KWALITEITSVERSLAG 2021
Een jaar in verhalen
de overburen
zorg & ondersteuning

INHOUDSOPGAVE

Afkortingen 3
Inleiding 4
Missie, visie en kernwaarden 5

Verhalen 6
- Het verhaal van Sandra 6
- Het verhaal van Sarah 9
- Het verhaal van Felix 10
- Het verhaal van Jan 12
- Het verhaal van Lenny 13
- Het verhaal van Bram 15
- Het verhaal van Jeroen 16

Algemeen 19
- Aandachtspunten 2021 - Evaluatie 20
- Aandachtspunten 2022 22
- Reflectie 25

Informatie / thema's 26
- WZD 26
- Clienttevredenheidsonderzoek 26
- Wmcz 26
- Incidenten 28
- Teamreflectie 30
- Opleiden en scholing 31
- Nieuwe naam 31
- Huisvesting 31
- Buurt M/V 32
- Arbeidsmarkt 32
- Ouderwordende clienten 33
- Groeiende zorgvraag van mensen met een licht verstandelijke beperking 33
- Wederkerigheid 34

Cijfers 35
Bronnen 36

AFKORTINGEN

BW	-	Beschermd Wonen
CAO	-	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CTO	-	Clienttevredenheidsonderzoek
CVP	-	Client Vertrouwenspersoon
ECD	-	Elektronisch Clientendossier
LVB	-	Licht Verstandelijke Beperking
MIC	-	Meldingen Incidenten Commissie
MO	-	Maatschappelijke Opvang
WLZ	-	Wet Langdurige Zorg
WMCZ	-	Wet Medezeggenschap Clienten Zorginstellingen
WZD	-	Wet Zorg en Dwang
WMO	-	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

INLEIDING

Dit is ons kwaliteitsrapport over 2021. Het eerste van stichting De Overburen, want dat is sinds september 2021 onze nieuwe naam.

Stichting De Overburen wil mensen helpen aan te haken bij de maatschappij, omdat wij geloven dat ieder mens een meerwaarde heeft voor zijn of haar omgeving op basis van zijn/haar unieke talenten.

Dit betekent dat de Overburen naast de 24-uurs zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking in de praktijk ook cliënten ondersteunen met psychische en/of maatschappelijke problemen en om die reden moeite hebben om aangehaakt te blijven.

Hiermee werken wij domeinoverstijgend en vallen de schotten tussen de leveringsvormen voor ons weg. Dit doen we door ons laagdrempelig, open en dienstbaar op te stellen. Zo ervaren cliënten dat ze welkom zijn en dat ze worden gewaardeerd om wie ze zijn. We ontvangen iedereen met open armen. Niet alleen de eerste keer, maar elke keer opnieuw.

Dit is een prachtig statement, maar is dit ons in 2021 ook gelukt?

Geen betere manier om hierachter te komen dan dit onze cliënten te vragen. Op de volgende pagina's kunt u zeven verhalen lezen van cliënten, verwanten en begeleiders, waarbij elk verhaal gekoppeld wordt aan de thema's die in een kwaliteitsverslag aan de orde moeten komen. Bij elk verhaal kunt u dan direct doorklikken naar de informatie over deze thema's.

Met het kwaliteitsrapport van dit jaar willen we inzicht geven in de breedte van onze verschillende activiteiten in het veld als relatief kleine zorgaanbieder. Daarom lichten we deze keer voornamelijk verhalen van mensen uit die behoren tot "nieuwe doelgroepen" binnen onze sector.

Hiermee laten we zien dat de landelijke trend om binnen de sector steeds meer verschillende mensen op te vangen ook voor onze organisatie geldt.

Als leidraad hanteren wij de richtlijn van de "Handreiking kwaliteitsrapport en externe visitatie" in het kader van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022.

Hoe helpen wij onze cliënten zo goed mogelijk verder in hun leven? Wat ging goed en wat ging minder goed? Zonder de pretentie te hebben volledig te zijn, denken wij dat dit rapport een goede weergave is van wat we in 2021 deden.

In elk verhaal komen onderwerpen naar voren die raken aan de thema's in het kwaliteitsrapport. Onderaan elk verhaal hebben we die thema's expliciet benoemd en klikbaar gemaakt, zodat je als je doorklikt direct bij de juiste informatie bent.

De namen van de cliënten, verwanten en begeleiders zijn in verband met de herkenbaarheid gefingeerd. Maar het zijn echte verhalen. Dit geldt ook voor de bijdrage van de verwanten en medewerkers. Aan het opstellen van de verhalen zijn vele uren van mooie gesprekken vooraf gegaan. Grote dank is er voor de tijd die de deelnemers hiervoor hebben genomen en voor de openheid die er tijdens de gesprekken is geweest.

Onze visie

Wij zien dat alles in de wereld steeds sneller gaat en individualiseert. Helaas zien wij dat steeds meer mensen daarom moeten afhaken. Wij zien juist graag dat mensen aanhaken. Omdat wij geloven dat:

- **Ieder mens in zijn of haar eigenheid, een meerwaarde vormt voor de samenleving.**
- **Ieder mens talenten heeft.**
- **Ieder mens het meest tot bloei komt in relatie met de ander.**

Onze missie

Onze opdracht is om je te kennen. We kennen jou, je mogelijkheden en je wensen. Op basis daarvan ondersteunen we je om voor jezelf en voor de ander van betekenis te kunnen zijn op de plaats waar je woont of waar je werkt.

Onze kernwaarden

Onze kernwaarden laten zien wat we belangrijk vinden en vanuit waar we handelen, zowel binnen de organisatie als naar buiten toe. Wij hebben drie kernwaarden.

Ruimhartigheid	**-**	**We ontvangen mensen met open armen en bieden iedereen een extra kans.**
Dienstbaarheid	**-**	**We zijn bereid jouw belang voorop te zetten.**
Rentmeesterschap	**-**	**We nemen verantwoordelijkheid voor gezondheid, samenleving en natuur.**

Ontmoet De Overburen via deze animatie

HET VERHAAL VAN SANDRA

Ik ben Sandra, ik ben in aanraking gekomen met de Stichting de Overburen omdat ik dakloos ben. Zij hebben mij werk in de keuken aangeboden om een daginvulling te hebben, anders loop ik maar op straat. Dat heb ik samen met mijn jobcoach geregeld. Koken en dingen met mensen doen is echt mijn ding. Ik haal er veel voldoening uit. Ik ben hier net twee maanden en ben daarmee de nieuwste van het stel.

Toen ik hier voor de eerste keer binnenkwam was de klik er gelijk. Het is net als verliefd zijn: als de klik er niet is, wordt het ook niks. Maar hier was de klik er gelijk en al is het maar het roeren in potten, dan ben ik al tevreden, maar voor mij is het veel meer dan dat.

Er gaat hier wel eens wat mis. Maar er gaat minder mis sinds er regels zijn. Dat geeft duidelijkheid, rust en structuur. We hebben afgesproken dat we elkaar laten uitspreken, dat we elkaars taken niet af- of overnemen en dat we elkaar vragen waar je kan helpen. In de keuken hangt nu een lijstje met die regels. Er was gewoon een schip met zes kapiteins en iedereen deed maar wat. Maar daar werden mensen onrustig van.

Ik probeer anderen te helpen, en laat dan ook graag zien hoe ik dingen doe en aanpak. En daarbij help ik iedereen graag. Dat zit in mij. Ik weet eigenlijk heel veel en kan niet veel meer leren. Maar ik kan het wel doorgeven aan anderen. Daar haal ik voldoening uit. Dat mensen mij zomaar een complimentje geven, dat ben ik helemaal niet gewend. Daaraan merk ik dat begeleiders hier wel weten wie ik ben en mijn situatie kennen. Als dingen even niet zo goed gaan met mij dan zien ze dat. Aan het eind van de dag wordt een verslag gemaakt, zodat andere begeleiders ook weten hoe het met je gaat.

Sandra krijgt ondersteuning van De Overburen omdat er bij haar meerdere problemen waren die elkaar beïnvloeden en zij dakloos was geworden. Het bieden van Maatschappelijke Opvang is gericht op het brengen van rust in zo'n situatie, waardoor iemand kan werken aan herstel. Dit gebeurt in een veilige setting, onder begeleiding.

Financiering door middel van gemeentelijke projectgelden, Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Thema: **Incidenten**

HET VERHAAL VAN SARAH

Ik ben Sarah en heb mij erg welkom gevoeld bij Buurt M/V en de Overburen. Na de eerste introductie en trainingen ben ik naar mensen in de buurt gegaan die mijn hulp konden gebruiken. Voor mij betekende dit dat ik weer in een werkritme kwam. Helemaal mooi was dat ik na een paar maanden ook een vast contract kreeg.

Als Buurtvrouw heb ik best veel mensen kunnen helpen. Het was verschillend wat ik dan voor hun kon doen. Soms was een bezoekje en een praatje al genoeg. Anderen heb ik kunnen helpen met de administratie. Als ik zelf vragen had kon ik die altijd stellen en elke maandag waren we als team bij elkaar en bespreken we onder andere waar we mee te maken hebben. Ik ben ook bij een mevrouw geweest die eigenlijk meer hulp nodig had, maar die toen nog niet kon krijgen. Daar krijg je best een band mee.

Het is fijn dat je wat voor een ander kan betekenen, je voelt je weer gehoord. Sta echt weer beter in het leven. Ik heb ook het gevoel gehad echt bij de Overburen te horen. Zo heb ik ook een dag meegedraaid met Jacko (bestuurder). Ik vond het best jammer dat het project voor mij stopte. Maar ben nu aan het werk bij een ouderenorganisatie en heb daar mijn baan gevonden.

Sarah is een deelnemer aan het Buurt M/V project. Door verschillende privé-omstandigheden is zij bij het project betrokken geraakt. Buurt M/V is een project voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die gemotiveerd zijn om deze afstand te overbruggen. Dat doen ze door het ondersteunen van kwetsbare wijkbewoners uit hun eigen buurt. Financiering door middel van gemeentelijke projectgelden, Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Thema: **BuurtM/V**

HET VERHAAL VAN FELIX

Mijn naam is Felix en ben 52 jaar. Acht jaar geleden ben ik betrokken geweest bij een gasexplosie in mijn huis. Als gevolg daarvan had ik brandwonden aan mijn handen en benen, en heb ik drie maanden in het ziekenhuis gelegen. Daarna was ik uitbehandeld en ben ik terecht gekomen in een psychiatrische kliniek. Daar werd ik geobserveerd en heb ik psychologische onderzoeken gehad.

Ik ben in totaal 24 jaar drank- en drugsverslaafd geweest. Op een gegeven moment ben ik dus in een psychose terecht gekomen. Daardoor heb ik blijkbaar, volgens de brandweer en politie, de gaskraan opengelaten. Ik werd om vier uur s nachts wakker en toen stak ik een sigaretje op en kaboem! Mijn huisje stond in lichterlaaie en hoe ik naar buiten ben gekomen, ik heb geen flauw idee. Mijn familie en vrienden zeggen je hebt een engel op je schouder gehad. Mijn huisgenoten zeggen vaak: 'God heeft je naar buiten geleid.' Ik heb dat ook aangenomen, want ik had in mijn leven al drie keer dood moeten gaan.

Het geloof is daarom ook erg belangrijk voor mij. Ik probeer ook wel naar de kerk te gaan, maar ik ben er eigenlijk niet zo'n type voor. Ik wil vooral leven vanuit het standpunt van Jezus. Bijvoorbeeld als iemand een bakkie koffie wil: Kom maar een bakkie halen. Voedt de hongerigen, geeft de dorstigen te drinken, dat soort dingen. Heb ik wat kleding over dan geef ik dat weg. Ik heb maatje XXXL en uit de droger komt wel eens maatje XL. Dan past die dikke pens van mij er niet meer in. Zeker sinds de laatste twee jaar, sinds ik bij de stichting werk en woon, ben ik hier mee bezig. En zo heb ik nog een mooi voorbeeld.

Ik heb veel meegemaakt en met die ervaring probeer ik anderen te helpen. Zo help ik mijn huisgenoot. Die heeft het moeilijk, is soms heel erg in de war en dan is het een paar keer flink fout gegaan. Als hij zich niet lekker voelt praten we met elkaar en neemt hij zijn zo-nodig-medicatie in. Dan ben ik er voor hem. Het is ook gebeurd dat ik de ambulance en politie heb gebeld. Dan weet ik ook niet meer wat ik moet doen en geef ik het uit handen. Meestal helpt de medicatie na een half uurtje, en praten we met elkaar. Dan is hij weer helemaal zichzelf.

Een andere oud huisgenoot heeft problemen met de drank. Die is alcoholist geweest, maar dat gaat nooit over. Je blijft voor de rest van je leven verslaafd, en dan is het elke dag een gevecht om niet te gaan drinken. Als hij het moeilijker heeft drinkt die wel een paar biertjes en dan belt hij mij soms op, of ik ben bij hem. Dan zien we elkaar en praten we met elkaar en steunen we elkaar. Iedereen maakt wel eens een uitglijder, als je jezelf maar wel in de hand houdt en we er over kunnen blijven praten.

Het is mijn droom om ervaringsdeskundige te worden en misschien nog wel verder te leren tot sociaal werker. Ik wil dan (ex) drank- en drugsverslaafden helpen met hun problematiek. Ik moet dan flink omscholen. Ik wil ook de jeugd behouden voor het gebruik van drank, drugs en tabak door voorlichting te geven op scholen. Uiteindelijk is het mijn droom om gewoon huisje, boompje, beestje te hebben.

Felix maakt gebruik van een vorm van Beschermd Wonen. Dit ligt op het snijvlak van de verstandelijk gehandicaptenzorg en de geestelijke gezondheidszorg. De ondersteuning is bedoeld voor mensen van 18 jaar of ouder die door psychosociale problemen ondersteuning nodig hebben. Dienstverlening op basis van Wet Maatschappelijke Ondersteuning, GGZ.

Thema: **WMCZ**, **Wederkerigheid**

HET VERHAAL VAN JAN

Ik ben Jan, ik ben 66 jaar en ben gepensioneerd. Ik heb vroeger veel voor mijn ouders gezorgd. En op het laatste was dat erg zwaar. Mijn moeder kookte dan nog wel, dat deden we dan samen en dan moest ik daarna de afwas gaan doen. En ik moest ook de boodschappen gaan doen, omdat mijn ouders dat niet meer konden. Je ziet ze dan zo achteruitgaan, dat is zo'n lijdensweg. Ik ging vaak al om zeven uur al naar bed om te slapen. Midden in de nacht hoorde ik dan mijn vader uit bed gaan en moest ik er ook uit om hem te helpen, bijvoorbeeld met zijn luier. Dat is echt zwaar.

Door dat soort dingen ga je meer drinken. Je vergeet dan hoeveel je drinkt en je hebt eigenlijk nergens meer zin in. Soms had ik 14 dagen niet gedronken. Dan gebeurde er wat vervelends en dan ging ik weer. Tegenwoordig woon ik in een nieuw appartement van De Overburen. Met de begeleiders heb ik goed contact. Ik vind wel dat ze te weinig personeel hebben. Dat merk ik omdat ze de "poten uit de reet" lopen, op zijn Hollands gezegd. En ze komen gewoon personeel tekort, er zou meer personeel moeten komen.

Als ik de bestuurder was van de Overburen zou ik mijn personeel wat meer geld geven. Dat lijkt mij wel fatsoenlijk en dat verdienen ze wel. In de zorg verdienen ze te weinig en dat is algemeen bekend.

De verandering van de naam IJsselmonde-oost naar de Overburen vind ik maar stom. Het is een stomme naam. Dat is echt waar hoor, dat heb ik ook tegen Jacko (bestuurder) gezegd. Ik had iets van een bijbelse naam verwacht. Ik had verwacht dat ze als protestant christelijke stichting iets uit de bijbel zouden nemen. Ik heb dit ook aan de teammanager verteld. Die zei je bent maar ouderwets. Misschien heeft ze wel gelijk. Aan de andere kant is de Overburen ook wel weer een goeie naam. Maar ik had toch iets uit de bijbel verwacht.

Ik lees op dit moment twee boeken: eentje over Napoleon en "Mijn vlucht uit Siberië". Met die laatste ben ik gestopt, dat is een verschrikkelijk boek. Het gaat over de strafkampen van Stalin en wat daar allemaal gebeurd is, vreselijk. Ik ben daar maar even mee gestopt, dat kon ik niet meer aan. Nu is hetzelfde aan de hand in de Oekraïne. Ik heb met asielzoekers gewerkt in Barendrecht. Die waren gevlucht en kwamen bij ons werken. Die kwamen uit Senegal, Ethiopië enzo. Die hadden allemaal een verhaal. Daar werd je koud van. Het duurde soms meer dan jaar voor ze konden vluchten. De een was zijn vrouw verloren, de ander zijn zoon. Die was dit, die was dat. Zo hebben we allemaal ons eigen verhaal.

Mensen weten niet altijd wie wij zijn en wat wij doen. Toen de Frans Halsstraat gebouwd werd ging ik naar de kapper aan de overkant van het gebouw om mijn haar te laten knippen. Toen zeiden ze: daar dat er allemaal geestelijk gestoorden kwamen wonen aan de overkant. Ik heb toen gezegd dat er gewoon mensen aan de overkant kwamen wonen en dat ik dat weet omdat ik er zelf een van ben.

Jan woont in een eigen appartement in een locatie van De Overburen. Net als Jan wonen daar mensen met een (lichte) verstandelijke beperking en bijkomende (psychiatrische) problematieken. Doordat onze samenleving echter steeds complexer wordt en om snelle schakelingen vraagt, wordt het voor hen steeds moeilijker om mee te komen. Door het bieden van 24-uurs ondersteuning bij de diverse hulpvragen wordt het ook voor deze doelgroep mogelijk om aangehaakt te blijven bij de samenleving. Maatschappelijk engagement voelt Jan voldoende, zoals uit zijn verhaal blijkt. Dienstverlening op basis van Wet langdurige zorg.

Thema: **Huisvesting**, **nieuwe naam** en **arbeidsmarkt**

HET VERHAAL VAN LENNY

Lenny communiceert moeilijk, heeft een beperkte woordenschat en een klein begrip van taal. Voor haar is het belangrijk dat de samenwerking met haar netwerk zo optimaal mogelijk is. CarenZorgt is hierbij een hulpmiddel. Dit interview is mede daarom met een verwant, haar zus gehouden.

Lenny is een vrouw van 64 jaar en woont al sinds 1985 in dezelfde woonlocatie. Over het algemeen is Lenny goed gehumeurd. Als Lenny gespannen is, zit zij veel te krabben, soms tot bloedens toe. Zij loopt veel heen en weer, omdat stil zitten heel moeilijk voor haar is. Zij is veel op haar kamer tussen haar eigen spulletjes.

Lenny gebruikt veel gebaren, plaatjes en soms pictogrammen om emoties of andere zaken duidelijk te maken. Lenny kan snel geëmotioneerd raken en huilen, bijvoorbeeld als zij iets mankeert of als er conflicten zijn in de groep waar zij al dan niet bij betrokken is. Lenny stelt zich open voor nieuwe vaardigheden, die haar belangstelling hebben, zoals meehelpen aan het voorbereiden van het eten in het weekend.

Lenny voelt zich prettig op de woonvoorziening. Voor haar is het van belang dat er structuur is en de dag voorspelbaar is voor haar. Zij is gewend aan de afspraken die er zijn. Door de uitvoering van de wet Zorg en dwang zijn sommige afspraken komen te vervallen. Een voorbeeld is dat kasten in de woonkamer niet meer op slot zijn. Sommige veranderingen zijn lastig voor Lenny, omdat dit nu anders gaat dan voorheen.

Haar zus ervaart dat Lenny het liefst in haar eigen omgeving is en dat is deze woning. Zij vindt ook dat Lenny overal wel bij wil horen, maar ook erg op haar privé gesteld is. Als het te druk om haar heen wordt trekt Lenny zich graag terug op haar kamer.

Lenny heeft in de zomerperiode een eigen tent in de tuin van de woonlocatie. Dat is dan haar huisje en zij is daar heel blij mee. Dit doet recht aan haar eigenheid en mogelijkheid om regie in haar leven te nemen op een heel andere manier dan 'gewoon' is.

Door de beperkte communicatiemogelijkheden van Lenny is het moeilijk voor familie om aan te sluiten bij de ervaringen en dagelijkse gang van zaken van Lenny. Het gebruik van CarenZorgt als communicatiemiddel wordt daarom als heel erg fijn ervaren. Zus is daardoor goed op de hoogte wat er speelt rondt Lenny. Zus vindt het prettig dat er op die manier extra communicatiemogelijkheden zijn met de begeleiders. De samenwerking met elkaar is hierdoor verbetert.

Lenny woont in een voorziening met anderen waar 24 uur per dag directe ondersteuning beschikbaar is. De bewoners hebben veelal een matige verstandelijke beperking die zich kenmerkt door beperkingen in het intellectueel en sociaal- emotioneel functioneren. Dienstverlening op basis van Wet langdurige zorg.

Thema: **Wzd**, **teamreflectie** en **CTO**

HET VERHAAL VAN BRAM

Ik werk drie dagen in de week en dat vind ik zat. Ik ben maandag en vrijdag vrij. Vroeger werkte ik vijf dagen in de week, maar nu ik 53 ben heb ik meer tijd voor mijzelf nodig. Het leven bestaat niet alleen uit werken. Ik heb gewoon mijn rusttijd nodig. Anders gaat je hoofd vol lopen en daar heb je ook niets aan.

Waar ik nu werk wordt er op mij gelet en kan ik lekker rustig mijn werk doen. Geen gejaag of gedoe, daardoor hou ik het langer vol. De begeleiders kennen mij goed en zien ook wanneer ik lekker in mijn vel zit. Ik vind dat erg belangrijk. Dat mensen weten wie je bent en hoe ze met je om moeten gaan. Want anders gaan er dingen fout. We hebben allemaal een eigen achtergrond en eigen verhaal. Ik heb tussendoor wel eens een dag dat ik geen zin heb in werken. Maar daarna gaat het ineens wel weer goed. Op het moment dat de sfeer niet goed is heb ik geen zin, dat voel ik gelijk aan. Als bijvoorbeeld de druk oploopt en ik vijf dingen tegelijkertijd moet doen. Dat kan ik niet volhouden, dus dan ga ik een rondje buiten lopen rond het gebouw en dan ben ik het weer kwijt.

Ik heb de bouw gefilmd van het nieuwe pand van de stichting. Van het begin tot het eind zoals het nu is. Dat vond ik superleuk om te doen. Ook ben ik gek van muziek en radio maken. Ik heb nu geleerd om een CD te starten. Ik heb het gevoel dat ik besta. Ik vind het dat je niet op je tenen hoeft te lopen.

Ik droom ervan om bij de radio te werken en dat ik iets met muziek kan doen. Dat is meer mijn ding. Ieder mens heeft dromen. Maar mijn droom is ook dat ik met de VUT kan en dus vroeger kan stoppen met werken.

Het verouderingsproces begint bij elke cliënt op een ander moment en verloopt bij iedere cliënt anders. De term 'ouder wordende cliënten' geeft aan dat cliënten met verstandelijke beperkingen in een andere levensfase komen met specifieke veranderingen en karakteristieken. Op alle levensgebieden zijn ouder wordende cliënten extra kwetsbaar. Zo hebben ze eerder en meer kans op gezondheidsproblemen en op eenzaamheid. Het goed inspelen op deze kwetsbaarheid is cruciaal voor de kwaliteit van leven. Dit heeft gevolgen voor de inrichting van dagbesteding en woonsituaties. Dienstverlening op basis van Wet langdurige zorg.

Thema: **Ouder wordende client**

HET VERHAAL VAN JEROEN

Gesprek met begeleider Jeroen over een cliënt die tegen de grenzen van onze mogelijkheden aanloopt.

‘Nu bijna drie jaar geleden, kwam Eline op ons pad met een verstandelijke beperking en een sterke wens om zelfstandig te wonen. Ze had al een flinke geschiedenis met hulpverleners en had al bij verschillende zorgaanbieders in de sector gewoond. Wij konden voldoen aan haar woonwens en op basis van het dossier konden wij een aanbod formuleren op haar begeleidingsvraag.

Na een korte periode bleek er toch meer aan de hand dan we hadden gedacht. Ze was fysiek en verbaal flink aanwezig en kon echt ophef maken. Er kwamen klachten van buren en de woningbouwvereniging werd door hen bij de klachten betrokken.

Het gedrag van Eline trok een wissel op onze begeleiders en deze begonnen af te haken Dat is frustrerend, want we willen iemand helpen, maar hoe moet dat als je bijna geen aanknopingspunten hebt?

In nauw overleg werd een gedragsdeskundige en het Centrum voor Consultatie en Expertise betrokken. En na een intensief onderzoek bleek dat de woonwens van de vrouw om zelfstandig te wonen niet in overeenstemming was met haar sociaal emotioneel niveau van 7 jaar. Na nader onderzoek bleek dat ook seksueel trauma mogelijk een onderdeel was van haar problematiek.

Vanuit dat moment is er een expert op dat gebied met het begeleidingsvraagstuk van onze medewerkers aan de slag gegaan. En hebben zij coaching gekregen op het gebied van seksueel trauma, triggers en dissociatie. Vragen die centraal stonden waren bijvoorbeeld: Hoe herken je het? Hoe kun je ermee omgaan?

Daarmee kregen we hele waardevolle kennis, maar toch is het toch nog steeds een erg intensief proces. Haar zomaar opgeven is voor ons tot op heden nog geen optie geweest. Maar soms heb ik het gevoel dat onze mogelijkheden raken uitgeput en dat onze plek voor Eline toch voor haar de beste plek niet is.

Eline heeft behoefte aan woonsituatie met intensieve begeleiding, gedragsregulering en eventueel verzorging. In termen van indicaties valt dit onder de Wet langdurige zorg. Daarbij wordt gestreefd om regie op eigen leven zo veel mogelijk te behouden. In hoeverre gedragsregulering in de vorm van behandeling en/ of begeleiding vorm gegeven moet worden is een actueel thema bij deze cliënten. Financiering op basis van Wlz.

Thema: **Complexe hulpvragen LVB**, **Scholing**

ALGEMEEN

Het jaar 2021 bracht ons heel wat moois. De lancering van onze nieuwe naam, nieuwe huisstijl en website zijn daar voorbeelden van.

In Ridderkerk zijn we gestart met een nieuwe woonlocatie waar 30 mensen een gemeenschap vormen, maar wel vanuit de privacy van hun eigen appartement.

Daarnaast zijn we in samenwerking met de gemeente Ridderkerk een project gestart voor mensen die dakloos zijn, of dreigen te worden. En waren er ontwikkelingen op het gebied van Beschermd Wonen voor mensen met psychische problemen. Voor medewerkers zijn er nieuwe trainingen en e-learningmodules gestart om hen nog beter toe te rusten voor hun werk.

Uiteraard waren er ook uitdagingen. De grootste daarvan was corona natuurlijk. Dat – wederom – veel flexibiliteit en aanpassingsvermogen vroeg van medewerkers, cliënten en hun verwanten.

Aan het begin van 2021 heerste vooral angst voor besmettingen onder cliënten. In het tweede gedeelte van het jaar werden met name onze medewerkers door corona getroffen.

Hierdoor hebben we, net als veel andere organisaties, veel energie moeten steken in het waarborgen van de continuïteit van dienstverlening.

Complimenten voor onze medewerkers voor het bieden van goede zorg en ondersteuning aan onze cliënten in alweer een heel bijzonder jaar.

De aandacht en tijd die wij moesten besteden aan de gevolgen van de voortdurende pandemie heeft gevolgen gehad voor het tijdspad waarin we de doelen halen die we onszelf in het vorige kwaliteitsverslag hadden opgelegd. Dit wordt beschreven in dit tweede gedeelte van het verslag.

AANDACHTSPUNTEN 2021 - EVALUATIE

In het vorige kwaliteitsrapport hebben we in drie thema's benoemd waar we verder aan gingen werken. De drie thema's hebben we gekoppeld aan: stilstaan bij de client, stilstaan bij de medewerker en stilstaan bij onze huisvesting. In het overzicht dat hieronder staat is te lezen wat we bereikt hebben en waar we in 2022 nog mee aan de slag gaan.

Voor 2021 waren we van plan:

Stil te staan bij de client	Wat is ermee gebeurd?
Met behulp van een vereenvoudigd ondersteuningsplan gaan we leren minder aan de slag te zijn met dagelijkse "huishoudelijke" taken en meer stil te staan bij de dromen en talenten van de cliënt.	Er is een onderzoek afgerond onder begeleiders over de werkbaarheid van het huidige ondersteuningsplan. Op basis hiervan zijn verbetervoorstellen over de inhoud van het plan gedaan. Maar het vereenvoudigd ondersteuningsplan is nog niet gerealiseerd. Dat is jammer, want een eenvoudiger ondersteuningsplan zou de medewerkers een mooi handvat geven nog meer stil te staan bij wie de client nu eigenlijk is.
Daarnaast leggen we meer nadruk op het houden van evaluatiegesprekken binnen de dienstverleningscyclus.	Het planmatig houden van de evaluatiegesprekken is ernstig verstoord door de corona pandemie en bijkomende beperkingen. In kwartaal een en twee is eerste aandacht gericht op het houden van gesprekken over de actuele zorg in corona tijd. Vanaf het derde kwartaal is de geplande cyclus weer opgepakt.
Mantelzorgers en verwanten worden meer ingeschakeld om mee samen te werken, onder andere met behulp van het CarenZorgt communicatieportaal.	Het communicatieportaal CarenZorgt is beschikbaar gesteld en cliënten hebben aangegeven wie daarvan gebruik mag maken. Het aantal deelnemers blijft achter bij de verwachting van de organisatie. Dit krijgt in 2022 een vervolg
De WMCZ wordt geïmplementeerd met als doel de zeggenschap van de cliënt en verwanten verder te vergroten	Het beleid inclusief actieplan is opgesteld met de verschillende clientvertegenwoordigers en vastgesteld. Een eerste uitwerking is ingezet en krijgt in 2022 een vervolg.

AANDACHTSPUNTEN 2021 - EVALUATIE

Stil te staan bij de medewerker	Wat is ermee gebeurd?
We gaan ruimte scheppen voor onze collega's om stil te staan bij de cliënt. Dat betekent dat we de werktijden zodanig zullen aanpassen dat er tijd ontstaat voor de uitvoering van het vereenvoudigd ondersteuningsplan. Dat doen we door invoering van de Jaaruren systematiek.	Het werken met een nieuw basisrooster is geïntroduceerd, inclusief 10% vrij in te zetten tijd door de medewerker voor cliëntgebonden zaken. De Jaarurensystematiek is ingevoerd.
We stimuleren onze medewerker om stil te staan bij incidenten. Door nadruk te leggen op een juist gebruik van rapportage in TRIASWEB in 2021. Daarmee verbeteren we leercyclus.	Het aantal registraties en opvolgmeldingen van incidenten is gegroeid vanaf het derde kwartaal van 2021.
We voeren de WZD in als middel om stil te kunnen staan bij ons handelen als het gaat over zorg en dwang.	Het beleid is geactualiseerd en medewerkers hebben een e-learning en workshop gevolgd. De workshops zijn door de corona maatregelen vertraagd en lopen in 2022 door. Het melden, registreren en evalueren van maatregelen is ingebouwd in het ECD.

Stil te staan bij onze huisvesting	Wat is ermee gebeurd?
Aan de hand van een lange termijn huisvestingsplan zijn we een aantal jaar bezig onze huisvesting te vernieuwen. In 2021 zal dat plan worden geëvalueerd en bijgesteld. De lessen die we in de coronatijd hebben geleerd, zullen aan dit plan worden toegevoegd om onze toekomstige huisvesting beter 'coronaproof' te maken.	Het lange termijn huisvestingplan is bijgesteld en scenario's voor de komende jaren zijn hierin uitgewerkt. In 2021 is de nieuwbouwlocatie de Frans Halsstraat in gebruik genomen.

Door corona hebben we niet overal de voortgang gehaald die wij wilden. Voor 2022 krijgt een deel van de onderwerpen een vervolg. Ook zullen andere onderwerpen aandacht vragen en krijgen. Deze onderwerpen zijn onderverdeeld in twee gebieden: resultaten voor cliënten en partners van de Overburen en resultaten voor medewerkers.

AANDACHTSPUNTEN 2022

RESULTATEN VOOR CLIENTEN EN PARTNERS

Onze manier van werken met het multidisciplinair team is ingebed in de organisatie.
Het multidisciplinair team is een groep van medewerkers die allen gespecialiseerd zijn in een ander vakgebied en op vraag van teams worden ingezet wanneer kennis in verschillende vakgebieden is vereist. De werkwijze van dit team moet meer bekendheid krijgen bij teams, zodat deze tijdig en effectief ingezet kan worden.

Het ondersteuningsplan is vereenvoudigd.
Het huidige ondersteuningsplan sluit onvoldoende aan op de wens van client en medewerker. In 2021 is een diepgaand onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin het huidige format aansluit bij de behoefte en gebruiksvriendelijkheid. De verbetervoorstellen uit dit onderzoek zijn input voor een nieuw ontwerp. Hierbij wordt samengewerkt met het panel handreiking ondersteuningsplannen van Vilans.

Het dagbestedingsaanbod is verbreed en gegroeid.
De vraag naar passende dagbesteding en werk is toegenomen. Om aan deze vraag tegemoet te komen wordt het dagbestedingsaanbod van de Overburen verbreed en zal er groei plaats gaan vinden. De wijze waarop en de mate waarin worden opgenomen in het ontwikkelingsplan van dagbesteding.

De ontwikkeling naar leeftijdsbestendig wonen en ondersteunen is ingezet.
Een levensloopbestendige woning is voorbereid op dienstverlening aan mensen in alle levensfasen. Een levensloopgeschikte woning is namelijk geschikt voor zowel mensen die fit en mobiel zijn, als mensen die dat niet meer zijn door ouderdom. Naast woonomstandigheden moet ook de ondersteuning en begeleidingsmethodiek passen bij de verschillende levensfasen. In 2022 worden de eerste plannen hiervoor ontwikkeld.

Vanaf 2022 zal in samenwerking met het zorgkantoor en partners in de regio aan één van onze locaties een zorgconcept worden ontwikkeld voor de ouder wordende client op basis van positieve gezondheid. Ook worden de mogelijkheden voor het realiseren van passender huisvesting onderzocht.

In 2022 en verder onderzoeken wij welke goede, passende en duurzame huisvesting geboden kan worden aan een tweetal groepen:

- Ouderen met dementie
- Jongvolwassenen met gedragsproblematiek

Een nieuwe partner voor het vormgeven van het client tevredenheid onderzoek is geselecteerd en uitgevoerd.
Samen met de cliëntenraden en de centrale verwantenraad is er een intensief onderzoek gedaan naar de keuze van een voor de Overburen passend en geschikt instrument uit de waaier. Dit keuzetraject is bijna afgerond en het gekozen instrument zal in 2022 ingezet gaan worden.

Geleerde lessen uit de Wzd borgen in de organisatie.
We blijven in 2022 cliënten, verwanten en medewerkers betrekken bij de uitgangspunten van de wet. Zo gaan zij steeds beter begrijpen wat de wet voor hen betekent, kunnen ze met elkaar het gesprek hierover voeren en samen werken aan de kwaliteit en veiligheid van zorg. Met aanvullende informatie over dit onderwerp ontstaat een groeiend en overkoepelend beeld over onvrijwillige zorg om van te leren en te verbeteren. De zoektocht naar een geschikte Wzd-functionaris heeft nog niet tot het gewenste resultaat geleid en zal in 2022 voort worden gezet. Inmiddels zijn de workshops rond onvrijwillige zorg afgerond. Dit zal in 2022 zijn vervolg krijgen.

AANDACHTSPUNTEN 2022

RESULTATEN VOOR MEDEWERKERS

De formatie op locaties is compleet
In 2022 zal de werving van nieuwe medewerkers middels (digitale) campagnes extra aandacht krijgen en richten wij ons op behoud van medewerkers. Daarnaast zal er gestart worden met een verkenning op het aanpassen van het functiegebouw. Hierdoor kunnen er nieuwe functies ontstaan, die ingevuld kunnen worden door medewerkers (onder andere zij-instromers) die nog niet bevoegd zijn, maar wel bekwaam zijn om het werk uit te voeren. De mogelijkheden van het benutten van ervaringsdeskundigen wordt onderzocht. Voor 2022 streven we ernaar om de inzet van uitzendkrachten weer tot een minimum terug te brengen.

Het gemiddelde ziekteverzuim bedraagt 7%.
In 2022 moeten de acties op basis van het aanpaste verzuimbeleid bijdragen aan het behalen van deze doelstelling.

Scholing en deskundigheidsbevordering is gerealiseerd.
De ideeën rondom deskundigheidsbevordering zijn tijdens de coronaperiode is drastisch veranderd. Fysieke trainingen waren maar beperkt mogelijk en waar mogelijk zijn deze omgezet naar een online scholing. In 2022 zal een deel van de trainingen online blijven en zal meer sprake zijn van deels fysieke trainingen en training en scholing op afstand. In 2022 zullen de volgende doelgroepen meer aandacht vragen:

- Ouder wordende mensen met een verstandelijke beperking en/of dementie met een verzorgingsvraag (24-uur verblijf en dagbesteding).
- Mensen met een lichte verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek (gespecialiseerde ambulante begeleiding, beschermd wonen en begeleid werken).

Vergroten van het gebruik van de verbeterinformatie uit het incidentmeldsysteem.
Teams willen nog meer leren van incidenten. Dit kan door de incidenten en adviezen vaker te bespreken in teamoverleggen. Ook afspraken maken over een goede werkwijze om incidenten te registreren draagt hieraan bij.

REFLECTIE OP HET KWALITEITSVERSLAG

Op een conceptversie van dit verslag is tijdens een gezamenlijke bijeenkomst gereflecteerd door een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht, de Ondernemings Raad, De Centrale Verwanten Raad, een vertegenwoordiging van professionals en het bestuur.

Daarbij kwamen de volgende observaties aan de orde:

- De interviews met cliënten vormen een mooie basis voor een sprekend kwaliteitsverslag. Laten we er voor zorgen dat naast de successen ook de dilemma's goed voor het voetlicht worden gebracht. Eén van die dilemma's bestaat uit het bieden van ondersteuning aan mensen met steeds ingewikkelder gedrag in combinatie met de draagkracht van onze medewerkers.

- Door deze verhalen als uitgangspunt te nemen, sluiten we aan bij de ontwikkeling van het Kwaliteitskader, waarin ook langzaam maar zeker wordt gewerkt aan het beeldend en concreter maken van het Kwaliteitsverslag.

- Er is in de rapportage veel ruimte voor de nieuwe(re) doelgroep(en) en minder voor de klassieke doelgroep van mensen met een verstandelijke beperking, die op basis van een Wlz-indicatie 24-uur in één van onze locaties verblijft. Dit is niet representatief voor de verhoudingen. Desondanks wordt dit niet als minpunt gezien door de aanwezigen. De organisatie ontwikkelt zich immers naar zorgverlener voor een bredere doelgroep.

INFORMATIE / THEMA'S

Op de volgende pagina's worden de verschillende thema's die in de verhalen aan bod komen verder toegelicht.

WZD

Terug naar het verhaal

De Overburen hebben een eigen, praktische uitwerking gegeven aan de implementatie van de Wzd in de vorm van workshops. Het uitgangspunt van de wet - geen onvrijwillige zorg, behalve bij ernstig nadeel - sluit aan bij de bedoeling van de Overburen. Onze ondersteuning gaat uit van eigen regie, talentontwikkeling en wederkerigheid. Onvrijwillige zorg past daar niet bij. We zoeken samen altijd naar vormen van vrijwillige zorg en bedenken passende oplossingen met als doel onvrijwillige zorg te voorkomen. In 2021 zijn workshops met medewerkers gehouden om situaties te herkennen waar mogelijk onbedoeld onvrijwillige zorg is ingezet en deze te wijzigen. Waar er toch een ernstig nadeel voor de client of anderen ontstaat, wordt samen met cliënt, verwanten, gedragskundigen en eventueel externe deskundigen gezocht naar de meest lichte en meest kortdurende maatregelen.

De workshops maakten het mogelijk om aan de medewerkers de boodschap te geven zich te richten op gezamenlijke bewustwording van onbewust onvrijwillige zorg. De kern van de boodschap is geweest, dat je niet zomaar iets tegen de zin van de cliënt doet, dat je dat zorgvuldig met elkaar overlegt, dat je de uitkomsten daarvan vastlegt in het ondersteuningsplan en dat je dit herhaalt na verloop van tijd. En dat je daarbij mensen van buiten de organisatie mee laat kijken.

CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Terug naar het verhaal

In 2019 onderzochten we hoe tevreden onze cliënten zijn. De belangrijkste resultaten? Cliënten van 24 uurs woonlocatie zijn positief met een gemiddeld rapportcijfer van 8,9! Ze zijn erg tevreden over de geleverde zorg, de eigen voorzieningen en de contacten met de begeleider en familie. Als verbeterpunten gaven zij onder andere aan het contact met medebewoners, het leren van nieuwe dingen en praten over de toekomst. Samen met de cliëntenraden en de centrale verwantenraad is er een intensief onderzoek gedaan naar de keuze van een voor de Overburen passend en geschikt instrument uit de waaier. Dit keuzetraject is bijna afgerond en het gekozen instrument zal in 2022 ingezet gaan worden.

WMCZ

Terug naar het verhaal

Goede zorg en dienstverlening komt tot stand in dialoog en samenwerking tussen dienstverlener en client. En waar mogelijk met hun verwanten en/of naasten. Binnen stichting De Overburen is één van de uitgangspunten dat medezeggenschap van clienten vooral vorm krijgt dicht bij de leefsituatie. Daardoor missen cliënten gemakkelijk informatie over beleidskeuzes.

De Centrale Verwanten Raad past daarom zijn structuur aan, waardoor er in een Centrale raad zowel cliënten als verwanten zitting zullen hebben. Inmiddels heeft de verwantenraad met ondersteuning van onze coördinator kwaliteit een plan ontwikkeld om tot de nieuwe structuur te komen. Dit plan wordt reeds uitgevoerd en zal in 2022 zijn beslag krijgen. Naast de wettelijke vormen van medezeggenschap oefenen de clienten/verwantenraad, de ondernemingsraad en een vertegenwoordiging van professionals invloed uit op de koers van de organisatie door deelname aan de zogenaamde 'bestuurscirkel dagen'. Deze dagen worden vanaf 2021 tweemaal per jaar gehouden om gezamenlijk met de bestuurder van de organisatie te reflecteren op het beleid van organisatie tegen het licht van de maatschappelijke trends en de trends in de gezondheidszorg.

INCIDENTEN

Terug naar het verhaal

Van de incidenten die wij registreren kunnen we leren hoe en waar we onze dienstverlening kunne verbeteren.

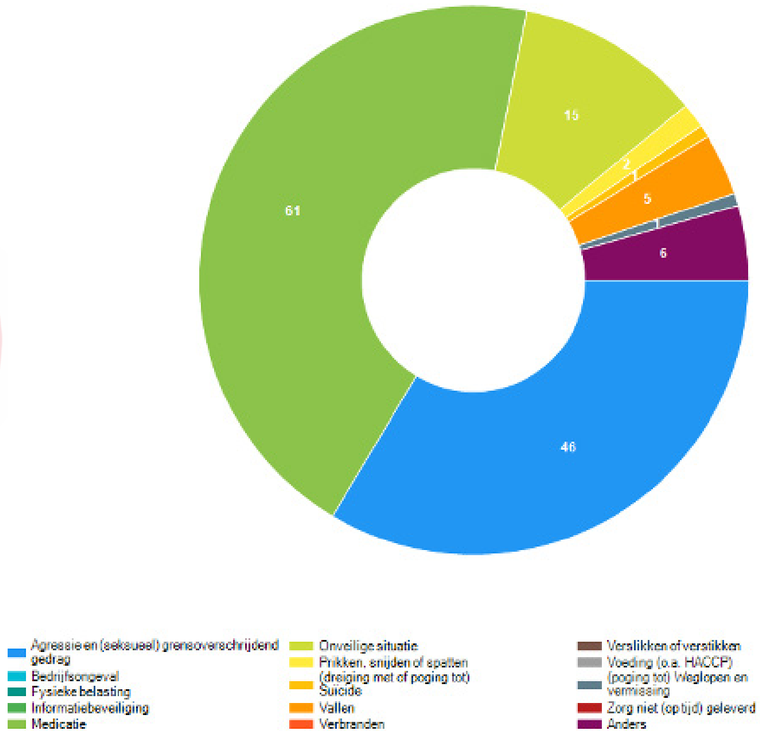
In 2021 waren er 137 meldingen, 48 meer dan in 2020. Deze stijging valt te verklaren doordat er meer grensoverschrijdend gedrag wordt gemeld. Een aantal van deze meldingen hadden te maken met corona. Dit had te maken met het feit dat een aantal cliënten niet goed met de corona-maatregelen wisten om te gaan. Sommige Coronamaatregelen zorgde voor een toename van spanning bij een aantal cliënten. Naast deze ontwikkeling zien we ook een toename van het aantal meldingen doordat de organisatie steeds meer mensen ondersteund met meer complexe hulpvragen.

Het aantal incidenten dat werd geregistreerd onder medicatiefouten is in 2021 licht toegenomen van 24 (in 2020) naar 30 incidenten. In 2021 is het melden van incidenten via ons 'TRIASWEB' flink gestimuleerd. Waardoor er daadwerkelijk meer geregistreerd is. Dit vinden wij een goede ontwikkeling. Medewerkers accepteerde incidenten als horend bij het werk. Hierdoor werd niet alles geregistreerd.

Onze MIC (Meldingen Incidenten cliënten) commissie heeft dit jaar 13 adviezen ter verbetering uitgebracht. Drie adviezen gaan over de afhandeling van meldingen en vier adviezen hebben betrekking op informatieverstrekking aan medewerkers over het systeem.

Teams willen nog meer leren van incidenten. Dit kan door de incidenten en adviezen vaker te bespreken in teamoverleggen. Ook afspraken maken over een goede werkwijze om incidenten te registreren draagt hieraan bij.

Incidenten 2021



TEAMREFLECTIE

Terug naar het verhaal

Jaarlijks koppelen wij de teamreflectie aan een zorginhoudelijk onderwerp om te reflecteren op wat goed gaat en waar verbetering ligt. In 2021 was dat een reflectie op de Wet zorg en dwang. De opbrengst en inzichten uit deze reflecties vormen de basis voor aanpassingen en doorontwikkeling van het beleid. Het helpt teams te leren en vooruit te kijken. De centrale vragen tijdens de reflecties in 2021 waren:

Wat heeft de wet zorg en dwang jou geleerd met betrekking tot de zorg- en ondersteuning aan cliënten? Wat heeft het de cliënten opgeleverd? Reflecterend gaven medewerkers aan:

“Dankzij de invoering van deze wet gaan we nu bewuster om met de vrijheid van cliënten. En het gaat daarbij vaak om kleine dingen, bijvoorbeeld: Voorheen ging er nog wel eens een kast met chips en koekjes op slot, om te voorkomen dat dat die de volgende ochtend op zouden zijn. Nu vragen we ons af wat het ernstig nadeel hiervan zou zijn en besluiten dan eerder tot een alternatief”

“Het is soms wel heel confronterend om te zien welke “oude” afspraken we onbewust nog steeds in stand hielden. We hebben een spiegel voorgehouden gekregen. De uitdaging is nu om ons deze spiegel zelf voor te blijven houden. Een nadeel van de wet is de bureaucratische rompslomp waar wij mee te maken (gaan) krijgen. “

“Voor de cliënt is ‘zorg en dwang’ natuurlijk een laatste redmiddel in sommige gevallen. Door met elkaar in gesprek te gaan, zowel met de client, familie collega’s en gedragskundigen kan je tot andere ideeën en inzichten komen. Hierdoor voelt de client zich begrepen en krijgt meer vrijheid.

OPLEIDEN EN SCHOLING

Terug naar het verhaal

In onze begroting wordt jaarlijks een bedrag opgenomen voor scholing. De basis daarvoor is de in de CAO verplichte reservering per medewerker per jaar van 2% van de totale loonsom. Van het totaalbedrag worden als eerste de door de organisatie verplicht gestelde trainingen worden betaald. Dat betekent dat de kosten voor de jaarlijkse opleidingskalender gefinancierd worden uit dit budget. Het budget dat overblijft wordt besteed op basis van de wensen van de medewerkers.

De ideeën rondom deskundigheidsbevordering zijn tijdens de coronaperiode is drastisch veranderd in. Fysieke trainingen waren maar beperkt mogelijk en waar mogelijk zijn deze omgezet naar een online scholing. In 2022 zal een deel van de trainingen online blijven en zal meer sprake zijn van een mix met fysiek en online leren.

NIEUWE NAAM

Terug naar het verhaal

St.IJsselmonde-Oost heeft in 2021 gekozen voor een nieuwe naam. Om daarmee beter uit te drukken waar we voor staan en wat wij doen. Vol trots hebben we in 2021 dan ook onze nieuwe naam gepresenteerd. Onze nieuwe naam De Overburen drukt uit dat we gericht zijn op laagdrempelig contact en wederkerigheid. De Overburen zijn vertrouwd, dichtbij en houden niet van bureaucratie. In de regio en in de wijken waar we aanwezig zijn, bouwen we aan een samenleving die iedereen welkom heet.

HUISVESTING

Terug naar het verhaal

Gebouwen zijn in de kern de meest praktische vertalingen van de visie en missie van een organisatie. Het gaat niet zozeer om het neerzetten van de gebouwen, muren, ramen en deuren, maar het gaat erom wat je binnen die muren gaat doen. Aan de Frans Halsstraat in Ridderkerk openden we in september 2021 een nieuw locatie. Een appartementencomplex met daarin 30 studio’s, verdeeld over drie verdiepingen voor onze cliënten gecombineerd met een ruimte voor verschillende vormen van ontmoeting en dagbesteding op de begane grond. Vanuit deze locatie zoeken we actief de verbinding tussen onze cliënten en de maatschappij. In deze video wordt deze insteek uitgelegd.

In 2022 en verder onderzoeken wij welke goede, passende en duurzame huisvesting geboden kan worden aan een viertal doelgroepen:

- Ouderen met dementie
- Jongvolwassenen met gedragsproblematiek
- Dak- en thuislozen
- Cliënten met complexe (psychiatrische) problematiek.

De inhoudelijke ambities die we met huisvesting willen bereiken:

- Wederkerigheid aanbrengen in het contact tussen cliënten en met de omgeving
- Meer focus op het versterken van en de inbreng van het netwerk
- Meer aanspraak op gebruikmaking van talenten en vergroten van zelfredzaamheid.
- Beter voldoen aan de leveringsvoorwaarden van de Wlz.
- Wonen en dagbesteding bij elkaar brengen en laten overlappen

Het bepalen van het tijdspad, volgorde, omvang is een dynamisch proces dat van vele variabelen afhankelijk is. Denk hierbij aan de ontwikkeling van de vraag, behoefte bij cliënten, samenwerking met andere organisaties, economische ontwikkelingen en financiering van de zorg.

BUURT M/V

Terug naar het verhaal

Buurt M/V is een project voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, die gemotiveerd waren om deze afstand te overbruggen. Dat deden ze door een leer/werk traject te volgen bij 'De Overburen', zodat ze daarna weer "job-ready" waren. Het werk tijdens het traject bestond uit het geven van praktische ondersteuning van kwetsbare wijkbewoners en wijkbeheer. Wat de oorzaak ook is, de buurtvrouwen en -mannen helpen kwetsbare mensen bij het oplossen van problemen die een plezieriger leven in de weg staan en leren daar zelf ook nog wat van!

Het project heeft twee "rondes" gedraaid. In totaal hebben er 10 buurtvrouwen/mannen gewerkt, waarvan ruim de helft via dit project een baan heeft gevonden. Tijdens het traject hebben de buurtvrouwen/mannen aan ongeveer 70 mensen praktische ambulante ondersteuning geboden aan de inwoners van Ridderkerk en Barendrecht. Het project is zeker succesvol te noemen, en is in de landelijke evaluatie van de participatiewet aangemerkt als één van de zeven meest succesvolle aanpakken om mensen succesvol uit de bijstand te krijgen.

Voor het komend jaar is de continuering van het project nog geen zekerheid gezien de onduidelijkheid over de financiering. Onderzocht wordt of het project doorgezet kan worden met andere financieringsvormen.

ARBEIDSMARKT

Terug naar het verhaal

In 2021 was het krijgen en behouden van voldoende bekwaam personeel net zoals in 20202 een uitdaging. We hebben hard gewerkt aan het in stand houden van ons personeelsbestand en verdere opbouw van het flexteam. Hierdoor is het niveau van de basiszorg en dienstverlening aan onze cliënten op orde gebleven tijdens de pandemie. Voor 2022 streven we ernaar om de inzet van uitzendkrachten weer tot een minimum terug te brengen.

Het ziekteverzuim is in 2021 gedaald met bijna 1% ten opzichte van 2020, maar met 8,8% is het altijd nog hoger dan de geplande 7%. In 2022 moeten de acties uit het aanpaste verzuimbeleid bijdragen aan het behalen van deze doelstelling.

We hebben geleerd dat we met creatieve ideeën en inzet van begeleiders goede basisondersteuning konden blijven leveren aan cliënten. We hebben ook geleerd dat we door digitaal vergaderen en het gebruik van het intranet makkelijker specifieke kennis en kunde konden inroepen. Medewerkers konden op deze manier snel van informatie worden voorzien.

Voor de komende jaren zorgt schaarste aan personeel een risico voor de Overburen. Door een structureel tekort aan gekwalificeerde medewerkers komt de toegankelijkheid en de kwaliteit van zorg in gevaar. Dit is een groot landelijk probleem. In 2022 zal de werving van nieuwe medewerkers middels (digitale) campagnes extra aandacht krijgen en richten wij ons op behoud van medewerkers. Daarnaast zal er gestart worden met een verkenning van het omvormen van het functiegebouw. Hierdoor ontstaan er nieuwe functies, die ingevuld kunnen worden door medewerkers (onder andere zij-instromers) die nog niet bevoegd zijn, maar wel bekwaam zijn om het werk uit te voeren.

De inzet van ervaringsdeskundigen zou een deel van de oplossing voor de toekomst kunnen zijn? Wij onderzoeken dit in 2022.

OUDER WORDENDE CLIENTEN

Terug naar het verhaal

Ook mensen met een verstandelijke beperking worden steeds ouder. De vergrijzing heeft veel invloed op de aard van de dienstverlening binnen de gehandicaptenzorg. Ook bij 'De Overburen' zal het aantal ouderen de komende jaren sterk groeien. Omdat wij willen dat onze ouder wordende cliënten de mogelijkheid hebben om bij ons kunnen blijven wonen zullen we daarom aanpassingen moeten doen. Dit betekent dat wij ons op personeelsgebied en huisvesting moeten voorbereiden om deze ambitie waar te kunnen maken. Enerzijds is toerusten van onze medewerkers met de juiste deskundigheid daarin een belangrijke stap. En anderzijds zullen we onze gebouwen moeten aanpassen in de toekomst.

Vanaf 2022 zal in samenwerking met het zorgkantoor en partners in de regio aan één van onze locaties een zorgconcept worden ontwikkeld voor de ouder wordende client op basis van positieve gezondheid. Ook worden de mogelijkheden voor het realiseren van passender huisvesting aan deze locatie onderzocht.

GROEIENDE ZORGVRAAG VAN MENSEN MET EEN LICHT VERSTANDELIJKE BEPERKING

Terug naar het verhaal

Al meer dan 20 jaar stijgt de zorgvraag van mensen met een licht verstandelijke beperking en de vraag zal de komende jaren blijven groeien. De verklaring hiervoor ligt in een tweetal ontwikkelingen: De steeds ingewikkelder wordende maatschappij en de toenemende nadruk op eigen regie en zelfredzaamheid.

De Overburen willen dat mensen aangehaakt blijven bij de samenleving en hen hierbij voldoende ondersteunen, maar dat valt niet altijd mee . In toenemende mate zien wij naast de licht verstandelijke beperking bijkomende problematiek zoals; eenzaamheid, schulden, verslaving en criminaliteit.

Om goede begeleiding te bieden werken wij steeds vaker samen met andere organisaties, disciplines en domeinen. De uitdaging ligt er voor in om medewerkers voldoende te scholen in expertises op het gebied van psychiatrische aandoeningen. Maar soms moeten we constateren dat onze deskundigheid (nog) tekort schiet. In 2022 werken begeleiders D (specialisten) samen om een regionale netwerkkaart te ontwikkelen en de verdere specialisaties vorm te geven.

WEDERKERIGHEID

Terug naar het verhaal

De ondersteuning aan mensen met een beperking is altijd vormgegeven door de professionals. Ook al is er in de loop van de jaren steeds meer aandacht ontstaan voor het benutten van de eigen vaardigheden en ervaring van hun cliënten.

Volgens st. de Overburen zijn mensen met een beperking niet alleen hulpvrager, maar tot op zekere hoogte ook hulpverlener. Wij geloven dat ieder mens de neiging heeft een mens tot dienst willen zijn ander tot dienst te willen zijn. Dat is immers bewezen als één van de belangrijkste bronnen van menselijk geluk.
Ook mensen met een verstandelijke beperking hebben dit potentieel. St. de Overburen stelt zich tot taak dit potentieel bij haar cliënten aan te boren. Zo heeft ieder op zijn eigen manier een bijdrage aan de samenleving.

Voor begeleiders betekent werken vanuit het principe van wederkerigheid het leren innemen van een andere rol. Daarbij stelt hij zich niet uitsluitend op als hulpverlener, maar vooral ook als partner van de client en zijn/haar sociale omgeving.

CIJFERS

		2021	2020	2019
Financieel resultaat		- € 1.690	€ 23.171	€ 72.049

Aantallen clienten		**2021**	**2020**	**2019**
	Wlz	100	85	86
	MPT	22	22	20
	PGB	16	15	14
	WMO	66	47	39
	Totaal	204	169	159

Medewerkers		**2021**	**2020**	**2019**
	Aantal	152	157	152
	FTE	94,38	92,9	90,9
	Stagiaires	13	17	13
	BBL	10		

Ziekteverzuim		8,81%	9,6%	7,6%

Incidenten		**2021**	**2020**	**2019**
	Medicatie	61	54	31
	Agressie	38	26	26
	Fobo	25	10	7
	HG&K	0	0	0
	MIM	44	4	1

Klachten medewerkers		0	1	0
Klachten clienten		0	0	0
Meldingen inspectie		0	0	0

BRONNEN

Dit kwaliteitsrapport is gebaseerd op rapportages waarin wordt bijgehouden of de dienstverlening goed verloopt en waar we kunnen verbeteren. Verder gebruiken wij externe documenten waarin informatie over de inhoud en opstellen van een kwaliteits-rapportage en kwaliteitsgegevens van externe partners.

Intern

- Interviews met cliënten, verwanten en medewerkers
- Kaderbrief 2021
- Langetermijn huisvestingsplan 2020-2025 (herziene versie)
- Meer jaren beleidsplan 2020-2023
- Kwartaalrapportages MT 2021
- Verslagen cliëntenraden 2021
- Nieuwsbrieven verwanten 2021
- Jaarverslag Klachten 2021
- Elektronisch Cliënten Dossier O.N.S. van IJsselmonde-oost, Ridderkerk, januari 2022
- Rapportage incident meldingen 2021 IJsselmonde-oost, Ridderkerk, januari 2021
- Jaarverslag 2021 Ondernemingsraad de Overburen, Ridderkerk, maart 2022

Extern

- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022
- Handreiking kwaliteitsrapport en externe visitatie 2017-2022
- Onderzoeksverslag Certificatie in de Zorg, 2022
- Managementletter Verstegen 2022, Dordrecht, 2022
- Verslag MVP 2021 de Overburen, Ridderkerk, 2021
- Jaarverslag CVP 2021 de Overburen
- Rapportage cliënt ervaringsonderzoek LSR

de Overburen

zorg & ondersteuning