



Kwaliteitsrapport

mei 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inleiding.....	5
Ontstaansgeschiedenis.....	5
Missie & visie.....	6
Doelgroep & setting.....	7
Methodiek.....	8
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt.....	9
Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen.....	12
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams.....	13
Externe visitatie.....	15
Slotwoord.....	16
Referenties.....	17

Voorwoord

Voor u ziet u het kwaliteitsrapport over 2018 van Oranjaborg. Het was het jaar waarin wij ons 10-jarig jubileum mogen vieren. De jaren vliegen voorbij en wij hebben als organisatie niet stilgezeten. Hieronder volgt een aantal hoogtepunten.



Op 21-11-2018 was het 10 jaar geleden dat de oprichtingsakte werd getekend. Van vijf cliënten en vijf begeleiders is Oranjaborg inmiddels uitgegroeid tot 120 cliënten en ruim 100 medewerkers. Waar ons eerste verblijf een vakantiewoning was, hebben we inmiddels vier grote accommodaties met ieder haar eigen identiteit. De vijfde locatie kunnen wij hoogstwaarschijnlijk vanaf juli 2019 opstarten.

Het is goed om vooruit te kijken, plannen te maken en de toekomst te borgen. Maar terugblikkend is het een feit dat wij nu tien jaar bestaan en roerige tijden in zorgland hebben meegemaakt. Wij hebben ons daarin weten te handhaven en hebben een sterke organisatie neergezet, die onmiskenbaar staat als een huis.

Er zijn voorbeelden te over van de aantoonbaar kwalitatief goede zorg die wij bieden. Doordat wij continu willen verbeteren, investeren wij in onderzoek, opleiding en kennisdeling. Innovatie en het voortdurend zoeken en aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden kenmerken de lerende organisatie.

Wij sturen vanuit vertrouwen maar tegelijkertijd zijn er strakke kaders en richtlijnen waarin wij ons werk kunnen doen. Iedereen heeft zijn eigen belangrijke rol binnen de groeiende organisatie. Omdat wij als bedrijf groeien is het mogelijk voor iedereen binnen de organisatie om mee te groeien. Het denken vanuit mogelijkheden heeft Oranjeborg en zijn cliënten de afgelopen jaren veel gebracht. Cliënten die aan de rand van de maatschappij geraakt zijn en nu weer deelnemen door allerlei werkzaamheden in de buurt, op het terrein of op een stageplek te doen. Dit geeft ze weer zelfvertrouwen. Ze kunnen met behulp van bewindvoerders, curatoren, belangenbehartigers en groepsleiders weer uit de schulden raken, waardoor perspectief weer mogelijk is.

Alles begint vanuit een veilige basis waarin vertrouwen naar elkaar centraal staat. De samenwerking met enthousiaste partners die vertrouwen hebben in Oranjeborg is belangrijk. Transparant zijn naar onze leveranciers, open met elkaar communiceren en ons blijven verbazen, zullen de drijfveren blijven voor ons bedrijf. Hierdoor kunnen wij mannen blijven begeleiden die het moeilijk hebben in deze ingewikkelde wereld. Wij zullen er alles aan doen om onze idealen uit te blijven dragen binnen een verdraagzame omgeving, waarin de mannen van Oranjeborg een plek vinden waar zij met respect benaderd worden en zich de moeite waard vinden.

Henk Stokvis

Directeur interne zaken

Inleiding

De Nederlandse gezondheidszorg is voortdurend in ontwikkeling en wordt gekenmerkt door een grote complexiteit. De grenzen van het publieke zorgsysteem staan met regelmaat onder maatschappelijke en politieke druk. Doorlopende uitdagingen in het zorgstelsel vergen innovatieve grondleggers, die het lef hebben om soms een andere koers te gaan varen. Hierbij zullen veel ideeën sneuvelen, maar enkele standhouden. Oranjeborg is ontstaan vanuit een gedachtegang aan de keukentafel waarin de visie een andere koers voer dan die van de reguliere zorg. Een nieuwe begeleidingssetting werd gecreëerd aan de hand van jarenlange praktijkervaring in de gehandicaptenzorg. Kleinschalig begonnen, maar inmiddels uitgegroeid tot een professioneel zorgbedrijf dat voortdurend in ontwikkeling is. Vanaf de start is een kenmerkende cultuur neergezet die jarenlang gewaarborgd is door een aantal trotse dragers binnen de organisatie. De jaarlijkse groei van Oranjeborg maakt dat het waarborgen van deze cultuur een uitdaging vormt. Het doel van dit kwaliteitsrapport is om stil te staan bij de gerealiseerde resultaten van tien jaar praktijkervaring, deze vast te leggen en te gebruiken als leidraad voor het hedendaagse beleid binnen alle (huidige en toekomstige) locaties van Oranjeborg.

De lezer zal in dit kwaliteitsrapport meegenomen worden in de organisatiegeschiedenis, van waaruit een missie en een visie zijn ontstaan. De doelgroep zal worden geschetst, evenals de methodische fundering. Aansluitend zal aan de hand van de bouwstenen uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg beschreven worden hoe Oranjeborg zich tracht te onderscheiden op het gebied van zorgverlening, organisatiecultuur, kwaliteitsbewaking en deskundigheidsbevordering.

Ontstaansgeschiedenis

Oranjeborg is in 2008 opgericht door twee initiatiefnemers: Henk Stokvis en Frank Fagel, beiden al jaren werkzaam in de gehandicaptenzorg. Twee mannen die al tijden rondliepen met grootse ideeën, maar aan wie de mogelijkheid ontbrak om deze in praktijk te brengen. Ze wilden weg uit de grootschalige zorginstellingen waarin de bedrijfsvoering de overhand kreeg en de spreekwoordelijke handen langzaam verder van het bed verdwenen. Beiden waren van mening dat 'goede zorg' eenvoudiger kan. Een platte organisatie waarin betrokken medewerkers hun passie voor de doelgroep tot uiting konden brengen was hun ideaal. Om dit werkelijkheid te laten worden, kregen de initiatiefnemers in 2008 steun vanuit onverwachte hoek. Mas Boom, holdingdirecteur van Koninklijke Boom Uitgevers, kwam in contact met beide mannen en voorzag de inventieve zorgplannen van een bedrijfsmatige basis. Met een uitgeschreven bedrijfsplan werd de fundering gelegd voor een solide zorginstelling, die daardoor een gezond bestaansrecht met belangrijke zorgidealen beleeft.

Oranjeborg kon hierdoor in 2008 starten als zorginstelling. Na enige omzwervingen in de omgeving en met de helpende hand van de gemeenten Steenwijkerland en Westerveld kwam Oranjeborg uiteindelijk terecht op een landgoed in Frederiksoord, de voormalige veenkolonie in zuidwest-Drenthe. De organisatie betrok de voormalige tuinbouwschool die destijds eigendom was van Grontmij en tegenwoordig weer in het bezit is van de Maatschappij van Weldadigheid. Een bijzondere plek, waar in zekere zin de geschiedenis zich herhaalde: mensen die het moeilijk hadden in het westen van het land de kans

bieden om een nieuw bestaan op te bouwen. De eerste, maar ook huidige, cliënten kwamen grotendeels uit steden als Amsterdam en Rotterdam. Ze konden weer 'hard aan de bak' gedurende hun dagbesteding in de tuinen van het prachtige terrein in Frederiksoord. Een terrein dat na jarenlang gebruik achtergelaten moest worden voor een verhuizing richting het voormalige conferentiecentrum De Zevenhof in Havelte. De basis van Oranjaborg is gelegen in Frederiksoord, waarna in de loop der jaren meerdere locaties en zorgvormen zijn toegevoegd aan het zorgscala van Oranjaborg. Uitgegroeid is Oranjaborg nog lang niet, maar de basis waarmee het allemaal begon, zal in de grondvesten van elke (toekomstige) locatie terug te vinden zijn.

Missie & visie

Missie

Oranjaborg biedt met 24 uurszorg ondersteuning aan mannen met een zogenoemde dubbel- of triplendiagnostiek, oftewel de combinatie van een verstandelijke beperking, psychische problematiek en/of verslavingsproblematiek. Oranjaborg heeft als missie om zijn cliënten weer onderdeel van de maatschappij te laten zijn en hun waardigheid te vergroten. We helpen onze bewoners het leven zo in te richten dat zij de balans terugvinden. We nemen de draaglast (tijdelijk) uit hun handen, vergroten hun draagkracht en werken samen aan succeservaringen.

Visie

Oranjaborg kenmerkt zich door maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Er wordt veel waarde gehecht aan een economisch gezonde organisatie die haar cliënten weer het gevoel kan geven dat ze ertoe doen. Dit doen we in een setting die ecologisch groen wil zijn. Oranjaborg streeft ernaar om met zijn cliënten maatschappelijk betrokken te zijn en ieder zijn steentje te laten bijdragen aan een meer sociale en milieuvriendelijke maatschappij. Dit wordt grotendeels bereikt door verschillende activiteiten en dagbesteding die onderdeel zijn van een stevige structuur. Oranjaborg biedt hierin zorg op maat en werkt vanuit de individuele behoefte van de cliënt. Het is de bedoeling dat cliënten (weer) zo veel mogelijk regie krijgen over hun eigen leven en daardoor een hogere kwaliteit van leven ervaren. Cliënten worden niet overvraagd en worden benaderd vanuit het 'hier en nu'. Het gewone leven wordt waar mogelijk hersteld door het organiseren van rust, reinheid en regelmaat. Alle facetten van de organisatiestructuur zijn doordacht maar eenvoudig, en moeten leiden tot optimale zorg.

“Het land heeft meer behoefte aan plekken zoals deze, waar de mensen niet worden veroordeeld.”

Cliënt in het cliënttevredenheidsonderzoek 2018

Doelgroep & setting

Doelgroep

De zorg van Oranjeborg is gericht op volwassen mannen met een lichte verstandelijke beperking (LVB), veelal in combinatie met psychische en/of verslavingsproblematiek, de zogenoemde dubbel- of triplediagnose. Deze mannen zijn door de complexiteit van de huidige samenleving vastgelopen en aan de rand van de maatschappij beland. Vaak wordt gezien dat de verstandelijke beperking (te) laat wordt erkend, waardoor de problematiek zich heeft verspreid over meerdere leefgebieden. Veelal is sprake van een disharmonisch profiel: er zijn significante verschillen te onderscheiden tussen de cognitie van een cliënt en zijn sociaal-emotionele functioneren. De term 'licht' loopt daarom vaak niet synchroon met de aard en ernst van de problematiek. Moonen (2010), een vooraanstaande deskundige op het gebied van LVB, pretendeert daarom al langer om de term 'lichte verstandelijke beperking' te vervangen door het begrip '(sociaal) kwetsbare mensen met beperkte cognitieve vaardigheden'. In de classificatie van de verstandelijke beperking neemt het belang van het intelligentie criterium dan ook af (American Psychiatric Association, 2014) en richt men zich meer op het adaptieve vermogen. Beperkingen in het adaptieve vermogen vergroten de kwetsbaarheid van deze doelgroep en het belang van daarop aansluitende zorg.

Om bij Oranjeborg te kunnen wonen is het van essentieel belang dat er sprake is van motivatie. Vrijwillige opname is de basis voor een goede samenwerking, zelfs wanneer hier een voorwaardelijk kader achter zit vanuit justitie. Alle cliënten zijn klaar om hun traject voort te zetten in een begeleidingssetting waar acute behandeling niet noodzakelijk is. Dit betekent dat er geen sprake is van een inbewaringstelling (IBS), dat er geen afkickproces gaande is en dat psychiatrische stoornissen onder controle zijn van een psychiater.

Setting

De locaties van Oranjeborg zijn veelal landelijk gelegen, in een prikkelarme omgeving en met goede woon- en werkvoorzieningen. De relatief grote afstand tot een grote stad leidt voor cliënten tot een noodzakelijke bescherming tegen diverse verleidingen zoals coffeeshops of uitgaansgelegenheden. De ruimtelijke indeling van het terrein biedt mogelijkheden voor het realiseren van geschikte dagbesteding. Deze dagbesteding is een noodzakelijke factor in het aanbrengen van de dagelijkse structuur. In de gebouwen op het terrein is aandacht voor de huiselijke sfeer waarbinnen cliënten zich thuis moeten kunnen voelen. De cliënt moet zich welkom voelen. Zo heeft Oranjeborg geen hoge muren en zware deuren, maar een open terrein waarbij de entree toegankelijk is. Er zijn geen kille muren die de uitstraling hebben van een oude kliniek, maar muren die behangen zijn met foto's van de cliënten en hun persoonlijke overwinningen. Iedere cliënt heeft zijn eigen kamer, die hij mag inrichten naar eigen smaak en mogelijkheden. De gezamenlijke ruimten en het buitenterrein bieden mogelijkheden tot recreatie. Ook is op veel locaties een fitnessruimte en een winkeltje, die aansluiting bieden op de secundaire levensbehoeften van de cliënt. Oranjeborg tracht de voorzieningen op een ecologisch verantwoorde manier in te richten, met bijvoorbeeld zonnepanelen en pelletkachels.

Methodiek

Doordachte eenvoud, optimale zorg!

Het is niet gemakkelijk om de eenvoud in de aanpak van Oranjeborg te beschrijven. Het is voor Oranjeborg een uitdaging om eenvoud leidend te laten zijn in de begeleiding van de cliënten, in de bedrijfsvoering en in het contact met de familieleden en ketenpartners. De complexiteit van het landelijke zorgstelsel maakt dat organisaties verstrikt raken in een toename van nieuwe protocollen, commissies of managementlagen. Oranjeborg investeert enorm in deskundigheidsbevordering en verbetermaatregelen, maar blijft daarbij kritisch in de afweging of deze ten goede komen aan de directe zorg aan de cliënten. Een situatie van volledig uitgekristalliseerde oplossingen met veel deskundigen betekent niet automatisch een kwaliteitsimpuls. Oranjeborg tracht daarom in oplossingen te denken die doordacht zijn maar eenvoudig, en die leiden tot optimale zorg.

*“Ik ben blij dat ik bij Oranjeborg woon.
Ik weet niet wat er anders van me
terecht was gekomen.”*

Cliënt in het cliënttevredenheidsonderzoek 2018

Belangrijke uitgangspunten

Oranjeborg biedt cliënten veiligheid, geborgenheid en waardering voor hen als mens. De uitgangspunten rust, regelmaat, respect en individuele ruimte vormen een solide basis voor de methodiek van Oranjeborg. Er is respect voor elkaar en voor ieders individuele verschillen. Een duidelijke structuur in een prikkelarme en middelenvrije omgeving moet zorgen voor een prettige thuisbasis.

Zowel in de dagbesteding als in het woonverblijf mogen de cliënten zijn wie ze zijn. Ze worden niet overvraagd en ze worden benaderd vanuit het 'hier en nu'. Elke dag is weer een nieuwe dag,

waarin cliënten en begeleiders samen optrekken, ongeacht hoelang het traject duurt. Oranjeborg stimuleert de ontwikkeling, maar is ook realistisch wanneer stabilisatie het maximaal haalbare is.

Voor een uitgebreide beschrijving van de gehanteerde methodiek en werkwijze wordt verwezen naar de Oranjeborg Methodiek (Brackenie-Boxem, Breukink, & Veldman, 2018; deze kan worden opgevraagd bij Oranjeborg).

Kwaliteit

Oranjeborg streeft naar het verhogen van de tevredenheid van zijn cliënten, ketenpartners en financiers. Samen met zowel interne als externe partners worden periodieke evaluaties georganiseerd om de kwaliteit van het zorgproces te bewaken. De organisatie heeft twee kwaliteitsfunctionarissen in dienst, maakt gebruik van een kwaliteitssysteem en stelt daarvoor voldoende middelen beschikbaar. Twee keer per jaar worden de doelstellingen geëvalueerd aan de hand van de meet- en bewaakgegevens. Jaarlijks vindt er zowel een interne als een externe audit plaats. Op het hoofdkantoor in Meppel is een volwaardige backoffice werkzaam die de organisatorische en administratieve taken voor zijn rekening neemt. Waar eerder bij de jaarrekening nog een

beoordelingsverklaring werd afgegeven, verlangen we tegenwoordig van de accountant een controleverklaring. Deze geeft meer duidelijkheid en zekerheid over de getrouwheid van de jaarrekening. Oranjeborg is HKZ-gecertificeerd en voldoet aan de eisen van zowel het zorgkantoor als justitie.

Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt

Aanmelding & intake

De aanmelding van een nieuwe cliënt komt binnen bij de frontoffice van Oranjeborg. Oranjeborg hecht er waarde aan om snel te reageren op een aanmelding. Middels de meegezonden rapportage en een telefonisch consult wordt een beeld van de cliënt gevormd, waarna wordt afgewogen of deze zou kunnen passen bij de zorgverlening van Oranjeborg. Om toekomstige cliënten snel een plek te kunnen bieden, stelt Oranjeborg zich tijdens de intakeprocedure flexibel en *outreached* op. De frontoffice kiest er regelmatig voor om de toekomstige cliënt te bezoeken op zijn huidige verblijfslocatie. Hierdoor kan snel gehandeld worden en is direct duidelijk of de aanmelding passend is of niet. De cliënten die Oranjeborg bedient hebben baat bij deze duidelijkheid. Oranjeborg vindt het noodzakelijk dat een potentiële cliënt daadwerkelijk gezien wordt gedurende de intake. De beeldvorming tijdens het intakeproces is daarom ook van doorslaggevende aard bij het wel of niet opnemen van een cliënt. Ondersteunend aan deze beeldvorming wordt zorginhoudelijk gekeken naar het dossier. Zo ontstaat een weloverwogen besluit, waarin Oranjeborg beoordeelt of de organisatie kan voorzien in de hulpvraag van de cliënt.

Na een positieve besluitvorming bereiden vanuit het primaire proces de locatiemanager en orthopedagoog de locatie voor op de opname van de cliënt. Tijdens deze voorbereiding verzorgt de frontoffice de praktische zaken. De orthopedagoog stelt een bejegeningplan op voor de eerste weken. De daadwerkelijke opnamedag wordt bij voorkeur aan het begin van een week gepland, zodat de cliënt meteen kan deelnemen en wennen aan de dagelijkse structuur.

Vanwege het groeiende aantal aanmeldingen is Oranjeborg genoodzaakt om met een wachtlijst te werken. Hierbij wordt per cliënt gekeken naar de urgentie tot opname. Indien de urgentie van een toekomstige cliënt dermate hoog is dat er risico is op maatschappelijke teloorgang, kan Oranjeborg besluiten zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen door deze persoon hoger op de wachtlijst te plaatsen.

Verblijf

De eerste zes weken van het verblijf bij Oranjeborg staan in het teken van kennismaken en stabiliseren. Om dit mogelijk te maken wordt de cliënt zo min mogelijk blootgesteld aan de

“Alles bevalt goed: het omgaan met de mensen, het eten, de activiteiten, mijn kamer en ik vind steeds meer rust. Ik vind het mooi dat ik mijn zontje kan zien en hij hier mag komen.”

Clïent in het cliënttevredenheidsonderzoek 2018

prikkels en verleidingen uit de maatschappij. Daarom worden verlofdagen pas vormgegeven na de eerste bespreking van het handelingsplan (uitzonderingen daargelaten). Om een structureel en protectief verlot in te kaderen, is het de intentie van Oranjaborg om de cliënt te ondersteunen gedurende het eerste bezoek aan zijn netwerk. De persoonlijk begeleider gaat mee tijdens dit bezoek en kan zodoende een indruk krijgen van het netwerk en de geschiktheid ervan als verlotadres. Op deze manier wordt de slagingskans van constructief contact met een ondersteunend netwerk vergroot.

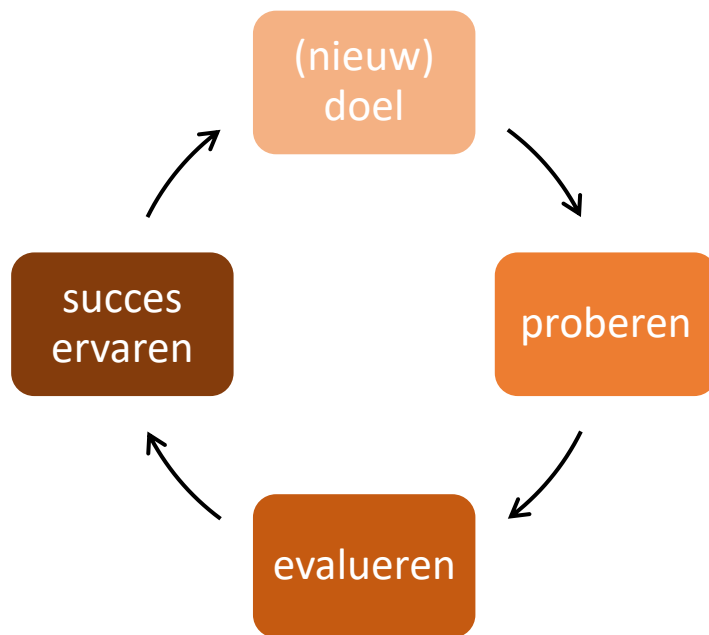
De cliënten nemen vanaf de eerste verblijfsdag deel aan de dagbesteding. De begeleiders en de orthopedagoog observeren de cliënt en maken een inschatting van zijn mogelijkheden, beperkingen en behoeften. Gedurende de eerste zes weken wordt beoordeeld welke persoonlijk begeleider goed aansluit bij de cliënt. Deze zal vervolgens na aanstelling fungeren als eerste aanspreekpunt voor de cliënt.

Na vijf weken volgt een risico-inventarisatie, waarbij samen met de cliënt wordt bekeken op welke gebieden de ondersteuningsbehoefte het meest noodzakelijk is. Deze wordt vervolgens een week later in de bespreking van het handelingsplan gebruikt als ondersteunend kader. Aan de hand van acht leefgebieden (zie Figuur 1) wordt tijdens dit gesprek samen met de cliënt en zijn persoonlijk begeleider bekeken welke individuele zorg nodig is om zijn doelen tot een succes te brengen. Een belangrijke noot bij de bespreking van het handelingsplan is dat per cliënt wordt afgewogen welke betrokken personen hierbij dienen aan te schuiven, zoals een familielid of wettelijk vertegenwoordiger. Het halfjaarlijkse gesprek is vaak een spannende aangelegenheid voor de cliënt. Om deze reden kan de orthopedagoog, in samenwerking met de betrokken partijen, besluiten om niet te veel



Figuur 1. De acht leefgebieden brengen het volledige functioneren van de cliënt in kaart.

personen aanwezig te laten zijn. Hierdoor zal de stress van de cliënt afnemen en ontstaat meer gezamenlijke draagkracht voor de afspraken uit het plan. In het op te stellen handelingsplan wordt een actueel persoonsbeeld geschetst en worden doelen gesteld en samenwerkingsafspraken gemaakt (waar nodig ook over vrijheidsbeperkende maatregelen).



Figuur 2. Het evaluatieproces van doelen uit het handelingsplan.

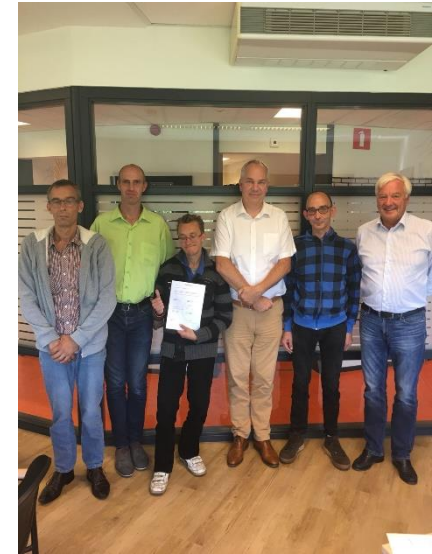
Veel cliënten van Oranjaborg hebben een uitgebreide hulpverleningsgeschiedenis. De meesten zijn in het verleden onderworpen aan meerdere psychologische onderzoeken, waarbij veel over ze geschreven is. Oranjaborg vindt het voor de cliënt van belang om in het handelingsplan een actueel beeld te schetsen van de persoon. In dit persoonsbeeld van de cliënt wordt een duidelijke beschrijving gegeven van de huidige zorgvraag en zijn onderliggende mogelijkheden en beperkingen. Bij het opstellen van dit persoonsbeeld gebruikt Oranjaborg het AAIDD-model. AAIDD staat voor American Association of Intellectual and Developmental Disabilities. In het AAIDD-handboek (Schalock e.a., 2010) worden significante beperkingen in conceptuele, sociale en praktische vaardigheden beschreven. Behalve van het intelligentiecoëfficiënt geven deze vaardigheden een adequaat beeld van de ondersteuningsbehoefte van een cliënt (Moonen, 2015).

Om het handelingsplan continu aan te laten sluiten bij de zorgbehoefte van de cliënt, wordt dit halfjaarlijks geëvalueerd. Tijdens de evaluatiemomenten worden doelen aangepast of gecreëerd. Dit proces wordt in Figuur 2 schematisch weergegeven. Tijdens dit evaluatiemoment wordt ook gekeken naar de eventueel gewijzigde risico's.

Wanneer de cliënt een succesvolle stabilisatie en/of ontwikkeling heeft laten zien, zal worden overwogen of de zorgbehoefte verkleind is en de mate van zorg kan worden terugschroefd. De cliënt zou dan zijn zelfstandigheid kunnen uitbreiden bij de perspectieflocatie van Oranjaborg of elders. Dergelijke beslissingen worden altijd genomen in overleg met de cliënt en de bij hem betrokken personen.

Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen

Bij Oranjeborg kunnen de cliënten op meerdere manieren hun (on)tevredenheid uiten en voorstellen tot verbetering doen. Oranjeborg hecht waarde aan een transparante communicatie met cliënten en het serieus nemen van hun inspraak. De cliënten worden respectvol benaderd en spelen een rol in de communicatie- en besluitvormingsroute van nieuw beleid. De cliënten van Oranjeborg zullen gezien hun verstandelijke beperking niet altijd mee kunnen denken over het nieuwe beleid. In het overleg met de bewonersraad op iedere locatie wordt getracht nieuw beleid zo goed mogelijk voor hen te vertalen. De samenwerking met de cliënten wordt gekenmerkt door een gezamenlijke doel: een goede zorgverlening aan de cliënten. De bewonersraad zal daarbij zaken vanuit het cliëntenperspectief benaderen. Het management en de directie van Oranjeborg zijn dan ook niet in eerste instantie gericht op de knelpunten die een medezeggenschapsproces ogenschijnlijk met zich meebrengt (kosten, tijdsinvestering), maar op de mogelijkheden die het biedt (creëren van een gezamenlijk draagvlak voor beleid, kunnen leren van fouten, verbeteren van de zorgverlening). Het management draagt deze visie uit richting cliënten en medewerkers. De bewonersraad wordt per locatie georganiseerd en is een afvaardiging van bewoners die maandelijks bij elkaar komt met een vaste begeleider. De vragen en voorstellen uit dit overleg worden doorgezet naar de teamvergadering van de begeleiders en vervolgens weer teruggekoppeld naar de bewonersraad. De bewonersraden worden ook betrokken bij belangrijke benoemingen, zoals bij een aan te stellen lid van de Raad van Commissarissen (zie foto).



Via het halfjaarlijkse handelingsplan hebben de cliënten inspraak met betrekking tot de zorg die ze krijgen. Getracht wordt om het handelingsplan zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Zoals hierboven reeds is beschreven, vinden de evaluatiegesprekken op informele wijze en in kleine kring plaats, zodat de cliënt zich zoveel mogelijk op zijn gemak voelt en zich durft te uiten.

Eén keer per jaar vindt daarnaast het interne cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Hierbij vullen alle cliënten een enquête in met vragen over hun tevredenheid, gevoel van veiligheid en beleving van vrijheidsbeperking. Uit de resultaten van vorig jaar blijkt dat de cliënten Oranjeborg op alle bevraagde aspecten en op alle locaties voldoende tot zeer tevreden zijn. Met name de persoonlijk begeleider wordt met een hoog cijfer beoordeeld. Met een 7,8 als cijfer voor de kwaliteit van de gehele organisatie scoort Oranjeborg goed. De gedetailleerde resultaten van dit onderzoek worden ieder jaar gepresenteerd aan het MT, zodat verbetermaatregelen uitgezet kunnen worden.

Om de beleving van de cliënten nog beter in kaart te brengen, worden sinds 2016 spiegelgesprekken georganiseerd. Tijdens deze gesprekken worden de bewoners uitgenodigd om hun mening over Oranjeborg te geven en wordt vervolgens samen met de medewerkers naar verbeterpunten gezocht. Het doel is om Oranjeborg zicht te laten krijgen op het perspectief van de bewoner. De bewoners houden Oranjeborg zagezegd een spiegel voor. Elk half jaar is één

locatie aan de beurt voor deze spiegelgesprekken. Tot nu toe zijn belangrijke thema's zoals vrijheidsbeperking en het persoonlijk-begeleiderschap aan bod gekomen. De verbetermaatregelen die eruit zijn gekomen variëren van grote beleidsmatige veranderingen (denk aan het beleid op vrijheidsbeperking) tot concrete aanpassingen in de dagelijkse gang van zaken (bijvoorbeeld snipperdagen voor de cliënten).

In de visie van Oranjeborg wordt gesproken over veiligheid, geborgenheid, duidelijkheid, eigen regie, empowerment en respect voor cliënten. Dit betekent ook dat er ruimte is voor klachten. Oranjeborg hanteert hiervoor een informeel en een formeel klachtentraject. In het informele traject probeert de cliënt de problemen in samenspraak met Oranjeborg op te lossen. De locatiemanager of directeur interne zaken probeert de klacht dusdanig af te handelen dat de

*“Ik ben heel tevreden over Oranjeborg.
Ze zijn duidelijk en proberen jongens
weer terug te brengen naar de
maatschappij.”*

Cliënt in het cliënttevredenheidsonderzoek 2018

cliënt zijn verblijf bij Oranjeborg op een goede en veilig manier kan voortzetten. Per klacht wordt bepaald of een maatregel nodig is om de klacht op te lossen. De aard en zwaarte van de maatregel is afhankelijk van de ernst van de klacht. In het formele klachtentraject wordt een externe klachtenfunctionaris ingeschakeld. Indien de cliënt van mening is dat Oranjeborg er niet in is geslaagd een bevredigende oplossing te vinden voor zijn klacht, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om de klacht kosteloos voor te leggen aan een externe klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris adviseert en ondersteunt de cliënt, onderzoekt de klacht en bemiddelt bij een oplossing. Uit de meet- en bewaakgegevens blijkt dat er in de praktijk nauwelijks gebruik wordt gemaakt van het formele klachtentraject. Eventuele problemen of meningsverschillen worden samen met de cliënt opgelost, waardoor het voor de cliënt niet nodig is om het “hogerop” te zoeken.

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams

Binnen Oranjeborg zijn diverse disciplines direct bij de zorgverlening betrokken. De meewerkende locatiemanager is een coach die de medewerkers aanspreekt op inzichten vanuit de gezamenlijke visie, doelen en kernwaarden. De orthopedagoog coördineert de zorg rondom elke cliënt en stelt daarbij halfjaarlijks het handelingsplan op. De locatiemanager en orthopedagoog vormen een duo dat elkaar aanvult, openstaat voor discussie en beslissingen durft te nemen. Oranjeborg spreekt in dit verband over een duaal leiderschap dat per locatie zorgt voor het waarborgen van het beleid.

De spil in de zorgverlening van Oranjeborg is de begeleider. De begeleiders van Oranjeborg zitten niet achter de computer, maar werken met de cliënt. Ze hebben verschillende achtergronden: sommigen zijn afkomstig uit de zorg, terwijl anderen hun intrede doen vanuit diverse andere sectoren. De begeleiders zijn innovatieve, kundige en gedreven werkers, die fungeren als rolmodel voor de cliënten. Oranjeborg vraagt van zijn begeleiders minimaal een mbo-diploma niveau 4, of de bereidheid om dit te behalen middels de interne opleiding (Medewerker Maatschappelijke Zorg – Specifieke Doelgroepen). Binnen

de werkkaders van Oranjaborg heeft iedere begeleider de mogelijkheid om zijn persoonlijke kwaliteiten tot uiting te brengen. Iedere cliënt heeft een persoonlijke begeleider, die verantwoordelijk is voor het proces van zorgverlening en de uitvoering van het handelingsplan.

Oranjaborg vindt het belangrijk dat de begeleiders een aantal kerncompetenties bezitten. Hiervoor kijkt Oranjaborg naar de vaardigheden die het best aansluiten bij het begeleiden van de doelgroep, gebaseerd op de beroepscompetentieprofielen van de VGN. In de dagelijkse begeleiding komt naar voren dat de cliënten van Oranjaborg zowel cognitief als sociaal-emotioneel op verschillende niveaus functioneren. Dit vergt van de begeleider kennis en vaardigheden rondom de aanwezige beperkingen en stoornissen. Hij zorgt dat de communicatie en bejegening afgestemd worden op de verschillende niveaus en situaties die zich dagelijks afspelen. Binnen Oranjaborg wordt in dit kader over het zogenaamde ‘fingerspitzengefühl’ gesproken: gevoelsmatig de situatie juist inschatten en erin optreden. Daarnaast dient de begeleider consequent en duidelijk te zijn, omdat eenduidigheid in de begeleiding van de cliënten zeer belangrijk is. Het motto ‘zeggen wat je doet en doen wat je zegt’ is een belangrijke leidraad in de dagelijkse structuur. Daarbij hoort ook het stellen van grenzen en daarnaar handelen. De begeleider moet in staat zijn om de gedragingen van de cliënt te relateren aan diens beperking, ook wanneer die gedragingen tegen de begeleider gericht lijken te zijn. De begeleiders van Oranjaborg hebben affiniteit met de doelgroep. Betrokkenheid en empathie zijn hierbij essentieel. Daarbij is het van belang dat tegelijkertijd de functionele relatie met de cliënt niet uit het oog wordt verloren, zodat objectief naar de situatie gekeken kan worden. De cliënten van Oranjaborg hanteren vaak twee copingstrategieën in stresssituaties: vechten en vluchten. Dit maakt dat ze moeite hebben om verbaal aan te geven wat ze daadwerkelijk bedoelen. Een belangrijke vaardigheid van de begeleider is daarom het expliciteren van de vraag achter de vraag. Tot slot zijn relativiseringsvermogen en flexibiliteit belangrijke competenties in de begeleidingswijze van Oranjaborg. Om deze competenties en deskundigheid te bevorderen, worden op alle locaties (verplichte) klinische lessen, workshops en intervisiesessies gevolgd. Daarnaast kan een medewerker tijdens bijvoorbeeld het jaarlijkse functioneringsgesprek aangeven dat hij een opleiding wil doen. De opleidingscommissie beoordeelt of de aangevraagde opleiding of cursus zal bijdragen aan het functioneren van de betreffende medewerker.

“Aardige mensen hier.”

Clïënt in het cliënttevredenheidsonderzoek 2018

Veiligheid voor medewerkers is een van de speerpunten van Oranjaborg. Medewerkers krijgen veiligheidskleding (bijvoorbeeld jas en schoenen). Daarnaast hebben ze de beschikking over aanvullende persoonlijke beschermingsmiddelen zoals werkhandschoenen, gehoorbescherming en helmen. Oranjaborg kent een procedure voor het melden van incidenten. Het management draagt zorg voor een veilige meldcultuur van incidenten. Medewerkers worden gestimuleerd om incidenten te melden. Op basis daarvan worden waar nodig verbetermaatregelen ingezet. Oranjaborg beschikt voor alle locaties over een geldige Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E), die ervoor moet zorgen dat medewerkers veilig kunnen werken bij Oranjaborg. Op iedere locatie is een gecertificeerde preventiemedewerker die in samenspraak met het team en de locatiemanager op de diverse arbeidsrisico's let.

Wat doet Oranjeborg nog meer voor een veilige werkomgeving en -cultuur?

Iedere medewerker ondertekent bij aanvang van het arbeidscontract de gedragscode.

De apparaten worden gekeurd volgens
NEN 3140.

Arbozaken staan op de agenda van het teamoverleg.

Oranjeborg heeft een vertrouwenspersoon voor zaken omtrent ongewenste omgangsvormen en integriteit.

De locatiemanagers en/of orthopedagogen zijn bereikbaar buiten kantoor tijden.

Uit zowel het lage ziekteverzuim als de medewerkerstevredenheid die bij ieder functioneringsgesprek gemeten wordt, blijkt dat de medewerkers Oranjeborg een prettige werkgever vinden, dat ze gemotiveerd zijn en dat ze zich betrokken voelen. In 2018 gaven de werknemers Oranjeborg als rapportcijfer gemiddeld een 8,6. Het ziekteverzuim lag in 2018 rond de 3%. In 2019 zal een uitgebreid Preventief Medisch Onderzoek (PMO) aan de medewerkers aangeboden worden, zodat hun tevredenheid en gezondheid nog beter in kaart gebracht kunnen worden.

Externe visitatie

Bij Oranjeborg vindt elk jaar een externe audit plaats. Een geaccrediteerde auditor beoordeelt dan of Oranjeborg voldoet aan de HKZ-normen. Ook in juni 2019 zal deze audit weer plaatsvinden. Dit is uiteraard een ander soort beoordeling dan de externe visitatie zoals die bedoeld wordt in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Toch heeft Oranjeborg besloten om dit jaar nog geen externe visitatie op het kwaliteitskader te organiseren. Er wordt momenteel onderzocht hoe dit voor het volgende kwaliteitsrapport in gang gezet kan worden.

Slotverklaring Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) heeft met interesse en plezier kennisgenomen van het kwaliteitsrapport over 2018. Het rapport is helder geschreven en geeft een goed inzicht in de ontstaansgeschiedenis van Oranjoborg en de missie en visie. Tevens wordt inzichtelijk beschreven hoe deze visie in de praktijk wordt vormgegeven. Wij hebben dat als RvC tijdens onze werkbezoeken gezien en zijn daar zeer tevreden over.

Op de agenda van de RvC wordt veel tijd ingeruimd voor kwaliteitsonderwerpen. Zo komen de hiernaast genoemde onderwerpen periodiek terug in de vergadering. Deze onderwerpen krijgt de RvC aangeboden in rapporten en worden toegelicht door de directie. Indien nodig wordt de directie verder ondervraagd tot volledige duidelijkheid is verkregen.

Naast deze agendapunten spreken wij eenmaal per jaar met de cliëntenraad en ook daar komen kwaliteitsonderwerpen aan de orde. Wij als RvC zijn zeer tevreden over de wijze waarop met kwaliteit wordt omgegaan door directie en medewerkers. Vooral omdat wij zien dat het belang van de cliënt en de continuïteit van een perspectief voortdurend leidend zijn.

Natuurlijk zijn er af en toe zaken die verbetering behoeven, maar dat gebeurt na bespreking snel en doeltreffend.

Wij complimenteren de gehele Oranjoborg-organisatie met de zorg en aandacht voor kwaliteit en wij zijn er trots op, dat wij daar ons steentje aan mogen bijdragen.

Namens de RvC,

Frans van Kesteren

Voorzitter Raad van Commissarissen

Onderwerpen op de agenda van de RvC

Klachten van medewerkers en cliënten

Agressiemeldingen en incidenten

Ziekteverzuim

Medewerkerstevredenheid

Opleidingen medewerkers

Handelingsplannen en risico-
inventarisaties

Uit- en doorstroom

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Referenties

- American Psychiatric Association (2014). *Classificatiecriteria en codes*. In *Handboek voor de classificatie van psychische stoornissen* (5e ed.). Amsterdam: Boom Uitgevers.
- Brackenie-Boxem, A., Breukink, M., & Veldman, S. (2018). *Oranjeborg Methodiek*. Meppel: Oranjeborg B.V.
- Moonen, X.M.H. (2010). Het behandelen van kwetsbare mensen met beperkte cognitieve vaardigheden. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek*, 49(7/8), 332-335.
- Moonen, X.M.H. (2015). *Is inclusie van mensen met een verstandelijke beperking vanzelfsprekend? Inaugurale rede*. Heerlen: Zuyd Onderzoek.
- Schalock, R.L., Borthwick-Duffy, S.A., Bradley, V.J., Buntinx, W.H.E., Coulter, D.L., Craig, E.M., ... Yeager, M.H. (2010). *Intellectual disability: definition, classification, and systems of supports (11th edition)*. Washington, DC: American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.