



BOUWJAAR 2021
kwaliteitsrapportage

tititurel



visie op kwaliteit

Traditiegetrouw beschrijven wij in onze kwaliteitsrapportage het afgelopen jaar: de grote gebeurtenissen, de meevallers en de tegenvallers, de sfeer, de feesten en bijeenkomsten of – in coronatijd – juist het gemis daaraan. Het is een jaarverslag, waarin we inzage willen geven in het reilen en zeilen op Titurel, het dagelijks leven. Omdat, naar onze mening, de kwaliteit van zorg zit in h oe je dat dagelijks leven vorm geeft. Het zit in hoe je de bewoners en medewerkers betreft bij wat er zich aandient, hoe je ervoor zorgt dat zij daarin een belangrijke rol kunnen spelen. Het zit 'm in kleine dingen; de huismiddag waarin je samen praat over de kaas die uit de koelkast gejat wordt en hoe dat opgelost wordt, dat er stil gestaan wordt bij het overlijden van de ezel en dat we in de weekafsluiting samen blij zijn met de geboorte van een neefje van een van de bewoners.

Als je het over kwaliteit hebt, blijkt dat deze door-de-weekse-dingen niet klein, maar bepalend zijn.

Kwaliteit gaat om bewust handelen, realiseren dat alles wat je doet en laat, de keuzes die je maakt impact hebben. Kwaliteit gaat over zaken belichten vanuit verschillende perspectieven, nadenken over de dilemma's die dat oproept en daarover samen reflecteren en de weg zoeken die het meeste recht doet aan de bewoners.

3

BOUWJAAR 2021

kwaliteitsrapportage

titurel



Deze uitgangspunten in onze werkwijze, deze visie levend houden, koesteren en doorgeven aan de volgende generatie van medewerkers én bewoners, blijft altijd een continu proces.

De jaarlijkse kwaliteitsrapportage is een vervolgverhaal – we belichten de geschiedenis van het afgelopen jaar in een aantal aspecten en perspectieven en nemen u mee in hoe we – vanuit onze visie – zo goed mogelijk zorgen voor onze bewoners.

Soms gaat dat goed, en boeken we vooruitgang maar soms moeten we er, binnen de context en de situatie waarin we ons op dat moment bevinden, het beste van zien te maken.

Soms levert dat vernieuwing op, en soms leveren we erop in en moeten we ons (tijdelijk) verzoenen met zo goed mogelijke zorg.



2021: BOUWJAAR IN ALLE ASPECTEN

Het afgelopen jaar heeft onmiskenbaar in het teken gestaan van de bouw: begin januari kregen we eindelijk, na alle obstakels van de afgelopen jaren, de vergunning voor het bouwen van twee nieuwe huizen. Twee huizen op het landgoed Bieduinen, die elk onderdak bieden aan 2 x 8 bewoners. Het hele jaar hebben we de bouw **geleefd**. Het fysieke proces van bouwen, maar ook bouwen van de nieuwe groepen: het samen nadenken over de nieuwe woonvormen, nieuwe teams vormen, het ontwikkelen van aangepaste routines en het kennismaken met nieuwe bewoners. Uitgangspunt is dat we bewoners (en/of hun netwerk) zoveel mogelijk informeren en wanneer mogelijk betrekken in het proces. Dat willen we zorgvuldig doen, aangepast aan onze bewoners.

reuring op het landgoed

Betrekken van de bewoners

Een gewoonte die we al in het voorbereidend proces aangeleerd hebben: in de weekafsluiting kunnen de bewoners hun vragen stellen en krijgen ze antwoord. Het idee is dat iedereen dezelfde informatie krijgt zodat er geen ruis ontstaat of er wilde verhalen de ronde doen.

We delen informatie over het bouwproces wanneer we concreet weten wanneer er iets gebeurt, wanneer er zekerheid is. Dat schept duidelijkheid en vertrouwen. Zo proberen we zo veel mogelijk onrust te voorkomen.

betrokkenheid

Miquell *Fijn dat we zo goed op de hoogte gehouden werden. Het was altijd wel spannend of er iets nieuws te melden was.*

Roland *Toen Lukas zei dat we gingen bouwen en het toen nog een half jaar duurde ben ik zelf gaan uitzoeken op internet hoe het allemaal zat. Dat heb ik laten lekken naar de andere bewoners. Maar toen kwam er nog bezwaar, waardoor het nog heel lang duurde. Al bij al zorgde het voor meer vragen en onrust. Ben ik daar toch te voorbarig in geweest.*

Jolanda *De tijd voor de bouw was spannend, en het duurde wel érg lang. Maar toen er begonnen werd, dat ging toch snel!*

Bouwen doen we samen

Eind januari begonnen – eindelijk – de bouwactiviteiten op het terrein: het bouwrijp maken van het bouwvlak. De bouwploeg van Titurel, onder leiding van onze eigen werkgebiedleider, sloot gelijk daar waar mogelijk was aan bij de werkzaamheden. Zij werden ingezet als hulp bij specifieke klussen: sleuven graven voor leidingen, het maken van de bouwleuningen, sjouwwerkzaamheden, opruimwerkzaamheden op de bouwplaats, maar ook hulp bij het tegelen, plintjes plaatsen en het helpen met de keukentjes in Bieduinhof.

Op deze manier bouwden ze mee aan hun eigen huis en werden direct **eigenaar**.

samen bouwen

Miquell *Ik vond het echt heel leuk om te helpen, heel mooi dat je je eigen huis helpt bouwen. Na de oplevering hebben mijn moeder en mijn broer ook veel geholpen: met schilderen en keukentjes plaatsen. Daarbij hebben we ook andere bewoners geholpen die dat konden gebruiken. Veel familie heeft de keuze gemaakt om te helpen, soms echt veel vrije tijd daarvoor ingeleverd. Dat vind ik mooi.*





grondsteen

- Sam** *Ik ben niet in één van de nieuwe huizen komen wonen, maar heb wel meegeholpen in de bouw. Schuim weggehaald, meegeholpen aan de kamers.*
- Jordy** *Ik ben op woensdag en vrijdag zelfs nog langer gebleven. Plintjes plaatsen, een muurtje verven, ik heb héél vaak geveegd...*
- Laurens** *Over de bouw, daar kan ik alleen maar positief over zijn. Het meest positieve was dat Bergh Bouw zo positief was dat wij meehielpen. Dat is nog steeds, als ze nu komen om nog iets te doen. Die samenwerking is echt hartstikke goed.*
Als er iets moest gebeuren hielpen wij, maar andersom hielpen zij ons ook. Ze hebben méér gedaan dan wat ze zouden doen, ze hebben voor ons ook het kapelletje opgeknapt.
Ze hoorden er echt bij, waren duidelijk, gaven goed uitleg. Je merkte dat ze dicht bij ons stonden. En als er een feestje was, waren ze er altijd bij. Samen koffie drinken, de lunch samen: altijd gezellig.

Grondsteen

De eerste steen leggen is een belangrijk ritueel in het bouwproces. Bij Titurel, gestart vanuit antroposofische traditie, kiezen we voor het plaatsen van een grondsteen.

Een grondsteen wordt gemaakt en geplaatst door iedereen die zich nauw verbonden voelt met een gebouw. Het is een materiële weergave, een symbool wat je maakt en staat voor alle wensen, verwachtingen, dromen en plannen die je hebt met betrekking tot het nieuwe huis. Iedereen die betrokken is bij het huis, de nieuwe bewoners, de medewerkers en vrijwilligers, maakt een eigen grondsteen en plaatst die onder het fundament van het huis dat gebouwd wordt.

Op deze manier wordt het huis gebouwd en vervult het de gezamenlijke plannen en wensen van zijn bewoners. Het wordt één geheel.

Zowel op Bieduinenhof als op de Cluse hebben we samen, in een viering, een grondsteen geplaatst. Dat deden niet alleen de eigen bewoners, maar ook de medewerkers, vrijwilligers en de bewoners van de andere locatie. Iedereen die zich betrokken voelt, en zich ook in de toekomst verbonden weet met Titurel.

- Roland** *Ik heb een gedicht geschreven als grondsteen, dat vond ik wel toepasselijk. Ik heb het in een koker geplaatst, en die begraven. Bij alle andere grondstenen van de bewoners.*
- Jolanda** *Ik heb een steentje gemaakt met de wens dat ik gelukkig zou worden in het nieuwe huis.*
- Sam** *Ik heb een grondsteen gemaakt met een draak erop — die stond voor mij voor het vieren van de jaarfeesten.*

Feestjes met de bouwers

Bij bouwen hoort ook feesten. Het plaatsen van de eerste kolom, het bereiken van het hoogste punt: de traditionele mijlpalen moeten gevierd worden.

We hebben jarenlang uitgekeken naar dit moment: het gezamenlijk vieren van deze momenten vormt ook een ontlasting. Net zoals onze jaarfeesten het jaar ordenen en verdelen in overzichtelijke periodes, ordenen ook de bouwfeestjes de bouwperiode. Ze maken de lange periode van de bouwvoorbereiding en de spanning van het wachten tijdens de bouw draaglijk.

Het plaatsen van de eerste kolom viel nog midden in de corona-tijd. Een uitbundig vieren, een officieel moment met externe gasten, was helaas niet mogelijk. Maar ook **op onszelf** kunnen we een feestje bouwen: met eigen bewoners, medewerkers en vrijwilligers en de bouwers vierden en proostten we, in openlucht en op afstand van elkaar.

Tegen de zomer werden de coronamaatregelen soepeler en op 9 juni was het mogelijk om op de Cluse een ander traditioneel punt in het bouwproces te vieren: het bereiken van het hoogste punt. Op dat moment zijn de contouren van het gebouw duidelijk, is het mogelijk om er een visuele invulling aan te geven en kan er afgeteld worden tot wanneer het gebouw opgeleverd wordt. Geen pannebier, maar een uitgebreide lunch voor alle bouw mensen die in deze fase betrokken zijn bij de bouw én alle bewoners. Het feestje creëert de verbinding: de bewoners koken de maaltijd voor de bouwers, we eten samen – bouwers en bewoners. Er wordt contact gelegd, we leren elkaar kennen. Dat is een verrijking voor alle partijen: voor wie bouw ik een huis, wie gaat hier wonen en leven én anderszijds: wie heeft mijn huis gebouwd en het mogelijk gemaakt dat ik een nieuwe thuis krijg?

feestjes

- Roland** *De lunch bij het bereiken van het hoogste punt: dat was wel gezellig, samen met die bouwlui. Ze waren wel verrast. Meestal zie je die bouwlui niet, bij de feestjes. Daar komen dan de hoge piefen.*
- Miquell** *Dat is echt Titurel: het is samen of het is niet. Dus daar horen die bouwlui ook bij. En dan zien zij óók voor wie ze het doen, en dan merken ze ook dat wij dat waarderen.*
- Sam** *De feestjes, ja, dat waren echt feestjes van ons samen. Ik hou van de grapjes: de eerste kolom werd gevierd op 1 april en er werd **geen uitnodiging** verstuurd naar de mensen die niet mochten komen vanwege de coronamaatregelen. Maar we hadden wel een acteur die wethouder speelde, en Marleen, die een deftige dame was. Dat maakt het allemaal veel luchtiger.*

woonlocaties met elk een eigen identiteit: verschil mag er zijn

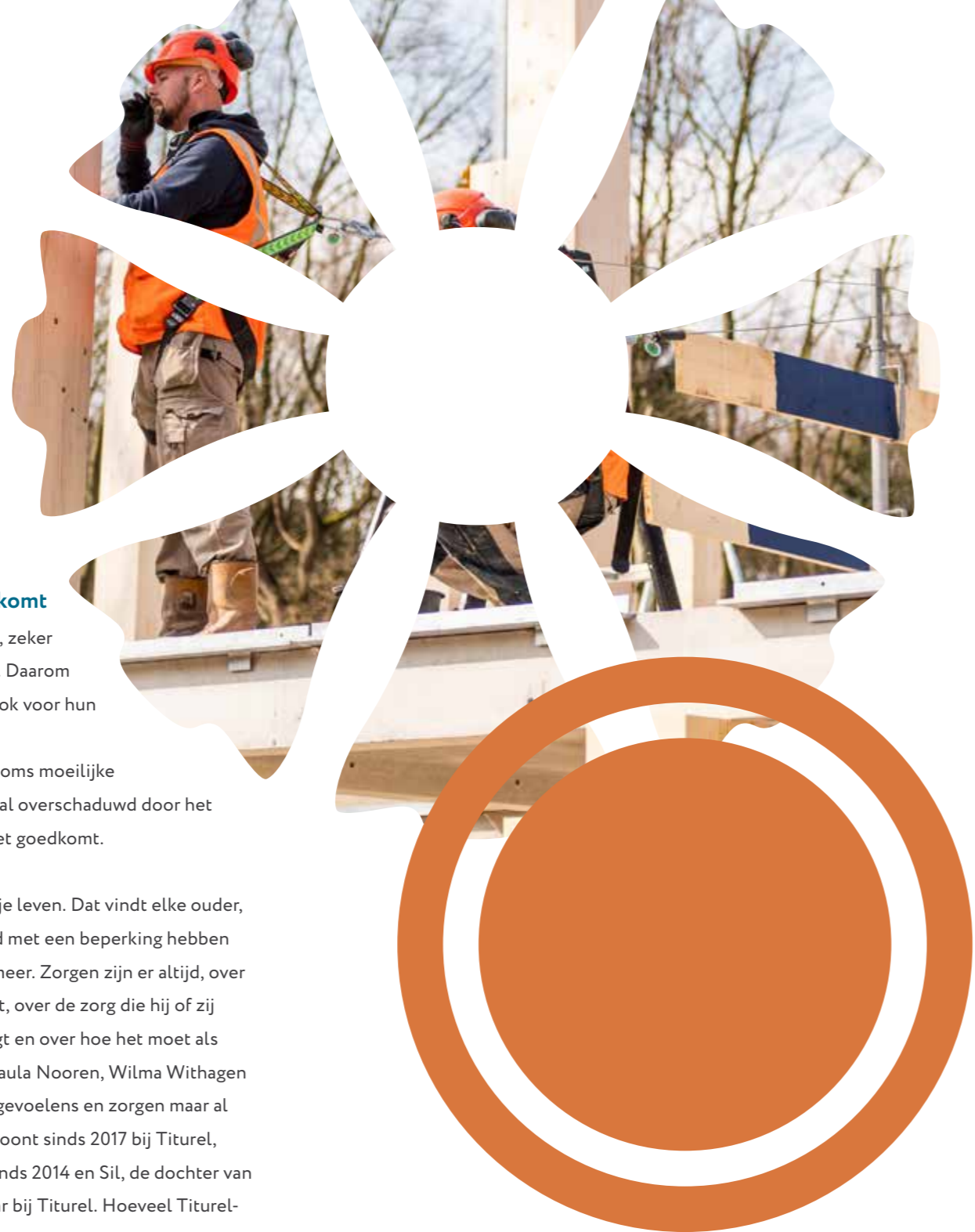
Onze bewonersgroep verandert, veroudert, groeit... In de afgelopen jaren is de bewonersgroep van Titurel steeds gevarieerder geworden. Dat wordt gezien als een belangrijke waarde van Titurel: alle mensen hebben elkaar wat te bieden, we kunnen allemaal van elkaar leren en aan elkaar leren. We zijn allen mensen, allen met beperkingen en kwaliteiten. Door met elkaar samen te leven leren we elkaars waarde zien – en onze eigen waarde – ontdekken we dat iedereen een ander iets te bieden heeft, oefenen we in rekening houden met elkaar. Horen we bij elkaar.

Een groot gedeelte van onze bewoners woont al heel lang bij Titurel – sommigen vanaf de oprichting. Deze bewonersgroep veroudert waardoor ook hun problematiek verandert: naast de lichamelijke veroudering op zich heeft dit vaak ook invloed op hun specifieke beperking. Daarnaast krijgen we relatief meer bewoners met een meer intensieve zorgvraag, moeilijk verstaanbaar gedrag en beperkingen in de communicatie. De verschillen tussen bewoners worden steeds groter.

We moeten dan ook erkennen dat de **gemêleerde groep** van vroeger niet meer zonder meer haalbaar is. De bewoners hebben een verschillende beperking en dus ook een variatie in zorgvraag: een andere begeleidingsstijl, andere activiteiten, een andere sfeer, meer uitdaging of juist een prikkelarme omgeving...

De verschillen worden te groot, zodat de vraag om rekening te houden met elkaar niet altijd meer op te brengen is. Het gevaar is dat we de draagkracht van de bewoners overschatten en geen goed antwoord kunnen geven op hun eigen behoeften.





Het gevoel dat het goedkomt

Verhuizen is een enorme stap, zeker voor de bewoners van Titurel. Daarom was 2021 een bijzonder jaar, ook voor hun ouders en familie.

Spanning, verwachtingen en soms moeilijke keuzes werden in 2021 allemaal overschaduwd door het gevoel dat Titurel zorgt dat het goedkomt.

Je kind is het belangrijkste in je leven. Dat vindt elke ouder, maar voor ouders die een kind met een beperking hebben geldt het misschien nog wel meer. Zorgen zijn er altijd, over je kind, hoe hij of zij zich voelt, over de zorg die hij of zij wel of misschien wel niet krijgt en over hoe het moet als jullie allebei ouder worden. Paula Nooren, Wilma Withagen en Claudia Haest kennen die gevoelens en zorgen maar al te goed. Paula's zoon Robin woont sinds 2017 bij Titurel, Wilma's pleegzoon Jordy al sinds 2014 en Sil, de dochter van Claudia woont zelfs al tien jaar bij Titurel. Hoeveel Titurel-ervaring deze ouders en hun kinderen ook hebben, een verhuizing maakten ze nog nooit eerder mee.

Stof is gaan liggen

Nu het stof van de bouw en de verhuizing letterlijk is neergedaald, en ook het figuurlijke stof is gaan liggen, hebben de kinderen van Paula, Wilma en Claudia hun nieuwe plek gevonden. Voor Robin is die in de Cluse, terwijl Jordy en Sil allebei hun intrek hebben genomen in Bieduinenhof. *Robin woonde in Lohengrin in Hoogerheide, vertelt Paula, maar daar kon hij zijn rust niet meer vinden. Zeker na een lange werkdag kreeg hij daar teveel prikkels, en dat veroorzaakte*

Met de groei van Titurel, met twee nieuwe woonlocaties en elk twee groepen, hebben we binnen Titurel meer mogelijkheden om verschillende woonsferen aan te bieden. Woongroepen met elk een eigen karakter en begeleidingsstijl, toegespitst op een bewonersgroep die meer gelijkenis vertoont.

De Cluse

De Cluse is een woongroep die in het bos ligt, op een paar minuten afstand van de villa, het hart van Titurel. De Cluse is een woongroep voor mensen die het beste gedijen in een rustige omgeving. Een omgeving die als basis minder prikkels heeft, het tempo is bedaald.

In tegenstelling tot Bieduinenhof komen op deze plek alléén de bezoekers voor het huis – de bewoners – zelf. De locatie is volledig privé-terrein. Het is ook een plek voor mensen die niet (meer) volledig meekunnen in het werkritme. Zij hebben meer rustmomenten nodig door hun leeftijd en lichamelijke achteruitgang en/of door hun specifieke zorgvraag.

Wanneer ze dat kunnen, werken ze – voor een aangepast aantal dagdelen – op het landgoed of hebben elders hun werk. Voor hun die dat niet (meer) kunnen, worden in de groep specifieke activiteiten op maat georganiseerd. Creatieve activiteiten, koken, maar ook muziekbeleving, onderwijs en euritmie... Een huiselijke sfeer staat voorop.

Op de Cluse kennen we de gele en de groene groep – genoemd naar de kleur van de woonkamer. De naam is neutraal om een gevoel van hiërarchie tussen beide groepen (waar sommige bewoners gevoelig voor zijn) te voorkomen.

In de gele groep wonen de bewoners die minder communicatievaardigheden hebben, waarbij goede observatie, het onderzoek van de medewerkers, essentieel is om de bewoners te begrijpen.

Deze bewoners hebben vaak ook een medische problematiek en lichamelijke verzorging nodig.

Rust, regelmaat en vertrouwdheid zijn nodig om zich goed te voelen.

In de groene groep ligt de nadruk op het samen leven met elkaar. Het is een groep die sterk hecht aan vaste afspraken, vaste ritmes, weinig veranderingen. Stabiliteit en het behouden van vaardigheden staan centraal. De groep is mede gericht op de ouder wordende bewoners.

Bieduinenhof

Bieduinenhof is de woonvorm in het hart van het landgoed. Rustig in het bos, maar wél met de reuring die bij het **hoofdkwartier** van de organisatie hoort, en in de toekomst bij de theeschenkerij en het dierenpark.

Een gedeelte van het landgoed wordt op termijn opengesteld voor bezoekers. In de theeschenkerij komt kleine horeca, gericht op fietsers, wandelaars en kleine groepen. Horeca, maar ondergeschikt aan de zorg.

De bewoners van Bieduinenhof floreren hierbij. Zij houden van rust maar zijn in hun contacten en bezigheden, soms ook in hun werk, ook gericht op het leven buiten Titurel. Begeleiding is erop gericht om zoveel mogelijk zelfstandig vorm te geven aan het eigen leven. Voor iedereen heeft dit een andere invulling: gemeenschappelijk is dat er constant een evenwicht gezocht wordt tussen individualiteit en het onderdeel zijn van een groep. Een grotere kamer, maar ook de behoefte aan een gezamenlijke woonkamer.

Voor de bewoners van de bovengroep is ook wonen en leven in een groep belangrijk: daar vinden ze de gezelligheid. Ze vinden het belangrijk om samen te eten en zoeken ook op andere tijden elkaars gezelschap op. Samen TV kijken, een spelletje doen of activiteiten ondernemen.

De benedengroep is niet primair gericht op groepswoon maar wil groeien naar meer zelfstandigheid. Er zijn minder gezamenlijke momenten, de bewoners hebben de mogelijkheid zelf te (leren) koken en



eten ook niet altijd samen. In hun vrije tijd zoeken ze elkaar naar eigen behoefte op in hun (kleinere) eigen groepsruimte

Lohengrin

Aan het gebouw van Lohengrin is niets veranderd, aan de bewonersgroep wel. Een paar oud-bewoners van Lohengrin stroomt door naar een nieuwe locatie, zodat ook op Lohengrin de groepssamenstelling verandert. Daardoor worden ook op Lohengrin de verschillende profielen duidelijker:

- de leefgroep vormt een stabiele leefgroep. De bewoners kiezen bewust voor het groepswonen, het samen leven is leidend. Gezelligheid en samen activiteiten ondernemen – in de nabijheid van het dorp waar er meer mogelijkheden zijn – is voor de bewoners belangrijk.
- de bewoners van de ontwikkelgroep zijn de jongeren van Titurel. Zij komen vaak net van huis. De begeleiding is ook gericht op het ontwikkelen van basisvaardigheden. Sommige bewoners kunnen op termijn doorstromen naar zelfstandig wonen.
- de woongroep bestaat uit een kleine groep bewoners die jaren samenwonen en samen een eigen huishouding vormen. Zij zijn op elkaar ingespeeld en worden naast hun individuele begeleiding ook ondersteund in het samenwonen.

wie gaat waar wonen en wie gaat waar werken

Met de komst van de nieuwe groepen, elk met hun eigen identiteit, komt de volgende zoektocht: wie gaat waar wonen... in welke groep komt de bewoner het beste tot zijn recht. In deze puzzeltocht komen twee perspectieven samen: de individuele keuze van de bewoner én de samenstelling van de groep. Wat is de inschatting van de groepsdynamiek met deze combinatie van bewoners, en is dat ook de ideale uitkomst?

Ons motto: als iedereen rekening met elkaar houdt, hoeft niemand zich aan te passen. Klinkt ideaal, maar wat betekent het in praktijk. Het vraagt soms veel om, als je samen leeft en woont voortdurend rekening te houden met elkaar. We willen er ook voor zorgen dat we de bewoners niet overvragen, en zorg dragen voor een gezellige, ontspannen sfeer waar iedereen zoveel mogelijk tot zijn recht komt... De samenstelling van de groepen is een cruciale stap en daar besteden we dan ook veel aandacht aan.

Wie gaat waar wonen?

Praten, ontrafelen, denken, overleggen, checken, afstemmen...

De bewoners wachtten al jarenlang op de nieuwe huizen, en zien nu hoe ze verrijzen op het landgoed. Iedereen heeft er zich een voorstelling van gemaakt, gedroomd en voor zichzelf de afweging gemaakt wat de mooiste plek is. In eerste instantie lijkt de nieuwbouw voor iedereen zeer aantrekkelijk, alhoewel er ook bewoners van Lohengrin heel snel stelden dat ze absoluut niet weg willen uit het dorp.

In de loop van de tijd is de keuze – en de veranderingen daarin – regelmatig onderwerp van gesprek geweest. In persoonlijke gesprekken maar ook zo even tussendoor. Met de start van de bouw, en dus ook de eindtermijn in zicht, worden deze gesprekken meer diepgaand. We schetsen de verschillende sferen met een eigen groepsdynamiek en de afweging wordt gemaakt of dat aansluit bij de wensen en behoeften van de bewoners.

Het wordt voor sommige bewoners een natuurlijk ijkmoment: wat kan ik, wat wil ik, welke omgeving

onrust. Daarom koos hij zelf voor de Cluse. Ik was het daar niet mee eens, omdat hij in de Cluse met nogal wat mensen woont die ouder zijn dan hij.

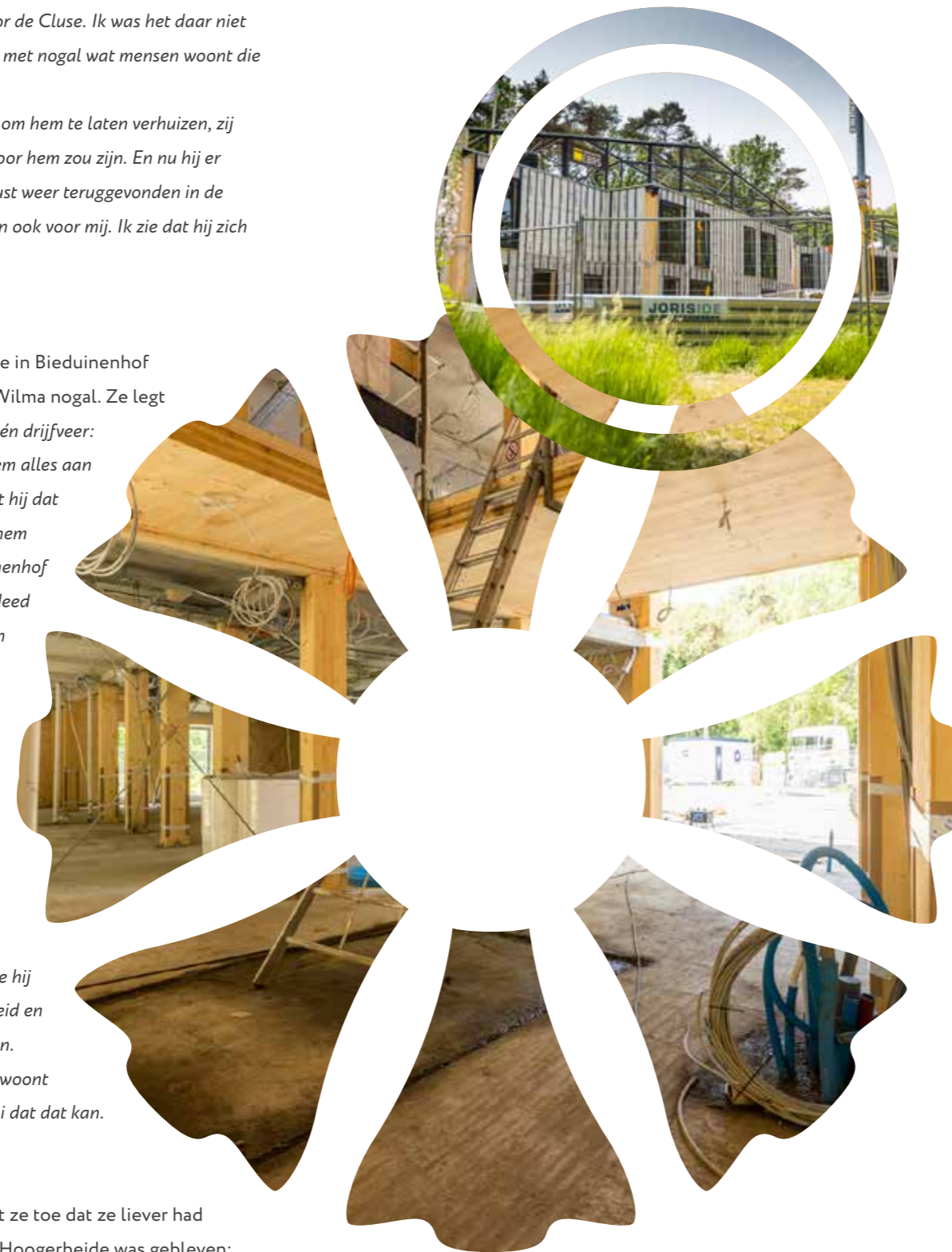
Toch adviseerde de begeleiding om hem te laten verhuizen, zij dachten ook dat de rust beter voor hem zou zijn. En nu hij er woont zie ik het. Hij heeft zijn rust weer teruggevonden in de boslucht. Dat is fijn voor hem, en ook voor mij. Ik zie dat hij zich goed voelt.

Alles aan gelegen

Dat Jordy koos voor een plekje in Bieduinenhof verbaasde zijn pleegmoeder Wilma nogal. Ze legt uit waarom: *Jordy heeft maar één drijfveer: hij wil zelfstandig zijn en er is hem alles aan gelegen om ons te laten zien dat hij dat kan. Zelf kunnen koken is voor hem enorm belangrijk, en op Bieduinenhof heeft hij die mogelijkheid. Dat deed hem er voor kiezen te vertrekken uit Lohengrin in Hoogerheide. Dat was zijn eigen keuze, en daar liet hij zich door niets of niemand vanaf brengen. Hij laat dus ook de reuring van die plek achter, terwijl hij het daar prima naar zijn zin had. Op Bieduinenhof zijn minder prikkels, en de rust die hij daar uithaalt, zet hij om in energie die hij kan richten op zijn zelfstandigheid en zijn koken, dat zie ik nu gebeuren. En dat zijn vriendin Sil hier ook woont helpt natuurlijk ook. Het is mooi dat dat kan.*

Koste wat kost

Dat vindt ook Claudia, al geeft ze toe dat ze liever had gezien dat haar dochter Sil in Hoogerheide was gebleven: *Sil is een mensenmens, zegt ze, in Hoogerheide genoot ze erg van het groepsgevoel en alle activiteiten. Hier in Bieduinenhof is dat een stuk minder, en dat is niks voor haar. Bovendien is ze het enige meisje, terwijl er in Hoogerheide juist net wat meiden bij waren gekomen. Maar Sil wilde hier naartoe, voor haar vriendje Jordy. Koste wat kost. Voor hem doet ze alles. Ik was er niet gelukkig mee, maar ik kreeg haar niet op andere gedachten. Ook door de begeleiding liet ze zich niet ompraten. Ze heeft haar*



keuze maken

heb ik nodig om mij prettig te voelen, welke ondersteuning past daarbij. Ook de naasten van de bewoners — ouders, broers en zussen stellen zich deze vraag. Ook zij hebben een beeld over wat goed is, waar de bewoner het beste tot zijn recht kan komen. Het is ook een reflectiemoment voor de begeleiders — gestoeld op hun beeld van de bewoner en de ervaring die zij hebben.

Voor sommige bewoners is dit gelijk duidelijk — zit iedereen ook op dezelfde lijn — en gaat het niet zozeer om de keuze van de groep maar hoe het leven er in de nieuwe situatie uit komt te zien en wat in dat kader de uitgangspunten zijn voor het begeleidingsplan.

Bij andere bewoners is de inschatting over wat goed is, verdeeld. Dit vraagt om meerdere gesprekken, een samen ontrafelen, het onderscheiden van wensen en behoeften, inschattingen maken.

In deze dialoog komen we tot een gezamenlijk besluit, waarbij we incalculeren dat de inschatting die we nu maken zich ook in praktijk zal moeten tonen. Iedereen mag proberen, de keuze die gemaakt wordt hoeft niet een definitieve te zijn.

Naast de individuele keuzes kijken we ook naar de groepsamenstelling: wat levert de combinatie van bewoners op. Kunnen de bewoners goed met elkaar opschieten, waar kan het wringen, heeft iedereen aansluiting, wordt er niemand ondergesneeuwd?

In tegenstelling tot de individuele keuzes is het lastig om hier de naasten in te betrekken: we bespreken geen andere bewoners met de ouders/netwerk, en zij hebben weinig zicht op de dynamiek in een groep, of de impact daarvan op de verschillende bewoners. Het is dan moeilijk wanneer er door ouders/netwerk ook eisen gesteld worden aan de groep: natuurlijk wil iedereen de meest passende groepsgenoten voor zijn eigen kind.

Het evenwicht vinden in het omgaan met de diversiteit is een opgave. Het is een rijkdom én een last. Het vraagt wederzijds rekening houden met elkaar, verwachtingen aanpassen. Vaststellen dat de visie die we hebben, mooi is maar in de dagelijkse praktijk ook moeilijk kan zijn.

Roland *Toen het duidelijk werd wat de plannen waren en wat de bedoeling was van elke groep, heb ik gelijk de keuze gemaakt voor Bieduinenhof: daar kwam het begeleid wonen, meer zelfstandig. We hebben het plan nog wel wat aangepast in de bewonersraad.*

Miquell *Ik heb ook gelijk gekozen voor Bieduinenhof; de begeleiding wou mij eerst boven, maar daarna hebben ze gevraagd of ik niet naar beneden wou. Daar heb ik gelijk ja op gezegd! Het is wel heel snel gegaan: van een gebouw dat redelijk uitgeleefd was — het monument — naar een nieuw gebouw. Het waren snel grote stappen na elkaar: een stap van Bigfoot. Eerst gezamenlijk wonen in het monument, en dan bam: naar een kleine groep, redelijk zelfstandig. Het onderhoud van de kamer moet ik zelf doen, ik had verwacht dat het meer werk was. Ik kook zelf en dat bevalt me prima.*

Jordy *De Cluse was mijn eerste keuze. De begeleiding zag dat anders, zij vonden dat het meer zelfstandig zijn beter bij mij zou passen. Ik ging daardoor wel twijfelen. Toen ik het gebouw gezien had, dacht ik gelijk: dit is een goed plekje voor mij. Dat is ook door de mensen hier, ik sluit beter aan bij deze groep.*

Sam *Helemaal in het begin heb ik even getwijfeld wat ik zou doen, maar ik hou van de plek van Lohengrin. Ik vind de omgeving mooi, met de Brabantse wal, waar je overheen kan kijken. Wonen in het bos, geeft mij toch een benauwd gevoel. Ik vind Lohengrin het beste bij mij passen, daar was ik al snel uit.*

Jordy *De reden voor mij om voor Bieduinenhof te kiezen is dat er meer zelfstandigheid is. De kamers zijn groter, dat is ook fijn. Ik heb er met de begeleiding en mijn ouders over gesproken en we zaten wel op één lijn.*

keuze gemaakt en is er gelukkig mee. En ik geef toe: elke keer als ik hier kom denk ik bij mezelf dat ze heel erg boft dat ze op zo'n mooie plek mag wonen.

Zelfs Katrien!

De inrichting van de nieuwe appartementen en de verhuizing naar de nieuwbouw was voor iedereen binnen Titurel een bijzonder proces. Claudia, Wilma en Paula zagen tijdens dat proces de grenzen tussen **zorg** en **bewoners** nog verder vervagen en voelden zich deel van een grote familie die collectief de mouwen opstroompte om het allemaal maar even te regelen. *Dat de begeleiding zoveel heeft gedaan heeft me echt verbaasd*, zegt Wilma, *ik dacht dat zij er alleen waren voor de zorg en om dingen in goede banen te leiden. Dat deden ze ook, maar ze stonden ook net zo makkelijk mee te schilderen en te klussen. Zelfs Katrien!*

Ook voor jou als ouder

Claudia kon haar dochter nauwelijks helpen bij haar grote verhuizing, omdat ze herstelde van een operatie aan haar hand. *Haar opa heeft geholpen met schilderen, zelf moest ik het maar over me heen laten komen. Dat vond ik lastig, maar gelukkig kun je het aan Sil overlaten om duidelijk verslag te doen van wat er gebeurt*, zegt ze, *haar pb-er heeft haar heel goed geholpen met in- en uitpakken en stond ook voor mij klaar. Dat is het mooie van het personeel van Titurel, ze nemen altijd de tijd om dingen uit te leggen en zijn er ook voor jou als ouder als je onrust voelt.*

Toch wat gemist

Hoe goed Sil haar ook informeerde, Claudia heeft toch het gevoel dat ze soms wat informatie miste. *Ik had graag eerder willen weten dat ze op Bieduinenhof het enige meisje zou zijn*, zegt ze, *al weet ik ook dat dat haar beslissing niet zou hebben veranderd. Een schuurtje om spullen in op te slaan is er niet en dat vind ik jammer. Sil heeft een tent die ze nergens kwijt kan, en een dure elektrische fiets die ze nergens goed kan stallen. Die staat nu in de buitenlucht en dat vind ik jammer. Die spullen hebben me veel gekost – ik heb het niet breed – dus ik vind dat er goed op gepast moet worden. Daarover wil ik binnenkort in gesprek met de verwantenraad.*

Moeilijke dingen uit handen genomen

Bij Wilma overheerst vooral opluchting over de spanning die ze vreesde maar niet hoefde te ervaren.



Laurens *ik wou eerst kiezen voor Bieduinenhof, maar toen ik hoorde hoe de groep zou zijn: veel jongeren, meer drukte, ging ik twijfelen. De begeleiding vertelde dat de Cluse een rustige groep zou zijn, en ook de locatie is heel rustig. Dat was voor mij de reden om voor de Cluse te kiezen. Ik vind alleen dat er teveel bos is en teveel rododendron. Wat ik jammer vind is dat ik op mijn vorige kamer in het monument iedereen veel beter in de gaten kon houden.*

Wie gaat waar werken?

Een nieuwe woongroep, een nieuwe bewonersgroep vraagt een nieuw team van medewerkers die dit gaat dragen. Op basis van de groepsidentiteit kijken we naar het gewenste team: welke specifieke kwaliteiten heb je voor de begeleiding van de verschillende bewonersgroepen nodig?

De exercitie die we bij de verdeling van de bewoners maakten, passen we ook toe op de samenstelling van de teams. Ook hier combineren we de beide perspectieven: de persoonlijke keuze en de samenstelling van het team. We kijken naar aanvullende kwaliteiten maar proberen ook een goede verdeling van ervaren/nieuwe medewerkers te maken.

We startten met gesprekken met medewerkers: voor welk team kies je? Op basis van de wensen van de medewerkers én ervaring en inschatting van de leidinggevenden werd gekeken wie waar het beste tot zijn recht kwam én dit ook leidde tot een goede match in het team.

Een enkele medewerker wordt gevraagd om toch bij een ander team aan te sluiten – voor het evenwicht. Op basis van deze verdeling startten we met de werving om de teams verder aan te vullen, waarbij het in deze arbeidsmarkt niet gemakkelijk bleek om alle vacatures te vervullen.

De drie teams planden elk hun eigen bijeenkomsten: om elkaar beter te leren kennen, om samen te reflecteren over de nieuwe groep, over de sfeer die we weg willen zetten, om in te zoomen op de manier van werken, plannen te maken, om wensen uit te spreken over de samenwerking, om verhuizing/inrichting voor te bereiden... Daarnaast werden ook gezamenlijke bijeenkomsten georganiseerd met de nieuwe bewonersgroep, die per locatie een andere – aan de bewonersgroep passende – invulling kreeg.

aan het werk: iedereen bereidt zich voor op een nieuwe start

Begeleidingsplannen

De komende veranderingen houden de bewoners erg bezig. In de zorgevaluatie wordt de afgelopen periode besproken, en wordt er stilgestaan bij – voor de meeste bewoners – de komende verhuizing. De voorbereidingen op de nieuwe groep – of bij bewoners die bij Lohengrin blijven wonen: de veranderingen die ook daar zullen plaatsvinden – krijgen hun plek in het begeleidingsplan en in de afspraken die gemaakt worden. De begeleiding is gericht op het kaderen, rust en overzicht houden, voorkomen dat de verhuizing de bewoners overspoelt en er geen ruimte meer is voor het gewone leven van alledag.

Er worden praktische doelen gesteld, afgestemd op de vraag van de bewoners. Sommige bewoners maken een paar keer per week **het loopje** naar de Cluse om aan de weg door het bos te wennen, en bezoeken regelmatig de bouw. Op vrijdagmiddag wanneer er geen bouwvakkers meer aan het werk zijn. Anderen bereiden zich voor door praktische vaardigheden te leren: het onderhoud van de

De medewerkers hebben enorm veel gedaan, zegt ze, zo veel dat ze niet alleen bij Jordy, maar ook bij mij heel veel spanning hebben weggenomen. Zo rommelig als Jordy in zijn hoofd is, zo is hij ook met zijn spullen. Alles opruimen, inpakken en uitpakken zou spanning geven tussen Jordy en mij, maar die spanning is volledig bij ons weggenomen. Mart, Jordy's pleegvader, is vaak komen helpen met schilderen en iandere klussen. Zo heeft hij Jordy en andere bewoners goed kunnen helpen. Ook ik heb geholpen met schilderen en inrichten, maar de moeilijke dingen zijn me helemaal uit handen genomen. Dat was heel fijn. Op haar beurt pakte Paula de verhuizing weer heel anders aan. Zij bereidde Robin er heel bewust op voor, door met hem nieuwe meubels uit te gaan zoeken bij Ikea en hem voor te bereiden op zijn nieuwe start. Door corona was ik anderhalf jaar niet op Robins kamer geweest. Hij bewaart alles en vindt het lastig om dingen weg te gooien, dus het viel nog niet mee om alles verhuisklaar te maken, maar gelukkig laat Robin zich goed sturen. Met mijn man en onze andere zoon hebben we de klus geklaard, en met onze Tandemasser en het busje van Titurel hebben we zijn spullen verhuisd.

De ruimte krijgen is fijn

Onder de streep overheerst het goede gevoel bij de drie ouders. Claudia noemt de bijeenkomsten waarin ouders – zonder kinderen – de ruimte krijgen om met elkaar koffie te drinken en bij te praten. Weten dat er andere ouders zijn die ook kampen met wat jij ervaart doet goed", zegt ze. Paula en Wilma zijn ook blij met de ruimte die Titurel hen en hun kinderen biedt: We kregen de ruimte om Robin zelf te verhuizen en dat is fijn, zegt Paula, juist omdat je weet dat Titurel altijd klaarstaat als het nodig is. Heb je hun raad en daad nodig, dan staan de begeleiders er, en als je dat wil, dan laten ze je vrij.

Je weet dat het goed zit

Paula vertelt dat Robin slechte ervaringen had met instellingen waar hij eerder woonde. Hij was een kind zonder toekomst, zegt ze: Met hart en ziel hebben mijn man en ik hem toch een toekomst kunnen geven, maar wij worden ook ouder. We weten dat we de zorg voor Robin ooit uit handen moeten geven, en bij Titurel hebben we geleerd dat we dat kunnen. Hij zit hier goed, hier kunnen we hem loslaten. Wilma knikt als ze dat hoort: Loslaten lukt pas als je weet dat het goed zit, en hier zit het goed. Als ik ergens mee zit kan ik de begeleider van Jordy altijd een appje sturen, en dan krijg ik altijd antwoord. Ook op de momenten dat ze vrij is en gewoon lekker thuis is. Dat vind ik heel bijzonder.



Claudia



Paula



Wilma

voorbereiden

kamer of het schoonmaken van het sanitair, of het afstand doen van wat je niet meer nodig hebt, hoe moeilijk dat soms ook is.

Sommige bewoners zien de nieuwe start ook als een aanmoediging om te starten met een behandeltraject, nieuwe activiteiten te gaan ondernemen of zich juist over te geven aan minder moeten en te genieten van hun pensioen.

De doelen worden concreet gemaakt; de wijzigingen in de begeleidingsplannen die we vorig jaar ingezet hebben, zijn hier een goede basis voor.

Houvast in een spannende periode

In een overgangsfase rijzen er onvermijdelijk veel vragen, die – wanneer er geen duidelijk antwoord komt – weer onrust genereren. Daar is in de individuele begeleiding aandacht voor, maar daarnaast kiezen we ook voor een praktische insteek:

Bijpraten

Elke vrijdagmiddag is bij Titurel een weekafsluiting, waar alle bewoners samenkomen.

Elke vrijdagmiddag is er gelegenheid om vragen te stellen aan Lukas, die de bouw begeleidt.

Op het moment dat de bewonersgroepen samengesteld zijn, wordt er per locatie een bouwvragenboek ingesteld. In de loop van de week kan elke bewoner hier zijn vragen in stellen, of een idee delen. In de groep wordt dit besproken zodat iedereen dezelfde informatie krijgt.

Het voorkomt dat er geruchten rondzingen of dat er informatie verkeerd geïnterpreteerd wordt.

Het bouwvragenboek bundelt de vragen en is voor de begeleiding gelijk een monitor voor wat er leeft. Ook wanneer er geen vragen gesteld worden, is dat een signaal dat opgepikt wordt.

maquette

Een nieuwe woonruimte is voor iedereen moeilijk voor te stellen: hoe groot is die echt en hoe kan je de meubels plaatsen? Waar zit het raam? In de houtwerkplaats maken de bewoners voor iedereen een kamer 'op maat' als hulpmiddel voor de inrichting. Ook de eigen meubels worden op schaal gemaakt. Dat geeft houvast.

Ook van de gezamenlijke woonkamer wordt een maquette gemaakt, zodat er samen gepuzzeld kan worden.

Roland Ik heb de inrichting voorbereid met een plattegrond. Ik heb papiertjes geknipt op maat voor mijn meubels en daarop ben ik gaan schuiven en heb ik inkopen gedaan.

Ik heb ook mijn eigen kamer geschilderd – dat was een hele klus. Ik vond dat afplakken niet hoefde en daardoor heb ik ook op het plafond geschilderd, én ook op de houten pilaar én ook op de vloer. Ik had wel heel veel verf nodig.

Miquell Ik heb iedereen in mijn gezin ingeschakeld. Mijn moeder en mijn zus hebben tekeningen gemaakt, en de leukste daarvan hebben we uitgevoerd. Dat was nog een verrassing; ik heb van mijn zus veel spullen gekregen. En het was ook een verrassing dat ze die, zonder dat ik het wist in elkaar hadden gezet.

Samen inrichten

Misschien wel het leukste onderdeel: het inrichten van je eigen kamer en de woonkamer. Iedere bewoner kiest zijn eigen inrichting. Vaak geholpen en ondersteund door naasten, soms op eigen houtje.



verhuizen



Voor de gezamenlijke ruimtes maken we moodboards: bewoners en medewerkers – bij de groep op de Cluse samen met de ouders/familie. Vanuit deze moodboards en andere inbreng van de bewoners en het netwerk, ontstaan huiselijke, gezellige woonkamers, elk met een eigen sfeer. Bij de Cluse werd rekening gehouden met de beperkingen van (een deel van) de bewoners en werden de keuzes gebaseerd op zintuiglijk informatieverwerkingsonderzoek. Rekening houdend met het gebruik van de ruimte, het gebruik van kleuren, contrasten, materialen, zichtlijnen... Samen gingen we aan het werk: in een periode van een paar weken werden beide huizen geschilderd door bewoners, ouders en familie van de bewoners, medewerkers, vrijwilligers. Het was een grote klus die met veel handen geklaard werd. Een mooie manier om elkaar beter te leren kennen: ouders/familie onderling, maar ook (nieuwe) medewerkers en ouders/familie. Tijdens het schilderen en de koffiepauzes heb je toch nét wat andere gesprekken.

De verhuizing

Medio november was het eindelijk zover: de verhuizing. We smeren de verhuizing per locatie uit over twee weken. We zorgen voor een dubbele bezetting – zowel op de oude als de nieuwe locatie. Per dag verhuizen een paar bewoners. Op deze manier houden zij zélf het overzicht en verdwijnen hun eigen spullen niet in een groter, niet te bevatten geheel. Het proces is trager – strikt genomen had het efficiënter gekund – het tempo was dat van de bewoner. De verhuizing verloopt dan ook rustig. Het is wennen aan een nieuwe kamer, aan nieuwe kleuren en voor velen nieuwe spullen. De meeste bewoners zijn blij: het eigen sanitair, de atmosfeer, de ruimte voelt weldadig na de verouderde kamer in het monument.

Roland *De verhuizing ging per persoon, dat is goed bevallen. Het was van te voren duidelijk wanneer iedereen overging. De kleine spullen kon je zelf van te voren verhuizen.*

Jolanda *Het was een vervelende tijd voor mij, vanwege het overlijden van mijn vader. Ik ben toen heel snel verhuisd, zodat ik me daar geen zorgen meer over hoefde te maken. In een mum van tijd. Daardoor kwam ik tot rust. Ik heb nog wel met mijn telefoon een video gemaakt over mijn kamer. Die heb ik nog aan hem kunnen laten zien.*

Jordy *Ik vind dat de verhuizing vlekkeloos gelopen is. Veel mensen waren wel aan het stressen, maar het ging allemaal goed. Ik heb anderen geholpen, en mijn ouders hebben echt heel veel gedaan, ook voor andere bewoners!*

Laurens *Dat ging super relaxed. Het was overzichtelijk. Ik had veel op te ruimen, en daar ben ik eigenlijk nog altijd niet klaar mee. Mijn broer heeft veel meegenomen.*

na de verhuizing

Na een hectisch jaar kiezen we voor een rustige afsluiting van het jaar: geen kerstspel of film. Hoe mooi dat ook is – het brengt altijd spanning en opwindend met zich mee. We gunnen de bewoners en onszelf de tijd om te wennen, om het leven opnieuw in te richten in een nieuwe omgeving.

Verwelkomen van nieuwe bewoners

Het was een dilemma: laten we eerst de bestaande – maar nieuw samengestelde – groep wennen aan elkaar en de nieuwe omgeving, en laten we daarna de nieuwe bewoners instromen?



en wennen...

Onze gedachte is dat dán de onrust van het nieuwe wellicht langer aanhoudt.

Wanneer we wachten tot iedereen gesetteld is en er dan nieuwe bewoners instromen, wordt de dynamiek weer op z'n kop gezet. Als de nieuwe bewoners sneller instromen is de periode van onrust misschien heftiger maar wel korter, en kunnen we ook samen met de nieuwe bewoners gaan bouwen.

- Miquell** *De nieuwe bewoners die kwamen werden gelijk opgenomen in de groep — er was direct wel een klik. Dat was wel anders toen ik twee jaar geleden hier kwam wonen: toen duurde het even voordat ik er tussen kwam. Iedereen was toen wat meer op zichzelf. Maar nu waren de groepen uit elkaar getrokken, dus de nieuwe bewoners kwamen er makkelijk tussen. Ik vind dat sommige bewoners veranderd zijn sinds de verhuizing: ze zijn rustiger geworden, of praten meer, doen zelf meer dingen.*
- Roland** *Ik vind dat ik zelf ook gegroeid ben: ik kan meer dingen zelf doen dan dat ik verwacht had: koken, boodschappen, de afwas. Ik kan ook de afwas goed bijhouden elke dag, dat had ik eerlijk gezegd niet verwacht dat dat zou lukken.*
- Miquell** *In de kasteelkamer leefde ik de regeltjes niet zo goed na — dat doe ik nu beter. Ik heb meer rust gevonden omdat de groep zo goed matcht. Iedereen kan het eigenlijk wel goed met elkaar vinden, we hebben nu meer contact met elkaar. Er worden meer activiteiten gedaan, ook onderling wordt er meer georganiseerd.*
- Jolanda** *Het is even wennen met elkaar, ik vind het fijn dat het zo veel rustiger is dan eerst. De kamers zijn ook veel fijner, met een eigen douche en mijn balkon. En die nieuwe jongens, dat vind ik ook wel leuk. Dat maakt ook dat het allemaal weer een beetje anders gaat. Ik vind het hier gezelliger dan in de kasteelkamer, er gebeurt meer samen, ik ben helemaal blij dat ik hier woon.*
- Sam** *Bij Lohengrin zijn er ook veranderingen: de groep is kleiner geworden, en binnen Lohengrin zelf is er ook een andere verdeling gekomen in de groepen. De leefgroep is nu kleiner en rustiger, de begeleiding kan de aandacht beter verdelen. Ik vind de structuur die er is bij Lohengrin wel fijn.*
- Jordy** *Het wennen, dat ging heel snel. Ik ben al zo vaak verhuisd, ik vind dat wel meevallen. En ik wil vooral blijven groeien. Ik merk dat ik nu al gegroeid ben. Ik ervaar nu zelf hoe laks ik soms ben. Ik maak fouten zoals iets te lang in de koelkast laten staan. Ik zie nu zelf wat de gevolgen zijn. Ik heb rust, er zijn minder verplichtingen. Ik nodig mensen op mijn kamer uit als ik zin heb, of anders niet. De medewerkers sluiten zich aan. En er is geen kantoor voor de medewerkers, dat vind ik zo'n vooruitgang!*
- Laurens** *Het is anders, er zijn andere regels, andere taken zoals bijvoorbeeld de vaatwasser uitruimen of de tafels afdoen. Er is daar meer vrijheid. Je merkt dat de zorg breder wordt. Het verandert: ik kan met sommige bewoners wel opschieten en met anderen niet. Ik vind het soms ook moeilijk om met de verschillen om te gaan. Niet iedereen gaat naar het werk. Er zijn ook mensen met pensioen. Er wordt nu goed gekeken naar wat iemand wel en niet kan, en dat is voor mij wel een goed compromis. Ik woon hier vanaf '92. Dat is 30 jaar. De tijden zijn ook veranderd, dat kan niet anders. Ik vind het nu luxe, tegenover hoe wij het vroeger hadden.*

En dan weer verder

Na de verhuizing van de bewoners moeten we direct doorpakken om het monument leeg te maken voor de volgende fase in de bouw. De aangebouwde vleugel kunnen we wel in gebruik houden: dit genereert weer meer ruimte voor de klas, het textiel atelier en de mattenweverij. De werkplaats kan



Altijd bouwen maar nooit aan het werk

Een 9-tot-5 mentaliteit? Die bestaat niet bij Titurel. Als je hart hebt voor je vak en als je zoveel geeft om je bewoners dat werk veel meer wordt dan werk, dan ben je altijd aan het bouwen, maar nooit aan het werk. Zo ging het in 2021 op Titurel, en zo zal het blijven gaan.

Alliedrie zijn ze jong, en alliedrie hebben ze een groot hart voor de zaak. Marleen de Witte is pedagogisch begeleidster en betrokken buurvrouw op de Cluse, Sophie Booij is pedagogisch begeleidster op Bieduinhof en Joline Weijts is pedagogisch begeleidster op Lohengrin.

Ze werken op verschillende groepen, op verschillende manieren en met verschillende doelgroepen, maar ze hebben ook veel gemeen. Het gevoel dat hun collega's altijd voor hen klaarstaan bijvoorbeeld, het gevoel dat ze nooit hoeven te twijfelen aan de steun van hun team en vooral het gevoel dat hun werk veel meer is dan zomaar een baan. Titurel is een familie, en voor je familie ga je door het vuur. De conclusie na **opbouwjaar** 2021 kan er maar één zijn: de teamgeest binnen Titurel staat net zo stevig als de nieuwbouw.

Past bij mij!

Marleen vindt er geen doekjes om: werken op de Cluse is genieten. *Het bijdragen aan de geluksmomentjes die zo belangrijk zijn en het werken vanuit de relatie waarbij de*



dan gebruikt worden zoals die ook bedoeld was: voor de houtwerkplaats en het keramiek atelier. In de snelheid en hectiek laten we hier wat steken vallen: de communicatie met de bewoners is niet optimaal, zodat sommige bewoners zich overvallen voelen in een kwetsbare periode. We schakelen een tandje terug, en smeren de verhuizing en inrichting van de werkgebieden uit over een langere tijd: het tempo van de bewoners.

RECAPITULATIE: HOE GEVEN WE VORM AAN DE BOUWSTENEN

In het jaarbeeld delen we wat ons bezig hield het afgelopen jaar, los van alle individuele begeleidingen, werkgebieden, de dagelijkse voortgang van heel Titurel. In dit hoofdstuk pakken we hier even op terug, en zoomen we in op de bouwstenen van het kwaliteitsstelsel.

individueel zorgproces – maar ook onderdeel van een geheel

In 2020 maakten we de keuze een verandering door te voeren in de individuele begeleidingsplannen. De plannen werden opgedeeld in concrete, kleinere doelen voor de bewoners en in afspraken over de zorg met begeleiding. Een aandachtspuntenlijst werd toegevoegd en de risico analyse werd bij iedereen opnieuw grondig bekeken en zo nodig bijgesteld.

Over de nieuwe opzet van de plannen werd er zowel individueel – in de zorgevaluatie – als in teamverband geëvalueerd: de nieuwe opzet is voor iedereen overzichtelijk. De doelen geven meer houvast.

We constateren dat het risico bestaat dat het doelgericht rapporteren vervaagt, door de wijze van registreren (op de mobiele telefoons) die weliswaar heel praktisch en efficiënt is.

Bij veel bewoners (of hun naasten) gaf de mogelijke verandering van woonplek of veranderingen in de woongroep een aparte impuls. Deze waren aanleiding om opnieuw de vraag te stellen waar wil/kan ik gaan wonen/wat is de optimale sfeer voor mij.

De individuele doelen werden in een grotere context geplaatst: in welke groep kom ik het beste tot mijn recht, en wat heb ik nodig van de mensen om me heen.

Daarnaast werd, met de groepsamenstelling ook de vraag gesteld: wat draagt de bewoner bij aan de groepsdynamiek, wat is zijn impact op de groep.

cliëntervaringen

Onze hele werkwijze is erop gericht dat we constant reflecteren op de ervaringen van de bewoners. We kunnen alleen zorgen vanuit de relatie die we opbouwen met de bewoner. Dat kan alleen maar als je nauw in contact staat met de bewoner, als je in gesprek gaat, feedback krijgt, dat onderzoekt, daarop reageert en op basis daarvan, als het nodig is, weer bijstelt. Kortom een voortdurend proces, een dialoog die sturend is voor de voortgang.

nadruk ligt op het geven van de **warme zorg** is wat zo goed bij me past. De bewoners uitnodigen en uitdagen mee te doen en goed samen werken in de driehoek met de bewoner en netwerk. Als dat lukt ben ik tevreden. Het kan zeker intensief zijn, als team hebben we veel uitdagingen gehad en er is hard gewerkt de afgelopen tijd. Omdat ik het **oude Soltane** nog goed heb meegemaakt, kan ik ook extra genieten van dat mooie, nieuwe gebouw. Zeker nu ik zelf mijn intrek heb genomen in de **aanleunwoning** van de Cluse. Ik zit helemaal op mijn plek. Joline voelt het net zo Lohengrin past bij mij, zegt ze, dat merkte ik meteen toen ik er solliciteerde. Ik ben geen type om handjes vast te houden en te betuttelen. Ik observeer, ik daag uit en ik ondersteun als het echt nodig is. Op Lohengrin kan ik helemaal mezelf zijn, we hebben dezelfde interesses. Losgaan op de dansvloer, mijn creativiteit loslaten en bij uitstapjes net zo hard genieten als de bewoners. Ik zit hier op mijn plek! Sophie geniet van het feit dat de bewoners van Bieduinenhof wat zelfstandiger zijn: Ze net dat mentale steuntje in de rug geven waar ze vaak behoefte aan hebben, helpen bij wasjes, bij schoonmaken of leuke uitjes met ze meebeleven, dat past bij mij. Ik help de bewoners groeien, en daardoor groei ik zelf ook.

Zelfs zonder teamleider een team

Dat Titirel in 2021 haar intrek nam in de langverwachte nieuwbouw betekende dat er veel veranderde. Teams kregen opnieuw vorm en werden aangevuld met nieuwe medewerkers. Het teamgevoel van voor 2021 werd anders en moest opnieuw worden vormgegeven. Sophie, Joline en Marleen zagen het allemaal van nabij gebeuren, en zien overeenkomsten en verschillen: Ik zit in een hecht team, zegt Marleen, we worden ons steeds meer bewust van hoe we elkaar beter kunnen aanvullen. We zijn volop lerende van elkaar. Ik heb het als fijn ervaren dat we vanuit de Boskamer goed voorbereid de Cluse in zijn getrokken. Mijn teamleider Catelijne en zorgcoördinator Laura zorgen ervoor dat iedereen zich gezien en gehoord voelt. Door die goede communicatie is het werken fijn en kunnen we er ook nog beter voor de bewoners zijn. Het team van Bieduinenhof moet het tijdelijk stellen zonder de eigen teamleider; die is voorlopig uit de roulatie door de gevolgen van Covid-19. Sophie: ons team, dat voor een deel uit nieuwe mensen bestaat, is nog volop in ontwikkeling, maar daardoor is het ook heel knap om te zien dat er, zelfs zonder onze vaste teamleider, Rick, een team staat. Bij de overdracht



Marleen



Joline



Sophie

Dit gebeurt in de individuele begeleiding, maar ook wanneer het zaken betreft die het individu overstijgen. We betrekken bewoners bij het bouwen, bij het inrichten, bij de afspraken die we maken over het samenleven in de groep. We zorgen ervoor dat ze kennis kunnen maken met sollicitanten en vragen naar hun bevindingen...

We voeren individuele gesprekken, gepland of tussendoor, maar ook in de groep: in de huisavond (of –middag) per woongroep, in de klas, in de weekafsluiting, en in de bewonersraad.

Naast de bewonersraad neemt ook de verwantenraad een belangrijke plaats in bij Titirel: de bewonersraad en verwantenraad vormen samen de cliëntenraad. De taakverdeling is duidelijk: waar bewoners meepraten over de praktische zaken van alledag, kijkt de verwantenraad vanuit een ander, meer overstijgend, perspectief en bespreekt de meer beleidsmatige zaken. Er is regelmatig uitwisseling tussen de vergaderingen, twee keer per jaar vergaderen ze samen.

Kortom, in het dagelijks leven gebruiken we legio aanknopingspunten, op verschillende niveaus, om ervaringen uit te wisselen, in gesprek te gaan met elkaar en om voortdurend te leren. Een nooit eindigend proces.

Het afgelopen jaar hebben we besloten geen cliënttevredenheidsonderzoek te houden: er is veel gebeurd waarbij het tempo hoog lag. Een tevredenheidsonderzoek is dan een momentopname. Volgend jaar staat dit uiteraard weer op de agenda.

reflectie in teams

Een goed individueel begeleidingsplan en varen op de cliëntervaring kan alleen wanneer je als medewerker voortdurend reflecteert. Kunnen reflecteren is één van de basiskwaliteiten van een goede begeleider.

In de individuele begeleiding is de beeldvorming de plek, waar we – bij voorkeur samen met de bewoner of diens netwerk – inzoomen op de bewoner, maar ook de (gewenste) begeleidingsstijl bespreken.

Reflectiemomenten zijn vast onderdeel van de teamvergadering. Daarnaast worden er ook regelmatig aparte bijeenkomsten georganiseerd.

Alle nieuwe teams hadden hun eigen **startbijeenkomsten**: daar werd stilgestaan bij praktische afspraken, maar vooral ook bij de samenwerking van het team, de beoogde groepssfeer, de visie op goede zorg voor de specifieke bewonersgroep.

In 2021 volgden alle zorgmedewerkers een (herhalings)cursus doelgericht rapporteren, en stond ook **werken in de driehoek** weer bij elk team op de agenda.

visitatie

Voorjaar 2022 (met uitstel vanwege de corona-perikelen) organiseerden we een externe visitatie samen met SZZ – Samenwerkende Zorgboeren Zuid. We gingen samen in gesprek over kwaliteit – een gesprek met bekenden: we houden sinds 2015 in uitwisseling interne audits over het zorgproces. Tijd om samen in breder perspectief te kijken naar kwaliteit.

SZZ herkent het geschetste beeld van Titirel in de kwaliteitsrapportage; maar plaatst wel de kritische kanttekening dat voor buitenstaanders de context niet altijd duidelijk is.

Zij zijn benieuwd hoe nieuwe ontwikkelingen geïntegreerd worden in de organisatie en hoe de

praten we altijd even met elkaar over hoe het gaat. We staan voor elkaar klaar, zoals Renée, onze zorgcoördinator, ook altijd voor ons klaarstaat. In de korte tijd dat we hebben samengewerkt hebben we al veel geleerd, dus straks komt het helemáál goed.

Meteen bij de teamdag

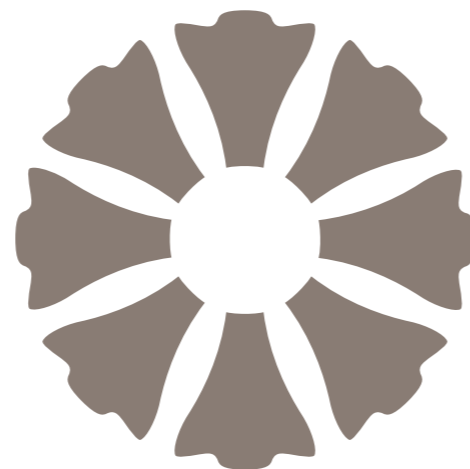
Joline werkt nog maar kort bij Titurel, en deed daarvoor ervaring op in een grote zorgorganisatie: *Je merkt echt dat je hier gelijk opgenomen wordt en dat bevalt me enorm goed. De dag nadat ik was aangenomen, was de teamdag. Ik werd meteen uitgenodigd en heb daar mijn collega's leren kennen. Dat maakt de drempel ineens een stuk lager. Als ik ergens mee zit kan ik bij mijn collega's terecht, en zeker bij mijn teamleider Jopie en zorgcoördinator Charlotte. Zo is het fijn werken, het voelt alsof ik hier al jaren werk.*

Geluksmomentjes

Alle teams van Titurel hadden in 2021 één grote klus met elkaar gemeen: er moest verhuisd, ingericht en gesetteld worden. Op de Cluse en Bieduinenhof werden moodboards gemaakt, werden de wensen van de bewoners tot in detail in kaart gebracht en namen bewoners en medewerkers samen de schilderkwast – en de verhuisdoos – ter hand. Marleen en Sophie concluderen dat de teams onafhankelijk van elkaar op dezelfde kleuren zijn uitgekomen: geel en groen domineren, wat de natuur van buiten een beetje naar binnen brengt. *Wij waren wel wat later met schilderen, zegt Sophie, onze bewoners hadden wat tijd nodig om het gebouw te leren kennen en de kleuren te bedenken. Op de eerste avond in de nieuwbouw hadden we taart. Dat was een moment dat we niet snel meer zullen vergeten. Een echt geluksmomentje. Daar hebben de ouders en familie trouwens ook enorm aan bijgedragen. Ze hebben zich allemaal enorm ingespannen voor de verhuizing, en er was ook ruimte voor mooie gesprekken met hen. 2021 was echt een bijzonder jaar.*

Voelt niet als last

Meer van die geluksmomentjes, dat is waar de teams en bewoners van Titurel voor 2022 op hopen. Moeilijk is dat niet, want bij Titurel liggen ze voor het oprapen. Het deed Marleen besluiten om haar intrek te nemen in de Cluse, en na werktijd een rol als **betrokken buurvrouw**



(ervaren) medewerkers hierbij betrokken worden. Aanbeveling is om dit per thema/onderwerp uit te werken.

Daarnaast krijgen we de tip om ook naar andere communicatievormen te kijken voor het kwaliteitsverslag – bijvoorbeeld een filmpje van de bewoners.

VERDER BOUWEN IN 2022

Na de fysieke bouw van de woningen zal de verdere bouw van de woongroepen, de teams en hele organisatie de komende jaren nog veel aandacht vragen.

De gemeenschap van Titurel

De uitbreiding van de woongroepen met hun eigen sfeer, dynamiek en begeleidingsstijl geven antwoord op de steeds grotere diversiteit van bewoners. Verschil mag er zijn, moet er zelfs zijn, vanwege die diversiteit van bewoners met elk hun eigen ontwikkelingsvraag.

Dit betekent dat het **klassieke** Titurel van vroeger verandert – met name de bewoners die al lang bij Titurel wonen, hebben daar ook last van. Er verandert veel: individuele afspraken komen meer en meer in de plaats van regels die voor iedereen gelden. Het blijft iets waar veel van onze oudere bewoners het ook moeilijk mee hebben: hoe homogener een groep samengesteld is, hoe meer de behoeften van iedereen gelijk zijn en hoe gemakkelijker het is om er een gemeenschap van te maken...

De bewoners vinden het ook lastig om samen te leven met mensen die anders zijn dan zichzelf. Die last serieus nemen, de verschillen erkennen en accepteren is de enig basis om aan een geheel te werken. Tegelijkertijd zoeken we vormen om de gemeenschap die we willen vormen sterker te maken.

De woongroepen

Nieuwe woongroepen moeten zich vormen: we rekenen erop dat bouwen van een nieuwe **thuis** tijd nodig heeft, en dat de aandachtspunten per groep zullen verschillen. Huiselijkheid, verbindende activiteiten.

Wij willen inzetten op deskundigheidsbevordering op gebied van het groepsgebeuren: het sturen op groepsdynamische processen, groepsoptellingen, het begeleiden van de huismiddagen, omgaan met het individu en conflicten in de groep.

Ook dit is een weer terugkerend thema: het werven en binden van deskundige medewerkers, het blijft een kwetsbaar punt in deze arbeidsmarkt.

Titurel kent een uitbreiding en anno mei 2022 hebben we weer moeilijk vervulbare vacatures voor pedagogisch medewerkers. Streven is om méér in te zetten op werkbegeleiding, de uitdaging is om vormen te vinden van **training on the job**.

Aandacht voor de werkgebieden. Met alle aandacht voor de woongroepen is er het afgelopen jaar te weinig aandacht geschonken aan de werkgebieden.

De formatie van de werkgebieden is uitgebreid met vakmensen, zodat naast de pedagogische begeleiding ook de vaktechnische begeleiding tot haar recht komt. We herijken de opzet, maken op basis van de vraag van de bewoners een aanbod waarbij elke bewonersgroep tot zijn recht kan komen. Met werk én activiteiten, met de gepaste uitdaging voor iedereen.

op zich te nemen: *Het voelde gewoon goed, zegt ze, al lang riep ik: later wil ik huisouder worden, had alleen nooit gedacht dat later al zo snel dichtbij kwam. Mijn wens om op mezelf te wonen viel perfect samen met deze unieke kans. Ja, ik woon op mijn werk, maar daar was ik snel aan gewend, het is een prachtige plek met leuke burens ;). Het voelt gewoon goed, en dat ik soms na 23.00 uur mijn collega's moet assisteren, voelt niet als een last. Ik krijg er energie van.*

Een kroel blijft hangen

Sophie zegt dat werken bij Titurel iets is wat je in je moet hebben: *Dit kun je niet uit een boek leren. Je moet een groot inlevingsvermogen hebben, je moet aanvoelen wat bewoners voelen, en je moet er voor ze zijn.* Marleen stelt dat werken bij Titurel draait om relaties: de relatie met je collega's, maar ook die met bewoners. Daaraan bouw je continu, en daardoor wordt alles continu een beetje beter: *Het is gewoon een groot gezin, iedereen helpt elkaar: medewerkers helpen bewoners, bewoners helpen elkaar, medewerkers helpen elkaar en bewoners helpen medewerkers. Daarom is de onderlinge relatie zo belangrijk. En wat je ook nooit mag onderschatten is de rol van humor. Met elkaar lachen brengt je dicht bij elkaar. Er wordt hier heel veel gelachen!*

Joline heeft de mooiste afsluiting als zij vertelt wat ze in 2022 graag zou zien: *Ik zou wel wat fijnere stoelen willen, want van de stoelen die we nu hebben krijg je soms een houten kont. Maar wat ik vooral wil, is bewoners in hun kracht blijven zetten. Daar krijgen we namelijk heel veel dankbaarheid voor terug. En niets is mooier dan een bewoner die dank je zegt voor iets wat je hebt gedaan. Of dat je een kroel krijgt. Dat blijft hangen.*



tot slot

Het is een druk, vol jaar geweest. Met mee- en tegenvallers, met obstakels en feestjes. Hard gewerkt, veel bereikt, in de wetenschap dat we nog een lange weg te gaan hebben.

We hebben veel gevraagd van onze bewoners en medewerkers en we zijn super trots op het doorzettingsvermogen en het harde werk van iedereen.

In november kregen we onverwachts bezoek van de IGJ. Het jaar sloten we af met een goed inspectierapport. Daar zijn we blij mee.

Kortom, we kijken met grote voldoening terug. En nu verder...



