

VERSIE VOOR CLIËNTEN

KWALITEITSBEEELD

2023

stap
verder
pameijer



**WE LIJKEN
OP ELKAAR OMDAT
WE VERSCHILLEN**

PAMEIJER SCHRIJFT IEDER JAAR EEN KWALITEITS-
RAPPORT. DIT HEET HET KWALITEITSBEELD. VOOR JE
LIGT EEN SAMENVATTING VAN HET KWALITEITSBEELD
2023. JE LEEST DAARIN WAT WIJ IN 2023 VOOR ONZE
CLIËNTEN HEBBEN GEDAAN. EN WAT WIJ DAARVAN
HEBBEN GELEERD VOOR 2024.

**Al bijna 100 jaar pakken we bij Pameijer uitdagingen
samen aan. Dat doen we elke dag. Dus ook vorig jaar.
Het lukt ons telkens weer om problemen op te lossen.
Op een creatieve en vindingrijke manier. De Pameijer-
manier. Zo maken we het verschil voor cliënten.**

Ook de komende jaren zijn er uitdagingen. Die gaan we met
elkaar aan. Deze uitdagingen zijn:

- Er komen steeds meer ouderen. Daardoor groeit de vraag naar zorg.
- Het aantal werkenden wordt steeds minder. Dat maakt het lastig om alle zorg te kunnen bieden.
- De vraag naar ondersteuning wordt steeds ingewikkelder.
- De vraag naar woningen groeit. Maar er is een tekort aan woningen.
- Mensen hebben steeds meer moeite om financieel rond te komen.

Bij Pameijer kennen we al deze uitdagingen goed. We zijn druk bezig om ze op te lossen. De afgelopen jaren hebben we al mooie resultaten bereikt. En we gaan hiermee door.

KIJK MEE BIJ PAMEIJER

We ondersteunen veel verschillende cliënten. Kinderen, volwassenen en ouderen ondersteunen we bij Wonen, Opgroeien en Werken. Dit doen we samen met onze medewerkers, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. En daarnaast werken we samen met meerdere organisaties in veel verschillende gemeentes. Plaatje 1 op deze pagina en plaatje 2 op de volgende pagina laten dat mooi zien.

SAMEN VINDINGRIJK

Je wil goed in je vel zitten. Meedoen in je omgeving en van betekenis zijn. Dat kan lastig zijn als je een verstandelijke beperking of een psychisch probleem hebt. Dan zijn wij er voor je.

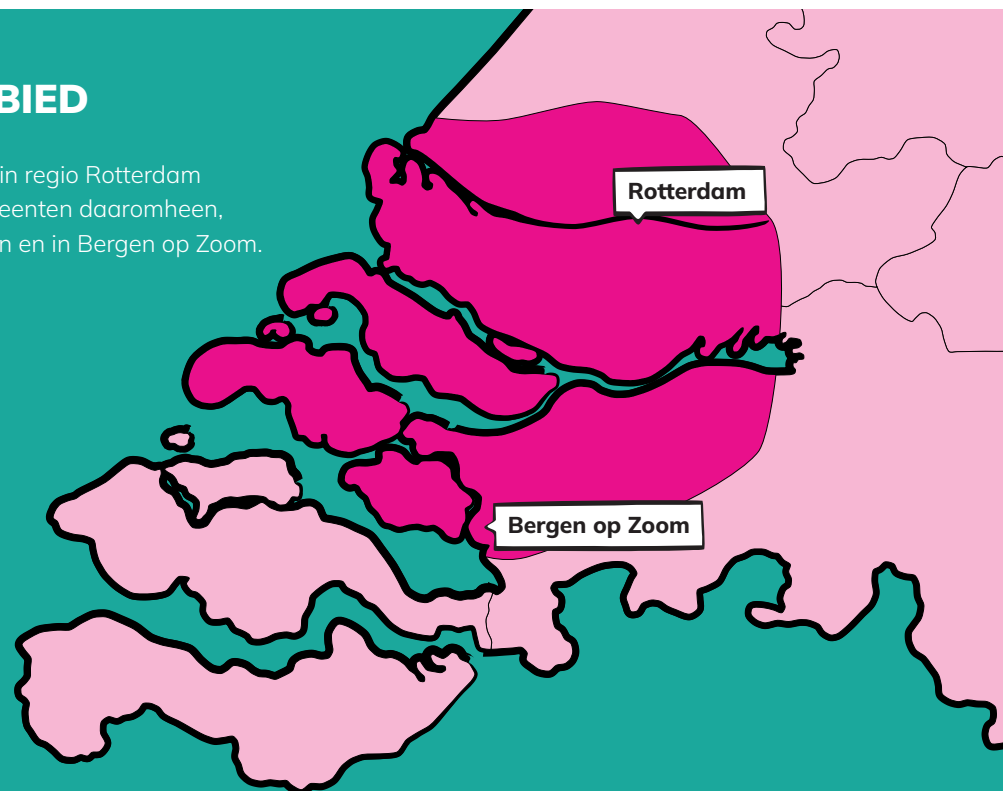
Samen ontdekken we jouw talenten en krachtbronnen. Iedereen heeft ze. Je kan ze gebruiken om te herstellen en ontwikkelen. Wij ondersteunen je hierbij. Dat doen we met elkaar. In en met de omgeving waarin jij woont, werkt of opgroeit. Zo kort mogelijk en zo lang het nodig is.

Je gaat zelf over de doelen die je wil bereiken. Dat doe je op eigen kracht, maar niet alleen. Wij ondersteunen je op maat met vindingrijke oplossingen. Samen durven we het anders te doen. Met oog voor wat moeilijk is. En als het even tegenzit, houden we vol.

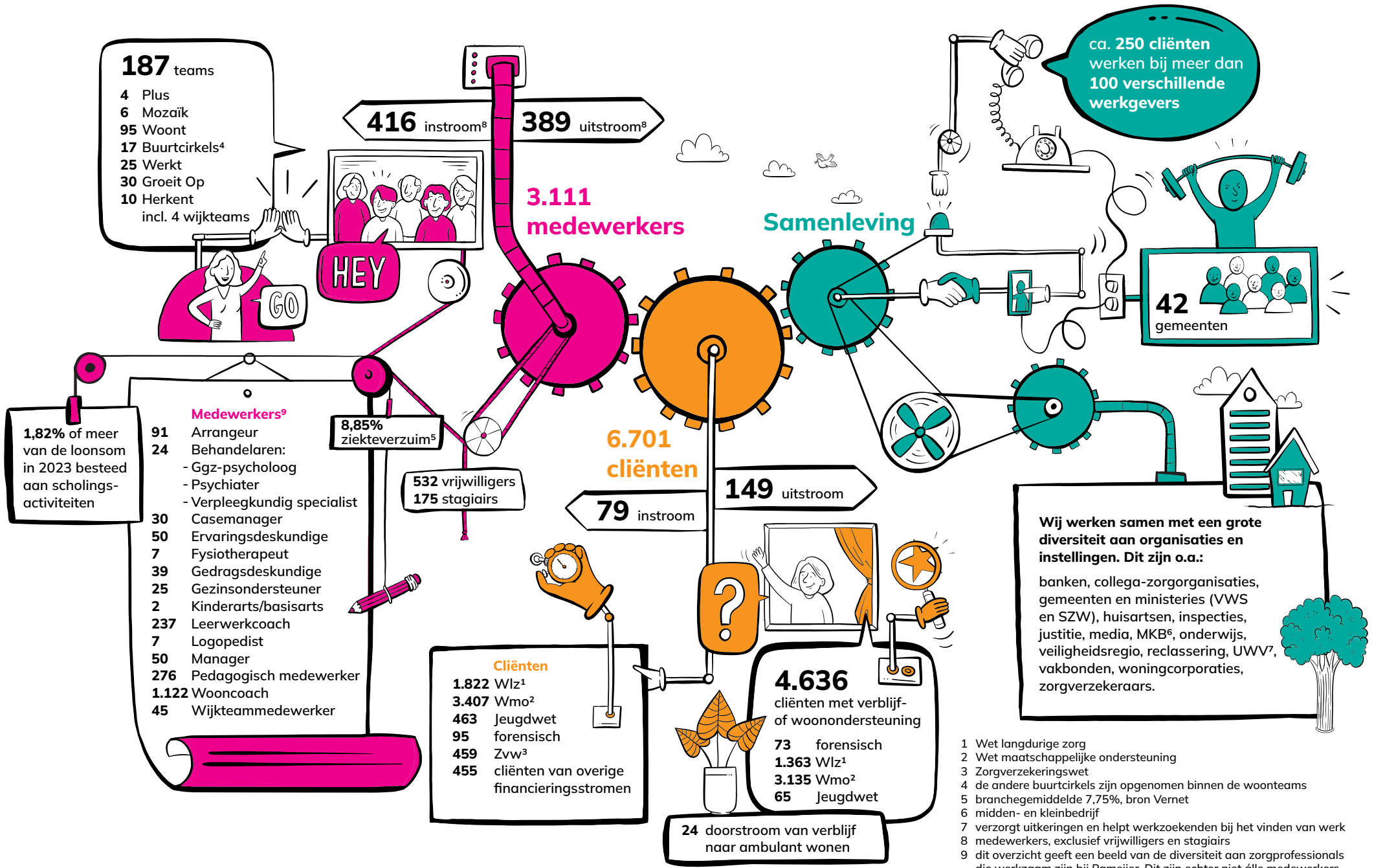
Stap voor stap gaan we samen vooruit. In jouw tempo. Zodat je weer mee kan doen op een manier die bij je past. Je doet waar je goed in bent. En dat wordt gezien door de mensen om je heen. Je doet ertoe.

PLAATJE 1 ONS WERKGEBIED

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



PLAATJE 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.



IN 2023 HEBBEN WE DIT BEREIKT EN GELEERD

**OP DE VOLGENDE PAGINA'S SCHRIJVEN WE OVER ONZE
UITDAGINGEN EN KANSEN IN 2023. JE LEEST:**

- hoe het afgelopen jaar is verlopen;
- wat we voor cliënten hebben gedaan;
- en wat we daarvan hebben geleerd voor 2024 en daarna.

WIE JE BENT ZEG JE ZELF

ONDERSTEUNEN VANUIT DE BEDOELING

Het versterken van de kracht van cliënten. Daar draait het allemaal om bij Pameijer. Daarbij is het belangrijk dat iedere cliënt een stem heeft. Dat betekent dat cliënten meedenken en meebeslissen over hun ondersteuning. En dat samen met hun naasten.

Dat begint allemaal met goed luisteren. Zo leren onze teams wat cliënten ervaren. Cliënten worden betrokken bij hun eigen dossier. Ze hebben de regie in handen. Samen met ons team, pakken ze hun ontwikkeling aan. En dat gebeurt op een oplossingsgerichte manier.

DIT GING GOED IN 2023

PAMEIJER RICHT ZICH OP OPLOSSINGSGERICHT WERKEN (OGW) EN HERSTELONDERSTEUNENDE ZORG (HOZ)

We voeren OGW en HOZ flink door in de organisatie. Het doel is om de ondersteuning hiermee te verbeteren. Het betrekken van cliënten speelt daarbij een belangrijke rol. Voor nieuwe collega's is OGW nu een vast onderdeel van hun inwerkprogramma. Ook praten teams meer met elkaar over hun werk. HOZ wordt zo goed mogelijk onder de aandacht gebracht. De inzet van ervaringsdeskundigen is daarbij waardevol. Er werken ongeveer 50 ervaringsdeskundigen bij Pameijer. Zij werken op locaties in de regio's en ook bij de ondersteunende diensten. Daarnaast zijn er (woon)coaches die ook hun ervaringskennis inzetten.

WELKOMBALIE

Cliënten en hun naasten moeten zich meteen warm welkom voelen bij Pameijer. Daarom hebben we in 2023 de 'welkombalie' opgericht. Hier kan iedereen terecht met vragen of aanmeldingen. Zo krijg je snel de hulp die je nodig hebt. Je wordt niet meer van het kastje naar de muur gestuurd.

TEVREDENHEID

We vinden de tevredenheid en de ervaringen van onze cliënten belangrijk. We willen hier open en regelmatig met hen over praten. Dit doen we alleen als dat past binnen hun begeleiding of behandeling. En we praten erover tijdens halfjaarlijkse evaluaties. In ons nieuwe cliëntendossier staan vragen die gesteld kunnen worden tijdens gesprekken. Deze vragen helpen bij het reflecteren op hun ervaringen en het bespreken ervan.

KLACHTEN

Cliënten en naasten kunnen hun zorgen delen met Pameijer. Hiervoor kunnen ze bijvoorbeeld gebruik maken van het zorgsignaalformulier. Daarnaast kunnen klachten of zorgen altijd besproken worden. Met het doel om ze op te lossen. Bijvoorbeeld met een begeleider, een manager, klachtenbemiddeling of de cliëntenvertrouwenspersoon.



▶ **Wat kan Oplossingsgericht werken voor je betekenen?**

→ Lokale radendag 2023

→ Inspraak en medezeggenschap bij Pameijer

DE KANSEN VOOR 2024

MEDEZEGGENSCHAP

In 2023 hebben we extra aandacht besteed aan lokale medezeggenschap. Nog niet op alle locaties is er actieve medezeggenschap volgens de wet. Sommige teams zijn hier actief mee bezig. Samen met cliënten organiseren zij inspraak en medezeggenschap. Andere teams vinden dit nog lastig. Het betrekken van ouders, naasten of wettelijke vertegenwoordigers bij medezeggenschap, is niet altijd vanzelfsprekend.

CLIËNTERVARINGEN

In 2023 hebben we geen centraal cliëntenonderzoek gedaan. Volgens de wet hoefde dat ook niet. Er is wel een nieuw onderzoek gekozen om de ervaringen van cliënten te meten. Dat hebben we samen met de centrale raden gedaan. In 2024 gaan we aan de slag met dit nieuwe onderzoek.

Boodschap van alle raden: "Cliënten, medewerkers en verwanten willen allemaal gehoord worden. Het valt niet mee om dat te organiseren in de dagelijkse drukte. Daarnaast is er veel verandering in de organisatie en wisseling van medewerkers. Dat maakt het organiseren van inspraak en medezeggenschap extra moeilijk. Daarom is het belangrijk om goed te communiceren en afspraken na te komen."

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

SAMENWERKEN: WERKEN IN NETWERKEN

De vraag naar ondersteuning verandert. En ook neemt de werkdruk voor personeel toe. Toch willen we cliënten goede en voldoende ondersteuning bieden. Dat kan als we samenwerken met andere partijen. Deze partijen noemen we onze partners. Samenwerking met partners uit onze netwerken is dus belangrijk.

Bestuurder: “Moeilijke situaties vragen om gezamenlijke oplossingen. Samen kom je verder. Dat is de kracht van samenwerken.”

Verwantenraad: “De dienstverlening Vrije Tijd heet nu ‘Sociaal en Actief’ en ‘Sociaal en Vitaal’. De raad wil weten hoe deze diensten zich ontwikkelen. De raad ziet wel ontwikkeling, maar dat is nog erg lokaal.”



→ Informatiepunt voor bewoners Florabuurt geopend

→ Pameijer neemt vernieuwde woonlocatie Myrdalhof in gebruik

→ Nieuwe woonlocatie Boekholt

DIT GING GOED IN 2023

DOOR KRACHTEN TE BUNDELEN MET PARTNERS, KUNNEN WE ONDERSTEUNING BIJEN:

- gezinnen;
- sociale contacten leggen;
- een veilige woonomgeving;
- een stabiele financiële situatie;
- zinvolle dagbesteding of werk.

Ook werken we samen met partners in de wijk en met het persoonlijke netwerk van cliënten. Dit gaat een steeds grotere rol spelen bij onze dienstverlening.

PAMEIJER ZOEKT DE SAMENWERKING OP MET PARTNERS IN DE REGIO'S WAAR CLIËNTEN WONEN.

Denk aan wooncorporaties, thuiszorg, onderwijs, wijkteams en GGZ. Bovendien heeft Pameijer zelf nieuwe woonlocaties kunnen openen:

- In de Florabuurt in Capelle aan den IJssel. Hier zijn we bezig met de voorbereidingen. Het informatiepunt is al wel geopend. We doen dit samen met Havensteder en de gemeente.
- In Ommoord is woonlocatie Myrdalhof aangepast van groepswonen naar individuele woningen.
- Ook in Ommoord nam Pameijer de opgeknapte woonlocatie Boekholt in gebruik.

DE BUURTCIRKEL WERD IN NEDERLAND OPGERICHT DOOR PAMEIJER.

In 2023 werd het 10-jarige bestaan gevierd. Het doel van de Buurtcirkel bestaat uit drie dingen. Ten eerste om het netwerk van cliënten uit te breiden. Ten tweede om mensen met elkaar te verbinden. En tot slot om cliënten aan te moedigen zelfstandig mee te doen in de samenleving.

DE KANSEN VOOR 2024

BUURTCIRKEL 2.0

We gaan nieuwe ideeën voor de Buurtcirkel onderzoeken en uitwerken. Eén van de ideeën is dat elke Thuishaven een Buurtcirkel krijgt. In 2024 doen we hier onderzoek naar.

KRACHT VAN SAMENWERKEN

In 2024 blijven we samenwerken met de partners in ons netwerk en in de wijk. Zo gaan we door met het verbeteren van onze dienstverlening.



stap
verder
pameijer

Groen
Service

groenservice@pameijer.nl
088 271 62 13



stap
verder
pameijer

IVECO

NL VJG-93-S
IVECO-SCHOUTEN.NL

OMARM
WAT JE KUNT
DROMEN

DIGITAAL MEEDOEN

DIT GING GOED IN 2023

NIEUW ELEKTRONISCH CLIËNTENDOSSIER (ECD)

Begin 2023 stapte Pameijer over naar een nieuw ECD. Dit nieuwe systeem heet Pluriform Zorg. De overstap is goed gegaan.

Advies van onze raden: “Blijf investeren in de digitale vaardigheden van medewerkers. Digitaal vaardige medewerkers kunnen cliënten beter helpen.”

DIGITALE ONDERSTEUNING

Pameijer biedt cliënten verschillende digitale middelen aan. Het is belangrijk dat cliënten hun digitale vaardigheden verbeteren. Zo kunnen ze makkelijker meedoen in de samenleving. Bovendien versterken ze dan hun zelfredzaamheid.

De digiloodsen van Pameijer helpen om digitale vaardigheden te verbeteren. Een digiloods laat cliënten en medewerkers zien wat de mogelijkheden en voordelen van digitalisering zijn.

Daarnaast is er de ICT Servicedesk voor cliënten. Zij kunnen hier vragen stellen en digitale apparaten aanschaffen. Mobiele telefoons, laptop of tablet zijn te koop voor een kleine prijs.

DE KANSEN VOOR 2024

NIEUW ECD

In 2024 gaan we onze medewerkers extra ondersteunen bij het gebruik van het nieuwe ECD. We ontwikkelen bijvoorbeeld bladen waarop staat uitgelegd hoe je het ECD kan gebruiken. Denk aan het bepalen van doelstellingen, rapportages schrijven en evaluaties uitvoeren.

DE OVERSTAP NAAR MIJNPLAN

In 2023 zijn we binnen het ECD overgestapt van MijnOmgeving naar MijnPlan. Hierin kunnen cliënten hun eigen dossier inzien. Alle informatie moet heel precies worden overgezet naar MijnPlan. Pas dan zijn cliënten volledig eigenaar van hun dossier.

GEBRUIK VAN MIJNPLAN

We zijn bezig om meer cliënten en hun naasten actief te betrekken bij MijnPlan. We willen dat in 2024 20% van de cliënten MijnPlan actief gebruikt. De persoonlijke begeleiders moedigen cliënten en hun naasten aan om dit te doen.

BEKENDHEID ICT SERVICEDESK

Niet iedereen is op de hoogte van mogelijkheden van de ICT Servicedesk. Daarom willen we meer bekendheid geven aan de diensten van de ICT servicedesk.

De adviezen van onze raden

Zorg dat alle cliëntendossiers in 2024 volledige worden overgezet naar MijnPlan. En help cliënten en hun naasten bij het gebruik van MijnPlan. Doe dat met de volgende drie stappen:

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

STERKE TEAMS EN VAKMANSCHAP

DIT GING GOED IN 2023

VAKMANSCHAP

We hebben gewerkt aan het vergroten van kennis en vaardigheden van onze medewerkers. In het bijzonder voor de ondersteuning van de ouder wordende cliënt en (jong) volwassenen met een LVB (licht verstandelijke beperking).

Tips van de raden: “We adviseren om de kennis van verschillende doelgroepen breder te delen. Medewerkers voelen zich dan meer toegerust om de juiste ondersteuning te bieden. Een medewerker die zijn kennis verbreedt, krijgt steeds meer middelen tot z'n beschikking. Als dit lukt, zet Pameijer een mooie stap in de kwaliteit van de dienstverlening voor de toekomst.”

STERKE TEAMS

De komende jaren hebben we te maken met meerdere uitdagingen. Zo is er een personeelstekort. Ook is er een hoog ziekteverzuim. En er zijn wachtlijsten, waardoor cliënten niet kunnen doorstromen.

Bij Pameijer proberen we vindingrijk om te gaan met deze uitdagingen. Zo hebben we in 2023 de teams versterkt door:

- aandacht voor verzuimbegeleiding;
- aanschaf van een nieuw werving- en selectiesysteem;
- passende huisvesting te regelen voor cliënten om wachtlijsten aan te pakken;
- acties om de zorgvraag te verminderen. Bijvoorbeeld met programma's voor een gezonde leefstijl en ondersteuning bij financiën.

Ondernemingsraad over binden en boeien

“De organisatie heeft zich ingezet voor de financiële gezondheid van medewerkers. Daar zijn we als OR trots op. We merkten dat steeds meer medewerkers in de financiële problemen kwamen. We hebben hier aandacht voor gevraagd bij het bestuur. We hebben gezegd dat een werkgever op een eenvoudige manier hulp kan bieden aan medewerkers. Dit heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat medewerkers financiële ondersteuning kunnen krijgen via hun manager. Dat is ten eerste fijn voor de medewerkers. Maar het is ook fijn voor ons, want we kunnen dan onze waardevolle medewerkers behouden. Dit is een mooi voorbeeld van goed werkgeverschap.”

De raden hebben ook laten weten dat Pameijer meer moet leren van de ervaringen van medewerkers die de organisatie verlaten. Vraag ze bijvoorbeeld waarom ze vertrekken? Daar kun je veel van leren. Dat helpt om beter in te spelen op situaties in de toekomst.”

Tips van de raden

- Organiseer een overdracht bij een wisseling van begeleider. Zo hoeven cliënten hun verhaal niet steeds opnieuw te vertellen.
- Zorg voor complete dossiervoering. En laat nieuwe medewerkers de dossiers 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 nog een tweede begeleider. Zo kan de zorg door blijven gaan.
- Blijf goed communiceren.

DE KANSEN VOOR 2024

Er is een tekort aan medewerkers op de arbeidsmarkt. Daarnaast hebben we last van veel verandering met personeel. Ondanks dat, moeten we ons blijven inzetten om de kwaliteit van onze dienstverlening op peil te houden. We zetten ons in voor de ontwikkeling van medewerkers. En we blijven medewerkers binden en boeien. Daarom gaan we door met:

- het verlagen van verzuim;
- het vormen van een team om nieuwe én de juiste mensen aan te trekken.

Daarnaast blijven we erop letten dat de zorg altijd door kan blijven gaan. Dat doen we door:

- ervoor te zorgen dat de cliëntendossiers volledig zijn, zodat wisseling van medewerkers geen probleem oplevert;
- goede overdacht bij wisseling van begeleider;
- goede communicatie met cliënten en het nakomen van afspraken.



TOEKOMST IS OP HET PUNT TE ONTSTAAN

VOORUITBLIK NAAR 2024

De wereld verandert. Voor Pameijer en cliënten. In de wereld die verandert, willen we ook in de toekomst de best mogelijke ondersteuning blijven bieden. Dat doen we op de typische Pameijer-manier, met vindingrijke oplossingen. En die bedenken we samen.

Door de veranderingen om ons heen, veranderen we ook als organisatie. Onze aandacht ging eerst vooral uit naar zorg voor cliënten. Dat is verschoven naar het begeleiden van cliënten. En nu gaan we ons steeds meer richten op ontwikkeling samen met cliënten. En dat betekent dat een sterk netwerk nóg belangrijker wordt.

Als de wereld verandert, levert dat nieuwe uitdagingen en vragen op. Om die uitdagingen en vragen te kunnen beantwoorden, heeft Pameijer de richting voor de toekomst opgeschreven. De richting heet: Koers Pameijer Vindingrijk 2024-2027.

Met deze koers in gedachten, maakt Pameijer voor elk jaar een programma. Daarin staat wat we dat jaar gaan doen. Het jaarprogramma van 2024 bestaat uit 4 punten:

1. We gaan door met de dienstverlening op de Pameijer-manier. We blijven ons ontwikkelen met oplossingsgericht (OGW) en herstelondersteunend (HOZ) werken.
2. We gaan nog meer werken in netwerken van cliënten, teams en samenwerkingspartners.
3. We blijven digitale kansen onderzoeken en toepassen.
4. We besteden aandacht aan de ontwikkeling en werkomstandigheden van alle medewerkers.

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