

Consultaties



Meerzorg



Reflecteren
& kennis delen



Samen
optrekken



Organisatie
in beeld



Cijfers
en kengetallen

Samenwerken & versterken

Jaarverslag 2019





Samenwerken en versterken



In ons visiedocument Kompas 2018/2021 leggen we de nadruk op samen optrekken met zorgprofessionals. Samen optrekken om steeds beter scherp te krijgen wat er speelt en wat helpt.

Dat doen we in onze consultaties, door steeds goed te kijken welke expertise de betrokken professionals zelf al hebben en wat aanvullend zou kunnen werken én door onze manier van evalueren en afsluiten. Maar ook door onze eigen manier van werken te blijven ontwikkelen: iedere stap in het consultatieproces dient een gezamenlijke zoektocht met professionals en verwanten naar hernieuwd perspectief voor cliënten in vastgelopen situaties. We hebben geleerd en ervaren dat we zo tot de best denkbare en meest duurzame oplossingen komen. Dat zien we ook terug in onze cijfers. CCE is betrokken bij de meest complexe situaties, desalniettemin is in 81% van de consultaties na afloop het probleemgedrag betekenisvol afgenomen.





Samenwerking met COT's

Deze praktische ervaring en expertise zetten we ook elders in. Denk aan het programma Volwaardig Leven, waarbinnen we meedenken en meewerken aan de ontwikkeling van crisis- en ondersteuningsteams (COT's) in de gehandicaptenzorg, vaak in samenwerking met de GGZ. Deze samenwerking heeft bij voorkeur een tweezijdig karakter, we leren er ook iets over onszelf. Zo heeft de samenwerking met de COT's ons ertoe gebracht onze aanmeldingsprocedure te versnellen en te vereenvoudigen.

CCE ziet kansen voor intensieve samenwerking met de COT's, waarbinnen de regionale instellingen zelf de professionals leveren voor de gevraagde inzet van de COT's en CCE de jarenlange ervaring inbrengt met expertise matches, samen zoeken naar perspectief, adviseren en evalueren. Waar nodig draagt CCE zorg voor aanvullende expertise, teamontwikkeling, scholing en ondersteuning van de COT's. Zo vullen de COT's en CCE elkaar aan en zijn de lijnen tussen COT, CCE en zorgprofessionals kort, zodat iedereen weet bij wie je moet zijn als je hulp zoekt om te voorkomen dat je vastloopt. Binnen Volwaardig Leven zijn we als CCE ook actief betrokken bij de regionale taskforces, die zijn ingesteld om extra zorgplaatsen te creëren voor mensen met een complexe zorgvraag.





Ontwikkelen van expertisenetwerken

Ook in andere sectoren brengen we onze expertise in en denken we mee. Bijvoorbeeld tijdens een rondetafelgesprek met leden van de Tweede Kamer over de toegang tot de Wet langdurige zorg (Wlz) voor jeugdigen met een langdurige psychische stoornis. Of met het CIZ als het gaat om het bepalen van de best denkbare grondslag voor cliënten op de grens van psychiatrie en gehandicaptenzorg of over kwesties rond de Wet zorg en dwang in de gehandicaptenzorg en in de verpleging en verzorging. Veel aandacht gaat uit naar de opzet van gespecialiseerde, regionale expertisecentra en -netwerken in ons land. Dat laatste speelt in de jeugdzorg, maar ook elders in de langdurige zorg. Denk aan het initiatief van het ministerie van VWS om het zorgaanbod te verbeteren voor een tiental sterk afgebakende en specifieke groepen cliënten met een hoog complexe zorgvraag en laag volume.

‘Doel is zorgprofessionals toerusten zodat zij zelf complexe zorgvragen kunnen hanteren.’





In de praktijk zien we als CCE veel meervoudige problematiek, dwars door alle cliëntgroepen heen. Onze adviezen en interventies betreffen altijd (ook) de dynamiek tussen de cliënt en zijn omgeving. Dat doen we bij mensen thuis en in zorginstellingen, ook op de meest gespecialiseerde afdelingen. We denken dat expertisenetwerken met focus op specifieke cliëntgroepen en de contextuele benadering van CCE elkaar aanvullen en versterken. Vanuit die gedachte pleiten wij voor het met daadkracht (verder) ontwikkelen van expertisenetwerken, in nauwe samenwerking met cliëntenorganisaties en gericht op het toerusten van zorgprofessionals. Dit met als doel dat zij zoveel mogelijk zelf de meest complexe zorgvragen kunnen hanteren, bij voorkeur zonder ('koude') doorverwijzing en gericht op het voorkomen van uitval of – met een lelijk woord – het uitstoten van cliënten.

Tot slot

Inmiddels zijn we al een paar maanden gevorderd in het jaar 2020, dat sinds maart wordt gedomineerd door het coronavirus. Naast alle narigheid en beperkingen die dit virus met zich meebrengt, dwingt de aanwezigheid ervan ook tot reflectie en creativiteit. Kerntaak van CCE is expertise delen. Dat doen we door consultaties, meerzorggesprekken, scholing, het organiseren van professionele werkgemeenschappen, (actie)onderzoek en, zoals gezegd, meedenken met anderen. Veel van ons werk moest en moet noodgedwongen online, waardoor we nieuwe manieren vonden om daar vorm aan te geven. In dit jaarverslag laten we zien hoe CCE'ers in 2019 samen met anderen werken aan herstel van perspectief





| Woord vooraf

in vastlopende situaties, door kennis te delen en door verschillende soorten kennis en ervaring bij elkaar te brengen. De opgave voor 2020 is om daar, samen met anderen, nog een schepje bovenop te doen. Daar werken we aan.



*‘Samen met anderen
werken we aan het
herstel van perspectief in
vastlopende situaties.’*

Rieneke de Wit
bestuurder

Juni 2020





| Consultaties

Aanmeldingen

Evalueren, leren
en verbeteren

Ervaringen

Consultatie

Vrijheidsbeperking

Consultaties



Daar waar mensen langdurige, intensieve zorg nodig hebben, komt het soms voor dat de situatie dreigt vast te lopen. De zorgprofessional, de familie of de cliënt zelf vinden dat de kwaliteit van bestaan onder druk staat, en dat er geen of onvoldoende zicht op verbetering is. In zo'n situatie, waarin vrijwel altijd ook ernstig probleemgedrag aan de orde is, kan CCE een **consultatie** starten. Samen met betrokkenen gaan onze deskundigen op zoek naar perspectief. En desgevraagd ondersteunt CCE bij de implementatie van de bevindingen uit de consultatie.



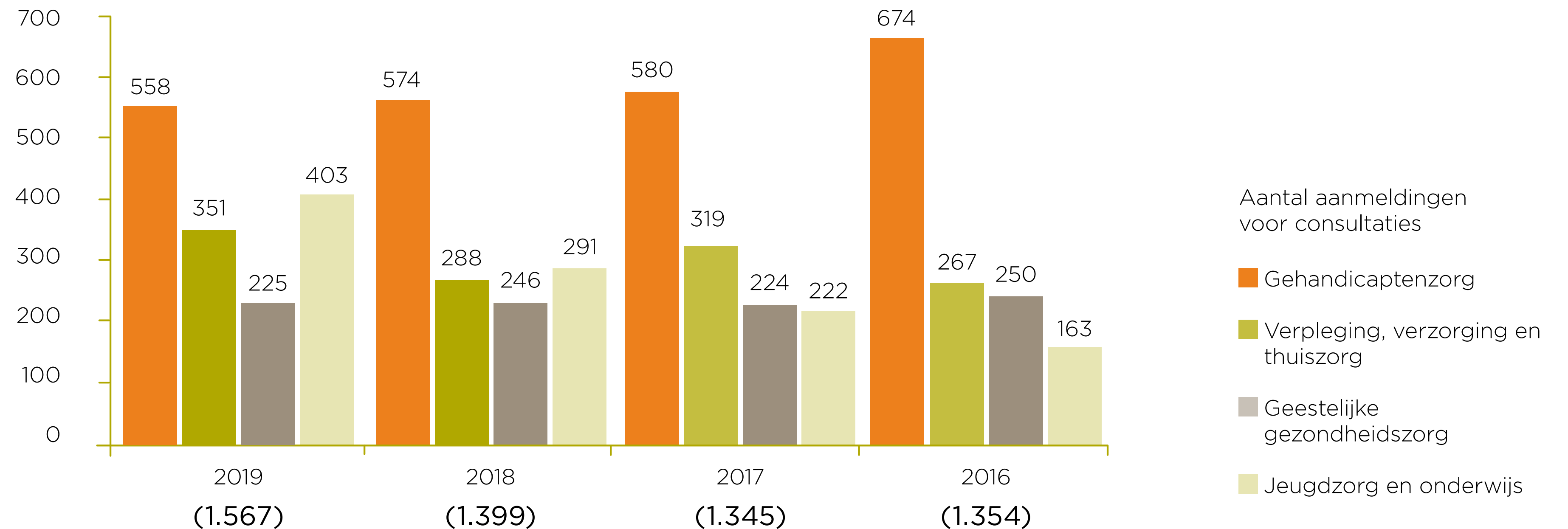


| Consultaties

Meer aanmeldingen

Meer aanmeldingen

In 2019 zijn bij CCE 1.567 aanmeldingen ontvangen voor consultaties; een stijging van 12% ten opzichte van 2018. Uit de cijfers blijkt dat de groei is verdeeld over alle regio's en sectoren, met uitzondering van de gehandicaptenzorg waar een lichte daling te zien is. Het aantal aanvragen uit de jeugdzorg en het onderwijs is opnieuw gestegen. Dat heeft mogelijk te maken met een betere zichtbaarheid van CCE en een toename van het aantal jongeren in de jeugdzorg. In de andere sectoren zijn de verschuivingen minder groot. In 2019 hebben er 19 groepsconsultaties plaatsgevonden waarbij 45 cliënten betrokken waren.





| Consultaties

Evaluëren, leren en verbeteren

Evaluëren, leren en verbeteren

CCE doet structureel onderzoek naar het effect van consultaties. Uit de laatste effectevaluatie over 2017-2019 blijkt dat na afloop van onze consultatietrajecten in 81% van de casussen het probleemgedrag aantoonbaar en betekenisvol is afgenomen.

De combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek maakt het mogelijk om door de jaren heen onze resultaten te vergelijken en daarover verantwoording af te leggen. Daarnaast gebruiken we het onderzoek om te leren van de resultaten en daar waar nodig verbeteringen door te voeren.

Vanaf 2020 gaan we deze gegevens op een andere manier verzamelen, met de bedoeling om sneller en directer informatie uit onze resultaten te genereren.

In aanvulling op de effectevaluatie vragen we aan het eind van ieder consultatietraject aan zorgprofessionals wat de voor hen werkzame en belemmerende factoren waren in onze werkwijze. Zo krijgen CCE-professionals direct feedback op hun eigen functioneren. Periodiek leggen we de antwoorden naast elkaar en krijgen we ook als collectief inzicht in wat goed werkt of juist beter kan.

De bestaande onderzoeksmethodieken - effectevaluatie en feedback vragen in het werk - worden samengevoegd tot één vragenlijst die standaard onderdeel gaat uitmaken van de afsluiting van elke consultatie. De basis van die nieuwe methodiek is in 2019 ontwikkeld en is inmiddels in uitvoering gegaan.





| Consultaties

Ervaringen

Op maat

Ervaringen van cliënten en naastbetrokkenen

Vanuit de wens om cliënten en naastbetrokkenen meer stem te geven en te horen over hun ervaringen met CCE, is de ‘narratieve evaluatie’ ontstaan: een onderzoek met een verhalende vorm van terugkoppeling. De gekozen methodiek met een online ‘Vertelpunt’ leverde 100 verhalen en ervaringen op. Die ervaringen zijn bewerkt en besproken en vormen zo waardevolle input voor de verdere ontwikkeling van ons werk. Op basis van deze verhalen willen we in onze consultaties nog meer aandacht besteden aan de betrokkenheid van cliëntvertegenwoordigers en aan het samen optrekken en invoeren van onze adviezen. Verder is ons op het hart gedrukt ervoor te zorgen dat mensen die dreigen vast te lopen met ernstig probleemgedrag, eerder bij ons aan de bel trekken, zodat het CCE tijdig kan worden ingezet.

Consultatie op maat

In 2019 is binnen CCE het project ‘Consultatie op maat’ van start gegaan. In het project is vooral aandacht voor optimalisatie van het proces rond consultaties en inzicht in de wijze waarop het aanbod van diensten van CCE past bij wat zorgprofessionals van ons vragen. Op basis van voorgaande evaluaties weten we dat mensen het proces voor het aanvragen van een consultatie als omslachtig en tijdrovend ervaren. Een vereenvoudiging van onze aanmeldingsprocedure is dan ook het eerste wat wordt opgepakt.



Lees het interview met CCE coördinator Janita van der Vinne: “Maximaal aansluiten bij wat ‘het veld’ van ons vraagt, dat is het doel”





| Consultaties

Vrijheidsbeperking

Vrijheidsbeperking voorkomen en terugdringen

Invoering van de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte ggz (Wvvggz) was aanleiding om de visie van CCE over het terugdringen van vrijheidsbeperking te delen.

‘Het is vrijwel altijd mogelijk om vrijheidsbeperking te voorkomen of af te bouwen.’

In consultaties kan CCE mee helpen zoeken naar verklaringen voor ernstig probleemgedrag van cliënten om de toepassing van vrijheidsbeperking terug te dringen. Essentieel is om daarbij breed en multidisciplinair te kijken naar de wisselwerking tussen de cliënt en de omgeving. In de praktijk zien we dat het vrijwel altijd mogelijk is om vrijheidsbeperking te voorkomen of stap voor stap af te bouwen.

Voor professionals die in de praktijk te maken hebben met de inzet van vrijheidsbeperking is het altijd zinvol om de frisse blik van een collega of vakgenoot in te roepen of van een externe deskundige als CCE.



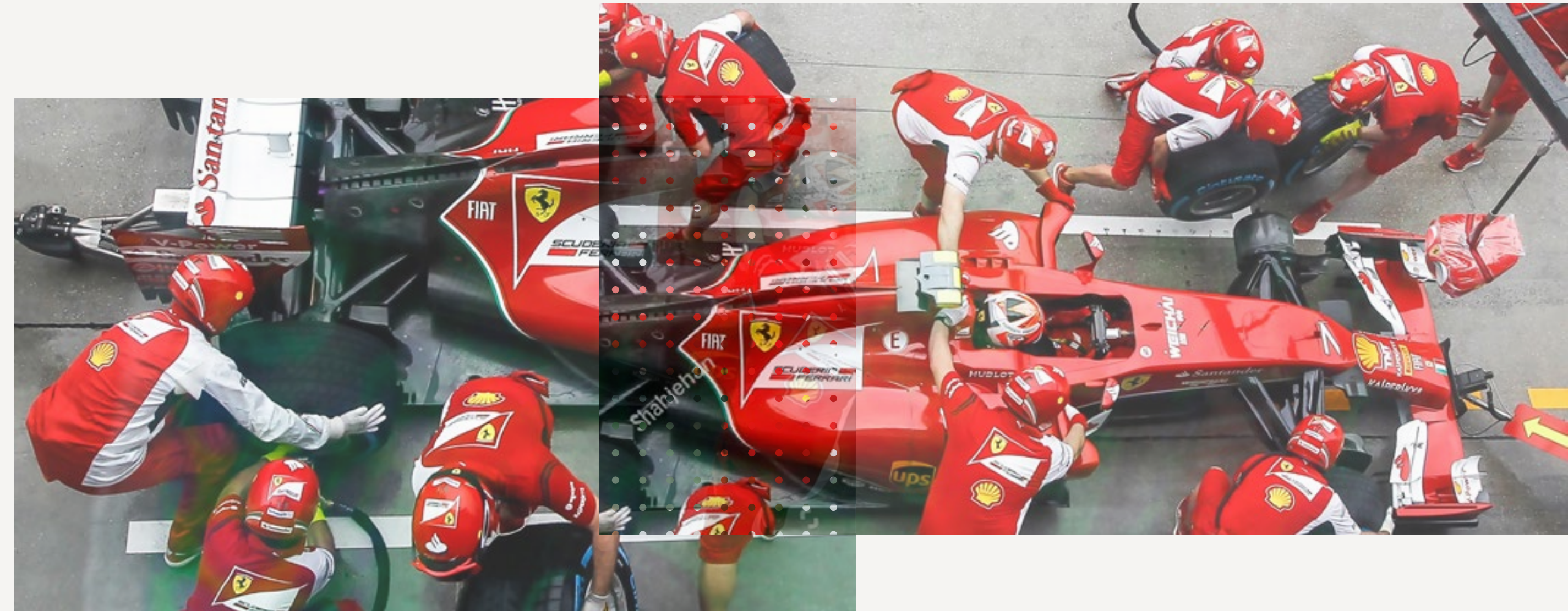


| Meerzorg

Nieuwe regeling

Ontwikkelsprekken

Meerzorg



Soms biedt het best passende zorgprofiel voor een cliënt te weinig financiële mogelijkheden om de extra zorg te krijgen die noodzakelijk is. Dan brengt de regeling 'Meerzorg' binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) uitkomst. Deze regeling maakt het mogelijk om aanvullende zorg te financieren voor cliënten die deze nodig hebben. CCE is inhoudelijk betrokken bij [meerzorg](#).





| Meerzorg

Nieuwe regeling

Nieuwe regeling

Sinds 2019 is er een nieuwe regeling Meerzorg. Die nieuwe regeling betekent ook een nieuwe rol voor CCE. In plaats van de rol van toetser van meerzorgaanvragen, is CCE nu alleen inhoudelijk betrokken. Dit is in lijn met hoe we ook binnen consultaties opereren: inhoudelijk meedenken over nieuw perspectief voor cliënten bij wie de kwaliteit van bestaan ernstig onder druk staat. We doen dat in de vorm van twee zogenoemde ‘ontwikkelgesprekken’, die met een interval van enkele maanden plaatsvinden.

‘Tijdens ontwikkelgesprekken is er aandacht voor factoren in de context van de cliënt die van invloed zijn op de kwaliteit van bestaan.’

Voorafgaand aan die gesprekken is er, in situaties waar bij meer dan tien cliënten bij één zorgaanbieder Meerzorg ontvangen, een Meerzorgdialoog. In de Meerzorgdialoog worden op bestuurs- of managementniveau Meerzorg-afspraken gemaakt tussen zorgkantoor en zorgaanbieder. Vanaf 2020 is CCE op verzoek van de zorgkantoren bij alle meerzorgdialogen aanwezig, gericht op overleg over de inhoudelijke ontwikkeling van de meerzorg en de vertaling daarvan naar ontwikkelgesprekken.





| Meerzorg

Ontwikkelgesprekken

Ontwikkelgesprekken

Na een jaar werken binnen de nieuwe constellatie, constateren we dat CCE een vaste deelnemer is aan ontwikkelgesprekken. Andere deelnemers zijn zorgprofessionals van de zorgaanbieder, (cliënt)vertegenwoordigers, en in een enkel geval ook het zorgkantoor. CCE brengt in die gesprekken aanvullende inhoudelijke expertise over probleemgedrag. Partners in de ontwikkelgesprekken geven aan dat onze onafhankelijke blik en de aandacht die we vragen voor de context van het ontstane probleemgedrag, een positieve invloed hebben op het verloop en de output van de gesprekken.

De aard en inhoud van de gesprekken is uiterst open, als gevolg van het ontbreken van het toetsingselement en de bijbehorende financiële prikkel. Ook onze wens om (cliënt)vertegenwoordigers standaard te vragen om deel te nemen, pakt in de praktijk goed uit. Iedereen wordt in staat gesteld om vanuit eigen ervaring en kennis input te geven, te reflecteren en te leren, met als belangrijkste doel het vergroten van de kwaliteit van bestaan van cliënt(en).

In 2019, het eerste jaar van de nieuwe regeling, nam CCE deel aan 211 ontwikkelgesprekken. De verwachting is dat dit aantal een stijgende lijn gaat vertonen in de loop van 2020. We nemen graag ons aandeel in het mede bewaken van de aard van de nieuwe regeling, waarin het accent niet primair ligt op het verwerven van extra middelen, maar juist op de inhoudelijke inzet om de kwaliteit van bestaan van de cliënt te verbeteren.



Lees het interview met CCE coördinator Jaap van den Heuvel over Meerzorg: “De ontwikkelgesprekken bewijzen keer op keer hun waarde”





| Reflecteren en kennis delen

Consultatieonderzoek

CCE Podium

Leren van Casussen

Zelfverwondend gedrag

Beter toegang

Somatische
verklaringen

Visie op Leren
en opleiden

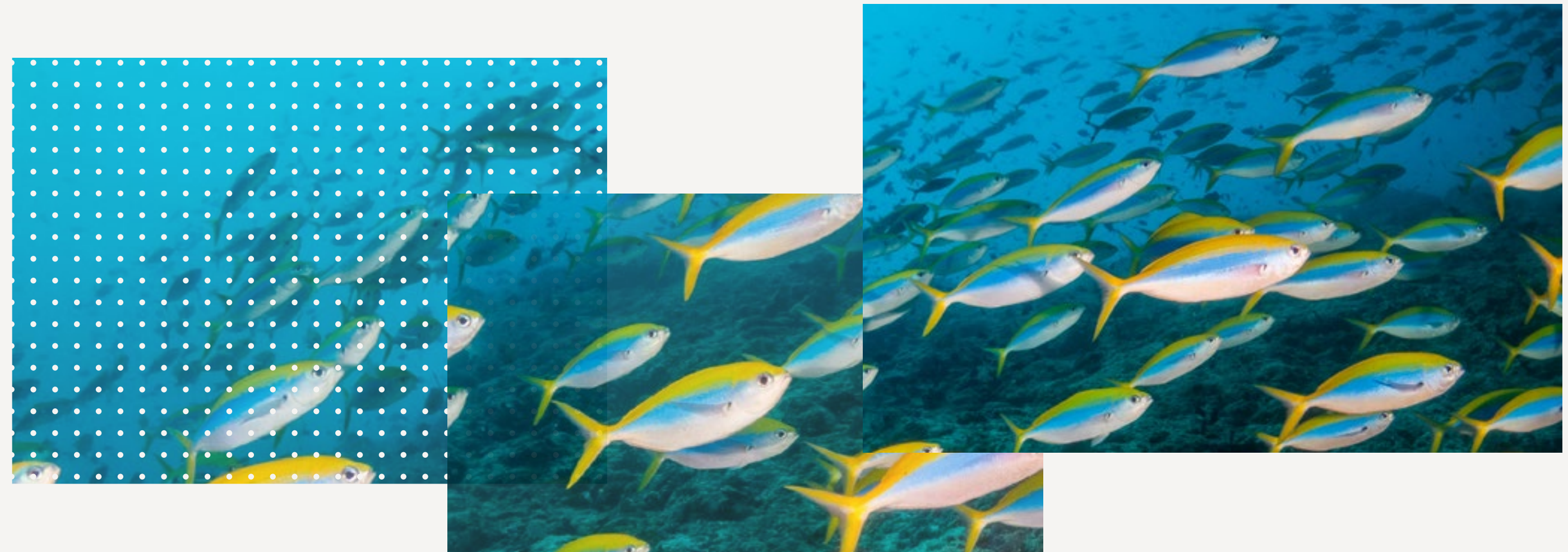
Cursussen
en leergangen

Workshops
en gastlessen

Professionele
Leergemeenschap

Middagsymposia VVT

Reflecteren en kennis delen



Naast consultaties ontwikkelt en deelt CCE kennis over het zoeken naar verklaringen voor probleemgedrag. Zodat professionals inzichten, kennis en ervaring uit consultaties kunnen gebruiken als zij vastlopen met complexe zorgvragen en probleemgedrag. Delen van expertise gebeurt op verschillende manieren. Denk aan [cursussen en trainingen](#), e-learningmodules, gastcolleges, symposia en diverse [kennisproducten](#) met casusbeschrijvingen, videopresentaties van deskundigen. Doel is de deskundigheid en competentie van professionals vergroten, zodat zij zich toegerust weten om samen met naastbetrokkenen de best denkbare kwaliteit van bestaan voor de cliënt te realiseren.





| Reflecteren
en kennis delen

Consultatieonderzoek

Consultatieonderzoek

In 2015 is besloten om de praktijk van consultaties te verbinden met onderzoek. Dat heeft geleid tot de start van verschillende rondes consultatieonderzoeken. Deze onderzoeken zijn erop gericht om via een selectie van CCE-casussen expertise op het spoor te komen over het ontstaan, in stand houden of verminderen van probleemgedrag. Inmiddels is een vierde ronde consultatieonderzoeken gestart.

Syndroom van Down

Een van deze consultatieonderzoeken ging over het Syndroom van Down. Uit consultaties bleek dat bij mensen met het Syndroom van Down vanaf het einde van de puberteit soms een blijvende terugval in zelfstandigheid zichtbaar is. Bij sommigen van hen is sprake van ernstig probleemgedrag. Voor professionals is dat aanleiding om een consultatie bij CCE aan te vragen. CCE coördinator Jannie van Lenthe onderzocht consultaties en publicaties rond dit thema, op zoek naar mogelijke achtergronden. Het [onderzoeksverslag met de resultaten](#) is begin dit jaar gepresenteerd op de website en social media van CCE.





Reflecteren
en kennis delen

Consultatieonderzoek

Reflectie bij probleemgedrag in ouderenzorg

Eind 2019 heeft Yfke Froentjes, projectleider expertisemanagement bij CCE, het consultatieonderzoek ‘Ondersteuning bij reflectie aan verzorgenden in de ouderenzorg’ afgerond. Centrale vraag van het onderzoek was in welke mate (ondersteuning bij) reflectie op professioneel handelen, helpt bij het verminderen van probleemgedrag. Ook wordt in het onderzoek aandacht besteed aan de wijze waarop CCE in consultaties beter kan aansluiten bij de dagelijkse praktijk in de ouderenzorg. De [resultaten van dit onderzoek](#) zijn gepubliceerd op de website van CCE.

Onderzoek naar patronen in de GGZ

In het najaar van 2019 is CCE coördinator Barbara Stringer gestart met een onderzoek naar consultaties in de GGZ. Dat doet zij samen met Roel Mocking, psychiater in opleiding die vorig jaar heeft meegelopen met een aantal consultaties. Het consultatieonderzoek is een van de actiepunten uit het GGZ-sectorprogramma. Het is een veldverkenning van GGZ-casussen waarbij CCE betrokken is. Gegevens uit het onderzoek worden gebruikt om thema's en patronen te ontdekken die zowel voor CCE als GGZ interessant zijn. Inzet is een onderzoek met wetenschappelijk verantwoorde resultaten. De uitkomsten van het onderzoek worden in de loop van 2020 gepresenteerd.



**Lees het interview
met CCE coördinator
Barbara Stringer:
“Consultatieonderzoek
GGZ is mooie zoektocht”**





Reflecteren en kennis delen

CCE Podium

CCE Podium

CCE Podium is dé plek waar deskundigen hun praktijkkennis delen over uiteenlopende onderwerpen rond probleemgedrag. In 2019 was er een bijeenkomst bij Ipse De Bruggen in Zwammerdam waar opnames zijn gemaakt van zes nieuwe sprekers over actuele thema's. Onderwerpen waren o.a. het terugdringen van dwang en drang, medicatie-op-maat en traumasensitief werken. De videopresentaties van deze experts, gebaseerd op de bekende TED Talks, zijn online gedeeld met zorgprofessionals. Om de kennis breed te verspreiden gaan we de videopresentaties in 2020 ook als podcast uitbrengen. Inmiddels hebben 31 deskundigen deelgenomen aan **CCE Podium**. Hun verhalen op video zijn in 2019 bijna 15.000 keer bekeken.

Leren van Casussen

Leren van Casussen

In 2019 is een driedaagse training rond **Leren van Casussen** georganiseerd voor negen zorgprofessionals en CCE-coördinatoren. Doel is met elkaar leren hoe je een casus op methodische wijze kunt beschrijven. De leidende principes in de werkwijze van CCE zoals breed en meervoudig kijken worden daarin verwerkt. Resultaat van de training is een nieuwe serie casusbeschrijvingen naar aanleiding van CCE-consultaties uit alle sectoren. Deze verschijnen online op de website van CCE zodat andere professionals deze kunnen gebruiken in hun eigen praktijk. In 2019 zijn er zes nieuwe casusbeschrijvingen online gegaan. Op de website van CCE staan inmiddels 70 casusbeschrijvingen. Deze werden in 2019 ruim 11.000 keer bekeken, een toename van ruim 15% ten opzichte van het jaar ervoor.





Reflecteren en kennis delen

Leren van Casussen

De vormgeving van Leren van Casussen is in 2019 geheel vernieuwd. Komende tijd kijken de makers op welke wijze de presentatie van de casusbeschrijvingen nog levendiger en persoonlijker kan, bijvoorbeeld door betrokken mensen bij de casus aan het woord te laten op video. Verder wordt gekeken hoe de geleerde lessen uit Leren van Casussen nog verder in de praktijk gebracht kunnen worden. Bij een van de ggz-casussen is een format voor een workshop ontwikkeld. Zorgprofessionals kunnen deze zelf geven binnen hun eigen organisatie en op deze wijze inzichten toepassen voor hun eigen cliënten. In de loop van het jaar wordt geëvalueerd wat dit experiment in de praktijk oplevert.

‘Professionals kunnen gebruik maken van casusbeschrijvingen in hun eigen praktijk.’

Zelfverwondend gedrag

Zelfverwondend gedrag

De impact en gevolgen van **zelfverwonding** zijn groot, zowel voor de cliënt zelf als voor zijn sociale en professionele omgeving. Om dit thema blijvend onder de aandacht te brengen en expertise te delen is CCE een project gestart om de beschreven denk- en werkwijze uit het boek ‘Zelfverwonding’ (*Bert Henderikse, 2017*) op andere manieren te vertalen en beschikbaar te stellen aan professionals. Dit project bestaat uit vier deelprojecten.





Reflecteren en kennis delen

Zelfverwondend gedrag

Videoportretten

Bij het eerste deelproject zijn in 2019 twee videoportretten gemaakt van Benjamin en Thijs, bij wie sprake is van ernstige zelfverwonding. De portretten worden gebruikt bij consultaties, workshops en zorginstellingen om in gesprek te gaan met zorgprofessionals over verklaringen van het gedrag. Het gesprek is aanleiding om van en met elkaar te leren.

Kennis online

Een tweede deelproject dat vanaf 2020 wordt opgepakt is het online beschikbaar stellen van informatie voor professionals uit het boek 'Zelfverwonding', zoals verklaringen, interventies en werkwijzen.

Good practice toepassen

Het derde deelproject is gericht op het toepassen van de 'good practice' uit het boek bij consultaties van cliënten met ernstige zelfverwonding. Nieuwe inzichten die we daarmee opdoen laten we onderzoeken. Dit onderzoek naar effect- en procesevaluatie wordt gedaan in samenwerking met een externe partij, bijvoorbeeld een universiteit.

Kennis over EAT

Het vierde deelproject betreft het beschikbaar en actueel houden van de expertise over EAT (Electro Aversieve Therapie). Dit is een niet onomstreden methode die heel zelden wordt toegepast. Overweging om deze expertise





Reflecteren en kennis delen

Zelfverwondend gedrag

Beter toegang

desondanks toch beschikbaar te willen houden is dat deze evidence based is en een laatste redmiddel kan zijn voor mensen met ernstig zelfverwondend gedrag. Juist omdat het een omstreden methode is opereert CCE hier niet op eigen houtje. We nemen het initiatief om hierover in gesprek te gaan met de inspectie en beroepsorganisaties, met name over de voorwaarden (zoals zorgvuldigheidseisen) waaronder EAT mag worden toegepast. Denk bij beroepsorganisaties aan het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) en de Nederlandse Vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO).

Beter toegang tot wetenschappelijke kennis

Omgaan met probleemgedrag is regelmatig onderwerp van wetenschappelijk onderzoek. Dat levert interessante inzichten op die in de praktijk bruikbaar zijn voor zorgprofessionals.

Met het project 'Evidence at Work' wil CCE bijdragen aan het beter toegankelijk maken, verder delen en toepasbaar maken van de uitkomsten van wetenschappelijk onderzoek onder zorgprofessionals. In dit project wordt nieuwe met zorg geselecteerde wetenschappelijke kennis ('evidence') over een aantal thema's in relatie tot probleemgedrag via video's gedeeld met zorgprofessionals zodat zij deze kunnen gebruiken op de werkvloer ('at work'). In de loop van 2020 verschijnen negen nieuwsitems online. Op basis van de feedback van professionals wordt besloten hoe we hier mee verder gaan.





Reflecteren
en kennis delen

Somatische
verklaringen

Visie op leren
en opleiden

Zoeken naar somatische verklaringen

Bij consultaties in de gehandicaptenzorg ziet CCE regelmatig dat somatische verklaringen voor probleemgedrag onderbelicht blijven. Ongemak, pijn of verminderd lichamelijk functioneren kunnen veel invloed hebben op de kwaliteit van bestaan en het gedrag van de cliënt. Daarom is het online hulpmiddel ‘[Zoeken naar somatische verklaringen voor probleemgedrag](#)’ ontwikkeld, met ruim 150.000 keer bezoekers in 2019. Gezien de belangstelling uit het buitenland is deze tool afgelopen jaar ook in het Engels en (deels) in het Frans beschikbaar gesteld.

Visie op leren en opleiden

Expertise delen en van elkaar leren doet CCE op verschillende manieren. Voor zorgprofessionals uit alle sectoren en van verschillende niveaus ontwikkelen wij [cursussen en leergangen](#) die altijd gaan over thema's rond complex probleemgedrag.

De leer- en ontwikkeltrajecten die CCE aanbiedt zijn gericht op het vergroten van de vakbekwaamheid, het versterken van het samenwerkend vermogen en het verdiepen van het lerend vermogen van zorgprofessionals.

CCE ziet leren als het doorlopen van een proces waarmee kennis gecreëerd wordt: beschikbare kennis wordt verrijkt of nieuwe kennis wordt opgedaan.

Kennis is een persoonlijke bekwaamheid, die elke zorgprofessional kan verwerven en verder ontwikkelen.





| Reflecteren
en kennis delen

Cursussen
en leergangen

Cursussen en leergangen

In 2019 zijn er vier incompany leertrajecten uitgevoerd, waarvan drie in de gehandicaptenzorg en een in de ouderenzorg. Sinds 2018 werken we voor het open aanbod van onze cursussen en opleidingen - waarbij professionals van verschillende organisaties kunnen inschrijven - met de RINO Groep in Utrecht. Door deze samenwerking wordt de opleidingservaring van de RINO Groep gecombineerd met de inhoudelijke expertise van CCE op het gebied van ernstig probleemgedrag.

In 2019 zijn drie leertrajecten met open inschrijving uitgevoerd. De leergang voor gedragskundigen Probleemgedrag in Context, de cursus Emotionele ontwikkeling voor alle sectoren in de langdurige zorg en de cursus Geïntegreerde analyse en aanpak van probleemgedrag in de ouderenzorg. In deze leertrajecten wordt op een methodische manier naar ernstig probleemgedrag gekeken vanuit de leidende principes van CCE: breed, meervoudig en specifiek kijken naar de context van de cliënt. Daarbij is aandacht voor de rol van de verschillende zorgprofessionals en voor het versterken van de interdisciplinaire samenwerking. Er wordt gewerkt met eigen casuïstiek en een belangrijk onderdeel is hoe het geleerde toe te passen en te borgen in de eigen werkpraktijk.





Reflecteren
en kennis delen

Workshops
en gastlessen

Professionele
Leergemeenschap

Workshops en gastlessen in onderwijs

CCE geeft ook workshops, gastlessen, lezingen en trainingen gericht op complex probleemgedrag. Dit doen we naar aanleiding van vragen van organisaties in de langdurige zorg, onderwijs- en opleidingsinstituten zoals bijvoorbeeld het Radboudumc, GERION-VUmc, UNO-UMCG, hogescholen en MBO-opleidingen.

‘Samen leren en elkaar inspireren.’

Professionele Leergemeenschap

CCE is steeds op zoek naar nieuwe vormen van leren en opleiden. In 2019 is een **Professionele Leergemeenschap (PLG)** gestart met managers die werkzaam zijn in de gehandicaptenzorg en regelmatig te maken hebben met ernstig en aanhoudend probleemgedrag van cliënten. Hoe gaan zij daar vanuit hun eigen rol- en taakopvatting mee om? Zijn er preventieve maatregelen die werken en zo ja, hoe zijn deze te implementeren binnen de organisatie? Doel van de PLG is om nieuwe praktijken te ontwikkelen samen met het werkveld, wetenschap en instellingen gericht op vraagstukken van managers over complex probleemgedrag. In 2019 was het thema: ‘Managen van dynamiek in de zorg’, waarbij de volgende vraagstukken aan bod kwamen: wat is je rol, positie en span of control in relatie tot de complexe doelgroep waar je voor werkt? Wat is de invloed van de organisatiecontext op probleemgedrag?





Reflecteren en kennis delen

Professionele Leergemeenschap

Middagsymposia VVT

In de Professionele Leergang leren managers, teamleiders, CCE-coördinatoren en -consulenten van elkaar. Uitgangspunt is het vergroten van hun vakbekwaamheid en het ervaren van de voordelen van samenwerking tussen verschillende expertisegebieden. De PLG bestaat zowel offline, in de vorm van bijeenkomsten, als online, in de vorm van een digitaal platform. Deelnemers aan de PLG delen en bediscussiëren eigen ervaringen en actuele inzichten. In 2020 is er een bijeenkomst van de PLG ‘Samen leren in context’ gepland. Deze PLG is gericht op het vergroten van vaardigheden van interne en externe trainers die leertrajecten, cursussen en workshops voor CCE uitvoeren.

Middagsymposia VVT

Ruim 300 verzorgenden en verpleegkundigen in de VVT bezochten in 2019 de twee middagsymposia ‘Probleemgedrag, om wie draait het eigenlijk?’. Doel van de bijeenkomsten is om deelnemers mee te nemen op een zoektocht naar de oorzaken van probleemgedrag van mensen met dementie. Wanneer de mogelijke oorzaken bekend zijn, kan er beter gewerkt worden aan het voorkomen en aanpakken van probleemgedrag. Deelnemers konden kiezen uit zes praktische workshops onder leiding van CCE consulenten. De symposia werden beoordeeld met een ruime 8.



**Lees het interview met CCE
coördinator Birgit Voorn:
“Theoretische concepten over
probleemgedrag, vertaald
voor gebruik in de praktijk”**





| Samen optrekken
in programma's

Actieonderzoek

Promotieonderzoek

Outsideronderzoek

Aansluiten met
sectorprogramma's

Waardigheid en Trots

Programma
Volwaardig leven

Gespecialiseerde
expertisecentra

Aanpak bij ernstige
eetstoornissen

Project Pro

Passende zorg NAH

Multidisciplinaire
richtlijn

Samen optrekken in programma's



Als partner van zorgprofessionals in alle sectoren zet CCE de beschikbare expertise graag in bij actuele thema's en vraagstukken over complexe zorgvragen en probleemgedrag. Kennis die we opdoen in consultaties passen we actief toe in meerjarige programma's en projecten die we zelf ontwikkelen, vaak in samenwerking met professionals uit het veld. Daarnaast werken we mee aan onderzoeks- en ontwikkelprojecten van andere partijen. Deze zijn altijd gerelateerd aan de dagelijkse praktijk waarbinnen onze coördinatoren en deskundigen werkzaam zijn.





| Samen optrekken in programma's

Actieonderzoek

Actieonderzoek naar invloed organisatiecontext op probleemgedrag

Ernstig en aanhoudend probleemgedrag ontstaat vaak in de interactie tussen de cliënt en diens omgeving. Om meer inzicht te krijgen in de invloed van de dynamieken in de organisatiecontext op zorgprofessionals en cliënten en hoe te handelen in situaties van probleemgedrag, is CCE in 2016 gestart met het project 'Inzicht in Context'. Samen met zes instellingen in de gehandicaptenzorg is actieonderzoek gedaan, waarin de organisatiecontext is bestudeerd met de betrokkenen vanuit CCE en de instelling van afgeronde en lopende consultaties. In totaal waren ongeveer 40 mensen van De Twentse Zorgcentra, 's Heeren Loo Ermelo, Prisma, Reinaerde, SOVAK, Zuidwester en CCE intensief betrokken bij de opzet en uitvoering van dit actieonderzoek.

Eind juni vond in De Mariënhof in Amersfoort de slotbijeenkomst 'Bewegen met probleemgedrag' plaats met alle deelnemers aan het project. Tijdens deze slotbijeenkomst zijn de geleerde lessen van de deelnemers besproken en zijn de eerste resultaten van de analyse over alle zes actieonderzoeken heen gepresenteerd. Deze analyse leverde een drie kernconceptenmodel op: onderschatte situatietekens van situaties van probleemgedrag, richtinggevende zorgframes, en opgeroepen organisatiedynamieken. In 2020 verschijnt een print en online publicatie met de kennisopbrengsten van het project. Deze delen we de komende jaren op veel verschillende manieren met organisaties in het werkveld zodat ook anderen er hun voordeel mee kunnen doen. De publicatie en ontwikkelde werkvormen





| Samen optrekken in programma's

Actieonderzoek

Promotieonderzoek

zullen ingebed worden in het dagelijks werk van coördinatoren. De verwachting is dat het methodisch toepassen van de concepten komende jaren zal leiden tot verdere verrijking van de uitkomsten van dit onderzoek.

Promotieonderzoek naar organisatiecontext

De eerste twee deelonderzoeken van het [promotieonderzoek 'Invloed van de organisatiecontext op probleemgedrag bij mensen met een verstandelijke beperking'](#) zijn gepubliceerd in het Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen (NTZ). Het promotieonderzoek door Vanessa Olivier-Pijpers, science practitioner bij CCE, gaat over de invloed van de organisatiecontext op zorgprofessionals, cliënten en hun (probleem)gedrag. Het is een samenwerking tussen CCE en ESHPM (Erasmus School of Health Policy and Management, Erasmus Universiteit).

Van het eerste deelonderzoek is een Engelstalig artikel gepubliceerd in Alter. Het tweede deelonderzoek is in 2019 afgerond met een Engelstalig artikel, dat is gepubliceerd in het Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities (JARID). De [publicatie in JARID](#) beschrijft het kwalitatieve onderzoek waarin 21 managers, gedragskundigen en teamleiders zijn geïnterviewd. Het derde deelonderzoek is begin 2020 afgerond met een Engelstalig artikel dat is gepubliceerd in Research in Developmental Disabilities. In navolging op het tweede deelonderzoek zijn deze keer cliënten en hun vertegenwoordigers geïnterviewd. Het vierde deelonderzoek





| Samen optrekken in programma's

Promotieonderzoek

Outsideronderzoek

- een longitudinale case study bij twee instellingen - en het vijfde deelonderzoek - een vragenlijstonderzoek - zijn eind 2019 ingediend bij Engelstalige journals. Alle deelonderzoeken zijn afgerond. In 2020 zal het proefschrift worden geschreven om het uiteindelijk te verdedigen.

Wave Outsideronderzoek

Het project 'Wave' vraagt aandacht voor intuïtie in de dagelijkse praktijk van zorg voor mensen met een matige tot ernstige verstandelijke beperking en ernstig aanhoudend probleemgedrag. Tegelijkertijd creëert Wave kansen voor impliciete kennis, door het inzetten van buitenstaanders en nieuwkomers. Dit zijn mensen zonder ervaring in de zorg, maar mét relevante kennis en ervaring op andere levensgebieden. Zij lopen sinds medio 2019 twee jaar lang een halve dag per week mee in een casus rondom één hoofdpersoon met moeilijk verstaanbaar gedrag.

Buitenstaanders verbinden zich aan de situatie en de betrokkenen door langdurig te observeren en ideeën aan te dragen. Het doel van dit participatief onderzoek is de totstandbrenging van een actieve lerende gemeenschap. [Wave](#) is een initiatief van CCE in samenwerking met VUmc, Universiteit voor Humanistiek, zes zorgaanbieders, en verschillende MBO-, HBO-, en WO-opleidingen.





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met sectorprogramma's

Aansluiten met sectorprogramma's

In 2018 zijn bij CCE onder leiding van vier programmaleiders nieuwe sectorprogramma's opgesteld voor de [gehandicaptenzorg](#), de [GGZ](#), de [VVT](#) en voor [Jeugd & Onderwijs](#).

In vervolg daarop zijn de programmaleiders in alle sectoren op zoek gegaan naar gesprekspartners over de aansluiting en aanpak van CCE, om zo nog meer maatwerk te kunnen leveren. Zo leiden de programma's tot innovatie van onze eigen werkwijze. Naast het delen en verder verrijken van onze 'contextuele benadering', wordt in de programma's gewerkt aan 'leren in netwerken' en het uitwisselen van kennis.

In 2019 zijn de programma's goed 'op stoom gekomen'. De activiteiten die uit de programma's voortkomen zijn zo veel mogelijk toegespitst op actuele vraagstukken in de verschillende sectoren. We houden aandacht voor sectoroverstijgende issues als hiaten in de zorg en onvrijwillige zorg. Verder leggen we de nadruk op het professionele belang van het tijdig inschakelen van (externe) deskundigen en de wijze waarop instellingen dat kunnen organiseren. Dit om te voorkomen dat professionals vastlopen en cliënten te kort komen of onnodig worden overgeplaatst.

Lees de interviews om een indruk te krijgen van een aantal activiteiten uit de sectorprogramma's:



Jeugd: Yvette de Beer:
"Samen mét jongeren op zoek naar perspectief"



Gehandicaptenzorg:
Marly Janssen: "Wil je elkaar écht leren kennen, dan moet je elkaar ontmoeten"



GGZ: Anouk Lens van Rijn-Perquin: "Werken aan verbinding in de GGZ"



VVT: Anita Dortmans:
"Samenwerking met de sector is dé manier om aangesloten te blijven"





| Samen optrekken in programma's

Waardigheid en Trots

Waardigheid en Trots

In 2019 is het project Waardigheid en Trots afgerond en geëvalueerd. CCE heeft hieraan deelgenomen en diverse producten en diensten ontwikkeld. Afgelopen jaar zijn de laatste vijf van een serie van twaalf e-learningmodules verschenen voor verzorgenden in de VVT. In 2018 en 2019 organiseerde CCE twee landelijke dagen 'Waardigheid en Trots'. Tijdens die bijeenkomsten vroegen we zorgprofessionals in de VVT om geleerde lessen en good practices met elkaar te delen. De bijeenkomsten werden bezocht door circa 260 verzorgenden in de VVT. Een uitgebreide [evaluatie van de CCE-activiteiten binnen Waardigheid en Trots](#) is op de website van CCE te vinden.

'Delen van geleerde lessen en good practices helpt mensen in hun werk.'





| Samen optrekken in programma's

Programma Volwaardig leven

Gespecialiseerde expertisecentra

Programma Volwaardig leven

CCE is betrokken bij een aantal initiatieven uit het [programma Volwaardig leven](#). Het ministerie van VWS heeft dit programma in het leven geroepen om een beweging op gang te brengen naar toekomstbestendige gehandicaptenzorg en complexe zorg. Het gaat daarbij om zorg die flexibel kan inspelen op zorgvragen van mensen met een beperking en hun naasten.

In 2019 maakte CCE deel uit van de regionale taskforces, waarvan er inmiddels 21 gerealiseerd zijn. In die taskforces wordt het gesprek gevoerd over het creëren van extra plaatsen voor mensen met complexe zorgvragen. We brengen expertise in vanuit onze ervaring met en kennis van deze doelgroep, die we ook in onze eigen consultaties vaak terugzien.

Een andere ontwikkeling binnen het programma Volwaardig leven is de oprichting van Crisis- en ondersteuningsteams (COT's). Deze teams zijn vooral gericht op het voorkomen van interne of externe overplaatsingen van cliënten in crisissituaties. In de loop van dit jaar kunnen zorgaanbieders in elk van de 31 zorgkantorregio's een beroep doen op de Crisis- en ondersteuningsteams. CCE coördinatoren uit alle regio's staan in contact met deze teams, nemen deel aan overleggen, brengen expertise en ervaringen uit CCE consultaties in en wisselen kennis uit.

Gespecialiseerde expertisecentra

In het afgelopen jaar heeft onder andere het ministerie van VWS een flinke impuls gegeven aan de opzet van gespecialiseerde, regionale expertisecentra in





| Samen optrekken in programma's

Gespecialiseerde
expertisecentra

Aanpak bij ernstige
eetstoornissen

het land. Deze centra, of netwerken, worden overal in het land en in alle zorgsectoren opgezet. Ze richten zich op cliënten met een hoog complexe zorgvraag, die een relatief kleine groep vormen. Denk aan expertisecentra voor jongeren met meervoudige problemen en voor mensen met ernstige eetstoornissen. In de VVT zien we bijvoorbeeld expertisecentra ontstaan rond ouderen met complexe problematiek zoals aangeboren doofheid al dan niet in combinatie met dementie. In de gehandicaptenzorg betreft het o.a. initiatieven rond cliënten met zeldzame syndromen.

CCE zet samen met andere betrokken partijen in op het toerusten en versterken van professionals en het stimuleren van kennisuitwisseling, daar waar het gaat om specifieke vraagstukken rond cliënten. Aansluiten bij deze initiatieven is inmiddels een vast onderdeel van de sectorprogramma's van CCE en de activiteiten die daaruit voortvloeien. Dit blijft de komende jaren een belangrijk speerpunt.

Aanpak bij ernstige eetstoornissen

In 2019 was er veel aandacht voor mensen met ernstige eetstoornissen en bijkomende psychiatrische problematiek. In consultaties ziet CCE hoe groot de impact hiervan is op het leven van vaak jonge mensen. Niet alleen voor henzelf, maar ook voor familie en zorgprofessionals. Om die reden ondersteunt CCE het voorstel van het samenwerkingsverband K-EET – landelijke Ketenaanpak EETstoornissen – om kennis beter te delen en het zorgaanbod verder te ontwikkelen.





| Samen optrekken in programma's

Aanpak bij ernstige eetstoornissen

Project Pro

CCE pleit voor een [aanpak die gericht is op de eetstoornis in combinatie met onderliggende psychische aandoeningen](#) en daar waar nodig gebruik te maken van specifieke expertise, bijvoorbeeld op het gebied van autisme, trauma, depressie of een persoonlijkheidsstoornis. Daarnaast is het van belang om de juiste behandelcontext te creëren waarin mensen intensieve en gespecialiseerde ondersteuning krijgen. De kennis en ervaring die daarmee is opgedaan in de gehandicaptenzorg is daarbij goed bruikbaar, ook voor normaal begaafde mensen met een eetstoornis. CCE deelt deze kennis actief en denkt mee over de versterking van de (boven)regionale netwerkzorg voor mensen met complexe eetproblematiek in gesprekken met samenwerkingspartners.

Project Pro

In 2019 is [Project Pro](#) van start gegaan. Pro is bedoeld om onvoorwaardelijke en duurzame zorg te bieden aan vierentwintig cliënten met een lichte verstandelijke beperking bij wie sprake is van een perspectiefloze situatie als gevolg van herhaaldelijk en heftig probleemgedrag en agressie. Om deze reden zijn deze cliënten door veel instellingen doorgeplaatst of afgewezen.

Pro is een vervolg op een onderzoek van CCE naar een reeks cliënten waar instellingen mee dreigden vast te lopen. Conclusie was dat professionals op zoek wilden gaan naar een andere benadering en een vernieuwd zorgaanbod, gericht op het voorkomen van uitstoten en overplaatsen. Een aantal instellingen werd betrokken en er werd subsidie aangevraagd voor het delen van kennis en het doen van onderzoek. Zo ontstond Pro.





| Samen optrekken in programma's

Project Pro

Passende zorg NAH

CCE ondersteunt de instellingen door middel van consultaties rond deze cliënten. Daarnaast leveren wij de onafhankelijk voorzitter van de stuurgroep (Marjan Boertjes, directeur consultatie en expertise) en zijn we betrokken bij het wetenschappelijk onderzoek dat binnen het project loopt. Doel is om opgebouwde kennis te ontsluiten voor een breed veld.

In het kader van Pro worden cliënten opgenomen in drie betrokken zorginstellingen. Dat zijn ASVZ, Pluryn en Trajectum. De zorg die deze instellingen bieden, richt zich op het tegemoet komen aan de gewone menselijke behoeften zoals structuur ervaren, zich veilig voelen en zich erkend en gewaardeerd voelen als mens. Medewerkers gaan een onvoorwaardelijke relatie aan met cliënten. Samen met cliënten wordt gewerkt aan het opbouwen van een normaal leven, waarbij een zinvolle invulling van de dag, door bijvoorbeeld werk, een belangrijk onderdeel is.

Passende zorg voor mensen met NAH

Eind 2019 ondertekenden diverse partijen in de zorg (GZ en GGZ) een intentieverklaring voor de realisatie van vierentwintig passende woonplekken voor mensen met NAH. Het gaat daarbij specifiek om cliënten met een combinatie van niet aangeboren hersenletsel (NAH) met psychiatrische en gedragsproblematiek en eventuele psychosomatische zorgvraag. De zorg- en ondersteuningsvraag van deze mensen kan complex zijn. Zorgaanbieders hebben de ambitie om hierin samen op te trekken, expertise te ontwikkelen en uit te wisselen. Zo zal worden samengewerkt om te komen tot passende woonvoorzieningen, oplei-





| Samen optrekken in programma's

Passende zorg NAH

Multidisciplinaire
richtlijn

dingstrajecten voor medewerkers en optimalisatie van methodieken. CCE is nauw betrokken bij dit initiatief. Naast meedenken met bestuurders over vorm en inhoud en delen van kennis, levert CCE inhoudelijke input in de vorm van afbakening van doelgroepen en beschrijving van gevraagd aanbod. Programmaleider GGZ, Didier Rammers, leverde een aandeel op een meerdaags congres van de zorgkantoren over deze thematiek.

Multidisciplinaire richtlijn probleemgedrag

CCE heeft bijgedragen aan de totstandkoming van de [nieuwe multidisciplinaire richtlijn probleemgedrag bij volwassenen met een verstandelijke beperking](#). De richtlijn is op initiatief van de NVAVG ontwikkeld en verscheen in 2019. Op grond van de ervaring en expertise van CCE hebben wij de geleerde lessen uit consultaties rond probleemgedrag ingebracht. De uitgangspunten van het werk van CCE zien we terug in de richtlijn. Denk daarbij aan aandacht voor de brede context van mensen met een verstandelijke beperking, interdisciplinair samenwerken en de noodzaak om elke situatie als specifieke situatie te zien.





| Organisatie in beeld

Organisatie-
ontwikkeling

Consulenten
& Casemanagers

Bestuur en Raad
van Toezicht

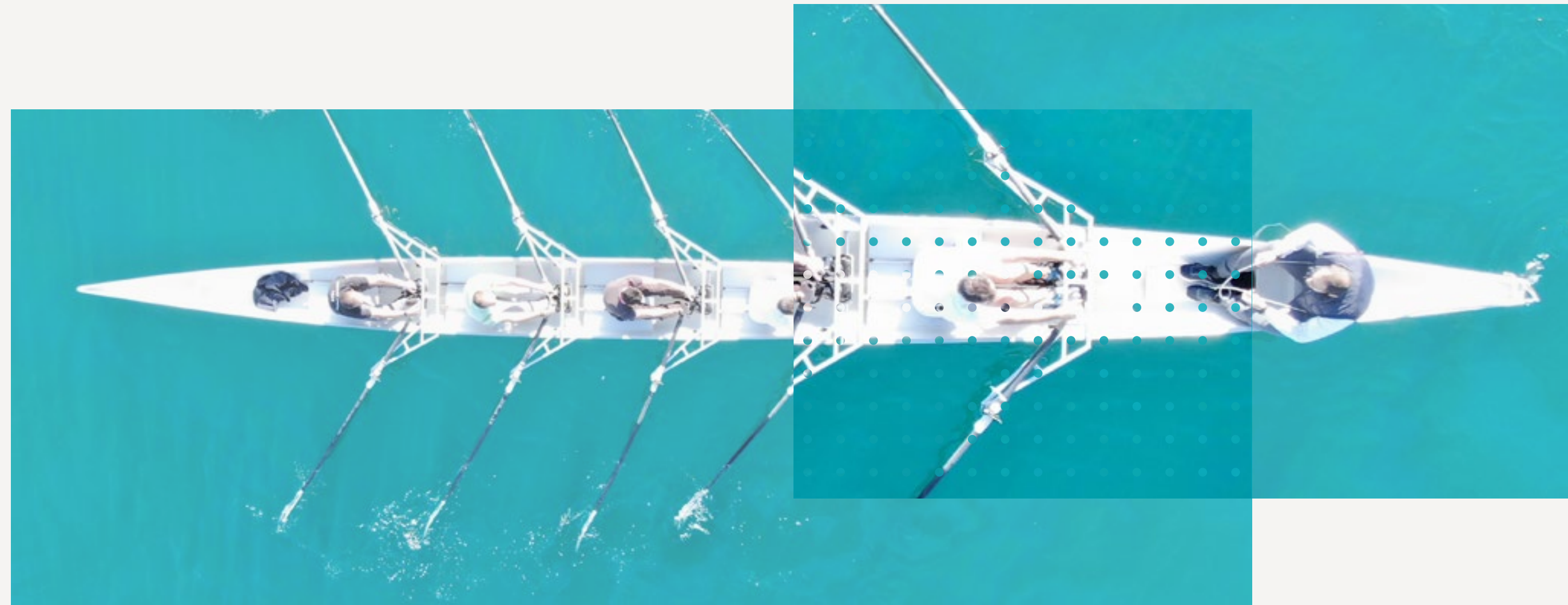
Ondernemingsraad

Nieuwe
klachtenregelingen

Nieuwe website

CCE Kennisfestival

Organisatie in beeld



Bij CCE werken ruim 100 mensen op veel manieren aan verbetering van de kwaliteit van bestaan van mensen met de meest complexe zorgvragen. We doen dat niet alleen. Samen met ons netwerk van ruim 500 deskundigen komen we dagelijks bij instellingen in alle sectoren van de zorg, waar professionals exact hetzelfde nastreven. We bundelen onze krachten en zetten onze expertise in, om gezamenlijk perspectief te scheppen in vastlopende situaties. Binnen het CCE is samenwerking belangrijk, net als leren van elkaar. Er is veel ruimte en mogelijkheid om talenten te ontwikkelen.





| Organisatie in beeld

Organisatie- ontwikkeling

Consulenten & Casemanagers

Organisatieontwikkeling

In 2019 is een start gemaakt met de uitvoering van een organisatie-ontwikkeltraject, waarin het accent ligt op verdergaande vakontwikkeling door het versterken van interne samen- en tegenspraak binnen en tussen teams van CCE coördinatoren en ondersteuners.

Ter ondersteuning hiervan is de organisatiestructuur aangepast. Sinds begin 2019 werken we met kleinere teams die worden aangestuurd door twee directeuren consultatie en expertise. De secretariaten, financiële administratie, P&O en ICT worden aangestuurd door de directeur bedrijfsvoering. Tevens is een cultuur- en waardenonderzoek uitgevoerd.

Verder wordt gewerkt aan het creëren van meer dwarsverbanden binnen de organisatie zodat medewerkers optimaal kunnen profiteren van elkaars expertise. De eerder ingerichte programma-organisatie levert daar een belangrijk bijdrage aan.

Consulenten & Casemanagers

CCE heeft een groot netwerk van meer dan 500 consulenten en casemanagers met specifieke expertise die worden ingezet bij consultaties. Zij werken als ZZP'er of zijn gedetacheerd vanuit een instelling. We dragen er zorg voor om dit netwerk goed te onderhouden. Dat gaat enerzijds om het aan ons binden van mensen met de juiste competenties en expertise; anderzijds is het belangrijk dat dit netwerk zich onderdeel weet van de voortdurende ontwikkeling van CCE. Andersom blijkt die behoefte ook te bestaan bij de consulenten.





Organisatie in beeld

Consulenten & Casemanagers

In het najaar van 2019 hebben veel consulenten en casemanagers de CCE Cafés over Vrijheid en veiligheid in consultaties bezocht. Tijdens bijeenkomsten in Gouda, Zwolle en Veldhoven is een toelichting gegeven op de nieuwe Wet zorg en dwang, de Wet verplichte ggz en de visie en rol van CCE. Daarnaast is er met elkaar gesproken over de gevolgen van de wetgeving voor ons werk in consultaties. Daarnaast zijn er in 2019 vier CCE Werkplaatsen ‘Casemanagers in bedrijf’ georganiseerd over actuele thema’s. Tijdens deze werkplaatsen stond zowel het ontmoeten als het mét en ván elkaar leren van CCE-deskundigen centraal. Verder zijn voor nieuwe consulenten en casemanagers in diverse regio’s introductie-bijeenkomsten georganiseerd om kennis te maken met CCE.

‘Tijdens ontmoetingen met CCE-deskundigen leren we mét en ván elkaar.’

Bestuur en Raad van Toezicht

Bestuur en Raad van Toezicht

CCE heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur en een **Raad van Toezicht (RvT)**. In de RvT hebben vijf onafhankelijke leden zitting met verschillende relevante achtergronden. De bezoldiging van de bestuurder en toezichthouders geschiedt volgens de Wet Normering Topinkomens.





Organisatie in beeld

Bestuur en Raad van Toezicht

In het verslagjaar is prof.dr. Marian Verkerk als lid van de Raad van Toezicht afgetreden. Zij is opgevolgd door prof.dr. Petri Embregts. Haar aandachtsgebied binnen de raad van toezicht is onderwijs en wetenschap. In het najaar is ook Henk van der Stelt (met aandachtsgebied financiën en ondernemerschap) afgetreden, in zijn opvolging was al in 2018 voorzien.

In 2019 heeft de Raad van Toezicht zes keer vergaderd met de bestuurder. In de vier reguliere vergaderingen kwam steeds een uitgebreide voortgangsrapportage van de bestuurder aan de orde. Daarin is aandacht besteed aan de planning & control cyclus, de voortgang in de dienstverlening, aan de ontwikkelagenda van CCE en aan ontwikkelingen in de organisatie. Naast de overige vaste agenda-punten, zoals kwartaalcijfers, jaarrekening, jaarplan en begroting, zijn onder meer de volgende onderwerpen besproken: de introductie van de nieuwe regeling meerzorg en de gevolgen daarvan voor de rol van CCE, het project Inzicht in Context, de Klachtenregeling, de ontwikkelingen binnen de verschillende sector-programma's en diverse ontwikkelingen rond expertisemanagement, waaronder de visie op leren en opleiden.

In aanvulling op de reguliere vergaderingen heeft de raad nog twee thema-overleggen gehad, een over de wijze van toezichthouden en een over de strategie van CCE. In vervolg daarop is een toezichtagenda voor de komende jaren opgesteld.





Organisatie in beeld

Ondernemingsraad

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) van CCE denkt mee over het beleid van de organisatie vanuit het perspectief van medewerkers. Leden van de OR zijn Dorothé van Kempen (voorzitter tot november 2019), Janita van der Vinne (vicevoorzitter), Carla Kop, Lucia van Leeuwen, Eugene Henst en Anita Dortmans. Sinds het vertrek van Femmalien Drogts in december 2019 is er een vacature. Eind 2019 nam Janita van der Vinne het voorzitterschap over van Dorothé van Kempen. Johan Lantinga is aan de OR toegevoegd als extern ambtelijk secretaris.

De OR vergaderde in 2019 negen keer waarvan vijf keer met de bestuurder. In de vergaderingen besteedde de OR onder meer aandacht aan de volgende onderwerpen: evaluatie van de organisatieontwikkeling, duurzaamheid en de voortgang rond ICT-zaken.

In het najaar van 2019 volgden leden van de OR een training om goede vragen te blijven stellen. Naast het oefenen met doorvragen hebben de OR-leden meer zicht gekregen op elkaars kwaliteiten om elkaar zo goed mogelijk te kunnen aanvullen en zo beter te fungeren als OR.

Nieuwe klachtenregelingen

In 2019 zijn er twee nieuwe klachtenregelingen in werking getreden: [de klachtenregeling voor consultaties](#) en de [klachtenregeling voor Meerzorg](#). Uitgangspunt voor deze nieuwe regelingen is klagers ruim gelegenheid bieden hun bezwaren goed toe te lichten en zich gehoord te voelen, alvorens in meer formele procedures terecht te komen.

Nieuwe klachtenregelingen





Organisatie in beeld

Nieuwe klachtenregelingen

Dat was aanleiding om de functies van de cliëntvertrouwenspersoon in het leven te roepen en de rol van de klachtenfunctionaris opnieuw te beschrijven en in te vullen. In de praktijk heeft de nieuwe regeling gewerkt zoals bedoeld. In totaal zijn er in 2019 twee klachten ingediend bij CCE. Beiden zijn in goed onderling overleg afgehandeld en hebben niet tot een formele klacht geleid.

‘De nieuwe CCE-website is dé plek om kennis te delen met professionals en anderen.’

Nieuwe website

Nieuwe website

De website is hét online visitekaartje van CCE. Het is de plek waar zorgprofessionals, cliënten, ouders en verwanten hun zoektocht beginnen naar expertise over probleemgedrag. Veel van deze kennis delen we via de website. In 2019 is deze geheel vernieuwd. Bij de inrichting van de nieuwe site was het zoekgedrag van bezoekers leidend. Alle kennisproducten van CCE (zoals video’s, casussen, e-learning en publicaties) zijn bij elkaar gerubriceerd en eenvoudig toegankelijk via de zoekfunctie. Daarnaast is de tekst-beeld verhouding aangepast aan de huidige eisen van deze tijd. Meer foto’s en witruimte maken de website voor bezoekers prettig leesbaar en navigeerbaar. In 2019 is de CCE-website bijna 200.000 keer bezocht, ruim 40% meer dan in 2018.





Organisatie in beeld

Kennisfestival

CCE Kennisfestival

In het najaar van 2019 is gestart met de voorbereidingen voor een groot evenement in 2020. De inspanningen waren er op gericht om op 22 juni 2020 een landelijk Kennisfestival te organiseren voor en door zorgprofessionals uit alle zorgsectoren, CCE-consulenten en -medewerkers. Kennis delen en elkaar ontmoeten stond daarbij centraal. Als thema was gekozen voor 'Over grenzen' met als uitdaging om óver de grenzen van organisaties en sectoren te kijken en in gesprek te gaan over de dilemma's die spelen bij complexe zorgvragen en ernstig probleemgedrag. Het festival zou worden geopend door Erik Gerritsen, secretaris-generaal bij het ministerie van VWS. Door de ontwikkelingen als gevolg van het coronavirus is besloten het Kennisfestival te verplaatsen naar 21 juni 2021.





| Cijfers en
kengetallen

kengetallen

Exploitatierkening

Cijfers en kengetallen





| Cijfers en kengetallen

kengetallen

* 2019 was een overgangsjaar door de invoering van de nieuwe regeling Meerzorg. Binnen de nieuwe regeling zijn ontwikkelgesprekken gevoerd en daarnaast meerzorgadviezen uitgevoerd in het kader van de oude regeling.

Consultaties (aantal aangemelde cliënten per sector)	2019	2018
Gehandicaptenzorg	558	574
Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT)	351	288
Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)	255	246
Jeugd en Onderwijs	403	291
Totaal	1.567	1.399

Uitgevoerde meerzorgactiviteiten* en audits	2019	2018
Ontwikkelgesprekken	265	n.v.t.
Meerzorgadviezen in Gehandicaptenzorg	32	1.490
Meerzorgadviezen in GGZ / VVT	22	179
PGB Meerzorgadviezen	62	68
Audits prestaties VG Kind Gedrag	9	14

Personeel	2019	2018
Aantal FTE's gemiddeld	89,8	89,5
Aantal medewerkers ultimo	111	115
Ziekteverzuim	5,5%	3,9%
Verzuimfrequentie	0,9	0,92





| Cijfers en
kengetallen

Exploitatierkening

Exploitatierkening over 2019

	Werkelijk 2019 €	Begroting* 2019 €	Werkelijk 2018 €
Baten			
Subsidies	14.418.998	14.035.00	12.136.000
Projectsubsidies	409.290	-	347.977
Opbrengsten meerzorgactiviteiten	452.495	1.365.000	2.088.056
Overige opbrengsten	91.942	90.000	113.056
Totaal baten	15.372.725	15.490.000	14.685.089
Lasten			
Personeelskosten			
Salarissen	7.234.345	7.431.800	6.927.011
Personeel niet in loondienst	226.860	118.700	174.986
Overige personeelskosten	267.855	330.500	272.503
Personeelskosten projectsubsidies	166.516	-	154.971
Totaal personeelskosten	7.895.576	7.881.000	7.529.471
	∨		



Cijfers en kengetallen

Exploitatier rekening

* Dit betreft de herziene begroting op basis van een hoger aantal consultaties. De oorspronkelijke begroting was gebaseerd op 1.350 consultaties terwijl de herziene begroting uitgaat van 1.550 consultaties.

	Werkelijk 2019 €	Begroting* 2019 €	Werkelijk 2018 €
Kosten (vervolg)			
Materiële kosten			
Huisvestingskosten	476.543	502.000	521.934
Organisatiekosten	1.488.224	1.422.000	1.352.494
Kosten inzet consultants/casemanagers	5.006.768	5.404.000	5.146.083
Kosten projecten en expertiseontwikkeling	373.439	300.000	387.659
Expertisekosten projectsubsidies	242.774	-	193.006
Totaal materiële kosten	7.587.748	7.628.000	7.601.176
Totaal kosten	15.483.324	15.509.000	15.130.647
Resultaat voor resultaatbestemming	110.599-	19.000-	445.558-
Resultaatbestemming			
Onttrekking egalisatiereserve	75.443-	28.000-	445.249-
Onttrekking bestemmingsreserve	1.356-	9.000	
Onttrekking algemene reserve	33.800-		309-
Resultaat na resultaatbestemming	-	-	-





Noot: De Raad van Toezicht heeft de tekst van het jaarverslag goedgekeurd (exclusief de verwijzingen in de PDF naar de teksten op www.cce.nl).

Colofon

Uitgave: CCE | Centrum voor Consultatie en Expertise
Landelijk bureau, Postbus 2486, 3500 GL Utrecht
Australiëlaan 14, 3526 AB Utrecht

www.cce.nl

Design: Dailymilk

© CCE 2020