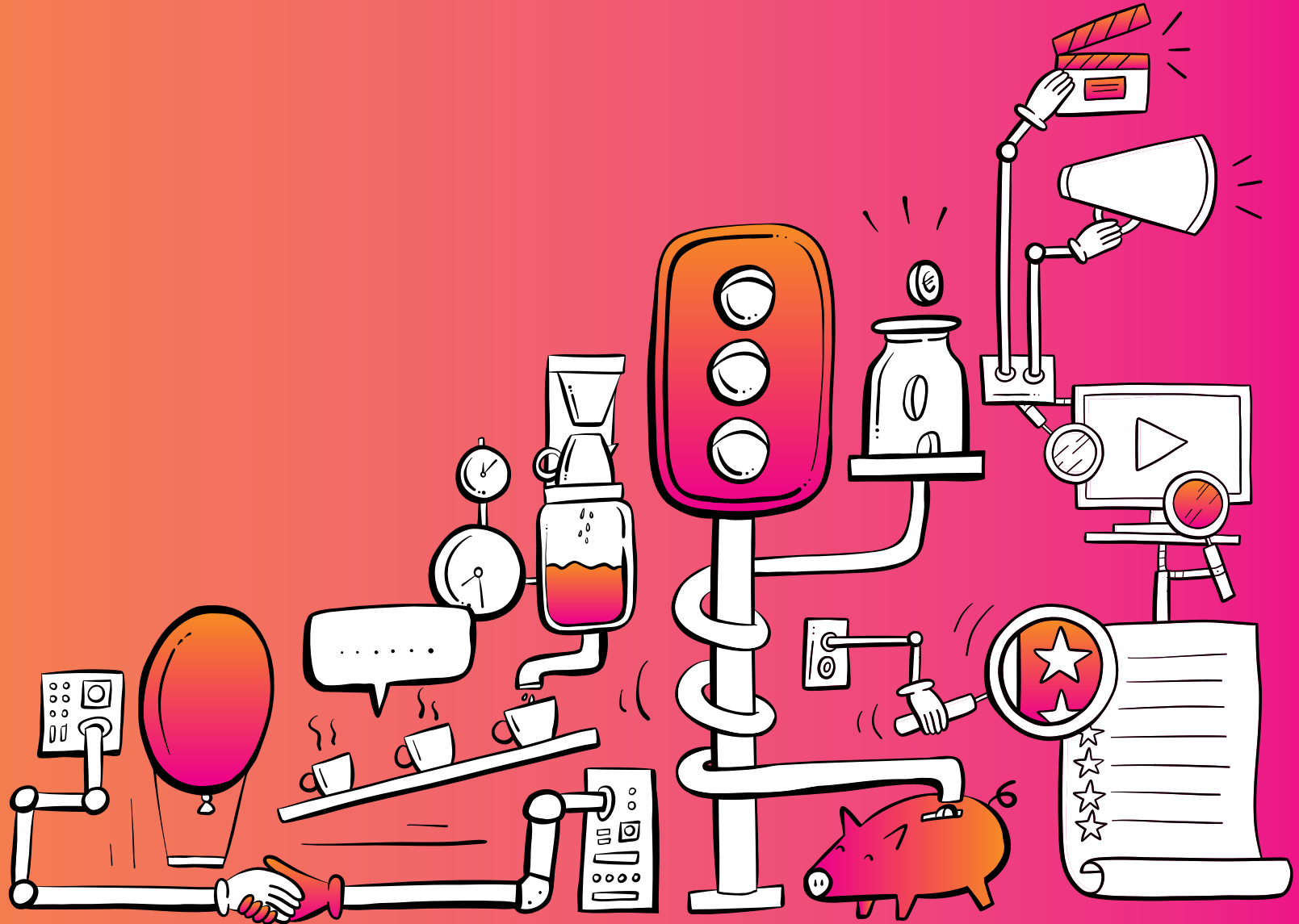


VERSIE VOOR CLIËNTEN

KWALITEITSRAPPORT 2022

stap
verder
pameijer



Dit is een samenvatting van het kwaliteitsrapport 2022. Je leest hierin hoe het is gegaan in 2022 en wat wij voor onze cliënten hebben gedaan. En wat leren we daarvan voor 2023?

Pameijer bestaat al meer dan 95 jaar en dit levert mooie verhalen op. Samen vertellen we 'het verhaal' van Pameijer'.

2022 was een jaar van herstel. Het was weer mogelijk om elkaar te ontmoeten en het normale leven op te pakken. In de zomer vierden we ons 95 jarig jubileum met -onder andere- twee geweldige feesten. Dit werd groot gevierd op twee mooie locaties: Rotterdam; Diergaarde Blijdorp en het SS Rotterdam.

De reacties van cliënten en medewerkers waren geweldig. Op naar de 100 jaar!

Op de volgende pagina lees je de belangrijkste onderwerpen van het kwaliteitsrapport 2022.

Zie hier:

[Terugblik Pameijer95 festival in Diergaarde Blijdorp](#)
[Eerste jubileumvoorstelling Theater Babel een succes!](#)

IEDEREEN DOET ERTOE

We zijn allemaal unieke mensen die een eigen leven en ontwikkeling hebben. Zo zelfstandig mogelijk, in en met de samenleving en waarbij de eigen kracht, het eigen talent als dat lukt, ontwikkelen.

DE BEDOELINGENPLAAT

Dit is de bedoelingenplaat van Pameijer ([zie volgende pagina](#)). In deze plaat laten we zien hoe wij vanuit onze taak mensen ondersteunen. Vanuit de waarden 'eigen regie', 'tijdelijkheid', 'talentontwikkeling' en 'in en met de samenleving'. De manier waarop, gaat steeds uit van oplossingsgericht denken en werken. De bedoelingenplaat is ook te bekijken via [deze link](#).



'Ik stel mezelf continu de vraag: waar kunnen wij in kleine stapjes aan bijdragen?' [Job vertelt](#)

Benieuwd naar hoe anderen Pameijer hebben ervaren?
[Lees hier meer over](#)



Samen Vindingrijk



IN 2022 HEBBEN WE DIT BEREIKT EN GELEERD

Trots is Pameijer op onze cliënten en medewerkers. Komend uit een coronaperiode in weer andere, ook soms lastige tijden. Toch hebben wij ruim 6000 cliënten begeleid. Dit ondanks de onderbezetting in de teams en de grote uitdagingen op de arbeidsmarkt. Uitval en ingrijpende roosterproblemen; we hadden en hebben er dagelijks mee te maken.

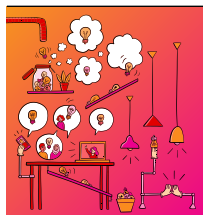
DE INSpraak VAN cliënten VERSTERKT MEDEZEGGENSCHAP

Veel teams hebben inspraak geregeld op verschillende manieren. Cliënten nemen bijvoorbeeld deel aan sollicitatiegesprekken van nieuwe medewerkers. We zijn daar trots op.

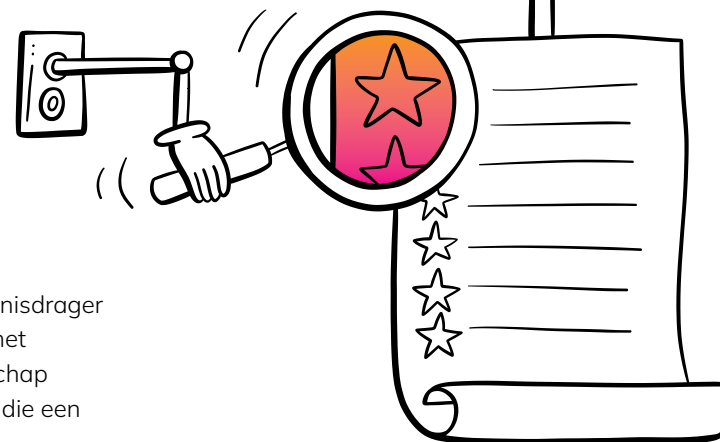
Maar we vinden ook dat de lokale medezeggenschap (Wmcz) nog beter kan. Bij sommige teams is dat goed geregeld en bij andere teams kan dat beter.

In 2023 gaan we zorgen dat ieder team een kennisdrager krijgt. De kennisdrager gaat helpen om samen met het team en de cliënten de lokale medezeggenschap te organiseren. Inmiddels zijn er 57 Woonteam's die een kennisdrager hebben.

Samen met de cliëntenraden gaan we ook de medezeggenschapsregelingen vernieuwen.



[Medezeggenschap en inspraak bij Pameijer](#)



CLIËNTEN ONDERSTEUNEN ELKAAR DOOR:

- Cliënten die dat willen, kunnen ook andere cliënten ondersteunen. Denk aan de Buurtcirkels waar cliënten lokaal een groep vormen, regelmatig samenkomen, elkaar helpen met praktische zaken en leuke dingen doen.
- We zetten ook ervaringsdeskundigen in. Hiermee zetten we de ervaring en kennis van cliënten in om andere cliënten te helpen.



'De Buurtcirkel kwam precies op het goede moment in mijn leven'
[Het verhaal van Astrid](#)



'Gelijkwaardigheid is de essentie van ervaringsdeskundigheid'
[Het verhaal van Christel en Nicoline](#)

- Bij de ICT-helptdesk werken cliënten die veel weten van digitale zaken. Zij helpen andere cliënten die dat moeilijk vinden. En ze zorgen voor opgeknapte computers en telefoons die Pameijer-clieënten voor een kleine prijs kunnen kopen. Hier wordt graag gebruik van gemaakt.

DE MENING VAN ONZE CLIËNTEN VINDEN WIJ BELANGRIJK

CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK EIND 2021

Cliënten vinden vooral de klik met hun begeleider prettig en ook de kwaliteit van de begeleidingsgesprekken en de bereikbaarheid van de leerwerkcoach. Ruimte voor verbetering is er ook: bijvoorbeeld meer nieuwe dingen leren (bijv. digitale handigheden), en aandacht voor minder eenzaamheid en verveling in de avonden en weekenden. In 2022 zijn we opnieuw met cliënten in gesprek gegaan om te bespreken of de begeleiding past bij de leefsituatie.

En zijn we doorgegaan met het beschikbaar maken van digitale hulpmiddelen voor zowel cliënten als medewerkers. Het gebruik ervan maken wij begrijpelijk voor iedereen.

MEDEWERKERS WERKEN VOLGENS EEN VASTE MANIER: OPLOSSINGSGERICHT EN HERSTELONDERSTEUNEND

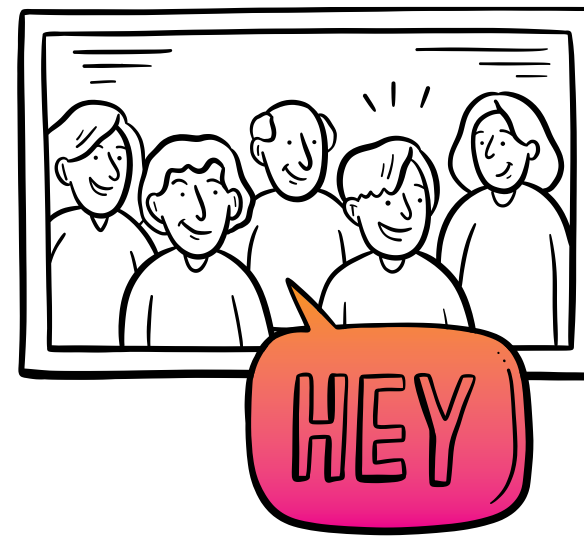
Oplossingsgericht werken (OGW) is onze vaste manier van werken. In 2022 was het weer mogelijk om veel trainingen aan medewerkers te geven. Daardoor zijn nu alle teams getraind in het oplossingsgericht werken en cliënten werken samen met medewerkers aan hun ontwikkeling.

Er is aandacht voor het maken van kleine stappen en voor het inzetten van 'krachtbronnen' bij het zetten van die stappen. Werkt het niet, dan stellen we bij of stoppen we ermee. Daarbij wordt herstelondersteunend gekeken: stilstaan bij wat cliënten hebben meegemaakt en hoe ze werken aan herstel. En ook gebruik maken van ervaringskennis en – deskundigheid. Zo ontstaat een positieve aanpak die energie geeft.

Cliënten zouden het fijn vinden om zelf meer kennis te hebben over OGW. Bij de intervisiebijeenkomsten die in 2023 aan elk team worden aangeboden, is het betrekken van cliënten daarom een belangrijk onderdeel.



'Dankzij onze samenwerking is er veel meer stabiliteit en rust'
[Het verhaal van Trudy en Astrid](#)



WE ZETTEN STAPPEN IN EEN BETERE ONDERSTEUNING EN SAMENWERKING

Wat hebben we bereikt:

ONDERSTEUNING VAN JONGVOLWASSENEN MET EEN LVB IS VERBETERD

Wij ontwikkelde een Pameijer-werkwijze voor het herkennen van LVB bij cliënten. Samen hebben we nieuwe kennis opgedaan en gingen cliënten en medewerkers op zoek naar geschikte werk of onderwijs.

ZINVOLLE DAGBESTEDING EN/OF WERK BIJ PAMEIJER WERKT

In alle regio's zijn cliënten en hun ondersteuningsvragen opnieuw besproken. Veel cliënten staan aan het begin van (weer) meedoen aan de maatschappij. Hierbij blijkt dichterbij en laagdrempeliger werken de sleutel tot succes. De werkwijzen van Klus & Werk en het nieuwe Sociaal & Actief/ Sociaal & Vitaal¹, sluiten hier goed op aan.



[Marina en Lilian: Samen naar een betaalde baan](#)



'Ik werk nu 3 dagen per week in een computerwinkel'
[Het verhaal van Dirk](#)

BEHANDELING WLZ VOOR CLIËNTEN DIE WONEN BIJ PAMEIJER

Behandeling wordt nu ook gegeven aan cliënten die jonger zijn dan 55. De kennis van een VG-arts wordt, voor deze cliënten ingezet. In 2023 wordt nog breder gekeken naar behandelvragen bij cliënten.

ONTWIKKELING VAN DIGITALE HANDIGHEDEN EN DIENSTVERLENING

We willen dat het gebruik van digitale middelen steeds normaler wordt. Daarom stellen we deze beschikbaar voor zowel cliënten als medewerkers. En het gebruik ervan moet zo simpel mogelijk. Dit doen we door:

- Inzet van digiloodsen: dit zijn medewerkers die cliënten ondersteunen én parttime ingezet worden om hun collega's digitale handigheden te leren en uitleg te geven over digitale producten. In 2023 zijn zij ook beschikbaar om te helpen met de digitale dienstverlening voor cliënten.
- Ontwikkelen en inzetten van digitale dienstverlening zoals: medicijnhouder, mobiele snoezelruimte en belevenistafels.



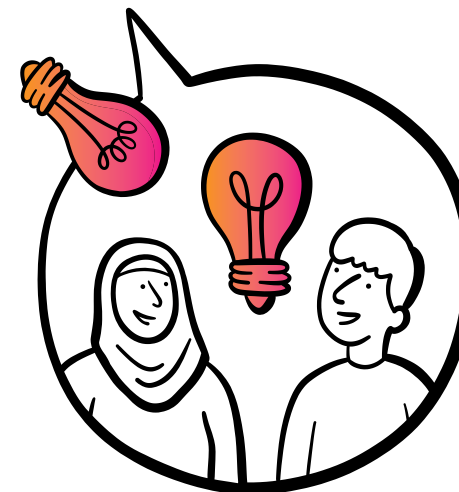
[Digiloods bezoekt team Mackaystraat met tas vol verrassende e-Healthproducten](#)

EEN EIGEN PLEK VOOR ONZE CLIËNTEN

Er zijn goede afspraken gemaakt over het vinden en kiezen van een plek waar cliënten prettige kunnen wonen met de juiste ondersteuning. Hierdoor worden cliënten bij de start van dienstverlening sneller geholpen (en dit helpt ook bij het verkorten van wachtlijsten).

ONDERSTEUNING VOOR KINDEREN EN JONGEREN MET EEN LVB

Er zijn mooie nieuwe contractafspraken voor kinderen en jongeren met een LVB gemaakt. We mochten het afgelopen jaar een grote aanbesteding voor jeugd vervullen. Voor een periode van zes jaar. Het uitgangspunt is en blijft: ieder kind groeit op in een gezin met hulp in de buurt en passende ondersteuning.




¹ Sociaal & Actief/ Sociaal & Vitaal: met elke deelnemer worden afspraken op maat gemaakt: hoe wil en kun je actiever worden en waar ga je als eerste bij aansluiten?

NIEUW DIGITAAL CLIËNTENDOSSIER (ECD) VOORBEREID

We zijn in 2023 gestart met een nieuw ECD: Pluriform. In 2022 is dit voorbereid. Dat heeft veel van de organisatie gevraagd. We hebben nu een ECD dat ervoor zorgt dat het maken van plannen, dagelijks werken en evalueren oplossingsgericht verloopt.

We ondersteunen onze cliënten vanuit doelen en krachtbronnen, evalueren en leggen dit vast in ons nieuwe ECD. We zijn overgegaan op een nieuw cliëntportaal waar cliënten hun dossier in kunnen zien. Clienten en hun naasten kunnen voortaan makkelijker inloggen en meer dossierinformatie zien dan op het vorige portaal. Zo zijn we nog meer samen aan de slag. Bij het overgaan naar het nieuwe systeem zijn teams zo goed mogelijk ondersteund om de overstap makkelijk te maken.

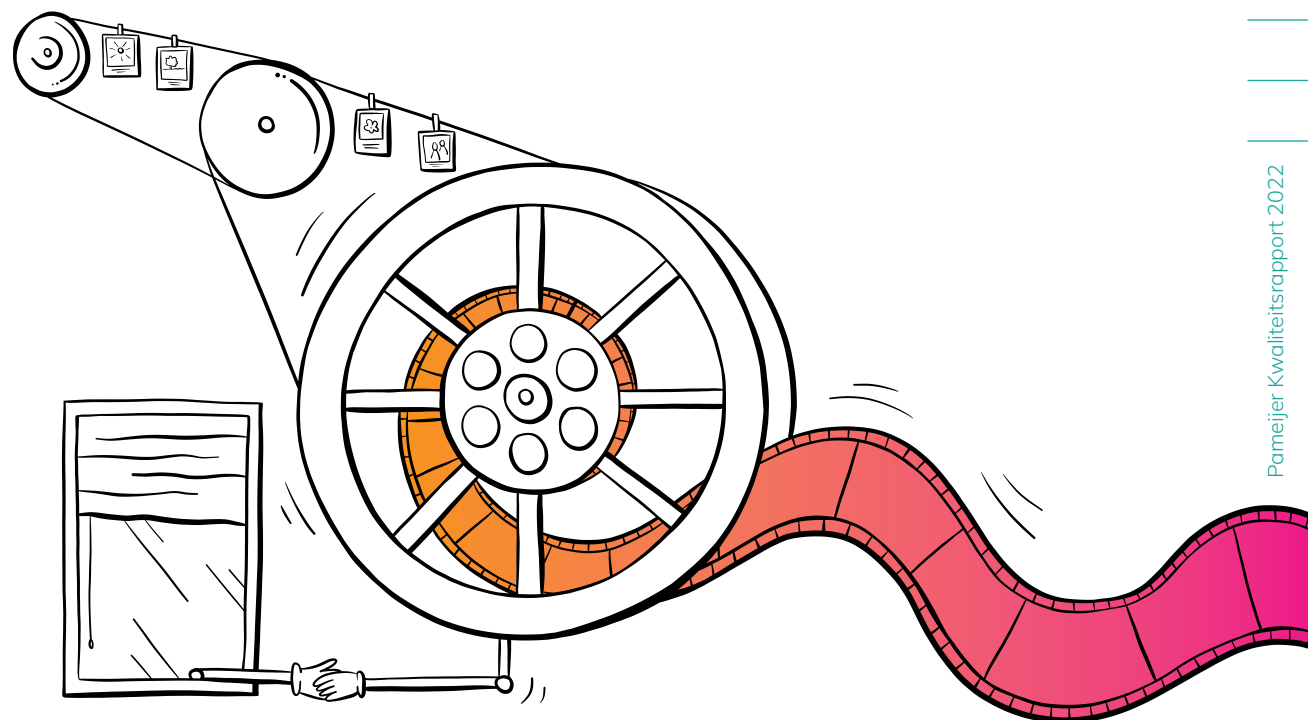
In 2023 wordt het werken met het ECD nog verder gevolgd. We gaan met elkaar na of het oplossingsgericht werken in het ECD loopt zoals we hebben bedacht? En kan er nog iets verbeterd worden?

Mijn plan - Hoe werkt het	Instructievideo Mijn Plan voor cliënten
	Landingspagina nieuw cliëntportaal Mijn Plan

AANDACHT VOOR VEILIGHEID VASTHOUDEN

We werken in elke situatie zo veilig en duurzaam mogelijk. De aandacht voor veiligheid is er. Bijvoorbeeld: zorg voor de aanwezigheid van BHV'ers en het doen van ontruimingsoefeningen.

In 2023 gaan we door met wat we al doen. Dat zijn onder andere de veiligheidsrondes: teams lopen de ronde zelf, met cliënten, en daarna nemen ze een kijkje bij de burens. Zo wordt veiligheid onderdeel bij alles wat we doen en leren we van elkaar



toekomst
is op het
Punt
te ontstaan



CLIËNTENRADEN VERTELLEN WAT ZIJ VAN 2022 VONDEN

Hoe hebben de cliëntenraden het jaar 2022 ervaren? Wat ging er goed en wat kan er beter? Zij vertellen het graag!

DE CENTRALE CLIËNTENRAAD GEHANDICAPTENZORG BLIKT TERUG

HOE IS HET GEGAAN IN 2022?

De cliëntenraad GZ heeft dit jaar vooral gericht op:

- De belangen van cliënten.
- Ideeën aanbrengen en bepalen.
- Veiligheid staat voorop.
- Samen erover praten, met elkaar over hebben.

WAT GING ER GOED IN 2022?

- Wij wilden meer weten zodat we ons werk beter kunnen doen. Daarom hebben we een cursus bij de LSR² gevolgd.
- We hebben nu een vaste dagindeling en we schrijven steeds op wat we moeten doen zodat we dat de volgende keer weer oppakken.
- Het werkt beter als we elkaar weer in het echt zien (fysieke aanwezigheid).
- We hebben meer samengewerkt met de andere raden (SP en Mozaïk). Bijvoorbeeld door samen vergaderen en samen werkbezoeken afleggen.

WAAR ZIJN JULLIE TROTS OP?

Trots op de dagelijkse raad! En dat ieder zijn rol goed uitvoert. En de structuur die we met elkaar hebben aangebracht. Zo kunnen we de Pameijer-clieñten beter vertegenwoordigen

EEN MOOI VOORBEELD:

De cliëntenraad GZ bracht een werkbezoek aan team de Welschen. Daar hadden ze een digitaal planbord [Het planbord vergroot de zelfstandigheid van cliënten](#). Hier konden cliënten punten opschrijven, meelesen en tekenen. Bijvoorbeeld aangeven of je mee eet. Dat werkte goed. Ze hebben daar een moestuin en ook eten er soms burens mee. Dus de buurt wordt betrokken.

WAAR LIGGEN VOOR 2023 NOG KANSEN?

De raad geeft deze adviezen mee:

- Bij 'passend ondersteunen' is het belangrijk dat er goed wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van cliënten.
- Regel het Gezamenlijk Overleg (GO) goed. Dat is heel belangrijk; daar kunnen de huisregels besproken worden.
- Eigen regie houden vinden we heel belangrijk. Je moet je veilig en prettig voelen op de groep en in je eigen huis. En ook de brandveiligheid vinden we belangrijk.
- Regel de lokale zeggenschap op alle locaties, en zoals het bedoeld is in de wet. Er zijn stappen gezet maar kan allemaal beter. Het is ook best moeilijk voor cliënten. Help ze daarbij. Tip: spreek één medezeggenschaps-regeling af voor heel Pameijer.

CENTRALE CLIËNTENRAAD SOCIALE PSYCHIATRIE: EEN TERUGBLIK OP 2022

HOE IS HET GEGAAN IN 2022?

We zien dat bepaalde locaties onder druk staan. Ze hebben personeel nodig, er is ziekteverzuim, verloop van medewerkers. We merken dat het invloed heeft op de vragen van cliënten. Zij willen niet bij elke invalkracht hun hele verhaal opnieuw vertellen. Vaste medewerkers weten de wegen die we kunnen bewandelen en dat helpt de cliënten. Voor nieuwe medewerkers is het belangrijk dat er een goede overdracht komt.

WAT GING GOED?

We weten dat het onderwerp (vacatures, verloop en verzuim) hierboven niet makkelijk opgelost kan worden. Gelukkig zijn er ook andere ervaringen. Denk aan de heel betrokken begeleiders waarbij -als bijvoorbeeld- de overdracht tijdens vakantie goed geregeld is. Dat wordt erg gewaardeerd. De vraag is hoe teams dit soort zaken van elkaar kunnen leren/overnemen.

WAAR LIGGEN VOOR 2023 NOG KANSEN?

De raad geeft deze adviezen mee:

- Het gebruik van MijnPlan³ in Pluriform Zorg; zorg dat meer begeleiders weten hoe het werkt en het gebruik bij cliënten aanmoedigen.
- Betrek cliënten in 2023 meer bij oplossingsgericht werken. Wij willen dit ook leren.
- Houd aandacht voor de manier waarop je cliënten benaderd en met elkaar omgaat.
- Ga verder met het organiseren van de lokale medezeggenschap, ook in het licht van de Wmcz. Bij sommige teams is dit goed geregeld en bij andere teams kan hier meer aandacht naartoe. Blijf cliënten betrekken bij kennismakingsgesprekken voor bijvoorbeeld het aannemen van managers.
- Voer meer eindgesprekken met medewerkers die weggaan. Daar kunnen we meer van leren.
- Denk bij het aantrekken van nieuwe medewerkers ook aan mensen die een andere opleiding hebben gevolgd maar wel met mensen die willen werken vanuit een oprechte interesse.
- Houd oog voor het lerende element in onze organisatie. Het ene team doet iets heel goed; hoe bereik je daarmee de andere teams? Verbind ze met elkaar en kijk hoe dat lukt.



EEN MOOI VOORBEELD

[Heeft u nog een smartphone of tablet in de kast liggen?](#)

WAAR ZIJN JULLIE TROTS OP?

Dat we allemaal konden meedoen met vergaderen via Teams. Pameijer heeft ervoor gezorgd dat we laptops konden krijgen en heeft hierin goed ondersteund. Trots zijn we ook op de ICT Academy Helpdesk, waar cliënten andere cliënten ondersteunen bij laptops, telefoons, apps enzovoort. We zijn als client heel tevreden met Pameijer!

3 Digitaal dossier dat een client zelfstandig kan inzien en ook zelf kan aanvullen

CENTRALE CLIËNTENRAAD MOZAÏK KIJKT TERUG

WAT GING ER GOED IN 2022?

De centrale Cliëntenraad Mozaïk is blij met de nieuwe manager van Mozaïk Rotterdam. Van haar verwachten wij goede communicatie en informatievoorziening. Daarnaast zijn wij benieuwd naar de nieuwe bestuurder. We hopen op goed contact met de raad van bestuur.

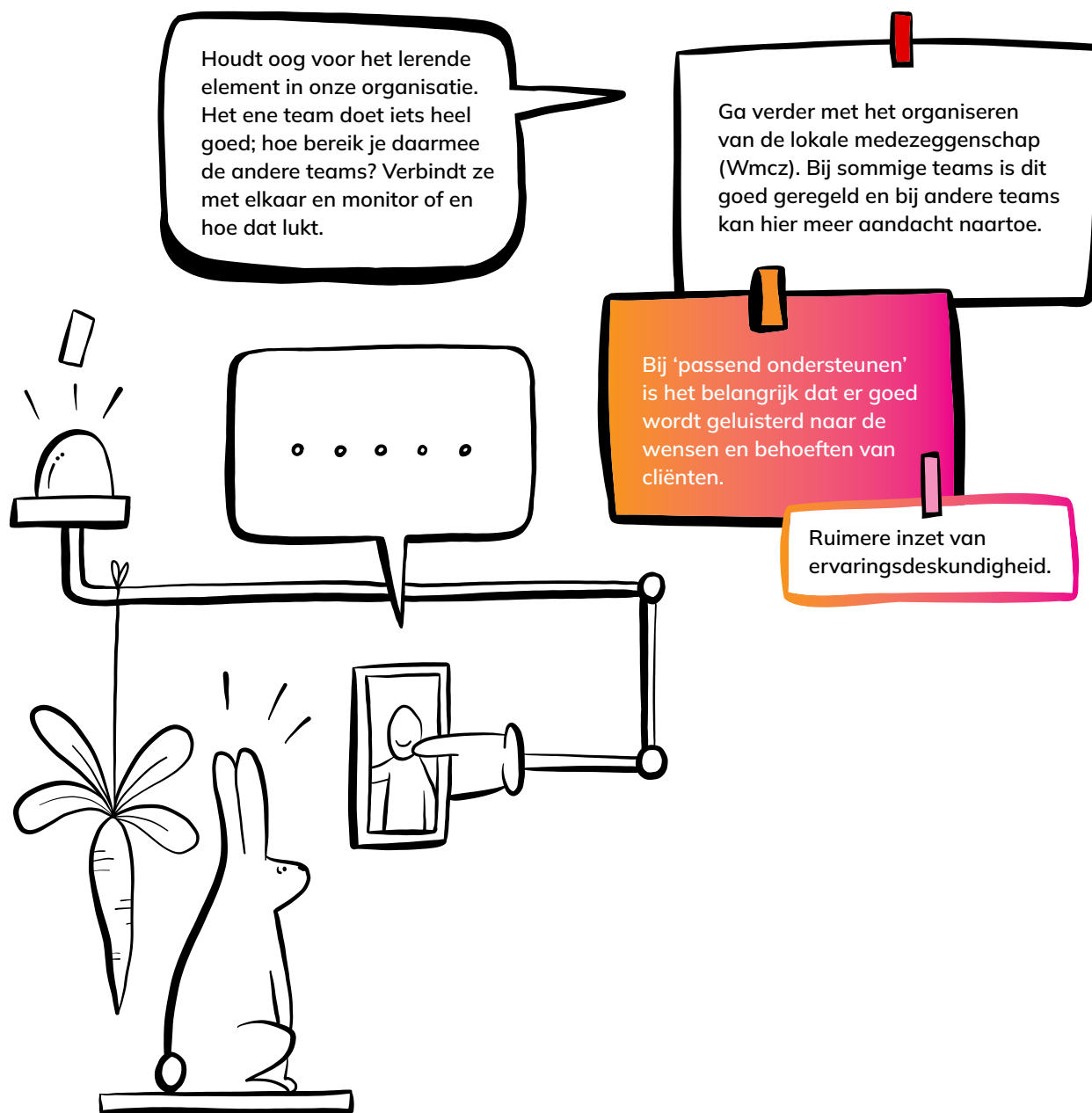
WAAR LIGGEN VOOR 2023 NOG KANSEN?

- De communicatie met de cliëntenvertegenwoordigers versterken.
- Een probleem dat al langer speelt: de moeizame toegang van cliënten tot het kantoor van Mozaïk. Er is geen behoorlijke deurbel aanwezig bij de hoofdingang van het gebouw. Hierdoor komen cliënten niet. Ook de ongezellige en onveilige wachtruimte vraagt om verbetering.

WELK ADVIES GEVEN JULLIE MEE?

- Ruimere inzet van ervaringsdeskundigheid.
- De invoering van de Wmcz zou vlotter en beter kunnen.
- Betrek cliëntenvertegenwoordigers in een eerder stadium bij pilots en projecten.

Een belangrijk middel om de kwaliteit van dienstverlening te versterken en het dagelijks werk van medewerkers te versimpelen, is de introductie van een nieuw cliëntendossier. De raad heeft zich op gezette tijden laten informeren en met instemming kennisgenomen van de voortgang en zorgvuldigheid waarmee dit proces is voorbereid.



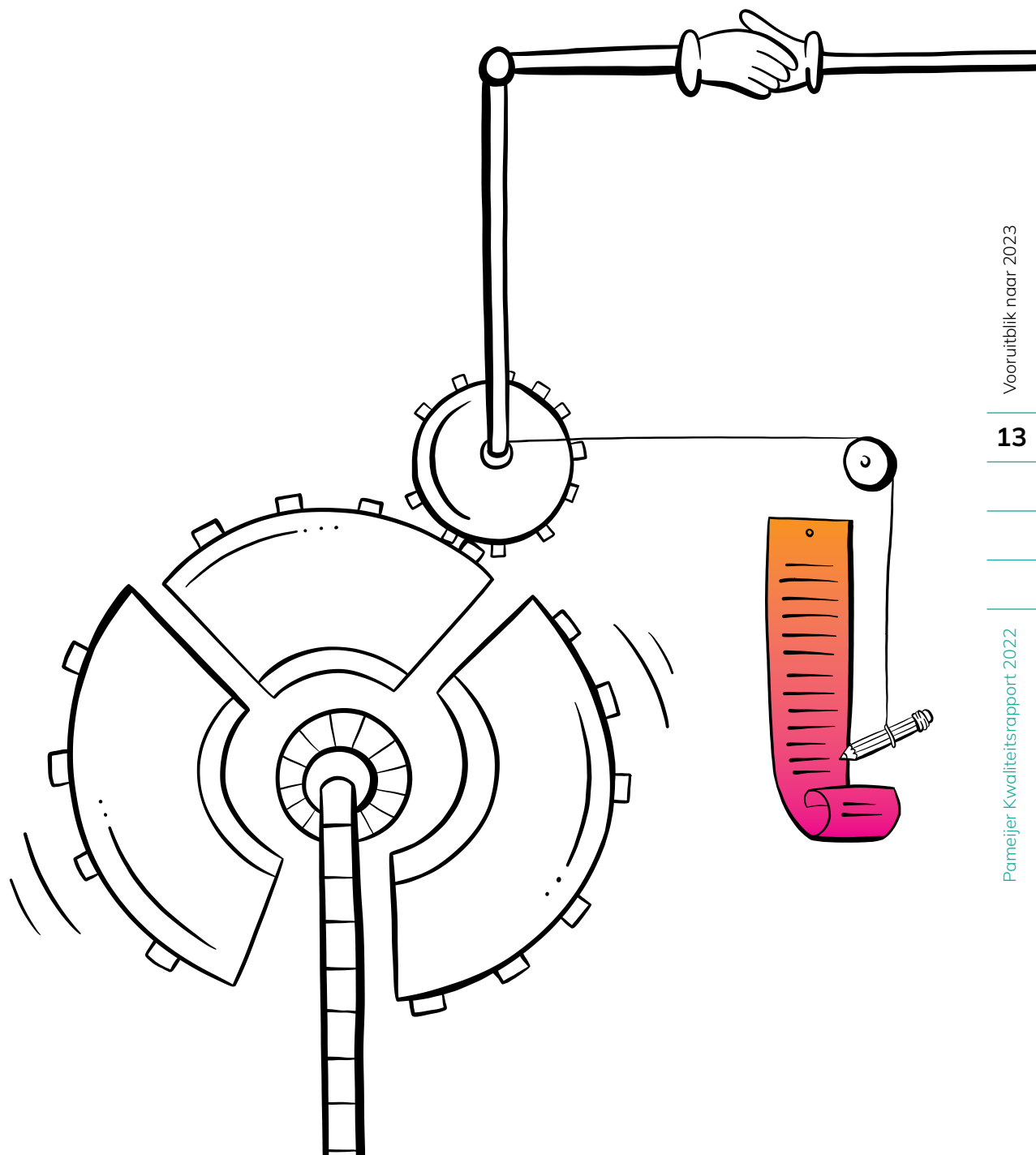
hou van het
denken
dat het
kan



VOORUITBLIK NAAR 2023

Het jaar 2022 is goed verlopen, maar was ook zwaar. Naast de begeleiding aan cliënten weten we dat het leren werken in een nieuw ECD in 2023 de nodige aandacht en tijd van teams zou vragen. Daarom gaan we in 2023 door met de uitdagingen van 2022. In september 2023 kiezen we een nieuwe route: het vervolg op het beleid "Pameijer Vindingrijk". De nieuwe route: kiezen we samen met cliënten, medewerkers en partners waar we mee samenwerken.

Op meerdere manieren verzamelen we de ideeën en wensen van cliënten en medewerkers over de toekomst van de Pameijer-dienstverlening. Denk aan de gesprekken die gevoerd zijn voor dit kwaliteitsrapport. En ook aan digitale inspraakrondes, team-vragenlijsten en vervolgesprekken met de medezeggenschapsraden die nog volgen. Na de zomer delen we de nieuwe route en gaan teams aan de slag om die opdracht te vertalen in wat zij daaraan gaan bijdragen.



Programma 2023

De focus blijft op:

- Ken de leefwereld van cliënten die je ondersteunt.
- Cliënten zijn aan de slag.
- Cliënten versterken hun netwerk.
- Cliënten werken aan hun vitaliteit en gezondheid.
- Cliënten zijn financieel stabiel en zelfstandig.
- Meer cliënten zijn digitaal vaardig en mediawijs.

De uitdagingen voor teams in 2023

Wat

- Ondersteun de cliënt vanuit doelen en krachtbronnen en leg dit vast in het ECD.
- Werk vanuit de vraag en indicatie van de cliënt en evalueer dit ieder half jaar.
- Ondersteun, betrek en waardeer lokale medezeggenschap.
- Werk in elke situatie veilig en duurzaam.
- Wees een goede en actieve buur in de wijk.

Hoe

- Zorg voor voldoende opleiding, kennis en vaardigheden voor oplossingsgericht en herstelondersteunend werken.
- Reflecteer regelmatig en bespreek en waardeer elkaars kwaliteiten en verbeterpunten.
- Maak een sterk en stabiel team en geef aandacht aan elkaars vitaliteit en veerkracht.

Teams op sterkte

- werven nieuwe collega's verbeteren
- inwerken nieuwe collega's verbeteren
- loopbaanmogelijkheden verbreden
- vitaliteit medewerkers en teams versterken
- leren van veiligheidsrondes
- heldere cao-afspraken

Vakmanschap

- OGW breed ondersteunen
- ondersteunen bij complexe cliëntvragen
- kennis over lvb breder inzetten
- Kennisplein gebruiken

Samenwerken

- ontwikkelen wachtlijstbeheer
- beter organiseren regio/accountoverleggen
- optimaliseren nachtaanwezigheid
- verbeteren hoofd- & onderaannemerschap
- netwerkgang verder ontwikkelen

Digitaal meedoen

- digivaardige medewerkers
- digitale nabijheid voor cliënten
- Mijn Plan voor cliënten
- inzet digiloodsen
- ICT Academie Servicedesk

Duurzaamheid

- huisvesting à la Pameijer
- uitvoeren van de Green Deal
- mobiliteit medewerkers veilig en duurzaam
- teams ondersteunen bij omgaan met energiecrisis



= Krachtbron bij het aangaan van de uitdagingen



Meer weten? Kijk op mijn.pameijer.nl

stap
verder
pameijer



Mycrocom

vooruit
is niet
altijd
recht door

Dit kwaliteitsrapport is een uitgave van Pameijer. ©2023.

Voor meer informatie over dit kwaliteitsrapport 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

