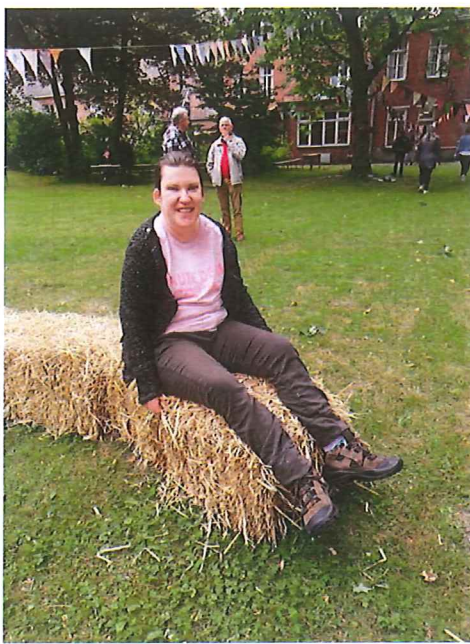




KWALITEITSRAPPORT VOOR DE BEWONERS EN DEELNEMERS



Inhoudsopgave

1. VISIE: samen opnieuw bekijken wat we doen en waarom.....	4
start visieproces	4
Scholings- intervisie traject	5
2. Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele cliënt	5
2.1. zorgproces: focus op de beeldvorming	5
2.2. uitkomsten van de individuele zorgevaluaties.....	6
3. Bouwsteen 2: onderzoek naar de ervaringen van cliënten.....	7
De huisavonden.....	7
de bewonersparticipatiegroepen.....	8
De cliëntenraad	8
4. Bouwsteen 3: zelfreflectie in zorgteams	9
het visieproces.....	9
teamvergaderingen	9
beeldvormende bespreking	9
mRIC's (incidenten & calamiteiten).....	10
deskundigheidsbevordering 2018	11
5. Externe visitatie	11
6. Kwaliteitsstelsel	13
7. En volgend jaar?	13
De verhalen van Titurel	14
Bronnen afbeeldingen	25

Inleiding

Elk jaar maken we een kwaliteitsrapportage – daarin schrijven we wat we het afgelopen jaar gedaan hebben om de zorg die we aan de bewoners bieden telkens weer een beetje beter te maken.

Dit jaar hebben we samen nagedacht hoe wij, met z'n allen, de medewerkers en de bewoners, vinden hoe Titurel eruit zou moeten zien. Wat vinden we belangrijk hoe we met elkaar omgaan, hoe we dingen organiseren, waar kiezen we voor en ook waarom we dat zo doen. Dat heet 'de visie'.

Als we dat met z'n allen weer goed in ons hoofd hebben, kunnen we daar met elkaar ook afspraken over maken en, als we dat moeilijk vinden, kunnen we er elkaar ook mee helpen. Je kan dan ook goed bedenken – als medewerker en als bewoner- of de manier waarop we bij Titurel met elkaar omgaan ook bij jou past. Of jij je daar prettig bij voelt.



Wij vinden dat, als we daar samen over denken en praten, we de zorg beter maken. Omdat we dan niet meer zomaar wat doen, maar omdat alles dan beter in elkaar gaat passen. We kunnen het dan beter uitleggen aan elkaar en ook aan mensen die Titurel nog niet kennen.

We schrijven een heleboel in dit rapport. Er zijn veel verschillende hoofdstukken. Sommige hoofdstukken

heten officieel "bouwstenen". Daarin hebben we het over het begeleidings-plan, over wat bewoners vinden, en wat medewerkers vinden en leren. We praten ook met een paar mensen die Titurel niet kennen over wat zij vinden van Titurel en of zij misschien nog tips hebben voor ons.

En, dat vinden we belangrijk, we laten mensen, waar onze bewoners mee te maken hebben, ook hun verhaal vertellen over Titurel. In een apart stukje. Dennis heeft ze geïnterviewd.

Dat doen we omdat onze bewoners ook heel veel betekenen voor andere mensen. Daar zijn we trots op en dat willen we ook aan iedereen laten zien.

Veel plezier met het lezen.

Katrien Muylaert

1. VISIE: samen opnieuw bekijken wat we doen en waarom....

Titurel bestaat al ruim 30 jaar. Vanuit de geschiedenis is er veel gebeven, maar er is ook veel veranderd. Van de medewerkers die er bij de start werkten, is er bijna niemand meer over. Er zijn allemaal nieuwe medewerkers bijgekomen.

Er zijn nog wel veel bewoners van in het begin, maar er zijn ook veel bewoners die er nog niet zo heel lang wonen.



In het begin was Titurel antroposofisch. Daar weten de nieuwe medewerkers en bewoners niet zoveel van. Wij willen samen ontdekken wat dat nu precies was – dat antroposofische én wat we daar van vinden. Welke dingen vinden we belangrijk om zo te houden en wat gaan we anders doen.

Want niet alleen Titurel is veranderd; ook de wereld om ons heen verandert.

START VISIEPROCES

We zijn met z'n allen samen begonnen: alle medewerkers en alle bewoners zijn samen gaan knotten. Dat was een idee van de bewoners. 's Ochtends zijn we aan het werk gegaan en 's middags hebben de bewoners met z'n allen verteld, elke keer in groepjes, over hoe het vroeger was. Eerst over de periode toen we net in Putte woonden, toen Dymph en Evert er waren, toen Nathan en Marieke gezinshuisouder waren, toen Gea en John, toen Anita en toen Lukas. Dat was een handige indeling, omdat iedereen dan precies wist welke tijd het was.



De bewoners hebben toen verteld wat er leuk was aan die periode en wat minder leuk. Wat ze niet meer wilden en wat ze graag willen bewaren van toen, of juist weer terug willen.

Het was een erg fijne dag, omdat het leuk was om verhalen op te halen – dat was leuk voor de medewerkers en bewoners die het allemaal niet meegemaakt hebben. Maar ook omdat weer duidelijk werd dat we het over heel veel dingen eens zijn.

SCHOLINGS- INTERVISIE TRAJECT

Na de mooie dag gingen de medewerkers met z'n allen aan de slag: er kwam een reeks van wel tien bijeenkomsten.



Eerst was er een bijeenkomst waarin in de groep uitgelegd werd hoe er in de antroposofische wereld over verschillende onderwerpen gedacht werd. Daarna gingen de medewerkers samen denken en praten over wat zij daar zelf over dachten en wat we daarmee zouden gaan doen binnen Titurel. Daar werden dan weer afspraken over gemaakt.

Zo ging het bijvoorbeeld over hoe de dag eruit ziet bij Titurel, en de week, en het jaar. Over de jaarfeesten, hoe je omgaat met elkaar, over wat je met elkaar doet in de groep, over de werkgebieden, over hoe je zorg draagt voor waar je woont.

Dit was fijn, zeker voor de nieuwere medewerkers die zo helemaal bij zijn!

2. Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele cliënt

2.1. ZORGPROCES: FOCUS OP DE BEELDVORMING

Bij Titurel hebben we voor de begeleiding een vaste volgorde waarin we dingen doen. Iedere bewoner heeft een begeleidingsplan waarin staat wat de doelen zijn waar we samen aan werken en of er zaken zijn waar we extra op moeten letten.



In de gesprekken die je met je PB-er of met de zorgcoördinator hebt, gaat het vaak over de dingen die beschreven zijn. En soms veranderen er ook dingen.

Minstens één keer per jaar gaan de PBer samen met de bewoner, en vaak ook met de ouders of familie erbij, eens goed naar het plan kijken. Ze hebben het dan over hoe het gaat en of er dingen veranderd moeten worden. Dat heet een evaluatiegesprek.

Voordat er zo'n evaluatiegesprek is, hebben we eerst – met het team- een beeldvorming, als voorbereiding. Tijdens een beeldvorming zorgen we ervoor dat we alle informatie van iedereen bij elkaar hebben, en we van elkaar weten wat we denken.

Dit jaar hebben we wat veranderd in hoe we de beeldvorming organiseren:

- We hebben een vaste lijst opgesteld met punten waar we aan moeten denken. Zoals hoe we ervoor zouden kunnen zorgen dat we - wat goed gaat - nog beter/sterker kunnen maken. Dat we opletten of de bewoner medicijnen gebruikt.
- We gaan proberen om al vóór de beeldvorming met de bewoner of de ouders of familie te gaan praten, om te weten of er zaken zijn waar we extra op moeten letten. Misschien zijn er dingen die wel belangrijk zijn, maar die we nog niet weten. Of wil een bewoner alvast iets zeggen zodat we daar met z'n allen over kunnen nadenken.
- We vinden het belangrijk dat er bij de beeldvorming ook mensen van de werkgebieden aansluiten. Evert, de orthopedagoog is er ook bij.

2.2. UITKOMSTEN VAN DE INDIVIDUELE ZORGEVALUATIES

Van elk evaluatiegesprek wordt een verslag gemaakt. Elk jaar leggen we – van alle bewoners - alle verslagen bij elkaar. Dat doen we om te kijken of er overeenkomsten zijn, zo leren we of we wel of niet iets moeten veranderen.

In Hoogerheide hebben we een onderscheid gemaakt voor de verschillende groepen:

Bij de groep van vijf hebben we aandacht voor het contact met ouders en familie, het flexibel kunnen omgaan met vaste regels. Het schoon zijn op jezelf en je huis en gezond leven zijn ook belangrijke punten. De bewoners van de groep van vijf vinden de huisavond belangrijk.



Bij de tussengroep zijn de bewoners veel bezig met leren : hoe je omgaat met elkaar, hoe je contact onderhoudt met familie en vrienden. We hebben aandacht voor werken buiten Titurel: vrijwilligerswerk of betaald werk en scholing is voor deze bewoners belangrijk.

De groep van tien is echt een leefgroep: de manier waarop zij leven willen ze ook zo houden.

In Putte krijgen de bewoners in de boskamer hulp bij de verzorging van zichzelf en van hun kamer, maar ook bij hoe zij zich voelen. Het moet rustig zijn in de groep, zodat iedereen precies weet waar hij aan toe is. Soms vragen we teveel van de bewoners, we moeten ervoor zorgen dat er ook een rustig werkplekje is voor deze bewoners.

De orthopedagoog – Evert- en de Arts Verstandelijk Gehandicapten helpen ons met hoe we het beste kunnen zorgen voor de mensen van de boskamer.

De kasteelkamer lijkt op de groep van 10 in Hoogerheide: ook hier is het vooral van belang om wat bewoners kunnen, te versterken. Belangrijke onderwerpen zijn gezondheid, persoonlijke verzorging en praktische vaardigheden.

Als we kijken naar hoe het vorig jaar ging:

- Toen ging er wel eens wat fout met het regelen van geld met de bewindvoerder: dat gaat nu meestal goed. We zitten nu eens per jaar bij elkaar om te kijken of het goed gaat en of er nog verbeterd moet worden.
- Soms hebben bewoners het moeilijk met samen leven, om rekening te houden met de anderen of met afspraken. We hebben dat nu beter in de gaten, ook wat we ermee kunnen doen.
- Bij iedere groep werken er nu meer dezelfde mensen zodat het voor iedereen meer duidelijk is.

Voor volgend jaar willen we extra letten op:

- Persoonlijke verzorging zal altijd een belangrijk punt blijven.
- We moeten goed kijken naar wat de bewoners van de boskamer overdag kunnen doen.
- De bewoners willen graag dat de medewerkers dicht bij hen zijn.
- Sommige bewoners zullen meer buitenshuis moeten gaan werken.

3. Bouwsteen 2: onderzoek naar de ervaringen van cliënten

Bij Titurel vinden we het belangrijk om goed af te stemmen met onze bewoners, want alleen dan leer je elkaar goed kennen en heb je wat aan elkaar.

Dat doen we met de bewoners afzonderlijk, maar ook samen. Dat is iets wat altijd maar doorgaat: bij de dagopening, tijdens het werk, tijdens het eten of in de pauze, of bij alle gesprekjes die er de hele tijd zijn.



Soms plannen we er speciale momenten voor: bij de huisavonden, in de bewonersparticipatie en ook in de cliëntenraad.

DE HUISAVONDEN

We hebben al heel lang huisavonden, waarop we heel verschillende zaken bespreken. Wat we voor activiteiten gaan doen, hoe de sfeer is, maar ook over de menu's, wat iedereen graag zou willen eten in het weekend.

We hebben per woongroep een huisavond, dan kan iedere groep op zijn eigen manier met elkaar praten.

Ook hebben we bij Lohengrin een huisavond georganiseerd met alle medewerkers erbij zodat we goed van elkaar begrepen wat er niet zo lekker liep en we met elkaar weer goede afspraken hebben kunnen maken.

DE BEWONERSPARTICIPATIEGROEPEN

We zijn in 2017 al met de eerste bewonersparticipatiegroep begonnen. Deze eerste groep vindt het fijn om mee te denken over Titurel in zijn geheel. Zij willen hier graag discussie over voeren.

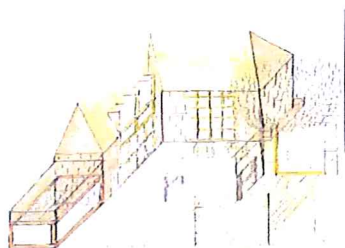
Toen deze groep eenmaal begonnen was, wilden ook andere bewoners een eigen groep hebben: er is toen een tweede groep gestart. Deze groep wil graag meer uitleg hebben over wat er allemaal speelt. Het gaat vooral over dingen waar zij direct mee te maken hebben.

In het najaar is nog een derde groep gestart, die zichzelf de koffiegroep noemt.

De bewoners geven zelf aan over welke onderwerpen zij willen spreken. Veel van de onderwerpen worden ook door de medewerkers besproken. Het gaat dan bijvoorbeeld over de dagopening, gezond eten, de werkgebieden, hoe je samen leeft met elkaar, en hoe je doet tegen elkaar.

Het afgelopen jaar is een paar keer besproken hoe moeilijk het is om samen te leven als je zo verschillend bent van elkaar en als je zo'n verschillende dingen nodig hebt om je prettig te voelen.

In de vergaderingen hebben we het ook over de bouwplannen en hoe de bewoners daarbij betrokken kunnen worden.



Zowel de bewoners als de medewerkers geven aan dat ze blij zijn dat we de bewonersparticipatie zo georganiseerd hebben. Het is fijn praten met elkaar, zo.

In het voorjaar heeft de bewonersparticipatie ook een gesprek gehad met de Raad van Toezicht en met de cliëntenraad.

DE CLIËNTENRAAD

In de cliëntenraad zitten niet de cliënten zelf, maar de ouders of andere familie van een paar bewoners. Zij denken en praten mee met Titurel voor alle bewoners.

De cliëntenraad heeft het afgelopen jaar zes keer vergaderd met elkaar. Ze bespreken heel verschillende onderwerpen. Ze hebben het bijvoorbeeld over hoe we alles organiseren bij Titurel, over wat goed gaat en ook wel eens fout gaat, over de vakanties, de kerstviering....



Daarnaast zijn er ook vaste onderwerpen die we bespreken, zoals de plannen die we maken voor het komende jaar, wat we doen aan kwaliteit (dit rapport bespreken we ook!), hoe we alles gaan betalen, enzovoort.

De mensen die in de cliëntenraad zitten vinden het overleg belangrijk en prettig. Zij zijn er tevreden over. Ze vinden het fijn om betrokken te zijn bij alles wat er speelt bij Titurel.

4. Bouwsteen 3: zelfreflectie in zorgteams

We kunnen alleen maar goede zorg blijven geven als elke medewerker afzonderlijk, en ook de medewerkers samen, blijven nadenken en er samen over praten hoe we goede zorg geven. Dat doen we op veel verschillende plekken en in verschillende situaties.

HET VISIEPROCES

Daar hebben we in hoofdstuk 1 al over geschreven – de bewoners en de medewerkers zijn samen heel veel bezig geweest met wat goed is voor de zorg voor onze bewoners.



TEAMVERGADERINGEN

Zowel het team van Soltane als het team van Lohengrin heeft om de twee weken een vergadering. Daar bespreken we alles wat er speelt en hebben we het ook over de soms moeilijke vragen over een of meerdere bewoners.

Evert, de orthopedagoog die in het voorjaar bij ons is komen werken, helpt ons hierbij. Samen met Evert kijken we wat er met een bewoner aan de hand is en wat voor ons handig is om te doen of juist niet te doen. Daardoor leren we allemaal van elkaar, en kunnen medewerkers het in het vervolg ook anders aanpakken.

BEELDVORMENDE BESPREKING

Daarvoor moet je even een paar bladzijden teruglezen, wat daar beschreven is.

MRIC'S (INCIDENTEN & CALAMITEITEN)

Als er iets vervelends gebeurt, schrijft de medewerker die er mee te maken had, een MRIC. Dat is een Melding en Registratie van Incidenten en Calamiteiten.

Daarin beschrijft de medewerker wat er verkeerd ging, met de bedoeling dat dat in de teamvergadering besproken wordt zodat iedereen er van kan leren.

In 2018 werden er 131 meldingen gedaan; dat is net iets meer dan in vorige jaren.

Het ging 16 keer over heel verschillende dingen zoals eten dat verdwenen was, geld dat van een kamer van een bewoner weggenomen was, 's avonds een vreemde auto op de oprijlaan of de vloer die heel glad was waardoor er iemand bijna viel.



Er werden 40 mric's geschreven over dat er iets niet goed was gegaan wat te maken had met medicijnen: de lijst die niet was afgetekend, bewoners die geen medicijnen hadden meegenomen toen ze het weekend weggingen. Ook was er een keer een bewoner die geen medicijnen had gekregen of de apotheek die vergeten was een bestelling te leveren.

We hebben het daar in het team uitgebreid over gehad – het is heel belangrijk dat er geen fouten worden gemaakt met medicijnen! We gaan nu alle lijsten elke maand nog een keer extra nakijken, en we letten 's woensdags goed op, want dan zijn er de meeste meldingen!

Verder ging 7 keer het brandalarm af, zonder dat er een oefening was – dat was een keer omdat er in magnetron iets in de fik vloog, en verder omdat er storingen waren. Gelukkig niets ernstigs aan de hand!



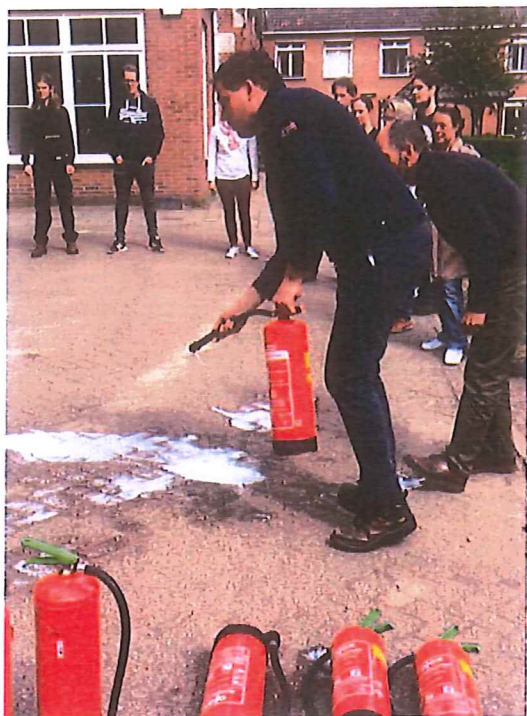
71 keer was er iets aan de hand met een bewoner, dat had telkens te maken met de problemen van de bewoner zelf. Het ging er vaak over dat er teveel prikkels waren of er teveel dingen onduidelijk waren, dat is voor sommige bewoners vaak erg moeilijk. Komend jaar gaan we dan ook onderzoeken hoe we kunnen zorgen dat er minder prikkels zijn.

We praten er altijd over in het team, en dan kijken we of we het anders hadden kunnen doen en of we het goed afgehandeld hebben.

Daar leren we met z'n allen erg veel van!

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING 2018

De medewerkers hebben een heleboel cursussen gevolgd afgelopen jaar:



- Bedrijfshulpverlening: zodat iedereen weet wat hij moet doen als er brand is of iets anders groots.
- Regievoerderstraining: als er iets ernstig aan de hand is, moet er altijd iemand zijn die het dan regelt, die de leiding neemt. Dat leer je in de regievoerderstraining.
- Training interne audit: in de training hebben twee medewerkers geleerd hoe je kan onderzoeken welke afspraken er zijn. Ook kijken ze of de afspraken over hoe je hoort te werken, nagekomen worden. Als je bijvoorbeeld afgesproken hebt dat je altijd een verslag maakt van een vergadering of dat je een datumsticker op het eten doet voor het in de koelkast gaat, dan kijken zij na of dat ook gedaan wordt.
- Training driehoekskunde: daar leren medewerkers hoe Titurel goed kan samenwerken en af kan stemmen met de ouders of familie van de bewoners.

- Workshop sociaal domein: dit gaat over allerlei verschillende regelingen die er zijn waar organisaties zoals Titurel mee kunnen werken.
- Introductie Triple C: de zorgcoördinatoren hebben in deze mini-training gekeken of zij dat een mooie manier van werken vonden voor Titurel.
- Symposium over vrijheidsbeperkende maatregelen: we moeten er voor zorgen dat het altijd veilig is voor onze bewoners, daarom is het soms nodig om iets te verbieden. We leren wat daarbij dan belangrijk is.
- Leiding geven: een cursus hoe je dat moet doen: leiding geven aan de medewerkers.

5. Externe visitatie

Alle zorginstellingen binnen Nederland hebben regels afgesproken over hoe je de zorg moet regelen. Al die regels en afspraken staan beschreven in een soort reglement, dat reglement noemen we het kwaliteitskader. Eén van de afspraken in dat reglement is dat je om de twee jaar mensen van buiten Titurel mee laat kijken naar hoe we bij Titurel de zorg regelen.

Dus mensen die Titurel niet kennen, laten we zien hoe we alles doen en zij stellen daar dan vragen over. Samen praten we over wat ze gezien hebben en beantwoorden we hun vragen. Zij vertellen dan wat zij ervan vinden.

Wij hebben daarvoor 3 mensen uitgezocht: 2 mensen die bij de gemeente werken en één iemand die in de raad van toezicht bij een andere zorginstelling zit. We hebben expres voor mensen gekozen die niet in de zorg werken omdat we denken dat zij net wat andere dingen zien. Wij werken altijd bij Titurel en vinden de dingen die we doen dus 'gewoon', dan vallen sommige dingen je ook niet meer op. We hopen dat zij ons dan nieuwe dingen kunnen laten zien.

Toen ze kwamen, hebben we eerst even verteld over Titurel, daarna hebben we een rondleiding



gedaan – zij hebben in de woonkamers gekeken, in de keuken, bij de matten en in de klas bij Janny. Vervolgens hebben ze samen met een paar bewoners geluncht, en daarna hebben we samen gepraat. Ze hadden dus al veel gezien van Titurel en ook met bewoners en medewerkers gepraat.

Ze vonden dat we een goed beeld hadden gegeven van Titurel: wat we geschreven hadden in het kwaliteitsrapport en op de site kwam overeen met wat zij zagen. Ze zagen ook dat we erg veel bezig waren, samen met de bewoners, met wat we belangrijk vinden in het werk.

Wel vonden ze dat we veel dingen die we doen té 'gewoon' en normaal vinden, terwijl het juist bijzondere dingen zijn, daar mogen we zeker meer over vertellen. Ze vertelden ons dat we ook goed voor de medewerkers moeten blijven zorgen, zodat zij zin blijven houden in hun werk en dat ze gezond blijven. Dat het goed is dat ze zoveel cursussen doen en dat we, als het kan, ook zouden kunnen aangeven wat de bewoners daar van merken.

We hadden het ook over de beeldvorming en zij vonden dat het goed is dat we de bewoners daar nog meer bij betrekken..

Alle drie vonden het na afloop leuk geweest om zo te komen kijken bij Titurel, en wij hebben er weer veel van geleerd!

6. Kwaliteitsstelsel

Het kwaliteitsstelsel: dat is een "technisch" verhaal, dat gaat over afspraken die je maakt over hoe je in een organisatie moet werken om te zorgen dat je een soort 'goedgekeurd' stempel te krijgen.

Om die te krijgen moet je beschrijven wat je precies doet en hoe je dat dan doet. Bij Titurel doen we dat zo kort en eenvoudig mogelijk. Het gaat dan bijvoorbeeld over: hoe gaat het als er een nieuwe bewoner bij Titurel komt? Wat doen we als we een nieuwe collega krijgen, of hoe moeten we zorgen dat we juiste rekeningen kunnen sturen?



We kijken elk jaar wat er precies goed gaat en wat niet, en we maken elk jaar weer een nieuw plan op wat we gaan doen om alles goed te houden. Wat gaan we controleren, wie gaat dat dan doen, wie krijgt er nog een training, gaan wij ook bij andere zorgaanbieders kijken waarmee we afspraken hebben?

Dat doen we met een paar mensen samen: de kwaliteitswerkgroep.

Om de drie jaar komt er een heel groot onderzoek door een apart bureau: een audit. Dan wordt alles binnenste buiten gekeerd, wordt alles heel goed bekeken. Als het goed is krijg je je 'goedgekeurd' stempel; als het niet goed is moet je soms dingen overdoen en dan opnieuw laten keuren. Het afgelopen jaar is er bij Titurel weer zo'n groot onderzoek geweest en hebben we direct een 'goedgekeurd' stempel gekregen. Daar zijn we best wel trots op!

7. En volgend jaar?

Als we alles zo opschrijven, hebben we gelijk weer veel inspiratie voor 2019. Wat gaan we dan doen?

We noemen al een paar plannen:

- We maken een visie boekje: voor al onze (nieuwe) bewoners en medewerkers en iedereen die interesse heeft in Titurel.
- Alle zorgmedewerkers krijgen een Triple C training zodat iedereen op dezelfde manier kan werken en het duidelijk is voor de bewoners; daar gaan we ook over praten in de teamvergadering om nog meer samen te leren.



- We gaan alle begeleidingsplannen in een nieuw systeem zetten (op de computer).
- De bewonersparticipatie: daar gaan we mee door!
- We zullen een apart onderzoek laten doen of bewoners tevreden zijn.

De verhalen van Titurel

Een goede buur is beter.....	Pagina 15-16
Geen bariton beter dan Bob.....	Pagina 17-18
Titurel heet Heerlijke Kunst meer dan welkom.....	Pagina 19-20
“Bomen groeien waar ze de ruimte krijgen”	Pagina 21-22
Onbeperkt waardevol.....	Pagina 23-24

Een goede buur is beter

Titurel is een goede buur voor Anneke. Ze woont in Hoogerheide, op nog geen honderd meter van Titurels woongroep Lohengrin. Ze zeggen dat een goede buur beter is dan een verre vriend, maar voor Anneke zijn de buren vrienden. Door dik en dun.



Anneke Prins (86) is een fervent lezer. In haar woning op de Ossendrechtseweg in Hoogerheide heeft ze een enorme boekenkast. Ze heeft boeken over allerlei onderwerpen, maar psychologie en filosofie hebben haar speciale interesse. In één van haar boeken staat een uitspraak van de beroemde Deense filosoof Kierkegaard. "Kierkegaard zei dat het leven vooruit geleefd moet worden, doch pas achteraf begrepen kan worden" zegt Anneke. Achteraf gezien begrijpt Anneke beter dan ooit hoe belangrijk het is een goede buur als Titurel te hebben.

Anneke weet nog hoe het gezinsvervangend tehuis, dat voorheen op de huidige locatie van Lohengrin was gevestigd, soms voor wrijving in de buurt zorgde. "Maar met Titurel was het vanaf de eerste kennismaking leuk", zegt Anneke, "voor de opening van Lohengrin organiseerde Titurel een burendag. Dat was verstandig, zo wist iedereen van tevoren wat Titurel was. Naar mijn oordeel is het een plek waar heel veel wordt gedaan met en voor de bewoners. Overlast heeft de buurt nooit, maar activiteit is er altijd bij Titurel. Dat vind ik heerlijk om te zien."

Vanaf de eerste dag was Anneke een graag geziene gast op Lohengrin. Vaak wipte ze spontaan even binnen, om thee te drinken, koekjes te eten en vooral om met de bewoners te kletsen. Het contact met de bewoners van Titurel is Anneke zeer dierbaar. "Kijk, ik had een grote vriendenkring, maar inmiddels zijn er al heel wat mensen overleden. Ook mijn broers zijn er niet meer, en mijn zoons wonen niet in de buurt. Door Lohengrin, en de bewoners, bleef ik ook betrokken bij de buurt en de maatschappij."

Bleef is de verleden tijd van blijven. Dat verdient uitleg: met Anneke's gezondheid ging het even niet goed. Ze lag lange tijd in het ziekenhuis, en het was zelfs even de vraag of ze nog zou herstellen. Gelukkig kwam ze er aarzeland bovenop, maar ze is niet meer zo mobiel als vroeger. Even

binnenwippen bij Titurel is er niet meer bij, en daarmee ligt het gevaar van eenzaamheid op de loer. Maar dat laten de bewoners van Lohengrin niet gebeuren.

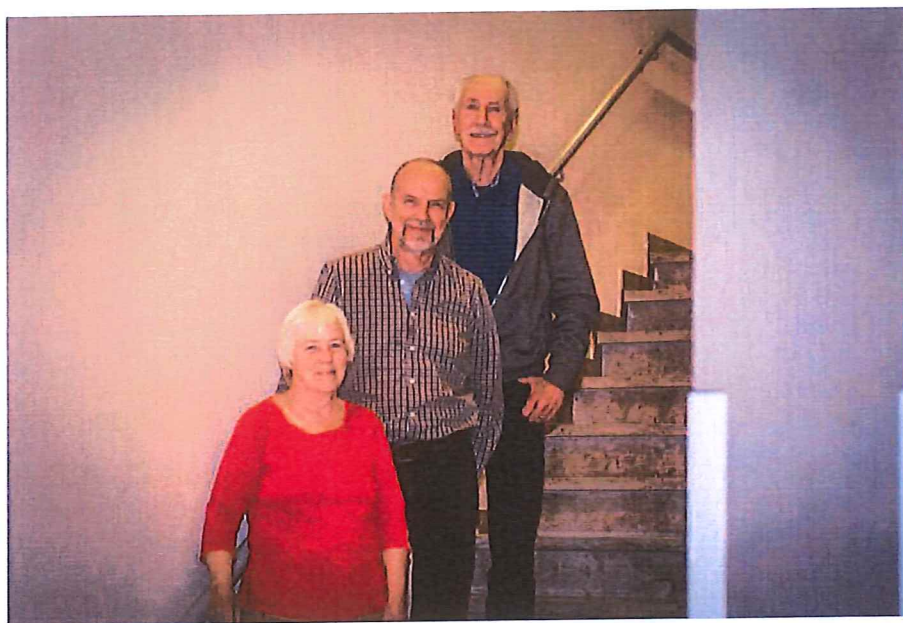
“Het raakt me dat de ze me niet vergeten”, zegt Anneke, “de bewoners vonden het altijd erg leuk als ik langskwam, en nu ik dat niet meer kan zorgen zij ervoor dat het doorgaat. Niet omdat ik dat vraag, maar omdat ze het willen. Het doet mij al heel goed als ze hier vrolijk zwaaiend langslopen, maar daar blijft het niet bij. Vaak komen ze me gewoon halen. Dan helpen ze me in de rolstoel en rijden ze me naar Titurel, dan is het weer net als vroeger. Op andere dagen komen ze me eten brengen, of komen ze gewoon even buurten omdat er dingen zijn die ze persé aan Anneke willen vertellen. We kunnen nog steeds erg fijn met elkaar kletsen. Ik heb in al die jaren als buurvrouw van Titurel geleerd dat Titurel veel doet voor haar bewoners, maar ik leer nu ook dat de bewoners van Titurel veel voor mij doen. Vaak heb ik me afgevraagd hoeveel ik van deze mensen mocht verwachten. Ik heb nooit iets van ze gevraagd, maar mijn deur stond wel altijd open. Ik heb het leven vooruit geleefd, door te proberen een goede buur voor Titurel te zijn, een luisterend oor te bieden en vertrouwen te schenken. En nu begrijp ik dat de bewoners van Titurel de beste burens zijn die je kunt wensen, en dat het vertrouwen wederzijds is. Voor Titurel is het belangrijk dat ieder mens gewaardeerd wordt en erbij hoort, en die filosofie beperkt zich niet tot binnen de eigen muren. Dankzij de bewoners van Titurel hoor ik er nog steeds bij.”

Geen bariton beter dan Bob

Eind 2015 sloot Titurel-bewoner Bob zich aan bij popkoor Sugar & Spice uit Hoogerheide. Minder dan geen tijd later had het koor Bob in z'n hart gesloten. Bob zingt de sterren van de hemel, kent altijd zijn tekst en staat altijd klaar. Door weer en wind en door dik en dun.

Toen Titurel contact opnam met Sugar & Spice om te vragen of Bob zich bij het koor kon aansluiten stelde secretaris Erna Ridder zich de nodige vragen: "We kenden Titurel niet echt, we wisten alleen maar dat het een voorziening was voor begeleid wonen. Toen we de vraag kregen of een bewoner van Titurel zich bij ons mocht aansluiten vroegen we ons af of je bijvoorbeeld wel normaal met die mensen zou kunnen praten."

Bob stelde niet teleur. Na zijn eerste repetitieavond was het woord "beperking" volledig van de radar verdwenen. In Bob vond Sugar & Spice een zanger die zijn mannetje staat, en een koorlid dat altijd, zonder voorbehoud, bereid is om een extra inspanning te leveren en een man die gewoon altijd een goed humeur meebrengt. Voor Bob hebben Erna Ridder, penningmeester Theo van Egmond en koorlid Willem van der Meij niets dan lof: "We zijn heel content met die jongen", zegt Van der Meij, "hij heeft er altijd zin in. Bob kun je alleen maar omschrijven als goedlachs, vrolijk en nooit chagrijnig." Dat zijn mooie eigenschappen, maar wie bij een popkoor wil moet meer kunnen dan altijd vrolijk zijn. "Voor ons is de belangrijkste vraag altijd 'Kun je zingen?'" zegt Theo van Egmond, "onze leden moeten het repertoire aankunnen en moeten in staat zijn om de teksten te leren. En dat valt heus niet mee. We hebben gedacht dat het misschien teveel gevraagd zou zijn voor iemand met autisme, maar Bob heeft ons ongelijk bewezen. Hij zingt geweldig, en hij onthoudt de teksten bijna beter dan wij. Bob is gewoon heel erg goed, hij is een aanwinst voor ons koor."



Dat Bob altijd lacht weten inmiddels alle leden van Sugar & Spice. Dat lachende gezicht maakt hem jong, zegt Erna: "Op de ledenlijst zie ik staan dat hij 48 is, maar iedereen in ons koor had hem véél jonger ingeschat!" Die lach heeft te maken met een andere eigenschap van Bob: haast grenzeloos enthousiasme. Bob beperkt zich niet tot zingen en repeteren, hij wil "zijn" koor in alle opzichten helpen en meldde zich dus aan voor de activiteitencommissie. In die rol verricht hij overal hand- en spandiensten. Als Bob zijn mouwen kan opstropen en zijn spierballen – die zijn indrukwekkend – kan benutten, wordt hij nog blijer. En als Bob op z'n best is, is Sugar & Spice dat ook. "We hebben Bob

meer zelfvertrouwen zien krijgen”, zegt Theo van Egmond, “het is geweldig dat hij zich bij ons vrij en veilig voelt. In alle opzichten doet Bob veel meer dan wij ooit voor mogelijk hielden.”

Bob schittert, en dat doet hij op het podium met evenveel overgave als op repetities. “Ik denk dat er in ons koor niemand is voor wie de eerste keer op het podium in een volle zaal niet eng was”, zegt Erna Ridder, “maar bij Bob hebben we nooit iets van podiumvrees gemerkt. De drempel die de meeste mensen voelen als ze voor een publiek moeten zingen lijkt bij hem wel afwezig. Wellicht komt dat door zijn beperking, maar als dat zo is, is zijn beperking eerder een voordeel dan een nadeel. Bob is een aanwinst voor ons koor. We hadden ons geen betere kracht kunnen wensen. Kom maar eens luisteren bij een optreden, dan hoor je meteen wat ik bedoel. Geen bariton beter dan Bob!”

Titurel heet Heerlijke Kunst meer dan welkom.

Heerlijke Kunst is een initiatief van kunstenaarscollectief Arsis waarbij kunstenaars uit heel Brabant betrokken zijn. In 2018 was Titurel het decor voor Heerlijke Kunst. De exposerende kunstenaars werden van harte welkom geheten op Landgoed Bieduinen door de bewoners van Titurel, die langzaam meer werden dan toeschouwers.

De tentoonstelling vindt elk jaar plaats op een andere – door de kunstenaars gekozen – locatie en trekt doorgaans zo'n 500 bezoekers. Titurel werd al eens eerder geopperd als locatie en dat is logisch, kunstenaar Koen van der Steen is namelijk werkzaam op Titurel, dus de lijnen waren snel gelegd. Koen legde de basis voor een editie van Heerlijke Kunst die de deelnemende kunstenaars, zoals Trudie Vrolijk en Christine Veraart, niet snel zullen vergeten. "Ik kende Titurel helemaal niet", zegt Trudie, "maar als ik zelf een beperking had zou ik er erg graag willen wonen. Wat een warme, prettige plek!"

Titurel betreft haar bewoners graag bij de maatschappij, dus Koen ging meteen op zoek naar een manier om "zijn" bewoners bij Heerlijke Kunst te betrekken. Aanvankelijk hadden die wat moeite met zoveel "vreemden" op hun terrein. Het duurt even om een expositie als Heerlijke Kunst op te bouwen, dus uiteindelijk trad er gewenning op. Die gewenning bleek de sleutel tot een unieke editie van Heerlijke Kunst.



Want als de bewoners van Titurel je eenmaal welkom heten, dan ben je ook echt méér dan welkom, en precies zo voelden Trudie en Christine het ook: "Alleen al de gesprekjes met verschillende bewoners waren erg mooi", zegt Christine, "ze vertellen heel open, ook over hun beperking. Erg indrukwekkend!" Het bleef echter niet bij terloopse gesprekjes. Naarmate er meer kunstwerken rond Titurel verschenen groeide ook het enthousiasme van de bewoners. En op Titurel wordt enthousiasme meestal zonder voorbehoud getoond. "Aanvankelijk was er een aantal bewoners dat ons een helpende hand bood. Met sjouwen bijvoorbeeld, maar ook met het zagen en uitleggen van

het gekleurde houten pad, dat we met het hout van het gesloopte gebouw De Cluse hebben gemaakt”, zegt Trudie. Christine vertelt: “Hoe mooi is het als een bewoner je tijdens de tentoonstelling komt halen omdat hij een roofvogel in het bos heeft gezien, en botjes heeft gevonden onder de boom? Ik móest mee om te kijken, en samen zagen we toen dat de natuur rond Titurel ook heel inspirerend is.”

Zo inspireerden kunstenaars en bewoners elkaar. Trudie filmde interviews met alle kunstenaars, en interviewde ook enkele bewoners. “Die gesprekken waren misschien wel de mooiste”, zegt Trudie nu, “ze gingen er écht voor zitten. Toen de tv waarop we die interviews zouden vertonen niet bleek te werken is een bewoner haar eigen tv uit haar kamer gaan halen. Dat zegt hoe betrokken de bewoners waren.” Creativiteit is belangrijk in het dagelijkse leven op Titurel. In de klas bijvoorbeeld, en in de houtwerkplaats, laten de bewoners hun creativiteit bijna dagelijks de vrije loop. Met échte kunstenaars binnen handbereik kon het niet anders, of ook de creativiteit van de bewoners zou tot grote hoogte stijgen. Precies dat gebeurde ook: toen Heerlijke Kunst 2018 opende waren niet alleen de kunstwerken van de Arsis-kunstenaars te bewonderen, maar ook gedichten, kunstwerken en objecten die gemaakt waren door Titurel-bewoners. Zo kreeg Heerlijke Kunst 2018 een onverwachte, nieuwe dimensie en dat was te merken, want zelden trok de tentoonstelling meer bezoekers.

Dat de locatie van Heerlijke Kunst voor de deelnemende kunstenaars een inspiratiebron is, is niets nieuws, dat is al zo sinds de eerste editie in 2009 die in en rond Trudies’ tuin plaatsvond. In 2017 vond Heerlijke Kunst plaats in de intimiteit van een boerderij, dit jaar staat de expositie gepland rond Bovensas, een open gebied rond een sluis nabij Steenbergen. Hoe mooi die plekken ook zijn, Titurel blijft extra speciaal. Christine vertelt: “Over Titurel kunnen we alleen maar mooie dingen zeggen. Alles kon, er was altijd een helpende hand, en er is geen wanklank gevallen. De huishond had het niet zo op met ons kunstenaars, maar daarmee hebben de bewoners ons geholpen. Op wat zij hebben toegevoegd aan onze tentoonstelling mogen ze heel trots zijn!”

“Bomen groeien waar ze de ruimte krijgen, de mens dus ook...!”

Titurel is meer dan een thuis voor haar bewoners. Titurel is een maatschappij in het klein, en daarin moet ook gewerkt worden. De bewoners van Titurel zijn keiharde werkers. Staatsbosbeheer-vrijwilliger Piet van Oeffelen neemt de “meute” al 14 jaar mee de natuur in om wilgen te knotten. Hij geniet er met volle teugen van. “Bomen groeien waar ze de ruimte krijgen”, is zijn stelling.



Roosendaler Piet van Oeffelen (76) is vrijwilliger bij Staatsbosbeheer. Landschapsbeheer zit hem in de genen en gaat hem aan het hart. Hij leidt een groep van zo’n 30 vrijwilligers die verantwoordelijk is voor het onderhoud van het Everland, een stuk land van zo’n 24 hectare groot, waarop onder andere ruim 450 knotwilgen staan. “De knotwilg is een menselijk product”, zegt Van Oeffelen, “vroeger zetten boeren knotwilgen langs de sloot, zodat ze de takken konden gebruiken om palen en gereedschap van te maken. De takken werden ook gebruikt om de ovens van de bakker aan te steken. Als je een knotwilg op de kop afzaagt gaan de takken opnieuw groeien, dat is goed voor de boom. Nu de takken niet meer door boeren of bakkers worden gebruikt moet het onderhoud wel doorgaan. Dat knotten is veel werk, dat kunnen wij niet alleen. Daarom komt de meute van Titurel elk jaar helpen. Dat is elk jaar iets waarop we ons verheugen!”

Wilgen knotten is hard werken, en gezien het jaargetijde is het ook vaak niet al te best weer. “Maar”, zegt Piet, “Titurellers kunnen daar tegen. ‘We zijn niet van suiker!’ hoor ik Elke vorig jaar nog zeggen. We vinden voor iedereen een mooie taak en maken er een avontuur van. We bouwen een windscherm, stoken een vuurtje en bakken pannenkoeken in het veld. Wat je met deze meute kunt en beleeft, ik vind het nog steeds machtig!”

In de 14 “knotjaren” die hij met Titurel beleefde zag Piet de bewoners groeien door het werk. Of dat komt door zijn eigen talent voor de omgang met Titurel-bewoners, door de kracht van de bewoners zelf, of tussen het unieke samenspel tussen hem en zijn “meute” weet Piet niet, maar hij geniet er wél van. “Kleine John, ik vergeet het nooit. Hij kon in het

begin alleen maar om zich heen kijken, verder bewoog hij niet. Nu is hij een kei in het zagen van kachelhout, dat is prachtig om te zien”, zegt Piet, “door het knotten, of tijdens het knotten is hij gegroeid. In het werk, maar meer nog in het mens zijn. Hij schittert nu ook elk jaar in het kerstspel. Dat zie je hier vaak, dat bewoners tot het besef komen dat ze heel veel kunnen, en best ergens goed in zijn. Dat is onbetaalbaar, zeker gecombineerd met het ontwapenende dat deze mensen kenmerkt.”

Omgaan met de bewoners van Titurel kost Piet geen enkele moeite. “Ik weet dat ze een beperking hebben, dus ik zet graag een stapje extra om ze te bereiken. Soms zie je die beperking duidelijk, bij bepaalde handelingen, of hoor je het in een gesprek. Maar er zijn ook genoeg bewoners waaraan je maar heel weinig merkt. En in alle gevallen geldt dat je heel veel kunt bereiken met deze mensen als je de beperking opmerkt en gewoon jezelf bent. Ik verbaas me erover hoeveel kennis ik bij ze kwijt kan en wat ze ermee doen. Ze onthouden alles wat ik zeg, en volgen instructies beter op dan wie ook. We hebben ook een aantal jaren maatschappelijke stages aangeboden aan scholieren, en ik kan zeggen dat ik liever met Titurel werk. Voor scholieren is zo’n stage vaak een “moetje”, terwijl Titurel het werk echt waardeert.”

De “meute” van Titurel heeft veel geleerd van Piet en zijn vakmanschap, maar Piet benadrukt dat het omgekeerde ook geldt. “Hij zegt: “Wij vinden onszelf “normale mensen”, maar we zouden ons best eens vaker kunnen realiseren dat we iets kunnen leren van de openheid en het enthousiasme dat de bewoners van Titurel zo kenmerkt. Bomen groeien waar ze de ruimte krijgen, de mens dus ook - zeg ik altijd. Ik probeer de bewoners van Titurel alle ruimte te bieden om te groeien, maar het mooiste is dat ze dat voor mij óók doen. In presentaties vertel ik wel eens over het werk dat ik met de bewoners samen doe. Als ik dan voor zo’n zaal sta begin ik altijd met de vraag ‘Wie heeft er géén beperking?’ Niemand durft dan z’n vinger op te steken, en zo is het ook. Door te werken met de bewoners van Titurel leer je het woord “beperking” te relativiseren. Dat is ook groei.”

Onbeperkt waardevol

Voor Titurel-bewoners betekent werken ook echt werken. Sommigen werken in een restaurant, anderen in een zorgcentrum. Zoals Remco, die bij zijn werkgever Tante Louise bewijst dat hij erg waardevol is.



“Remco? Dat is een echte aanvulling van ons team!” Aan het woord is José Eckhardt - van der Linden, coach dagbesteding en ontspanning in zorgcentrum Heideduin in Hoogerheide. Zij begeleidt Remco in zijn werkzaamheden, die vooral bestaan uit het mede begeleiden van activiteiten voor en met de bewoners van Heideduin.

Voor Remco haar collega werd kende José Eckhardt - van der Linden Titurel slechts zijdelings, als een plek waar mensen met een verstandelijke beperking of vorm van autisme woonden en werkten. “Ik wist natuurlijk dat Titurel op een prachtige plek in de Putse bossen zit”, zegt ze, “ik vraag me wel eens af of die afgelegen plek, ver van de buitenwereld, niet bijdraagt aan een stigma voor de bewoners. Deze mensen moet je niet wegstoppen, je moet ze juist omarmen. Voor ons, en voor onze bewoners is Remco een kers op de taart. Zonder hem zou Heideduin niet hetzelfde zijn. Remco toont ons dat er veel moois gebeurt bij Titurel”

Dat Remco niet perfect is, wil José ook heus beamen, zij het dan met een lachje. “Het is wel eens gebeurd dat hij om tien over twee aankwam bij een activiteit die stipt om 14.00 uur begon. En soms is hij een beetje puberaal, of is hij liever lui dan moe. Daar praten we dan met hem over, en als we goede afspraken maken zien we ook hoe hij echt zijn best doet om het beter te doen. Dat is belangrijk.”

De mooie momenten overstemmen gelukkig de ergernissen. “Het mooie van iemand als Remco, is dat hij helemaal zichzelf is. Hij is ongefilterd, hij is ontwapenend en open. Hij stelt zich kwetsbaar op en zit daar niet mee, en daarom wordt hij door onze bewoners onvoorwaardelijk geaccepteerd om

wie hij is. En ondanks zijn beperking is Remco heel zelfstandig. We hoeven hem niet constant op zijn huid te zitten. Als hij weet welke bewoners hij mee naar buiten moet nemen voor een rondje op de duofiets, dan weten wij dat onze bewoners in goede handen zijn. Ze komen altijd vrolijk terug van een fietsrondje met Remco. Remco is geïnteresseerd in onze bewoners, en iedereen leeft met hem mee. Als we met z'n allen naar het Brabantse Wal Festival gaan is hij helemaal in z'n element, en als Remco giechelig is omdat hij verliefd is, leeft de hele Heideduin met hem mee."

Vooraf de oprechte aandacht die Remco heeft voor de mensen waarmee hij werkt heeft Eckhardt - van der Linden en haar collega's getroffen. "Wat Remco doet komt vanuit zijn hart", zegt ze, "dat is per definitie waardevol. Eigenlijk weet ik niet hoe het contact tussen ons en Titarel is ontstaan, maar ik weet wel dat het van grote waarde is. Wie weet, lopen er binnenkort nog wel meer vrijwilligers van Titarel bij ons rond. Ik denk dat iedereen het van harte zou toejuichen. We hebben Remco hier zien groeien, sinds hij hier werkt heeft hij meer zelfvertrouwen en staat hij echt zijn mannetje. De gedachte dat wij daar een steentje aan hebben bijgedragen is wel een hele mooie."

Bronnen afbeeldingen

- een aantal foto's in het verslag zijn afkomstig van het eigen archief;
- de afbeelding (puzzelhuis) onder 2.2 Uitkomsten van de individuele zorgevaluatie, pag. 6 is afkomstig van de blog van esthervandaag.wordpress.com
- de afbeelding (handen) onder 3. Bouwsteen 2: onderzoek naar de ervaringen van cliënten, pag. 7, is afkomstig van de website www.shdeduinstreek.nl
- de afbeelding (puzzelpoppetjes) onder 4. Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams; het visieproces, pag. 9 is afkomstig van een pagina die niet meer vindbaar is;
- de afbeelding (medicijnen) onder kopje MRIC's (incidenten en calamiteiten), pag. 10 is afkomstig van de website www.medilex.nl
- de afbeelding (brandweer) onder kopje MRIC's (incidenten en calamiteiten), pag. 10, is afkomstig van de website www.solliciteerbeter.nl
- de afbeelding (kwaliteit) onder 6. Kwaliteitsstelsel, pag. 13, is afkomstig van de website www.zogezegd-zogedaan.nl
- de afbeelding (smileys) onder 7. En volgend jaar?, pag. 13 is afkomstig van het archief van www.devolskrant.nl