

Voortgangsbericht 2024



Inleiding

Al bijna 100 jaar helpt Pameijer mensen op een eigen, vindingrijke manier. Afgelopen jaar deden we dat met 3.126 collega's voor 6.375 cliënten. In onze koers 'Pameijer Vindingrijk 2024-2027' staat hoe we dat de komende jaren gaan doen.

Vier pijlers

In dit voortgangsbericht kijken we terug op 2024. Hoe zat het met de kwaliteit van onze dienstverlening? En wat is er gedaan om die kwaliteit te verbeteren? We hebben veel bereikt waar we trots op zijn. We werkten aan de volgende vier pijlers:

1. Dienstverlening op de Pameijer-manier
2. Werken in netwerken
3. Digitaal meedoen
4. Sterke teams en medewerkers

Van zorgorganisatie naar ontwikkelorganisatie

De wereld om ons heen verandert snel. We zien nieuwe uitdagingen, zowel binnen als buiten Pameijer. Daarom zetten wij een volgende stap. We veranderen van een zorgorganisatie, naar een organisatie die mensen helpt om zich te ontwikkelen.

Dat doen we vanuit onze eigen kracht: met vakmanschap, samenwerking, lef en creativiteit. Zo maken we het verschil voor cliënten, medewerkers en de samenleving.

Wil je meer lezen over Pameijer? (zie [Over Pameijer](#))



Leeswijzer

Elk jaar vertelt Pameijer hoe het gaat met de kwaliteit van de ondersteuning. We doen dat op twee manieren:

- Het ene jaar maken we een uitgebreid kwaliteitsbeeld.
- Het andere jaar schrijven we een kort voortgangsbericht.

Vorig jaar maakten we het Kwaliteitsbeeld 2023. Nu is het tijd voor het voortgangsbericht 2024*.

Wat staat er in dit voortgangsbericht?

We vertellen hoe Pameijer in 2024 heeft gewerkt aan de kwaliteit van dienstverlening. Wat gaat er goed en wat kan beter?

- We beginnen met een kort overzicht van onze vier pijlers: welke doelen uit 2024 hebben we bereikt?
- Daarna gaan we uitgebreider in op enkele thema's binnen deze twee pijlers:
 - Dienstverlening op de Pameijer-manier;
 - Sterke teams en medewerkers.

We hebben over deze twee pijlers ook gesproken met cliënten, verwanten en medewerkers. Hun ervaringen en tips lees je in dit bericht.

Dit jaar heeft een andere zorgorganisatie bij ons gekeken hoe we werken. Dit heet een 'visitatie' en dat gebeurt één keer per twee jaar. Ook daarover lees je meer in dit bericht.

Als laatste blikken we vooruit naar 2025: wat gaan we doen?

* Dit is bepaald in het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028, de nieuwe versie van het kwaliteitskader VGN dat in de gehandicaptensector wordt gebruikt

Pameijer zet zich in voor een samenleving waarin iedereen ertoe doet en mee kan doen. Wij geloven erin dat meedoen het leven zin geeft. Iemand die meedoet, kan van betekenis zijn voor een ander. Dat geeft eigenwaarde en kracht.

Wat hebben we bereikt?

In dit overzicht lees je wat we in 2024 hebben bereikt. Dat doen we volgens onze vier pijlers:

1. Dienstverlening op de Pameijer-manier;
2. Werken in netwerken;
3. Digitaal meedoen;
4. Sterke teams en medewerkers.

Per pijler lees je wat onze thema's zijn, wat de doelen uit het Kwaliteitsbeeld 2023 waren, wat we hebben bereikt en waar we nog aan werken. Vanaf [pagina 11](#) wordt, ter verdieping, extra informatie gegeven over enkele thema's uit de pijlers: 'Dienstverlening op de Pameijer-manier' en 'Sterke teams en medewerkers'.



Thema

- ➔ Wat is de doelstelling, wat hebben we bereikt en waar werken we aan?

Pijler 1: Dienstverlening op de Pameijer-manier



Welkombalie

- ➔ We willen in elke regio een Welkombalie openen. Deze zijn bedoeld voor cliënten, verwanten, verwijzers en medewerkers van Pameijer. Er zijn nu zes Welkombalies actief. De medewerkers helpen graag met vragen over aanmelden en onze dienstverlening. Sinds begin 2024 kunnen mensen zich ook digitaal aanmelden via www.pameijer.nl/aanmelden.



Oplossingsgericht en Herstelondersteunend werken

- ➔ **Cliënten oplossingsgericht ondersteunen met inzet van krachtbronnen**
- We ondersteunen cliënten door te kijken naar hun kracht en mogelijkheden. Dit noemen we oplossingsgericht werken (OGW). Een manier van werken die we willen verstevigen in onze organisatie. 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. Sinds 2019 werken we hard om OGW en HOZ in te voeren bij Pameijer. In 2024 hebben we hier mooie stappen in gezet. OGW en HOZ zijn nu een vast onderdeel van ons werk. Teams delen succesverhalen van cliënten en gebruiken OGW in hun plannen en verslagen. Om de kennis actueel te houden, krijgen medewerkers regelmatig extra training. Op [pagina 12](#) lees je welke stappen dat zijn.

Elke cliënt kent de meerwaarde van Mijn Plan

Mijn Plan is de plek waar cliënten hun eigen dossier kunnen inzien. We willen dat alle cliënten de voordelen van Mijn Plan kennen. Op [pagina 13](#) lees je hoe ver we hiermee zijn. Na een evaluatie hebben we in 2024 de werkprocessen verbeterd. Medewerkers helpen nu hun collega's en cliënten om enthousiast aan de slag te gaan met Mijn Plan.



Ervaringsdeskundigheid (ED)

➔ Bij Pameijer werken mensen die uit eigen ervaring weten hoe het is om ondersteuning te krijgen. Deze ervaringsdeskundigen helpen nu andere cliënten. In 2024 hebben we hier stappen in gezet:

- 40 ervaringsdeskundigen (GGZ, GZ en familie) zijn actief bij de ondersteuning van cliënten en verwanten;
- 35 geschoolde medewerkers delen hun ervaringskennis;
- teams praten vaker over de inzet van ervaringsdeskundigheid;
- we zijn gestart met het project 'Inbedding ED', waarbij medewerkers uit alle lagen van de organisatie meedenken;
- vooral bij woonlocaties zien we dat ED steeds belangrijker wordt.

Om ervaringsdeskundigheid nog beter in te zetten, hebben we met medewerkers en cliënten gesproken over wat goed gaat en wat beter kan. Bijvoorbeeld over de duidelijkheid van de verschillende rollen van ervaringsdeskundigen. Hierover is ook om advies gevraagd aan de cliëntenraden.

Inzet op verschillende onderwerpen

Ervaringsdeskundigen zetten zich in voor verschillende onderwerpen, zoals:

- verslaving en andere complexe problemen;
- rouw en verlies;
- het delen van ervaringen;
- vragen over zingeving, identiteit, leefstijl en het mijden van zorg.

Het project 'Inbedding ED' loopt door in 2025.



Inspraak en medezeggenschap

➔ Medezeggenschap versterken

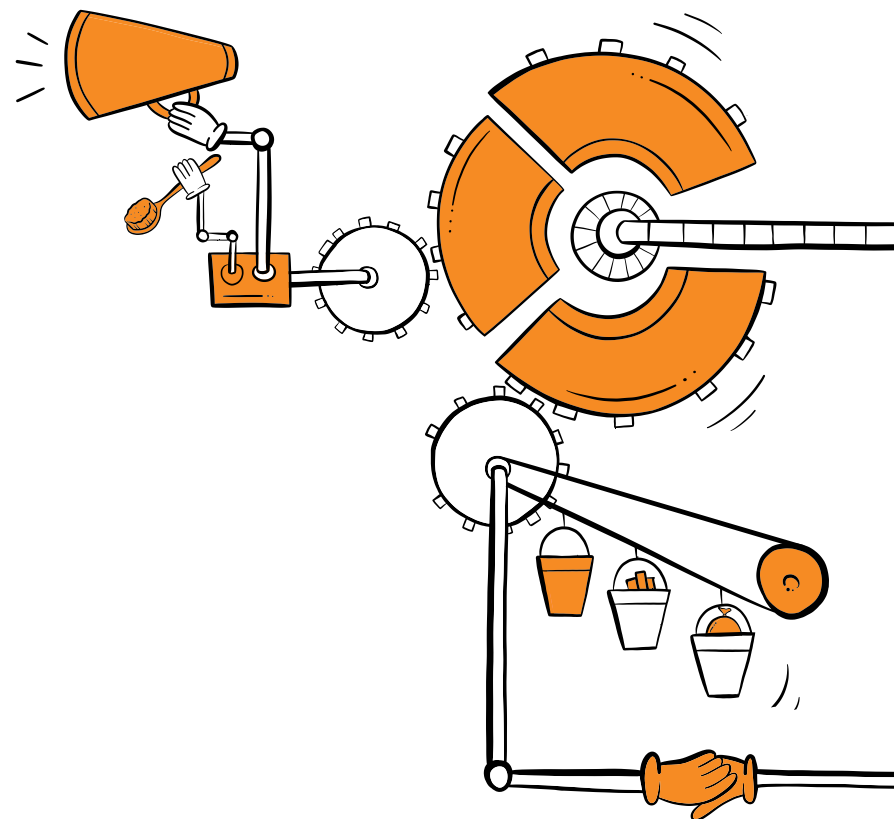
In 2024 hebben we met elkaar ingespannen om de medezeggenschap te versterken en meer onder de aandacht te brengen. We volgen hierbij de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Hoe we dat hebben aangepakt, lees je op [pagina 15](#).

Keuze voor Cliëntervaringsonderzoek

We willen graag weten hoe cliënten onze ondersteuning ervaren. Om dit te onderzoeken, hebben we gekozen voor een instrument uit de [VGN-Waaijer](#). Op [pagina 16](#) lees je meer over de inzet van dit nieuwe onderzoek én andere manieren om ervaringen te verzamelen, zoals via het klantpanel. Om het gesprek met cliënten over hun ervaringen makkelijker te maken, stellen we ook vragen in het cliëntendossier.

Leren van klachten

We willen leren van klachten om onze dienstverlening te verbeteren. Klachten en zorgen kun je op verschillende manieren bij ons melden. Kijk hiervoor op onze [website](#). We hebben ons in 2024 gericht op bejegening, uitvoering van ondersteuning en het nakomen van afspraken. Over de stappen die we hebben gezet en onze aanpak, lees je meer op [pagina 17](#).



Pijler 2: Werken in netwerken

★ Ketensamenwerking

- ➔ Bij Pameijer werken we graag samen met andere organisaties.

Een belangrijke ontwikkeling is onze start met 'Netwerkgroep'. Dit betekent dat we voor elke cliënt een samenwerkingsgroep maken. In deze groep werken familie en vrienden van de cliënt samen met professionals van verschillende organisaties en medewerkers van Pameijer. We hebben dit eerst getest in twee proeftuinen. Onze medewerkers zijn getraind om met deze nieuwe manier van werken aan de slag te gaan.

We hebben ook nieuwe samenwerkingen opgezet. Zo werken we samen met Albeda voor onderwijs en met Theater Walhalla voor werkplekken. Voor specialistische hulp zijn we een samenwerking gestart met SDW. Ook werken we samen met welzijnsorganisaties en woningcorporaties, bijvoorbeeld bij projecten als Housing First en bemoeizorg. Daarnaast hebben we nieuwe contracten afgesloten voor Wmo, Wlz, Jeugdzorg en aanvullende contracten voor Forensische zorg. Lees hier meer over onze visie op leren en werken.

In 2025 gaan we door met het versterken van onze netwerken. We breiden de proeftuinen uit en voegen 'werk en dagbesteding' toe aan de aanpak. Ook gaan onze teams meer meedoen aan overleggen met partners in de regio. We willen nog intensiever samenwerken met mensen in de wijk, met buurtinitiatieven en met onze samenwerkingspartners. Want we weten: samen zijn we sterker dan alleen.

Lees meer over project Netwerkgroep in de Resultatenkrant.

★ Interne samenwerking

- ➔ We vinden het belangrijk dat we ook binnen onze eigen organisatie goed samenwerken. Zo kunnen we van elkaars kwaliteiten en kennis leren. In 2024 hebben we hier op verschillende manieren aan gewerkt.

We hebben de samenwerking tussen verschillende onderdelen van Pameijer versterkt. Medewerkers van Woont en Werkt gingen bij elkaar op bezoek om kennis te maken en werkprojecten te leren kennen. Ook zijn we meer gaan samenwerken op het gebied van sociaal actief en sociaal vitaal. Een mooi voorbeeld van verbinding is dat Mozaïk nu officieel Pameijer Mozaïk heet. Dit laat zien dat we bij elkaar horen en elkaar versterken.

Teams hebben hun kennis en kwaliteiten in kaart gebracht. Ze delen deze kennis op verschillende manieren met elkaar. Op ons kennisplein vinden medewerkers informatie om cliënten te ondersteunen. Ook delen we succesverhalen op ons interne platform en doen medewerkers mee aan leerplatforms.

De adviescommissie van Pameijer speelde in 2024 een grotere rol. Deze commissie bestaat uit een gedragsdeskundige, een ervaringsdeskundige en medewerkers van de verschillende productgroepen Woont, Werkt en Groeit Op. Samen denken zij mee over onze dienstverlening. Ze hebben onderzoek gedaan en adviezen gegeven over belangrijke thema's zoals seksualiteit, het binden en boeien van medewerkers, veiligheid en verslaving.



Pijler 3: Digitaal meedoen



Inzet digitaal contact en middelen

➔ Meedoen in de maatschappij betekent ook digitaal meedoen. Daarom zetten we bij Pameijer digitale middelen in om onze dienstverlening te verbeteren. We kijken goed naar wat cliënten en locaties nodig hebben aan digitale ondersteuning. Meer dan 900 cliënten op 40 locaties gebruiken nu digitale planborden. Ook maken cliënten gebruik van andere digitale hulpmiddelen zoals belevenistafels, beeldhorloges, reisapps (GoOV), de Mywepp app, medicijndispensers en het Ik-Boek. Als cliënten of medewerkers hulp nodig hebben bij digitale vragen, kunnen ze altijd terecht bij een digiloods. Deze digiloodsen hebben het afgelopen jaar veel mensen geholpen.

Samenwerken

Ook zijn we aangesloten bij het Rotterdamse Netwerk Digitale Inclusie. Hier werken we samen met andere organisaties om iedereen te helpen meedoen in de digitale samenleving.

Cliënten en hun naasten kunnen voor digitale hulp terecht bij onze **ICT-Servicedesk**. In 2025 gaan we nog een stap verder: dan starten we met een pilot Digitaal Leren voor cliënten. Want we vinden het belangrijk dat al onze cliënten - binnen hun mogelijkheden - kunnen meedoen in de digitale wereld.

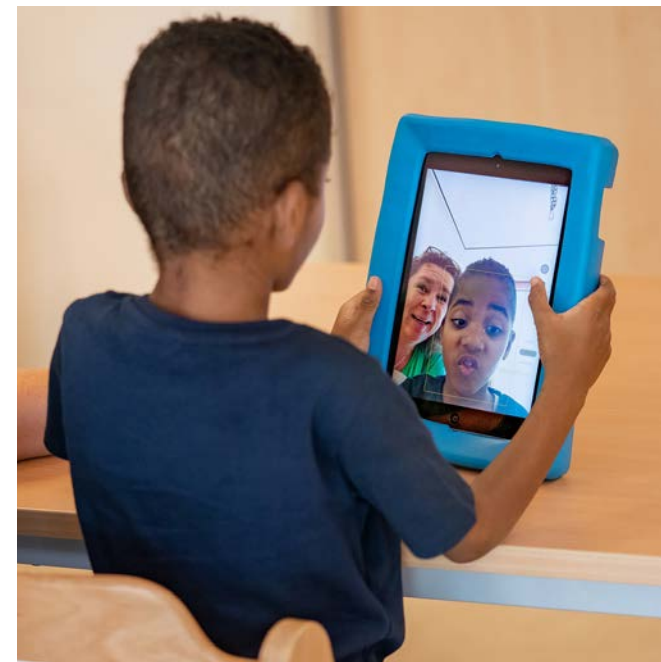
MyWepp: Jouw eigen digitale verhaal met het Ik-Boek

Al meer dan 10 jaar werkt Pameijer succesvol samen met MyWepp. Samen maken we handige digitale hulpmiddelen voor de zorg en het welzijn van cliënten. Ideeën vanuit cliënten, medewerkers en verwanten worden meegenomen bij de ontwikkeling. Een mooi voorbeeld is het Ik-Boek.

Het Ik-Boek is een digitaal levensboek waarin cliënten hun eigen verhaal kunnen vertellen. Ze kunnen foto's, verhalen en herinneringen bewaren op een manier die bij hen past. Dit kunnen ze zelf doen of samen met begeleiders en verwanten. Door hun verhaal te vertellen, leren cliënten zichzelf beter kennen. Ook helpt het begeleiders om hen beter te begrijpen.

In 2025 gaan we het Ik-Boek verder uitrollen bij de ondersteuning van kinderen en jongeren. Daarbij kijken we of we het ook bij andere teams kunnen gebruiken.

We werken ook aan een nieuwe versie van de MyWepp app. Deze app moet het makkelijker maken voor cliënten, medewerkers en familie om met elkaar te praten.





Versterken digitale vaardigheden

➔ Bij Pameijer willen we dat zowel cliënten als medewerkers goed kunnen werken met digitale middelen. In 2024 hebben we daar veel aandacht aan besteed.

We zien dat steeds meer teams gebruik maken van digiloodsen. Ook delen we kennis via bijeenkomsten en plaatsen we regelmatig digitips op ons medewerkersportaal. Medewerkers kunnen daarnaast gebruik maken van handleidingen en instructies.

Digitale vaardigheden verbeteren

In 2024 hebben we bij vijf Woont-teams gekeken waar medewerkers behoefte aan hebben als het gaat om digitale dienstverlening. Vervolgens hebben we digitale competentieprofielen gemaakt. Deze profielen helpen medewerkers om hun digitale vaardigheden te verbeteren. De teams hebben tips gekregen en hun ervaringen hebben we gebruikt voor onze plannen in 2025.

In 2025 gaan we verder met het verbeteren van digitale vaardigheden. We gaan de competentieprofielen gebruiken en ontwikkelen een zelfscan waarmee medewerkers kunnen testen hoe digitaal vaardig ze zijn. Ook kijken we goed naar het werk van onze teams. Waar kunnen we nog meer digitaal gaan werken? En waar is dat het meest nodig? Daarmee kunnen we ons trainingsaanbod nog beter maken.

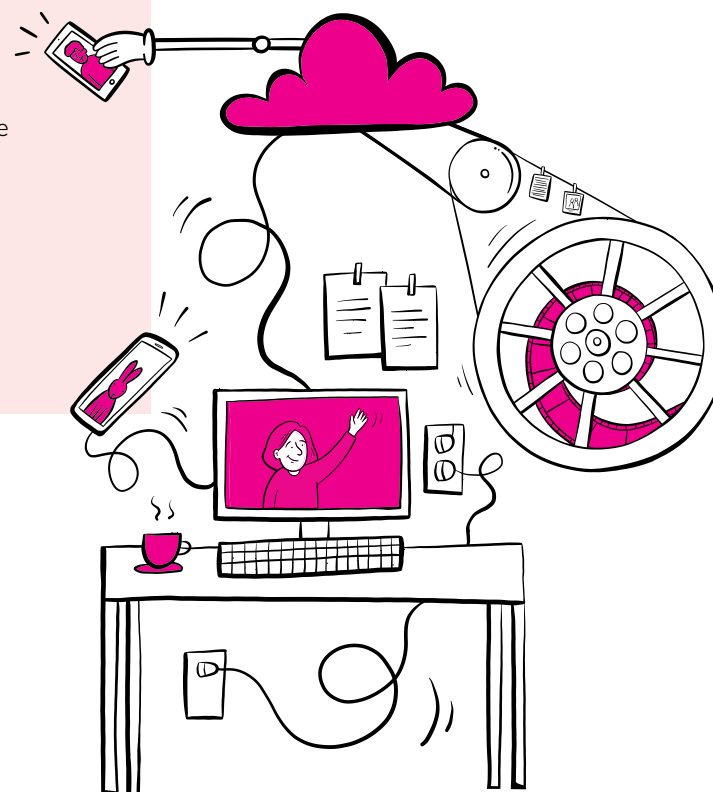
Slimme spraaktechnologie

In de zomer van 2024 zijn we bij de teams van Mozaïk en Woont gestart met een nieuwe technologie: kunstmatige intelligentie die spraak kan omzetten in tekst. Dit is een test om te onderzoeken hoe dit medewerkers kan helpen bij hun werk. Het werkt zo:

- Medewerkers nemen hun gesprek met een cliënt op.
- De computer maakt van dit gesprek een rapportage.
- De inhoud van het rapport komt meteen op de juiste plek in het cliëntendossier.

Het doel is dat medewerkers minder tijd kwijt zijn aan administratie. Zo houden ze meer tijd over voor wat echt belangrijk is: de ondersteuning van cliënten.

Pameijer blijft goed kijken naar nieuwe technologie. We onderzoeken steeds of het kan helpen om ons werk beter te doen en het leven van cliënten prettiger te maken.



Pijler 4: Sterke teams en medewerkers

★ Vakmanschap versterken

- We vinden het belangrijk dat teams genoeg kennis en talent in huis hebben. Zo kunnen medewerkers elkaar helpen om zich professioneel te ontwikkelen. In 2024 hebben we hier stevig in geïnvesteerd. Op [pagina 19](#) lees je wat we hebben gedaan en wat we in 2025 gaan doen om ons vakmanschap verder te versterken. Uit het onderzoek 'zelforganisatie' en verschillende gesprekken met collega's blijkt dat we trots mogen zijn op onze Pameijer-manier van werken en samenwerken.

★ Binden & Boeien en Verzuim & Vitaliteit

- We willen al onze medewerkers een fijne werkplek bieden. In 2024 hebben we daar op verschillende manieren aan gewerkt. Zo schreven we onze 'werkgevers-beloofte' zodat iedereen weet wat ze van ons kunnen verwachten. Ook hebben we aandacht besteed aan het voorkomen van ziekteverzuim. Je leest er alles over op [pagina 20](#). Daar vertellen we ook wat we in 2025 nog meer gaan doen om een aantrekkelijke werkgever te zijn. Bijvoorbeeld dat we een campagne starten om nieuwe medewerkers aan te trekken en dat we gaan werken met een nieuw computersysteem (AFAS) dat het werk van de collega's gebruiksvriendelijker maakt.



HOU VAN
HET DENKEN
DAT HET KAN



Iedereen doet ertoe

Bij Pameijer geloven we dat iedereen ertoe doet en mee moet kunnen doen in de samenleving. Want meedoen geeft het leven zin. Als je meedoet, kun je iets betekenen voor een ander. Dat geeft eigenwaarde en kracht.

We hebben met cliënten, verwanten en medewerkers (medezeggenschapsraden) gesproken over hun ervaringen. Hoe vinden zij dat het gaat met onze Pameijer-manier van werken? Hoe sterk zijn onze teams en wat kan er beter?

De waardevolle aandachtspunten nemen we mee. Pameijer gebruikt deze tips om op de dienstverlening te reflecteren en te blijven verbeteren.

Tevreden

Cliënten en hun verwanten zijn tevreden over de ondersteuning die zij krijgen. Ze waarderen vooral hoe betrokken en gemotiveerd begeleiders zijn. Ook onze medewerkers zijn blij met Pameijer als werkplek. Ze kunnen zich ontwikkelen en krijgen de ruimte om hun werk op hun eigen manier te doen. Uiteraard wel binnen de afgesproken kaders.

Persoonlijk contact

Pameijer is een grote organisatie. Daardoor kunnen ervaringen van cliënten, verwanten en medewerkers verschillen. Om onze dienstverlening en teams nog sterker te maken, zijn volgens de raden een paar dingen belangrijk. Het begint met goede ondersteuning voor zowel cliënten als medewerkers. Dat betekent: persoonlijk contact maken en zorgen dat iedereen zich gehoord en gezien voelt. Door open met elkaar te praten en informatie te delen, kunnen we beter nadenken over wat er nodig is. Het zorgt ook voor duidelijke verwachtingen. Zo werken we samen aan kwaliteit. De raden brengen daarom een duidelijke boodschap: "Zorg voor meer bekendheid over medezeggenschap, zodat mensen kunnen meepraten en meebeslissen. En help iedereen om zijn eigen kracht en talent te ontwikkelen."



Wat Pameijer bijzonder maakt volgens onze medewerkers?

"Bij Pameijer mag je jezelf zijn als mens. We hebben de vrijheid om ons werk te doen zoals we dat het beste vinden. We staan achter wat we doen en nemen de tijd om echt contact te maken met de cliënt en "de mens zien"."

Samenwerken aan oplossingen en herstel

Bij Pameijer doen we ons werk op twee manieren: oplossingsgericht werken (OGW) en herstelondersteunende zorg (HOZ).

Oplossingsgericht werken betekent dat we kijken naar wat wél werkt, in plaats van naar problemen. We zoeken samen oplossingen en richten onze aandacht op wat iemand goed kan. We kijken ook naar wat iemand helpt in het dagelijkse leven, zoals familie, vrienden en hobby's.

Bij herstelondersteunende zorg helpen we mensen om na een moeilijke periode weer grip te krijgen op hun leven. Herstel gaat met kleine stapjes en soms ook met tegenslagen. Het is een persoonlijke aanpak waarbij we ontdekken wat wel en niet werkt. Bij HOZ werken we samen met ervaringsdeskundigen. Dit zijn collega's die zelf weten hoe het is om te herstellen. Hun ervaring is heel waardevol voor cliënten.

Wat helpt bij oplossingsgericht werken?

Tips van cliënten, medewerkers en verwanten:

- Neem de tijd om je cliënt en je collega's echt te leren kennen
- Zorg dat je weet welke ondersteuning Pameijer kan bieden
- Kijk goed wat bij elke persoon past
- Denk in mogelijkheden
- De kracht van herhalen en vasthouden (stop niet na een keer, maar zorg voor herhaling)
- Wees een betrouwbare partner

Trainingen

Sinds 2019 werken we hard om OGW en HOZ in te voeren bij Pameijer. Inmiddels hebben 2.260 medewerkers tijdens de training de basisprincipes geleerd om oplossingsgericht te kunnen werken. In 2024 zijn we nog een stap verder gegaan naast de basis is er ook hard gewerkt aan de verdieping. Er hebben 35 teams deelgenomen aan de

oplossingsgerichte intervisie. Dit is een gestructureerde methodiek die helpt om met oplossingsgerichte vragen, de inbrenger tot eigen oplossingen te laten komen. Ook zijn 20 deelnemers bezig met een uitgebreide opleiding die halverwege 2025 klaar is. Tijdens de opleiding OGW leren de deelnemers hoe ze HOZ kunnen toepassen in hun eigen werk.

Stilstaan bij het werk

We zien dat medewerkers op verschillende manieren oplossingsgericht werken. Volgens de raden is het belangrijk dat medewerkers dicht bij de cliënt staan en goed aansluiten bij wat de cliënt nodig heeft. Teams die meedoen aan de intervisie OGW vinden het fijn dat ze tijd krijgen om stil te staan bij hun werk. Ze kunnen nadenken over situaties en ontdekken dan vaak nieuwe mogelijkheden. Of ze merken dat ze al op de goede weg zijn.

Pameijer blijft investeren in deze manier van werken. Want door het steeds te oefenen en te herhalen, wordt het een natuurlijk onderdeel van ons werk.

Een voorbeeld uit de praktijk

Tip van de verwantenraad: pas je aanpak aan en blijf investeren in de cliënt. Een cliënt wilde geen koffie komen drinken op de groep. De begeleiders hebben vaak gevraagd of de cliënt erbij wilde komen. Ze hebben verschillende voorstellen gedaan, maar niets werkte. Pas toen een wooncoach de vraag anders stelde, kwam ze erachter waarom: de cliënt vond het spannend. Toen konden ze samen kijken wat de cliënt nodig had om wél naar het koffiemoment te durven komen. En met succes!

Laat cliënten meedoen

Tip cliëntenraad SP: Het zou helpen als cliënten een OGW-training mogen volgen. Dan leren ze wat het voor hen kan betekenen. Of laat cliënten een half uurtje meedoen als medewerkers hun training hebben.

Denk in mogelijkheden

Tip van OR: Krijg je als medewerker een nieuwe opdracht? Denk dan niet aan wat er niet kan. Kijk naar wat er wél mogelijk is. En ga er dan mee aan de slag.



Werken aan kwaliteit

Elke dag werken we aan het verbeteren van onze dienstverlening. Dit doen we samen met cliënten en medewerkers. In 2024 hebben we extra aandacht besteed aan de kwaliteit van cliëntdossiers. In het cliëntdossier schrijven we op hoe het met de cliënt gaat. We houden bij welke ontwikkelingen er zijn en wat iemand goed kan. Woon- en werkcoaches, pedagogisch medewerkers, begeleiders en arrangeurs kregen zes nieuwe handleidingen om de dossiers nog beter in te vullen. Ze leerden bijvoorbeeld hoe ze kunnen schrijven over:

- persoonsbeelden: wie de cliënt is en wat hij of zij nodig heeft;
- risico-inventarisatie & taxatie: waar ze op moeten letten om veilig te werken;
- netwerk: wie er belangrijk zijn in het leven van de cliënt;
- rapporteren en evalueren: hoe het gaat met de ondersteuning.

Elke vier maanden hebben we gekeken hoe het ging met de dossiers. De resultaten waren goed. De meeste onderdelen zijn voor 90% goed ingevuld. We zien wel dat de evaluatiegesprekken die we elke zes maanden met cliënten hebben, beter kunnen. Daar gaan we in 2025 extra aandacht aan besteden.

Mijn Plan

Cliënten hebben het recht om hun eigen dossier te kunnen bekijken. Daarom hebben we Mijn Plan. In deze app kunnen cliënten zien wat er is geschreven in het dossier. Dit helpt om meer regie over hun eigen ondersteuning te krijgen.

Eind 2024 gebruiken 591 cliënten Mijn Plan actief. Dit is de helft van wat we willen bereiken: ons doel is dat minimaal 20% van de cliënten Mijn Plan gebruikt. Op sommige locaties lukt dat al heel goed. Bij team BAR Oost gebruikt bijvoorbeeld meer dan 40% van de cliënten Mijn Plan. De verwantenraad geeft ons nog een belangrijke tip: "Maak Mijn Plan ook echt 'Mijn Plan'." In 2025 gaan we daar extra ons best voor doen.

Aantal gebruikers d.d. 31-12-2024	591
Gebruikersgroep	Totaal
Cliënt	495
Wettelijk vertegenwoordiger	102
Naaste (volledige toegang)	96
Naaste (beperkte toegang)	29

Klein beginnen

Zo maakt team BAR Oost werk van Mijn Plan. Het team vertelt ons: "Wij snappen wel dat het aantal cliënten dat Mijn Plan gebruikt nog niet zo hoog is. Alleen inloggen maakt je nog geen gebruiker. Het kost tijd om uit te leggen wat cliënten ermee kunnen en hoe ze zelf kunnen rapporteren en meelesen. Ze zitten met vragen en hebben in het begin nog hulp nodig. Je kan dus niet in één keer iedereen meenemen. Kijk daarom goed welke cliënten enthousiast zijn en ermee aan de slag willen. En als dat lukt, kunnen zij andere cliënten enthousiasmeren."

WE LIJKEN
OP ELKAAR OMDAT
WE VERSCHILLEN

WIE JE BENT
ZEG JE ZELF



Versterken medezeggenschap

Samen beslissen

Bij Pameijer willen we dat cliënten en hun familie meedenken en meebeslissen over onze ondersteuning. Zij weten zelf het beste wat nodig is. Dit noemen we medezeggenschap.

In 2024 hebben we veel aandacht besteed aan het versterken van medezeggenschap. We hebben onder andere verschillende bijeenkomsten en werkbezoeken georganiseerd en er nieuwsbrieven over verstuurd. In 2025 gaan we steviger inzetten met het versterken van de lokale inspraak en medezeggenschap.

Wat vinden onze raden belangrijk?

Onze raden hebben een duidelijke boodschap over medezeggenschap.

- Zorg voor een warm welkom en nabijheid en zoek daarvoor een plek waar mensen makkelijk kunnen komen. Dicht bij de mensen in de wijk bijvoorbeeld.
- Begin met samenkomen en praat met elkaar.
- Luister goed naar wat cliënten, verwanten en medewerkers te vertellen hebben.
- Deel deze ervaringen en tips met elkaar, zodat iedereen ervan kan leren.

Pameijer kan ons hierbij helpen, zeggen de raden, maar wij hebben hier zelf ook een belangrijke rol in.



Ontmoetingsavond in Prinsenland/Lageland

Op 6 mei organiseerde de lokale verwantenraad een ontmoetingsavond voor cliënten, verwanten en medewerkers. Meer dan 60 mensen kwamen naar deze succesvolle bijeenkomst. Ze leerden over medezeggenschap, waarom het zo belangrijk is, en konden hun ideeën delen in een speciale ideeënbox. Het was een geslaagde avond!



Werkbezoek van de centrale raden

In het voorjaar gingen leden van de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad, centrale cliëntenraden, centrale verwantenraad en het bestuur gezamenlijk op werkbezoek. Ze gingen in vier groepen op pad en bezochten onze Woont locaties, Werkt locaties en locaties van Groeit Op. Het leverde hen een goed beeld op van onze locaties en ze spraken er met cliënten en medewerkers over de dienstverlening: "het was blikverruimend".

Het werkbezoek zorgde voor verbinding en alle deelnemers vonden het waadevol. In 2025 worden opnieuw werkbezoeken ingepland.

Lokale Radendag SP

Op 5 december was er een inspirerende dag voor de lokale cliëntenraad SP. Cliënten, medewerkers, leidinggevenden en mensen van het zorgkantoor, de raad van toezicht en de gemeente Rotterdam waren erbij. Een panel bestaande uit een bestuurslid, verschillende managers en de voorzitter van de cliëntenraad spraken met de aanwezigen over het verbeteren van lokale medezeggenschap. Er waren ook 8 workshops, bijvoorbeeld over 'Inspraak en medezeggenschap'. De dag was een groot succes dankzij de inzet van de raad.



Leren van ervaringen

Een cliëntervaringsonderzoek, klantpanel en klachten zijn nuttige hulpmiddelen om te reflecteren op ervaringen en deze te bespreken. Zo leren we van elkaar om de kwaliteit van onze dienstverlening steeds beter te maken.

Cliëntervaringsonderzoek

De ervaringen van cliënten leveren belangrijke informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom voeren wij in 2025 een cliëntervaringsonderzoek uit. We hebben samen met cliënten en medewerkers gekozen voor het nieuwe meetinstrument 'Customeyes' uit de VGN-waaiër. De nieuwe werkwijze is duidelijker voor cliënten en kost minder tijd voor de medewerkers.

Cliënten kunnen digitaal meedoen en er zijn filmpjes ter ondersteuning. Zodra de centrale cliëntenraden en verwantenraad akkoord zijn met het nieuwe cliëntervaringsonderzoek, gaan we ermee aan de slag.

Klantpanel

Ons klantpanel bestaat zes jaar. Een ontwikkeling van het afgelopen jaar is het groeiende aantal deelnemers in het klantpanel. Hier kunnen cliënten hun mening geven over verschillende onderwerpen. We hebben nu 329 cliënten in het panel, waarvan een kwart zich in 2024 heeft aangemeld. Uit onderzoek blijkt dat de cliënten erg betrokken zijn. Bijna de helft wil werken aan een beter netwerk. De doelstelling om het klantpanel met nieuwe cliënten aan te vullen is behaald.

Klantpanel: cliënten vertellen wat zij belangrijk vinden.



Klachten

In 2025 hebben 35 cliënten samen 93 klachten ingediend. Dit is meer dan in 2023, toen waren het er 74. Ook kregen we 152 signalen over dingen die beter kunnen. Dat zijn 61 signalen meer dan vorig jaar. De stijging komt waarschijnlijk doordat mensen beter weten hoe ze klachten kunnen indienen. We hebben namelijk de folder over klachten vernieuwd en duidelijker gemaakt. Ook heeft de klachtencommissie iets nieuws gedaan: medewerkers mogen nu zelf reageren op klachten. Dit zorgt voor betere gesprekken, omdat we zo naar beide kanten van een verhaal kunnen luisteren.

De meeste klachten gaan over:

- Bejegening: hoe medewerkers met cliënten omgaan.
- Het nakomen van afspraken.
- Het gebruik van Mijn Plan.
- De manier waarop we ondersteuning geven.
- Hoe we communiceren met cliënten en hun naasten.

In het jaardocument klachten zien we dat de meeste klachten komen van cliënten die bij ons wonen. Elke vier maanden kijken we naar alle klachten en signalen die vervolgens worden opgevolgd en gecontroleerd. De tips die hieruit komen, delen we met onze teams, zodat elke medewerker ervan kan leren.

Leren van klachten

Tip voor bejegening:

- Vertel cliënten duidelijk wat ze van Pameijer kunnen verwachten en blijf dit herhalen.
- Als wij iets niet kunnen, zoek dan samen naar andere mogelijkheden.

Tip voor communicatie met naasten:

- Maak duidelijke afspraken en kijk regelmatig of ze nog werken.
- Vertel op tijd als er dingen veranderen.
- Gebruik verschillende manieren om informatie te delen.

Tip voor het gebruik van Mijn Plan:

- Leg goed uit hoe we bij Pameijer werken.
- Maak duidelijk wat we van elkaar verwachten.





OMARM
WAT JE KUNT
DROMEN

Fijne professionele werkplek

Als je bij Pameijer komt, voel je meteen hoe betrokken en bevlogen onze medewerkers zijn. We zijn trots op onze Pameijer-manier van werken. Dat blijkt uit gesprekken met cliënten, verwanten en medewerkers, maar ook uit het onderzoek ‘zelforganisatie’ dat we hebben gedaan. Onze teams voelen zich sterk verantwoordelijk voor hun werk en de cliënten. Ze waarderen de vrijheid om hun werk zelf in te delen. Soms zijn er wel duidelijke regels nodig, maar we vinden het belangrijk dat teams de kracht van hun eigenheid behouden en vindingrijk durven zijn. Want juist dat maakt Pameijer bijzonder.

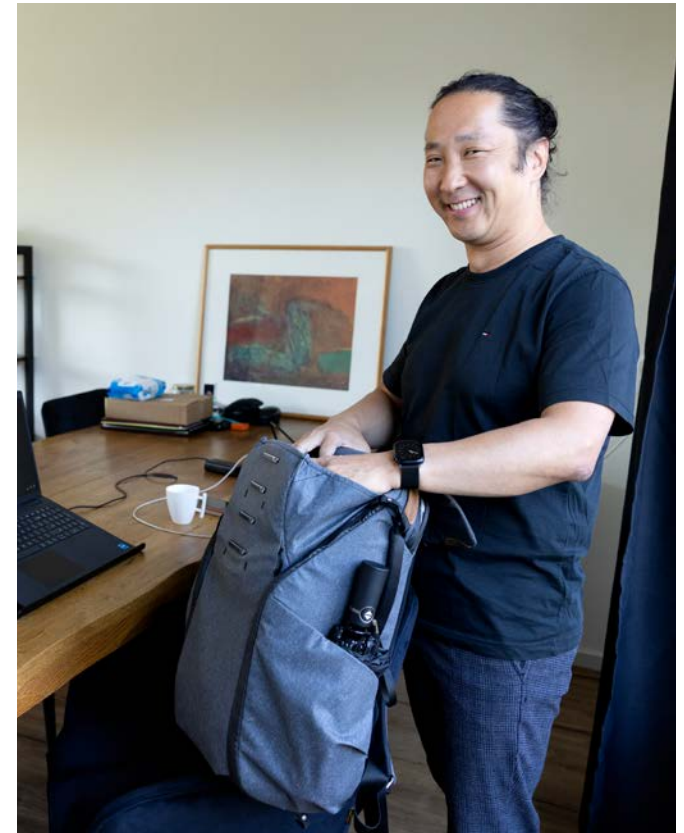
Hoe werken we aan sterke teams

Sinds 2024 maken teams hun eigen teamplan. Hiervoor gebruiken ze de inhoud van het jaarprogramma van Pameijer. In hun eigen plan schrijven de teams op welke doelen ze willen bereiken. Elke vier maanden kijken teams hoe het gaat en wat ze hebben geleerd. Deze ervaringen verzamelen we drie keer per jaar. Zo kunnen teams van elkaar leren en kunnen wij ze beter ondersteunen.

Teams vertellen ons wat hen helpt om sterk te worden en te blijven. Dit is wat zij aangeven:

- Tijd maken voor elkaar, niet alleen voor het werk.
- Kijken waar mensen goed in zijn en wat ze willen leren.
- Bijeenkomsten organiseren om kennis te delen en verbinding te creëren.
- Regelmatig praten over hoe het gaat, bijvoorbeeld tijdens vergaderingen, beleidsdagen en teamuitjes.

De interviews OGW hebben teams geholpen om nog beter te worden. Daarnaast is de lijst vernieuwd met alle mogelijke opleidingen (opleidingsmatrix). Ook ondersteunen we teams bij het werken in het elektronische cliëntendossier. We praten regelmatig met medewerkers over hoe zij zich willen ontwikkelen en hoe ze kunnen doorgroeien binnen Pameijer. Een mooi voorbeeld hiervan is dat een aantal medewerkers is gestart met een opleiding om manager te worden. Ook hebben we een nieuwe programmamanager Vakmanschap aangesteld. Deze gaat teams helpen om nog vakkundiger te worden. Om medewerkers nog meer in hun kracht te zetten, zoeken leidinggevenden hun teams nog meer op. Dat zorgt meteen voor een prettige werkcultuur.





“Pameijer is een plek waar je vindingrijk kunt zijn en waar je gezien en gewaardeerd wordt. Je krijgt de ruimte om het verschil te kunnen en durven maken voor cliënten. Zo kunnen we samen trots zijn op de professionals die we zijn en de mensen met wie we werken.”

Bestuurder Arend Vreugdenhil

Binden en boeien

Er zijn te weinig mensen die in de zorg werken. Tegelijkertijd hebben cliënten andere ondersteuning nodig dan vroeger. De druk op de medewerkers is daardoor groot. Daarom is het belangrijk dat we goed voor onze medewerkers zorgen. We willen dat Pameijer een fijne, professionele werkplek biedt. Een plek waar mensen kunnen groeien, zowel in hun werk als persoonlijk.

In 2024 hebben we opgeschreven waarom Pameijer een fijne werkplek biedt. Dit noemen we onze ‘werkgeversbelofte’. Op de website werkenbijpameijer.nl starten we in 2025 een campagne om nieuwe medewerkers aan te trekken.

Om een fijne werkplek te bieden, helpen we medewerkers op verschillende manieren. We geven duidelijke regels en bieden verschillende trainingen aan. Ook vinden we het belangrijk dat medewerkers zelf kunnen beslissen over hun werk en kunnen meepraten over wat er gebeurt binnen Pameijer.

We blijven investeren in onze medewerkers. Ervaren medewerkers helpen (nieuwe) collega's. Daarom maken we een nieuwe functie: senior coach. Deze coach helpt andere medewerkers om nog beter te worden in hun werk. Teams krijgen tijd om van elkaar te leren en zich te ontwikkelen. Zo zorgen we ervoor dat medewerkers kunnen groeien en dat we sterke, vaste teams hebben voor cliënten.

Gezond en fit aan het werk

Bij Pameijer willen we dat medewerkers met plezier en energie werken. Daarom helpen we teams om ziekteverzuim te voorkomen. Bijvoorbeeld door de tijd te nemen om elkaar echt te zien en te helpen. Dat kan soms lastig zijn, want het werk moet doorgaan. Ook als er collega's ziek zijn.

In 2024 was gemiddeld 9,6% van onze medewerkers ziek. Dat is meer dan in 2023, toen was het ongeveer 9%. We zien dat dit hoger is dan bij andere vergelijkbare zorgorganisaties, waar het gemiddelde verzuim tussen de 7,3% en 8,2% ligt.

Ziekteverzuim verlagen

Om het ziekteverzuim te verminderen, hebben we in 2024 verschillende dingen gedaan. Managers hebben regelmatig met elkaar gesproken over het ziekteverzuim in hun teams, soms samen met de adviseur verzuim en re-integratie. Onze HR-adviseurs zochten met managers naar oplossingen die passen bij elk team. We merkten dat het heel belangrijk is dat collega's goed contact met elkaar hebben. Ook bezochten we teams en hielpen we hen gezonde werkroosters te maken, om een goede werk balans te behouden. Eind 2024 is de aanpak van het ziekteverzuim bij Pameijer onderzocht. De resultaten hiervan worden in 2025 gedeeld.

AFAS

In 2025 gaan we werken met een nieuw computersysteem: AFAS. In dit systeem kunnen medewerkers zelf hun personeelszaken regelen. Ze kunnen bijvoorbeeld hun verzuimdossier bekijken en bijhouden. Ook starten we met een nieuwe aanpak om ziekteverzuim te verminderen. Want we willen dat mensen energie krijgen van hun werk en zich gezien en gewaardeerd voelen.

Duurzaamheid

We vinden het belangrijk dat mensen wendbaar en weerbaar zijn. Want als je flexibel en sterk bent, kun je het werk beter aan. Ook als er dingen veranderen. De komende jaren gaan we nog meer aandacht besteden aan duurzaamheid. Dat gaat niet alleen over de gezondheid van mensen zodat ze duurzaam inzetbaar zijn, maar het gaat ook over het milieu. Zo willen we bijvoorbeeld vooroplopen met duurzaam reizen. Met deze en andere initiatieven, dragen we bij aan de Green Deal 3.0; dit is een afspraak om de zorg duurzamer te maken.

DE MEESTE
MENSEN ZIJN ANDERE
MENSEN

Visitatie in beeld

De blik van buitenaf: hoe vinden zij hoe wij werken aan kwaliteit?

Om het jaar organiseert Pameijer een visitatie. Het idee achter een visitatie is niet elkaar beoordelen, maar elkaar inspireren en samen ontwikkelen. Dit betekent dat externe partijen kijken naar de kwaliteit van onze dienstverlening en dat we leren van elkaar. Dit keer bestond de visitatiecommissie uit mw. van het Nederend en dhr. Kreukels, beiden senior beleidsadviseur Kwaliteit van de organisatie Amarant: een grote organisatie die vergelijkbaar is met Pameijer, maar net andere vormen van (specialistische) zorg aanbiedt.

Krachtige visie

De visitatiecommissie heeft het voortgangsbericht 2024 gelezen en begint met complimenten voor de heldere en toegankelijke tekst en vormgeving. Onze bestuurder Myrthe Koster trapt vervolgens af met een korte introductie over onze dienstverlening. De commissie is van mening dat Pameijer een krachtige visie heeft.

De 'Pameijer-manier' van werken komt volgens de commissie op een natuurlijke manier terug in het voortgangsbericht. Dat komt vooral omdat oplossingsgericht werken en herstelondersteunende zorg verweven zitten door het hele bericht. Ook onze inzet op eigen regie en medezeggenschap wordt gewaardeerd. Het Klantpanel springt er voor de commissie uit als een zeer laagdrempelig manier om cliënten te laten meedoen. De 'klassieke' cliëntervaringsonderzoeken leveren soms onvoldoende op om tot verdieping te komen.

Digitale vaardigheden en ervaringsdeskundigheid

De commissie is onder de indruk hoe wij de digitale vaardigheden van medewerkers versterken. Ze zijn

enthousiast over de inzet van de digiloods, vooral omdat de digiloods de digitale kennis naar de medewerkers toebrengt. Ook onze deelname aan het Rotterdams Netwerk Digitale Inclusie wordt gezien als waardevol initiatief.

Het grote aantal ervaringsdeskundigen bij Pameijer valt de commissie op. Dat geldt ook voor de vooruitstrevende manier waarop ervaringsdeskundigheid wordt ingezet. De commissie vindt dat we hier trotser op mogen zijn. Ze moedigt ons aan hier meer over te vertellen. Ook over de uitdagingen die we tegenkomen bij het professionaliseren van deze rol.

Draagkracht medewerkers

De visitatiecommissie is onder de indruk van onze ambities. Tegelijk vraagt ze zich af of we de lat niet te hoog leggen en of er voldoende rekening wordt gehouden met de draagkracht van medewerkers. Pameijer worstelt met een tekort aan medewerkers. Daarnaast ligt ons ziekteverzuim hoger dan normaal. De commissie kon zich vinden in de

reactie van de bestuurder die aangaf dat keuzes maken, heldere kaders en sturing belangrijk zijn om een goed evenwicht te vinden.

Vakmanschap

Tot slot is de commissie te spreken over de manier waarop wij inhoudelijk investeren in onze medewerkers. Daarmee doelen ze op de scholing die we aanbieden en het versterken van vakmanschap. Vakmanschap is één van onze belangrijke programma's waarmee we dat vormgeven. De commissie vindt het krachtig dat wij op die manier werken. Een afsluitende tip: zorg voor een positief leefklimaat en blijf mensen binden op de inhoud.

Deze visitatie heeft ons extra energie en gedrevenheid gegeven om door te gaan met de uitdagingen in de zorg. Fijn om van externe collega's terug te horen dat zij mede op basis van het voortgangsbericht 2024 positief naar Pameijer kijken. We danken Amarant hartelijk voor de waardevolle adviezen.



Vooruitblik 2025

De wereld om ons heen verandert. Dat vraagt van ons dat we meebewegen. We willen onze organisatie sterker maken, zodat we cliënten kunnen blijven ondersteunen op de manier die bij hen past. Want dat is waar we het voor doen: elke dag maken we met onze Pameijer-mentaliteit het verschil voor cliënten, medewerkers en de samenleving. In het verleden, nu en in de toekomst.

Versterking is op komst

In 2024 hebben onze medewerkers weer met grote inzet, bevoegenheid en betrokkenheid gewerkt. Voor 2025 hebben we duidelijke plannen om Pameijer nog zichtbaarder te maken en onze missie en visie vindingrijk en met kracht naar buiten te brengen. We doen dat door ons te richten op enkele belangrijke punten:

Ten eerste willen we cliënten helpen om nog meer zelf de regie te hebben. Dat betekent ook dat ze mee kunnen doen in de digitale wereld. We helpen hen om samen met anderen hun doelen te bereiken.

Ten tweede investeren we in onze medewerkers. We helpen hen om hun kennis en vakmanschap nog verder te ontwikkelen. Ook zorgen we voor duidelijkheid over wat we van elkaar kunnen verwachten om zelfstandig te kunnen werken. Want we weten: alleen met een fijne werkplek en sterke teams kunnen we de beste ondersteuning bieden.

Ten derde gaan we nog meer samenwerken in wijken en buurten. Juist door samen te werken met anderen

organisaties, kunnen we cliënten goed ondersteunen. Dit is altijd de kracht van Pameijer geweest en die willen we verder uitbouwen.

Ontmoeting

Deze plannen om onze organisatie sterker te maken, bieden mogelijkheden en geven energie. Tegelijk begrijpen we dat het vragen oproept. Daarom organiseren we in 2025 meer momenten om elkaar te ontmoeten en gaan we door met onze werkbezoeken. Want juist in deze tijd is het belangrijk dat iedereen mee kan doen.

Pameijer 100 jaar

We zijn trots op wat we samen hebben bereikt. Al bijna 100 jaar staat Pameijer bekend om haar eigen, vindingrijke manier van werken. Met vertrouwen bouwen we verder op deze rijke geschiedenis.



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

“Pameijer blijft een organisatie met een geheel eigen karakter. We kijken met tevredenheid terug op het jaar 2024, waarin de nieuwe koers ‘Pameijer vindingrijk’ van start ging. De koers geeft de organisatie een mooie en gedragen richting voor de toekomst, op weg naar het 100-jarig bestaan in 2026.”

Raad van Toezicht

Pameijer

Postbus 22406

3000 DK Rotterdam

088 271 00 00

www.pameijer.nl

stap
verder
pameijer