



Verslag

Reflectie op het kwaliteitsrapport 2023 door commissie van diverse raadsleden

Datum:	27 mei 2024
Aanwezigen:	Karen Oostvogels (lid bewonersraad), José Christianen (ondersteuner bewonersraad), Annemarie Honhoff - ten Brincke (voorzitter or), Christa Baas (lid or), Jack van Ham (voorzitter rvt).
Afwezig:	Lid cliëntenraad
Notulist:	René van Donschot

Doel van het gesprek:

Met het reflectiegesprek nemen verschillende stakeholders van S&L Zorg het kwaliteitsrapport 2023 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.

Algemeen beeld:

De mensen aan tafel zijn tevreden over het rapport. Het ziet er goed uit en is overzichtelijk. Zo vertelt Annemarie: "De toon van het verslag is heel positief, het geeft een volledig beeld. Het is fijn dat er met vaste kopjes wordt gewerkt en met goed leesbare tabellen." Ook wordt gewaardeerd dat positieve zaken en zaken die minder goed zijn gegaan worden benoemd. Jack zegt: "Dit is echt een verbetering als je kijkt naar het kwaliteitsrapport van 2022. Het rapport is goed leesbaar, een volgende verbetering zou zijn dat je kan teruglezen hoe de mindere goede zaken worden opgepakt om te verbeteren. Neem bijvoorbeeld het scholingsprogramma, er staat eerlijk beschreven dat de verplichte scholingen niet voldoende gevolgd zijn, maar wat is nu het plan om te zorgen dat het volgend jaar beter is?"

Het kwaliteitsrapport wordt in het gesprek wel een beetje omschreven als de slager die zijn eigen vlees keurt. Immers staat het vol met artikelen van betrokkenen rondom S&L Zorg die omschrijven wat er goed en minder goed gaat. Des te mooier dat er ook een stuk in staat waarbij de inspectie (juist van buitenaf) aangeeft dat het goed gaat bij S&L Zorg. Jack zegt daarover: "Het verhaal van de inspectie laat zien dat de eigen beleving die gepresenteerd wordt aansluit op wat de buitenwereld vindt." Ter tafel komt wel dat het onderzoek van de inspectie nu toevallig dit jaar plaats heeft gevonden. Wat als er een rapport komt over een jaar zonder zo'n externe partij? Jack zegt: "Organiseer dan dat externe zelf, als het er niet al is." Als suggestie komt ter sprake om actiever een kritische blik toe te voegen. Nodig mensen uit om hun kritische kijk te delen. Dit geeft tegenwicht aan alle positieve verhalen. Zo zouden

vertrouwenspersonen gevraagd kunnen worden, of een groep kritische bewoners/verwanten/ervaringsdeskundigen.

Ook wordt besproken dat niet alle medewerkers het rapport volledig zullen lezen. Christa: "Ik zit nu in de ondernemingsraad en lees het rapport dan. Maar dat zal niet elke medewerker elk jaar doen. Ik zag in het verleden juist wel eens een grafiek of een stukje informatie op intranet dat me interesseerde, ja en dan lees je juist wel even verder." Het is goed om mensen toegankelijke informatie te geven waarover zij na kunnen denken, dit prikkelt

Wat kan bij een volgende editie beter?

Er zijn altijd aandachtspunten. Vanuit de bewonersraad wordt de lengte, vorm en taal weer ingebracht. Karen zegt: "Het is mooi in elkaar gezet, maar het mag nog begrijpbaarder. José licht toe: "De bewonersraad vindt de herhaling van de artikelen uit Echt fijn. Het is herkenbaar. Alleen het hele rapport bevat wel heel veel tekst." Het advies vanuit de bewonersraad is toch wel een losse korte versie in begrijpbare taal, ipv een begrijpbare samenvatting in het rapport. Aan tafel volgt wat discussie, de conclusie is dat we te maken hebben met meerdere doelgroepen en het daarom niet slecht is een rapport te maken en los een begrijpbare korte versie. Jack zegt: "We hebben veel verschillende mensen, dan kun je er niet één saus overheen gooien". Deze begrijpbare samenvatting, zou ook erg visueel moeten zijn, bijvoorbeeld met infographics. Hiermee zal het dan niet alleen voor bewoners en deelnemers aantrekkelijker worden. Meer mensen houden van korte, begrijpbare en daarmee aantrekkelijke informatie.

Karen en José geven in het gesprek aan dat een onderdeel van bouwsteen 1 ([kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 - 2028](#)) is dat de bewoner bij zijn eigen gesprek zit. Vorig jaar is dit ook al genoemd. In het rapport is niet terug te zien hoe vaak dat nu wel of niet het geval is. Maar ook, als de bewoner dit kan en wil, hij/zij actief betrokken is bij het eigen goed leven plan. Denk dan aan meelesen en rapporteren op de eigen (in samenwerking) opgestelde doelen. Als het niet zichtbaar is, kun je er ook moeilijk wat van vinden. Ook de inzet van ervaringskennis zou meer terug mogen komen naar de mening van de bewonersraad. De Wzd krijgt best veel aandacht, maar het gaat met name over dwingen en het juridische. Terwijl het zoveel meer is waarin vrijheid bij bewoners en deelnemers beperkt wordt. De hoop is dat aan de hand van de (komst) huisregels er volgend jaar hier al meer over gezegd kan worden in het kwaliteitsrapport.

Specifiek voor het artikel met de leden van de raad van toezicht heeft Jack nog een aanbeveling voor volgend jaar: "We mogen ook kritisch zijn op ons eigen functioneren als raad. Nu is het meer beschouwend terugkijkend op de kwaliteit van de organisatie." Opvallend is dat de OR dit in het artikel bijvoorbeeld wel meer heeft laten zien. René doet de suggestie dit dan ook sterker in de vragen mee te nemen die de interviewer stelt aan tafel, dan krijgt elke raad de vraag om hierover na te denken.

Er wordt ook gesproken over het taalgebruik. Steeds komen worden terug als: Wat gaat goed, wat kan beter enz. Maar goed en slecht zijn subjectieve woorden. Kan er niet beter sprake zijn van: Wat hadden we bedacht, wat is wel en niet gelukt, wat gaan we doen om ons plan uiteindelijk wel te bereiken.

Ook de maatschappelijke rol komt ter sprake. Aan tafel is men van mening dat de maatschappelijke rol van S&L Zorg groot is, maar dat die nog niet zo sterk terug komt.

Overige onderwerpen

Tijdens het gesprek wordt er ook gesproken over de term 'goed leven'. De meningen zijn verdeeld. Er wordt gesproken over volwaardig leven als een betere term, maar ook over de complexiteit van dat woord. Ook wordt benadrukt dat de invoering van het 'goed leven plan' veel heeft gebracht. Dit maakt dat mensen bewust(er) zijn over het leven van de ander aan wie er zorg en ondersteuning wordt geboden. Maar het is belangrijk om hierin het gesprek samen te blijven houden. Het vraagt een grondtoon van de ander en elkaar willen ontmoeten.

Dit reflectiegesprek was er zo één aldus de deelnemers. We waren nieuwsgierig naar elkaar, het verschil mocht er zijn en er kon gelachen worden. Niet geheel onbelangrijk, het was een fijne ontmoeting.