Nieuwe verzuimaanpak waarbij gedacht wordt in mogelijkheden om medewerkers voor het werk te behouden.



Wat ging er minder goed?

- > Daling in het bijwonen van (verplichte) scholingen.
- > Tekorten aan medewerkers, met name in de complexe zorg.
- > Te hoog verzuim.
- > Toename psychische klachten.

VASTGOED

S&L Zorg is druk bezig met het realiseren van nieuwe woningen. Kleinere buitenlocaties worden samengevoegd tot grotere buitenlocaties en op de planning staat een volledige ver(nieuw)bouw van Lambertijnenhof. Wat is er in 2022 gedaan?

- > Tijdelijke locatie voor de bewoners van de Triasdijk gebouwd, opgeleverd en in gebruik genomen.
- > Tijdelijke locatie op Lambertijnenhof voor de voormalige bewoners De Schans van SDW gebouwd, opgeleverd en in gebruik genomen.
- > Gestart met de bouw van de nieuwe Triasdijk.
- > Grond aangekocht, aanbesteding afgerond en opdracht gegund voor Markiezzaten.

VRIJWILLIGERS

In 2022 waren de vrijwilligers bij S&L Zorg misschien wel belangrijker dan ooit. In tijden van personeelstekort zijn zij vaak degenen die uitgebreid de tijd kunnen nemen voor bewoners. In het jaar 2022 mochten we in totaal 43 nieuwe vrijwilligers verwelkomen op in totaal 271 vrijwilligers. Naast het doen van een activiteit met een bewoner of deelnemer sprongen sommige vrijwilligers in 2022 ook bij ter ondersteuning van de dagelijkse zorg. Zij smeerden bijvoorbeeld boterhammen voor de bewoners en deelnemers of verzorgden de maaltijd. Kortom; onze vrijwilligers waren onmisbaar in 2022.

“Ondanks werkdruk, toch een mooi jaar!”

Strategie

Werken aan kwaliteit is een proces van leren en verbeteren. Iets dat eigenlijk altijd doorloopt, een groeiproces. Binnen de strategie van S&L Zorg neemt kwaliteit daarom ook een centrale plaats in. We halen op deze pagina de belangrijkste kwaliteitselementen uit de strategie kort naar voren.

KWALITEITSDOELEN

De basis van de huidige strategie op het gebied van kwaliteit werd gevormd in het strategische beleidsplan 2018 t/m 2021. Hierin werden onder andere de vier kwaliteitsdoelen geformuleerd:

Kwaliteit van leven: We werken continu en consequent aan een beter leven.

Kwaliteit van zorg: We werken systematisch volgens een op de cliëntgroep afgestemde methode.

Kwaliteit van arbeid: Medewerkers zijn trots, omdat ze werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking.

Kwaliteit van organisatie: De organisatie is professioneel en altijd gericht op echt goede zorg.

HOUDING

Het daarop volgende strategisch beleidsplan 2022 t/m 2025 is een aanvulling op het eerdere plan en hierin werden vier thema's benoemd die weergeven wat onze houding is.

Ja zeggen en doen: We tonen eigenaarschap en dragen verantwoordelijkheid voor onze bijdrage aan het goede leven. We kijken continu naar mogelijkheden.

Iedereen is uniek: Diversiteit omarmen en stimuleren we. We creëren een veilige omgeving waarin ieders meerwaarde voorop staat.

Samen de wereld ontdekken: We werken samen aan het goede leven. We hebben een open houding en zoeken actief de samenwerking op.

Altijd in beweging: We zijn flexibel en omarmen veranderingen, maar houden ons doel voor ogen. We passen ons aan en zoeken continu naar verbeteringen gericht op het goede leven.

KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

Met ons eigen kwaliteitsmanagementsysteem monitoren we continu of we op de vier kwaliteitsdoelen verbeteren. Meer daarover kun je lezen in het kwaliteitsrapport van 2021, waarin we uitgebreid op dit systeem ingaan.

MEER LEZEN?

Wil je de strategische beleidsplannen of kwaliteitsrapporten eens bekijken?

Kijk dan op: www.slzorg.nl/folders-en-downloads/



Het jaar 2022 in cijfers



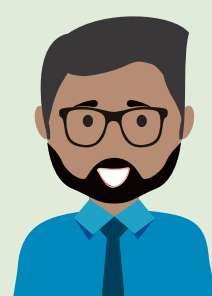
353

BEWONERS
(Gemiddeld)



776

PERSONEELS-
LEDEN
(Gemiddeld)



258

VRIJWILLIGERS
(Gemiddeld)

27

EXTERNE
DEELNEMERS
(Gemiddeld)

(o.a. dagbesteding,
behandeling, logeren)

467,37

FTE'S
(Gemiddeld)

BEWONERS EN DEELNEMERS

21 Nieuwe bewoners
6 Bewoners verhuisd naar
andere zorgaanbieder
24 Interne verhuizingen
16 Overlijdens
118 Nieuwe aanmeldingen
19 Nieuwe aangevraagde indicaties
3340 MIC meldingen

GEESTELIJKE VERZORGING

12 Warmtevieringen
9 Vieringen
1 Bedevaart
10 Moreel beraden

BEHANDELING

241 Aanvragen voor bovenbudgettaire hulpmiddelen (rolstoel, driewiel fiets, schoenen, spraakcomputer, pro- en orthoses e.d.)
92 Storingsmeldingen van mankementen aan rolstoelen
47 Gehoorscreenings bij oudere bewoners
10 Trainingen verslikken en verstikken
32 Eetobservaties

FACILITAIR

11.500 Telefoontjes met vragen heeft de receptie kunnen beantwoorden
14 Nieuwe collega's werden welkom geheten in de flexpool
huishoudelijke dienst / schoonmaak.
140 Chromeboxen werden vervangen door ICT.
35 Chromebooks werden vervangen en/of nieuw uitgegeven.
5279 Meldingen werden gedaan met facilitaire vragen.

Het financiële jaar in cijfers

OMZET	PERSONEELS- KOSTEN	OVERIGE BEDRIJFSKOSTEN
42,8 MILJOEN	30,2 MILJOEN	11,4 MILJOEN
€ 42.820.000	€ 30.179.000	€ 11.361.000
Waarvan zorgomzet € 42.237.000	Waarvan kosten personeel niet in loondienst	(alle kosten anders dan personeels- kosten)
Waarvan subsidies € 245.000	€ 1.993.000 (= 22,8 FTE)	Bijvoorbeeld: Voedingskosten € 1.019.000 (ingrediënten/ boodschappen)
		Energiekosten € 451.000
		Huurkosten € 618.000



Kwaliteit van zorg

UIT DE ORGANISATIE
Wonen, dagbesteding en behandeling

2022 was een jaar van verandering, of misschien wel beter gezegd: verbetering. Er waren het afgelopen jaar tal van ontwikkelingen als het gaat om kwaliteit van zorg. Manager behandeling Doret Brandjes en manager zorg Susan Buckens vertellen ons daar graag meer over.

AANGEPASTE ORGANISATIESTRUCTUUR

De grootste verandering in het afgelopen jaar was misschien wel de splitsing tussen de onderdelen zorg en behandeling en de komst van twee assistent zorgmanagers. Doret vertelt: “Voorheen had je twee zorgmanagers en viel behandeling gewoon onder de noemer zorg. Je pakte als zorgmanager dus allebei zowel zorg als behandeling op. Hierdoor had je vaak zoveel operationele taken, dat je niet toekwam aan projectmatig werken, daar stukken voor schrijven en hier vervolgens uitvoering aan geven. We hadden dus behoefte aan versterking op het gebied van beleid en aan een andere werkstructuur. Met de komst van een nieuwe beleidsadviseur in 2021 zijn we de eerste behoefte al in gaan vullen door, samen met beide beleidsadviseurs van S&L Zorg, te kijken hoe we het beleid en de uitvoering daarvan verder konden verbeteren en hoe we dat projectmatig werken beter op konden gaan pakken. Dankzij de beleidsadviseurs hebben we dit in 2022 allebei echt naar een hoger niveau kunnen tillen. Heel fijn!”

Terwijl het eerste gedeelte dus voortvarend opgepakt werd, was het nog steeds zoeken naar een fijnere werkstructuur. “In die zoektocht vroeg de bestuurder aan me: ‘Goh Doret, maar hoe zou jij het nou anders willen zien?’ Al snel bedacht ik me dat het fijn zou zijn als de twee onderdelen behandeling en zorg gesplitst werden. Het splitsen van deze twee onderdelen zag ik namelijk ook terug bij andere zorgorganisaties en daar werkte het erg goed”, legt Doret uit. Uiteindelijk werd besloten om de werkstructuur aan te passen door deze splitsing ook daadwerkelijk te maken. “Maar dat ging niet van een leien dakje hoor. Alle woningen en dagbestedingsgroepen vielen ineens onder één manager in plaats van twee en dat was best

wel veel. Behandeling is een stuk kleiner van omvang qua teams en medewerkers. Al snel ontstond toen de behoefte aan assistent zorgmanagers, die de manager zorg in bepaalde taken konden ondersteunen en ontlasten”, blikt Doret terug.

In augustus 2022 startte, na een tijdje een interim zorgmanager te hebben gehad, Susan Buckens als nieuwe manager zorg bij S&L Zorg. In oktober dat jaar gingen ook de twee assistent zorgmanagers aan de slag. Doret: “Met de komst van Susan en de beide assistenten hebben we de kwaliteit van zorg echt naar een hoger niveau weten te tillen. We zijn nog steeds hard aan de weg aan het timmeren, maar de eerste vruchten werpen zich al af.” Susan vult aan: “Het tempo ligt nu gewoon wat hoger en daar heeft de hele organisatie profijt van. Ook het feit dat de PCDA-cyclus (Plan, Do, Check, Act cyclus, red.) nu helemaal afgemaakt wordt zegt genoeg. Voorheen lukte dat vanwege tijdgebrek niet altijd. Zaken worden nu veel zorgvuldiger opgepakt, simpelweg omdat er tijd voor is en we de juiste menskracht ervoor in huis hebben.”

VERBETEREN VERPLEEGKUNDIGE ZORG

Een andere grote ontwikkeling in 2022 was het verbeteren van verpleegkundige zorg op drie onderdelen. “We signaleerden dat we bij onze doelgroep steeds meer te maken krijgen met het uitvoeren van allerlei verpleegkundige handelingen en dat dit niet helemaal overeenkwam met de opleiding van onze medewerkers. Veel van onze medewerkers zijn agogisch geschoold, wat inhoudt dat zij minimaal geschoold zijn op het uitvoeren van verpleegkundige handelingen, terwijl die handelingen steeds meer nodig zijn”, aldus Susan. Binnen S&L Zorg startte daarom het project verbeteren verpleegkundige zorg, waar onder andere de training signaleren verpleegkundige zorg uit voortkwam als één van de drie onderdelen. “Tijdens de training leren alle cliëntbegeleiders, zorgcoördinatoren en teamleiders de primaire verpleegkundige basiskennis om fysieke veranderingen waar te nemen bij een bewoner en tijdig aan de bel te trekken als zij op basis van die kennis signaleren dat dit nodig is”, legt Doret uit.

Het tweede onderdeel is de opzet van het ambulant verpleegkundig team, zo vertelt Doret. Ze vervolgt haar verhaal: “Omdat er weinig medewerkers in dienst waren bij S&L Zorg die echt opgeleid zijn tot verpleegkundige en ook hun BIG-registratie nog hebben (registratie in een wettelijk register dat duidelijkheid geeft over de bevoegdheid van een medewerker, red.), leek het ons goed om een ambulant verpleegkundig team op te zetten. Ook hiervoor is een speciale scholing ingericht en inmiddels zijn er elf ambulant verpleegkundigen. Wanneer zij dienst hebben, draaien ze boventallig mee in hun eigen woning. Dit is altijd in de avonden, weekenden of tijdens feestdagen. Ze kunnen op ieder moment opgeroepen worden voor het uitvoeren van een verpleegkundige handeling en zijn voor de hele organisatie beschikbaar. We kunnen binnen onze bevoegdheden en bekwaamheden meer zelf afhandelen maar dienen soms gebruik te maken van de diensten van de HAP of TWB. Dat we dit nu in huis hebben, is erg prettig. Het scheelt zoveel tijd en daarnaast zijn de ambulant verpleegkundigen altijd vertrouwde gezichten, wel zo fijn voor onze bewoners en deelnemers”, vertelt Doret trots.

Het derde onderdeel waarop een verbeterslag is gemaakt is het aanmerken van twee woningen als complex zorgintensief. Doret: “Bij deze aanmerking hoorde ook een speciale functie. Deze functie hebben we nieuw gecreëerd en vroeg daarom ook om een scholing en herwaardering. Alle medewerkers die op een complex zorgintensieve woning werken, hebben deze scholing gevolgd en goed afgerond.”

Het verbeteren van de drie onderdelen op het gebied van verpleegkundige zorg had volgens Doret een duidelijk doel: “De laatste jaren lijkt het wel alsof de zorg is ingericht op ‘het mag alleen maar leuk zijn’. Maar geloof me, als bewoners pijn hebben, hebben zij het zeker niet leuk. Door het beter neerzetten van de verpleegkundige zorg, kunnen we beter en tijdiger handelen. Hierdoor zitten de bewoners letterlijk beter in hun vel en dat vind ik echt het allerbelangrijkste.”

INFECTIEPREVENTIE
Infectiepreventie is belangrijk om de gezondheid van bewoners, deelnemers en iedereen om hen heen te beschermen, Doret Brandjes vertelt: “Waar ik trots op ben is dat S&L Zorg koploper is op het gebied van infectiepreventie. Er is een infectiepreventiecommissie, die bestaat uit een interne infectiepreventie-adviseur en een externe deskundige infectiepreventie van de GGD, welke in nauwe samenwerking met aandachtsvelders uitvoering geven aan landelijk vastgesteld infectiepreventiebeleid. Hierbij kun je denken aan adviezen bij uitbraken van infectieziekten, organiseren van scholing, opstellen van protocollen en uitvoeren van audits”.

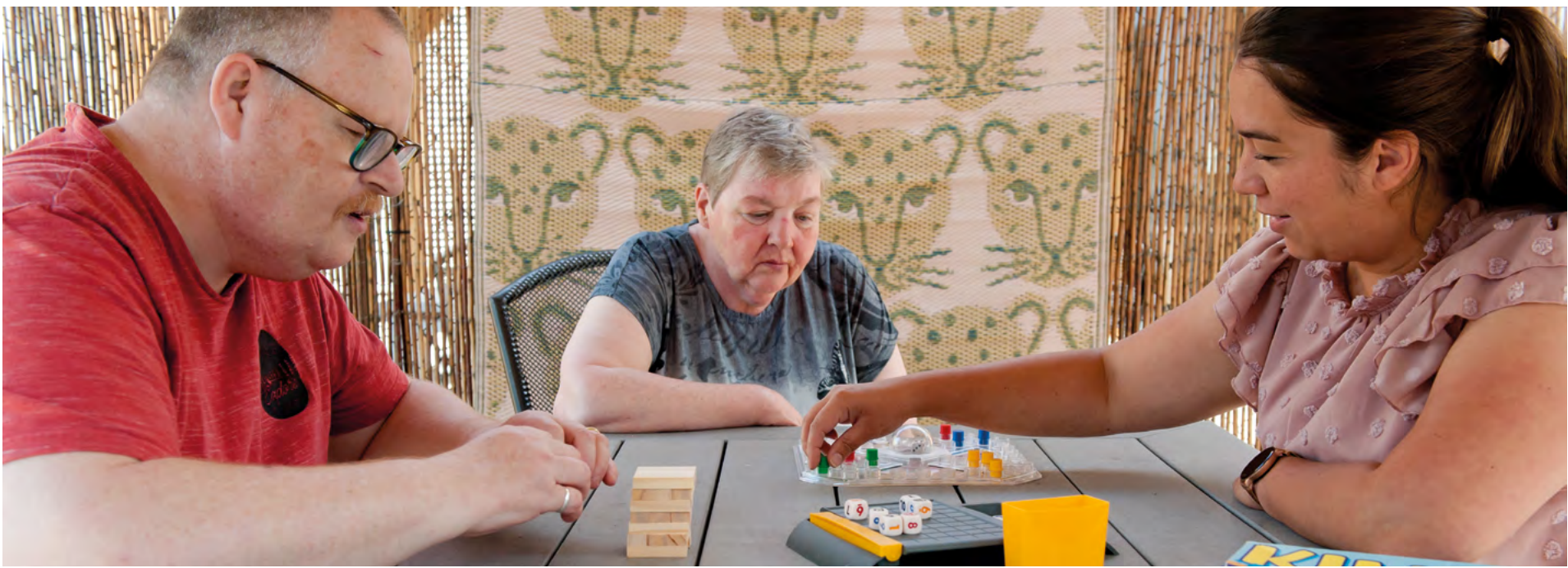
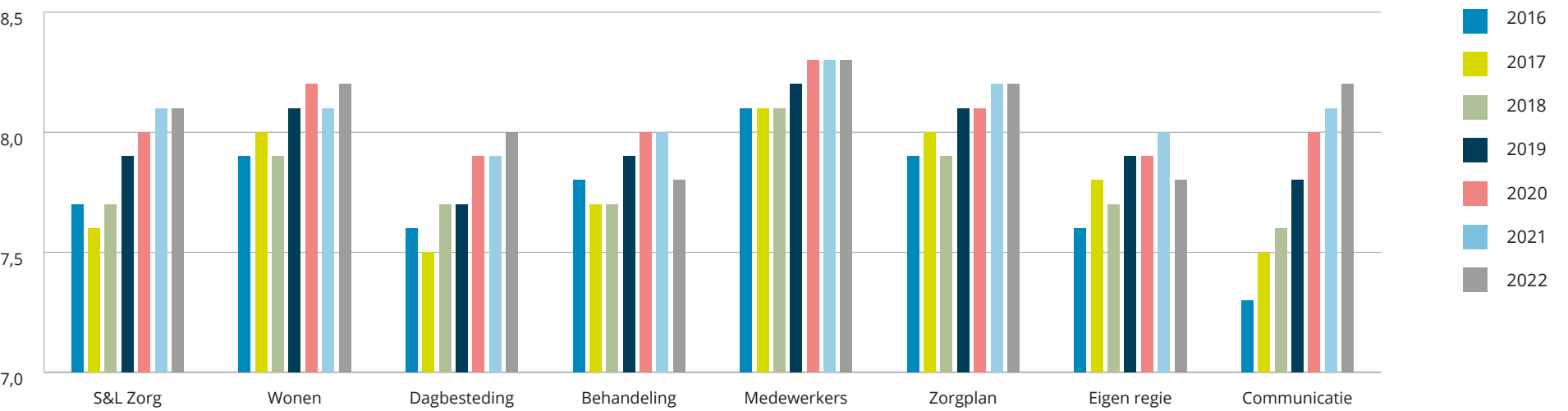
NIET ALLE DOELEN BEHAALD
Hoewel er dus grote verbeterslagen zijn gemaakt op verschillende vlakken, zijn niet alle doelen in 2022 gehaald. “Ik had graag gewild dat 550 medewerkers geschoold zouden zijn voor de training signaleren verpleegkundige zorg. Helaas is dat niet gelukt, want we zitten nog maar op 53% geslaagden. Dit komt onder andere door de krappe arbeidsmarkt. Mensen schrijven zich in voor de scholing, maar moeten last minute afzeggen omdat ze harder nodig zijn in de woning of bij dagbesteding”, vertelt Doret.

PERSONEELSTEKORT
Het personeelstekort zorgde er niet alleen voor dat het doel op het gebied van scholing niet behaald werd, ook de bewoners en deelnemers hadden er last van. “De bezetting was en is gewoon niet optimaal. Om die reden huren we uitzendkrachten in. Dat geeft vaak onrust bij de bewoners en deelnemers, omdat ze iedere keer andere gezichten zien en daarnaast zorgt het voor verlies van de kwaliteit van zorg, omdat uitzendkrachten niet de kennis over onze bewoners hebben die onze vaste krachten wel hebben. Ten slotte zijn zij ook niet altijd geschoold op allerlei methodieken die wij hier aanbieden, zoals bijvoorbeeld LACCS. Zulke dingen merken de bewoners echt wel”, zegt Susan.

NOG MEER VERBETERINGEN
Doret en Susan weten gelukkig nog meer doelen op te sommen die in 2022 wel behaald zijn. Andere verbeteringen in 2022 zijn:

- > Minder angst bij bewoners en betere testresultaten bij gehoorscreenings. Vanaf 2022 kunnen de logopedisten van S&L Zorg zelf **gehoorscreenings** afnemen bij bewoners, wat ervoor zorgt dat er gericht gekeken kan worden naar bepaald gedrag in relatie tot slechthorendheid. De screenings worden afgenomen in een vertrouwde omgeving, door een vertrouwd gezicht.
- > Informatie over **stoppen met roken** op niveau van de bewoner en de inzet van nicotinepleisters heeft ervoor gezorgd dat verschillende bewoners en deelnemers geminderd of zelfs helemaal gestopt zijn met roken.
- > Er is ingezet op **opbouw van psychofarmaca**, zoals bijvoorbeeld Nozinan. Door gezamenlijke inspanning is het gebruik van psychofarmaca bij S&L Zorg inmiddels 50% verminderd.
- > Oudere papieren dossiers zijn grotendeels **gedigitaliseerd**, waardoor informatie sneller te vinden is.

Grafiek: Cliëntevredenheid in rapportcijfers per jaar



Met een beetje lef kom je een heel eind

Voor de meesten van ons is het heel normaal om deel te kunnen nemen aan het alledaagse leven. Toch is het iets wat we niet zomaar voor lief mogen nemen, want zo vanzelfsprekend is het niet voor iedereen.

Bijvoorbeeld voor Sidi. Sidi woont al ruim 27 jaar bij S&L Zorg en heeft al veel meegemaakt. Tot ruim een jaar geleden kwam Sidi eigenlijk bijna nergens. Hij was meestal alleen op zijn kamer en zag gedurende de week alleen zijn familie en begeleiders. De afgelopen periode is er heel veel positiefs veranderd in het leven van Sidi. We spreken erover met Sidi's broer Bilal, zorgcoördinator Wendy en gedragsdeskundige Leonie.

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie maart 2022)

PRIKKELARM LEVEN

Leonie: "Toen Sidi hier destijds kwam wonen ging hij eigenlijk gewoon mee in de gang van alledag. Naarmate hij ouder werd, zagen we een verslechtering in gedrag. Hij kon steeds minder verdragen, waaronder ook kleding, en functioneerde niet meer goed in de groep. Dit heeft ertoe geleid dat we het leven van Sidi zo prikkelarm mogelijk hebben ingericht. Dit betekende met name minder contactmomenten en het dragen van anti-scheurkleding." Wendy vervolgt: "Sidi ging in die tijd wel naar dagbesteding, maar vaak lukte het hem niet om hier naartoe te gaan. Hij moest hiervoor één trap naar beneden. Dit was de enige wissel die hij maakte op een dag, maar wel een hele lastige. En als hij koffie kwam drinken in de woonkamer, dan gingen de andere bewoners weg. Ook als begeleiders waren we altijd op onze hoede en hielden we ons aan een strak ritme. Alles om een escalatie te voorkomen."

MEER STRESS LATEN ERVAREN

Omdat Sidi meerzorg krijgt is het CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise) nauw betrokken bij de begeleiding. Eind 2020 volgde er daarom een ontwikkelgesprek. Leonie: "Hierin bespraken we voornamelijk hoe we hoe we het leven van Sidi meer invulling konden geven. Het CCE adviseerde ons om Sidi, op een gepaste wijze, juist meer stress te laten ervaren door hem te prikkelen in activiteiten en zijn omgeving." Wendy: "Ook vroeg het CCE aan ons wat wij graag zouden willen voor Sidi. Onze wens was dat hij normale kleding kon dragen in plaats van anti-scheurpakken." Zo gezegd, zo gedaan. Niet veel later krijgt Sidi voor het eerst sinds tijden normale kleding aan. "Het voelde natuurlijk heel anders dan zo'n stug anti-scheurpak. Hij bleef maar voelen aan de zachte stof en was zo trots op zichzelf. Zeker toen we tegen hem zeiden dat hij zo'n knappe man was!", zegt Wendy lachend.

NAAR DE BURGER KING

Sinds die dag gaat er een wereld voor Sidi en zijn begeleiders open en in nog geen half jaar tijd neemt de ontwikkeling van Sidi een vlucht. In de zomer van 2021 gaat Sidi zelfs voor het eerst naar de dagbesteding in het hoofdgebouw, weliswaar in een apart lokaal. Leonie: "We stonden zo versteld van Sidi's ontwikkeling, dat we dit ook wel aandurfden. We waren op een gegeven moment alleen een beetje overenthousiast, want we lieten Sidi na een tijdje aansluiten bij de groep. Dit ging

een aantal keer goed, totdat Sidi blokkeerde. Uiteindelijk was het toch een te grote stap. Gelukkig geeft Sidi dus zelf ook aan waar zijn grenzen liggen en wij passen ons gewoon aan." Wendy beaamt dat: "Sidi kan inderdaad goed aangeven wat hij wel en niet wil. Laatst gaf hij aan dat hij naar de Burger King wilde. Een jaar geleden hadden we dat echt niet aangedurfd en nu gingen we gewoon. En het ging ook nog eens hartstikke goed."

Leonie: "Zo zie je maar; met een beetje lef kom je een heel eind. Hij blijft ons echt verbazen. Steeds laat hij ons inzien: 'Ik kan dit wel!'. We hadden echt nooit kunnen denken dat deze manier van leven hem zo goed zou doen. Al die jaren dachten we dat een zo voorspelbaar en prikkelarm leven het allerbeste was voor Sidi. Puur uit gewenning, en ook voor eigen veiligheid, hebben we het altijd zo gedaan. Door het advies van het CCE durfden we te gaan experimenteren, en met succes." Wendy: "Het is geen makkelijk traject geweest, maar als je kijkt waar we nu staan, dan is dat het helemaal waard."

Na het interview mag ik Sidi dan eindelijk ontmoeten. Enthousiast komt hij met begeleider Naomi naar het OC gelopen vanuit het hoofdgebouw. Hij is blij om Bilal te zien en kletst er gezellig op los. We drinken een bakje koffie en maken daarna nog wat foto's. Als ik niet beter wist, zou ik niet geloven dat dit de man is die ruim een jaar geleden nauwelijks contact had met anderen. Petje af!

"Steeds laat hij ons inzien: 'Ik kan dit wel!'."

Waarderend auditten

UIT DE ORGANISATIE
Audits

In 2022 hebben we voor het eerst een waarderende audit uitgevoerd. De reden voor deze manier van auditten was om audits een positieve insteek te geven en om successen op te halen en die breed te delen binnen S&L Zorg. Tijdens deze audits zijn 12 woningen en 9 dagbestedingslocaties bezocht. Aan deze audits hebben zowel bewoners, deelnemers, vertegenwoordigers als medewerkers deelgenomen.

De onderwerpen voor deze audit komen uit het cliënttevredenheids-onderzoek uitgevoerd in 2020. De onderwerpen zijn:

- > Regie op eigen voeding
- > Betrokkenheid bij besluiten
- > Dag en week inrichting

Hiernaast wordt per onderwerp een succes en een verbeterpunt benoemd.

REGIE OP EIGEN VOEDING:

- + In plaats van lunchpakketten wordt de lunch klaargemaakt op dagbesteding bij bewoners en deelnemers met een meervoudige handicap. Dit kostte in het begin meer tijd, maar inmiddels niet meer. De bewoners en deelnemers eten nu beter en er zijn minder verslikincidenten.
- Meer keuzevrijheid in het samenstellen van een warme maaltijd in plaats van keuze uit menu a of b.

BETROKKENHEID BIJ BESLUITEN:

- + Bij een aantal woningen is er onderling overleg tussen de bewoners wie er kookt en wat er gekookt wordt. Als een bewoner iets niet kan, wordt er hulp gevraagd aan een medebewoner.
- Bewoner actiever betrekken bij het opstellen van het goed leven plan, zodat de bewoner zelf input kan geven voor zijn goed leven plan.

DAG EN WEEK INRICHTING

- + Er is een gevarieerd speelgoedaanbod met één vaste bak voor de bewoner en één variabele bak waarbij regelmatig de inhoud aangepast wordt. De bewoner maakt zelf de keuze in het speelgoed.
- Mogelijkheden bekijken of de dagbesteding, daar waar er een vraag is, langer kan duren dan de standaard eindtijd (15.00 uur).

Terugdringen onvrijwillige zorg

UIT DE ORGANISATIE
Wet zorg en dwang

Waar 2021 in het teken stond van implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd) is in 2022 de Wzd een vast onderdeel geworden van het zorgproces. In dit artikel evalueren we de belangrijkste onderwerpen binnen de Wzd.

AFBOUW PSYCHOFARMACA

De afbouw van psychofarmaca was een speerpunt in 2022 en loopt door in 2023. Er is met een kritischere blik gekeken naar de voorgeschreven psychofarmaca en de reden waarom deze medicatie was voorgeschreven. Daar waar mogelijk is er een afbouw in dosering ingezet van deze medicatie. Aangezien dit een proces is dat een langere tijd nodig heeft, is het nog niet direct terug te zien in een afname van geregistreerde Wzd plannen met psychofarmaca.

Door de afbouw is een positieve ontwikkeling te zien in het gedrag van de bewoners. Het afbouwen van medicatie vraagt veel van de medewerkers, daar waar de personeelsbezetting niet optimaal was, is de afbouw voorlopig uitgesteld.

WERKLAST VAN DE WZD

Binnen S&L Zorg wordt de last van het stappenplan vanuit de Wet zorg en dwang (Wzd) wel gevoeld. Medewerkers zien niet altijd het nut van het volgen van het stappenplan. De Wzd plannen worden wel geëvalueerd maar niet altijd in de frequentie zoals het stappenplan aangeeft. De oorzaak hiervan is vaak dat de onvrijwillige zorg al langere tijd verleend wordt en er geen passende alternatieven voorhanden zijn. Ook binnen S&L Zorg verschuift de visie. Het is niet altijd mogelijk om onvrijwillige zorg af te bouwen.

De verplichte inzet van een externe deskundige is aangepast naar een 'niet bij de zorg betrokken' deskundige. Deze ontwikkeling komt ten goede aan het proces en wordt daarom als positief beschouwd. De afspraak blijft staan dat bij ingewikkelde casussen altijd een beroep gedaan kan worden op een externe deskundige.

TRAINING MEDEWERKERS.

De training Wzd is beschikbaar voor alle medewerkers en wordt als erg positief ervaren. Helaas wordt ook deze training niet optimaal gevolgd, net zoals bij andere scholingen het geval is. Het volgen en afronden van de e-learning wordt gestimuleerd vanuit het team opleidingen en de teamleider, maar dit heeft nog niet het gewenste effect.

HUISREGELS

Het doel was om in het tweede halfjaar van 2022 de huisregels in te voeren, maar dat is niet gelukt. De uitwerking en het bespreken met de cliëntenraad en bewonersraad nam meer tijd in beslag dan vooraf was ingeschat. De bewonersraad heeft het voorstel van de huisregels meegenomen naar een training. Tijdens deze training hebben ze de huisregels besproken en hebben ze feedback gegeven op het voorstel. Het doel is nu dat eind 2023 alle locaties binnen S&L Zorg huisregels hebben.

WILS(ON)BEKWAAMHEID

Het beleid wils(on)bekwaamheid is S&L Zorg breed ingevoerd. Dat heeft er al toe geleid dat een bewoner na overleg met zijn vertegenwoordiger, huisarts en een onafhankelijke arts zelf een beslissing heeft genomen omtrent het wel of niet nemen van de coronavaccinatie.

CLIËNTDOSSIER ONS

In 2022 zijn er verschillende aanpassingen geweest in het cliëntdossier. Zo is het nu mogelijk geworden om registraties vast te leggen van niet structurele onvrijwillige zorg. Daardoor is sneller inzichtelijk wanneer en hoe vaak deze toegepast wordt. Het toevoegen van evaluaties in het Wzd plan is nu ook mogelijk, waardoor het stappenplan goed gevolgd kan worden. Dit was in 2021 nog niet het geval, waardoor de uitgevoerde evaluaties niet verwerkt konden worden in het Wzd plan.

Ook de aanlevering van de analyses onvrijwillige zorg voor de IGJ verloopt nu iets beter. De cijfers die nu uit ONS komen zijn betrouwbaarder, maar het is wel van belang om de cijfers goed te controleren. Op de planning voor 2023 van ONS staat het toevoegen van een digitale goedkeuring door de Wzd functionaris zoals dat conform de wet moet.

Interessante cijfers

- > *Het aantal bewoners waarbij onvrijwillige zorg wordt toegepast is afgenomen van 31 bewoners in 2021 naar 23 bewoners in 2022.*
- > *Insluiten op de eigen kamer is de vorm die het vaakst wordt toegepast binnen de Wzd.*
- > *Het aantal Wzd plannen is afgenomen van 96 naar 94. Dit is zowel vrijwillige als onvrijwillige zorg.*
- > *Er zijn plannen gestopt op de onderdelen psycho-farmaca, mechanische fixatie en beperking van het eigen leven. Er zijn plannen bijgekomen op het onderdeel fysieke fixatie.*



Werken binnen S&L Zorg, nu en in de toekomst

UIT DE ORGANISATIE
Medewerkers

S&L Zorg richt zich voornamelijk op het bieden van kwaliteit van leven, zorg, arbeid en organisatie. Om de doelen op het thema arbeid te behalen is in 2022 een strategie uitgewerkt die het werken binnen S&L Zorg nu en in de toekomst beschrijft. Onderstaande vier thema's vormen de basis voor deze strategie:

1. Werving en selectie
2. Leren en ontwikkelen
3. Duurzame inzetbaarheid
4. (Persoonlijk) leiderschap

We spreken met Jaschenka Roedelof, sinds maart 2022 HR manager bij S&L Zorg, over deze strategie en welke doelen er in 2022 al zijn behaald.

WERVING EN SELECTIE

Een heel belangrijk thema is werving en selectie. Aan de voorkant staat de deur wagenwijd open, maar aan de achterkant moet de deur dicht blijven. Jaschenka: "Met name op het gebied van werving hebben we stappen gezet het afgelopen jaar. Zo hebben we onder andere een grootschalige regionale wervingscampagne opgezet waarmee we hebben gezorgd voor meer naamsbekendheid en meer sollicitanten. Alles om ervoor te zorgen dat we voldoende instroom hebben en goede zorg kunnen blijven bieden."

Cijfers wervingscampagne

- > Bereik social media totaal: 442.072 betaalde en organische weergaven*
- > 185 sollicitanten (124 meer dan vorig jaar in dezelfde periode)
- > 41 aangenomen medewerkers (14 meer dan vorig jaar in dezelfde periode)
- > 4 vrijwilligers aangenomen (0 meer dan vorig jaar in dezelfde periode)

* Alle weergaven zijn hierin meegenomen. Meerdere weergaven kunnen van één persoon afkomen.

Ook werd er in 2022 voor het eerst een Hackathon georganiseerd. Maar liefst 21 deelnemers gingen aan de slag met een probleemstelling. Jaschenka: "De stelling was: Hoe gaan we met de helft minder personeel toch goede zorg leveren? In de uitkomsten van de drie groepen tijdens de Hackathon, zat één gemeenschappelijk idee. Namelijk een functie toevoegen aan de onderkant van het functiehuis, met als werknaam de 'woonhulp'. De woonhulp is een functie voor ongeschoolde medewerkers, waarin zij aan de slag kunnen in woningen en binnen dagbesteding om te ondersteunen waar nodig. Dit biedt mogelijkheden voor de toekomst, waarin de arbeidskrapte alleen maar toeneemt. Met name deze uitkomst nemen we zeker mee in de plannen voor het komende jaar."

Ondanks de arbeidskrapte bij S&L Zorg is de instroom van nieuwe medewerkers gelukkig nog wel hoger en de uitstroom juist lager dan bij collega-zorgaanbieders in de regio. Jaschenka: "Dat is iets waar we ook echt blij mee zijn. De betrokkenheid, verbondenheid en loyaliteit van medewerkers is groot. S&L Zorg heeft een hoog verzuim, maar gelukkig een laag verloop. Helaas zagen we dit jaar voor het eerst dat de uitstroom hoger was dan de instroom van nieuwe medewerkers."

Uitstroom cijfer

Uitdiensttredingen: 137 medewerkers.

Verloop bij S&L Zorg: 17.5%

In vergelijking: Verloop in zorg- en welzijnssector regio West-Brabant: 20.5%

LEREN EN ONTWIKKELEN

In 2022 is ook het Praktijkgestuurd leren op maat (in samenwerking met SDW en SOVAK, red.) verder vormgegeven. We hebben nu acht klassen bij Curio gevuld van de opleiding maatschappelijk zorg medewerker gehandicaptenzorg op niveau 3 of 4.

Binnen het Praktijkgestuurd leren op maat bieden we ook een modulair traject aan. Dit traject kunnen mensen volgen die al een aanverwante opleiding hebben in zorg en welzijn. Denk hierbij aan een CIOS student die al stage bij ons heeft gelopen, of iemand die in de kinderopvang heeft gewerkt. De eerste deelnemers zijn onlangs gestart met dit traject. In de BOL hebben we 80 stagiaires van verschillende opleidingen gehad. Er is dus genoeg investering als het gaat om het opleiden van zorgprofessionals. Extra leuk om te weten is dat onze samenwerking met SDW, Sovak en Curio, en het maatwerk binnen het opleidingsprogramma ook gezien wordt als mooi voorbeeld voor andere regio's en sectoren", vertelt Jaschenka trots.

Cijfers BBL en zij-instroom

BBL	Zij-instroom
Recent gestart: 5	Recent gestart: 5
Bezig: 53	Bezig: 13
Gestopt: 3	Gestopt: 1
Geslaagd: 17	Geslaagd: 8

Jaschenka: "Het is belangrijk dat medewerkers blijven leren en de kans krijgen zichzelf te ontwikkelen. Dit draagt bij aan behoud van medewerkers. Binnen S&L Zorg bieden we daarom, in samenwerking met Curio en Amarant, op maat gemaakte leergangen aan voor doelgroepen zoals moeilijk verstaanbaar gedrag en complex zorgintensief."

Ook in 2022 konden medewerkers in- en externe opleidingen volgen. Zo werden cliëntbegeleiders opgeleid tot zorgcoördinatoren en zorgcoördinatoren tot teamleiders. "Zo zorgen we voor voldoende doorstroom vanuit medewerkers. Maar ook bijscholing werd in 2022 weer veelvuldig zelf ontwikkeld. We bieden hier voornamelijk maatwerk. We gebruiken de input van onze eigen deskundigen. Zo verzorgen bijvoorbeeld de gedragsdeskundigen lessen over de diverse ontwikkelingsfasen en de logopedisten over slikken en verstikken. De opleiding wordt vervolgens didactisch vormgegeven voor een bepaalde woning of cliëntgroep", aldus Jaschenka.

Cijfers individueel opleidingstraject

In 2022 zijn 20 medewerkers gestart of nog bezig met een opleiding.

- > In veel gevallen gaat het om cliëntbegeleiders (niveau 3) die door willen groeien naar de functie van zorgcoördinator (niveau 4).

- > Ook neemt de vraag naar de verpleegkunde opleiding (niveau 4) toe. Hierin speelt de start van het ambulant verpleegkundig team een duidelijke rol.
- > Daarnaast zijn er een aantal medewerkers die door willen groeien naar de functie van teamleider en hiervoor een managementopleiding volgen.

Binnen de interne opleidingen zien we in 2022 helaas een daling als het gaat om het bijwonen van verplichte scholingen. Deze daling is goed te verklaren. Jaschenka: "Medewerkers en teamleiders maken samen de afweging tussen een scholing bijwonen of een openstaande dienst invullen. Velen geven, logischerwijs, dan de voorkeur aan de openstaande dienst. We proberen daarom nu steeds minder scholingen verplicht te stellen en echt te kijken welke scholing per medewerker en cliëntgroep echt waardevol is."

Teamreflecties

Een belangrijk onderdeel binnen het leren en ontwikkelen blijft teamreflectie. Jaschenka: "Teamreflecties vinden ongeveer twee keer per jaar plaats in ieder team. Vorig jaar zagen we dat lang niet ieder team deze frequentie haalde. Gelukkig zien we dit jaar verbetering. Binnen de teamreflecties zijn we nog steeds aan het doorontwikkelen, met nieuwe werkvormen en begeleiding. In 2023 willen we ethiek en het zogeheten 'moreel beraad' introduceren in de teamreflecties. Met name om voldoende aandacht te besteden aan samenwerken en het werkplezier in een team. Gezien de krapper wordende arbeidsmarkt en de toenemende zorgwaarte hebben we met elkaar de uitdaging om het werk zo leuk mogelijk te houden."

Cijfers teamreflectie

Aantal teamreflecties per woning/afdeling:

- > 2 of meer: 18%
- > 1: 58%
- > 0: 24%

DUURZAME INZETBAARHEID

Jaschenka: "Dit jaar hebben we geprobeerd om de omslag te maken van 'denken in verzuim' naar 'denken in inzetbaarheid'. Je kunt zeggen dat we een ziekteverzuim hebben van 10%, maar je kunt ook zeggen dat we maar liefst 90% inzetbare medewerkers hebben. Dat klinkt een stuk positiever en dat willen we ook zo benaderen. Ook denken we steeds meer na over hoe we niet volledig inzetbare

medewerkers toch bij het team en de bewoners kunnen betrekken. Voorheen zeiden we al snel: 'Blijf maar thuis', terwijl we nu juist zeggen: 'Kom alsjeblieft naar je werk, ben er voor de bewoners en doe wat mogelijk is.'"

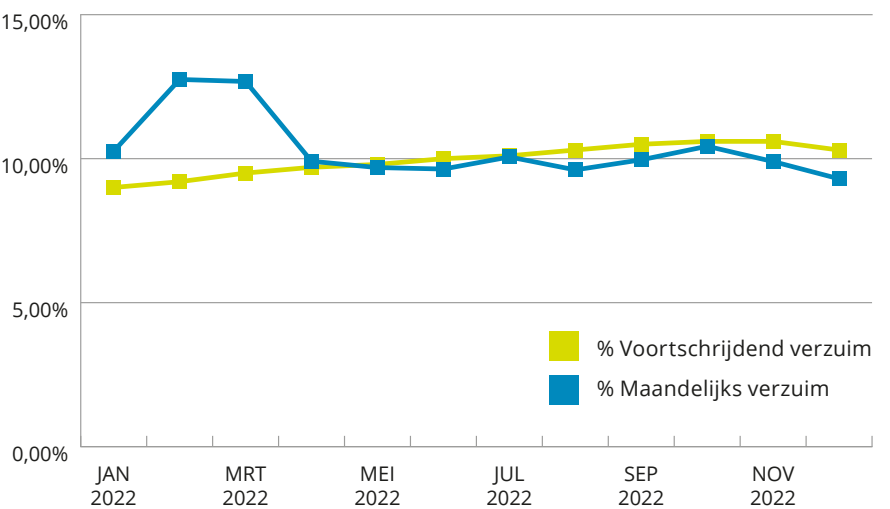
Dit jaar was het verzuim helaas nog steeds hoger dan gemiddeld in de zorg. In maart hadden we vanwege corona 12% verzuim en in de zomer zakte dit slechts naar 9,6%. "Normaal gesproken ervaren we in de zomer veel minder verzuim, dus het was nog wel even spannend waar dit naartoe ging. Gelukkig zien we dat de lijn eind van het jaar is afgevlakt. We hopen dat deze trend door zal zetten naar het nieuwe jaar", aldus Jaschenka.

Arbeidsomstandigheden

Om het verzuim terug te dringen is de organisatie steeds scherper op het voorkomen van verzuim. Eén van de acties op dit gebied is het geven van eigen regie aan de medewerkers. Jaschenka: "We geven graag ruimte aan medewerkers om zelf te kunnen sturen op het werkplezier en de werk-privébalans. Als bijvoorbeeld je gezin wat meer aandacht van je vraagt, dan kun je daarin zelf de regie pakken, in afstemming met je team en leidinggevende. Bijvoorbeeld door je rooster anders in te richten en bij te sturen in je uren. Of natuurlijk door verlof op te nemen."

Grafiek: % Ziekteverzuim S&L Zorg

Over geheel 2022 was het verzuimpercentage 10,25%. Het verzuimpercentage van de branche benchmark was 8,68%.



"Daarnaast is het belangrijk om oog te hebben voor de zogeheten energiegevers en energievragers. Als we die in kaart hebben, kunnen we nog beter inspelen op verzuimpreventie. In 2023 willen we de energiegevers en energievragers ook door middel van een vitaliteitsscan gaan meten."

PERSOONLIJK LEIDERSCHAP

Dit thema zal voornamelijk in 2023 worden uitgerold, maar Jaschenka ligt alvast een tipje van de sluier op. "Als organisatie willen we graag sturen op de energiegevers en energievragers van medewerkers. Met uiteindelijk doel dat de betrokkenheid bij onze bewoners, deelnemers en de motivatie van medewerkers behouden blijven."

Wat ging er minder goed in 2022?

- > Te hoog verzuim.
- > Toename psychische klachten.
- > Toename ziekmeldingen jongere medewerkers.
- > Er wordt nog teveel gedacht in beperkingen in plaats van in mogelijkheden.
- > Te hoge WIA instroom.

Hoe verder in 2023?

Voor Jaschenka is het duidelijk. De uitdaging zit in het behouden van het werkplezier. "Als je niet uitkijkt, dan gaat het werkplezier lijden onder de werkdruk die medewerkers ervaren. Medewerkers krijgen om de haverklap de vraag of ze een openstaande dienst kunnen invullen. Door een grote loyaliteit gaan ze te vaak over hun grenzen heen. We willen medewerkers graag wat meer ruimte bieden voor het nemen van eigen regie op de werkplek. Met enthousiasme het beste van zichzelf voor de zorg aan onze bewoners bieden, dat is wat we willen ondersteunen!"

Na 30 jaar terug in de zorg

Na haar opleiding Kinder en Jeugd verzorging (KVJV) heeft Deborah jarenlang ander werk gedaan, hoewel ze diep in haar hart altijd wel terug de zorg in wilde. Maar, dat gaat niet na zo'n dertig jaar uit het vak te zijn geweest, toch? Bij S&L Zorg wel. Drie jaar geleden kwam Deborah onze adviseur arbeidsmarkt Rosemarie van Merode tegen tijdens een kijkdag op Sterrebos en de rest is geschiedenis.

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie september 2022)

Eerst even terug naar dertig jaar geleden, want waarom is Deborah toen niet gewoon de zorg in gegaan? "Ik heb destijds de opleiding KVJV gedaan met de opleiding Pedagogisch Medewerkster ernaast. Nadat ik de opleiding had afgerond, heb ik heel even gewerkt in de zorg. Helaas kreeg ik geen vast contract en ben ik op zoek gegaan naar ander werk. Ik ben toen bij het Brabants Nieuwsblad terecht gekomen en heb daar jarenlang gewerkt als grafisch vormgever. Een hele andere tak van sport, maar wel heel leuk", legt Deborah uit.

ZO WEER AAN DE SLAG

Toch bleef het bij Deborah altijd kriebelen om de zorg weer in te gaan. "Jammer genoeg was er toen personeel genoeg in de zorg en daarnaast kreeg ik geregeld te horen dat mijn opleiding verouderd was. Zodoende heb ik nog wat andere baantjes gehad, tot ik drie jaar geleden een oud-collega sprak. Hij vond dat ik niet mocht opgeven en eens bij S&L Zorg moest gaan kijken tijdens een kijkdag. Daar sprak ik met Rosemarie", vertelt Deborah. Aan Rosemarie vertelde Deborah haar verhaal en tot haar verbazing reageerde Rosemarie direct enthousiast. Deborah: "Ze was de eerste die mijn verouderde opleiding geen probleem vond. Ze zei: 'Oh, maar je hebt KVJV, dan ben je gewoon al cliëntbegeleider. Met wat e-learningen en een teamleider die jou inwerkt kun jij gewoon weer aan de slag!' Die reactie vond ik heel fijn, want dat betekende dat ik niet de hele opleiding opnieuw moest doen."

DAGBESTEDING

Na vijf weken was Deborah klaar om alleen op een groep te kunnen staan. "Dit heb ik echt te danken aan teamleider Ilse Schneiderberg. Ze heeft me veel geleerd en veel zelf laten proberen", blikt Deborah terug. Deborah werkte tot februari dit jaar in Wouw, maar heeft inmiddels de overstap gemaakt naar de dagbesteding in Roosendaal. Deborah: "Een aantal jaar heb ik bij de dagbesteding in Wouw gewerkt, maar deze verdween vanwege de onlogische dienstenstructuur die dit met zich meebracht. Dat begreep ik heel goed, maar omdat ik dagbesteding het allerleukste vind, ben ik overgestapt naar de dagbesteding in Roosendaal."

VEEL MOGELIJKHEDEN

Deborah werkt twee dagen bij dagbestedingsgroep Leren/werken 4 en één à twee dagen per week bij Leren 1. "De combinatie is heel leuk. Bij Leren/werken 4 zijn we vooral creatief bezig en bij Leren 1 doen we vooral activiteiten die je ook op school doet. Ieder op zijn of haar eigen niveau", legt Deborah uit. Als Deborah terugkijkt is ze erg blij dat ze de stap richting de zorg gemaakt heeft. "Ik zou iedereen aanraden het gewoon te proberen. Als je terug de zorg in wilt, maar ook als je nog geen opleiding in de zorg hebt. Ze hebben hier echt veel mogelijkheden", sluit Deborah tevreden af.

"Ik zou iedereen aanraden het gewoon te proberen."

Betere kwaliteit door betere woningen

S&L Zorg is druk bezig met het realiseren van nieuwe woningen. Ze is kleinere buitenlocaties aan het samenvoegen tot grotere buitenlocaties en ze heeft het plan om Lambertijnenhof volledig te ver(nieuw)bouwen. In dit rapport kijken we vooral terug. Wat is er het afgelopen jaar gebeurd op het vlak van vastgoed, wat ging goed en waar kunnen we van leren? Om antwoorden te vinden op deze vragen spreken we met Anky van Geel, manager servicebedrijf en vastgoed en Jörgen Marrée, manager financiën en control.

“We blijven kleinschalige woonvormen bieden waarbij de bewoner centraal staat. Dat klinkt een beetje formeel, maar wat we willen is dat de gebouwen vooral zo moeten zijn dat ze helpen bij het goede leven en het bieden van juiste zorg. Maar ze moeten ook bijvoorbeeld huiselijk zijn, dicht bij het netwerk liggen en ook duurzaam”, vertelt Anky. “En financieel moet het ook passend zijn”, vult Jörgen aan, “we moeten het wel kunnen betalen.”

“Zo’n gebouw moet lang meegaan, langer dan dat de meeste bewoners er zelf zullen wonen. We weten niet wie er over 20 jaar in een kamer woont die je nu bouwt, dus het beste is om het maar heel flexibel te bouwen. We bouwen dus gericht op de bewoner maar ook flexibel. Zo hebben we net een aanpassing gedaan op de locatie Triasdijk. Daar waren vaste toiletpotten in bedacht, maar die worden nu in hoogte verstelbaar. Dan hebben we naar de toekomst toe meer speling voor bewoners die bijvoorbeeld slecht ter been zijn”, vertelt Anky. “Voor sommige cliëntgroepen is eigen sanitair niet per se passend, die hebben meer aan grote zorgbadkamers die dan gezamenlijk zijn. Maar bouwen zonder eigen sanitair is weer niet flexibel. Daar denken we dan gezamenlijk over na. Bijvoorbeeld wel de leidingen en aansluiting alvast leggen, maar de badkamer nog niet bouwen. Eventueel kan later dan eenvoudiger een badkamer toegevoegd worden.”

UIT DE ORGANISATIE Vastgoed

EFFICIËNTER

Hoe kan een nieuw gebouw bijdragen aan efficiënter werken en een betere werkplek zijn voor medewerkers? Jörgen: “Een groepsgrootte van vijf en dan een klein pand midden in de wijk, werd vroeger gezien als ideaal. Daar komen we nu van terug. De maatschappij maakt een ontwikkeling door met steeds hogere kosten en een groter tekort aan personeel. Het samenbrengen van groepen maakt alles efficiënter. Waar we nu in Bergen op Zoom op twee locaties bijvoorbeeld één medewerker in de nacht hebben, hoeft dat straks wellicht nog maar op één locatie. Die medewerker die er ‘s nachts dan niet meer is, kan overdag een veel belangrijkere bijdrage leveren. Of dat ook gebeurt? Daar gaat de zorg dan weer over, maar de panden maken het wel mogelijk.” Anky: “Maar het zit ook in kleine dingen. De medewerkers huishoudelijke dienst hebben bij de Triasdijk meegedacht en daarom hebben we nu bijvoorbeeld net een andere tint voor de keukenkastjes. Veel minder besmettelijk en net zo mooi. De technische dienst dacht mee en daardoor zijn de pootjes van de stoelen nu veel breder en krast de vloer minder snel. Het lijken kleine voorbeelden, maar in de praktijk kan het heel veel verschil maken.”

BOUWEN DUURT LANG

Als we de indicaties uit 2019, zoals ze staan in de folder ‘Visie op vastgoed’, erbij pakken dan lijkt de planning nog redelijk uit te komen. Er is te lezen dat de hoop is dat alle bouwprojecten zouden starten tussen 2019 en 2026. “Het is nog geen 2026 hè”, zegt Jörgen, “maar als we echt kijken naar de planning zie ik wel wat vertraging hoor. We zijn bijvoorbeeld nog niet concreet aan het tekenen voor Lambertijnenhof. De andere projecten vergen echt wel aandacht en de ver(nieuw)bouw van Lambertijnenhof is van dien aard dat we daar veel werk te doen hebben met de omgeving en op het gebied van vergunningen.” Anky: “We moeten ook niet teveel tegelijk bouwen. Twee panden zijn we nu tegelijk aan het bouwen maar daar doe je niet even heel Lambertijnenhof bij.”



ONDERHOUD

De afgelopen jaren is er minder onderhoud gepleegd aan de panden die op de lijst staan om vernieuwd of gesloopt te worden. Anky: “Dat klopt, maar naarmate de planning vordert moeten we toch wel meer gaan doen, bijvoorbeeld bij Lambertijnenhof. Sommige dingen kun je even voor je uitschuiven, maar geen jaren. We werken nu aan een update van het lange termijn onderhoudsplan voor alle locaties. Dan worden we weer wat proactiever in de plaats van reactief dingen oplossen.”

GAANDEWEG LEREN

“Natuurlijk was het eerste pand dat we ooit gebouwd hebben voor die tijd goed. Maar in alle jaren leer je steeds weer bij. Nu ook nog steeds hoor. De Triasdijk wordt prachtig, maar toch leren we daar weer dingen die we inzetten bij Markiezaten en daarna weer voor het volgende gebouw”, vertelt Anky. Heb je nog zo’n sprekend voorbeeld? “Oh ja hoor, zoveel”, zegt Anky lachend, “Iedereen heeft straks een eigen nis bij zijn of haar voordeur. Sommige deuren zitten naast elkaar en de nis is dan gedeeld. Nu staat er één bankje in het midden. We twijfelen nu of dat handig is en of in de toekomst dat bankje niet breder moet zijn of juist weg moet. Het zit hem in de details he?”

Wat is er in 2022 gebeurd op het gebied van vastgoed?

- > Tijdelijke locatie voor de bewoners van de Triasdijk (Roosendaal) gebouwd, opgeleverd en in gebruik genomen.
- > Tijdelijke locatie (Bergen op Zoom) voor de voormalige bewoners De Schans van SDW gebouwd, opgeleverd en in gebruik genomen.
- > Grond aangekocht, aanbesteding afgerond en opdracht gegund voor Markiezaten (Bergen op Zoom).
- > Gestart met de bouw van de nieuwe Triasdijk (Roosendaal).

Wat zijn de plannen van S&L Zorg:

- > Volledige nieuwbouw locatie Triasdijk Roosendaal, momenteel wordt er gebouwd. Oplevering is gepland eind 2023.
- > Realisatie nieuwbouw ‘De Markiezaten’ Bergen op Zoom, aanbesteding is gegund. Start bouw is gepland tweede kwartaal 2023.
- > Realisatie nieuwbouw Roosendaal. Start bouw nog onbekend.
- > (Ver)nieuwbouw groot deel woningen Lambertijnenhof Bergen op Zoom. Start bouw nog onbekend.



Infographic Waarom duurt bouwen zo lang?

In 2019 presenteerde S&L Zorg de vastgoedplannen voor de komende jaren. Nu, bijna drie jaar later, is er heel veel gebeurd. Maar, soms lijkt het ook alsof er niet zoveel gebeurt terwijl dat wel zo is. In deze infographic leggen we er wat meer over uit.

STAP 1

Alles begint met een opdracht. Gaan we opknappen, een nieuw gebouw wegzetten op dezelfde grond of gaan we op zoek naar een nieuwe plek? Om deze zoektocht te verduidelijken worden er wensen op papier gezet. Hierin staat waar de locatie en de woonvoorziening aan moeten voldoen.



STAP 2

Als er een mooi stuk grond is gevonden, dan moet dit worden gekocht. Ook wordt alvast een eerste schetsontwerp getekend door de architect. Hierbij wordt rekening gehouden met eisen die de gemeente stelt. Hoe hoog mag het gebouw bijvoorbeeld worden?

Tussentijds kan het nodig zijn om een bestemmingsplanwijziging aan te vragen. Dit moet bijvoorbeeld als je een kerk wilt ombouwen naar woningen.



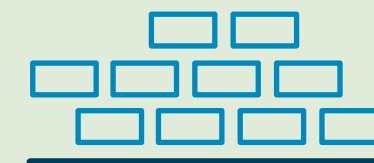
STAP 3

De architect gaat verder met het voorlopig ontwerp. Hoe zien de kamers en badkamers eruit en waar komen de technische ruimtes. Als het voorlopig ontwerp akkoord is, dan wordt dit door de architect omgezet naar een definitief ontwerp. Daarna wordt ook alle techniek ingetekend en wordt het een bouwtekening.



STAP 5

Als de aannemer en installateur rond zijn en o.a. de bestuurder en raad van toezicht akkoord gaan, kunnen de contracten worden ondertekend. Ondertussen wordt er een bouwvergunning bij de gemeente aangevraagd. Als de bouwvergunning afgegeven is, kan er gestart worden met de bouw.



STAP 6

Vaak duurt de bouw een jaar tot anderhalf jaar. Tussentijds vieren we mooie mijlpalen zoals de eerste steenlegging en het hoogste punt. Ondertussen maken wij plannen om de nieuwe woningen in te richten. Er worden kleuren gekozen voor de muren en er wordt nagedacht over nieuwe meubels.

STAP 7

Als de aannemer en installateur klaar zijn, kunnen de woningen worden opgeleverd. De bewoners kunnen verhuizen naar hun nieuwe stek. Yes, na een proces van jaren hebben we een prachtig nieuw gebouw waar we heel lang van kunnen genieten!



STAP 4

Daarna is het tijd voor de aanbestedingsfase. Een bureau rekt voor ons uit wat de verwachte bouwkosten van het nieuwe gebouw zijn. We vragen diverse aannemers en installateurs uit te rekenen voor hoeveel geld zij dit kunnen realiseren. Degene met het meest aantrekkelijke voorstel krijgt de opdracht.



Het jaar 2022 voor onze vrijwilligers

UIT DE ORGANISATIE
Vrijwilligers

In 2022 waren de vrijwilligers bij S&L Zorg misschien wel belangrijker dan ooit. In tijden van personeelstekort zijn zij vaak degenen die uitgebreid de tijd kunnen nemen. Bijvoorbeeld om een rondje te wandelen met bewoners en deelnemers, hen even een-op-een aandacht te geven en daarmee ook meteen de medewerkers op de woning kunnen ontlasten, zodat zij hun handen hierdoor weer even wat vrijer hebben. Onze vrijwilligers zijn niet alleen van onschatbare waarde voor onze bewoners en deelnemers, maar eigenlijk voor de hele organisatie. En ook in 2022 is er heel wat vrijwilligerswerk gedaan. We delen het afgelopen jaar van onze vrijwilligers in een notendop:

NIEUWE VRIJWILLIGERS

In het jaar 2022 mochten we in totaal 43 nieuwe vrijwilligers verwelkomen. Dat zijn een heleboel mensen die stuk voor stuk het verschil komen maken voor onze bewoners en deelnemers!

VRIJWILLIGERSFEESTEN

In 2022 werden er twee vrijwilligersfeesten georganiseerd bij Lambertijnenhof en Sterreboos. Het waren twee Italiaanse avonden met heerlijke Italiaanse gerechten, toetjes en natuurlijk Italiaanse wijn. De muziek werd verzorgd door een Italiaanse zangeres. Beide avonden zijn gezellig bezocht door onze vrijwilligers.

KLIMVRIJWILLIGERS

Een groot deel van de nieuwe vrijwilligers in 2022 meldde zich aan als vrijwilliger voor de Klimclub van S&L Zorg. De Klimclub bestaat inmiddels twee jaar en zorgt ervoor dat mensen met een verstandelijke en zelfs mobiele beperking kunnen klimmen. Door extra vrijwilligers kunnen nog meer bewoners en deelnemers de boom in!

HOND ALS VRIJWILLIGER

Heel opmerkelijk: in 2022 is er zelfs een hond bijgekomen als vrijwilliger! Samen met zijn baasje gaat hij langs woningen en daar knuffelt hij met onze bewoners.

EXTRA HANDEN IN DE WONING

Naast het doen van een activiteit met een bewoner of deelnemer sprongen sommige vrijwilligers in 2022 ook bij ter ondersteuning van de dagelijkse zorg. Zij smeerden bijvoorbeeld boterhammen voor de bewoners en deelnemers of verzorgden de maaltijd.

TAL VAN ACTIVITEITEN

Onze vrijwilligers zijn altijd in de weer voor en met onze bewoners en deelnemers. Hieronder een greep uit alle activiteiten, evenementen en groepen waarbij onze vrijwilligers ook in 2022 weer van onschatbare waarde waren:

- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| > Wandelen | > Busje rijden |
| > Fietsen | > Prokkelen |
| > Koken | > Honden uitlaten |
| > Klimmen | > Spelletjes spelen |
| > Ondersteunen bij dagbesteding | > Nagels lakken |
| > Kleine bedevaart | > Partyteam |
| > Vieringen | > Rolstoelfietsen |
| > Breicafés | > Duofietsen |
| > Verschillende knutsels | > Muziek |
| > Disco's | > Sport |
| > Hondenknuffelen | > Sinterklaas en pieten |
| > Halloween | > Kerstman |
| > Dansen | > Speel-o-theek |
| > Zwemmen | > Tuinieren |
| > Uitstapjes | En nog veel meer! |

Terugkijken met de bewonersraad

UIT DE ORGANISATIE
Bewonersraad

S&L Zorg heeft een bewonersraad waarin 7 bewoners zitting hebben. Voor dit kwaliteitsrapport stelden we vooraf vragen op papier waar de raad gezamenlijk op heeft gereageerd. Daarna zijn we in gesprek gegaan met de raad om hier verder op in te gaan. Tijdens dit gesprek vullen de raadsleden om de beurt hun eerdere reactie aan.

WAT WAS VOOR DE RAAD IN 2022 VOORAL BELANGRIJK?

Nieuwe raadsleden ontvangen was leuk. Nieuwe leden vinden ging niet makkelijk. We hebben twee keer de vacature uitgezet. Gelukkig kwam het wel goed. De raad bestaat weer uit 7 leden. Later hoorden wij dat bewoners wel interesse hadden. Maar zij wisten niet dat er een vacature voor de bewonersraad was. "Fijn dat de vacature op intranet komt en op de TV's staat, maar toch ziet niet iedereen dat", zegt Karen Oostvogels.

De raad is betrokken bij de sollicitatie van de nieuwe bestuurder. Fijn dat de bewonersraad hierin meedeed. Dus niet alleen medewerkers. Dit omdat de bewonersraad kan kijken uit het oog van medebewoners. Dit was super leuk, maar ook nodig. We kregen een compliment van het sollicitatiebureau dat de nieuwe bestuurder zocht. De bewonersraad was enorm goed voorbereid, dit hielp het bureau. De bewonersraad las terug in de Echt (magazine van S&L Zorg red.) dat Vera, de bestuurder, het sollicitatiegesprek met de bewonersraad verrassend vond. Dat is gaaf om te lezen.

En we zijn als bewonersraad scholing gaan volgen. In deze scholingen leerden we hoe je goed kan vergaderen, welke rollen er zijn en wat belangrijk is. Maar ook hoe je huisregels samen kan opstellen. En het mooie is dat huisregels voor iedereen zijn, iedereen van de driehoek. Hoe we samenwerken en hoe we elkaars talenten gebruiken. "We praten over van alles en denken mee. Het is mooi dat je kunt meedenken", vertelt Adriaan Verhoeven.

Wat ging er goed in 2022?

De wereld ging weer open. Dus ook binnen S&L Zorg gebeurde dit. Hierdoor gingen we elkaar weer meer ontmoeten. Uit de bubbels en meer buiten de deur. Dat de klimclub zo groot werd, zelfs voor rolstoelers. We merken aan de bewoners dat ze er vrolijk van worden. Dat er gemengde activiteiten zijn zoals de lichtjesparade, halloween, pietendisco en kerstmarkt. Het is leuk om dingen samen te doen. Dat in de grondwet is opgenomen dat mensen met een handicap niet mogen worden uitgesloten. "Ik voel me thuis, ik ken mijn rol en praat makkelijk met iedereen", vertelt Eva van den Beemd.

Wat ging er niet goed?

Het personeelstekort, vooral tijdens vakanties. Invallers vragen veel aan bewoners. Dit is zeker lastig voor bewoners die veel begrijpen van hoe het op een woning gaat. Als er geen invallers zijn mag je jezelf juist niet bemoeien. Dit gaat niet altijd goed, hier kunnen we beter naar kijken. En afspreken wat er wanneer kan. Bewoners kunnen ook helpen als zij dit willen. "En er mogen meer activiteiten zijn voor bewoners die overdag werken", geeft Lorenzo de Bijl aan als verbeterpunt.

WAT VINDT DE BEWONERSRAAD VAN DE INSPRAAK?

Het is niet leuk als er iets is waar je niet aan mag meedoen of waar je niet voor gevraagd wordt. Al is het je eigen goed leven gesprek. "Daar begint het", zegt Shenoah Niël, "het is toch mijn leven?" Ook als bewoners niet kunnen spreken is het belangrijk dat zij erbij zijn. Het voelt beter als iedereen erbij is. Of iemand moet niet willen. Dan is dit een keuze. "Je moet wel meepraten, anders bereik je niks", zegt Simon van Staaij.

Meedoen is belangrijk, dus ook meedenken. Als er te laat advies wordt gevraagd mis je misschien goede ideeën. Iedereen kijkt op zijn eigen manier. De bewonersraad probeert door de ogen van bewoners te kijken. Dit is anders dan medewerkers

of verwanten. Samen bedenken je ook meer. “En het gaat om de bewoners!”, roept Kyra Notmeijer overtuigend.

De bewonersraad voelt zich welkom in de contacten met de andere (medezeggenschaps)raden, het management en het bestuur. De bewonersraad wil meer gaan vragen bij de achterban. De mondigheid van medebewoners mag wel groeien. “Ik rij wekelijks over het terrein van Sterrebos maar ik hoor helemaal niets. Misschien weten bewoners niet dat ze inspraak hebben”, geeft Karen aan. “Huisregels kunnen hier ook bij gaan helpen”, zegt Shenoah.” Die scholing krijgen we 16 februari”, zegt Eva, “afspraken samen maken is belangrijk.”



“Je moet wel meepraten, anders bereik je niks.”

Een druk jaar voor de cliëntenraad

UIT DE ORGANISATIE
Cliëntenraad

Bij het opstellen van een kwaliteitsrapport kan een terugblik op het afgelopen jaar van de cliëntenraad natuurlijk niet missen. Samen met Rinus van Loon, lid van de cliëntenraad, nemen we het jaar 2022 door.

EEN DRUK JAAR

“Het jaar 2022 was best een druk jaar. Als lid van de cliëntenraad word je op allerlei onderdelen meegenomen bij S&L Zorg. Eén van die onderdelen is dat je deel uit mag maken van de sollicitatieprocedure van managers en bestuurders. Toevallig is er in 2022 een nieuwe bestuurder, een manager zorg én een manager servicebedrijf en vastgoed aangenomen. We mochten dus in één jaar tijd onderdeel uitmaken van drie sollicitatieprocedures. Dat gebeurt niet vaak hoor!”, blikt Rinus terug. Toch is de cliëntenraad blij dat ze dit mag doen. Rinus: “Als cliëntenraad behartigen wij de belangen van onze kinderen, broers, zussen, nichten, neven, noem maar op. Wij kijken dus met een hele specifieke blik naar een nieuwe bestuurder. Waar anderen misschien kijken of ze de juiste bestuurlijke vaardigheden heeft, kijken wij echt naar het menselijke in een nieuwe bestuurder. Ze moet gek zijn op de bewoners van S&L Zorg, dat is voor ons het belangrijkste. Het is fijn dat je dat als cliëntenraad zelf mag checken, omdat je tijdens de sollicitatieprocedure al een gesprek mag voeren met degene die solliciteert. Bij Vera waren we er overigens al heel snel achter dat zij dat menselijke in zich heeft. Dat gaf ons als cliëntenraad meteen een gerust gevoel.”

GOED MEEGENOMEN

Hoewel het bij een aantal zaken verplicht is om de cliëntenraad te betrekken, kiest S&L Zorg ervoor om ook bij andere zaken om advies te vragen. “We worden altijd ontzettend goed meegenomen als cliëntenraad. Daar zijn we erg tevreden over. In 2022 is bijvoorbeeld de app #Kompas ontwikkeld door S&L Zorg. Dat is een app waar al het beleid en de werkinstructies van S&L Zorg in samenkomen, zodat medewerkers deze stukken gemakkelijk kunnen vinden. Bij zo’n ontwikkeling

krijgen we gelijk uitleg over de app en wordt ons verteld over het hoe en waarom. Maar ook over de ontwikkelingen rondom vastgoed in 2022 kregen we regelmatig een presentatie. We mogen gevraagd en ongevraagd advies geven en het managementteam pakt dit altijd serieus op. Heel prettig!”, aldus Rinus.

NIEUWE LEDEN WERVEN

Ondanks de positiviteit van de cliëntenraad was er ook een minpunt in 2022. Rinus: “We hebben te weinig leden in onze clusterraden. We hebben één cliëntenraad en twee clusterraden. Eén in Bergen op Zoom en één in Roosendaal. Van beide clusterraden zit er ook één lid in de cliëntenraad die de stem van het cluster laat horen in de cliëntenraad. Toevallig ben ik dat voor het cluster Roosendaal, daar ben ik de voorzitter van. Helaas zijn beide clusterraden nog niet zo dik bezet. Dat vinden we jammer. Het liefst zouden we van iedere cliëntgroep minimaal één iemand in iedere clusterraad hebben.”

Om dat voor elkaar te krijgen, gingen de cliëntenraad en de clusterraden in 2022 regelmatig op pad om nieuwe leden te werven. “We zijn bij verwantenavonden in de woningen aanwezig geweest en op de algemene verwantenavond van S&L Zorg. Hierbij gaven we informatie over wat we doen en wie we zijn, in de hoop andere verwanten er ook warm voor te maken”, vertelt Rinus. Hij noemt dat meteen als een doel voor komend jaar. “We zijn erg tevreden over onze samenwerking met andere raden, het managementteam, de bestuurder en de raad van toezicht. Dat willen we gewoon zo houden. Ons doel voor 2023 is daarom vooral om er meer leden bij te krijgen.”

Zeg je kunst, dan zeg je Toon

Wanneer je wel eens op Sterrebos komt is er een hele grote kans dat je mooie kunstobjecten in de raamlijsten van de woningen ziet staan. Veel van deze objecten zijn door bewoners gemaakt in samenwerking met vrijwilliger Toon Verbraak. Toon is al ruim achttien jaar bij S&L Zorg actief. Zeg je kunst, dan zeg je Toon. Daar wilden wij wel eens meer over te weten komen!

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie juni 2022)

We nemen contact op met Toon en hij is gelijk enthousiast. Maar wel onder één voorwaarde schrijft hij. "Ik wil graag Anne Salomé en Anita van Overveld meenemen naar het interview. Anne is mijn grote knutselvriendin en Anita is mijn steun en toeverlaat als het gaat om het uitvoeren van mijn vrijwilligerswerk." Dat kan geregeld worden Toon!

THEMABOOM

We ontmoeten Toon, samen met Anne en Anita, in het Ontmoetingscentrum (OC) van Sterrebos. Op tafel staan al allerlei kunstobjecten uitgestald. Toon steekt gelijk van wal: "Kijk, dit zijn vogeltjes gemaakt van kerstballen. Ik maak de basis van papier-maché thuis en de bewoners maken de vogeltjes hier verder af. Uiteindelijk komen ze in die boom daar", zegt hij terwijl hij wijst naar een grote boom van papier-maché die op het podium van het OC staat. Het idee voor deze boom komt van Toon en Anita en de boom is gemaakt door het Partyteam van Sterrebos. Anita: "Het wordt een themaboom. Nu het voorjaar is komen er allemaal vogeltjes in. Daar hebben alle bewoners dan aan meegewerkt, dat is toch fantastisch?"

Het gesprek is pas net begonnen, maar ik merk dat Toon en Anita een gouden duo zijn die aan één woord genoeg hebben. Toon: "Als ik een idee heb, dan ga ik eerst een beetje schetsen in mijn boekje. Daarna bel ik Anita. Die is altijd meteen enthousiast en heeft het al geregeld voordat ze de telefoon ophangt. Dat werkt zo fijn. Zij is echt de gouden sleutel voor het vrijwilligerswerk dat ik hier doe."

DE KNUTSELCLUB

Achttien jaar geleden is Toon gestart bij S&L Zorg. In al die jaren heeft Toon al op diverse locaties gewerkt. De Drukkerij, Bubbels, Creatief 1, in het OC. Uiteindelijk is hij bij de knutselclub terecht gekomen. Anita: "Bij de knutselclub organiseerden we knutselavonden voor bewoners die dit leuk vinden. We maakten mooie kunstwerken, bijvoorbeeld voor evenementen of rondom een thema. Helaas is de club door corona stil komen te liggen. We hopen het in de toekomst wel weer op te kunnen pakken." Toon: "De bewoners missen het en wij ook. Het is echt iets waar ze naar uitkijken. Als ze 's ochtends uit bed komen zeggen sommigen: 'vanavond gaan we naar Toon!', daar ben ik trots op."

CHOCOLADE PAASHAAS

Door het coronavirus kon Toon helaas ook niet naar Sterrebos toe komen. "Ik miste dat echt enorm. Maar ik dacht: als Mohammed niet naar de berg komt, dan komt de berg maar naar Mohammed. Daarom ben ik thuis begonnen met allerlei voorbereidingen voor de knutselwerken. Anita bracht de knutselwerken vervolgens naar Sterrebos, zodat de bewoners hier mee verder konden. Met Pasen heb ik thuis heel veel paashazen gemaakt. Die gingen vervolgens naar iedere woning toe." Anita: "Ik zorgde dan voor complete knutseldozen met lijm, verf en kwasten zodat iedereen gelijk aan de slag kon." "Toen heeft onze woning gewonnen en kregen we een super grote chocolade paashaas!", zegt Anne enthousiast. Toon: "Dat klopt Anne, jullie hadden toen erg goed jullie best gedaan. Ik ken Anne al heel lang, via de knutselclub." Anne: "Het is altijd erg gezellig bij de knutselclub. Je bent lekker onder elkaar en tijdens het knutselen maak je af en toe een praatje en je helpt elkaar." En wat Anne het allerleukst vond om te maken? Daar hoeft ze niet lang over na te denken: "De schilderijtjes met de zee en de zeepaardjes. Die hadden we in 3D gemaakt en ze staan nog steeds op mijn kamer. Ik ben er heel blij mee."

MISSIE GESLAAGD

En als Anne blij is, dan is Toon dat ook. Want waar hij het gelukkigst van wordt, is wanneer een bewoner een glimlach op z'n gezicht heeft. "Daar doe je het uiteindelijk voor. Zo hebben we ook eens met 120 bewoners vogels geschilderd. Ik had allerlei doeken voorbereid met daarop de lijnen van een vogel en de bewoners mochten deze inkleuren. Eén bewoner had er een prachtige tekening van gemaakt. Op een gegeven moment pakt hij een penseel en doopt deze in de zwarte verf. Vervolgens schildert hij heel het doek zwart. Iemand zei tegen me: 'Vind je dat nu niet erg Toon?'. Ik zei: 'Ben je mal, kijk nou eens naar zijn gezicht?'. De bewoner straalde van oor tot oor. Missie geslaagd toch?!"

"Daar doe je het uiteindelijk voor."

Eén van de drukste jaren ooit

Het jaar 2022 gaat bij de ondernemingsraad (OR) de boeken is als één van de drukste jaren ooit. Mede doordat de raad niet op volle sterkte was en er veel gas werd gegeven op projecten was het flink aanpoten. We spreken erover met raadsleden Colinda Jaspers en Carla Faijaars.

NIET OP VOLLE STERKTE

Colinda: “2022 was een druk en zwaar jaar. Helaas vielen er in de loop van het jaar enkele leden af waardoor we maar met vijf leden overbleven. Officieel horen we met 13 leden te zijn. Een behoorlijk verschil.” Carla: “Daarnaast waren er een aantal leden, waaronder ik, die relatief nieuw zijn bij de OR. Sommige zaken nemen dan nog wat meer tijd in beslag. Je doet je best om bij te benen, maar soms weet je niet hoe alles precies werkt.” “Het was het afgelopen jaar gewoon te druk voor de bezetting die we hadden. Als we op volle sterkte waren geweest, dan was er niks aan de hand geweest. Gelukkig komen er in het voorjaar van 2023 weer verkiezingen aan. Daarna hopen we er weer tegenaan te kunnen!”, aldus Colinda.

BELANGRIJKE THEMA'S

Carla: “Drie grote vraagstukken die in 2022 speelden waren het zelfroosteren, de beloning bij moeilijk invulbare diensten en het verzuimbeleid. Met name omtrent verzuim worden er mooie stappen gemaakt die vooral in 2023 uitgerold zullen worden. Er zal voornamelijk een andere manier van denken toegepast moeten worden. Niet in beperkingen maar juist in mogelijkheden. Van de 10% medewerkers die verzuimen, kun je je afvragen of zij ook allemaal volledig ziek zijn of dat er mogelijk 3% is die nog wel de mogelijkheden heeft om mee te werken. Dat is een hele mooie manier van denken, ook voor mensen die langdurig ziek zijn.” Colinda: “Dit wordt deels al in de organisatie gedaan door veel meer maatwerk te leveren. Toen ik bijvoorbeeld een tijd

UIT DE ORGANISATIE Ondernemingsraad

terug ziek was vanwege een gebroken schouder, kon ik digitaal nog wel aansluiten bij overleggen en andere digitale werkzaamheden uitvoeren. Zo draag je toch nog je steentje bij.”

Andere projecten en vraagstukken waarbij de OR o.a. betrokken was:

- > Praktijkgestuurd leren op maat
- > Deelname aan Hackathon
- > Themadag innovatie
- > De WKR
- > Wijzigingen in het functiehuis
- > Roosterwens gesprekken

WAT GING ER GOED?

Carla: “Eigenlijk ging er best veel goed in 2022. Ondanks dat we met een aantal interim managers te maken hadden en natuurlijk een tijdelijke bestuurder. Jörgen heeft dat overigens fantastisch opgepakt, net zoals de interim managers. Daar hebben we het gewoon heel goed mee getroffen.” Colinda: “Het was inderdaad een jaar met veel wisselingen op management-niveau. Daar hielden we wel even ons hart voor vast, maar het is best goed gegaan.”

“Wat mij verder heel erg zal bijblijven aan 2022 is de wervingscampagne. Dat heeft nu al zoveel opgeleverd. Ik hoorde het van alle kanten in mijn omgeving, het viel gewoon echt op in de regio. Sowieso voor de naamsbekendheid heeft het veel gedaan en in de wandelgangen hoor ik ook al positieve verhalen over het aantal nieuwe medewerkers dat door de wervingscampagne is binnengekomen”, aldus Colinda.

Wat ging er nog meer goed?

- > De goede samenwerking in de gehele organisatie. Ook tussen ondersteunende diensten en zorgmedewerkers. Als er nood aan de man was, stonden ook medewerkers van de ondersteunende afdelingen in de woning een dienst te draaien.
- > De saamhorigheid is, mede door corona, versterkt.
- > De opvolging van de Hackathon wordt stevig opgepakt.

WAT GING ER MINDER GOED?

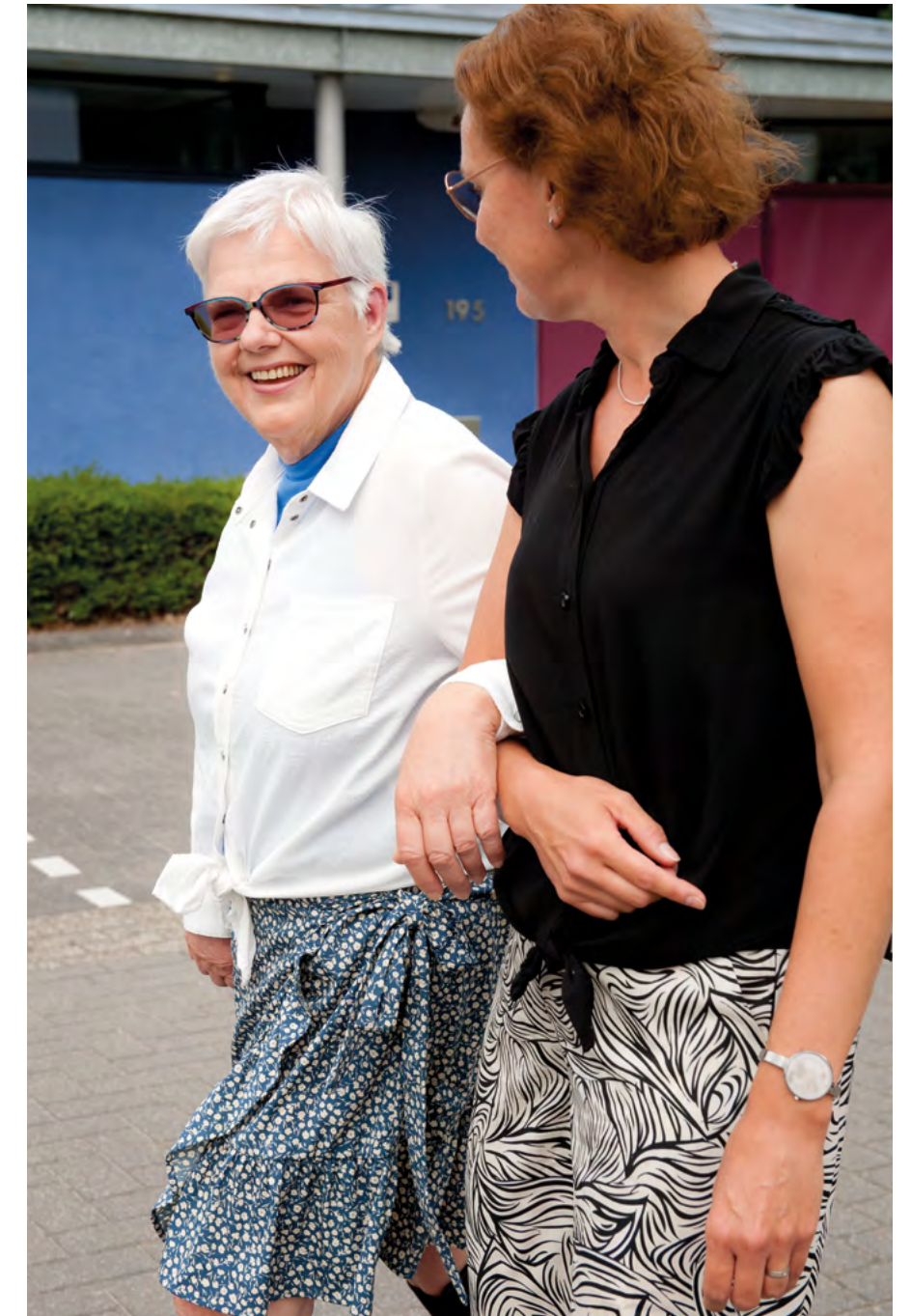
Maar waren er ook zaken die minder goed gingen? Colinda: “We vonden dit jaar de communicatie tegenvallen. We merkten dat er veel projecten of beleidsstukken waren die door ons waren goedgekeurd maar vervolgens nog niet naar de werkvloer waren doorgezet.” “Je spreekt dan mensen op de werkvloer en die hebben geen idee. Dat is soms echt wel vervelend. We weten ook niet goed waar het dan misgaat. We hopen dat hier in 2023 een verbeterslag in wordt gemaakt”, vult Carla aan.

Wat ging er nog meer niet goed?

- > Het beleid belonen bij moeilijk invulbare dienst was niet gelijk duidelijk voor de organisatie.
- > De vergewisplicht (wanneer er medewerkers vanuit een uitzendbureau kwamen werken, dienden zij hun identiteitsbewijs te laten zien) werd niet door iedere teamleider goed opgevolgd.
- > Als OR worden we soms vergeten. Bijvoorbeeld bij het beleid rondom moeilijk invulbare diensten. Dit werd gecommuniceerd, maar wij wisten er nog niet van. Toen hebben we een halt toegeroepen. Dit beleid was namelijk instemmingsplichtig. Het bleek dat in eerste instantie deze regeling niet voor alle medewerkers gold. Na aanpassing van het beleid hebben wij als OR alsnog instemming gegeven.

WAAR GAAT DE OR IN 2023 MEE VERDER?

Colinda: “De verkiezingen komen eraan, daar zijn we nu druk mee. We hopen op een mooie uitkomst. Het verzuimbeleid ligt nog op de plank, daar gaan we in 2023 weer mee verder.” Carla: “Ook het rooster blijft een heikel punt. Daar blijven we volop mee bezig. Daarnaast zal natuurlijk het personeelstekort een belangrijk thema zijn. Verder pakken we hetgeen wat op ons pad komt op en proberen we signalen op de werkvloer zo goed mogelijk op te pikken. In 2023 komen er ook ideeënbusen op verschillende locaties. Zo hopen we op nog meer input vanuit onze achterban.”



Minder rustig jaar dan gehoopt

Na twee roerige 'coronajaren' had de raad van toezicht gehoopt op een voor S&L Zorg rustiger jaar. Deze hoop bleek echter snel vervlogen. Het ziekteverzuim was hoger dan ooit en de krapte op de arbeidsmarkt nam alleen maar toe. Opnieuw werd er een groot beroep gedaan op de medewerkers. Maar, 2022 kent gelukkig ook genoeg positieve ontwikkelingen. We praten erover met Jack van Ham en Frank Claessens van de raad van toezicht.

ONDANKS ZIEKTEVERZUIM EEN PRACHTIG RAPPORT

Jack: "We hebben in 2022 een ontzettend hoog ziekteverzuim gehad. Op zijn top zaten we zelfs een keer op bijna 13%. Dat betekent dat er een enorme druk lag op de medewerkers die dit moeten opvangen. In november was ik echt bezorgd. Het verzuimpercentage was dusdanig hoog met als gevaar dat de organisatie het niet meer kon opvangen. Gelukkig is het percentage aan het eind van het jaar afgezwakt en lijkt het nu de goede kant op te gaan. En wat zo bijzonder is aan S&L Zorg is dat, ondanks het hoge ziekteverzuim, we een prachtig rapport van de inspectie hebben mogen ontvangen. De inspecteurs waren zeer positief over de bezochte woningen en waren onder de indruk van de geleverde zorg en bevlogenheid van de teams. Daar nemen wij als raad ons petje voor af."

OVER EIGEN GRENZEN HEEN KIJKEN

"Over het algemeen gaat het dus echt wel goed bij S&L Zorg", vertelt Frank. "Wat mij erg is bijgebleven is de hackathon die in september werd georganiseerd. Medewerkers, vrijwilligers, bewoners en verwanten konden hun ideeën inbrengen." Jack: "Iedereen werd uitgedaagd om over hun eigen grenzen heen te kijken. Het was mooi om te zien dat bij alle drie de groepen

UIT DE ORGANISATIE Raad van toezicht

het idee dezelfde richting op ging. Iedereen beseft dat we het probleem waar we met elkaar voor staan, op een andere manier moeten oplossen dan we gewend zijn. Bijvoorbeeld door het inschakelen van een zogeheten 'woonhulp' of door een groter beroep te doen op de omgeving."

WISSELINGEN

Wat 2022 voor de raad van toezicht ook kenmerkte waren de wisselingen in het management. "In een vrij korte tijd vertrok zowel de bestuurder als drie managers. Een toets op zelfsturing die door het managementteam en medewerkers met vlag en wimpel uitstekend werd volbracht, want de organisatie draaide gewoon door", aldus Jack. Frank: "Door deze wijzigingen werd ook meer dan gebruikelijk een beroep gedaan op de voltallige raad van toezicht. Onder andere om er zorg voor te dragen dat zo spoedig mogelijk zou worden voorzien in een nieuwe directie en management. In de tweede helft van het jaar is de organisatie erin geslaagd om nieuwe managers aan te trekken en is samen met de raad van toezicht een nieuwe bestuurder aangenomen."

VASTGOED

Ook over de vastgoedplannen is de raad positief. Jack: "Mede door deze bouwprojecten kunnen we invulling geven aan de beste zorg die we willen blijven bieden, ondanks alle veranderingen die ons de komende jaren te wachten staan. Anderzijds zien we ook dat de vastgoedprojecten financieel behoorlijk wat vragen van de organisatie. Er zal de komende jaren een balans gevonden moeten worden tussen vastgoed en het zorgresultaat."



TOEKOMST

"Samenvattend kijken we als raad terug op een goed jaar. Minder rustig dan gehoopt, maar met mooie resultaten. Het is prettig dat je in zo'n jaar als organisatie een beroep kunt doen op zulke loyale en gemotiveerde medewerkers als bij S&L Zorg. Het is fijn dat dit op orde is. Maar zoals de toekomst eruitziet, zal de organisatie goed moeten nadenken over de veranderingen die de zorg te wachten staat. Dit betekent ook dat de rol van de raad van toezicht aan het veranderen is. Wij zullen meer als ambassadeur actief moeten zijn en de organisatie ook in beeld brengen bij bijvoorbeeld de politiek. Kortom, genoeg te doen voor ons als raad", aldus Jack.

WAT GING ER GOED ...

- > Ontwikkelingen op het gebied van innovatie
- > Positief inspectie rapport
- > Hackathon
- > Hoge betrokkenheid medewerkers in tijden van personeelstekorten
- > Zoektocht nieuwe bestuurder

... EN WAT GING ER MINDER GOED?

- > Hoog ziekteverzuim
- > Kosten van het personeel niet in loondienst blijven maar stijgen
- > Vertrek bestuurder
- > De balans tussen vastgoed en zorgresultaat

Hoogtepunten en kort nieuws 2022

Natuurlijk is er in 2022 nog veel meer gebeurd en gedaan, lees maar mee!

S&L ZORG START MET ABCDATE

Vanaf 24 maart 2022 kunnen bewoners en deelnemers van S&L Zorg nieuwe mensen ontmoeten via de contactbemiddelingswebsite ABCDate.nl. Zo vergroten we de kans op vriendschap, geluk en liefde voor onze bewoners en deelnemers!

#KOMPAS IS LIVE

In 2022 heeft de afdeling Klant, Innovatie, Communicatie en Kwaliteit (KICK) van S&L Zorg het huidige beleid van S&L Zorg opgehaald, verdeeld in categorieën, kritisch bekeken, getoetst, geüpdatet, herschreven, waar nodig verwijderd, nog eens getoetst en vervolgens samengevoegd in één overzichtelijke app, samen met een link naar de werkinstructies. De app heeft de naam #Kompas gekregen, omdat je er snel en makkelijk verschillende kanten mee op kunt: naar de werkinstructies of naar het beleid. Dit is handig, want zo hebben medewerkers van S&L Zorg altijd de werkinstructies en het beleid van S&L Zorg bij de hand.

AFSCHEID MARJOLIJNE LEWIS

In de laatste week van april namen we afscheid van bestuurder Marjolijne Lewis, die per 1 juni aan de slag ging als bestuurder bij een andere zorgorganisatie. Op maandag nam ze afscheid van alle bewoners met een gezellig defilé en een afscheidslunch bij zowel Lambertijnenhof als Sterrebos. Aan het einde van de middag was er voor medewerkers, vrijwilligers en de raden gelegenheid om afscheid te nemen. Op donderdag was er een afscheidsreceptie in het Ontmoetingscentrum van Lambertijnenhof

georganiseerd voor externe relaties. Het was een week met een lach en een traan. We bedanken Marjolijne voor alles wat ze voor S&L Zorg heeft gedaan.

EEN KLEURRIJK VOORJAARSGESCHENK

Elk voorjaar krijgen alle medewerkers en vrijwilligers bij S&L Zorg een personeelsgeschenk. In 2022 gaven we een kleurrijke bloem voor in de woning, voor bij de dagbestedingsgroep of voor op kantoor. De bloemen zijn gepot en uitgedeeld door onze deelnemers van dagbestedingsgroepen De Tuin en de Dierenweide. Het kaartje dat erbij zat is ontworpen door een deelnemster van KUNST&ZO. Wat hebben onze deelnemers genoten van het creëren en uitdelen van de geschenken!

PROKKELLEN 2022 WAS EEN GROOT SUCCES

Maar liefst 110 bewoners gingen op donderdag 9 juni op prokkelstage bij diverse bedrijven in regio Roosendaal en Bergen op Zoom. De prokkelaars hebben hard gewerkt, maar vooral genoten van de gave ervaring. Na het werken werd de ochtend afgesloten met een heerlijke lunch in beide Ontmoetingscentra voor alle prokkelaars, vrijwilligers en stagebegeleiders.

VRIENDEN GOLFEN EEN DIGIBORD BIJ ELKAAR

Met een golftoernooi wist de Stichting Vrienden van S&L Zorg 5.800 euro opbrengst te realiseren. Hiermee werden digiborden aangeschaft voor de leslokalen van S&L Zorg. Aan het golftoernooi deden verschillende bedrijven uit de regio mee. Inmiddels hebben de deelnemers van S&L Zorg de digiborden dankbaar in ontvangst genomen.



Afscheid



500 euro uitgereikt



Lampionnenoptocht



Musical



Voorjaarsgeschenk



Prokkelen



Voorjaarsgeschenk



Prokkelen



Wervingscampagne



Vrienden golfen voor digibord



Pride Amsterdam



Prokkelen

MUSICAL 'EEN KOFFER VOL ...WERELD' WAS EEN SUCCES

In juli werd de musical 'Een koffer vol ...wereld' opgevoerd in het Ontmoetingscentrum van Lambertijnenhof. Deze musical was een samenwerking tussen S&L Zorg, het CKB en basisschool De Borghoek onder het mom 'Muziek en cultuur met de buur'. De deelnemers van S&L Zorg en de leerlingen van basisschool De Borghoek speelden de sterren van de hemel tijdens hun optreden voor de bewoners van de Meilustflat en natuurlijk voor hun trotse familieleden. Het was een geweldige musical!

EXTERNE CONSULTATIE

Elke twee jaar bezoeken organisaties uit de gehandicaptenzorg S&L Zorg en geven ze ons tips. Dit wordt een externe visitatie genoemd. Dit is leerzaam en ook nodig om te voldoen aan het kwaliteitskader. We hebben zelf een extra bezoek georganiseerd van een organisatie uit een andere sector om eens bij ons te kijken. We noemen dit de externe consultatie en deze plannen we steeds in een jaar dat de visitatie niet plaatsvindt, dus ook in 2022. Het thema was deze keer ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis. We hebben fijne tips en top gekregen tijdens de consultatie waar we mee aan de slag kunnen!

PRIDE AMSTERDAM

Op zaterdag 6 augustus mocht bewoner Jaimy, samen met begeleider Maike, meevaren met de Onbeperkt Trots boot tijdens de Pride Amsterdam. De Onbeperkt Trots boot is een initiatief van Zonder Stempel, Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en veertien zorgorganisaties, waaronder S&L Zorg. Jaimy en Maike hebben een geweldige dag gehad op de Amsterdamse grachten tijdens dit mooie, maar vooral ook belangrijke evenement!

WANDELDRIEDAAGSE

Het leek de ouders van één van onze bewoners een leuk idee om een alternatieve wandeldriedaagse te organiseren voor de bewoners van Wouw. In samenwerking met medewerkers, ouders, verwanten en vrijwilligers is dit plan tot uitvoer gekomen. De bewoners hebben drie dagen elke avond gewandeld en iedere avond een stempel verdiend. De laatste wandeling werd afgesloten met medailles en live muziek.

GROTE OPKOMST TIJDENS VERWANTENAVOND

Op donderdag 17 november vond de algemene verwantenavond plaats voor alle verwanten en wettelijk vertegenwoordigers. Tijdens deze avond maakten ze kennis met de nieuwe bestuurder, werden ze bijgepraat op de thema's vastgoed en arbeidsmarkt, werd er verteld over sport en de keuken en kregen ze zelfs een rondleiding in de keuken, door de sportzaal en het zwembad. Bij terugkomst in het Ontmoetingscentrum van Sterrebos was het tijd voor een gezellige borrel, waarbij iedereen de mogelijkheid had om bij te kletsen, vragen te stellen en langs de informatietafels te gaan. Met een opkomst van bijna 80 verwanten was het een geslaagde verwantenavond!

LAMPIONNENOPTOCHT

Op 11 november werd er op Sterrebos en Lambertijnenhof een lampionnenoptocht gelopen. Het was een mooie verlichte stoet over het terrein van Sterrebos en in de omgeving van Lambertijnenhof, waar ook veel prachtige zelfgemaakte lampionnen bij waren. Na de tocht werd de avond gezellig afgesloten in de Ontmoetingscentra.

€ 500,- UITGEREIKT AAN EERSTE MEDEWERKER DIE NIEUWE MEDEWERKER AANDRAAGT

Sinds 1 oktober 2022 krijgen medewerkers en vrijwilligers € 500,- als zij een nieuwe medewerker aandragen die bij ons komt werken. Cliëntbegeleider Karin droeg de eerste medewerker aan die ook daadwerkelijk in dienst kwam. Voor dit speciale moment overvielen we Karin na haar dienst en ontving ze een prachtige cheque t.w.v. € 500,- uit handen van collega Roos.

GROOTSCHALIGE WERVINGSCAMPAGNE

Net als heel veel andere organisaties, kampt ook S&L Zorg met een tekort aan personeel. Op veel locaties was het het afgelopen jaar ontzettend druk en moesten we het uiterste vragen van onze medewerkers. We deden altijd al veel op het gebied van het werven van nieuwe medewerkers, maar in november zijn we gestart met een extra grootschalige wervingscampagne in de regio. De naam van de campagne was: Ervaar het verschil. Met de campagne willen we mensen overhalen om eens met ons in gesprek te gaan en letterlijk het verschil bij S&L Zorg te ervaren. Er zijn namelijk veel mogelijkheden bij ons, ook als je nog geen diploma in de zorg hebt.

Nawoord

Wanneer u het rapport heeft gelezen, kunt u begrijpen dat we met tevredenheid terugkijken op 2022.

Van de lessen die we hebben geleerd tijdens de coronacrisis, hebben we de goede dingen behouden en doorgevoerd in de dagelijkse zorg en ondersteuning. Daarnaast zijn we in 2022 in de gelegenheid geweest om verbeterlagen te maken op onderdelen die de afgelopen jaren logischerwijs minder tijd en aandacht hadden gehad.

Uiteraard is het onderwerp 'kwaliteit' nooit klaar. Ook dit jaar hebben we gesignaleerd dat een aantal onderwerpen extra aandacht behoeven. Zo is de personeelskrapte, en de consequenties die dat heeft rondom de kwaliteit van zorg en ondersteuning, helaas een onderwerp wat nog steeds speelt en daardoor ook onze volle aandacht heeft.

Samenvattend kunnen we de conclusie trekken dat het ons gelukt is om hoge kwalitatieve zorg te bieden in 2022. Maar dat kan alleen gerealiseerd worden dankzij de deskundigheid, betrokkenheid, motivatie en grote mate van flexibiliteit van de medewerkers, verwanten, vele vrijwilligers en natuurlijk ook de bewoners en deelnemers van S&L Zorg. Dat is iets om als organisatie trots op te zijn en waar ik ook graag mijn dank voor uitspreek!

Vera Hersbach

Bestuurder S&L Zorg



*Kijk voor meer informatie en mooie verhalen op onze website **www.slzorg.nl***

