



THUIS IN DE WIJK

Meerjarenbeleidsplan

Lister 2022 - 2026 (zorginhoudelijk)



THUIS IN DE WIJK

Meerjarenbeleidsplan

Lister 2022 - 2026 (zorginhoudelijk)

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Listers visie op begeleiden	8
SPEERPUNTEN 1 TOT EN MET 4	
1. Begeleiding van mensen én hun omgeving	16
2. Welkom in de wijk	22
3. Netwerksamenwerking	27
4. Vakmanschap	33
Context	40



Theo den Hertog en Juul Reinking

Voorwoord

Lister gaat en staat voor een samenleving waarin voor iedereen plek is, waarin iedereen zich thuis voelt, iedereen kan en mag meedoen en het leven betekenisvol is. Zo'n leven vraagt om veerkracht en draagkracht. Die groeien als iemand zijn of haar talenten kan inzetten en tijd kan besteden aan wat hij of zij belangrijk vindt.

Daarin ondersteunen onze begeleiders onze cliënten. We doen dat niet alleen: samen met naasten ondersteunen wij mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid om zichzelf en hun plek in de samenleving terug te vinden. Eigen regie is hierbij natuurlijk van groot belang, want ieder mens is baas over zijn of haar eigen leven.

Dit boekje laat zien hoe Lister aankijkt tegen het begeleiden van cliënten. Wat wij belangrijk vinden, waar cliënten van dromen en waarvan cliënten en wij denken dat het het goede is om te doen. Het boekje gaat ook over hoe we onze medewerkers hierin willen faciliteren door het vergroten van hun vakmanschap.

Vele betrokken medewerkers van Lister hebben aan dit boekje meegewerkt en we zijn trots op het resultaat. We willen hen dan ook heel hartelijk bedanken!

Maar, alleen met onze visie op begeleiden zijn we er niet. Daarom vertalen we onze visie in een apart document naar een vijfjarenplan en beschrijven we in een derde document vanuit welk besturingsprincipe we dit plan gaan uitvoeren.

Onze ambities zijn hoog: ze komen voort uit onze droom om mensen zo zelfstandig mogelijk en menswaardig te laten wonen en leven. Wij helpen en begeleiden hen daarbij.

*Juul Reinking en Theo den Hertog
Raad van bestuur Lister*



“Onvoorwaardelijk vertrouwen en eigen regie is de basis van onze begeleiding.”

LISTERS VISIE OP BEGELEIDEN

Onze herstelondersteunende begeleiding is gebaseerd op onvoorwaardelijk vertrouwen en eigen regie van de cliënt. Ze is gericht op het vergroten van zelfredzaamheid en zingeving, het aangaan en onderhouden van sociale contacten, het vinden van een gezonde leefstijl, het accepteren van kwetsbaarheden, het creëren van een prettige woonomgeving en het ondernemen van inspirerende activiteiten. Zaken die zelf ook weer bijdragen aan veerkracht en draagkracht. Wij streven ernaar dat we nooit de mens in ‘de cliënt’ doen verdwijnen.

Waar beginnen we?

We starten de begeleiding van cliënten daar waar zij op dat moment wonen of verblijven. Samen met de cliënt bekijken we wat nodig is om, wonend in een wijk, zo zelfstandig mogelijk zijn of haar leven in te richten. Het informele netwerk van de cliënt kan daarin een bron van steun zijn, evenals gelijktijdige contacten met andere zorgaanbieders en maatschappelijke organisaties.

We kijken eerst welke ondersteuning mogelijk is door het informele netwerk en peersupport en schalen op naar specialistische zorg waar en zolang dat nodig is. We begeleiden de cliënten bij het op orde krijgen en houden van hun dagelijks leven en het functioneren in de maatschappij, waar nodig in combinatie met huisvesting. Daar ligt onze kracht en daarin willen we verder groeien. We vinden het belangrijk dat alle steun die iemand ontvangt een samenhangend geheel vormt en in zijn of haar eigen leefomgeving wordt aangeboden. Waar mogelijk in een eigen (huur)woning.



Voor wie zijn we er?

De kern van ons werk is het begeleiden van (jong)volwassenen met een psychiatrische kwetsbaarheid en/of verslavingsproblemen bij complexe, specialistische zorgvragen. Dit betekent in de praktijk dat Lister gespecialiseerde medewerkers heeft voor het begeleiden van mensen met ASS, eetstoornissen, verslaving of een forensische achtergrond. We behandelen zelf niet, maar stemmen begeleiding door Lister en behandeling door derden goed met elkaar af.

Voor de begeleiding van jongvolwassenen, mensen met een licht verstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel of een forensische maatregel werken we nauw samen met andere gespecialiseerde zorgaanbieders. Om continuïteit en integraliteit in de begeleiding van onze cliënten te waarborgen, maken we ook gebruik van de expertise van andere zorgaanbieders en maatschappelijke organisaties. Zo bieden we samen het beste van meerdere werelden.

Op- en afschalen

De begeleidingsvraag van onze cliënten is niet constant. Onze begeleiding daarmee ook niet; die is flexibel (op- en afschaalbaar) en sluit aan bij wat de cliënt op dat moment nodig heeft. Daarbij kijken we steeds welke mix van ondersteuning het beste bijdraagt aan de zelfredzaamheid, de veerkracht en het leefplezier van de cliënt.

Lister richt zich in haar begeleiding op de cliënt én het netwerk rondom de cliënt. We werken nauw samen met familie, vrienden, kennissen, burens, vrijwilligers, maatschappelijke organisaties en zorgorganisaties. We verbinden ons aan het netwerk en ondersteunen de cliënt én het netwerk. Zo dragen we bij aan een prettige leefomgeving voor iedereen en houden we oog voor kwetsbaarheden in de context van onze cliënten. Hierbij blijft de cliënt de regisseur van zijn of haar eigen ontwikkeling en stellen wij ons bescheiden op: Lister is slechts een klein en tijdelijk onderdeel van dit netwerk.

Waar ligt onze focus?

We begeleiden mensen op vier domeinen:

- **Persoonlijke identiteit**
Zingeving, persoonlijke ontwikkeling, regie op eigen leven, betekenisvolle rol, eigen verantwoordelijkheid nemen, zelfbeeld, zelfacceptatie, seksuele oriëntatie, culturele achtergrond, existentiële levensvragen.
- **Maatschappelijk functioneren**
Activering, opleiding, vrijwilligerswerk, sociale contacten, meedoen in de wijk, meedoen in de maatschappij met reguliere activiteiten.
- **Gezondheid**
Lichamelijk, geestelijk, psychisch welbevinden, medicatie, leefstijl, dag- en nachtritme.
- **Dagelijks functioneren**
Plannen en organiseren van het dagelijks leven, grenzen kennen, administratie, post, hygiëne, zorgen voor jezelf, wonen, sociale vaardigheden, activiteiten van het dagelijks leven, hulp kunnen vragen.

In onze begeleiding sluiten we aan bij de verwachtingen en verlangens, en bij het tempo en de ontwikkelstijl van de cliënt. Bij hoge uitzondering nemen we de regie van een cliënt over als zijn of haar keuzes het ontwikkelproces ernstig ondermijnen.

Inzetten van ervaring

Onze visie op begeleiding van mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid en/of verslavingsproblemen heeft als belangrijke inspiratiebron de ervaringskennis en -deskundigheid van mensen die leven met deze kwetsbaarheid. Ook in de begeleiding zelf maken we gebruik van de kennis en kracht van ervaringsdeskundigen. Dit werkt voor veel cliënten inspirerend en hoopgevend. Het kan de samenwerking met de begeleider versterken en zorgt ervoor dat diagnostiek en beperkingen niet langer het uitgangspunt zijn. Tevens zetten we ervaringsdeskundigheid in om de kwaliteit van onze begeleiding te blijven ontwikkelen en te borgen.



Enik

Met Enik Recovery College bieden we in wijken laagdrempelige mogelijkheden om sociale contacten op te bouwen, zelfhulptrainingen te volgen en met peers verder invulling te geven aan een betekenisvol leven.

Enik vervult een actieve rol op het grensgebied van de ggz en de sociale basis en biedt ruimte voor ontmoeting en leren op basis van peersupport. Mensen leren van elkaar, inspireren elkaar en steunen elkaar door het onderling uitwisselen van ervaringen. Waar dat onvoldoende is voor de ondersteuning van een cliënt schalen we op naar professionele begeleiding. Lister streeft waar mogelijk naar meer inzet op groepsaanbod. In de toekomstvisie voor Enik koppelen we de peersupportbenadering aan het reguliere aanbod van Lister. We willen hiermee ons (groeps) aanbod versterken en daarmee een completer aanbod voor onze cliënten te realiseren.

Blijvend innoveren

De komende jaren onderzoeken we de mogelijkheden van zorginhoudelijke uitbreiding van onze dienstverlening en geven we daar vorm aan. Dit doen we op basis van onze eigen ambitie of omdat we daarvoor worden gevraagd.

Daarbij hanteren we de volgende uitgangspunten:

- Innoveren en nieuwe producten en diensten ontwikkelen doen we op basis van deze meerjarenvisie, ontwikkelingen in de praktijk van de zorg en een afweging van vraag en aanbod.
- Lister ontwikkelt zo nodig en zo veel mogelijk in samenwerking met anderen:
 - nieuw aanbod voor doelgroepen die geen aansluiting vinden in het reguliere aanbod van behandeling en ondersteuning,
 - nieuw aanbod van ervaringsgericht werken,
 - nieuw aanbod om specialisaties te borgen in het grensgebied van begeleiding en behandeling of het grensgebied van de ggz en de sociale basis.
- Waar mogelijk zetten we wetenschappelijk onderzoek in om ons werk te evalueren en/of verder te professionaliseren.
- Lister denkt mee met financiers over oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken en moeilijke doelgroepen en neemt daarin initiatief.
- We zetten in op het behoud van een efficiënte en financieel gezonde organisatie.
- We versterken de cliëntparticipatie.

Werkgebied

Van oudsher heeft Lister zich geprofileerd als aanbieder van beschermd wonen en ambulante ondersteuning in de stad Utrecht en regio Lekstroom. Daarbij komt Lister op voor de meest kwetsbare mensen in de maatschappij. In bepaalde wijken is niet het volledige aanbod van Lister beschikbaar. Dat kan leiden tot minder gunstige omstandigheden voor onze cliënten, zoals een onderbreking in de continuïteit van zorg. Om dit te voorkomen overwegen we op dergelijke plekken ons aanbod uit te breiden. Het leidende criterium voor verdere groei is dat we meerwaarde blijven bieden. Voor cliënten betekent dat vooral: kwaliteit van begeleiding en het

terugdringen van wachtlijsten. Voor verwijzers en ketenpartners kunnen we onderscheidend zijn in ons aanbod dat hen ontzorgt.

Profilering

We laten zien dat we trots zijn op wat we doen en delen dit graag. Om duidelijk te maken wat we doen en voor wie we er zijn, vertellen we het verhaal van Lister, intern en extern. Intern omdat cliënten, medewerkers en vrijwilligers onze ambassadeurs zijn naar de buitenwereld. Met het uitvoeren van hun werk en de contacten die zij daarmee onderhouden tonen zij de identiteit en expertise van Lister. Extern om ons positieve imago als specialistische, innovatieve en betrouwbare partner en werkgever te versterken en breder bekend te maken. Dit doen we vanuit de zorginhoud met een genuanceerd verhaal en door ook anderen te laten vertellen over de aanpak en kwaliteit van Lister. We sluiten aan bij en maken gebruik van sociale wijkmedia en de lokale netwerken waarin we opereren.

De naam Lister gebruiken we als basisnaam voor al onze producten. Profilering betekent ook: duidelijk maken waar onze inzet toe leidt. Daarom werken we de komende jaren aan data (instrumenten) om onze meerwaarde voor cliënten en de samenleving inzichtelijk te maken. Dit inzicht biedt onszelf de mogelijkheid om te leren en gericht te werken aan verbeteringen. Kennis die we, zoals gezegd, ook graag met externen delen om niet alleen onze zorg te verbeteren maar ook die van andere (zorg)organisaties.

Vier speerpunten

Om onze visie op begeleiding verder in de praktijk te brengen focussen we de komende jaren op vier speerpunten:

- Begeleiden van mensen én hun omgeving
- Welkom in de wijk
- Netwerksamenwerking
- Vakmanschap

We werken deze speerpunten in de volgende hoofdstukken uit en beschrijven aan het eind de context waarin we onze ambitie waarmaken.



SPEERPUNT

1. BEGELEIDING VAN MENSEN ÉN HUN OMGEVING

In onze herstelondersteunende begeleiding richten we ons op het vergroten van de veerkracht en draagkracht van cliënten. Daarbij denken en handelen we steeds meer vanuit de driehoek cliënt, begeleider én het netwerk van de cliënt. Het vergroten van de veerkracht van de cliënt gaat dus steeds samen met het versterken van de veerkracht van mensen die rondom de cliënt staan (naasten en leefomgeving).

We verbinden ons aan dit netwerk en ondersteunen de cliënt én zijn of haar netwerk tijdens de ontwikkeling van de cliënt. We bieden houvast waar nodig en dagen uit waar kan. Hierbij behoudt de cliënt de regie.

In onze begeleiding onderscheiden we vier domeinen die onderling samenhangen en die vanuit de driehoek worden opgepakt in onze begeleiding: persoonlijke identiteit, maatschappelijk functioneren, dagelijks functioneren en gezondheid.

Herstelondersteunende zorg

De begeleiding door Lister is gebaseerd op de herstelvisie.

Elementen die in deze herstelvisie centraal staan zijn:

- Het hervinden van een betekenisvol leven en grip op het eigen leven.
- De inzet van ervaringsdeskundigheid.
- Het uniek zijn van elk herstelproces.
- Een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en begeleider.
- Het bieden van perspectief.

In herstelprocessen staan de mogelijkheden en krachten van de mens centraal.

Cliënten geven aan dat zij de term herstel soms als stigmatiserend ervaren.

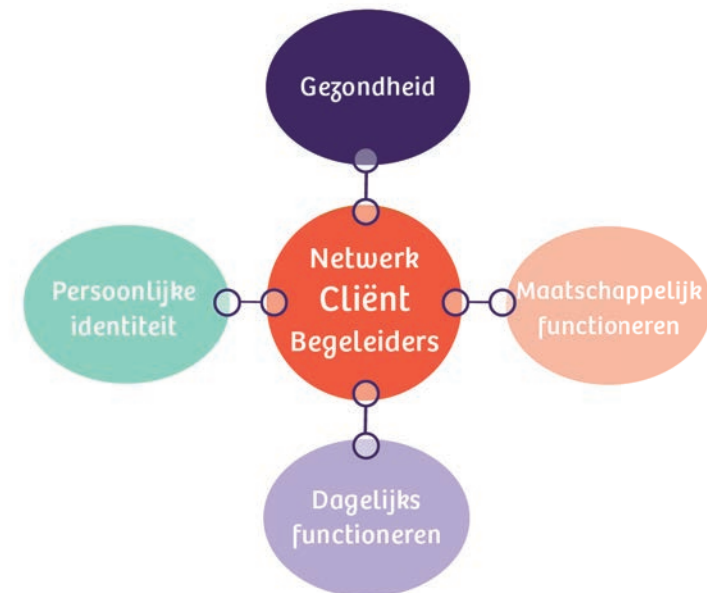
We onderzoeken de komende jaren hoe we het gedachtegoed van de herstelvisie kunnen borgen en tegelijkertijd stigmatisering kunnen voorkomen.

Persoonlijke identiteit en maatschappelijk functioneren

In onze praktijk zien we dat vaak achter een individuele kwetsbaarheid ook een kwetsbare omgeving schuilgaat. In onze begeleiding maken we daarom meer ruimte voor het versterken van de veerkracht van naasten en de leefomgeving. We verbreden daartoe onze rol als begeleider van een cliënt naar die van coach van naasten en vrijwilligers (rol in het netwerk) en worden een aanspreekpunt en informatiebron voor buurtgenoten (rol in de wijk). We gaan nauwer samenwerken met netwerkpartners en vervullen in dat netwerk, waar nodig, een coördinerende rol.

Actief meedoen met en bijdragen aan de samenleving blijven we zien als de belangrijkste bron voor veerkracht en daarmee voor het (her)vinden van een prettig leven. Daarom ondersteunen we vanaf de start iedere cliënt bij het vinden en/of behouden van activiteiten die op dat moment passend zijn. Hierbij gaat het zo veel mogelijk om activiteiten of (vrijwilligers)werk in de eigen omgeving van de cliënt. Voor cliënten die tijdelijk behoefte hebben aan een meer vertrouwde omgeving heeft Lister een minimaal eigen aanbod aan activiteiten (Enik, samen sporten,

vrijwilligerstaken). Deze Lister-activiteiten bieden we aan in samenwerking met de Lister-locaties in de wijk. Lotgenotencontact kan hierbij ook een rol spelen.



Persoonlijke identiteit en dagelijks functioneren

Betekenisgeving is een belangrijk aspect binnen herstelondersteunende zorg. Daarom ondersteunen we cliënten bij het vinden van (nieuwe) betekenissen voor gebeurtenissen uit het heden of verleden. We ondersteunen de cliënt waar nodig in het ontwikkelen van een positief zelfbeeld.

Door in onze begeleiding uit te gaan van datgene wat iemand betekenisvol vindt, wat iemand kan en wil leren, wordt een mens veerkrachtiger en groeit de draagkracht voor datgene wat minder goed gaat. De komende jaren willen we nog beter worden in samen met de cliënt ontdekken wat zijn of haar talenten zijn, wat belangrijk is in het leven, wat boeit en motiveert. Dit betekent ook dat we

beter aansluiten bij de diverse achtergronden van cliënten zoals seksuele voorkeuren, culturele achtergrond of levensovertuiging. We kijken ook naar wat de cliënt weerbaarder maakt en wat helpt om in het dagelijks leven beter te kunnen functioneren: hoe houd ik mijn huis schoon, hoe breng ik structuur aan in mijn dag, hoe onderhoud ik mijn sociale contacten?

Deze brede kijk op een betekenisvol leven betekent dat we de komende jaren in elk geval inzetten op het voorkomen en verminderen van eenzaamheid, het vinden en behouden van (vrijwilligers)werk en dagbesteding zo mogelijk dicht bij huis, een gezonde leefstijl, een prettige leefomgeving en onderdeel zijn van de wijk.

Gezondheid en maatschappelijk functioneren

Bij ggz-clieënten is het risico op lichamelijke aandoeningen groter dan gemiddeld. Dit komt onder andere door langdurig medicatiegebruik, de symptomen van de psychiatrische aandoening of door leef factoren. Uit de praktijk van onze begeleiding weten we dat een gezonde leefstijl, zoals een goed dag/nachtritme, gezonde voeding en voldoende beweging, bijdraagt aan veerkracht en uithoudingsvermogen. We begeleiden mensen bij het vinden van een gezonde leefstijl. Daarom vergroten we onze kennis, zetten we leefstijlcoaches en sportmedewerkers in en nemen we leefstijl op in het ontwikkelplan van cliënten.

Professionele begeleiding en methodisch werken

Samen met de cliënt maken we een ontwikkelplan. Daarin staan de stappen die de cliënt wil zetten om zijn of haar leven op orde te brengen en zijn of haar veerkracht te vergroten. We ondersteunen de cliënt bij het ontdekken van de eigen wensen en verlangens én bij het realiseren daarvan.

Hiertoe werken medewerkers van Lister vanuit de herstelvisie. Om de herstelvisie in praktijk te brengen beheersen alle zorgmedewerkers een aantal methoden die op deze visie zijn gebaseerd en hen in staat stellen samen met cliënten aan hun doelen te werken. Ook bieden methoden uit het basispakket handvatten om het netwerk

van de cliënt te versterken en succesvolle deelname aan laagdrempelige activiteiten en/of (betaald) werk te vergroten.

Herstelondersteunende zorg betekent dat onze begeleiding aansluit op de behoeften, wensen, mogelijkheden en ontwikkelstijl van een cliënt. De methoden uit het basispakket bieden de mogelijkheid hiertoe. Waar maatwerk een andere benadering vereist beschikken onze medewerkers over alternatieven die recht doen aan de herstelvisie en aan de eisen die Lister aan de kwaliteit van zorg stelt.

Daarnaast versterken we in elk geval de module Herstelondersteunende zorg. Waar professionele methodieken en zelfhulp elkaar kunnen versterken, zullen we deze combineren. We onderzoeken hoe een mix van face-to-facecontact en digitale middelen in elke fase van onze begeleiding bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie in het eigen ontwikkelproces. Onze bevindingen vertalen we naar de praktijk. Waar nodig ondersteunen we cliënten bij het vergroten van hun digitale vaardigheden.

We gaan meer gebruik maken van de meerwaarde van groepsaanbod. In dit aanbod delen cliënten hun ervaringen met anderen, gaan zij op zoek naar hun wensen en verlangens of werken zij aan hun ontwikkelplan. In het recovery college Enik wordt dit aanbod begeleid door geschoolde ervaringsdeskundigen en mensen met ervaringskennis.

In de professionele ontwikkeling van onze medewerkers en in de intervisie bezien we de zorgvragen en begeleidingsvormen in hun onderlinge samenhang en leren we wat een passende begeleiding vraagt.



SPEERPUNT

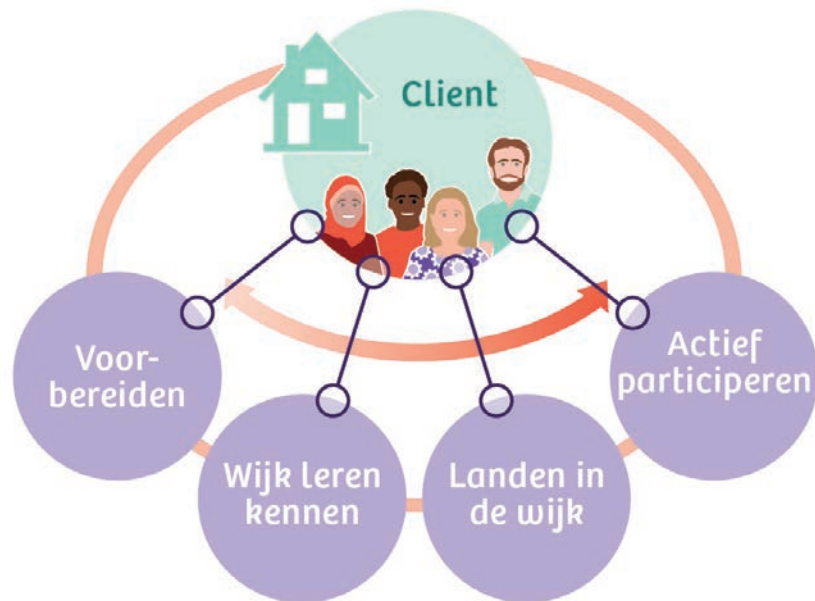
2. WELKOM IN DE WIJK

Lister staat voor een samenleving waarin voor iedereen plek is en waarin iedereen zich thuis voelt. Onze ambitie is dat mensen zo zelfstandig mogelijk en menswaardig kunnen wonen en leven. Wij helpen en begeleiden hen daarbij.

Een prettige woonomgeving is een samenspel tussen cliënt, naasten, buurtbewoners, zorgmedewerkers, vrijwilligers, woningcorporaties en welzijnsorganisaties. Met onze expertise op het gebied van complexe zorgvragen ondersteunen we zowel de cliënt en zijn of haar naasten als zijn of haar woonomgeving. Daarbij richten we ons niet alleen op hoe de cliënt een prettige buur kan zijn, maar ook op hoe buurtbewoners een prettige buur kunnen zijn voor de cliënt. Door het programma Welkom thuis in de wijk ligt ook hier de focus op de omgeving van de cliënt.

Een goed begin is het halve werk

Voor cliënten die nieuw in een wijk komen wonen, willen we een warm welkom faciliteren. Hiervoor ontwikkelen we een speciaal begeleidingsprogramma: Welkom thuis in de wijk. Dit programma gaat over wat nodig is om prettig samen te leven en hoe de begeleiding die wij geven daaraan bijdraagt. Het programma start ruim voor een cliënt naar zijn of haar nieuwe woonplek gaat, bijvoorbeeld als hij of zij nog beschermd verblijft of op de wachtlijst staat om naar een beschermd verblijf te verhuizen.



Het programma Welkom thuis in de wijk heeft vier onderdelen:

- Voorbereiden: trainen van woonvaardigheden en buurschap, actief meedoen in de wijk, benutten van digitale middelen.
- Leren kennen: ontdekken waar welke voorzieningen zijn en wie de aanspreekpunten zijn.
- Landen: hulp krijgen bij verhuizing, kennismaken met buurtgenoten, een veilige basis creëren.
- Participeren: ontdekken wat jij te bieden hebt en wat jij in de wijk wilt halen (gezelligheid, vrijetijdsbesteding, persoonlijke groei).

Om continuïteit van zorg na verhuizing naar een andere wijk te borgen versterken we de samenwerking en informatieoverdracht tussen de teams van Lister. Naast en vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het succesvol integreren in een wijk. Daarom betrekken we hen nadrukkelijk en trainen en begeleiden we hen indien nodig. Thuiskomen in een nieuwe woonomgeving gaat met kleine stapjes en kost tijd. Die nemen we dan ook; we ronden het programma pas af als iemand zijn of haar draai heeft gevonden in zijn of haar huis en in de wijk.

Zichtbaar, benaderbaar en actief

De komende jaren breiden we onze actieve rol om de condities in de wijk voor onze cliënten zo optimaal mogelijk te maken verder uit. Dat betekent dat er vanuit Lister een vast aanspreekpunt is in de wijk en dat ons aanspreekpunt deel uitmaakt van het wijknetwerk. Het gaat immers om contact zoeken en om kennen en gekend worden. Daarnaast maken we afspraken over hoe te handelen bij eventuele overlast en helpen we om activiteiten in de wijk te starten.

Over de wijken heen zal Lister afspraken maken over het op- en afschalen met de buurtteams. En samen met de gemeente en woningbouwcorporaties maken we ons hard voor prikkelarm of gemêleerd wonen.



SPEERPUNT

3. NETWERKSAMENWERKING

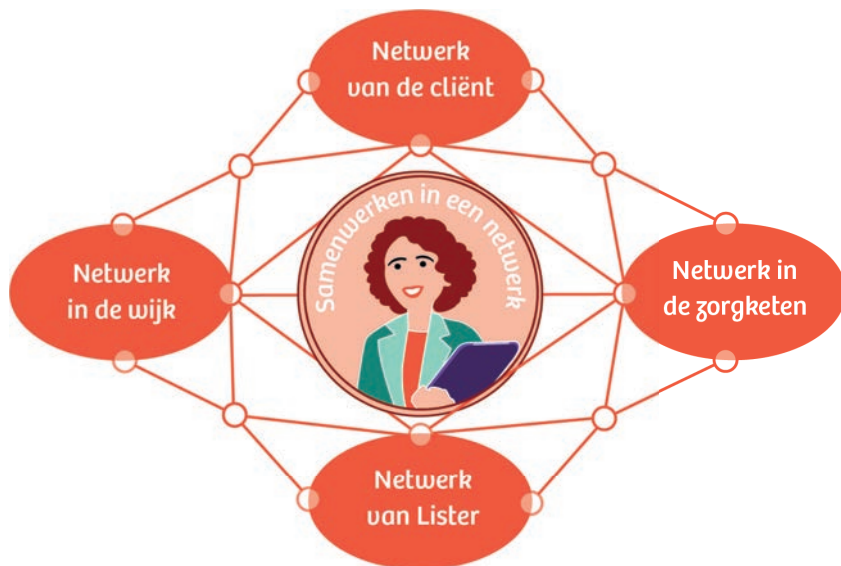
Lister begeleidt mensen zo veel mogelijk in hun eigen omgeving en neemt daarbij het gewone leven als uitgangspunt. We zien daarbij dat mensen onderdeel zijn van hun omgeving en deel uitmaken van diverse netwerken. Onze begeleiders komen of blijven dicht bij de cliënt als onze expertise noodzakelijk is en nemen afstand als steun vanuit de sociale basis afdoende is of als de cliënt het redt met het informele netwerk en/of peersupport. Dat heeft impact op onze begeleiding en op de manier waarop we samenwerken met andere partijen.

We zoeken naast de begeleiding van de individuele cliënt de verbinding met de verschillende netwerken die voor de cliënt van belang zijn: het netwerk van de cliënt zelf, het netwerk in de wijk en het netwerk in de zorg. We hebben oog voor de andere deelnemers in het gewone leven: welke plek nemen zij in in het leven van de cliënt of welke plek kunnen zij innemen? Als een cliënt behoefte heeft aan andere specialisten of zorgverleners dan betrekken we onze samenwerkingspartners bij het gewone leven van de cliënt. De professional van Lister is waar nodig de bruggenbouwer en coördinator in het netwerk en is herkenbaar, vindbaar en aanspreekbaar. Hij of zij zorgt ervoor dat partijen samen optrekken vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid.

Werken vanuit vertrouwen naar onze medewerkers en onze netwerkpartners is voor ons wezenlijk. We werken (ook) intern nauw samen vanuit een gedeelde ambitie en identiteit. Daarbij is kennisdeling vanzelfsprekend en de ontwikkeling van cliënten leidend bij het inrichten van de organisatie.

Versterken van netwerken

De komende jaren investeren we in netwerksamenwerking. We dragen bij aan het versterken van het netwerk van de cliënt, het netwerk in de wijk, het netwerk met andere maatschappelijke- en zorgorganisaties en aan de samenwerking binnen Lister. Waar nodig vervullen we een coördinerende rol in het netwerk of slaan we een brug tussen verschillende netwerken. We zoeken samenwerking op het gebied van kennisdeling en scholing, werken vanuit een duidelijke rolverdeling ('wie is waarvan' en 'vinden en gevonden worden') en heffen organisatorische drempels op.



Netwerk van de cliënt

Ons uitgangspunt is dat mensen uit het informele en formele netwerk van de cliënt een rol spelen in zijn of haar ontwikkeling en begeleiding. Daarom vinden we het belangrijk om het sociale netwerk van de cliënt te versterken en te vergroten en in onze begeleiding met hen samen te werken. Daarmee kunnen we (potentiële)

knelpunten in een vroegtijdig stadium bespreken en aanpakken, en voorkomen we erger. Netwerksamenwerking op cliëntniveau is maatwerk: de cliënt heeft de regie in wat het beste bij hem of haar aansluit en wie en wat daarvoor worden ingezet. Belangrijke thema's bij het versterken van het netwerk van de cliënt zijn: herstel van contact met het netwerk, versterken van het informele netwerk en verbinding maken met het netwerk door medewerkers. Belangrijke partners voor ons in het netwerk van de cliënt zijn: familie, vrienden en kennissen, peers, lotgenoten, buurtgenoten en vrijwilligers.

Wijknetwerk

We begeleiden mensen zo intensief en zo lang als nodig én zo licht en zo kort als mogelijk. Dat betekent ook dat passende begeleiding vanuit de sociale basis en een goede overdracht belangrijk zijn. We vervullen een brugfunctie in de lokale netwerken: wij benutten de wijk, het netwerk of de keten en omgekeerd benutten zij ons. We gaan steeds uit van wederkerigheid. Onze expertise is zichtbaar, we kennen de wijk, dragen bij aan korte lijnen en zijn bereikbaar en beschikbaar. We versterken de samenwerking in het wijknetwerk door gemeenschappelijke ambities eerst intern en daarna extern te formuleren, kennis te delen en samen te innoveren. Maar ook door gezamenlijke scholingsprogramma's en het ontwikkelen van een gezamenlijke taal. Hiermee dragen we bij aan een goede basis voor het flexibel op- en afschalen van zorg en begeleiding.

Belangrijke thema's in het wijknetwerk zijn: vergroten van leefbaarheid en veiligheid in de wijk, inclusiviteit, destigmatisering, verminderen van eenzaamheid, preventie, landen in de wijk en vinden en gevonden worden. Belangrijke partners voor ons in het wijknetwerk zijn: het buurtteam, welzijnsorganisaties, de wijkagent, woningbouwcorporaties, vrijwilligersorganisaties en buurtverenigingen.

Zorgnetwerk

We kiezen voor samenwerking met andere specialistische zorgaanbieders als dit leidt tot effectievere en efficiëntere ondersteuning van cliënten in hun eigen

woonomgeving. Dat doen we op de volgende gebieden en voor de volgende doelgroepen:

- Psychiatrie: mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid en/of verslavingsproblemen hebben in veel gevallen ook (tijdelijk) behoefte aan behandeling.
- Ouderenzorg: door vergrijzing en de bijwerkingen van hun aandoening of medicatie hebben onze cliënten steeds vaker (intensieve) somatische zorg nodig. Om de zorg aan oudere mensen met een psychiatrische kwetsbaarheid te verbeteren, ontwikkelen we samen met organisaties in de ouderenzorg een passend (thuiszorg)aanbod en goede doorstroommogelijkheden naar intramurale ouderenzorg.
- Jeugdzorg: ten behoeve van een overstap van jongeren vanuit jeugdzorg naar Lister ontwikkelen we begeleiding die aansluit bij de zorgvraag van jongvolwassenen.
- Zorg voor licht verstandelijk beperkten (lvb): om de begeleiding aan cliënten met een licht verstandelijke beperking beter te laten aansluiten op hun mogelijkheden onderzoeken we de samenwerking met organisaties die hierin gespecialiseerd zijn.

We streven ernaar mensen zo veel mogelijk in hun eigen omgeving te begeleiden. Daarom werken we sinds 2018 in de ambulante begeleiding met gebiedsteams. Dit zijn multidisciplinaire teams die bestaan uit begeleiders van Lister en specialistische ggz-behandelaars. We willen deze gezamenlijke ondersteuning van cliënten verder versterken door te werken vanuit een gedeelde visie en door de samenhang tussen behandeling en begeleiding op cliëntniveau verder te vergroten.

Thema's die in het zorgnetwerk spelen zijn: voorkomen van opname, verbeteren van somatische zorg, respijtzorg, op- en afschalen, duidelijkheid over taakverdeling en voorkomen dat mensen tussen wal en schip belanden. Belangrijke partners in het zorgnetwerk zijn voor ons: ouderenzorg, verpleegzorg, behandelenzorg, forensische zorg, lvb-zorg, jeugdzorg.



Samenwerken binnen Lister

Ook de begeleiders en de andere medewerkers binnen Lister vormen een netwerk dat elkaars kwaliteiten moet kennen en benutten. Samenwerking tussen medewerkers en teams binnen Lister is belangrijk om een cliënt te kunnen volgen in zijn of haar ontwikkeling. Daarom heffen we interne drempels voor samenwerking op, organiseren we interne doorstroom van cliënten door optimale samenwerking tussen teams en zorgen we dat medewerkers maximaal gebruikmaken van elkaars expertise.

Dit doen we door teams gezamenlijk verantwoordelijkheid te geven voor een bepaalde wijk of gebied, en door een digitale werkomgeving voor medewerkers te ontwikkelen.



SPEERPUNT

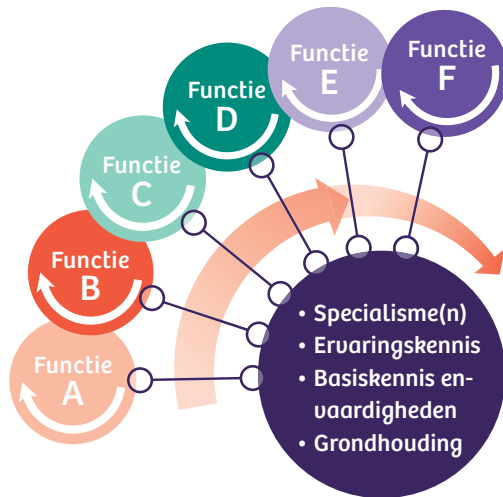
4. VAKMANSCHAP

Een van onze grootste opgaven is om medewerkers te boeien en te binden. Medewerkers zijn het goud van Lister. Zij werken met onze cliënten en bepalen daarmee de kwaliteit van de ondersteuning. Dit doen ze vanuit onze visie op begeleiding, onze visie op persoonlijke ontwikkeling en onze visie op samenwerking. We besteden veel aandacht aan verdere professionalisering en doorgroeimogelijkheden, zowel binnen de functie als tussen functies. Als basis van onze begeleiding werkt iedere medewerker van Lister vanuit dezelfde grondhouding: iedere medewerker is betrouwbaar, sensitief, bescheiden en zelfbewust, gaat uit van wederkerigheid en kan reflecteren en kwetsbaarheid tonen.

Naast de gedeelde grondhouding heeft iedere medewerker dezelfde basiskennis en -vaardigheden. Het gaat onder andere om gesprekstechnieken, begeleiding en regie van de cliënt, netwerken, zingeving, leefstijl, trauma, positieve gezondheid, diversiteit, financiën en schulden, en digitale middelen. Om de kwaliteit van onze begeleiding te borgen zijn zorguragen, begeleidingsvormen, functie-eisen, (interne) scholingstrajecten en intervisie op elkaar afgestemd.

Integrale HR visie en -aanpak

Om onze huidige medewerkers te blijven binden en boeien, en hen verder te laten groeien en ontwikkelen is een gerichte aanpak nodig. Een aanpak vanuit een visie die zich richt op werving en selectie, onboarding, opleiding, leren en ontwikkelen (van meester en gezel tot intervisie en supervisie), belonen en waarderen, vitaliteit en leeftijdsbewust beleid. Dit is ook van groot belang voor toekomstige collega's.



Grondhouding, basiskennis en ontwikkelmogelijkheden

Om de kwaliteit van de professionals van Lister te vergroten en te borgen zetten we de komende jaren in op de volgende ontwikkelingen:

- Rolhelderheid: voor iedere medewerker is duidelijk wat we verwachten. De diverse functies zijn eenduidig omschreven wat betreft:
 - a) grondhouding
 - b) basiskennis en basisvaardigheden
 - c) ervaringskennis
 - d) specialisme(n)

- Professionalisering: Lister-medewerkers zijn deskundig, creatief en tonen lef bij het vinden van nieuwe wegen in de ondersteuning van cliënten. Zij werken voortdurend aan het vergroten en verdiepen van hun professionaliteit. Als werkgever faciliteren we medewerkers maximaal bij het uitvoeren van hun werk en in hun professionele ontwikkeling.
- Doorgroeimogelijkheden: vanuit goed werkgeverschap zorgen we dat elke functie perspectief biedt, zowel binnen de functie als in de ontwikkeling naar een andere functie.

Samen leren

Om medewerkers te ondersteunen bij het uitvoeren van hun taak versterken we de komende jaren het gezamenlijke leren, zowel intern als met netwerkpartners. De Lister Academie vervult een centrale rol in het ontwikkelen en aanbieden van een samenhangend scholingsaanbod, waar nodig in samenwerking met hogescholen of andere opleidingen.

Elementen van samen leren zijn:

- Een scholingsprogramma voor alle Lister-medewerkers gericht op grondhouding, basiskennis en -vaardigheden en competenties.
- Intervisie.
- Leiderschapsontwikkeling.
- Kennisnetwerken waarin kennis wordt ontwikkeld, gedeeld en geborgd.
- Teamontwikkeling ten behoeve van het werken vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid in de begeleiding van cliënten en de netwerksamenwerking.
- Onderzoek om onze begeleiding op een hoger niveau te brengen, onze zorgpraktijk te versterken en op onderdelen de samenwerking met andere partijen te zoeken.

Wij willen onze medewerkers ondersteunen bij het deskundig en verantwoord gebruiken van hun professionele ruimte. Hiervoor gaan we de feedbackcultuur versterken en intervisie, supervisie en cliëntparticipatie meer benutten.

We ontwikkelen specifieke scholingsprogramma's waarin medewerkers leren hoe zij de context van cliënten kunnen betrekken in de ontwikkeling van cliënten en hoe face-to-face methoden en digitale tools elkaar kunnen versterken. Het trainen van kennis en kunde van de herstelvisie en het basispakket van methoden wordt regelmatig herhaald, zodat medewerkers niet alleen hun kennis en kunde op peil houden maar zich ook nieuwe ontwikkelingen eigen maken.

Managen is een vak. Daarnaast is de rol van de manager cruciaal voor het bereiken van onze ambities en resultaten, en voor de ontwikkeling van onze medewerkers. Daarom ontwikkelen we een visie op leiderschap die past bij onze grondhouding. Tevens organiseren wij, op basis van onze visie op leiderschap, een ontwikkeltraject voor de managers. Ook hier is intervisie onderdeel van het traject.

Effectief leren kan alleen als duidelijk is hoe een medewerker functioneert en waar hij of zij staat in zijn of haar ontwikkeling. We vergroten deze transparantie zodat



op het niveau van de medewerker, het team en de organisatie het effect van ons lerend vermogen groeit.

Door de rol van medewerkers in de begeleiding van cliënten en binnen het team expliciet te beschrijven in de vorm van functie-eisen, competenties en gewenst gedrag, geven we medewerkers beter inzicht in wat we van hen verwachten en wat hun mogelijkheden zijn. Dat betekent ook dat we een beter passende invulling kunnen geven aan de scholingstrajecten van de Lister Academie en bij hogescholen.

Vrijwilligers vervullen een steeds grotere rol in de onderlinge steun die mensen elkaar in het dagelijks leven bieden. De komende jaren ontwikkelen we een vrijwilligersbeleid dat deze rol benut, faciliteert en versterkt. Waar nodig trainen we ook onze vrijwilligers.

Verticaal en horizontaal groeien

In de doorontwikkeling van ons functiehuis zetten we een volgende stap. We creëren meer doorgroeimogelijkheden tussen én binnen functies. Zo bieden we medewerkers een aantrekkelijk carrièrepad bij Lister en kunnen we hen binden en boeien. Verdieping van vakmanschap binnen een functie betreft zowel:

- Specialistische kennis over bepaalde zorgvragen (bijvoorbeeld met betrekking tot ASS, eetstoornissen, forensische psychiatrie of verslaving),
- Kennis van bepaalde werkwijzen (bijvoorbeeld IPS of ergotherapie)
- Een bepaald thema (bijvoorbeeld financiën of leefstijl).

Waar mogelijk zetten we specialismen teamoverstijgend in.

Om aan te sluiten bij de nieuwste ontwikkelingen in ons vakgebied, volgen we wetenschappelijk onderzoek op de voet en richten we kennisnetwerken in waarin specialisten kennis ontwikkelen en delen binnen en buiten Lister.

Inzetten van ervaring

De grootste succesfactor in de begeleiding van een cliënt is de relatie tussen cliënt en begeleider. Iedereen doet in zijn leven ervaring op. Door deze ervaringen

bewust in te zetten in de begeleiding sluiten onze medewerkers aan op het ontwikkelproces van cliënten. Daarom wordt ervaringskennis onderdeel van de grondhouding binnen Lister: iedere medewerker kan reflecteren en kan zijn of haar kwetsbaarheid tonen.

In dit kader zorgen we er ook voor dat de diversiteit onder medewerkers een afspiegeling is van de diversiteit in de samenleving. Die diversiteit vinden we immers ook onder de mensen die bij Lister begeleiding vragen. Lister is een inclusieve organisatie. Dat betekent dat onderlinge verschillen er mogen zijn en worden benut.

Werken vanuit ervaringsdeskundigheid is een verdiepend specialisme en gaat verder dan de grondhouding van ervaringskennis. We verdiepen onze expertise op het gebied van ervaringsdeskundigheid en breiden deze uit naar alle functies in het primaire proces. Ervaringsdeskundigheid kan op deze manier geïntegreerd en meer vanzelfsprekend deel uitmaken van de samenwerking tussen onze medewerkers en cliënten en blijft niet beperkt tot het contact van cliënten met peersupportwerkers.

Veerkrachtige medewerkers

Als basis voor ons hr-management ontwikkelen en implementeren we een vitaliteitsbeleid. Onze medewerkers werken in een uitdagende context: ze begeleiden mensen met complexe zorgvragen die vaak een moeilijke periode in hun leven doormaken en ze effenen paden voor een inclusieve samenleving. Dit vraagt veerkracht en uithoudingsvermogen.

We spelen in op structurele schaarste aan personeel met onder andere een leven lang leren, leeftijdsbewust personeelsbeleid en onboarding van nieuwe medewerkers.



“Goed vakmanschap bepaalt de kwaliteit van onze ondersteuning.”

Context

Bovenstaande visie is niet zomaar uit de lucht komen vallen. De omgeving waarin Lister opereert is voortdurend in beweging en vraagt dat we flexibel kunnen inspelen op ontwikkelingen. Dat betekent ook dat we onze ambitie in een dynamische context realiseren. De hieronder genoemde punten hebben een rol gespeeld in onze nieuwe visie.

Schaarste van personeel en middelen

- De groeiende schaarste aan personeel is de grootste uitdaging waar Lister zich de komende jaren voor gesteld ziet. Dit vraagt een brede aanpak met als dominante thema's: werving en onboarding van nieuwe medewerkers, vitaliteit, professionele ontwikkeling en werkplezier / goed werkgeverschap.
- Groeiende concurrentie door aanbestedingen en scherpere verantwoordingseisen.
- Groeiende schaarste aan huisvesting: het groeiende tekort aan woningen en de toename van kwetsbare groepen zorg voor verdringing en een tekort aan huisvesting voor onze cliënten. De groeiende wachttijden en wachtlijsten vraagt een actieve positie op de woningmarkt.

De zorgvraag groeit en verandert

- De vraag naar begeleiding van mensen met een ernstig psychiatrische kwetsbaarheid is groot en groeit in omvang en complexiteit.
- Groei van het aantal oudere cliënten en een toenemende vraag naar somatische zorg.
- Toename van eenzaamheid.
- Een Wlz-indicatie is levenslang.
- Wachtlijsten zijn onacceptabel voor de cliënt, onszelf, netwerkpartners en onze financiers.
- Begeleiding in groepen naast individuele begeleiding.
- De gedigitaliseerde samenleving biedt kansen voor zelfredzaamheid én stelt eisen aan cliënten en ondersteuning.

- De overheid vindt het belangrijk dat ondersteuning primair plaatsvindt in de sociale basis. Specialisme is aanvullend en (waar mogelijk) tijdelijk.

Versnippering financiering en toenemende concurrentie

- Groeiende concurrentie door nieuwe aanbestedingen.
- Specialistische begeleiding bij complexe zorgvragen vereist hoog opgeleide en schaarse professionals. Een verlaging van de tarieven van de Wmo of Wlz zet de balans tussen kwaliteit en kosten onder druk.
- Een grotere diversiteit van netwerken en van financierings-, zorg- en verantwoordingsvormen.

Domeinen vervagen

- Goede zorg is geïntegreerde zorg.
- Goede zorg betekent: een vloeiende overgang bij op- en afschalen.
- Het netwerk van de cliënt staat centraal, ook bij individuele begeleiding.
- Aanbestedingen van kleine(re) gemeenten werken met gecombineerde percelen van meerdere doelgroepen.

Bredere maatschappelijke verantwoordelijkheid

- Passende zorg voor mensen met zware problematiek.
- Inzet op duurzaamheid en social return.
- Groeiende ongelijkheid in samenleving.
- Betaalbaar houden van de zorg.

Relevante ontwikkelingen in het werkveld van de ggz

- Green mental health.
- Netwerkpsychiatrie.
- Positive Health.
- Recovery Colleges.
- Wetenschappelijk onderzoek.

Colofon

Uitgave Januari 2022

Auteurs medewerkers van Lister

Ontwerp Vermogen, www.vrmgn.nl

Fotografie Janneke Dam, Willem Mes, Elizabeth Wattimena

Drukwerk LibertasPascal

Lister Centraal Bureau

Furkaplateau 15

3524 ZH Utrecht

T (030) 236 10 70

E info@lister.nl

www.lister.nl

Lister

Furkaplateau 15

3524 ZH Utrecht

T (030) 236 10 70

E info@lister.nl

www.lister.nl