

KWALITEITS- RAPPORT 2021

Clënten-
versie



Voorwoord



Terugblikken en
vooruitkijken



Hoe kijken
wij terug?



Reflecties



Feiten en
cijfers



KORAAL KIJKT TERUG OP 2021

Meer weten?
www.koraal.nl

Zorg
rondom de
individuele
cliënt



Wonen



Ervaring van
cliënt en netwerk



Organisatie



Strategie
langdurige zorg



Medewerkers
aan het woord



Koraal wonen
leren
werken



Voorwoord

2021 is het jaar nadat onze wereld in 2020 werd opgeschrikt door de coronapandemie. We werden geconfronteerd met drastische maatregelen om de gezondheid en de veiligheid van onze cliënten zoveel mogelijk te beschermen. Ook in 2021 bepaalde corona een groot deel van ons leven en onze agenda. 2020 heeft ons echter geleerd om er anders mee om te gaan. De maatregelen waren nog steeds streng en beperkend maar we leerden te kijken naar de mogelijkheden. Binnen deze mogelijkheden hebben we zoveel ruimte genomen als we binnen de veiligheidsnormen konden realiseren. Onze cliënten hebben wederom een moeilijk jaar gehad maar wat hebben ze zich er goed doorheen geslagen. Er was binnen onze organisatie meer regie en meer ruimte voor maatwerk. En we deden het weer meer samen. Samen met cliënten, hun verwanten en onze medewerkers.

Ook onze medewerkers hebben geen gemakkelijk jaar achter de rug. Naast de gevolgen van de coronapandemie en de druk die dit geeft op de roosters, was er ook nog een tekort aan collega's.

De arbeidsmarkt staat onder spanning en het blijft een opgave om vacatures ingevuld te krijgen en medewerkers aan de organisatie te blijven binden.

Een groot compliment voor zowel onze medewerkers als voor onze cliënten is ook in dit voorwoord op zijn plek.

Zij zijn op krachtige en positieve wijze door een moeilijke periode heen gekomen. Zij bleven doorgaan omdat het nodig was. Zij hebben laten zien dat je door samenwerking én met vertrouwen houden in je eigen kracht het verschil kunt maken.

In dit kwaliteitsrapport lees je de ervaringen van onze cliënten, verwanten en van onze medewerkers. Hoe hebben zij 2021 beleefd? Welke verhalen willen zij graag delen?

Ook lees je verhalen van regionale initiatieven die goed aansluiten bij de ambitie van Koraal. Want ondanks corona en de krappe arbeidsmarkt is het gelukt om nieuwe initiatieven te implementeren in onze organisatie. De nieuwe strategie langdurige zorg is doorontwikkeld en het fundament voor 2022-2027 is zorgvuldig neergezet en verankerd. Koraal Vitaal is opgezet en biedt onze medewerkers veel informatie en tips voor gezondheid en preventief verzuim. De zelfscan is geïntroduceerd als meetinstrument om de samenwerking binnen teams te monitoren en te optimaliseren.

Zo blijven we bouwen en werken aan verbetering op alle lijnen in onze organisatie.

Wij kijken terug op een bijzonder jaar waarin we hebben gezien dat onze organisatie flexibel, veerkrachtig en adaptief is. We hebben geleerd van onze ervaringen in 2020 en hebben laten zien dat we deze lessen in de praktijk met succes toepassen. Voor 2022 wensen we meer ruimte voor ontmoeten, samen genieten van activiteiten en focus op verder bouwen aan de ingeslagen weg. Wij hebben alle vertrouwen in de kracht van de samenwerking die Koraal typeert!

Radboud Quik,
Ingrid Widdershoven





Terugblikken en vooruitkijken

In dit hoofdstuk blikken we terug op het kwaliteitsrapport van 2020 en de doelen en wensen die Koraal zich stelde voor 2021. Daarnaast kijkt cliënt Maikel terug op de evacuatie van Maasveld en delen verwanten Monica en Bert hun ervaringen. Maar, we kijken ook vooruit aan de hand van het voorliggend rapport met regiodirecteuren Lone Linssen, Roel Kramer, Maurits Barendrecht en Wim Swaak. Vanuit de regio's met de meeste WLZ cliënten nemen ze ons mee in hun reflectie.

Een noodsituatie midden in een crisis

Naast de coronapandemie kreeg Maasveld te maken met nog een crisis. Tijdens de wateroverlast van afgelopen zomer dreigde het hele terrein onder water te lopen. Maasveld moest acuut worden geëvacueerd. Alles werd in het werk gesteld om alle bewoners zo snel mogelijk over te plaatsen. Een aantal bewoners werd opgevangen door familie maar een groot deel moest op een andere plek worden ondergebracht. Op locatie Op de Bies in Landgraaf en op St. Anna in Heel werden direct maatregelen getroffen om iedereen een warm welkom te heten. Bedden werden klaargezet, friet met frikadellen werden klaargemaakt en medewerkers kwamen allemaal helpen om iedereen tijdig te kunnen opvangen. Naast deze twee Koraal locaties zijn ook nog verschillende bewoners opgevangen in sporthal de Geusselt in Maastricht. Gelukkig heeft het water Maasveld niet bereikt en kon iedereen weer snel terug naar zijn vertrouwde plek.

Maikel, bewoner van Maasveld, vertelt: "Het waren een paar spannende dagen! Iedereen op Maasveld moest worden geëvacueerd. Dit was heel spannend. Sommige bewoners wilden niet weg en er waren ook bewoners die bang waren. Iedereen heeft elkaar geholpen. Het is uiteindelijk heel goed gegaan." Maikel: "een compliment aan alle mensen die hebben geholpen, het was allemaal heel goed geregeld".



Maikel Mourik, Cliënt Koraal

Als regiodirecteuren zijn we ontzettend trots op dit prachtig stukje bovenregionale samenwerking. Het relativeringsvermogen van onze cliënten helpt je om met beide benen op de grond te blijven. De flexibiliteit, saamhorigheid en het grote vangnet van Koraal kwamen hierbij optimaal naar boven. Dit is de kracht van Koraal.

Lone Linssen, Roel Kramer en Wim Swaak

Langdurige zorg onder het vergrootglas

Wat ging er goed in de langdurige zorg en wat is voor verbetering vatbaar? Dat vroegen we aan Bert, voorzitter van de Verwantenraad op Maasveld en Monica, lid van de Verwantenraad bij Op de Bies. De vraag leverde de nodige gesprekstof op. Pluspunten en aandachtspunten passeerden de revue. Maar ook waardevolle tips en wensen.

"Als ik terugdenk aan 2021 komt een aantal onderwerpen vanzelf bovendrijven", zegt Bert. "In de eerste plaats corona en alle maatregelen die daarmee gepaard gingen. De communicatie daarover is bij Maasveld goed opgepakt. Zo was er de nodige aandacht voor de impact van de maatregelen op de verschillende cliëntgroepen. Die aandacht was essentieel, want het draagvlak voor de maatregelen was een stuk minder dan in het eerste jaar. Cliënten werden beïnvloed door het verzet dat ze in de maatschappij zagen. Dat maakte het voor de medewerkers niet bepaald gemakkelijk. Om verwanten goed te informeren, hebben we de nieuwsbrief nieuw leven ingeblazen. Daarnaast is het contact met de familievereniging geïntensiveerd. Dat heeft voor mijn gevoel goed gewerkt."

Communicatie 1 op 1 belangrijk

Monica onderschrijft Berts gevoel ten dele. "Bij Op de Bies vond er tweewekelijks overleg plaats tussen de Verwantenraad en de directeur. Daardoor hadden we een goed beeld van de actuele situatie. De informatie deelden we telkens met de verwanten. Daarnaast ontvingen zij een aantal brieven van Koraal. Maar hoe waardevol ook, zo'n brief blijft toch een algemeen verhaal. Terwijl iedereen vooral wil weten hoe het met zijn kind, broer of zus gaat. De pandemie bracht voor de medewerkers extra werk met zich mee. Dus dat er minder tijd was voor de communicatie van de werkvloer richting verwanten, dat kan ik begrijpen. Maar het was fijn geweest als verwanten expliciet waren uitgenodigd om zelf contact op te nemen met de begeleiding als ze daar behoefte aan hadden. Want dat durft niet iedereen."

Minder tijd voor wat gelukkig maakt

"De basiszorg was prima, als altijd", vervolgt Monica. "Mijn broer is altijd tip top verzorgd en zijn rolstoel werkt feilloos. Daarvoor verdienen de medewerkers een groot compliment. Maar hij en zijn medebewoners bloeien op als ze gaan wandelen of zwemmen, als ze iets ondernemen. Dat maakt hun dag. Helaas was er voor die activiteiten -die het leven de moeite waard maken- in het afgelopen jaar onvoldoende capaciteit en waren de mogelijkheden beperkt door corona. Nu de beperkingen rondom corona minder worden en naar verwachting op termijn helemaal verdwijnen heb ik er ook vertrouwen in dat dit weer als vanouds wordt opgepakt."

'De basiszorg was prima, als altijd. Mijn broer is altijd tip top verzorgd en zijn rolstoel werkt feilloos. Daarvoor verdienen de medewerkers een groot compliment.'

Monica, lid van de Verwantenraad bij Op de Bies

Cultuurverandering kost tijd

"Waar ik blij om ben, is dat er in 2021 nadrukkelijk aandacht was voor de strategie langdurige zorg", vertelt Bert. Mensen van uiteenlopende disciplines werden meegenomen in de ontwikkelingen. Dat vergroot het draagvlak voor de strategie, die heel waardevolle elementen bevat. Waar ik benieuwd naar ben is hoe Koraal er vervolgens handen en voeten aan gaat geven. Ik ervaar in de praktijk dat medewerkers op de groepen er nog weinig voeling mee hebben. Ik hoop dat Koraal zich realiseert dat het om een cultuurverandering gaat die de nodige impact heeft op medewerkers, cliënten en verwanten. Dat de omslag tijd én gerichte ondersteuning vraagt. "Ik zou Koraal wat minder ambitie gunnen en wat meer focus."

Monica knikt instemmend. "Er zijn veel plannen. Het zou goed zijn om een pas op de plaats te maken en te focussen op een beperkt aantal speerpunten. Dat maakt de kans van slagen groter en stimuleert mensen om door te gaan."

Binden en boeien van personeel

Medewerkers doen er alles aan om het bewoners zoveel mogelijk naar hun zin te maken, ze zijn gepassioneerd en bevolgen. Daarover zijn Monica en Bert het hartgrondig eens. Maar het grote verloop van personeel baart zorgen. "Mijn zoon woont inmiddels 10 jaar op Maasveld", vertelt Bert. "Hij gedijt bij vaste patronen en structuren, bij vertrouwde gezichten. De laatste jaren zijn er voortdurend personeelwisselingen. Dat betekent telkens opnieuw zaken uitleggen en weinig herkenbaarheid. Ik vraag me wel eens af wat dat met mijn zoon doet. Cruciale vraag voor mij is hoe Koraal medewerkers in de toekomst kan binden en boeien. Daar zou ik echt aandacht voor willen vragen."

De jus van het leven

"De kwaliteit van leven terugbrengen in de langdurige zorg", dat is de innige wens van Monica. "Weer ruimte maken voor de dingen die het leven van cliënten aangenaam maken, zorgen dat de lijnen in de organisatie voor iedereen helder zijn zodat praktische zaken sneller worden geregeld." Bert sluit daarbij aan: "Ik zou het fijn vinden als het avondcafé weer opstart, de contacten met de buurt opnieuw worden aangehaald en we weer samen naar de kermis kunnen. Want dat is toch de jus van het leven. Het zorgt ervoor dat bewoners beter in hun vel zitten, waardoor medewerkers hun werk makkelijker kunnen doen. Dat wens ik de hele organisatie toe."

'Ik zou Koraal wat minder ambitie gunnen en wat meer focus.'

Bert, voorzitter van de Verwantenraad op Maasveld



Bert

Regiodirecteuren Lone Linssen, Roel Kramer, Wim Swaak en Maurits Barendrecht hebben de artikelen in dit kwaliteitsrapport gelezen. Samen reflecteren ze op de inhoud en blikken terug op 2021. Wat ging er goed? Waar liggen nog ontwikkelpunten en wensen? Hoe kijken we terug maar ook wat verwachten we van de komende periode?

Reflectie verwanten Monica en Bert

Verwanten Bert en Monica geven aan dat de beperkingen rondom corona, de krappe bezetting en het verloop van zorgverleners hun weerslag hebben gehad op het dagelijks leven van hun verwant. Met name de zaken die het leven de moeite waard maken, zoals het avond café of het zwemmen, zijn erbij ingeschoten. Ze constateren ook dat de basiszorg goed bleef, ondanks alles.

Wim herkent de opmerkingen van Bert en Monica. "Hun ervaringen zijn representatief voor alle regio's. Arbeidsmarkt heeft absoluut overal de aandacht. Wel mooi om te constateren dat we de basiszorg op orde hebben weten te houden. Ondanks de beperkingen die er waren rondom corona en de krappe bezetting door de arbeidsmarktproblematiek. "Maurits: Ook in de Brabantse regio hebben we veel last gehad van de beperkingen. Ik vind het mooi om te zien hoe andere regio's te hulp zijn geschoten daar waar nodig en ben trots op de medewerkers die ondanks alles hun best hebben gedaan om de zorg zo optimaal mogelijk te blijven geven."

Strategie langdurige zorg

In 2021 is de basis gelegd voor de nieuwe strategie langdurige zorg. Roel vertelt dat hij het proces dat is doorlopen voorafgaand aan de nieuwe strategie heel waardevol vindt. "Het was een mooi proces waarin volop is geparticipeerd door cliënten, verwanten en medewerkers. Er ligt nu een goed gefundeerde strategie. Het gegeven dat we dit proces hebben moeten doorlopen in corona tijd maakt dat het

extra bijzonder is dat het is gelukt om vanuit alle verschillende perspectieven input op te halen.

Lone: "We kijken ernaar uit om de producten die aansluiten op de nieuwe strategie, bijvoorbeeld de VG poli, te realiseren." Er staan nog meer bijzondere ontwikkelingen op de planning. Eind 2021 is Koraal een samenwerking gestart met ouders die een Mooi Leven Huis in Zuid-Limburg willen openen. Koraal zal als zorgverlener, expert en ondersteuner een gelijkwaardige samenwerking aangaan met het bestuur van dit huis. Lone vertelt: "Als Koraal kunnen we veel leren van de ontwikkelingen binnen het Mooi Leven Huis. Het is een doorontwikkeling op het stuk samen.



Maurits Barendrecht



Lone Linssen



Wim Swaak

'Ondanks heel veel aandacht voor corona en de krappe bezetting hebben we de kwaliteit van zorg kunnen borgen, daar ben ik ontzettend trots op.'



Roel Kramer

Koraal Vitaal

Door de vele corona besmettingen en alle maatregelen waren er veel extra uitdagingen. Roel: "Er is veel gevraagd van onze medewerkers. Koraal Vitaal is nu opgestart en de komende periode gaan we dat verder laden. Vorig jaar was er vooral focus op het rondkrijgen van de roosters. Het was een jaar van overleven. Er was veel uitval door ziekte en quarantaines. Daarom is er nog weinig tijd en aandacht geweest voor Koraal Vitaal. Daar komt nu de meer de ruimte voor." Wim geeft aan dat je er vooral moet zijn voor de medewerkers. Roel vult aan: "Waardering is nu extra belangrijk. Laten merken dat je oog hebt voor de situatie."

Zelfscan

In de regio Noord-Midden-Limburg is de zelfscan met succes geïntroduceerd. Je leest er meer over verderop dit kwaliteitsrapport. Wim: "De zelfscan is belangrijk om zicht te krijgen op de organisatie. We waren al langer op zoek naar een instrument om dit te realiseren. De respons was ontzettend hoog. Vanuit de zelfscan gaan alle teams hun eigen verbeterpunten aangeven. Het klantteam is actief betrokken en zij zorgen voor de borging van kwaliteit in de organisatie. Het is belangrijk dat alle betrokkenen de meerwaarde zien van de zelfscan, ik denk dat dit wel is gelukt als ik kijk naar de positieve reacties" In Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek en in Parkstad wordt de zelfscan nu ook uitgerold. In deze regio's wordt medewerkerstevredenheid als onderwerp meegenomen. De zelfscan zal ongeveer een keer per twee à drie jaar worden uitgevoerd zodat er een regelmatig meetmoment is om de kwaliteit van de organisatie en de ervaringen van medewerkers in beeld te brengen.

Trots

"We hebben alles gedaan om de zorg voor onze bewoners zo optimaal mogelijk te organiseren", zegt Lone. "We zijn trots dat zowel cliënten als de medewerkers zich door de ontzettend lastige periode hebben geslagen. Wim beaamt dit: "Iedereen inclusief de verwanten verdient een dikke pluim!" Roel: "Ondanks heel veel aandacht voor corona en de krappe bezetting hebben we de kwaliteit van zorg kunnen borgen, daar ben ik ontzettend trots op."

Wensen

Iedereen is het met elkaar eens: rust en balans in 2022, dat is de grootste wens. Lone: "We hopen dat we de arbeidsmarktproblematiek onder controle krijgen." Wim vult aan "Aandacht voor herstel en concrete stappen zetten passend bij de nieuwe strategie langdurige zorg" Roel: "Ik zie veel mogelijkheden en kansen om de volgende stappen te maken. De basis voor 2022 is gelegd. De flexibiliteit van onze organisatie en van onze mensen, het inspelen op actualiteit, daar hebben we een flinke ontwikkeling doorgemaakt. Koraal is veerkrachtig en flexibel gebleken."

Hoe kijken we terug op 2021

We zijn trots op

De totstandkoming van de nieuwe strategie voor de langdurige zorg waarin door cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en medewerkers is samengewerkt aan een toekomstbestendige basis voor de langdurige zorg.

Dat het ons steeds beter lukt om (vernieuwende) oplossingen op maat te realiseren voor cliënten waardoor zij in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen en werken.

De aandacht voor vitaliteit van onze medewerkers.

De resultaten van onze zelfscan die bijdragen aan ons doel: iedereen is ambassadeur van kwaliteit.

Onze medewerkers die wederom een enorme veerkracht hebben getoond en binnen de beperkingen van de corona maatregelen hebben gezocht naar de balans tussen een mooi en zo normaal mogelijk leven en het creëren van veiligheid voor de cliënt en henzelf.

De flexibiliteit en veerkracht die onze organisatie heeft laten zien.

Dit willen we graag verbeteren

Structurele aandacht voor participatie van cliënten en wettelijk vertegenwoordigers.

Optimaliseren van de communicatie met cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en medewerkers: toegespitst op individuele behoefte.

Dat we meer en beter invulling kunnen geven aan de vrijetijdsactiviteiten voor cliënten en de mogelijkheden van elkaar ontmoeten.

Het goed faciliteren van onze medewerkers om de stappen in het digitaal en efficiënter werken te blijven borgen.

Voor 2022 wensen we

Rust en herstel voor cliënten en medewerkers. 2021 heeft nog te weinig ruimte gegeven om naast het goede ook het leuke te kunnen blijven doen.

Een balans te vinden tussen de ambities van Koraal en de verandercapaciteit van onze organisatie.

Concrete stappen binnen de nieuwe strategie langdurige zorg.

Oplossingen met betrekking tot de arbeidsmarktproblematiek. Creativiteit is hierbij van belang.



Zorg rondom de individuele cliënt

Wat als je jezelf niet goed verstaanbaar kunt maken? Als je gedrag vaak verkeerd wordt begrepen of als je een droom hebt die je niet zelf in vervulling kunt laten gaan? Door zorginnovaties, creatieve medewerkers én oplossingen is veel mogelijk. Lees de verhalen van Anke, Silas en Rob.

'We dachten meteen: er moet veel meer mogelijk zijn wanneer je dit principe kunt koppelen aan een stukje techniek.'



Anke

Linic Franssen en de ouders van Anke

Hoe kun je met andere mensen communiceren als je het RETT-syndroom hebt? Hoe kun je duidelijk maken dat je opgesloten zit in je lichaam, maar dat je nog veel van je omgeving meekrijgt, begrijpt wat er gebeurt en zelf nog veel te vertellen hebt? Als je niet kunt praten, geen gebaren kunt maken en motorisch niet in staat bent om iets aan te wijzen lijken er weinig mogelijkheden over te blijven. Door het RETT-syndroom is Anke te Locke in de afgelopen jaren lichamelijk achteruit gegaan. Maar dat weerhoudt haar niet om zich toch verstaanbaar te maken. Sinds enige tijd maakt Anke namelijk gebruik van een spraakcomputer ze kan bedienen met haar ogen.

De opmars van technologische oplossingen in de zorg heeft ertoe geleid dat er tegenwoordig veel meer mogelijkheden zijn om cliënten op maat te ondersteunen. Toen Anke zich op een gegeven moment verstaanbaar maakte door met haar ogen te wijzen naar kaartjes voorzien van 'Ja' en 'Nee' dachten logopediste Linic Franssen en de ouders van Anke meteen door: er moet veel meer mogelijk zijn wanneer je dit principe kunt koppelen aan een stukje techniek. Linic had tijdens een scholing kennism gemaakt met een computer die kon worden bediend met behulp van de ogen. Samen met de ouders van Anke ging ze de uitdaging aan. Na een hoopgevende proef met de Tobii – zoals de computer met oogbediening heet – en het plaatsen van een succesvolle aanvraag bij

het zorgkantoor om de computer vergoed te krijgen, konden Anke en Tobii aan de slag om elkaar beter te leren kennen.

Door het inzetten van de spraakcomputer is Anke een stuk alerter geworden. Daarnaast is het mogelijk geworden om meer (gesloten) vragen aan haar te stellen. Anke raakt vervolgens met een grove handbeweging het antwoord aan dat ze wil geven. Het gaat te ver om te stellen dat Anke zich nu volledig verstaanbaar kan maken, maar duidelijk is dat ze zich wel veel meer kan uitdrukken. Ook de mensen om haar heen hebben hierin een belangrijke rol. Anke voelt haarfijn aan of je in haar gelooft.

Anke kan tegenwoordig aangeven welke film ze graag wil bekijken. Ze kan delen in het verdriet van een overleden medebewoner, ze kan aangeven dat ze een begeleider mist en... ze kan ook af en toe een beetje ondeugend zijn. Door bijvoorbeeld bewust het geluid van een filmpje heel hard te zetten, zodat andere cliënten en begeleiders hier onrustig van worden. Fantastisch, deze autonomie! En Anke en Tobii maken nog dagelijks stappen. Onlangs is Anke overgestapt op een scherm met uitgebreide opties en heeft ze de trui gevonden. "Trui, trui, trui", zei de spraakcomputer toen de fysiotherapeute onlangs bij Anke kwam. Ze zat buiten onder een dekentje, maar bleek het toch nog een beetje koud te hebben.

Luisteren naar moeilijk verstaanbaar gedrag

Sem en Silas helpen elkaar elke dag een stapje vooruit

Het komt regelmatig voor dat kinderen met een verstandelijke beperking ook last hebben van onbegrepen of moeilijk verstaanbaar gedrag. Denk aan angstig of voortdurend druk zijn of aan het moeilijk kunnen aangaan van relaties met anderen. Maar ook aan weglopen of aan agressief gedrag. In de volksmond wordt dit ook wel eens probleemgedrag genoemd. Waarbij mensen vaak vergeten dat dit gedrag echt geen keuze is. En dat er heftige problemen aan ten grondslag liggen: autisme, voortdurend overvraagd worden, je onbegrepen voelen, traumatische ervaringen uit het verleden.

Soms zijn de problemen zó heftig en komen ze zó vaak voor dat een kind in een neerwaartse spiraal terechtkomt. En niet alleen het kind; ook bij de ouders, bij broers en zussen en bij de leraar op school zorgt dit voor een enorme druk. Zij raken vaak uitgeput door aanhoudende stress. In dat geval is het soms beter dat een kind in een omgeving terechtkomt die vanuit professioneel oogpunt kan inspringen op wat het kind nodig heeft. Op de kinderbehandelgroepen van Koraal regio Parkstad werken kinderen en hun begeleiders zo elke dag aan perspectief. Want ook deze kinderen verdienen hun beste dag. Elke dag opnieuw. En door elke dag een kleine stap te zetten, maak je uiteindelijk soms een grote

sprong. Sem en Silas vertellen graag welke sprong zij samen hebben gemaakt.

Drie jaar geleden kreeg Sem (destijds 11) steeds meer problemen in de klas. Rond dezelfde tijd werd duidelijk dat het niet meer haalbaar was om bij zijn ouders te blijven wonen. De opname op de kinderbehandelgroep die volgde viel hem zwaar. Evenals de overgang naar de schoolklas op de centrumlocatie. Vanaf dat moment ging het verder bergafwaarts met Sem; hij raakte veelvuldig in paniek, liep geregeld weg en uitte zijn onmacht steeds vaker in bijten en krabben. Onderwijs volgen werd daardoor onmogelijk. En omdat Sem daarnaast telkens ontzettend van slag raakte als zijn ouders een bezoek brachten aan de groep, werd de beslissing genomen om dit tijdelijk stop te zetten. Een trieste situatie voor Sem, maar zeker ook voor de ouders die hierdoor op nog grotere afstand kwamen te staan tot hun enige kind.

Vertrouwen en duidelijkheid

Begeleider Silas Brouns zag de situatie van Sem verslechteren. Maar had tegelijkertijd de overtuiging dat hij meer voor hem kon betekenen. Door af te stappen van de eerder bedachte structuur en nog meer te kijken naar wat Sem op dat moment nodig had. "Voor mij was duidelijk dat Sem veel



Sem



Silas



behoefte had aan het ervaren van vertrouwen. En aan duidelijkheid. Daar zijn we aan gaan werken."

Lange benen

Silas licht het toe met een voorbeeld: "Vroeger nam hij vaker de benen als hij angstig was. En als je kijkt naar zijn benen, dan weet je dat deze jongeman in korte tijd nogal wat meters kan afleggen. Uit voorzorg gebruikten we daarna een flex-lijn tijdens elke wandeling. Dat was veilig, maar staat tegelijkertijd in de weg van ontwikkeling. Daar ben ik op een gegeven moment samen met hem stappen in gaan zetten. Hoe? Door hem het vertrouwen te geven. Dat voelt hij ook aan. Ik luister naar hem en hij luistert naar mij. Sinds wij hier samen 'los lopen' over de centrumlocatie, is hij niet meer weggerend. Daardoor was het onlangs ook mogelijk om samen naar de tuinen van Mondo Verde te gaan. En werd de wereld van Sem weer een stukje groter."

Wat je geeft, krijg je terug

"Ik luister heel goed naar wat Sem aangeeft", vervolgt Silas. "Hij mag zelf aangeven wat hij graag wil doen op een dag. Muziek luisteren? Doen we. Met de step over het terrein? Okee! Andersom luistert Sem ook naar mij. Want wat je geeft, dat krijg je terug. Daarnaast proberen we zijn dag zo inzichtelijk mogelijk te maken. Dat zetten we op papier, compleet met foto's van de activiteiten. Zo weet Sem: vandaag gaan we eerst chillen op de kamer. Daarna gaan we eten. Vanmiddag is er tijd om even alle energie kwijt te raken op de buitentrampoline. En vanavond is er chips en cola, omdat het vrijdagavond is."

Betekenisvolle relatie

Met Sem gaat het in de tussentijd dus weer stukken beter. Door het bezoek van zijn ouders aan de groep grondig voor te bereiden, konden zij weer in contact komen met hun zoon. En toen dat weer beter ging, kon hij op een gegeven moment ook weer thuis

logeren. "Nu blijft hij een heel weekend bij zijn ouders en dat gaat goed", vertelt Silas. "Doordeweeks is hij hier. En krijgt hij van mij elke dag het vertrouwen en de voortdurende aandacht die hij nodig heeft. Dat geeft hem en tevens zijn ouders de rust om weer een betekenisvolle relatie met elkaar op te bouwen."

Meer dan werk

Hoeveel uur ik in een gemiddelde week met hem optrek? Ehm... ik denk dat ik in een week meer met hém omga dan met mijn vriendin." Silas wordt er even stil van. En lijkt zich ineens bewust van hoeveel Sem en hij samen hebben geïnvesteerd om nu hier te staan. Daarna komt hij los: "Weet je, kinderen zoals Sem begeleiden is meer dan werk. Maar het is ook het enige wat ik kan. Ik heb vroeger in de supermarkt gewerkt, bij een slager. Maar dat was het allemaal niet. Ik ben niet van de cijfers... ik wist dat ik mensen wilde helpen om vooruit te komen en dat ik dat ook kán."

"Toen ik als begeleider startte, was het allemaal nog een beetje onwennig. Ik deed vooral wat ik mijn collega's ook zag doen. Maar door de jaren heb ik ook een grote ontwikkeling doorgemaakt. Op zo'n manier dat ik nu mijn eigen intuïtie durf te volgen. Dat vertrouwen kreeg ik op een gegeven moment in mezelf. En datzelfde vertrouwen geef ik nu door aan Sem. Zo helpen we elkaar eigenlijk vooruit. Ik hoop dat ik Sem nog lang mag begeleiden. En dat ik daarbij nog heel veel van hem mag leren. Daar doe ik het als hulpverlener voor. Want uiteindelijk meten wij hulpverleners het succes van ons leven niet aan onze bankrekening, maar aan wat we voor een ander hebben betekend."

Deel je droom!



Rob en Melvin

Soms heb je een wens of een droom die, om welke reden dan ook, niet uitvoerbaar is. Maar dat je vooral je droom moet delen met anderen en zéker niet moet opgeven, blijkt wel uit het bijzondere verhaal van Rob Jansen. Rob is 27 jaar en woont op een woongroep binnen St. Anna. Hij heeft al heel lang de wens om zijn autorijbewijs te halen.

Rob vertelt: "Ik zou heel graag mijn rijbewijs willen halen en heb dat ook regelmatig aangegeven. Door de mensen om mij heen werd mij verteld dat dit voor nu niet haalbaar is. In deze fase van mijn leven ervaar ik de wereld namelijk vaak als te druk en onvoorspelbaar. Dat komt onder andere door mijn autisme."

Kijken naar wat wél mogelijk is

Melvin Wessels, autismetrainer binnen Koraal regio Noord- en Midden-Limburg, begeleidt en ondersteunt Rob. Melvin: "Toen Rob aangaf dat hij ontzettend graag zijn rijbewijs wilde halen, hebben we dit samen met hem en z'n familie besproken. Het feit dat dit nu niet haalbaar is voor hem, betekent niet dat hij zijn droom ook zomaar moet opgeven. We wilden Rob heel graag helpen om z'n droom waar te maken en vonden het dan ook belangrijk om te gaan kijken wat er wél mogelijk is. Belangrijk is om te achterhalen: wat is de vraag achter de vraag? Waarom wil iemand dit zo graag? En wat wil hij precies? Daarover ben ik met hem in gesprek gegaan."

Passie voor auto's

Rob: "Tijdens mijn gesprekken met Melvin kwam naar voren dat mijn wens eigenlijk is ontstaan uit mijn passie voor auto's en het verkeer. Ik ben dol op auto's! Als bijrijder in een auto dacht ik vaak: hoe zou het toch voelen om zelf te rijden? Ik wilde dat echt heel graag zelf eens ervaren." Melvin heeft contact gezocht met ANWB rijopleiding Limburg om de mogelijkheden te bespreken. Kenneth Snijders,

rijcoach bij ANWB rijopleiding Limburg, was meteen enthousiast: "Natuurlijk wilde ik graag aan dit verzoek meewerken. Als dit de wens is van iemand, moet je zeker helpen om die in vervulling te laten gaan. En voor mezelf is het ook leuk. Het feit dat Rob autisme heeft, was voor mij geen enkel probleem. Anders dan bij een reguliere proefles waarbij je met name test welke vaardigheden iemand al heeft, ging het nu vooral om: wat vindt Rob leuk en wat wil hij ervaren."

Hellingproef en versnellingspook

Tijdens de rijervaring die Rob onder begeleiding van Kenneth heeft gehad, heeft hij van alles gedaan: van in het begin alleen maar sturen, tot aan het einde het zelfstandig uitvoeren van de hellingproef! Kenneth: "En dat ging supergoed. Al moest ik wel een paar keer zeggen: was je stiekem naar de versnellingspook aan het kijken? Haha. Want de ogen moeten natuurlijk wel gericht zijn op de weg. Het was absoluut een leuke ervaring. Als je zag hoeveel plezier hij erin had! Daar word je zelf gewoon vrolijk van. Dus mocht Rob nog een keer willen rijden: hij is zeker welkom!"

Tot slot heeft Rob nog een boodschap: "Ik wil aan iedereen meegeven dat wanneer je een droom hebt, dat het dan goed is om deze met mensen te delen. Zodat er meer dromen in vervulling kunnen gaan."

ANWB rijopleiding Limburg en instructeur Kenneth:
BEDANKT!

Er is ook een mooi filmpje gemaakt van deze bijzondere dag van Rob, bekijk de video of zoek het filmpje op via YouTube onder de titel: De droom van Rob NML

Wonen

Wonen hoe jij dat graag wilt. Voor veel mensen heel vanzelfsprekend. Als je echter een beperking hebt dan is dat niet zo vanzelfsprekend. Vaak wordt er verwacht dat je je aanpast aan de mogelijkheden en heb je zelf niet zoveel keuze. Koraal wilt iedereen zoveel mogelijk de vrijheid bieden om naar eigen wens te wonen en te leven. Hoe je woont, waar je woont, met wie en welke zorg je wil ontvangen. Er ontstaan steeds meer nieuwe initiatieven.

Zelfstandig wonen in een veilige en huiselijke sfeer



Al enige tijd staan er drie mooie Tiny Houses op het terrein van St. Anna. Tiny Houses? Jazeker! Kleine en volwaardige woningen met een oppervlakte van 36 m². De huisjes hebben een woonkamer, keuken, slaapkamer, badkamer en elk een eigen voordeur. Voor Koraal is deze woonvorm een primeur: zelfstandig wonen, maar dan mét het comfort en de geborgenheid van het terrein. En dat is precies waar enkele cliënten binnen de regio Noord- en Midden-Limburg behoefte aan hadden.

Er werd gezocht naar een oplossing binnen de regio zelf, want men wilde deze cliënten niet de deur wijzen. Een bestaande oplossing was niet voorhanden, dus het werd maatwerk. Een mooi voorbeeld van hoe we binnen Koraal meedenken met cliënten. Soms moet je creatief zijn en vooral: denken in oplossingen. De Tiny Houses zijn een belangrijke aanvulling op het woningaanbod in deze regio. Ze liggen direct naast de groepswooningen, waardoor er altijd ambulante begeleiding mogelijk is. En de cliënten? Die voelen zich inmiddels lekker thuis in hun eigen huisje!



Nieuwe woning brengt veel positiviteit

Er wordt veel verbouwd, gebouwd en verhuisd binnen St. Anna. Op 6 december 2021 was het zover voor de 14 senioren van Polderhof 11-13: de verhuizing naar hun mooie nieuwe woning op Polderhof 8-10. Ze waren er al een beetje op voorbereid: de verbouwing vond plaats aan de overkant, dus vanuit hun woning konden ze de voortgang steeds volgen. En in het weekend vóór de verhuizing zijn ze er alvast een kijkje gaan nemen.

"Zo'n verhuizing is een hele klus: een leuk 'project' maar ook tijdrovend. Gelukkig had ik al eerder een verhuizing meegemaakt, daar leer je veel van. Ik vind het mooi zoals wij het hebben aangepakt: zoveel mogelijk mensen vanuit het team erbij betrekken, zodat het echt door het team gedragen wordt. Cliënten hebben daar waar mogelijk de kleur van de muur mogen kiezen en de gordijnen. Indien cliënten dit niet zelf konden, heeft de wettelijk vertegenwoordiger dit gedaan of de persoonlijk begeleider (pb-er). En medewerkers hebben bijvoorbeeld een keuze gehad in de meubels en badkamerkasten: wat is er nodig om het praktisch te maken." Maïke Bongaerts, senior begeleider van onder andere Polderhof 11-13 is trots op hoe het hele proces is verlopen.

De verhuisdag

Ook de verhuisdag zelf liep goed. Maïke: "Na de ochtendzorg zijn de cliënten naar de dagbesteding op Natuurhof gegaan. Hier hebben ze een gezamenlijk ontbijt gehad en zijn gedurende de dag daar gebleven tot na het avondeten. De aanwezige medewerkers zorgden voor een leuke invulling van de dag. Vanuit Natuurhof kon de verhuizing goed gevolgd worden. We vonden het belangrijk dat de algemene ruimtes en de slaapkamers ingericht waren, voordat de cliënten naar hun nieuwe woning gingen."

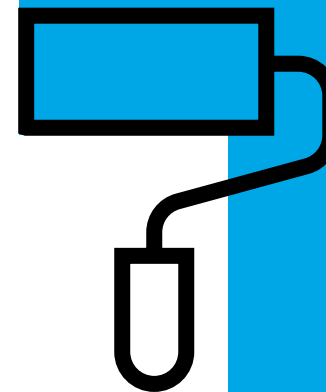
Waar is de kapstok?

"Het resultaat is erg mooi geworden, wat een rust straalt de woning uit! De cliënten zijn vooral ontzettend blij met de individuele badkamer die nu iedereen heeft bij de slaapkamer."

"Zo'n nieuwe omgeving is wel wennen, zeker voor onze cliënten. Alles is anders en daardoor zijn ze soms wat zoekende. Voor dementerenden is dit extra lastig. En sommige cliënten vonden het moeilijk dat niet alles meteen in orde was, zo was er bijvoorbeeld nog geen kapstok langs de voordeur. Daar hebben ze last van, ze geven dat dan ook aan. Gelukkig is grotendeels alles klaar, er zijn nog wat klusjes die afgehandeld moeten worden. Ook kom je nu in de praktijk nog wat dingen tegen die (nog) niet goed functioneren, we kijken samen met het team hoe we deze kunnen oplossen."

Stappenteller

"Zo'n nieuwe woning heeft een andere indeling en daardoor een andere manier van werken. Ook voor de medewerkers is dat nog even wennen. Zo zei laatst een collega: "We kunnen de stappenteller wel aanzetten de komende tijd!" Dit omdat we waarschijnlijk nog vaak verkeerd zullen lopen en daardoor veel meer lopen dan normaal. Maar dat is niet erg hoor! Zoals ik al zei, dit was mijn tweede verhuizing, ik heb al eerder een groep verhuisd. En net als bij de vorige verhuizing vind ik ook nu dat de nieuwe woning erg mooi is geworden en ook de cliënten erop vooruit zijn gegaan. De sfeer in zo'n nieuwe woning brengt veel positiviteit."



Niets meer te wensen

Over wonen en leven



Je eigen plek, je eigen huisje inrichten, zelf je boodschappen doen. Hoe vanzelfsprekend is dat voor de meeste mensen? Wanneer je hulp nodig hebt en soms een beetje zorg dan is dat helemaal niet zo vanzelfsprekend. Astrid Caris, teamleidster bij Koraal, ziet in haar dagelijkse praktijk dat eigen regie en zelfstandigheid een groot goed zijn voor alle cliënten. "Je probeert als zorgorganisatie natuurlijk altijd in te spelen op individuele wensen en behoeften van je cliënten maar dat vraagt iets van je organisatie en van je medewerkers." Koraal heeft eigen regie en zelfstandigheid hoog in het vaandel staan. Maar hoe organiseer en faciliteer je dat dan? Astrid heeft een tweetal recente voorbeelden van hoe we ons mooie streven naar eigen regie in de praktijk hebben gerealiseerd.

Rico en Harrie wonen sinds kort aan de Stadhoudersstraat in Maastricht. Midden in de wijk Witte Vrouwenveld hebben zij een eigen woonruimte in een kleinschalig appartementencomplex. Zowel Rico als Harrie woonden eerst in een woongroep waar zij hun woonruimte met 6 anderen moesten delen. Harrie had wel de beschikking over een eigen ruimte maar de keuken en de badkamer moest hij delen met zijn medebewoners.

Rico vertelt: "Ik woonde met 7 anderen en zij maakten veel rommel terwijl ik juist altijd alles opruim. Nu heb ik altijd alles netjes en vind ik het fijn dat ik een eigen plek heb." Harrie vult aan dat hij blij is met zijn privacy. "Ik kan nu ook vrienden en familie ontvangen en ik ga ook vaak logeren bij mijn vriendin, dat kan gewoon". Overdag is Harrie meestal bij MTB te vinden waar hij veel plezier heeft in zijn werk. Rico

werkt bij de boerderij op Maasveld en fietst elke dag op en neer van huis naar Maasveld.

Rico vertelt: "We mochten ons appartement zelf inrichten. Samen met mijn begeleider heb ik al mijn meubels uitgezocht en ik heb zelf allemaal decoratie gemaakt om het mooi te maken". Aan de Stadhoudersstraat wonen nog een aantal cliënten van Koraal. Iedereen heeft zijn eigen woonruimte maar ze zoeken elkaar ook op. Als er bijvoorbeeld een spannende voetbalwedstrijd is dan wordt er gezamenlijk gekeken. Dat moet dan wel in iemand zijn appartement want gezamenlijke ruimtes die zijn er niet meer. Wel is er een kleine tuin waar iedereen gebruik van kan maken. Bij het zelfstandig wonen hoort natuurlijk ook zelf koken en je boodschappen doen. Er is iedere week een budget beschikbaar dat Harrie en Rico naar eigen inzicht kunnen besteden aan dagelijkse boodschappen.

"Ik heb altijd iets over", zegt Rico, "en daar koop ik dan iets lekkers voor bijvoorbeeld zalm, daar ben ik dol op!" Ook Harrie komt altijd goed uit met zijn budget. Waar zorgverleners in de vroegere woongroep vrijwel altijd beschikbaar waren is dat nu veel minder. Zorg wordt meer op vraag geleverd en dat bevalt beiden goed.

Rico en Harrie zijn blij met hun nieuwe plek. Ze kunnen hun leven leiden zoals zij dat graag willen. Op de vraag wat er nog op het verlanglijstje staat is gaf Harrie de reactie dat hij helemaal niets meer te wensen heeft. Een prachtig resultaat waar ieders (zorg)hart oprecht blij van wordt!

Medewerkers aan het woord

Bij Koraal krijg je talloze kansen. Kansen om mee te groeien met de organisatie. Een organisatie waar mensen centraal staan. Dat is niet alleen de doelgroep waarmee we werken, maar dat zijn ook de collega's bij Koraal. Zeven medewerkers vertellen waarom zij bij Koraal werken.



'Mogen groeien en bloeien binnen een organisatie waar ook de medewerker centraal staat, ik denk dat dit Koraal zo bijzonder maakt.'

Anne Vanovermeere, regio Parkstad

Toen ik op jonge leeftijd bij Koraal binnenkwam als vakantiekracht, werd ik direct overspoeld door warmte en gezelligheid. In 2015 startte ik met mijn opleiding Social Work, en ik hoefde dan ook niet lang na te denken waar ik stage zou gaan lopen. Ik wilde mezelf gaan ontwikkelen als professional binnen een doelgroep die ik uitdagend vond, maar ook bij een werkgever die van alle markten thuis was.

Al snel viel de keuze wederom op Koraal. Omdat ik een nieuwsgierig persoon ben die zich graag blijft ontwikkelen, heb ik tussentijds geproefd bij een andere organisatie. Toch merkte ik dat mijn hart sneller begon te kloppen op het moment dat ik voet zette binnen (de woongroepen van) Koraal, dus heb ik ervoor gekozen om terug te keren en hier mijn loopbaan te gaan uitzetten. Ik werd aangenomen als begeleider op één van de woongroepen en wist al snel dat dit een mooie opstap was om mijzelf als persoon en professional te gaan ontwikkelen.

Samen met mijn (oud)leidinggevende en HR, heb ik een pad uitgezet en werk ik tot op heden aan het vormgeven van mijn loopbaan. Buiten mijn werk als begeleider, heb ik mogen deelnemen aan verschillende projectgroepen en als kers op de taart heb ik vanuit mijn leer-ontwikkeltraject de kans gekregen om aan de slag te gaan als ondersteuner van een teamleider, om zo het vak te leren en te ontdekken of dit bij me past. Ook ben ik sinds kort projectleider van een projectteam en ben ik sinds een jaar actief lid binnen de medezeggenschap van medewerkers binnen Koraal Parkstad.

'Werken in de zorg voor mensen met een beperking; echt niet?!'

Anne Rous, regio Noord- en Midden Limburg



Mijn moeder werkt in de gehandicaptenzorg. Daardoor kwam ik al vroeg in aanraking met de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Na mijn middelbare school koos ik voor de opleiding sociaal pedagogisch werk. Het was in eerste instantie niet mijn ambitie om, net zoals mijn moeder, in de gehandicaptenzorg te gaan werken.

Toch ben ik die richting opgegaan, in eerste instantie als vakantiekracht. Dit was voor mij de ommekeer. Gedurende mijn studie ben ik weekendkracht geworden op een sociowoning. Na afronding van mijn studie ben ik gebleven. Ik had nooit gedacht dat ik dit werk zo leuk zou vinden; de contacten die je hebt met de cliënten en met familie vond ik heel fijn. Samen op zoek gaan naar datgene wat de cliënt gelukkig maakt.

Na een aantal jaren wilde ik mezelf verder ontwikkelen. Ik heb een aanvraag ingediend voor het volgen van een opleiding. Koraal heeft mij de mogelijkheid geboden om de opleiding "pedagogisch educatief professional" te gaan volgen. Ik vind het fijn dat ik deze ontwikkelingsmogelijkheid heb gekregen.

Na het afronden van deze studie heb ik gesolliciteerd op de functie seniorbegeleider dagbesteding. Sinds juli 2020 vervul ik deze functie. Ik ben hier echt op mijn plek. Ik leer iedere dag en geen dag is hetzelfde.

'Ik ben goed begeleid en heb mee mogen denken in de plekken waar ik ervaring op heb kunnen doen.'

Jennis Muijsers, regio Noord- en Midden Limburg



Ik ben ooit begonnen als militair bij defensie en inmiddels alweer 6 jaar werkzaam binnen Koraal, regio Noord- en Midden-Limburg. Hoewel ik het zeker naar mijn zin heb gehad in de jaren bij defensie heeft de zorg mij toch steeds wel getrokken. Ik heb gedacht daar zou ik best eens op mijn plek kunnen zijn.

Na te hebben gewikt en gewogen heb ik de beslissing genomen. Ik heb een carrièreswitch gemaakt en heb in 2016 gesolliciteerd voor een werk-leertraject binnen Koraal, en werd aangenomen. Ik heb de BBL-opleiding medewerker maatschappelijke zorg gevolgd en ben inmiddels al meerdere jaren gediplomeerd. Mijn opleiding heb ik naar mijn eigen wensen kunnen doorlopen. Ik ben goed begeleid en heb mee mogen denken in de plekken waar ik ervaring op heb kunnen doen. Ik heb daardoor goed kunnen afwegen waar ik na het behalen van mijn diploma aan de slag zou willen.

Dat was binnen de doelgroep EVB+. Een doelgroep die mij veel heeft geleerd en waar ik het goede in mezelf kan boven halen. Inmiddels heb ik voor mezelf een vervolgstap gemaakt. Ik werk momenteel in de nachtdienst. Een hele andere situatie maar mooi om met mijn ervaring in de nacht een toch wel grote verantwoordelijkheid te dragen met een kleine groep collega's. Het voelt goed dat doorgroeien binnen de organisatie mogelijk is. Ik voel mij goed binnen Koraal, er wordt geluisterd en rekening gehouden met mij als professional. Kortom ik ben tevreden.

Van groepsbegeleider tot gedragswetenschapper

Geanne Janssen-Thijssen, regio Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek



Ik werk inmiddels 23 jaar binnen Koraal, Maasveld en heb hier diverse functies bekleed. Mijn eerste kennismaking met Maasveld vond plaats in de zomer van 1998, toen nog een middelbare school leerling. Ik ben die zomer aan de slag gegaan op een woongroep voor EMB cliënten op Maasveld.

Deze ervaring was voor mij zo positief dat ik binnen Maasveld ben blijven werken als weekend en vakantiekracht en ervoor heb gekozen om de opleiding Social Work te volgen zodat ik als groepsbegeleider aan het werk kon. In de functie van groepsbegeleider heb ik op diverse groepen binnen Maasveld gewerkt, van verzorgende en verplegende groepen tot gedragsgroepen. Daarnaast heb ik ook nog een tijdelijk uitstapje gemaakt naar opleidingen waar ik als ambassadeur en opleidingscoördinator heb gewerkt. In alle functies die ik bekleed heb ben ik steeds opzoek geweest naar uitdaging en mogelijkheden om mij persoonlijk te ontwikkelen.

Deze behoefte aan persoonlijke groei heeft er dan ook aan bijgedragen dat ik uiteindelijk in het voorjaar van 2018 de stoute schoenen heb aangetrokken en met de opleiding tot psycholoog ben begonnen. Inmiddels zijn we 4 jaar verder en ben ik werkzaam als junior gedragswetenschapper van 2 EVB+ woningen binnen Maasveld. Waar ik voorheen als groepsbegeleider werkzaam was ben ik nu de behandelaar. Kortom waar een wil is is een weg maar die moet je wel zelf uitstippelen.

'Werken bij Koraal maakt mij tot een bevoorrecht mens.'



Patricia Knapen-Harris, regio Parkstad

In oktober 2021 kreeg ik telefoon, mij werd de kans geboden om iemand te vervangen binnen de regio Parkstad. Ondanks het feit dat ik, nadat ik in september gestopt was bij Koraal regio NOB, juist aan een nieuwe functie elders was gestart, kon ik als vervanger terug binnen de organisatie. Dat was een mooie kans die ik niet wilde laten lopen, dus ik ben gestart op 1 november 2021, kreeg een warm welkom van Lone Linssen en voel me vanaf dag 1 als een vis in het water.

Ik heb respect voor de manier waarop er binnen de organisatie continu met elkaar wordt gewerkt aan verbetering, dat is heel mooi om te zien. Zeker kijkend naar de afgelopen twee jaar, met het oog op de maatregelen van Covid '19. Onder deze omstandigheden zie je pas wat mensen middels 'out-of-the-box' denken, kunnen bewerkstelligen.

Door nu in een andere regio te werken, leer ik andere maar ook nieuwe dingen, dit maakt mijn werk, het ondersteunen van Lone Linssen, interessant en boeiend. Efficiëntie en structuur zijn voor mij twee zaken die ik altijd op het netvlies heb en waar ik, als ik daaraan kan bijdragen in een organisatie, heel blij van word. Daarnaast ben ik leergierig en zal nooit uitgeleerd zijn binnen een organisatie als Koraal.

'Het was een spannende stap om te maken, maar een uitdaging ga ik graag aan.'

Jolieke van den Brink, Regio Maastricht, Heuvelland, Westelijke Mijnstreek



Na het behalen van mijn verpleegkundige diploma heb ik op de gedragswoningen binnen Maasveld gewerkt. In 2011 heb ik gedeeltelijk de overstap gemaakt naar opleiden als opleidingscoördinator/functionaris binnen de regio MHWM. In deze tijd heb ik de opleiding Opleidingskunde afgerond en met veel plezier gewerkt aan het ontwikkelen van het opleidingsbeleid en het opleiden van stagiaires/leerlingen en van medewerkers en teams.

In mei 2021 ben ik een andere weg ingeslagen en ben ik gestart als teamleider binnen Gastenhof Urmond. Een uitdaging die ik met beide handen heb aangegrepen. Het was een spannende stap om te maken, maar een uitdaging ga ik graag aan. Inmiddels ben ik bijna een jaar verder en zit ik goed op mijn plek. Het is een veelzijdige functie die geen moment saai is, ik leer elke dag weer bij van mijn collega's en de teams.

Ik werk inmiddels 16 jaar bij Koraal en dat is niet voor niets. Koraal biedt veel mogelijkheden tot persoonlijke en professionele ontwikkeling en groei. Ik heb de kansen gekregen maar ook gepakt om mijn ambities na te streven en om me te blijven ontwikkelen en verder te groeien als professional.

'Mijn persoonlijke motivatie om bij Koraal te werken zijn de cliënten.'

Roy van der Mooren, Strategie, Kennis en Ontwikkeling (SKO)



Op dit moment ben ik digicoach, een hele nieuwe functie binnen Koraal. Ik werk nu ruim 13 Jaar voor Koraal. Het is niet altijd makkelijk geweest zoals we allemaal wel momenten hebben in onze loopbaan. Mijn persoonlijke motivatie om bij Koraal te werken zijn de cliënten. Ik heb deze altijd als bron van inspiratie gezien voor wat ik doe. Een aantal jaar geleden werd me gevraagd om aandacht functionaris omtrent CLICT te worden. Hierbij hielp ik medewerkers en cliënten vaardiger te worden in het gebruik met een iPad.

Tijdens dit project kreeg ik altijd veel ideeën voor Koraal maar was er nooit echt een platform om hier mee aan de slag te gaan. Tot ik 2 jaar terug de kans kreeg via mijn leidinggevende om aan het Quli Project mee te werken. Ik stond bekend om mijn oplossingsgerichte vaardigheden rond om digitale problemen richting client en medewerker. Dit zou goed passen in dit project. Tijdens een sollicitatie met de Projectleiders is me duidelijk geworden dat er in het verlengde van het Project een digicoach functie aan zat te komen. Deze ben ik dan ook gaan vervullen per 01-01-2021. In deze functie ben ik erachter gekomen dat ik nog meer in mijn mars had dan gedacht. Ik ben hier door Koraal en haar medewerkers in mijn kracht gezet.



Strategie langdurige zorg

Koraal wil de organisatie van de langdurige zorg toekomstbestendig maken om ook in de toekomst van waarde te zijn voor de mensen die onze ondersteuning nodig hebben. Samen met cliënten, verwanten en medewerkers zijn we aan de slag gegaan met de volgende vragen: welke innovatie is passend en voldoet aan de (toekomstige) vraag van de cliënt en het primaire proces? Wat is die vraag of behoefte eigenlijk precies? Welke kansen zijn er en hoe kunnen we die samen verzilveren? En niet onbelangrijk: hoe houden we onze organisatie ook op langere termijn financieel gezond? Inmiddels ligt er een mooie strategie en wordt het programma uitgewerkt.

Strategie Langdurige Zorg: toekomstbestendig doorontwikkelen!

Koraal wil de organisatie van de langdurige zorg toekomstbestendig maken om ook in de toekomst van waarde te zijn voor de mensen die onze ondersteuning nodig hebben. Om dat te realiseren heeft de Raad van Bestuur gevraagd om tot een aanscherping van de deelstrategie Langdurige Zorg voor de strategische periode 2022-2027 te komen.

Coen Spauwen vertelt: "Hiervoor zijn er twee community's van enthousiaste cliënten, verwanten en collega's met een open blik op de toekomst gevonden; mensen die de praktijk kennen en tegelijkertijd durven dromen en buiten de gebaande paden willen zoeken naar nieuwe mogelijkheden."

Waar ligt de behoefte?

"Samen zijn we aan de slag gegaan met de volgende vragen: welke innovatie is passend en voldoet aan de (toekomstige) vraag van de cliënt en het primaire proces? Wat is die vraag of behoefte eigenlijk precies? Welke kansen zijn er en hoe kunnen we die samen verzilveren? En niet onbelangrijk: hoe houden we onze organisatie ook op langere termijn financieel gezond? Hiermee hebben we veel input opgehaald en vertaalt naar een voorgenomen strategie Langdurige Zorg. Deze versie hebben we gedeeld met de betrokken community's. We zijn erg blij met alle positieve reacties! Met name de herkenbaarheid van de input in het uiteindelijke voorstel is heel belangrijk. Je wilt natuurlijk tijdens het ontwikkelen de rode draad van de input niet verliezen."

Van papier naar praktijk

Coen: "We zijn aan het nadenken over het programma dat past bij onze nieuwe strategie. De plannen moeten van het papier komen en worden vertaald. Er worden volop concepten uitgewerkt. Bovendien slaan we al de juiste richting in met zogenaamde no regret stappen. Dit zijn veranderingen die we hoe dan ook willen gaan maken. Denk bijvoorbeeld aan het modulair inkopen van zorg thuis en een VG poli."

Doorontwikkelen en uitbreiden

"De afgelopen jaren hebben we een mooie basis gelegd. In die zin is de nieuwe strategie langdurige zorg niet geheel nieuw. Hij is wel vernieuwend want we ontwikkelen door en voegen aanbod toe. Daarnaast zijn er ook dingen die we anders willen gaan doen. We willen bijvoorbeeld eerder beschikbaar zijn in het leven van onze client. Zorg bieden die plaats onafhankelijk is. Zorg bieden aan mensen die Koraal nu nog niet weten te vinden omdat het aanbod niet voldoende bij hen past. Onze maatschappij veranderd, is individualistischer geworden. Ook onze cliënten zoeken steeds meer ruimte op om eigen kaders te bepalen.

Het is belangrijk dat wij blijven meebewegen met deze ontwikkelingen en steeds beter kunnen aansluiten bij de wensen van onze cliënten en hun verwanten."

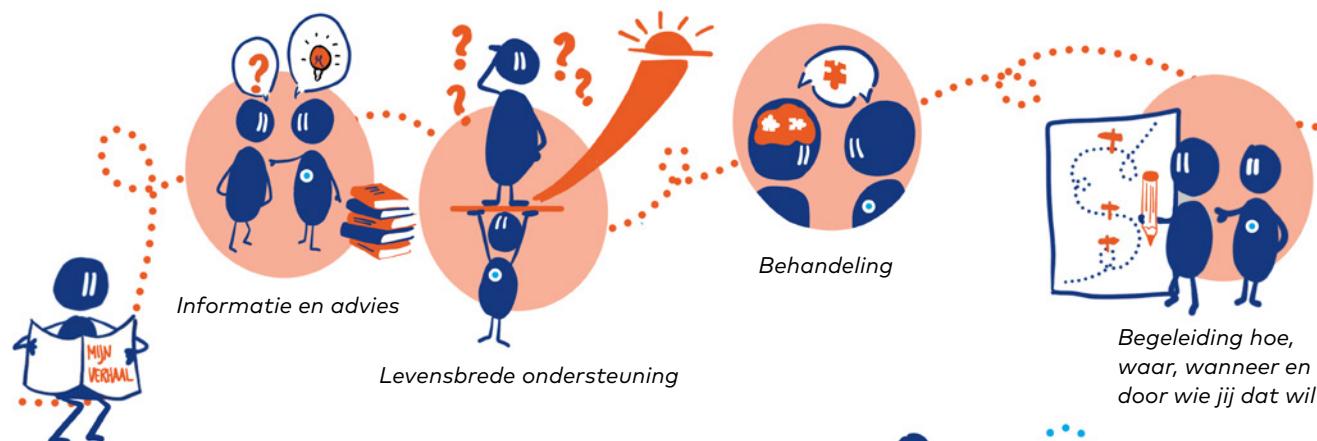
'Fijn dat we kunnen aansluiten bij cliënten, verwanten en mede-werkers om de komende jaren te werken aan de behoeften die zij hebben.'



Strategie Langdurige Zorg

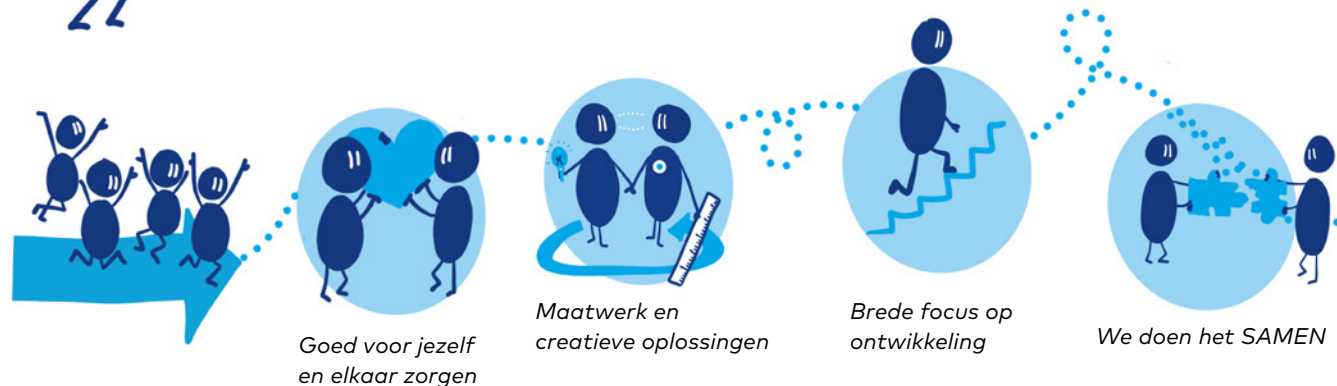
Jouw verhaal

Jij bepaalt, eventueel met familie en verwanten, hoe jouw leven eruit ziet. Je kunt Koraal hierbij betrekken voor...



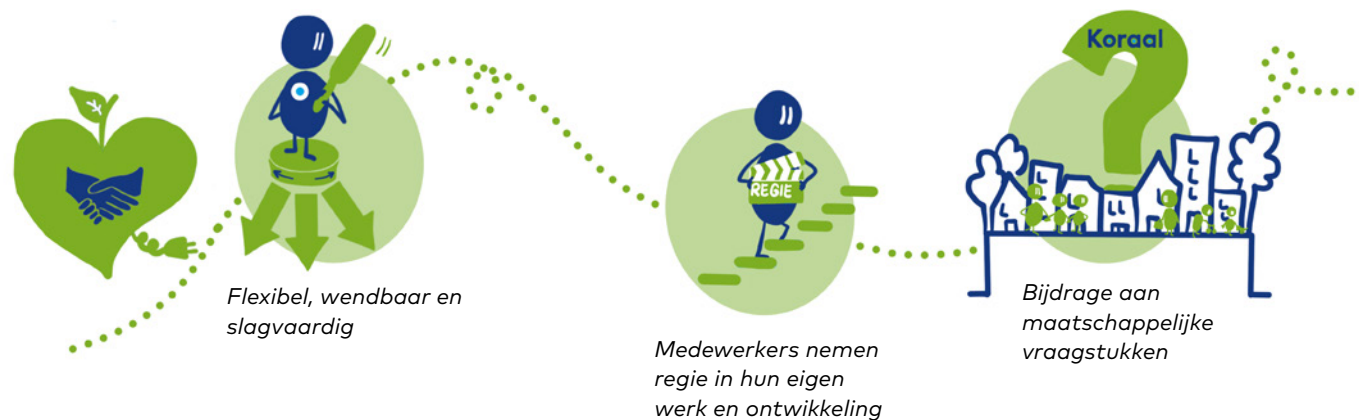
Medewerker vitaal

Koraal vertrouwt, stimuleert, faciliteert en waardeert haar medewerkers in het nemen van verantwoordelijkheid en initiatief, door...



Koraal loyaal

Dit vraagt van Koraal dat zij bekend staat als organisatie die gezond, toonaangevend, betrouwbaar en innovatief is, want...





Organisatie

Ondanks de beperkingen door de coronamaatregelen en de krapte in onze bezetting hebben we mooie ontwikkelingen gerealiseerd. Lees meer over de initiatieven die in 2021 zijn opgestart ter verbetering en optimalisatie van onze organisatie.

Koraal Vitaal helpt met goede balans



Sinds oktober heeft Koraal een nieuw platform: Koraal Vitaal. Op deze website, speciaal voor alle medewerkers van Koraal, vind je informatie over werkomstandigheden, balans werk & privé, vitaal & gezond en ontwikkeling & loopbaan.

Een van de werkgroepleden van Koraal Vitaal is Chantal Deguelle. Zij maakte zich al langer sterk voor een nieuw platform. Chantal: "We boden als Koraal al best veel informatie aan. Maar die info was niet voor iedereen goed vindbaar en ook niet compleet. Ik werd enthousiast van een voorbeeld dat ik had gezien bij Zorg aan Zet en ik vond dat we zo'n online platform ook voor Koraal moesten hebben. Een makkelijk toegankelijke website voor alle medewerkers van Koraal met uitgebreide informatie over bijvoorbeeld gezondheid, vitaliteit en loopbaanontwikkeling. Een middel dat helpt om in elke fase van je leven beter in balans te blijven in de combi werk-privé".

Betrokkenheid organisatie

Een werkgroep met HR-medewerkers uit de regio's plus beleidsadvies, communicatie en ICT ging aan de slag. Marjolein Olijerhoek is voorzitter van die werkgroep: "Eerst hebben we gekeken hoe de tool is ingericht binnen andere organisaties en daarna zijn we gestart met verzamelen, schrijven en ontwikkelen. Aan de voorkant van het proces hebben we de ROG-en van de diverse regio's betrokken. En in dialoogsessies met medewerkers, teamleiders en HR-adviseurs van alle Koraalregio's hebben we de eerste opzet van het platform besproken. Zo hoorden we uit eerste hand wat onze collega's ervan vonden en waar extra behoeftes lagen".

Website als vraagbaak

Het platform is een website met zogenaamde tegels, oftewel grote knoppen. Deze tegels vormen de toegang tot de vier hoofdthema's en daaronder liggende onderwerpen. Omdat we graag willen dat medewerkers vitaal hun werk kunnen doen, is gekozen voor de naam Koraal Vitaal. Het is een praktische vraagbaak waar iedereen makkelijk in kan zoeken. Chantal: "Op Koraal Vitaal vind je meer dan alleen protocollen en regels. Het bevat informatie voor medewerkers die op dat moment in hun levensfase belangrijk is. Dat varieert van gezondheid, zwangerschap, werkdruk, ouderschapsverlof, de overgang, schulden, toe zijn aan een nieuwe functie, loopbaanontwikkeling en heel veel andere onderwerpen".

Zelf de regie pakken

Door onderwerpen slim met elkaar te koppelen is een overzichtelijke website ontstaan. Chantal: "Wij hopen dat de website een positieve bijdrage levert aan het vinden van de juiste balans, waardoor mensen met plezier en gezond bij Koraal werken. Daarnaast willen we met Koraal Vitaal stimuleren dat medewerkers ook zelf met deze onderwerpen aan de slag gaan. En zelf de regie pakken: dat is een belangrijke doelstelling. Of Koraal Vitaal hierbij gaat helpen moeten we goed monitoren".

Kun je hiervoor binnen Koraal alleen terecht op deze website? Marjolein: "Nee hoor, je kunt altijd contact opnemen met jouw HR-adviseur. Zij helpen met raad en daad waar dat kan. Als het gaat om welzijn van medewerkers is de teamleider of manager natuurlijk ook een belangrijke gesprekspartner. Bespreek het samen en ga ermee aan de slag".

Oproep aan iedereen

De website is qua inhoud altijd in ontwikkeling en moet verder groeien. Marjolein: "We zoeken naar en werken aan nieuwe onderwerpen voor Koraal Vitaal. En als we zien dat er over onderwerpen nieuwe ontwikkelingen zijn of dat bepaalde regels of afspraken veranderen, dan moeten we dat aanpassen. Want we willen dat Koraal Vitaal zo compleet mogelijk is". Chantal: "Daarom roepen wij onze collega's op om kritisch mee te kijken. Heb je een goede tip of idee? Laat het ons dan weten. Zo help je mee om Koraal Vitaal nog beter en completer te maken. Jouw hulp wordt enorm gewaardeerd".

St. Anna aan de slag met contractuitbreiding zorgmedewerkers

Werken in de zorg is een prachtig vak, maar kent ook uitdagingen, zoals groeiende personeelstekorten. Overuren, onvoorspelbaarheid van diensten en inzet van flexkrachten; daar hebben we ook binnen St. Anna bijna dagelijks mee te maken. We doen al veel aan de werving van nieuwe medewerkers, maar we zijn ervan overtuigd dat er ook kansen zijn voor grotere contracten onder onze eigen medewerkers. Dat biedt niet alleen voordelen voor de medewerkers, maar zeker ook voor cliënten en de organisatie.

Voor de medewerker zelf betekent het bijvoorbeeld meer salaris en meer pensioen, maar ook meer tijd voor ontwikkeling. Cliënten zijn erbij gebaat door meer continuïteit, rust en vertrouwen: meer vaste gezichten op de groep en rust in de roosters. En voor de organisatie is het een oplossing voor het personeelstekort, lagere uitgaven aan externen, een grotere betrokkenheid en aantrekkelijk werkgeverschap. Om aan de slag te gaan met deze kansen, zijn wij vanaf 1 april tot 1 oktober een (pilot-) traject aangegaan met een stichting die hierin is gespecialiseerd: Het Potentieel Pakken (HPP).

Intensief traject

De afgelopen maanden hebben we een intensief traject doorlopen. Het doel hiervan was om zorgmedewerkers een bewuste keuze te laten maken over hun contractgrootte en om belemmeringen weg te nemen voor medewerkers die graag contractuitbreiding zouden willen. En vervolgens om, indien mogelijk, zoveel mogelijk contracten op te hogen. Door onder andere een kerngroep, projectgroep, team St. Anna, maar ook facilitators en ambassadeurs is er hard gewerkt om dit te realiseren. Daarnaast is er ook gekeken naar mogelijke aanpassingen in de roosters.

Conclusie: er is zeker potentieel binnen St. Anna

De projectgroep die bestond uit de enthousiaste medewerkers vanuit verschillende disciplines. Jacqueliën (HR Business Partner): "Na de eerste fase, het in kaart brengen van de huidige situatie door middel van onder andere enquêtes en interviews, is duidelijk geworden dat er zeker potentieel is binnen St. Anna om contractuitbreiding te realiseren. Dat is mooi! Er volgden dialoogsessies: interactieve sessies met medewerkers om over het onderwerp contractuitbreiding te praten, met als doel om bewustwording te creëren. Uit de positieve feedback is gebleken dat dit een prettige manier is om het gesprek samen aan te gaan, collega's leren elkaar op een hele andere manier kennen en bestaande overtuigingen en belemmeringen verdwijnen al pratende. Er heerst een gevoel van trots om voor een organisatie te mogen werken waar er - naast de zorg voor de cliënt - óók ruimte is voor persoonlijke aandacht voor de medewerker."

Medewerkers van St. Anna die deze dialoogsessies hebben begeleid (facilitators), beamen dat deze sessies zeer waardevol waren: "Iedereen deed actief mee. Het was fijn om ook de teamleider erbij te hebben, zij kon vragen goed beantwoorden om ook een stukje onrust weg te nemen. Bijvoorbeeld als je twee uur in de flex gaat werken, blijf je gewoon aan je eigen team gekoppeld en hoef je niet naar een ander team, of je moet het zelf willen! Dat kan mensen over de streep trekken. Echter ook goed om in de dialoog te horen waarom mensen er niet voor kiezen om meer te werken, bijvoorbeeld omdat ze mantelzorger zijn. Al met al een ontzettend leuk overleg, wat mensen waarschijnlijk wel aan het denken heeft gezet."

"Een paar uurtjes meer werken? Pensioen? Onafhankelijk zijn van je partner? Hoe je daar over denkt is zó afhankelijk van je persoonlijke situatie. Dat bleek wel uit de gesprekken met medewerkers die ik heb gevoerd in het kader van "Het Potentieel Pakken". En waar de één al een hele bewuste keuze had gemaakt over zijn of haar contractgrootte, was de ander totaal niet bezig met dit onderwerp. Tot dit gesprek dan. Want hoe zit het eigenlijk met pensioenopbouw tussen mannen en vrouwen in Nederland? En kunnen we de tekorten in de zorg oplossen als alle medewerkers in de zorg 1 uurtje meer gaan werken? En wat zijn jouw eigen motivaties en belemmeringen om meer te gaan werken? Leuk, maar ook waardevol om samen eens stil te staan bij dit onderwerp! En fijn om hier een bijdrage aan te kunnen leveren zodat iedereen een bewuste keuze maakt over de grootte van zijn of haar contract."

Parallel aan de dialoogsessies werd er hard gewerkt met de roosteraars en aandachtsfunctionarissen om de diensten en roosters zo optimaal mogelijk in te richten.

Het vervolg

Na de dialoogsessies voeren de teamleiders individuele gesprekken (ook wel het 'Goede Gesprek' genoemd) met hun medewerkers om te kijken naar persoonlijke wensen en randvoorwaarden. Het mooie nieuws is: de eerste medewerkers hebben al kenbaar gemaakt graag hun contract te willen uitbreiden. Tot nu toe gaat het hierbij om 29 medewerkers, dus dat zijn goede eerste resultaten!

Waarom kiezen onze medewerkers voor contractuitbreiding?

Niet iedereen heeft dezelfde motivatie om te kiezen voor contractuitbreiding. We vroegen het twee medewerkers, die deze keuze inmiddels al gemaakt hebben.

Nicole Eggels: "De redenen van mijn contractuitbreiding waren tweeledig. De bezetting in het team is momenteel niet goed. Ik ben opgehoogd in contract uren om zo de cliënten meer bekendheid, veiligheid en duidelijkheid te geven. Tevens heb ik het afgelopen jaar veel meer dan mijn 'oude' contract uren gewerkt vanwege verloof en verzuim in het team, en heb daardoor veel plusuren opgebouwd. Ik wilde graag af van die plusuren, dat is ook een reden geweest om mijn contract op te hogen. Ik wil ervaren hoe het bevalt op deze manier om minder vaak, liefst helemaal niet meer, terug te moeten komen om te werken op vrije dagen."

Jordy Neuen: "Ik heb in mei mijn leerwerktraject binnen Koraal afgerond en daarna is er op maat gekeken naar een passend contract. Mijn teamleider heeft mij tijdens een persoonlijk gesprek het aanbod gedaan om te participeren aan het VIC team omdat ik zoekende was naar meer diepgang en me graag zelf verder wil ontwikkelen als professional binnen de doelgroep LVB+. Dit was voor mij de doorslag om mijn contract op te hogen."

'Ik wil ervaren hoe het bevalt op deze manier om minder vaak, liefst helemaal niet meer, terug te moeten komen om te werken op vrije dagen.'

Nicole Eggels

A photograph of three people standing outdoors in front of a stone wall and lush green foliage. On the left is a woman with blonde hair wearing a black and white striped dress. In the center is a man with grey hair and a beard, wearing a light grey polo shirt and blue jeans, with his hand in his pocket. On the right is a woman with blonde hair wearing a white short-sleeved shirt and a black skirt. The text 'Zelfscan maakt het goede gesprek mogelijk' is overlaid in large white letters across the center of the image.

**Zelfscan maakt het
goede gesprek mogelijk**

Kwaliteit is een belangrijk thema in ons dagelijkse werk. Je kunt beter sturen als je zicht hebt op de kwaliteit: als je weet wat goed gaat en wat beter moet. Om dit proces goed te kunnen monitoren ontwikkelde de regio Noord- en Midden-Limburg de zelfscan: een werkwijze die het mogelijk maakt om met teams het goede gesprek te voeren over uitkomsten en samen met hen een verbetertraject af te spreken. De zelfscan zal jaarlijks worden herhaald.

Fijn dat je een signaal kunt afgeven

De zelfscan startte in december 2020 met een individuele vragenlijst voor groepsbegeleiders. De vragen waren gericht op Persoonsgerichte zorg, Kwaliteit van medewerkers en organisatie, Veiligheid en Toepassing van onvrijwillige zorg. Dat deze vragen zo breed georiënteerd waren, vond Desirée van Montfort, groepsbegeleider op de Kastanjelanen, wel een toegevoegde waarde: "In de zelfscan kwamen dingen naar voren waar je normaal gesproken niet zo over nadent, of die je niet ter sprake brengt. Bijvoorbeeld het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier), dat is niet zo prettig om mee te werken, en dat vinden anderen blijkbaar ook. Maar dat komt niet echt ter sprake. Als ze je vragen hoe het gaat, dan is het meestal bewoners gerelateerd of over diensten. De andere zaken vallen dan een beetje weg, terwijl dit ook belangrijke dingen zijn. Of er iets met onze opmerkingen gedaan kan worden, weet ik niet. Maar het is wel fijn dat je een signaal kunt afgeven, dat is al heel belangrijk."

Bezoek van een onafhankelijke collega

Nadat de vragenlijsten waren ingevuld, werden de groepen bezocht door hun teamleider samen met een onafhankelijke collega. Bedoeld om het gesprek aan te gaan: wat is de stand van zaken nu? Bart Henckens is één van die onafhankelijke collega's. Vanuit z'n functie (Stafgroep ICT - Adoptie & Digivaardigheid) en als klantteamlid van NML staat Bart in principe wat verder af van de zorg: "Daardoor keek ik er vanuit een heel ander perspectief tegenaan. Je haalt toch andere dingen uit het gesprek." Het bezoek van een 'vreemde' collega leverde soms wat terughoudendheid op. Bart: "Bij de eerste groep waren ze best een beetje zenuwachtig: wie is die 'meneer'? Maar gaandeweg ontdooiden ze en toen werd het gesprek heel open."

Het beste voor onze cliënten

Bart vervolgt: "Ik heb wel het geluk gehad dat ik groepen heb bezocht waar ik een écht team ontmoette, erg leuk om te zien! Een open cultuur, alles werd op tafel gelegd. En feedback konden ze goed ontvangen." Desirée: "Bart stelde vragen, maar gaf daarbij aan: elk antwoord is goed. Hij vroeg wat ik anders zou willen en keek mee naar een oplossing. Ook al kon hij die niet altijd bieden, je hebt wel het idee dat er iets mee wordt gedaan."

De uitkomsten van de vragenlijsten en het bezoek worden samengebracht en de verbeteracties krijgen een plek in het teamplan. Met als doel een betere kwaliteit van zorg. Loes Aelmans, teamleider van de Kastanjelanen: "De zelfscan is voor mij een heel handige tool om te toetsen: klopt het inderdaad wat ik zie en waar ik mee bezig ben of moeten we toch een andere weg bewandelen? Komen er onverwachte dingen uit? Het feit dat het anoniem wordt ingevuld maakt dat het voor medewerkers heel veilig voelt; dat je alles bespreekbaar mag maken. Ik vind het heel tof dat ze zich echt uitspreken, want dan kunnen we er ook iets mee. Medewerkers worden daardoor ambassadeur van kwaliteit, en dat is juist wat we willen bereiken binnen NML. Kritisch zijn is niet erg, maar dan wel constructief. Kritisch moet zelfs. Uiteindelijk willen we allemaal het beste voor onze cliënten."

'Ik vind het heel tof dat medewerkers zich echt uitspreken, want dan kunnen we er ook iets mee.'

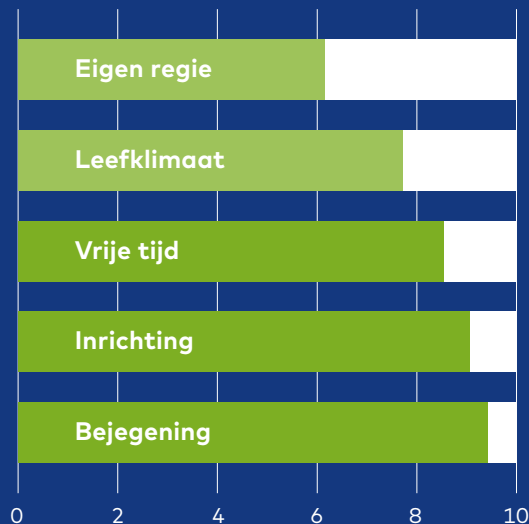
Loes Aelmans

Ervaring van cliënt en netwerk

MijnMening

In 2021 werd voor de cliënten de MijnMening vragenlijst in via de MijnMening webapp ingevuld als voorbereiding voor het Zorgplan. Cliënten vullen zoveel mogelijk zelf de lijst in. Indien nodig, of gevraagd, worden ze hierbij ondersteund.

8,2



Helpt de leiding jou als je hulp wilt?

Ben je tevreden hoe je slaapkamer eruit ziet?

Vind je de leiding eerlijk?

Zijn er genoeg spullen om mee te spelen op je groep?

Ben je bang in de nacht?

Houdt de leiding zich aan de afspraken?

Ben je tevreden hoe je groep eruit ziet?

Vind je het warm eten lekker?

Heb je genoeg contact met je familie en vrienden?

Hoe vind je de sfeer op de groep?

Heeft de leiding genoeg tijd voor jou?

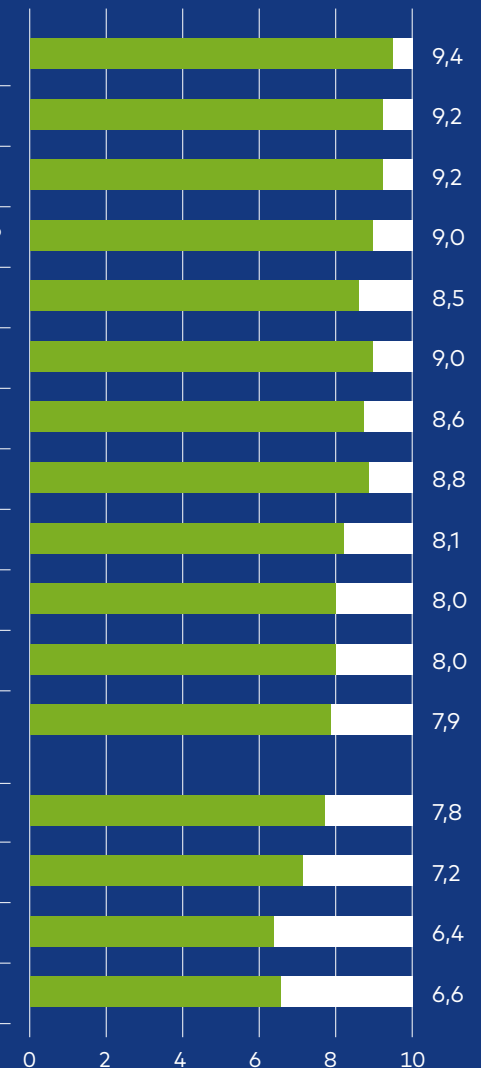
Soms heb je een probleem. Kun je het probleem dan aan iemand voorleggen?

Doe je leuke dingen met de groep?

Beslis je mee over je eigen afspraken?

Is het rustig op je groep?

Beslis je mee over jullie regels?



Meedenken, meepraten en meebeslissen geeft boost aan zelfbeeld



Yvonne Schrijen

Ervoor zorgen dat bewoners en jongeren maximale regie hebben over hun eigen leven en zich optimaal kunnen ontplooiën. Dat is de missie van Koraal. Inspraak en medezeggenschap zijn belangrijke middelen om dat te realiseren. De nieuwe wet medezeggenschap leidde tot een vernieuwde visie op cliëntmedezeggenschap. Uitgangspunt daarvan is dat bewoners, jongeren en verwanten voortaan op alle niveaus medezeggenschap hebben.

Dat is de reden dat de medezeggenschap bij Koraal met ingang van 1 oktober 2021 anders is ingericht. Naast een cliëntenraad per locatie is er nu ook een cliëntenraad per regio en een centrale cliëntenraad. Die bestaan op hun beurt weer uit verschillende deelraden: een bewonersraad, jongerenraad en verwantenraad. Dat is best even wennen, voor iedereen. Gelukkig zijn er ondersteuningsfunctionarissen die helpen om de veranderingen in goede banen te leiden. Mensen zoals Marijn van Bossum (Noordoost Brabant) en Yvonne Schrijen (Noord- en Midden Limburg), die bewoners, jongeren en verwanten coachen en stimuleren om mee te praten en mee te beslissen. Die ook medewerkers en directie ondersteunen, waar dat nodig is. Geen wonder dus dat ze op dit moment hun handen vol hebben.

Wat eten we vandaag?

Marijn helpt jongeren en medewerkers bij De Hondsborg, De La Salle en Maashorst bij het verder vormgeven van de inspraak op de groepen: Wat eten we vandaag, welke kleur moet de muur in de woonkamer krijgen, wat moet er in mijn zorgplan staan? Bedoeling is om daar overleg over te voeren. "Wat overigens niet wil zeggen dat je altijd je zin krijgt", aldus Marijn. "Want inspraak en medezeggenschap betekent ook oor en oog hebben voor de ander, zorgvuldig overleggen en zo nodig concessies doen. Het gaat erom dat mensen zich gehoord voelen en dat er goede argumenten worden aangedragen als iets niet kan. Op die manier ontstaat verbinding en wordt de basis gelegd voor constructief overleg."

Eenvoudiger communiceren

Yvonne ondersteunt vooral bewoners die zitting hebben in de cliëntenraad: "Wat hebben bewoners nodig om mee te kunnen praten en -beslissen? Dat is voor mij de belangrijkste vraag. Ik zorg ervoor ze alle relevante info krijgen, in begrijpelijke taal en dat ze zicht krijgen op consequenties van keuzes. 'Taal voor allemaal' is daarbij een belangrijk hulpmiddel. Al ga ik ervan uit dat we dat op termijn niet meer nodig hebben, omdat deze aanpak ons allemaal dwingt om eenvoudiger te communiceren."

Uitgangspunt is immers dat zoveel mogelijk bewoners mee moeten kunnen doen. Ook een bewoner bijvoorbeeld die enkel met haar ogen kan aangeven of ze het wel of niet met iets eens is. Voor haar formuleer ik gesloten vragen, op basis van de aangeleverde informatie. Dat luistert heel nauw en betekent dat ik alles 3x check. Maar dat is het dubbel en dik waard."

Meer welbevinden, meer werkplezier

"Het idee van 'laten we het de bewoners of de jongeren vragen', moet een automatisme worden", zegt Marijn. Het hoeft medewerkers echt niet méér tijd te kosten. Binnenkort komt er een community over medezeggenschap. Met daarin onder andere achtergrondinfo en tips en tools voor groepsgesprekken. Ook kunnen medewerkers altijd een beroep doen op een ondersteuner. Aangetoond is dat inspraak en medezeggenschap het welbevinden van bewoners en jongeren verbeteren. En dat vertaalt zich vanzelf in meer werkplezier voor de medewerkers."

"Als bewoners en jongeren mogen meepraten, meedenken en meebeslissen, geeft dat een enorme boost aan hun zelfbeeld en zelfvertrouwen en daarmee aan hun kwaliteit van leven", daarover zijn Yvonne en Marijn het roerend eens. "Dat ze serieus worden genomen, meetellen en hun advies vertaald zien in beleid, dat is kicken. Dan ervaren ze dat ze echt regie hebben."



Marijn van Bossum

'Het idee van 'laten we het de bewoners of de jongeren vragen', moet een automatisme worden.'

WZD



2021 was het eerste jaar waarin we niet meer spreken over de implementatie van de Wet Zorg en Dwang (WZD). De Wet zorg en dwang regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking en psychogeriatrische aandoening die onvrijwillige zorg krijgen en de onvrijwillige opname. Uitgangspunt van de wet, maar zeker ook van Koraal, is dat onvrijwillige zorg wordt toegepast alleen als het niet anders kan. Hoewel we binnen Koraal al zeer bewust omgingen met onvrijwillige zorg heeft de WZD nogmaals uitgedaagd stappen te maken. Middels reflectie op ons eigen handelen en het zoeken naar creatief anders hebben we gezien dat er meer bewustwording en creativiteit is ontstaan. Dit helpt ons ook om in de toekomst het goede te doen.

De WZD is inmiddels onderdeel van onze dagelijkse praktijk. Dat wil niet zeggen dat we niet iedere dag nog bezig zijn met het verbeteren van de processen, het aanpassen van de trainingen en vooral het terugdringen van onvrijwillige zorg. Dat hebben we gedaan maar zullen we ook blijven doen. De WZD daagt ons uit tot continu verbeteren.

In 2021 heeft Koraal een aantal belangrijke stappen gezet:

WZD-bureau

Het Wzd-bureau is opgestart ter ondersteuning van de Wzd-functionarissen ten behoeve van onvrijwillige zorgplannen.

Kennisdragers

Kennisdragers verzorgen een verplichte scholing voor alle medewerkers waarin de WZD wordt uitgelegd. Tevens is er veel aandacht voor bewustwording zodat er minder vaak onvrijwillige zorg wordt toegepast en meer in alternatieven wordt gedacht.

De basisscholing is zeer nuttig gebleken, maar de ervaring leert dat kennis ook weer snel vergeten wordt, daarom is er vanaf 2021 een opfriscursus waarin onder andere aan de hand van casuïstiekbesprekingen verdieping wordt aangebracht.

Daarnaast worden de kennisdragers ingezet ter ondersteuning van medewerkers bij ingewikkelde casuïstiek en hebben zij een rol in het voortdurend onder de aandacht brengen en levendig houden van de WZD bij de medewerkers.

Onvrijwillige zorg

Fixatie is de meest toegepaste vorm van onvrijwillige zorg. In 2021 is er veel aandacht uitgegaan naar het zoeken naar minder ingrijpende alternatieven.

Zorgtechnologie

Het werken aan/met (technologische) alternatieven wordt op dit moment toegepast en wordt de komende jaren binnen Koraal verder uitgebreid.

Zoals het inzetten van zorg-domotica op maat met als resultaat minder inzet of afbouw van onvrijwillige zorg.

Belangrijkste lessen

- Borging van een juiste manier van registreren van de WZD in het Elektronisch Cliënten Dossier - ECD. Er vinden nog regelmatig (technische) wijzigingen en

verbeteringen plaats in het ECD. Scholing en informatieverstrekking hierover is belangrijk.

- Door o.a. de pandemie (COVID 19) zijn we geconfronteerd met een groot aantal ZZP-ers die over onvoldoende kennis beschikken m.b.t. de WZD.
- Blijven zoeken naar minder ingrijpende alternatieven van onvrijwillige zorg.
- Het belang van het onderling leren van zorgverantwoordelijken en continu kritisch blijven kijken naar het zorgproces.

Wat is bereikt?

- Bewustwording van medewerkers is vergroot rondom inzet onvrijwillige zorg (Is het echt nodig? Wat doet dit met de cliënt,? Is er ernstig nadeel als we geen onvrijwillige zorg inzetten?)
- Elke (nieuwe) medewerker/groepsbegeleider wordt in de basis geschoold in de WZD.
- Medewerkers zijn steeds creatiever in het vinden van passende alternatieven m.b.t. onvrijwillige zorg.

Wat mag beter?

- Het beter integreren van ZZP'ers binnen onze organisatie bijv. middels scholing.
- Vereenvoudigen van het ECD en het meer toegankelijk maken van het ECD voor cliënten.
- Verder terugdringen van onvrijwillige zorg o.a. door meer consultatiediensten in te schakelen maar ook door in gesprek te blijven met de cliënt/vertegenwoordigers.
- Intensiever scholen van medewerkers en ZZP-ers: waar liggen de knelpunten t.a.v. kennis nu de basis onder de knie is?
- Continue aandacht voor het correct registreren van onvrijwillige zorg in het ECD.

228
X

registreerde Koraal onvrijwillige zorg



72%

Beperking
bewegings-
vrijheid



17%

Insluiten



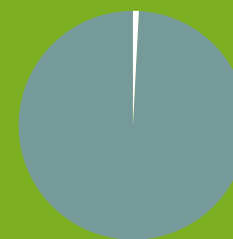
3%

Toedienen vocht en voeding,
medische handelingen en
therapeutische maatregelen



7%

Aanbrengen van beperkingen
het eigen leven in te richten

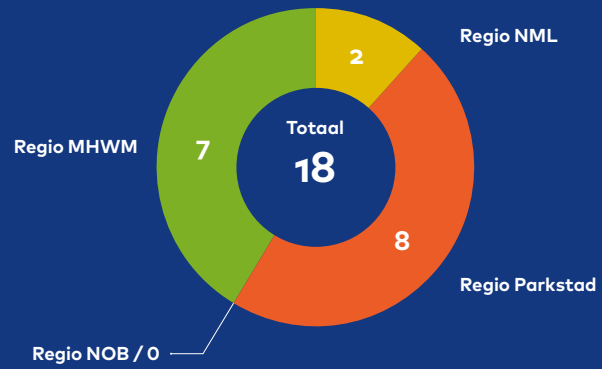


1%

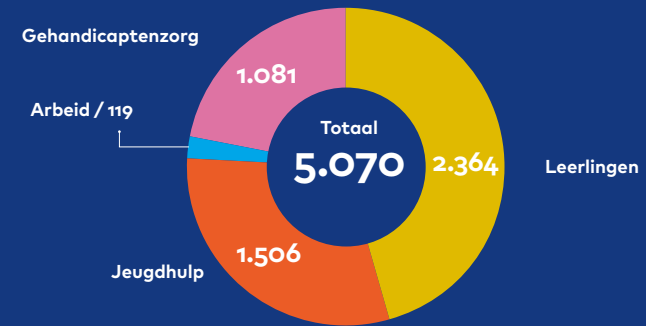
Overige categorieën



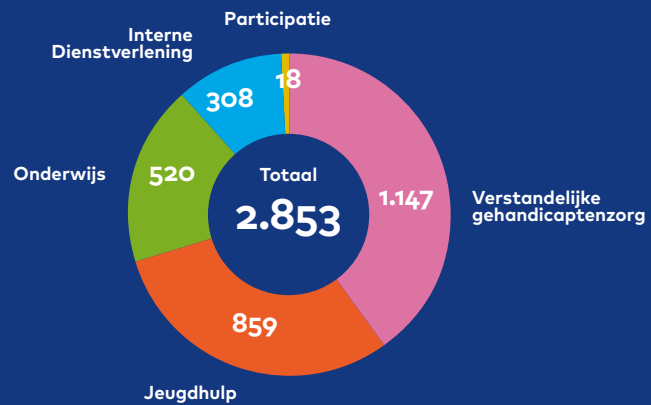
Feiten en cijfers



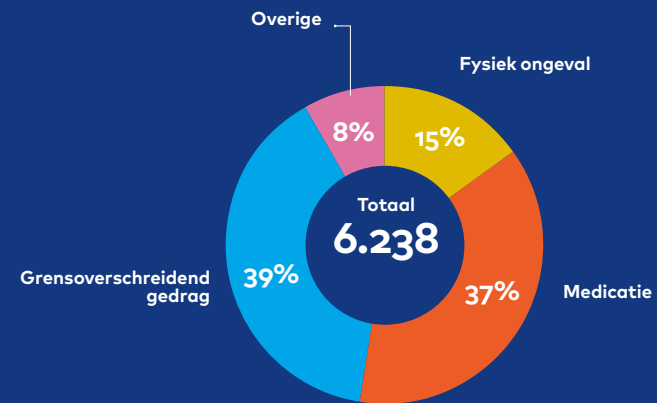
Klachten



Leerlingen en klanten



FTE's



Incidenten melden



Reflecties

Reactie Raad van Bestuur

Met het Kwaliteitsrapport 2021 kijken we terug op een bijzonder jaar. Een jaar waarin cliënten, verwanten en medewerkers hun doorzettingsvermogen en veerkracht hebben laten zien. Corona en daar bovenop de wateroverlast vroeg veel van mensen en zelfs vanuit die lastige situaties laten cliënten, verwanten en medewerkers in dit rapport zien hoe ze daar ook het positieve uit halen. De geleerde lessen en ervaringen uit het verleden hebben laten zien dat we samen sterk zijn en bouwen aan een omgeving waarin mensen hun eigen leven leiden en ruimte hebben om zich te ontwikkelen.

Het gesprek over kwaliteit van zorg begint in het dagelijkse en directe contact tussen de cliënt, de verwant en medewerker want daar ontstaat kwaliteit van zorg. In het Kwaliteitsrapport vertelt een aantal cliënten en verwanten hun ervaringen en laten medewerkers zien hoe ze hun professionele ruimte ervaren, leren en ontwikkelen. Dit is een belangrijke aanvulling op de veelal cijfermatige rapporten en kwaliteitssystemen. Wij zijn trots op hetgeen we in 2021 samen bereikt hebben. Een aantal punten uit het Kwaliteitsrapport belichten we extra in onderstaande reactie.

In 2021 hebben we de deelstrategie langdurige zorg vastgesteld. Hier is een uitgebreid traject met participatie aan vooraf gegaan. De ambities van deze strategie worden met de uitkomst van het Kwaliteitsrapport onderschreven. Dat is mooi. Het is belangrijk dat we voorruit kijken en een beeld hebben van de zorg in de toekomst. Om dat goed te doen, doen we dat met beide benen op de grond vanuit de dagelijkse werkelijkheid waarin medewerkers zich met passie inzetten voor de zorg en begeleiding aan

cliënten. Deze dagelijkse werkelijkheid is immers ons vertrekpunt voor de toekomst die naast ambities ook vragen kent die gaan over continuïteit en druk op roosters. Deze herkenbare vragen leveren soms een dilemma op, bijvoorbeeld: besteed ik alle tijd aan wat vandaag en morgen speelt of ook aan wat in de toekomst nog volgt? Dit dilemma komt ook tot uitdrukking in het rapport. Voor de Raad van Bestuur zijn continuïteit van 'vandaag' en verandering 'in de toekomst' geen losse keuze-opties maar zijn deze juist een aanvulling op elkaar. Daarom is het belangrijk dat deze vragen op tafel komen want pas dan kunnen we deze samen 'vastpakken' en er het gesprek over voeren. Binnen Koraal laten we zien dat we dit ook kunnen.

Wij zijn verheugd dat na twee jaar met beperkingen door Corona het dit jaar weer mogelijk was om ook een externe consultatie bij het Kwaliteitsrapport weer mogelijk te maken. Een externe commissie heeft zich verdiept in Koraal en spreekt over een stevig inhoudelijk Kwaliteitsrapport dat recht doet aan de omstandigheden en een mooie afspiegeling is van de beleefde praktijk. De commissie herkent in haar ontmoetingen een betrouwbaar en gezond-kritisch kwaliteitsdenken en kwaliteitsgerichtheid. Dit komt tot uitdrukking in de wijze waarop de Koraalvisie in praktijk gebracht wordt: er wordt ruimte en support geboden voor ontwikkeling en benutten van talenten van cliënten en medewerkers.

Met deze reactie onderschrijft de externe commissie het belang dat wij hechten om te blijven leren. Leren door nieuwe kennis die we verzamelen en vooral leren door te reflecteren op wat we samen bereikt hebben. Een dialoog daarover in teams en tussen cliënten,

verwanten en medewerkers is en blijft een belangrijke succes bepalende factor. We zien dat dit steeds meer 'vanzelfsprekend' wordt. Dat is een mooie ontwikkeling.

We zetten steeds weer mooie stappen vooruit. De uitdaging die voorligt is om samen vorm te blijven geven aan de zorg van vandaag en aan de ambities voor de toekomst waarbij we elkaar blijven ontmoeten en de dialoog voeren om uiteindelijk samen te werken aan een gelukkig leven. Wij hebben alle vertrouwen in de kracht van de samenwerking die mensen binnen Koraal typeert!

Reflectie Commissie Kwaliteit, Veiligheid en Vitaliteit

De toezichthouder complimenteert het bestuur en de medewerkers van Koraal voor weer een prachtig kwaliteitsrapport met fraaie verhalen van medewerkers en cliënten.

In het bijzonder de persoonlijke verhalen van medewerkers waarin zij vertellen over de kansen en mogelijkheden die Koraal hen biedt om te groeien en te ontwikkelen, laat Koraal zien als een zorgorganisatie die er toe wil doen: Koraal blijft gaan voor kwaliteit van zorg en zoekt en benut de potentie van medewerkers die deze kwaliteit kunnen blijven leveren.

De omstandigheden waarin Koraal afgelopen jaar gewerkt heeft waren net als het jaar daarvoor bijzonder. Covid-19 en daar bovenop de wateroverlast hadden grote impact op cliënten en medewerkers. De verhalen van de cliënten geven een waardevolle inkijk in de manier waarop zij samen met de medewerkers en hun familie, deze omstandigheden een plek hebben kunnen geven hun leven. Het verhaal van Sem en Silas springt daarbij in het bijzonder in het oog. Het toont een relatie waarin naar elkaar geluisterd wordt en de cliënt wordt gezien. Mede op basis van dit verhaal waarin de relatie tussen client en begeleider centraal staat, brengt de toezichthouder de bespreking van de maatschappelijk dialoog over MeToo in. In het maatschappelijk debat gaat tegenwoordig veel aandacht uit naar de aantasting van de menselijke waardigheid. De toezichthouder vraagt aandacht voor de keerzijde van dit maatschappelijk debat met als gevolg dat medewerkers bewust of onbewust afstand nemen van cliënten terwijl juist in de langdurige zorg affectie een belangrijk aspect van kwaliteit van zorg is. De toezichthouder vraagt het bestuur deze invalshoek mee te nemen in de beschouwing.

De commissie waardeert in het rapport de combinatie van de narratieve aanpak met een aantal kwantitatieve gegevens. Met name de openheid in de toepassing van activiteiten op het gebied van de Wet zorg en dwang maken het handelen transparant en zorgen voor een goede verhouding. Verder geeft de toezichthouder de suggestie om bij een volgende rapportage in de kwantitatieve data een analyse van het thema medicatieveiligheid op te nemen.

In de ontwikkeling van het rapport in de afgelopen jaren herkent de commissie de verbetercyclus die wordt nagestreefd, zowel op medewerker en cliënt niveau als op het niveau van de organisatie. Het vervangen van de ISO 9001 door het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft bijgedragen aan het kwaliteitsdenken, het kader is meer aansprekend en stimulerend. Omdat nadrukkelijk naar de verbeterpunten van een vorig rapport wordt gekeken en daarop gereflecteerd wordt, ontstaat een doorgaande ontwikkelijn in plaats van een 'losstaand' toets moment per jaar. Door de keuze voor de verhalen wordt een cultuur geschetst van hoe we met elkaar om willen gaan. De kern wordt daarbij gevormd door de dialoog met de cliënt en de verwant én de medewerker: daarin wordt de kwaliteit geborgd.

In het interview met de verwanten wordt een kritische noot geplaatst bij de ambities van Koraal in relatie tot de strategie langdurige zorg. De commissie herkent het spanningsveld waarin de strategie vecht met dagelijkse dilemma's als roosteren, het omgaan met complexe client situaties en het bieden van continuïteit. Het rapport laat dit dilemma zien. Tegelijkertijd, sluit de strategie ook mooi aan bij de kern van het rapport: de dialoog, zoals het artikel over het Mooi leven huis illustreert.

De commissie geeft graag de suggestie aan het bestuur om dit spanningsveld in alle gremia te bespreken zodat de medewerkers en de cliënten betrokken blijven bij de ambities.

Reflectie Centrale Cliëntenraad

Wij zijn de nieuwe Centrale Cliëntenraad van Koraal. In de nieuwe raad zitten bewoners, cliënten en verwanten. Samen met de voorzitter zijn we aan het werk om te zorgen dat de stem van iedereen gehoord wordt. Dat willen we zoveel mogelijk in begrijpelijke taal doen. In Taal voor allemaal.

We hebben het Kwaliteitsrapport 2021 gelezen en besproken. We zijn blij met de aandacht voor de eigen regie van bewoners en cliënten. Zeker na de moeilijke coronatijd waarin iedereen minder vrijheid en eigen regie had.

De verhalen in het Kwaliteitsrapport hebben we goed gelezen. Over een paar verhalen willen we wat zeggen.

Het verhaal over de tiny houses bij Sint Anna vinden we een mooi verhaal. We denken dat dit voor meer bewoners een goede oplossing is. Zo hebben bewoners ook meer eigen regie over waar ze wonen. Dat is nu vaak nog niet zo.

Het is mooi dat Koraal goed voor de begeleiders zorgt, maar er gaan ook veel begeleiders weg. Dat willen we graag anders. Dan komen er uitzendkrachten en zzp-ers werken. Zij weten niet altijd wat de afspraken zijn. Voor veel bewoners is dat moeilijk. Ook verwanten vinden het soms moeilijk als ze elke keer weer andere begeleiders tegenkomen.

De begeleiders van Koraal hebben het vaak heel druk. Niet alleen met de bewoners en cliënten maar ook met computerwerk. De computer krijgt soms meer aandacht dan de bewoners. Dat vinden we niet goed. Bewoners zijn belangrijker dan computers vinden wij.

De bewoners van de Centrale Cliëntenraad willen ook iets zeggen over "Mijn Mening". We vinden de scores van "Mijn Mening" wel erg hoog. Dat herkennen we niet en we vragen ons af hoe dat komt. We vinden dit een mooie vraag voor Koraal voor het volgende kwaliteitsrapport. We zien ook dat er een lage score is op eigen regie. Daar gaan we samen met Koraal aan werken.

Er gaat al heel veel goed, maar er kunnen ook nog veel dingen beter. Dat staat ook in het Kwaliteitsrapport 2021.

Laten we dat samen doen!

Reflectie Medezeggenschapsraad

MZ Centraal vindt het een uitgebreid en helder rapport waarin de medezeggenschap de beschreven ontwikkelingen herkent en onderschrijft. De nieuwe strategie voor langdurige zorg is op basis van participatie ontwikkeld samen met onder andere medewerkers, cliënten en verwanten. Koraal streeft ernaar om vroeg te anticiperen op ontwikkelingen en werkt steeds aan mogelijkheden in het kader van innovatie. Dat maakt Koraal een aantrekkelijk werkgever.

Ook dit jaar heeft in het teken gestaan van Corona. De impact van Corona is groot op medewerkers maar zeker op cliënten. Zoals ook staat aangegeven in het rapport hebben ook medewerkers de komende periode behoefte aan wat rust en ruimte om de focus vooral te hebben op het werken. De in het rapport beschreven dilemma's door Corona zijn herkenbaar. We hopen daarnaast dat positieve ervaringen die voortkomen uit de ervaringen tijdens de Corona-periode meegenomen worden in de verdere ontwikkeling van Koraal.

Het rapport straalt participatie uit, wat past bij de visie van Koraal. Deze participatie is ook het uitgangspunt van de medezeggenschap van Koraal. Naast het delen van formele gegevens zijn de beschrijvingen van ervaringen van cliënten en medewerkers van toegevoegde waarde voor het rapport. Hiermee laat Koraal zien dat de organisatie openstaat voor reflectie en betrokkenheid van medewerkers, cliënten en verwanten, wat dit rapport compleet maakt.

Wil je ook het
maatschappelijk
jaarverslag lezen?