

# Kwaliteitsbeeld 2023



Samen aan zet

 De Twentse  
Zorgcentra

# Inleiding

Voor u ligt het eerste kwaliteitsbeeld dat gebaseerd is op het kwaliteitskompas. De afgelopen jaren heeft De Twentse Zorgcentra jaarlijks een kwaliteitsrapport opgesteld gebaseerd op het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022. Dit kwaliteitskader is inmiddels opgevolgd door een kwaliteitskompas 2023-2028. Eén van de vier bouwstenen van het kwaliteitskompas is het tweejaarlijks opleveren van een kwaliteitsbeeld. In het tussenliggende jaar volgt een voortgangsbericht. Naast het kwaliteitsbeeld zijn ook de jaarrekening en bestuursverslag beschikbaar.

## Samenspel

Het jaar 2023 heeft voor een groot deel in het teken gestaan van de uitvoering van Samenspel. In Samenspel is het herstel- en uitvoeringsplan opgenomen dat moet leiden tot een duurzaam gezonde organisatie waarbij de pijlers Goed Leven (voor de cliënt), Mooi Werk (voor de medewerkers) en Financieel Gezond in balans zijn. In het jaar 2022 werd duidelijk dat de pijler Financieel Gezond uit balans was. In 2023 is hard gewerkt om het financiële resultaat te verbeteren. Dit heeft veel aandacht van de organisatie gevraagd waardoor andere thema's begrijpelijkerwijs vertraging hebben opgelopen.

## Financieel resultaat

Het jaar 2023 kent met een resultaat van 0,6 miljoen een lichte verbetering ten opzichte van 2022. De vastgoedexploitatie is verbeterd en er is minder uitgegeven aan opleidingen en projecten dan in 2022. Het resultaat voor 2023 geeft daarmee een vertekend beeld. De zorgexploitatie is gedaald. Daar ligt een uitdaging om die om te buigen. In het jaarverslag is de verdere analyse van het resultaat opgenomen.

## Leefcirkles en pilot Een mooi rooster voor iedereen

Er is gestart het opzetten van criteria hoe groepen van wonen en dagbesteding binnen leefcirkles kunnen samenwerken. Daarnaast is een pilot Een mooi rooster voor iedereen gestart met als doel om te onderzoeken hoe op leefcirkelniveau geroosterd kan worden.

## Implementatie Wet Zorg en Dwang (Wzd)

In het jaarplan 2023 staat dat we de implementatie van de Wzd naar een volgende fase gaan brengen. Een belangrijk onderdeel hiervan is het invoeren van groepsafspraken die voldoen aan de Wzd. Het beleid hiervoor is in 2023 ontwikkeld en de implementatie is voorbereid.

### Methodisch werken

Het verder borgen van het methodisch werken is doorgezet. De basisscholing fase 1 van het LACCS-programma en Triple-C is afgerond, met de verdieping van de basisscholing is een start gemaakt.

## Leiderschapstraject

In 2022 is gestart met een leiderschapstraject voor het management van de organisatie. Het doel is om met gemeenschappelijke taal en in verbinding de teams te ondersteunen. Dit traject loopt door in 2024. Het is duidelijk merkbaar dat dit leidt tot betere ondersteuning van de teams.

### Bewegen en Muziek

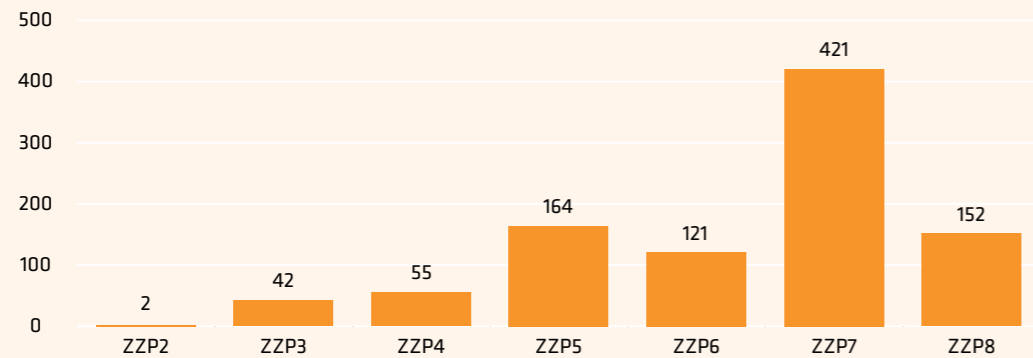
Bewegen en muziek is voor cliënten van betekenis. In 2023 zijn de groepsprogramma's geïntegreerd in de dagbesteding (aan huis). Deze andere manier van werken heeft impact op medewerkers en cliënten. In 2024 blijven de teams hierin begeleid worden.

# Inhoudsopgave

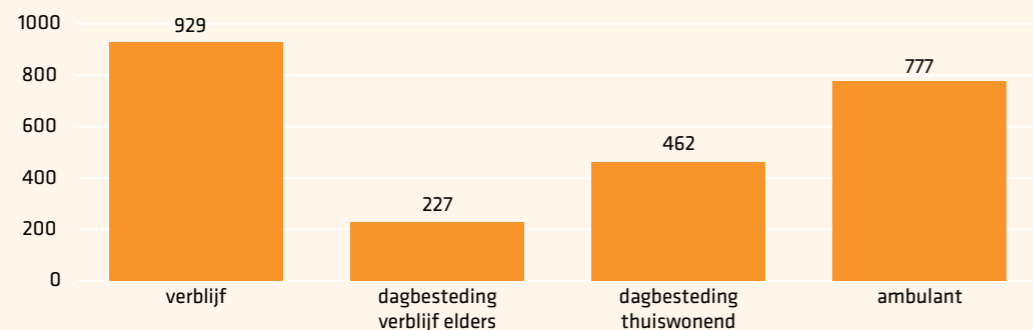
|  |    |
|--|----|
| Inleiding  | 2  |
| Inhoudsopgave                                    | 3  |
| De Twentse Zorgcentra in cijfers                 | 4  |
| Samenspel  | 6  |
| Persoonsgerichte zorg en eigen regie             | 8  |
| LACCS-programma                                  | 10 |
| Triple-C   | 12 |
| Inspraak en medezeggenschap                      | 14 |
| (On)vrijwillige zorg                             | 16 |
| Innovatie  | 19 |
| Ervaringen van cliënten                          | 20 |
| Veilig leef- en werkklimaat                      | 22 |
| Incidenten en klachten                           | 23 |
| Leren, reflecteren en ontwikkelingen in de teams | 24 |
| Betrokken en vakbekwame medewerkers              | 26 |
| Medewerkers en cijfers                           | 28 |
| Reflectie  | 30 |
| Leren en reflecteren met Vanboeijen              | 31 |

# DTZC in cijfers

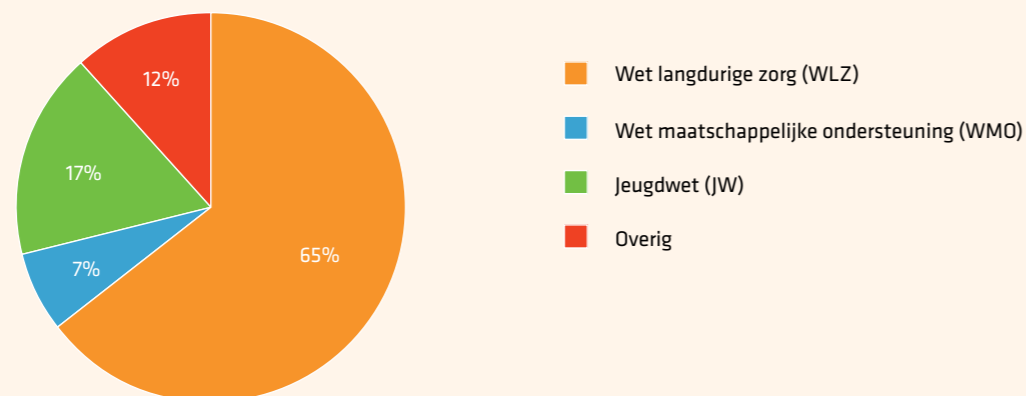
Aantal unieke cliënten WLZ per zorgwaarteprofiel (ZZP)



Overzicht aantal cliënten per zorgvorm



Overzicht aantal cliënten per financieringsvorm



## Vrije tijd

- 30 topschaatsers op de ijsbaan
- 15 marathonlopers
- 60 voetballers bij FC Twente
- 60 voetballers bij Heracles
- 350 wandelaars bij de wandelweedaagse
- 3x zomer-bbq met 600 deelnemers en 40 vrijwilligers
- 1x Viva De Twentse Zorgcentra: startfeest van de zomertoer met topartiest Roy Donders
- 17x buurtfeestjes
- 1x meelopen met de line-up van de FC Twente Vrouwen
- 1x voetballen met de FC Twente Vrouwen
- 1x Funny Day met 260 feestvierders en topartiest Jannes
- 3x schuimparty's
- 2x Tukker Truckers On Tour
- 250 deelnemers voor de paaskermis; 50 attracties en 750 consumptiebonnen

## De financiële situatie in 2023

Eind 2022 ging het in financieel opzicht niet goed met De Twentse Zorgcentra. Allereerst is pas op de plaats gemaakt met 'hand op de knip'; iedereen binnen de organisatie deed mee om zuinig aan te doen. Daarnaast is een herstel- en uitvoeringsplan opgesteld dat moet leiden tot een financieel gezonde organisatie, waarin de kwaliteit van zorg overeind blijft. Vanaf het tweede kwartaal 2023 zijn de acties uitgewerkt en van start gegaan.

### Antonie van der Net, manager finance, control en informatievoorziening:

"De actie 'hand op de knip' stopte rond de zomer van 2023 en toen maakten we een plan dat 'samenspel' heette. Hierbij keken we vanuit de inhoud naar de zorgorganisatie: Hoe kunnen we niet alleen Financieel Gezond worden, maar ook een Goed Leven voor de cliënt en Mooi Werk voor de medewerker creëren? Zo zochten we uit hoe we wonen en dagbesteding in clusters aan elkaar konden koppelen, zogenoemde leefcirkels. Meer samenwerking tussen groepen geeft mogelijkheden om roosters anders in te richten en langere diensten te maken. Voor de cliënt zou dat gedurende de hele dag meer dezelfde gezichten kunnen betekenen. Meer doen met vaste medewerkers van de organisatie betekent ook minder externe medewerkers. Dat is belangrijk want er werd, en wordt nog steeds, veel geld uitgegeven aan externen."

Er zijn in 2023 verbeterstappen gemaakt. We zijn op de goede weg, maar er is nog veel te doen. Voor veel acties zijn de voorbereidingen getroffen, maar de financiële effecten zien we nog maar beperkt. In 2024 zorgt de nieuwe cao voor een extra uitdaging. Het prijspeil gaat omhoog, maar het geld hiervoor moet ergens vandaan komen. Als we de acties die in gang zijn gezet niet doorzetten, zal zeker het moment komen dat we geen geld meer hebben om de zorg te kunnen leveren en onze medewerkers te kunnen betalen. Dus de urgentie is groot en focus op verbetering van onze bedrijfsvoering is nodig om dit te voorkomen."

# Samenspel

## Samen zorgen

**Anne-Mary Lohuis, teammanager:**

*“Op een kindergroep is de betrokkenheid van ouders belangrijk, en zij willen ook betrokken zijn. Samen zorgen we immers voor de opvoeding van hun kind. Dus denken we samen met ouders na over bijvoorbeeld de activiteiten tijdens schoolvakanties. Ze helpen mee met koken, maken met de kinderen een wandeling door het bos of gaan mee naar de dierentuin. Daarnaast is de tuin opgeknapt door een van de ouders met enkele collega’s. Later kwam een ander bedrijf de schutting en de speelplek opknappen.”*

*We willen ons als organisatie steeds meer richten op het duurzaam inzetten van het informele netwerk en vrijwilligers. Dat begint al op een kindergroep door ouders betrokken te houden. We willen niet alles overnemen, maar we willen het samen doen. Zo wordt het organiseren van de zorg voor een cliënt eenvoudiger. In 2024 zetten we de deuren ook open voor bijvoorbeeld verenigingen in Losser. Voor onze cliënten is het misschien lastig om naar verenigingen en clubs toe te gaan, maar zij kunnen wel bij ons komen.”*

## Systeemtherapie

**Jenet Nijkamp, systeemtherapeut:**

*“Systemisch kijken, denken en werken is als derde pijler toegevoegd in de organisatie als theoretische onderlegger naast Triple-C en het LACCS-programma. Bij systemisch kijken ‘vertraag’ je even en kijk je anders naar een situatie. Je staat stil bij wat er nou eigenlijk gebeurt en neemt tijd voor emoties van jezelf en anderen.”*

*Soms loopt het contact tussen verwanten en begeleiders heel stroef en zit een team met de handen in het haar. Zo vertelde een persoonlijk begeleider mij over hoe ingewikkeld ze het contact met een moeder van een cliënt vond. De moeder hield alles tegen waarvan het team dacht dat het goed was voor de cliënt. De persoonlijk begeleider voelde onmacht en boosheid. In zo’n situatie ga ik niet met de moeder in gesprek, maar zoek ik de verbinding met het team. Zo leert het over het omgaan met ouders in het algemeen en dat achter zichtbaar gedrag altijd een wens of behoefte van iemand zit. Bij het team kwam er begrip en ruimte om de moeder aan te horen.”*



## Samen zorgen voor duidelijkheid

Vanwege de oorlog tussen Rusland en Oekraïne vluchtte een Oekraïens gezin naar Nederland. De zoon (16 jaar) heeft een beperking en kwam na omzwervingen uiteindelijk terecht bij de kindergroep op de LosserHof.

**Anne-Mary Lohuis, teammanager:**

*“De taalbarrière vormde een grote uitdaging. De jongen vertelde en vroeg veel, maar hij sprak en verstond geen Engels. Zijn ouders evenmin. Via Facebook deden we een oproep: wie kon voor ons tolken? Er kwamen veel reacties. We zijn uiteindelijk met twee vrijwilligers verdergegaan. De een is een Oekraïense vrouw die al een tijd in Nederland woont. Zij tolkt tussen ons en de ouders en tussen ons en de jongen. De andere vrijwilliger is iemand die op het*

*speciaal onderwijs in Oekraïne werkte. Hij is een grote hulp voor de ouders, omdat hij hen meer inzicht geeft in het gedrag en de aandoening van hun zoon. Zij begrepen namelijk niet goed wat er met hun zoon aan de hand was. Dankzij deze samenwerking met de vrijwilligers kunnen we aan de ouders en de jongen uitleggen hoe we begeleiden, waarom hij medicatie krijgt en hoe de gehandicaptenzorg in Nederland geregeld is. De vrijwilligers hebben gewerkt aan het vertrouwen van de ouders in de begeleiding op de groep.”*

## In de prijzen gevallen



### Begeleider Gitte Moleman

Gitte Moleman plaatst sinds eind 2022 video's op TikTok over haar werk als begeleider op een woongroep. Ze laat zien wat ze met cliënten doet en hoe leuk het is om te werken in de gehandicaptenzorg. Wekelijks plaatst ze minimaal één video online en tussendoor veel Stories. Gitte won de Zorginnovatieprijs van ROC van Twente. Haar Stories worden zo'n 10.000 keer bekeken en de andere video's 20.000 tot 50.000 keer. Sommige video's gingen viral en hadden zelfs een half miljoen kijkers.

### Gitte:

*“Eerst deed ik dit vrijwillig, maar toen het serieus werd kreeg ik er uren voor. Want ook de organisatie ziet hier toekomst in. Toen ik begon was het mijn bedoeling om de gehandicaptenzorg een gezicht te geven, maar nu is het ook een manier van personeelswerving geworden. Ik ontvang enorm veel berichtjes van mensen die vragen welke opleiding ze nodig hebben voor dit werk of die vertellen dat ze zich willen laten omscholen.”*

### Stadsboerderij Beeklust (Almelo)

Dagbestedingslocatie Stadsboerderij Beeklust werd uit 167 inzendingen gekozen als winnaar van de Stadsprijs van Almelo 2023. Deze prijs is een eerbetoon aan mensen/ instanties die zich verdienstelijk hebben gemaakt voor de Almelse samenleving en wordt elke twee jaar uitgereikt.



### Cliënt Evelien Alp

Evelien Alp won de Special Media Awards 2023 in de categorie Instagram. Evelien maakt leuke Instagram-berichten, waarin ze vooral haar kunstwerken laat zien.

# Persoonsgerichte zorg en eigen regie



## Dagbesteding tenzij...

Bij De Twentse Zorgcentra waren er te veel cliënten die nog thuis bleven en geen dagbesteding hadden. Daarnaast waren dagbestedingslocaties weinig onderscheidend en hadden we niet voor elke cliënt een passend aanbod. Daarom startten we begin 2023 met 'een tweede milieu tenzij'. Door te kijken naar de behoeften, wensen en vragen van de thuiszittende cliënten zijn cliënten van 't Bouwhuis die eerder geen dagbesteding hadden, ingestroomd op de dagbestedingslocaties (in totaal 25 cliënten) of krijgen nu dagbesteding aan huis. In 2024 gaat de instroom door.

## Twee dagbestedingslocaties gesloten

Er is onderzocht welke woongroepen en (dagbestedings)locaties financieel gezond zijn en welke niet. Het werd duidelijk dat de Almelse dagbestedingslocaties binnen CIREX en Preston Palace al meerdere jaren in die laatste categorie vielen. Om die reden besloot de organisatie om de twee locaties te sluiten.

### Gerry Duijghuisen, teammanager:

*"Er werd gezocht naar een andere zorgaanbieder en dat is gelukt: vanaf 1 januari 2024 vallen de twee dagbestedingslocaties onder InVia. De cliënten kunnen blijven werken op hun vertrouwde plek, dat is enorm fijn voor hen en hun verwanten."*

De Regionale Bewoners en Cliëntenraad Almelo had inspraak en gaf advies over het voorgenomen besluit van de raad van bestuur om Preston Palace en CIREX als dagbestedingslocaties af te stoten. Armando van der Meer was lid van de RBCR, en tegelijk ook werkzaam bij CIREX.

### Armando van der Meer, voormalig cliënt:

*"Toen Gerry ons vertelde dat CIREX zou stoppen, schrokken we erg. Sommigen moesten huilen, ikzelf ook. Ik was ook boos; het was beter geweest als de bestuurders zelf langs waren gekomen om het te vertellen. Met de Regionale Bewoners en Cliëntenraad hadden we een vergadering. Daar zat de regiomanager bij. Toen heb ik over mijn werk verteld en brachten we advies uit. Na een tijd hoorden we dat onze afdeling toch open bleef en dat InVia kwam. Daar was iedereen blij mee, maar het was niet leuk om afscheid te nemen van de begeleiders."*

## Bewegen en muziek

Bewegingsagogen en muziekagogen bieden cliënten activiteiten aan op het gebied van bewegen en muziek. In 2023 is er een andere constructie bedacht om deze medewerkers in te zetten, zodat ze efficiënter kunnen werken en budgetneutraal kunnen zijn. Petra Regnery is teammanager in Enschede. Zij is betrokken bij de uitvoering van de nieuwe constructie en heeft hierover nauw contact met de bewegingsagogen op 't Bouwhuis.

### Petra Regnery, teammanager:

*"De activiteiten van de agogen hebben meerwaarde voor de cliënt. We kijken met hulp van gedragskundigen kritisch naar welke cliënten ondersteuning van een agoog nodig hebben en welke cliënten niet. Bewegingsagogen willen we daarnaast meer inzetten als beweegcoaches. Ze kunnen dan tips geven aan begeleiders op groepen zodat cliënten gedurende de hele dag meer aan bewegen doen. Ook voor preventie is dit van belang."*

## Moreel beraad over eigen regie

Soms is het lastig om te beslissen wat nou goede zorg is. Cliënten, begeleiders en verwanten hebben allemaal hun eigen zorgen en verlangens. Daarom wordt er soms een moreel beraad georganiseerd. Het kan helpen in situaties waarin verschillende waarden botsten.

### Casus

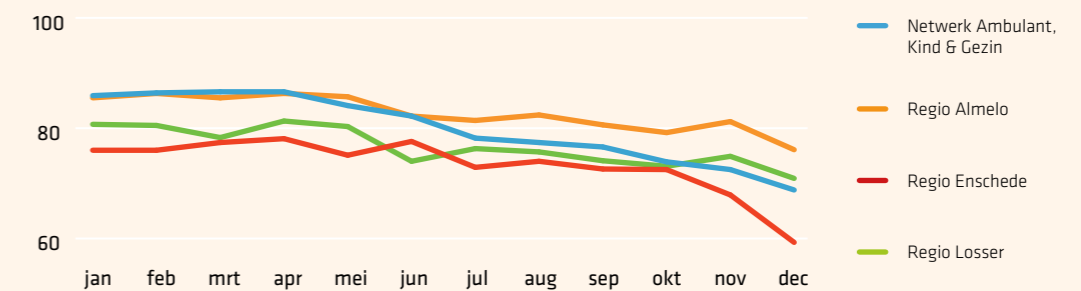
Twee cliënten wilden graag een relatie met elkaar. Binnen het team was er veel weerstand, want één van de cliënten is eerder negatief in beeld geweest. De cliënten probeerden stiekem af te spreken. Dit bracht veel teweeg. Er is een moreel beraad georganiseerd, om met afstand te kijken naar de situatie.

Het team kwam samen met de gedragskundige, de teammanager en twee gespreksleiders. Eerst kwamen alle bezwaren op tafel en zijn de zorgen uitgesproken. Hierdoor kon alles open en eerlijk besproken worden. De vraag kwam op of cliënten ook zelf mochten ontdekken en fouten maken. Daarna keken ze samen naar wat er nog in de weg zat om deze relatie goed te kunnen begeleiden. Ze maakten afspraken met de verschillende betrokkenen. Het contact is eerst minimaal begonnen. Ruim een jaar later hebben ze nog steeds een relatie. De begeleiding blijft met hen in gesprek. En eigenlijk loopt het erg goed. De cliënten zijn tevreden en het team kan het goed begeleiden en ondersteunen.

## Ondersteuningsplannen: de cijfers

In 2023 is door de regiomanagers en de teammanagers niet gestuurd op het actualiseren van de ondersteuningsplannen.

### Aantal actuele ondersteuningsplannen per regio



Cliënt Melissa en woongroepbegeleider Karin.



Bekijk hier de video

## Aandacht voor leefstijl

Tijdens de Week van de reflectie werd er stilgestaan bij een gezonde leefstijl voor cliënten en medewerkers. In onze organisatie zijn er vakmensen die helpen om het leven van cliënten zo fijn mogelijk maken. Een van die vakmensen is de diëtist. Een diëtist kijkt naar een gezonde leefstijl: gezond eten en drinken (om af te vallen, maar ook aan te komen of af te stemmen op de ziekte of beperking), meer bewegen, stoppen met roken, minder stress, minder eenzaamheid en goed slapen. De groep die op de Eekenhof (Enschede) woont, heeft met ondersteuning van diëtiste Eva Puntman en woongroepbegeleider Karin Lohuis een gezonde leefstijl omarmd met een heel mooi resultaat. Hoe zij dat hebben gedaan, zie je in deze video.



# LACCS-programma

## Methodiek voor doelgroep EVB en Intensieve V&V

In 2019 stelden we de ondersteuningsprogramma's vast voor de doelgroepen licht verstandelijk beperkt (LVB), matig verstandelijk beperkt (MVB), ernstig verstandelijk beperkt (EVB), Intensieve V&V en Hoog Alert. Deze programma's maken inzichtelijk wat de kenmerken van de verschillende ontwikkelniveaus zijn, wat die betekenen voor de ondersteuning en behandeling, met welke methodieken we werken en hoe we onze deskundigheid ontwikkelen en op peil houden. Voor de doelgroepen EVB en Intensieve V&V is het LACCS-programma als methodiek vastgesteld.

## Goed Leven

Het LACCS-programma bestaat uit vijf gebieden: lichamelijk welbevinden, alertheid, contact, communicatie en stimulerende tijdsbesteding. Het is volledig gericht op de menselijke behoeften, zoals een lijf zonder pijn, lekker slapen, dingen doen die je leuk vindt, zo nu en dan iets nieuws ondernemen, je begrepen, geliefd en gewaardeerd voelen, en verbonden zijn met de mensen om je heen. Alle gebieden zijn even belangrijk voor een kwalitatief Goed Leven. Bij deze methodiek worden Goed-Leven-Gesprekken gevoerd, met de waarden die daarbij horen. Ook staan we bij het LACCS-programma stil bij ontwikkelingsdenken: wat zijn de verschillende ontwikkelingsfasen van de cliënt en hoe kun je de cliënt zo goed mogelijk begeleiden.

Afbeelding: De Geeter & Munsterman, 2023



## Het LACCS-programma in 2023

### Louise Bijenhof, projectleider LACCS-programma:

"In september 2023 zijn we gestart met het trainen van zes teams in het LACCS-programma. De winst van 2023 is dat de organisatie inzag dat er prioriteit moet worden gegeven aan de training in het LACCS-programma. Medewerkers hebben de scholing nodig om hun werk goed te kunnen doen en tevreden te blijven over hun werk. Nu wordt er vaart achter gezet. We hopen in 2024 zo'n twintig andere teams te trainen in het LACCS-programma. We willen daarbij dat het niet alleen om kennisoverdracht gaat, maar dat iedereen de methode doorleeft. Zo wordt het LACCS-programma verspreid, kunnen collega's elkaar hierbij helpen en weet elke medewerker op elke afdeling in de organisatie wat het LACCS-programma betekent voor zijn of haar werk. Het is mijn droom dat de scholing op een dag in de onboarding van nieuwe medewerkers zit."

## Contactcoaching

Voor iedereen, met of zonder beperking, is menselijk en warm contact van wezenlijk belang. Maar goed contact is voor mensen met ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen (EVMB) niet vanzelfsprekend. Met de methode Vijf olifanten worden begeleiders gecoacht in het contact met mensen met EVMB. Dit heet contactcoaching. Ulrike van den Belt en Louise Bijenhof zijn contactcoach en opgeleid in de methodiek Vijf olifanten. Hierin staan vijf contactprincipes centraal. Bij deze methode worden videobeelden gemaakt van het contact tussen een begeleider en een cliënt op alledaagse momenten. Daarna kijkt de coach samen met de begeleider en of het team de beelden terug om ervan te leren.

### Ulrike van den Belt, gedragskundige en trainer LACCS-programma:

"Tijdens de verdere kennismaking met het LACCS-programma (in fase 2) komen de contactprincipes aan bod. Als teams na afloop van de kennismaking behoefte hebben aan contactcoaching gericht op bijvoorbeeld een specifieke cliënt, dan kunnen wij daar met hen mee aan de slag. Een mooi voorbeeld komt naar voren in een video die we tijdens de LACCS-scholing in de tweede fase bekijken. Hierin trekt een begeleider de schoenen aan bij een cliënt. Samen zingen ze een liedje. Daarna haalt de begeleider de jas van de cliënt op, maar ontmoet onderweg een collega waar ze even mee praat. Ondertussen zingt de cliënt datzelfde liedje steeds harder en harder. Eigenlijk vraagt hij: Ben je er nog? Ben je me niet vergeten? Als je dit inzicht hebt, kun je voorkomen dat gedrag escaleert."

## MAGIC-feestjes

De MAGIC-feestjes, ontwikkeld door De Twentse Zorgcentra, sluiten goed aan bij het LACCS-programma. Op een MAGIC-feestje is er aandacht voor elkaar tijdens belangrijke contactmomenten. Er zijn drie soorten feestjes: een 'Was-en-aankleed-feestje', een 'Naar-bed-breng-feestje' en een 'Diner dansant'. Eigenlijk wordt er dus een feestje gemaakt van de normale momenten.

### Louise Bijenhof, projectleider LACCS-programma:

"Bij de MAGIC-feestjes draait het om alle vijf gebieden van LACCS. Naast de cliënten en de begeleiders, is er een muziektherapeut en ben ikzelf aanwezig. We nodigen ook altijd verschillende behandelaars uit. Ook voor hen is het goed om te zien wat er met een cliënt gebeurt tijdens een feestje en wat zij daar zelf mee kunnen in hun werk. In 2023 hebben we meerdere MAGIC-feestjes gevierd op EVB-groepen. Hier gaan we in 2024 mee verder."





# Triple-C

## Triple-C: onvoorwaardelijke ondersteuning voor de cliënt

Voor de doelgroepen licht verstandelijk beperkt (LVB), matig verstandelijk beperkt (MVB) en Hoog Alert wordt de methodiek Triple-C ingezet. De drie C's in Triple-C staan voor Cliënt, Coach en Competentie. Het doel van de methodiek is het ervaren van het gewone leven. Dat betekent een fijne, veilige plek om te wonen, een betekenisvolle dag en mensen om je heen op wie je kunt bouwen. Cliënten en begeleiders werken hier samen elke dag aan. Door deze onvoorwaardelijke ondersteuning voor de cliënt, wordt stress verminderd, probleemgedrag voorkomen en hechting bevorderd.

### Marion Kiewik, senior gedragskundige:

*"Het mooie aan deze methodiek is dat het gaat om een grondhouding die universeel is. Het gaat niet alleen om een begeleidingsstijl, maar ook om een organisatiemodel. In 2023 zijn er tien groepen getraind in Triple-C. Ik merk dat iedereen - begeleiders, teammanagers, gedragskundigen - steeds meer dezelfde taal gaat spreken."*

Afbeelding: Van de Weerd & Van Wouwe, 2023



## Toekomstplannen

In 2024 worden meer groepen getraind in Triple-C. Daarnaast zijn er plannen voor het aanstellen van een projectleider Triple-C en zullen er nog vijf train-de-trainers Triple-C geworven en geschoold worden. Ook krijgen de ondersteunende diensten hun eerste Triple-C-scholing/kennismaking.

## Getraind in Triple-C

Het team van Bouwhuislaan 10 in Enschede is een van de groepen die in 2023 de Triple-C-scholing (fase 2) volgden.

### Jan Willem Sobering, persoonlijk begeleider:

*"De scholing zorgde er met name voor dat we ons als collega's nu bewust zijn van waarom we bepaalde dingen doen. En dat we er nu inhoudelijke gesprekken over kunnen voeren. Triple-C betekent dat we kijken naar de behoefte van de cliënten. We hebben een relatie met hen en door deze relatie kunnen we inspelen op hun behoeften. Dat gaat heel natuurlijk. We weten waarmee we iemand kunnen prikkelen, wat de interesses zijn. Daarop kunnen we inspelen, met als bijkomend voordeel dat we negatief gedrag kunnen afwenden. Toen ik hier zes jaar geleden begon, waren de deuren van kamers dicht als de cliënten in hun kamer zaten. Maar toen keken we naar wat de cliënten nodig hebben. En als je bedenkt dat sommigen mentaal twee jaar oud zijn en dus nabijheid nodig hebben, is het onlogisch om deuren dicht te doen. De deuren op onze groep zijn daarom altijd open, tenzij een cliënt iets anders nodig heeft. Wat ook kenmerkend is voor onze groep, is dat we wel een-op-een diensten draaien, maar niet gericht op maar één cliënt. Iedereen is er voor iedereen. Dat betekent meer veiligheid en flexibiliteit. En ook dat is Triple-C, want cliënten ervaren zo het normale leven. Uiteindelijk heb je maar één doel tijdens je dienst, en dat is er een mooie dag van maken."*

## Een fijne, zinvolle dag

Alexander Hoffmann woont al zo'n dertig jaar op 't Bouwhuis. Daar heeft hij ook dagbesteding. In de loop van de jaren werd steeds duidelijker dat hij niet gelukkig was. Hij krabde bijvoorbeeld wondjes open. Voor zijn moeder Adriana is dit een teken van verveling. In augustus 2023 verhuisde Alexander naar een andere groep en veranderde zijn dagprogramma. Sindsdien gaat het veel beter met hem.



### Marion Kiewik, senior gedragskundige:

*"We vonden het belangrijk om vanuit het gedachtegoed van Triple-C te kijken naar het dagprogramma van Alexander. Als ik hem nu zie, oogt hij gelukkiger dan voorheen."*

### Adriana Hoffmann, verwant:

*"In zijn vorige woning had hij weinig te doen en de dagbesteding die hij kreeg voordat de coronaperiode uitbrak, was voor hem een verkeerde keus. Alexander moet namelijk buiten zijn als dat kan. En dat kon hij niet. Nu gaat hij naar een dagbestedingslocatie waar hij regelmatig even naar buiten kan, bijvoorbeeld om vuilniszakken op te halen. En op de nieuwe groep wandelen ze veel. Voor het eerst heb ik het gevoel dat hij op zijn plek zit. Dat er naar mijn kind gekeken wordt en er rekening gehouden wordt met zijn specifieke wensen en behoeften. En dat ze ook letten op wat hij niet kan of wil. Hij zit met plezier in de woonkamer. Hij kijkt televisie met anderen of zit aan de tafel. Er wordt met elkaar gekookt en gegeten. Dit doet niet alleen Alexander goed, maar ook mij als moeder."*



# Inspraak en medezeggenschap

## Inspraak op elke locatie

**Angela Tijink - Bessembinder, persoonlijk begeleider:**

“Op onze groep vergaderen we op vaste momenten. Dit doen we zes keer per jaar. Voor deze vergaderingen dienen cliënten en begeleiding punten in. Deze punten bespreken we gezamenlijk tijdens de vergadering. Zowel cliënten als begeleiding vinden dit een prettige manier van overleggen. We zitten letterlijk met elkaar om tafel en iedereen doet mee. Cliënten voelen zich gehoord. Er worden ook notulen gemaakt en als het nodig is, wordt er actie ondernomen. Iedereen is op hetzelfde moment van iets op de hoogte en krijgt de informatie op dezelfde manier. Hierdoor is het makkelijker om elkaar ergens op aan te spreken.”

**Korine Faken, persoonlijk begeleider:**

“Op de Pluivierstraat is er elke twee maanden een huiskameroverleg. Alle bewoners worden hiervoor uitgenodigd en vaak is iedereen aanwezig. Bewoners en begeleiding leveren vooraf agendapunten aan. Verwanten hebben geen behoefte aan een overleg; zij horen van hun familieid wat er besproken is in het huiskameroverleg en kunnen de notulen lezen die op het prikbord hangen. Wel is er inspraak op individueel niveau, bijvoorbeeld tijdens een bezoekje aan de woning.”

**Tanimara Maas,**

**bewoonster van een appartement op de Pluivierstraat:**

“Ik vind het fijn dat er een huiskameroverleg is. Zo heb ik inspraak op mijn leven en waar ik woon, samen met medebewoners. Het is tenslotte ons leven en ik vind het belangrijk dat ik aan kan geven wat ik wil en dat er naar ons geluisterd wordt. Het is belangrijk dat ik de vrijheid heb om hierover te praten.”

## Jubilea van cliënten

Voor sommige cliënten is het belangrijk om aandacht te besteden aan hun ‘woonjubileum’: het aantal jaren dat ze bij De Twentse Zorgcentra wonen of werken. Hoewel er een beleidsstuk over dit onderwerp bestaat, werd op groepen heel verschillend met jubilea van cliënten omgegaan. De CBCR gaf hierover advies aan de raad van bestuur. De raad heeft het beleidsstuk geactualiseerd en opnieuw onder de aandacht gebracht. Sindsdien weten alle groepen wanneer er een jubileum van een van de cliënten is en wordt er op een eenduidige manier met jubilea omgegaan.

*Cliënt Jose de Haan maakte een tekening over dit onderwerp:*



## Inspraak in de maatschappij

De Tweede Kamerverkiezingen 2023 gingen niet ongemerkt voorbij aan cliënten van De Twentse Zorgcentra. Bureau Zeggenschap organiseerde in elke regio een bijeenkomst waar op een eenvoudige manier uitleg werd gegeven over het stemmen. Veel informatie die op televisie of online te horen en te lezen is, is niet begrijpelijk genoeg voor cliënten. De projectleiders Verkiezingen van de gemeente Enschede waren bij de bijeenkomst op 't Bouwhuis aanwezig en op de LosserHof kwam zelfs de burgemeester langs (zie foto hierboven).

## Meepraten over de begeleiding

Op de groepen werken ook begeleiders die een mbo-2-diploma hebben. Zij ondersteunen andere begeleiders en staan in principe niet alleen op de groep. Ook mogen ze niet standaard medicatie toedienen of geven aan cliënten. Voor de organisatie kan het nodig zijn dat deze groep medewerkers meer verantwoordelijkheden krijgt, bijvoorbeeld als er te weinig personeel is. Het kan dan voorkomen dat ze medicatie moeten aanreiken of toedienen. De bewoners en cliëntenraden dachten hierover mee. Voor cliënten is dit een belangrijk onderwerp; het gaat immers om hun gezondheid en veiligheid.

Wat de raden met name bijgedragen hebben aan deze gesprekken, is dat er goede controle moet zijn en blijven op het toedienen van medicatie door begeleiders met een mbo-2-diploma. Het moet veilig gebeuren en er moet toezicht zijn door artsen.

**Elly den Uyl, cliënt en voorzitter van de raad:**

“Ze moeten wel een opleiding volgen voor medicatie. En er moet controle zijn door de arts, voor de veiligheid.”

## Zo vaak kwamen de bewoners-, cliënten, en verwantenraden bij elkaar in 2023

- De Centrale Bewoners en Cliëntenraad (CBCR): 6x onderling overleg en 7x met de raad van bestuur.
- De Regionale Bewoners en Cliëntenraad (RBCR) Almelo: 5x onderling overleg en 6x met regiomanager (of dienst vervanger).
- De Regionale Bewoners en Cliëntenraad (RBCR) Enschede: 7x onderling en 6x met regiomanager (of diens vervanger).
- De Regionale Bewoners en Cliëntenraad (RBCR) Losser: elke 2 weken onderling overleg en 5x met de regiomanager.
- Er is geen RBCR van het Netwerk Ambulant, Kind & Gezin. De verschillende vormen van zorg en ondersteuning lenen zich niet voor één RBCR. In 2024 wordt vormgegeven aan een passende wijze van cliëntenraden voor het Netwerk.
- De Centrale verwantenraad (CVR): 9x onderlinge vergadering, 9x overlegvergadering
- De Regionale verwantenraad Losser (RVR): 6x onderlinge vergadering, 6x overlegvergadering
- De Regionale verwantenraad Enschede (RVR): 4x onderlinge vergadering, 4x overlegvergadering
- De Regionale verwantenraad Almelo (RVR): 7x onderlinge vergadering, 6x overlegvergadering

## Week van de Medezeggenschap

Bureau Zeggenschap besteedde aandacht aan de Week van de Medezeggenschap, onder andere met een kleurwedstrijd.



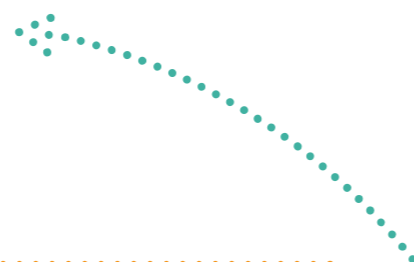
# (On)vrijwillige zorg

## Ontwikkelingen en lessen uit 2023

In 2023 zijn 75% van de Wet zorg en dwang-maatregelen die we uitvoerden met instemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger toegepast (vrijwillig). De programma's LACCS en Triple-C helpen ons om vanuit de behoeften van cliënten het gesprek te voeren over de onvrijwillige zorg. Daarbij is aandacht voor minder ingrijpende alternatieven en afbouw van de onvrijwillige zorg. Wij zijn ervan overtuigd dat bewustwording, kennisvergroting en het leveren van persoonsgerichte zorg ons zullen helpen alleen onvrijwillige zorg te verlenen die écht noodzakelijk is. We hebben daarom in 2023 aan bewustwording en deskundigheidsbevordering gewerkt door scholing en activiteiten op het gebied van de Wet zorg en dwang (Wzd) en persoonsgerichte zorg. Doordat onze aandacht lag bij de financiële situatie en andere organisatieontwikkelingen hebben deze activiteiten een groot deel van de organisatie nog niet bereikt. Daar gaan we in 2024 aan werken.

Terwijl het steeds beter lukt om volgens 'de bedoeling' van de Wzd te denken en te handelen, blijven we worstelen met de vele administratieve verplichtingen die de wet met zich meebrengt. We hebben de afgelopen jaren onvoldoende tijd kunnen maken voor de implementatie en het uitvoeren van de administratieve kant van de wet. In 2023 hebben we ons beleid op het gebied van wilsbekwaamheid, opnametitels en methodisch werken geactualiseerd en verder aangepast aan de eisen vanuit de Wet zorg en dwang. De (administratieve) inhaalslag die we op deze gebieden nog moeten maken is onderdeel van de implementatie van deze beleidsstukken waar we in 2024 mee beginnen.

Eind 2023 zijn er op landelijk niveau afspraken gemaakt om tijdens de periode waarin de wet aangepast wordt al volgens nieuwe afspraken te werken. Wij gebruiken het begin van 2024 om ons hierop voor te bereiden en te besluiten hoe wij met deze bestuurlijke afspraken omgaan.



### Afgerond in 2023:

- ✓ Procedure opname en verblijf ontwikkelen
- ✓ Actualiseren beleid Wet zorg en dwang met de focus vanuit eigen regie
- ✓ Afspraken bij ambulante begeleiding scholen beschrijven en implementeren
- ✓ Evaluaties onvrijwillige zorg uitgewerkt in het beleid methodisch werken
- ✓ Start jaarplanning inclusief onvrijwillige zorgevaluaties
- ✓ Bewustwording en deskundigheid vergroot
- ✓ Scholingsaanbod uitgebreid

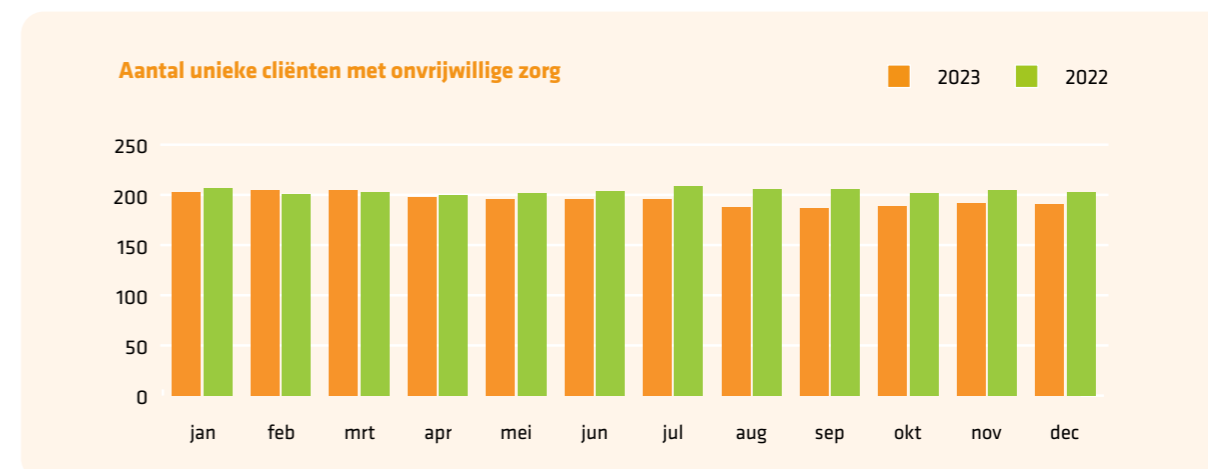
### Actiepunten in 2024:

- Volledige bezetting van het team Wzd-functionarissen
- Beleid groepsafspraken implementeren
- Besluit over bestuurlijke afspraken nemen en waar nodig beleid aanpassen en implementeren
- Deskundigheidsbevordering en bewustwording door scholing van alle medewerkers
- Het moreel beraad inbedden als mogelijkheid in de besluitvorming om te zoeken naar alternatieven
- Dossiers op orde op gebied van opnamestatus, wilsbekwaamheid en maatregelen
- Beter registreren op de toepassing van de maatregelen

## Cijfers onvrijwillige zorg

Structureel vastgelegde onvrijwillige maatregelen: verdeling over de 9 vormen van onvrijwillige zorg

|  | aantal cliënten 2023 | aantal cliënten 2022 |
|--|----------------------|----------------------|
| Medisch handelen en therapeutische maatregelen               | 20                   | 15                   |
| Beperking van de bewegingsvrijheid                           | 113                  | 106                  |
| Insluiting (In de privéruimte van de cliënt, zit-slaapkamer) | 100                  | 112                  |
| Uitoefenen van toezicht                                      | 9                    | 10                   |
| Onderzoek aan lichaam of kleding                             | 1                    | 1                    |
| Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte                    | 3                    | 3                    |
| Controleren aanwezigheid gedragsbeïnvloedende middelen       | 0                    | 0                    |
| Beperking van de vrijheid om het eigen leven in te richten   | 107                  | 112                  |
| Beperking op het recht op ontvangen van bezoek               | 3                    | 6                    |
| <b>Totaal</b>  | <b>356</b>           | <b>365</b>           |



## Aantal registraties van variabel in te zetten maatregelen

|  | 2023       | 2022       |
|--|------------|------------|
| Medisch handelen en therapeutische maatregelen               | 0          | 0          |
| Beperking van de bewegingsvrijheid                           | 535        | 729        |
| Insluiting (In de privéruimte van de cliënt, zit-slaapkamer) | 142        | 93         |
| Uitoefenen van toezicht                                      | 0          | 0          |
| Onderzoek aan lichaam of kleding                             | 0          | 0          |
| Onderzoek van de woon- of verblijfsruimte                    | 0          | 0          |
| Controleren aanwezigheid gedragsbeïnvloedende middelen       | 0          | 0          |
| Beperking van de vrijheid om het eigen leven in te richten   | 3          | 2          |
| Beperking op het recht op ontvangen van bezoek               | 0          | 0          |
| <b>Totaal</b>  | <b>680</b> | <b>824</b> |

## Onvrijwillige zorg in de praktijk

### Alerter door minder psychofarmaca

**Marion Kiewik, senior gedragskundige:**

*"Sinds een jaar of twee woont er een cliënt bij ons, die altijd vier psychofarmaca toegediend kreeg, waaronder rustgevendende medicijnen en antipsychotica.*

*Door onderzoek ontdekten we dat haar lichaam moeilijk medicatie kan afbreken en dat ze al lange tijd te veel medicatie kreeg. Mede op verzoek van haar familie, zijn we de psychofarmaca stapsgewijs gaan afbouwen naar nul.*

*We hielden haar daarbij nauwlettend in de gaten. Laat ze ander gedrag zien?*

*Inmiddels kunnen we concluderen dat haar gedrag niet veranderd is en dat de medicijnen dus nauwelijks invloed hadden op haar gedrag. Ze is nu soms alerter dan voorheen. Ze lijkt meer mee te krijgen van wat er om haar heen gebeurt. Of ze reageert met korte zinnen. Dit deed ze eerder niet."*

### Gecontroleerd douchen

**Johan Swiers, persoonlijk begeleider:**

*"Een van mijn cliënten woont nog niet zo lang bij ons. Bij zijn vorige woning had hij geen eigen badkamer, maar nu wel. Soms wordt hij 's nachts wakker en gaat dan douchen. Maar omdat hij zichzelf niet (goed) kan afdrogen, wacht hij in zijn woonkamer tot de collega's van de ochtenddienst bij hem komen om dit voor hem te doen.*

*Voor deze cliënt is dit geen veilige situatie. Hij loopt niet stabiel en kan snel vallen. Door nat door de badkamer en woonkamer te lopen, is de kans op vallen groot. Daarnaast krijgt hij huidproblemen door het lange douchen en het niet (goed) afdrogen. Ook is het voor zijn welzijn niet goed als zijn dag- en nachtritme verstoord is.*

*We hebben geprobeerd om dit op te lossen door afspraken met hem te maken over wanneer hij mag douchen. Zo hebben we een dag- en nachtklok gebruikt en gezegd dat hij mag douchen als de ochtenddienst begonnen is. Maar dit werkte niet.*

*In overleg met de gedragskundige hebben we bedacht om de doucheslang er af te draaien voordat hij naar bed gaat, om te voorkomen dat hij 's nachts gaat douchen. Dit is een vorm van onvrijwillige zorg, maar er zijn in het geval van deze cliënt veel risico's die zwaar meewegen."*



# Innovatie

## Technotheek

De Technotheek is een speciale uitleenservice voor technologische hulpmiddelen. In 2023 heeft de Technotheek aan 45 cliënten zorginnovaties uitgeleend. Van deze 45 hebben we 10 zorginnovaties via de Twente Zorg Academie (TZA) geleend.

Er zijn nog veel ideeën voor in te zetten technologie of innovaties waar we nog geen goede manier voor hebben om deze uit te proberen. We gaan daarom werken aan een platform dat innovatie en het uitproberen van technologieën nog beter ondersteunt.

## Blij met het pratende fotoalbum

**Roelie van Keulen, persoonlijk begeleider:**

*"Bij ons op de groep woont Annie, een slechtziende vrouw van 74 jaar. Haar zicht wordt steeds slechter en ze kan de mensen op haar foto's niet meer herkennen. Op JOP (intranet) zagen we een artikel van de Technotheek over een pratend fotoalbum. Deze hebben we toen aangevraagd en uitgeprobeerd. Het pratende fotoalbum was een hele goede oplossing voor Annie. Hierdoor kon ze weer beter gevoelens, verhalen en details van de foto's delen. Belangrijk, want dat draagt bij aan het behoud van belangrijke herinneringen. Omdat het album zo goed beviel, gaven we Annie voor haar verjaardag een eigen pratend fotoalbum. Een groot succes!"*

## Zorgdomotica

In 2023 kreeg de veiligheid van cliënten en medewerkers extra aandacht. Vanwege de verouderde ICT-systemen was het essentieel deze te vervangen. Hierdoor is monitoring en alarmering op afstand in de nacht sterk verbeterd. Ook zijn er nieuwe middelen voor dwaaldetectie ingezet om de bewegingsvrijheid van cliënten op een veilige manier te vergroten. Op een aantal groepen is het nu mogelijk om draadloze sensoren in te zetten ter ondersteuning in de nacht, maar ook overdag. In de toekomst zal dit op alle groepen mogelijk zijn.

**Mariska ter Horst, informatieanalist:**

*"2023 stond ook in het teken van het selectie- en inkooptraject van de zorgdomotica-partner. Er werd een geschikte leverancier gevonden. Deze gaat ons de komende jaren ondersteunen in het nastreven van onze visie op de inzet van zorgdomotica. Ook gaan we actief bezig met pilots waarin we nieuwe technologische innovaties gaan testen, om te onderzoeken of het van toegevoegde waarde kan zijn in de ondersteuning van het leven van de cliënt of de werkzaamheden van de zorgmedewerker."*



## Voetballen met de voetbalschieter

Voetballen als je een rollator hebt of in een rolstoel zit? Het kan met de AmiGo, ofwel de voetbalschieter. Dit innovatieve product werd op de Colckhof in Almelo gedemonstreerd door het bedrijf achter AmiGo. Cliënten in een rolstoel en met een rollator konden meedoen. De AmiGo wordt bevestigd aan de rolstoel of rollator, en met een druk op de knop geeft hij een trap tegen de bal. De meeste cliënten genoten er enorm van eens zelf te kunnen voetballen.

**Louise Bijenhof, projectleider LACCS-programma:**

*"Veel cliënten werden hier echt blij van. Sommigen werden zelfs fanatiek. Vanwege het grote succes van deze demonstratiedag, zijn we voornemens om zelf de AmiGo aan te schaffen."*

# Ervaringen van cliënten

## Wat vinden cliënten ervan?

Elke dag zijn we bezig met de ervaringen van cliënten. Sinds 2021 maakt De Twentse Zorgcentra gebruik van het cliënt-ervaringsinstrument Dit vind ik ervan! (DVIE). Begeleiders worden geschoold in de onderzoekende dialoog, waarmee zij in gesprek met de cliënt de ervaringen van deze cliënt ophalen. De cliënt kiest zelf op basis van de tien thema's waar hij of zij over wil praten.

### Een persoonlijk begeleider:

*"Ik had verschillende betrokkenen uitgenodigd om te praten over afwerend gedrag van de cliënt tijdens de ADL. Best lastig om dan mijn eigen interpretatie even naast me neer te leggen. In het verleden zou ik in de overtuiging zijn gegaan. Met de theorie van DVIE in het achterhoofd, lukte het goed om nieuwsgierig door de vragen en open vragen te stellen."*

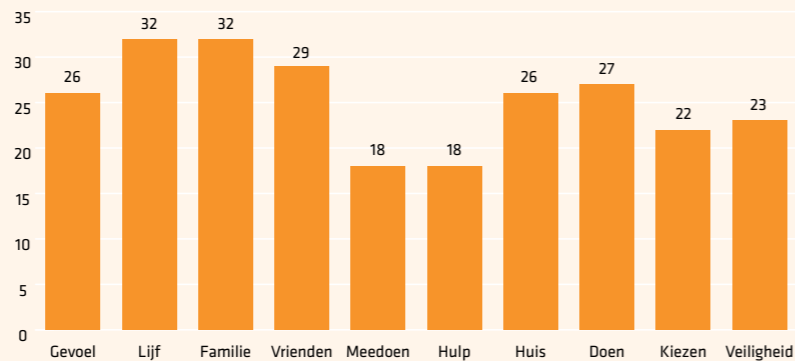
## Clieëntervaring en het LACCS-programma

Tijdens de training kregen we signalen dat DVIE niet altijd even goed aansluit bij de groepen waar er gewerkt wordt volgens het LACCS-programma. Eind 2023 hebben we bij zowel DVIE als bij de grondleggers van het LACSS-programma gezocht naar verbetermogelijkheden. Deze laatste hebben na een aantal overleggen besloten om in 2024 het Goed-Leven-Gesprek in te dienen als een cliëntervaringsinstrument. In afwachting van deze uitkomst besloten we om in 2024 tijdelijk te stoppen met DVIE op LACCS-groepen. Op die manier hoeven de LACCS-teams niet te investeren in de implementatie van een methodiek waar we mogelijk mee gaan stoppen.

## Dit vind ik ervan! in 2023

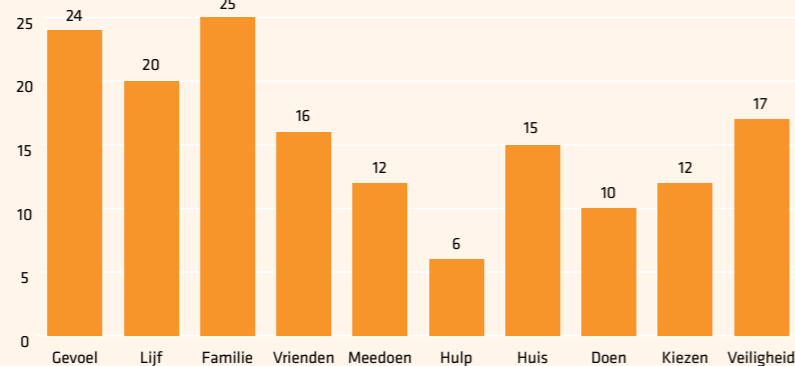
### Hoe vaak zijn de thema's besproken?

Tijdens een Dit vind ik ervan!-gesprek bepaalt de cliënt zelf welke thema's hij of zij graag wil bespreken.



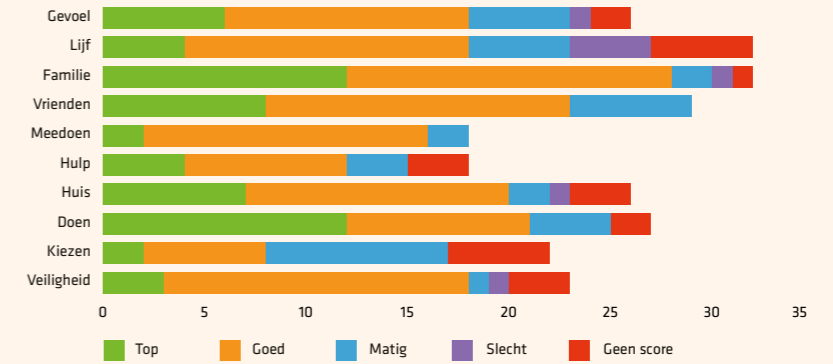
### Welke thema's zijn belangrijk voor cliënten?

In een Dit vind ik ervan!-gesprek kunnen cliënten aangeven welke thema's zij erg belangrijk vinden in hun leven.



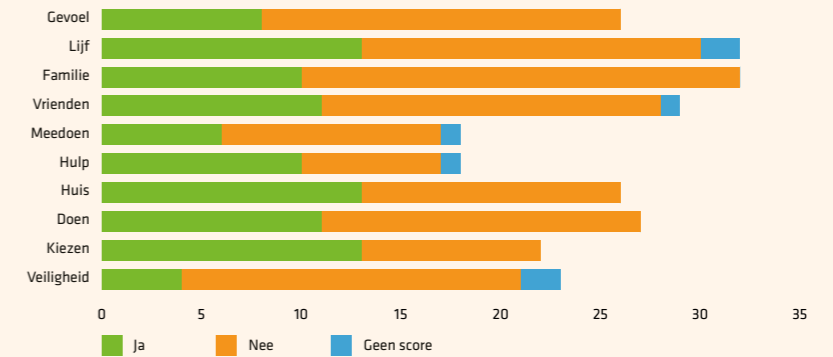
### Hoe beoordelen de cliënten de thema's?

Als de cliënt een thema gekozen heeft om te bespreken, kan de cliënt aangeven hoe hij of zij het thema beoordeelt.



### Wordt er verandering gewenst op de thema's?

Tijdens een Dit vind ik ervan!-gesprek kunnen cliënten aangeven of zij verandering wensen op de besproken thema's.



## De ervaringen van cliënten

Ik zou graag op mezelf willen wonen

Ik vind het belangrijk om er goed uit te zien

Ik heb het naar mijn zin in mijn huis

Ik vind het fijn om onder de mensen te zijn

Ik wil graag een opleiding volgen

Ik wil graag vaker bij mijn familie zijn

Begeleiding vertrouwen is wel eens moeilijk door veel wisselingen

Ik wil graag mee beslissen in welke activiteiten ik doe

# Veilig leef- en werkklimaat

Dit voorbeeld laat zien dat bewust met veiligheid bezig zijn erg belangrijk is.

## Rita, begeleider:

"Na het eten bracht ik Nadine naar bed; een routineklus. Haar bed stond op de laagste stand en het bedhek was omlaag. Ik haakte de tilmat aan de tillift en zorgde ervoor dat Nadine zo ver mogelijk in haar bed lag, zodat ze er niet uit kon rollen. Nadine rolde nooit richting de rand maar die dag wel. Net toen ik me heel even omdraaide om de tillift weg te zetten viel ze uit bed. Samen met een collega onderzochten we haar – zo goed als wij dat konden. Daarna legden we haar met behulp van de tillift in bed. Toen Nadine sliep, keken mijn collega's regelmatig bij haar. Er leek niets ernstigs aan de hand te zijn. De dag erna constateerde de arts dat ze geen letsel had overgehouden aan de val. Maar omdat Nadine bleef zeggen dat ze pijn in haar rug had werd er een röntgenfoto gemaakt.

Helaas was het niet goed: Nadine had een gebroken ruggenwervel. Dit vond ik verschrikkelijk. Het was een ongeluk en ik hoefde het mezelf niet kwalijk te nemen, maar toch had ik slapeloze nachten. Mijn team en de teammanager waren betrokken en steunden me.

Hoe kon dit gebeuren? Niet alleen ik, maar het hele team was verbaasd. We legden cliënten altijd op deze manier met de tillift in bed en nooit ging dit mis.

Met een aantal mensen zaten we bij elkaar om te bespreken hoe het anders zou moeten. We vinden het belangrijk dat elke collega goed weet wat de regels rondom het gebruik van de tillift zijn. Het naar bed brengen van een cliënt is een verantwoordelijke taak. Aan al mijn collega's zou ik willen zeggen: wees je bewust van wat je doet. En als je twijfelt of jezelf niet vertrouwt, vraag dan een collega om je te helpen."



## Onderhoud

Cliënt Jolanda Vos woont op de LosserHof. Het valt haar op dat het onderhoud van het terrein soms beter kan. Omgevallen bomen liggen in de weg, een wildgroei aan paddenstoelen die gevaarlijk kunnen zijn voor cliënten die ze willen proeven, een gat in de weg; Jolanda maakte er foto's van.

Jolanda is lid van de RBCR van Losser en bracht het onderwerp ter sprake tijdens een vergadering. In 2024 wordt er met de terreinbeheerder gekeken naar de punten die Jolanda heeft ingebracht, zodat het terrein van de LosserHof veiliger wordt. De RBCR van Enschede heeft laten weten het onderhoud van 't Bouwhuis ook op hun agenda te zetten.

## Verkeersveilige locaties

Sinds enkele jaren is er op 't Bouwhuis in Enschede een werkgroep die zich buigt over de verkeersveiligheid op het terrein. Elk jaar maken ze stappen om 't Bouwhuis nog veiliger te maken voor bewoners en medewerkers.

## Joris Roord, teammanager en deelnemer aan de werkgroep:

"In 2023 zijn er plantenbakken neergezet op de rondweg, zodat er minder hard gereden kan worden. Bij de hoofdingang staat nu een welkomstbord met daarop alle verkeersregels. Ook de komende jaren blijven we met elkaar kritisch kijken hoe het terrein zo veilig mogelijk, dus autoluw, gemaakt kan worden."

# Incidenten en klachten

## Onderzoek naar en leren van incidenten

Soms gebeuren er ernstige incidenten. We onderzoeken dan hoe het incident heeft kunnen gebeuren met de PRISMA-methodiek. Het onderzoek leidt altijd tot verbeteracties voor de locatie én voor de rest van de organisatie. Wat op de ene locatie gebeurt, kan immers ook op andere locaties gebeuren. Zo leren we samen van één incident.

In dit kwaliteitsbeeld staan twee voorbeelden van onderzochte incidenten en hoe we daarvan hebben geleerd: een valincident op pagina 22 en een incident tussen twee cliënten op pagina 25.

## Karlijn Verbrugge, teammanager/ senior adviseur kwaliteit en veiligheid:

"In 2023 voerden we zeven onderzoeken uit. Daarnaast maakten we een analyse van de verschillende onderzoeken die we in 2022 en 2023 hebben afgerond en hoe we hiervan hebben geleerd. Bij veel van de onderzochte incidenten kan betere samenwerking en meer risico-bewustzijn herhaling van het incident voorkomen. Een belangrijk aandachtspunt uit de analyse is dat cliënt en/of vertegenwoordiger niet altijd betrokken waren bij het onderzoek. Dit vinden we belangrijk en gaan we in 2024 beter regelen. Uit de analyse blijkt ook dat we beter kunnen sturen op het afronden van verbeteracties. We willen het document met verbeteracties daarom in 2024 gaan digitaliseren zodat we de voortgang beter kunnen monitoren."

## (Vermoedens van) huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel geweld

In 2023 ontving het adviesteam meldcode 15 adviesaanvragen. Er zijn geen procesbegeleiders ingezet.

## Meldingen en klachten

Er zijn in 2023 in totaal 33 meldingen behandeld. Het ging hierbij om 27 klachten en 6 uitingen van onvrede. Hiervan liepen er nog 7 klachten en 1 uiting van onvrede uit 2022. Dat betekent dat er in 2023 20 nieuwe klachten en 5 nieuwe uitingen van onvrede zijn binnengekomen.

De meeste meldingen (28) werden gedaan over onderwerpen die binnen de categorie Zorg en ondersteuning vallen. Binnen deze categorie werd de meeste onvrede geuit over verplaatsing/verhuizing en over gemiste zorgvuldigheid.

Er werden 4 meldingen gedaan die binnen de categorie Organisatie vallen. Dit betrof tweemaal het onderwerp vervoer, eenmaal informatie en eenmaal de organisatieprocessen.

## Datalekken

In 2023 vonden 34 datalekken plaats. 1 daarvan is bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld. Veel datalekken gingen over het rapporteren in een verkeerd dossier.

Er werd 1 melding gedaan die binnen de categorie Verblijf valt. Deze cliënt heeft onvrede over de accommodatie.

Aantal meldingen die cliënten (of hun vertegenwoordiger) in 2023 bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd deden: Er zijn 3 vragen om informatie binnengekomen en 14 uitingen van onvrede, waarvan er nog 5 in behandeling zijn. 9 keer betrof de onvrede ook onvrijwillige zorg; 8 keer gaven cliënten aan een beperking in de inrichting van het eigen leven te ervaren, en 1 keer betrof de onvrede het uitoefenen van toezicht op de cliënt.

Er zijn bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd geen klachten binnengekomen die ter beoordeling voorgelegd moeten worden aan een klachtencommissie onvrijwillige zorg.



# Leren, reflecteren en ontwikkelen in de teams

## Basisscholing fase 2

In 2021 is er binnen de organisatie gestart met de basisscholing. Het doel hiervan is het creëren van een Goed Leven voor de cliënt door met elkaar dezelfde taal te spreken en dezelfde methodieken (LACCS-programma en Triple-C) te hanteren. De basisscholing bestaat uit twee fasen. Fase 1 heeft de titel: Een Goed Leven willen we allemaal. In deze fase gaat het om elkaar te inspireren en het bestuderen van Triple-C, het LACCS-programma, Mijn Leven, Gehechtheid en het Leefklimaat. Basisscholing fase 2 heeft als titel: Een Goed Leven in de praktijk.

Het uitgangspunt in deze fase is het verdiepen en doorleven van de methodieken Triple-C en het LACCS-programma. Medewerkers volgen deze scholing met het eigen team en samen met de gedragskundige en teammanager. In de scholing wordt direct de vertaalslag gemaakt naar de dagelijkse praktijk. In zowel fase 1 als fase 2 zijn er instrumenten aangereikt voor het werkplekleren, zodat na de scholing het leren op de werkplek door kan gaan. Door 'hand op de knip' lag de basisscholing tot september 2023 stil.

## Keuzemodules

Naast de verdieping Triple-C en het LACCS-programma kan het team in fase 2 twee modules kiezen. De onderwerpen voor deze modules zijn opgehaald uit het primaire proces.

| Afgeronde basisscholing | aantal deelnemers                  | Afgeronde keuzemodule | aantal deelnemers |
|-------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| Basisscholing fase 1    | 1100                               | Autisme               | 49                |
| Basisscholing fase 2    | LACCS-programma 57<br>Triple-C 113 | Pallatieve zorg       | 6                 |
|                         |                                    | Ethische dilemma's    | 118               |
|                         |                                    | Systeemgericht        | 31                |
|                         |                                    | Ouder wordende cliënt | 8                 |
|                         |                                    | <b>Totaal</b>         | <b>112</b>        |

## Leergesprek na een incident

In 2023 vond een calamiteit plaats waarbij twee cliënten van twee verschillende woningen waren betrokken: de ene cliënt gedroeg zich grensoverschrijdend richting de andere cliënt. Het calamiteitenonderzoek dat volgde, onderzocht wat er misging, wat de oorzaken waren en hoe herhaling kan worden voorkomen. Voordat beide teams de aanbevelingen uit het onderzoek konden bespreken, deed een soortgelijke calamiteit zich voor, tussen dezelfde cliënten.

### Louise Spijkers, teammanager van één van de betrokken teams:

*"In plaats van opnieuw een PRISMA-onderzoek te laten doen - waarin dezelfde uitkomsten zouden staan - besloot de organisatie met toestemming van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd om met het hele team een leergesprek te voeren, aan de hand van de bevindingen uit het onderzoek. Ook het team van de andere woongroep deed dit. We planden dit tijdens het terugkerende teamoverleg en iedereen was verplicht het leergesprek bij te wonen. We keken tijdens dit gesprek vooral naar wat wij als team anders moeten doen in de toekomst om onze cliënt, die de benadeelde was, te beschermen. Want we registreren het wel als een cliënt een mogelijk risico vormt voor andere cliënten, maar niet als een cliënt risico loopt. Daarnaast ontdekten we dat bepaalde afspraken die vroeger al waren gemaakt, niet nageleefd werden door begeleiders. We bespraken hoe dat kon gebeuren. Door met het hele team dit leergesprek te voeren en de risico's te beoordelen, doorvoelden we het probleem. Het werd een verantwoordelijkheid van ons allemaal."*

## Teams met leiderschap

In 2022 gingen we van zelforganiserende teams met een coach, naar teams met een teammanager. We zijn nu een jaar verder. Hoe kijken de teammanagers zelf aan tegen deze verandering? En hoe is het nu voor de teams?

### Petra Regnery, teammanager:

*'De functie van teammanager past me als een jas; het gaat me heel natuurlijk af. Ik vind het fijn om medewerkers aan te sturen en met hen in gesprek te gaan, zodat ze kunnen groeien. Want dat kan niet zonder leidinggevende. Ik probeer een transparante manager te zijn die medewerkers meeneemt in de dilemma's die er zijn, zoals de financiële uitdagingen in 2023. Daarbij vind ik gelijkheid belangrijk; we hebben samen een klus te klaren. Ik ben zoveel mogelijk op de groepen aanwezig. Het geeft me energie om daar te zijn. En voor het aansturen van het team is het belangrijk om te zien en te horen wat er speelt. Dat was voor de medewerkers even wennen, maar ook zij vinden het nu fijn. Hoewel ik het liefst veel op de groepen wil zijn, lukt dat niet altijd vanwege vergaderingen en cursusdagen. Daar loop ik soms tegenaan. Deze balans moet in mijn ogen beter.'*

### Robin Mensink, persoonlijk begeleider:

*'Ik denk dat elk team gebaat is bij een teammanager in plaats van een teamcoach. Een teammanager is meer betrokken en voelt zich meer verantwoordelijk voor het team dan de teamcoach. Dat merk ik ook aan onze teammanager. Ze weet wat er speelt binnen onze groep en als het moet, hakt ze knopen door. Ze is goed bereikbaar en regelmatig aanwezig, ook bij vergaderingen. Ze wil zelfs graag bij de barbecue van onze groep zijn. Wat ik ook erg prettig vind, is dat ze uit het werkveld komt. Ze weet waar ze over praat en waar wij over praten.'*

# Betrokken en vakbekwame medewerkers

## Een mooi rooster voor iedereen

In 2023 begonnen een aantal pilotgroepen met het experimenteren met nieuwe roosters in het kader van het project 'een mooi rooster voor iedereen'. Deze nieuwe roosters houden in dat medewerkers van wonen en dagbesteding in grotere 'leefcirkels' gaan samenwerken en dat de roosters hierop aangepast worden. Door de roosters zo te veranderen, kunnen (toekomstige) medewerkers meer uren werken. Dat maakt De Twentse Zorgcentra een aantrekkelijke werkgever en draagt bij aan Goed Leven voor cliënten, omdat ze dezelfde gezichten zien. In 2024 wordt de pilot afgerond. Niet alleen wordt dan aan deelnemers van de pilot gevraagd naar hun beleving en ervaring, maar ook gekeken naar data: Hoe gaat het bijvoorbeeld met het ziekteverzuim? Is deze manier van roosteren beter voor de financiën?



### Janet Poels-Boland, projectleider:

*"Door de nieuwe roosters kan er standaard iemand ingezet worden die bij crisis en ziekte kan invallen. Voor medewerkers is dat fijn: ze hoeven niet altijd 'aan' te staan om bij afwezigheid van een collega bij te springen. En doordat medewerkers bij elkaar in de keuken kijken, maken ze meer gebruik van elkaars expertise. Ook dat is positief aan deze manier van roosteren."*

### Leonie ter Beek, persoonlijk begeleider op een groep die deelneemt aan de pilot:

*"Voorheen moesten we met een gemiddeld contract van 28 uur zes dagen in de week hier naartoe om onze uren te maken. Doordat we nu deze samenwerking zijn aangegaan en meegaan naar dagbesteding kunnen we onze diensten verlengen. Nu werken van we van zeven uur 's ochtends tot vier uur 's middags, in plaats van tot tien uur 's ochtends."*

### Chantal Bus, persoonlijk begeleider op een groep die deelneemt aan de pilot:

*"We krijgen een mooi rooster en bieden continuïteit aan onze cliënten, omdat ze dezelfde gezichten blijven zien. We creëren nu meer rust voor de cliënten. Als ik tegen een van onze cliënten zeg dat ik ook meega naar dagbesteding, vindt ze dat helemaal geweldig. Dan klapt ze in haar handen."*

### Gonny Bohmers, begeleider:

*"Ik was als toehoorder aanwezig bij de klankbordgroep van de pilot. Mijn rol was om de inzichten die ik opdeed vanaf de werkvloer te vertalen en terug te koppelen naar de klankbordgroep. Wat mij opviel was dat de onduidelijkheid die onder medewerkers was ontstaan in de aanloop naar de pilot, veelal kwam door ruis in de communicatie. Door dit bespreekbaar te maken kon het verbeteren."*

### Bart Peeters, verwant:

*"Ik zie het project als een grote kans om de werving van nieuwe personeelsleden een stevige impuls te geven, waardoor de zorg voor onze verwanten ook naar de toekomst ingevuld kan worden. Als cliëntvertegenwoordiger zou ik blij zijn met minder inhuur, meer vaste gezichten en een nauwere samenwerking tussen verschillende groepen en dagbesteding binnen hetzelfde cliëntprofiel."*

## Samenhangende visie netwerk

Het Netwerk Ambulant, Kind & Gezin is een onderdeel van De Twentse Zorgcentra. Hierbij horen onder andere OKC de Iemenkorf, logeer- en buitenschoolse-opvang, ondersteuning aan huis en ambulante begeleiding op school. Door de veranderende maatschappij ontstond de noodzaak om een samenhangende visie te schrijven.

### Erik Boerkamp, relatiemanager en regiomanager Netwerk Ambulant, Kind & Gezin:

*"Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Evaluaties laten zien dat er belangrijke vraagstukken zijn. Er zullen dingen gaan veranderen, bijvoorbeeld in het aantal beschikkingen. Dat heeft impact op wat wij als Netwerk Ambulant, Kind & Gezin doen. Om voorbereid te zijn op de veranderingen, schreven we in het voorjaar van 2023 een visie. Hierin staat wie we zijn, wat we bieden en hoe we dat organiseren. Daarna toetsten we of deze visie Goed Leven voor de cliënt en Mooi Werk voor de medewerkers betekent, en of we hiermee Financieel Gezond en toekomstbestendig zijn."*

*Het toetsen van de visie deden we in samenspraak met medewerkers van het netwerk. Dat we dit gezamenlijk hebben opgezet, vind ik mooi. Hiermee is het een gedragen visie geworden. De input van de medewerkers is gebruikt om een concreet plan te maken. Hierin staat hoe we de samenhangende visie in 2024 in de praktijk gaan brengen."*

## Meer regie op zzp'ers

Om ervoor te zorgen dat elke cliënt de juiste zorg krijgt, worden teams aangevuld met zzp'ers. Dit is een noodzakelijke, maar dure oplossing. Daarnaast kunnen we de kwaliteit en deskundigheid van de zzp'ers niet zo beïnvloeden als die van onze eigen medewerkers. Omdat het aantal zzp'ers in de loop van de jaren is toegenomen, is het belangrijk dat er meer regie komt op deze groep medewerkers.

### Francisca Schonewille, interim-manager Po-O:

*"Het doel van 2023 was om de inzet zzp'ers in kaart te brengen: welke zzp'er zit waar, via welk bureau, hoeveel uren maken ze, etc. Dat weten we nu. In 2024 willen we de verhouding vaste medewerkers en zzp'ers optimaliseren. Ook willen we de zzp'ers meenemen in de veranderende wetgeving rondom zzp'ers in de zorg. Het is belangrijk dat zij hiervan op de hoogte zijn."*

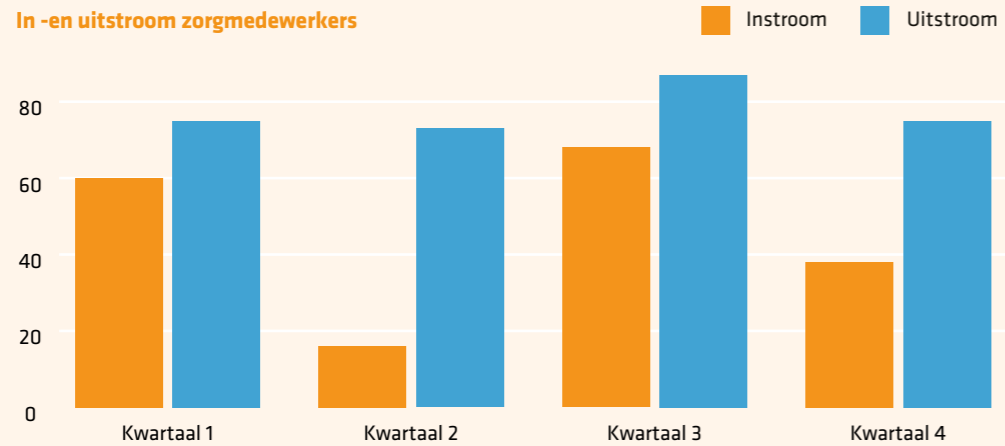
### Diego van der Weide, begeleider:

*"Wij hebben een vaste flexpool van zzp'ers. Deze zzp'ers helpen ons uit de brand waar nodig en doen het werk vanuit hun hart. Gelukkig zijn de meesten van hen bij de bewoners bekend, want voor bewoners is het lastig als er vaak een nieuw gezicht is."*

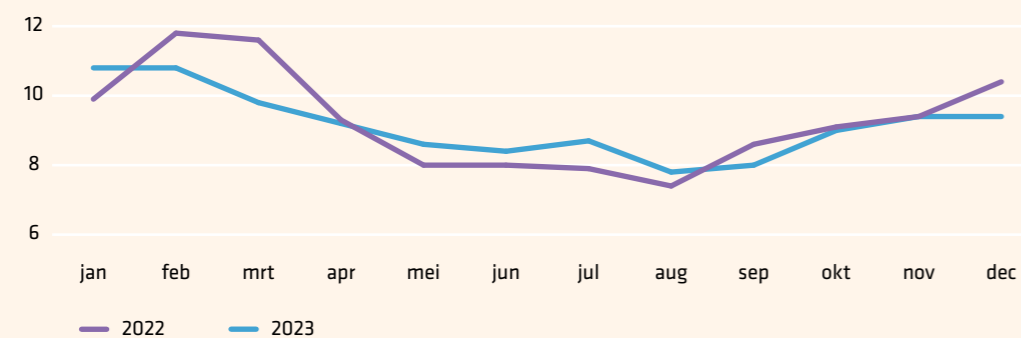


# Medewerkers en cijfers

In- en uitstroom zorgmedewerkers



Ziekteverzuim per maand (excl. zwangerschap)



## Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2023

Eens in de twee jaar vindt een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats. In 2023 nam **42,3%** van de medewerkers deel aan dit onderzoek. Dat is iets minder dan in 2021, toen **45%** van de medewerkers deelnam. De Twentse Zorgcentra scoorde gemiddeld een **6.0**. Dat is lager dan het cijfer **6,9** dat in 2021 is gegeven.

### Wat gaat er goed?

Medewerkers zijn trots op het werk dat ze doen en geven hiervoor gemiddeld een **8,2**. Daarnaast weten ze wat er van hen verwacht wordt op het werk. Dit wordt beloond met gemiddeld een **8**. Ook positief is de vitaliteit van medewerkers. Ze antwoordden met gemiddeld een **7,8** op de vraag of ze het werk lichamelijk en emotioneel goed aankunnen. Opvallend is dat De Twentse Zorgcentra hoger dan de zorgbenchmark scoort op het onderwerp Regels en Veiligheid (benchmark: **7,1**, de organisatie: **7,6**). Dit wil zeggen dat we vinden dat onze directe collega's zich over het algemeen goed aan de regels houden.

### Wat kan er beter en waar gaan we aan werken?

Op de onderwerpen waardering, trots op de organisatie, vertrouwen in leiderschap en tevreden over (regio)management wordt lager gescoord dan de zorgbenchmark. De oorzaak ligt wellicht in de bezuinigingen die een rol speelden tijdens de eerste helft van 2023. Medewerkers waarderen het als het management langs de groepen gaat. Zo wordt het contact persoonlijker en is er meer begrip voor ingrijpende beslissingen. Hier gaan we nog meer aandacht aan besteden. Bij onderwerpen als leiderschap, management, integriteit en waardering scoort De Twentse Zorgcentra lager dan de zorgbenchmark en is ook sprake van een negatieve trend. In het kwaliteitsrapport van 2021 gaven we aan te gaan werken aan het vertrouwen in het leiderschap van de organisatie en aan de integriteit (beslissingen over bijvoorbeeld salaris en promotie die niet altijd op een eerlijke manier worden genomen). Het onderzoek van 2023 maakt duidelijk dat we er nog niet zijn en dat het ook in 2024 onze focus moet hebben.

## Externe coaching

**113** medewerkers maakten gebruik van externe coaching bij Resiliants. Medewerkers scoren dit met een **4.8** van de **5**.

| Trainingen en scholingen  | Q1         | Q2         | Q3         | Q4         |
|---|------------|------------|------------|------------|
| RVH Toepassen Wet zorg en Dwang                                 | 16         | 104        | 68         | 81         |
| Basis RVH Veilig eten en drinken inclusief BBL en BOL studenten | 126        | 28         | 34         | 125        |
| Basis RVH medicatie uitzetten en delen inclusief BBL studenten  | 50         | 79         | 72         | 77         |
| Basis RVH Het toedienen van Sondevoeding                        | 16         | 53         | 27         | 22         |
| Twee jaarlijkse bekwaamheidsstraining veilig eten en drinken    | 124        | 46         | 27         | 46         |
| Individuele toetsingen VBH en RVH                               | 12         | 49         | 55         | 74         |
| Opfris VBH en RVH   | 51         | 24         | 22         | 60         |
| SIGNAAL preventie en hantering agressie                         | 55         | 29         | 9          | 37         |
| Dit vind ik ervan   | 0          | 0          | 0          | 11         |
| VGN: Wet Zorg en Dwang (met accreditatie)                       | 2          | 2          | 90         | 49         |
| VGN: Seksualiteit (met accreditatie)                            | 4          | 1          | 0          | 101        |
| <b>Totaal</b>   | <b>456</b> | <b>415</b> | <b>423</b> | <b>909</b> |

|  | Aantal Q1 | Aantal Q2 | Aantal Q3 | Aantal Q4 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Aantal FTE zorgmedewerkers in dienst</b>                      | 1444      | 1422      | 1414      | 1428      |
| <b>Gemiddelde contractomvang zorgmedewerkers (uren per week)</b> | 24,6      | 24,7      | 24,2      | 24,9      |
| <b>Aantal zorgmedewerkers in dienst (absolute aantallen)</b>     | 2116      | 2072      | 2102      | 2065      |
| Leerlingen   | 111       | 92        | 107       | 109       |
| Stagiaires   | 155       | 120       | 120       | 151       |
| <b>Zorgmedewerkers in opleiding</b>                              | 18        | 18        | 17        | 17        |
| <b>Opleidingsplaats AVG</b>                                      | 0         | 0         | 0         | 0         |
| <b>Opleidingsplaats GZ</b>                                       | 2         | 3         | 2         | 2         |
| <b>Opleidingsplaats OG</b>                                       | 2         | 2         | 2         | 2         |

# Reflectie

Bij de start van het kwaliteitsbeeld zijn allerlei onderwerpen opgehaald op verschillende plekken in de organisatie. Het doel was om tot een kwaliteitsbeeld te komen dat het jaar 2023 goed in beeld brengt. Op deze pagina's staat de reflectie achteraf: hoe kijken de verschillende raden naar de manier waarop verteld wordt over kwaliteit in dit magazine en hoe er aan kwaliteit is gewerkt.

## Ondernemingsraad (OR)

De OR vindt het kwaliteitsbeeld makkelijk leesbaar en mooi vormgegeven. De verhalen uit de praktijk geven een mooie aanvulling op de informatie en de cijfers. Graag had de OR meer zorgmedewerkers en cliënten aan het woord gezien in het kwaliteitsbeeld, omdat hun ervaringen een goed beeld schetsen van hoe medewerkers omgaan met de ontwikkelingen waarmee de organisatie te maken heeft. Om te komen tot een financieel gezonde organisatie werd van teams en medewerkers verwacht om zuinig aan te doen en toch de kwaliteit van zorg te waarborgen. In een tijd waarin we te maken hebben met een tekort aan arbeidskrachten, een hoog verzuimpercentage en in- en externe ontwikkelingen die invloed hebben op onze organisatie, vraagt dit veel van medewerkers. Daarom is het essentieel om medewerkers goed te betrekken volgens het motto van de OR 'neem mee, haal op, leg uit'.

In het kwaliteitsbeeld is te lezen dat we in 2023 mooie ontwikkelingen hebben doorgemaakt, ondanks de uitdagingen waarmee we te maken hadden. Maar juist ook het reflecteren op zaken die minder goed zijn gegaan, draagt bij aan kwaliteitsverbetering.

## Raad van Bestuur

Tijdens de externe visitatie door Vanboeijen en de bespreking met alle raden, zien en horen we mooie resultaten over 2023. 2023 was geen makkelijk jaar voor De Twentse Zorgcentra. We hebben een stap in de goede richting gezet maar zijn er nog niet. We zullen dus bezig moeten blijven om ons huishoudboekje beter op orde te krijgen en De Twentse Zorgcentra klaar te maken voor de toekomst. We zien heel veel betrokken en bevlogen medewerkers met veel kennis en expertise. We zijn samen aan zet om te bouwen aan een mooie toekomstbestendige organisatie voor onze cliënten.

## Centrale verwantenraad

De leden van de CVR vinden het stuk visueel aantrekkelijk en makkelijk leesbaar. Het stuk geeft goed weer wat er speelt en heeft gespeeld in de organisatie. Het is prettig om te lezen dat cliënten en verwanten bevraagd zijn op de onderwerpen en dat hun visie meegenomen is. Natuurlijk zijn er ook enkele opmerkingen op het stuk. Bij het lezen over de informatie betreffende onvrijwillige zorg op pagina 17 schrokken enkele leden van het hoge aantal registraties. Dit ziet de CVR graag wat verder toegelicht in volgende edities. Daarnaast ziet men graag dat er meer ruimte in het kwaliteitsbeeld komt voor de medezeggenschap van verwanten. Het zou een toevoeging zijn om aan te geven waarmee de CVR/RVR'en bezig zijn geweest en welke invloed dat heeft gehad.

## Centrale bewoners- en cliëntenraad

Het kwaliteitsbeeld was voor de CBCR goed te begrijpen. Het geeft een goed beeld van de dingen waar De Twentse Zorgcentra in 2023 aan heeft gewerkt. Wat we wel jammer vinden is dat het vooral een opsomming is geworden. Wij denken dat het mooier is om in het Kwaliteitsbeeld niet alleen op te schrijven waar De Twentse Zorgcentra aan heeft gewerkt, maar ook wat cliënten daarvan hebben gevonden. De raad heeft ook bedacht hoe dat zou kunnen: Er zijn door het jaar heen verschillende bijzondere momenten. Je kunt dan aan cliënten vragen om zelf te vertellen of op te schrijven hoe zij die hebben beleefd. Bijvoorbeeld een dag als lid van het stembureau, het deelnemen aan Art Brut of de Waarbeekdag. Dan kan de afdeling kwaliteit en veiligheid die verhalen gebruiken voor het kwaliteitsbeeld. We hopen dat je iets gaat doen met deze tip.

## Raad van Toezicht

Woensdag 27 maart 2024 kwam het kwaliteitsbeeld aan de orde in de vergadering van de Raad van Toezicht. De aanwezigen gaven terug dat het magazine prettig leesbaar is. Daarnaast worden enkele tekstuele suggesties gedaan. Ook de magazine-vorm komt aan bod; wellicht de volgende keer digitaal. Als Raad van Toezicht zijn we trots op de kwaliteit van de Twentse Zorgcentra. Het getoonde professionalisme en de inzet van het personeel zijn bewonderenswaardig. We zien dat investeringen in continue bijscholing en training van medewerkers belangrijk zijn om de zorg te blijven optimaliseren. Daarnaast benadrukken we het belang van implementeren van een systematische feedbackloop van zowel cliënten als medewerkers als een verankerde PDCA-kwaliteitscyclus, om voortdurende verbeteringen te stimuleren en de kwaliteit van zorg te waarborgen. Samen streven we naar een nog betere zorgervaring voor onze cliënten.

# Leren en reflecteren met Vanboeijen

Op maandag 18 maart en maandag 25 maart vonden op beide locaties de visitaties plaats over de kwaliteitsbeelden van De Twentse Zorgcentra en Vanboeijen\*. Met elkaar werd gesproken over de kwaliteitsbeelden en elke organisatie vertelde over een onderwerp waar ze trots op zijn. Tijdens de intervisie werd een thema behandeld waar de ontvangende partij graag in wilde leren. Voor de frisse blik was er beide dagen een adviseur uit de ouderenzorg aanwezig.

## Bevindingen van de visitatie:

- Het kwaliteitsbeeld is eerlijk, transparant en krachtig en werd geprezen voor de persoonlijke verhalen van cliënten, verwanten en/of medewerkers. Het beeld laat zien dat De Twentse Zorgcentra ondanks de financiële situatie, (door) werkt aan een goede basis voor kwaliteit en mooie resultaten bereikt. Uit het gesprek nemen we mee dat de cijfers die we presenteren toelichting nodig hebben.
- Het trospunt van De Twentse Zorgcentra was de kindergroep Ledeboer 4, mede om de fijne samenwerking tussen verwanten en begeleiding. Er waren twee verwanten aanwezig om te vertellen over hun ervaringen rondom de zorg en deze samenwerking. Er ontstond een gesprek over het belang van het betrekken van verwanten en de inzet van informele zorg. In dat gesprek kwam naar voren dat eerlijke communicatie over de mogelijkheden van de organisatie naar de cliënt en/of verwant toe een voorwaarde is voor goede samenwerking. Daar kunnen wij in verbeteren. De twee verwanten die aanwezig waren delen hun ervaringen hierover in een werkgroep en de regionale verwantenraad. Daar zijn we blij mee.
- De uitwisseling over het thema nachtzorg tijdens de intervisie was een herkenbare zoektocht. Er zijn verschillende tips uitgewisseld en er is geadviseerd om stil te staan bij de visie op nachtzorg en de implementatie hiervan. Dat zou een mooie start kunnen zijn van het herijken en herintroduceren van deze visie in samenwerking met de medewerkers.
- De dag is afgesloten met de conclusie dat zowel de gehandicaptensector als andere zorgsectoren voor dezelfde uitdagingen staan. De Twentse Zorgcentra zoekt regelmatig oplossingen binnen de eigen organisatie. Hierin zouden wij meer de samenwerking met organisaties in diverse sectoren mogen opzoeken. Tijdens de visitatie met Vanboeijen is de wederzijdse intentie uitgesproken om ook buiten de visitatie om elkaar te blijven opzoeken om met en van elkaar te leren.

*\*Vanboeijen zet zich in voor de ondersteuning en begeleiding van kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen met vaak een ernstige verstandelijke beperking vanuit 100 locaties in Drenthe en net daarbuiten.*





**De Twentse Zorgcentra**

Centraal telefoonnummer  
088 430 4000

Postbus 2112  
7500 CC Enschede

[info@detwentsezorgcentra.nl](mailto:info@detwentsezorgcentra.nl)  
[www.detwentsezorgcentra.nl](http://www.detwentsezorgcentra.nl)