



**2021**

**KWALITEITSRAPPORT 2021**

**Een jaar vol ambities en uitdagingen**

# Inhoud

<b>Voorwoord</b> _____	<b>5</b>	<b>Een speciaal jaar voor onze vrijwilligers</b> _____	<b>26</b>
<b>Het hele rapport, maar dan kort</b> _____	<b>6</b>	<i>Vrijwilligerswerk maakt iedereen gelukkig</i> _____	<i>28</i>
<b>Het jaar 2021 in cijfers</b> _____	<b>7</b>	<b>Kijken naar wat wel kan en denken in oplossingen</b> _____	<b>30</b>
<b>Kwaliteit van zorg</b> _____	<b>8</b>	<b>Roeien met de riemen die je hebt</b> _____	<b>31</b>
<b>Ontwikkelingen op het gebied van ethiek</b> _____	<b>11</b>	<i>Een bijzondere kunstenaar</i> _____	<i>32</i>
<i>Dit is het walhalla van de zorg</i> _____	<i>12</i>	<b>Actief aan de slag met belangrijke thema's</b> _____	<b>34</b>
<b>Wet zorg en dwang</b> _____	<b>14</b>	<b>Vinger aan de pols</b> _____	<b>35</b>
<b>Ondanks crisis toch ook verbeteracties</b> _____	<b>16</b>	<b>Hoogtepunten en kort nieuws</b> _____	<b>37</b>
<i>SI je het wel of SI je het niet?</i> _____	<i>20</i>	<b>Externe visitatie 2020   samenvatting</b> _____	<b>40</b>
<b>Continu en consequent werken aan een beter leven</b> _____	<b>22</b>	<b>Het tweede coronajaar</b> _____	<b>41</b>
<i>De Razende Reporter in gesprek met begeleider Romeo</i> _____	<i>24</i>	<b>Nawoord</b> _____	<b>43</b>



*“Quote  
toevoegen.”*

## Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsrapport over onze zorg- en dienstverlening in 2021. Een indrukwekkend jaar, waarin corona weer de boventoon heeft gevoerd. Dit heeft veel onverwachte gebeurtenissen en emoties teweeg gebracht.

Er is veel gevraagd van de bewoners en de medewerkers. De dagactiviteiten werden georganiseerd in de bubbel, buiten de bubbel en weer terug. Ook familie en vrienden konden weer niet zomaar langs komen. Eenzaamheid is meer dan ooit voor bewoners een belangrijk thema. Naast verdriet heeft het jaar ook weer laten zien dat we creatief en met oog voor elkaar kunnen werken. En het heeft verrassende inzichten opgeleverd: voor een deel van de cliënten gaf het organiseren van de dagactiviteiten aan huis rust en geborgenheid en ook het online bespreken van dilemma's met behandeling bleek vaak ook heel goed uit te pakken.

Ik wil in dit voorwoord graag mijn enorme waardering voor onze medewerkers uitspreken. Ook in deze bijzondere omstandigheden, waarin iedereen zich heeft moeten aanpassen, hebben zij zich met hart en ziel ingezet voor onze bewoners. Die aanpassingen gaan bijvoorbeeld over het vinden van een balans tussen werk en thuisonderwijs voor hun kinderen, over thuiswerken, over zorg op afstand bieden met beeldbellen. In een tijd waarin zij zelf ook zorgen hadden over hun eigen gezondheid en die van hun naasten stonden zij klaar voor de bewoners en hun familie, die zich ook veel zorgen maakten, of voor wie de situatie soms moeilijk te begrijpen was.

Bij het publiceren van dit rapport is het overgrote deel van onze bewoners en medewerkers gelukkig volledig gevaccineerd en lijkt de pandemie op zijn einde te lopen. Hopelijk komt er nu een einde aan deze lange periode van onzekerheid en aanpassing.

Ondertussen zijn onze ambities en uitdagingen groot. Ondanks het tweede coronajaar zijn we volop aan de slag gegaan met onze toekomstvisie. In het najaar is deze vastgelegd in het strategische beleidsplan 2022-2026: 'Deze reis maken we samen'. Ons gezamenlijk kompas staat in het teken van het volgen van het levenspad van de bewoners. Als betrokkenen van hun leven sluiten we aan, voegen we waarde toe en kijken om ons heen hoe we dat nog beter kunnen doen.

S&L Zorg heeft ook dit jaar weer laten zien dat we door onze bevoegdheid, creativiteit en samenwerking nieuwe kansen zien en plannen maken. Die eigenschappen zullen we in de toekomst hard nodig hebben. Tegelijk leert 2021 ons ook dat we aandacht moeten houden voor de impact die de uitvoering van plannen op de medewerkers heeft. Veel van onze doelen zijn gedeeltelijk of niet behaald omdat de realiteit van alledag extra inzet in de weg stond. Deze les heeft ons gedwongen een beter evenwicht te vinden tussen plannen bedenken op papier en de uitvoering in de praktijk. We willen onze daadkracht vasthouden en meer energie en aandacht voor hebben voor een gedragen en doordacht proces. Het nieuwe strategisch beleidsplan biedt daar houvast voor. Naast ambitie, energie en werkplezier!

**Marjolijne Lewis**  
*Bestuurder S&L Zorg*

# Het hele rapport, maar dan kort

*In eenvoudige taal*

Dit rapport gaat over het jaar 2021. Hierin kun je lezen hoe S&L Zorg ervoor zorgt dat de kwaliteit goed is. Dit doen we aan de hand van het strategisch beleidsplan, dat is geschreven in 2017. Het thema van dit plan is: 'Samen op weg naar een goed en prettig leven'. Ook in 2021 hebben we daar met elkaar ons uiterste best voor gedaan. Helaas hadden we ook dit jaar weer te maken met allerlei uitdagingen rondom het coronavirus. Daardoor konden we niet altijd alles doen wat we wilden. Maar, we hebben alsnog veel gedaan. In deze samenvatting vertellen we wat we gedaan hebben.

## BEWONERS

Ook 2021 was weer een moeilijk jaar voor onze bewoners. Niet naar dagbesteding, weinig activiteiten, minder sociale contacten. Het jaar begon hoopvol met het vaccineren van bewoners en later ook medewerkers. Toch duurde het lang voordat de maatregelen werden versoepeld. We beleefden gelukkig een redelijk normale zomer. Maar in het najaar kwamen de maatregelen helaas toch weer terug. Dat vroeg veel flexibiliteit van onze bewoners. Ondanks alle zorgen en maatregelen zijn er ook veel ontwikkelingen geweest voor bewoners:

- > Verbetering op het gebied van mondzorg.
- > Het woord 'samen' heeft het afgelopen jaar nog meer lading gekregen.
- > De medische dienst heeft continu geleerd en beleid bijgesteld ten aanzien van de pandemie.
- > Hogere regie op eigen leven.
- > Meer aandacht voor moeilijk verstaanbaar gedrag.

## MEDEWERKERS

Ook voor medewerkers was 2021 een lastig jaar. Veel tekorten in de zorg zorgden voor een extreem hoge werkdruk. Toch is er ook op het gebied van medewerkers het nodige gedaan in 2021:

- > Voorbereiding op de nieuwe strategische personeelsplanning.
- > Meer e-learnings ingekocht en zelf ontwikkeld.
- > Handboek teamreflecties kwam beschikbaar als hulpmiddel voor teams bij het organiseren van een teamreflectie.
- > Plan omtrent het verbeteren van verpleegkundige zorg.
- > Nieuw beleid rondom vitaliteit en verzuimpreventie.

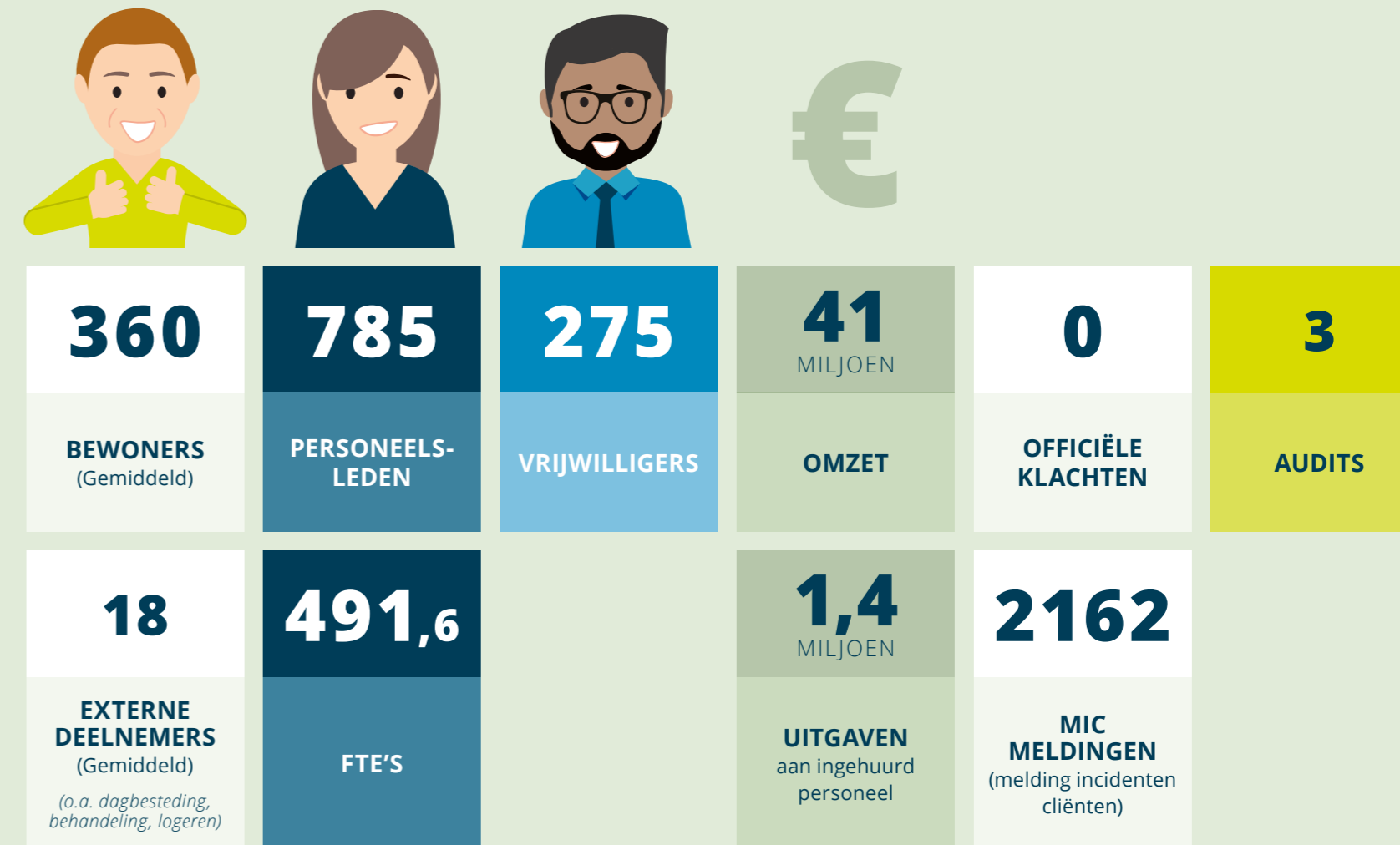
## VRIJWILLIGERS

2021 was hét nationaal jaar van de vrijwilligers. Op verschillende manieren hebben we onze vrijwilligers in het zonnetje gezet. Eén van de leukste acties was de speciale vrijwilligerseditie van Echt magazine. In dit bijzondere jaar kwamen er ook wederom meer nieuwe vrijwilligers bij. In het vorige rapport was dit al te lezen, maar in 2021 steeg de lijn gewoon door. We hopen dat er in 2022 nog meer vrijwilligers bijkomen, want samen maken we het verschil voor onze bewoners en deelnemers.

## HOE NU VERDER?

Het huidige strategische beleidsplan liep in 2021 op zijn eind. Daarom schreven we in dit jaar een nieuw strategisch beleidsplan met als thema: "Deze reis maken we samen". Eigenlijk kun je alles wat we doen heel goed vergelijken met een ontdekkingsreis en dit plan helpt ons om de komende vier jaar de beste reisgenoot van onze bewoners te zijn. We gaan hier van 2022 tot en met 2025 mee aan de slag. We gaan samen op pad en wensen iedereen vooral een fantastische reis toe!

# Het jaar 2021 in cijfers



# Kwaliteit van zorg

UIT DE ORGANISATIE  
*Bewoners en deelnemers*

Ook het jaar 2021 was nog een 'corona'-jaar en het vroeg wederom veel van onze bewoners en deelnemers. Veel testen om het virus in de gaten te houden, tijdelijk in je huis blijven, of zelfs weer in je kamer. 2021 was ook het jaar van de vaccinaties. We spreken voor dit rapport Doret Brandjes, zorgmanager bij S&L Zorg, over de kwaliteit van zorg in dit bijzondere jaar.

Het interview vindt plaats in februari 2022, de tijd waarin veel maatregelen zijn losgelaten en het virus in een milde variant enorme aantallen mensen in hoog tempo besmet. "Corona was continu een dans tussen risico op ziekte-overdracht en beperken van de vrijheid. Er is steeds maatwerk geleverd voor bewoners en deelnemers waar mogelijk", vertelt Doret.

Sommige woningen konden gebruik maken van ruimtes van de dagactiviteiten als zij vanwege besmettingen niet in ruimten met anderen mochten. Er was eerder een pand speciaal ingericht voor het verplegen van ernstig zieke bewoners en later werd deze locatie met name een escaperuimte voor mensen die anders teveel beperkt werden in hun bewegingsvrijheid. "En die extra zorg en dat maatwerk moesten we het hele jaar leveren, met een enorme schaarste aan personeel. Door corona was het verzuim extra hoog en de tekorten op de arbeidsmarkt zijn alleen maar toegenomen", aldus Doret.

## EEN ZWARE BEPROEVING

"Veel van de kwaliteit van zorg heeft in het teken gestaan van bescherming tegen corona enerzijds en anderzijds bieden van mogelijkheden tot ontplooiing binnen de beperkingen. Individueel heeft men geprobeerd bewoners dagelijks te geven wat voor hen belangrijk is. Groepsgewijs is, afhankelijk van de corona uitbraken, telkens geswitcht tussen mixen van bewoners of binnen de eigen

bubbel (interne term voor een vaste groep die bij elkaar blijft, red.) houden. Dit bleek voor sommige bewoners een zware beproeving vanwege de vele afwijkingen in het normale leefpatroon, de afstand die soms letterlijk genomen moest worden, het onzichtbare door het dragen van beschermingsmiddelen, het niet kunnen bezoeken van familie en vrienden en ga zo maar door", vertelt Doret.

Het was een jaar met enorme hobbels vanwege corona. Waren er ondanks corona toch nog ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit van zorg? "Ja, zeker!", valt Doret direct in, "er is veel aandacht gegeven aan verbeteringen op het gebied van lichaamsgebonden zorg. Denk hierbij aan voetzorg, mondzorg en afbouw van antibiotica tegen schimmels. Alle in te zetten pedicures zijn gescreend op professionaliteit en er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met degenen die kunnen voldoen aan onze eisen."

## MONDZORG

Ook bij de mondzorg, dat S&L Zorg doet in samenwerking met Mondzorgplus, is een positieve ontwikkeling te zien. Over het geheel is er bijvoorbeeld een verbetering te zien bij de tandplakcores. De gemiddelde score is van 1.47 naar 1.44 gegaan. "Dat lijkt wellicht maar een kleine stap, maar het landelijk gemiddelde ligt op 1.77. We deden het dus al best goed en nu nog iets beter, maar we zijn nog niet tevreden hoor. We kunnen echt nog stappen zetten op het gebied van mondhygiëne", zegt Doret vastberaden.

## WE DOEN HET SAMEN

De zorg en begeleiding doen we altijd samen. De samenwerking en het overleg tussen zorgprofessional, bewoner/deelnemer, verwanten en vrijwilligers is essentieel. "Het woord samen heeft het afgelopen jaar nog meer lading

gekregen. De rol van de vrijwilliger heeft wel onder druk gestaan als gevolg van corona, maar dit laat onverlet dat het belang van vrijwilligers nu en in de toekomst alleen maar groter wordt", vertelt Doret.

## BEHANDELING

Op het gebied van behandeling is S&L Zorg de afgelopen jaren flink aan het ontwikkelen en veranderen. Heeft dat in 2021 op pauze gestaan? "Nee, zeker niet. Om onze eigen deskundigheid verder te laten groeien is geïnvesteerd in de opleiding Orthopedagoog Generalist. De gedragsdeskundige levert vanuit deze opleiding ook praktijkonderzoek dat relevant is voor S&L Zorg zoals 'Alliantie in relatie tot Familienet' of 'Hechting Sensitief werken binnen de VG sector.' En als we kijken naar de medische dienst dan is er continu geleerd en beleid bijgesteld ten

aanzien van de pandemie. Daarnaast is er hard gewerkt aan de afbouw van antibiotica en psychopharmaca en de verbetering van de dienstverlening vanuit totale medische dienst in bereikbaarheid en beschikbaarheid", vertelt Doret.

Tijdens de coronacrisis bleek de ondersteuning van de huisartsenposten niet voldoende voor S&L Zorg. Daarom is er weekend-beschikbaarheid georganiseerd vanuit de eigen medische dienst, om continuïteit van dienstverlening te bieden in de vorm van testen, uitslagen vanuit het laboratorium doorgeven en het bieden van ondersteuning vanuit de eigen artsen.

## Wetenschappelijk onderzoek

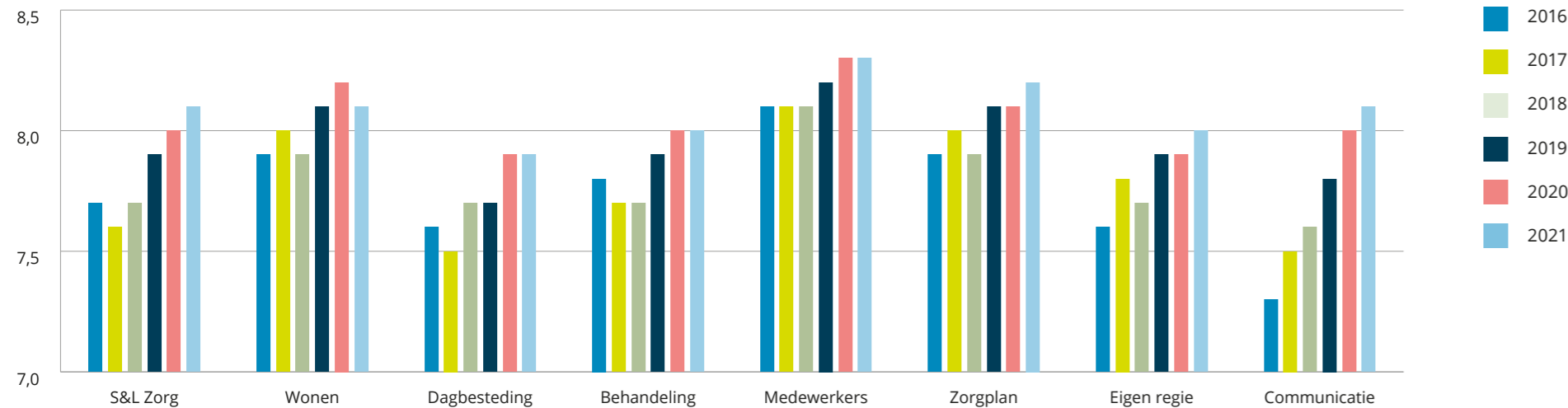
*S&L Zorg is al jaren betrokken bij wetenschappelijk onderzoek. We hebben een samenwerkingsverband met de Academische Werkplaats Leven met een verstandelijke beperking (Tranzo, Tilburg University) hier wordt in co-creatie met de praktijk gewerkt aan kennisontwikkeling en kennisuitwisseling op het gebied van leven met een verstandelijke beperking. Ook werken we samen in de leerwerkgemeenschap MDET. Met name in een project onder de naam: 'Vrijheid en Veiligheid'. Dit project wordt uitgevoerd vanuit het Netwerk Samen Kunnen Kiezen, een samenwerking tussen de Academische Werkplaats VU, 's Heeren Loo en de Academische Werkplaats Leven met een verstandelijke beperking. Aan de leerwerkgemeenschap MDET nemen de zorgorganisaties Prisma, S&L Zorg, Amerpoort en 's Heeren Loo deel.*

## EN WAT NOG MEER?

Doret weet veel op te sommen van verbeteringen die doorgevoerd zijn. Wat zijn kort nog andere punten waar stappen gezet zijn?

- > Hogere **regie op eigen leven**, door eigen keuzes bij de dagactiviteiten. Onder andere door inzet van jobcoaches en het spel: Kies je richting.
- > Focus op **veiligheid** door aanstellen van aandachtsfunctionarissen op thema's zoals medicatie, hygiëne, ergo, veiligheid en palliatieve zorg.
- > Op het gebied van **infectiepreventie** zijn stappen gezet in het vaststellen van het jaarplan, uitvoering geven aan een audit, keuzes gemaakt ten aanzien van trainingen voor de werkvloer en het benoemen van een coördinator IPC, die tevens de opleiding voor Infectiepreventie adviseur volgt bij een landelijk erkend instituut.
- > Er is gestart met de voorbereidingen voor een **pilot gehoorscreening** door onze logopedisten.
- > Verdere ontwikkeling van de **LACCS-methodiek** en aandacht voor **moeilijk verstaanbaar gedrag**, juist bij de cliëntgroepen met ouderen en/of meer-voudig beperkte bewoners.
- > Meer focus op **fases van dementie** en de ontsporingen die dit gedragsmatig laten zien. Het kunnen duiden van deze fases en een aangepaste begeleidingsstijl bieden, helpt bewoners door het leven maar geeft medewerkers ook meer rust.

Grafiek: Cliëntevredenheid in rapportcijfers per jaar

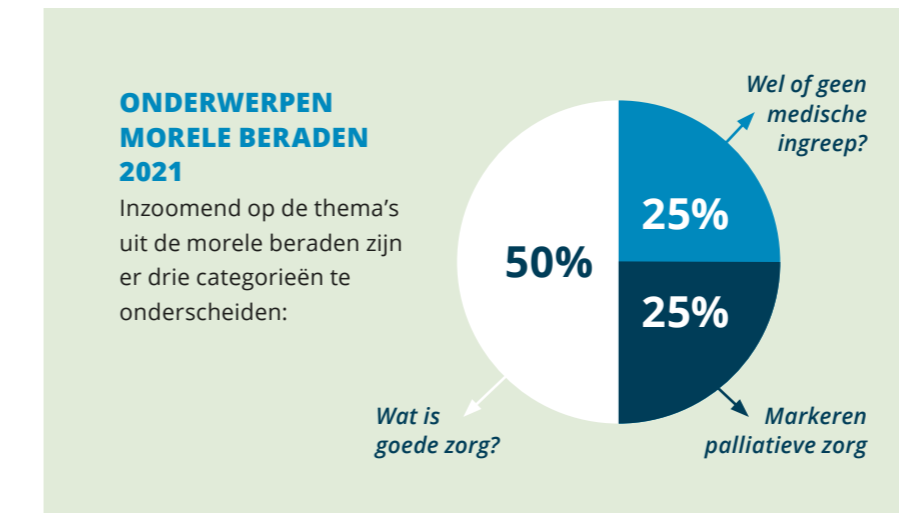


# Ontwikkelingen op het gebied van ethiek

Op het gebied van ethiek heeft S&L Zorg het afgelopen jaar veel stappen gezet. Dat uit zich op veel fronten zoals de acht morele beraden die hebben plaatsgevonden en het oprichten van de learning community zorgethiek. We spreken erover met Madeleine Timmermann, geestelijk verzorger bij S&L Zorg.

## NIEUWE INZICHTEN

Madeleine: "Het moreel beraad is voor S&L Zorg een relatief nieuw instrument. Het is een gesprek waarin een gezamenlijk ethisch dilemma wordt besproken. Bij een moreel beraad is altijd de teamleider, de zorgcoördinator en de gedragsdeskundige aanwezig. Soms sluit ook een behandelaar of de familie aan. Meestal wringt er iets op een dieper niveau in de zorgsituatie, dat raakt vaak normen en waarden. Als je dat kan ontwarren, dan levert dit nieuwe inzichten op."



## KWALITEIT VAN ZORG

Als er trends zijn wat betreft veelvoorkomende thema's dan levert dit vaak ook leerpunten op voor de gehele organisatie. Madeleine: "Dit biedt mogelijkheden om iets structureel te veranderen binnen de organisatie wat een impuls kan geven aan de algemene kwaliteit van zorg. Hiervoor is de samenwerking met collega-organisaties SDW en SOVAK ook heel erg van meerwaarde."

Het feit dat er vorig jaar acht morele beraden hebben plaatsgevonden maakt Madeleine trots. "Er is kennelijk vraag naar, en aan die vraag kunnen we als organisatie nu voldoen. De reacties van de betrokkenen zijn ook erg positief. Zo hoor ik bijvoorbeeld regelmatig dat betrokkenen zich na afloop veel meer gehoord voelen en ook meer begrip hebben gekregen voor elkaar", aldus Madeleine.

## LEARNING COMMUNITY ZORGETHIEK

Een andere mooie ontwikkeling is de oprichting van de learning community zorgethiek. Madeleine: "We zijn in de zomer van 2021 gestart met zes collega's. Van elke cliëntgroep is er één afgevaardigde, daarnaast is er ook een gedragsdeskundige aangesloten. Met elkaar gaan we een jaar lang op ontdekkingstocht binnen het thema zorgethiek. De bedoeling is dat de deelnemers zich bekwaam gaan voelen binnen dit thema en dat die bekwaamheid weer doorgegeven wordt aan de rest van de organisatie."

En dat is belangrijk, want overal zijn er ethische problemen. Madeleine legt uit: "Ethisch botst het overal in de dagelijkse zorg. Je ziet het niet altijd, maar het is er wel. Bijvoorbeeld op het gebied van eigen regie. Ethiek helpt je om beter op menselijke maat te leren kijken. Uiteindelijk willen we met elkaar een stukje bewustzijn in gang brengen. Ethische vraagstukken verschuiven nu langzaam van onbewust en onbekwaam naar bewust maar onbekwaam. Nu is het van belang dat we gaan pionieren naar bewust én bekwaam. Daar zijn we hard mee bezig!"

# Dit is het walhalla van de zorg

*Het is een heerlijke nazomermiddag als Natasja (fotografe) en ik aan komen lopen bij woning 214-216 op Lambertijnenhof. In deze woning hebben we afgesproken met Jan en Christ'l Meynen, ouders van bewoonster Lisbeth om te praten over hoe de Belgische Lisbeth hier ooit bij het Nederlandse S&L Zorg terecht is gekomen.*

*Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie december 2021)*

"Jaren geleden stond Lisbeth in België op de wachtlijst voor een plaatsje in de zorg, maar dat schoot niet op. Een Nederlandse vriendin van me tipte toen S&L Zorg in Roosendaal. Daar bleek nog plaats te zijn." Jan en Christ'l kozen voor woning 214-216 op Lambertijnenhof in Bergen op Zoom, omdat dit dichterbij hun woonplaats Kapellen is dan Roosendaal.

## ADMINISTRATIEVE ROMPSLOMP

Maar, dit was makkelijker gezegd dan gedaan. Jan vertelt: "Dit bracht een hoop administratieve taken met zich mee, omdat we in België wonen en Lisbeth dus een Belgisch paspoort heeft. We moesten bij het Vlaams Fonds (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, red.) gaan toelichten en motiveren waarom we haar zo graag in Nederland wilden plaatsen. Uiteindelijk kregen we na een jaar toestemming om Lisbeth in 1998 bij S&L Zorg te plaatsen."

## WONING 214-216

Het is inmiddels dus 23 jaar geleden, maar Lisbeth verblijft al die tijd al in woning 214-216. "In het begin sliep Lisbeth hier van maandag op dinsdag en van donderdag op vrijdag. Dan bracht en haalde Christ'l haar. Op den duur werd dit best pittig en besloten we na elf jaar dat Lisbeth hier heel de week zou slapen en in het weekend naar huis zou komen. Inmiddels is ze sinds een aantal jaar heel de week hier", vertelt Jan. Christ'l vult aan: "Wij zijn natuurlijk ook 23 jaar ouder geworden en zijn ondertussen kleiner gaan wonen. Dit terwijl de zorg voor Lisbeth steeds groter en zwaarder wordt. In deze woning hebben ze hier alle hulpmiddelen voor die we thuis niet hebben. Dit is nu haar officiële adres."

## WALHALLA

Jan en Christ'l zijn erg tevreden over de zorg die Lisbeth hier krijgt. "Lisbeth woont hier heel goed. Sommigen zeggen dat S&L Zorg het walhalla van de zorg is en dat kunnen wij beamen. Vooral als je het vergelijkt met andere zorginstellingen in Noord- of Midden-Nederland. Daar hebben we van bekenden nare verhalen over gehoord. Maar dat is hier niet aan de orde. Ze zijn hier zo goed voor de bewoners en er werken zoveel lieve, professionele medewerkers. En we mogen altijd langskomen, wanneer we maar willen. Dat is echt fijn", zegt Jan tot slot.

"Quote toevoegen."

# Wet zorg en dwang

UIT DE ORGANISATIE  
*Wet zorg en dwang*

Het jaar 2020 diende als overgangsjaar om alle oude BOPZ plannen om te zetten naar het format van de nieuwe Wet zorg en dwang en de wet verder te implementeren. In het jaar 2021 zijn we verder gegaan met het uitwerken van de processen. In dit artikel evalueren we de acht belangrijkste processen.

## 1. REGISTREREN

Eén van deze acht belangrijke processen was het registreren. Het evalueren, bijstellen en afbouwen van onvrijwillige zorg is een vast onderdeel geworden in het werkproces. Het registreren van de evaluaties binnen de plannen heeft nog aandacht nodig. Ook de vindbaarheid van de evaluatie in het plan is lastig. Na aanpassingen binnen het plan door de leverancier is dit uiteindelijk verbeterd.

## 2. PSYCHOFARMACA

Naast het registreren is het afgelopen jaar gebruikt om de voorgeschreven psychofarmaca kritisch te bekijken. Daar waar het mogelijk was is psychofarmaca gestopt of afgebouwd. We zijn al goed op weg, maar hebben ook nog een slag te slaan. Dit proces loopt daarom nog door in 2022.

## 3. BELEID WILSBEKWAAMHEID

Binnen S&L Zorg is het afgelopen jaar beleid ontwikkeld ten aanzien van de wilsbekwaamheid van de bewoner. Hierbij wordt de wilsbekwaamheid per onderwerp bepaald. Binnen S&L Zorg is hier algemeen beleid voor geschreven dat zich niet enkel beperkt tot de Wet zorg en dwang. Dit beleid heeft ervoor gezorgd dat bij een medisch vraagstuk de wilsbekwaamheid van de bewoner is bekeken en het oordeel was dat de bewoner in deze zelf kon beslissen.

## 4. E-LEARNING WET ZORG EN DWANG

Een ander belangrijk proces was het opzetten van een e-learning. In 2021 is er intern een e-learning ontwikkeld voor cliëntbegeleiders en zorgverantwoordelijken. Alle cliëntbegeleiders die te maken hebben met de Wet zorg en dwang moeten de training verplicht volgen. Cliëntbegeleiders die niet of minimaal met de Wet zorg en dwang te maken hebben, volgen deze e-learning op eigen initiatief. De ervaringen van de cursisten waren positief.

## 5. FORMAT HUISREGELS EN WGBO-AFSPRAKEN

Ook is er in 2021 een eerste aanzet gedaan om het format huisregels te herschrijven, zodat die voldoen aan de richtlijnen van de Wet zorg en dwang. Daarnaast is er een voorstel gedaan om de registratie van de individuele beperkingen om te zetten in WGBO-afspraken (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst). Deze twee formats zijn in 2022 afgerond en worden ingevoerd.

## 6. LANDELIJK LEERWERKGEMEENSCHAP

S&L Zorg neemt sinds 2019 deel aan een landelijk leerwerkgemeenschap (LWG) waarbij de methode Multidisciplinair Expertise Team wordt toegepast om de onvrijwillige zorg af te bouwen. In een multidisciplinair overleg wordt de toepassing besproken en wordt gekeken welke alternatieven er zijn of hoe de maatregel gestopt kan worden. Daarnaast wordt casuïstiek gedeeld om van elkaars ervaringen te leren.

## 7. EXTERNE TOETSING

Voor de externe toetsing is er een samenwerking gestart met SOVAK en SDW, twee collega organisaties uit de regio. Deze samenwerking verloopt erg prettig. Door aanpassing in de wet, waarbij de externe toetsing anders ingevuld gaat worden, is er voor gekozen om voor ingewikkelde casussen toch de externe toetsing plaats te laten vinden.

In 2021 is er een collegiale audit uitgevoerd over de Wet zorg en dwang waarbij een aantal medewerkers van SOVAK, SDW en S&L Zorg bij elkaar woningen hebben bezocht waar de Wet zorg en dwang toegepast wordt. Er is met name gekeken naar hoe de voorlichting naar bewoners en medewerkers is geweest, hoe de verdere implementatie is gegaan en wat het heeft opgeleverd.

De belangrijkste conclusie was dat de eerste stappen zijn gezet en dat het bewustwordingsproces op gang komt. De administratieve last wordt als hoog ervaren en er is nog volop discussie wat valt onder de Wet zorg en dwang en wat niet. Wie verantwoordelijk is voor het Wzd-plan is per organisatie verschillend. Binnen S&L Zorg is de zorgcoördinator verantwoordelijk voor het plan, zoals ook het geval was bij de BOPZ.

## 8. TOEGEPASTE OVZ MET VERZET

Het achtste belangrijke proces in 2021 was dat de cijfers van de toegepaste OVZ met verzet (de zorg volgens artikel 2.1 van de Wet zorg en Dwang) over 2021 voor de IGJ zijn aangeleverd. Naast deze cijfers zal er een analyse gemaakt worden van de ingezette OVZ met verzet. Deze analyse wordt, voordat het naar de IGJ verstuurd wordt, met de raad van bestuur besproken en voor een reactie ook gedeeld met de cliëntenraad. De reactie van de cliëntenraad wordt in de definitieve analyse opgenomen, waarna de analyse naar de IGJ zal worden verstuurd.



# Ondanks crisis toch ook verbeteracties

Na 2020 was ook 2021 weer een pittig jaar voor onze medewerkers. Op sommige momenten waren er binnen S&L Zorg heel veel besmette bewoners, besmette medewerkers en medewerkers die niet ziek waren maar door omstandigheden niet ingezet konden worden. Het gevolg? Een groot tekort aan personeel. Zo hadden we het nog nooit eerder meegemaakt. Toch hebben de bewoners het goed gehad, want de medewerkers hebben er alles aan gedaan om hun welzijn en gezondheid op peil te houden.

Ondanks de crisis zijn er binnen de afdeling HR ook veel slagen gemaakt op het gebied van onder andere strategische personeelsplanning, teamreflecties en het verbeteren van de verpleegkundige zorg. We spreken erover met opleidingsadviseur Marieke Schrauwen en casemanager verzuim Moniek Roovers van de afdeling HR (Human Resources). Aan de hand van zes belangrijke thema's nemen ze ons mee in de ontwikkelingen.

## 1. STRATEGISCHE PERSONEELSPLANNING

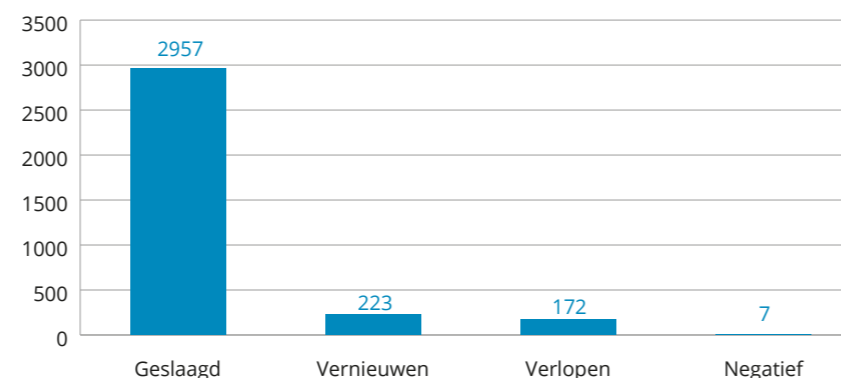
Marieke: "We zijn in 2021 druk bezig geweest met de voorbereiding op de nieuwe strategische personeelsplanning, waarvan de uitvoering begin 2022 zal plaatsvinden. Het doel daarvan is om met elkaar in beeld te brengen wat we nodig hebben aan personeel om de strategische doelstellingen van S&L Zorg te behalen. In 2021 en begin 2022 hebben er veel gesprekken plaatsgevonden op cliëntgroepniveau. Deze gesprekken gingen onder andere over instroom, doorstroom, uitstroom en het beoogde competentieniveau van medewerkers binnen een cliëntgroep. De uitkomsten worden in april van 2022 verwerkt tot een plan van aanpak. Dit plan geeft een goed beeld hoe we ervoor staan en waar de verschillen liggen met de doelstellingen die we willen bereiken. Op basis van de uitkomsten gaan we als organisatie met elkaar aan de slag."

## UIT DE ORGANISATIE Medewerkers

## 2. DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Op het gebied van deskundigheidsbevordering zien we dat Corona, net als in 2020, ook in 2021 achterstand heeft gebracht. Hoewel medewerkers best een bepaalde tijd zonder bij- en nascholing kunnen omdat hun deskundigheid niet meteen weg is, kun je dit niet oneindig volhouden. Opfrissen is nodig om weer bewust te worden van wat je goed doet of waar verbetering nodig is. Scholing is ook nodig om up-to-date te blijven als professional, nieuwe dingen te leren of om vaardiger te worden. Marieke: "Het heeft geen effect gehad op de kwaliteit van zorg in de zin dat de zorg voor onze bewoners in gevaar is geweest. Gelukkig hebben we alle kritieke scholingen door kunnen laten gaan. Er zit wel veel verschil tussen teams. Soms heeft de deskundigheidsbevordering in een team wel volgens planning door kunnen gaan, andere teams hadden hun medewerkers hard nodig op de woning om de benodigde zorg te blijven verlenen." Ook de correctiemaatregel in de tweede helft van 2021, waardoor teams geen PNIL (personeel niet in loondienst) meer konden inzetten, droeg niet bij aan een inhaalslag in de verplichte bij- en nascholingen voor medewerkers.

Grafiek: LearningLinq S&L Zorg Verplichte Scholingen



Maar corona heeft in 2021 ook positieve dingen gebracht voor de afdeling opleidingen. Marieke: "We hebben weer meer e-learnings ingekocht of zelf ontwikkeld, zoals autisme, epilepsie, LACCS, Wet zorg en dwang, sensorische informatieverwerking, werkbegeleiding en Zwaluwzorg. Leuk om te vermelden daarbij is dat de door ons ontwikkelde e-learning sensorische informatieverwerking nu ook wordt ingezet bij andere zorgverleners. Verder zijn we nu een expert geworden in het plannen van de bij- en nascholingen. Zijn we creatiever geworden in het aanpassen van de inhoud van klassikale trainingen naar online lessen of onderwijs die te geven is op 1,5 meter afstand. En hebben we ervaren hoe groot de toegevoegde waarde is van de cliënt-specifieke teamscholingen op maat. We hebben op iedere verandering steeds weten in te spelen als team van trainers en opleiders en daar mogen we trots op zijn."

## 3. TEAMREFLECTIES

Vanuit het kwaliteitskader is het nodig om aan te tonen dat je als organisatie inzet op teamontwikkeling. Wij hebben gekozen voor teamreflectie als aanjager van teamontwikkeling. Marieke: "Wat we voorheen vooral merkten was dat er niet altijd evenveel aandacht was voor het reflecteren binnen teams. Daar wilden we wat aan doen. We hebben in het voorjaar van 2021 een handboek gelanceerd over teamreflecties. Het handboek geeft leidinggevend een duwtje in de juiste richting zodat

ze heel gemakkelijk zelf een teamreflectie kunnen organiseren. In het handboek lees je onder andere wat de bedoeling is, hoe je het kunt aanvliegen en welke hulpmiddelen je nodig hebt. Ook is er ondersteuning aangereikt voor de uitvoering. Hoewel een groot deel van de teams het eerste half jaar van 2021 actief bezig is geweest met de teamreflecties, zien we ook nog teams of ondersteunende afdelingen die er wat meer moeite mee hebben en nog niets gedaan hebben. Waarschijnlijk ook te wijten aan corona en de correctiemaatregel. Een aantal teams waren al goed op dreef en hebben twee keer een teamreflectie gedaan. Ieder team en afdeling ondersteunende diensten dient in 2022 twee keer een teamreflectie te hebben gedaan."

## 4. TOENAME VERPLEEGKUNDIGE ZORG

Een ander aandachtspunt binnen de afdeling HR zijn de competenties van medewerkers. Marieke: "We zien dat de bewoners ouder worden en daarmee nemen chronische ziektebeelden toe en worden zorgvragen complexer. Dit vraagt om alertheid op de vraag of onze medewerkers voldoende kennis, inzichten en vaardigheden hebben om hun werk uit te kunnen blijven voeren. Zo hebben we het afgelopen jaar, mede door het coronavirus, gesignaleerd dat medewerkers het lastig vinden om medische basishandelingen zoals saturatiemeting en bloeddruk

Grafiek: % Ziekteverzuim S&L Zorg

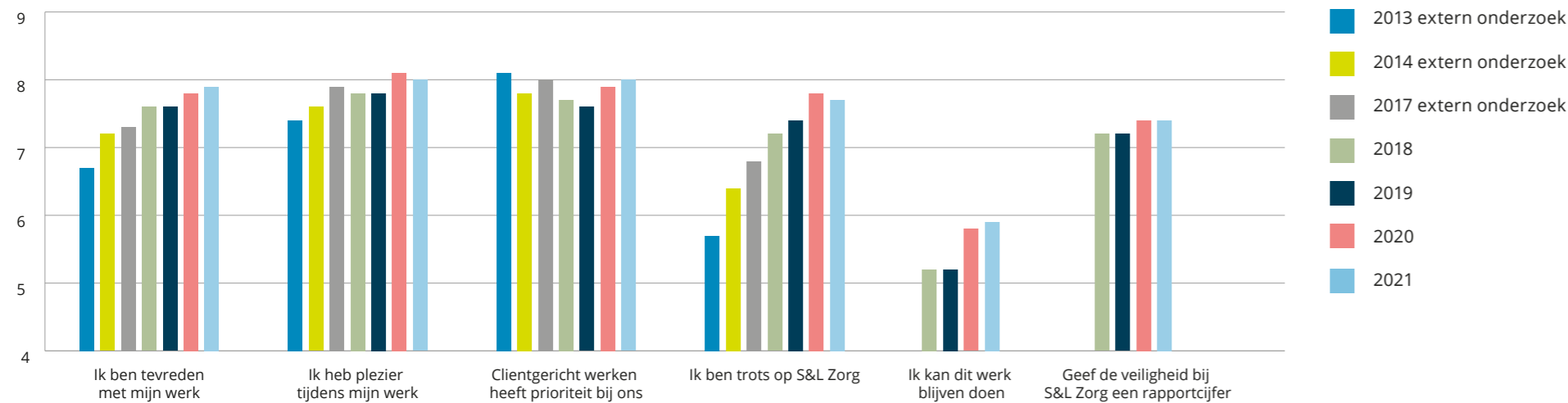
Bij medewerkers ouder dan 45 jaar zie je dat voornamelijk klachten aan botten, spieren en gewrichten een rol spelen bij langdurig verzuim. Bij medewerkers tussen de 25 en 34 jaar zie je dat psychische problemen vaak ten grondslag liggen aan langdurig verzuim. Denk bijvoorbeeld aan jonge moeders die alle ballen hoog moeten houden.

goed uit te voeren en de juiste resultaten door te geven aan de arts. Daarom zijn we in 2021 van start gegaan met het maken van een plan om de verpleegkundige zorg binnen S&L Zorg te verbeteren. We richten ons op drie pijlers. Als eerste wordt al het zorgpersoneel vanaf niveau 3 geschoold om beter en eerder te kunnen signaleren dat bewoners verpleegkundige zorg nodig hebben. Ten tweede worden de medewerkers op de complex zorgintensieve woningen extra geschoold in klinisch redeneren, ziektebeelden en syndromen en verpleegtechnische handelingen. En als derde zetten we een ambulante verpleegkundige pool op die vanaf de zomer van 2022 qua BIG (her)registratie en scholing toegerust is om in de avonduren, weekenden en op feestdagen de organisatie te ondersteunen met verpleegkundige zorg. Een mooie stap waarmee we onszelf klaarstomen voor de toekomst."

### 5. DUURZAME INZETBAARHEID EN VERZUIM

Moniek: "In 2021 was het verzuim schrikbarend hoog, mede door corona. We zagen vooral een toename van kortdurend frequent verzuim. Maar er zijn ook een aantal medewerkers die heel lang nadat ze corona hebben gehad nog steeds kampen met klachten (long covid)."

Grafiek: Medewerkerstevredenheid



De laatste jaren heeft S&L Zorg veel geïnvesteerd in verbeteracties op het gebied van het voorkomen van verzuim. Moniek: "Door het coronavirus zien we nog niet zoveel verbetering als dat we zouden willen. Dat zien we ook bij andere zorginstellingen. De vele open diensten, die ontstaan doordat medewerkers uitvallen, dragen hier niet aan bij. Onze medewerkers zijn bereid te helpen, het zijn mensen met een hart voor de zorg. Dat is prachtig, maar helaas betalen sommigen daar nu zelf de rekening van doordat ze uitvallen. Dat is heel zuur. Daarom focussen we ons nu ook voornamelijk op duurzame inzetbaarheid van medewerkers."

### 6. SAMEN VITAAL

Eén van de verbeteracties op het gebied van het voorkomen van verzuim is het nieuwe beleid 'Samen vitaal'. Moniek: "Bij S&L Zorg is er het afgelopen jaar veel aandacht geweest voor verzuimpreventie, voorkomen is immers beter dan genezen. Wat we verwachten van medewerkers is dat zij zelf ook aandacht hebben voor het voorkomen van verzuim. Niet alleen bij zichzelf, maar ook bij hun collega's. De leidinggevenden en S&L Zorg ondersteunen de medewerkers hierbij. Met een organisatiebrede campagne is er aandacht geschonken aan dit belangrijke onderwerp."

# Samen vitaal!



# SI je het wel of SI je het niet?

## Aan de slag met prikkelverwerking

*Prikkelverwerking, of met een moeilijker woord sensorische informatieverwerking (SI), is iets wat we allemaal doen. Veel mensen staan niet stil bij deze prikkelverwerking omdat het iets is wat je nu eenmaal gewoon doet. Bij veel mensen met een verstandelijke beperking verloopt de prikkelverwerking echter niet geheel vlekkeloos.*

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie december 2021)

We praten erover met SI therapeut Jeanine Broos, psychodiagnostisch medewerker Karin de Geus en teamleider Rianne Ketelaars. Samen met cliëntbegeleider Amy Schroeijers vormen zij het expertteam SI. Als expertteam specialiseren zij zich in het onderwerp SI en zorgen zij ervoor dat medewerkers de benodigde kennis, vaardigheden en inzichten hebben omtrent dit onderwerp.

### ONTREGELDE PRIKKELVERWERKING

Als SI therapeut is Jeanine nauw betrokken bij veel bewoners die moeite hebben met prikkelverwerking. Jeanine: "Een belangrijke factor bij SI is hoe makkelijk of moeilijk de zintuiglijke informatie bij iemand binnenkomt. Als iemand overgevoelige zintuigsystemen heeft, raakt iemand snel overprikkeld. Bij ondergevoelige zintuigsystemen hebben mensen veel zintuigprikkel nodig om in actie te komen of alert te blijven. Wanneer de over- of ondergevoeligheid van de zintuigprikkel leidt tot gedragsproblemen of de ontwikkeling in de weg staat, spreken we van een gestoorde prikkelverwerking."

### HOOG OF LAAG ALERT

Prikkelverwerking hoeft dus geen probleem te zijn. Zo zijn er best veel bewoners die constant heen en weer wiebelen. Dit doen zij om alert te blijven. Dit noemen we zelfregulerend gedrag. Misschien doe je het zelf ook wel eens, bijvoorbeeld als je geconcentreerd bezig bent en daarom met de hak van je voet op de grond tikt. Karin legt uit: "Prikkelverwerking wordt pas een probleem als het je alertheid afzwakt, waardoor je niets meer opneemt, of juist zo hoog is dat je hoog gespannen wordt of zelfs in paniek raakt. Oftewel, je wordt te laag of te hoog alert."

Jeanine: "Dit zien we regelmatig bij onze bewoners, zo ook bij Vera. Vera is een hele rustige vrouw en verstopte zich altijd achter haar haren. Zij bleek laag alert te zijn en gaat daarom zelf niet op zoek naar prikkels. We hebben dan als begeleiding snel de neiging om te denken dat het goed met haar gaat, want ze is rustig en vraagt niet om aandacht. Echter, nu er meerzorg is op de woning en ze veel meer persoonlijke aandacht krijgt, beleeft zij pas écht haar wereld.



"Een ander voorbeeld is Jeffrey", vervolgt Jeanine. "Jeffrey schudt heel vaak zijn hoofd heen en weer. Hiermee reguleert hij zijn alertheid. Jeffrey is vaak laag alert en soms hoog alert. Dat betekent dat je hem begeleiding moet geven met het juiste prikkelaanbod om hem in het hier en nu te laten zijn."

### ZELF AAN DE SLAG

Met het expertteam hebben Jeanine, Karin, Rianne en Amy één belangrijk doel, namelijk de basiskennis rondom SI vergroten bij cliëntbegeleiders. Rianne: "Als begeleider ben je zo bepalend voor het prikkelaanbod van een bewoner. Een begeleider kan hierin doseren om de omgeving voor de bewoner goed

hanteerbaar te maken. Het is erg belangrijk om daar in je werk bij stil te staan." Deze basiskennis is te vinden in de e-learning 'Sensorische Informatieverwerking' in LearnLinQ (online leeromgeving voor medewerkers en vrijwilligers van S&L Zorg). Rianne: "Voor medewerkers van de cliëntgroep moeilijk verstaanbaar gedrag is deze scholing verplicht, omdat je gedrag heel erg kunt linken aan prikkelverwerking. Het moeilijk verstaanbaar gedrag wordt dan minder moeilijk verstaanbaar. Je hebt er, na het kennismaken met SI, veel meer begrip voor en weet waar het vandaan komt. Zodoende kun je de bewoner veel beter lezen en kun je op het gedrag anticiperen."

# Continu en consequent werken aan een beter leven

UIT DE ORGANISATIE  
Beleid en kwaliteit

Dat we bij S&L Zorg met elkaar voor de allerbeste kwaliteit van zorg gaan, dat staat vast. Maar, hoe meten we deze kwaliteit en hoe zorgen we ervoor dat we deze kwaliteit vasthouden en waar nodig verbeteren? We spreken erover met René van Donschot, manager klant, innovatie, communicatie & kwaliteit.

René: "Voorheen had S&L Zorg een HKZ-certificering. Een externe partij vertelde dan wat je moest doen om kwaliteit te leveren. Op papier bleek dat best veel werk te zijn, want er werd heel veel beleid geschreven. Dat betekende echter niet dat dit ook resulteerde in een hogere kwaliteit in de praktijk. Landelijk is in 2017 gestart met een nieuw kwaliteitskader, waardoor de certificering minder relevant werd. S&L Zorg heeft daaropvolgend in 2019 besloten om de HKZ-certificering niet te verlengen en zelf een kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten. Vervolgens zijn we zelf gaan nadenken wat we belangrijk vinden aan de kwaliteit van onze zorg. Natuurlijk zijn er wettelijke verplichtingen, maar de vraag was vooral wat we daar zelf nog aan toe wilden voegen."

## ZELF DE LAT BEPALEN

"We zijn toen gestart door eerst te kijken naar wat S&L Zorg zelf goede kwaliteit vindt. Pas daarna is het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg er naast gelegd. Zo konden we werken vanuit 'wat vinden wij kwaliteit' en niet vanuit 'wat is de norm'. Het bepalen van een eigen 'kwaliteitslat' zorgt dat het ook echt van ons is en we gemotiveerd zijn om te willen verbeteren met behulp van de beschikbare instrumenten. Het helpt ons ook om niet alleen plannen te maken en ze uit te voeren, maar juist ook om te evalueren, te leren en te blijven verbeteren. Ten opzichte van een extern opgelegde norm ontwikkelen we nu een steviger kwaliteitsmanagementsysteem dat continu verbetert."

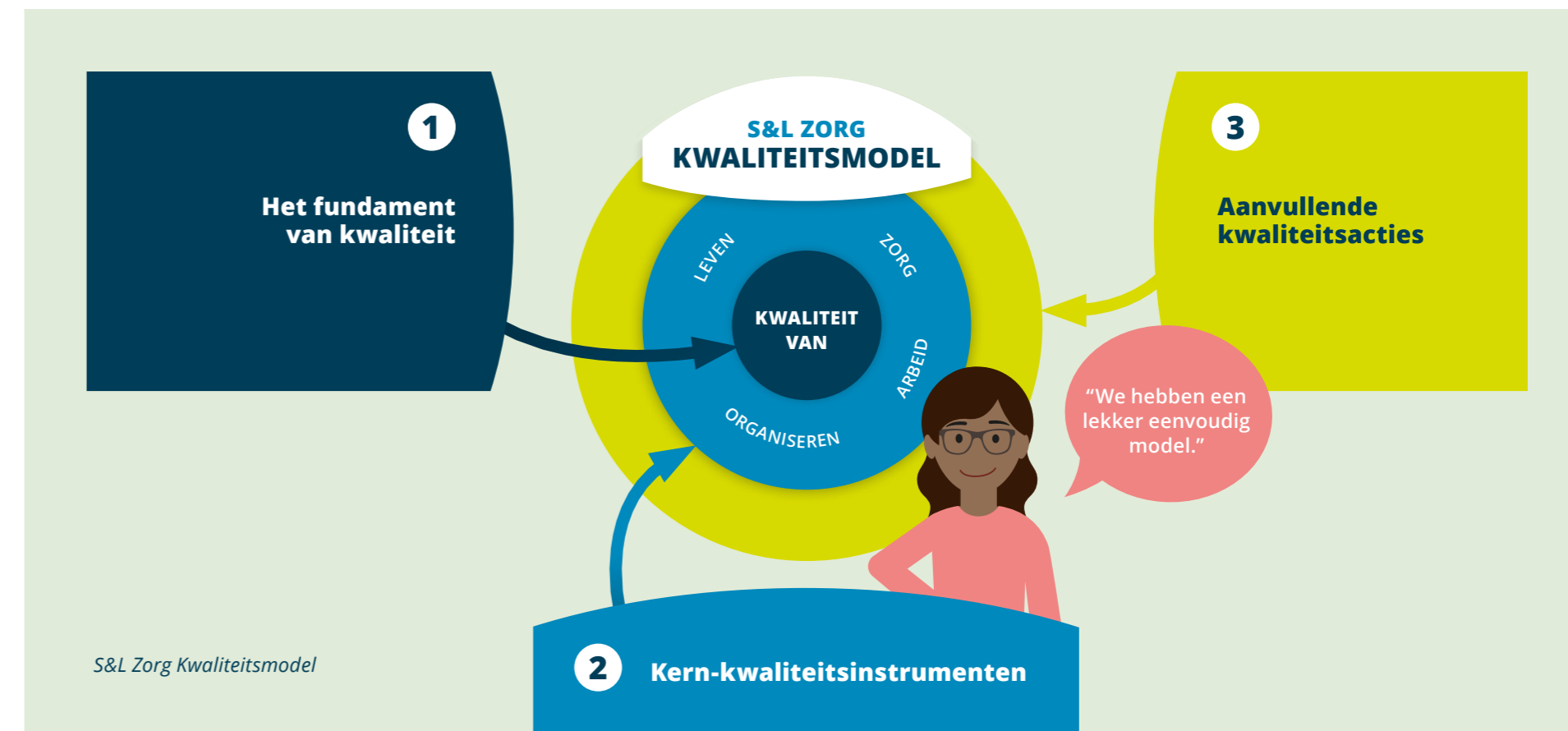
Sinds 2021 werkt S&L Zorg met en aan dit kwaliteitsmanagementsysteem. Het systeem baseert zich op de vier strategische doelen, te weten:

- > Kwaliteit van leven
- > Kwaliteit van arbeid
- > Kwaliteit van zorg
- > Kwaliteit van organisatie

Deze doelen zorgen samen voor het 'continu en consequent werken aan een beter leven'. Voor elk doel is een projectgroep samengesteld die met elkaar de 'kwaliteitslat' heeft bepaald. "Een mooi voorbeeld is kwaliteit van leven. We vinden dat de woonomgeving erg belangrijk is. De lat die we daarbij aanhouden is dat elke bewoner een woning heeft die past bij de persoonlijke en veranderende zorg- en woonvraag. S&L Zorg verandert mee met deze vraag. Dat betekent niet dat we altijd nieuwe woningen aan het bouwen zijn. Maar als het niet meer aansluit, dan passen we woningen aan of gaan we voor specifieke bewoners op zoek naar een betere locatie", aldus René.

## INSTRUMENTEN EN AANVULLENDE KWALITEITSACTIES

Na het vaststellen van de lat, was het van belang dat er instrumenten zijn om die lat te halen en te blijven behalen, ook wel de kern-kwaliteitsinstrumenten genoemd. René: "Om deze instrumenten vast te stellen hebben we met heel veel betrokkenen gepraat. Uiteindelijk zijn er in totaal zeventien kern-kwaliteitsinstrumenten vastgesteld. Bijna alle instrumenten bestonden al, zoals het jaarlijkse cliëntgesprek, de rapportages in ONS en de incidentmeldingen. In de komende jaren zullen er wellicht instrumenten bijkomen en ook afvallen."



Naast de kern-kwaliteitsinstrumenten zijn er nog verschillende andere instrumenten, verplichtingen en acties die bijdragen aan de continue verbetering van kwaliteit. René: "Bijvoorbeeld de huiskamer overleggen, de inzet van ervaringsdeskundigen en het woning jaarplan. Op deze heel belangrijke aanvullende kwaliteitsacties ligt echter niet de focus van het kwaliteitsmanagementsysteem."

## MANAGEMENTREVIEW

De jaarlijkse managementreview is het verbindende kwaliteitsinstrument binnen het kwaliteitsmanagementsysteem bij S&L Zorg. René: "Jaarlijks evalueren en -indien nodig- verbeteren en passen we het managementsysteem aan. Tijdens de managementreview reflecteren de eigenaren (MT-leden) van de instrumenten

op de werking ervan in de praktijk. Ook wordt nagedacht hoe het kwaliteitsmanagementsysteem volgend jaar beter ingezet kan worden. We kiezen elk jaar een aantal instrumenten waar we meer focus op willen leggen. Voor het jaar 2022 is dat bijvoorbeeld de externe consultatie. We stellen onszelf dan vragen als 'gebruiken we de informatie wel goed genoeg?' en 'wat kunnen we nog meer met deze informatie doen?'."

Het kwaliteitsmanagementsysteem is flexibel en beweegt mee met de tijd, wetgeving en trends. "De kwaliteitsinstrumenten zullen soms wijzigen en continu worden doorontwikkeld. Kwaliteitsmanagement is een proces dat nooit stilstaat. Steeds met als centrale doel, het betere leven!", sluit René af.

# De Razende Reporter in gesprek met begeleider Romeo

*In de rubriek 'De hort op' gaat de Razende Reporter op pad binnen onze organisatie. Deze keer wilde ze eens geen vrouwen, maar een vent bevragen. Ze koos voor Romeo, begeleider bij De Tuin van Sterrebos, waar de Razende Reporter elke week zelf ook aan de slag is.*

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie december 2021)

## WAAROM WERKT EEN MAN IN DE ZORG?

**Romeo:** "Hiervoor werkte ik in de gevangenis en nu zorg ik voor mensen op een hele andere manier. Een stuk positiever. Hier werken heel veel vrouwen, dat werkt wel anders. Heel leuk, gezellig, lekker kletsen."

## WAT ZIJN JE HOBBY'S?

**Romeo:** "Sporten, vooral fitness, auto's en lekker een beetje knutselen aan van alles en nog wat."

## BEN JE EEN HELD IN DE KEUKEN?

**Romeo:** "Ja, ik kan een ei koken en bakken! Nee, ik ben meer iemand die 's avonds aanschuift."

**Razende Reporter:** "En stofzuigen enzo?"

**Romeo:** "Hee, geen lastige vragen stellen hè, mijn vriendin leest dit artikel ook."

## WAT IS DE LEUKSTE DAGBESTEDING?

**Romeo:** "De Tuin natuurlijk! Ik heb ook wel eens gewerkt bij de Teacch, maar De Tuin is lekker buiten. Dat vind ik fijn. Soms is het ook minder als het erg hard regent. Of toen we in de zomer een hittegolf hadden. Maar toen het sneeuwde was het juist ook weer leuk. Toen rolde ik jou toch door de sneeuw?"

**Razende Reporter:** "Ja de sneeuw zat toen in mijn oren, maar een beetje stoeien mag wel. Anders is het ook maar saai."

## JE GAAT OOK NAAR SCHOOL TOCH? HOE IS DAT?

**Romeo:** "Als het goed is ben ik volgend jaar klaar met mijn MBO niveau 4 opleiding."

**Razende Reporter:** "Hoe vind je dat op latere leeftijd naar school?"

**Romeo:** "Het is wel eens lastig, mijn klasgenoten zijn echt wel een stuk jonger. Die hebben het dan over scooters en uitgaan enzo. Maar ja, dat is ook wel weer leuk. Ach, ik ben ook bijna klaar!"

"Nou Romeo, als je afgestudeerd bent maak ik een taart voor je!"

"Quote toevoegen."

# Een speciaal jaar voor onze vrijwilligers

Een jaar volledig in het teken van onze geweldige vrijwilligers. Dat was de insteek bij S&L Zorg voor het jaar 2021. Dit jaar was namelijk het Nationaal Jaar van de Vrijwillige Inzet. Een bijzonder iets, wat S&L Zorg niet zomaar voorbij wilde laten gaan.

“We hebben op verschillende manieren onze vrijwilligers eens extra in het zonnetje gezet”, begint Sabine de Kok, coördinator vrijwilligerswerk bij S&L Zorg, te vertellen. “We hebben op social media regelmatig aandacht gevraagd voor de leuke acties van onze vrijwilligers. Daarnaast plaatsten woningen en dagbestedingsgroepen de mooiste verhalen over ‘hun’ vrijwilligers op intranet. Ook ontvingen de vrijwilligers het afgelopen jaar verschillende attenties en woorden van dank.”

## EEN SPECIALE ECHT

Maar, dit was niet alles. Sabine vertelt: “Het gaafste vond ik toch wel de speciale editie van ons magazine Echt, volledig in het teken van onze vrijwilligers. Met allerlei prachtige verhalen over de verschillende vrijwilligers bij S&L Zorg. Helaas konden we niet iedere vrijwilliger persoonlijk interviewen, maar we hebben er toch voor gezorgd dat iedereen een plekje kreeg in het magazine.” Dat lijkt best een lastige klus met ruim 250 vrijwilligers, maar volgens Sabine was daar een slimme oplossing voor. “In het midden van het magazine hadden we een spread toegevoegd met daarop alle namen en heel wat ingestuurde foto’s van onze vrijwilligers. Zo werd geen enkele vrijwilliger overgeslagen in dit unieke magazine!”, vertelt Sabine trots.

Iedere vrijwilliger kreeg deze speciale editie van Echt op een wel hele bijzondere wijze thuisbezorgd. “We hebben voor iedere vrijwilliger een persoonlijke envelop laten drukken in de kleur goud. Bij iedereen stond er groot zijn of haar naam op met erachter: ‘jij bent goud waard!’. Veel vrijwilligers vonden

## UIT DE ORGANISATIE Vrijwilligers

dit heel speciaal en waren er erg blij mee. En ze verdienen het ook echt, want ze betekenen zoveel voor ons en onze bewoners en deelnemers!”, zegt de coördinator vrijwilligerswerk.

## STEEDS MEER VRIJWILLIGERS

In dit bijzondere jaar voor vrijwilligers, kwamen er wederom meer nieuwe vrijwilligers bij. In het kwaliteitsrapport van 2020 was al te lezen dat, ondanks corona, de aanmeldingen van het aantal nieuwe vrijwilligers steeg. En deze lijn steeg gewoon door in 2021. Sabine: “We hebben het afgelopen jaar weer een hoop nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. Zelfs meer dan in 2020. Er zit dus een stijgende lijn in en dat is goed. Dit zijn overigens heus niet alleen mensen die geen werk hebben of met pensioen zijn. Er komen ook steeds meer vrijwilligers bij die naast hun werk iets betekenisvol willen doen. Nou, dat kunnen ze hier zeker!” Deze stijgende lijn verbaast Sabine echter niet. “Wellicht speelt corona hierin ook een rol. Men heeft ineens veel meer vrije tijd gekregen en we worden met z’n allen ook met onze neus op de feiten gedrukt over hoe belangrijk de zorg is. Vrijwilligerswerk gaan doen is dan een verklaarbare keuze”, legt Sabine uit.

## DE KRACHT VAN SOCIAL MEDIA

Een andere verklaring voor de nieuwe aanmeldingen zou volgens Sabine social media kunnen zijn. “We delen vaak mooie verhalen over onze vrijwilligers of leuke activiteiten georganiseerd door onze vrijwilligers op onze social media kanalen. Deze berichten hadden vaak een groot bereik en zo zien mensen bijvoorbeeld dat vrijwilligerswerk niet alleen maar wandelen hoeft te zijn, maar dat er veel meer te doen is. Dat trekt mensen toch wel aan, denk ik. Al weet je natuurlijk nooit helemaal zeker waarom een vrijwilliger zich aanmeldt. Laten we in ieder geval hopen dat er in 2022 nog meer bijkomen!”, sluit Sabine tevreden af.



# Vrijwilligerswerk maakt iedereen gelukkig

*Bij S&L Zorg hebben we ruim 250 vrijwilligers. Sommigen komen één keer per week, anderen één keer per maand. Sommigen doen graag iets sportiefs, anderen liever iets creatiefs. Sommigen doen wat met een hele groep, anderen doen wat met één bewoner. Maar met alle 250 vrijwilligers zijn we even blij. Vrijwilligerswerk bij S&L Zorg is namelijk voor iedereen. We hebben dan ook vrijwilligers van alle leeftijden, tussen de 16 en de 82 jaar. En voor deze speciale editie gaan we in gesprek met onze twee jongste vrijwilligers en onze oudste vrijwilliger!*

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie september 2021)

Natasja (onze fotografe) en ik zitten samen met Fons (82), Chatima (18) en Maissa (16) op het terras bij het Ontmoetingscentrum van Sterrebos. Het is goed toeven onder de parasol en onder het genot van een bakje thee begint Fons te vertellen: "Ik ben al 28 jaar vrijwilliger bij S&L Zorg. Ik was al vrijwilliger voordat deze twee meiden geboren waren!". Chatima en Maissa lachen. "Daar kunnen wij niet tegenop! Ik ben sinds november 2020 vrijwilliger", zegt Chatima. "En ik pas sinds april dit jaar", voegt Maissa toe.

## ACTIEF OP 82-JARIGE LEEFTIJD

Je zou misschien denken dat de jongere vrijwilligers vaak actieve activiteiten doen en de oudere vrijwilligers het wat rustiger aan doen. Maar niets is minder waar. Fons vertelt: "Ik ga al 28 jaar lang wekelijks zwemmen met de bewoners van woning 167. Ruim 28 jaar geleden, toen ik nog pastoor was in Kruisland, werd ik daarvoor gevraagd door een moeder van één van die bewoners." Eerst zwom Fons op woensdagavond, maar later werden dit twee middagen in de week. "Ik houd wel van sporten. Bewegen is goed voor je en omdat ik artrose heb, is het voor mij helemaal belangrijk om veel te bewegen", aldus Fons. Al is zwemmen niet het enige wat de 82-jarige vrijwilliger doet. "Ik help zo nu en dan ook mee met de diensten. Hier noemen ze die menslievende vieringen. Dit vind ik erg fijn, want het sluit aan op mijn eerdere werk als pastoor. Zodra de coronamaatregelen het toelaten, en de menslievende vieringen weer live in de Ontmoetingscentra plaatsvinden, ga ik zeker weer helpen", vertelt Fons.

## VRIJWILLIGERSWERK VOOR SCHOOL

De dames zijn hier met name door school terecht gekomen. "Een vriendin van me had hier een dagje meegelopen. Zij vond dat dit vrijwilligerswerk niet bij haar paste, maar ze raadde het mij wel aan. Voor toelating van de opleiding tandheelkunde op de universiteit moest ik een bepaald aantal uur vrijwilligerswerk doen, dus ik wilde het zeker proberen. Zodoende ben ik in contact gekomen met Sabine (vrijwilligerscoördinator, red.) en ben ik ook een dagje mee gaan lopen", legt Chatima uit. Het dagje meelopen is Chatima goed bevallen, want ze bleef. "Ik werd gekoppeld aan de Triasdijk. Daar mag ik veel leuke dingen doen met de bewoners:

wandelen, fietsen, spelletjes spelen of iets lekkers bakken. Inmiddels heb ik het aantal verplichte uren van school al lang bereikt, maar ik ben nog niet van plan om ermee te stoppen hoor!", zegt Chatima enthousiast. Maissa haakt erop in: "Ik heb eigenlijk een soortgelijk verhaal. Ik werd ook getipt, maar dan door een kennis van mijn moeder die hier lang heeft gewerkt. Door haar verhalen werd ik enthousiast en nam ik contact op met de organisatie. Ik wil graag geneeskunde studeren en dan staat vrijwilligerswerk goed op je CV."

## VRIJE TIJD DOOR CORONA

Toch is dat niet de enige reden waarom de dames vrijwilligerswerk doen. Waar bij Fons het vrijwilligerswerk in coronatijd op een wat lager pitje stond, grepen Chatima en Maissa de kans om hun ontstane vrije tijd nuttig te besteden. "Door corona hadden we minder les en minder sociale activiteiten en dus meer vrije tijd. Ik besloot om, naast mijn werk, mijn tijd nuttig te besteden met vrijwilligerswerk", legt Maissa uit. Voor Chatima gold hetzelfde. "Ja, door corona ben ik ook meer vrijwilligerswerk gaan doen inderdaad. Ik doe namelijk ook nog vrijwilligerswerk bij Don Bosco en bij Sint Elisabeth in Roosendaal. Vaak hoor je mensen zeggen dat de jeugd lui is en niets doet. Ik wil dat vooroordeel doorbreken", vertelt de 18-jarige. Fons vindt het erg knap van de dames: "Kijk, ik heb veel tijd om vrijwilligerswerk te doen. Deze dames moeten nog naar school, ze gaan werken en hebben daarnaast ook allerlei sociale activiteiten. Ik vind het knap dat ze dan toch de tijd nemen om vrijwilligerswerk te doen". "Maar van u is het ook heel knap hoor! Er zijn ook veel mensen van uw leeftijd die dat niet meer willen of kunnen", zegt Maissa. Chatima sluit af: "Ik denk dat iedereen gelukkiger wordt van vrijwilligerswerk, jong of oud."



# Kijken naar wat wel kan en denken in oplossingen

UIT DE ORGANISATIE  
Bewonersraad

Iedere vierde donderdag van de maand komt de bewonersraad van S&L Zorg bijeen om te vergaderen. De bewonersraad is inmiddels alweer vier jaar misschien wel het belangrijkste onderdeel van onze organisatie. Zij vertegenwoordigen immers de belangen van degenen waar wij het allemaal voor doen; de bewoners en deelnemers van S&L Zorg. We sluiten aan bij de vergadering en spreken over het jaar 2021 met raadsleden Kyra Notmeijer, Lorenzo de Bijl, Eva van den Beemd, Adriaan Verhoeven en ondersteuner van de raad José Christianen.

## JE MOET ER ZELF WAT VAN MAKEN

Waar het coronavirus in 2020 voor iedereen nieuw was, waren de meesten er in 2021 alweer een beetje aan gewend. En ondanks dat er ook in het afgelopen jaar weer strenge lockdowns waren, bleef de bewonersraad positief. “Er kon ook een heleboel wel. Je moet er zelf gewoon wat van maken. Als je alleen maar kijkt naar wat er niet kan, dan word je negatief. Ik ben bijvoorbeeld naar de bioscoop geweest, dat vond ik leuk!”, vertelt Adriaan direct enthousiast. Waar de raad ook erg blij mee was, is dat er het hele jaar fysiek vergaderd kon worden. “Dat digitaal vergaderen vonden wij maar lastig, het is heel anders dan in het echt. Gelukkig mochten we dus wel op afstand bij elkaar komen”, zegt Kyra.

## ACHTERBAN

Tijdens deze fysieke vergaderingen zijn er veel goede ideeën ontstaan. Eén van deze ideeën is het starten met achterbanvergaderingen. “We vertegenwoordigen alle bewoners en deelnemers van S&L Zorg, dus het is goed dat zij de mogelijkheid hebben om mee te praten met ons. Zo kunnen wij ze nog meer betrekken bij wat we doen”, legt Eva uit. José vult aan: “Deze vergaderingen willen we dan vier keer per jaar organiseren en iedereen die wil mag aansluiten.”

## BETERE COMMUNICATIE

Om bewoners en deelnemers te betrekken, is goede communicatie en informatie belangrijk. Ook daarover praten de leden van bewonersraad met elkaar. Kyra: “Soms komt informatie niet of te laat bij ons als bewoners terecht. Dat vinden wij vervelend. Regie op eigen leven is belangrijk en daar hoort toegang tot informatie ook bij.” Gelukkig probeert de bewonersraad overal een oplossing voor te vinden. “We praten samen over wat we een probleem vinden en wat we daaraan kunnen doen. Samen kwamen we uit bij een platform speciaal voor bewoners en deelnemers van S&L Zorg, waarop de organisatie nieuws ook met hen kan delen. Ze zijn dan niet meer afhankelijk van wat er aan ze doorgegeven wordt, maar kunnen zelf op zoek naar informatie”, vertelt de raad enthousiast.

## KANTOORDAGEN

Gelukkig krijgt de bewonersraad de meeste informatie gewoon netjes toegestuurd. Al kan dat soms wel wat veel zijn en soms zijn ook de teksten lastig. Maar ook daar hebben ze een oplossing op bedacht. “Soms zijn onderwerpen best wel moeilijk. Dan plannen we een kantoordag in”, legt Kyra uit. “Tijdens zo’n kantoordag gaan we een hele dag samen zitten om aan een bepaald thema te werken. Zo wordt het behapbaar en kan iedereen zich goed focussen”, vult José aan.

Het bewijst maar weer dat de bewonersraad vol goede, creatieve ideeën zit. De ideeën zijn allemaal bedacht in 2021, maar in het jaar 2022 willen ze alles ook echt tot uitvoering brengen. “We zitten nog vol goede ideeën en hebben zin om lekker aan de slag te gaan!”, zegt Lorenzo tot slot.

# Roeien met de riemen die je hebt

UIT DE ORGANISATIE  
Cliëntenraad

Om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van zorg in 2021, is het belangrijk om te horen hoe de cliëntenraad terugkijkt op dit jaar. We spreken daarom met leden Frans Noldus, Arno Boogaart en Rinus van Loon. Hoewel het jaar 2021 ook weer grotendeels in het teken stond van het coronavirus is de raad tevreden over het jaar. Arno: “In het algemeen is het best goed gegaan, ondanks alle coronaperikelen. Zeker als ik zie hoe het er bij andere zorginstellingen aan toegaat. Dat kreeg ik toevallig mee via een cursus medezeggenschap die ik volgde. Ik hoorde verhalen waarin de bewoner absoluut niet centraal stond. Bij S&L Zorg is dat gelukkig helemaal niet het geval. Als ik bijvoorbeeld zie dat de bewoners het, ondanks de maatregelen, toch best goed hebben gehad, dan heb ik daar veel lof voor. S&L Zorg gaat op dat gebied gewoon echt tot het randje. Ondanks alle ellende maakten ze er wat van samen.”

## ROEIEN MET DE RIEMEN DIE JE HEBT

Ook Frans is tevreden, hij vertelt: “De zorg is goed en ruimschoots voldoende geweest, Ondanks de crisis. Maar, sommige bewoners die tijdelijk in isolatie zaten, hebben dat natuurlijk soms ook anders ervaren. Sommigen zaten een week lang op een kamertje van 3 bij 7 meter. En als er dan weer iemand besmet bleek, zaten ze er weer twee dagen langer. Maar al met al vind ik dat S&L Zorg het goed gedaan heeft. Ze hebben geroeid met de riemen die ze hebben.” Rinus vult aan: “De kwaliteit was goed. Wat ik jammer vond, was dat de audits zijn doorgeschoven naar 2022. Ik snap dat er keuzes gemaakt moeten worden, maar ik vind een audit wel heel belangrijk.”

## SCHERPE KANTJES ERAF

Ook over het zorgproces rondom de cliënt zijn de leden van de raad positief. Arno: “Hier is veel aandacht voor geweest. Natuurlijk konden de bewoners minder activiteiten ondernemen en hebben ze een lange tijd ‘in de bubbel’ (interne term voor een vaste groep die bij elkaar blijft, red.) gezeten. Ze zijn zo gewend om waar dan ook naar toe te gaan en als dat even niet kan, dan is dat heel lastig.” Frans vervolgt: “Maar als je 2021 afzet tegen 2020 dan is het echt stukken beter gegaan. De scherpe kantjes waren eraf en er is met man en macht voor gezorgd dat de maximale kwaliteit gewaarborgd werd.” Arno: “Natuurlijk was dat soms moeilijk in periodes met veel ziekteverzuim. Bewoners vonden het dan ook echt wel eens lastig dat er weer een onbekende medewerker op de groep stond. Dat soort situaties zijn niet ideaal, maar nauwelijks te voorkomen in crisistijd.”

## GOEDE INFORMATIESTROOM

Wat ook hielp in de crisistijd was een goede informatiestroom. Arno: “Dat was het afgelopen jaar voortreffelijk geregeld. In 2020 merkten we dat S&L Zorg nog zoekende was. In 2021 was daar niets meer van te merken. Je keek bij wijze van ‘s avonds de persconferentie en de volgende dag kregen we al een nieuwsbrief binnen met daarin de informatie wat het betekende voor de bewoners en voor ons.” “Het was ook prettig dat de totale informatie telkens werd vermeld, zo kreeg je een goed beeld van het complete plaatje en de actuele situatie. Voor ons als wettelijk vertegenwoordigers wel zo prettig”, sluit Frans af.



# Een bijzondere kunstenaar

*Als je bij S&L Zorg werkt, zoals ik, heb je gegarandeerd veel bijzondere ontmoetingen. Als je in een woning komt, bij de dagbesteding gaat kijken of gewoon wanneer je over een terrein loopt. Vaak kom ik Don tegen. Don is ontzettend gezellig en ik ken hem vooral als kunstenaar. Toevallig heb ik één van zijn werken aan de muur hangen in ons kantoor. Genoeg reden om eens wat meer te weten te komen over Don. Vandaag spreek ik daarom met Don en zijn vader. Twee bijzondere mensen die ik een beetje leer kennen tijdens een bijzonder gesprek.*

Dit verhaal is gepubliceerd in Echt magazine (editie maart 2021)

Als je rondkijkt bij S&L Zorg zie je op veel plekken een echte 'Don' hangen. "Niet alleen bij S&L Zorg hoor. Zelfs de oud-burgemeester van Bergen op Zoom heeft er één'tje. Die had hij in België gekregen van iemand. Terwijl hij hem ook gewoon hier had kunnen halen", zegt dhr. Straatman lachend. "Eén schilderij dat Don had gemaakt vond ik zo mooi, dat wilde ik zelf kopen, maar helaas was hij al verkocht aan iemand anders. Schitterend ding was dat", zegt dhr. Straatman terwijl hij trots naar Don kijkt.

"Theresiastraat, daar woon ik", vertelt Don. Don woont al 25 jaar bij S&L Zorg, maar woonde wel al op drie verschillende plekken. Eerst in Bergen op Zoom aan de Portugalstraat, later aan de Jan de Wittstraat en nu in Roosendaal aan de Theresiastraat. "Don heeft op verschillende plekken gewoond en heel veel verschillende dingen gedaan. Maar, kunst heeft hij altijd gemaakt", vertelt dhr. Straatman. Zo werkte hij heel lang in de Kunstsjop in Bergen op Zoom. "Dat was midden in het centrum. Dat vond hij zo leuk, hij ging ook gewoon de stad in, kwam hij thuis met nieuwe kleren", vertelt zijn vader. Toen de Kunstsjop veranderde in Kunst&Zo en verhuisde naar Lambertijnenhof ging Don natuurlijk ook mee. Nu heeft Don overdag in Roosendaal dagbesteding vanwege de coronamaatregelen.

Als we een echte 'Don' van dichtbij bekijken zien we een unieke stijl. Frisse kleuren met veel contrast, veel lijnen los geschilderd met ronde vormen en vaak vormen die een soort poppetjes, of diertjes lijken. De verf is lekker dik aangezet. Om een beeld te geven hebben we een echte Don bij dit artikel afgebeeld. "Maar Don, hoe doe je dat eigenlijk? Wat is jouw geheime techniek?", informeer ik. Don vertelt ons een paar van zijn kunstenaarsgeheimen: "Ik begin op papier met een pen. Teken eerst de vormen. Dan begin ik op het doek en maak ik dezelfde vormen. Daarna kleur ik ze in." Nou we gaan het thuis proberen, maar ik betwijfel of we zo'n uniek resultaat krijgen. Mijn advies: wil je een echte 'Don' aan de muur, koop er dan eentje bij Kunst&Zo!



"Quote toevoegen."

# Actief aan de slag met belangrijke thema's

UIT DE ORGANISATIE  
Ondernemingsraad

Toen we vorig jaar spraken met de ondernemingsraad (OR) van S&L Zorg over het jaar 2020, keken zij ook voorzichtig vooruit naar het jaar 2021. Werken aan thema's als roosteren, het voorkomen van uitval/verzuim en goed werkgeverschap was hun doel voor dat jaar. We zijn natuurlijk benieuwd wat hier de uitkomsten van zijn en daarom kijken we terug op het afgelopen jaar met OR-leden Colinda Jaspers en Carla van der Burgt en OR-voorzitter Annemarie Honhoff - ten Brincke.

## EEN PITTIG JAAR

"2021 was best een pittig jaar", begint Carla direct te vertellen. "In 2020 was het coronavirus nieuw en lag onze prioriteit vooral bij de zorg voor onze bewoners en deelnemers. Er is in dat jaar het één en ander blijven liggen, waardoor we in 2021 hard aan de slag moesten om het werk in te halen." Helaas was corona in 2021 nog niet weg. Betekent dit dan dat de prioriteit bij de werkzaamheden van de OR werd gelegd in plaats van bij de zorg voor onze bewoners en deelnemers? "Zeker niet! Maar dat maakte het juist zo pittig. Waar de werkzaamheden voor de OR in 2020 op een iets lager pitje stonden, gingen ze in 2021 parallel lopen aan de, soms erg intensieve, zorg voor onze bewoners en deelnemers. Dit moest ook wel, want er lagen gewoon hele belangrijke thema's om opgepakt te worden", legt Annemarie uit. Toch was dat niet altijd even makkelijk. Colinda: "Sommige OR-leden zijn daardoor ook gestopt. Voor hen was het niet meer te combineren. Dat is heel jammer, maar ook begrijpelijk."

## BELANGRIJKE THEMA'S

Zoals eerder genoemd waren deze belangrijke thema's het roosteren, het voorkomen van uitval/verzuim en goed werkgeverschap. "Extra belangrijk in

coronatijd", vindt Colinda. Ze licht toe: "Er was in 2021 meer uitval en verzuim dan in de jaren daarvoor. Onder andere door corona, maar ook personeels-tekort speelt een grote rol. Bij S&L Zorg, maar eigenlijk in heel Nederland." Carla vult aan: "Daarom zijn deze drie thema's zo belangrijk. Uit het halfjaarlijkse interne onderzoek onder medewerkers kwam bijvoorbeeld naar voren dat medewerkers liever wat langere diensten draaien en daardoor niet zes dagen hoeven te werken om aan hun contracturen te komen. Dat zijn zaken die wij als OR meenemen om het roosteren te verbeteren. De drie thema's staan eigenlijk in verband met elkaar. Een fijn rooster draagt bij aan goed werkgeverschap en kan ook positieve invloed hebben op het voorkomen van uitval en verzuim."

## ACTIEF AAN DE SLAG

Het is duidelijk dat de OR actief aan de slag is gegaan met de drie thema's. "We zijn zelfs tot een voorstel gekomen voor nieuw roosterbeleid. Het voorstel zal pas in 2022 voorgelegd worden, maar we hebben hiervoor dus echt wel grote stappen gezet het afgelopen jaar", vertelt Annemarie trots.

Naast het oppakken van deze drie thema's, wilde de OR zichzelf ook beter op de kaart zetten binnen S&L Zorg. "Ook daar zijn we actief mee aan de slag gegaan. We hebben in samenwerking met het team van communicatie een eigen website opgezet, we hebben een mooie introductiepresentatie gemaakt voor nieuwe medewerkers, we zochten samenwerkingen met allerlei afdelingen en we hebben een stuk meer gecommuniceerd op intranet. Ten slotte hebben we voorbereidingen getroffen voor de OR verkiezingen die er weer aankomen in 2022. Maar daarover vertellen we volgend jaar wel!", sluit Carla met een knipoog af.

# Vinger aan de pols

UIT DE ORGANISATIE  
Raad van toezicht

De raad van toezicht van S&L Zorg hield ook in het jaar 2021 een vinger aan de pols van de organisatie. Bij S&L Zorg hanteren we vier domeinen (strategische doelen): kwaliteit van leven, zorg, organisatie en arbeid. Voor dit kwaliteitsrapport spreken we met Wilma Bijsterbosch, toezichthouder zorg en ethiek, en Jack van Ham, voorzitter van de raad van toezicht, en zoomen we met name in op kwaliteit van zorg.

Hoe is het gesteld met de kwaliteit van zorg bij S&L Zorg? Jack van Ham begint: "Onze perceptie is dat het met de kwaliteit van zorg op dit moment goed gesteld is. We worden in die mening gesterkt omdat er in januari 2022 nog een inspectiebezoek is geweest, waaruit ook blijkt dat de zorg op orde is." "En dat tijdens Covid", vult Wilma direct aan. "Als je na 2 jaar pandemie, alsnog een inspectiebezoek positief doorkomt, dan is het je gelukt om de kwaliteit van zorg op niveau te houden. Dat is knap hoor." Jack: "Bijzonder dit jaar is vooral de enorme betrokkenheid. Onder deze lastige omstandigheden is iedereen boven zichzelf uitgestegen. Alles erop gericht om de bewoners en deelnemers zo min mogelijk last te laten ondervinden van de coronacrisis."

## INTEGRAAL KIJKEN

"De kwaliteit van zorg is wel de meest uitdagende factor om te beoordelen of te meten als raad van toezicht", vertelt Jack. "Vaak gebruik we de cijfermatige kant om de juiste vragen te kunnen stellen. Als we bijvoorbeeld zien dat de kosten stijgen van inhuur van personeel, juist op een vlak waarin S&L Zorg wil doorgroeien, dan kun je je afvragen of dat dan in de toekomst wel goed blijft gaan. Ik kijk zoveel mogelijk vanuit het integrale proces natuurlijk naar de zorg, maar ook naar de relatie met kwaliteit en financiën. Ik kijk hoe alles zich tot elkaar verhoudt en of het in balans is", legt Wilma uit.

## TEKORTEN

Het jaar 2021 werd ook gekenmerkt door een hoog ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt. Het was lastig om de bezetting op orde te krijgen. Hoe kun je dan nog aan kwaliteitsverbetering werken? "Als je werkt met veel invallend personeel, kun je wellicht wel de zorg leveren die je moet leveren, maar je kunt vaak niet doen wat je had willen doen. Die extra's of die kwaliteitsslag is dan best lastig", vertelt Jack. "Toch zie je dat er wel degelijk verbeteringen zijn doorgevoerd. Kijk naar het scholingsprogramma op het gebied van verpleegkundige zorg, maar ook op het gebied van signaleren. Dat zijn veranderingen die positief zijn voor de ontwikkeling en waardering van medewerkers, bijdragen aan de directe kwaliteit van zorg en zorgen dat de voor de bewoners bekende gezichten de zorg kunnen blijven leveren", vertelt Wilma.

## VASTGOED

In 2021 werd er ook fors doorgewerkt aan de plannen voor het vastgoed van S&L Zorg. Jack vertelt: "Het is mooi dat er veel aandacht is in de nieuwe gebouwen voor meer privacy en vrijheid. Bewoners worden verder geholpen om weer iets onafhankelijker te kunnen leven van de zorgorganisatie. Je hebt nog meer je eigen omgeving waar je je ook in terug kunt trekken. Maar, een nieuwe woonomgeving kun je niet creëren door alleen de stenen goed te stapelen. Juist in de periode daarna bepaalt hoe je ermee omgaat, hoe groot het effect is. Laat je de samenleving binnen en zoek je actief de samenleving op bijvoorbeeld." Wilma vult aan: "Zinnige zorg is vooral benutten wat mensen zelf kunnen. De nieuwe gebouwen kunnen daaraan bijdragen. Je hebt straks nog meer je eigen (voor)deur naar je eigen kamer, je eigen huis en de zorgverlener levert de zorg die jij aanvullend nodig hebt. Wat je zelf kunt doe je ook zelf."

## TOEKOMST

Het jaar 2021 ligt achter ons, hoe kijkt de raad naar de toekomst? Wat zijn de kansen en risico's? "In de komende periode komt er zeker een discussie over kosten. Wat kunnen we in onze sector met preventie? Hoe kunnen we innovatie inzetten om kosten te besparen en kwaliteit van zorg op orde te houden?", vertelt Jack. "We hebben wel gezien dat de organisatie steeds iets meer lef heeft, ook door de crisis. We durven meer risico's te nemen en bijvoorbeeld af te wijken van het beleid, in het belang van de bewoners", vertelt Wilma. "Klopt en er is eigenlijk een dimensie bijgekomen. We hebben geleerd hoe we ons moeten gedragen in een noodhulp situatie. We weten dat we met zeer onverwachte situaties om kunnen gaan", zegt Jack.

Er is dus veel geleerd tijdens de crisis, wat wordt het thema voor volgend jaar? "Zeker op innovatie en digitale zorg moeten we de komende tijd inzetten. Daar liggen de kansen die we moeten grijpen en daar gaan we de komende tijd nog veel energie in steken", stelt Wilma. "Ik denk dan vooral aan omdenken op het gebied van inclusiviteit. Zorgen dat nieuwe plannen altijd bijdragen aan meedoen midden in de samenleving, zeker de vastgoedplannen geven daar alle kansen voor!", zo sluit Jack toekomstgericht af.

# Hoogtepunten en kort nieuws

EXTRA

*In 2021 is er heel wat gebeurd en we hebben leuke dingen gedaan. Lees maar mee!*

## EVEN IN EEN ANDERE WERELD (EN EEN PRIK)

Tijdens de vaccinatie tegen het coronavirus deden we een proef met de inzet van virtual reality. Een aantal bewoners kregen een VR-bril op tijdens het prikken om de angst te verminderen. Was er bij de eerste vaccinatie nog veel stress zichtbaar bij de cliënt, zowel qua mimiek als qua spanning in de armspier, was er met de VR-bril op geen spierspanning voelbaar in de arm bij het inbrengen van de naald en geen spanning op het gezicht af te lezen. Dit gaf vertrouwen om deze bril ook in te gaan zetten bij andere medische handelingen zoals bloedprikken of de tandarts!

## NIEUWE 'WERKEN BIJ' WEBSITE

In maart 2021 hebben we bij S&L Zorg de nieuwe, frisse 'Werken bij' website gelanceerd. Een platform met meer aandacht voor (vrijwilligers)werk, vacatures, stages, leren en ontwikkelen waarmee we het werven van nieuwe collega's een boost willen geven.

## SNOEZELKARREN DANKZIJ DE LEUKSTE ...PLEK

Bij de kick-off van De leukste ...plek ontstond binnen het team 193 a-b het mooie idee om een snoezelbadkamer te realiseren in hun woning. Dit zou mogelijk zijn met een Hydro snoezelkar (een mobiele snoezelkar die tegen water kan). Na de pitch van team 193 a-b werden meer woningen enthousiast, waardoor uiteindelijk 11 woningen hebben deelgenomen aan het idee. En op 13 april 2021 was het dan

zover: de levering van de Hydro snoezelkarren. Vanaf nu kunnen de bewoners van deze 11 woningen heerlijk snoezelen in bad, onder de douche en in andere ruimten. Geniet ervan!

## POST VAN KONINGIN MÁXIMA

Bewoner Don Straatman had voor Máxima haar 50e verjaardag een prachtig schilderij gemaakt en deze opgestuurd naar het Koninklijk Huis. Als dank kreeg hij een kaartje toegestuurd namens koningin Máxima. Hoe gaaf is dat!?

## TWEE DUOFIETSEN GESCHONKEN DOOR SABIC

SABIC, een groot bedrijf uit Bergen op Zoom, schonk in 2021 maar liefst twee duofietsen aan S&L Zorg. De fietsen worden veelvuldig gebruikt door de bewoners en deelnemers van Lambertijenhof.

## TWEE ELEKTRISCHE STEPS GESCHONKEN DOOR BSO

SportBSO uit Bergen op Zoom heeft S&L Zorg in 2021 twee elektrische steps geschonken. Met deze steps kunnen de medewerkers van de nachtdienst zich nóg sneller voortbewegen over het terrein. En dat is handig, want dat scheelt veel tijd! Marvin Bedaf van SportBSO kwam de steps officieel overhandigen.



VR-bril



Maak de droom waar



Post van Koningin Máxima



Snoezelkar



Zomergeschenk



Sint op bezoek



ondertekenen



Bloembollen



Klimclub

### BEWONERS KRIJGEN KLUSBUS

Bewoners van S&L Zorg kregen in juli wel een heel bijzonder cadeau: een prachtige bus. De bus zal vooral gebruikt worden door de Tuingroep van Sterrebos om tuinklussen uit te voeren in de wijk. De tuinders zijn ontzettend blij en mochten de bus in ontvangst nemen van de Stichting Vrienden van S&L Zorg.

### ZOMERGESCENK

Ieder jaar reikt S&L Zorg een zomergeschenk uit aan haar medewerkers. In 2021 mochten ook vrijwilligers en bewoners een zomergeschenk ophalen. Gewoon, omdat we blij zijn met ze! En het leuke is: de zomergeschenken zijn ingepakt door de deelnemers van de dagactiviteiten.

### KLIMCLUB OFFICIEEL VAN START

Op 4 augustus was het zover: de klimclub van S&L Zorg ging officieel van start. De klimclub is een idee van medewerker Wendy Nederpel en vrijwilliger Olaf Suchorski. De club klimt iedere eerste woensdag van de maand. In het voorjaar en in de zomer in de bomen op het terrein van Lambertijenhof. In de herfst- en wintermaanden klimt de klimclub in een klimhal in Bergen op Zoom.

### ONDERTEKENEN VERKOOPOVEREENKOMST DE MARKIEZATEN

Op 13 augustus 2021 hebben wethouder Patrick van der Velden en bestuurder Marjolijne Lewis de verkoopovereenkomst getekend voor onze nieuwe locatie in nieuwbouwwijk de Markiezaten in Bergen op Zoom. De ondertekening vond plaats onder toezend oog van Eva, lid van de bewonersraad van S&L Zorg.

### MAAK DE DROOM WAAR

Op 16 en 17 september vond het tweedaags festival Maak de Droom Waar plaats op Sterrebos en Lambertijenhof. Op 16 september werden de bewoners verblijd met optredens van Clown Snorre en One Two Trio. Op 17 september traden onze begeleiders muziek Sander en Dies op. Het waren twee dagen vol zon, muziek en gezelligheid!

### GLUREN BIJ DE BUREN

In de week van 1 t/m 7 november kregen medewerkers en vrijwilligers van S&L Zorg de kans om eens te gaan gluren bij hun burens. Dit werd georganiseerd door de woningen met ernstig verstandelijk en meervoudig beperkte bewoners. Door bij deze woningen te gaan gluren, konden medewerkers en vrijwilligers kennis maken met deze cliëntgroep. En dat hebben veel medewerkers en vrijwilligers dan ook gedaan!

### BLOEMBOLLEN DANKZIJ DE MOOIJ FIETSEN

Bewoners en deelnemers van Lambertijenhof ontvingen in november maar liefst 400 bloembollen. De bloembollen zijn geschonken door De Mooij Fietsen. Na de overhandiging zijn de bloembollen direct verdeeld onder de diverse woningen. Een groot deel van de bollen is geplant in de gezamenlijke zintuigtuin op het terrein. De rest van de bloembollen zijn verdeeld onder de diverse woningen om te planten in de tuinen. S&L Zorg is De Mooij Fietsen erg dankbaar!

### DE SINT OP BEZOEK

Op 2 en 3 december kwamen Sinterklaas en zijn pieten op bezoek. Hij bezocht onze bewoners en deelnemers op veilige afstand en bij sommige woningen werd het zelfs een raambezoek, omdat zij in quarantaine zaten. Ondanks dat hebben onze bewoners en deelnemers er enorm van genoten!

# Externe visitatie 2020

## Samenvatting

LEREN VAN ELKAAR

Op 20 april 2020 heeft er een externe visitatie plaatsgevonden, zoals vereist volgens het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. De externe visitatie is uitgevoerd door een afvaardiging van zorgorganisaties Tragel, SDW en SOVAK.

### METHODE

Vanwege de destijds geldende coronamaatregelen is ervoor gekozen om de visitatie digitaal te laten verlopen. Daarnaast is er bij de visitatie gekozen om te werken met een binnen- en buitenkring. In de binnenkring zaten medewerkers van de zorgorganisaties. In de buitenkring zaten de bestuurders of hun vervangers. Het gesprek werd geleid door een gespreksleider, welke het eerste uur in gesprek ging met de binnenkring. Hierbij sloten ook een cliëntbegeleider en een zorgcoördinator aan die hun ervaringen deelden over het onderwerp van de visitatie. Het laatste half uur mocht ook de buitenkring aansluiten.

### BINNENKRING

In de binnenkring namen mevrouw van Oers, mevrouw Martinez (S&L Zorg), mevrouw Voeselek, mevrouw Wiedenhoff (SOVAK), de heer Mathijssse, mevrouw Verhees (SDW), mevrouw Bent en mevrouw Sijnesael (Tragel) deel.

### BUITENKRING

De buitenkring bestond uit mevrouw Lewis (S&L Zorg), mevrouw van der Kruis (SOVAK), mevrouw van Huijkelom, mevrouw Goossens (SDW) en de heer Bannenbergh (Tragel).

### ONDERWERP

Het onderwerp van de visitatie was de LACCS-methode die inmiddels alweer vier jaar toegepast wordt binnen S&L Zorg. Deze methode wordt met name toegepast bij ernstig (verstandelijk en) meervoudig beperkte bewoners om de kwaliteit van leven voor deze specifieke cliëntgroep te verbeteren. Tijdens de visitatie werd de LACCS-methode haarfijn uitgelegd aan de afgevaardigden.

Meer informatie over hoe de LACCS-methode in zijn werk gaat? Lees dan het artikel op onze website: [slzorg.nl/belevingsgerichte-activiteiten](https://slzorg.nl/belevingsgerichte-activiteiten)

### RESULTATEN EN CONCLUSIE

Tijdens de gesprekken in zowel de binnen- als buitenkring werden met name ervaringen en resultaten gedeeld met elkaar. Daarnaast deelden de medewerkers van S&L Zorg zaken waar zij nog tegenaan lopen. Er werden hier en daar kritische vragen gesteld en tips gegeven vanuit SDW, SOVAK en Tragel om de methodiek en de verdere uitrol hiervan te verbeteren en verder te professionaliseren. Alle zorgorganisaties zijn positief over de LACCS-methodiek en vinden het verder professionaliseren van de methodiek en van de medewerker die deze uitvoert een goede ontwikkeling die ervoor zorgt dat (andere) medewerkers gemotiveerd raken om met deze doelgroep te gaan werken.

# Het tweede coronajaar

EXTRA

In het kwaliteitsrapport van 2020 schreven we: “We hopen natuurlijk dat deze crisis zijn piek heeft gehad. Maar, mocht corona nog voor verrassingen zorgen, dan hebben we er alle vertrouwen in dat we die samen zullen doorstaan.” Terugkijkend op 2021 weten we dat die verrassingen er zijn geweest. Het tweede jaar van de crisis was een jaar van hoop en tegenslag, vermoeidheid en vaccineren, vaccineren en nog eens vaccineren.

Aan de hand van een tijdlijn en een aantal cijfers blikken we terug op corona in het jaar 2021.

### Januari/februari: DE START MET VACCINEREN

De eerste maand van het jaar begon hoopvol. Ineens konden we na lang wachten vaccins krijgen voor onze bewoners van 18 jaar en ouder. Op 30 en 31 januari lukte het de medische dienst, in samenwerking met de apothekers, bewoners, familie, vrijwilligers en alle collega's, om iets te doen dat we nog nooit hadden gedaan. In één weekend werden meer dan 300 bewoners gevaccineerd. In het laatste weekend van februari werd een tweede prikronde opgezet en weer werden heel veel bewoners gevaccineerd. Medewerkers bleven lang in onzekerheid, maar ook zij konden in de loop van februari hun eerste prik gaan halen. Wauw, het vaccin was de weg uit deze crisis, we waren allemaal hoopvol. Zou de crisis nu eindelijk voorbij gaan?

### Maart/april/mei: VERLICHTING

De vaccinaties boden kansen, stap voor stap konden we vanaf maart wat maatregelen loslaten. De mondmaskers mochten af als er ruime afstand bewaard kon worden, logeren kon weer en er mochten twee bezoekers tegelijkertijd komen.

Eindelijk mochten ouders weer samen op bezoek. We gingen zelfs al nadenken over hoe we de dagactiviteiten weer zo goed mogelijk vorm konden geven als de crisis voorbij was. Het pand dat speciaal ingericht was om coronapatiënten te verplegen werd opgeheven.

### September/oktober: VRIJHEID HEEFT EEN PRIJS

In september zijn we na de vakanties druk met het coronatoegangsbewijs. Hoe gaan we hier zelf mee om in onze ontmoetingscentra? Wat doen we met uitjes met bewoners, kunnen we nog wel met een groepje op een terras gaan zitten? Het toegangsbewijs en je identiteitsbewijs heb je helaas nodig om te kunnen genieten van de herwonnen vrijheid.

### November: DE KLAP KOMT HARD AAN

Hoewel het in het begin van november nog rustig was bij S&L Zorg, namen landelijk de besmettingen in hoog tempo toe. De maatregelen werden ook weer zwaarder. Eind november was het ook bij ons raak, in drie weken kregen 74 bewoners een positieve testuitslag. De aantallen waren hoger dan in het begin van de crisis in 2021. Meerdere woningen sloten de deuren voor bezoek, bewoners moesten weer in isolatie en medewerkers werkten onder zware omstandigheden met forse bepakkings.

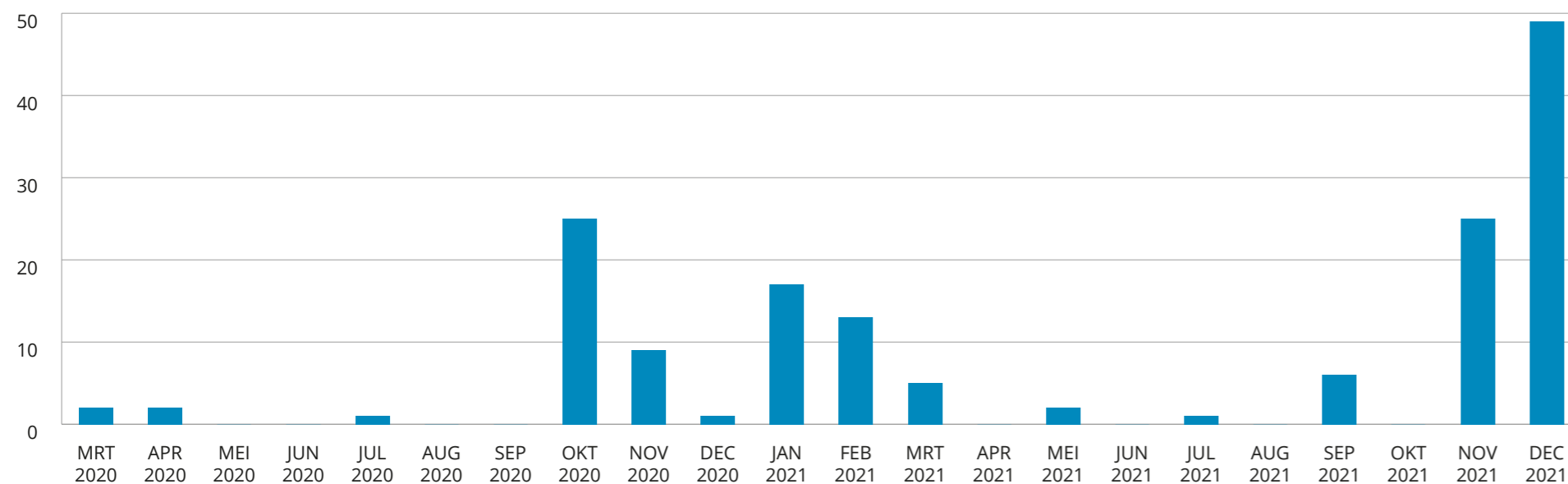
Om het tij te keren, waren de maatregelen ook weer fors. De dagbesteding ging per direct weer volledig in de inmiddels bekende ‘bubbel’. Mondneusmaskers gingen weer bijna altijd op en de kantoren en vergaderruimtes kwamen weer leeg te staan. En er werd weer een ruimte ingericht om coronapatiënten op te kunnen vangen.

De hoop op het overgaan van deze crisis die in het begin van het jaar en ook wel in de zomer heerste, was in november weg. De vermoeidheid met deze crisis was overal te zien. Bewoners met spanningen, verwanten die steeds minder energie konden opbrengen en medewerkers die op waren.

**December:  
WERKNEMERS VALLEN MASSAAL UIT,  
COLLEGA'S REGELEN VACCINATIES**

Begin december zaten we nog vol in de piek van besmettingen. Maar op 11 en 12 december krijgen veel bewoners een derde prik en hoe wrang ook, veel bewoners hadden recent een besmetting achter de rug. Vanaf half december nam het aantal besmettingen onder bewoners snel weer af.

Grafiek: Aantal positieve testuitslagen per maand bij bewoners



De medewerkers daarentegen hadden hun derde prik nog niet gehad. De overheid kreeg de GGD's niet snel genoeg op stoom. Een aantal zorgorganisaties in de regio richtten zelf een vaccinatiestraat in voor medewerkers en medewerkers en vrijwilligers van S&L Zorg konden ook daar terecht.

Ondanks de snelle vaccinatie sloten we het jaar moe af. De personeelsbezetting was op verschillende plekken zorgelijk. Het ziekteverzuim en de afwezigheid vanwege quarantaines steeg hoger dan ooit tevoren. Op sommige momenten was meer dan 17% van de zorgmedewerkers niet inzetbaar. En als je wel (weer) kon komen werken, was de werkdruk hoog, heel hoog.

2021 werd niet het jaar waarin deze crisis zou eindigen en we vierden een sobere kerst met de hoop gericht op 2022!

# Nawoord

Ook dit jaar heeft corona ons diep geraakt en we zijn er nog niet klaar mee. Veel van de voorgenomen verbeterpunten voor 2021 hebben we maar deels kunnen uitvoeren. De externe visitatie van 2020 liet ons een aantal opbrengsten zien waar we trots op mogen zijn. Maar de vragen en suggesties van de collega's gaven ook stof tot nadenken. Hoe zorgen we ervoor dat we onze methodische werkwijze op alle onderdelen van het leven van de bewoners tot uitdrukking laten komen?

Corona heeft veel van iedereen gevraagd. We zijn er trots op hoe we dit ook in 2021 samen hebben opgepakt. Met vooral veel aandacht voor elkaar, bewoners en ouders/verwanten lukte het ons om zo veel mogelijk het gewone leven door te laten gaan. Kijkend naar wat wel kan, binnen alle grenzen die er waren.

**We halen uit deze tijd een aantal aandachtspunten die we mee willen nemen:**

- > De rol van een zinvolle daginvulling voor de kwaliteit van leven. De meeste bewoners hebben ervaren hoe belangrijk een goede dagbesteding/werk voor ze is en wilde liever vandaag dan morgen terug naar hun bekende dagbesteding. Er zijn ook bewoners waarvoor dit niet zo is. Een andere invulling van de dag heeft hen goed gedaan en/of ze hebben nieuwe talenten ontdekt en willen daar verder mee. Hier aandacht voor hebben blijft dus belangrijk. Niet alles automatisch terug naar wat het geweest is.
- > Aandacht voor de ondersteuning van medewerkers. Hoe zorgen we er voor dat medewerkers, die werken onder grote druk dit vol blijven houden. Zeker als de druk dadelijk wat afneemt, hoe zorgen we dat medewerkers met plezier en duurzaam inzetbaar blijven.
- > Voldoende medewerkers om de zorg te kunnen verlenen. Het was soms spannend om de bezetting op orde te houden. Met extra inzet van dagactivi-

teiten op de woningen en daar waar nodig uitzendkrachten is het gelukt. Dilemma daarbij was zeker ook hoe zorg je dat het aantal verschillende medewerkers per woning zo klein mogelijk houdt om besmettingen tegen te gaan. Door het creëren van bubbels en het werken met vaste invalkrachten is dit vaak gelukt. De samenwerking tussen begeleiders wonen en dagactiviteiten is versterkt door samen op te trekken. De waardering voor elkaars kennis en kunde, dat willen we graag vasthouden.

- > Dichtbij blijven in tijden van afstand houden. De kern van ons werk is om dichtbij cliënten te staan. En ook bij medewerkers, met een meewerkend teamleider en ondersteuning vanuit de medische dienst en behandeling. Nabijheid bieden zit in onze visie, we gaan voor menslievende zorg. Maar hoe doe je dat als je afstand moet houden en veel thuis werkt? In de werkoverleggen moet aandacht blijven voor de combinatie van thuiswerken en fysieke bijeenkomsten. Digitaal is veel mogelijk en met andere vormen van aandacht kom je best een heel eind. Digitaal overleggen maakt dat overleggen soms sneller en met alle betrokken personen konden plaatsvinden. Maar er gaat ook wat verloren, de menselijke maat, de persoonlijke interactie tussen mensen. Voor ouders en cliënten was het soms een uitkomst, maar vaak werd ook het verdriet zichtbaar van het elkaar niet kunnen zien, knuffelen etc.

We kunnen met tevredenheid terugkijken op 2021. Het jaar heeft ons inzichten gebracht voor de korte termijn en voor de lange termijn. Onze nieuwe strategisch beleidsplan biedt ons daarvoor houvast. We gaan door op de weg die we zijn ingeslagen; de bewoners voorop, het netwerk volgend. Dat het pad niet altijd als prettig en wenselijk voelt, dat hebben we ook dit jaar weer ondervonden. Door het samen te bewandelen is het ons ook dit jaar weer gelukt om verder te komen.

**Marjolijne Lewis,**  
Bestuurder S&L Zorg

Kijk voor meer informatie en mooie verhalen op onze website [www.slzorg.nl](http://www.slzorg.nl).

