



Kwaliteitsbeeld

2023

Inhoud



Voorwoord 3

Terugblik op 2023 4

SDW in cijfers 5

Goed Leven 6

Medezeggenschap: sector cliënten-
raad brengt eerste advies uit 6

Vrijwilligers maken ABCDate
avonden tot een succes 7

Slimme bespaartips 7

Samenwerking ervaringsdeskundigen
en cliëntvertrouwenspersonen 8

Cliëntervaringsonderzoek 9

Infectiepreventie 10

SDWerk 10

Goed Werk 11

SDW wil van medewerkers weten
wat er leeft 11

Aandacht voor vitaliteit 12

Erkenning praktijkopleiding

orthopedagoog generalist 12

Professionele adviesraad gestart ... 13

SDW Festival 'Viva la Zomer' 13

Goede samenwerking 14

Nieuwe serviceteams Parrotia en
bibliotheek 14

Halfjaartraject Samen Onbeperkt ... 15

Samenwerken voor opleiding

GZ-psycholoog 15

Alliantie Roosendaal 16

Gezonde organisatie 17

Innovatie 17

Capaciteitsmanagement 18

Nieuwe leden raad van toezicht ... 18

2023 in beeld 19

Wat nemen we mee naar 2024? 20

Voorwoord

Terugkijkend op 2023 zie ik dat er veel ondernomen is. 2023 was voor ons een grensverleggend jaar waarbij we zowel binnen als buiten SDW onze grenzen verlegd hebben. Samen hebben we gewerkt aan een goede balans tussen zorgvraag en zorgaanbod. De juiste medewerker op de juiste plek inzetten om meer rust in de roosters te krijgen voor medewerkers en meer grip te krijgen op inkomsten en uitgaven. Daarnaast zijn we actief op zoek gegaan naar samenwerkingspartners om complexe vraagstukken te kunnen beantwoorden en zijn we ons gaan voorbereiden op toekomstige schaarste van zowel medewerkers als financiële middelen.

In 2023 heeft SDW gewerkt aan verschillende projecten. Alle projecten hebben als gemene deler dat zij bijdragen aan Goed leven voor cliënten, Goed werk voor medewerkers, een Gezonde organisatie en Goede samenwerking. Veel van deze projecten krijgen een vervolg in 2024.

2024

Een jaar vooruitplannen is in deze tijd bijna niet meer mogelijk. De snelheid waarmee veranderingen op ons afkomen hebben ook effect op de beschikbare middelen van SDW. De zekerheden m.b.t. beschikbare budgetten, kortingen op tarieven, CAO stijgingen, inflatie etc. zorgen ervoor dat we flexibel moeten blijven om bij te kunnen sturen.

SDW werkt vanuit een maatschappelijke opdracht, waardoor we genoodzaakt zijn te handelen ondanks het feit dat de opgaven die op ons afkomen groot zijn en risico's met zich meebrengen. Dit vraagt een bijdrage van alle medewerkers van SDW, maar ook van cliënten, netwerken en vrijwilligers. We moeten anders zorg gaan verlenen, anders werken.

Transformeren en innoveren is noodzakelijk. Dit doen we door te versnellen en "verslimmen" stuurinformatie actueel te houden en in te spelen op actualiteiten.

We houden in 2024 vast aan de missie 'Leven zoals jij dat wilt!'. SDW ondersteunt cliënten het leven in te richten zoals hij of zij het wil, vanuit eigen regie en binnen de maatschappelijke opdracht die we hebben. We denken vanuit mogelijkheden maar erkennen ook de beperkingen die er voor de client en de organisatie zijn. Op basis van in- en externe ontwikkelingen en de lopende projecten als doelgroepenanalyse, strategische personeel ontwikkeling (SPO), strategisch vastgoed plan (SVP) realiseren we in 2024 ons toekomstkompas 2025-2028. Dit toekomstkompas ondersteunt SDW om met focus flexibel en wendbaar te blijven. In 2024 heeft SDW focus op Passende zorg, Duurzaamheid, Innovatie en Cultuur.



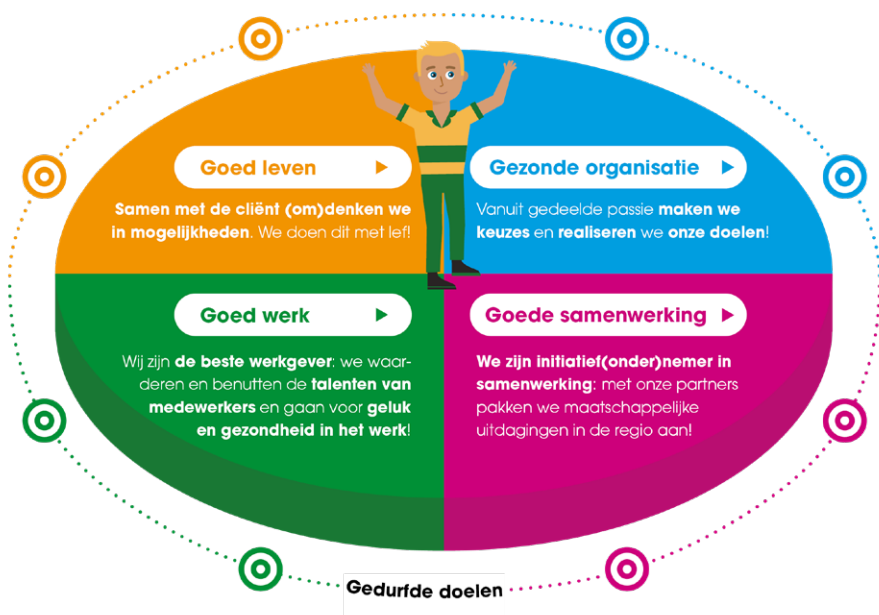
*Ingrid van Huijkelom
bestuurder SDW*

Terugblik op 2023

In dit kwaliteitsbeeld kijken we naar de kwaliteit van zorg bij SDW. We kijken terug op 2023: wat hebben we gedaan en wat heeft dat opgeleverd? Maar ook: wat betekent dit voor volgend jaar?

Bij deze terugblik op 2023 delen we de onderwerpen in naar onze 4G's, namelijk:

- Goed Leven
- Goed Werk
- Goede Samenwerking
- Gezonde Organisatie



2023 was het jaar...

- waarin cliënten meehielpen bij diverse edities van de avondvierdaagse in de regio.
- waarin cliënten meehielpen op stembureaus bij verkiezingen in maart en november.
- waarin cliënten zelfstandig leerden reizen met het openbaar vervoer via het TreinTrainPakket.
- van verhuizingen bij dagbestedingslocaties 't Palet en de Plataan in Roosendaal om de best mogelijke dagbesteding te kunnen bieden.
- dat het mediateam werd genomineerd voor een Special Media Award (en deze keer helaas niet won).
- dat de onderwijs-zorggroep in Klundert één jaar bestond.
- waarin SDW met cliënten voor professionals van andere organisaties het evenement 'Begrijp jij mij al?' organiseerde over omgaan met cliënten met een licht verstandelijke beperking (lvb).
- waarin het leermanagementsysteem het Leerplein voor medewerkers door een vernieuwde inrichting gebruiksvriendelijker werd gemaakt. Ook werd een aantal leerpaden verbeterd.

SDW in cijfers

Cijfers per 31 december 2023

849
medewerkers
in loondienst
(610,9 fte)

298
vrijwilligers

47
pleeggezinnen
7
gezinshuizen

Aantal cliënten:
1886



63 klachten en ongenoegens in ons interne meldsysteem

De meeste ongenoegens gaan over: ondersteuning, begeleiding, behandeling en facilitair. Lees de [klachtenanalyse over 2023](#).



3732 meldingen

We kunnen leren en verbeteren van (bijna) incidenten. Daarom stimuleren we dat deze gemeld worden. Lees hier meer over [incidenten in 2023](#).

132

maatregelen Wet zorg en dwang

Lees het [jaarverslag van de commissie Wzd](#).

Interne audits:

5 thema's

18 teams

In **7 teams**

is een risicoinventarisatie en -evaluatie (RI&E) uitgevoerd

367
cliëntdossiers
getoetst

[Lees meer...](#)

93,1%
inzetbaarheid
(6,9% verzuim)

bedrijfs-
opbrengsten
€61.453.644,-

15 medewerkers schakelden een
vertrouwenspersoon in.

Lees het [jaarverslag van de vertrouwenspersonen voor medewerkers](#).

Medezeggenschap: sector cliëntenraad brengt eerste advies uit

De centrale cliëntenraad ziet dat de sector cliëntenraden in 2024 gegroeid zijn. “Vorig jaar was het nog vooral kennismaken en met elkaar ontdekken wat de rollen zijn. We zien de sector cliëntenraden steeds meer een geheel worden. We zijn trots op dit eerste echte advies; zo hoort medezeggenschap te zijn!”



Eerste advies

De sector cliëntenraad Ondersteuning Thuis & Dagbesteding heeft in 2023 het allereerste advies van een sector cliëntenraad gegeven aan de bestuurder. Het advies ging over het sluiten van de dagbestedingslocatie Zorgboulevard.

“Het is jammer dat deze locatie gesloten moest worden. We hebben

er goed over gesproken en nagedacht. Uiteindelijk vonden we met zijn allen dat dit de beste oplossing was in deze situatie”, aldus één van de leden. De Zorgboulevard in het gebouw van Curio in Roosendaal werd gesloten nadat cliënten zich niet meer veilig voelden. Voor alle cliënten is een andere, passende werkplek gevonden.

Goede voorbereiding

De leden van de sector cliëntenraad Wonen leveren hun input aan de centrale cliëntenraad, zodat die een goed advies kan geven. Bij deze sector cliëntenraad ligt nu nog het accent op het vergroten van de betrokkenheid bij onderwerpen die spelen. Daarom wordt voor de vergadering vaak een expert uitgenodigd en organiseren de cliëntenraadcoaches met de betrokken bewoners een vooroverleg.

“Door de voorbespreking met de coaches Astrid en Conny weet ik wat er gaat komen in de vergadering”, vertelt Jac, lid van de sector cliëntenraad. “Tijdens de vergaderingen wordt er gepraat in ‘Jip en Janneke’-taal en mogen wij aangeven wanneer wij iets niet kunnen volgen of niet begrijpen. Het wordt dan opnieuw uitgelegd. Vooral het mogen geven van je mening over wat er speelt, vind ik heel belangrijk.” Door deze aanpak is er vanuit bewoners meer begrip en betrokkenheid, wat wellicht in de toekomst leidt tot het zelf kunnen geven van een advies.

Lees het [jaarverslag van de centrale cliëntenraad](#).

Reflectie op dit kwaliteitsbeeld

De CCR/SCR heeft lof voor alle initiatieven die ondernomen zijn om de zorg voor haar cliënten in stand te houden. Daarnaast heeft de CCR een aantal suggesties gegeven voor het kwaliteitsbeeld van volgend jaar. Lees de volledige [reflectie van de CCR](#).

Vrijwilligers maken ABCDate avonden tot succes



Vorig jaar startte SDW met ABCDate. Dit is een platform voor mensen met een verstandelijke beperking voor het vinden van een vriendschap of een relatie. ABCDate organiseert diverse ontmoetingsavonden in de regio. Daarbij zijn vrijwilligers nodig om de avond in goede banen te leiden.

Mooi initiatief

Marjolein is één van de vrijwilligers: "Ik vind het een mooi initiatief! Voor iedereen is vriendschap of een relatie een heel belangrijk onderdeel van het leven. Maar het kan ook moeilijk zijn om een vriendschap of relatie te starten."

Marjolein vertelt: "Ik vond het best spannend om als vrijwilliger te gaan helpen. In mijn vaste baan bij SDW Startpunt spreek ik cliënten vooral aan de telefoon. Maar ik vond het meteen heel leuk om te doen! Soms hebben cliënten tijdens zo'n avond wat aanmoediging nodig. Het is ook best spannend om in gesprek te gaan met anderen. Het geeft mij veel voldoening om te zien dat er dan toch contact gemaakt wordt", zegt Marjolein.

Verschillende taken

"Ook vind ik het leuk dat je met meerdere vrijwilligers op een avond helpt. En er zijn verschillende taken, dus je doet steeds andere dingen. De ontmoetingsavonden zijn een paar keer per jaar; voor nu vind ik het wel fijn dat dit vrijwilligerswerk niet te vaak is. Als ik later niet meer hoeft te werken, dan wil ik wel meer vrijwilligerswerk doen", denkt Marjolein.

Slimme bespaartips van Bureau MET!

We hebben afgelopen jaar allemaal gemerkt dat het leven duurder werd. Daarom maakten ervaringsdeskundigen van Bureau MET! (Mijn Ervaring Telt!) een aantal video's op social media met daarin slimme bespaartips. Bijvoorbeeld: kijk naar de aanbiedingen en maak op basis daarvan een weekmenu. Maak een boodschappenlijstje voor de hele week -door je aan het lijstje te houden, koop je niet te veel-. En gebruik het gratis Eetmaatje van het voedingscentrum.

Nieuwsgierig naar de video's? Je kunt ze terugkijken op het Facebook- of Instagramaccount van Bureau MET! (www.facebook.com/sdwMET en www.instagram.com/sdw.bureau.met).



Pilot samenwerking ervaringsdeskundigen met cliëntvertrouwenspersonen

Begin 2023 startte SDW een pilot waarbij ervaringsdeskundigen en cliëntvertrouwenspersonen samenwerkten. "Het was op initiatief van SDW of we met ervaringsdeskundigen wilden samenwerken", vertelt cliëntvertrouwenspersoon (cvp) Marcella Karstens van LSR.

Vacature en training

Marcella: "Samen met een adviseur cliëntparticipatie van SDW vond een brainstorm plaats over werkzaamheden, wat een ervaringsdeskundige in deze rol moet kunnen en de risico's. Het projectplan werd goedgekeurd en we konden starten met een vacature opstellen. De twee aangenomen ervaringsdeskundigen Agnes en Jörgen kregen een training op het LSR over een stukje achtergrond, gesprekstechnieken en vertrouwelijkheid. Want vertrouwelijkheid staat natuurlijk hoog in het vaandel."



De vertrouwenspersonen wilden hun bekendheid bij cliënten en netwerken vergroten, zodat cliënten en netwerken makkelijker contact met hen opnemen. Ze vroegen de ervaringsdeskundigen om hen daarbij te helpen. Locatiebezoeken volgden. Ook maakte het SDW mediateam een [promotievideo](#) met Jörgen en Marcella over wat een cvp doet. Verder kunnen cliënten er nu voor kiezen om een ervaringsdeskundige bij het gesprek met de vertrouwenspersoon te hebben.

Trots

"Ik ben er wel trots op dat cliënten nu eerder naar de cvp durven stappen", zegt Jörgen terugkijkend op zijn rol in de pilot. "Hierdoor is er minder frustratieopbouw bij cliënten en kunnen dingen accurater opgelost worden. Ook zie ik dat cliënten steeds vaker mij rechtstreeks aanspreken, omdat ze weten dat ik samenwerk met de cvp. En ik heb geleerd dat een verhaal altijd twee kanten heeft. De cliënt ervaart dingen soms anders dan dat de organisatie het bedoeld heeft. Dan is het fijn om uit te kunnen leggen waarom een bepaalde keuze is gemaakt."

Pilot

De pilot was een succes en daarom heeft SDW begin 2024 besloten dat de pilot is afgesloten en de samenwerking tussen cliëntvertrouwenspersoon en ervaringsdeskundigen tot standaard beleid hoort. Marcella: "In 2023 hebben we veel zaadjes geplant die nu verder opgevolgd gaan worden."

Clïentervaringsonderzoek

In 2023 vroegen we onze cliënten, hun vertegenwoordigers en begeleiders wat zij van de zorg en begeleiding van SDW vinden. Van de resultaten van dit onderzoek kunnen we leren. Zodat we onze kennis en kunde en kwaliteit van zorg kunnen verbeteren. De resultaten van het onderzoek zijn terug te lezen op de website: www.sdw.nl/kwaliteit-en-clientwaardering

Aantal ingevulde onderzoeken

totaal: 1003	Cliënten	Netwerken	Begeleiders
Wonen	177	157	139
Dagbesteding en werken	120	147	69
Ambulant	117	19	58

Wat gaat goed

- Overall is positieve waardering voor begeleiding. Begeleiders worden vaak omschreven als betrokken, empathisch en professioneel;
- Er is veel waardering voor de zorgrelatie tussen cliënt, cliëntvertegenwoordiger en begeleider.

Wat kan beter

- Continuïteit, stabiliteit en beschikbaarheid van medewerkers binnen de teams;
- Informatievoorziening vanuit SDW naar cliënten en vertegenwoordigers;
- De ervaren administratieve druk voor begeleiders.

Kwaliteitsverbeterkaarten

Voor ieder team hebben we op basis van dit onderzoek een kwaliteitsverbeterkaart gemaakt. Met die kaart gaan de teams zelf aan de slag.

In 2024 worden verbeteracties door alle teams in het verbeterstelsel van SDW geplaatst. Op deze manier kan er monitoring plaatsvinden op de voortgang van de verbeteracties.

Groepsgesprekken

Verder gaan verschillende teams (uit ieder unitmanagementteam één) een groepsgesprek organiseren met cliënten, begeleiders én vertegenwoordigers. Tijdens dit gesprek worden de resultaten die op de kwaliteitsverbeterkaart staan met elkaar besproken en beoordeeld welke verbeteracties uitgezet moeten worden. Het uitvoeren van een onderzoek is namelijk een stap, maar er daarna met elkaar over in gesprek gaan, is net zo waardevol. Ervaringen van de groepsgesprekken worden vervolgens gedeeld om te beoordelen wat deze werkwijze oplevert en wat er eventueel nodig is om deze werkwijze SDW-breed te hanteren.

Ook wordt in 2024 onderzocht of de methode van het cliëntervaringsonderzoek nog passend is voor de organisatie.

Infectiepreventie

In 2023 is in projectvorm gestart met het verder borgen van infectiepreventie binnen SDW. Het opleveren van een beleidsplan op hygiëne- en infectiepreventie was hierbij een van de speerpunten. Dit beleidsplan is mede tot stand gekomen door samenwerking en de inhoudelijke inbreng van een deskundige infectiepreventie van GGD West-Brabant.

Naast dat er gewerkt is aan een beleidsplan heeft SDW ook input geleverd voor de ontwikkeling van een kwaliteitsinstrument. Het initiatief voor de ontwikkeling van het instrument komt voort uit het project Kwaliteits Netwerk Infectie Preventie in de Langdurige Zorg (KNIP-LZ). Hiermee kunnen we toetsen wat er goed gaat en wat er beter kan op het gebied van infectiepreventie. De resultaten van het instrument geven duidelijk aan waar de sterke punten liggen en waar nog verbeterkansen liggen. Ook dit vormt input voor SDW om mee te nemen in de verdere aanpak.

Hoe gaan we in 2024 verder?

Het beleidsplan hygiëne- en infectiepreventie bevat de uitgangspunten hoe we als organisatie het onderwerp aan willen pakken. Voor de uitrol van dit beleid wordt in het eerste half jaar van 2024 gewerkt aan een

implementatieplan. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van de kennis en kunde die er binnen Vilans is en middels het programma 'Samen scherp op schoon werk' dat voor SDW beschikbaar is.



Goed Leven

Werken in een serviceteam van SDWerk

Bij SDW hebben we meerdere serviceteams. Werken in een serviceteam is een vorm van dagbesteding. De nadruk ligt op werken en meedoen in de maatschappij. Je doet werk dat je leuk vindt en krijgt daarbij begeleiding van een begeleider van SDW. Cliënten leren nieuwe vaardigheden, zodat ze hun werk goed kunnen doen en ze ook steeds zelfstandiger worden.

Sinds 1 september vallen de serviceteams onder het werkbedrijf van SDW met de naam: SDWerk. SDWerk staat voor werken en meedoen in de maatschappij met dat beetje extra begeleiding waardoor het wel lukt. We kijken of we in de toekomst nog meer serviceteams op kunnen zetten, zodat er nog meer keuze is om bij een serviceteam te werken dat bij de cliënt past.

Bekijk de [video over SDWerk](#)

SDW wil van medewerkers weten wat er leeft

SDW wil weten wat er binnen de organisatie leeft en wat medewerkers beweegt. Daarom is in 2023 flink geïnvesteerd in het ophalen van de mening van medewerkers. Het gaat hierbij om de volgende initiatieven:

1. Matchmakers;
2. Medewerkerstevredenheidsonderzoek;
3. Hofnar;
4. SDW beraad.



Matchmakers

Matchmakers zijn medewerkers van SDW die een extra rol op zich hebben genomen om meer verbinding tussen medewerkers te leggen. In een klein groepje met medewerkers uit diverse teams (zowel primair proces als ondersteunende diensten) gaan zij op speelse wijze het gesprek aan over verschillende onderwerpen in de zorg. In 2023 zijn 77 medewerkers op date gegaan in tien SDW Dates. Die SDW Dates zijn positief geëvalueerd, waardoor in 2024 iedere maand nieuwe SDW Dates zijn gepland.



Medewerkeronderzoek: trots- en verbeterpunten

Bij het medewerkeronderzoek viel dit jaar op dat samenwerking en communicatie tussen de teams verbeterpunt nummer 1 is. Positief is dat medewerkers een sociaal veilig klimaat ervaren bij SDW en zich gewaardeerd voelen door hun directe collega's. Aandachtspunt is wel dat medewerkers zich minder

verbonden voelen met SDW dan bij het vorige onderzoek en dat het werkplezier iets is afgenomen.

De resultaten van het medewerkeronderzoek zijn begin 2024 bekend geworden. Deze zijn in de teams besproken en ieder team stelt aan de hand van de eigen resultaten een verbeterplan op.



Hofnar

Sinds 1 december kijkt (en werkt) 'hofnar' Juri Hoedemakers een half jaar mee op de werkvloer en haalt op ongedwongen wijze waardevolle informatie op van medewerkers. Hij heeft opdracht gekregen op zoek te gaan naar blinde vlekken in de organisatie.

Die informatie spiegelt Juri met humor en scherpe inzichten aan collega's, leidinggevenden en MT-leden van SDW. Zodat er reflectie en bewustwording ontstaat en iedereen kan groeien en verbeteren.



SDW beraad

In twee bijeenkomsten die we SDW beraad noemden, vroegen we willekeurige medewerkers mee te denken over de toekomst van SDW. Waar willen we naartoe? Welke uitdagingen komen we daarbij tegen en hoe moeten we daarmee omgaan?

Uitkomsten van deze bijeenkomsten nemen we mee in het toekomstplan dat in 2024 wordt opgesteld.

Aandacht voor vitaliteit



Vanuit Goed Werk zet SDW zich ervoor in dat medewerkers met passie en plezier hun werk uit kunnen voeren. Daarvoor is het van belang dat iedereen fit, vitaal en veilig kan werken en voldoende ontwikkelingsmogelijkheden heeft.

Ylva Ideler, adviseur duurzame inzetbaarheid: "Het vitaliteitsprogramma helpt ons om met elkaar bewust bezig te zijn met duurzame inzetbaarheid, waaronder het thema 'vitaliteit, gezondheid en veiligheid' valt. Het programma bestond in 2023 onder andere uit stoelmassages, 'challenge yourself' bingokaarten, inspirerende webinars en appels voor alle teams. De gemaakte stappen hebben bijgedragen aan een hogere inzetbaarheid."

Verzuim voorkomen

In 2023 heeft SDW geïnvesteerd in het voorkomen van verzuim (preventief). Leidinggevenden zijn gecoacht op het herkennen van signalen, het bespreekbaar maken van de problematiek en het inzetten van de juiste ondersteuning voor medewerkers. Door op zoek te gaan naar maatwerkoplossingen wordt verzuim voorkomen. Wanneer er toch sprake is van verzuim wordt gekeken naar de passende mogelijkheden, zodat medewerkers sneller (gedeeltelijk) weer bij het werk worden betrokken en opbouwend hervatten.

We zien dat het ziekteverzuim met 2% gedaald is ten opzichte van vorig jaar. Daarom gaan we in 2024 door op de ingeslagen weg van preventie.

SDW krijgt erkenning als Praktijkopleiding tot Orthopedagoog Generalist

Binnen SDW is het opleiden van professionals een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van onze kwaliteit van zorg. Dit geldt ook voor onze behandelaren. Begin juni toetsten hoofdopleiders van de RINO Zuid de opleiding van gedragsdeskundigen tot Orthopedagoog Generalist bij SDW. Na een uitvoerige voorbereiding en goede gesprekken over alle randvoorwaarden en het opleidingsklimaat bij SDW hebben we een formele erkenning gekregen voor de opleidingsplaats!

De erkende opleidingsplaats betekent dat ook de komende jaren deze vervolgopleiding op de master gevolgd kan worden door één of meerdere gedragsdeskundigen. We hopen met deze kennis en kwaliteitsontwikkeling onze cliënten en de teams nog beter en breder te kunnen ondersteunen!



Professionele Adviesraad gestart

Begin dit jaar is bij SDW een Professionele Adviesraad (PAR) gestart. De PAR geeft advies over onderwerpen die de kwaliteit van zorg goed houden of kunnen verbeteren. In deze adviesraad zitten begeleiders, gedragskundigen, verpleegkundigen, therapeuten en cliëntadviseurs van SDW; allemaal zorgprofessionals met hun eigen expertise en vakkennis.

“De bestuurder van SDW kan advies vragen aan de PAR. Het kan ook zo zijn dat de PAR advies geeft aan de bestuurder, zonder dat de bestuurder daar om gevraagd heeft. De leden van de PAR denken bij ieder advies goed na over wat het beste zou zijn voor de kwaliteit van zorg’, legt een van de leden uit.



Bestuurder Ingrid van Huijkelom:
“We zijn dit jaar gestart met de PAR en zijn daarin vooruitstrevend in vergelijking met andere organisaties in de gehandicaptenzorg. En het gaat goed! We hebben goede en open gesprekken. We leren met elkaar, daar ben ik trots op!”

Lees het [jaarverslag](#) van de PAR.



SDW Festival ‘Viva la Zomer’



Op 12 mei, de Dag van de Zorg, organiseerden we voor medewerkers en vrijwilligers het SDW Festival. Een ontspannen avond op landgoed Wouwse Plantage met enkele foodtrucks, ludieke activiteiten en een weergaloos einde onder leiding van een geweldige live band.

Het festival onder de noemer ‘Viva la Zomer’ was een succes. De sfeer was goed, medewerkers en vrijwilligers genoten van een ontspannen avond en er werd volop verbinding gelegd. “Dit hadden onze medewerkers verdiend!”, aldus bestuurder Ingrid van Huijkelom. “We hebben alleen maar positieve reacties gehad op het evenement. Als managementteam zijn we blij dat we onze medewerkers en vrijwilligers dit konden aanbieden.”

Bekijk de [aftermovie van het SDW Festival](#)

Nieuwe serviceteams Parrotia en bibliotheek

Goede
Samen-
werking

Sinds 1 januari is SDW een nieuw serviceteam gestart in Parrotia, in het centrum van Roosendaal. In Parrotia zitten zeven organisaties, waaronder de bibliotheek, en er worden regelmatig activiteiten georganiseerd.

Het serviceteam van SDW voert hier allerlei taken uit. Denk aan het klaarzetten van koffie en thee, pantries bijhouden, gastheer of gastvrouw zijn en meewerken in de nieuwe lunchroom Parrotia Plaza. Medewerkers (cliënten) kunnen zelf meedenken over de taken die ze willen doen. In een serviceteam werken cliënten in een klein team onder begeleiding van een professional van SDW in een bedrijf of organisatie (zie ook: SDWerk op pagina 9).

Meedoen in de maatschappij

Bestuurder Ingrid van Huijkelom: "Wat was het leuk om te zien dat de cliënten zich in korte tijd thuis voelden binnen Parrotia. En wat fijn dat zij de kans krijgen om hier werkzaamheden uit te voeren die passen bij hun



talenten en mogelijkheden. Hier kunnen ze groeien én meedoen in de maatschappij."

Naast een samenwerking met Parrotia kwam er ook een samenwerking met de bibliotheek West-Brabant tot stand. Hierdoor kan het serviceteam Parrotia ook werkzaamheden uitvoeren voor de bibliotheek in Roosendaal en startte er later in 2023 een serviceteam in de bibliotheek in Bergen op Zoom.

Grote glimlach

Anthony is één van de cliënten die het serviceteam mee opstartte: "Ik heb het heel erg naar mijn zin. Ik werk bij de servicebalie en vind mijn werk als gastheer leuk. Ik wijs mensen de weg, ik geef klanten een kopje koffie of thee en ik zet de boeken en tijdschriften recht. Ik zit hier echt op mijn plek. Ik kom binnen met een grote glimlach en ga weer met een grote glimlach naar huis."



Samen Onbeperkt ontwikkelt halfjaartraject



In het samenwerkingsverband Samen Onbeperkt werken SDW, S&L Zorg en Sovak samen op met name drie vlakken:

- Zorg & behandeling;
- Innovatie;
- Werk-leertrajecten in de gehandicaptenzorg.

Halfjaartraject

Voor iedereen die een mbo-diploma of hbo-propedeuse in een zorg en welzijnopleiding op zak heeft, ontwikkelde Samen Onbeperkt een nieuw leer-werktraject. In slechts een half jaar kun je nu de overstap maken naar begeleider in de gehandicaptenzorg.

“Ik heb jarenlang als doktersassistent gewerkt”, vertelt Manon, die dit jaar het traject bij SDW startte. “Een aantal jaar geleden ben ik naar Brabant verhuisd en op zoek gegaan naar een nieuwe baan. Als doktersassistent lukte het niet meteen. Eén van mijn sportvriendinnen werkte als vrijwilliger bij SDW en daar ben ik eens mee meegegaan. Ik vond het erg leuk en zo is het balletje gaan rollen.”

“Ik had me al ingesteld op een leer-werktraject van twee jaar, totdat de adviseur leren & ontwikkelen aangaf dat ik met mijn achtergrond geschikt was voor het nieuwe halfjaartraject”, vervolgt Manon. “Een prachtige kans die ik met beide handen heb aangegrepen!”



Goede
Samen-
werking

11 organisaties werken samen voor opleiding GZ-psycholoog

Vanwege de toegenomen complexiteit van de zorg is er een groeiende behoefte aan GZ-psychologen. SDW werkt daarom samen met tien andere zorgorganisaties in West-Brabant aan opleidingsplaatsen voor GZ-psychologen. Het gaat om een sectoroverstijgend initiatief met organisaties uit de ouderenzorg, de revalidatiezorg, de gehandicaptenzorg en vrijgevestigde praktijken.

“Via deze gezamenlijke aanpak hopen we ook een opleidingsplaats voor SDW te realiseren. We zien dat door de toenemende complexiteit aan zorgvragen daar zowel bij cliënten als bij medewerkers behoefte aan is,” aldus Jozien van de Lindeloof, manager Behandeling.

De deelnemende organisaties zijn: 4MB, Avoord, Changes GGZ, De Marq, Groenhuisen, Psychologenpraktijk Oosterhout, Psychologenpraktijk Zevenbergen, SDW, Sovak, Surplus en TanteLouise.

Alliantie Roosendaal: kansen voor cliënten

Goede
Samen-
werking



In juli 2022 is Roosendaal toegevoegd aan het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Roosendaal is daarmee één van de twintig stedelijke focusgebieden in Nederland waar de veiligheid en leefbaarheid onder druk staan en om die reden extra aandacht vragen. Het programma wat hieruit is ontstaan, heeft de titel 'Nationaal Programma Roosendaal' gekregen.

In dit programma werkt de alliantie de komende twintig jaar met landelijke overheid, gemeente, maatschappelijke organisaties en bewoners samen om taaiere problemen in de wijken aan te pakken. In 2023 ondertekenden de zeventien in de alliantie deelnemende organisaties de ambities van het Nationaal Programma Roosendaal (NPR). SDW is één van die organisaties.

“Het programma gaat over leefbaarheid en veiligheid in Roosendaal. Onze cliënten wonen en leven in deze wijken en zijn als burgers onderdeel van de

samenleving. Daarom vinden we het belangrijk om samen met andere maatschappelijke organisaties een bijdrage te leveren aan dit programma”, licht sectormanager Eva Verbogt toe.



Begrip en bewustwording

“Met deze samenwerking creëren we kansen voor inwoners van de gemeente Roosendaal. We kunnen de andere partners in de alliantie bewust maken van de burger met een (licht) verstandelijke beperking en wat die nodig heeft om binnen de eigen mogelijkheden deel te kunnen nemen aan de samenleving. Zo zorgen we ervoor dat er meer begrip en acceptatie ontstaat voor mensen met een verstandelijke beperking en dat zij niet vergeten worden als onderdeel van onze maatschappij.”

Innovatie bij SDW

Gezonde
Organi-
satie

SDW wil haar cliënten zo zelfstandig mogelijk laten leven. Innovatie kan hierbij ondersteunen. Ook is anders werken door innovatie voor SDW belangrijk om duurzame zorg nu en in de toekomst te blijven bieden.

Innovatie laten leven binnen SDW

Door onder andere het verspreiden van twee innovatiebladen hebben we in 2023 acties ondernomen om eigen medewerkers mee te nemen in onze innovatieprojecten en hen inzicht te geven in het nut van innovatie en anders werken. Tijdens de SDW beraden (zie pagina 10) was een onderwerp van gesprek hoe we door anders werken de kwaliteit van onze zorgverlening kunnen behouden of verbeteren.

(Onderzoek naar) implementatie van innovaties

Via verschillende manieren onderzoeken we innovaties die een bepaald probleem op kunnen lossen. We laten ons bijvoorbeeld inspireren door ervaringen van andere zorgorganisaties, ook buiten de gehandicaptenzorg. Daarnaast vragen we regelmatig studenten om een onderzoek uit te voeren welke innovatie passend is voor een vastgesteld probleem. Bovendien ondersteunen de studenten ons ook bij de implementatie van innovaties.

In 2023 heeft een student succesvol het gebruik van Virtual Reality binnen SDW geïmplementeerd. Hierbij heeft ze ook aangetoond dat het aantal escalaties van de cliënt aantoonbaar vermindert. Een andere student



vond een middel waarmee behandelaars op afstand kunnen meekijken, namelijk het slimme statief. Hiermee worden reistijd en reiskosten bespaard.

Verder zijn we in 2023 begonnen met een proefperiode met Robot FLOo, een robot die wordt ingezet bij ouders met een licht verstandelijke beperking. Cliënt Cynthia legde op NPO radio uit hoe FLOo haar helpt bij de opvoeding. [Beluister het fragment.](#)

Innovatiecoaches

SDW heeft eind 2023 twee innovatiecoaches die naast hun taken als begeleider of behandelaar ook hun rol als innovatiecoach oppakken. Zij organiseren inspiratiesessies op locaties en zijn projectleider bij het implementeren van innovaties.

In 2023 is bijvoorbeeld gestart met project Tessa, een sociale robot die de cliënt meer eigen regie en zelfstandigheid geeft en daarmee de zorgmedewerkers ondersteunt in de relatief simpele taken. Ook is gestart met de opzet van de innovatheek: een overzicht van welke innovaties waar ingezet worden. Met als wens om hier een uitleenservice aan toe te voegen.

Vanwege het belang van innovatie is dit één van onze speerpunten in 2024.



Capaciteitsmanagement



In 2023 zijn we gestart met het project capaciteitsmanagement. Dit om de juiste medewerkers op de juiste plek in te zetten, te zorgen voor meer rust in roosters en om meer grip te krijgen op inkomsten en uitgaven. Ofwel: zorgen voor een goede afstemming tussen zorgvraag en zorgaanbod.

Resultaten pilotfase

Van september tot en met november heeft de pilotfase plaatsgevonden op drie locaties. In deze pilotfase lag de focus op het op orde krijgen van de formatie en cliëntbezetting.

Capaciteitsmanagement zoals we dit in drie maanden bij de drie locaties hebben geïmplementeerd, heeft de volgende voordelen opgeleverd:

- Meer bewustzijn bij medewerkers over financiële kaders en de inzet van capaciteit.
- Beter inzicht in de inzet van mensen en middelen.
- Verantwoordelijkheden van unitmanager en planner zijn helder en worden beter opgepakt.
- Kortere lijnen met ondersteunende afdelingen (Mens & Organisatie en Control) wat als prettig, efficiënt en effectief wordt ervaren.

Naar de overgangsfase

In de pilotfase zijn mooie stappen gezet. Begin 2024 stapten we naar de volgende fase: de overgangsfase. Dit betekent dat de pilotlocaties doorgaan met de ingezette acties. Ook starten drie nieuwe locaties met capaciteitsmanagement. Zij worden gedurende drie maanden

meegenomen in het proces. De unitmanagers en roosteraars van deze locaties hebben inmiddels een startbijeenkomst gehad.

Na de overgangsfase volgt in 2024 nog de implementatiefase waarbij capaciteitsmanagement binnen de hele organisatie wordt uitgerold.

Nieuwe leden raad van toezicht

Op 1 juli 2023 startten Annelinda van Dijk en Bas Brekelmans als nieuwe leden van de raad van toezicht (RvT) bij SDW. Zij namen het stokje over van René Mol en Agnes Klaren. Annelinda van Dijk is toezichthouder met de aandachtsgebieden Vastgoed & Innovatie; aan Bas is het aandachtsgebied Zorg en Zorgkwaliteit toebedeeld.

Lees het [jaarverslag van de raad van toezicht](#).



2023 in beeld



1. Inclusieve stembureaus: cliënten helpen mee.
2. Esmée en Jörgen geslaagd voor de opleiding tot ervaringsdeskundige.
3. Workshop tijdens het evenement 'Begrijp jij mij al?' voor professionals over Ivb.
4. Meehelpen bij de avondvierdaagse.
5. Grand opening lunchroom Parrotia Plaza.
6. Uitreiking van de Special Media Awards.
7. Cliënten doen vrijwilligerswerk tijdens Foodstoet Bergen op Zoom.

Wat nemen we mee naar 2024?

In dit Kwaliteitsbeeld hebben we je meegenomen in verschillende onderwerpen over wat we in 2023 hebben gedaan en bereikt en hoe we daar in 2024 mee verder gaan.

Om toekomstbestendig te zijn en te blijven, moeten we doorpakken waar we in 2023 mee gestart zijn en gaan versnellen en verslimmen in 2024. Daarbij hebben we ons de vragen gesteld: Wat is er nu en in de toekomst nodig om kwalitatieve zorg te (blijven) bieden? Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen binnen en buiten SDW? Zo zijn we tot vier hoofdlijnen gekomen waar we ons in 2024 op focussen.

Passende zorg

Met passende zorg hebben we oog voor de zorg en ondersteuning die iemand nodig heeft, maar ook voor de maatschappelijke opgave om de zorg toekomstbestendig te maken. Het betekent dat we een omslag maken naar normaliseren: zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan. We zijn helder over welke zorg we leveren en wat van ons verwacht kan worden.

Focus in 2024 op vier hoofdlijnen:

- Passende zorg
- Duurzaamheid
- Innovatie
- Cultuur

Verder intensiveren we de samenwerking met het netwerk en vrijwilligers, zodat zij kunnen bijdragen in de ondersteuning van cliënten: wij vanuit onze professionele expertise, zij vanuit hun rol in het leven van de cliënt.

Duurzaamheid

In 2024 werken we aan de bewustwording van medewerkers, cliënten, netwerk en leveranciers over hun tot een duurzamere samenleving. Naast deze bewustwording starten we met de uitvoering van het nieuwe duurzaamheidsbeleid met een duurzaamheidsplan per locatie. Het gaat hierbij zowel om zaken die te maken hebben met het dagelijks leven als de gebouwen (vastgoed). Ook investeren we in duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

Innovatie

Innovatie helpt de organisatie bij anders werken en kwalitatief goede zorg te blijven bieden. Het kan ervoor zorgen dat cliënten zelfstandiger worden. Daarnaast kunnen innovaties arbeidsbesparend zijn, zodat we meer tijd over houden voor de zorg die nodig is. Innovatie is overigens niet alleen vernieuwen; wij verstaan onder innovatie ook het verbeteren en efficiënter maken van processen en diensten.

Cultuur

Bij SDW werken we met zelfverantwoordelijke teams met leidinggevenden. Komende twee jaar worden de teams ondersteund door een programmamanager om zich hierin verder door te ontwikkelen, zodat er efficiënt en effectief gewerkt wordt. Efficiënt en effectief werken betekent ook: slimme keuzes maken wie wat en wanneer doet.



www.sdw.nl

Dit kwaliteitsrapport is door SDW met de grootst
mogelijke zorg samengesteld. Aan deze brochure
kunnen geen rechten ontleend worden. © SDW 2024