



KWALITEITSKRANT 2023

ESTINEA

Deze digitale krant verschijnt één keer per jaar en is voor iedereen die betrokken is bij Estinea. In de vorm van verhalen uit de dagelijkse praktijk, cijfers en geleerde lessen komen de onderwerpen die Estinea in 2023 heeft beziggehouden aan bod. Zo laten we zien hoe we leren en ontwikkelen. We wensen je veel leesplezier.

[LEES DE KRANT >](#)

Welkom



Inhoud



Welkom



Kleine dingen kunnen een **groot verschil** maken



Hoe veilig woon en werk je bij Estinea?

Leren van elkaar bij moeilijke situaties



Werken én mantelzorgers zijn **kan best pittig** zijn



Meer aandacht voor **zelfsturend werken**

Woorden doen er toe

Wat is voor jou nu belangrijk in het leven?

Hoe ervaar jij de kwaliteit van bestaan?

Hoe veilig woon en werk je bij Estinea?

Werken aan stabiele teams

Onderzoek naar werkgeverschap en bevologenheid

Nieuwe medewerkers worden beter ingewerkt

Samen leren en ontwikkelen

Vakmanschap

Estinea in cijfers

Kort nieuws

Reflecties

Colofon

Colofon

Kwaliteitskrant 2023 is een uitgave van Estinea, Herenstraat 21, Aalten.

Ontwerp & realisatie: WAT ontwerpers.

Fotografie: John Voermans, Stan Bouman en Estinea.

Illustraties: Suus Kwee, Einder en Estinea.

Tekst: Estinea en Petra Lubbers.

Copyright bij de uitgever.

Alle rechten voorbehouden.

Artikelen delen mag met toestemming van Estinea, communicatie@estinea.nl.

Jaaroverzichten met cijfers zijn opvraagbaar.

Tips en ideeën?

Mail naar juliette.vaal@estinea.nl.

Zorg & ondersteuning

[Kleine dingen maken een groot verschil ›](#)

[Leren van elkaar bij moeilijke situaties ›](#)

[Woorden doen er toe ›](#)

KLEINE DINGEN KUNNEN EEN GROOT VERSCHIL MAKEN

Op vier ochtenden per week om precies 9.15 uur komt Karin of een van haar collega's van team Oude IJsselstreek langs bij Erik. Karin wekt Erik dan. Soms gaat dat snel, soms duurt het langer. Ze maakt koffie voor hem, checkt of alles oké is en gaat dan weer weg. Dankzij deze hulp kan Erik op tijd beginnen bij zijn werk in Montferland. Dit is een mooi voorbeeld van zorg op maat. Kleine dingen kunnen een groot verschil maken.

Erik Jansen vertelt: "Ik ben 42 jaar en vind opstaan nog steeds lastig, net als toen ik kind was. Toen ik begon met werken, werd dit een groot probleem. Ik kwam vaak te laat. Mensen dachten dat ik lui was of geen interesse had. Ik wilde wel aan de slag, maar het liep telkens fout. Steeds vaker zat ik thuis zonder werk. Ik heb echt een slaapprobleem. Ik kan zo 24 uur slapen, ook als ik vroeg naar bed ga. Acht jaar geleden ontdekten artsen mijn slaapprobleem. Eindelijk werd ik serieus genomen."

De aanpak van Karin en haar team

Karin Wüsthoff is ambulante begeleider en kent Erik sinds 2015. "Erik zat vast in een negatieve spiraal. Verslapen zorgde voor stress en extra uren werk. We probeerden van alles: bellen, wekkers, maar niets hielp. We hebben serieus nagedacht of het beter zou zijn als hij zou verhuizen naar een van onze woonlocaties, want daar heeft hij ook een indicatie voor. Dan is er altijd iemand in de buurt. Maar Erik wilde dat echt niet. Uiteindelijk brachten we ritme in zijn leven. Wij zorgen dat er elke dag iemand bij Erik is om hem te wekken. Daarvoor moet ons team creatief en flexibel zijn. Maar dat is het waard.

Voor een buitenstaander lijkt het misschien iets heel kleins en zou je kunnen denken: is dat nou je werk? Kan een buurman dat niet doen? Het antwoord daarop is "nee". Erik moet er onvoorwaardelijk op kunnen rekenen dat er iemand voor hem is. Hij kan nu ontspannen leven en maakt zich geen zorgen over zijn werk, want wij hebben korte lijntjes met zijn werkgever. Hij heeft niet heel veel hulp nodig. Hij heeft ook ambulante uren waar hij op terug kan vallen voor vragen die hem bezighouden. We geven hem precies genoeg hulp en dat doet veel voor hem. Erik doet nu actief mee in de maatschappij."

Baan en brommobiel

Erik: "Ik wil liever helemaal geen hulp, maar zonder Estinea zou ik het niet redden. Ik krijg nu een beetje hulp en dat is precies goed. Toen mijn moeder ziek was, snapte mijn baas dat. Hij hield rekening met deze situatie. Ik heb mijn baas laten zien wat ik waard ben. Nu heb ik een vaste baan, verdien genoeg geld en kon zelfs sparen voor een brommobiel. Ik ben heel gelukkig met wat ik heb bereikt."

”

“We geven hem precies genoeg hulp en dat doet veel voor hem. Erik doet nu actief mee in de maatschappij.”

Karin Wüsthoff,
ambulant begeleider



LEREN VAN ELKAAR BIJ

MOEILIJKE SITUATIES



Estinea is er voor mensen met een verstandelijke beperking. Als zij hulp nodig hebben bij bijvoorbeeld een fijn thuis, werk of contact met anderen dan ondersteunen onze medewerkers daarbij. Medewerkers willen graag helpen en altijd in gesprek blijven met bewoners en hun netwerk. Maar soms gaat het niet goed. Dan ontstaat er een moeilijke situatie en gaan medewerkers onbedoeld over hun grenzen. Medewerkers uit twee regio's van Estinea bespraken met elkaar twee voorbeelden van zulke situaties. De regiomanagers vertellen wat ze hiervan leerden.

Voorbeeld 1:

Een passende plek voor Peter

José Zweering is regiomanager in Enschede en Haaksbergen.

José: "Ons voorbeeld gaat over Peter*. De gemeente had ons gevraagd of hij bij ons, bij Estinea, kon wonen. We wilden hem graag een kans geven, dus we zeiden ja. De eerste maanden ging het goed, maar daarna kreeg Peter steeds meer last van angsten en wanen. Hij was bang en zag dingen die er niet echt waren. We merkten dat onze open locatie in een woonwijk niet geschikt voor Peter was. We hebben van alles geprobeerd, ook met hulp vanuit de psychiatrie.

Peter verhuisde zelfs naar een locatie met een eigen appartement op een rustige plek met afstand tot de appartementen van de andere bewoners. Hij had daar eigen begeleiders. Maar ook dat hielp niet. Het team en de behandelaars wisten niet meer wat ze voor Peter konden doen en liepen tegen hun grenzen aan. We liepen vast. We bespraken dit met de collega's uit de andere regio. Zij keken er met meer afstand tegenaan. Het was een goed gesprek, dat ons aan het denken zette. We vroegen ons af: waar zijn we mee bezig?"

Samen verantwoordelijk

André Zweerink is regiomanager Oude IJsselstreek: "Het viel ons op dat José en haar collega's alles zelf probeerden te regelen. Maar soms moet je inzien dat je niet verder kunt komen. Peter vraagt iets wat Estinea niet kan bieden. Dat heeft te maken met zijn forse psychiatrische problemen, in combinatie met een verstandelijke beperking en met de woonsituatie. De plek die Estinea Peter kon bieden, midden in een woonwijk, paste niet bij hem. Wij vroegen ons af of het zorgkantoor kon helpen en kon meedenken over oplossingen."

José: "Het zorgkantoor hadden we in het geval van Peter nog niet gevraagd. Na het gesprek hebben we contact opgenomen met de crisisregisseur van het zorgkantoor. Een crisisregisseur is iemand die helpt bij het oplossen van noodsituaties. Die heeft een bijeenkomst georganiseerd met alle zorgaanbieders uit de regio. Met elkaar bespraken we wat Peter nodig heeft: een beschermde plek op een terrein. Estinea heeft die plek niet voor Peter. We zijn nu samen verantwoordelijk om dat te regelen."



**"Het gesprek met collega's zette ons
aan het denken"**

**José Zweering,
regiomanager Enschede en Haaksbergen**

Voorbeeld 2:

Suzan gaat om met mensen die niet goed voor haar zijn

Ook André en zijn collega's hebben een voorbeeld van een moeilijke situatie. **André:** "Suzan* maakt steeds onverstandige keuzes. Vooral in de relaties die ze met mensen aangaat. Ze gaat om met mensen die niet altijd goed voor haar zijn. Daardoor ontstond er een onveilige situatie. Ook voor onze medewerkers. We bespraken dit met Veilig thuis, de mentor, een wijkagent, behandelaren en begeleiders, maar we kwamen niet verder. Je wil ook niet te snel opgeven, want in eerdere situaties lukte het ons wel om een oplossing te vinden."

Directe aanpak voor meer rust en duidelijkheid

Ze bespraken dit met José en haar collega's. **José:** "Wat opviel in het verhaal van André was dat de medewerkers heel hard werkten. Vaak zonder grenzen. We vroegen ons af: wat kan Suzan zélf doen? Wat is haar eigen verantwoordelijkheid? Helpt het om haar op een directere manier te begeleiden? En kan er meer duidelijkheid gegeven worden aan de mensen met wie ze omgaat?"

André: "We bespraken deze vragen tijdens het eerstvolgende overleg met iedereen die erbij betrokken is. De ideeën die we toen kregen, voeren we nu uit. De directe aanpak roept weerstand op bij Suzan, maar het zorgt ook voor duidelijkheid en rust. Dankzij de frisse blik van het andere team heb ik geleerd dat onze medewerkers soms te lang doorgaan. We moeten eerder onze grenzen aangeven. Te veel hulp is namelijk ook niet goed. Daar moeten we kritisch naar blijven kijken."

* vanwege de privacy van bewoners zijn voorbeelden en namen aangepast.

WOORDEN DOEN ER TOE



'Lvb'er', 'plaatsingsadvies', 'complexe casus'...

Het zijn woorden die we in de gehandicaptenzorg vaak gebruiken. We zijn ons er niet altijd van bewust wat voor effect deze woorden op een ander hebben. Ze kunnen er onbedoeld voor zorgen dat iemand zich gekleineerd of in een hokje geplaatst voelt. Daarom wil Estinea dit veranderen en daar is in 2022 een begin mee gemaakt. Hoe? Dat lees je hieronder.

Stel...

Je leest een verslag van de juf over je kind. Of van een begeleider over je familielid. Dan wil je dat er op een respectvolle manier gesproken wordt over je kind of familielid. En dat er naast wat er misschien nog beter kan, ook aandacht is voor wat al wél goed gaat. Het laatste wat je wilt, is dat je kind of familielid in een 'hokje' wordt geplaatst. Bijvoorbeeld: 'dat is dat kind met gedragsproblemen'.

Respectvol praten en schrijven over mensen die je ondersteunt is heel logisch, zou je denken. Toch gebruiken we in de zorg woorden die onbedoeld stigmatiserend en kleinerend uitwerken. Kijk maar eens naar de video van Lot de Swart (gedragsdeskundige bij Estinea) en Lisa Scheltens (ervaringsdeskundige van Estinea bij Team Samen Sterk*), die ondersteuning krijgt van Estinea.

Jeukwoorden

De video werd via het intranet van Estinea gedeeld. Lot en Lisa deden vervolgens een oproep aan collega's om zogenoemde jeukwoorden aan hen door te geven. Met alle suggesties zijn ze, samen met de gedragsdeskundigen en Team Samen Sterk, aan de slag gegaan om te kijken waar we het als Estinea nog beter kunnen doen. Allereerst in de beeldvormende verslagen over bewoners, maar straks ook in de ondersteuningsplannen en bijvoorbeeld vacatureteksten.

Tournee

In 2023 zijn Lisa en Lot begonnen aan hun tournee waarin zij ook zorgprofessionals buiten Estinea bewust maken van de kracht en de macht van taal. Zo zijn ze op de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen geweest bij studenten van de opleiding Social work en hebben ze een gastcollege gegeven aan studenten van de Radboud Universiteit in Nijmegen. Lot: "Zij zijn onze toekomstige collega's en daarom is het des te belangrijker hen ook bewust te maken van welke invloed taal heeft op het denken over mensen met een beperking."

Lisa is samen met haar Team Samen Sterk collega's op pad gegaan langs een ROC. En Lot heeft op verschillende congressen begeleiders uit het hele land gesproken over taal, gelijkheid en jeukwoorden. Lot en Lisa hebben ook samen een inspiratieavond verzorgd voor alle coördinatoren en consultants van het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE).

In gesprek met zorgkantoor

Lot: "Waar we achter kwamen is dat een taalcultuur die al tientallen jaren de norm is, niet gemakkelijk te veranderen is. Ook omdat indicatieverstrekkers als het zorgkantoor en het CIZ vaak juist een beroep doen op zorgprofessionals om cliënten op een 'problematiserende' manier in beeld te brengen." Dus ook met deze instanties zijn Lot en Lisa het gesprek aangegaan. Daarover volgt in 2024 meer.

In 2024: gelijkwaardige taal in nieuw ECD

Lot: "Wat we nog meer gaan doen in 2024? Bij Estinea blijven we als duo scherp op de taal die we zelf spreken en schrijven. Zo zien wij het nieuwe elektronische cliëntendossier (ECD) waar Estinea mee gaat werken, als de ultieme kans om ook daarop een jeukwoorden-toets te doen. Ook zijn er al wat collega-zorgorganisaties die hun interesse hebben getoond voor onze Lisa&Lot-inspiratiesessie. Dus onze tournee wordt verlengd!" Daarnaast wordt de aandacht voor gelijkwaardige taal ook een vast onderdeel van het inwerkprogramma voor nieuwe collega's. Lisa en Lot blijven samen met Lisa's collega's van Team Samen Sterk ook in 2024 een vrolijk activistisch duo dat blijft inspireren tot het spreken van gelijkwaardige taal.



Lisa en Lot blijven ook in 2024 een vrolijk activistisch duo dat blijft inspireren tot het spreken van gelijkwaardige taal

Cliëntervaringen

Wat is voor jou nu belangrijk in het leven? ›

Hoe ervaar jij de kwaliteit van bestaan? ›



Wat is voor
jou nu
**BELANGRIJK
IN HET LEVEN?**

Iedereen wil graag een fijn leven. Of je een verstandelijke beperking hebt of niet. Het is belangrijk om hier regelmatig bij stil te staan. In 2023 hebben we een scholing gemaakt over dit onderwerp. Vanaf 2024 gebruiken we die in leerprogramma's voor begeleiders.

Kunnen we deze scholing ook breder binnen Estinea gebruiken, vroegen we ons af. Zoals bij mensen die niet direct met de zorg en ondersteuning te maken hebben of de cliëntenraad. Wat zij doen heeft tenslotte ook invloed op de kwaliteit van bestaan van de mensen die we ondersteunen en hun begeleiders. Het begint bij bewustzijn. Dat is het inzicht dat het gesprek met hen hierover heeft opgeleverd.

Scholing

De belangrijkste boodschap in de scholing is dat kwaliteit van bestaan voor iedereen anders is. Wat voor de een fijn is, kan voor de ander juist niet fijn zijn. Het kan ook veranderen, bijvoorbeeld als je ouder wordt of iets bijzonders meemaakt. Je kunt dus niet zomaar zeggen wat voor iemand anders een goed leven is. Het is belangrijk om daar samen over te praten.

In de scholing zie je filmpjes van medewerker Marjanne en Juventa die thuis ondersteuning krijgt van Estinea. Zij vertellen wat voor hen belangrijk is in hun leven. Marjanne vindt bijvoorbeeld privacy belangrijk. Dat betekent dat niet iedereen zich met haar privé zaken mag bemoeien. Ze vindt het niet fijn als iemand zomaar in haar huis komt. Juventa vertelt in het filmpje over leren lezen. Ze vertelt hoe belangrijk dat voor haar is, bijvoorbeeld om berichtjes te kunnen sturen met haar telefoon.

Het leven in acht domeinen

De scholing Kwaliteit van bestaan gaat over acht levensdomeinen die belangrijk zijn voor een goed leven. Dat geldt voor iedereen, overal ter wereld. Of je nu wel of geen beperking hebt. Deze acht domeinen hebben best ingewikkelde namen. De makkelijke woorden die je ervoor kunt gebruiken staan in de cirkels op het plaatje hieronder.





Estinea heeft in 2023 een scholing 'Kwaliteit van bestaan' ontwikkeld. De belangrijkste boodschap daaruit: voor iedereen is kwaliteit van bestaan anders.

Juventa vertelt hoe belangrijk leren lezen voor haar is.

Samen praten helpt

We hebben delen van de scholing laten zien aan leden van de cliëntenraad. Anny Schreurs en Kim Croes vonden de filmpjes heel herkenbaar.

Anny: "Wat Marjanne vertelt over privacy zie ik ook op de locatie waar mijn zoon woont. Nieuwe medewerkers weten niet altijd dat je niet zo maar het appartement van een bewoner kunt binnenlopen met een looper. Het is voor mij zo vanzelfsprekend dat medewerkers hier oog voor hebben, dat dit me dan opvalt."

Kim: "Dat filmpje van Juventa raakt me. Ze wil graag leren lezen om mee te kunnen doen. Er is veel aandacht op televisie voor dit onderwerp, zoals in het programma van Frans Bauer. Ik wist niet dat Estinea kan helpen als je moeite hebt met lezen." Het praten over de filmpjes riep bij de cliëntenraad de vraag op of er genoeg aandacht is voor problemen met lezen. Een idee is om de filmpjes met meer mensen te delen. Een conclusie is dat het gesprek over de filmpjes bijdraagt aan bewustzijn.

Bewustzijn

Ook voor mensen die niet direct betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning is bewustzijn van kwaliteit van bestaan belangrijk. Met een groep medewerkers bespraken we de scholing en de betekenis daarvan in het werk.

Joop Roosendaal (Bedrijfseconomisch adviseur): "Ik dacht terug aan iets van een paar jaar geleden. Toen kregen sommige bewoners hun geld voor eten altijd contant in handen. Ik dacht dat het veiliger was om dit geld voortaan over te maken. Toen we dit hadden doorgevoerd vroeg een bewoner aan mijn collega of dit verplicht was. Hij dacht dat het eetgeld nu van zijn zakgeld afging. Daar had ik niet zo over nagedacht. We zijn toen gestopt met het overmaken van geld."

De conclusie van het gesprek was dat het goed was om hierover te praten. Onderzoeken wat voor iemand anders belangrijk is in het leven moet je leren. Het hoort bij het vakmanschap van medewerkers. Daar kan deze scholing aan bijdragen.

Wat leveren deze gesprekken op?

- De scholing draagt bij aan bewustzijn over kwaliteit van bestaan
- Alle medewerkers hebben invloed op het leven van bewoners. Ook medewerkers die niet zorgen of begeleiden.
- Praten over kwaliteit van bestaan hoort bij het vakmanschap van medewerker

POS-GESPREK:

HOE ERVAREN BEWONERS DE KWALITEIT VAN BESTAAN?

Bij Estinea werken we met de POS. Dat is de afkorting van Persoonlijke Ondersteuningsuitkomsten Schaal. Met de POS meet je de kwaliteit van bestaan van iemand. Je weet dan hoe iemand zijn of haar leven ervaart. En wat je kunt doen om de kwaliteit van bestaan te verhogen. Bijvoorbeeld door de zorg en ondersteuning te verbeteren. Dat is belangrijk voor de bewoner, maar ook voor iedereen die met de zorg en ondersteuning te maken heeft.

Het POS-gesprek

Eén keer in de twee jaar voeren we een POS-gesprek. Dat is een gesprek tussen een begeleider en een bewoner van Estinea. Of tussen een begeleider en mensen die de bewoner goed kennen. De begeleider die het POS-gesprek voert, is niet degene die de bewoners ondersteunt. De begeleider stelt vragen over acht levensdomeinen. Bijvoorbeeld over gezondheid, meedoen en lekker in je vel zitten.

Aantal POS-gesprekken

Van januari 2022 tot en met december 2023 zijn in totaal 518 POS-gesprekken gevoerd. Bij 395 gesprekken was dit een gesprek met de bewoner zelf. Bij 123 gesprekken was het een gesprek met twee mensen die de bewoner goed kennen. Meestal een familielid en een begeleider.

Verbeteren van zorg en ondersteuning

Op een bijeenkomst met management en beleidsondersteuners is de werkwijze van de POS en de betekenis van kwaliteit van bestaan voor bewoners en voor iedereen die met de zorg en ondersteuning te maken heeft besproken. De POS werkt goed in gesprek met 1 bewoner. Kijk je naar een groep bewoners, zoals een locatie, dan kan het beter. Daar gaan we in 2024 mee aan de slag. We kijken dan naar uitkomsten van een groep bewoners van een locatie en wat we daarmee kunnen voor het verbeteren van zorg en ondersteuning. En we vergelijken verschillende locaties met elkaar.

Wat gaat er goed en wat kan er beter?

In een POS-gesprek vertelt een bewoner of iemand die de bewoner goed kent, hoe het gaat en wat voor de bewoner belangrijk is. Hij of zij zegt ook wat er beter kan. De begeleider luistert en schrijft op wat de bewoner van de acht levensdomeinen vindt. Die acht onderwerpen staan in de afbeelding hieronder.



Veiligheid

Hoe veilig woon en werk je bij Estinea? ›

Onvrijwillige zorg ›

A wooden compass is the central focus, resting on a light blue surface. Several small, stylized human figures are scattered around it, some appearing to be in motion. Hand-drawn question marks and arrows are scattered across the surface, suggesting a state of inquiry or navigation. The overall scene is metaphorical, representing the 'compass' mentioned in the text.

HOE VEILIG WOON EN WERK JE BIJ ESTINEA?

Veilig wonen voor bewoners en veilig werken voor medewerkers is heel belangrijk. In de coronaperiode zagen we niet altijd goed hoe veilig het bij Estinea was, omdat we toen veel vaste werkwijzes hadden losgelaten. Daar maakten we ons zorgen over. Daarom maakten we in 2023 het kompas 'Veilig wonen en werken'. Begeleider Saskia ter Welle en regiomanager Thomas ter Brake werkten ermee.

HET KOMPAS UITGELEGD

Het kompas is gemaakt voor medewerkers om hen te helpen kijken of alles gaat zoals afgesproken. Het zorgt er ook voor dat we met elkaar praten over dingen die we kunnen zien en meten. Maar ook over dingen die we niet kunnen meten. Bijvoorbeeld of een medewerker de dagelijkse zorg als zwaar ervaart of niet. Als je dat van elkaar weet, dan kun je er rekening mee houden.

Het kompas bestaat uit twaalf onderwerpen. Bij elk onderwerp staan vragen waar je samen over kunt praten. Er staat ook bij waar je de informatie over dat onderwerp kunt vinden. Het kompas laat bij elk onderwerp zien wat goed geregeld moet zijn. Zoals elk jaar een ontruimingsoefening doen. Bij een ontruimingsoefening oefen je wat je moet doen bij bijvoorbeeld brand.



Saskia ter Welle

begeleider

“Nu we weten wat we moeten doen, is er meer rust en tijd voor de bewoners.”



DUIDELIJKE KADERS

Saskia ter Welle werkt als begeleider en heeft in haar team de taak veilig wonen en werken. "In ons team zijn de taken verdeeld. Ik had de taak veilig wonen en werken eerder ook. Toen keek ik vooral naar het plan voor als er brand is. Ik lette minder op andere dingen. Het kompas 'Veilig wonen en werken' vind ik heel duidelijk. Nu weet ik wat belangrijk is. Niet alleen bij brand, maar ook bij andere dingen. Zoals legionella, lichamelijk zwaar werk of over hoe je kan praten over hoe veilig je je voelt."

"We hebben over het kompas gepraat in een teamvergadering. Er is veel om aan te denken, maar niet alles hoeft meteen. We kiezen wat we eerst doen. Nu zijn de brandmelder en het ontruimingsplan het belangrijkste. En we houden beter in de gaten of de afspraken die we hebben gemaakt met de woningbouwvereniging worden nagekomen. De kaders zijn nu veel duidelijker. Dat miste ik vroeger. Toen waren we soms druk met het uitzoeken van welke afspraken er waren gemaakt en wie daar verantwoordelijk voor was. Dat kostte ons veel tijd. Nu we beter weten wat we moeten doen, is er meer rust en tijd voor de bewoners."

Samira Poell

Bewoner

BRANDOEFFENING

Samira Poell woont op Bartelinkslaantje en deed mee aan een brandoefening. Er was dus geen echte brand. Ze deden alsof. "Het ging goed. We moesten allemaal naar een groen bordje lopen. Ik was in mijn kamer toen het brandalarm afging en we naar buiten gingen. Het geluid van het alarm vind ik niet fijn, vooral niet voor mijn hondje Yuki. Daarom was het fijn dat ik van tevoren wist dat het zou komen. Kort na de oefening ging het alarm echt af, omdat iemand zijn eten te lang op het vuur had. Er was veel rook in het appartement. Iedereen was blij dat we net geoefend hadden."



Thomas ter Brake
regiomanager

SAMENWERKEN

Thomas ter Brake is regiomanager van Hengelo-Berkelland. "Een nieuw onderdeel in het werken met het kompas is dat ik als manager in gesprek ga met de medewerkers die deze taak hebben. Ik koos een paar belangrijke punten uit. Medewerkers keken zelf of iets goed ging, een beetje goed of niet goed. Dat deden we met de kleuren groen, oranje en rood. Maar eigenlijk gaat het niet om de kleuren. Het gaat erom dat we samen kijken welke risico's of gevaren er zijn. En hoe groot die zijn. Het mooiste vond ik dat we van elkaar leerden. Medewerkers gaven elkaar tips, zoals een tas klaarmaken voor de slaapdienst. Daarin stop je een zaklamp en een hesje, zodat je die snel kunt pakken als het brandalarm gaat. Zo kun je elkaar bij nood beter vinden."

Geen grote problemen

Op een speciale bijeenkomst gingen alle managers en de raad van bestuur in gesprek over hoe het gaat met veilig wonen en werken. Er werden geen grote problemen gezien en het werd duidelijk waar nog aan gewerkt moet worden. We weten nu beter hoe het ervoor staat met veiligheid binnen Estinea. Dit zorgt voor rust.



Conclusies en cijfers over de **WET ZORG EN DWANG**

Bij Estinea hebben de mensen die we ondersteunen zoveel mogelijk vrijheid. Daar maken we afspraken over. Maar er is ook een wet die hierover gaat: de Wet zorg en dwang. De afkorting van die wet is Wzd. De Commissie Onvrijwillige Zorg bekijkt of Estinea zich aan de afspraken en aan de wet houdt en adviseert de raad van bestuur. De commissie kijkt terug op 2023.

In 2023 hebben we het volgende gedaan:

- Gedragsdeskundigen hebben met bijna alle teams gesproken over situaties waarin zorg aan bewoners plaatsvindt zonder dat zij dat willen. Dat noemen we onvrijwillige zorg.
- We keken naar de tijd die gedragsdeskundigen kwijt zijn aan het opschrijven van deze zorg in het cliëntendossier Fierit en hoe dat minder kan.
- We gaven advies over trainingen over onvrijwillige zorg voor medewerkers en gedragsdeskundigen.
- We werkten samen met de cliëntvertrouwenspersonen Wzd.
- We stelden een nieuwe Wzd-functionaris aan. Dat is iemand die speciaal let op de regels voor onvrijwillige zorg.
- We hebben nagedacht hoe we het beleid kunnen aanpassen, zodat het beter past bij wat er in de dagelijkse praktijk gebeurt.
- We volgden de landelijke ontwikkelingen over veranderingen in de Wzd en wat dat betekent voor Estinea.

Het ondersteuningsplan

Soms is het nodig dat bewoners minder vrijheid krijgen. Bijvoorbeeld als ze zichzelf of anderen in gevaar brengen. We noemen dat: beperken in hun vrijheid. Dat doe je niet zomaar. Eerst zijn er gesprekken met de bewoner en mensen die de bewoner goed kennen. Dat zijn bijvoorbeeld familieleden, begeleiders of andere hulpverleners. Tijdens het gesprek worden afspraken gemaakt. Die worden in het ondersteuningsplan gezet. We bekijken regelmatig of die afspraken nog steeds gelden, of dat ze veranderd kunnen worden. Soms mag iemand bijvoorbeeld tijdelijk niet alleen naar buiten. Dit is een voorbeeld van een maatregel. Maar als het goed gaat, dan kan die afspraak of maatregel vervallen. Dan mag die persoon dus weer zelf naar buiten.

Soms is een maatregel nodig voor de kwaliteit van leven van een bewoner. Een voorbeeld hiervan is dat een bewoner tijdens het fietsen wordt vastgehouden, omdat hij anders wegfietst. Dat is een beperking van bewegingsvrijheid, maar het maakt zijn leefwereld wel groter. Hij komt nu op plekken waar hij anders niet zou komen.

In de Commissie Onvrijwillige Zorg zitten:

2 gedragsdeskundigen

2 begeleiders

1 manager

de Wzd-functionaris

2 stafmedewerkers

Tip!

Voor een begrijpelijke uitleg over de Wet zorg en
dwang kijk op:



Welke maatregelen waren er in 2022 en 2023?

In de tabel hieronder zie je de maatregelen die in 2023 in de ondersteuningsplannen van bewoners zijn genoteerd. Het aantal vind je terug in de kolommen 2022 en 2023. Soms waren er meerdere maatregelen nodig bij dezelfde bewoner. Om hoeveel bewoners het gaat, zie je in de kolommen met het aantal bewoners.

Tabel 1 Aantal maatregelen in ondersteuningsplannen

Categorie (volgens de Wzd)	2023	Aantal bewoners	2022	Aantal bewoners
1. Eten en drinken, medische handelingen en therapeutische maatregelen.	37	37	46	44
a. Medicatie geven. Bijvoorbeeld om rustiger te worden.	37	37	45	43
b. Controles uitvoeren of medische handelingen doen. Bijvoorbeeld controleren of iemand zijn medicatie neemt.	0	0	1	1
2. Beperken van bewegingsvrijheid.	32	23	37	23
a. Iemand op een gesloten afdeling plaatsen.	1	1	3	2
b. Iemand vasthouden met één of meer zorgverleners).	17	13	21	18
c. De bewegingsvrijheid van de persoon beperken met bijvoorbeeld een polsband of andere hulpmiddelen.	8	5	7	4
d. Overig.	6	6	6	5
3. De persoon opsluiten, bijvoorbeeld op zijn of haar eigen kamer.	16	12	19	17
4. Toezicht houden op de persoon. Bijvoorbeeld met een camera.	1	1	1	1
5. De kleding of het lichaam van iemand onderzoeken. Bijvoorbeeld om te weten of iemand een wapen heeft.	0	0	0	0
6. Controleren of er gevaarlijke spullen of middelen in de woonruimte zijn.	2	2	3	3
7. Checken of iemand drugs of andere middelen heeft.	0	0	0	0
8. Regels maken over hoe iemand zijn of haar leven leidt.	25	15	30	23
9. Het recht op bezoek beperken.	1	1	2	2
Totaal	114	68	138	79
% totaal aantal cliënten Estinea	7,23%		8,40%	

Wat gaan we doen in 2024?

In 2024 gaan we aan de slag met de volgende onderwerpen:

1. Medewerkers nog beter opleiden.
2. Een plan maken om persoonlijk begeleiders de rol van zorgverantwoordelijke Wzd te geven en dit plan uitvoeren. Een zorgverantwoordelijke Wzd is iemand die verantwoordelijk is voor de het besluit tot en toepassing van de onvrijwillige zorg die wordt gegeven aan een persoon. Hij of zij zorgt ervoor dat afspraken over onvrijwillige zorg goed worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en zo nodig worden aangepast. Diegene beslist dit niet alleen maar overlegt hierover met anderen op verschillende overlegmomenten.
3. Uitvoeren van audits met hulp van de Wzd-functionaris.
4. Eenvoudiger vastleggen van maatregelen in het nieuwe cliëntendossier PUUR., zodat er meer tijd is om te praten over en te stoppen met onvrijwillige zorg.
5. Meedoen aan het landelijk experiment 'Zinnig en simpel verantwoorden in de Wlz'. Het doel daarvan is om de administratie van de Wzd eenvoudiger te maken.

Wat blijkt uit deze tabel?

Het aantal maatregelen in het ondersteuningsplan is in 2023 lager dan in 2022. Ook gaat het om minder bewoners. Je ziet dit terug in de rode balk met de totaalcijfers: 114 maatregelen bij 68 bewoners in 2023 en 138 maatregelen bij 79 bewoners in 2022. Een van de verklaringen is dat het in 2023 beter is gelukt om maatregelen te verminderen of te stoppen. Van de 114 maatregelen zijn er in 2023 16 maatregelen verminderd of gestopt. Dat is 14%. Een mooie prestatie. Ook omdat er bij Estinea mensen wonen die nooit zonder maatregel kunnen.

Wat deden Cliëntvertrouwenspersonen Wzd in 2023?

Een cliëntvertrouwenspersoon Wzd is iemand van buiten Estinea die er is om mensen te helpen die te maken hebben met de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze persoon luistert naar de vragen, zorgen of klachten van bewoners. Bijvoorbeeld als iemand niet tevreden is over de (onvrijwillige) zorg. Hij of zij geeft advies over wat de bewoner of zijn familie dan kan doen. In 2023 hebben de cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang 46 keer een locatie van Estinea bezocht. Ook hebben ze 16 keer uitleg gegeven in teams. Dit was minder dan in 2022. De vertrouwenspersonen denken dat dit komt omdat mensen al meer weten over dit onderwerp.

Verder zijn alle cliëntvertrouwenspersonen Wzd in 2023 door de cliëntenraad uitgenodigd om een vergadering bij te wonen. En ze hebben kennisgemaakt met de Wzd-functionaris.

In 2023 hebben acht bewoners of hun vertegenwoordigers contact gezocht met de cliëntvertrouwenspersonen Wzd. Meestal was dat na een locatiebezoek. Er waren in 2023 geen doorverwijzingen naar de klachtenfunctionaris en/of vertrouwenspersoon.

Werken aan stabiele teams en dus aan vaste gezichten ›

Onderzoek naar werkgeverschap en bevlogenheid ›

Verbeterd inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers ›

Werken & mantelzorg, de combinatie kan best pittig zijn ›

WERKEN AAN STABIELE TEAMS **EN DUS VASTE GEZICHTEN**

Medewerkers die het naar hun zin hebben bij Estinea vertrekken minder snel. Dit is belangrijk voor iedereen, omdat het bijdraagt aan stabiele teams en vaste gezichten voor de mensen die we ondersteunen.

Net als andere zorgaanbieders merkt Estinea dat het lastiger wordt om vacatures te vervullen. Het behouden van medewerkers voor ons heeft afgelopen jaren dan ook extra aandacht. In 2023 hebben we hier acties op uitgezet zoals:

- voorbereiden van een verbeterd inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers,
- meer aandacht voor het begeleiden van stagiaires
- aandacht voor werkstress
- flexibeler roosteren.

Waarom ben jij blij met Estinea?

We wilden ook van huidige medewerkers, die korter dan vijf jaar in dienst zijn én tussen de 17 en 35 zijn, horen: waarom ben jij blij met Estinea en wat kunnen wij beter doen? Ze werden uitgenodigd om in twee lunchbijeenkomsten hun ervaringen te delen in een gesprek met de bestuurder en P&O-adviseur.

De belangrijkste sterke punten van Estinea die tijdens deze bijeenkomsten werden genoemd waren:

- **Zelfsturing.** Estinea heeft teams die zelfsturend werken. Je kunt binnen gestelde kaders veel zelf beslissen
- **De bewoner staat centraal.** Dit komt bijvoorbeeld naar voren in een sollicitatieprocedure. Bewoners/deelnemers, ouders en wettelijk vertegenwoordigers zijn betrokken in dit proces. De procedure wordt ook uitnodigend genoemd. Als sollicitant kun je vooraf meekijken in een team. Dat is erg prettig. Het voelt als een hartelijk welkom.
- **Estinea is een 'platte' organisatie** met korte lijnen.
- **Er is ruimte voor ontwikkeling.** Dit hangt deels samen met het zelfsturend werken. Ontwikkeling is mogelijk op persoonlijk vlak, op teamniveau maar ook vanuit het belang van de mensen die Estinea ondersteunt. Je moet wel zelf het initiatief hiervoor nemen.
- **Je mag kwetsbaar zijn.** Dit vraagt een veilige omgeving waarin je jezelf mag zijn en fouten mag maken.

Aandachtspunten

Aandachtspunten die bijdragen aan het behoud van medewerkers die werden genoemd waren:

- Een veilige werkomgeving.
- In de sollicitatieprocedure wederzijdse verwachtingen bespreken.
- Communiceren over kansen en ontwikkelmogelijkheden van medewerkers.
- Ondersteuning door ICT.

Bovenstaande aandachtspunten worden meegenomen in bestaande en toekomstige plannen. De vorm van een lunchbijeenkomst is goed bevallen. De deelnemers gaven aan dat ze het een waardevolle manier vonden om met de bestuurder en P&O-adviseur hierover in gesprek te zijn. En dat gaan we vaker organiseren.

Waarom uit dienst?

Jaarlijks onderzoeken wij hoeveel mensen Estinea verlaten en wat de reden is. Dat noemen we een 'exit rapportage'. Als we kijken naar de periode januari tot en met augustus 2023 dan zijn er 141 medewerkers uit dienst gegaan. Opvallend was het relatief grote aandeel van medewerkers korter dan vijf jaar in dienst en medewerkers in de leeftijdscategorie tussen 17 en 35 jaar.

Redenen voor weggaan worden niet altijd benoemd, maar als mensen een reden opgeven dan vertellen ze dat ze uitdaging missen, te weinig tijd hebben voor het werk met bewoners, te weinig doorgroeimogelijkheden hebben of werkstress ervaren.

ONDERZOEK NAAR WERKGEVERSCHAP EN
BEVLOGENHEID

MEDEWERKERS BEVLOGEN EN BLIJ MET ESTINEA ALS WERKGEVER

Eind 2022 deed Estinea onderzoek naar werkgeverschap en bevlogenheid. Begin 2023 werden de resultaten bekend. De belangrijkste verbeterthema's die hieruit naar voren kwamen waren oprechte aandacht, meer samenwerking tussen teams, hoger salaris en werken aan stabiele teams.

Medewerkers willen beter gehoord en gezien worden door de manager en de ondersteunende diensten van het centraal bureau. Daarom is in het programma Zelfsturing aandacht besteed aan het verduidelijken en bespreekbaar maken van wederzijdse verwachtingen. Lees hier meer over in het artikel over zelfsturend werken.

Ook hebben medewerkers behoefte aan meer verbinding met collega's van andere teams om kennis uit te wisselen en van elkaar te leren. Daarom is in 2023 gestart met het organiseren van regionale roosteraarsoverleggen en gaan we dit ook doen voor andere onderwerpen.

Een terugkerende uitkomst is dat medewerkers graag een hoger salaris willen. Over de periode september 2023 tot en met december 2024 vindt er een loonstijging plaats van 10% om de salarisachterstand in te lopen. Estinea is en blijft nauw betrokken bij de verdere (cao)ontwikkelingen via de branchevereniging VGN.

Om te zorgen voor stabiele teams zijn ook acties uitgezet. Lees hier meer over in het artikel over een verbeterd inwerkprogramma.

Werkgeverschap:



2021:
7,1, branche
Gehandicaptenzorg 6,5

Bevlogenheid:



2021:
7,6, branche
Gehandicaptenzorg: 7,3

In de themaonderzoeken behaalde Estinea een score 6,7 op 'Werkgeverschap' en een 7,5 op 'Bevlogenheid'. Op beide thema's scoren we iets lager dan het vorige onderzoek van twee jaar geleden, maar wel hoger dan het gemiddelde in de branche.

Elk jaar komen er nieuwe collega's bij Estinea werken. Het is belangrijk dat zij zich welkom voelen en snel hun werk goed kunnen doen. Uit onderzoek bleek dat we nieuwe medewerkers hier nog beter bij kunnen helpen. Daarom heeft Estinea in 2023 onder andere een nieuw inwerkprogramma gemaakt: 'Expeditie Estinea'.



VERBETERD INWERK- PROGRAMMA VOOR NIEUWE MEDEWERKERS

Het programma duurt een jaar. Veel verschillende medewerkers dachten mee over wat er in dit programma moet staan. Hieronder lees je een aantal voorbeelden uit dat programma.

App met handige informatie

Veel verschillende medewerkers hebben meegedacht over wat er nodig is om collega's in te werken. Er is speciaal voor nieuwe medewerkers een app gemaakt. Zij kunnen de app op hun eigen telefoon zetten. De app heet 'Coach2go'. In de app vinden nieuwe medewerkers handige informatie over het werken bij Estinea. Bijvoorbeeld met welke computersystemen Estinea werkt en waar het werkrooster staat. In de app zien nieuwe medewerkers ook wanneer ze een training, bijeenkomst of gesprek met hun manager hebben.

E-learning zelfsturend werken

Bij Estinea werken we in zelfsturende teams. Dit betekent dat medewerkers veel zelf kunnen bepalen en regelen wat goed is voor de mensen die zij ondersteunen. Gaat bijvoorbeeld de koelkast stuk? Dan regelt het team zelf gelijk een nieuwe. Ze hoeven dus niet eerst toestemming te vragen aan een manager. Ook zorgen teams zelf voor bijvoorbeeld een goed werkrooster. Voor nieuwe medewerkers is deze manier van werken soms nieuw. Daarom hebben we een e-learning gemaakt over zelfsturend werken.

Inspiratiebijeenkomst

Ieder mens is gelijkwaardig, dat is onze basis. Maar wat bedoelen we hier nu precies mee? Tijdens een inspiratiebijeenkomst praten we hierover met nieuwe medewerkers. De nieuwe medewerkers ervaren door een oefening ook hoe het is om (voor een deel) afhankelijk te zijn van iemand anders. Tijdens de bijeenkomst, waarbij ook huidige medewerkers betrokken zijn, spelen we samen spellen en is er een bijzondere *virtual reality game*. Een aantal ervaringsdeskundigen, mensen die ondersteuning van Estinea krijgen, leidt de bijeenkomst en neemt ook een aantal onderdelen van de bijeenkomst op zich.

Persoonlijk contact

Er zijn handige hulpmiddelen bij het inwerken van nieuwe medewerkers. We noemden er hierboven al een paar. Maar persoonlijk contact blijft het allerbelangrijkste. Het inwerken gebeurt vooral in het team van een nieuwe medewerker. Het team krijgt ook extra tijd om een nieuwe collega goed in te werken. Daarnaast vraagt een P&O adviseur of de manager van een nieuwe medewerker regelmatig hoe het gaat. Kan er iets beter? Dan proberen we het altijd samen op te lossen.

”

“Ik ben positief verrast door het inwerkprogramma, het is helemaal van deze tijd”

Mayke
persoonlijk begeleider



WERK EN MANTELZORG

KAN BEST PITTIG ZIJN

Uit onderzoek van Estinea blijkt dat binnen Estinea 1 op de 3 medewerkers mantelzorger is. En dus naast het werk zorgt voor bijvoorbeeld een ernstig ziek kind of een ouder met gezondheidsproblemen. Estinea ondersteunt deze collega's graag, want we vinden het belangrijk dat iedereen met plezier z'n werk kan blijven doen en fysiek en mentaal gezond blijft. Want naast het werk mantelzorger zijn, kan best pittig zijn.

Een belangrijke boodschap aan medewerkers is om mantelzorg bespreekbaar te maken. En dus tijdig in gesprek te gaan met manager en team over de ervaringen van combinatie werk en mantelzorg. Waar loopt iemand tegen aan, wat kan helpend zijn? Zodat er begrip is van collega's en je met elkaar kunt nadenken over oplossingen.

Erna Veenvliet en Gerda van Eerden zijn medewerkers van Estinea en combineren hun werk met mantelzorgers zijn.

Hieronder lees je hun ervaringen.

Hoe ondersteunt Estinea mantelzorgers?

Estinea biedt begeleiding, workshops en trainingen, zoals:

- Balanstraining
- (online) Workshops 'Mantelzorg werkt'
- Individuele begeleiding van een mantelzorgmakelaar of mantelzorgcoach.
- Individuele begeleiding van bedrijfsmaatschappelijk werk
- Pagina op het intranet met info, tips, ervaringsverhalen, ondersteuningsmogelijkheden en antwoorden op veelgestelde vragen



Erna Veenvliet

Medewerker Estinea

ERNA:

"EEN LUISTEREND OOR VAN JUIST DE MANAGER WAS VOOR MIJ BELANGRIJK"

"Mee naar het ziekenhuis gaan, een boodschap halen: ik vond het lange tijd gewoon een onderdeel van mijn leven. Dat doe ik graag voor de mensen om wie ik geef. Niets bijzonders. Totdat er ineens veel zorg voor meerdere mensen bij elkaar kwam."

Grens bereikt

"Ik merkte dat ik een grens bereikt had doordat mijn energie op het werk minder werd. Ik kon me minder goed concentreren en ik zat hoog in mijn emoties. Waar ik voorheen privé en werk kon scheiden, lukte dat nu niet meer. Mezelf toestaan dat de grens bereikt was, de bewustwording daarvan, was de allereerste stap. En wat me vervolgens erg heeft geholpen is dat ik het op het werk kon bespreken, met een directe collega en met mijn manager. Erover praten ontladert en bovendien geeft het rust dat iemand weet wat er thuis speelt."

Gesteund en minder alleen

"Een luisterend oor van juist de manager die dichtbij is, jouw situatie kent en vertrouwen en ruimte biedt, was voor mij belangrijk. Daardoor voelde ik me gesteund en minder alleen. Praktisch gezien maakten we afspraken over taken die ik tijdelijk kon afstoten en verlofuren die ik in kon zetten. Hierdoor ontstond er meer ruimte om overdag bijvoorbeeld mee naar het ziekenhuis te gaan. Op die manier lukte het me om weer balans te krijgen. Sowieso is het de kunst eigenlijk om uren die je over hebt op tijd in te zetten, om balans te blijven houden. En niet alleen voor zorgtaken, maar ook om bijvoorbeeld te sporten voor werktijd, om letterlijk meer lijfelijke energie te hebben. Zo belangrijk!"



Gerda van Eerden
Mantelzorger &
medewerker Estinea

GERDA:

"IK KAN MANTELZORG EN WERK GOED COMBINEREN"

Gerda van Eerden is mantelzorger van haar broer Albert, die het syndroom van Down heeft, en van haar moeder. Daarnaast werkt ze 32 uur per week als begeleider op een 24-uurs woonlocatie van Estinea. Hoe combineert Gerda haar werk met mantelzorger zijn?

3 vragen aan Gerda

1. Wat doe je als mantelzorger?

"Ik heb contact met Alberts begeleiders, regel de ritten van de taxi, koop kleding voor hem. En we fietsen graag samen. Ik zie 'm minimaal één keer in de week, net als mijn moeder. Zij woont nog thuis. Ik zet haar medicijnen klaar, doe boodschappen, ga met haar mee naar de arts."

2. Hoe combineer je mantelzorger zijn met je werk?

"Ik werk onregelmatig. Dus ik heb ook overdag tijd om mee te gaan naar afspraken. Ik kan dat goed combineren. Soms ben ik best moe, maar ik laad op door een krantje te lezen, beetje klungelen. En ik fiets veel. Fietsen is voor mij een soort therapie. Dan kan ik mijn gedachten laten gaan. Het is fijn dat er nu ondersteuning vanuit Estinea is en je workshops kunt volgen."

3. In hoeverre deel je je ervaringen met collega's?

"Op mijn werk ben ik vaak in een hele andere wereld. Maar als iets me steeds bezighoudt, heb ik het er wel over. Toen Albert bijvoorbeeld niet lekker in zijn vel zat, vertelde ik collega's daarover. En ook wisselen we ervaringen uit over bijvoorbeeld de zorg voor onze ouders op leeftijd. Dat is vaak herkenbaar en erover praten geeft lucht."

Hoe ondersteunt Estinea mantelzorgers?

Estinea biedt begeleiding, workshops en trainingen, zoals:

- Balanstraining
- (online) Workshops 'Mantelzorg werkt'
- Individuele begeleiding van een mantelzorgmakelaar of mantelzorgcoach.
- Individuele begeleiding van bedrijfsmaatschappelijk werk
- Pagina op het intranet met info, tips, ervaringsverhalen, ondersteuningsmogelijkheden en antwoorden op veelgestelde vragen

Samen leren ontwikkelen ›

Vakmanschap ›

Meer aandacht voor zelfsturend werken ›



SAMEN LEREN EN ONTWIKKELEN

Estinea investeert graag in leren en ontwikkelen. Dat geldt voor bewoners, maar ook voor medewerkers, vrijwilligers en voor het netwerk van bewoners zoals familie en vrienden. Leervragen pakken we op maat op. We kijken bij elke vraag wat nodig is.

Team Spoorstraat ging in 2023 als nieuwe locatie van start en wilde voor de komst van de eerste bewoners al leren over autisme. Gedragsdeskundige Inge Reverdink, begeleider Franne Vos en leercoach Chantal Hietbrink waren erbij. Zij vertellen over hun ervaringen.



**“Van ouders leren we het meest.
Want zij kennen hun kind het beste.”**

Franne Vos,
begeleider



Chantal Hietbrink,
leercoach

Franne was als ‘kwartiermaker’ al vóór de opening betrokken bij de nieuwe locatie de Spoorstraat.

Franne vertelt: “Kwartiermakers zijn toekomstige begeleiders van een locatie die vanaf het beginstadium betrokken zijn. Toen duidelijk werd dat we vooral jonge bewoners met autisme zouden krijgen, zijn we ons daar op gaan voorbereiden. We wisten nog niet veel over autisme. Samen met gedragsdeskundige Inge bedachten we wat voor scholing we nodig hadden. Aan het team met leercoaches autisme van Estinea hebben we gevraagd of ze ons als team een basistraining autisme konden geven. Die training hebben we met alle medewerkers gevolgd nog voordat de eerste bewoners kwamen. Daarnaast volgden we nog twee dagen training over de methode 'Geef me de vijf'.”

Samen autisme begrijpen

Een van de betrokken leercoaches bij de leervraag was **Chantal Hietbrink**. “We krijgen wel vaker leervragen over hoe om te gaan met autisme. De vraag om een training te ontwerpen voor een heel team was nog niet eerder langsgesproken. De basistraining begint met een kennisdeel waar mensen leren wat autisme is. Daarna laten we ze ervaren hoe iemand met autisme de wereld ziet. Bijvoorbeeld hoe lastig het is als dingen niet duidelijk zijn.”

Franne: “Iemand met autisme denkt soms anders. We doen bijvoorbeeld veel met woorden. Maar we leerden tijdens de training dat het soms beter is om iets te tekenen. Daar hadden we nog niet eerder aan gedacht. Daar kunnen we met elkaar nu beter op letten.”



“Een goede start met team, bewoners en hun familie is zo belangrijk voor de jaren erna.”

Inge Reverdink,
gedragsdeskundige



Samenwerken met ouders

Franne: "Als ik terugkijk, hebben we echt een mooie start gemaakt. Ook met de ouders van de bewoners. Daar leer je het meest van. Want ouders kennen hun kind het beste. De meeste bewoners hebben zo'n twintig jaar thuis gewoond voordat ze op de Spoorstraat kwamen wonen. We werken goed samen met de ouders. Dat betekent dat we veel praten. Over bijvoorbeeld: hoe ben je met elkaar in contact? En hoe ga je om als ouder en begeleider als je ergens verschillend tegenaan kijkt? Dankzij deze samenwerking blijven we leren."

Goede start, betere zorg

Inge: "De les die ik hieruit haal, is dat alle tijd en geld die je besteedt aan een nieuwe locatie voordat deze opent, ten goede komt aan de kwaliteit van zorg. Een goede start met team, bewoners en hun familie is zo belangrijk voor de jaren erna. Mijn collega's weten nu veel over autisme en kunnen dat gebruiken als ze met de bewoners praten. Dit zorgt ervoor dat bewoners zich meer ontspannen voelen. Als ik bij de Spoorstraat kom, zie ik dat de woonkamer gezellig vol is. Er zijn ook veel vriendschappen ontstaan. Dat is wat we wilden. Het is mooi om te zien dat bewoners met en zonder autisme gezellig samen zijn. En het mooie is dat de basistraining die is ontwikkeld voor de Spoorstraat inmiddels is uitgebreid tot een training van twee dagen. Daar kunnen alle medewerkers van Estinea gebruik van maken. Ik zag dat hij al grotendeels is volgeboekt voor heel 2024."

Hoe ondersteunt Estinea mantelzorgers?

Estinea biedt begeleiding, workshops en trainingen, zoals:

- Balanstraining
- (online) Workshops 'Mantelzorg werkt'
- Individuele begeleiding van een mantelzorgmakelaar of mantelzorgcoach.
- Individuele begeleiding van bedrijfsmaatschappelijk werk
- Pagina op het intranet met info, tips, ervaringsverhalen, ondersteuningsmogelijkheden en antwoorden op veelgestelde vragen

VAKMANSCHAP ZIT VAAK IN KLEINE DINGEN

Een schopje tegen je been, een grote glimlach of glimmende pretogen: het vraagt vakmanschap van begeleiders om deze signalen te zien, te duiden én daarnaar te handelen. Om zo iemand met een ernstige meervoudige beperking die niet kan praten zo goed mogelijk te ondersteunen.

Om ons vakmanschap te blijven ontwikkelen en te verdiepen trekt Estinea nauw op met het CCE, het centrum voor consultatie en expertise. Het CCE publiceerde in 2023 het artikel over de casus van Christa die laat zien dat vakmanschap van begeleiders vaak in heel kleine dingen zit. Lees hieronder.

Van een vaste dagindeling naar een kleurrijk leven voor Christa | CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise)



MEER AANDACHT

VOOR ZELFSTUREND WERKEN

Bij Estinea werken we al 25 jaar zelfsturend. Dit betekent dat teams, naast de zorg en ondersteuning, ook verantwoordelijk zijn voor bijvoorbeeld hun eigen roosterplanning, veilig wonen en werken en het bewaken van de financiën. Maar in de loop van de tijd was de kennis over zelfsturing wel wat minder geworden. Daarom is in 2022 gestart met duidelijker maken wat zelfsturend werken is en hoe je dat doet.

Het was niet (meer) voor iedereen duidelijk wat zelfsturend werken is. Dit kwam onder andere doordat Estinea als organisatie groter is geworden. Ook zijn er meer wisselingen in teams dan vroeger en is er geen interne cursus meer over zelfsturend werken. Uit onderzoek bleek ook dat medewerkers het fijn vinden om zelfsturend te werken, maar duidelijkere kaders willen. Daarom ontwikkelde een groep van managers, beleidsadviseurs en begeleiders van Estinea een plan om duidelijker te maken wat zelfsturend werken is, hoe je dat doet en dat iedereen zo blijft werken.

Wat is er zoal gedaan in 2023?

- Alle medewerkers hebben een workshop gevolgd over waarom we bij Estinea zelfsturend werken en wat dit voor hen inhoudt. Zo heeft iedereen dezelfde basis(kennis).
- Diverse hulpmiddelen die teams helpen goed zelfsturend te werken, zijn waar nodig bijgewerkt. Zoals de organisatiefilosofie, teamscan en teamontwikkelingsplan.
- Medewerkers die taakcoördinator zelfsturing zijn binnen hun team, hebben meer inzicht gekregen in hun taak en verantwoordelijkheid.
- Zelfsturend werken is met een workshop en e-learning vanaf 1 januari 2024 een vast onderdeel van het verbeterde inwerk- en introductieprogramma voor nieuwe medewerkers.

Wat is het grootste inzicht?

- Het was leerzaam om met alle medewerkers te praten over wat zelfsturend werken is en wat het van je vraagt als medewerker. Deze gesprekken zorgden er ook voor dat medewerkers zich realiseerden dat zelfsturend werken hen ook veel brengt, zoals werkplezier en zelfontwikkeling.
- Er is behoefte aan nog meer concrete voorbeelden over de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Waar ligt de grens?
- En er is behoefte aan dat managers allemaal op dezelfde manier werken.
- Ook zochten medewerkers naar hoe ze de zelfsturing met het team kunnen bespreken. Daarom is een nieuwe teamscan zelfsturing gemaakt.

Waarom ook alweer zelfsturend werken?

Estinea is met zelfsturend werken gestart vanuit de overtuiging dat ieder mens gelijkwaardig is en iedereen mee kan doen in de samenleving. Of je nu een verstandelijke beperking hebt of niet. Zelfsturend werken geeft teams vertrouwen en eigen verantwoordelijkheid om dit mogelijk te maken.



Medewerker Anne vertelt over zelfsturend werken en hoe ze met haar team een vakantie voor bewoners organiseerde.

Het afgelopen jaar hebben alle teams een teamscan zelfsturing ingevuld.

Wat viel op?

De teamscan is een hulpmiddel voor teams om met elkaar in gesprek te gaan over wat goed gaat op het gebied van zelfsturend werken en waar het beter kan. Uit de teamscans bleek dat teams nog onvoldoende weten wat ze van hun manager kunnen verwachten en van de medewerkers van het centraal bureau. Hier gaan we in 2024 mee aan de slag.

Wat volgt in 2024?

- Er komt een training communicatie, feedback en veiligheid.
- De managers zorgen ervoor dat ze meer op dezelfde manier werken.
- Er worden voorbeelden gegeven, bijvoorbeeld via een toneelstuk, hoe zelfsturend werken eruitziet. Wat doe je dan wel en niet?

Er zijn allerlei hulpmiddelen en afspraken, maar zelfsturend werken gaat uiteindelijk over ruimte en eigen verantwoordelijkheid. De bestuurder en (regio)managers hebben een belangrijke taak om teams daarbij te helpen.

Tot slot - ter inspiratie!

Tijdens de workshops vertelden medewerkers over wat zelfsturend werken voor hen betekent. Een aantal voorbeelden:

- De bewoners van een locatie wilden op maandagochtend heel graag vertellen over hun weekend. Het team paste het rooster aan, waardoor er die ochtend een begeleider extra is.
- Een aantal teams in een regio werkt samen voor hun roosters. Bij ziekte, vakantie of een teamuitje helpen ze elkaar.
- Een team organiseerde zelf een vakantie voor bewoners én regelde sponsoring van lokale bedrijven en Vrienden van Estinea.
- Een team maakte onderling afspraken over flexibele diensten zodat collega's met jonge gezinnen hun kinderen uit school kunnen halen.

Estinea in cijfers 2023

Zorg & ondersteuning



957

Cliënten
2022:
955



33

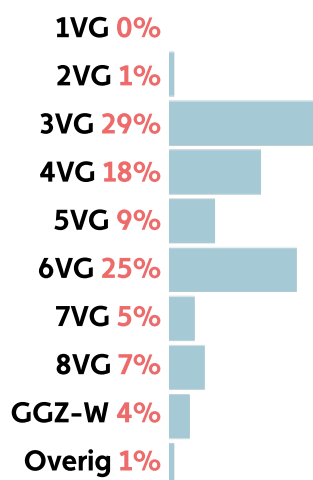
Cliënten
met
meerzorg
2022: 28



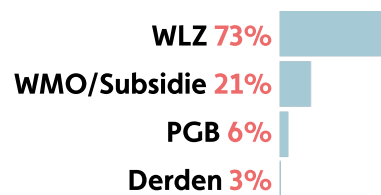
80

Teams
2022: 80

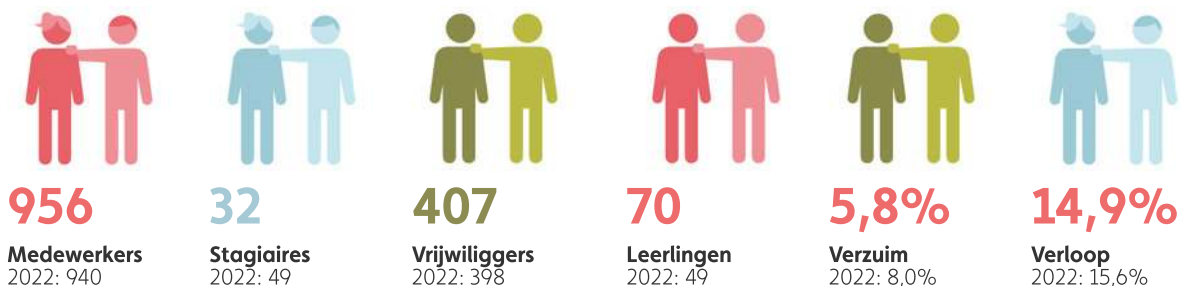
Zorgzwaartepakket cliënten



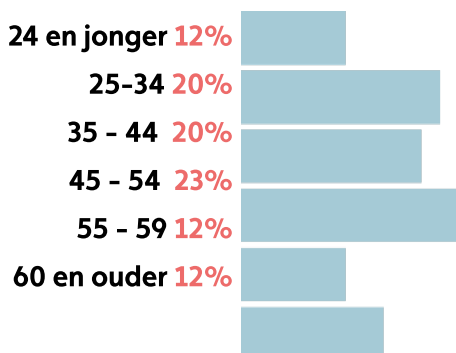
Cliënten naar financieringstroom



Medewerkers



Leeftijd medewerkers



Meldingen



*Een analyse van de jaarrapportages met verbetervoorstellen wordt jaarlijks besproken in het managementteam en met de raden.

Hoe staat Estinea er financieel voor?

Onze ambitie is dat we een financieel gezonde organisatie zijn en blijven. In 2023 hebben we de extra personele kosten uit het onderhandelingsresultaat CAO Gehandicaptenzorg kunnen opvangen en een positief resultaat behaald.

Bij een toekomstbestendig Estinea hoort een financieel gezonde organisatie. We sluiten het jaar 2023 af met een positief resultaat van 692.619 euro (1,2% van de omzet). De opbrengsten van 2023 zijn hoger dan in 2022, van 54.379.141 euro in 2022 naar 58.720.785 euro in 2023. De stijging van deze opbrengsten komt door verzwaring van zorg (hogere indicaties), opening van een nieuwe locatie, hogere meerzorg-middelen en indexering van tarieven.

Ook andere financiële cijfers van Estinea zien er goed uit. Er is genoeg reservegeld voor het geval er tegenslagen zijn. Of als we direct iets moeten betalen. We hoeven geen grote acties te ondernemen om de cijfers te verbeteren.

Waar besteden we het geld aan?

Het meeste geld (70%) is uitgegeven aan medewerkers. Bijvoorbeeld aan hun loon en opleiding. We vinden het belangrijk dat er weinig wisselingen in de teams zijn. Daarom werken we zoveel mogelijk met medewerkers die vast bij ons werken en in loondienst zijn. Soms is het toch nodig om met mensen te werken die niet in loondienst zijn. Dat noemen we Personeel Niet in Loondienst (PNiL). Dat hebben we in 2023 (2% van de omzet) iets vaker gedaan dan in 2022 (1,7% van de omzet). Alleen op de meer complexe ondersteuningsvragen (ZZP 7VG) hebben we een beroep moeten doen op de inzet van PNiL.

Verder hebben we veel gedaan om meer leerlingen, stagiaires en zij-instromers aan te trekken. Een zij-instromer is iemand die vanuit een ander beroep bij Estinea komt leren en werken. Eind 2023 waren er in totaal 70 BBL'ers in dienst bij Estinea. Dit zijn mensen die werken en leren combineren.

Taakcoördinator financiën

Bij Estinea werken we met zelfsturende teams. Een team is er zelf verantwoordelijk voor dat de bedrijfsvoering op orde blijft, ook financieel. Zo heeft elk team een medewerker met de taak financiën. Diegene kijkt goed wat er met het geld van het team gebeurt.

Een van deze medewerkers is **Tjerk Nijhuis**: "Ik had niks met de taak financiën. Gelukkig had ik collega's die deze taak op zich namen. Maar we wisselen onderling regelmatig van taken en toen was ik aan de beurt. Mijn collega in het team heeft het mij uitgelegd. Ik vond het best ingewikkeld. Daarom heb ik gevraagd of één van de bedrijfseconomisch adviseurs me de maandelijkse overzichten wilde uitleggen. Nu begrijp ik wat daar in staat. Ik kan ze uitleggen aan collega's. Samen zorgen we ervoor dat we niet meer geld uitgeven dan er binnenkomt. Ik let op onze inkopen en de inzet van de collega's. En dat vind ik zelfs leuk! Dat had ik een paar jaar geleden nooit van mezelf gedacht."

”

“Ik let op onze inkopen en de inzet van de collega's. En dat vind ik zelfs leuk! Dat had ik een paar jaar geleden nooit van mezelf gedacht.”

Tjerk Nijhuis
medewerker



Opbrengsten per financieringsstroom (bedragen x 1.000 euro)

Financieringsstroom	2023	2022
WLZ	54.601	49.891
Vergoeding extra kosten Covid-19	0	715
Subsidies (Kaderwet VWS)	196	218
Baten uit onderaanneming	74	51
WMO	1.629	1.558
PGB	1.304	1.332
Subsidies gemeenten	288	258
Overige opbrengsten	629	356
Totaal	58.721	54.379

Kengetallen

Kengetallen	2023	2022
Solvabiliteitsratio (= eigen vermogen / totaal vermogen)	54,4%	56,5%
Weerstandsvermogen (= eigen vermogen / bedrijfsopbrengsten)	25,5%	26,3%
Current ratio (= kortlopende vorderingen / kortlopende schulden)	1,4	1,5
Resultaatratio (= bedrijfsresultaat / bedrijfsopbrengsten)	1,2%	1,5%

Kort nieuws

NIEUW CLIËNTENDOSSIER: **PUUR.**

Medewerkers gaven al langer aan een Elektronisch Cliëntendossier (ECD) te willen dat simpeler en makkelijker is dan het huidige ECD Fierit. Medewerkers van verschillende locaties en afdelingen hebben meegeholpen om een nieuw systeem te kiezen. **PUUR.** kwam als beste uit de bus. Daar gaat iedereen bij Estinea vanaf 1 mei 2024 mee werken.



Dit systeem is gemaakt door Ecare en is simpel en makkelijk in gebruik. Via de speciale website 'PUUR. van jou' kunnen medewerkers makkelijk samenwerken met bewoners en hun vertegenwoordigers. Met de komst van het nieuwe ECD gaan we ook aan de slag met het rapporteren: wat is nodig om te rapporteren om iemand goed te kunnen ondersteunen?

BEZOEK VAN DE INSPECTIE GEZONDHEIDSZORG EN JEUGD (IGJ)

In juni 2023 bezocht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) Estinea. Ze wilden zien hoe Estinea informatie- en communicatietechnologie (ICT) in de zorg gebruikt. Dat noemen we ook wel 'e-health' of 'digitale zorg'. De inspectie controleerde of Estinea dat volgens de wetten en regels doet. We kregen complimenten omdat het goed gaat: Estinea voldoet aan het toetsingskader. Ook was het IGJ positief over hoe ontwikkelingsgericht Estinea is. Het model waarin eigen collega's hun collega's trainen (met digicoaches) werkt goed. De inspectie vindt de betrokkenheid van collega's groot. We moeten er alleen wel voor zorgen dat iedereen goed kan werken met e-health en digitale zorg. We moeten wel aan de slag met hoe we de beveiliging van alle informatie inrichten. Dat heet de NEN 7510. Dat gaan we in 2024 doen.



ESTINEA EN GRAAFSCHAP COLLEGE WINNEN SAMEN EEN GOUDEN PROKKEL

Estinea en het Graafschap College hebben op vrijdag 22 september samen een Gouden Prokkel gewonnen. Minister Hugo de Jonge reikte deze prijs uit. Ook Vincent Kiers, een bewoner uit Enschede, heeft een Gouden Prokkel ontvangen. Deze prijzen worden toegekend aan de beste projecten waarbij mensen met en zonder verstandelijke beperking elkaar ontmoeten.

Estinea en het Graafschap College kregen de prijs vanwege hun project waarbij studenten in contact kwamen met mensen die zorg ontvangen van Estinea. De studenten organiseerden een dag vol sport en spel, waar iedereen elkaar kon ontmoeten. Een mooi idee, vond de jury. En een goed voorbeeld voor scholen én zorgorganisaties.

Vincent Kiers is lid van Team Samen Sterk bij Estinea. Ook hij ontving een Gouden Prokkel. Vincent nodigde oud-volleyballer Lonneke Sloetjes uit voor een wandeling, wat een bijzondere dag voor Vincent opleverde. Hij maakte een vlog over zijn ontmoeting met Lonneke.



Vincent nodigde oud-volleyballer Lonneke Sloetjes uit

Bekijk de [Vlog](#) van Vincent

Duurzame zorg voor een betere wereld

Bij Estinea vinden we het belangrijk om goed voor onze planeet te zorgen. We willen dat de zorg niet alleen goed en betaalbaar is, maar ook milieuvriendelijk. Dat noemen we duurzame of groene zorg.

In 2023 hebben we de 'Green Deal voor de zorg' ondertekend. Hiermee beloven we milieuvriendelijk te werken. Bijvoorbeeld door energie te besparen, afval te verminderen en milieuvriendelijke materialen te gebruiken. Zo dragen we bij aan een schonere en gezondere leefomgeving voor iedereen. We hebben ook een speciaal team, het Greenteam. Dat is een enthousiaste groep medewerkers die in gesprek gaat met teams en iedereen nieuwe groene ideeën geeft. We kunnen allemaal iets doen om duurzamer te zijn, zoals minder energie gebruiken, minder vlees eten, of vaker de fiets nemen in plaats van de auto. Een voorbeeld hiervan is dat we nu overal zuinige lampen hebben. Dit jaar willen we nog meer doen door 20% minder energie te gebruiken en ons afval overal te scheiden.

**We hebben ook
een Greenteam**



Reflectie raad van bestuur ›

Reflecties raden ›

Reflectie raad van bestuur

Laten we dingen gewoon doen **en** **ook ongewoon** **doen**

Beatrijs van Riessen: "De wereld om ons heen verandert, wij veranderen mee. Dat zie je aan deze prachtige krant, die is niet meer op papier, maar digitaal. Dat staat ook voor de beweging die we maken. En we hoeven niet te wachten tot de krant klaar is om hierover in gesprek te gaan. We delen de verhalen en cijfers gedurende het hele jaar. Zo hebben we door het hele jaar heen momenten waarop we stilstaan, momenten van reflectie."

"Als ik terugkijk naar het jaar zijn er veel dingen die me trots maken. Ik noem er een paar: als het gaat over de cijfers dan zijn we financieel gezond, is het ziekteverzuim gedaald en lukt het ons om weinig mensen van buiten te hoeven inhuren. Dat is een mooie prestatie in deze roerige tijden. Wat aandacht vraagt, is hoe we de jongere mensen die pas kort bij ons in dienst zijn kunnen behouden. Daar zetten we op in met ons nieuwe inwerkprogramma Expeditie Estinea.

We hebben veel aandacht besteed aan zelfsturing. Ik hoor telkens terug dat het ruimte geeft, zowel van nieuwe medewerkers als van degenen die al heel lang in dienst zijn. Het is een middel waarmee bewoners en deelnemers zoveel mogelijk ruimte en eigen regie ervaren. De lijntjes zijn kort en begeleiders kunnen samen met bewoners/deelnemers en familie keuzes maken.

Ook ben ik trots op het maatwerk dat we kunnen bieden. Maatwerk vanuit vakmanschap: samen met de cliënt een goede inschatting maken wat nodig is. De ruimte pakken om buiten de lijntjes te kleuren. Zo mooi in het verhaal van Erik.

Ruimte

Als ik vooruitkijk naar wat ons de komende jaren te doen staat dan is ons vakmanschap een belangrijke factor. We merken dat de ondersteuningsvragen van bewoners en deelnemers ingewikkelder worden. En we zien bewoners en deelnemers ouder worden. Het vraagt vakmanschap om daar op in te spelen. Onderdeel van de zelfsturing is dat teams de ruimte hebben om hier hun eigen ontwikkelplan voor te maken, het liefst samen mét de bewoners/deelnemers. Want ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis zijn van grote waarde en kan nog meer worden ingezet. Ik verwacht dat zorgtechnologie daar bij gaat helpen. Ook dat thema zetten we op de agenda.

Wat we daarnaast zien, is dat de rol van familie en netwerk gaat veranderen. Daarmee verandert onze rol. Dat is de reden dat we in het najaar van 2024 in alle regio's gaan starten met de methodiek van samensturing. Dit helpt ons om beter voorbereid te zijn op de vragen van de toekomst.

Wat helpt, is om bij alles wat we doen ons af te vragen: hoe houden we het klein en eenvoudig?

Dat wordt een belangrijke uitdaging voor de komende jaren. Teams zelf aan het roer van hun ontwikkeling laten blijven en zo weinig mogelijk centraal uitvoeren. Dat past bij de behoefte aan regelarm zijn. Dat vraagt om regelmatig stil te staan, te luisteren en elkaar vragen stellen: doen we de goede dingen en doen we die op een goede manier? Laten we dingen gewoon doen. En ook ongewoon doen. Juist omdat we Estinea zijn.



“Hoe houden we het klein en eenvoudig?”

Beatrijs van Riessen,
Raad van bestuur



Reflecties medezeggenschapsraden en raad van toezicht

Een kwaliteitskrant uitbrengen is één ding, maar waar het echt om gaat, is dat we er met elkaar over in gesprek gaan. Zijn de verhalen herkenbaar? Mis je iets? Wat is echt belangrijk? Dat gesprek hebben we gevoerd op 8 april, op een bijeenkomst met de medezeggenschapsraden, de raad van toezicht en het managementteam. Theatergroep Spelen! van Estinea hield ons het tweede deel van de avond een spiegel voor. Het nagesprek met ervaringsdeskundigen van Estinea ging over lastige situaties rondom eigen regie en wat we daarvan kunnen leren. Met elkaar in gesprek blijven, dat is het belangrijkste.

Wat de avond heeft opgeleverd? Lees het hieronder.

CLIËNTENRAAD

“Dit had ook het jaarverslag kunnen zijn van de cliëntenraad”

We vinden de krant MOOI met hoofdletters. Het is weer een stapje vooruit: van een papieren krant naar digitaal. De opbouw is logisch. Je klikt er makkelijk doorheen. Over de lay-out niks dan lof. Een fijne rustige uitstraling en alles in begrijpelijke taal uitgelegd. Dit had ook het jaarverslag kunnen zijn van de cliëntenraad. We hebben het over hetzelfde. Dat benadrukt de kracht van de cliëntenraad.

Wat we missen is een vervolg op het kwaliteitsverslag van vorig jaar. In 2022 zijn er leerpunten benoemd op belangrijke thema's zoals verzuim en behoud van personeel. Dat zien we nu niet zo duidelijk terug. Ook al doen wij het beter dan andere zorgaanbieders op dit vlak, verzuim en verloop zijn toch nog hoog. Graag zouden we jaarlijks een overzichtje willen zien met: wat hadden we ons voorgenomen en wat hebben we eraan gedaan?

Wat we mooi vinden is dat de zelfsturing goed is opgepakt. En ook wij hebben een hekel aan jeukwoorden en aan moeilijke woorden. Het uitgangspunt is afstemmen op elkaar vanuit gelijkwaardigheid. En een belangrijk onderwerp dat daarmee samenhangt is eigen regie. We vinden dat verhalen over eigen regie in de krant goed aan bod komen. Er is veel aandacht voor eigen regie. Dat blijkt ook uit het theaterstuk dat we hebben bekeken. Het is zaak om daar als Estinea focus op te blijven houden.

ONDERNEMINGSRAAD

“De verhalen in de krant sluiten goed aan bij wat wij meemaken”

De verhalen in de krant zijn herkenbaar. Ze sluiten goed aan bij wat wij meemaken. Ook zit er voldoende variatie in de verhalen en je kunt ervan leren. De balans tussen wat goed gaat en minder goed gaat, is beter dan in voorgaande versies.

Fijn dat er dit jaar aandacht is voor ambulante teams. Dit werd vorig jaar gemist. En positief dat veiligheid niet meer alleen gericht is op ontruiming of bedrijfshulpverlening maar dat breder gekeken wordt naar veilig wonen en werken. De cijfers zijn in deze krant heel duidelijk weergegeven en goed te begrijpen voor iedereen. Cliëntervaringen komen mooi terug in verschillende artikelen van de krant. Daar gaat het uiteindelijk om. Met name het werken aan stabiele teams en de cijfers zijn voor ons belangrijk. Het verhaal ‘Leren van elkaar bij moeilijke situaties’ is een mooi voorbeeld van op tijd aan de bel trekken en over de grens van de regio heen kijken. Ook het onderwerp mantelzorg vinden we belangrijk. Goed dat daar aandacht aan wordt besteed. Wat ons opvalt, is dat ‘oprechte aandacht vanuit de manager’ voor het derde jaar als verbeterpunt terugkomt. Wat is er in de tussentijd gebeurd? En tot slot: we hebben wat moeite met het artikel over ‘Jeukwoorden’. Gebruik van taal vraagt bewustwording, maar het belangrijkste is dat je weet in welke situaties je woorden wel of niet gebruikt.

RAAD VAN TOEZICHT

“Dit is zoals Estinea is, het klopt”

Als eerste complimenten voor deze digitale versie van de krant. De lay-out is geweldig en echt van deze tijd: toegankelijk voor iedereen met de voorleesfunctie en filmpjes. We herkennen ons in de verhalen die geschreven zijn. Dit is zoals Estinea is. Het klopt.

Wat we zien in vergelijking met vorig jaar is dat er meer verhalen over medewerkers in staan. Daarmee is de krant nu meer in balans. Ook is de toelichting bij de financiële cijfers nu eenvoudiger geschreven en daarmee beter leesbaar. En het filmpje over de jeukwoorden: heel goed dat dit aandacht krijgt. We hebben een paar opmerkingen. Het verhaal over de POS lijkt niet af. Wat gaat er gebeuren? Daar hadden we graag meer over willen lezen. Verder maakt de 6,7 op het thema Werkgeverschap nieuwsgierig. Wat zit daar onder? Hebben we dat genoeg op onze radar? Een laatste punt is dat het schurende element er meer in had gemogen. Blijven we kritisch genoeg op de onderwerpen waar we geen super verhaal bij hebben? De soms ongemakkelijke verhalen in het nagesprek bij de theatervoorstelling over 'eigen regie' zijn daar een mooi voorbeeld van. Dat soort verhalen had wat ons betreft ook in de krant gemogen.



Theatergroep Spelen! van Estinea