



2023

KWALITEITSRAPPORT 2023

Bouwen aan kwaliteit

Inhoud

Voorwoord	3
Het hele rapport, maar dan kort	4
Het jaar 2023 in cijfers	6
Het financiële jaar in cijfers	7
Visitatie	8
Kwaliteit van zorg	9
<i>Inspectie presenteert onderzoek waarom het bij ons zo goed gaat</i>	<i>12</i>
Waarderend auditten	14
Terugdringen onvrijwillige zorg	15
Behoud van werkplezier	17
<i>Snelle route naar de zorg: Halfjaar traject voor geschikte kandidaten</i>	<i>20</i>
Vastgoed bij S&L Zorg	22

<i>Wat doe je als ervaringsdeskundige?</i>	<i>24</i>
Vrijwilligers: onze onmisbare krachten	26
<i>De dag van... Abbas</i>	<i>28</i>
Meer dan ooit betrokken	30
Een positieve balans	32
Volledig de uitdaging aan	33
Met open vizier	35
Hoogtepunten en kort nieuws 2023	37
<i>Nieuwe mensen ontmoeten via ABCDate</i>	<i>40</i>
Nawoord	42

Roosendaal, 2024

Voorwoord

Leren, verbeteren en waarderen wat we hebben: dát is waar het in 2023 om draaide. In dit kwaliteitsrapport blikken we terug op een jaar vol ontwikkelingen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking.

De titel, "Bouwen aan kwaliteit", heeft een dubbele betekenis. Enerzijds staat het symbool voor onze voortdurende inspanningen om de zorg te verbeteren. We bouwen voort op een stevig fundament, met het kwaliteitskompas als leidraad. De mentaliteit van onze medewerkers en vrijwilligers is daarbij cruciaal: zij zijn altijd bereid om te leren en te verbeteren. Bewoners, cliënten en verwanten dragen bij met hun kritische blik en waardevolle feedback. Samen bouwen we aan een betere toekomst voor iedereen.

In 2023 waren we niet alleen figuurlijk, maar ook letterlijk aan het bouwen. We realiseerden een prachtige nieuwbouwlocatie aan de Triasdijk in Roosendaal en startten de bouw van een nieuwe locatie aan de Beemd Kroon. We maakten ook plannen voor een nieuwbouwproject in Roosendaal en de renovatie van de zorgwijk Lambertijnenhof in Bergen op Zoom.

Stilstaan is achteruitgaan. Daarom evalueren we voortdurend onze zorg en zoeken we naar manieren om te verbeteren. We kijken kritisch naar onszelf en betrekken ook externe expertise. In dit rapport besteden we aandacht aan het onderzoek van de Erasmus Universiteit, dat inzicht gaf in hoe complexe zorg optimaal kan worden geleverd. Goed dat we als voorbeeld voor de sector worden gevraagd, maar het motiveert ons vooral ook om te blijven leren en te zoeken naar verdere optimalisatie.

Met trots blik ik terug op een jaar vol ontwikkelingen. De toekomst belooft nog veel meer uitdagingen en kansen. Ik ben ervan overtuigd dat we samen met alle betrokkenen onze missie zullen blijven waarmaken: samen zorgen voor een goed leven!

Vera Hersbach
Bestuurder S&L Zorg

Het hele rapport, maar dan kort

In eenvoudige taal

Dit rapport gaat over het jaar 2023. Hierin kun je lezen hoe S&L Zorg ervoor zorgt dat de kwaliteit goed is. In deze samenvatting vertellen we aan de hand van vier thema's wat er is gedaan, wat goed ging en wat beter kan.

ZORG

Wat ging er goed?

- > Het scholen van medewerkers dagbesteding in de methoden LACCS en Meer Mens.
- > Het anders organiseren van de zorg. Het meepraten en meebeslissen door het netwerken van bewoners o.a. samen het jaarplan te maken.
- > Geïnvesteed in infectiepreventie op het gebied van structuur en kennis die er al was over infectiepreventie.
- > Daling van de inzet van uitzendkrachten (personeel niet in loondienst) door het bieden van meer nabijheid in de vorm van extra ondersteuning van de teamleiders en in de teams.

Wat ging er niet goed?

- > Veel medewerkers halen de verplichte scholingen niet.
- > Nog te weinig verschillende personen (bewoner, dagbesteding en behandeling) aan tafel bij goed leven gesprekken.

MEDEWERKERS

Wat ging er goed?

- > Daling verzuim, stijging inzetbaarheid.
- > Stijging contracturen, door project jouw uren jouw wens.
- > Er wordt vaker gemeld bij incidenten.
- > Nieuwe functies co-begeleider en cliëntbegeleider niveau 2 plus.
- > Veel nieuwe leerlingen.

Wat ging er minder goed?

- > Hoge uitstroom in het eerste jaar van het dienstverband.
- > De wervingscampagne met Samen Onbeperkt gaf weinig resultaat.
- > Minder positief leerklimaat.
- > Toename uitval door psychische klachten bij jongere medewerkers.
- > Meer agressiemeldingen.

VASTGOED

Triasdijk

- > 2023 was het jaar waarin de nieuwe locatie aan de Triasdijk werd gerealiseerd. In oktober is het gebouw door De Kok Bouwgroep opgeleverd aan S&L Zorg.
- > De bewoners zijn uiteindelijk op maandag 27 november van de tijdelijke huisvesting op Sterrebos verhuisd naar de nieuwe Triasdijk.

Beemdkroon

- > Op 1 mei 2023 startte de bouw van de Beemdkroon met het officieel slaan van de eerste paal. Bewoner Ruben Bolder kreeg de eer om dit te doen.
- > Het hoogste punt werd vervolgens bereikt in november. Ook vond in november de officiële steenlegging plaats.

Vernieuwbouw Lambertijnenhof

In 2023 werd er ook nagedacht over de vernieuwbouw van Lambertijnenhof. Als eerst is er gestart met het in kaart brengen van de huidige situatie.

VRIJWILLIGERS

- > Er zijn dit jaar 35 nieuwe vrijwilligers bijgekomen.
- > Om onze vrijwilligers te bedanken organiseerden we in 2023 twee high-tea's.
- > Voor het eerst werd 'de week van het vrijwilligerswerk ontdekken' georganiseerd. Tijdens deze week mocht iedere vrijwilliger een naaste meenemen om hem of haar te laten zien hoe leuk het vrijwilligerswerk is. Hier deden elf vrijwilligers aan mee en dankzij deze actie werd er ook een vrijwilligersvacature ingevuld.

“Wat is er gedaan, wat ging goed en wat kan beter?”



Het jaar 2023 in cijfers



356

BEWONERS
(Gemiddeld)

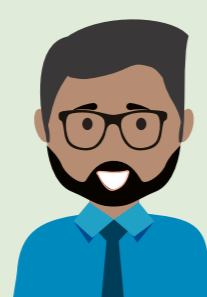
20

NIEUWE BEWONERS



757

PERSONEELS-LEDEN
(Gemiddeld)



263

VRIJWILLIGERS
(Gemiddeld)

9

OVERLIJDENS

489,6

FTE'S
(Gemiddeld)

BEWONERS EN DEELNEMERS

-  **26** Interne verhuizingen
-  **148** Nieuwe aanmeldingen
-  **12** Nieuwe aangevraagde indicaties

Het financiële jaar in cijfers

	2023	2022
OMZET	€ 45.442.291	€ 42.820.455
	waarvan WLZ € 44.632.331	waarvan WLZ € 42.187.760
PERSONEELS-KOSTEN	€ 30.667.349	€ 28.894.861
	waarvan PNIL* € 1.421.619	waarvan PNIL* € 1.993.113
RESULTAAT	€ 1.579.012	€ 1.280.351

*PNIL= Personeel niet in loondienst. Vorig jaar benoemden we dit aantal nog inclusief externe inzet dagbesteding. Vanaf 2023 rekenen we deze inzet niet meer mee in de berekening van het aantal PNIL FTE's.



Visitatie

Op 24 mei heeft er een externe visitatie plaatsgevonden. Deze externe visitatie is uitgevoerd door een afvaardiging van Tragel, SDW en SOVAK. Het onderwerp van de visitatie was de Wet zorg en dwang. De visitatie bestond uit twee gesprekken. De concrete vragen die we als S&L Zorg hadden waren:

- > Hoe kunnen we de kennis bij de medewerkers vergroten en hoe verlopen de trainingen bij de andere organisaties?
- > Hoe kunnen we de rapportages en registraties verbeteren?
- > Hoe gaan we om met onvrijwillige zorg in een casus waarbij dwang nodig is om goed in een woning te kunnen leven.

TRAINING IN DE WZD EN KENNIS VERGROTEN BIJ MEDEWERKERS

Binnen S&L Zorg zijn niet alle medewerkers goed op de hoogte van de Wet zorg en dwang. Er wordt met een e-learning gewerkt en die wordt niet door elke medewerker gemaakt of afgemaakt. Er is tijd gereserveerd om deze e-learning te maken.

Adviezen die gegeven zijn:

- > Maak een klassikale scholing die afgestemd is op de problematiek binnen de woning.
- > Zet coaches in die meelopen en direct kunnen aansturen.
- > Train alle medewerkers, waardoor er meer bewustwording ontstaat over het toepassen van onvrijwillige zorg.

RAPPORTEREN EN REGISTREREN IN HET ELEKTRONISCH CLIËNTENDOSSIER (ECD)

Het registreren en rapporteren van onvrijwillige zorg wordt niet onder het Wzd-plan gedaan maar bij rapportages. Dat maakt het voor betrokkenen lastig om een evaluatie te maken voor het stappenplan. Dit probleem wordt door de andere organisaties herkend.

Adviezen die gegeven zijn:

- > Echte concrete aanbevelingen zijn niet gegeven, buiten dat wat S&L Zorg al doet. Advies is het blijven sturen hierop en het extra toelichten tijdens trainingen.
- > Daarnaast zou het ECD ook nog doorontwikkeld moeten worden om nog beter aan te kunnen sluiten bij de dagelijkse gang van zaken en in het ondersteunen van informatie die noodzakelijk is voor verschillende analyses.

Conclusie is ook dat er soms niet onder onvrijwillige zorg uit gekomen kan worden omdat een bewoner toch een vorm van onvrijwillige zorg nodig heeft om goed te kunnen functioneren.

CASUS

Er zijn binnen S&L Zorg geen afzonderingsruimtes meer, deze zijn de afgelopen jaren gesloten en er zijn alternatieve begeleidingswijzen ontwikkeld. Er is een bewoner waarmee het niet goed gaat en daardoor in zijn eigen kamer moet verblijven, maar ook zijn spullen en zijn kamer kapot maakt. Waardoor hij nu tijdelijk in een kamer verblijft die niet voldoet aan de eisen die wij stellen aan een prettige leefomgeving.

Binnen S&L Zorg zijn we al op zoek geweest naar passende alternatieven, maar deze zijn nog niet gevonden.

Adviezen die gegeven zijn:

- > Zoek een alternatief zoals een chillruimte of relaxruimte.
- > Tiny house wordt als optie genoemd.
- > Achterhaal de oorzaak van het gedrag.
- > Streef naar bekende begeleiders die werken met deze bewoner.
- > Combi banen kunnen ervoor zorgen dat de medewerker langer inzetbaar blijft.

NABRANDER

De deelnemers aan de visitatie zijn onder de indruk over de openheid en betrokkenheid van S&L Zorg. Dilemma's waar tegenaan gelopen wordt, worden gedeeld en roepen herkenning op bij de andere organisaties.

Kwaliteit van zorg

UIT DE ORGANISATIE
Wonen, dagbesteding en behandeling

Wonen, dagbesteding en behandeling. Dat is het waar het in basis om draait bij S&L Zorg. Aan het roer van deze afdelingen staan Susan Buckens (manager zorg) en Doret Brandjes (manager behandeling). We blikken met Susan en Doret terug op de kwaliteit van zorg in het jaar 2023. Wat ging er goed en wat niet? Wat is er verbeterd en wat kan nog beter? Ze vertellen ons er graag meer over.

SCHOLINGEN

Om te beginnen blikken we terug op het rapport van vorig jaar. Hierin kwam terug dat veel medewerkers hun scholingen niet op tijd halen. Hoe gaat dit nu? Doret: "Dit onderdeel is helaas nog steeds niet verbeterd. In de loop der jaren zijn er veel scholingen bijgekomen. Dat komt enerzijds omdat we ons steeds meer focussen op complexe zorg en anderzijds omdat we steeds minder verpleegkundig personeel met een zorgachtergrond binnenhalen." Susan: "Een tijdje speelden we ook met de gedachte om het aantal scholingen te verminderen. Maar dit willen we juist niet omdat we vinden dat de kwaliteit van zorg hier niet onder mag lijden."

Susan vervolgt: "In 2024 gaan we onderzoeken waardoor het komt dat medewerkers de scholingen niet afronden. Is het de druk om in de zorg te moeten werken, is het een houding of is er iets dat wij als organisatie nog onvoldoende faciliteren? Scholingen zijn verplicht, maar toch gaan medewerkers niet. Ze melden zich vaak niet of op het laatste moment af. We willen dit beter monitoren en daarmee goed in zicht krijgen wat de oorzaken zijn van het niet afronden van een scholing. Vanaf 2024 dienen medewerkers zich ook af te melden bij hun teamleider. We hopen dat de teamleider zodoende meer invloed kan uitoefenen. Daar waar medewerkers (te) makkelijk hun scholing afzeggen of niet komen, moet de teamleider op de hoogte zijn en snel met deze medewerker het gesprek voeren over het niet volgen van een training. Het liefst zou ik zeggen: 'Je hebt de scholing niet, dus je mag niet

komen werken.' Maar we weten allemaal dat dit niet realistisch is in tijden van personeelskrapte."

Gelukkig is er ook positief nieuws te melden rondom scholingen. Susan: "De scholingen LACCS en Meer Mens werden dit jaar voor het eerst ook aan een aantal medewerkers binnen dagbesteding gegeven. S&L Zorg wil heel integraal kijken, dus daardoor was het onlogisch dat medewerkers dagbesteding nog niet geschoold waren op deze methodieken. Zodoende kun je echt een doorlopend geheel aanbieden. De eerste resultaten van deze scholingen zijn positief. Er komen mooie casussen voorbij waarin de samenwerking tussen wonen en dagbesteding wordt gezocht. De methodieken verspreiden zich nu als een olievlek binnen het hele team dagbesteding."

DALING PERSONEEL NIET IN LOONDIENT

Een ander mooi resultaat uit 2023 is het dalen van de PNIL inzet (personeel niet in loondienst). Susan: "Sinds vorig jaar krijgen Doret en ik ondersteuning van twee assistent zorgmanagers. Dit werkt heel prettig. Zij kunnen meer nabijheid bieden aan teamleiders en de teamleider zodoende weer aan de teams. Bij sommige teams gaat het wat minder en daar zetten we soms nog uitzendkrachten in. We hebben in 2023 echter wel veel meer grip gekregen op sommige teams. Soms zaten wij als managers te veel op afstand. Door de nabijheid van de assistent zorgmanagers kunnen we beter ophalen wat het team nodig heeft."

MEEPRATEN EN MEEBESLISSEN

Een andere belangrijke ontwikkeling is het organiseren van de zorg. Susan vertelt: "We willen het netwerk van de bewoner een grotere rol laten spelen bij zaken die spelen rondom de zorg. We hebben daarom gezocht naar een manier waarmee we het met elkaar kunnen hebben over de kwaliteit van zorg. De jaarplan ontwikkeling

is daar uiteindelijk uit voort gekomen. Teams gaan dan samen aan de slag om na te denken over het komende jaar. Sommige teams hebben ook samen met bewoners en verwanten nagedacht over de doelen van het komende jaar. Het is een manier van meepraten en meebeslissen. Meer samen doen geeft soms ook wel wrijving. Meepraten is niet altijd meebeslissen, daar zit soms nog een gat. Het is daarom belangrijk om de verwachtingen helder te hebben.”



Bekijk hier een mooi filmpje waarin je ziet hoe het netwerk van de bewoners wordt betrokken bij de ontwikkeling van het jaarplan. (Filmpje Ilse Bolier: https://www.youtube.com/watch?v=SP1__7OqQoo)

SCREENING VISUS

Een andere mooie ontwikkeling is het aanbieden van een visus screening (bepaling van de oogscherpte, het gezichtsveld en kleur, contrast en diepte zien) voor alle bewoners van S&L Zorg. Doret: “Vorig jaar zijn we gestart met de voorbereidingen hiervan. We hebben hiervoor een contract afgesloten met Visio. Vanaf 2024 gaan zij elke maand een screening uitvoeren op Lambertijnenhof en Sterrebos. Uiteindelijk worden 120 bewoners in 2024 gescreend op hun visus. Dit is zo waardevol. Vaak weten we niet waarom een bewoner bepaald gedrag vertoont. Soms kan een reden zijn dat de visus van de bewoner slecht is. Hij of zij kan zijn bord met eten bijvoorbeeld niet goed zien of een bepaalde emotie niet goed peilen door het slechte zicht.”

NIET IEDEREEN AAN TAFEL BIJ GOED LEVEN GESPREK

Wat het afgelopen jaar beter kon, is het betrekken van alle disciplines bij het goed leven gesprek. Susan: “De wens hierin is om aan tafel te gaan met bewoner, verwant, zorgcoördinator, dagbesteding en behandeling. We merken echter dat de bewoner, behandeling en dagbesteding vaak niet aansluiten bij het gesprek. Dat vinden we wel heel erg belangrijk. In 2023 is daar al veel aandacht voor geweest, maar in 2024 gaan we dit nog verder oppakken. Soms liggen de oplossingen ook voor de hand. Een bewoner kan ook eventjes aansluiten bij het gesprek, zodat hij of zij er niet de hele tijd bij hoeft te zijn. We moeten dit echt op maat aanpakken. Er is op dit gebied dus nog veel werk aan de winkel.”

AUDITS

Ook in 2023 werden er audits uitgevoerd. Onder andere op het gebied van medicatiegebruik en infectiepreventie. Susan: “Op woningniveau is er een plan gemaakt om te bekijken wat we kunnen verbeteren. Daarna is weer met elkaar geëvalueerd. Hierin ontstond een mooie samenwerking tussen wonen, dagbesteding, behandeling en de beleidsadviseurs.”

ONDERZOEK ERASMUS EN IGJ

Op de valreep ontving S&L Zorg aan het einde van het jaar een prachtig rapport, gepubliceerd door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Susan: “De inspectie zag dat het erg lastig is om goede zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en moeilijk verstaanbaar gedrag te leveren. Daarom heeft ze Erasmus Universiteit gevraagd onderzoek te doen bij drie organisaties waar het wel goed lukt. Eén daarvan was S&L Zorg. Bij het laatste inspectiebezoek was de beoordeling binnen deze cliëntgroep al erg goed. Maar dat wij voor dit rapport gevraagd zijn, onderstreept maar weer eens dat we ontzettend trots mogen zijn op wat we doen.” Het rapport kun je **hier** teruglezen (of scan de QR-code). Meer over het rapport lees je in het artikel op pagina 12 en 13.



WAT GING ER GOED?

- > Scholing van de methodieken LACCS en Meer Mens voor medewerkers dagbesteding.
- > Het anders organiseren van de zorg. Het meepraten en meebeslissen door het netwerken van bewoners.
- > Uit de audit infectiepreventie kwam naar voren dat medewerkers over het algemeen de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen kennen.
- > Uit deze audit kwam ook naar voren dat er steeds meer gewerkt wordt met schoonmaakproducten die voldoen aan de voorwaarden.
- > De leden van de learning community zorgethiek sloten dit jaar meermaals aan bij teamreflecties ethiek & moreel beraad.

WAT GING ER NIET GOED?

- > Veel medewerkers halen de verplichte scholingen niet.
- > Ook kwam uit de audit naar voren dat het scheiden van schoon en vies wasgoed als lastig wordt ervaren in verband met de beperkte opslagruimte of te kleine opslagruimte.

WAT IS ER GEDAAN?

- > Realisatie gedenkplek op zowel Sterrebos als Lambertijnenhof.
- > Vaststellen visie op wonen.
- > Voorbereiding screening visus alle bewoners S&L Zorg.
- > Geïnvesteed in infectiepreventie op het gebied van structuur en kennis die er al was over infectiepreventie.

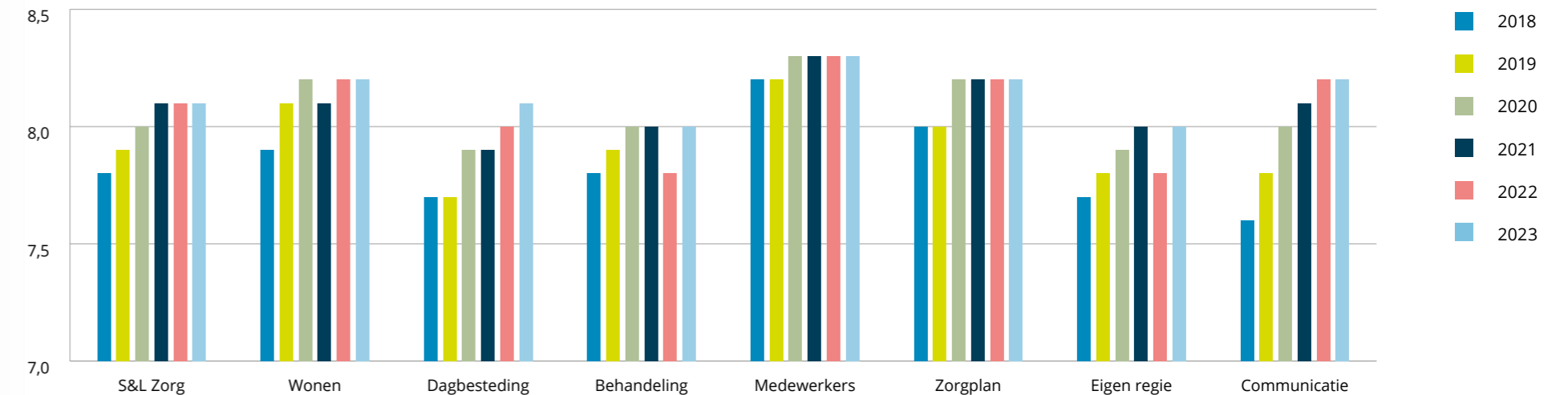
WAT IS ER VERBETERD?

- > Daling PNIL door het bieden van meer nabijheid en ondersteuning aan de teams.

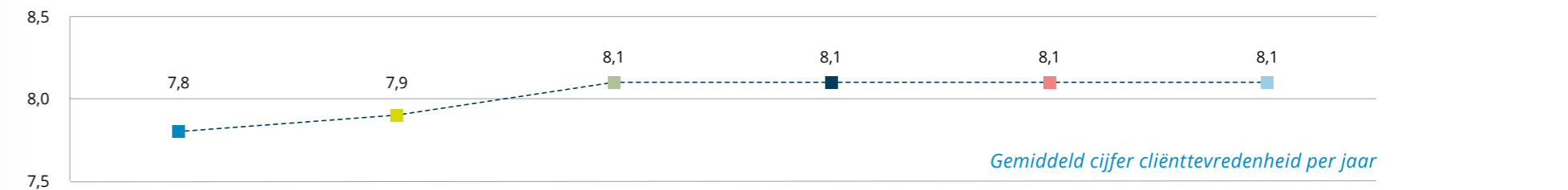
WAT KAN ER NOG BETER?

- > Nog te weinig disciplines (bewoner, dagbesteding en behandeling) aan tafel bij goed leven gesprekken.

Clïenttevredenheid in rapportcijfers per jaar



Gemiddeld cijfer clïenttevredenheid per jaar



Inspectie presenteert onderzoek waarom het bij ons zo goed gaat

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd publiceerde in december 2023 een rapport naar aanleiding van een heel bijzonder onderzoek. Ze onderzocht juist niet wat er verkeerd gaat in de zorg, maar bekeek drie organisaties in Nederland - waaronder S&L Zorg - waar complexe zorg juist wel heel goed gaat. We spreken met Rianne Ketelaars en Nadine van Loon, de teamleiders van de woningen waar het onderzoek heeft plaatsgevonden.

ONDERZOEK DOOR ERASMUS UNIVERSITEIT

De inspectie schijnt in heel Nederland te zien dat het erg lastig is om goede zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en moeilijk verstaanbaar gedrag te leveren. Daarom heeft ze Erasmus Universiteit gevraagd onderzoek te doen bij drie organisaties waar het wel goed lukt. Eén daarvan was S&L Zorg. Het onderzoek is uitgevoerd op basis van drie methoden: observeren op de groepen 234 c-d en 185 c-d, bijwonen van driehoeksoverleg/zorgoverleg en heel veel gesprekken. "Het is heel leuk om het goede van je werk te laten zien, iedereen was heel trots en ikzelf zeker ook. We wisten natuurlijk dat we een goede beoordeling hadden bij het laatste inspectiebezoek, maar zo'n vraag is dan toch onverwacht", vertelt Rianne. "Het is leuk dat het harde werk van alle betrokkenen gezien en beloond wordt. We hebben heel wat stappen gezet de afgelopen jaren."

INSPECTIE WAS VROEGER NIET ALTIJD ENTHOUSIAST

Dat er stappen gezet zijn, kun je wel zeggen. In 2016 kwam de inspectie nog met behoorlijk wat kritiek. Nadine: "Toen waren we wel ontdaan hoor, want ook toen werkten we met hart en ziel. Maar, daarna hebben we toch een enorme omslag gemaakt. Vroeger moest je gewoon werken zoals het hoorde en je mocht ook niet altijd klagen. Je weet toch dat je met deze doelgroep werkt? Als je dat vergelijkt met hoe we nu werken is het een wereld van verschil. Daarom zijn we ook extra trots!" Rianne vervolgt: "Belangrijk is dat je jezelf mag zijn en we dichtbij elkaar staan. Het is niet altijd makkelijk, maar onze medewerkers staan er wel en voor elkaar. Steeds weer."

VIJF PATRONEN

De onderzoekers zagen bij de drie organisaties vijf dezelfde patronen die bijdragen aan goede zorg: houvast, ik ben er voor jou, gezien en gehoord worden, ieder in zijn waarde laten en de lat hoog leggen. "Als medewerker moet je vooral anders denken en anders doen. Doordat we onze bewoners steeds beter leren kennen, kunnen we inschatten wat wel en niet kan. Daar voorkom je veel mee, bijvoorbeeld escalaties", vertelt Nadine.

DROSTE EFFECT

De onderzoekers vergelijken de reden van het succes met het Droste effect. Dat ken je misschien wel, een foto met daarin een verkleinde versie van zichzelf. Voor de verkleinde afbeelding geldt weer hetzelfde, enzovoorts. De onderzoekers zagen dat wat door begeleiders in de praktijk wordt gebracht, ze zelf ervaren vanuit gedragsdeskundigen en leidinggevendenden. Het management en bestuur ondersteunen de gedragsdeskundigen en leidinggevendenden daarin en de raad van toezicht steunt hen weer. "Mooi dat wat ze gezien hebben, vergeleken is met dat Droste effect. Het is ontwapenend herkenbaar. Je ziet het elke dag weer. Het is echt de consistente samenwerking die werkt. Bewoners, verwanten, begeleiders, behandelaars en leiding", licht Rianne toe.

SUCCESSFACTOREN

De onderzoekers van Erasmus zagen ook een aantal succesfactoren bij S&L Zorg. Onder andere dat S&L Zorg heel consistent is. Visie, waarden en methoden; alles sluit op elkaar aan. Maar ook de grote mate van veerkracht en dat de mensen en de organisatie voortdurend leren. "Vanaf het eerste uur dat we samenwerken, hebben we het echt behandeld als specialisatie. Leren is daarbij essentieel. Tegenwoordig verzorgen onze eigen medewerkers de opleiding, ook buiten onze cliëntgroep", vertelt Rianne. Nadine vult aan: "Zelf verzorgen we de train de trainer scholing van de methode ervaringsordening samen met onze gedragsdeskundigen. Deze methode hebben we in de loop der tijd geleerd in te zetten, het werkt voor ons heel goed. Je kunt het inzetten voor de bewoner, maar ook voor jezelf."

"De onderzoekers zagen vijf dezelfde patronen die bijdragen aan goede zorg."

Waarderend auditten

UIT DE ORGANISATIE
Audits

Eén keer per jaar voert S&L Zorg een brede waarderende audit uit op circa 50% van haar locaties. Bij zo'n audit wordt nadrukkelijk stilgestaan bij de dingen die goed gaan, de dingen die positief zijn. De auditors stellen positief geformuleerde vragen en gaan op zoek naar de succesverhalen.

ONDERWERPEN DIE GEAUDIT ZIJN:

- > Vrijtijdsbesteding
- > Financiële budgetten
- > Duurzaamheid, energie en milieu

VRIJETIJSBESTEDING

Belangrijkste conclusie

Over het algemeen wordt aangegeven dat de bewoner zelf activiteiten kiest voor de invulling van zijn vrije tijd.

Wat kan beter

Centraal geregelde activiteiten ook naar de woning toe laten komen, zodat bewoners die er niet naar toe kunnen gaan toch kunnen genieten van de activiteit.

Successen

Door in gesprek te gaan met het netwerk werd duidelijk wat een bewoner vroeger voor hobby's had.

FINANCIËLE BUDGETTEN

Belangrijkste conclusie

Hoewel veel budgetten zoals het formatie- en inventarisbudget inzichtelijk zijn, bleek tijdens de audit dat medewerkers alleen op de hoogte zijn van het hobby- en het voedingsbudget, andere budgetten zijn niet bekend bij hen.

Wat kan beter

Het zou fijn zijn als er meer inzicht zou komen in de kosten van het lopende jaar, zowel financieel als in uren.

Successen

Binnen een aantal teams zijn er medewerkers aangewezen die het boodschappen- en hobby budget in de gaten houden.

Er zijn in totaal 17 auditgesprekken geweest waarbij in totaal 31 personen zijn gesproken. Dit waren zowel bewoners, vertegenwoordigers als medewerkers.

DUURZAAMHEID, ENERGIE EN MILIEU

Belangrijkste conclusie

De voorbeelden die genoemd worden bij duurzaamheid, energie en milieu zijn zonnepanelen en de elektrische bus van de keuken.

Wat kan beter

De medewerkers zijn over het algemeen niet op de hoogte van de visie en de stappen die worden gezet.

Successen

Bewoners worden op veel plekken betrokken bij het afval scheiden.

Terugdringen onvrijwillige zorg

UIT DE ORGANISATIE
Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) is een vast onderdeel geworden van het zorgproces bij S&L Zorg. In dit artikel evalueren we de belangrijkste onderwerpen binnen de Wzd.

AFBOUW PSYCHFARMACA

In nauwe samenwerking met de wettelijk vertegenwoordiger/bewoner, teamleden en behandelaren is een zorgvuldig plan opgesteld om het gebruik van psychofarmaca te verminderen en stoppen. Samen zijn afbouwplannen opgesteld, waarin begeleidingsafspraken en evaluatiemomenten zijn vastgelegd.

Dankzij deze gezamenlijke aanpak is het gelukt om bij negen bewoners psychofarmaca af te bouwen, met positieve resultaten voor hun welzijn. Deze bewoners vertonen nu een verhoogde alertheid en zijn beter in staat om deel te nemen aan het dagelijks leven, zonder dat dit tot extra problemen leidt.

We hebben echter ook vastgesteld dat voor sommige bewoners, ondanks de intentie om volledig te stoppen met psychofarmaca, dit niet haalbaar is. Voor hen blijkt een lage dosering of een ander type psychofarmaca noodzakelijk om een kwalitatief goed leven te kunnen leiden.

In woningen waar de benodigde randvoorwaarden voor het afbouwen van psychofarmaca niet konden worden gewaarborgd, is de afbouw tijdelijk uitgesteld.

WERKLAST VAN DE WZD

Binnen S&L Zorg ervaren medewerkers de druk van het stappenplan. Ze begrijpen dat het belangrijk is om het stappenplan te volgen, maar vinden het lastig omdat het veel tijd en overleg vereist, waar ze vaak niet genoeg van hebben.

Hoewel de Wzd-plannen worden geëvalueerd, gebeurt dit niet altijd met de frequentie zoals voorgeschreven in het stappenplan. In 2023 is hier meer nadruk

op gelegd, wat resulteerde in een verbeterde naleving en registratie van het stappenplan.

De verplichte inzet van een externe deskundige is aangepast naar een deskundige die niet direct bij de zorg betrokken is. Deze wijziging heeft positieve effecten op het proces, aangezien de inzet van deze deskundige sneller geregeld kan worden. Desalniettemin blijft de afspraak bestaan dat bij complexe casussen altijd een beroep gedaan kan worden op een externe deskundige.

De Wzd-functionaris beoordeelt de nieuwe onvrijwillige zorg en de evaluaties die uitgevoerd worden. Pas na goedkeuring door de functionaris kan de volgende stap toegepast worden.

TRAINING MEDEWERKERS.

Binnen S&L Zorg wordt de e-learning niet door alle medewerkers gevolgd, maar voornamelijk door degenen die betrokken zijn bij de Wet zorg en dwang. Hoewel er tijd is vrijgemaakt voor het volgen van de e-learning, blijkt dat veel medewerkers deze training niet volgen of niet voltooien.

Tijdens de externe visitatie is dit onderwerp besproken, waarbij positieve feedback werd gegeven om de training meer op teamniveau te organiseren en daarbij praktijkcasussen te gebruiken die relevant zijn voor het team. We hebben dit voorstel onderzocht, maar vonden het geen goed moment om de training te veranderen. Dit kwam vooral doordat medewerkers al veel verplichte trainingen volgen en er beperkte opleidingsuren beschikbaar zijn. Er is afgesproken dat teamleiders meer zullen sturen op het volgen en afronden van de e-learning. Daarnaast ontvingen we veel positieve feedback van de externe beoordelaars.

HUISREGELS

Het plan was om per woning huisregels in te voeren in het tweede halfjaar van 2023, maar dat is niet gelukt. Het uitwerken en bespreken met de cliëntenraad en bewonersraad kostte meer tijd dan verwacht. De bewonersraad heeft het huisregelsvoorstel meegenomen naar een training. Daar hebben ze de uitgangspunten van huisregels besproken en feedback gegeven. Er is nu een projectgroep die een duidelijk format gaat ontwikkelen voor iedereen die erbij betrokken is. Het doel is dat eind 2024 alle locaties van S&L Zorg huisregels hebben.

CLIËNTDOSSIER ONS

Het is nu mogelijk om niet-structurele onvrijwillige zorg te registreren, waardoor het sneller duidelijk is wanneer en hoe vaak deze wordt toegepast. Bovendien zijn de digitale goedkeuringen van zowel het plan als de evaluaties door de Wzd-functionaris aan het dossier toegevoegd.

Interessante cijfers

- > *Het aantal bewoners waarbij onvrijwillige zorg wordt toegepast is gedaald van 23 bewoners in 2022 naar 19 bewoners in 2023.*
- > *De meest toegepaste vorm van onvrijwillige zorg binnen de Wzd is het insluiten op de eigen kamer.*
- > *Het aantal Wzd-plannen bedraagt 94, waarbij zowel vrijwillige (artikel 2.2, zware zorg zonder verzet) als onvrijwillige zorg (artikel 2.1, Wzd-zorg met verzet) zijn opgenomen.*



Behoud van werkplezier

UIT DE ORGANISATIE
Medewerkers

In het kwaliteitsrapport van 2022 spraken we al met Jaschenka Roedelof, HR manager bij S&L Zorg, over de grote hoeveelheid plannen op haar terrein. Nu zijn we benieuwd wat er al gerealiseerd is. "Allereerst hebben we al onze stappen samengevoegd in één helder verhaal met de titel: Samen aan zet!, zullen we de vier hoofdonderdelen gewoon stap voor stap doornemen?", zo trapt Jaschenka direct af. Nou, prima natuurlijk!

SAMEN AAN ZET

In Nederland en binnen de zorg verandert er veel. Er zijn steeds meer mensen die zorg nodig hebben. We hebben te maken met een groeiend tekort aan medewerkers. Er wordt steeds meer gevraagd van mantelzorgers en vrijwilligers. Onder 'Samen aan zet!' vallen alle veranderingen die we de komende maanden en jaren stapsgewijs samen gaan doorvoeren. Het gaat over behoud van werkplezier als medewerker of vrijwilliger, maar ook over mantelzorg en het vergroten van zelfredzaamheid van bewoners.

ANDERS ORGANISEREN

Als we dingen op een andere manier doen, kunnen we ook in de toekomst het werkplezier behouden. Zo las je in het kwaliteitsrapport van 2022 dat we een Hackathon organiseerden om oplossingen te bedenken. Een grote uitkomst van die Hackathon was het creëren van een nieuwe functie: woonhulp. "Die hebben we dit jaar gerealiseerd. De naam is wel anders geworden. Dankzij de bewonersraad heet de functie nu co-begeleider, dat is een functienaam die gelijkwaardiger is", vertelt Jaschenka. "We kijken ook naar andere bestaande functies of we er onderdelen in kunnen vinden die door anderen gedaan kunnen worden. Dit heet

jobcarving, of eigenlijk jobcrafting. We kunnen dan taken anders verdelen, waardoor er ruimte ontstaat voor mensen met een andere opleiding dan we gewend zijn of medewerkers met arbeidsbeperkingen."

Na de succesvolle campagne in 2022 om nieuwe mensen te werven, werd er in 2023 een tweede campagne gestart om specifiek zij-instromers te werven. "Die campagne deed het niet zo goed als de eerste hoor", vult Jaschenka aan, "maar we hebben gelukkig wel veel leerlingen geworven en een groot deel daarvan komt uiteindelijk bij ons in dienst." Hoe ziet de komende tijd eruit op het gebied van anders organiseren? "Ons verloop zit met 17,9% onder het landelijk gemiddelde, maar als je inzoomt op de cijfers zien we dat daarvan bijna 40% onze organisatie al in het eerste jaar verlaat. Dat is niet goed. Daarom zijn we nu aan het kijken naar verbeteringen in die eerste periode, we noemen dat onboarding."

ANDERS OPLEIDEN

Om de uitdagingen van morgen aan te kunnen, zullen we ook anders moeten kijken naar opleiden. Thema's als modulair opleiden en loopbaanpaden spelen daar een rol bij. "Je kunt nu bij ons in een half jaar opgeleid worden, mits je al een opleiding in de richting van zorg en welzijn hebt", vertelt Jaschenka. Ook wordt er gekeken naar het leerklimaat. "Iedereen moet goed opgeleid blijven, voor de zorg aan onze bewoners moet je bevoegd en bekwaam zijn en daar horen actuele kennis en vaardigheden bij. Dat ging en gaat niet altijd goed, vaak is de reden: geen tijd. Niet alleen opleiden is belangrijk, maar ook zicht op je mogelijke groei in functie. We zijn daarom meer gaan werken met loopbaanpaden, zo is er nu een helder pad van cliëntbegeleider naar zorgcoördinator. Iedereen weet dan wat je kunt doen om van de ene functie door te groeien naar de andere."

VAN VERZUIM NAAR INZETBAARHEID

In het rapport van 2022 lazen we nog dat het verzuim toen 10,25% was. Hoe is dat nu gesteld? Jaschenka: “Ons thema is van verzuim naar inzetbaarheid. En dat is gelukt. Over het jaar 2023 kregen we zelfs complimenten en een rapportcijfer 8,4 van Vernet (red. Onderzoeksbureau en Kennisnetwerk in de zorg). We zitten nu op 7,3%.” S&L Zorg kijkt steeds meer naar mogelijkheden van mensen. Wat kun je nog wel? “Mensen blijven taken doen als dat gaat, blijven vaker en meer betrokken bij het team”, licht Jaschenka toe.

Een belangrijk speerpunt in het kwaliteitsrapport van 2022 was het plan om in 2023 een vitaliteitsscan uit te voeren. Is dat nog gelukt? “Jazeker, we hebben daarmee veel informatie opgehaald. Een medewerker heeft nu zelf een beeld welke elementen energie geven en welke energie vragen. Ook belangrijk is dat de teamleider nu een beeld heeft van het hele team en ook op organisatieniveau weten we dit. Op die manier kunnen we heel gericht verbeteringen doorvoeren.” Mooi dat er nu een beeld is, wat zijn dan de acties? “Er waren al acties in 2023 gericht op vitaliteit, maar volgend jaar komt er ook een vitaliteitsbeleid en een vitaliteitsplan. En weet je wat mooi is, de jaargesprekken! Die gaan nu ook vooral over wat je energie geeft en wat juist energie vraagt en over de invloed die je daarop kunt hebben”, zo vertelt Jaschenka.

EIGEN REGIE MEDEWERKERS VERGROTEN

“In het rapport van 2022 lazen we al over het belang van een goede werk-privébalans. In het project: Jouw uren, jouw wens, zijn we vooral in gesprek gegaan over het rooster, over de hoeveelheid werk en over wat we anders moeten of kunnen doen voor de werk-privébalans. Door aanpassingen te doen, kregen mensen meer balans en gingen sommige medewerkers juist meer uren werken”, licht Jaschenka toe.

DOORWERKEN

Als HR-manager werk je het hele jaar aan werk. Als je alles zo opsomt, gebeurt er wel veel. “Gelukkig doen we dat met elkaar. Het bestuur, management, HR-afdeling, teamleiders, de OR. Eigenlijk iedereen is betrokken en doet mee. In 2022 zijn we gestart om nieuwe plannen uit te gaan rollen en maakten we ook nog steeds nieuwe plannen. In 2023 zien we al de eerste resultaten. Ingevulde vacatures, inzicht in wat energie geeft en behouden moet blijven en ook echt een stijging in inzetbaarheid bijvoorbeeld. In 2024 werken we door, de resultaten komen voort uit samenwerking. Want, samen zijn we aan zet!”, sluit Jaschenka enthousiast af.

WERK IN CIJFERS:

<i>In-uitstroom:</i>	2022	2023
Indiensttredingen:	53,08 FTE	64,48
Uitdiensttredingen:	59,93 FTE	64,24
Uitstroompercentage:	17,5%	17,9%

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

In opleiding tot cliëntbegeleider (leerlingen)

Opleiding	2022 aantal in opleiding	2023 in opleiding
MBO niveau 2 (cb 2)	1	2
MBO niveau 3-4 (cb 3)	52	63
Modulaire opleiding (cb 3) <i>(voor mensen met aanverwante vooropleiding)</i>	0	8

Medewerkers in opleiding

Opleiding	2022 aantal in opleiding	2023 in opleiding
MZ niveau 4 (naar zoco)	8	12
Verpleegkunde niveau 4 (naar zoco of AVT)	9	9
Managementopleiding (naar tl)	1	5
Overig	4	8

<i>Teamreflecties per woning/afdeling:</i>	2022	2023
2 of meer:	18%	50%
1:	58%	37,5%
0:	24%	12,5%

Inzetbaarheid

	2022			2023		
	S&L Zorg	Regio	Branche	S&L Zorg	Regio	Branche
Verzuim percentage	10,25%	9,02%	8,68%	7,26%	7,96%	8,11%
Meldings frequentie	1,48	1,51	1,44	1,13	1,22	1,23
Gemiddelde duur (dagen)	29,4	24,5	24,7	29,7	28,2	27,5

<i>Meldingen incidenten medewerkers (MIM):</i>	2022	2023
Meldingen:	85	177
Meldingen met traumatische ervaring:	2	9

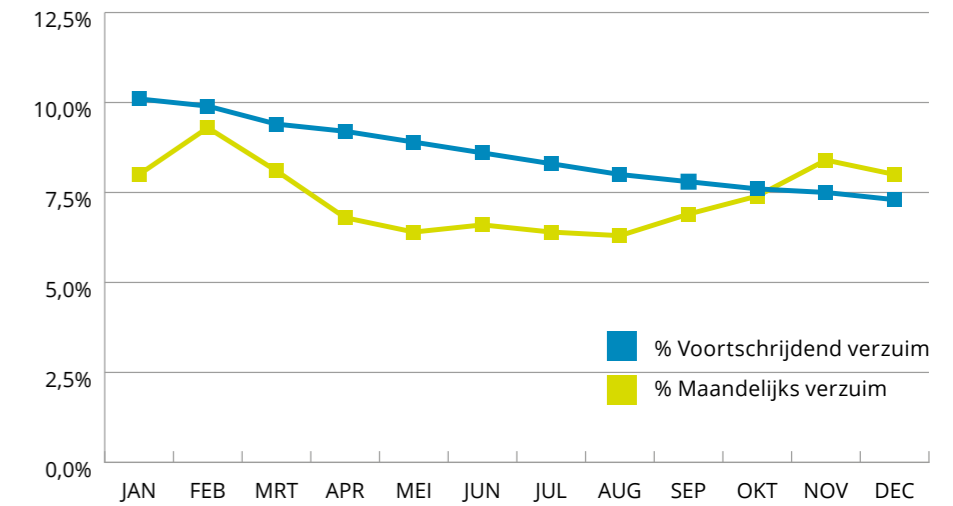
WAT GING ER GOED?

- > Daling verzuim, stijging inzetbaarheid.
- > Stijging contracturen, door project jouw uren jouw wens.
- > Meer meldingsbereidheid bij incidenten.
- > Nieuwe functies co-begeleider en cliëntbegeleider niveau 2 plus.
- > Veel nieuwe leerlingen.

WAT GING ER MINDER GOED?

- > Hoge uitstroom eerste jaar dienstverband.
- > De campagne met Samen Onbeperkt gaf weinig resultaat.
- > Minder positief leerklimaat.
- > Toename uitval door psychische klachten bij jongere medewerkers.
- > Meer agressiemeldingen.

% Ziekteverzuim S&L Zorg 2023



“In 2023 kregen we een rapportcijfer van 8,4 van Vernet.”

Snelle route naar de zorg: Halfjaar traject voor geschikte kandidaten

Wat als je graag in de gehandicaptenzorg wilt werken maar net niet de juiste papieren hebt? Tot afgelopen februari moest je dan nog het volledige opleidingstraject volgen. Daar was je dan zo'n twee tot drie jaar mee bezig. Zonde, want zulke geschikte kandidaten wil je eigenlijk veel sneller inzetten. Daarom is S&L Zorg, in samenwerking met SOVAK en SDW, in februari gestart met het halfjaar traject.

Dit traject geeft mensen met een aanverwante opleiding in de richting van zorg en welzijn de kans om in slechts een halfjaar geschoold te worden. Fijn voor de medewerker en fijn voor S&L Zorg. Voor dit artikel spreken we met Laura Hoeven, één van de eerste kandidaten uit het traject, en Jessica Tak, praktijkopleider bij S&L Zorg.

HEEL GOED TE DOEN

Laura: "Ik ben afgestudeerd aan de opleiding sociaal maatschappelijk werk. Vorig jaar ben ik verhuisd naar Essen en ik was erg zoekende. Wat wil ik en welke doelgroep vind ik leuk? Toen ben ik uiteindelijk bij S&L Zorg terechtgekomen. In oktober ben ik gestart als cliëntbegeleider. Zodoende kon ik ontdekken of dit is wat bij mij past. Ik kwam er al snel achter dat ik dit werk heel leuk vind. Mijn teamleider gaf wel aan dat ik een aantal belangrijke aspecten miste voor dit werk. Daarom kreeg ik het halfjaar traject aangeboden." Jessica: "Voorheen had Laura het hele opleidingstraject moeten volgen. Door de komst van het halfjaar traject kunnen we mensen veel sneller inzetten. Wel zo fijn!". Laura: "Ik had het zelf ook niet zien zitten om weer twee jaar naar school te gaan. Nu ben ik in een halfjaar klaar en dat is heel goed te doen."

BALANS

In februari is Laura gestart met het traject via Curio. "Het was echt wennen in het begin, vooral om de balans te vinden tussen werk en school. Maar door veel te blijven praten met collega's en medestudenten vind je uiteindelijk je draai wel. Aan de ene kant is het super fijn om dit in een halfjaar te kunnen doen, anderzijds komt er in een halfjaar ook heel veel op je af. Dat is soms best een beetje zoeken. Wat ik fijn vond is dat dit traject erg gericht is op de praktijk. In het praktijklokaal van Curio leer je echt van alles. Bloeddruk opmeten, reanimeren, het gebruiken van een tillift, noem het maar op. Natuurlijk kwam er ook theorie bij kijken en soms zat er ook wel overlap in met mijn vorige opleiding, maar dat was niet hinderlijk. Ik ben al lang blij dat ik de generieke vakken zoals Nederlands en Engels niet opnieuw moest doen", zegt Laura lachend.

EEN TRAJECT OP MAAT

Jessica: "De module die Laura gevolgd heeft, richt zich heel erg op basiszorg en deskundigheid binnen de gehandicaptenzorg. We noemen het ook wel de basis-module. Nu de eerste studenten bijna klaar zijn, is het tijd om het traject te gaan evalueren. We kijken erg positief terug op het eerste halfjaar. Natuurlijk zien we ook verbeterpunten. Zoals Laura ook al aangaf komt er best veel op je af in een halfjaar tijd. Daarom willen we nog meer maatwerk toepassen. Als je er langer over doet dan een halfjaar dan geeft dat niet. We vinden het belangrijker dat je het in je eigen tempo doet."

"Ik had het zelf ook niet zien zitten om weer twee jaar naar school te gaan. Nu ben ik in een halfjaar klaar en dat is heel goed te doen."

Vastgoed bij S&L Zorg

UIT DE ORGANISATIE
Vastgoed

TRIASDIJK

- > 2023 was het jaar waarin de nieuwe locatie aan de Triasdijk werd gerealiseerd. In maart werd het hoogste punt bereikt en dat werd feestelijk gevierd. Bewoners William en Tilly trakteerden de bouwvakkers op een lekkere puntzak friet en een snack.
- > In oktober is het gebouw door De Kok Bouwgroep opgeleverd aan S&L Zorg. Daarna is er hard gewerkt door onder andere de technische dienst, medewerkers facilitair en de medewerkers van de Triasdijk om de woning op tijd klaar te hebben voor de verhuizing.

- > De bewoners zijn uiteindelijk op maandag 27 november van de tijdelijke huisvesting op Sterrebos verhuisd naar de nieuwe Triasdijk.



Kijktip: bekijk de leuke vlogs van bewoonster Daisy over de voortgang van de bouw.



Triasdijk



BEEMDKROON

- > Op 1 mei 2023 startte de bouw van de Beemdkroon met het officieel slaan van de eerste paal. Bewoner Ruben Bolder kreeg de eer om dit te doen.
- > In juli ontvingen de de bewoners die in aanmerking kwamen voor de Beemdkroon een woningaanbod.
- > In september volgde een inloopbijeenkomst voor medewerkers, bewoners, verwanten en vrijwilligers. Zij kregen via informatieborden en plattegronden de laatste details over de bouw, de planning en het verdere proces.
- > Het hoogste punt werd vervolgens bereikt in november. Ook vond in november de officiële steenlegging plaats.



Kijktip: bekijk de leuke vlogs van bewoners Jordy en Jeremy over de voortgang van de bouw.

FATIMAKERK

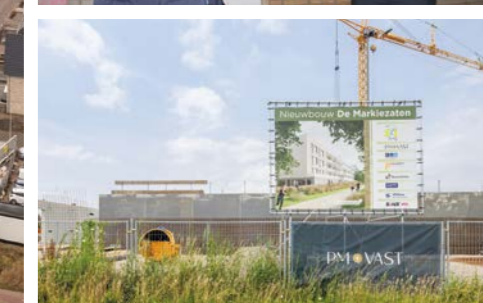
In 2023 was er rondom de Fatimakerk weinig nieuws. Het verbouwen van een kerk tot woon- en dagbestedingslocatie bleek lastiger dan gedacht. De planning bleef in 2023 onduidelijk aangezien er nog steeds flink werd gepuzzeld, getekend en gerekend.

VERNIEUWBOW LAMBERTIJNENHOF

In 2023 werd er ook nagedacht over de vernieuwbouw van Lambertijnenhof. Allereerst is er gestart met het in kaart brengen van de huidige situatie. De eerste stappen werden ook gezet door bijvoorbeeld te praten over een toekomstvisie voor het hele terrein.



Beemdkroon



Wat doe je als ervaringsdeskundige?

Door ervaringskennis het verschil maken voor iemand die nog midden in een ervaring zit. Dat is wat je doet als ervaringsdeskundige. Als ervaringsdeskundige ben je opgeleid als deskundige in het delen van je eigen ervaring. Een ervaring die eerst misschien een dal of dieptepunt was, maar waarvan je hebt geleerd en wat je sterker heeft gemaakt. Een ervaring die heeft bijgedragen aan jouw persoonlijke groei en waarmee je nu anderen kunt helpen. Ilonka Geertse is één van de drie ervaringsdeskundigen van S&L Zorg. Zij vertelt ons meer over wat dit precies betekent.

MET DE TREIN NAAR TILBURG

Hoewel iedereen ervaringen in zijn of haar leven meemaakt, krijg je de titel ervaringsdeskundige niet zomaar. “Ik moest een half jaar lang de opleiding ‘Ik deel mijn ervaring’ volgen aan de Fontys Hogeschool in Tilburg. José Christianen (coach van de ervaringsdeskundigen bij S&L Zorg, red.) vroeg me of ik zo’n opleiding zag zitten en het leek me wel wat. Ik heb ervaring op het gebied van rouwverwerking en het leek me interessant om te leren hoe ik hier anderen mee kon helpen. José benoemde alleen wel één nadeel: ik moest iedere week vanuit Roosendaal met de trein naar Tilburg. Maar ik stelde José meteen gerust en zei dat ik dat prima kon met de NS Reisassistentie en dat ik dat zelf kon aanvragen”, vertelt Ilonka zelfverzekerd.

VAN IK-VERHAAL NAAR WIJ-VERHAAL

Een half jaar lang reisde Ilonka één keer per week op en neer naar Tilburg. Ilonka: “Eerst vertelden we elkaar op school wat ons ‘ik-verhaal’ is. Iedereen vertelde hierbij over zijn of haar eigen ervaring en hoe je daarmee omging. Daarna gingen we er een ‘wij-verhaal’ van maken en leerden we hoe we naar anderen konden luisteren en hen dan weer met onze eigen ervaring konden helpen. Als je iets vervelends meemaakt is het namelijk fijn om te weten dat je niet alleen bent en vaak is het ook fijn om te horen hoe een ander iets heeft opgelost of heeft verwerkt.” Om haar diploma te behalen moest Ilonka aan het eind van haar opleiding een toets maken en een presentatie geven. “Dat vond ik best spannend, maar gelukkig ben ik in één keer geslaagd!”, vertelt Ilonka trots.

VEEL MEER DAN ERVARINGEN DELEN

Inmiddels helpt Ilonka op afspraak andere bewoners van S&L Zorg, en af en toe zelfs van andere zorgorganisaties, door naar ze te luisteren en haar ervaringskennis in te zetten. Maar, als ervaringsdeskundige is dat niet het enige wat ze doet. “Een ervaringsdeskundige mag ook ingezet worden om mee te praten over beleid of bijvoorbeeld bij sollicitatiegesprekken. Gelukkig doet S&L Zorg dat best vaak. Ik mocht bijvoorbeeld namens de bewoners van S&L Zorg vragen stellen aan onze bestuurder Vera tijdens haar sollicitatiegesprek. Dat vond ik echt heel cool, dat vergeet ik nooit”, sluit Ilonka af.

CONSORTIUM ERVARINGSDESKUNDIGHEID

Samen met circa 10 andere zorgorganisaties werkt S&L Zorg samen in het Consortium Ervaringsdeskundigheid. Het Consortium Ervaringsdeskundigheid bestaat sinds 2012. Enkele zorgorganisaties en organisaties LFB, Tranzo en CZ zorgkantoor ontwikkelden samen met Fontys Hogeschool Sociale Studies een opleiding tot ervaringsdeskundige. Sindsdien hebben heel wat mensen met een verstandelijke beperking de opleiding gevolgd. Tijdens de opleiding ontwikkelen de studenten zich van hulpvrager tot ondersteuner om zo anderen te helpen. Bij S&L Zorg zijn naast Ilonka ook Veronique Opmeer en Shenoah Niël gecertificeerd ervaringsdeskundige.

Meer weten? Ga naar www.consortiumervaringsdeskundigheid.nl

“Een ervaringsdeskundige mag ook meepraten over beleid.”

Vrijwilligers: onze onmisbare krachten

UIT DE ORGANISATIE
Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn voor S&L Zorg goud waard. Ze geven niet alleen kleur aan het leven van onze bewoners, maar ontlasten met hun vrijwilligerswerk vaak ook de zorg. Zelfs één uurtje per maand kan al veel verschil maken. Sabine de Kok, coördinator vrijwilligerswerk, weet daar alles van en blikt met ons terug op het jaar 2023.

WAT GING ER GOED EN NIET GOED?

“Er zijn dit jaar 35 nieuwe vrijwilligers bijgekomen”, vertelt ze meteen trots. “Dat is helaas iets minder dan vorig jaar, maar we zitten daarmee nog steeds rond de 250 vrijwilligers, dus ik ben zeker tevreden.” Waar kijkt ze tevreden op terug? Sabine: “Veel vrijwilligers doen ogenschijnlijk gewone dingen met onze bewoners: een rondje wandelen of fietsen, koken, koffiedrinken of zwemmen. Sommigen besteden één uur per maand of per week aan vrijwilligerswerk, anderen zijn hier een hele week te vinden. Maar voor iedereen geldt dat ze niet te missen zijn. Ze geven de bewoners persoonlijke aandacht en zorgen voor een (extra) uitje. Ze zijn de extra handjes en ontlasten op die manier de zorg: belangrijker dan ooit in tijden van arbeidskrachte.”

Uiteraard willen we ook weten wat er minder goed ging. “Gelukkig heel weinig. Maar als vrijwilligers zo'n grote impact hebben op onze bewoners en de zorg, merk je dat de impact ook groot is als ze er niet zijn. Zo hebben we bijvoorbeeld een wandelgroep van een stuk of vijf vrijwilligers die samen de deelnemers van een dagbestedingsgroep meenemen om te wandelen. Als zij er niet zijn, betekent dit dat er bij die groep een stuk minder gewandeld wordt. Als de organisator van het breicafé niet kan, wordt er niet gebreid en gehaakt. En als de vrijwilligers van het partyteam er niet waren, werden er een stuk minder feesten georganiseerd. Zo simpel is het ook. Vrijwilligers denken vaak dat ze maar een kleine invloed hebben, maar als ze er een keertje niet zijn, valt het nog meer op hoe belangrijk ze voor ons zijn”, zo legt Sabine uit.

WAT HEB JE GEDAAN EN WAT HEB JE NIET GEDAAN?

Om hen te bedanken, zetten we onze vrijwilligers graag in het zonnetje. “Dat hebben we dit jaar gedaan met het organiseren van twee high-tea's, speciaal voor de vrijwilligers. Beide high-tea's waren goed bezocht en erg gezellig.” Daarnaast werd er in 2023 ook een actie bedacht om vrijwilligers te werven. “Vaak komen vrijwilligers via-via bij ons terecht. Daarom bedachten we 'de week van het vrijwilligerswerk ontdekken'. Tijdens deze week mocht iedere vrijwilliger een naaste meenemen om hem of haar te laten zien hoe leuk het vrijwilligerswerk is. Daarna konden ze gebruikmaken van een tegoedbon om te lunchen in één van onze Ontmoetingscentra. Hier deden elf vrijwilligers aan mee en dankzij deze actie werd er ook een vrijwilligersvacature ingevuld.”

Helaas zijn er ook een paar dingen niet gelukt in 2023. “Ik had graag een bijeenkomst voor de contactpersonen van onze vrijwilligers willen organiseren het afgelopen jaar. Door drukte en aandacht voor andere zaken is dat niet gelukt. Maar, ik heb het meteen als doel voor 2024 opgeschreven!” Een ander doel wat Sabine daaraan toevoegt is het geven van de basistraining vrijwilligerswerk. “Ook dit is er niet van gekomen in 2023. Dat komt doordat we steeds te weinig aanmeldingen hadden. De basistrainingen zijn wel heel waardevol. Vrijwilligers leren er algemene informatie over S&L Zorg, wat ze wel en niet mogen als vrijwilliger op het gebied van zorg en krijgen tips van onder andere een fysiotherapeut en logopedist. Hopelijk hebben we er in 2024 weer genoeg aanmeldingen voor.”

NIEUWE FUNCTIES

Er zijn tal van opties in het vrijwilligerswerk bij S&L Zorg. Je kunt het zo gek niet bedenken of we hebben er een vrijwilliger voor. Dit jaar werden er weer een aantal bijzondere vacatures voor vrijwilligerswerk ingevuld:

- > **Vismaatje**
Een vrijwilliger die één keer per maand gaat vissen met een bewoner.
- > **Chauffeur klimclub**
Een chauffeur die speciaal rijdt voor De Klimclub van S&L Zorg. Ze haalt de bewoners op in hun woning en brengt ze naar De Klimclub, die iedere eerste woensdagavond van de maand actief is.
- > **Vrijwilliger technische dienst**
Een vrijwilliger die ondersteunt bij de technische dienst en hier allerlei taken oppakt, zoals verhuizen, zagen, banden plakken, opruimen en andere klussen.



De dag van... Abbas

Na eerst allerlei ander vrijwilligerswerk te hebben gedaan, vond Abbas een match bij S&L Zorg. Al verschillende jaren is hij nu drie dagen per week is te vinden bij Lambertijenhof om vrijwilligerswerk te doen. Dit doet hij bij dagbestedingsgroep: Ervaren 3. "Voordat ik hier ben gestart, had ik al op verschillende plaatsen vrijwilligerswerk gedaan. Iedere keer vond ik het vrijwilligerswerk net niet bij mezelf passen, totdat ik bij S&L Zorg kwam. Ik ben een zorgzaam type en trek graag op met de deelnemers. Het vrijwilligerswerk hier past me daarom helemaal!", zo begint Abbas zijn verhaal.

VOLLEDIG BIJ DAGBESTEDING

In het begin hielp Abbas ook in de keuken, maar al snel was hij alleen nog maar te vinden bij de dagbestedingsgroep. Hij legt uit: "Ik heb een passie voor koken en vond het daarom ook wel leuk om in de keuken te werken. Maar het werken met de deelnemers vind ik eigenlijk nog veel leuker. Je krijgt zoveel waardering van de deelnemers en je ontvangt ook zoveel liefde van ze. Daarom besloot ik om alleen nog maar bij de dagbestedingsgroep aan de slag te gaan. Zo kan ik de deelnemers nog vaker zien."

HEEL VEEL DUOFIETSEN

Als we het hebben over hoe zijn dagen als vrijwilliger bij S&L Zorg eruitzien, komt het voornamelijk neer op heel veel duofietsen. "Ik ben hier altijd op maandag, dinsdag en donderdag van 10.00 tot 13.00 uur. Al loopt het soms ook wel eens uit hoor, ik blijf graag wat langer als dat nodig is. En als het op één van de drie dagen een feestdag is, haal ik mijn werk gewoon op een andere dag weer in", vertelt de fanatieke vrijwilliger. Abbas maakt in een week tijd heel wat kilometers op de duofiets. "Op maandag fiets ik altijd met Timo, Rob en Jeroen en op dinsdag fiets ik met Stefan. Op donderdag is mijn dag net iets anders. 's Ochtends ga ik eerst fietsen met Tonika en als we terugkomen begin ik met koken voor de hele groep. Zo blijf ik toch nog iets doen met mijn passie voor koken. De ene week eten we soep, de andere week pizza of pannenkoeken bijvoorbeeld. Als alles op is en de afwas is gedaan, ga ik vaak nog een rondje fietsen met een andere deelnemer. Het is iedere keer weer genieten!"

Na het interview haalt Abbas de ene na de andere deelnemer op om op de foto te gaan en een rondje te fietsen. Het zonnetje schijnt en zowel de deelnemers als Abbas leven helemaal op. Heerlijk!

"Het werken met de deelnemers vind ik eigenlijk nog veel leuker. Je krijgt zoveel waardering van de deelnemers en je ontvangt ook zoveel liefde van ze."

Meer dan ooit betrokken

UIT DE ORGANISATIE
Bewonersraad

In de medezeggenschap van onze organisatie kunnen bewoners natuurlijk niet ontbreken. Zij zijn tenslotte degenen voor wie we het allemaal doen. Om die reden is er een aantal jaar geleden een bewonersraad opgericht. Inmiddels draait deze raad alweer even mee, maar ook zij blijven zich ontwikkelen. We zijn benieuwd welke stappen ze in het afgelopen jaar gezet hebben en dus blikken we met bijna de voltallige raad terug op het jaar 2023.

Aan tafel hebben bewoners Karen Oostvogels, Shenoah Niël, Eva van den Beemd, Lorenzo de Bijl, Simon van Staaïj en ondersteuner José Christianen zich verzameld. Het jaarplan 2023 wordt geopend en aan de hand van dat document nemen ze ons mee in het afgelopen jaar. “Daar heb je meteen een ontwikkeling te pakken”, zegt Shenoah, “het opstellen van een jaarplan is iets nieuws, daar zijn we in 2023 voor het eerst mee begonnen. Zo was het voor ons allemaal duidelijk wat we in het jaar wilden gaan doen.”

HUISREGELS

Een van de acties die voortkwam uit het jaarplan was de cursus huisregels, gegeven door Monique Bosman van de stichting Raad op Maat (een stichting die werkt voor en met iedereen die betrokken is bij zeggenschap en rechten van mensen met een beperking, red.). “In 2022 hebben we bij haar al de basisscholing, zeggenschap en medezeggenschap gevolgd”, zegt Karen. José vult aan: “Een best ingewikkeld onderwerp, maar wat de bewonersraad betreft een onderwerp dat aandacht verdient binnen de organisatie.”

Eva legt graag uit wat die cursus precies inhield en wat het opgeleverd heeft. Eva: “We hebben samen met Monique de wet Wmcz doorgenomen: waarom zijn er huisregels? Wat mag wel en wat mag niet? Ook hebben we samen gekeken naar wat wij vinden van huisregels en hoe wij ze zien. Het mooie aan

huisregels is dat ze voor iedereen zijn, dus voor bewoner, medewerker, vrijwilliger en verwant. Ook hebben we het verschil tussen regels en afspraken geleerd. Regels worden opgelegd en afspraken worden samen gemaakt. Dat is het verschil.” José vult weer aan: “Aan de hand van deze cursus huisregels hebben de raadsleden een ongevraagd advies gegeven aan de vrijheidsbevorderende commissie van S&L Zorg. Dat is een commissie die continu kijkt waar de vrijheid misschien nog niet goed georganiseerd is en beter kan.” “Door dit te doen is er een projectgroep huisregels ontstaan en ik ben uitgenodigd om daaraan deel te nemen”, zegt Eva trots.

VOEDSELVERSPLLING

Als we het jaarplan doorlopen, zien de raadsleden ook een taak die niet opgepakt is. “We hebben het eigenlijk niet gehad over voedselverspilling”, merkt Lorenzo op. “Nee, dat komt omdat we het zo druk hebben, daar hebben we gewoon nog geen tijd voor gehad”, antwoordt Simon. José bevestigt dat: “Raadsleden hebben veel ambities en zaken die ze op willen pakken. Hierdoor is bijvoorbeeld het thema voedselverspilling niet behandeld in 2023, terwijl dit wel in ons jaarplan stond.” Wat hadden de raadsleden dan gewild met dit thema? “We wilden graag in kaart krijgen hoeveel voedselverspilling er is bij S&L Zorg. Niet per se in de keuken, maar vooral in de woningen waar het gegeten wordt. Hoeveel blijft er gemiddeld over, wat wordt weggegooid en waarvan kan er misschien minder geleverd worden? Dit vanwege duurzaamheid”, zo legt Shenoah uit.

BETROKKEN

Op de vraag wat goed ging in 2023, kunnen de raadsleden direct antwoorden. “We worden steeds beter gevonden en steeds meer betrokken, in 2023 meer dan ooit”, zo zegt Shenoah. “Het is al een soort standaard geworden binnen de organisatie om de bewonersraad te betrekken. Dat is natuurlijk een

fantastische ontwikkeling: naast betrokkenheid ook invloed in de medezeggenschap”, vertelt José. Karen: “Ja, en de bestuurder vraagt ons ook vaak om onze mening. We mochten in 2023 nog een hele lijst met vragen invullen over hoe ze haar werk doet.” Shenoah: “Ze vroeg Karen en mij om haar 360-graden feedback te geven over hoe ze als bestuurder functioneert. Het is leuk dat we eerst worden betrokken bij het vinden van een nieuwe bestuurder en dat de nieuwe bestuurder dan weer aan ons vraagt hoe wij vinden dat ze het doet.”

NOG MEER AMBITIES

In 2023 was er een bijeenkomst voor alle raden. De raad van toezicht, het managementteam, de bewonersraad, de ondernemingsraad en de cliëntenraad kwamen die dag samen om één specifiek thema te behandelen. “Toen we bij die dag aanwezig waren, misten de bewonersraad eigenlijk nog een raad: een vrijwilligersraad”, legt Karen uit. “In 2024 gaan we kijken of die opgericht kan worden. Dat lijkt me heel goed.”

Een ander punt dat op de agenda voor 2024 staat is het op tijd aanbieden van informatie en het begrijpbaar maken van deze informatie. “Er is zoveel informatie en vaak heel veel tekst met moeilijke woorden. Wij zouden liever minder tekst zien en meer plaatjes, anders kost het ons veel moeite om het te lezen en te begrijpen. Dat is voor ons een punt van aandacht voor 2024”, zegt Eva.

Tot slot wilde raad hun achterban meer laten spreken. Shenoah: “Natuurlijk vertegenwoordigen wij als bewonersraad alle bewoners, maar alle inspraak doet ertoe. De stemmen van bewoners in de woningen en deelnemers bij dagbesteding mogen zeker ook gehoord worden. Juist zelfs!”

WAT GING ER GOED?

- > De bewonersraad werd meer dan ooit betrokken binnen de organisatie en had invloed.
- > De samenwerking binnen de gehele medezeggenschap.
- > De bewonersraad mocht 360-graden feedback geven aan de bestuurder.

WAT IS ER GEDAAN?

- > De cursus huisregels is gevolgd door de bewonersraad.
- > Op basis daarvan hebben zij een ongevraagd advies kunnen geven aan de commissie vrijheidsbevordering van S&L Zorg.
- > Door dit ongevraagd advies is er een projectgroep huisregels opgestart waar ook een lid van de bewonersraad deel van uitmaakt.
- > In de medezeggenschap is gepraat over ethiek, de hobbelige weg noemt de raad dit.

WAT IS ER NIET GEDAAN?

- > Het thema voedselverspilling is vanwege gebrek aan tijd niet opgepakt in 2023.

WAT IS ER VERBETERD?

- > De bewonersraad hoort als vanzelfsprekendheid in de gehele medezeggenschap.
- > De kwaliteit van medezeggenschap is bespreekbaar.

WAT KAN ER NOG BETER?

- > Wat de bewonersraad betreft mag er een vrijwilligersraad komen, zij missen deze nog.
- > De bewonersraad vindt dat het (op tijd) aanbieden van informatie beter kan. Bijvoorbeeld door meer plaatjes te gebruiken en minder moeilijke woorden.
- > De bewonersraad is van mening dat alle stemmen van bewoners en deelnemers nog meer gehoord mogen worden, ook buiten de bewonersraad om.

Een positieve balans

UIT DE ORGANISATIE
Cliëntenraad

Voor dit kwaliteitsrapport werd het afgelopen jaar goed doorgenomen door twee leden van de cliëntenraad, Jan Meynen en Jules Hoender-vangers.

EEN GOED JAAR

De raad kijkt met tevredenheid terug op 2023. Jules: “Kort gezegd, het was gewoon een goed jaar. We zijn als raad erg positief over S&L Zorg. De fundamenten zijn stevig en alles is goed georganiseerd.” Jan voegt toe: “Dit was ook het eerste volledige jaar met Vera als bestuurder. Vera is zeer menselijk en warm, wat ze uitstekend doet. Ze straalt dit ook uit naar de rest van de organisatie, van de top tot aan de basis. Het managementteam bevalt ons ook zeer goed. Het zijn allemaal prettige mensen.”

SAMENWERKING

Jan vervolgt: “In 2023 stond een nauwere samenwerking tussen alle raden centraal. We zochten elkaar meer op dan in voorgaande jaren, wat erg goed bevallen is. Bovendien voelen we ons serieus genomen als raad. We merken echt dat er naar ons geluisterd wordt, wat ons werk zinvol maakt.” Jules voegt toe: “Het is ook mooi om te zien dat medewerkers de bewoners serieus nemen. Bijvoorbeeld tijdens een recente vergadering over vastgoed waar een bewoner uitleg gaf. Dit sluit mooi aan op onze inclusieve gedachte.” Jan merkt op: “Vastgoed stond natuurlijk ook centraal in 2023. Hier kijken we positief op terug, met name vanwege de goede informatievoorziening. We worden goed betrokken bij alle processen.”

OVERLIJDEN

Jules: “Het thema ‘overlijden’ stond bij ons ook centraal in 2023. We hebben besproken hoe we hiermee omgaan, zoals bij opbaringen en gedenken. Dit heeft onder andere geleid tot de opening van vernieuwde gedenkhoeven op beide locaties in 2023.” Jan voegt toe: “In 2024 gaan we verder met dit thema, omdat er nog stappen te zetten zijn.”

NIEUWE LEDEN

In het vorige kwaliteitsrapport bleek het lastig te zijn om leden te werven voor de clusterraden. We vragen Jan en Jules naar de huidige stand van zaken. Jules legt uit: “Momenteel zijn we bezig met het opzetten van een clusterraad in Bergen op Zoom, terwijl deze al wel bestaat in Roosendaal. In 2023 zijn er verschillende pogingen gedaan die om verschillende redenen zijn mislukt. Gelukkig zijn er nieuwe plannen in de maak en verwachten we in 2024 hoe dan ook een clusterraad in Bergen op Zoom te hebben.”

GOEDE BALANS

De cliëntenraad benadrukt in het kwaliteitsrapport hoe tevreden zij zijn over de gang van zaken. Jan verklaart: “Vaak ligt in inspraakorganen de nadruk op wat er niet goed gaat. Maar wij zijn als raad erg tevreden over de organisatie.” Jules voegt toe: “En niet te vergeten, we zijn ook tevreden met elkaar. De cliëntenraad vormt een prettige groep waarin we open zijn naar elkaar. We pakken zaken constructief aan, maar blijven kritisch. Onze kracht ligt in het vinden van een goede balans tussen daadkracht en emotie. Daadkracht omdat we resultaten willen boeken en emotie omdat alle leden emotioneel betrokken zijn bij S&L Zorg, gezien we allemaal een familielid hebben die bij S&L Zorg woont.”

Volledig de uitdaging aan

UIT DE ORGANISATIE
Ondernemingsraad

Na een tijd met maar vijf leden gewerkt te hebben, is de ondernemingsraad weer op sterkte met twaalf leden. We spreken leden van de ondernemingsraad Rentia van Gastel en Carla van der Burgt over wat er het afgelopen jaar de revue heeft gepasseerd.

“Allereerst zijn we heel blij dat we weer bijna een complete raad hebben. We hebben er zeven nieuwe leden bijgekregen”, vertelt Carla. “We hebben nu meer commissies met eigen expertise hierdoor is de belasting per OR-lid minder en kunnen we veel dieper op de materie ingaan, alhoewel dit nog steeds in ontwikkeling is hoor”, vult Rentia aan. De commissies overleggen over een onderwerp of thema en daarna komt het korter terug in de ondernemingsraad, tenzij het heel belangrijk is of er onduidelijkheden zijn, dan staat de raad er langer bij stil.

OPVALLEND IN 2023

“Wat ik wel een mooi resultaat vond in 2023, was de afronding van het verzuimbeleid. Het zit soms in details, maar mensen moesten voorheen ziekteverlof aanvragen, dit is nu aangepast naar ziekmelden. Dat is echt wat anders he? Met de huidige grotere ondernemingsraad kun je hier scherper op zijn”, vertelt Carla. “Het project jouw uren, jouw wens springt er ook wel uit. Zo kwam er bijvoorbeeld uit dat veel mensen wel meer uren willen werken, maar niet meer dagen. Door daar dan weer naar te kijken konden sommige mensen meer uren op één dag gaan werken”, vertelt Rentia. “Die open vraagstelling is mooi”, vult Carla aan.

GELEERD

Waar heeft de raad van geleerd in 2023? “Nou, een mooie vraag van de raad van toezicht heeft wel geleid tot inzichten. We waren betrokken en gingen dan als OR in een projectgroep meedenken. Maar dan kun je ook meegezogen worden in zo’n project en je kritische blik wat verliezen. We kiezen er nu voor om als ondernemings-

raad er meer naast te blijven staan. Dan kun je je mening ook wat kritischer geven”, vertelt Rentia.

DOELEN

Zijn er concrete doelen voor 2024? “De ondernemingsraad als orgaan willen we wel nog wat duidelijker wegzetten. In 2022 reageerden we vooral op onderwerpen, in 2023 namen we al meer eigen initiatief en in 2024 willen we dat verder laten groeien”, zegt Carla. Rentia: “We willen ook steeds beter gevonden en betrokken worden. Het afgelopen jaar zijn we toch nog wel eens vergeten. Nu grijpen we de kans om dat verder te verbeteren.” En de organisatie? Carla: “Een verbetering die eerder is doorgevoerd, zijn de roosterwensgesprekken. Er zou een jaargesprek zijn en een roosterwensgesprek. We betwijfelen of die laatste nu wel zo goed lopen.” Rentia vervolgt: “Ook de middenkader bijeenkomsten vinden we goed. We hopen namelijk dat ze bijdragen aan betere communicatie vanuit het management naar de werkvloer.”

ZICHTBAARHEID

In de komende periode wil de raad verder werken aan haar zichtbaarheid. Carla: “We hebben de ideeënbusen gerealiseerd en bij problemen weten mensen ze goed te vinden. Voor nieuwe ideeën voor de OR worden ze minder gebruikt. Daarnaast staan we natuurlijk op de kerstmarkt.” “Dat lijkt een klein ding, maar we zijn wel zichtbaar op zo’n dag, de rest van het jaar werken we veel achter de schermen. Op de kerstmarkt spreek je iedereen”, vult Rentia aan.

SAMEN

Voor de komende jaren zal de krapte op de arbeidsmarkt steeds groter worden. Hoe kijkt de raad daar naar? Carla: “We zullen het samen moeten doen: flexibel werken op meerdere woningen, kijken naar de continuïteit van zorg. Allemaal

zaken die al lopen, waar we mee door moeten gaan. Maar we moeten ook goed blijven zorgen voor onze medewerkers, zo hebben we als S&L Zorg de arbo-organisatie waar de OR ook een rol in heeft, weer goed in de steigers staan. Nu moeten we doorpakken. En neem privacy, dat gaat niet alleen over bewoners, maar ook over de privacy van de medewerkers.”

“We zijn lekker op dreef en de samenwerking intern is goed. Het is nu belangrijk dat we nog meer bekendheid geven aan de raad, onze kritische blik vasthouden, uitbreiden en focus houden op het welzijn van de medewerkers”, zo vat Carla de essentie samen.

WAT GING GOED

- > Nieuwe leden, raad weer bijna compleet.
- > Verder de diepte in gaan.
- > Zelf initiatief nemen.
- > Verzuimbeleid.

WAT KAN BETER

- > Zorgen dat de ondernemingsraad niet vergeten wordt.
- > Kritisch naast de organisatie staan.

WAT GAAT DE RAAD DOEN IN 2024

- > Commissies verder ontwikkelen.
- > Nog proactiever zijn.
- > Meer opvallen, beter zichtbaar en vindbaar zijn binnen de organisatie.



Met open vizier

UIT DE ORGANISATIE
Raad van toezicht

2023 was een jaar met lager ziekteverzuim, vastgoedontwikkelingen en een groeiend tekort op de arbeidsmarkt. Welke thema's sprongen er voor de raad van toezicht uit? We vragen het aan de leden Nicole Michon-van Tuel (aandachtsgebied financiën) en Wilma Bijsterbosch (aandachtsgebied zorg en ethiek).

BASIS OP ORDE GEEFT RUIMTE VOOR ONTWIKKELING

“Over de hele linie is te zien dat S&L Zorg haar basis goed op orde heeft op het gebied van de kwaliteit van zorg en de financiën. Er wordt echter niet achterover geleund omdat het goed gaat, maar er wordt juist ingezoomd op hoe het nog beter kan. Met bijvoorbeeld capaciteitsmanagement zijn belangrijke stappen gezet, maar ook de ambitie op het gebied van beyond budgeting is daar een voorbeeld van”, zo start Nicole Michon. “Zorginhoudelijk is dat ook te zien, er is veel aandacht voor teamreflectie, ethiek en moreel beraad. Dit is een mooie basis voor verdere verdieping”, vult Wilma Bijsterbosch aan. “S&L Zorg zit in een soort goede groove. Kijk naar het vastgoed, we zijn nog niet bij het grootste project, maar tot nu toe lopen de bouwprojecten goed. Of kijk naar innovatie waar mogelijkheden gezocht en benut worden. Je vraagt je bijna af, waar zit de blinde vlek? Maar we moeten elkaar scherp houden, er op blijven letten dat we geen zaken missen en tijdig inspelen op wat er op ons afkomt”, zegt Michon.

MEDEWERKERS

Terwijl we in 2022 nog te maken hadden met een hoog ziekteverzuim, was dat in 2023 een stuk lager. Wilma Bijsterbosch ziet wellicht een verband met de toegenomen aandacht voor open en opbouwende communicatie. “Dit jaar zag je veel aandacht voor het goede gesprek. Teams signaleren eerder een ethisch dilemma en vragen actief ondersteuning voor een moreel beraad. Dat kan alleen als er een basis van vertrouwen is.” “Opvallend zijn ook de positieve resultaten van de vernieuwing in de aanpak van het personeelsbeleid, zowel beleidsmatig als ook

concrete stappen. De eerdere wijzigingen in de samenstelling van het MT en de aansturing van onder andere het primaire proces hebben het afgelopen jaar op een positieve manier hun uitwerking gekend. De samenwerking met de nieuwe MT-leden en nieuwe bestuurder voelt goed”, vertelt Michon.

VASTGOED

2023 is een jaar waarin vastgoed een belangrijke rol speelt. De Triasdijk (Roosendaal) werd opgeleverd en de bouw van Beemdkroon (Bergen op Zoom) vordert voorspoedig. Concrete stappen die zijn gezet in de vastgoedplannen. “Mooie resultaten, maar wat daarbij opviel was dat terwijl er gebouwd werd, de woonvisie nog aangescherpt werd. Aan de ene kant is dat bijzonder, want die visie stel je toch vooraf vast? Aan de andere kant laat het zien dat de organisatie steeds zoekt naar verbetering en daarover het gesprek durft te voeren”, zegt Bijsterbosch. “Ontwikkelingen gaan zo snel, dat zo'n visie ook een levend document moet zijn. Je moet bijsturen en het gesprek blijven voeren over of we nog op de goede weg zijn”, vult Michon aan.

SAMEN KOM JE VERDER

S&L Zorg werkt samen met verschillende andere organisaties, onder andere om ook in de toekomst goede zorg te kunnen blijven bieden. “Als ik kijk naar zaken waar S&L Zorg nog verder in kan verbeteren, dan is het meer proactief de netwerksamenwerking zoeken, binnen en buiten de gehandicaptenzorg”, zegt Bijsterbosch. “De organisatie is gewend om intern naar mogelijkheden en oplossingen te zoeken. En dat doen we goed. Maar, als we in de toekomst het structureel moeten doen met minder personeel, of als er minder geld vanuit de overheid komt, wat is dan ons plan B?”, vraagt Michon. “Keuzes ten koste van de kwaliteit van onze zorg hebben we tot nu toe gelukkig nog niet hoeven maken. Netwerksamenwerking kan ook een belangrijke rol spelen bij het doelgroepenbeleid”, benoemt Bijsterbosch. “Bij de specialisatie in bepaalde zorgvragen, kan netwerksamenwerking ons helpen om verder te komen.”

TOEKOMSTGERICHT

“Al met al heeft S&L Zorg haar zaken goed op orde, wat ruimte biedt om in te spelen op nieuwe uitdagingen en om kansen te benutten voor verdere ontwikkeling”, concludeert Michon. “De interne samenwerking verloopt goed, evenals de samenwerking tussen de verschillende raden. We moeten ons nu wel al proberen te beraden op plannen en mogelijkheden om ook in de toekomst alles op orde te kunnen houden.”

WAT GING ER GOED?

- > Fors lager ziekteverzuim.
- > Succesvolle realisatie van vastgoedplannen.
- > Gerichte focus op verbetering.

WAT KAN ER BETER?

- > Versterken van netwerksamenwerking.
- > Bewust blijven van potentiële blinde vlekken.

“Bij de specialisatie in bepaalde zorgvragen, kan netwerksamenwerking ons helpen om verder te komen.”



Hoogtepunten en kort nieuws 2023

In 2023 is er nog veel meer gebeurd en gedaan. Lees maar mee!

CARNAVAL EN VASTENAVEND BIJ S&L ZORG

Volgens de Brabantse traditie is er ook bij S&L Zorg in 2023 weer volop gehost, gedweild, gezeuld en gefeest tijdens carnaval en vastenavond! In Tullepetatonestad (Roosendaal) gebeurde dit onder het motto ‘Kende ‘t Lieke?’ en in Krabbegat (Bergen op Zoom) onder het motto ‘Wie de leut et, et de toekomst’. Er was een optocht, rolonaise, dweilavond, familiebal, knalbal, boerenkoolmaaltijd en een slotbal. De muziek werd iedere keer verzorgd door zeul- en dweilbandjes of DJ’s en ook de boerenploeg en het drietal kwamen op bezoek. Kortom: het was één groot feest!

ONTDEK DE ZORG WEEK WEER EEN SUCCES

Ook dit jaar organiseerde S&L Zorg weer een ‘Ontdek de zorg week’. Het evenement werd afgetrapt met de ‘binnenkijken bij’ middag. Een aantal mensen met interesse in een nieuwe uitdaging, stageplaats, vrijwilligerswerk of opleiding kwam die middag langs voor een vrijblijvende rondleiding bij Sterrebos. Daarnaast kregen leerlingen van basisscholen in de regio en Curio Roosendaal een interactieve rondleiding bij beide zorgwijken. De Ontdek de zorg week werd afgesloten met een verwantenmiddag. Ruim 120 verwanten hadden zich opgegeven om een middag mee te kijken bij de dagbesteding.

FRIS EN FRUITIG VOORJAARSGESCHENK

Dit voorjaar ontvingen alle woningen, dagbestedingsgroepen en afdelingen een lekker kistje vol fruit om te delen met bewoners, deelnemers, medewerkers en vrijwilligers. Als dank voor hun tomeloze inzet. Op de sleeve die over het fruit heen zat, vonden ze nog een recept voor heerlijke appelflappen, een vrolijke kleurplaat en een kleurrijke zoekplaat.

CENTRAAL KANTOOR S&L ZORG HAALT ENERGIELABEL A++

S&L Zorg is continu bezig met duurzaamheid en probeert zoveel mogelijk haar steentje bij te dragen. Het Centraal Kantoor van Sterrebos behaalde in 2023 het energielabel A++. Het behalen van dit label is niet alleen een wettelijke verplichting, maar het is ook een bewijs van ons streven naar duurzaamheid en milieuvriendelijkheid. Een energiezuinig pand draagt namelijk bij aan het verminderen van onze ecologische voetafdruk en het beschermen van onze planeet.

BLIJE GEZICHTEN TIJDENS PROKKELSTAGEDAG

Donderdag 8 juni gingen maar liefst 130 bewoners van S&L Zorg op prokkelstage. Dit deden zij op diverse locaties in de regio Roosendaal en Bergen op Zoom. Na het harde werken, werd de ochtend afgesloten met een heerlijke lunch voor alle prokkelaars, stagebegeleiders en vrijwilligers. Iedereen heeft een dag gehad om nooit te vergeten. Geniet mee van hun geweldige ervaring met **deze video** (of scan de QR-code).



DEELNEMERS LEERKLAS MAKEN EIGEN UITZENDING BIJ SLOS TV

De deelnemers van onze dagbestedingsgroep De Leerklas waren in juni welkom bij SLOS TV om een eigen uitzending te maken. Van beeld en geluid tot het hosten van de show: de deelnemers mochten echt alles zelf doen en bepalen, zo ook het thema van de uitzending. Daar waren ze al snel aan uit: dat moest de musical ‘Mijn fantasie in kleur’ worden, die De Leerklas in juni en juli op zou voeren in samenwerking met LPS De Borghoek, Cultuurbedrijf Bergen op Zoom en Fonds voor Cultuurparticipatie.



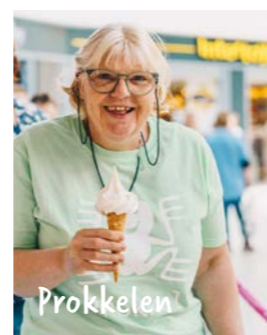
Carnaval



Carnaval



De Leukste Avond



Prokkelen



Carnaval



Dagbestedingsspel



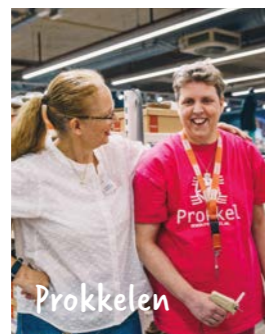
Fruitkist



Gedenkplek



Keukenbus



Prokkelen



Klimclub ontvangt cheque



Musical



Zomerweek



SLOs TV



Prokkelen



Zomerweek

ZOMERWEEK

In de week van 10 t/m 14 juli vond er een heuse zomerweek plaats bij S&L Zorg. De hele week was gevuld met allerlei toffe activiteiten: bewoners op toneel, trommelen op rommel, belevingstheater, S&L Zorg in beweging en tot slot een spetterende disco met optreden van zangeres Mo² en zanger Alwin. Iedereen heeft genoten van de gezellige, zonnige en actieve week.

NIEUWE KEUKENBUS

Bij S&L Zorg hechten we veel waarde aan duurzaamheid, en dat geldt ook voor onze centrale keuken. In 2023 zijn we onze vers bereide maaltijden gaan bezorgen met onze nieuwe elektrische keukenbus. Weer een mooie stap richting een duurzame toekomst!

UNIEKE SAMENWERKING TUSSEN S&L ZORG, DE BORGHOEK EN CKB LEIDDE TOT KLEURRIJKE MUSICAL

Dagbestedingsgroep De Leerklas heeft samen met basisschool De Borghoek en het Cultuurbedrijf Bergen op Zoom (CKB) maar liefst zes keer de musical 'Mijn Fantasie in Kleur' opgevoerd. Vrijdagmiddag 7 juli was de laatste voorstelling in het theater van het CKB. Het hoogtepunt van de voorstelling was de afsluitende scène, waarin alle deelnemers het nummer 'Multicolor' van Son Mieux ten gehore brachten. De energie spatte van het podium af en het publiek reageerde daarop met een oorverdovend applaus.

DE KLIMCLUB ONTVANGT CHEQUE VAN STICHTING VRIENDEN VAN S&L ZORG

Op woensdagavond 16 augustus mocht De Klimclub van S&L Zorg een cheque t.w.v. € 1.067,55 in ontvangst nemen. Deze werd overhandigd door de Stichting Vrienden van S&L Zorg. Met het geld kan De Klimclub nieuw materiaal aanschaffen, zodat iedereen lekker kan blijven klimmen!

GEDENKPLEK GEREALISEERD IN BEIDE ZORGWIJKEN

Op het terrein van Sterrebus is een lang gekoesterde wens in vervulling gegaan met de realisatie van een speciale gedenkplek. Deze bijzondere plek is tot stand gekomen dankzij de inzet en verlangens van bewoners, verwanten, medewerkers en vrijwilligers. De gedenkplek op Sterrebus werd op donderdag 16 november in gebruik genomen. De bestaande gedenkplek op Lambertijenhof is dit jaar uitgebreid met een bankje. Het bankje is ontworpen door collega Dies en is dinsdag 21 november in gebruik genomen.

ACHT ONVERGETELIJKE LEUKSTE AVONDEN

In 2023 zijn er maar liefst acht 'Leukste Avonden' georganiseerd voor medewerkers en vrijwilligers bij zowel Sterrebus als Lambertijenhof. Vier daarvan vonden in het begin van het jaar plaats en stonden in het teken van een pubquiz. De andere vier vonden in het najaar plaats en daarbij was een heuse muziekbingo de activiteit waar medewerkers zich voor konden opgeven. De avonden zijn druk bezocht en er werd fanatiek meegespeeld.

“Bij veel activiteiten zochten we de verbinding met de maatschappij op.”

Nieuwe mensen ontmoeten via ABCDate

Sinds maart 2022 biedt S&L Zorg haar bewoners de mogelijkheid om via ABCDate nieuwe mensen te ontmoeten. ABCDate is zeven jaar geleden ontstaan en is speciaal ontwikkeld voor mensen met een verstandelijke beperking. Online en tijdens feestavonden en uitjes kunnen zij op zoek gaan naar vriendschap, een relatie of een maatje om bijvoorbeeld samen mee te sporten. We zijn benieuwd naar ABCDate en de ervaringen van onze bewoners. Daarom spreken we af met Obie, bewoner van S&L Zorg, en Sofie Goeting, leidinggevende bij ABCDate.

ONTSTAAN UIT EEN BEHOEFTE

Sofie: "ABCDate is echt ontstaan vanuit een behoefte van mensen met een verstandelijke beperking. De organisatie waar ik voor werk heeft ook Steffie ontwikkeld (op Steffie.nl legt Steffie moeilijke dingen op een makkelijke manier uit, red.). Uit een onderzoek destijds kwam heel vaak terug dat er behoefte was aan vriendschappen en relaties. We zijn toen met die vraag aan de slag gegaan en daar is ABCDate uit naar voren gekomen. ABCDate werkt zowel online als offline. Via de website en app kun je chatten, berichtjes plaatsen op het prikbord en reageren. Offline kun je deelnemen aan de vele feestavonden en uitjes. Iedereen kan voor zichzelf bepalen waar hij of zij behoefte aan heeft."

VRIENDSCHAP OF LIEFDE

Obie is een jaar geleden lid geworden van ABCDate. "Ik hoorde er iedereen wel een beetje over praten in de wandelgangen bij de dagbesteding en ook in de groep ging het erover. Toen kreeg ik het advies om het eens te proberen. Ik heb toen meegedaan aan de gala-avond in Roosendaal. Je kreeg dan een bordje met je naam en wat je wil; vriendschap of liefde. Toen ik meedeed, ging ik voor de liefde. Het was die avond best druk en heel gezellig. Ik zou nog wel eens een keer mee willen doen, maar dan voor vriendschap, want ik heb sinds een maand een relatie. Ik heb hem toevallig niet ontmoet via ABCDate hoor", zegt Obie lachend.

EEN VEILIGE OMGEVING

Ook in de app is Obie actief. "Laatst heb ik nog iemand via de chat leren kennen uit Roosendaal. We waren allebei op zoek naar vriendschap. We gingen eerst een beetje praten en binnenkort spreken we wat af. Je kunt in je profiel het aantal kilometers aangeven, hoe oud iemand mag zijn en of je vriendschap of liefde zoekt. Zij had mij een berichtje gestuurd en nu gaan we in augustus wat drinken. We spreken elkaar inmiddels ook al via WhatsApp." Sofie: "Het is heel fijn dat Obie eerst in de veilige omgeving van ABCDate kennis kan maken met iemand. Veiligheid staat bij ons dan ook echt op nummer één. Begeleiders van deelnemers kunnen altijd ondersteunen, net zoals onze helpdesk."

"Ben je op zoek naar vriendschap? Wil je graag een relatie? Of zoek je een maatje om bijvoorbeeld samen te sporten? Bij ABCDate kun je veilig nieuwe mensen ontmoeten. ABCDate is voor mensen van 18 jaar of ouder en met een verstandelijke beperking."

Nawoord

Terugkijkend op 2023 zien we een jaar vol dynamiek, waarin we leerden van onszelf, kennis uitwisselden met anderen en scherp stelden waar we nog stappen kunnen maken.

In 2024 zetten we de ingezette lijn voort. We blijven ontwikkelen en bouwen aan kwaliteit, met onze missie en strategie als kompas. De uitdagingen die op ons afkomen, zoals de krapte op de arbeidsmarkt, vragen om een stevige koers. We kunnen niet voorspellen hoe dit zich gaat ontwikkelen, wat we wel weten is dat we deze uitdagingen samen aangaan, met alle betrokkenen in het netwerk rondom onze bewoners.

Focus volgend jaar blijft er op innovatie om klaar te staan voor de toekomst, maar ook op inzetbaarheid van medewerkers waarbij we streven naar minimaal het landelijke gemiddelde in de sector. Daarnaast willen we verder investeren in samenwerking binnen het hele sociale netwerk, duurzaamheid en als laatste, maar zeker niet de minste, zetten we verdere stappen in onze specialisatie in complexe zorg.

Anders dan bij een gebouw, is er bij het bouwen aan kwaliteit geen eindpunt of opleverdatum. Het is een voortdurend proces. We blijven we dan ook met bewoners, cliënten, verwanten, medewerkers en vrijwilligers in gesprek over gewenste verbeteringen. De betrokkenheid van iedereen in 2023 maakt me trots en maakt me enthousiast over de samenwerking in de komende jaren!

Ik wil iedereen bedanken voor de inzet in 2023. Samen maken we het verschil!

Vera Hersbach
Bestuurder S&L Zorg



Kwaliteitsrapport 2023 is een uitgave van S&L Zorg

Redactie: Eva Geuze, René van Donschot, Bert Langenberg en Lieke Michielsen.

Vormgeving: Eva Selij Grafisch Ontwerp

Fotografie: Koen Mol, S&L Zorg, Bas Gijselhart

Drukwerk: Scholtus Document Service

Oplage: 100 ex.

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

