



# Kwaliteitsrapportage 2018

STICHTING TITUREL

## Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Inleiding .....   | 2  |
| 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.....              | 7  |
| 2.1. zorgproces: focus op de beeldvorming.....                              | 7  |
| • Bijstelling leidraad voor het gesprek .....                               | 7  |
| • Meer betrekken van bewoner en diens netwerk, ook bij de beeldvorming..... | 8  |
| • Deelname / betrokkenheid teamleden bij beeldvormingen.....                | 8  |
| 2.2. uitkomsten van de individuele zorgevaluaties .....                     | 9  |
| 3. Bouwsteen 2: onderzoek naar de ervaringen van cliënten .....             | 11 |
| De huisavonden .....  | 11 |
| de bewonersparticipatiegroepen.....   | 12 |
| De bewonersparticipatie in overleg .....                                    | 13 |
| De cliëntenraad.....  | 14 |
| 4. Bouwsteen 3: zelfreflectie in zorgteams .....                            | 15 |
| het visieproces .....   | 15 |
| teamvergaderingen .....   | 15 |
| beeldvormende bespreking .....  | 16 |
| mRIC's (incidenten & calamiteiten).....                                     | 16 |
| deskundigheidsbevordering 2018.....   | 19 |
| 5. Externe visitatie.....   | 20 |
| 6. Kwaliteitsstelsel.....   | 24 |
| Verankering van kwaliteit binnen Titurel .....                              | 24 |
| Kwaliteitsbeleid.....   | 24 |
| kwaliteitsjaarplan .....  | 24 |
| certificering.....  | 25 |
| systeembeoordeling.....   | 25 |
| 7. En volgend jaar? .....   | 26 |
| De verhalen van Titurel .....   | 28 |

## Inleiding

Voor u ligt de kwaliteitsrapportage: de beschrijving van ons werk in het afgelopen jaar, bekeken vanuit het perspectief van kwaliteit. De kwaliteitsrapportages van de opeenvolgende jaren lezen – als we in onze bedoeling slagen – als een vervolgverhaal, als verslag van een voortdurend proces. Op zoek naar hoe we goede zorg zien, hoe we dat vorm geven, welke dilemma's we daarbij tegenkomen en welke keuzes we maken. En, uiteraard, wat de opbrengsten daarvan zijn.

In deze rapportage zijn ook de uitkomsten van de externe visitatie, die in april 2019 plaatsgevonden heeft, meegenomen. Onze eerste externe visitatie: een kritische blik van buitenstaanders, met een andere achtergrond en perspectief, wat ons ook nieuwe inzichten en inspiratie oplevert.

Binnen Titarel hebben we ons het afgelopen jaren verdiept in het weer levend maken van onze visie: hoe definiëren wij, vanuit onze visie, 'goede zorg'? Hoe omschreven we onze visie ook al weer – en hoe verhoudt onze – hedendaagse- visie zich tot hoe Titarel, ruim 30 jaar geleden, gestart is? Hoe vertalen we de werkwijze en het gedachtengoed van toen naar deze tijd, wat nemen we daarin mee of pakken we weer beter op en wat laten we los? Wat betekent dit vervolgens voor onze werkwijze en de beleidskeuzes die we maken? Waarin zijn we, in de loop der jaren, gegroeid, wat is er veranderd?

Dit proces doorlopen we samen: met medewerkers en bewoners, met als uiteindelijk doel beter woorden te kunnen vinden waar we voor staan. Voor (potentiële en bestaande) bewoners en hun netwerk, medewerkers en vrijwilligers, voor ieder die interesse heeft in Titarel. Het geeft een beeld van wat wij belangrijk vinden, een houvast over hoe we samen willen leven, hoe we met elkaar omgaan.

Het geeft aan medewerkers een basis om te reflecteren over goede zorg, om de kwaliteit van zorg te verdiepen. Het geeft duidelijkheid aan medewerkers die overwegen om bij ons te komen werken: past deze manier van werken, de waarden en verwachtingen die daarbij horen, bij mij?

We willen als organisatie herkenbaar zijn, en toetsbaar: duidelijk zijn waar we voor staan en bereid daarover in gesprek te gaan.

Dit gezamenlijk verdiepen in onze visie is voor ons werken aan kwaliteit: in verbinding met elkaar denken, concretiseren, -aan nieuwere medewerkers - uitleggen- expliciteren, toepassen op de beleidsontwikkelingen, het onderzoeken van dilemma's... .

In dit rapport hebben we voor de beschrijving van het visie traject het eerste hoofdstuk gereserveerd. In de volgende hoofdstukken komen achtereenvolgens de drie bouwstenen aan bod: (1) de individuele zorg; (2) cliënten over ervaringen en (3) medewerkers reflecteren over hun functioneren. Deze hoofdstukken staan niet volledig los van elkaar, maar lopen soms in elkaar over: het ene is nooit los te zien van het andere. We ronden af met (de uitkomsten van) de externe visitatie, een korte toelichting op het kwaliteitskader en alvast de ideeën voor komend jaar.

Waar het jaarverslag vaak een wat meer formele rapportage is, gaat de kwaliteitsrapportage meer over 'hoe het er nu eigenlijk aan toe gaat'. Hoe de sfeer is, hoe we met elkaar omgaan, wat belangrijk gevonden wordt....

Vorig jaar gaven we het woord aan ouders en medewerkers – dit jaar kiezen we een invalshoek die wellicht niet zo voor de hand ligt: die van de 'betrokken buitenstaanders', die werken met onze bewoners, die bezoek ontvangen, met hen zingen of aan het knotten zijn. Kortom, die het leven delen met onze bewoners. Wat zien en ervaren zij en wat vinden ze daarvan?

We geven hier bewust ruimte aan omdat we zichtbaar willen maken dat onze bewoners niet alleen zorg ontvangen maar óók veel te bieden hebben. Niet alleen thuis – op Titurel waar zij, in het samenleven, zorgen en van betekenis zijn voor elkaar, vrijwilligers en medewerkers. Maar ook buitenshuis: voor de burens, de natuur, in vrijwilligerswerk en het verenigingsleven.

Wij wonen op een prachtige plek in het bos: een rustige, beschermende omgeving voor veel van onze bewoners. Een plek die we koesteren, maar die we, heel bewust, ook openstellen voor de mensen om ons heen, waar we de verbinding willen maken met de mensen om ons heen. Met de dorpsbewoners, met wandelaars en fietsers, met bezoekers van een expositie, met de burens.... Omdat we als kleine gemeenschap deel uit maken van een groter geheel, waar we allemaal een bijdrage aan leveren. Met, en dat geldt voor ons allen, onze talenten, kwaliteiten én beperkingen.

Dit willen we met u delen in de verhalen van Anneke, Erna, Theo, Willem, Trudie, Christine, Piet en José.

Ik wens u veel leesplezier,

Katrien Muylaert  
Directeur/bestuurder

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

Titurel is een zorginstelling die van oorsprong – Titurel werd opgericht in 1989 - geïnspireerd werd door het antroposofische gedachtengoed. Een aantal aspecten van de oorspronkelijke werkwijze is behouden gebleven, zoals bijvoorbeeld het belang van het werken vanuit de seizoenen, met het ritme van het jaar, de gezamenlijke dagopening en de spreuk, het belang van het ambachtswerk.

Met het verstrijken van de jaren is het team van medewerkers bij Titurel volledig vernieuwd. Niet alleen is er afscheid genomen van de meeste 'oude' medewerkers, maar daarnaast is het team m.n. in de laatste jaren flink gegroeid.

Veel van de oude bewoners wonen nog steeds bij Titurel: zij vormen, meer dan de medewerkers, de continue factor. Maar ook deze groep is sterk gegroeid – van een paar bewoners in de beginperiode naar de huidige 36. Daarnaast zijn op onze werkgebieden naast de bewoners ook een groeiend aantal 'externe' deelnemers aan het werk.

Deze nieuwe cliënten en medewerkers zijn niet per definitie vertrouwd met de antroposofische visie, en hebben daar niet direct voeling mee. De oorspronkelijke betekenis en achtergrond van de antroposofie en hoe deze vorm gegeven werd in de zorg, is niet meer algemeen bekend. Bovendien verandert de samenleving in zijn geheel - meer individueel gericht - en is ook de zorg volop in beweging. Er is een maatschappelijke beweging waarin zorgorganisaties zich steeds minder op basis van hun levensbeschouwelijke identiteit profileren.

Dit roept vragen op zoals: wat betekent de antroposofische inspiratie nog voor de zorg die hier wordt geboden en hoe komt deze inspiratie nog tot uiting? Past dit in ons huidig denken? Waarin onderscheidt Titurel zich van de reguliere zorg?

Nadat er in 2017 al een begin was gemaakt met dit visieproces, heeft Titurel in 2018 opnieuw ruimte gemaakt om gezamenlijk stil te staan bij deze vragen.

### START VISIEPROCES

Op een ijskoude, maar stralend zonnige dag in februari 2018 werd de aftrap gegeven voor het visieproces, in een gezamenlijke bijeenkomst van bewoners en medewerkers. Er werd, op voorstel van de bewoners, gekozen voor een gezamenlijke activiteit, namelijk knotten.

Het knotten is een jaarlijks terugkerende activiteit. Eén à twee keer per jaar gaan we samen knotten: helpen bij het onderhoud van een natuurgebied in beheer van Staatsbosbeheer. Juist bij deze activiteit ervaren de bewoners de gezamenlijkheid, zowel onder elkaar als met de aanwezige medewerkers.

En zo gebeurde het ook. Bewoners en medewerkers togen gezamenlijk naar Standdaarbuiten om te knotten. 's Ochtends werd er hard gewerkt, en na het eten van de traditionele pannenkoeken kwam de geschiedenis en toekomst van Titurel aan bod. Bewoners keken in verschillende groepen terug op de oude en meer recente geschiedenis van Titurel. Dit gebeurde aan de hand van enkele vragen: wat was mooi aan dat tijdperk? Wat was minder mooi en wat wil je juist meenemen naar de toekomst?

Aan de hand van deze vragen kwam er een gemengd beeld van Titurel naar voren. Een beeld waarin ruimte was om het goede te koesteren en waarbij ook de wens voor verandering kon worden uitgesproken – voor die aspecten waaraan minder goede herinneringen waren. Daarnaast benoemden bewoners dingen die zij belangrijk vinden om mee te nemen naar de toekomst: gezamenlijkheid en zorgzaamheid naar elkaar, luisteren en rekening houden met de inbreng van de bewoners, een omgeving met veel dieren, samen keten, maar ook heel praktisch: betere huisvesting met kamers met een eigen douche en wc.

Hiermee werd gelijk input gegeven aan de agenda voor de bijeenkomsten van de bewonersparticipatie en de huisavonden voor het komende jaar!

Aan de (nieuwere) medewerkers gaf het inzicht van de ontwikkeling van Titurel: hoe zijn zaken tot stand gekomen, hoe is het gegroeid en hoe hebben de bewoners –die al lange tijd wonen bij Titurel- dit ervaren. Wat vinden zij belangrijk en waardevol en wat zijn hun wensen daarbij.

Een verrijking voor allen!

## SCHOLINGS- INTERVISIE TRAJECT

Voor de medewerkers kreeg het visieproces een vervolg in de vorm van een tweetraps proces: eerst een scholingsbijeenkomst waarin - de van te voren door de medewerkers vastgestelde - onderwerpen vanuit het antroposofische gedachtegoed benaderd werden. Hierna volgde een verdiepingsbijeenkomst waarin we samen onderzochten óf we dit voor onze dagelijkse praktijk nog van toepassing vinden, wat waardevol is om vast te houden en hoe we dat in de dagelijkse praktijk vormgeven. Dit vanuit de gedachte dat je pas een goed oordeel kan vormen over een werkwijze of gebruik als je ook weet welke overtuigingen en gedachten er aan ten grondslag liggen.

Het scholingstraject over antroposofisch geïnspireerde zorg werd verzorgd door de Academie voor Verbindingskunst. Gedurende vijf middagen werden alle zorgmedewerkers ingeleid in de verschillende aspecten zoals sociaal therapie, gemeenschap en individu, ritme en rituelen, de helende omgeving en de werkgebieden.

Elke scholingsbijeenkomst werd opgevolgd door een zogenaamde verdiepingsbijeenkomst waarin, vanuit het antroposofisch gedachtegoed, de vertaalslag werd gemaakt naar de dagelijkse praktijk van Titurel. Daarin werd gereflecteerd op de betekenis van de 'typische antroposofische zaken' zoals de dagopening, maar ook op de omgang met bewoners en met elkaar, als medewerkers in teams.

Er werden voor ons actuele zaken besproken zoals het individu versus de grotere groep: sommige van onze bewoners kunnen moeilijk overweg met veel prikkels. Hoe pak je dat aan als je wél gezamenlijke activiteiten wil organiseren en in wil zetten op gemeenschapsvorming? Aan de hand daarvan kwam de vraag ter sprake hoe je omgaat met de spanning tussen de wensen van de individuele bewoner en de behoeften van een grotere groep/gemeenschap. Ook is er nagedacht over de vraag hoe je gezamenlijkheid kunt blijven creëren in een veranderende maatschappij die steeds individualistischer wordt. Dit blijft een voortdurende worsteling – de verbinding met 'het geheel' - de groep is niet langer een vanzelfsprekendheid, maar wordt meer en meer selectief aangegaan. Dat blijft een belangrijk thema.

Er is stilgestaan bij de betekenis van de jaarfeesten en bij het vorm geven aan een helende omgeving voor bewoners. We onderzochten onze visie op het werk van de bewoners (waarom spreken we consequent van werk in plaats van dagbesteding?). Het scholingstraject kan gezien worden als een vorm van visie-herijking: het DNA van Titurel wordt heroverwogen en eigen gemaakt. De reflectiemomenten werden intervisiebijeenkomsten: er werd van elkaar geleerd en het handelingsrepertoire van iedere medewerker werd verdiept.

De inhoud van de scholingsmomenten is als leerzaam ervaren, mede door de readers die voor elke bijeenkomst werden samengesteld. Medewerkers waren vooral enthousiast over de verdiepingsbijeenkomsten, met name omdat hierin steeds de praktijk centraal stond.

De combinatie van theorie en toepassing op ónze praktijk werd als waardevol ervaren: het gaat niet om het vasthouden van het antroposofisch kader an sich, maar over: wat vinden we hiervan, hoe willen we het doen op Titurel? Doel is dat de medewerkers zich meer bewust worden van wat en waaróm ze doen wat ze doen en daarbij kijken wat passend is voor de individuele bewoners en de gemeenschap in zijn geheel.

Nieuwe medewerkers konden zich een goed beeld vormen van Titurel. Dat is belangrijk omdat zij zich moeten verhouden tot, en uiteindelijk verbinden met, hoe we zorg willen verlenen en welke waarden we blijvend willen vasthouden in de omgang met elkaar.

In de evaluatie werd door de medewerkers de wens uitgesproken om verder te gaan met de reflectie op het dagelijks werk – weliswaar niet direct aansluitend, het is met 10 bijeenkomsten immers een intensief traject geweest. Er is nog veel te bespreken en te ontwikkelen – het wordt een uitdaging om evenwicht te vinden in enerzijds de medewerkers optimaal te betrekken en hen anderzijds niet te overvragen. Want: het dagelijkse werk – de directe begeleiding van de bewoners - en alle activiteiten die hierbij horen, hebben altijd onze primaire aandacht.

## 2. Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele cliënt

### 2.1. ZORGPROCES: FOCUS OP DE BEELDVORMING

Zoals gebruikelijk is in de zorg, kaderen we ook bij Titurel de zorg die we bieden in een vastgesteld zorgproces.

Een zorgproces dat loopt vanaf aanmelding, kennismaking, intake, opstellen van het voorlopig begeleidingsplan en risico-inventarisatie, naar de evaluatie en, uiteindelijk, de bijstelling van het begeleidingsplan (eventueel ook de bijstelling van de risico-inventarisatie). Vervolgens wordt de cyclus, naast de tussentijdse bijstellingen, minimaal eens per jaar herhaald. Deze cyclus beschreven we in de kwaliteitsrapportage 2017.

Binnen Titurel bereiden we de evaluatie in het team, samen met de betrokken medewerkers voor: voordat het evaluatiegesprek met de bewoner en (in de meeste situaties) zijn netwerk plaatsvindt, bespreken we met collega's de begeleiding van de bewoner in een teamvergadering – we noemen dit de beeldvorming.

Tijdens een beeldvorming verdiepen we ons gedetailleerd in de betreffende bewoner, los van de hectiek van de dag of van de vluchtige zaken die toevalligerwijs net op dat moment spelen. In deze bijeenkomst proberen we bewust een stap terug te zetten en opnieuw – met nieuwe ogen- te onderzoeken wie de bewoner is. Daarbij gaat het om vragen als: wat is voor de bewoner belangrijk in zijn leven, wat gaat er goed en waar wordt de bewoner blij van? Wat is zijn verlangen? Wat geeft zin en perspectief aan zijn leven? Maar ook: wat belemmert de bewoner, waar lijdt hij aan/onder? Wat heeft hij nodig om tot zijn recht te komen?

De uitkomsten van deze bespreking: het beeld wat de medewerkers hebben over een bewoner, maar soms ook verdere vragen of dilemma's- vormen de input om samen met de bewoner en zijn netwerk in gesprek te gaan. Zorgvuldig worden de uitkomsten getoetst: klopt ons beeld, hoe is de afgelopen periode verlopen, sluit het begeleidingsplan nog aan en moeten de doelen bijgesteld worden?

Medio 2018 evalueerden we in beide teams (van de twee locaties) de beeldvormende bespreking zélf: wat ging goed, wat vraagt meer diepgang, wat kan beter. In de leidraad voor het gesprek, in het proces, in de samenwerking.... . Naar aanleiding hiervan werden er langzamerhand bijstellingen doorgevoerd, er werden nieuwe werkwijzen uitgetoetst. Deze hebben uiteindelijk, eind 2018, tot een nieuwe opzet voor de beeldvorming geleid.

- **Bijstelling leidraad voor het gesprek**

De beeldvormende bespreking wordt gevoerd met een vragenlijst als leidraad. Naar aanleiding van de evaluatie werd deze leidraad op kleine punten bijgesteld. Er werd meer aandacht gegenereerd voor de zingeving (waarvoor komt de bewoner zijn bed uit) en meer onderzocht wat goed gaat, waarbij de vraag dan is hoe we dat goede verder kunnen versterken. Verder is ook (de invloed van – bijwerkingen van) medicijngebruik als vast onderwerp op de 'checklist' gekomen.



- **Meer betrekken van bewoner en diens netwerk, ook bij de beeldvorming.**

Bij de evaluatie stelden we vast dat we in de beeldvormende bespreking soms belangrijke zaken missen. Dit was de aanleiding om te onderzoeken of het meerwaarde heeft om de bewoner structureel te betrekken in de voorbereiding van de beeldvormende bespreking. Of, in uitzonderlijke situaties, afhankelijk van de mogelijkheden van de individuele bewoner, de bewoner zelf ook uit te nodigen voor de bespreking. Dat is moeilijk; voor de bewoner om over zichzelf te praten met meerdere teamleden tegelijkertijd en ook voor de medewerkers, die op deze plek ook over hun aanpak of twijfels in de begeleiding spreken (we spreken af om dit goed te evalueren).

De nieuwe opzet – de gezamenlijke voorbereiding met de bewoners- werd in het najaar al uitgeprobeerd: zowel de bewoners als de medewerkers die hierbij betrokken waren, vonden dit prettig. De bewoner was (soms letterlijk) beter te zien in de beeldvorming. De wensen en behoeften van de bewoner, maar ook zijn/haar hulpvragen kwamen beter naar voren. Medewerkers gaven aan meer te ervaren dat de begeleiding een gedeeld proces is, daarmee bedoelend: een geheel van bewoner, medewerker zorg, medewerkers uit de werkgebieden en in afstemming met het netwerk.

Na de beeldvormende bespreking worden de uitkomsten teruggekoppeld naar de bewoner. Hierdoor is er een grotere transparantie naar de bewoner en kan hij/zij zeggen of het beeld klopt. Hierna kunnen we aanpassingen of aanvullingen maken, zo blijft het een gezamenlijk en gedeeld beeld. Voor de bewoner is het fijn het gevoel te hebben nog meer gezien en gehoord te worden.

Het biedt een goede basis bij het aangaan van het evaluatiegesprek; de uiteindelijke bespreking met de bewoner, het netwerk en de zorgverleners. Door de bewoner wordt zo'n gesprek meestal als spannend ervaren - de nieuwe aanpak leert dat het voeren van verschillende gesprekken een deel van die spanning wegneemt.

Het afgelopen jaar hebben we veel geïnvesteerd om het netwerk van de bewoner meer bij de evaluatie te betrekken. Wegens volle agenda's en afstand vraagt dit soms om anders te denken. Niet alleen in technische mogelijkheden zoals bijvoorbeeld het gebruik van Skype, maar ook het verder vooruit plannen van evaluaties. Want het is toch, voor zowel de bewoner als andere betrokkenen, het fijnste om elkaar écht te zien, te spreken en zo tot een gezamenlijk plan te komen.

- **Deelname / betrokkenheid teamleden bij beeldvormingen**

Aan de beeldvormende bespreking nemen minimaal de persoonlijk begeleider en de zorgcoördinator deel: zij vormen de kern van de bespreking. Daarnaast sluiten –bij voorkeur- de collega pedagogisch medewerkers en, idealiter, een collega-afvaardiging van de werkgebieden aan. Bij de evaluatie constateerden we dat de deelname van collega's voor verbetering vatbaar is. In antwoord hierop hebben we de planning veranderd: de bespreking is nu aansluitend op de algemene teamvergadering. De inbreng van derden (werkgebied begeleiders) of andere (externe) betrokkenen wordt – voorafgaand aan de bespreking - door de persoonlijk begeleider verzameld.

Daarnaast sluit er een orthopedagoog aan bij de beeldvorming. Hij maakt met name de vertaalslag van problematiek naar gedrag en geeft, daarop aansluitend, (mogelijke) handvatten hoe hiermee om te gaan. Dit helpt om de bewoners te begrijpen, en biedt tegelijkertijd inhoudelijke werkbegeleiding voor het team. De dilemma's in de begeleiding en

de (persoonlijk ervaren) moeite die medewerkers soms ondervinden, worden onderwerp van gesprek en zorgen voor leermomenten. Medewerkers geven aan dat zij meer ervaren dat de begeleiding van de bewoners een gedeelde verantwoordelijkheid is, een gezamenlijke opdracht waarbij de samenwerking de kwaliteit van zorg ten goede komt.

## 2.2. UITKOMSTEN VAN DE INDIVIDUELE ZORGEVALUATIES

Jaarlijks evalueren we samen met de cliënt en diens netwerk de zorg van het afgelopen jaar – wat ging goed, welke doelen zijn gehaald, wat vraagt er komend jaar meer aandacht en waar moet er bijgesteld worden.

We voegen de uitkomsten van de persoonlijke evaluaties van elke bewoner op groepsniveau samen, met als doel gemeenschappen te vinden die ons mogelijk informatie verschaffen waaraan we meer aandacht moeten besteden. Daarnaast biedt het samenvoegen de mogelijkheid het algemene beeld binnen de context te kunnen plaatsen, waardoor niet te veel informatie verloren gaat.

### *Hoogerheide*

*In Hoogerheide onderscheiden we drie woon/leefgroepen, te weten: de groep van vijf, de tussengroep en de groep van tien. Elke groep heeft zijn eigen dynamiek en de daarbij horende aandachtspunten en zorgvragen.*

#### Groep van vijf

Voor de bewoners in de groep van vijf ligt de nadruk op het behoud van de doelen. Kijkend naar de zorgdomeinen waar de meeste hulpvragen liggen, zijn dit met name het sociaal functioneren, de lichamelijke verzorging en het praktisch functioneren. Bij het sociaal functioneren komen thema's aan bod als: de contacten met familie en vrienden maar ook het niet verstarren in afspraken en regels.

De huisavonden spelen hierbij een grote rol. Op het gebied van lichamelijk functioneren is het met name de persoonlijke hygiëne die bewaakt of verbeterd moet worden. De kennis is er bij de bewoners, maar aansporing en soms ook controle op het uitvoeren van de persoonlijke hygiëne is nodig.

Ook gezondheid is een thema bij de bewoners. Het gaat dan om overgewicht, gezonde voeding en het ouder worden waarbij fysieke klachten ontstaan. Op het gebied van praktisch functioneren gaat het met name om het doen van de was en het schoon en opgeruimd houden van de kamer. Aansturing en controle is hierbij zeer wenselijk.

#### Tussengroep

Voor de bewoners in de tussengroep ligt de nadruk op streefdoelen; er is veel aandacht voor het ontwikkelen van vaardigheden. Groepsdynamisch is deze groep volop in beweging: er wordt veel geoefend met – voornamelijk sociale – vaardigheden.

Het (groepsdynamisch) sociaal functioneren en het samen regelen en uitvoeren van het huishouden, zijn grote thema's geweest. Daarnaast zie je dat op sociaal vlak veel ondersteuning gevraagd wordt om het contact met familie en vrienden te onderhouden. Dus veel meer gericht op de wereld buiten Titurel. Ook als het gaat om werk, komt vanuit deze groep de meeste vraag naar scholing, vrijwilligerswerk en betaald werk buiten Titurel, naar voren.

#### Groep van 10

Deze bewoners hebben veelal een mix van behoud- en streefdoelen. Hierbij is te zien dat bij

de oudere bewoners veelal de nadruk ligt op behoud doelen en bij de jongere bewoners veelal streefdoelen. Thema's die meer nadruk krijgen in deze groep zijn seksualiteit, persoonlijke verzorging en praktisch functioneren. De begeleiding op deze groep is met name gericht op het behouden van vaardigheden.

### *Putte*

*Op onze locatie in Putte onderscheiden we twee leefgroepen die evenzeer een eigen dynamiek en specifieke zorgvraag hebben. Elke leefgroep heeft een eigen woonkamer, de boskamer en de kasteelkamer, waarbij de woonsfeer ondersteunend is aan de zorgvraag van de bewoners.*

### Boskamer

Voor de bewoners van de boskamer ligt de nadruk met name op behoud doelen. Thema's die op deze groep erg spelen zijn: het overnemen / ondersteunen in de persoonlijke verzorging en het onderhouden van de kamer en was. Daarnaast is er veel aandacht gegaan naar het psychische functioneren. Een aantal bewoners hebben veel gedragsproblemen laten zien. Met ondersteuning van de orthopedagoog en de Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) zijn veel gedragsproblemen verminderd. Veel bewoners worden overvraagd in het meedraaien in de reguliere werkgebieden. Ook nevenactiviteiten die buiten de groep liggen, zorgen voor duidelijke overprikkeling bij deze groep bewoners.

### Kasteelkamer

Vergelijkbaar met de groep van 10 hebben de bewoners veelal een mix van behoud- en streefdoelen. Thema's die meer nadruk krijgen in deze groep zijn seksualiteit, persoonlijke verzorging en praktisch functioneren. De begeleiding op deze groep is met name gericht op het behouden van vaardigheden. Kijkend naar de zorgdomeinen persoonlijke verzorging en praktisch functioneren, is ondersteuning en controle nodig. Voor enkelen worden taken volledig overgenomen. Gezondheid is ook een thema wat bij veel bewoners terugkomt. Bij enkelen gaat dit over fysieke overvraging, bij anderen speelt overgewicht, daarnaast staan een aantal bewoners, als gevolg van diverse risico factoren, onder jaarlijkse controle van de huisarts.

### **Vergelijking 2017-2018**

- Waar in 2017 nadrukkelijk door een aantal bewoners aangegeven werd dat er onduidelijkheid of onrust was omtrent financiën, is dit geen actueel thema meer in 2018. Er is actie ondernomen in het bewerkstelligen van een beter contact met de externe administratie / bewindvoerder. Afgesproken is dat er nu jaarlijks een evaluatie zal plaatsvinden.
- Bewoners met gedragsproblemen worden beter gemonitord en lijntjes met een deskundige zijn korter. Dit is mede te danken aan het inzetten van een orthopedagoog.
- Iedere zorggroep heeft meer duidelijkheid gekregen m.b.t. de inzet van medewerkers. Er wordt nu zoveel mogelijk gewerkt met één vast team per zorggroep.

### **Advies voor 2019**

- Blijvend aandachtspunt is de persoonlijke verzorging van de bewoners.
- We willen zorgvuldiger kijken naar de dag invulling van de bewoners van de boskamer, zij worden op dit moment soms overvraagd in hun deelname aan de reguliere werkgebieden.
- Nabijheid van medewerkers is een vraag die veelvuldig terugkomt van bewoners.
- Bij een deel van de bewoners zal er meer nadruk komen te liggen op de verplichting om meer te participeren. Titrel zal hiermee met deze bewoners aan de slag moeten.

### 3. Bouwsteen 2: onderzoek naar de ervaringen van cliënten

In onze visie, onze werkwijze, is het nauw afstemmen met de bewoner(s) één van onze leidende waarden: dit is ook een basale voorwaarde bij het opbouwen van een relatie.

Deze afstemming zoeken we op individueel niveau, maar ook in een grotere samenstelling. Daarbij is het in gesprek gaan, het zoeken naar verbinding tussen bewoners en medewerkers, maar ook tussen bewoners onderling, een continu proces.

Op zoek gaan naar de ervaringen van de bewoners, toetsen hoe het gaat, uitleggen, bijstellen, voorstellen doen, samen denken, maar soms ook de discussie aangaan en kaders aangeven en dit tegelijk voortdurend afstemmend met de mogelijkheden van de bewoner: het is ons dagelijks werk.

We wisselen ervaringen uit met onze bewoners op zoveel – niet geplande of gestructureerde- momenten. Met meerdere bewoners samen: tijdens de dagopening, tijdens de voorbereidingen van het werk in de werkgebieden, tijdens de opdrachten en lessen in de verschillende klassen, in de gezamenlijke weekafsluiting. Of individueel bij de begeleidingsgesprekken, maar minstens even belangrijk: tijdens het werk in de keuken of bij een spelletje, in de bus onderweg naar de bouwmarkt of bij het roken buiten, kortom bij alle tussendoor gesprekjes die er zijn... .

Daarnaast zijn er uiteraard ook de geplande momenten – de huisavonden, de bewonersparticipatiegroepen en uiteraard, meer formeel, de cliëntenraad.

#### DE HUISAVONDEN

Van oudsher organiseren we bij Titurel wekelijkse huisavonden. Het gaat in deze besprekingen om dagelijkse dingen die bewoners zelf aandragen, ideeën of zaken waar ze last van hebben. Maar ook over hoe je als groep samenleeft met elkaar, of over toekomstplannen van Titurel, over sporten, over voeding, over waarden en normen, wat je van elkaar verwacht en kan verwachten.

Met het splitsen van de grotere woongroepen in kleinere groepjes met verschillende sferen kwam er ook verandering in de huisavonden: op aanvraag van de bewoners werden die niet meer georganiseerd per locatie, maar per groep. Iedere groep heeft - en wenst - hierbij een ander niveau van huisavond. Iedere groep heeft derhalve zijn eigen avond met een aantal algemene punten die op elke groep terug komen, maar ook een aantal specifieke punten en thema's. Dit maakt dat de huisavond steeds meer een huisavond is van de bewoners zelf en de begeleider meer in de rol van begeleider kan stappen dan in die van voorzitter.

In het najaar werd er, voortkomend uit de huisavond, een gezamenlijk overleg gevoerd met het volledige team van medewerkers en de bewoners van Lohengrin. Er werd gesproken over de organisatie van de dag, het huishouden, de taakverdeling en de wederzijdse verwachtingen en we kwamen tot gezamenlijke afstemming over deze thema's.

## DE BEWONERSPARTICIPATIEGROEPEN

We startten in 2017 met één bewonersparticipatie groep: ontstaan vanuit de wens van een aantal bewoners – met een hoger abstractievermogen- die samen mee wilden denken over thema's die leven bij Titurel (groep 1). Zij nemen hierbij eigen initiatief, zijn in staat om te beschouwen / reflecteren en hebben over het algemeen Titurel als geheel voor ogen. Zij kunnen een discussie voeren en tot een standpunt komen. Deze groep hecht heel veel waarde aan het letterlijke participeren.

Ook bij de andere bewoners ontstond de wens om een 'eigen' groep te hebben, waardoor iedereen op zijn eigen wijze en manier de mogelijkheid krijgt om zijn inbreng te hebben. Zij vragen veel om verduidelijking, willen samen van gedachten wisselen, gehoord worden. Deze groep startte begin 2018 (groep 2).

Eind 2018 startte de laatste groep, die “de koffiegroep” wordt genoemd.

Elke groep bepaalt zijn eigen agenda – waarbij er wel overlap is. Medewerkers vragen soms een punt op de agenda te plaatsen, maar vaak merken we dat de bewoners zélf al aangeven wat zij willen bespreken, en dat dat op dat moment ook in het team van medewerkers wordt besproken (voor ons telkens weer een illustratie dat we de goede aansluiting hebben 😊). In de eerste groep wordt er op de onderwerpen wat dieper ingegaan, ook los van de directe ervaringen van de bewoners.

De derde groep, voor de bewoners die verbaal minder sterk zijn, moet zich nog vormen; de begeleiding van deze groep vraagt nog ontwikkeling. De eerste en tweede groep komen tweewekelijks bij elkaar; begin 2018 werd door hen samen de aftrapbijeenkomst georganiseerd van het visieproces (beschreven in het eerste hoofdstuk). Uit deze bijeenkomst kwamen thema's naar voor waarover we gedurende het jaar aan de praat zijn geweest. Hiermee leveren de bewoners ook hun bijdrage aan het herijken van de visie. Wat was er goed aan 'vroeger' en wat niet. Wat willen we behouden en wat willen we niet meer meenemen in de toekomst.

De onderwerpen die hierbij in de loop van het jaar aan bod zijn geweest zijn divers: de dagopening, gezonde voeding, de invulling en organisatie van de werkgebieden, samenwerking tussen bewoners en medewerkers, bejegening.

Wat voor de bewoners een belangrijk – en in verschillende vorm steeds terugkerend – onderwerp is, is het – dicht op elkaar- samenleven met een heel gemêleerde groep. De bewoners vinden het vaak moeilijk om om te gaan met de grote verschillen tussen de bewoners en de verschillen in zorgvraag. Soms wordt de tijd en aandacht die aan de verschillende groepen gegeven wordt nauwlettend in de gaten gehouden en afgewogen tegen elkaar. In de participatiegroep wordt dan uitleg gegeven, worden zaken in een ander perspectief geplaatst- hoe verdeel je je aandacht, zorg je dat iedereen zoveel mogelijk tot zijn recht komt, en wat vraagt het om samen te leven. Hierdoor ontstaat er ook inzicht, begrip en meer ruimte voor elkaar. Dat zijn de mooie groeimomenten!

Daarnaast komen er natuurlijk ook zaken op de agenda zoals de evaluatie van de vakantie: hoe is de ervaring van iedereen geweest en wat zijn de aandachtspunten voor het komend jaar? Of we bespreken onze huishoud die het moeilijk krijgt met veel nieuwe gezichten en

soms lelijk gaat doen tegen onbekende bezoekers: hoe gaan we hiermee om bij Titurel en wat kunnen de bewoners doen om daarbij te helpen?

In elke vergadering wordt de voortgang van de bouwplannen besproken en wordt, daar waar mogelijk, ook de inbreng van de bewoners meegenomen.

Kortom: een levendige vergadering, die door de bewoners gebruikt wordt om te kunnen ventileren, verduidelijkingen te vragen – en inbreng te hebben- over allerlei actuele thema's.

In de evaluatie/ bespreking over het jaarplan gaven de beide groepen aan dat ze vooral verder willen op de weg die we nu ingeslagen zijn: het overleg, de manier waarop iedereen betrokken is bij de nieuwbouwplannen en bij de thema's die voor iedereen relevant zijn.

De bewoners geven aan dat zij ervaren dat er meer naar hen geluisterd wordt, dat ze op de hoogte gehouden worden, dat er meer rekening gehouden wordt met het individu, dat medewerkers meer flexibel zijn.

### De bewonersparticipatie in overleg

In het voorjaar sloot de bewonersparticipatie aan bij de 'grote' cliëntenraad: het betrof een wederzijdse kennismaking waarbij de agenda's en bespreekpunten van beide vergaderingen uitgewisseld werden. Tijdens deze bijeenkomst vertelden de bewoners over de gezamenlijke knot-dag (cfr. Hoofdstuk visie). Eén van de bewoners las alle waarden voor die de bewoners samen hebben bedacht. De onderwerpen die besproken worden tijdens het bewonersparticipatieoverleg werden opgehaald, binnen de groep wordt de voorzittersrol gerouleerd.

Op zijn beurt legde de voorzitter van de raad uit wat de cliëntenraad zoal doet en voor staat: het behartigen van de belangen van de bewoners. Hij nodigt de groep uit om hun ideeën te delen met de cliëntenraad, zodat ze kunnen zien of deze samen besproken kunnen worden.

Een afvaardiging van de bewonersparticipatie sloot in november ook aan bij de vergadering van de Raad van Toezicht: (uit het verslag van de RvT vergadering) *zij benoemen zichzelf als een soort denktank. Zo heeft de bewoners participatie onder andere meegepraat over de verbouwingen, over de nieuwe woningen, over hoe de woningen eruit moeten zien – bijvoorbeeld over de individuele woningen waarbij ook de gezamenlijkheid toch heel belangrijk is. De bewoners geven duidelijk aan de gemeenschap niet te willen verliezen en vertellen dat het fijn was om te merken dat er ook echt geluisterd werd en hun ideeën naar de praktijk werden omgezet.*

## DE CLIËNTENRAAD

Anders dan de bewonersparticipatie fungeert de cliëntenraad eerder als een vertegenwoordigersraad dan als een échte cliëntenraad. Dit maakt zowel de dynamiek als de inhoudelijke bespreking wezenlijk verschillend van elkaar. Het is waardevol om beide organen naast elkaar te hebben zodat er zowel op beleidsmatig, organisatorisch vlak als over de dagelijkse zorg inbreng is; variërend van de vraag van ontwikkelingen in wet- en regelgeving tot hoe leven we met elkaar, van advies over jaarplan en begroting tot de zorg voor de zieke papegaai.

De cliëntenraad kwam in 2018 zesmaal bij elkaar, waarbij een veelheid aan onderwerpen werd besproken – wat er leeft binnen Titurel in de breedste zin van het woord. Het gaat dan om essentiële zaken die gerelateerd zijn aan de zorgvisie, kwaliteit, MRIC's, klachten, evaluatie van vakanties en kerstviering, personele ontwikkelingen. Maar ook om het opvolgen van de algemene ontwikkelingen ten aanzien van de zorg; het voorkomen en de behandeling van MRIC's, het cliëntervaringsonderzoek, de wijziging van de algemene voorwaarden, de kosten voor het vervoer van bewoners...

Daarnaast komen de jaarlijks terugkerende onderwerpen aan bod, zoals: het geven van advies over het jaarverslag, de jaarrekening, het meedenken en benoemen van speerpunten m.b.t. het jaarplan, een advies over de begroting, de kwaliteitsrapportage, de evaluatie van het functioneren van de cliëntenraad in relatie tot de bestuurder en organisatie.

De cliëntenraad heeft een gezamenlijk overleg gevoerd met zowel een afvaardiging van de raad van toezicht als van de bewonersparticipatie.

In de evaluatie benoemen de leden van de cliëntenraad het overleg met een afvaardiging van de bewonersparticipatie als waardevol en vernieuwend. De relatie met de bestuurder verloopt prettig, de raad weet zich gehoord. In algemene zin hebben zij het gevoel bijtijds betrokken te worden bij relevante ontwikkelingen en geven aan dat zij kunnen meedenken en hun stem laten horen. Dit geldt ook voor de ontwikkeling van de nieuwe plannen waarbij één van de leden van de raad bij de overleggen met de architect steeds aansluit. Zo blijft er continu voeling met de voortgang inzake de nieuwbouwplannen voor de zorg.

## 4. Bouwsteen 3: zelfreflectie in zorgteams

Zonder zelfreflectie is geen goede zorg mogelijk: niet voor niets stellen we “de mogelijkheid en de bereidheid hebben tot zelfreflectie” als een belangrijke competentie van onze medewerkers. Het werken aan kwaliteit beschouwen wij als een doorlopend proces, in het dagelijks leven, in de teambesprekingen, in evaluaties, in scholings- of verdiepingsbijeenkomsten.

### HET VISIEPROCES

Zie hoofdstuk 1: gedurende het hele jaar werkten we met alle zorgmedewerkers en bewoners aan het herijken van de visie. In dat kader werden er scholingsbijeenkomsten, verdiepingsbijeenkomsten en themabijeenkomsten georganiseerd. Leren en reflecteren in verschillende dimensies: waar komen we vandaan (de antroposofische wortels), waar willen we naartoe (hoe definiëren wij de goede zorg) en zijn we op de juiste weg (wat is onze dagelijkse praktijk). In de bijeenkomsten werd de basis gelegd van waaruit we –dagelijks– weer verder werken.

### TEAMVERGADERINGEN

Beide teams van de woonlocaties hebben een tweewekelijkse teamvergadering (het team van de werkgebieden overlegt vierwekelijks) waar lopende zaken besproken worden en waar daarnaast tijd is voor de inhoudelijke vragen – op gebied van casuïstiek, beleid, de samenwerking met netwerk en collega’s.

In het voorjaar werd – op detacheringsbasis – een orthopedagoog toegevoegd aan het team. Dit met het oog op de gewenste verdieping van de zorg, met als bijzondere focus onze groeiende bewonersgroep met een grotere en complexe zorgvraag. De ondersteuning van de orthopedagoog naar de teams (hij sluit in regel aan bij elke teamvergadering) betekent eveneens een verdieping in de bespreking. Hij ondersteunt bij het ‘vertalen’ van de diagnostiek en het daaruit volgend gedrag en de begeleidingsvraag naar de dagelijkse praktijk, waarbij deze ook geplaatst wordt in de groepsdynamiek. Er wordt ingezoomd op wat een bewoner nodig heeft en daarbij aansluitend: wat betekent dat voor het werken, voor de specifieke aanpak. Welke eisen stelt dat aan de medewerker en aan de samenwerking? Aan welke voorwaarden moet daartoe voldaan worden?

Op deze manier verandert de teamvergadering, soms ongemerkt, in een klein scholings- of intervisiemoment. Elkaar feedback geven, zowel in het team als daarbuiten op de werkvloer, is steeds meer onder de aandacht. “Feedback, hoe gaat de samenwerking?” is een standaard agendapunt geworden op de teamvergaderingen. De ene keer wordt dit uitgebreid besproken en is er veel input, de andere keer volstaat het antwoord met ‘het gaat goed’.



## BEELDVORMENDE BESPREKING

Zie hiervoor het tweede hoofdstuk: de beeldvorming werd teambreed geëvalueerd en op basis hiervan werd een nieuwe opzet ontworpen, hiermee werd ervaring opgedaan, waarna de nieuwe opzet werd vastgesteld.

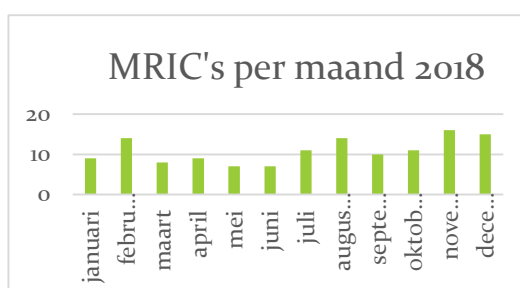
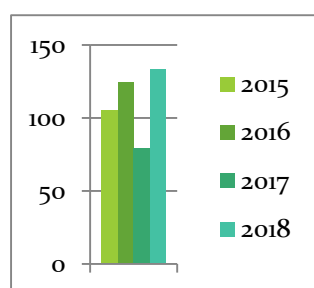
Ook in de beeldvorming (elke bewoner wordt jaarlijks besproken) komen er 'intervisie-elementen' aan de orde.

## MRIC'S (INCIDENTEN & CALAMITEITEN)

De MRIC's (incidenten en calamiteiten) van de afgelopen periode staan standaard op de agenda, met als doel na te gaan wat er verkeerd ging, maar vooral ook om te leren: over de organisatie, de samenwerking, de procedures en hier vervolgens - zo nodig - maatregelen voor te treffen.

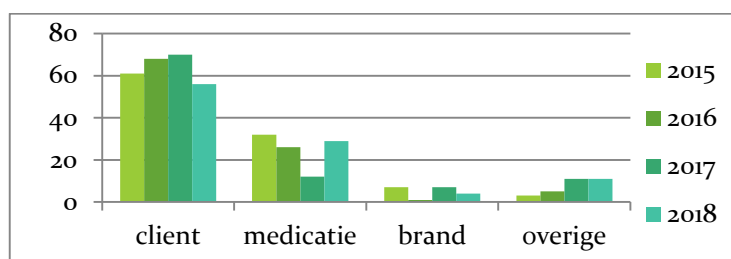
### **Analyse MRIC 2018**

In 2018 zijn er 131 MRIC-meldingen gedaan t.o.v. 79 in 2017, 124 in 2016 en 105 in 2015. In 2017 liep het aantal meldingen terug. In de teamvergaderingen werd benadrukt dat het belangrijk is om meldingen te doen, ook wanneer het gezien de bewoners 'normale' incidenten betreft. Dit met als doel om in het team te reflecteren op het incident, het als leermoment aan te grijpen en uiteindelijk de kwaliteit van de zorg te verbeteren. In 2018 nam het aantal meldingen weer toe met een gemiddelde van 11 meldingen per maand.



Procentueel gezien zijn de meldingen over medicatie fors toegenomen waar ze eerst elk jaar terug liepen.

In absolute aantallen zijn er meer MRIC's die cliëntgebonden zijn (61 in 2015 – 85 in 2016 – 59 in 2017 en 73 in 2018).



### **Diverse meldingen - 16**

Het gaat hier om 16 zeer uiteenlopende meldingen, variërend van vermissing van eten uit de voorraadkast en geld wat verdween uit de kamer van een bewoner, tot overlast van dronken buurtbewoners, een vreemde auto op de oprijlaan of een gladde keukenvloer.

### **Medicatie – 40 meldingen**

Van Lohengrin zijn 17 meldingen waarbij bewoners geen medicatie hebben gehad. Opvallend is dat 13 MRIC's over drie bewoners gaan. Bij twee bewoners zijn veel medicatiewijzigingen geweest waardoor ze niet in de baxterrol zaten. In de teamvergadering wordt hiervoor extra aandacht gevraagd. De overige vier meldingen gaan over vier verschillende bewoners.

Van Soltane zijn 10 meldingen waarbij bewoners geen medicatie hebben gehad. Het gaat over zes bewoners. Een daarvan betreft een bewoner die zijn medicatie niet heeft ingenomen tijdens zijn vakantie buiten Titurel. Er zijn zeven MRIC's waarbij vergeten is om medicatie af te tekenen.

Twee maal maakt de apotheek een fout: eenmaal in de toedienlijst en eenmaal wordt verkeerde medicatie geleverd. Geen enkele melding betreft een situatie waarbij de bewoner gevaar heeft gelopen.

| Incident                      | Actie   | Genomen maatregel  |
|-------------------------------|---|--|
| Fouten vanuit apotheek        | Contact met apotheek die fouten hersteld heeft;                                 | geen   |
| Fouten in aftekenen medicatie | Aandacht in teamvergadering;<br>Extra alertheid in weekenden en op de woensdag; | In teamvergadering besproken geconstateerde fouten te melden met MRIC; |
| Niet toegediende medicatie    | Voor de individuele bewoners onderzocht waarom de medicatie niet is toegediend. | Medewerkers individueel aangesproken.                                  |

### **Brandalarm – 7 meldingen**

Eenmaal gaat het brandalarm af nadat bewoners popcorn in de magnetron klaar hebben gemaakt. De overige meldingen (drie op Soltane en drie op Lohengrin) zijn storingen in het brandpaneel. Het betreft hier loze meldingen.

### **Bewoners gerelateerd – 71 meldingen**

| Soltane   |              | Lohengrin    |             |             |
|-----------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| Zorggroep | Kasteelkamer | Groep van 10 | Tussengroep | Groep van 5 |
| 56        | 2            | 7            | 5           | 1           |

Het merendeel van de MRIC's zijn van bewoners uit de zorggroep.

49 Meldingen zijn van drie bewoners, zeven meldingen zijn van drie andere bewoners uit de zorggroep.

De meldingen hebben veelal te maken met overprikkeling. De bewoners ervaren problemen in de interactie met anderen, gecombineerd met een zwaardere eigen problematiek.

In 2016 zijn er adviezen geweest vanuit de gedragswetenschapper van Zuidwester in Goes in combinatie met de AVG-arts van Zuidwester. Deze gedragswetenschapper is gericht op de

bewoners waarvoor zij gevraagd wordt en heeft geen beeld bij de totale zorggroep en de context. Hierdoor is er onvoldoende samenhang met het gedrag en de groepsdynamiek.

Medio 2018 is ervoor gekozen om zelf een gedragswetenschapper aan te stellen die, naast de ondersteuning aan deze bewoners, vooral het team ondersteunt. Bij één bewoner zijn het aantal MRIC's hierdoor na de zomerperiode gehalveerd. De overige 15 gedragsmeldingen betreffen 10 andere bewoners. Deze meldingen zijn incidenteel.

Alle MRIC meldingen worden telkens tijdens het eerstvolgende teamoverleg besproken. Hierbij is aandacht voor het incident, of het te voorkomen was geweest door anders te handelen en hoe dit te voorkomen is in de toekomst.

Mede n.a.v. het wegloopgedrag van één bewoonster uit de zorggroep is er een regievoerderstraining opgezet voor een aantal medewerkers. Deze medewerkers zijn getraind om de regie te nemen bij het weglopen van deze bewoonster. Daarnaast worden de regievoerders ingezet bij andere calamiteiten.

### **Aanbevelingen:**

#### Medicatie

- In 2018 zijn er aanzienlijk meer meldingen over de medicatie. Eind 2018 zijn er zeven MRIC's over het niet aftekenen van medicatie. Het lijkt erop dat de weekenden kwetsbaar zijn. Bewoners slapen uit of gaan naar huis en vergeten medicatie mee te nemen. Op Soltane is daarnaast de woensdag een dag waarop verhoudingsgewijs meer fouten gemaakt worden.
- Maandelijks controle van de aftekenlijsten; bij fouten wordt tot op detailniveau teruggezocht waar de fout ontstaan is.
- De jaarlijkse interne audit op medicatie voortzetten.

#### Zorggroep

- In 2018 is er een start gemaakt om deze groep, gezien de prikkelgevoeligheid, autonoom te laten functioneren in het gebouw en daar, waar mogelijk, meer fysieke afscheiding te maken. Voor 2019 is het wenselijk om dit verder door te trekken en de diensten op deze groep door een vast team te laten draaien.
- Aandacht voor de samenstelling van de bewoners tijdens de middagmaaltijden.

## DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING 2018

Naast de reeds genoemde (hoofdstuk 1) scholings- en verdiepingsbijeenkomsten die organisatie breed georganiseerd werden, hebben medewerkers de volgende scholingen gevolgd:

### **Bedrijfshulpverlening - BHV Brabant:**

Basistraining: alle nieuwe zorgmedewerkers

herhalingstraining: alle groepsmedewerkers

### **Regievoerderstraining – BHV Brabant:**

Opvolging regievoerderstraining: 11 medewerkers

### **Training interne audit – bureau Walvis**

Verdiepingstraining: twee pedagogisch medewerkers

Basistraining: twee pedagogisch medewerkers

### **Driehoekskunde – Drienamiek** Follow up

(werken in de driehoek: cliënt / ouders-netwerk / begeleider)

Team Soltane

### **Workshop Sociaal Domein – Transvorm**

Stafmedewerker

### **Introductie Triple C – ASVZ**

Zorgcoördinatoren

### **Symposium: vast tussen vrijheid en veiligheid. Hoe verleggen we de grenzen – VGN**

Bestuurder – teamleider services & zorg

### **Leiding geven : leergang interactieacademie**

Twee leidinggevendenden

## 5. Externe visitatie

Reeds in het voorjaar van 2018 bespraken we in het kwaliteitsoverleg en tijdens het kernteamoverleg de organisatie van een externe visitatie. We kozen hierbij voor een (gedeeltelijk) branche vreemde visitatie vanuit de verwachting op deze manier de blik nog verder te verruimen en inspiratie op te doen doordat vanuit een andere logica naar onze zorg gekeken wordt.

### Verwachting visitatie

Wij werken vanuit een duidelijke zorgvisie, deze draagt als het ware onze organisatie. De beleidsontwikkelingen en algemeen organisatorische ontwikkelingen, gaande van het ontwikkelen van zorgdifferentiatie tot het realiseren van nieuwbouwplannen, krijgen vorm vanuit die visie.

Van de externe visitatie verwachten wij “tegenas” – het reflecteren op het kwaliteitsrapport en de toetsing daarvan in de realiteit: wat waargenomen, gevoeld, geproefd wordt. Wat valt op, welke verbeterpunten worden waargenomen, welke losse eindjes kunnen we beter aan elkaar knopen?

### Introductie

Deelnemers aan de externe visitatie zijn: Monique van Etten, manager Regionaal Mobiliteitscentrum Gemeenten Midden/West Brabant, Ron de Leeuw, PuMa (publiek maatwerk) bestuurskundige en Harry Overdam, voorzitter van de raad van toezicht van (zorgorganisatie) De Okkernoot en sociaal entrepreneur.

Deelnemers vanuit Stichting Titurel zijn: Katrien Muylaert, directeur/bestuurder, Ellen Hoeckx, beleidsadviseur, Jopie Sanders, teamleider wonen & zorg en Carin van der Heijden, senior zorgcoördinator.

De visitatie begon met een voorstelronde, een korte schets van Titurel, een toelichting op het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

De deelnemers kregen een rondleiding: zij bezochten achtereenvolgens twee woonkamers – de kasteelkamer en de boskamer – en enkele werkgebieden: de mattenweverij, de houtwerkplaats en de klas. De deelnemers ontmoetten zowel medewerkers als bewoners.

Bij de daaropvolgende lunch sloten een paar bewoners aan en was er ruimte voor ontmoeting en gesprek – aansluitend voerden we het eigenlijke visitatiegesprek.

### In gesprek: bevindingen en aanbevelingen

“Wat is de algemene eerste indruk van het kwaliteitsverslag? Hoe verhoudt het zich tot wat u heeft gezien en ervaren? Wat valt op ten aanzien van de structuur, logische opbouw en volledigheid van de informatie?”

De deelnemers gaven aan dat wat in het kwaliteitsrapport beschreven werd, in de praktijk ook zo te beleven en ervaren is. De diverse uitingen/documenten (kwaliteitsrapportage, verslagen, website e.d.) lezen makkelijk, er spreekt veel ambitie en energie uit. Het kwaliteitsrapport is erg vanuit de visie geschreven, gaat over mensen en drijfveren waarbij de kleinschaligheid leidend is.

De vraag rijst hoe Titurel zich verhoudt in het sociale domein – expansie van Wlz of Wmo – waar positioneert Titurel zich en wat is de ambitie hierin?

We lichten toe dat we een combinatie van beide nastreven. We verdelen de brede doelgroep op basis van de zorgvraag. Dit resulteert in een eigen aanbod op het gebied van wonen en werken, wat zich onder meer vertaalt in diverse leef/woongroepen; voor de cliënten vanuit de WMO is deze meer ontwikkelingsgericht. De bewoners ontmoeten elkaar, los van hun profiel of zorgvraag, in een aantal gezamenlijke activiteiten. Deze ontmoetingen zijn voor iedereen verrijkend.

De deelnemers geven aan duidelijk ‘de zoektocht’ naar de antroposofische roots en de vertaling daarvan te ervaren. Dit is een actueel proces is, de vorm is nog niet gevonden. Duidelijk is dat Titurel nog op zoek is naar de juiste taal om zich te onderscheiden.

Tegelijkertijd werd ervaren dat we vele dingen die we doen, als (te) vanzelfsprekend ervaren en ze dus niet benoemen, terwijl deze juist waardevol zijn en horen bij het specifieke karakter van onze zorgverlening. Als voorbeelden werden genoemd: het betrekken van de bewoners bij de werving en selectie van medewerkers, de aandacht voor vitaliteit en ontspanning voor de bewoners.

Het uitgangspunt van Titurel te kijken naar “alles zo eenvoudig/simpel mogelijk” te houden - in verhouding tot de grootte van Titurel - kan en mag ook duidelijker naar voren komen in de rapportage.

#### **Vragen / aanbevelingen:**

- Hoe bind je medewerkers aan je organisatie, hoe is het personeelsverloop?  
We ondervinden de nadelen van de krapte op de arbeidsmarkt. Desondanks blijven we hier kritisch in, ook omdat wij van de medewerkers verwachten dat zij vanuit onze zorgvisie kunnen en willen werken. Het goed – structureel - begeleiden van nieuwe medewerkers in het werken vanuit onze visie, is een belangrijk aandachtspunt.
- Geef aandacht aan het inspireren van medewerkers, dat levert energie op! Het werken vanuit de visie wordt als indicator meegenomen bij het proces van werving en selectie. Maak dat ook duidelijk: het is voor Titurel een vanzelfsprekendheid die niet zichtbaar gemaakt wordt.
- Sport en vitaliteit: deze aspecten komen naar voren voor de bewoners en deelnemers, er zijn mogelijkheden te onderzoeken de medewerkers hierbij te betrekken in het kader van verzuimpreventie.
- Het helder formuleren van de “mission statement” en de kernwaarden van de organisatie zijn helpend in het duidelijker positioneren van de organisatie alsook in het benoemen van de benodigde competenties van (toekomstige) medewerkers.
- De huidige accommodatie sluit niet aan bij de eisen van de bewonersgroep en heeft invloed op de kwaliteit van zorg. Dit komt niet naar voor in de kwaliteitsrapportage; terwijl het wel een belemmerende factor is. Benoem dit.

“Bouwsteen 1, het zorgproces rond de individuele cliënt. Wat valt op, welke kansen en bedreigingen komen naar voor? Is de bouwsteen goed benut? Wat merken cliënten en medewerkers hiervan? Komt de verbetercyclus voldoende aan bod? Welke aanbevelingen kunnen worden meegegeven?”

De beeldvorming is een onderdeel van het zorgproces, dit komt in de rapportage prominent naar voor. De zorg start met het gesprek met de cliënt, pas later komt de beeldvorming.

#### **Vragen/ aanbevelingen**

- Interpersoonlijke relaties zijn erg belangrijk voor de bewoners, dit thema zou je als leefgebied in het zorgplan(begeleidingsplan) kunnen opnemen. Ook het benoemen van enerzijds het versterken van de eigen mogelijkheden en anderzijds de vaardigheden die overgenomen worden, zouden daarbij vermeld kunnen worden, dit komt beter over dan ‘streef’ en ‘behoud’ doelen.

“Bouwsteen 2, het onderzoek naar ervaringen van cliënten. Wat valt op, welke kansen en bedreigingen komen naar voor? Is de bouwsteen goed benut? Wat merken cliënten en medewerkers hiervan? Komt de verbetercyclus voldoende aan bod? Welke aanbevelingen kunnen worden meegegeven?”

We spreken over de functie van de bewonersparticipatiegroepen en deze van de cliëntenraad en de verbinding tussen beide. Het karakter van beide groepen is wezenlijk anders: de bewonersparticipatiegroep is duidelijk, concreet, aansluitend bij het dagelijks leven terwijl in de cliëntenraad – in wezen een cliëntvertegenwoordigersraad – ook meer de formele zaken aan de orde komen. Beiden hebben hun waarde en vullen elkaar aan.

“Bouwsteen 3, zelfreflectie in de zorgteams. Wat valt op, welke kansen en bedreigingen komen naar voor? Is de bouwsteen goed benut? Wat merken cliënten en medewerkers hiervan? Komt de verbetercyclus voldoende aan bod? Welke aanbevelingen kunnen worden meegegeven?”

Deze bouwsteen is helder en to the point omschreven.

We stellen gezamenlijk vast dat het effect van ingezette deskundigheidsbevordering vaak niet meetbaar dan wel meteen herleidbaar is, mogelijk sorteert deze pas jaren later het gewenste effect.

#### **Vragen/ aanbevelingen**

- Wat heeft de deskundigheidsbevordering uiteindelijk toegevoegd voor de cliënt, aan de kwaliteit van zorg? Uit de gesprekken komt naar voren dat deze scholing wel degelijk waarde toevoegt maar veelal indirect en soms moeilijk direct te herleiden. Het advies is dit, daar waar mogelijk, ook te beschrijven.

**Afsluiting: wat heeft deze dag ons opgeleverd?**

Het is fijn te horen dat het proces wat wij doormaken zichtbaar is in onze rapportage en ook aansluit bij het beeld wat de deelnemers aan de visitatie krijgen uit de rondleiding en de gesprekken met bewoners en medewerkers.

De kritische noten en aanbevelingen zijn voor ons ondersteunend aan het meer verdiepen van ons werk. We zijn met een klein team en delen snel dezelfde visie/gedachten, het is goed feedback te krijgen en onderwerpen vanuit een anders perspectief in vraag te stellen; het is prima wanneer het daarbij op onderdelen ook wat schuurt.

De genodigden geven aan dat het een boeiend proces is wat, voor de goede voorbereiding, uitnodigde veel te lezen, na te kijken, op te frissen. Tijdens de dag zelf was het prettig getuige te zijn van de betrokkenheid voor en van de bewoners en even mee te mogen genieten van de mooie omgeving. Het is leerzaam om bij een ander type organisatie te kijken dan waar je meestal in werkt en daarin, naast de verschillen, juist ook de overeenkomsten te ontdekken.



## 6. Kwaliteitsstelsel

Het kwaliteitsstelsel is op zich een ‘technisch’ verhaal, en het is ook logischerwijze een onderdeel van het jaarverslag. We willen het hier graag ook ruimte geven: het kwaliteitsstelsel geeft wel de borging, het kader van hoe we –bewust- met kwaliteit omgaan.

### VERANKERING VAN KWALITEIT BINNEN TITUREL

Kwaliteit leveren is een belangrijk speerpunt in de dienstverlening van Titurel. Hieronder wordt verstaan: het voldoen aan de eisen en verwachtingen van betrokkenen, zoals cliënten, cliëntvertegenwoordigers, financiers, collega aanbieders en verwijzers. Door het werken met het kwaliteitsmanagement systeem (KMS) wordt op doelmatige en gestructureerde manier aan deze eisen en wensen voldaan.

Titurel heeft het KMS ontwikkeld op basis van NEN EN 15224:2017, ISO voor Zorg en Welzijn. Een belangrijk onderdeel van het KMS is het Kwaliteitshandboek. Hierin worden op heldere wijze de belangrijke processen en procedures van Titurel beschreven. De daarin opgenomen documenten hebben een proces eigenaar die verantwoordelijk is voor het up to date houden van de documenten.

### KWALITEITSBELEID

In het najaar van 2017 werd in samenspraak met medewerkers én met input van de cliëntenraad het jaarplan opgesteld voor 2018. Het jaarplan bevat een korte terugblik op 2017 en actie- en ontwikkelpunten waarmee de organisatie aan de slag gaat in 2018. In het kernteam zijn afspraken gemaakt over de uitvoering van de gemaakte plannen. De actiepunten zijn genoteerd in de verbetermatrix, deze zijn door de kwaliteitswerkgroep gevolgd en waar nodig zijn er acties richting verantwoordelijken uitgezet. Tevens heeft de kwaliteitswerkgroep ervoor gezorgd dat de verbetermatrix up to date is. Via een linking pin constructie is de kwaliteitswerkgroep verbonden met het kernteam.

### KWALITEITSJAARPLAN

Het intern audit jaarplan is in januari door de kwaliteitswerkgroep in samenwerking met de interne auditoren opgesteld en ter goedkeuring aan de directeur/bestuurder voorgelegd. Gedurende de eerste drie kwartalen zijn 10 interne audits uitgevoerd. Het intern audit team bestaat uit vier medewerkers vanuit verschillende teams. Twee interne auditoren zijn ervaren en hebben in het voorjaar een verdiepingstraining gevolgd, de twee startende auditoren hebben in die periode de basistraining gevolgd. De verdiepingstraining is gevolgd samen met de interne auditoren van collega zorgaanbieder SZZ. In vervolg daarop zijn de

auditoren wederzijds audits uit gaan voeren bij de andere organisatie. Op deze wijze is intensief kennis gemaakt met een andere kleinschalige organisatie en daarbij is het uitvoeren van audits in een onbekende organisatie als verrijkend ervaren. Het voornemen is om deze uitwisseling in 2019 een vervolg te geven.

## CERTIFICERING

Onderdeel van de ISO voor Zorg en Welzijn certificering is de jaarlijkse externe audit door de certificerende instelling, Titurel heeft gekozen voor Walvis Certificering. Eenmaal in de drie jaar vindt een certificatie audit plaats, waarbij uitgebreid wordt ingezoomd op het totale KMS. De tussenliggende twee jaren betreft het een opvolgingsaudit, waarbij de nadruk ligt op de geconstateerde verbeterpunten tijdens de certificatie audit. Op 18 mei heeft de eerste (her)certificeringsaudit plaatsgevonden die gekoppeld is aan de nieuwe ISO voor Zorg en Welzijn norm, NEN EN 15224:2017. In de nieuwe norm heeft het in beeld brengen van risico's en stakeholders een prominente rol. Daar is door de organisatie ter voorbereiding nadrukkelijk in breed verband op ingezoomd. Uit de externe audit zijn een drietal kleine aandachtspunten naar voor gekomen die door de kwaliteitswerkgroep zijn opgepakt. Daarmee voldoet Titurel (ruim) aan de gestelde eisen en is het certificaat opnieuw voor drie jaar afgegeven.

## SYSTEEMBEOORDELING

Op 25 september is het kernteam bijeen gekomen voor de jaarlijkse systeembeoordeling/ directiebeoordeling met als doel het bepalen van de effectiviteit van het KMS (hebben wij een zinvol systeem, helpt het ons bij het bereiken van onze doelen, hoe staan onze 'leercirkels' er voor?). De beoordeling heeft een globaal overzicht gegeven over waar we nu staan en heeft input gegeven voor het opstellen van het jaarplan 2019.

Er wordt draagvlak voor het KMS gecreëerd door medewerkers te betrekken: kwaliteit is een terugkerend onderwerp tijdens de team overleggen, er worden interne auditors uit elk team aangesteld en de medewerkers worden bij een breed scala aan kwaliteits-gerelateerde onderwerpen uitgenodigd om mee te denken. Binnen het KMS wordt voortdurend gezocht naar aansluiting bij de praktijk en, waar dat kan, naar een vereenvoudiging vanuit expertise en praktijkervaring. Op deze wijze wordt dagelijks gewerkt aan het "morgen een beetje beter doen dan vandaag".

## 7. En volgend jaar?

De opbrengsten van 2018 geven direct inspiratie en input voor verdere groei en kwaliteitsverbetering. 2019 starten we weer met dezelfde betrokkenheid, op de verschillende aspecten hebben we al plannen:

### Visie

- Er wordt gewerkt aan een visieboekje: een eenvoudige weergave van de neerslag van het proces dat Titurel de afgelopen jaren heeft doorgemaakt, met inbreng van medewerkers en bewoners. Het laat zien waar Titurel nu staat en hoe het zijn missie en visie vorm geeft.

Naar verwachting is dit boekje in het derde kwartaal van 2019 beschikbaar.

- Alle zorgedewerkers worden geschoold in de Triple C methodiek. Onze visie biedt weliswaar een duidelijk waardenkader, maar biedt geen concrete handvatten hoe te handelen. Triple C sluit aan bij onze visie en de manier waarop we onze zorg en begeleiding vorm geven.

### Zorgproces individuele cliënt

- Met de invoering van ONS voor het zorginhoudelijk dossier hebben we de mogelijkheid om in de begeleidingsplannen de doelrealisatie in te voeren. Dit zal zijn beslag krijgen in de tweede helft van het jaar.

### Onderzoek ervaringen van cliënten

- De bewonersparticipatiegroepen krijgen weer onze volle aandacht: we gaan door op de ingeslagen weg, de groep van bewoners van de zorggroep (boskamer) zal verder ontwikkeld worden.
- We zullen in 2019 weer een breed cliëntervaringsonderzoek uitvoeren bij onze bewoners

### Zelfreflectie in zorgteams

- Binnen de scholing van Triple C zal intervisie een belangrijke rol spelen.

### Tot slot....

Terugblikkend op 2018 zijn we trots op wat we bereikt hebben – voor en met onze bewoners, vrijwilligers en medewerkers. Tegelijk biedt 2019 vele uitdagingen om onze schouders onder te zetten, met als intentie: die zorg uit te dragen waarin we geloven, waarin we verder willen groeien, waarin we meer verhalen willen vertellen... .



## De verhalen van Titurel

Een goede buur is beter..... Pagina 29-30

Geen bariton beter dan Bob..... Pagina 31-32

Titurel heet Heerlijke Kunst meer dan welkom..... Pagina 33-34

“Bomen groeien waar ze de ruimte krijgen” ..... Pagina 35-36

Onbeperkt waardevol..... Pagina 37-38

## 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 burenvrienden. 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 aarzelend 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 Steenberg. 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."