

Kwaliteitsverslag 2023

Kwaliteitsbeeld van de langdurige zorg, ambulante
ondersteuning en jeugdzorg in 2023



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
KWALITEITSRAPPORTAGE SAMENVATTING	
Samenvatting in eenvoudige taal	5
Voorwoord / leeswijzer	6
1. Wie zijn we en waar werken we?	6
2. De zorg aan cliënten	7
3. Wat vinden cliënten en verwanten van Cosis?	12
4. De medewerkers van Cosis	13
Tot slot	15
KWALITEITSRAPPORTAGE 2023	
Welkom bij de kwaliteitsrapportage voor de langdurige zorg	17
Voorwoord	18
Leeswijzer	19
1 De visie van Cosis	21
1.1 Wie zijn we en waar werken we	22
1.2 Onze strategie	23
1.3 Onze doelen in 2023	24
2 Samenvatting; hoofdconclusies en aanbevelingen	25
2.1 Trotspunten	26
2.2 Wat hebben we bereikt in 2023 en welke aandachtspunten zijn er?	26

3	Zorgproces rond de individuele cliënt	30
	3.1 Methodisch werken	31
	3.2 Zorgplannen	31
	3.3 Veilig wonen en werken	33
	3.4 Inspraak en medezeggenschap cliënten en verwanten	40
	3.5 Klachten	45
	3.6 Onvrijwillige zorg	46
	3.7 Cliëntvertrouwenspersonen	48
	3.8 Ervaringsdeskundigheid GGZ en LVB	50
	3.9 Woonstart	54
	3.10 Werken Dagbesteding en Leren (WDL)	55
	3.11 De inzet van zorgtechnologie	61
	3.12 Ontwikkelingen uitgelicht	64
4	Onderzoek naar cliëntervaringen	72
	4.1 Cliëntervaringsonderzoek Cliënten over Kwaliteit (CoK)	73
	4.2 Wat gaat goed en wat kan beter volgens cliënten en verwanten	73
5	Vakmanschap, kwaliteit van arbeid, teamreflecties	77
	5.1 Trektocht Cosis 2020	78
	5.2 Teamreflecties	78
	5.3 Certificering door DEKRA	79
	5.4 Interne kwaliteits- en veiligheidsaudits	80
	5.5 Werven van personeel, terugdringen van verzuim en uitstroom	80
	5.6 Vrijwilligers	83
	5.7 Cosis Innovatie Platform en KIO-raad	84
	5.8 Cosis Suc-Zes	85
6	Kwaliteitsrapport en visitatie	87
	6.1 Reacties van de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad	88
	6.2 Reacties van de visitatiecommissie	89

7	Bijlage	91
	Cijfers behorend bij hoofdstuk 1	92
	Cijfers behorend bij hoofdstuk 3	92
	Cijfers behorend bij hoofdstuk 4	97
	Cijfers behorend bij hoofdstuk 5	98

	Bronvermelding	100
--	-----------------------	------------

	Colofon	101
--	----------------	------------

Samenvatting in eenvoudige taal



Voorwoord / leeswijzer

In dit kwaliteitsrapport kijken we terug naar het jaar 2023.

Wat hebben we allemaal gedaan bij Cosis?

Wat ging goed en wat kan beter.

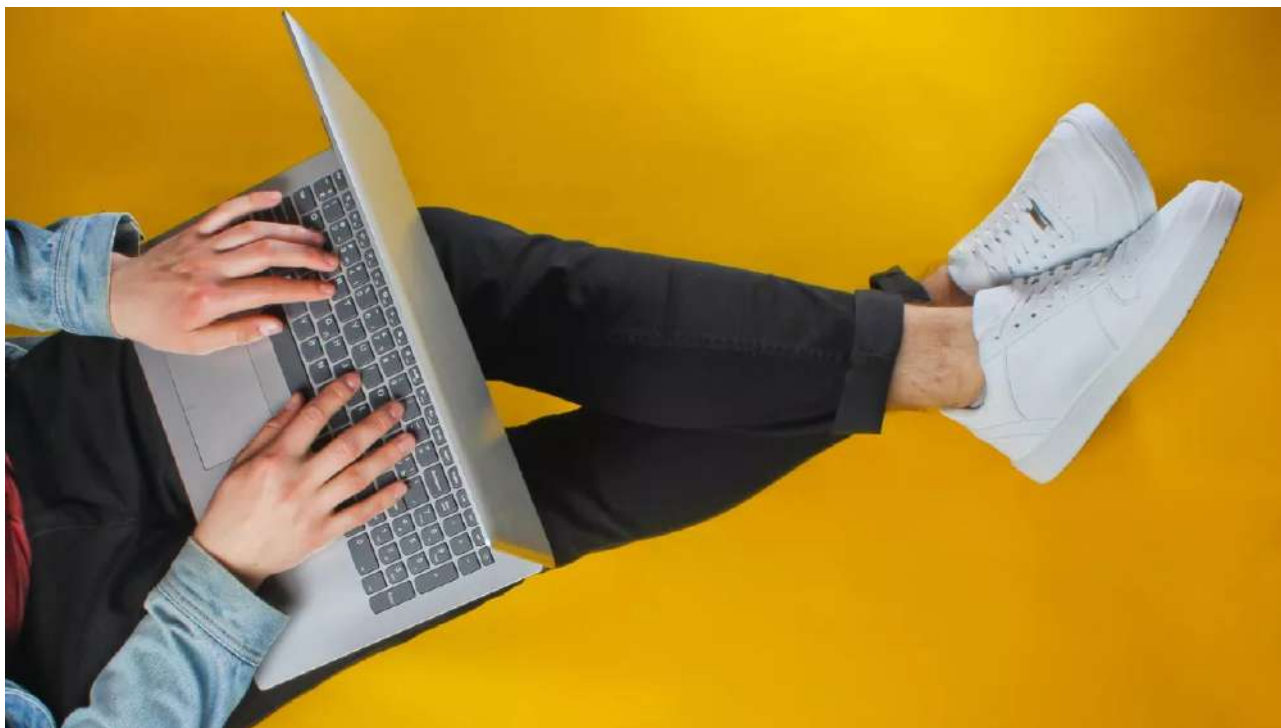
En welke plannen hebben we voor 2024?

We hebben een paar onderwerpen uit dit rapport voorgelegd aan een groep cliënten, verwanten en medewerkers.

We noemen hen het Cosis-panel.

De mening van het Cosis-panel vind je ook in deze samenvatting.

We wensen je veel leesplezier!



1. Wie zijn we en waar werken we?

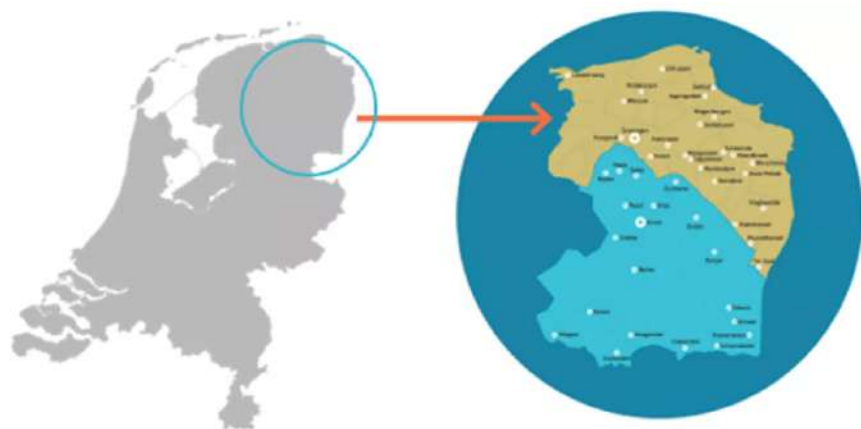
Cosis ondersteunt in 2023 bijna 8500 cliënten in de provincies Groningen en Drenthe.

We hebben ongeveer 4000 medewerkers.

We helpen kwetsbare mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking om meer grip op hun leven te krijgen. Dat doen we samen, in kleine stappen. We zoeken daarin steeds meer samenwerking met het netwerk van de cliënt en met andere organisaties.

We werken in vier clusters:

- Wonen
- Ambulant (Thuis-ondersteuning, Inlopen en Beschermd Wonen, Werken Dagbesteding en Leren)
- Kind Jeugd en Gezin
- Cosis Expertise Centrum



Afbeelding: Het werkgebied van Cosis

Klik op de afbeelding om te vergroten



2. De zorg aan cliënten

2.1 Op dezelfde manier werken

We vinden het belangrijk dat de zorg die we bieden van goede kwaliteit is.

Dat cliënten weten waar ze aan toe zijn.

En dat medewerkers weten hoe ze hun werk het beste kunnen doen.

Daarom werken we binnen Cosis met 8 methodieken.

Een methodiek is een vaste manier van werken.

Elke locatie kiest de methodiek die het beste bij hun cliënten past.

2.2 Zorgplannen

Elke cliënt van Cosis moet een zorgplan hebben.

In het zorgplan staan afspraken en doelen.

Die zorgplannen staan in de computer, in een programma dat 'ONS' heet.

We zien in 2023 dat de zorgplannen steeds meer worden ingevuld op de manier waarop we dat hebben afgesproken.

Maar we weten niet goed wat de cliënten zelf van hun zorgplan vinden.

Dat willen we in 2024 gaan onderzoeken.

2.3 Veilig wonen en werken

Cosis vindt het belangrijk dat cliënten en medewerkers veilig kunnen wonen en werken.

Daarom besteden we daar veel aandacht aan.

Toch gebeurt er soms iets vervelends met een cliënt.

Of maakt een medewerker een fout.

Het is belangrijk dat dat gemeld wordt.
Dan kunnen we onderzoeken wat er precies gebeurd is.
En dan kunnen we ervoor zorgen dat het niet weer gebeurt.

Het grootste deel van de meldingen in 2023 gaat over agressie en medicatie.
Dat was in 2022 ook zo.

In 2023 hebben we extra aandacht besteed aan het onderwerp zelfdoding.
Een moeilijk onderwerp, maar wel heel belangrijk om te bespreken.
Soms zijn cliënten zo depressief dat ze gaan denken aan zelfdoding.



2.4 Inspraak en Medezeggenschap

Cosis vindt het belangrijk om de mening van cliënten en verwanten te horen.
En ook echt iets met die mening te doen.
Bijna elke locatie heeft een lokale cliëntenraad en/of verwantenraad.
Er is ook een centrale cliëntenraad (CCR).

In 2023 zien we dat de mening van cliënten en verwanten steeds vaker wordt gevraagd.
Bijvoorbeeld bij het opstellen van de jaarplannen van de clusters.
Toch gebeurt het ook dat lokale cliëntenraden niet goed betrokken worden bij besluiten.
In 2024 gaan we alle leidinggevenden weer informatie geven over medezeggenschap van cliënten en verwanten.

Het contact tussen de CCR en lokale cliëntenraden is belangrijk.
De CCR heeft daarom in 2023 online bijeenkomsten gehouden voor leden van lokale raden.
Ook zijn leden van de CCR op bezoek geweest bij locaties.
In 2024 gaat de CCR samen met de clusterdirecteuren live bijeenkomsten organiseren.

2.5 Klachten

Soms hebben cliënten, verwanten of anderen klachten over Cosis.
We willen die klachten graag horen omdat we er van kunnen leren.

In 2023 kwamen er 103 klachten binnen, dat is meer dan in 2022.
De meeste klachten gingen over de zorg die Cosis biedt en over overlast.
De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klachten goed en op tijd worden afgehandeld.

De klachten-functionaris heeft in 2023 meer uren gekregen.
Daardoor is het goed opschrijven en volgen van de klachten verbeterd.
Ook is de klachtenfunctionaris nu beter bereikbaar.



2.6 Cliëntvertrouwenspersonen

Cosis heeft twee cliënt-vertrouwenspersonen in dienst.
Bij hen kun je terecht met alles waar je met iemand anders niet over kunt of wilt praten.
Er zijn ook twee cliënt-vertrouwenspersonen van buiten Cosis.
Bij hen kun je terecht met vragen over onvrijwillige zorg.

De cliënt-vertrouwenspersonen hebben samen bijna 140 meldingen gehad in 2023.
Dat is minder dan in 2022.
We weten niet precies waardoor dat komt.

De cliëntvertrouwenspersonen zien dat er veel wisselingen zijn onder begeleiders.
Zij merken dat die wisselingen voor onrust zorgen bij cliënten.
Cliënten praten soms met de cliëntvertrouwenspersonen, omdat ze vinden dat de begeleiding te weinig aandacht voor hen heeft.
Of omdat ze zich niet serieus genomen voelen.

2.7 Onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg is zorg die een cliënt niet wil, maar wel nodig heeft.
Iemand mag iets bijvoorbeeld niet omdat het gevaarlijk is.
Of iemand moet iets omdat dat het beste voor zijn gezondheid is, maar wil dat niet.

We willen zo weinig mogelijk onvrijwillige zorg bieden.
Maar soms kan het echt niet op een andere manier.
Dan moeten we regelmatig bespreken of de maatregel nog nodig is.

Dat deden we niet altijd goed in 2023, hier gaan we beter op letten in 2024.

2.8 Werken Dagbesteding en Leren (WDL)

We vinden het belangrijk dat onze WDL locaties duidelijk herkenbaar zijn.

En we vinden het belangrijk dat cliënten een goede plek hebben in de maatschappij, iedereen telt mee.

We willen graag dat cliënten zich kunnen ontwikkelen.

We moeten dan goed weten wat zij zouden willen en kunnen leren.

Daar hebben we in 2023 meer aandacht aan besteed.

Cliënten kunnen bijvoorbeeld oefenen met werk.

Ook hebben we kaarten met vragen over interesses en talenten gemaakt.

Eind 2022 zijn we begonnen met twee opleidingen voor cliënten.

Als de opleiding klaar is krijg je een diploma.

Met dit diploma is het mogelijk om verder te leren of te gaan werken.

In 2024 willen we deze opleidingen op meer plekken binnen Cosis aanbieden.



2.9 Ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen bij Cosis zijn mensen die geleerd hebben hoe zij met hun eigen ervaringen anderen kunnen helpen.

We zien dat de ervaringsdeskundigen in 2023 steeds meer gevraagd worden voor allerlei opdrachten binnen en buiten Cosis.

Ze geven bijvoorbeeld trainingen aan begeleiders over autisme en ADHD.

En ze helpen mee bij het werven van nieuwe medewerkers op banenbeurzen.

De ervaringsdeskundigen hebben ook een belangrijke rol in ons programma Woonstart.

Woonstart helpt cliënten om weer zo zelfstandig mogelijk te worden.

Een hulpmiddel daarbij is de Woonstartkoffer met allerlei trainingen.

2.10 Techniek in de zorg

Er zijn steeds minder mensen die in de zorg gaan werken.

Daardoor wordt het in de toekomst lastiger om genoeg begeleiders te vinden.

Het is daarom belangrijk om te kijken hoe techniek ons kan helpen in de zorg.

In 2023 hebben we daar weer veel aandacht aan besteed.
We hebben bijvoorbeeld een 'zorg van de toekomst vierdaagse' gehouden.
Daarin konden medewerkers, cliënten en verwanten kennismaken met techniek in de zorg.

Ook zijn we eind 2023 begonnen met een proef die 'Digitaal dichtbij' heet.
Tijdens die proef begeleiden we een groep ambulante cliënten online.
Dat betekent dat we de begeleidingsmomenten via beeldbellen doen.
Ook kunnen cliënten als het nodig is gebruik maken van zorgrobots.
Die robots kunnen bijvoorbeeld helpen bij het op tijd opstaan, of bij het op tijd medicijnen nemen.

De leden van de CCR zeggen ook in 2023 dat zij persoonlijk contact tussen cliënt en begeleider belangrijk vinden.
Daar moet Cosis goed op blijven letten.

2.11 Gezond leven

Cosis wil graag dat gezond leven gewoon, gemakkelijk, leuk en lekker wordt.
We willen cliënten en medewerkers daarbij ondersteunen.
Dat doen we bijvoorbeeld met de projecten Cosis Rookvrij, Gezonde Voeding en LEEV!.
Op locaties worden deze onderwerpen met cliënten en cliëntenraad besproken.



2.12 Kennis delen

Binnen Cosis is veel kennis over mensen met een verstandelijke of psychische beperking.
We vinden het belangrijk om die kennis te delen met anderen.
Dat doen we bijvoorbeeld in de Cosis Poli, waar we allerlei soorten behandeling bieden.
Ook werken we samen met het speciaal onderwijs, op sommige scholen zijn bijvoorbeeld huiskamers.
Daar kunnen kinderen die overprikkeld zijn met hulp van begeleiders van Cosis weer tot rust komen.

2.13 Iedereen hoort erbij

In de uitkomsten van het cliënt-ervarings onderzoek zien we al meerdere jaren dat cliënten zich soms eenzaam voelen.

Daar kunnen we helaas niet gemakkelijk iets aan doen, maar we doen er wel ons best voor.
In 2023 zijn we bijvoorbeeld lid geworden van ABCDate.
Via de ABCDate website en op feesten kunnen cliënten met een verstandelijke beperking anderen ontmoeten.

We vinden het belangrijk dat mensen kunnen zijn wie ze willen zijn.

De Regenboogclub van Cosis is hier in 2023 actief mee bezig.

Dit is een groepje cliënten en medewerkers die vallen onder wat de LHBTIQ+ groep wordt genoemd.

Op 1 juni 2023 hebben we de regenboogvlag gehesen bij ons hoofdkantoor, een mooi moment!



3. Wat vinden cliënten en verwanten van Cosis?

3.1 Mooie cijfers

We vragen cliënten en verwanten elk jaar wat zij vinden van Cosis.

Dat doen we met de vragenlijst 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK).

Ook in 2023 krijgen we mooie cijfers van hen, gemiddeld ruim een 8.

Daar zijn we trots op!

3.2 Wat gaat goed en wat kan beter volgens cliënten en verwanten?

Wat cliënten en verwanten goed vinden gaan binnen heel Cosis:

- het contact de begeleiding,
- de sfeer op de meeste locaties,
- vrijheid en zelfstandigheid, jezelf kunnen zijn.

Wat beter kan:

- de bereikbaarheid van begeleiders, echte aandacht,
- invulling van de dag en dingen leren,
- sociale contacten, mee kunnen denken over veranderingen.

Het Cosis-panel herkent veel van deze punten.

De leden van het Cosis-panel vinden verder dat het soms teveel over geld gaat.

En dat begeleiders te veel tijd kwijt zijn aan het doen van administratie.

Daarnaast zijn ze blij met de samenwerking tussen cliënten, verwanten en begeleiders.

En ze zijn blij dat er zoveel soorten locaties zijn binnen Cosis.

Het is belangrijk dat teams en cliëntenraden de uitkomsten van CoK bespreken.

Zo kunnen ze samen kijken wat goed gaat, maar ook wat er beter kan.

Gelukkig gebeurt dit in 2023 bij steeds meer teams en cliëntenraden,

maar we blijven er op letten in 2024.

Vorig jaar schreven we dat op sommige locaties heel weinig CoK vragenlijsten waren ingevuld. Dat is in 2023 ook zo, we weten nog niet goed hoe dat komt. Gelukkig worden bij de clusters Wonen en Ambulant WDL wel veel lijsten ingevuld.



4. De medewerkers van Cosis

4.1 Alle teams overleggen op dezelfde manier

In 2023 overleggen alle teams op dezelfde manier. Die manier noemen we de Cosis Overleg Vorm (COV). Elke twee weken kijken zij naar wat goed gaat en wat beter kan. Het zorgt ervoor dat we ons werk steeds blijven verbeteren.

4.2 Wat vinden medewerkers goed gaan en wat kan beter?

De medewerkers hebben met elkaar gepraat over wat ze goed vinden gaan en wat beter kan.

Wat medewerkers goed vinden gaan:

- hoe ze als collega's met elkaar omgaan,
- hoe ze omgaan met cliënten en verwanten,
- de zelfstandigheid van het team.

Wat beter kan:

- weten wie welke taak en verantwoordelijkheid heeft,
- communicatie binnen het team,
- nieuwe dingen leren,
- het gebruik van computerprogramma's.

4.3 Vrijwilligers

Er werken ruim 900 vrijwilligers bij Cosis, zij zijn erg belangrijk voor ons! Ze doen bijvoorbeeld uitstapjes met cliënten of klusjes op locaties. Het aantal vrijwilligers is in 2023 weer iets gedaald, maar niet zoveel als in 2022.

We hebben er dit jaar veel aan gedaan om vrijwilligers te werven.

Bijvoorbeeld door borden met 'Word jij onze vrijwilliger? Loop gerust bij ons binnen' bij de locaties neer te zetten.

We merken al dat dat goed werkt en we gaan hier mee door in 2024.



4.4 Nieuwe medewerkers werven

Het is in Nederland steeds lastiger om goede medewerkers in de zorg te vinden. Gelukkig hebben we in 2023 gemiddeld nog steeds genoeg medewerkers. Het is erg belangrijk dat we ook genoeg goede medewerkers houden. Daarom doen we ook in 2023 veel om nieuwe mensen te werven. Voorbeelden daarvan zijn:

- Het maken van video's van locaties, zodat mensen goed zien waar ze op solliciteren,
- Het organiseren van inloop bijeenkomsten voor mensen met belangstelling voor de zorg,
- We werken mee aan opleidingen voor nieuwe medewerkers.

4.5 Medewerkers die weggaan bij Cosis

Er zijn in 2023 iets minder medewerkers dan vorig jaar bij ons weg gegaan.

Maar toch is het aantal medewerkers dat weg gaat nog steeds hoog.

Als reden hiervoor noemen zij onder andere:

- zich te weinig kunnen ontwikkelen,
- het soort werk niet leuk genoeg vinden,
- salaris, werktijden,
- te weinig mee kunnen denken, praten en beslissen.

Hoe dit komt is per cluster verschillend.

Daarom heeft elk cluster zijn eigen manier om te zorgen dat medewerkers bij Cosis blijven.

Maar we zien ook dat het normaal is geworden dat medewerkers minder lang bij een organisatie blijven dan vroeger.

4.6 Zieke medewerkers

Het aantal zieke medewerkers is in 2023 hetzelfde als in 2022.

Het vaakst zijn medewerkers ziek door psychische klachten, net als vorig jaar.

Die klachten hebben met het werk te maken of met hun privé-situatie.

Of met een combinatie daarvan.

We ondersteunen medewerkers om hier goed mee om te leren gaan.
Zij kunnen bijvoorbeeld naar een coach of psycholoog gaan als ze dat willen.
Ook leren leidinggevenden hoe zij het beste om kunnen gaan met zieke medewerkers.
In 2024 onderzoeken we of we hier nog meer in kunnen doen.



4.7 Blijven vernieuwen voor betere zorg

Cosis vindt het belangrijk om de zorg te blijven ontwikkelen.
We werken vaak mee aan onderzoeken, maar kijken daarbij wel steeds of het haalbaar en betaalbaar is.
Onderzoeken waar we aan mee doen moeten nuttig zijn voor cliënten en medewerkers.
Dat geldt ook voor nieuwe dingen waar we aan beginnen.
In 2023 hebben we bijvoorbeeld meegewerkt aan onderzoeken en vernieuwing rondom:

- het versterken van netwerken van de cliënt,
- het verbeteren van leefstijl en leefomgeving, de inzet van techniek in de zorg.

4.8 Werken aan een schonere wereld

We moeten met zijn allen zorgen dat onze wereld weer schoner wordt.

Bij Cosis doen we dat bijvoorbeeld door onze gebouwen te verbeteren.
We zorgden in 2023 voor LED-verlichting en voor zonnepanelen bij een aantal locaties.
Hier gaan we de komende jaren mee door.
Ook hebben we afspraken met apothekers gemaakt over het terugbrengen van medicijnen die over zijn.
Werken aan een schonere wereld blijft ook de komende jaren een belangrijk onderwerp voor ons.

Tot slot

Hartelijk bedankt voor het lezen van deze samenvatting van het kwaliteits-rapport 2023!
Er is natuurlijk nog veel meer te vertellen over Cosis.
Als je meer wilt weten kun je ook het hele kwaliteits-rapport lezen.
Je vindt hem vanaf 1 juni 2024 op de website van Cosis; www.cosis.nu



Welkom bij de kwaliteitsrapportage voor de langdurige zorg



Voorwoord



Voor u ligt het kwaliteitsbeeld over het jaar 2023. In dit verslag vertellen wij hoe Cosis vanuit haar visie werkt aan de kwaliteit van zorg. Medewerkers, cliënten en verwanten komen aan het woord om te vertellen hoe zij dit hebben ervaren.

Bij Cosis werken we vanuit De bedoeling; *'Wij helpen mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking grip te krijgen op hun leven. Samen maken we kleine stappen'*. Vanuit onze strategische koers 'De beweging', naar buiten met buiten' werken we daarin nauw samen met organisaties om ons heen.

In 2023 merken we eens te meer dat de wereld om ons heen in hoog tempo verandert. Dat betekent dat wij mee moeten veranderen. We gaan de zorg voor onze cliënten anders organiseren. We moeten deze beweging maken samen met cliënten, verwanten, collega's binnen Cosis en met collega organisaties. Daarom heeft dit kwaliteitsbeeld als thema **'Samen richting geven'**.

We zijn in 2023 in gesprek gegaan met veel van onze medewerkers. We vroegen hen: Wat heb je van Cosis nodig om jullie jaardoelen in jouw cluster, op jouw locatie, bij jouw cliënten te behalen? Waar ga jij je bijdrage aan leveren? Waar krijgt jouw team energie van en hoe ga jij inspelen met jouw team op wat de samenleving van Cosis vraagt? Ook gaan we steeds vaker in gesprek met onze cliënten en hun verwanten, bijvoorbeeld over de jaarplannen voor 2024, een mooie ontwikkeling!

Tegelijkertijd zijn we elke dag hard aan de slag om onze cliënten passende zorg en ondersteuning te bieden. We kunnen niet alles tegelijk, een belangrijk thema in 2023 is daarom keuzes maken. Waar gaan we wel (en dus ook niet) mee aan de slag? En zijn onze keuzes uitvoerbaar? We richten ons in 2023 op vijf jaardoelen, afgeleid van onze strategische thema's uit De beweging. Welke doelen dit zijn en wat we met deze doelen hebben gedaan in 2023 lees je in de verschillende hoofdstukken in dit Kwaliteitsbeeld.

We zijn trots op alle ideeën, innovaties en energie binnen Cosis. We zijn trots op onze medewerkers die zich dag in dag uit inspannen om te doen wat het beste is voor onze cliënten. Heel veel dank daarvoor! En we zijn trots te kunnen zeggen dat we, in deze voor de zorg zware tijden, er samen voor gezorgd hebben dat Cosis ook in 2023 een financieel gezonde en stabiele organisatie is gebleven. Hierdoor kunnen we continuïteit en kwaliteit van zorg aan onze cliënten bieden en dat is waar het om draait!



Bert Hogeboom en Margreet de Graaf,

Raad van Bestuur Cosis

Leeswijzer

Na een korte introductie over Cosis in hoofdstuk 1 volgt in hoofdstuk 2 een samenvatting van de resultaten die we in 2023 behaald hebben; wat gaat goed en wat kan beter? De toelichting volgt in hoofdstuk 3 t/m 5. In hoofdstuk 3 beschrijven we hoe Cosis de kwaliteit van zorg voor onze cliënten vormgeeft en de regie en zeggenschap bij de cliënt bevordert en in hoofdstuk 4 hoe de cliënten zelf dit ervaren. In hoofdstuk 5 geven we aan welke belangrijke randvoorwaarden er zijn om het proces rondom de individuele cliënt goed vorm te kunnen geven en te kunnen door ontwikkelen. In hoofdstuk 6 vindt u de mening van de OR, de Centrale Cliëntenraad en van collega-organisaties die we dit rapport hebben voorgelegd. De tabellen met alle cijfers staan in de bijlage.

Cosispanel

Sinds 2019 leggen we een aantal onderwerpen voor aan het Cosispanel. Dit panel bestaat uit ervaringsdeskundigen, cliënten, verwanten en medewerkers. Zij stellen vragen, reageren op en vertellen over hun ervaringen met deze onderwerpen.

Thema's die we dit keer hebben voorgelegd aan het Cosispanel:

- 1. Ontwikkelmogelijkheden voor cliënten en medewerkers**
- 2. Invloed en inspraak**
- 3. Samenwerken in het netwerk**
- 4. Wat gaat goed en waar maken jullie je zorgen over?**

Schrijfwijzer

We willen begrijpelijk schrijven, daarom hebben we een Schrijfwijzer opgesteld. We schrijven dit rapport zoveel mogelijk aan de hand van deze Schrijfwijzer. Iedereen moet onze teksten kunnen begrijpen. Taal is begrijpelijk als 95% van de bevolking de tekst begrijpt. Begrijpelijk Schrijven is schrijven op taalniveau B1.

Afspraken die hierbij horen:

- We noemen het belangrijkste eerst en houden het kort.
- We schrijven actief en direct.
- We schrijven voor de lezer.
- We schrijven positief.
- We gebruiken je en jij, tenzij.

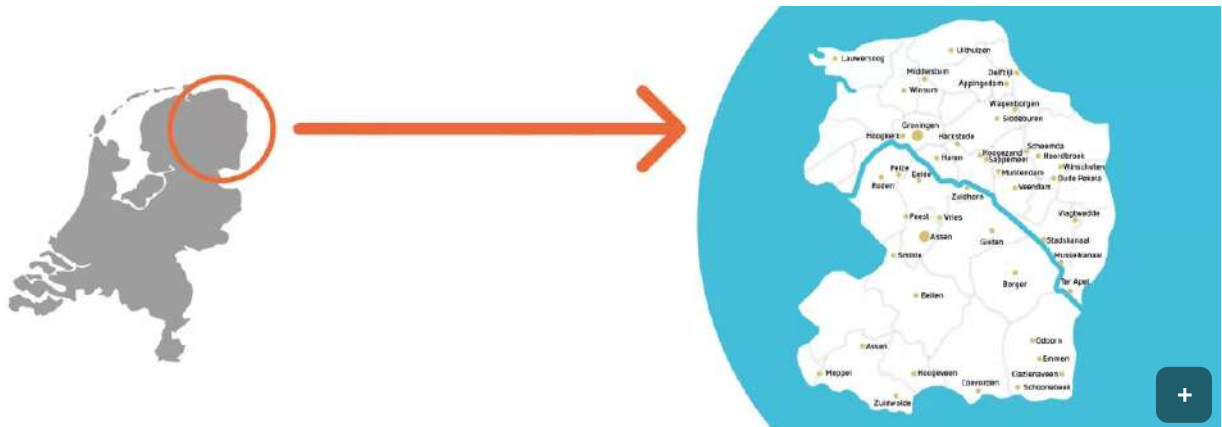
Het zoeken naar de balans tussen zo volledig mogelijk zijn, maar het ook kort houden is een uitdaging. Het doornemen van dit rapport kan lastig zijn voor mensen die moeite hebben met lezen. Daarom hebben we ook een korte samenvatting met afbeeldingen gemaakt.

1 De visie van Cosis



1.1 Wie zijn we en waar werken we

Cosis helpt mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking om grip te krijgen op hun leven. Dit doen we tegen maatschappelijk zo laag mogelijke kosten. Voor korte of langere tijd en midden in de samenleving, dicht bij de mensen die we helpen hun doelen te bereiken. Samen maken we kleine stappen. Uitgangspunt daarbij is altijd het werken in de driehoek, waarbij de samenwerking tussen cliënten, het persoonlijk netwerk en de professional centraal staat.

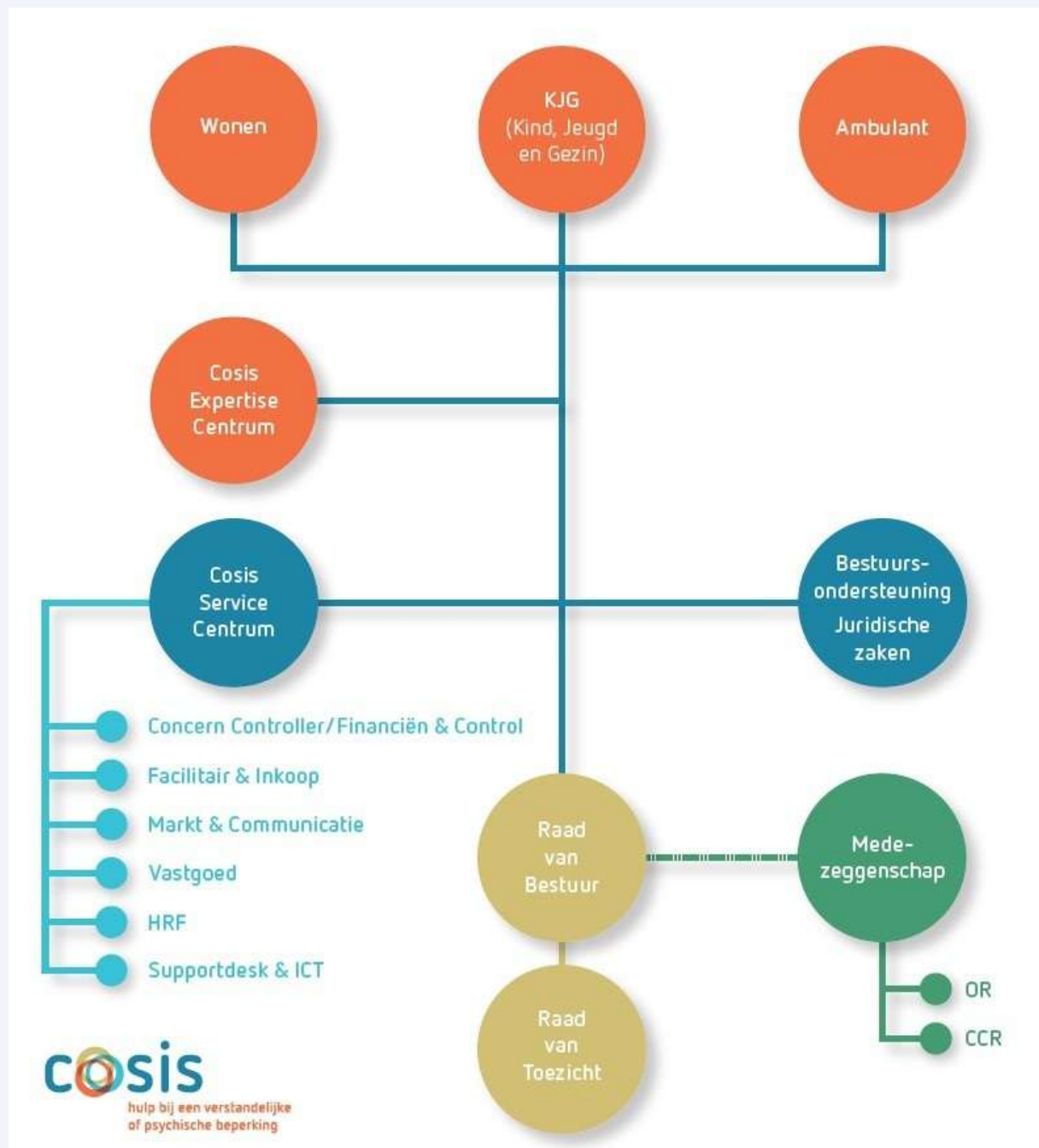


Het werkgebied van Cosis | Klik op de afbeelding om te vergroten

We werken met ruim 4000 medewerkers en ruim 1000 vrijwilligers in de provincies Groningen en Drenthe en we ondersteunen in 2023 bijna 8500 cliënten.

↓ Het organogram van Cosis in 2023

Klik op 'toon meer'.



1.2 Onze strategie

Waar moet Cosis zich op richten om waar te maken waar we voor staan? Dat hebben we beschreven in onze organisatiestrategie richting 2025: De beweging. Een beweging náár buiten en mét buiten. Want we kunnen het niet alleen. We kijken naar het persoonlijk netwerk van de mens die hulp vraagt en naar wat anderen, zoals

bijvoorbeeld buren, school en sportverenigingen voor hem kunnen betekenen. Cliënten met een complexe vraag helpen we vanuit een professioneel netwerk. Zo gebruiken we wat er al is.

1.3 Onze doelen in 2023

In 2023 hebben we aan de volgende jaardoelen gewerkt:

1. Ken je cliënt en stel samen een doel;
2. Ik ben een professional binnen Cosis en ontwikkel mij, en draag bij aan grip voor cliënten;
3. Wij hebben grip op bedrijfsvoering;
4. Inzet op duurzaamheid: gebouwen en voeding;
5. We gaan minstens 1 concrete pilot doen t.b.v. arbeidsbesparende technologie.

Op basis van deze jaardoelen heeft elke locatie of afdeling zijn eigen plannen gemaakt. Door het rapport heen lees je hoe we aan deze doelen gewerkt hebben, in hoofdstuk 2 staat of we onze doelen behaald hebben.

Een doorkijkje naar 2024

De jaardoelen die we eind 2023 hebben vastgesteld voor 2024 zijn:

- Eenvoud;
- Waardengedreven zorg;
- Leiders in de zorg;
- Passende zorg, passende financiering;
- Verkleinen van de impact op het milieu;
- Koen gaat het samen doen.

In ons volgende voortgangsrapport beschrijven hoe we in 2024 aan deze doelen hebben gewerkt.

2 Samenvatting; hoofdconclusies en aanbevelingen



2.1 Trotspunten

In 2022 schreven we dat er sprake was van schaarste. Schaarste in geld en schaarste in medewerkers. Zoals al werd verwacht is dat een trend die zich in 2023 heeft voortgezet. We zijn daarom volop doorgegaan met het zoeken naar creatieve manieren om deze schaarste het hoofd te bieden. De wensen en behoeftes van onze cliënten, maar ook die van onze medewerkers zijn daarbij steeds ons uitgangspunt. Maar we moeten het wel doen met de middelen en mensen die beschikbaar zijn en ook voldoende aansluiten bij/ anticiperen op landelijke en regionale ontwikkelingen.

Het is daarom goed om steeds met elkaar in gesprek te blijven, om die wensen, behoeftes en kaders helder te krijgen en te houden. Doen we nog de juiste dingen, zitten we nog op één lijn? Is wat er 'op kantoor' bedacht wordt eigenlijk wel waar cliënten en medewerkers op zitten te wachten? Hier hebben we mooie gesprekken over gevoerd in 2023.

We zijn blij met de cijfers die cliënten en verwanten ons geven in het cliëntervaringsonderzoek Cliënten over Kwaliteit. En we zijn trots dat er ondanks de toenemende schaarste op de arbeidsmarkt nog steeds voldoende collega's zijn die zich willen verbinden aan Cosis.

Andere punten waar we trots op zijn in 2023:

- de verlenging van het ISO-9001 kwaliteitscertificaat na de externe audit door DEKRA,
- het feit dat we de kennis die we in huis hebben delen, zoals in de Cosis Poli en de FACT-teams,
- het steeds weer zoeken naar en creëren van mogelijkheden voor onze cliënten om te leren, bijvoorbeeld in de branche-opleidingen.

Een risico zien we nog steeds in het hoge verloop van collega's. Met het weggaan van personeel verdwijnt soms kennis. Hoe borgen we kennis en expertise voor de organisatie en hoe zorgen we ervoor dat nieuwe collega's goed worden ingewerkt? In de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek wordt continuïteit van zorg ook als aandachtspunt genoemd.

2.2 Wat hebben we bereikt in 2023 en welke aandachtspunten zijn er?

Onze jaardoelen

In hoofdstuk 1 beschreven we onze jaardoelen voor 2023. Zijn deze doelen bereikt?

Jaardoel 1: Ken je cliënt en stel samen een doel.

Het gemiddelde percentage cliënten dat een zorgplan heeft is 86%. Dat is boven de norm die we hebben gesteld. In het zorgplan worden samen met de cliënt doelen opgesteld. Daarnaast zijn cliënten in het cliëntervaringsonderzoek positief over de band die zij met hun begeleiders hebben. Ook de cliënten en verwanten uit het Cosispanel zijn heel positief over de begeleiders. Een kanttekening vanuit de cliënten en verwanten van het Cosispanel is, dat zij het stellen van een doel vooral bij Werk, Dagbesteding en Leren nuttig en logisch vinden, maar bij Wonen minder; "Mensen die niet in een instelling wonen hebben thuis toch ook geen doelen waar zij aan werken en op rapporteren?"

Jaardoel 2: Ik ben een professional binnen Cosis en ontwikkel mij, draag bij aan grip voor cliënten.

Er is volop ingezet op werving van nieuwe collega's, wat heeft geleid tot voldoende instroom in 2023. Daaruit kunnen we de voorzichtige conclusie trekken dat mensen graag bij Cosis werken. We zien nog wel dat de uitstroom hoger is dan we willen. Dat behoudt ook in 2024 onze aandacht. Daarnaast zijn er veel mogelijkheden om bijvoorbeeld via Pynter e-learnings te volgen en er worden regelmatig live cursussen en trainingen aangeboden. Toch wordt in de exitgesprekken als reden van vertrek onder andere een gebrek aan ontwikkelmogelijkheden genoemd. Dit komt ook in de teamreflecties naar voren.

Jaardoel 3: Wij hebben grip op bedrijfsvoering.

We hebben onze financiën goed op orde gehouden in 2023. We kijken steeds beter naar de zorg die we bieden en de financiële middelen die daarbij horen. Ook zijn we gestart met pilots rondom een betere personeelsplanning en capaciteitsmanagement.

Jaardoel 4: Inzet op duurzaamheid: gebouwen en voeding.

We hebben in 2023 stappen gezet richting een groenere toekomst. Meerdere locaties worden verlicht door LED en er zijn zonnepanelen geplaatst. Het elektriciteitsverbruik is met minimaal 3% gedaald, er zijn fietsplannen afgegeven aan collega's en we werken steeds meer vanuit huis. Nog niet alle doelen zijn gerealiseerd. Zo is het gasverbruik gestegen en hadden we al wat verder willen zijn met de gezonde voeding. De in 2023 ontwikkelde MVO-kwartaalrapportages geven inzicht waar we staan en waar we op koersen.

Jaardoel 5: We gaan minstens 1 concrete pilot doen t.b.v. zorgondersteunende technologie

Dit is de pilot Digitaal Dichtbij geworden waar we in november 2023 mee zijn begonnen. We hebben hier door de korte tijd waarin de pilot nu draait nog geen resultaten van.

Cliëntervaringsonderzoek Cliënten over Kwaliteit (CoK)

Ook in 2023 waarderen cliënten en verwanten ons weer met goede cijfers, over het geheel genomen een ruime 8. We hebben de vragenlijsten onder de loep genomen en ze waar nodig aangepast zodat ze beter aansluiten bij cliënten.

Aandachtspunt in 2022: zorg ervoor dat de CoK rapportages meer besproken worden met de lokale cliëntenraden. In de notulen van lokale cliëntenraden leest de CCR dat dit meer gebeurt. De centrale cliëntenraad (CCR) maakt lokale raden er ook op attent via de CCR nieuwsbrief. Het aantal ingevulde vragenlijsten bij Gezinsontwikkeling en Ambulant Team Jeugd was in 2023 erg laag. Waar ligt dat aan? Hierover willen we in 2024 in gesprek met collega's, cliënten en verwanten.

Zorgplannen in ONS

Het percentage zorgplannen is op orde, we hebben de afgelopen jaren veel gedaan om dat voor elkaar te krijgen. In de uitkomsten van de teamreflecties zien we dat medewerkers soms nog wel moeite hebben met rapporteren en registreren in elektronisch cliëntdossier ONS en klantportaal Caren.

In 2023 hebben we meer aandacht besteed aan de eigen regie van de cliënt bij het opstellen van het zorgplan en het betrekken van verwanten/vertegenwoordiger daarbij. In 2024 willen we ons meer toeleggen op de kwaliteit van de inhoud van de zorgplannen. Het zou goed zijn om na te gaan in hoeverre cliënten het zorgplan als van henzelf beschouwen.

Inspraak en Medezeggenschap

Inspraak en medezeggenschap van cliënten en verwanten vindt Cosis belangrijk. Cliënten en verwanten worden steeds meer betrokken worden bij allerlei onderwerpen, ook als die niet in de Wmcz staan.

Een actiepunten van 2022 voor 2023 was het vergroten van het contact tussen de CCR en de lokale raden. We zien dat daar goede stappen in zijn gemaakt. We gaan in 2024 de leidinggevenden die inspraak en medezeggenschap op locaties willen vergroten hierbij ondersteunen en we houden dit onderwerp onder de aandacht.

Veilig wonen en werken

Cliënten en medewerkers moeten veilig kunnen wonen en werken. Van incidenten willen we leren om ze in de toekomst zoveel mogelijk te kunnen voorkomen. In 2023 zijn er meer meldingen incidenten cliënten en meldingen incidenten medewerkers gedaan dan in 2022. In 2023 is extra aandacht besteed aan goede scholing rondom suïcidepreventie.

Aandachtspunt in 2023 was dat we ervoor moeten zorgen dat nieuwe medewerkers ook weten wanneer en hoe ze incidenten moeten melden. Omdat dit actueel blijft, nemen we dit aandachtspunt weer mee naar 2024. In 2023 zien we een toename van het aantal valincidenten met cliënten. Iets om alert op te blijven in 2024.

Personeel, instroom, uitstroom, verzuim

De uitstroom- en verzuimcijfers zijn nog steeds hoger dan we in het verleden gewend waren. Ondanks dat lukt het ons over het algemeen om de roosters rond te krijgen. Ook lukt het ons nog steeds om voldoende nieuwe medewerkers aan ons te binden.

In 2022 schreven we dat als oorzaak van uitstroom het gebrek aan ontwikkelmogelijkheden genoemd wordt. Dit is nog steeds zo in 2023, iets om in 2024 opnieuw aandacht aan te besteden. Tegelijkertijd worden mogelijkheden om bij te leren ook als sterk punt genoemd door medewerkers. Voortdurende aandacht houden we ook voor het voorkomen van verzuim, het verminderen van uitstroom en het werven van medewerkers.

Sterk door samenwerking

Mooie voorbeelden van samenwerken en kennisdelen zien we onder andere bij cluster Kind jeugd en Gezin en bij het cluster Cosis Expertise Centrum. We werken o.a. samen en delen kennis met scholen, in FACT-jeugteams, op de Cosis Poli, in het Groninger Zorgakkoord en in allerlei onderzoeken.

Klachten

Als een cliënt, verwant of een derde een klacht in wil dienen over de zorg die Cosis biedt dan kan dat via de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft in 2023 een ophoging van haar uren gekregen en er is een vaste vervanger aangewezen. Het aantal klachten in 2023 is met 103 hoger dan de 82 klachten in 2022. De meeste klachten gingen over de manier waarop zorg werd geboden.

Onvrijwillige zorg

In de totale zorgverlening is het gedeelte van onvrijwillige zorg klein.

Uit een de externe Dekra audit bleek het tijdig evalueren van onvrijwillige zorg maatregelen een aandachtspunt. Hier hebben de Wzd-functionarissen extra aandacht voor in 2024.

Ervaringsdeskundigheid

Ervaringsdeskundigen GGZ en LVB zijn voor de teams en beleidsmakers waardevolle sparringpartners. Het is soms nog wel zoeken naar goede manieren van samenwerken. Wie heeft welke rol, wanneer en hoe betrek je ervaringsdeskundigen?

Werken, dagbesteding en leren (WDL)

Cosis wil de WDL-locaties duidelijk herkenbaar maken in Groningen en Drenthe door te werken vanuit onze gedeelde visie: elk individu verdient een volwaardige plek in de samenleving. We werken hierin samen met lokale bedrijven, scholen en organisaties, en ontwikkelen opleidingen voor cliënten in samenwerking met VGN en de LFB.

3 Zorgproces rond de individuele cliënt



3.1 Methodisch werken

Binnen Cosis hebben we acht basismethodieken. We hebben onder andere methodiekwerkgroepen georganiseerd. Aandachtsfunctionarissen van de methodiek komen hier bijeen, om met elkaar (de borging van) de methodiek de bespreken. In deze methodiekwerkgroepen komen verschillende onderwerpen aan bod. Denk bijvoorbeeld aan: basishouding (waarden van de methodiek), technieken, verdieping.

Een voorbeeld: In de methodiekwerkgroep van de methodiek Ouder Wordende Client (OWC) hebben we tijdens een van deze bijeenkomsten gesproken over de reminiscentie benadering. Deze benadering richt zich op het ophalen van herinneringen aan gebeurtenissen of ervaringen uit het verleden. Hierdoor krijg je o.a. zicht op gebeurtenissen in het levensverhaal van een cliënt. En ben je in gesprek met cliënt over wat belangrijk voor hem/ haar is (geweest). Op deze manier kun je dit ook terug laten komen in de dagelijkse zorg/ ondersteuning.

Tijdens de methodiekbijeenkomst hebben we besproken wanneer je deze benadering kunt inzetten. En hoe materialen, geuren, muziek, foto's etc. hierbij kunnen helpen. Begeleiders van een dagbestedingslocatie hebben tijdens deze bijeenkomst verschillende voorbeelden laten zien, hoe zij dit toepassen in de dagelijkse praktijk.



Op sommige locaties verandert de doelgroep waardoor de methodiek mogelijk niet meer passend is. Locaties kunnen dan een aanvraag doen om van methodiek te veranderen. De methodiekcommissie behandelt deze aanvragen. Zij stellen verdiepende vragen en denken mee. Soms leggen zij contact met de methodiekcoach. Zij geven advies over het wel/ niet overstappen en wat aandachtspunten zijn.

3.2 Zorgplannen

De in paragraaf 3.1 beschreven methodieken gebruiken we als basis voor het opstellen van de zorgplannen. De doelen in het zorgplan worden geformuleerd aan de hand van de zorgvraag van de cliënt, waarbij de methodiek ondersteunend werkt.

Het streven is dat cliënten na zes weken in zorg te zijn een zorgplan hebben. Het zorgplan is niet ouder dan een jaar (actueel zorgplan). De afspraak is dat er binnen cluster Ambulant minimaal 80% geldige zorgplannen zijn en binnen cluster KJG en Wonen minimaal 85% geldige zorgplannen zijn.

Voor een geldig zorgplan in het elektronisch cliëntdossier ONS moeten alle onderstaande vier deelindicatoren op orde zijn.

Voor een geldig zorgplan in het elektronisch cliëntdossier Ons moeten alle onderstaande vier deelindicatoren op orde zijn:



opmerking: medicatiekaart niet meer verplicht bij WMO 18+cliënten

Volgens de laatste gegevens over 2023 ziet het overzicht geldige zorgplannen er per cluster als volgt uit:

- Ambulant 75,40 %
- KJG: 77,80%
- Wonen 83,60%
- Cosis breed 78,40%

(Bron: kwartaalrapportages 2023)

Kijken we alleen naar het onderdeel zorgplan, dan scoren we met 86% boven de norm. Deze cijfers geven informatie over het proces rond zorgplansystematiek, maar niet over de inhoud van de plannen, terwijl die minstens zo belangrijk is. Hier willen we in 2024 meer aandacht aan besteden.

In 2023 hebben we meer nadruk gelegd op de eigen regie van de client en het meer betrekken van verwanten en vertegenwoordigers. Ook hebben we meer aandacht besteed aan het verbeteren van rollen, taken en verantwoordelijkheden rondom ONS, meer regie in het primair proces en betere afstemming tussen de clusters.

3.3 Veilig wonen en werken

Alle cliënten en medewerkers binnen Cosis moeten veilig kunnen wonen en werken. Een veilige omgeving voor iedereen gaat bijvoorbeeld over medicatieveiligheid, veiligheid op social media, #MeToo, onveiligheid door agressie, onvrijwillige zorg enzovoort.

Als iets niet goed gaat en je voelt je niet veilig, dan is het belangrijk om dat te melden. Binnen teams bespreken we de meldingen om hiervan te leren en verbeteringen door te voeren om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

De veiligheidscommissies binnen clusters en ondersteunende diensten en veiligheidscommissies op thema's (b.v. suïcide, seksualiteit) brengen veiligheidsrisico's voor cliënten en medewerkers in kaart. Waar nodig ondernemen zij actie om de kwaliteit van zorg te verbeteren.



In deze video vertellen begeleiders, ouders, cliënten en medewerkers wat veiligheid voor hen betekent.

3.3.1 Meldingen Incidenten cliënten (MIC)

In deze paragraaf belichten we de meldingen waarbij cliënten betrokken zijn. Het zijn cijfers voor heel Cosis uitgesplitst naar soort incident. De toelichting gaat in op een aantal zaken die op clusterniveau speelden.

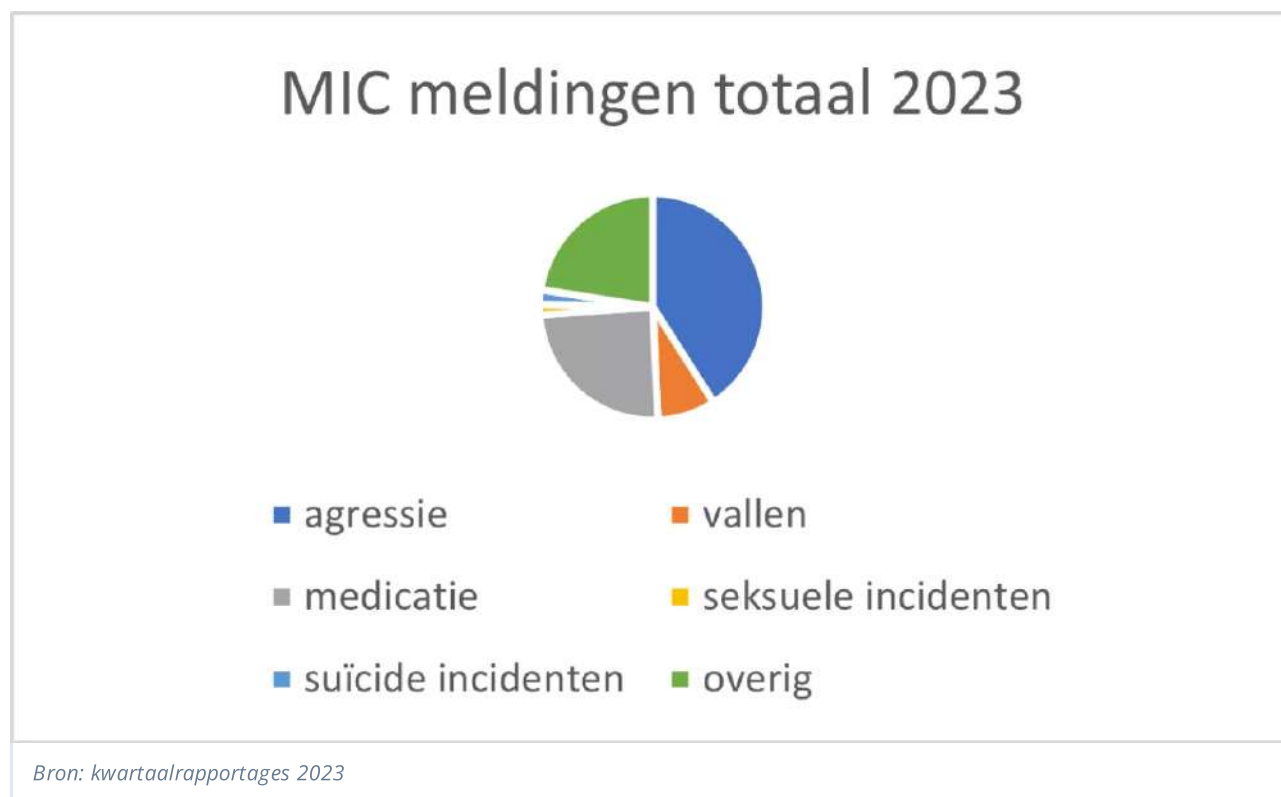
Binnen cluster Wonen is het aantal meldingen valincidenten opvallend toegenomen. In Q3 is vanuit veiligheidsdossier Medisch beleid een werkinstructie opgesteld over de risicosignalering van valgevaar. Dit heeft mogelijk bijgedragen aan meer alertheid op dit thema. Bij met name de ouder wordende doelgroep zien we meer

ernstige gevolgen van de valincidenten. We blijven dit monitoren in 2024.

We zien een daling in het aantal suicide gerelateerde incident meldingen. Dit wordt met name veroorzaakt door een afname binnen de clusters KJG en ambulant. De aantallen blijven in vergelijking met voorgaande jaren echter hoog. Vanuit het veiligheidsdossier Suicidepreventie is het beleid geactualiseerd in Q4, met meer aandacht op de preventieve kant en scholing.

Uit calamiteitenonderzoek blijkt dat we nog meer in gesprek kunnen gaan over wat een Veilige Zorgrelatie betekent in de praktijk. Wat zijn de persoonlijke grenzen van de cliënt en respecteer je als zorgverlener deze grenzen? Hoe voer je hierover het gesprek met de cliënt en met collega's? *Onderzoek en meldingen aan toezichthouder* Als er incidenten zijn maken de teams zelf de eerste reflectie en analyses van incidentmeldingen. Op die manier leren ze van hetgeen gebeurd is. IGJ en gemeenten geven aan wanneer incidenten bij hen gemeld moeten worden. Het gaat hier om ernstige incidenten. Incidentonderzoekers van de afdeling Kennis Kwaliteit en Onderzoek ondersteunen bij het afwegen wat wel/niet gemeld moet worden en indien nodig voeren zij onderzoek uit. Doel van het onderzoek is ophalen wat we kunnen leren en wat we kunnen doen om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

In 2023 zijn in totaal 28 cases voorgelegd aan het team Incidentonderzoekers. De verdeling over de clusters is daarbij als volgt: 13x Wonen, 8x Ambulant en 7x KJG. Dit heeft 15 keer geleid tot een intern onderzoek. Hiervan zijn negen incidenten gemeld bij een toezichthouder (IGJ of gemeente).



Onder de categorie 'overig' vallen o.a. ook prik-, snij-, bijtincidenten; vermissing; verslikken; problematisch middelen- of alcoholgebruik en (mogelijk) huiselijk geweld. Deze zijn omwille van de leesbaarheid hier niet verder uitgesplitst.

Onder suicide incidenten vallen alle meldingen die met suicide te maken hebben, dus ook als een cliënt vertelt te denken aan suicide. Zie de bijlage met tabellen voor meer cijfers rondom MIC-meldingen.

3.3.2 Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)

In 2022 schreven we dat er ten opzichte van 2021 veel meer meldingen incidenten medewerkers waren gedaan. We vonden dat een positieve ontwikkeling, omdat we het aantal meldingen laag vonden voor een organisatie van onze omvang.

In 2023 is het aantal meldingen incidenten medewerkers weer gestegen. Toch besteden we nog steeds veel aandacht aan het melden van incidenten waar medewerkers bij betrokken zijn, omdat het aantal MIM meldingen achterblijft bij het aantal MIC meldingen. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld het idee toch al gemeld te hebben (MIC), niet veilig genoeg voelen in team of bij leidinggevende of de gedachte dat incidenten nou eenmaal bij het soort werk horen.

In 2024 willen we de incident registratieformulieren voor zowel medewerkers als cliënten integreren, tot een meer gebruiksvriendelijk alternatief.



Er waren in 2022 relatief veel meldingen in de categorie 'Overig', bij zowel incidentmeldingen cliënten als medewerkers. We adviseerden om incidenten rondom bijvoorbeeld middelengebruik als aparte categorie te registreren. Dit is in 2023 gebeurd. Zie de bijlage met tabellen voor meer cijfers rondom MIM-meldingen zie de bijlage met tabellen.

In 2023 is er een arbeidsongeval geweest dat we moesten melden bij de Nederlandse Arbeidsinspectie. De inspectie heeft ons de opdracht gegeven onderzoek te doen naar het ongeval en een werkgeversrapportage op te stellen. We hebben onder leiding van ons team Arbo de verbetermaatregelen opgesteld, uitgevoerd en het onderzoek succesvol afgerond.

3.3.3 Suïcidepreventie

De veiligheidscommissie Suïcidepreventie heeft in 2023 extra ingezet op scholing. Wat heeft de medewerker nodig om het goede gesprek te voeren? Medewerkers konden aan diverse scholingen deelnemen. Vanuit de opgedane ervaringen zal in 2024 een advies geschreven worden. Voor gedragswetenschappers stond tijdens de scholing de

vraag centraal: hoe kan je als gedragswetenschapper cliënten en de teams het beste helpen? Rond
suïcidepreventie organiseerden we ook een Kenniscafé.

Lees hier het verhaal:

Suïcidepreventie, heb ik de goede keuze gemaakt

Er staat sinds kort een beleid suïcide preventie in Zenya en in SharePoint. Joukje Blomsma en Sharina Grefelman, beiden gedragswetenschapper binnen Cosis, zijn, samen met anderen, actief in het Veiligheidsdossier suïcidepreventie. Het nieuwe beleid was nodig, omdat het oude beleid wat er lag te weinig gericht was op de preventie van suïcide. In het huidige beleid is meer aandacht voor deze preventieve kant, waarin de begeleiders meer handvatten krijgen om met het suïciderisico van een cliënt om te gaan.

Bij het implementeren van het nieuwe beleid merkte het Veiligheidsdossier dat er behoefte is binnen de organisatie aan meer scholing rondom dit onderwerp.

Sharina: 'Met een aantal collega gedragswetenschappers zijn we een drietal trainingen over dit onderwerp gaan volgen van Teunis van den Hazel. Hij is klinisch psycholoog en psychotherapeut en houdt zich in de praktijk veel bezig met cliënten met suïcidaal gedrag. Hij zorgde voor een boeiende en leerzame verdieping op het onderwerp. Het is een superspannend onderwerp, waarbij je als begeleider en gedragswetenschapper voortdurend bezig bent met de vraag: 'heb ik de goede keuze gemaakt?'

Teun: 'De training was gericht op het voorkomen van suïcide. En dat is gebaseerd op je eigen contact met je client. Beschikbaar zijn, de juiste vragen stellen, beschikbaar blijven en doorvragen. Het voorkomen van suïcides gaat dus over je eigen gedrag en de communicatie die je aangaat. De training bevatte veel reflectie op je eigen rol, je eigen keuzes. De dreiging van suïcide doet veel met mensen. Het zorgt voor angst, twijfel en onzekerheden. Het lijden, het verdriet en de hopeloosheid vragen een sfeer van veiligheid en vertrouwen om dit te kunnen bespreken. Iedereen heeft wel een voorbeeld van suïcide in zijn of haar omgeving die effect op hem of haar heeft gehad. Dat zijn we gaan bespreken. Dat betekent ook dat je die ervaring uit je privé meeneemt naar een professionele situatie. Hoe dicht wil je naar de pijn gaan? Hoe ver kan je meebewegen? Contact maken is het belangrijkste. We zijn vooral gaan oefenen. We bespraken cases en voerden intense gesprekken in de groep.'

Joukje: 'We kunnen nog verder uit gaan wijden over de inhoud van de training, maar willen hier binnen de organisatie nog in breder verband op terugkomen. De training was een groot succes. Naast dat de gedragswetenschappers die deel hebben genomen aan de training veel kennis hebben opgedaan die ze meteen in de praktijk kunnen brengen, hebben we ook veel opgehaald waarmee we de visie en het beleid op het onderwerp kunnen aanscherpen. Veel aspecten waarmee we nog moeten stoeien. Het blijft hoe dan ook een ingewikkelde kwestie die serieus genomen moet worden en het verdient om op een goede manier te worden belicht. Wij van de werkgroep Veiligheidsdossier suïcidepreventie hebben waardevolle nieuwe input gekregen om het beleid hieromtrent verder te kunnen ontwikkelen. Wordt, wat ons betreft, zeker vervolgd.'



De groep die de training heeft gevolgd, waaronder ook Joukje, Sharina. Uiterst rechts staat Teunis van den Hazel.

Samen met begeleiders, IRB counselors en ervaringsdeskundigen hebben we een presentatie gemaakt die de te ondernemen stappen in eenduidige taal beschrijven. Tenslotte is de veiligheidscommissie ook betrokken bij incidentonderzoeken en heeft zij een aantal locaties ondersteund. Al deze initiatieven leidden tot meer zichtbaarheid van suïcidepreventie. Voor de verdere beleidsontwikkeling is dit eveneens waardevolle informatie.

3.3.4 Crisisaanpak

Soms verliezen cliënten zodanig de grip op hun leven dat er zich een (mogelijke) crisissituatie voordoet. Ook in zulke situaties wil Cosis klaar staan voor cliënten. Daarom hebben we samen met Twynstra en Gudde een nieuwe crisisaanpak ontwikkeld. In de Crisisopzet werkt Cosis aan het maken van heldere afspraken om crisissituaties sneller op te lossen en te voorkomen dat cliënten onnodig worden doorverwezen naar een andere instelling.

Waarom heeft Cosis een crisisopzet?

Cosis helpt kwetsbare mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking grip te krijgen en houden op hun leven. Soms raken zij echter de regie even kwijt en kan er zich een (mogelijke) crisissituatie voordoen. Ook in zulke situaties wil Cosis klaar staan voor cliënten.

In de Crisisopzet werkt Cosis aan het maken van heldere afspraken om crisissituaties sneller op te lossen en te voorkomen dat cliënten onnodig worden doorverwezen naar een andere instelling.

Hoe werkt de crisisopzet?

Het doel van de crisisopzet is om in vastlopende situaties, preventief en op tijd door middel van interventies de situatie te stabiliseren en omgeving verbeteren waarbij men weer grip ervaart, zodat er geen acute crisissituatie ontstaat. De focus ligt op het voorkomen van de crisis en het preventief eerder mee laten kijken. Oftewel signaleren, tijdig reageren is de-escaleren. Deze inzet is er voor alle clusters. De gedragswetenschapper -al dan niet ingeschakeld door een medewerker- kan daarvoor terecht bij de crisisregisseur. De crisisregisseur maakt samen met de gedragswetenschappers en/of behandeldriehoek een beoordeling van de situatie en welke zorg de cliënt/het begeleidend team/de locatie nodig heeft. De crisisregisseur denkt mee over oplossingen, geeft advies en verwijst door. De crisisregisseur maakt deel uit van het Crisis Interventie Team (CIT). Er zijn diverse mogelijkheden binnen het CIT. Zoals o.a. observaties door medewerkers van het CIT op locatie en/of in het COV. Op basis van deze observaties wordt een analyse en plan van aanpak gemaakt en ondersteunt het CIT bij het vorm geven en uitvoeren van het plan van aanpak. Ook kan de casus tijdens een uur durend consult ingebracht door de behandeldriehoek multidisciplinair besproken en geanalyseerd worden. In dat consult volgen er adviezen vanuit verschillende disciplines. Ook kan er specifieke deskundigheid tijdelijk aan de casus worden toegevoegd ter ondersteuning/advisering van de behandeldriehoek. Te denken valt aan systeemtherapeut; begeleider intensiever zorg gericht op coaching on the job; arts. Maar ook een expert op een specifiek gebied zoals o.a. jeugdzorg, NAH, verslaving, ASS.

De crisisregisseur heeft de regie en houdt het overzicht.

Soms kan er toch sprake zijn van een acute crisis. Ook dan denkt de crisisregisseur mee: welke mogelijkheden zijn er nog op locatie; moet er intern, binnen de organisatie worden overgeplaatst of naar een time-out plek worden gezocht; moet er extern worden uitgeplaatst; is een klinische opname met spoed nodig. Mocht de conclusie externe uitplaatsing zijn, dan neemt de cliëntconsulent regie in het vinden en organiseren van een crisisplek.

Bereikbaarheid crisisregisseurs

Er zijn twee Cosis-crisisregisseurs. Zij zijn door de week bereikbaar. Na vrijdag 11.45 uur kun je contact opnemen met de cliëntconsulent, altijd in afstemming met de aanwezige gedragswetenschapper. De crisisregisseurs zijn ook bereikbaar via de e-mail.



3.4 Inspraak en medezeggenschap cliënten en verwanten

Cosis wil de mening van cliënten en verwanten horen en ook daadwerkelijk iets met die mening te doen. De Wmcz is hiervoor de basis. Medezeggenschap van cliënten en verwanten is bij Cosis zowel op lokaal als op centraal niveau georganiseerd. Lokaal door middel van ongeveer 150 lokale raden en centraal door middel van een [Centrale Cliëntenraad \(CCR\)](#). Een groot deel van deze raden wordt gecoacht door een professionele onafhankelijke coach.

Lokale raden

De mening van cliënten en verwanten wordt bij steeds meer onderwerpen gevraagd, ook over onderwerpen die niet in de Wmcz staan. Een mooi voorbeeld van inspraak is de manier waarop cliënten en verwanten in 2023 door de clusterdirecteuren zijn meegenomen in het opstellen van de jaarplannen van de clusters Wonen en Ambulant.

Er zijn ook kritische noten. De CCR kreeg in 2023 een aantal brieven van lokale cliëntenraden waarin zij vragen stelden over beleid van Cosis. Het ging bijvoorbeeld over het feit dat medewerkers en vrijwilligers geen cliënten in hun eigen auto mogen meenemen vanwege de verzekering. De CCR snapt dat dit erg lastig kan zijn en dringt er bij de Raad van Bestuur op aan heel goed te kijken naar mogelijkheden om dit toch verzekerd te krijgen. De CCR hoopt dat hier in 2024 een goede oplossing voor komt.

Ook hoorde de CCR van lokale raden dat op sommige locaties gezegd werd dat de CCR al advies had gegeven en de lokale raad daarom geen advies meer kon geven. In de meeste gevallen klopte dat niet. Als er iets op een locatie verandert wat veel invloed heeft op het leven van cliënten, dan moet de lokale raad daarbij betrokken worden.

Op een aantal locaties zijn er wisselingen geweest van leidinggevenden. Dit kan een reden zijn dat het hier en daar niet meer helemaal helder is hoe het ook alweer zit met inspraak en medezeggenschap van cliënten. In 2024 gaan adviseurs en coaches van de afdeling Kennis Kwaliteit en Onderzoek daarom met leidinggevenden kijken welke ondersteuning er nodig en gewenst is. Op die manier werken we verder aan het versterken van de medezeggenschap van cliënten.

Het Cosispanel ziet ruimte voor verbetering in de medezeggenschap van ambulante cliënten. Zij hebben vaak geen cliëntenraad. Ambulante cliënten die door hetzelfde team begeleid worden, kennen elkaar vaak niet. Je zult dus aan andere vormen moeten denken om medezeggenschap te organiseren. Genoemd werd een gezamenlijk dagdeel voor team en cliënten.

Versterken van de lokale medezeggenschap

We zijn in 2023 verdergegaan met het versterken van de lokale medezeggenschap.

Locaties kunnen uit vijf vormen van medezeggenschap kiezen:

1. Een cliëntenraad bestaand uit cliënten;
2. Een huiskameroverleg met Wmcz rechten;
3. Een cliëntenraad bestaand uit een deelraad cliënten en een deelraad verwanten;
4. Per locatie een cliëntenraad en over een paar locaties een verwantenraad;
5. Een verwantenraad, alleen daar waar cliënten niet in staat zijn hun belangen te behartigen.

Deze keuzemogelijkheden zorgen voor genoeg ruimte voor maatwerk, maar bieden ook heldere kaders. We verwachten dat we in 2024 het grootste deel van de versterking van de lokale medezeggenschap erop hebben zitten.

Dat we dat niet eerder hebben bedacht!

Gerda, Bert en Zoffie zitten in de cliëntenraad van woonlocatie Rembrandt van Rijn in Meppel. Samen met drie verwanten komen ze op voor de belangen van de bewoners. Deze zomer besprak de raad hoe ze meer ideeën van de bewoners konden krijgen. Ze bedachten dat er een ideeënbus moest komen op de gang waar iedereen zijn ideeën of opmerkingen in kon doen. Verwant Anko maakte een mooie bus en deze werd in de gang gehangen op een plek waar iedereen langs komt.

De leden van de cliëntenraad hebben ook huiskamervergaderingen waar alle bewoners bij zitten en daar hebben ze verteld dat iedereen zijn idee of opmerking met een briefje in de bus kan doen. De sleutel van de ideeënbus hangt op het kantoor van de locatie.



Centrale cliëntenraad (CCR)

Contact met de achterban

De CCR heeft in 2022 nagedacht over manieren om meer contact met de achterban te hebben. In 2023 heeft de CCR acht online achterban bijeenkomsten georganiseerd voor leden van lokale cliëntenraden en verwantenraden. Er waren veel mensen bij deze bijeenkomsten en de sfeer was goed. Wel hoorde de CCR tijdens deze bijeenkomsten dat er ook behoefte is om elkaar weer live te zien. Dat gaat de CCR in 2024 samen met de clusterdirecteuren organiseren.

De 'Wat vind jij?' groep

Een andere manier waarop de CCR contact heeft met de achterban is de 'Wat vind jij?' groep. Dit is een groep cliënten en verwanten van Cosis die via de mail vragen voorgelegd krijgen. De CCR kan die antwoorden bespreken

met de Raad van Bestuur, of meenemen in zijn adviezen.

Vragen waarover gesproken is in 2023 waren bijvoorbeeld de jaarlijkse uitstapjes op WDL locaties, een welkomsttas voor nieuwe cliënten en het gebruik van gemeenschappelijke ruimtes.

Op werkbezoek

Een aantal leden van de CCR is in 2023 op werkbezoek geweest bij vier locaties. Ze vertelden wat de CCR doet, kregen een rondleiding door de locatie en spraken met de lokale cliëntenraad. Voor herhaling vatbaar in 2024!

Contact met de Raad van Bestuur

De CCR deelraden hebben alle drie heel regelmatig contact met de Raad van Bestuur. Dit gebeurt tijdens de vergaderingen, maar ook tijdens themabijeenkomsten. In 2023 zijn er, net als in 2022, vier van dit soort bijeenkomsten geweest. De thema's waren: cliëntcommunicatie, zorgtechnologie, gezonde leefstijl en als laatste een terugblik op 2023 en een vooruitblik op 2024. Elk jaar bespreken de CCR en de Raad van Bestuur hun samenwerking.

Mooi weer, even pauze houden op het terras bij kantoor, maar wat als je in je rolstoel niet zonder hulp op dat terras kunt komen?

CCR deelraad VB lid Dennie Viswat ontdekte dit deze zomer. Vanuit de CCR hebben we dit gemeld bij de collega's van gebouwbeheer. Gisteren had de deelraad VB weer een vergadering, op de foto zie je Dennie die nu via een rijplaat naar buiten en naar binnen kan, super! Aan de Eenrumermaar en de Lauwers gaan we met hulp van Dennie en van ervaringsdeskundige LVB Miranda Oldenkamp de toegankelijkheid voor mensen in een rolstoel verder onder de loep nemen.



3.5 Klachten

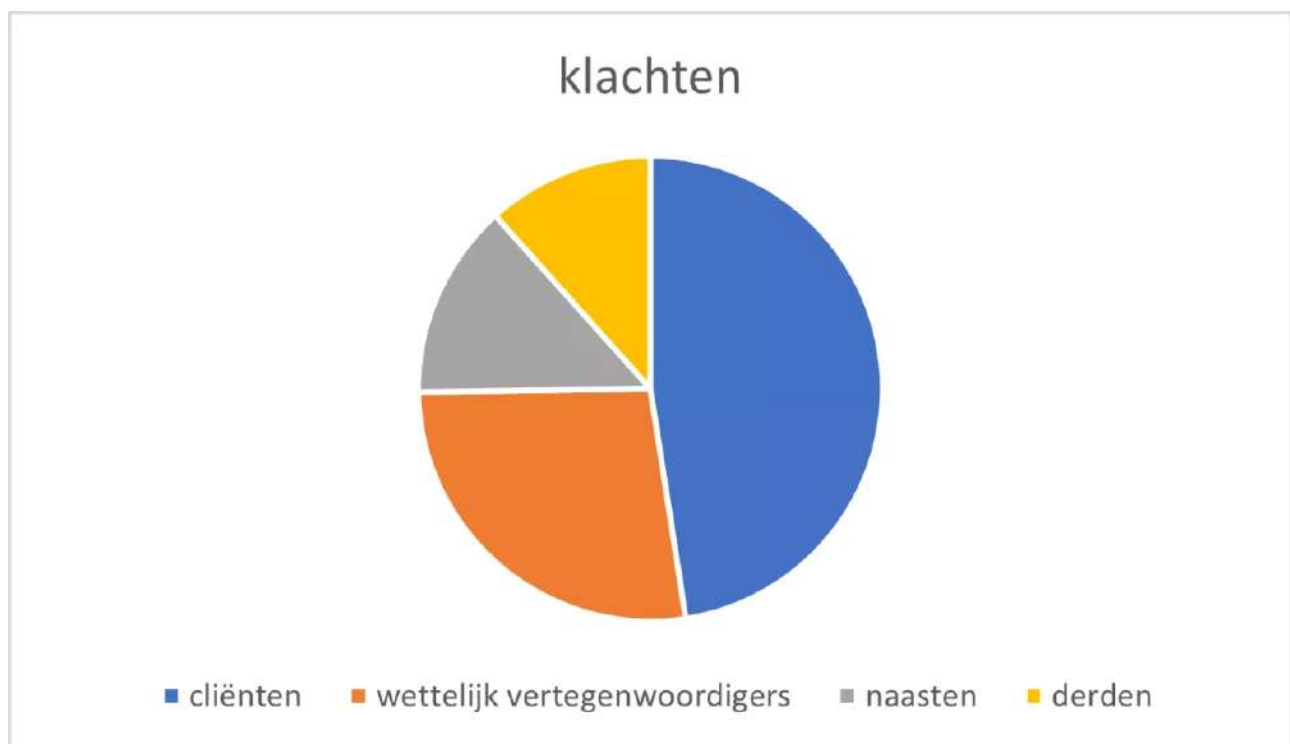
De klachtenfunctionaris kreeg in 2023 een ophoging in uren van acht naar 28 uur en er is een vervanger geregeld. Daardoor is er in het proces van registratie en monitoring van afhandeling van klachten stabiliteit gekomen en is de klachtenfunctionaris beter bereikbaar. Het opzetten van een werkend systeem (Zenya) heeft meer vorm gekregen

en er zijn verbeteringen in het gebruik ervan. Dit blijft in ontwikkeling.

Na binnenkomst van een klacht vraagt de klachtenfunctionaris eerst aan de klager of hij/zij met de betrokken personen in gesprek is geweest. Uitgangspunt is om er in gezamenlijk gesprek uit te komen. Als een cliënt of verwant dat wil, kan deze zich laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon. Bij twijfel en/of onzekerheid bij de klager of hij wel of niet een klacht kan en mag indienen, neemt de klachtenfunctionaris een uitnodigende houding aan, geeft uitleg en advies en bevordert het gevoel van vrijheid om een klacht in te dienen.

De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht bij de juiste persoon terechtkomt. Bij Cosis is dit de leidinggevende van de locatie. Het is mogelijk dat een teamcoördinator en/of begeleider dit oppakt en de klacht bespreekt, omdat deze meer op de hoogte is van de situatie en de afspraken die er zijn. Uitgangspunt blijft dat de leidinggevende formeel verantwoordelijk is voor de klachtafhandeling.

In 2023 zijn 103 klachten binnengekomen bij de Raad van Bestuur en/of klachtenfunctionaris. Het aantal klachten is in 2023 hoger dan in 2022, toen zijn 82 klachten ingediend. Klachten zien we, net als incidentmeldingen, als leermoment. We zijn blij dat mensen de vrijheid voelen om een klacht te melden.



De meeste klachten, zowel van cliënten als verwanten, gaan over de aard en inhoud van de zorgverlening, in totaal 29 klachten. Als tweede categorie zien we klachten over (on)veiligheid. Klachten van derden gaan meestal over overlast. Bij de meeste klachten is er vooral uitleg gegeven (79x), gevolgd door het maken van afspraken (63x).

De 'Klachtenregeling cliënten Cosis' is herzien. We zullen deze in 2024 onder de aandacht brengen bij cliënten, wettelijk vertegenwoordigers verwanten en alle medewerkers (website/ Cosisnet/ brochures etc.). Hierin is o.a. de interne klachtencommissie opgenomen. Daarnaast zal de klachtenfunctionaris aandacht blijven besteden aan het registratiesysteem voor klachten.

3.6 Onvrijwillige zorg

Binnen Cosis vinden we het monitoren van onvrijwillige zorg erg belangrijk. Daarnaast is het ook wettelijk verplicht. Het grootste deel van de onvrijwillige zorg kan worden voorkomen met vrijwillige afspraken en begeleiding in de driehoek van cliënt, naaste en professional. Soms is het helaas niet te voorkomen dat onvrijwillige zorg moet worden ingezet. In de totale zorgverlening is het gedeelte van onvrijwillige zorg gelukkig klein.

Grip op cijfers uit ONS

In 2023 hebben we grip gekregen op cijfers uit ONS, we kunnen de cijfers nu goed duiden. Dit betekent dat we vanaf nu steeds beter kunnen kijken naar trends, inhoud en beter kunnen sturen op het verspreiden van kennis.

In 2023 zijn er bij 47 cliënten één of meerdere onvrijwillige zorg maatregelen ingezet. We zien hierin een lichte afname vergeleken met 2022. De maatregel '*beperking van bewegingsvrijheid*' wordt net als vorig jaar het meest ingezet, opgevolgd door '*beperking inrichten eigen leven*'.

In het vierde kwartaal van 2023 zien we dat meer dan de helft van de maatregelen van het afgelopen half jaar ook weer is afgesloten. De Wzd-functionarissen lezen actief mee in de maatregelen en keuren een maatregel goed of af. Ook sturen ze waar mogelijk op het werken aan afbouw. Door een vernieuwde functionaliteit in ONS (sinds eind 2022) is dit proces verbeterd.

Aandacht op evalueren en juist registreren van Onvrijwillige zorg maatregelen

Uit de externe DEKRA-audit bleek het tijdig evalueren van onvrijwillige zorg maatregelen een aandachtspunt. Net als het mogelijk foutief registreren van maatregelen binnen cluster Kind Jeugd en Gezin (KJG). Dit is opgepakt door het veiligheidsdossier Onvrijwillige zorg.

De ingezette koers van bewustwording en training rondom het onderwerp onvrijwillige zorg zetten we ook in 2024 voort.

Tijdens de Wzd on tour bezoeken leden van het veiligheidsdossier verschillende locaties om informatie te geven over de Wzd. Dit heeft veel positieve reacties opgeleverd. Vooral over het begrip 'verzet' is veel gesproken. Ook kregen leidinggevenden en Pb'ers verder uitleg over het adequaat registreren en monitoren van lopende onvrijwillige zorg.



3.7 Cliëntvertrouwenspersonen

Cliëntvertrouwenspersonen (CVP) ondersteunen cliënten, verwanten en andere naastbetrokkenen met problemen waar ze zelf, samen met de begeleiding, niet meer uitkomen. Cosis heeft twee vertrouwenspersonen in dienst voor de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en daarnaast zijn er ook twee externe cliëntvertrouwenspersonen vanuit Quasir voor de Wet zorg en dwang (Wzd) beschikbaar voor cliënten. De cliëntvertrouwenspersonen vanuit Quasir worden alleen ingezet bij melding die vallen onder de Wzd en dus te maken hebben met onvrijwillige zorg. Alle vier vertrouwenspersonen werken nauw samen en hebben een korte lijn naar elkaar. Cliënten hoeven niet te kiezen. Er wordt zo nodig doorverwezen naar de juiste persoon.

Meldingen bij de interne cliëntvertrouwenspersonen

Bij de twee interne cliëntvertrouwenspersonen Wkkgz kwamen er in 2023 rond de 120 meldingen binnen. Dat zijn er minder dan het vorige jaar 2022 (152). Wel zijn er meerdere kwesties, die langere tijd in beslag namen vanwege onderzoek en meerdere gesprekken. Ongeveer 5 % van alle kwesties wordt uiteindelijk een officiële klacht en komt bij de klachtenfunctionaris terecht.

Opvallend is, dat er een hoog ziekteverzuim is binnen de organisatie en daarnaast veel wisselingen (verloop) bij zowel begeleiders als ook bij leidinggevendenden. Dit zorgt voor onrust bij cliënten, er wordt aangegeven dat het opbouwen van een vertrouwensband tussen cliënt en begeleider daardoor lastig is. Cliënten die de CVP om deze reden inschakelen geven aan dat ze dit doen, omdat het vertrouwelijk is. Meldingen die vaker voorkomen zijn: gebrek aan een luisterend oor, te weinig aandacht en het gevoel niet serieus genomen te worden, waarbij de bejegening een rol speelt.

In een aantal casussen geven cliënten aan te willen wisselen van bewindvoering en/of mentorschap, waarbij gebruik wordt gemaakt van cliëntenvertrouwenspersoon als belangenbehartiger voor client. Dit laatste zien we meer dan voorgaande jaren.

De meldingen komen grotendeels van cliënten zelf, maar ook familie en contactpersonen weten de CVP steeds beter te vinden. Ook begeleiders verwijzen in enkele gevallen door naar de CVP of nemen zelf contact op met de CVP'er met de vraag of zij contact op willen nemen met cliënt.

Basis voor de CVP is, dat client altijd op de hoogte is en er zelf ook open voor staat. Wanneer tijdens een casus blijkt dat het gaat over iets wat de Wzd raakt, dan verwijzen wij door naar de desbetreffende vertrouwenspersoon van Quasir. Dit gebeurt altijd in overleg met de cliënt. Wanneer dit erg lastig is dan blijft de casus in beheer van de CVP van Cosis, in goed overleg met de CVP van Quasir.

Meldingen cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (Wzd)

In 2023 hebben in totaal 15 cliënten contact gezocht met de CVP Wzd met 17 kwesties. Van de 15 cliënten waren er twee wettelijk vertegenwoordiger. De vragen kwamen vooral bij de CVP Wzd terecht doordat cliënten werden doorverwezen door de CVP Wkkgz. Ook waren er cliënten die naar aanleiding van een voorlichting of locatiebezoek contact zochten met de CVP Wzd. De cliënten kwamen van verschillende locaties.

De kwesties die bij de CVP Wzd binnenkwamen waren gericht op het verkrijgen van informatie en het uiten van onvrede. Vier kwesties hadden te maken met onvrijwillige zorg. Het ging hierbij om inrichten eigen leven en het niet mogen ontvangen van bezoek. Eén kwestie had te maken met aanvraag curatele en 3 kwesties met het willen verhuizen van de cliënt. Wanneer nodig werden cliënten verwezen naar de interne CVP van Cosis.

Voorlichting

Er is een flyer met de contactgegevens van de vier cliëntenvertrouwenspersonen beschikbaar en een informatief filmpje.





Jeugdzorg

Kinderen en Jongeren die wonen bij Cosis worden bezocht door de vertrouwenspersonen. Ze bezoeken de woongroepen met regelmaat. De vertrouwenspersonen bezoeken de jongeren zodat zij bekend raken met hen en hem of haar kunnen inschakelen wanneer dat nodig is. Jongeren kunnen altijd contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Dit kan door middel van een appje, een telefoontje of een mail. Op de groepen hangen posters met contactinformatie en de bezoekdata.

3.8 Ervaringsdeskundigheid GGZ en LVB

Bij Cosis werken ervaringsdeskundigen GGZ en ervaringsdeskundigen LVB. Ervaringsdeskundigen GGZ zijn als reisgenoten betrokken bij het herstelproces van cliënt. Dit doen zij in samenwerking met alle betrokken partijen rondom de cliënt. Daarnaast ondersteunen zij teams in het werken met Woonstart en herstelondersteunende zorg (HOZ). Zij zijn in dienst van Cosis en werken veelal op locaties. Ervaringsdeskundigen GGZ hebben een HBO- of MBO-opleiding tot ervaringsdeskundige in de zorg gevolgd. De ervaringsdeskundigen LVB zijn cliënten van Cosis met een licht verstandelijke beperking, die door de LFB (landelijke belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke beperking) of door Cosis zelf zijn opgeleid tot ervaringsdeskundige. Zij werken op vrijwillige basis en doen samen met hun coaches allerlei opdrachten zowel binnen als buiten Cosis.

Locaties en ondersteunende diensten van Cosis en ook onze samenwerkingspartners weten de ervaringsdeskundigen GGZ en LVB steeds beter te vinden. Daar zijn we blij mee! Hier vind je een aantal voorbeelden van hun werkzaamheden in 2023.

Ervaringswerker Marga Bouman-Lampe draagt bij aan de Alliantie van Kracht.

Cosis is met 41 andere partners uit de sectoren wonen, welzijn en zorg, gemeenten en kennisinstellingen aangesloten bij de [Alliantie van Kracht](#).

De Alliantie van Kracht heeft als doel om de intergenerationele (van generatie op generatie) armoede in de Veenkoloniën te doorbreken. Het doel is om gezinnen in armoede adequaat te ondersteunen en met hen kansen te ontwikkelen. Ook buiten dit gebied wordt hier hard aan gewerkt.



Marga: 'In de maanden mei en juni ben ik als ervaringswerker van Cosis, aangesloten bij een 7 tal werksessies. Hier heb ik samen met ervaringsdeskundigen uit andere organisaties een waardevolle bijdrage mogen leveren. Onder andere door een vertaalslag te maken tussen de beleefwereld van de mensen die in armoede leven en de mensen die werken op beleidsniveau. Het niet voor de mensen denken, maar samen met de mensen is belangrijk. We merkten dat men het op beleidsniveau soms lastig vindt om maatwerk te leveren of buiten de kaders te denken waar dat nodig is.'

"Als je doet wat je altijd hebt gedaan, zal het blijven zoals het altijd is geweest"

Meer informatie, zoals de uitkomsten van de werksessies zijn te vinden op de website van de Alliantie van Kracht.

Ervaringsdeskundigen paraat op de banenbeurs.

'Vraag ons naar een leuke baan' en veel vragen hebben Dirk, Bennie en Miranda zeker gehad :)
Mooi en waardevol deze samenwerking met meerdere collega's van Cosis, voor herhaling vatbaar!



Ervaringsdeskundigen LVB Bennie Drost en Miranda Oldenkamp

Ervaringsdeskundigen kunnen ondersteunen bij werken in de driehoek.

Een verhaal van ervaringsdeskundige GGZ Marlies Veltman over spanningen die kunnen ontstaan tussen de wensen van cliënten en ouders. Ervaringsdeskundigen kunnen hierbij ondersteunen.

Samen Sterk!

Tijdens mijn werk als ervaringsdeskundige, spreek ik af en toe ook de ouders van cliënten. Daarin vallen me elke keer dezelfde dingen op. Ze gaan regelmatig door het vuur voor hun kind, waarbij ze zichzelf aan de kant zetten. En regelmatig hoor ik de opmerking: "maar dit hoort bij onze taak als ouder(s)".

Als je ouder wordt weet je dat daar verantwoordelijkheden bij horen. Je zorgt voor veiligheid, geborgenheid, voeding, kleding, liefde en nog veel meer. Maar soms is er iets waardoor je nog meer taken krijgt. Als je kind een lichamelijke of mentale uitdaging heeft, kom je terecht in de wereld van de zorg en instanties. Afspraken met zorgverleners, de Wmo, opzoek naar passend onderwijs, het aanvragen van hulpmiddelen of ondersteuning.

Buiten alle zorg die je al hebt, krijg je er een dagtaak bij. Je bent niet alleen meer de ouder maar ook de casemanager, financieel manager, crisismanager en wandelende agenda. Daarnaast zijn er van allerlei mensen die er wat van moeten of willen vinden, hoe je het doet. En krijg je met een beetje pech ook te maken met instanties zoals Veilig Thuis. En dit houdt niet op als je kind door omstandigheden niet meer thuis kan wonen. Dan heb je al de bovenstaande taken en moet je je kind ook voor een gedeelte loslaten en maar hopen dat de begeleiders weten wat ze doen. (Meestal weten ze dat wel maar dit is zo moeilijk)

Aan de andere kant hoor ik begeleiders opmerkingen maken als: "kreeg hij maar iets meer vrijheid van zijn ouders" of "ze zou zoveel meer kunnen als de moeder er niet zo bovenop zat". Je bent tijden bezig samen met de cliënt een stap te nemen en één bezoek van de ouders en je kunt weer helemaal opnieuw beginnen.

En beiden hebben ze een punt en ergens daartussen loopt de cliënt, met eigen dromen, verlangens en uitdagingen. Maar ook vaak met een loyaliteit naar de ouders of familie en het goed willen doen voor de begeleiders. In deze driehoek ontstaan vaak spanningen. Ouders die niet kunnen of durven los te laten, cliënten die moeten wennen aan het zelf beslissingen maken en begeleiders die proberen de cliënt te ondersteunen maar het gevoel hebben tegen een muur aan te lopen.

In dit spanningsveld kan het een optie zijn om een begeleider of ervaringsdeskundige aan de ouders te koppelen. Deze kan de ouders begeleiden in het proces van leren loslaten en vertrouwen ontwikkelen. Een andere optie is met de cliënt te gaan kijken naar gezinsprocessen en uit te leggen hoe het werkt. Dit lijkt een open deur maar gebeurt nog regelmatig niet.

Interview met Ervaringsdeskundige LVB Bennie en coach Annegreet op Kennisplein gehandicaptenzorg.

Ervaringsdeskundige LVB Bennie is samen met coach Annegreet geïnterviewd en nu te zien op Kennisplein gehandicaptensector, superleuk en wat een mooie reclame voor ervaringsdeskundigheid LVB en Cosis!!

<https://www.youtube.com/watch?v=XSjp9K5KK5c>

Het is soms nog wel zoeken naar goede manieren van samenwerken. Wie heeft welke rol, wanneer en hoe betrek je ervaringsdeskundigen? In 2024 gaan we de inzet van ervaringsdeskundigheid evalueren.

3.9 Woonstart

In 2023 zijn we verdergegaan met het doorontwikkelen van Woonstart, de visie en werkwijze zoals deze voor cliënten met een psychische beperking wordt ingezet.

Bekijk [hier](#) de informatie over Woonstart op onze website.



'Op weg naar herstel voor iedereen' is de missie van Cosis voor GGZ-cliënten. Vanuit Woonstart kijken we naar alles wat op het vlak van begeleiding en training kunnen doen om cliënten te ondersteunen bij hun herstel.

Een van de hulpmiddelen daarbij is de Woonstartkoffer. De Woonstartkoffer bevat vier herstel-aspecten; persoonlijk herstel, gezondheid, dagelijks leven en maatschappelijke rollen. Cliënten met een psychische beperking geven vaak aan dat ze 'naast de maatschappij' zijn geraakt, iets waar ze erg onder lijden. Via hulpmiddelen uit de Woonstartkoffer ondersteunen we hen om hun rol in de maatschappij weer te verstevigen of te vinden. Dit doen we bijvoorbeeld via de training Oriënt Express waarbij cliënten in een groep nadenken over wat bij hen past en welke activiteit ze graag zouden willen doen. [Maatschappelijke rollen > Cosis](#)

In 2022 gaven cliënten aan dat ze graag met een digitale versie van de Woonstartkoffer wilden werken, in 2023 zijn we begonnen met het ontwikkelen daarvan.

3.10 Werken Dagbesteding en Leren (WDL)

Cosis heeft veel WDL-locaties in Drenthe en Groningen. We vinden het belangrijk dat die WDL-locaties van Cosis duidelijk herkenbaar zijn. Dit doen we door te werken vanuit een gezamenlijke visie: We willen graag dat cliënten een goede plek hebben in de maatschappij én iedereen telt mee.

Om dat voor elkaar te krijgen maken we afspraken met elkaar, zoals:

- We gaan uit van de hulpvraag en de wens van de WDL-cliënten.
- We zorgen ervoor dat de WDL-cliënten zich kunnen ontwikkelen en nieuwe dingen kunnen leren. Dit doen we aan de hand van assessments, ontwikkelkaarten en kaarten met vragen.
- We zorgen ervoor dat cliënten die dat willen bij bedrijven buiten Cosis kunnen werken.
- Voor sommige cliënten is een beschutte dagbestedingsplek meer geschikt. Voor hen zorgen we voor de best passende plek waar ze zich kunnen ontwikkelen.
- We gaan meer samenwerken met bedrijven, scholen en organisaties in de buurt.
- We letten erop dat we niet meer geld uitgeven dan we binnenkrijgen.

We zorgen er ook voor dat cliënten die dat willen een opleiding kunnen volgen.

Ook doorleren als je een beperking hebt

Zes jong volwassenen van Cosis WDL in Appingedam en omgeving zijn weer naar school gegaan. Dat klinkt niet als iets bijzonders, maar toch is dat voor deze doelgroep wel het geval. Doorleren na hun 18^e is helemaal niet zo vanzelfsprekend. En toch is de behoefte erg groot. Het Noorderpoort en Cosis vonden een prachtige oplossing: Maatwerk op School.

Veel mensen met een (lichte-) verstandelijke beperking die op hun 18^e van school komen, dreigen in een gat te vallen. Waar leeftijdsgenoten vaak een beroepsopleiding kiezen of doorleren, komen mensen met een beperking in de dagbesteding terecht of thuis te zitten. Lisette van der Veen is teamcoördinator bij Cosis WDL en besprak dit hiaat met een aantal cliënten. Samen bedachten ze dat het fijn zou zijn als er leer- en ontwikkelmogelijkheden gecreëerd zouden kunnen worden voor mensen met een verstandelijke beperking. Er werd contact gezocht met Tonnie Postma van Noorderpoort Appingedam. Zij begreep de noodzaak achter de vraag en vond een mogelijkheid, de benodigde financiën en een leerkracht voor het opzetten van een pilot. Er werd een naam gevonden voor het initiatief: Maatwerk op School. Vanaf 2020 (tijdens corona lessen via skype gevolgd) gingen zes studenten elke week naar 't Noorderpoort aan de Opwierderweg om les op maat te krijgen.

Lisette: 'Les op maat betekent dat de studenten kunnen aangeven wat ze willen leren. Op basis van die wens wordt een lesprogramma samengesteld. Nagenoeg iedereen bij Maatwerk op School heeft vanuit WDL een link met een extern werkbedrijf. Marcel, bijvoorbeeld, werkt bij GroenRijk Eemsdelta. Als hij in het magazijn werkt vindt hij het lastig om cijfers van artikelen op een goede manier te registreren. Dit is voor hem een leerdoel bij MoS. Hij heeft geleerd om cijfers goed te lezen. Dat heeft hem enorm geholpen en nu kan hij zijn werk nog zelfstandiger doen. Mijn naamgenoot Lisette werkt bij restaurant de Basiliek. Zij wilde graag beter leren recepten te lezen, zodat ze goed weet welke hoeveelheden van welke ingrediënten ze moet gebruiken. Melanie las voor aan peuters op school en haar wens is om dit weer op te kunnen pakken. Daarvoor wil ze haar leesvaardigheid blijven oefenen en uitbreiden.

Joyce is gewoon leergierig en wil graag leren. Bram heeft bij de HEMA stage gelopen en heeft belangstelling voor werk in een winkel. Hij vindt Engels een taal die iedereen zou moeten leren omdat het internationaal is. Ex-studente Claudia is al zover dat ze heeft kunnen stoppen met MoS. Ze werkt in de Zuivelboerderij. Ze zegt dat door de opleiding haar zelfvertrouwen enorm is gegroeid. Dat heeft haar zeer geholpen en daar plukt ze nu de vruchten van. Je ziet dat alle studenten met heel veel plezier elke week naar MoS gaan. Los van de positieve effecten op hun eigen dagelijkse werk geven ze ook aan dat het fantastisch is om jezelf te kunnen blijven ontwikkelen.

Eind 2022 zijn we in een pilot met de opleidingen assistent groen in Hoogezand en facilitaire dienstverlening in Assen gestart. In 2024 gaan we in andere regio's van Cosis deze opleiding aanbieden. Het is een erkend diploma door de brancheorganisaties. Het diploma kan een opstapje zijn naar de mbo Entree opleiding of de stap naar betaald werk makkelijker maken. De brancheopleiding is praktijkgericht. Het niveau van de opleiding is gelijk aan de mbo Entree opleiding, maar dan zonder de vakken Nederlands, rekenen en burgerschap. Met het Noorderpoort college in Groningen zijn vergelijkbare contacten.



Het initiatief tot het aanbieden van deze vorm van opleiden komt van de VGN en de LFB en wordt gecoördineerd door het WDL-programma. Blijkt na evaluatie van de eerste lichting studenten dat deze aanpak werkt dan gaan we het mogelijk op meer plekken aanbieden. Naast cliënten van Cosis mogen ook cliënten van andere zorgorganisaties aansluiten.

Toch nog een beroepsdiploma

Veel cliënten die bij WDL Cosis werken hebben een prima arbeidsvermogen. Echter, tot een erkende beroepsopleiding is het nooit gekomen. Van het VSO zijn ze bij WDL terecht gekomen en dan zijn de mogelijkheden voor een vakopleiding beperkt, of is de drempel om weer te gaan studeren hoog. Daar komt nu verandering in.

Twee opleidingen

Cosis gaat samen met de Academie voor Zelfstandigheid 2 branche opleidingen geven. Vanaf oktober is er plaats voor tien studenten die in Hoogeveen een opleiding kunnen volgen voor werken in de Groene sector en voor tien studenten in Assen die een opleiding Facilitaire dienstverlening gaan volgen. De opleidingen duren anderhalf jaar en aan het eind ontvangen de studenten een erkend vakdiploma van de branche organisaties (www.academievoorzelfstandigheid.nl). De opleidingen worden gegeven door medewerkers van Cosis. Vier trainers zijn gefaciliteerd om de studenten te trainen. Annemiek Dijkhuizen en Tamara Klarenbeek gaan de Groen-opleiding geven en Lisette van Beek en Hanneke Bakker de Facilitaire opleiding. Het is een belangrijke stap in de groei naar mogelijkheden voor cliënten om door te groeien naar een externe arbeidsplaats.

Hiaat

Annemiek: 'Dit is precies wat er mist bij WDL in Nederland. Veel cliënten gaan na het afronden van het VSO naar dagbesteding en blijven daar of zitten thuis. Er is ook veel interesse binnen de groep die mbo 1 of mbo 2 heeft gevolgd, maar dat, door omstandigheden, niet heeft kunnen afmaken. Toch is er vaak belangstelling om door te leren. De mogelijkheden daartoe zijn tot op heden beperkt en de drempel om toch weer naar school te gaan is vaak hoog. Deze vorm van opleiden kan een groot hiaat wegnemen.'

Hanneke: 'Voor veel cliënten geldt dat ze uitstekend in staat zijn om ondersteunende werkzaamheden te verrichten. De mogelijkheden op de arbeidsmarkt zijn nog beperkt, maar we zien wel dat er een beweging aan de gang is dat het besef groeit dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zeer waardevol kunnen zijn. De arbeidsmarkt leert ze steeds beter kennen en als de brancheorganisaties het ook stimuleren wordt de drempel alleen maar lager.'

Status

Lisette: 'Het is heel belangrijk dat er een certificaat uitgereikt wordt. Dan heb je formeel een studie afgerond. Een beroepsopleiding met een diploma. Dat geeft status.'

Tamara: 'Onlangs verwoorde een cliënt het op een mooie manier. Ze zei dat haar na het verlaten van school was gezegd dat ze niet verder kon leren. Dat heeft haar altijd dwars gezeten. Daardoor voelde ze zich altijd ondergeschikt aan andere mensen. De nieuwe mogelijkheid tot het volgen van een beroepsopleiding is hier natuurlijk een fantastisch antwoord op.'

Startblokken

Het initiatief tot het aanbieden van deze vorm van opleiden komt van de VGN en de LFB, de landelijke belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke beperking en is omarmd en wordt gecoördineerd door het WDL programma. Cosis krijgt subsidie van het ministerie van VWS om het te initiëren. Na het uitvoeren van deze twee opleidingen gaan we het evalueren en het mogelijk op meer plekken aanbieden. Naast cliënten van Cosis mogen ook cliënten van andere zorgorganisaties aansluiten. In de praktijk krijgen de studenten een dag per week theorie en twee á drie dagen stage. Het overleg over de

voortgang is in de driehoek student, werkbegeleider en trainer. Er komen twee informatiebijeenkomsten waar het een en ander wordt toegelicht. De leidinggevendenden WDL worden actief benaderd, evenals de begeleiders van de Ambulante teams en andere relevante betrokkenen. Het initiatief staat vol enthousiasme in de startblokken. Let op de komende aankondigingen of stuur je vraag naar brancheopleidingen@cosis.nu.



Trainers branche opleidingen Groen en Facilitair v.l.n.r.: Hanneke, Lisette, Annemiek, Tamara

Het programma Werk, dagbesteding en leren is in 2023 uitgewerkt en gaat in 2024/ 2025 geïmplementeerd worden. Het Cosispanel ziet ook dat er de laatste tijd meer mogelijkheden zijn voor Wlz cliënten om te leren en ontwikkelen. Bij Ambulant ervaren leden van het panel dat er minder wordt meegedacht over ontwikkelmogelijkheden. Bij Inloopvoorzieningen zijn wel mogelijkheden.

Leenwaar Creatief, flexibel, duurzaam

Bij Leenwaar, de bibliotheek voor de gedragswetenschappers, komen een paar belangrijke doelstellingen van Cosis samen. Het is onderdeel van locatie Travelcare die zinvolle dagbesteding met tal van ontwikkelmogelijkheden biedt voor 27 cliënten. Het is een project dat verspilling tegengaat en onnodige aankopen voorkomt. En er is oog voor beter gebruik en hergebruik van spullen. We spreken Ida. Ze werkt al vanaf de start bij Leenwaar.

"De bibliotheek leent boeken, spellen en DVD's uit. Er waren zoveel van dit soort spullen die rondzwierven binnen Cosis. Soms werden er weer dingen aangeschaft die we al lang hadden, maar waarvan niemand wist waar ze waren. Nu hebben we alles zo veel mogelijk in een webcatalogus gezet en de spullen zelf in kasten opgeslagen. Gedragswetenschappers kunnen nu dingen lenen. Ze kunnen het komen ophalen, met een collega mee laten geven of we brengen het met onze eigen koeriersdienst op de plek van bestemming. Sinds kort beheren we ook de digitale zorgproducten, zoals robotkatten. Als een robotkat door gebruik smoezelig is geworden, zorgt Leenwaar voor een opfrisbeurt en kan een woonlocatie er weer een tijd plezier van hebben. Ook andere producten zoals cursusmappen worden omgebouwd, zodat ze bijvoorbeeld wel in de brievenbus passen in plaats van dat ze als pakket verzonden moeten worden. Dat scheelt veel portokosten."

Ida over haar persoonlijke ontwikkeling: "We zijn in de coronaperiode ontstaan. Sindsdien heb ik heel veel geleerd en ik ben nog lang niet klaar hier! Het meeste heb ik geleerd over werken met de computer. Maar een werkdoel dat ik nu heb, is om presentaties over producten te geven voor de Technologie en Zorg Academie (TZA). Dan laat ik aan alle aanwezigen zien wat de mogelijkheden zijn van producten. Een zaal vol vreemde gezichten maakt me niet bang."



3.11 De inzet van zorgtechnologie

In 2022 schreven we al dat zorginnovatie steeds belangrijker wordt bij de zorg en ondersteuning die we onze cliënten bieden, onder andere door de toenemende krapte op de arbeidsmarkt.

In 2023 zijn we daarom volop doorgegaan met het bekender maken van zorgtechnologie en het onderzoeken hoe en waar we zorgtechnologie het beste in kunnen zetten.



Pilot Digitaal Dichtbij

In november 2023 zijn we gestart met de Pilot Digitaal Dichtbij. De pilot duurt een jaar. We voeren deze uit binnen de gemeenten Assen, Aa en Hunze en Noordenveld.

In deze pilot willen wij ervaring op doen om cliënten volledig digitale ambulante ondersteuning te geven. Als het nodig is, kunnen wij hierin ook Robotmaatje en robot Tessa inzetten. Deze twee robots kunnen onze cliënten bijvoorbeeld ondersteunen in het structureren van hun dag. Wij hopen hiermee de kwaliteit van zorg te behouden (of te verbeteren), de maatschappelijke kosten laag te houden en digitale middelen dicht bij de cliënt te brengen. Wij geloven dat we met deze nieuwe ambulante dienstverlening een nieuw product aan een doelgroep van cliënten te kunnen bieden. Ook zijn wij ervan overtuigd dat we op deze manier het werk in de ambulante zorg voor onze medewerkers behapbaar en leuker kunnen maken. De pilot gaat ons inzichten geven om in de toekomst de juiste keuzes te kunnen maken. Nieuwsgierig naar de pilot? Kijk dan op [Digitaal Dichtbij](#).

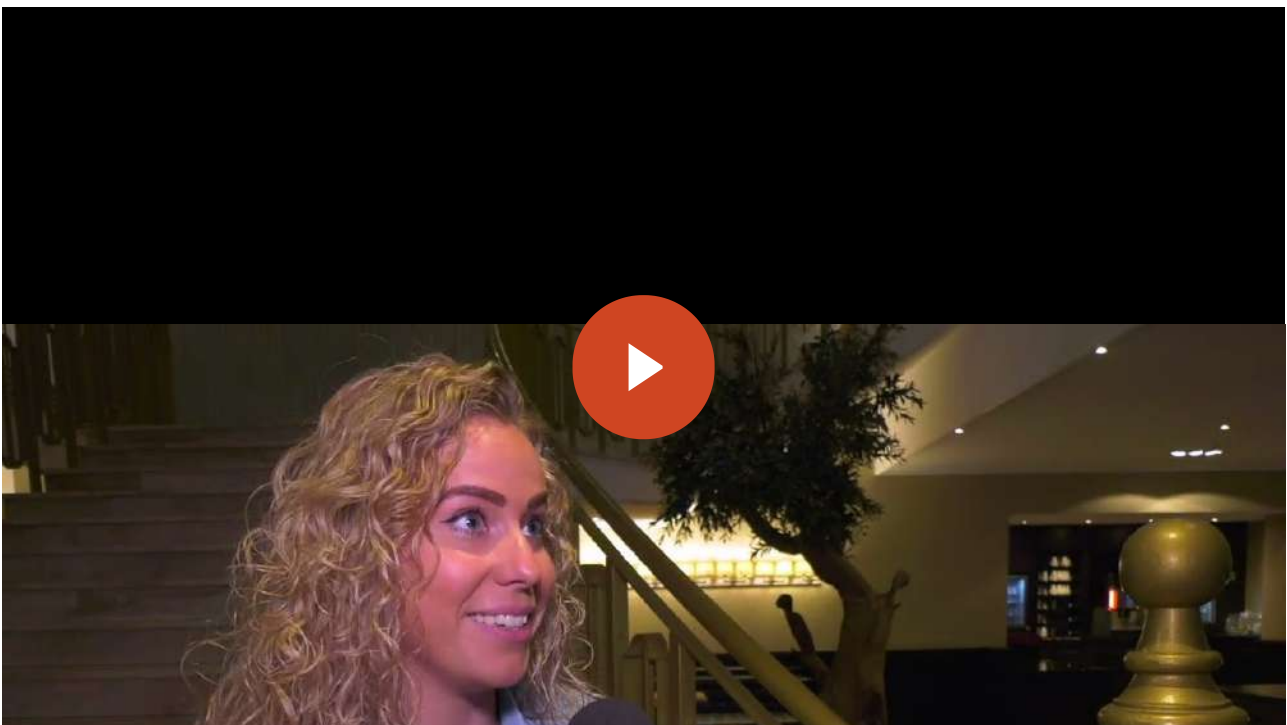
Zorg van de toekomst vierdaagse

In februari 2023 hebben we in samenwerking met TZA Drenthe-Groningen een 'Zorg van de toekomst vierdaagse' georganiseerd waarbij medewerkers, cliënten en verwanten op een laagdrempelige manier op verschillende locaties kennis konden maken met zorgtechnologie.

Ook organiseerden we twee drukbezocht zorgtechnologie festivals waar allerlei manieren van zorgtechnologie gepresenteerd werden.



Het Zorgtechnologie festival voor het cluster Kind, Jeugd en Gezin



Het Zorgtechnologie festival voor het cluster Wonen

Koen gaat het samen doen

De cliënten, verwanten en medewerkers van een locatie in Haren ontwikkelen een nieuw *leefconcept* dat klaar is voor de toekomst, waarin we het wonen, leven en werken *beter, leuker en slimmer* maken voor persona Koen. Bureau LEF helpt hierbij.

We beginnen blanco: niets is besloten en niets staat vast.

Vanuit de ontwerpvrage dat er geen zorg wordt verleend gaan cliënten, medewerkers en het netwerk samen dromen. Samen kijken wat Koen écht nodig heeft en hoe we dit kunnen realiseren. Dit staat los van zorgtechnologie, maar zou wel een belangrijk onderdeel kunnen zijn.

Wat vinden cliënten en verwanten hiervan?

Leden van de centrale cliëntenraad geven aan dat ze de voordelen van zorgtechnologie wel zien, maar dat ze persoonlijk contact tussen cliënt en begeleider heel belangrijk vinden. Zij zeggen bijvoorbeeld dat een begeleider bij alleen beeldcontact met een cliënt mogelijk te weinig ziet hoe het echt met de cliënt gaat. Cosis moet daar wel op blijven letten zeggen de CCR leden. De leden van het Cosispanel bevestigen dit; "Laat het in de toekomst alsjeblieft geen robot zijn die met de cliënten praat!"

3.12 Ontwikkelingen uitgelicht

3.12.1 De regenboogclub

De regenboogclub ontstond nadat cliënten en medewerkers een LFB-workshop volgden over LHBTIQ+. Deze club wil meer aandacht voor medewerkers en cliënten binnen Cosis die horen tot de LHBTIQ+.

In 2023 is de progressievlag feestelijk gehesen bij de Lauwers in Assen en wappert nu ook in Groningen en Veendam. Cosis heeft meegevaren op de boot van VGN in samenwerking met 13 zorgorganisaties en Zonder Stempel, tijdens de Pride in Amsterdam en er is een aanvraag gedaan voor een pilot met genderneutrale toiletten op het servicebureau in Assen.



De regenboogclub ontstond nadat cliënten en medewerkers een LFB-workshop volgden over LHBTIQ+. Deze club wil meer aandacht voor medewerkers en cliënten binnen Cosis die horen tot de LHBTIQ+.

In 2023 is de progressievlag feestelijk gehesen bij de Lauwers in Assen en wappert nu ook in Groningen en Veendam. Cosis heeft meegevaren op de boot van VGN in samenwerking met 13 zorgorganisaties en Zonder Stempel, tijdens de Pride in Amsterdam en er is een aanvraag gedaan voor een pilot met genderneutrale toiletten op het servicebureau in Assen.

Cosis hijst de regenboogvlag.

Binnen Cosis is de regenboogclub actief. Het is een platform voor cliënten en medewerkers die vallen binnen de groep die binnen de samenleving wordt aangeduid met lhbtq+. Ze komen samen om met elkaar te praten over hun positie binnen de maatschappij en daarbij bij Cosis in het bijzonder. Bij een van de samenkomsten werd het idee geopperd om een van de drie Cosis vlaggen bij het Servicebureau in Assen te vervangen door een regenboogvlag. De vlag is een teken van trots en diversiteit.

Donderdagmiddag 1 juni hadden meer dan 50 collega's en cliënten zich bij de drie vlaggenmasten verzameld om getuige te zijn van het bijzondere moment. De aanwezigen werden welkom geheten door Marlies Lanjouw, een collega die onlangs veel aandacht kreeg door Cosisbreed aan te kondigen voortaan als zichzelf, als vrouw door het leven wil gaan.

Raad van Bestuur voorzitter Bert Hogeboom vervolgde met te zeggen dat de Raad van Bestuur en de directie van Cosis het initiatief warm ondersteunt. "We willen inclusief zijn", zei hij. "We willen niemand uitsluiten, geen cliënten, geen medewerkers en geen familie en andere betrokkenen. Lhbtq+ mensen moeten zich net zo welkom bij Cosis voelen als ieder ander. Het gezamenlijk hijsen van de regenboogvlag onderschrijft deze wens."



Dirk Nijeven, als cliënt betrokken bij de regenboogclub, las vervolgens een prachtig gedicht voor:

*Als de wereld geen verschil meer zag
Tussen de woorden 'ik' en 'jij'
Dan werd blank, zwart, homo, hetero*

Ineens heel vreedzaam 'wij'

De regenboogvlag werd daarna door Angie-Mason gehesen, onder een luid, welgemeend applaus van de aanwezigen.

Inmiddels hangen de regenboogvlaggen ook bij het regiokantoor in Hoogeveen en aan de Eenrumermaar.

3.12.2 ABCDate

In cliëntervaringsonderzoek CoK kwam de laatste jaren steeds naar voren dat cliënten zich soms eenzaam voelen. Een probleem dat natuurlijk niet alleen onder cliënten voorkomt maar in de hele samenleving. In 2023 is Cosis lid geworden van ABCDate. ABCDate is een website én app voor mensen vanaf 18 jaar met een *verstandelijke beperking*. Cosis heeft voor een jaar een licentie genomen bij ABCDate, waardoor onze cliënten zich gratis kunnen inschrijven. Onze cliënten met een verstandelijke beperking kunnen bij ABCDate op een veilige manier nieuwe mensen leren kennen. Ze kunnen online chatten met mensen in heel Nederland. ABCDate organiseert ook leuke activiteiten. Door heel Nederland geven zij gezellige avonden waar deelnemers naar toe kunnen komen. Ook hebben ze leuke uitjes. Zo gaan ze bijvoorbeeld met elkaar naar het museum of een voetbalwedstrijd.



3.12.3 FACT-jeugd

Wanneer jongeren op meerdere vlakken zijn vastgelopen, kan FACT-jeugd helpen hun leven weer op gang te krijgen én te houden. Cosis maakt deel uit van deze teams.

FACT-jeugdteams bieden al 10 jaar integrale zorg en praktische hulp in Drenthe en Groningen aan jeugdigen en gezinnen met forse problemen op meerdere levensgebieden. Dat doen we samen met professionals uit verschillende disciplines en verschillende organisaties; Accare, Ambiq, Elker, GGZ-Drenthe, Jonx, Verslavingszorg Noord-Nederland en Yorneo. Het 10-jarig bestaan is gevierd met een congres waarbij ruim 100 mensen van verschillende organisaties aanwezig waren.

Het begrip ACT komt uit Amerika. In Nederland noemen we het Flexible ACT (FACT).

Dit betekenen de letters:

- Flexible: we zijn er als het nodig is, op de plek die nodig is en zo intensief als nodig is.
- Assertive: we bieden hulp, gevraagd maar soms ook ongevraagd,
- Community: hulp in jouw eigen omgeving en mét mensen uit jouw eigen omgeving
- Treatment: we behandelen en begeleiden jou totdat je verder kunt.

3.12.4 Huiskamer in school

In het Speciaal(basis-)onderwijs komt het met regelmaat voor dat sommige kinderen, door welke omstandigheden dan ook, even moeilijk te handhaven zijn in de klas.

In veel gevallen gaat dat om forse gedragsproblemen. Het komt dan voor dat kinderen worden geschorst waarna ze kunnen komen thuis te zitten. Dat is, hoewel het vaak onvermijdelijk is, geen oplossing. Niet voor de directe omgeving, maar ook niet voor het kind zelf. Het Expertisecentrum Kind, Jeugd en Gezin Emmen van Cosis is in gesprek gegaan over een tussenoplossing.

Vanaf het voorjaar van 2022 is een ruimte ingericht in de Toermalijn en de Aventurijn in Emmen, respectievelijk scholen voor SBO en SO plus. Deze ruimte is de Huiskamer genoemd.

De Huiskamer is een ruim, qua prikkels op de leerling afgestemd, klaslokaal met daarin een comfortabele bank, een grote tafel om een spelletje te doen of om ergens aan te werken. De ruimte is bestemd voor kinderen die het nodig hebben om zich gedurende de schooldag even terug te trekken.

Er zijn duidelijke regels en grenzen die rust en overzicht geven. Kinderen kunnen er hun verhaal kwijt bij de begeleidster, je kunt er een spelletje doen en soms wordt er zelfs gemediteerd. De leerlingen geven aan dat ze rustig worden in de Huiskamer.

Het idee is om in de toekomst kinderen die thuis zitten via de Huiskamer weer naar school te krijgen. Al met al een mooie kans om zorg en onderwijs nog dichterbij elkaar te krijgen.



3.12.5 Gezonde leefstijl

Cosis wil een gezonde leefstijl vanzelfsprekend maken; gewoon, gemakkelijk, leuk en lekker. Een gezonde leefstijl draagt bij aan kwaliteit van leven en gezond ouder worden. Een gezonde leefstijl draagt ook bij aan een gezond milieu, lagere zorgkosten en een gezonde maatschappij. We merken dat het voor cliënten en regelmatig ook voor medewerkers moeilijk is om gezonde keuzes te maken. In 2022 en 2023 zijn we daarom gestart met een aantal projecten op het gebied van gezonde leefstijl. We willen met deze projecten cliënten en medewerkers

ondersteunen bij bijvoorbeeld gezond en lekker koken, meer bewegen en niet roken. Ook doen we mee met het landelijke LEEV! Onderzoek, daarover lees je meer via deze link: [LEEV! project - Academische werkplaats EMB \(aw-emb.nl\)](https://www.leev-project.nl/).

We merken dat onderwerpen als gezonde voeding en (niet) roken gevoelig kunnen liggen. Zowel cliënten als medewerkers kunnen het als betuttelend ervaren als hier iets over gezegd wordt. Het gevoel 'je mag ook niets meer tegenwoordig' kan de kop op steken. Ook in het Cosispanel wordt hierover gezegd: "Goed dat er aandacht voor is, maar Cosis moet hiermee niet overdrijven". Het voorbeeld van een 73-jarige cliënt die je gewoon van zijn sigaretje moet laten genieten wordt aangehaald.

Toch merken we ook dat cliënten en medewerkers veel vragen hebben over deze onderwerpen en het fijn vinden om hier over te leren. Op locaties worden de onderwerpen voeding en roken onderwerpen met de lokale cliëntenraden besproken. Bijvoorbeeld: we mogen niet meer roken op het terrein, wat is dan een veilige rookplek? Of: de maaltijden bevallen ons niet meer, wat gaan we daaraan doen?

De afgelopen tientallen jaren is in meerdere (kostbare) projecten aandacht besteed aan gezond leven. Het blijkt moeilijk om dat vast te houden. Het is daarom noodzakelijk goed na te gaan hoe we alles wat we leren en ontwikkelen deze keer wel vast kunnen houden en borgen. De cliëntinterviews op locatie die de interviewers (medewerkers, verwanten en ervaringsdeskundigen LVB) van de Bedoeling in Beeld-pool houden over deze onderwerpen, helpen daarbij.



3.12.6 De Cosis Poli

Het Cosis Expertisecentrum heeft medewerkers in huis met een schat aan kennis en expertise. De waarde hiervan is pas echt van toepassing als wie die delen. Om dat te kunnen doen is de Cosis Poli opgericht. De Cosis Poli levert specialistische individuele diagnostiek of behandeling bij (minder) complexe, meervoudige en enkelvoudige hulpvragen. We zijn er voor mensen die naast een verstandelijke beperking ook psychische of psychiatrische klachten hebben.

De Cosis Poli kreeg in 2022 de opdracht om kostendekkend te worden. Ondanks dat dit niet is gelukt, heeft de directieraad in 2023 toch besloten vast te houden aan de ambitie en de Cosis Poli verder door te ontwikkelen en uit te bouwen naar in de toekomst een LVB regio Poli. Waarbij we schaarse expertise toegankelijk en beschikbaar houden in de regio en Cosis een aantrekkelijk werkgever blijft voor behandelaren en artsen.

Er is hard gewerkt aan het beter stroomlijnen van alle werkprocessen, zoals de manier van werken voor behandelaren, het aanmeldproces, maar ook de samenwerking met andere behandelaren van Cosis en de ondersteunende diensten. De Cosis Poli is er voor LVB cliënten die niet terug kunnen vallen op een Gedragswetenschapper. Dit kan zowel intern als extern zijn, maar is in de praktijk vaak extern.

Er zijn momenteel 97 cliënten in behandeling bij gedragswetenschappers en artsen. Er staan 78 mensen op de wachtlijst. De wachtlijst is gemiddeld 1 jaar. In 2024 breiden we het aantal betrokken behandelaren bij de Poli uit, daardoor kunnen we het aantal behandelingen verhogen en krijgen we grip op de wachtlijst. De Cosis Poli wil in 2024 een tevredenheids- en effectmeting doen onder cliënten om zo zicht te krijgen op de ervaren kwaliteit van zorg en waar deze mogelijk te verbeteren. En met de effectmeting willen we natuurlijk zicht krijgen op het effect van de behandeling voor de client.

Nu staat de Poli in Groningen (Eenrumermaar), maar de ambitie is om ook vanaf 2024 in Drenthe diensten te verlenen. We werken met een multidisciplinair behandelteam. Dit team bestaat uit behandelaren die aan de Poli verbonden zijn, maar ook met individuele behandelaars die binnen de zorgclusters van Cosis actief zijn. De Cosis Poli is de voordeur voor externe cliënten naar gespecialiseerde zorg die de behandelaren van Cosis kunnen bieden. We willen dat meer mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking kunnen profiteren van de zorg die in de regio beschikbaar is. We zijn dichtbij als dit nodig is.

3.12.7 Het Groninger Zorgakkoord

Groninger Zorgakkoord is een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders dat zich richt op twee zaken: toekomstbestendige zorg en veilige gebouwen in het aardbevingsgebied.

Toekomstbestendige zorg bevorderen we door nieuwe collega's te zoeken in hele andere werkomgevingen en bijvoorbeeld onder ouderen die na hun pensioen willen blijven werken. Met goede begeleiding in de eerste fase en facilitering is er veel mogelijk.

Inzet van zorgtechnologie draagt ook bij aan toekomstbestendige zorg. Hierover was te lezen in hoofdstuk 3 paragraaf 11.



In het aardbevingsgebied is versterking van zorglocaties nodig om veiligheid te garanderen. De WDL- locatie Gildenhof was de eerste locatie van Cosis die na de versterking weer in gebruik genomen is. Er volgen in de komende jaren nog meer.

Op drie plekken bouwt Cosis nieuwe locaties. In Uithuizen samen met Lentis, in Delfzijl Noord met Zonnehuis Groep Noord en in Appingedam wordt Expertisecentrum Berjarijke nieuw gebouwd. In 2023 zijn voor deze drie projecten de plannen uitgewerkt en zijn de vergunningen voor de bouw aangevraagd. In de tweede helft van 2024 starten de bouwwerkzaamheden.

3.12.8 Verduurzamen en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Cosis werkte in 2023 verder aan het verduurzamen van haar organisatie. Het doel was om vijf gebouwen te verduurzamen, 3% van het energieverbruik te verminderen en op 30 locaties te starten met meer aandacht voor gezonde voeding. Rondom het verduurzamen van locaties hebben we 18 locaties voorzien van LED-verlichting, en

hebben we een aantal locaties voorzien van zonnepanelen. Andere panden zijn zo verbouwd dat zij veel minder energie nodig hebben. Het volledig verduurzamen van de vijf gebouwen verwachten we eind 2024 klaar te hebben.

De 3% vermindering van het energieverbruik hebben we wat betreft elektriciteit wel behaald, maar het gasverbruik is juist gestegen. Goed nieuws is dat er ruim 90 fietsplannen afgegeven zijn aan werknemers en er werkt een groep kantoormedewerkers een aantal dagen per week thuis. Het project Gezonde Voeding heeft aan 30 locaties gevraagd wat hun knelpunten en wensen zijn rondom gezonde voeding. Aan de hand van de uitkomsten daarvan gaan we in 2024 starten met het ondersteunen van eerst drie locaties. Daarna volgen er meer. Zie ook Hoofdstuk 3, paragraaf 12.5.

Met apothekers zijn afspraken gemaakt over het retourneren van overtollige medicatie. Verder zijn meerdere locaties actief door mee te doen met het programma Leev! en Rookvrij. Hierin stimuleren we cliënten en medewerkers om meer te bewegen, gezond te eten en te stoppen met roken. Hierover was te lezen in Hoofdstuk 3 paragraaf 12.5.

Voor het eerst werden kwartaalrapportages over duurzaamheid gemaakt. Zo vertellen we wat we doen om te helpen de wereld een beetje mooier te maken. En het roept iedereen op die bij Cosis betrokken is om mee te doen!

Op 5 juni was er een Duurzaamheidsfestival waar met een inspirerend programma aandacht werd besteed aan allerlei duurzaamheidsthema's. Behalve de hierboven al genoemde thema's kwamen ook het verminderen van afval en hergebruik van spullen voor het voetlicht. Een ander belangrijk onderwerp was duurzame inzetbaarheid van personeel.



In november werd de nieuwe Green Deal voor de Zorg ondertekend. Cosis belooft hiermee dat zij met veel andere organisaties in de zorg samen optrekken om de impact van zorg op het milieu te verlagen.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij Cosis

samen werken aan een gezonde toekomst voor milieu, mens en maatschappij



4 Onderzoek naar cliëntervaringen



4.1 Cliëntervaringsonderzoek Cliënten over Kwaliteit (CoK)

Met de uitkomsten van cliëntervaringsonderzoek CoK kennen we de tevredenheid van cliënten en verwanten over de ondersteuning die Cosis biedt. Er wordt ook gevraagd naar hoe ze hun leven ervaren. De toelichtingen op hun eigen antwoorden geven vaak een directe inkijk in hoe ze dingen ervaren.

Cliënten en verwanten waarderen ons in het CoK onderzoek met een 8.3 voor Wonen en een 8.7 voor Werken, Dagbesteding en Leren. Voor onze ambulante ondersteuning geven cliënten een 8.0, voor Beschermd Wonen en ATC's (trainingscentra voor jongeren) een 7.7 en voor de Inlopen een 8.0. Binnen cluster Kind Jeugd en Gezin, met vier zorgproducten is het gemiddelde cijfer een 8.3. Al deze cijfers zijn al een aantal jaren stabiel, over het geheel genomen een ruime 8. We zijn blij met deze resultaten!

De cliënten en verwanten uit het Cosispanel zijn heel tevreden over de begeleiders; "Ik zie de liefde van de medewerkers voor de bewoners."

Per clusteronderdeel zijn uitgebreide rapportages en infographics (op hoofdlijnen) [hier](#) beschikbaar.

4.2 Wat gaat goed en wat kan beter volgens cliënten en verwanten

In de rapportages zien we de volgende sterke punten en aandachtspunten:

Sterke punten

Er zijn een aantal zaken die al enige jaren als sterk punt naar voren komen in vrijwel alle clusters.

Dit zijn met name:

- Contact met begeleiders: in allerlei vormen: een klik hebben, gevoel van vertrouwen, gevoel dat je de ondersteuning krijgt die je nodig hebt, hulp bij het aanbrengen van structuur in het leven.
- Sfeer en samenzijn (dit zijn overigens ook vaak aandachtspunten, als het gaat om op te kunnen schieten met medebewoners/meewerkers)
- Vrijheid en zelfstandigheid/je zelf kunnen zijn (Wlz en Inlopen)

Aandachtspunten

- Begeleiders (bereikbaarheid, continuïteit in het contact, echte aandacht: dit speelt met name bij Wonen, WDL en KJG woonvormen.
- Daginvulling en persoonlijke ontwikkeling: dit wordt vooral bij BW/ATC, KJG woonvormen, Wonen en WDL genoemd.
- Sociale contacten (netwerk) en welbevinden: geldt vooral bij BW, KJG (woonvormen en gezinshuizen) en Inlopen.
- Invloed hebben (weten waar je terechtkunt en meekunnen denken over veranderingen): dit speelt vooral bij BW/ATC, Wonen en Ambulante begeleiding.

Leden van het Cosispanel herkennen deze punten. Er werd bijvoorbeeld genoemd dat voor cliënten die overdag werken de openingstijden van de Inlopen niet altijd goed uitkomen. Dat is jammer, omdat de Inlopen kunnen voorzien in de behoefte om anderen te ontmoeten.

Een ander kritisch geluid vanuit het panel is dat de gemeenschappelijke ruimtes op woonlocaties steeds vaker gesloten zijn. Als reden wordt genoemd dat er gebrek is aan begeleiding op zulke momenten.

We adviseren aan leidinggevenden om in gesprek te gaan met cliënten(raad) en het team over de uitkomsten en deze eventueel naast de uitkomsten van het Medewerkers Belevings Onderzoek te leggen. Indien gewenst ondersteunen de adviseurs van KKO hierbij. We zien dat cliëntenraden steeds beter zijn in het op de agenda zetten van de rapportage CoK. De infographics zijn hierbij een goed hulpmiddel.

Deze publiceren we op de Cosis website, zodat ze voor iedereen toegankelijk zijn.

Respons

Het onderzoek is representatief als er een respons is van 35%. Dan maakt het LSR, de ontwikkelaar van het CoK een locatie/teamrapportage. Traditioneel scoren de gezinshuizen en logeergezinnen hoog, dit jaar zelfs 100%. Bij Gezinsontwikkeling en Ambulant Team Jeugd was de respons slechts 4%. Wonen scoort met 55% heel mooi, Ambulant WDL met 62% nog mooier. Bij de overige cliëntgroepen schommelen de responspercentages tussen de 41% (BW/ATC) en 19% (EC's).

Om het instrument passend te laten zijn voor de verschillende cliëntgroepen zijn de vragenlijsten opnieuw bekeken en waar nodig aangepast. Dit gebeurde in 2023 bij KJG en in het ambulante werkveld (Cluster ambulant). Ook in het proces van de uitraag hebben we zaken aangepast, waardoor we beter bij de cliënt of verwant hopen aan te sluiten. We blijven de respons ook in 2024 monitoren.

Quotes

Fijne dingen

'Koffie drinken en een beetje zeuren naar begeleiding.' (Wonen)

'Dat ik de keus heb om mee te doen met de groep of niet.' (Wonen)

'Hij maakt mooie sprongen!' (KJG)

'Dat ik de kans krijg om voor mijn kindje te zorgen.' (KJG)

Aandachtspunten

'Het leven is duur. Ik zou meer geld willen hebben voor boodschappen.' (Ambulante ondersteuning)

'Mijn woning isoleren zodat er minder geluid binnenkomt.' (Wonen)

'Er mag wel eens wat vaker gekookt worden.' (Wonen) *'Er is al een tijdje geen logopedie meer'* (KJG)

'Soms word ik slecht begrepen en krijg daardoor niet de zorg die ik nodig heb.'

Wensen

'Meer kunst aan de muur.' (Wonen) *'Mijn diploma's halen.'* (Ambulante ondersteuning)

'Ik heb het naar mijn zin, maar zou wel eens een mooie voetbalwedstrijd willen kijken.' (Wonen)

Wat gaat goed volgens de leden van het Cosispanel en waar maken zij zich zorgen over?

Onze begeleiders!

Een kijkje in de keuken nemen bij elkaar
Medezeggenschap Centraal
Omgaan met veranderingen van buitenaf
Ruimte voor eigenheid van locaties
samenwerken in de driehoek



Wat gaat goed!

Bezuinigingen

De toekomst robots?
Communicatie richting cliënten en verwanten
teveel nadruk op financiën
Veranderkracht groot genoeg?
Teveel administratie

Waar het Cosispanel zich zorgen over maakt

5 Vakmanschap, kwaliteit van arbeid, teamreflecties



5.1 Trektocht Cosis 2020

Om cliënten grip te kunnen geven op hun leven hebben medewerkers grip op hun werk nodig. Grip op je werk gaat over de manier waarop je met elkaar samenwerkt, afspraken maakt, met elkaar de verantwoordelijkheid neemt voor de taak van je team, enzovoort. Om dat helder te krijgen hebben alle teams de afgelopen drie jaar met elkaar de CosisReis gemaakt. Teams maakten tijdens die reis werkafspraken en formuleerden werkbedoelingen. Alle teams vergaderen op dezelfde manier, de Cosis Overlegvorm, afgekort de COV.



5.2 Teamreflecties

Teamreflectie is in de vernieuwde vergaderstructuur een haast vanzelfsprekend gegeven geworden. Alle teams reflecteren binnen de COV elke twee weken op het werk van alledag. Periodiek vindt reflectie plaats door middel van de zogenaamde Teammetersessie, waarin het gaat over wat sterke kanten van het team zijn, wat moet de komende periode ontwikkeld worden en is de Teambedoeling nog helder?

Deze Teammetersessies en Teambedoelingen geven veel informatie over hoe teams zelf vinden dat ze functioneren. Daarom vragen we teams om deze met ons te delen. In totaal ontvingen we op onze uitvraag 37 teamreflecties.

De meest genoemde sterke punten, in allerlei varianten zijn:

- Team collegialiteit: 45x genoemd
- Team in bejegening richting cliënten/verwanten: 33x genoemd
- Team volwassenheid /evenwichtigheid: 28 x genoemd



De meest genoemde ontwikkelpunten:

- Goed ingewerkt zijn op taken en verantwoordelijkheden: 25x genoemd
- Communicatie binnen team: 19x genoemd

- Scholing: 15x genoemd
- Beter gebruik van de registratie tools, inclusief roosteren: 13x genoemd



In de stappenplannen, die onderdeel zijn van de teammetersessie (waar liggen onze ontwikkelpunten?) vinden we een aantal mooie concrete acties. Een greep hieruit:

- Voor teams die veel wisseling in samenstelling/ van leidinggevendenden hebben gehad: een teamdag met het accent op elkaar leren kennen.
- Samenwerking versterken: organiseer een fysiek gesprek met de ketenpartners (ook apotheker), ga bij elkaar op bezoek!
- Voor alle teams: iets te vieren? Doe het ook, ga iets leuks doen.
- Maak een keuze over de communicatiekanalen die je gebruikt (email, whatsapp, teams), gebruik niet alles door elkaar.
- Orde en overzicht in de fysieke omgeving: organiseer een schoonmaakdag.
- Inventariseer met elkaar welke cliënten bij Wonen en Ambulant 'op de bank' zitten.

5.3 Certificering door DEKRA

Het ISO-9001 kwaliteitscertificaat dat we in 2017 hebben ontvangen, wordt voor de tweede keer verlengd, weer voor een periode van drie jaar tot augustus 2026.

Voor die verlenging kwamen de auditoren van DEKRA in april bij ons langs. Voor de tekortkomingen die geconstateerd zijn, zijn verbeterplannen opgesteld en goedgekeurd door DEKRA. Die tekortkomingen gingen over het beheer van opiaten en over het bewustzijn van regelgeving waar we werken met bijvoorbeeld voedingsmiddelen in de dagbesteding.

Dit certificaat is belangrijk voor ons omdat het aantoont dat we de zaken goed op orde hebben.



5.4 Interne kwaliteits- en veiligheidsaudits

We auditen binnen Cosis op een waarderende manier. Dit betekent dat we vooral de focus willen leggen op het lerende effect. Hoe kunnen we in gesprek met collega's verkennen wat nodig is om kwalitatief goede en veilige zorg te leveren? Wat kunnen we leren van wat niet goed gaat, maar zeker ook van wat wel goed gaat?

We willen auditteams gaan vormen van opgeleide auditoren en inhoudelijke experts. Eind 2023 hebben we voor het eerst hiermee geëxperimenteerd. Op 10 locaties zijn we in gesprek gegaan met collega's over verschillende veiligheidsonderwerpen. Bijvoorbeeld over de onderwerpen waar de externe auditor tekortkomingen had geconstateerd: Wzd maatregelen, het wat en waarom van de van HACCP richtlijnen, veiligheidsaspecten rond medicatie (gekoeld bewaren en omgaan met opiaten). We waren nieuwsgierig of de doorgevoerde verbeteringen effectief zijn geweest. De resultaten vormen mooie input om de kwaliteit van zorg nog verder te verbeteren.

Op basis van de opgedane ervaringen, gaan we in 2024 verder met het doorontwikkelen van het intern auditsysteem.

5.5 Werven van personeel, terugdringen van verzuim en uitstroom

Net als voor collega-zorgorganisaties is het voor Cosis niet eenvoudig om nieuwe medewerkers te vinden. Toch zijn we erin geslaagd om voldoende nieuwe collega's aan ons te binden. Daarnaast is de uitstroom van medewerkers hoger dan we gewend zijn. De arbeidsmarkt is en blijft dynamisch, reden genoeg om hier veel tijd en energie in te stoppen.

Het lukt ons gelukkig nog steeds om voldoende nieuwe medewerkers aan ons te binden. Om dit zo te houden heeft de nadruk in 2023 gelegen op het vergroten van de zichtbaarheid van de recruitment afdeling, zowel binnen als buiten Cosis. Met de huidige krapte op de arbeidsmarkt, is meer aandacht voor de instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers hard nodig. We hebben in 2023 samen mooie stappen gezet en veel acties uitgezet, waaronder:

- Recruiters on tour; we nemen video's op om locaties duidelijk in beeld te krijgen.
- Projecten als 'Ontdek de zorg-koffie met Cosis' waarbij zo'n 80 mensen op een laagdrempelige manier kennis maakten met Cosis.
- Het realiseren van een SROI opleidingstraject in Drenthe. (SROI is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt).
- Vacatureteksten aantrekkelijker, professioneler en beter vindbaar maken.

- Multidisciplinaire samenwerkingen. Bijvoorbeeld met Praktijkleren over leerling-werknemers en met Communicatie over arbeidsmarktcommunicatie en projecten.

Samen 100%, zij-instromer Bas Gerding vertelt

Voordat Bas Gerding in woonwerkboerderij Peest kwam werken, had hij al zeker negen jaar aan omzwervingen in de bouw, als chauffeur en in de logistiek achter de rug. Alle bagage die hij daar oppikte, komt hem nu vaak nog goed van pas. In Peest, een Triple C locatie, zijn cliënten gebaat bij een overzichtelijke voorspelbare wereld en dan is een brede ervaring in fysiek en mentaal werken een pré. En natuurlijk een open houding naar bewoners.

Om goed toegerust te zijn op het werk als begeleider volgde hij een opleiding, samen met een aantal andere collega's die met een vergelijkbare niet-zorg achtergrond instapten. En het is een succes gebleken. Hij heeft het van nature al wel in zich, maar door de opleiding heeft hij die open houding verder kunnen ontwikkelen: "We kijken niet naar probleemgedrag, maar naar de menselijk behoefte. Ons motto is dat de cliënt het gewone leven ervaart"

Toch zullen veel meer begeleiders dit zo zeggen en er ook naar werken. Wat maakt het werken in Peest speciaal? "Het gaat om 'samen 100%'. Dat betekent concreet dat, als ik samen met een cliënt de afwas doe, ik niet goed bezig ben, als de cliënt op de bank zit en ik afwas, de spullen afdroog én de boel opruim. Het wordt al beter als de cliënt op zijn gemak genoeg is om bij mij te komen staan en te volgen wat ik doe. Nog mooier is het als hij de kopjes aanpakt die ik net heb afgedroogd. Of zelfs de spullen opruimt."

In 2022 stroomde Bas in bij de locatie Peest. Het mooie vindt hij ook dat je werk hier gezien wordt. "In de bouw krijg je een opdracht en die voer je naar beste kunnen uit, maar hier op deze locatie heb je daadwerkelijk eigen inbreng en kun je ideeën uitvoeren. De locatieleiding stimuleert dat."

Uitkomsten Medewerkersbelevingsonderzoek 2022

In 2022 is een medewerkers belevingsonderzoek (MBO) gehouden. Daaruit kwam het volgende:

De belangrijkste trojspunten:

- Collega's
- Samenwerking
- Klantgerichtheid

De belangrijkste verbeterpunten:

- Communicatie
- Werkdruk
- Leidinggevende

Hier hebben we in 2023 op verschillende manieren aandacht aan besteed:

Grip op uitstroom

Inzicht en grip op uitstroom blijft belangrijk om voldoende collega's te kunnen inzetten die iedere dag klaarstaan om onze cliënten te ondersteunen.

In 2023 vertrokken 670 (14,7%) van de collega's naar elders. In 2022 lag dit percentage op 16,2 (excl. vakantiekrachten).

Bij vertrek vragen we onze collega's waarom zij niet meer bij Cosis willen werken.

De vijf meest genoemde thema's zijn:

1. Ontwikkelmogelijkheden
2. Werkinhoud
3. Arbeidsvoorwaarden
4. Leidinggevend
5. Inspraak & invloed

De oorzaken van de hoge cijfers verschillen per cluster. Elke cluster heeft dan ook een eigen manier om de uitstroom te beïnvloeden.

De arbeidsmarkt is veranderd. Het is niet meer vanzelfsprekend dat mensen lange tijd verbonden blijven aan één organisatie. Ons streven is wel dat we mensen motiveren om in de zorg te blijven werken.

Leden van het Cosispanel vertellen dat er op hun locaties veel wisselingen in leidinggevend en begeleiders waren. Dat geeft onrust in het team en bij cliënten. Als reden voor het vertrek van leidinggevend noemen zij onder andere het feit dat de leidinggevende nu meer op afstand is en meer mensen moet aansturen. Dat past niet bij iedereen. Ook vergrijzing is mogelijk een oorzaak. De leden van het panel beseffen wel dat hoge uitstroom in de zorg een landelijk gegeven is.

Grip op verzuim

Het verzuimpercentage voor 2023 (gem. 8,43%) is gelijk gebleven ten opzichte van 2022 (gem. 8,46%), met dezelfde pieken en dalen. Het aandeel psychisch verzuim bleef de grootste. Inzet van interne van verzuimadviseurs gebeurt sinds oktober 2023 in alle clusters vanaf twee weken verzuim. Zij ondersteunen medewerkers en leidinggevend. Het doel blijft: meer grip geven op inzetbaarheid en het mogelijke herstel bevorderen door middel van het aanbieden van interventies als Lab of Life, coaching of externe psychologen. Voor 2024 wordt er onderzocht of we een nieuwe aanvullende interventie kunnen aanbieden via een afstudeeronderzoek.

Vertrouwenspersonen voor medewerkers

Cosis vindt het van belang dat medewerkers zich kunnen uitspreken en veilig voelen. Daarom is er altijd toegang tot een vertrouwenspersoon. Cosis ziet in de combinatie van een interne en externe vertrouwenspersoon de beste aansluiting bij wat er in de organisatie leeft. Intern laagdrempelig en bij een externe vertrouwenspersoon kiezen we voor een gekwalificeerde partij. Gevoelsmatig kan de externe partij objectiever zijn omdat deze niet in dienst is van Cosis.

Beide varianten hebben echter dezelfde rol en dienen als gesprekspartner voor medewerkers. Je kunt als medewerker rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

Pilot capaciteitsmanagement

De juiste persoon, op de juiste plaats, op het juiste moment; dat is waar het bij capaciteitsmanagement om draait. Op een aantal locaties binnen cluster Wonen zijn we hiermee gestart. Het gaat hierbij om de goede balans te vinden tussen de zorgvraag van de cliënt, het aantal beschikbare uren van medewerkers en het geld dat Cosis ontvangt op basis van de indicaties. Door te doen leren we en passen we aan waar nodig.



Het Cosispanel is wat verdeeld over het effect van capaciteitsmanagement. Het veroorzaakt op sommige locaties het gevoel bij zowel cliënten als medewerkers dat geld op de eerste plaats komt. Dat is jammer, zegt een van de leden van het panel, omdat men dan de goede kanten, zoals het hebben van meer grip op je rooster, niet meer ziet.

Pilot Plannen is een vak

Binnen Wonen in de regio Noord West (Groningen) vond de pilot 'Plannen is een vak' plaats. Een aantal planners verzorgde voor de locaties in deze regio de roosterplanning.

Doelen van de pilot:

- begeleiders meer tijd voor directe cliëntzorg bieden;
- kostenbesparing op de inzet van personeel;
- voorkomen of minimaliseren van schendingen van de arbeidstijdenwet en cao;
- medewerkers houden grip en invloed op hun eigen rooster

Deze pilot krijgt een breder vervolg in cluster Wonen.

5.6 Vrijwilligers

Mede dankzij vrijwilligers is het voor onze cliënten mogelijk een zo gewoon mogelijk, zinvol bestaan op te bouwen. Het werk van vrijwilligers is aanvullend en ondersteunend aan dat van de professional. Vrijwilligers gaan er op uit met cliënten, bezoeken hen en/of doen praktische klusjes.

De landelijke trend dat het aantal mensen dat vrijwilligerswerk doet terugloopt, is ook merkbaar binnen Cosis. De krimp in 2023 was 6% (tegenover 9 en 10% in de voorgaande twee jaren). Om de krimp te remmen, is er het afgelopen jaar ingezet op regionale wervingscampagnes. De krachten van locaties werden gebundeld en er werd via veel verschillende kanalen geworven. Wervingsborden bij de locaties laten mensen in de buurt zien dat vrijwilligers welkom zijn. De eerste resultaten zijn hoopvol. In 2024 gaan we verder met deze regionale wervingscampagnes.

Kijk [hier](#) voor meer informatie over vrijwilligers bij Cosis.

Leden van het Cosispanel zien dat het op hun locaties moeilijk is om aan vrijwilligers te komen. Ze hebben het idee dat er daardoor bijvoorbeeld minder uitstapjes met cliënten worden gedaan. Een verwant uit het Cosispanel: “Ik doe elke maandag klusjes op de locatie van mijn dochter en mijn vrouw kookt elke week een avond. Wij worden ook ouder, maar we doen het zolang het kan.”



5.7 Cosis Innovatie Platform en KIO-raad

Vernieuwen en verbeteren door middel van innovaties vinden we belangrijk. Om de kwaliteit van leven van cliënten op peil te houden en hun zorg – en ondersteuning te verbeteren of veranderen werken we samen met kenniskringen, onderzoek en (zorg)praktijk. Dit doen we onder de noemer: Cosis Innovatie Platform.



Het innovatieplatform wordt ondersteund door de KIO-raad. KIO staat voor Kennis, Innovatie en Onderzoek. De KIO-raad bestaat uit een afvaardiging vanuit alle zorgclusters en ondersteunende diensten zoals het Cosis Markt Centrum (CMC), ICT, Leren en Ontwikkelen en Business Control.

Zij hebben als taak het toetsen van binnengekomen aanvragen vanuit heel Cosis en adviseren hierover aan de directie.

De aanvragen worden getoetst op maatschappelijke relevantie, aansluiting bij de (innovatie) strategie van Cosis, maatschappelijke betaalbaarheid en schaalbaarheid. Daarnaast beoordeelt de raad welke kennisstructuren, innovaties en onderzoeken de grootste meerwaarde bieden. KIO ondersteunt bij het uitvoeren van onderzoek en denkt mee in vervolgstappen richting Leren en Ontwikkelen.

KIO volgt de voortgang van projecten. Kennis uit de zorgpraktijk en uit onderzoek wordt gebruikt, zodat de cliënt en/of medewerker er beter van wordt.

In 2023 ondersteunde de KIO-raad diverse zorginnovaties gericht op het versterken van netwerken (formeel en informeel), het verbeteren van de leefstijl/leefomgeving en de inzet van zorgtechnologie. Sommige van deze innovaties worden al eerder in dit rapport genoemd.

Hier nog even een aantal op een rij:

- ABCDate
- Assen Bloeit
- LEEV!
- Werken, Dagbesteding en Leren “met zorg gemaakt”
- Kennismaken met en uitproberen van zorgtechnologie
- Zorgpilot Digitaal Dichtbij
- Inzet ervaringsdeskundigen LVB
- Kind Jeugd en Gezin: inzet robotmaatjes

5.8 Cosis Suc-Zes



Cosis suc-zes! is het handige naslagwerkje over veilig en verantwoord werken binnen Cosis. Het gaat over alledaagse dingen in het werk. Direct en praktisch.

Het verschijnt elk jaar opnieuw, in miniboekvorm en digitaal, nadat uit de management review de onderwerpen worden gepikt die het verdienen onder de aandacht te worden gebracht. Soms nog best een lastige keuze.

Ben je nieuw bij Cosis dan vind je het samen met bijvoorbeeld de scheurkalender in het rugzakje voor nieuwe medewerkers.

Elke eerste maandag van de maand, om 12 uur als de sirenes loeien en zolang ze nog loeien, verschijnt er een bericht op Cosisnet over een van de Cosis Suc-zes! onderwerpen.

Medewerkers worden zo weer even herinnerd aan bijvoorbeeld het belang van hygiënisch werken, het gebruik van begrijpelijke taal of het verantwoord omgaan met persoonsgegevens van cliënten en collega's. Je kunt op het bericht reageren, de discussie aangaan, vaak wordt ook gevraagd foto's met betrekking tot het onderwerp in te sturen. Voor de meest prikkelende, grappige en leerzame reacties kun je een aardige attentie winnen, gemaakt bij dagbestedingslocatie 'Met zorg gemaakt'.

Vorig jaar ontvingen alle teamleden van Emmermeer de attentie voor het spik & span houden van de koelkast in een bloedhete zomer.



Team Emmermeer

6 **Kwaliteitsrapport en visitatie**

Reacties van de Ondernemingsraad, De Centrale
Cliëntenraad en de visitatiecommissie



6.1 Reacties van de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad

De leden van de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad herkennen Cosis in het rapport, zowel in de positieve ontwikkelingen als in de onderwerpen waar we ons zorgen over maken. Een van de CCR leden vraagt zich af of het rapport niet te positief is geschreven, hij had graag nog wat meer kritische noten gelezen.

Punten waar de CCR blij mee is:

- Dat er binnen Cosis voor cliënten met een licht verstandelijke beperking de mogelijkheid is om ervaringsdeskundige te worden. Daar kun je echt iets mee betekenen voor anderen.
- De opleidingsplekken voor cliënten die op meer plekken gerealiseerd worden.
- De huiskamers in scholen, wat een mooie ontwikkeling die ervoor zorgt dat kinderen het kunnen volhouden op school.
- Extra inzet op suïcidepreventie, goed dat dit gebeurt.
- De CosisPoli, belangrijk en goed dat deze er is. (Wel jammer dat de wachtlijst zo lang is)
- Dat er meer aandacht komt voor medezeggenschap van ambulante cliënten.
- Het opleiden van interne auditteams.
- Het feit dat Cosis al vele jaren op rij goed wordt beoordeeld door cliënten in het cliënt- ervaringsonderzoek.

Punten waar de CCR zich zorgen over maakt:

- Het verloop onder medewerkers en daardoor bijvoorbeeld de wisselingen van persoonlijk begeleiders.
- Het dichtgaan van bijvoorbeeld inloop/dagbestedingslocaties voor GGZ cliënten. Als zij naar een locatie moeten waar ook cliënten met een verstandelijke beperking zijn, voelen ze zich daar niet altijd thuis.
- De toename van het aantal valincidenten.
- Het is goed dat er wordt gekeken naar de inzet van zorgtechnologie en of cliënten meer zelfstandig kunnen. Maar de CCR vreest ook dat cliënten straks teveel alleen moeten doen. Is er in de toekomst nog wel genoeg fysiek contact met begeleiders?
- Verschraalt de zorg in de toekomst niet teveel doordat er bezuinigd moet worden?

Tips van de CCR:

- Communicatie is heel belangrijk! Blijf goed communiceren over veranderingen, hou het bespreekbaar, wees eerlijk ook als de boodschap misschien niet prettig is.
- Blijf de medezeggenschap tijdig betrekken, ook op locaties.
- Zorg voor meer informatie voor cliënten en verwanten op de website en maak deze toegankelijker.
- Geef medewerkers soms een cadeautje of een bloemetje als blijk van waardering.
- Ga als Raad van Bestuur en directeurs regelmatig langs op locaties, die aandacht is belangrijk voor medewerkers en cliënten.
- Het is belangrijk dat naar buiten toe goed zichtbaar is waarin Cosis zich onderscheidt. Wees hier in de communicatie duidelijk over.

Punten waar de OR blij mee is:

- De mate van inspraak en medezeggenschap van cliënten.
- Het feit dat Cosis een solide organisatie is die financieel gezond is.
- Dat Cosis streeft naar inclusie, van bijvoorbeeld mensen uit de LHBTIQ+ groep, maar ook van cliënten in maatschappij.

Punten waar de OR zich zorgen over maakt:

- Leiderschap op de werkvloer, regie en grip hebben op je werk. Dit is lastig voor veel medewerkers; waar mag ik regie nemen en waar niet? Communicatie hierover is belangrijk.
- Hoe krijgen en vooral hoe behouden we kwalitatief goed personeel? Het is goed om ook eerlijk te zijn over dat niet alles altijd goed gaat, niet een te mooi plaatje schetsen richting nieuwe medewerkers.
- De mogelijkheden om door te groeien. Nu is dat vaak richting een 'hogere' functie, we missen doorgroei in de breedte, in kennis en kunde.

Tips van de OR:

- Er wordt veel geïnvesteerd in (kostbare) gezonde leefstijl interventies waarvan het effect op de lange termijn soms niet duidelijk is. Hou het vooral praktisch, stel bijvoorbeeld gratis fruit beschikbaar.
- Zorg dat je goed weet wat medewerkers willen en waar zij tegenaan lopen. Doe bijvoorbeeld regelmatig een gericht medewerkersbelevingsonderzoek om daar achter te komen. Dit zorgt voor meer grip op de werkvloer.
- Zorg voor meer inhoudelijke jaargesprekken en leidinggevend en die hun medewerkers kennen en weten waar zij naartoe willen ontwikkelen.

6.2 Reacties van de visitatiecommissie

De visitatie- of feedbackcommissie bestaat uit collega's werkzaam binnen Cosis en een aantal collega's van collega instellingen. Jammer genoeg waren door omstandigheden het cluster KJG en de ondersteunende diensten niet vertegenwoordigd.

De leden herkennen Cosis in het rapport, zowel in de positieve ontwikkelingen als in de onderwerpen waar we ons zorgen over maken.

Een van de deelnemers werkzaam bij Cosis vindt het jammer dat in het rapport veel processen en handelingen worden beschreven, maar vaak net niet hoe de afronding is of wat het resultaat is. Het blijft daardoor te veel bij reflectie en er zijn daardoor ook te veel open eindjes. Ook hoe aanbevelingen opgepakt kunnen worden blijft vaag. Andere deelnemers onderschrijven dit.

Om Cosis te typeren worden genoemd:

- Zich ontwikkelende en lerende organisatie.
- Ambitieuze.
- Sterk in reflecteren en leren.

Als trojspunten en sterke punten worden genoemd:

- Positief leerklimaat zowel voor medewerkers als cliënten.
- De manier waarop er met incidenten en crises wordt omgegaan. 'Ik werd gebeld, mij werd gevraagd hoe het ging en wat onderzoekers kunnen betekenen voor ons team.
- Cliënt centraal door middel van Cliëntmedezeggenschap (er staat nu een mooie structuur); de verscheidenheid aan rollen die cliënten nu kunnen vervullen binnen en buiten de organisatie; inzet van ervaringsdeskundigheid; de invloed die cliënten nu hebben op hun eigen leven in vergelijking met nog niet zo lang geleden.
- De rol van Cosis in de samenwerking met andere organisaties: zoals het delen van kennis en het meedenken in de grote maatschappelijke vraagstukken van nu, samenwerken in praktijkgericht onderzoek en managen projecten

Punten waar de commissie zich zorgen over maakt:

- Krapte op de arbeidsmarkt: we kunnen nog wel voldoende personeel aannemen, maar 'de achterdeur staat wagenwijd open'. We hebben de oorzaken wel in beeld, maar er nog steeds onvoldoende grip op.

- Minder verbondenheid tussen medewerker en organisatie: Medewerkers voelen zich wel verbonden met cliënten en locatie/team, maar veel minder met de organisatie.
- Introductie nieuwe werkwijzen. Er is te weinig tijd om je zaken eigen te maken. Wijzigingen in werkwijzen volgen elkaar snel op. Soms werken instructies tegen elkaar in. Begeleiders voelen dat ze te weinig tijd voor cliënten overhouden.

Tips vanuit de commissie om goede punten te behouden en minder goede punten te verbeteren:

- Waardering voor medewerkers: laat medewerkers weten dat ze gezien worden. Geef waardering, voer twee maal per jaar perspectiefgesprekken (ipv jaargesprekken), daag ze uit om zich heen te kijken. Waardering is mogelijk een sterk middel tegen uitstroom.
- Laat zien wat er met de uitkomsten van de MBO's (Medewerkers Belevings Onderzoek) en de CoK's gebeurt. Bijvoorbeeld in het opnemen van verbeteracties in de jaarplannen. Een nieuw idee bij Ambulant is een nieuwsbrief voor cliënten. Geef als KKO een presentatie van de uitkomsten in de COV van de clusters/ LG. Dan zit iedereen bij elkaar.
- Frontoffice: kijk goed naar de zorgvraag. De ervaring leert dat de vraag vaak complexer is dan op het eerste gezicht lijkt. Cliënt komt dan binnen op een plek die niet passend is. Zorg vooral ook voor goede samenwerking met andere expertises, zoals verslavingszorg, behandeling GGZ, specialist ouderengeneeskunde, om dit te voorkomen.
- Hoe houd je het werk leuk? Zorgvragen worden complexer. Creëer ruimte voor reflectie binnen teams.

In de feedback commissie zaten dit jaar, als externe deelnemers:

- Hilda Mulder, Adviseur Kwaliteit en beleid, de Zijlen (online)
- Christiaan de Groot van Keizerswaard, Manager zorg LVB MVB, 's- Heerenloo
- Aly Waninge, Lector participatie en gezondheid, Hanzehogeschool (meelezer)

Collega's van Cosis in de commissie waren:

- Arno Veldboom, Programmamanager Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
- Anja Stol, IRB counsellor
- Patricia Luiten, Teamcoördinator ATC Meppel (oa)
- Christine Wolfgang, Senior adviseur KKO
- Annemarie Leenders, Leidinggevende cluster Ambulant (on line)
- Fred Hulsing, Leidinggevende wonen
- David Koehler, Leidinggevende wonen

7 Bijlage



Cijfers behorend bij hoofdstuk 1

Aantallen medewerkers

	2023	2022
Aantal medewerkers in loondienst per einde verslagjaar	4.126	4.282
Aantal FTE medewerkers in loondienst per einde verslagjaar	2.999	3.074
<i>Waarvan zorgpersoneel</i>	2.476	2.585
<i>Waarvan management en ondersteunend personeel</i>	523	489
Aantal stagiaires in het jaar	552	585
Aantal vrijwilligers in het jaar	1.060	1.157

Bron: bestuursverslag 2023

Cijfers behorend bij hoofdstuk 3

Geldige zorgplannen per cluster en per deelindicator

Cluster	% KPI Zorgplan	Verschil Q4-Q3	Norm	% Medicatie kaart	% Methodiek	% Risico inventarisatie	% Zorgplan
Ambulant	75,4%	0,9%	85,0%	86,4%	85,7%	86,9%	88,1%
KJG	77,8%	-4,3%	85,0%	90,6%	88,0%	86,0%	90,6%
Wonen	83,6%	-0,3%	85,0%	91,4%	92,7%	91,5%	94,2%
Totaal	78,4%	-0,5%	85,0%	88,8%	88,3%	88,1%	90,5%

Bron: Kwartaalrapportages 2023

Aantal MIC-meldingen per thema, per kwartaal

Thema	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Agressie	1518	1437	1249	1324
Valincident	277	283	226	290
Medicatie	812	781	772	817
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	52	49	53	41
Suïcidaliteit *	60	76	77	62
Overig *	707	773	730	713
Totaal	3426	3399	3107	3247

*Onder suïcide incidenten vallen alle meldingen die met suïcide te maken hebben, dus ook als een cliënt vertelt te denken aan suïcide.

*Onder 'overig' vallen o.a. ook prik-, snij-, bijtincidenten; vermissing; verslikken; problematisch middelen- of alcoholgebruik en (mogelijk) huiselijk geweld. Deze zijn omwille van de leesbaarheid hier niet verder uitgesplitst.

Wel was het totaal aan meldingen rond middelengebruik afgelopen jaar 123, Cosisbreed.

Bron: Kwartaalrapportage Q4 2023

Incidentmeldingen MIC die nader onderzocht zijn

Type incident	Aantal situaties dat nader is onderzocht	Aantal situaties dat is gemeld aan een toezichthouder
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	3	2
Tekortschietende onvrijwillige zorg	1	
Suïcide(poging)	4	4
Valincident	3	
Medicatie	2	
Geweld (agressie)	7	3
Brand	1	
Overig	7	

Incidentmeldingen MIM Meldingen medewerkers 2023

Totaaloverzicht MIM 2023		
Incidentmeldingen		Cosis
	Agressie / intimidatie / grensoverschrijdend gedrag	369
	Prik, bijt, snij, krab en spatincidenten	75
	Seksueel grensoverschrijdend gedrag	13
	Crimineel feit	5
	Incident vanwege middelengebruik (drank/drugs)	2
	Fysieke belasting	13
	(Bijna) ongeval	44
	Problemen met alarmering/ <u>domotica</u>	13
	Brand	14
	Overig	150
	Totaal	698
Status		Cosis
	In beoordeling	573
	Analyse en reflectie	27
	Afgesloten	82
	Acties doorvoeren	16
	Totaal	698

Aard	2023	2022	2021
(Bijna) ongeval	44	30	17
Agressie of grensoverschrijdend gedrag	369	312	159
Brand	14	4	1
Crimineel feit	5	3	2
Fysieke belasting	13	21	12
Incident vanwege middelengebruik (drank/ drugs)	2	2	1
Overig	150	113	82
Prik/ Bijt/ Snij/ Krab/ Spat	75	74	34
Problemen met alarmering/ domotica	13	22	3
Seksueel grensoverschrijdend gedrag	13	14	5
Eindtotaal	698	565	316

Bron: kwartaalrapportage Q4 2023

Klachten

Klachten uitgesplitst naar clusters/organisatieonderdelen

Cluster Wonen	51
Cluster Ambulant	34
Cluster KJG	16
Cluster CEC	2
CSC	0

Cijfers in een tabel vanuit het registratiesysteem Zenya

Categorie	Omschrijving	Aantal
Meldingen 2023	Totaal	103
Klachtsoort	Formele klacht	101
	Informele klacht	2
Cluster	Ambulant	34
	Wonen	51
	KJG	16
	CEC	2
	CSC	0
Contractpartijen	Zorgkantoor Groningen	24
	Zorgkantoor Drenthe	39
	Gemeenten Groningen	10
	Gemeenten Drenthe	11
	Contractzorg legitimatie bij andere zorgaanbieder	8
	PGB (> SVB)	1
	Onbekend/ N.v.t. (cliënt uit zorg/ derden)	10
Klacht betreft	Klacht van een cliënt	49
	Klacht van een wettelijk vertegenwoordiger	28
	Klacht van een naaste (geen wettelijk vertegenwoordiger)	14
	Derden	12
Klacht aard	Administratief/ Financieel	7
	(On) Veiligheid	14
	Zorgverlening/ Begeleiding/ Behandeling	29
	Privacy	10
	Bejegening	8
	Overlast (buren)	10

	Personeelwisselingen	3
	Vertrouwen	4
	Pand/ Appartement/ Woning/ Leefomgeving	6
	Communicatie	5
	Anders	7
	Geen waarde	0
Meldformulier	Klachtenformulier cliënten	84
	Klachtformulier website	19
Status	Afgehandeld	92
	Niet in behandeling genomen	8
	In behandeling	11
Resultaat	Afspraken gemaakt	63
	Klacht ingetrokken	1
	Klager blijft ontevreden	14
	Klager verwezen	6
	Opgelost	7
	Relatie beëindigd	2
	Relatie hersteld	2
	Uitleg gegeven	79
	Anders, nl	3
Tevredenheid klager	Ja	57
	Nee	11
	Niet bekend	24
	Lege waarden: Nog in behandeling	11
Termijn	Binnen behandelingstermijn	74
	Verlenging behandelingstermijn	29
CVP	Ja	25
	Nee/ (niet bekend)	78

Cijfers behorend bij hoofdstuk 4

Hieronder staan per cluster(onderdeel) de rapportcijfers die door cliënten gegeven zijn in het Cliëntwaarderingsonderzoek CoK:

Wonen	Waardering 2022/2023	Waardering 2021/2022	Waardering 2020/2021	Waardering 2019/2020
Wonen	8,3	8,4	8,3	7,9

Ambulant	Waardering 2022/2023	Waardering 2021/2022	Waardering 2020/2021	Waardering 2019/2020
WDL	8,7	8,8	8,7	8,4
Ambulante ondersteuning*	8,0		8,5	8,5
Inloop	8,0		8,3	8,2
BW en ATC's	7,7		8	7,5 (2018/2019)

* voor het onderdeel Ambulante ondersteuning waren de uitkomsten in augustus 2023 al bekend

KJG	Waardering 2022/2023	Waardering 2021/2022	Waardering 2020/2021	Waardering 2019/2020
Wonen KJG	7,9	8,4	7,3	6,9
EC/KDC	8,2	8,5	8,5	8,9
Gezinshuizen en logeergezinnen	8,8	8,4	8,3	8,7
Gezinsontwikkeling en Ambulant Team Jeugd	8,4	8,5	8,3	8,7

Cijfers behorend bij hoofdstuk 5

Verzuim verloop in %

Gem. Verzuim

8,32%

● Verzuim ● Voortschrijdend Verzuim ● Norm



Bronvermelding

Terugkoppelingen teamreflecties

Rapportages LSR CoK 2021/2022

De bedoeling, strategische nota 2017-2022

De beweging, strategische nota 2022-2025

Cosispanels2022

Kwartaalrapportages 2022

Colofon

Auteurs: Mirjam Veldhuis, Inge Koning, Niesje Kats e.a.

Eindredactie: Mirjam Veldhuis, Inge Koning, Mariska Barkema

Ontwerp en opmaak: Mariska Barkema

www.cosis.nu

info@cosis.nu

Meer publicaties van Cosis