

KWALITEITSBEEELD 2023

INHOUD

1. Inleiding	3
2. Pameijer in beeld	5
2.1 Missie en Visie	5
2.2 Kijk mee bij Pameijer	6
2.3 Samen Vindingrijk	8
3. Uitdagingen en kansen 2023	9
3.1 Ondersteunen vanuit de bedoeling	9
3.2 Werken in netwerken: samenwerken	14
3.3 Digitaal meedoen	18
3.4 Sterke teams en vakmanschap	21
De nieuwe koers: programma 2024	26

→ Externe link

📺 Video link

1. INLEIDING

Al bijna 100 jaar staat Pameijer bekend om zijn creatieve en vindingrijke aanpak van uitdagingen. Dat doen we samen en elke dag opnieuw. Ook in het afgelopen jaar. We vinden steeds slimme oplossingen voor problemen die op ons pad komen. Met onze kenmerkende Pameijer-mentaliteit maken we écht het verschil voor onze cliënten.

Ook de komende jaren hebben we onze vindingrijkheid en Pameijer-mentaliteit hard nodig. Nu de rook van de coronapandemie is opgetrokken, liggen er de nodige uitdagingen die we met elkaar aangaan, zoals:

- meer ouderen, minder werkenden;
- een groeiende vraag naar zorg en tegelijk een hoge druk op de arbeidsmarkt;
- steeds complexere ondersteuningsvragen;
- een grotere vraag naar woningen;
- veel mensen die steeds meer moeite hebben om financieel rond te komen.

We zijn ons bewust van deze uitdagingen en zetten ons actief in om ze aan te pakken.

Dit kwaliteitsbeeld geeft een overzicht van de uitdagingen en kansen in 2023. Je leest wat we hebben gedaan, wat we hebben bereikt en wat nog niet. Dit kwaliteitsbeeld is in lijn met ons jaarprogramma 2023 en de koers 'Samen Vindingrijk'.

In 2023 lag de focus op het bieden van ondersteuning vanuit de bedoeling, samenwerken in netwerken, digitaal meedoen en het versterken van onze teams en hun vakmanschap. Ook hebben we onze samenwerking uitgebreid en versterkt met partners, zoals woningcorporaties, bedrijven en gemeenten. Dat leverde onder andere extra woningen op voor onze cliënten en het maakte wijken inclusiever. In een veranderende wereld leven en leren we samen met behoud van de kwaliteit en mentaliteit waar Pameijer bekend om staat. We ontwikkelen ons steeds meer van een zorgorganisatie naar een ontwikkelorganisatie. Met 'Pameijer Vindingrijk 2024-2027' zetten we deze beweging voort. Met het doel dat cliënten bij ons niet alleen zorg ontvangen (zorgen voor), maar vooral komen om zich te ontwikkelen (zorgen met). En dat bij voorkeur samen met een sterk ondersteunend eigen netwerk.



V.l.n.r.: Arend Vreugdenhil, Aimee Heijdenrijk, Myrthe Koster

HOU VAN
HET DENKEN
DAT HET KAN



2. PAMEIJER IN BEELD

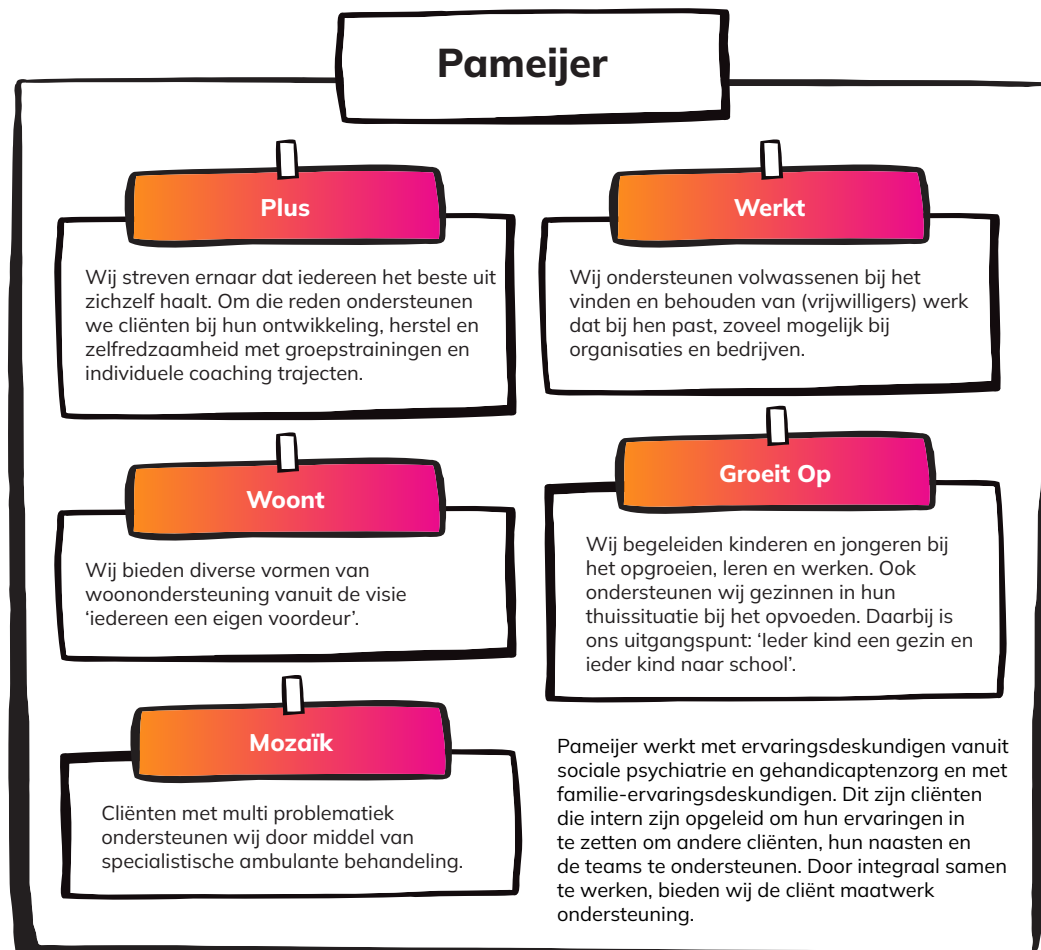
2.1 MISSIE EN VISIE

MISSIE

Wat willen we betekenen? Waar willen we aan bijdragen? Daarover gaat onze missie. Pameijer draagt bij aan een samenleving waar iedereen ertoe doet. Wij ondersteunen mensen, ook de meest kwetsbare, bij het versterken van hun eigen kracht en het omgaan met belemmeringen. Dit doen we samen met naasten, vrijwilligers en de lokale omgeving. Wij stimuleren dat mensen - zodra zij dat kunnen - zich inzetten voor anderen.

VISIE

De toekomst van Pameijer overkomt ons niet. De toekomst maken we samen. Onze kijk op de samenleving en op mensen vormt de basis voor alles wat we doen. Ieder mens wil een betekenisvol leven. Deel uitmaken van de samenleving of het aangaan van natuurlijke relaties zijn daarvoor essentieel. Dat kan lastig zijn, bijvoorbeeld door psychische problemen of een (licht) verstandelijke beperking. Pameijer biedt op alle levensterreinen passende ondersteuning gericht op meedoen in de samenleving. Wij ondersteunen mensen op een manier die hen verder helpt,



kortdurend of een leven lang. Zodat ook mensen in een kwetsbare situatie zich veilig voelen, zich kunnen ontplooiën, meedraaien in de maatschappij en iets voor anderen kunnen betekenen.

We dragen actief bij aan een samenleving die toegankelijk is voor iedereen door het bevorderen van acceptatie, bij te dragen aan inclusieve wijken, het organiseren van ontmoeting en het versterken van lokale leefbaarheid en veiligheid.

Met onze dienstverlening en onze strategische samenwerkingspartners spelen we vroegtijdig in op de broodnodige vernieuwing van zorg en welzijn. Pameijer deelt haar kennis en ervaring en is een katalysator en een natuurlijke partner voor vernieuwingen in de zorg en het sociaal domein.

2.2 KIJK MEE BIJ PAMEIJER

In dit hoofdstuk schetsen we onze organisatie met behulp van een infographic (figuur 2) en een landkaart (figuur 1).

We ondersteunen kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen bij opgroeien, wonen en werken of een zinvolle dagbesteding. We zijn aanwezig in de stad en de wijk. Cliëntenraden en verwanten weten wat er leeft bij cliënten en geven dit mee aan de organisatie.

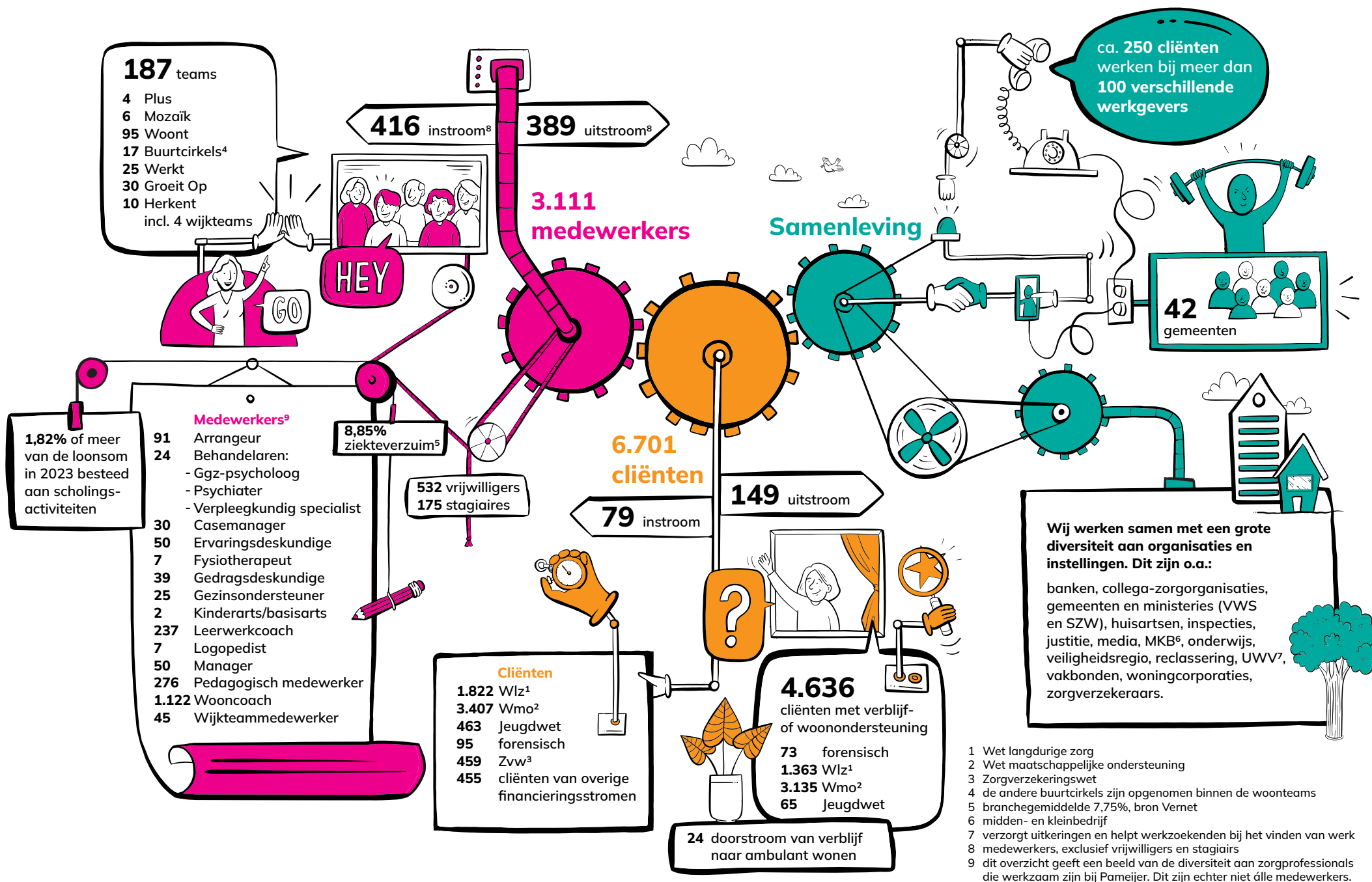
Hoe complex problemen ook kunnen zijn waar we met ruim 3.000 medewerkers voor staan, het lukt telkens weer om deze samen vindingrijk op te lossen. Met de typische Pameijer-mentaliteit maken we elke dag opnieuw het verschil voor onze circa 6.700 cliënten.

FIGUUR 1 ONS WERKGEBIED

Wij bieden ondersteuning in regio Rotterdam Rijnmond, een aantal gemeenten daaromheen, de Zuid-Hollandse eilanden en in Bergen op Zoom.



FIGUUR 2
ONZE ORGANISATIE

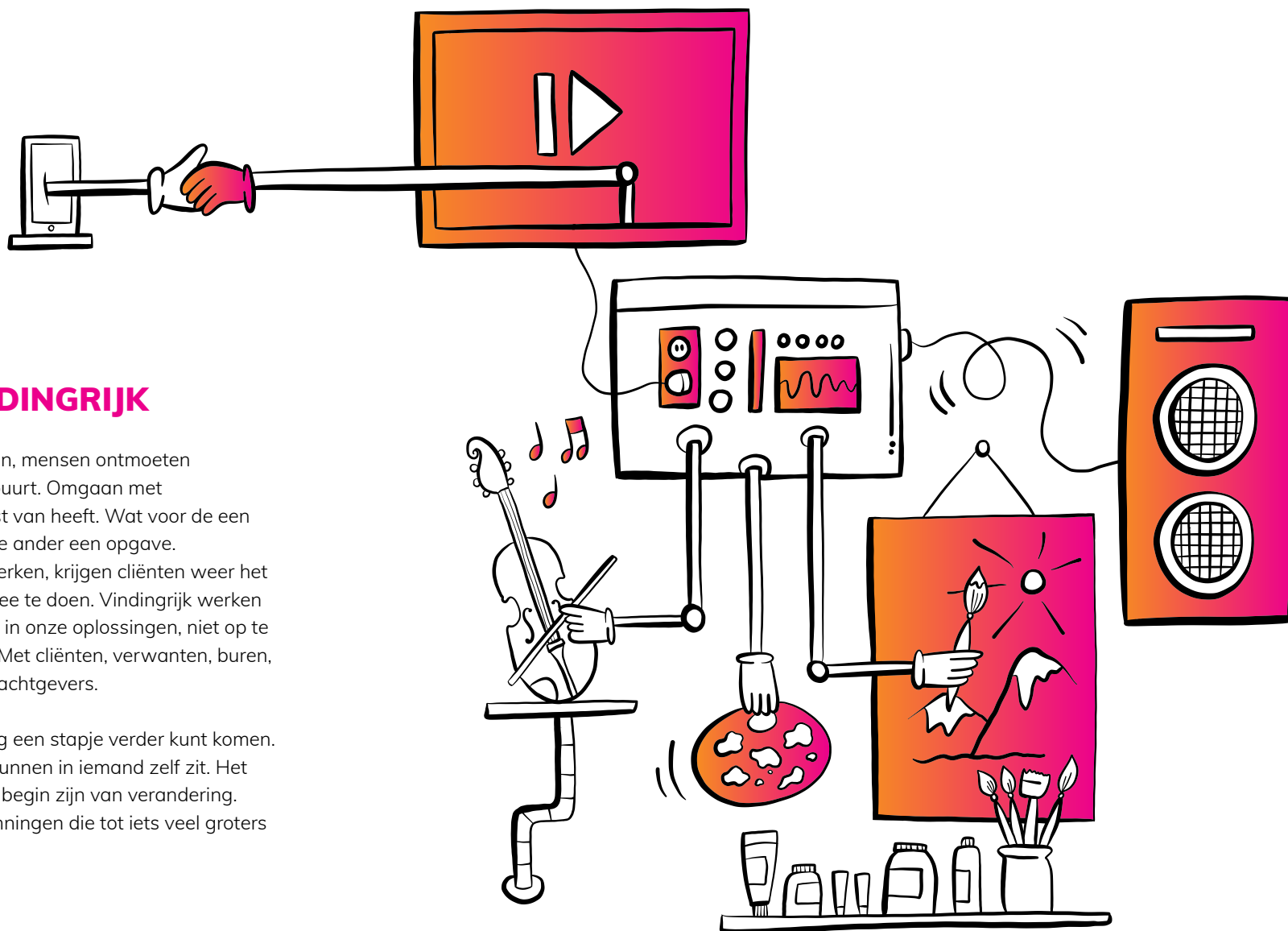


1 Wet langdurige zorg
2 Wet maatschappelijke ondersteuning
3 Zorgverzekeringswet
4 de andere buurtcirkels zijn opgenomen binnen de woonteam
5 branchegemiddelde 7,75%, bron Vernet
6 midden- en kleinbedrijf
7 verzorgt uitkeringen en helpt werkzoekenden bij het vinden van werk
8 medewerkers, exclusief vrijwilligers en stagiairs
9 dit overzicht geeft een beeld van de diversiteit aan zorgprofessionals die werkzaam zijn bij Pameijer. Dit zijn echter niet alle medewerkers.

2.3 SAMEN VINDINGRIJK

Elke dag ergens voor opstaan, mensen ontmoeten op school, op werk of in de buurt. Omgaan met gewoontes waar iemand last van heeft. Wat voor de een vanzelfsprekend is, is voor de ander een opgave. Door samen vindingrijk te werken, krijgen cliënten weer het vertrouwen in zichzelf om mee te doen. Vindingrijk werken doen we door creatief te zijn in onze oplossingen, niet op te geven en samen te werken. Met cliënten, verwanten, burens, de buurt, verwijzers en opdrachtgevers.

Wij geloven dat je iedere dag een stapje verder kunt komen. En dat de kracht om dat te kunnen in iemand zelf zit. Het zijn de kleine stapjes die het begin zijn van verandering. Ogenschijnlijk kleine overwinningen die tot iets veel groters kunnen leiden.



3. UITDAGINGEN EN KANSEN

2023

DIT HOOFDSTUK GEEFT EEN OPENHARTIG BEELD VAN WAT WE IN 2023 HEBBEN GEDAAN, WAT WE HEBBEN BEREIKT EN WAT NOG NIET.

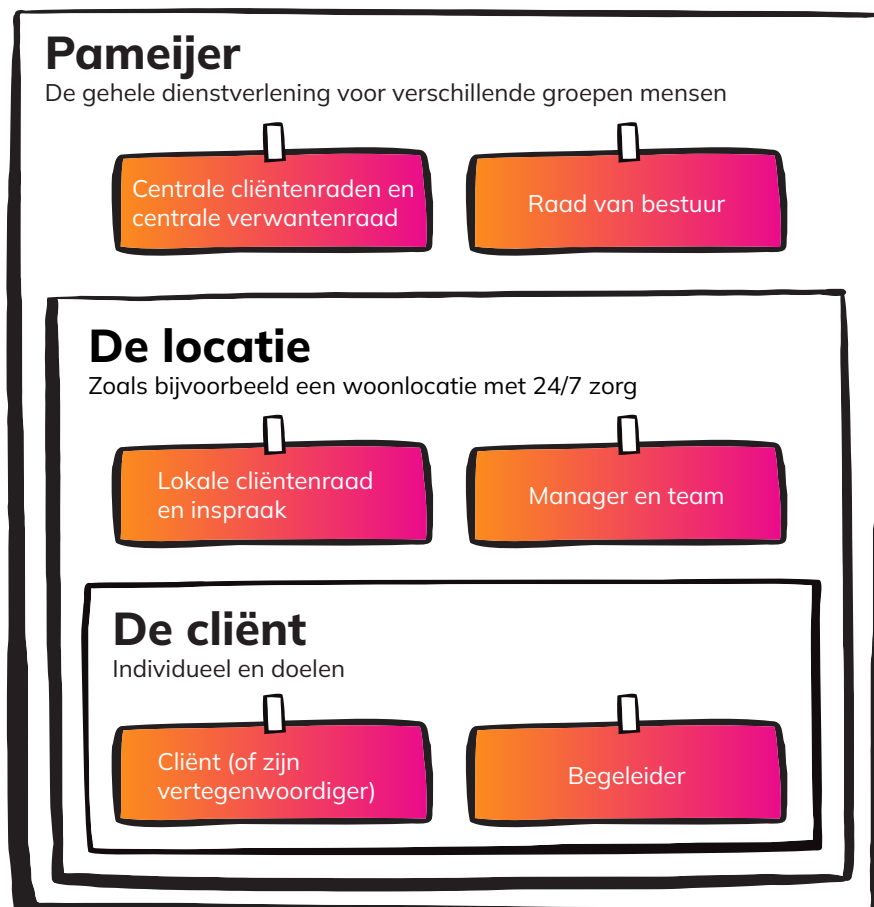
3.1 ONDERSTEUNEN VANUIT DE BEDOELING

Bij Pameijer draait alles om het versterken van de kracht van onze cliënten. We bieden complete ondersteuning, gericht op persoonlijke groei. Onze aanpak gaat uit van de talenten van mensen, bevordert hun zelfstandigheid en is altijd tijdelijk. We doen dit samen met de samenleving en met respect voor de eigen inbreng en keuzes van onze cliënten.

Bij Pameijer heeft iedereen een stem. Het is belangrijk dat onze cliënten samen met hun naasten meedenken en meebeslissen. Door aandachtig naar hen te luisteren, leren onze teams veel van wat cliënten ervaren. Cliënten worden actief betrokken bij hun eigen dossier, hebben de regie in handen en pakken samen met ons team hun ontwikkeling op een oplossingsgerichte manier aan.

We staan klaar voor mensen met psychische uitdagingen of een (licht) verstandelijke beperking. Of het nu gaat om hulp bij wonen, werken of opgroeien. Onze ondersteuning is zo kort, licht en lokaal mogelijk. Met het doel om mensen sterker te maken, zodat ze onafhankelijker door het leven kunnen gaan.

→ Alle ondersteuning bij Pameijer



WARM WELKOM!

Bij Pameijer staan we altijd klaar voor cliënten, hun netwerken en de partners die naar ons doorverwijzen. In alle regio's waar we actief zijn, hebben we een groot aanbod aan ondersteuning voor verschillende mensen.

Om te zorgen dat cliënten en hun naasten zich direct warm welkom voelen, hebben we in 2023 de 'welkombalie' geïntroduceerd. Met deze nieuwe welkombalie hebben we nu één duidelijke plek waar iedereen terecht kan met vragen of voor aanmeldingen. Zo krijg je snel de hulp die je nodig hebt, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Deze aanpak maakt het mogelijk om alle benodigde informatie op één plek te verzamelen. De arrangeurs van Pameijer kunnen hier direct mee aan de slag en ervoor zorgen dat alles bij de start van de aanmelding netjes in het cliëntendossier komt.

CLIËNTEN OPLOSSINGSGERICHT ONDERSTEUNEN MET INZET VAN KRACHTBRONNEN

Samen met cliënten werken we aan doelen die echt een verschil maken in hun leven. Sinds 2019 richten we ons daarbij op oplossingsgericht werken (OGW) en herstelondersteunende zorg (HOZ). We hebben hard gewerkt om deze twee principes stevig door te voeren in de organisatie.

MEER VERDIEPING

In 2023 hebben we voortgebouwd op onze basisopleiding OGW. Daarvoor zijn verdiepende intervisiebijeenkomsten georganiseerd. Medewerkers gaven aan dat zij behoefte hadden aan meer diepgang in hun werk.

Onder leiding van een coach zijn teams met elkaar in gesprek gegaan over hun werk. Teamleden kunnen veel van elkaar leren door hun ervaringen te delen. Zo helpen ze elkaar om de ondersteuning te verbeteren. Het betrekken van cliënten heeft een belangrijke rol. We hebben bijvoorbeeld gekeken hoe OGW het beste aansluit

bij de begeleiding van cliënten met een licht verstandelijke beperking. Tijdens de bijeenkomsten is de basiskennis van OGW gekoppeld aan de dagelijkse praktijk. Daarnaast was er ruimte voor reflectie binnen de teams zelf.

IEDEREEN OGW

OGW is nu een vast onderdeel van het inwerkprogramma voor nieuwe collega's. Ook medewerkers van ondersteunende diensten hebben trainingen in OGW gevolgd. We worden steeds beter in het vasthouden en verder ontwikkelen van deze manier van werken en gaan hiermee door.

HOZ

Om HOZ goed onder de aandacht te brengen, is de inzet van ervaringsdeskundigen bijzonder waardevol. Dat geldt zowel voor de ondersteuning van cliënten in hun herstelproces, als voor het vergroten van de deskundigheid van de teams.



▶ Wat kan Oplossingsgericht werken voor je betekenen?

Oplossingsgericht werken (OGW) betekent dat we samen met cliënten kijken naar oplossingen voor hun problemen en uitdagingen in plaats van blindstaren op de problemen zelf. OGW gaat over samen onderzoeken welke stappen we kunnen zetten om vooruit te komen.

Bij herstelondersteunende zorg (HOZ) draait alles om cliënten te helpen in hun herstelproces. We moedigen aan dat zij zelf de regie pakken over hun herstel. Wij bieden de ondersteuning die ze daarbij nodig hebben. Dit doen we niet alleen. We werken samen met de gemeenschap om te kijken naar de kansen en mogelijkheden voor cliënten om actief mee te doen in de maatschappij.

ERVARINGSDESKUNDIGHEID ALS ONDERDEEL VAN ONZE DIENSTVERLENING

Bij Pameijer geloven we in zorg die gericht is op ontwikkeling en herstel. Naast onze zorgprofessionals, spelen ervaringsdeskundigen daarbij een belangrijke rol. Zij zetten hun persoonlijke ervaringen in om anderen te helpen. Er zijn ongeveer 50 ervaringsdeskundigen werkzaam bij Pameijer: op locaties, in de regio's en bij de ondersteunende diensten. Daarnaast zijn er (woon)coaches die ook ervaringskennis inzetten.

Ervaringsdeskundigen met een achtergrond in GGZ (Geestelijke gezondheidszorg) en GZ (Gehandicaptenzorg) en familie-ervaringsdeskundigen worden actief ingezet om cliënten en hun naasten te ondersteunen. Deze aanpak sluit goed aan bij de behoeften die zij hebben. Inzet van ervaringsdeskundigen biedt hoop en uitzicht op nieuwe mogelijkheden. Het stimuleert herstel en persoonlijke ontwikkeling.

NIEUWE INITIATIEVEN

In 2023 zijn we nieuwe initiatieven gestart om de inzet van ervaringsdeskundigheid te bevorderen en om elkaar te inspireren. We hebben bijvoorbeeld bijeenkomsten voor ervaringsdeskundigen georganiseerd. Daarnaast levert Pameijer een bijdrage aan de Herstelacademie waar ervaringsdeskundigen verhalen en kennis kunnen delen om van elkaar te leren.

Ook zijn in 2023 drie nieuwe richtlijnen over ervaringsdeskundigheid verschenen. Deze richtlijnen bieden teams informatie over ervaringsdeskundigheid, over samenwerken met ervaringsdeskundigen en hoe teams zelf ervaringskennis kunnen inzetten en ontwikkelen. Teams kunnen voor ondersteuning altijd terecht bij de ervaringsdeskundige op hun locatie of bij de coördinerend ervaringsdeskundige in hun regio.

INSPRAAK EN MEDEZEGGENSCHAP. JOUW STEM TELT!

Pameijer vindt het belangrijk dat mensen kunnen meepraten, meedenken en meebeslissen. Dat geldt voor cliënten en naasten.

Clëntenraad GZ (Gehandicaptenzorg): "Betrek cliënten actief bij hun ondersteuningsplan. Bijvoorbeeld door samen in het cliëntendossier te werken en te rapporteren. Zo vergroot je medezeggenschap van cliënten."

In 2023 hebben we extra aandacht besteed aan medezeggenschap op lokaal niveau. Nog niet op alle locaties is er actieve medezeggenschap volgens de Wmcz. Sommige teams zijn hier actief mee bezig en organiseren inspraak en medezeggenschap samen met de cliënten. Andere teams vinden dit nog lastig. Het betrekken van ouders, naasten of wettelijke vertegenwoordigers bij medezeggenschap is niet altijd vanzelfsprekend. Ondanks trainingen om de lokale medezeggenschap te verbeteren, is de opgedane kennis nog niet overal verankerd. Een belangrijke oorzaak hiervoor is het vertrek van medewerkers. We werken verder aan de nieuwe regeling voor medezeggenschap, die we in 2024 verwachten af te ronden.



→ Ervaringsdeskundige Joeri: "Er zijn zóveel mensen met financiële problemen"



→ Feestelijke opening Herstelacademie Prins Alexander en lancering eigen website



→ Lees hoe wij dat doen: Inspraak en medezeggenschap bij Pameijer

ONLINE TOOLBOX

We ondersteunen onze medewerkers en cliënten met een online toolbox voor inspraak en medezeggenschap. Deze biedt praktische informatie en hulpmiddelen om medezeggenschap goed te organiseren. Zowel cliënten als hun naasten kunnen de toolbox gebruiken.

De centrale raden hebben in 2023 advies gegeven over het betrekken van cliënten en verwanten bij medezeggenschap. Bijvoorbeeld door het bezoeken van teams of het publiceren van nieuwsbrieven. Bovendien was er een succesvolle lokale radendag!

Voor 2024 is het doel om de lokale medezeggenschap te versterken. We zien hier duidelijk ruimte voor verbetering. Samen met de raden gaan we de medezeggenschapsregeling verder uitwerken en nemen we opnieuw de stand van zaken door.

Boodschap van alle raden: "Cliënten, medewerkers en verwanten willen allemaal gehoord worden. Het valt niet mee om dat te organiseren in de dagelijkse drukke praktijk. En het wordt nog ingewikkelder door wisselingen van medewerkers en vele veranderingen in de organisatie. Daarom is het belangrijk om actief en duidelijk te communiceren en afspraken na te komen."

Cliëntenraad SP (Sociale Psychiatrie): "Sinds corona is voor het eerst weer een lokale radendag georganiseerd. Het onderwerp medezeggenschap komt weer meer aan bod. We merken dat er ook meer vragen zijn over lokale medezeggenschap."

ERVARINGEN VAN CLIËNTEN

We hechten waarde aan de tevredenheid en de ervaringen van onze cliënten. We willen hier open en regelmatig met hen over praten. Dit doen we op momenten die passen binnen hun begeleiding of behandeling en tijdens halfjaarlijkse evaluaties.

In ons nieuwe cliëntendossier hebben we vragen opgenomen die helpen bij het reflecteren op hun ervaringen en het bespreken ervan. Met de introductie van het nieuwe cliëntendossier hebben we in 2023 ook extra aandacht besteed aan het bijwerken van bestaande dossiers.

Het afgelopen jaar hebben we geen centraal cliëntenonderzoek gedaan. Wettelijk hoefde dat in 2023 ook niet. Samen met de centrale raden hebben we wel een nieuw cliëntervaringsonderzoek gekozen uit de 'VGN-waaier Cliëntervaringsinstrumenten'. Dit onderzoek sluit goed aan bij de diverse groep cliënten binnen Pameijer. In 2024 geven we hier vervolg aan.



▶ Lokale radendag 2023

LEREN VAN KLACHTEN

Cliënten kunnen bij Pameijer op verschillende manieren hun klachten of zorgen delen. Bijvoorbeeld door een gesprek aan te vragen met een begeleider, een leidinggevende of met de arrangeur. De cliëntvertrouwenspersonen bij Pameijer zijn beschikbaar om te ondersteunen bij een klacht. Ook kunnen cliënten een beroep doen op een klachtbemiddelaar of de klachtencommissie. En cliënten, naasten en relaties hebben de mogelijkheid om hun zorgen online met ons te delen via het zorgsignaalformulier.

In 2023 zijn in totaal 74 klachten ingediend door 35 cliënten. Uit deze klachten bleek dat we meer aandacht moeten besteden aan de bejegening, het nakomen van afspraken en zorgvuldig handelen van een medewerker. Deze punten hebben veel betrekking op het 'ondersteunen vanuit de bedoeling' waar Pameijer waarde aan hecht. Bij een groot deel van de ontvangen meldingen heeft de afdeling Klachten ook direct acties uitgezet om de situatie te verbeteren. In sommige gevallen was een luisterend oor voldoende of hebben we uitleg gegeven over de mogelijkheid om een klacht te laten behandelen via de klachtenprocedure. In 2023 hebben de klachtenfunctionarissen verschillende teams bezocht om gedachten uit te wisselen over hoe je samen klachten kunt voorkomen en oplossen. Uit die bezoeken bleek dat de mogelijkheid van klachtbemiddeling nog niet overal bekend is en daarnaast werd de klachtenregeling geëvalueerd en geactualiseerd.

GROOTSCHALIGE EVALUATIE WERKPROCESSEN

Eind 2023 hebben we een grote stap gezet in het verbeteren van onze manier van werken. We hebben maar liefst 11 werkprocessen van Woont, Plus, Werkt en Groeit op onder de loep genomen. Meer dan 130 collega's met diverse functies van verschillende locaties hebben hieraan bijgedragen. Allemaal met het doel om onze dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Dit teamwork heeft geleid tot verbeteringen in onze diensten en producten. De aangescherpte werkprocessen zorgen ervoor dat:

- iedereen bij Pameijer methodisch en gestructureerd aan het werk is;
- we onze doelen zo duidelijk en eenduidig mogelijk bereiken;
- we beter samenwerken over de verschillende diensten heen;
- er helderheid is over hoe lang dingen duren, hoe besluiten worden genomen en wie wat wanneer doet.

Voor alle werkprocessen zijn technologische aanpassingen gedaan op het gebied van sterk netwerk, OGW en slim gebruik van digitale middelen. De aanpassingen sluiten perfect aan bij de koers die we met Pameijer varen.

We zijn trots op de waardevolle bijdragen van zoveel collega's, vanuit de verschillende hoeken van onze organisatie. Hun inzichten zijn onmisbaar geweest voor de verbeteringen die we hebben doorgevoerd.



3.2 WERKEN IN NETWERKEN: SAMENWERKEN

De zorgvraag verandert en de druk op onze medewerkers neemt toe. Een krachtige samenwerking met onze lokale netwerken is hard nodig voor de toekomst. Dit geldt zowel voor de ondersteuning van individuele cliënten als voor de samenwerking met partnerorganisaties. Door een bundeling van krachten, kunnen we ondersteuning bieden bij

gezinsondersteuning, sociale contacten aangaan, een veilige woonomgeving creëren, zorgen voor een stabiele financiële situatie en zinvolle dagbesteding of werk. Ook samenwerken met partners in de wijk en het persoonlijke netwerk van de cliënt gaan een steeds grotere rol spelen in hoe we onze diensten verlenen.

VERSTERKTE REGIONALE SAMENWERKING

Pameijer werkt actief mee aan samenwerking in de regio's waar onze cliënten wonen. Dat doen we bijvoorbeeld in het kader van het Integraal zorgakkoord (IZA) en Jeugdhulp Overleg Rotterdam Rijnmond (JORR).

Samen met collega-instellingen uit Rotterdam biedt Pameijer de komende 10 jaar ondersteuning in de wijk voor kinderen en volwassenen met een beperking. Deze samenwerking met partners zoals MEE, ASVZ en de gemeente Rotterdam, is een kans om verschil te maken.

Een ander voorbeeld is de samenwerking in de regio Maassluis, Vlaardingen en Schiedam. Daar werken we onder de naam **ZorgSamen MVS** samen met vier andere erkende zorgorganisaties. Onze partners zijn ASVZ, DirectZorg, GGZ Delfland en StoeD.

DELEN VAN KENNIS EN ERVARING

Door de hoeveelheid kennis en ervaring op het gebied van jeugdzorg en crisisopvang, wordt Pameijer vaak gevraagd om mee te denken over de herinrichting van deze diensten. In 2023 hebben we de Rotterdamse wethouder Buijt ontvangen voor een kennismakingsbezoek. We hebben ons advies gegeven over de herinrichting van crisisopvang. En we hebben deelgenomen aan de succesvolle eerste conferentie Netwerkgroep over een nieuwe en veelbelovende manier van samenwerken rondom cliënten.

Bestuurder: "Complexiteit vraagt om gezamenlijke oplossingen zodat je samen verder komt. Dat is de kracht van samenwerken."

NIEUWE WOONLOCATIES

In samenwerking met de woningbouw hebben we nieuwe woonlocaties geopend:

- in de Florabuurt in Capelle aan den IJssel zitten we nog in de voorbereidingsfase maar openden we al een informatiepunt samen met Havensteder en de gemeente;
- in Ommoord is woonlocatie Myrdalhof heropend nadat het werd aangepast van groepswonen naar individuele woningen;
- eveneens in Ommoord nam Pameijer de gemoderniseerde woonlocatie Boekholt in gebruik.



→ De aanbesteding in de wijkteams mensen/jeugd met beperking is ons gegend

→ Werkconferentie Netwerkgroep groot succes

→ Pameijer Bolkruis showcase voor herinrichting crisisopvang Rotterdam

→ Informatiepunt voor bewoners Florabuurt geopend

→ Pameijer neemt vernieuwde woonlocatie Myrdalhof in gebruik

→ Nieuwe woonlocatie Boekholt

BESTAANDE EN NIEUWE SAMENWERKINGEN

We bouwen voort op bestaande samenwerkingen, zoals de Alliantie Tante Sjaar en het GGZ-convenant. Verder hebben we onlangs het 'Niet Zwanger Convenant' ondertekend. Met deze samenwerkingen onderstrepen we onze inzet voor een leefbare, veerkrachtige stad waar kwetsbare mensen en gezinnen betere kansen krijgen.

GEZINSONDERSTEUNING

Pameijer heeft verschillende producten om meer dan 500 kinderen te ondersteunen bij groeien en ontwikkelen. Denk aan het Multifunctioneel Centrum, het ontwikkelcentrum 12+/12-, gezinshuizen en gezinsondersteuning.

In 2023 hebben we belangrijke stappen gezet voor het product gezinsondersteuning. We hebben onze visie verder ontwikkeld met als uitgangspunt: 1-gezin-1-plan. We hebben een gezinsdossier vormgegeven waarbij gezinsleden niet als individuele cliënten worden benaderd, maar waarbij het gezin als één geheel wordt gezien. De verslaglegging en dossiervorming gaan uit van het idee 'samen waar mogelijk, apart waar nodig'. Dit zorgt voor eenduidige informatie en hulpverlening die beter op elkaar is afgestemd.

In 2024 zetten we deze ontwikkeling voort. De nadruk ligt dan op het aanscherpen van richtlijnen, methodisch en planmatig werken. Het aantrekken en behouden van vakkundige medewerkers en hun kennis, blijft een belangrijk aandachtspunt voor de kwaliteit van onze dienstverlening.

Verwantenraad: "We zijn benieuwd hoe de dienstverlening 'Sociaal & Actief' en 'Sociaal & Vitaal' zich verder ontwikkelen als vernieuwde vorm van Vrije Tijd. Wij zien wel ontwikkelingen wat betreft inloop, echter is dit nog erg lokaal."

ZINVOLLE DAGBESTEDING EN WERK

Werk en dagbesteding verrijken het leven van cliënten. We hebben daarvoor een uitgebreid netwerk opgebouwd in de regio's waar we actief zijn. We bieden werkopties aan die variëren van een beschermde werkomgeving tot een betaalde baan.

MAATWERK

Het vinden van de juiste dagbesteding of werk is voor ons een blijvend aandachtspunt. Iedereen is uniek en heeft behoefte aan maatwerk in hoe hun dag wordt ingevuld. Daarom bieden we verschillende mogelijkheden om het sociale netwerk uit te breiden en zinvolle dagactiviteiten te ondernemen. Ook in 2023 hebben we iedereen proberen te bereiken met initiatieven als de Buurtcirkel, inlooplocaties en programma's gericht op actief en vitaal zijn.

We weten dat meedoen aan deze initiatieven voor een aantal cliënten een te grote stap is om in één keer te zetten. We onderzoeken hoe we deze diensten voor deze groep anders kunnen aanbieden en ontwikkelen. Ons doel is om ondersteuning te bieden die onze cliënten nodig hebben en die is afgestemd op hun individuele tempo en behoeften.



- Lilian en Marina samen naar een betaalde baan
- Brancheopleidingen met Geert en Jamel
- De koning en minister Schouten op bezoek bij een Pameijer werkproject

ONDERSTEUNING BIJ FINANCIËN

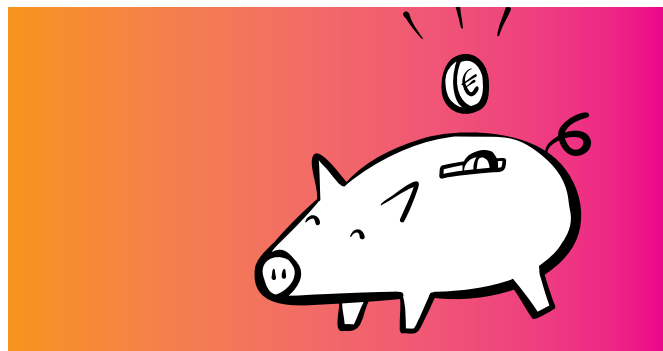
Een gezonde financiële situatie is een voorwaarde voor kwaliteit van leven. Financiële rust maakt groei en onafhankelijkheid mogelijk. Bij Pameijer willen we dit realiseren voor al onze cliënten.

Geld Telt heeft middelen, richtlijnen en procedures ontwikkeld die onze teams ondersteunen bij het begeleiden van cliënten met hun financiën. Via ons kennisplein hebben medewerkers toegang tot waardevolle informatie, tips en inspirerende succesverhalen.

STEEDS MEER SPECIALISTEN

In 2023 hebben 47 arrangeurs specifieke kennis opgedaan over financiële ondersteuning. Deze kunnen ze delen en samen met collega's inzetten. In elk team werken twee tot drie kennishebbers op het gebied van financiën. Eind 2023 waren 233 medewerkers gespecialiseerd in financiële begeleiding.

Sommige teams hebben besloten dat alle leden het speciaal ontwikkelde leerpad 'Ondersteunen bij financiën' volgen. Hiermee kunnen ze de best mogelijke financiële ondersteuning bieden aan cliënten. Dit geldt ook voor nieuwe medewerkers.



→ Wooncoach Sandra: "Haal eerste de stress over geld weg"

OOK VOOR MEDEWERKERS

Financiën zijn een uitdaging voor iedereen. Zeker met de gestegen de kosten voor energie en levensonderhoud. Daarom bieden we naast ondersteuning van cliënten ook hulp aan collega's die het financieel moeilijk hebben.

In mei 2023 is een samenwerking met Stichting ANDERS gestart om verborgen armoede onder werknemers aan te pakken. In 2024 gaan we door met deze waardevolle praktische hulp bij geldzorgen.

BUURTCIRKEL

In 2023 werd het 10-jarige bestaan gevierd van de Buurtcirkel; een initiatief van Pameijer. Het doel is om het netwerk van cliënten uit te breiden, mensen onderling te verbinden en deelname aan de samenleving aan te moedigen.

DEELNEMERS WERVEN

Sinds 2021 wordt extra inspanning geleverd om de bekendheid en het draagvlak van Buurtcirkels te vergroten. In 2023 hebben we onze Buurtcirkels weer onder de loep genomen. We hebben vastgesteld dat er 412 deelnemers zijn binnen Pameijer. Dat komt neer op bijna 6% van alle cliënten. Ondanks de inspanningen de afgelopen twee jaar, is het aantal deelnemers stabiel gebleven. Een resultaat waarvan de verwachtingen hoger waren.

BUURTCIRKEL 2.0

Geïnspireerd door deze inzichten, kijken we vooruit naar Buurtcirkel 2.0. waarvoor we nieuwe ideeën gaan onderzoeken en uitwerken. Eén van de ideeën is bijvoorbeeld dat elke Thuishaven een Buurtcirkel krijgt. Dat wordt in 2024 verder uitgezocht.



→ 10 jaar Buurtcirkel groots gevierd in Oud-Beijerland

A smiling man with short grey hair, wearing a red polo shirt, is pointing his right index finger at a large screen. The screen displays a collage of various photographs, including a cartoon character and a person's face. On the desk next to the screen is a red JBL speaker and a pair of glasses. The background is a blue brick wall.

OMARM WAT JE KUNT DROMEN

3.3 DIGITAAL MEEDOEN

Computers, smartphones, apps en andere digitale hulpmiddelen zijn onmisbaar in het dagelijkse leven. Bij Pameijer omarmen we deze technologieën als essentieel onderdeel van onze ondersteuning. We geloven in de kracht van digitale inclusie om sociale verbinding te bevorderen. Digitale middelen maken het leven niet alleen makkelijker, ze spelen ook een belangrijke rol in persoonlijke ontwikkeling en herstel.

NIEUW ELEKTRONISCH CLIËNTENDOSSIER

Begin 2023 zijn we bij Pameijer overgestapt naar een nieuw Elektronisch Cliëntendossier (ECD) dat Pluriform Zorg heet. De overgang verliep voorspoedig. Sommige medewerkers pasten zich snel aan. Anderen hadden meer tijd nodig om te wennen aan het systeem.

GEBRUIKSVRIENDELIJK

Over het algemeen zijn de reacties positief. Medewerkers vinden Pluriform Zorg gebruiksvriendelijk. Ze merken dat het goed aansluit bij bijvoorbeeld het uitgangspunt van OGW. Het systeem maakt rapporteren eenvoudiger en geeft een helder overzicht van het aantal casussen.

RUIMTE VOOR VERBETERING

Na een jaar werken met Pluriform Zorg, is er nog ruimte voor verbetering. In 2024 gaan we onze medewerkers extra ondersteunen bij het gebruik. We ontwikkelen instructiebladen als hulpmiddel bij verschillende onderdelen van het dossier. Denk aan doelstellingen bepalen, rapportages schrijven en evaluaties uitvoeren.

Een andere uitdaging is de overstap binnen het nieuwe ECD naar MijnPlan. Met MijnPlan hebben cliënten toegang tot hun eigen dossier. In deze nieuwe online omgeving zijn alle afspraken, doelen en ondersteuningsplannen te vinden. Het is van belang dat alle informatie nauwkeurig wordt overgezet. Pas dan kunnen cliënten volledig eigenaarschap nemen over hun dossier. We werken eraan om meer cliënten en hun naasten actief te betrekken bij het gebruik van MijnPlan.

In 2024 hebben we als resultaat gesteld dat tenminste 20% van de cliënten actief gebruiker is van MijnPlan. De persoonlijke begeleiders stimuleren cliënten en naasten om actief deel te nemen.

MijnPlan	Aantallen 31-12-2023
Cliënten	313
Wettelijk vertegenwoordiger	73
Naaste (volledig toegang)	57
Naaste (beperkt toegang)	14
Percentage: accounts / aantal cliënten	7,80%

De adviezen van onze raden

“Zorg dat alle dossiers in 2024 volledig worden omgezet naar MijnPlan. Help cliënten en hun naasten hierbij met de volgende drie stappen:

1. toegang geven tot MijnPlan;
2. toerusten om MijnPlan te gebruiken;
3. samenwerking met de begeleider.”

DIGILOODSEN LEIDEN DE DIGITALE WEG

Pameijer biedt cliënten verschillende digitale middelen aan. Vanaf 2022 moedigen we hen met het project 'Allemaal aan boord' aan om gebruik te maken van deze middelen. Als cliënten hun digitale vaardigheden verbeteren, vergroten ze hun deelname aan de samenleving en versterken ze hun zelfredzaamheid.

Advies van onze raden: "Blijf investeren in de digitale vaardigheden van medewerkers. Als zij zelf digitaal vaardig zijn, kunnen ze cliënten beter helpen."

VOORLICHTING MEDEWERKERS

We merkten dat ook onze medewerkers soms moeite hebben met het gebruik van digitale middelen. En niet iedereen was op de hoogte van de beschikbare digitale oplossingen en waar ze deze informatie konden vinden. Daarom hebben we in 2023 onze medewerkers meer voorlichting gegeven en meer digiloodsen¹ geworven. Het is belangrijk dat medewerkers eerst zelf begrijpen wat digitalisering inhoudt en welke mogelijkheden het biedt. Pas dan kunnen zij cliënten daar goed bij ondersteunen. Deze voorlichting hebben we afgelopen jaar uitgebreid voor cliënten om hen te betrekken en te onderwijzen in de digitale wereld.

DE ICT-SERVICEDESK VOOR CLIËNTEN

In 2023 is onze ICT-helpdesk voor cliënten succesvol veranderd in de ICT-servicedesk. Dit is het centrale ondersteuningspunt voor alle cliënten met vragen over hun digitale apparaten.

Bij de ICT-servicedesk kunnen cliënten betaalbare smartphones, tablets of computers aanschaffen. Ook kunnen ze er terecht voor technische hulp en reparaties. Het aanbod van de ICT-servicedesk bestaat onder andere uit:

- reparaties en installaties;
- hulp bij digitale vragen;
- verkoop van goed onderhouden apparaten zoals smartphones, computers en tablets;
- uitleen van de hiervoor genoemde digitale producten en daarnaast ook producten als interactieve robotdieren en beeldhorloges.

De uitdaging voor de toekomst is het vergroten van de bekendheid van de diensten van de ICT-servicedesk. Niet iedereen is op de hoogte van alle mogelijkheden. De digiloodsen spelen een belangrijke rol in het delen van deze informatie om nog meer teams en cliënten te bereiken.

¹ Een digiloods laat medewerkers en cliënten de mogelijkheden en voordelen van digitalisering zien. Ze signaleren de wensen en behoeften en onderzoeken hoe digitale middelen daarvoor een oplossing kunnen zijn. Een digiloods kan ook helpen bij het verbeteren van digitale vaardigheden.



3.4 STERKE TEAMS EN VAKMANSCHAP

Vakmanschap staat centraal in onze dienstverlening. Daarom zorgen we dat onze teams goed zijn uitgerust. We bieden onze medewerkers opleidingen aan om specifieke kennis op te doen over de diversiteit van onze cliëntengroepen en hun verschillende levensfasen.

Leren van elkaars ervaringen binnen teams is een belangrijk onderdeel van onze aanpak. We zorgen voor voldoende kennis en talent in elk team, zodat medewerkers elkaar kunnen helpen om zich professioneel te ontwikkelen.

Pameijer wil nieuwe én huidige medewerkers boeien, binden en behouden. Dit doen we door goed te zorgen voor hun welzijn, aandacht te besteden aan het werven, selecteren en inwerken van nieuw talent en altijd open te staan voor de mening van onze medewerkers.

BINDEN EN BOEIEN VAN MEDEWERKERS, STERKE VITALE TEAMS

In 2023 nam de druk op onze teams en dienstverlening verder toe. Dit werd onder andere veroorzaakt door een tekort aan gekwalificeerd personeel, personeelsverloop, beperkte budgetten en groeiende wachtlijsten. Hierdoor verschuift voor vele medewerkers het leren en ontwikkelen en het reflecteren met elkaar naar de achtergrond. We stonden voor de stevige uitdaging om de zorg te waarborgen en tegelijk cliënten centraal te stellen.

Onze raden: “We merken dat medewerkers veel werk moeten verzetten en dat er tegelijk veel personele wisselingen zijn. Cliënten kunnen daardoor niet altijd hun eigen begeleider kiezen. Het gevolg is dat cliënten hun verhaal telkens opnieuw moeten vertellen. We moeten alert zijn dat dit geen afbreuk doet aan de ondersteuning. Een zorgvuldige overdracht, complete dossiervoering en goede communicatie kunnen hierbij helpend zijn.”

Tips van de raden

- Organiseer een zorgvuldige overdracht bij een wisseling van begeleider zodat cliënten hun verhaal niet steeds opnieuw hoeven te vertellen.
- Zorg voor complete dossiervoering en dat nieuwe medewerkers het dossier lezen.
- Werk met twee persoonlijke begeleiders per cliënt. Als een cliënt een nieuwe begeleider krijgt, dan is het fijn dat de tweede begeleider aan hem of haar verbonden blijft. En als een begeleider ziek is, dan is er altijd een tweede contactpersoon. Deze aanpak borgt en bewaakt de continuïteit.
- Blijf goed communiceren.

Bij Pameijer proberen we binnen onze eigen vermogens hier creatief mee om te gaan. Dat doen we door de interne samenwerking te versterken, passende huisvesting te creëren voor cliënten, goed te kijken naar wat teams nodig hebben en waar mogelijk te beïnvloeden door advisering aan externe partijen en meer met hen samen te werken. Omdat er veel verandert in het zorglandschap en het aanbod van diensten, zien we dat medewerkers in deze tijd sterk behoefte hebben aan heldere kaders en concrete handvatten. Ook vanuit extern perspectief is het belangrijk om met elkaar duidelijke afspraken te maken en de samenwerking op te zoeken.

AANDACHT VOOR VERZUIM EN VITALITEIT

Het behouden van vitaal en sterk personeel blijft een uitdaging. Uit ervaringen van teams en onderzoek blijkt dat werkdruk, waardering en teambezetting sleutelfactoren zijn voor het binden van medewerkers. Tegelijk beïnvloeden deze factoren het ziekteverzuim, dat in 2023 8,85% bedroeg.

Daarnaast hebben we een medewerkervaringsonderzoek gedaan naar de vitaliteit onder medewerkers. Hoewel het aantal deelnemers beperkt was, geeft het onderzoek waardevolle inzichten. We hebben bijvoorbeeld geïnvesteerd met de inzet van extra verzuimbegeleiding. De verzuimspecialist ondersteunt managers bij het begeleiden van medewerkers die langdurig ziek zijn. Deze aanpak helpt ons het verzuimpercentage te verlagen en de stabiliteit van onze teams te verbeteren. Daarnaast hebben we ingezet op preventieve acties, zoals vitaliteitsprogramma's en ondersteuning rond financiële gezondheid.

WERVING EN SELECTIE

Op HR-gebied zijn we overgeschakeld naar een nieuw systeem voor het volgen van sollicitanten. Dit maakt betere afstemming tussen vraag en aanbod mogelijk. En met ons nieuwe recruitmentteam kunnen we teams effectiever ondersteunen bij innovatieve werving en selectie.



→ Meet, great and eat bij Ellemare

→ 175 enthousiaste jonge Rotterdammers op bliksemstage bij Pameijer

Ondernemingsraad over binden en boeien:

“We zijn trots op hoe de organisatie zich heeft ingezet voor de financiële fitheid van medewerkers. Als OR merkten we op dat steeds meer medewerkers in de financiële problemen kwamen. We hebben de aandacht hierop gevestigd en zijn in gesprek gegaan met het bestuur. We hebben benadrukt dat een werkgever op een laagdrempelig manier hulp kan bieden aan medewerkers. Een voorbeeld is dat het thema ‘Financieel fitte medewerkers’ onderdeel is geworden van het ontwikkelprogramma van managers. Dat houdt in dat medewerkers financiële ondersteuning kunnen krijgen via hun manager. Tegelijkertijd draagt dit bij aan het behoud van waardevolle medewerkers. Dit is een mooi voorbeeld van goed werkgeverschap.

De raden hebben verder nog meegegeven dat Pameijer meer moet leren over de ervaringen van medewerkers die vertrekken. Met de lessen die je daar als organisatie uit trekt, kan je beter inspelen op toekomstige situaties.”

KENNIS VERGROTEN

Pameijer ondersteunt teams en medewerkers bij hun professionele ontwikkeling. In 2023 zijn extra tijd en middelen besteed aan trainingen gericht op OGW, het nieuwe ECD en leiderschap. Het vergroten van kennis en vaardigheden is een belangrijk onderdeel van ons werk. In het bijzonder ging de aandacht uit naar het vergroten van kennis over cliënten met een licht verstandelijke beperking en de ouder wordende client. Ook is een begin gemaakt met het onderwerp ‘Van 18-min naar 18-plus’ waarbij het gaat over de overgang van cliënten van jeugd naar volwassenheid. In 2024 verwachten we de eerste voorstellen hierover vanuit de voorbereidingsgroep.

VERBREDEN VAN KENNIS OVER LVB

Sinds 2022 werkt Pameijer aan een verbetering van de dienstverlening voor (jong)volwassenen met een LVB. Veel problemen kunnen worden voorkomen door op tijd de juiste ondersteuning of behandeling te bieden. Daarom is het belangrijk om vroegtijdig een LVB te herkennen.

In 2023 hebben we actief verder gewerkt om de kennis en vaardigheden van onze medewerkers rondom LVB te vergroten. Samen met een diverse groep medewerkers en cliënten hebben we mooie stappen gezet die aansluiten bij nationale vraagstukken rondom deze kwetsbare doelgroep.

De belangrijkste resultaten zijn:

- de ontwikkeling van een LVB-stroomschema dat in 12 stappen laat zien hoe medewerkers beter kunnen aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte van cliënten en inzicht geeft in hun uitdagingen;
- de LVB VR-experience als innovatieve manier om de belevingswereld van mensen met een LVB te ervaren;
- de ontwikkeling van diverse e-learningen om kennis over LVB te vergroten.

Al deze initiatieven dragen bij aan betere ondersteuning en begrip voor mensen met een LVB binnen Pameijer.

Pameijer is trots!

“We delen graag onze kennis. Met trots kunnen we zeggen dat LVB leeft binnen onze organisatie.”
‘Je doet het niet alleen, je staat met elkaar voor die maatschappelijke opgave.’



→ Ervaar een licht verstandelijk beperking middels VR

AANDACHT VOOR DE OUDER WORDENDE CLIËNT

De trend van vergrijzing in de samenleving is ook zichtbaar bij de cliënten van Pameijer. Een kwart van hen is bij Pameijer 55 jaar en ouder. Dat zijn ongeveer 1.800 mensen. De overheid moedigt aan dat ouderen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Dat geldt ook voor ouderen die wonen bij Pameijer. En dat is een uitdaging aangezien het aantal specifieke woningen voor ouderen daalt.

De ondersteuning van ouderen moet aansluiten op de specifieke behoeften en mogelijkheden van ouder wordende cliënten. Ons doel is om hun zelfredzaamheid te bevorderen of te behouden. Daarnaast moeten we rekening houden met de toenemende zorgvraag en uitdagingen die bij deze levensfase horen.

Om dit te bereiken, hebben we in de afgelopen jaren ons beleid voor het 'Oud worden bij Pameijer' versterkt. Voor onze medewerkers hebben we een speciale kennispagina gemaakt. Daarnaast staan interne en externe deskundigen klaar om met onze medewerkers mee te denken en van elkaar te leren.

We ontvangen positieve reacties van medewerkers, partners en de raden over onze inzet voor de ouder wordende cliënt. We zijn trots op de stappen die we hebben gezet om onze ouder wordende cliënten de ondersteuning te bieden die zij verdienen.

Tips van de raden

"We adviseren om de kennis van verschillende doelgroepen de komende jaren breder te delen. Nieuwe en huidige medewerkers voelen zich dan meer toegerust om de juiste ondersteuning te bieden aan cliënten. Door kennisverbreding beschikken medewerkers over steeds meer middelen. Door deze slag succesvol te maken, kan Pameijer een mooie volgende stap zetten om de kwaliteit van de dienstverlening in de toekomst te borgen."

Onze raden: "Het valt op dat in teams waar medewerkers langer werken, meer stabiliteit en continuïteit is. Deze sterke teams zijn beter op elkaar ingespeeld. Ze hebben vaak een cliëntenraad of lokale inspraak geregeld. En ze gaan respectvol met elkaar om, met aandacht voor communicatie en bejegening. Dankzij de ongedwongen sfeer in deze teams, komen ze er samen altijd wel uit. Door de samenspraak en goede samenwerking ervaren cliënten dat het goed gaat. Dat is belangrijk, zeker in een periode waarin het verloop groot is."



→ Uniek akkoord: regionale krachtenbundeling om de zorg overeind te houden (Al het nieuws uit Vlaardingen)



TOEKOMST
IS OP HET PUNT TE
ONTSTAAN

DE NIEUWE KOERS: PROGRAMMA 2024

In 2023 hebben we met een breed team hard gewerkt aan onze nieuwe koers voor de komende vier jaar. Deze koers houdt rekening met de uitdagingen van deze tijd en hoe deze onze organisatie en ons dagelijks werk beïnvloeden. In oktober presenteerden we in De Kuip met trots de koers 'Pameijer Vindingrijk 2024-2027' aan alle medewerkers. Het was een dag gevuld met ontmoetingen, vieringen en het versterken van verbindingen.

Ondanks de actuele uitdagingen waar we met elkaar voor staan, kijken we vol vertrouwen naar de toekomst. We worden enthousiast en gedreven door de vindingrijkheid en moed die onze organisatie kenmerken sinds de oprichting in 1926 door dr. J.H. Pameijer.

Met 'Pameijer Vindingrijk 2024-2027' beantwoorden we de vragen van deze tijd, door:

- een verschuiving van 'zorgen voor' naar 'zorgen met', waarbij Pameijer zich ontwikkelt van zorg- naar ontwikkelorganisatie;
- het benutten van kennis als onze krachtbron;
- het investeren in vakmanschap en de ontwikkeling van onze medewerkers;
- actief meedoen en bijdragen aan de samenleving.

In het eerste jaar waarin de nieuwe koers is ingezet, voeren we het programma 2024 uit. Dit programma omvat vier belangrijke lijnen:

- We gaan door met de dienstverlening op de Pameijer-manier en blijven ons onverminderd ontwikkelen op het gebied van oplossingsgericht en herstelondersteunend werken.
- We gaan nog meer samenwerken in netwerken van cliënten, teams en ketenpartners.
- We blijven digitale kansen onderzoeken en benutten.
- We besteden volop aandacht aan de ontwikkeling en werkomstandigheden van al onze medewerkers.

Met onze koers Pameijer Vindingrijk 2024-2027 zetten we stevig in op ontwikkeling, innovatie en verbinding. We staan klaar om de uitdagingen van vandaag en morgen aan te gaan en onze dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.

Raad van Toezicht: "In dit kwaliteitsbeeld worden de successen benoemd en tegelijk aangegeven waar het nog beter kan. Dit getuigt van een zekere kwetsbaarheid en dat spreekt aan. Het is goed om te lezen dat op meerdere plekken in het rapport het belang van ervaringsdeskundigen en ervaringskennis aan bod komt. Dat er voldoende ruimte is voor tips en opmerkingen vanuit de verschillende medezeggenschapsorganen is zeker van toegevoegde waarde."



→ De lancering van onze nieuwe koers 2024-2027 in de Kuip

Dit kwaliteitsbeeld is een uitgave van Pameijer ©2024.

Voor meer informatie over dit kwaliteitsbeeld kunt u contact opnemen met:

Afdeling Control

Adviseurs Kwaliteit:

Nicole van de Haar

Michelle Ho

Pameijer

Postbus 22406

3000 DK Rotterdam

088 271 00 00

www.pameijer.nl

stap
verder
pameijer