



Kwaliteitsbeeld

2023

.....
cello

Inhoud

Bericht van de bestuurders	4
Kwaliteit van leven voor iedere cliënt	6
Mensbeeld en Basishouding	10
Samen op één	13
Feiten en cijfers over 2023	14

Inleiding

Bij Cello willen we elke dag bijdragen aan de kwaliteit van leven van de mensen die we ondersteunen. Dat willen we ook in de toekomst blijven doen. Omdat we graag leren en ontwikkelen, kijken we elk jaar terug naar vorig jaar. We zijn benieuwd wat goed lukt en wat nog aandacht nodig heeft. Dit staat, samen met verhalen over wat we in 2023 mee hebben gemaakt, in een Kwaliteitsbeeld.

Van het Kwaliteitsbeeld maken we dit jaar twee versies. Er is een uitgebreide versie waarin staat wat we in 2023 precies hebben gedaan. Met alle plannen, verbeterpunten, cijfers en verhalen. Die is bedoeld voor de mensen die graag alles willen weten. De uitgebreide versie staat op onze website, ga naar www.cello-zorg.nl/publicaties en kijk bij 'Kwaliteitsbeeld'.

Dan is er nog de versie van het Kwaliteitsbeeld die je nu leest. Die is korter en gaat over wat we vorig jaar samen hebben meegemaakt. Met een samenvatting van twee belangrijke thema's uit onze meerjarenstrategie 2023-2026 en ruimte voor persoonlijke verhalen. Ieder verhaal is anders, dat maakt het zo speciaal! Al onze verhalen samen vormen het verhaal van Cello. Een verhaal over het gewone leven, met al het moois én moeilijks dat daarbij komt kijken.

Je kunt de verhalen lezen op de website van Cello. Dat doe je door op de link te klikken of door de QR-code te scannen met de camera van je smartphone.

Je wordt dan vanzelf naar de juiste pagina op de website gestuurd.



Bericht van de bestuurders

Als jij dit leest, ben je nieuwsgierig naar hoe het gaat bij Cello. Daar zijn we heel blij mee, want we willen het sámen doen.

Elke cliënt, verwant, medewerker, vrijwilliger of samenwerkingspartner kijkt op een unieke manier naar de wereld. In dit Kwaliteitsbeeld vind je een aantal persoonlijke verhalen. Iedereen voegt daarmee een stukje toe aan het kleurrijke (Kwaliteits)beeld van Cello. Maar je kunt je voorstellen dat het daarom best ingewikkeld is om met de juiste woorden op te schrijven welke bijdrage we precies leveren aan de kwaliteit van leven van cliënten. We willen het Kwaliteitsbeeld volgend jaar nog meer met alle betrokkenen samen maken. Zodat we met elkaar (weer) kunnen zeggen: 'dit zijn wij en ik ben trots dat ik onderdeel van Cello ben!'

Wat we in 2023 ook samen deden met veel mensen binnen én buiten Cello, is vooruitkijken. We zien dat de wereld om ons heen verandert. Er worden nieuwe, soms ingewikkelde zorgvragen gesteld. Die willen we blijven beantwoorden met goede medewerkers en een sterke organisatie. Dat lukt alleen als we meebewegen, slimmer (samen)werken en vernieuwen. Vorig jaar hebben we veel nagedacht en gepraat over wat dat betekent voor Cello. Hoe we naar de toekomst kijken, hebben we opgeschreven in onze meerjarenstrategie 2023-2026, met de titel 'Samen verleggen we grenzen'. Natuurlijk zijn het Mensbeeld en de Basishouding daarbij onmisbaar.

Samen maken we de komende jaren de beweging van zorg naar het gewone leven.

Het woord 'samen' is ook hier misschien wel het allerbelangrijkst. Een cliënt geeft samen met de mensen om hem heen betekenis aan het leven. Familie, vrienden, burens, vrijwilligers, andere mensen en organisaties uit het netwerk helpen eerst. Cello ondersteunt waar het echt nodig is met specialistische zorg. Dat lukt ons niet zonder onze medewerkers, daarom willen we extra goed voor hen zorgen.

Frank van der Linden
Nicole Daniëls

'We zien dat de wereld om ons heen verandert.'



Kwaliteit van leven voor iedere cliënt

Ieder mens is uniek en heeft zijn eigen voorkeuren, wensen en behoeften. Om ervoor te zorgen dat die gehoord worden, is het belangrijk dat iedere cliënt bij Cello een stem heeft.

Iedere cliënt bij Cello heeft een stem, iedereen telt en doet mee. Cliënten geven samen met de mensen om hen heen naar eigen inzicht vorm aan het leven. Dit betekent zelf keuzes kunnen maken en regie hebben over het dagelijks leven.

En meepraten en meebeslissen over wat er gebeurt bij Cello! De Centrale Cliëntenraad (CCR) is daar een mooi voorbeeld van. Op onze [website](#) kun je in hun jaarverslag lezen hoe zij terugkijken op 2023. Ook de ervaringsdeskundigen van Cello zijn actief, bijvoorbeeld in allerlei werkgroepen. Zij denken en praten mee over onderwerpen als eigen regie, leefstijl, duurzaamheid, verkiezingen en (culturele) diversiteit. Wat is de meerwaarde voor Cello als cliënten en medewerkers samenwerken? In het woord landschap verderop zie je de reacties van Cello's ervaringsdeskundigen en een aantal medewerkers.

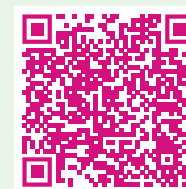
Niet alleen familie, vrienden en begeleiders hebben een belangrijke rol in het leven van cliënten. Vrijwilligers kunnen met hun betrokkenheid en enthousiasme echt een verschil maken in het leven van cliënten. Wat ook een groot verschil kan maken, is anders kijken naar hoe we dingen doen. Nieuwe dingen uitproberen. Hoe kan een robot bijvoorbeeld iemand helpen om makkelijker over gevoelens te praten? Als we het samen doen en op een andere manier durven kijken, dragen we bij aan de kwaliteit van leven én maken we het werken in de zorg leuker.

‘Anders kijken naar hoe we dingen doen.’



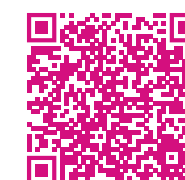
Het verhaal van Charlotte, Wilma, Daniëlle en Lien

In het verhaal van Charlotte is er een fijn, groot, betrokken netwerk van ouders, familie, vrienden, vrijwilligers, dorpsgenoten en de sportclub. Wat maakt zo'n 'moderne driehoek' succesvol? Welke kansen en praktische uitdagingen zijn er als je met veel mensen samenwerkt om de zorg te organiseren? Hoe ervaart de cliënt dat zelf? En hoe houd je gezamenlijke doelen vast?



Het verhaal van Cinderella

Ze vond haar werk bij de dienstengroep leuk en toch was Cinderella op zoek naar meer. Samen met haar begeleider ging ze op zoek naar een passende tweede werkplek. En die zoektocht was zeker niet gemakkelijk! Met de zorgtaken die ze heeft gekregen op het Zandoogpad is ze heel erg blij. Waar ze eerder één-op-één activiteiten deed met bewoner Jamie, is ze nu voor steeds meer cliënten een vast gezicht. Het bijzondere aan dit verhaal is dat Cinderella zelf ook ondersteuning krijgt van Cello.



Woord landschap

Belangrijk om moeilijke onderwerpen en woorden eenvoudig uit te leggen en concreet te maken. Dit is soms een uitdaging!

Medewerkers aan het denken zetten. Hierdoor kan 'een balletje gaan rollen' en beleid veranderen.

~~'goed leven'~~
Kwaliteit van leven

Door samen te werken, verandert de taal. We hebben elkaar en taal nodig om te kunnen veranderen.

Het perspectief van de cliënt is een enorme meerwaarde! Dit maakt 'theorie' levendig, concreet en gericht op de praktijk.

Mooie initiatieven duurzaamheid.

Inzicht in wat besluiten en afspraken met ons doen

Inzicht in ons leven

Anders kijken, je komt samen tot andere oplossingen

Het is soms ook ingewikkeld

Samen duurt soms langer, terwijl je zelf tempo wil maken.

$1+1=3$

Is de inbreng van cliënten hun eigen mening of wordt deze ook breed gedeeld?

Gelijkwaardigheid / gelijkheid

Van mens tot mens: dat is MET elkaar praten in plaats van OVER elkaar.

Taal is belangrijk om elkaar te kunnen begrijpen en verstaan.



Het verhaal van Thomas, Carlo en Nick

Tijdens het visseizoen, dat loopt van mei tot oktober, zijn Thomas, Carlo en Nick elke donderdagavond aan de waterkant te vinden.

Het drietal begeleidt dan de vissers van 't Steigertje. "Wat wij doen, is veel meer dan alleen maar vissen. Als ik samen met iemand aan de waterkant zit en een praatje maak, voel ik me van betekenis." Dit is een mooi voorbeeld van vrijwilligerswerk dat mede tot stand is gekomen door het programma 'De Verschilmakers'.



Mensbeeld en Basishouding

Het Mensbeeld vormt het 'DNA' van Cello, het uitgangspunt bij alles wat we doen. Om onze missie te bereiken met daarbij ons Mensbeeld als uitgangspunt, vragen we van alle Cello medewerkers en vrijwilligers dezelfde basishouding.

Mensbeeld

Hoe kijken we naar de mens?

Unieke identiteit

Er is niemand zoals jij en dat unieke willen we met elkaar ontdekken en beschermen.

Relatie

In relatie met anderen vormen wij onze identiteit en ontdekken we wat er werkelijk toe doet.

Verbondenheid

Het is belangrijk dat we ergens bij horen en ons verbonden voelen.

Waardigheid

Iedereen is van waarde. Elk mens is daarmee volwaardig en gelijkwaardig aan ieder ander mens.



Het verhaal van Janneke en Lotte

Werken volgens het Mensbeeld, hoe doe je dat eigenlijk? Coördinerend begeleider Janneke Wouters en persoonlijk begeleider Lotte Koolen vertellen waarom eigen regie en het stellen van de 'waarom' vraag heel belangrijk is. Alleen dán zet je de cliënt centraal. Zij willen dat mensen zich gezien en gehoord voelen. En in hun werk laten zij zichzelf ook zien. Vanuit die oprechtheid krijg je meer terug van de ander, wat prettig is als je met elkaar in een lastige situatie terecht komt.

Basishouding

Wat vraagt dat van ons?



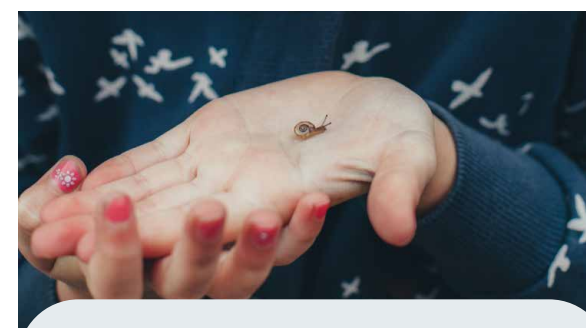
We zijn betrouwbaar

We willen 'goed doen' voor de ander en nemen de verantwoordelijkheid om deze persoonlijke motivatie om te zetten in professioneel handelen. Ook als het ingewikkeld wordt, laten we elkaar niet vallen. We kunnen op elkaar rekenen.



We zijn ondernemend

We willen altijd vooruit en zien wat wél kan. We zijn ondernemend en durven te experimenteren en nieuwe paden te betreden.



We zijn nieuwsgierig

We hebben de wil om elkaar te begrijpen en blijven nieuwsgierig naar nieuwe manieren om bij te dragen aan ieders kwaliteit van leven. Dit vraagt om zelfreflectie, waarbij we ruimte in onszelf creëren om zonder vooronderstellingen en 'vrij' te kunnen kijken naar de ander.



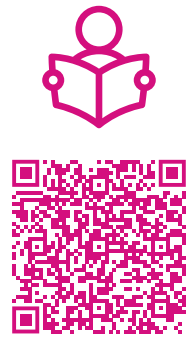
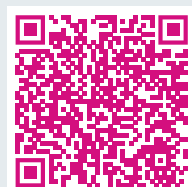
We sluiten aan

We geven steeds samen en in dialoog betekenis aan het leven en sluiten aan bij de behoeften en wensen van de mensen die een beroep op ons doen.



Het verhaal van Sanne

Als je werk niet meer bij je past, dan ga je onderzoeken waar je hart sneller van gaat kloppen. Sanne werkte bij een uitzendbureau en merkte dat ze daar in ieder geval niet meer op haar plek zat. De zorg leek haar wel wat. Maar ze had nog geen idee welke richting ze op wilde. Tijdens haar oriëntatie kwam ze in contact met Cello. Bij ons kreeg ze de mogelijkheid om zich te oriënteren op werken in de gehandicaptenzorg.



Het verhaal van Cyriel

Hoe fijn is het als je een band kunt opbouwen met de mensen van wie je ondersteuning krijgt? Mensen die met jou kunnen 'lezen en schrijven' en die begrijpen wat jij nodig hebt of fijn vindt. Als dat lukt, geeft dat veel rust. Maar we weten ook dat de bezetting in de zorg krap is en er meerdere mensen nodig zijn om een team op sterkte te houden. Cyriel vertelt wat dit met hem doet.



Samen op één

Cello wil een betrouwbare werkgever zijn met veel aandacht voor mensen. Ons Mensbeeld is niet alleen belangrijk bij de ondersteuning van cliënten, maar ook in het samenwerken met en ondersteunen van collega's. Bij ons staan medewerkers en cliënten samen op nummer één.

Bij Cello leren we elke dag: van cliënten en van elkaar. Wij kijken samen naar ieders talenten, vaardigheden en wensen, ook als iemand nog geen diploma of voldoende werkervaring heeft. We vinden het als werkgever belangrijk dat medewerkers met plezier en energie kunnen (blijven) werken. Dit vraagt ruimte in hoofd, hart en agenda.

We zien ook dat dit niet vanzelf gaat. De werkdruk is door wisselingen, incomplete teams en soms minder ervaren medewerkers hoog. En dat vraagt (mentaal) veel van medewerkers. Toch is dit waar we de komende jaren mee te maken hebben. Zorgvragen worden ingewikkelder en doelgroepen veranderen. Door deze veranderende zorgvraag zijn we als organisatie altijd in beweging. Hierbij is het ook belangrijk om af en toe stil te staan, te reflecteren en te benoemen wat goed gaat. We sluiten aan op wat er nodig is. Daarom blijven we zoeken naar nieuwe manieren en de beste oplossing.

Het verhaal van Mehtap

Voordat Mehtap (34) in 2021 vanuit Turkije naar Nederland verhuisde, werkte ze als docent theologie op een middelbare school. Bij dagbesteding Qwiek, in ontmoetingscentrum DePetrus in Vught, voelt ze zich als vrijwilliger helemaal thuis. Hier komen ouder wordende cliënten naartoe voor zingeving en gezelligheid





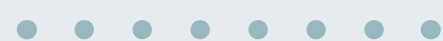
Feiten en cijfers 2023

Cliënten

TOTAAL AANTAL

2.495

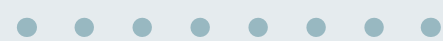
(2.491 in 2022)



57% WLZ

34% WMO/
JEUGDWET

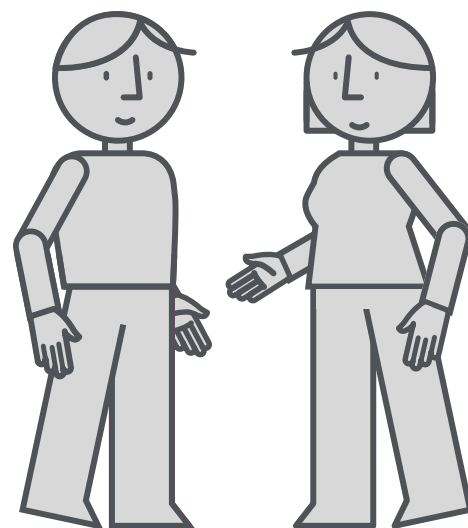
7% PGB/ONDER-
AANNEMING



→ Instroom 253 (265 in 2022)

Uitstroom 246 (269 in 2022) **←**

Ter informatie: bij 2% van de cliënten was de indicatie niet bekend (bijvoorbeeld verlopen indicatie)



Financieel



2023

TOTAAL OPBRENGSTEN

€ 146,6 miljoen

TOTAAL KOSTEN

€ 145,2 miljoen

RESULTAAT

€ 1,4 miljoen

2022

TOTAAL OPBRENGSTEN

€ 133,3 miljoen

TOTAAL KOSTEN

€ 136,5 miljoen

RESULTAAT

- € 3,3 miljoen

Medewerkers en vrijwilligers

AANTAL MEDEWERKERS

Fulltime eenheden 1.476
(1.452 in 2022)

2.347

(2.351 in 2022)

AANTAL
VRIJWILLIGERS

1.295

(1.265 in 2022)

VERZUIM

8,36%

(8,06% in 2022)

LEERLING/STAGIAIR

134

(124 in 2022)

229

(227 in 2022)



Instroom

418

(447 in 2022)



Uitstroom

422

(440 in 2022)



Uitstroom

De drie belangrijkste redenen die medewerkers aangeven om Cello te verlaten zijn:

- privésituatie;
- planning/tijd;
- werkdruk.

In 2022 was de top drie:

- privésituatie;
- werkinhoud;
- planning/tijd

Cello

De Ring 14, 5261 LM Vught
Postbus 231, 5260 AE Vught
088 345 10 00
www.cello-zorg.nl