

Consultatie



Meerzorg



Reflecteren
& kennis delen



Samen
optrekken



Organisatie
in beeld



Cijfers
en kengetallen

Jaarverslag 2020

Veerkracht & creativiteit



centrum voor
consultatie en
expertise





Veerkracht & creativiteit

Rieneke de Wit | bestuurder | juni 2021



De impact van het coronavirus is groot op de mensen waar wij voor werken. In de consultatiepraktijk zien we dat de beperkende maatregelen van invloed zijn op het gedrag van kwetsbare mensen. Dat leidt soms tot een toename van probleemgedrag, bijvoorbeeld door gebrek aan fysiek contact, minder daginvulling en het gebruik van beschermende kleding. Soms zagen we juist een afname van probleemgedrag, zeker tijdens de eerste lockdown. Mogelijk omdat mensen meer rust ervaren in een omgeving met minder prikkels. Ondanks een lichte daling in het voorjaar zagen we in 2020 een stevige toename van het aantal consultatievragen. Deze toename loopt vooralsnog door in 2021.





Veerkracht en creativiteit

Ook voor ons eigen werk zijn de gevolgen van het virus onmiskenbaar. Normaal gesproken komen we voor consultaties dagelijks bij veel zorginstellingen in het hele land over de vloer. Om te voorkomen dat we als CCE een ‘superspreader’ van het virus zijn, werken we zoveel mogelijk vanuit huis. Veilig en verantwoord werken staan voorop. Maar wat hebben we het gewone contact en het plezier van ‘op locatie’ werken gemist! Zeker in consultaties, waar vaak gevoelige zaken aan de orde zijn, ervaren we het ontbreken van rechtstreeks contact vaak als problematisch. Dat neemt niet weg dat we in het contact met onze partners en binnen CCE veel veerkracht en creativiteit zien. Samen ontwikkelen we allerlei nieuwe werkvormen. We passen de aard en samenstelling van de online gesprekken in consultaties aan; fysieke bijeenkomsten voor scholing maken plaats voor webinars en ook voor de ontwikkelgesprekken in de meerzorg hebben we een andere vorm gevonden. Vanzelfsprekend blijft de kwaliteit van ons werk voorop staan. En waar het écht nodig is, vinden afspraken voor consultaties op locatie plaats, rekening houdend met de richtlijnen van het RIVM.





Samenwerken met expertisecentra

De laatste jaren zijn er de nodige expertisecentra en -netwerken opgericht of in voorbereiding genomen. Denk aan de (boven)regionale expertteams in de jeugdhulp, de regiotafels in de GGZ en de landelijke expertise- en kenniscentra voor specifieke doelgroepen in de gehandicaptenzorg en VVT. Omdat ook wij zien dat er verbetering nodig en mogelijk is in de zorg voor cliënten met een complexe zorgvraag, brengen wij graag onze ervaring en expertise in om deze initiatieven te versterken. Ook als het gaat om al langer bestaande initiatieven zoals TOPGGz stemmen we af en werken we samen. Wat ons hier drijft is dat de beschikbare expertise voor de cliënt ook daadwerkelijk beschikbaar komt, bij voorkeur op de plek waar hij of zij woont. En dat dat op tijd gebeurt, dat wil zeggen: vóór de situatie echt vastloopt en overplaatsing uit handelingsverlegenheid dreigt.

‘Wat ons drijft in de samenwerking met anderen is dat de juiste expertise voor de cliënt beschikbaar komt, bij voorkeur op de plek waar hij of zij woont.’





We zijn bij deze expertisecentra en -netwerken actief als partner betrokken, met het focus op ernstig en aanhoudend probleemgedrag. Het zal de kunst zijn met elkaar een (h)echt netwerk te vormen waarbinnen we elkaar tijdig inschakelen en versterken door expertise te delen, deels in de vorm van consultaties.

Vanuit een onafhankelijke positie kan CCE meekijken, creatief en onorthodox, naar de wisselwerking tussen de cliënt en zijn context. We hebben inmiddels veel ervaring opgedaan met samenwerken aan complexe casuïstiek en met uitwisselen van good practices. Komende tijd blijft het verder uitbouwen van de samenwerking met expertisecentra en -netwerken een belangrijk aandachtspunt in ons werk.

Gezamenlijke zoektocht

De inzet van CCE is gericht op het begrijpen en voorkomen van probleemgedrag in vastlopende situaties. In consultaties gaan we met professionals, cliënten of hun naastbetrokkenen op zoek naar herstel van perspectief. Juist die samenwerking levert nieuwe kennis en inzichten op, die we dan graag weer onderzoeken, uitdiepen en delen. Dat inspireert en bemoedigt ons. We blijven dan ook graag met u samenwerken!





| Consultatie

Aanuragen

Evalueren, leren en verbeteren

Nieuwe aanvraag- procedure

Vrijheid en veiligheid

¹ In de praktijk zien we dat probleemgedrag (meestal) het resultaat is van de wisselwerking tussen de cliënt en zijn omgeving. Daarom kijken we altijd 'breed, meervoudig en specifiek'. Wij gebruiken bewust de term 'probleemgedrag' en bijvoorbeeld niet 'onbegrepen gedrag', 'moeilijk verstaanbaar gedrag' of 'signaalgedrag'. Dat doen we omdat 'probleemgedrag' in veel zorgsectoren een herkenbare en veelgebruikte term is. Maar ook omdat CCE alleen in actie komt als sprake is van gedrag dat problemen veroorzaakt.



Consultatie

Daar waar mensen langdurige of 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 probleemgedrag¹ aan de orde is, kan CCE een **consultatie** starten op verzoek van professionals en naast betrokkenen. We zijn actief in de jeugdhulp, het onderwijs, de geestelijke gezondheidszorg (GGZ), de gehandicaptenzorg en de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Professionals en betrokkenen gaan met hulp van onze externe deskundigen samen op zoek naar meer perspectief. Zo nodig ondersteunt CCE bij de implementatie van de bevindingen uit de consultatie.



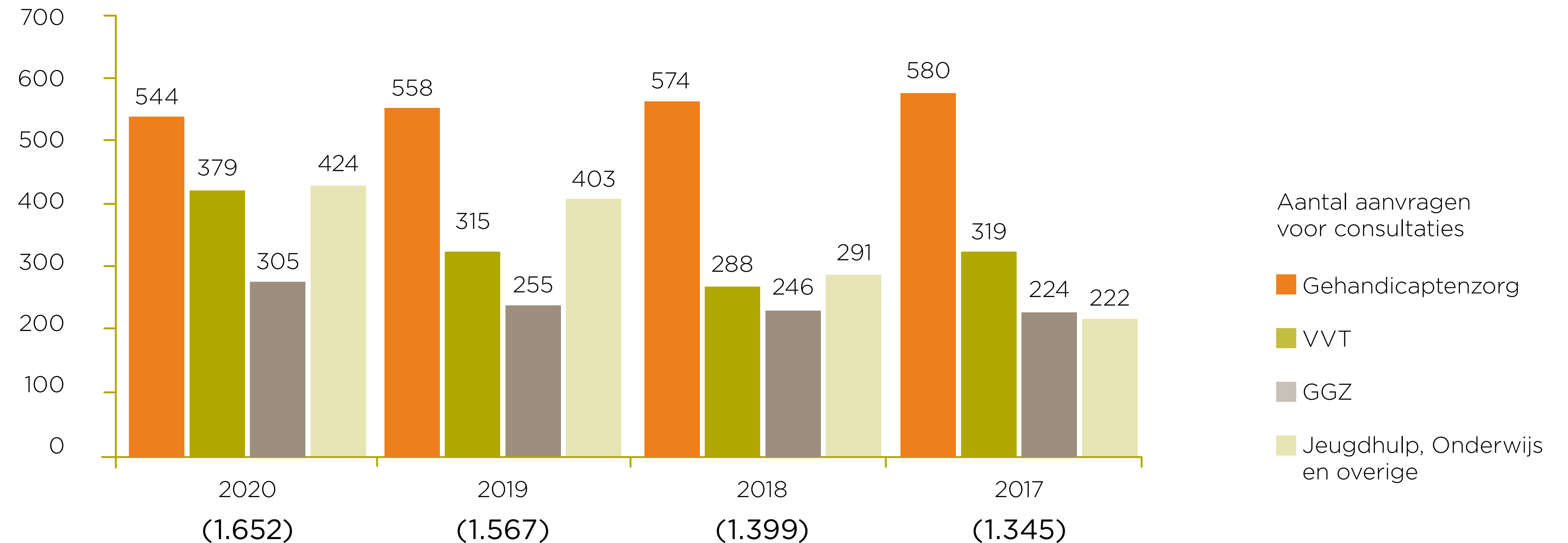


| Consultatie

Aanvragen

Aanvragen voor consultaties

In 2020 werden bij CCE 1.652 nieuwe aanvragen voor consultaties ontvangen; een stijging van 5% ten opzichte van 2019. Naast 1.550 individuele consultaties hebben 35 groepsconsultaties plaatsgevonden voor 102 cliënten. In april en mei, de eerste maanden van de lockdown, zagen we een te verwachten lichte daling in het aantal aanvragen voor consultaties. Daarentegen was er een aanzienlijke stijging te zien in de maanden juli en augustus. Uit de cijfers blijkt vooral een toename van het aantal consultaties in de jeugdhulp, GGZ en VVT.





| Consultatie

Aanuragen

Ondanks de invloed van corona bleven zorgprofessionals de weg naar CCE vinden voor expertise over probleemgedrag. Onze werkwijze en ondersteuning is vanaf maart aangepast aan de situatie zoals die bepaald werd door de maatregelen ter voorkoming van de verspreiding van het coronavirus. Afhankelijk van de omstandigheden sloten we zo goed mogelijk aan op vragen van professionals, vaak online, maar zo nodig ook op locatie. Veilig en verantwoord werken stond daarbij voorop, vanwege de vaak kwetsbare mensen die we ontmoeten en ook voor onszelf. We komen bij veel verschillende organisaties over de vloer, dat maakt de noodzaak tot terughoudendheid in fysieke contacten nog groter. Tijdens gesprekken en evaluaties is veel waardering uitgesproken over de beschikbaarheid van CCE tijdens de pandemie en het 'aangepaste' aanbod. We sluiten niet uit dat het aantal aanvragen als gevolg van corona is gestegen; voor bepaalde groepen cliënten heeft het wegvallen van bezoek, van dagbesteding en dergelijke tot een toename van probleemgedrag geleid.





| Consultatie

Evalueren, leren en verbeteren

Evalueren, leren en verbeteren

In 2020 startte CCE met een nieuwe wijze van extern evalueren van consultaties. Na afronding van een consultatietraject ontvangen betrokkenen voortaan direct een digitale vragenlijst die zij anoniem invullen. Zij geven daarin aan of het probleemgedrag van de cliënt is verminderd en of betrokkenen zich voldoende toegerust voelen om zelf verder te gaan. Ook wordt geïnventariseerd wat heeft gewerkt tijdens de consultatie, en wat juist niet. Deze wijze van evalueren - per casus, in samenspraak met professionals, cliënten en/of naastbetrokkenen - draagt bij aan het borgen van behaalde resultaten en levert directe feedback aan de betrokken CCE-professionals.

De eerste resultaten van deze evaluatie zijn inmiddels bekend. Wat opvalt is dat 86% van de respondenten CCE aanbeveelt bij anderen. De vraag of de cliënt en/of de betrokkenen zich na afloop van de consultatie toegerust voelen om zelf verder te kunnen, beantwoordt 82% van de respondenten met 'ja'. Dat is een positieve score waar we blij mee zijn. Immers: dát is wat CCE doet in consultaties: het helpen vlottrekken van vastlopende situaties. Verder blijkt dat bijna de helft van de respondenten aangeeft dat het probleemgedrag is verminderd na afronding van de consultatie; 22% geeft aan dat er geen afname is van probleemgedrag. Van de overige 31% meldt een aantal dat er wel een start is gemaakt of dat afname van het probleemgedrag ook niet het doel van de aanmelding was. Er is dan bijvoorbeeld wel meer begrip voor het gedrag van de cliënt ontstaan, meegedacht in de vastgelopen samenwerking, gekomen tot nieuwe inzichten, etc... Dit zijn interessante resultaten die leer- en verbeterpunten opleveren om consultaties verder te optimaliseren.





| Consultatie

Nieuwe aanvraag-procedure

Nieuwe aanvraagprocedure voor consultaties

In 2020 is gestart met het uitwerken van een nieuwe aanvraagprocedure voor consultaties. Uit onderzoeken en consultatie-evaluaties bleek dat het aanmeldproces bij CCE sneller en laagdrempeliger kan. Alle aanleiding om het aanvraagproces te vereenvoudigen en meer in lijn te brengen met wat aanvragers van consultaties verwachten. In januari 2021 is een start gemaakt met de implementatie van de nieuwe klantvriendelijkere aanvraagprocedure.

‘Door corona heeft het wegvallen van bijvoorbeeld bezoek en dagbesteding voor bepaalde groepen cliënten tot een toename van probleemgedrag geleid.’





| Consultatie

Vrijheid en veiligheid

Vrijheid en veiligheid in consultatie

Met de invoering van de Wet Zorg en dwang en de Wet verplichte GGZ is er in consultaties extra aandacht voor de inzet van onvrijwillige zorg en vrijheidsbeperking. In onze consultatiepraktijk zien we dat het misschien niet altijd direct mogelijk is om vrijheidsbeperking te voorkomen, maar in veel gevallen lukt het wel om stap voor stap af te bouwen. Dat doen we door samen met professionals bij zorgaanbieders te kijken naar de wisselwerking tussen de cliënt en zijn omgeving. Dan is het belangrijk om professionals van alle disciplines te betrekken en goed in kaart te brengen wat er gebeurt in de omgeving van de cliënt en wat van invloed is op de situatie.

Omdat de impact van onvrijwillige zorg groot is voor zowel cliënt als professional was er tijdens bijeenkomsten voor onze externe deskundigen, expliciet aandacht voor dit thema. Doel is om bewust te blijven van het belang van dit onderwerp en kennis met elkaar te delen. Daarbij gaat het om consultaties waar onvrijwillige zorg aanleiding is voor een vraag aan CCE, maar ook om consultaties waar dit niet primair de vraag is. Inmiddels zijn voor professionals in de verschillende zorgsectoren diverse expertiseproducten ontwikkeld rond (de afbouw van) onvrijwillige zorg. Deze zijn te vinden op de [themapagina over vrijheidsbeperking](#) van onze website.

Sinds de invoering van de Wet Zorg en dwang kan het CIZ ook een consultatie aanvragen, waarbij CCE meekijkt naar het verzet van een cliënt bij opname en verblijf.





| Meerzorg

Ontwikkeltrajecten
in de praktijk

Ontwikkeltrajecten
in tijden van corona

Leren van eigen werk



Meerzorg

Cliënten in de langdurige zorg hebben een zorgprofiel dat past bij de zwaarte van hun zorgvraag. Soms is er voor korte of langere tijd echter meer nodig, omdat de kwaliteit van bestaan van een cliënt onder druk staat. In die situaties kan de regeling Meerzorg uitkomst bieden. Vanuit deze regeling is tijdelijk extra geld beschikbaar om de zorg voor individuele of een groep cliënten beter aan te laten sluiten bij wat nodig is. Dit speelt in de gehandicaptenzorg, de GGZ en de VVT. CCE is inhoudelijk betrokken om het optimale te halen uit de mogelijkheden die **meerzorg** biedt.





| Meezorg

Ontwikkeltrajecten in de praktijk

Meezorg-ontwikkeltrajecten in de praktijk

Sinds 2019 is er een nieuwe regeling Meezorg. Deze regeling komt tegemoet aan de wensen van betrokken partijen om een meer kwalitatieve en ontwikkelingsgerichte benadering te faciliteren. Daarmee veranderde de rol van CCE, in een puur inhoudelijke. Een belangrijke overweging om als CCE betrokken te worden bij Meezorg is dat het om cliënten gaat met een relatief hoog risico op terugval. Een goede inzet van Meezorg kan het ontstaan van een neerwaartse spiraalbeweging voorkomen.

Als het gaat om de invulling van onze rol onderscheiden we twee activiteiten: de Meezorg-dialoog en het Meezorg-ontwikkeltraject. Zorgaanbieders en Zorgkantoor voeren eenmaal per jaar een Meezorg-dialoog over financiële en kwalitatieve aspecten van Meezorg. Waar mogelijk gebeurt dat in aanwezigheid van CCE. Om ervoor te zorgen dat financiële middelen uit de regeling Meezorg optimaal bijdragen aan een verbetering van de situatie van de cliënt, schakelen zorgaanbieders in overleg met het zorgkantoor, CCE in voor een Meezorg-ontwikkeltraject. Dit traject bestaat uit twee bijeenkomsten van elk een dagdeel, met een tussenpauze van maximaal een half jaar. Aan de hand van een door de zorgaanbieder aangedragen thema, wordt met betrokkenen rond de cliënt bekeken hoe zijn of haar kwaliteit van bestaan verbeterd kan worden. Er zijn ontwikkeltrajecten voor individuele cliënten en voor groepen van cliënten.





| Meerzorg

Ontwikkeltrajecten in de praktijk

De ervaring leert dat er vaak legio mogelijkheden zijn om een positieve ontwikkeling te bewerkstelligen door aanpassing van factoren in de context van de cliënt. Om de kansen die Meerzorg biedt beter onder de aandacht te brengen van zorgaanbieders hebben we een aantal goede voorbeelden van Meerzorg-ontwikkeltrajecten bij elkaar gebracht in een brochure. Deze brochure is een gezamenlijke productie met Zilveren Kruis|Zorgkantoor en vijf zorgaanbieders. De uitgave **goede praktijkvoorbeelden** is gedeeld via eigen media van alle betrokken organisaties en online platforms.

‘De ervaring leert dat er vaak legio mogelijkheden zijn om een positieve ontwikkeling te bewerkstelligen door aanpassing van de context van de cliënt.’





| Meezorg

Ontwikkeltrajecten in tijden van corona

Leren van eigen werk

Meezorg-ontwikkeltrajecten in tijden van corona

In 2020 werd gerekend op 700 ontwikkelgesprekken, waarbij een traject meestal uit twee gesprekken bestaat. Door de coronacrisis stelden veel zorgaanbieders ontwikkeltrajecten uit, totdat een bezoek op locatie weer mogelijk zou zijn. De trajecten die wel doorgingen vonden veelal online plaats. Inmiddels zijn diverse werkvormen ontwikkeld waarbij een ontwikkeltraject zowel online als offline kan plaatsvinden. De omvang van de inzet van CCE in Meezorg liep vanwege de beperkende coronamaatregelen in 2020 aanzienlijk terug. Om deze ontwikkeling op te vangen zijn tijdig personele maatregelen genomen. Medewerkers zijn ingezet voor consultaties die in 2020 juist sterker zijn toegenomen dan verwacht.

Leren van eigen werk

Om beter zichtbaar te maken wat de meerwaarde is van de betrokkenheid van CCE bij Meezorg-ontwikkeltrajecten ontwikkelden we in 2020 een nieuwe evaluatiemethodiek die we vanaf 2021 implementeren. Na afloop van een Meezorg-ontwikkeltraject ontvangen betrokkenen een digitale vragenlijst. Aan de hand daarvan evalueren we doorlopend wat de resultaten en waardering zijn van onze bijdrage in Meezorg. De opbrengst stelt ons in staat om te leren van eigen werk en optimaal in te spelen op de behoeften van zorgprofessionals en cliënten.





| Reflecteren en kennis delen

[Webinars](#)

[Tweegesprekken](#)

[Boek 'In mijn hart...
uit mijn handen'](#)

[Kennis delen
buiten Nederland](#)

[Leren van Casussen](#)

[Zelfverwondend gedrag](#)

[Van wetenschap
naar praktijk](#)

[Effect meten van
kennisproducten](#)

[Visie op Leren
en opleiden](#)

[Cursussen en leer-
gangen en incompany
leertrajecten](#)

[Workshops en
gastlessen in onderwijs](#)

[Middagsymposia VVT](#)

[CCE Kennisfestival](#)



Reflecteren en kennis delen

Expertise over probleemgedrag deelt CCE voornamelijk via consultaties. Daarnaast delen we kennis en ervaring op tal van andere manieren met zorgprofessionals. Doel van het uitwisselen van kennis is het toegankelijk maken, verdiepen, beschikbaar stellen en evalueren van gebruikte en ontwikkelde expertise in consultaties, zowel voor toekomstige consultaties als voor professionals in het werkveld. CCE zoekt naar patronen in consultaties, veelal aan de hand van specifieke thema's. In samenspraak met onze partners formuleren we 'wat werkt' in de praktijk. Naast consultaties delen we kennis met zorgprofessionals in de vorm van **cursussen & leergangen**, workshops, expertmeetings, gastcolleges en een grote variëteit aan **kennisproducten**, zoals (online) publicaties, casusbeschrijvingen, webinars, e-learningmodules en videopresentaties. Deze kennisproducten delen we via onze eigen kanalen en social media en ook zoveel mogelijk via externe media van samenwerkingspartners, zoals bijvoorbeeld het **Kennisplein Gehandicaptensector**.





Reflecteren en kennis delen

Webinars

Webinars

In 2020 zetten we grote stappen in het online delen van kennis. Mede als gevolg van de coronamaatregelen startten we met webinars, een nieuw kennisproduct van CCE. Over uiteenlopende onderwerpen organiseerden we elf webinars. Een aantal van deze webinars was - mede op verzoek van zorgprofessionals - gerelateerd aan corona.

Onderwerpen waren bijvoorbeeld:

- Het coachen van teams op afstand;
- Multidisciplinaire samenwerking rondom probleemgedrag in de VVT;
- Relationele aspecten van communicatie met verwanten;
- Samenwerking rondom probleemgedrag in de Thuiszorg;
- Sensorische informatieverwerking in de VVT;
- Verlies en Rouw in de langdurige zorg;
- Heldere themakeuze en passende werkvormen bij Meerzorg.

Twee webinars zijn vanwege het grote aantal deelnemers nogmaals herhaald. Van de online sessies zijn korte video's gemaakt die we deelden via onze website en social media. Daarnaast zijn tijdens de eerste lockdown vier korte video's gemaakt, speciaal gericht op medewerkers die dagelijks voor een groep of woning werkzaam zijn met cliënten in de gehandicaptenzorg en de VVT. In deze video's stond het voorkomen van probleemgedrag als gevolg van de invoering van beperkende maatregelen centraal.





Reflecteren en kennis delen

Webinars

Tweegesprekken

Ook is 2020 een start gemaakt met de voorbereiding van de opnames van zes extra video's voor uitvoerenden in deze sectoren. De scripts liggen hiervoor klaar; de opnames zijn echter uitgesteld vanwege de beperkende coronamaatregelen.

Tweegesprekken

In 2020 is gestart met een nieuw kennisproduct in de vorm van 'Tweegesprekken'. Hierbij gaan een coördinator van CCE en een Nederlandse promovendus met elkaar in gesprek over een recent afgerond wetenschappelijk onderzoek. Daarbij is er altijd een relatie met het onderwerp probleemgedrag. Over en weer wisselen de gesprekspartners uit over de resultaten van het onderzoek en de betekenis daarvan voor zorgprofessionals en voor het werk van CCE.

In 2020 zijn vier 'Tweegesprekken' gepubliceerd over de volgende onderwerpen:
Probleemgedrag bij mensen met Korsakov;

- Een veilig teamklimaat als basis voor omgaan met probleemgedrag in de gehandicaptenzorg;
- Welbevinden in de gerontopsychiatrie;
- Gevolgen van een zeldzaam syndroom als Cornelia de Lange.

In de loop van 2021 verschijnen meer **tweegesprekken** over actuele promotieonderzoeken.





Reflecteren en kennis delen

Boek 'In mijn hart... uit mijn handen'

Kennis delen buiten Nederland

Boek 'In mijn hart... uit mijn handen'

In juni 2020 verscheen bij CCE het [boek 'In mijn hart..., uit mijn handen'](#). In deze bundel met achttien verhalen vertellen ouders over de zoektocht naar goede zorg voor hun kind. Het gaat om ouders die de intensieve zorg voor hun kind uit handen moeten geven en - net als alle ouders - het beste voor hun zoon of dochter willen. Dat klinkt logisch, maar is niet vanzelfsprekend. Want soms schuurt en botst de samenwerking met zorgprofessionals. Het boek biedt een inkijk in de ervaringen van ouders in vastlopende situaties. Iedereen, maar zeker beginnende en ervaren zorgprofessionals, kan inspiratie putten uit de verhalen. Door diepgaand en zonder oordeel te luisteren naar het perspectief van ouders, ontstaat inzicht in hoe het beter kan. Het boek is gepresenteerd tijdens een online sessie met betrokken ouders. Marjan Boertjes, directeur consultatie en expertise bij CCE, overhandigde het eerste exemplaar aan Simone van Ruth, directeur Welzijn en Gezondheid bij Deltion College.

Kennis delen buiten Nederland

Ook buiten Nederland deelt CCE regelmatig expertise via [online Engelstalige kennisproducten](#) over ernstig probleemgedrag. Daarnaast leveren we met deze kennis een bijdrage aan het Engelstalig onderwijs aan HBO-opleidingen en universiteiten in Nederland. Deze producten zijn enerzijds gericht op experts van internationale fora en anderzijds op docenten en studenten. Denk aan Engelse vertalingen van videopresentaties op CCE Podium en casusbeschrijvingen van 'Leren van Casussen'.





Reflecteren en kennis delen

Kennis delen
buiten Nederland

Leren van Casussen

Vanuit het buitenland is er veel belangstelling voor de Engelse vertaling van de [online tool 'Zoeken naar somatische verklaringen voor probleemgedrag'](#).

Het model voor multifactoriële analyse van probleemgedrag is inmiddels in het Frans en Zweeds vertaald.

In aanloop naar het 13^e European Congress of Mental Health in Intellectual Disability (EAMHID) van 23 t/m 25 september in Berlijn is een aantal sprekers geïnterviewd. Deze verschijnen in de loop van 2021 op de [website van CCE](#).

Leren van Casussen

Tijdens consultaties zet CCE externe deskundigen in die helpen om nieuw perspectief te creëren bij vastlopende situaties. In alle gevallen is daarbij sprake van complexe zorgvragen en ernstig probleemgedrag. Deze consultaties leveren veel kennis en inzichten op. Elk consultatietraject is leerzaam voor het team, de familie en de deskundigen van CCE.

'Leren van Casussen' is een kennisproduct waarbij CCE-consultaties systematisch worden geanalyseerd en beschreven: wat was het probleem waar CCE voor werd geconsulteerd en hoe werd dat probleem aangepakt? Een direct betrokkene vertelt over de probleemsituatie, de interventies, de resultaten en de geleerde lessen. In 2020 werden zeven casussen toegevoegd aan de bijna [80 gepubliceerde casusbeschrijvingen](#). In aanvulling daarop is gestart met de voorbereiding van lespakketten, die gedragskundigen kunnen gebruiken als zij een casus willen bespreken in het team.





Reflecteren
en kennis delen

Zelfverwondend gedrag

Zelfverwondend gedrag

Zelfverwonding is een heftige vorm van probleemgedrag bij mensen met een ernstige verstandelijke beperking. In CCE-consultaties zien we dat de impact van zelfverwonding groot is, voor de persoon zelf en de mensen in zijn omgeving. Dat was aanleiding om in 2017 het **boek 'Zelfverwonding'** uit te geven. Dit boek beschrijft een interdisciplinaire aanpak van diagnostiek, interventie en evaluatie bij zelfverwondend gedrag. Het vormt de basis om de ontwikkelde kennis verder te delen met zorgprofessionals, deze toe te passen in de praktijk en waar nodig verder aan te vullen.

Inmiddels zijn er zijn **twee videodocumentaires** gemaakt over cliënten waarbij sprake was van ernstig en aanhoudend zelfverwondend gedrag. Deze indringende films schetsen enerzijds een portret van de cliënt en de zelfverwonding. Anderzijds reflecteren de betrokken zorgprofessionals hierin op de zoektocht naar verklaringen voor het gedrag en thema's uit het boek 'Zelfverwonding'. In de loop van 2021 is de informatie uit het boek ook online beschikbaar voor professionals op de website van CCE. In 2020 is verder gewerkt aan de voorbereiding van een aantal e-learningmodules over Verklaringen en Interventies bij Zelfverwonding en aan een tool voor het omgaan met ethische vraagstukken bij zelfverwonding. De videoportretten krijgen hierin eveneens een plek. In 2021 wordt verder gewerkt aan het delen van kennis over zelfverwondend gedrag.





Reflecteren en kennis delen

Van wetenschap naar praktijk

Effect meten van kennisproducten

Van wetenschap naar praktijk

Onder de noemer van ‘Evidence at Work’ draagt CCE bij aan het beter toegankelijk maken, verder delen en toepasbaar maken van de uitkomsten van wetenschappelijk onderzoek (‘evidence’) onder zorgprofessionals. Dat doen we aan de hand van een aantal actuele thema’s in relatie tot probleemgedrag. We delen de inzichten via video’s met zorgprofessionals, zodat zij deze kunnen gebruiken op de werkvloer (‘at work’). In 2020 zijn negen video’s verschenen voor zorgprofessionals (in opleiding). Zij kunnen deze op verschillende manieren gebruiken. Denk aan intercollegiaal overleg, opleidingen en trainingen of tijdens colleges in het onderwijs.

Effect meten van kennisproducten

Als lerende organisatie streeft CCE ernaar de dienstverlening in alle opzichten continu te verbeteren. In 2020 is om die reden gestart met een gebruikerspanel waaraan meer dan 60 professionals uit diverse zorgsectoren deelnemen. Dit panel wordt regelmatig gevraagd om feedback te geven op het gebruik van bestaande expertiseproducten van CCE. Daarnaast kijkt het panel mee naar ideeën voor nog te ontwikkelen kennisproducten. De opmerkingen van het panel gebruikt CCE in de evaluatie en ontwikkeling van nieuwe expertiseproducten. Daarmee zorgen we ervoor dat deze zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen en behoeften van de gebruikers.





Reflecteren en kennis delen

Effect meten van kennisproducten

Visie op leren en opleiden

Daarnaast verzamelen we regelmatig feedback van gebruikers op onze expertiseproducten via een onderzoekstool die is gekoppeld aan de website van CCE. In 2020 leverde dat interessante inzichten op voor het kennisproduct 'Leren van Casussen'. Zo bleek dat het merendeel van de bezoekers de casusbeschrijvingen waardevol vindt. Ook kwam naar voren dat een deel van de professionals behoefte heeft aan lesmateriaal bij de casusbeschrijving voor toepassing in de praktijk. Ook geven respondenten aan dat Leren van Casussen nog compacter en laagdrempeliger kan. Verder vragen gebruikers om verwijzing naar meer diepgaande informatie zoals wetenschappelijke artikelen. Dat zijn waardevolle adviezen die goed toepasbaar zijn in de praktijk. In de toekomst gaan we gebruikers structureel vragen om feedback te geven op kennisproducten om deze verder te optimaliseren.

Visie op leren en opleiden

Expertise delen en van elkaar leren brengt CCE op verschillende manieren in de praktijk. Voor zorgprofessionals uit alle sectoren en van uiteenlopende niveaus ontwikkelen wij **cursussen en leergangen** rond het thema complex en aanhoudend probleemgedrag. Daarnaast wisselen we kennis uit via een **professionele leergemeenschap** met managers in de gehandicaptensector. 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.





Reflecteren en kennis delen

Cursussen en leer- gangen en incompany leertrajecten

Cursussen en leergangen en incompany leertrajecten

In 2020 zijn er vier incompany leertrajecten gepland, waarvan twee in de gehandicaptenzorg en twee in de ouderenzorg. Hiervan zijn drie trajecten daadwerkelijk doorgegaan. Deze zijn deels online uitgevoerd. Eén zorginstelling heeft aangegeven de training op locatie te willen uitvoeren. Dit leertraject is verschoven naar april 2021.

Sinds 2018 werken we voor het open aanbod van onze cursussen en opleidingen samen met de RINO Groep in Utrecht. Deze structurele samenwerking stelt beide organisaties in staat optimaal te profiteren van elkaars expertise, elkaars netwerk te benutten om samen tot nieuwe en kwalitatieve scholingsproducten te komen. Dit wordt ondersteund door accreditatie en gezamenlijke effectieve wervingsactiviteiten.

In 2020 zijn vijf leertrajecten met open inschrijving uitgevoerd. De **leergang voor gedragskundigen Probleemgedrag in Context**, drie keer 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 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





Reflecteren en kennis delen

Cursussen en leer-
gangen en incompany
leertrajecten

Workshops en
gastlessen in onderwijs

te borgen in de eigen werkpraktijk. Als gevolg van corona zijn diverse cursussen online aangeboden. Met het geven van online cursussen en de toepassing van nieuwe werkvormen hebben we inmiddels veel ervaring opgedaan die ook in de toekomst goed bruikbaar is.

Workshops en gastlessen in onderwijs

CCE geeft ook workshops, gastlessen, lezingen en trainingen gericht op ernstig probleemgedrag. Deze ontwikkelen we naar aanleiding van vragen van organisaties in de langdurige zorg, onderwijs- en opleidingsinstellingen zoals bijvoorbeeld het Radboudumc, GERION-VUmc, UNO-UMCG, hogescholen en MBO-opleidingen. Twee voorbeelden van betrokkenheid bij Hogescholen en MBO-opleidingen zijn de minor 'Onbegrepen Gedrag' en de CCE-gastlessen in het derde MBO-leerjaar profiel Zorg. CCE werkt samen met organisaties zoals Vilans en de VGN (Academie) om optimaal van elkaars kennis en expertise gebruik te maken in ons aanbod voor de verschillende onderwijsinstellingen.

'Over actuele thema's zoals Verlies en Rouw in de langdurige zorg delen we korte video's via onze website en social media.'





Reflecteren en kennis delen

Middagsymposia VVT

CCE Kennisfestival

Middagsymposia VVT

Vanwege de beperkingen door de coronamaatregelen was het niet mogelijk om fysieke bijeenkomsten te organiseren. Om toch verzorgenden in de VVT te bereiken zijn webinars georganiseerd. Deze webinars zijn tot video's gemonteerd en beschikbaar via onze website. Daarnaast is een instructievideo opgenomen voor coaches in de VVT, over hoe ze onze e-learning modules kunnen inzetten wanneer fysiek contact met het team niet mogelijk is.

CCE Kennisfestival

Als gevolg van de beperkingen door het coronavirus is CCE Kennisfestival - dat gepland was op 22 juni 2020 - verplaatst naar 2021. In de tussentijd ontstond het idee om in 2021 een online Kennisweek te organiseren in plaats van een festival op locatie. Gezien het grote aantal aanvragen voor consultaties en Meerzorg is besloten de activiteiten die gepland waren voor dit evenement verspreid door het jaar te organiseren zodat we tijd en menskracht efficiënter kunnen benutten.





| Samen optrekken in programma's

Aandacht voor context
van probleemgedrag

Wave
Outsideronderzoek

Aansluiten met
sectorprogramma's

Programma Volwaardig
Leven / Taskforce,
Maatwerkplekken en
COT's

Gespecialiseerde
expertisecentra en
-netwerken

Project Pro

Passende zorg voor
mensen met NAH



Samen optrekken in programma's

Als partner van zorgprofessionals in alle sectoren zet CCE de beschikbare expertise 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 coördinatoren en externe deskundigen van CCE werkzaam zijn.





| Samen optrekken in programma's

Aandacht voor context van probleemgedrag

Aandacht voor context van probleemgedrag

Bij CCE is er veel aandacht voor de invloed van de sociale, fysieke en organisatorische context van de cliënt op het ontstaan en in stand houden van ernstige en hardnekkige vormen van probleemgedrag. In 2016 was dat aanleiding om het project 'Inzicht in Context' te starten. Doel was de 'noodzakelijke en werkzame elementen in de context' te expliciteren, te onderbouwen en te delen met zorgprofessionals. In 2019 rondde CCE dit onderzoek af, dat werd gefinancierd door het ministerie van VWS. In 2020 werd een start gemaakt met het delen van de uitkomsten. Zo verscheen de [publicatie 'Bewegen bij probleemgedrag'](#) over de invloed van de organisatiecontext op vastlopende situaties van probleemgedrag in de langdurige zorg. Hierin zijn de resultaten verwerkt van actieonderzoek dat CCE deed in samenwerking met zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg: De Twentse Zorgcentra, 's Heeren Loo Ermelo, Prisma, Reinaerde, SOVAK en Zuidwester. Doel van de publicatie is zorgprofessionals en managers meer bewust te maken van de invloed van de context op vastlopende situaties in de zorg. De inhoud ondersteunt hen bij het weer in beweging komen en het samenwerken aan perspectief.





| Samen optrekken in programma's

Aandacht voor context van probleemgedrag

In het boek zijn de kansen en bedreigingen in beeld gebracht in de vorm van zich herhalende patronen ('dynamieken') die zich voordoen in de samenwerking rond de cliënt. Aan professionals worden handvatten geboden om die patronen waar nodig te doorbreken. Naast de kwaliteit van de samenwerking spelen ook andere factoren een rol. Denk aan de verwachtingen van het publiek en de beleidsmakers en ook de wijze waarop de zorg in Nederland is georganiseerd. 'Bewegen bij Probleemgedrag' kent dan ook meerdere lagen, waarin alle betrokkenen dichtbij en op afstand een rol hebben. De bevindingen uit het boek zijn ook gedeeld via een online symposium, een hoorcollege inclusief practicum en een [online wegwijzer op de website van CCE](#).

Parallel aan dit proces liep een promotieonderzoek over de invloed van de organisatiecontext op probleemgedrag bij mensen met een verstandelijke beperking. Eind 2020 verdedigde Vanessa Olivier-Pijpers, science practitioner bij CCE, met succes haar [proefschrift aan de Erasmus Universiteit Rotterdam](#).

In 2021 blijven we aandacht geven aan de invloed van de organisatiecontext op probleemgedrag. Op diverse manieren geeft CCE een vervolg aan het verder delen en implementeren van de opbrengsten en bevindingen uit beide onderzoeken.





| Samen optrekken in programma's

Wave

Outsideronderzoek

Wave Outsideronderzoek

De expertise van CCE ontwikkelt zich samen met professionals in het veld en sluit daar voortdurend bij aan. Het **outsideronderzoek Wave**, dat doorloopt tot juli 2022, maakt ruimte voor intuïtie in de dagelijkse praktijk van zorg voor mensen met een matige tot ernstige verstandelijke beperking en ernstig aanhoudend probleemgedrag. In een tijd waarin checklists en protocollen vaak leidend zijn, creëert Wave een kans voor impliciete kennis, door het inzetten van buitenstaanders en nieuwkomers. Verdeeld over zes zorgaanbieders zijn twaalf mensen zonder ervaring in de zorg – maar mét relevante kennis en ervaring op andere levensgebieden – gestart als outsider-onderzoeker. Ze lopen twee jaar lang mee in een casus rondom één hoofdpersoon met moeilijk verstaanbaar gedrag. Als ze daartoe gelegenheid zien, brengen ze hun eigen zienswijze en ideeën in. Gedurende het gehele proces brengen ze over hun observaties en ervaringen verslag uit aan de hoofdonderzoekers. Bij de casussen worden waar mogelijk ook zorgprofessionals-in-opleiding betrokken.

'We zoeken actief aansluiting bij kennisnetwerken en -centra om mee te denken over de meest complexe zorguragen om overplaatsing van een cliënt te voorkomen.'





| Samen optrekken in programma's

Wave

Outsideronderzoek

Aansluiten met
sectorprogramma's

Het vier jaar durend participatief onderzoek heeft als doel een actieve lerende gemeenschap tot stand te brengen. De ervaringen binnen de trajecten zijn gedeeld tussen de participerende organisaties en de betrokken klankbordgroep. Daarnaast verwerken studenten van deelnemende opleidingen gegevens uit Wave in opdrachten. Er verscheen ook een [artikel over Wave in het vakblad voor de gehandicaptenzorg 'Klik'](#). CCE werkt binnen Wave samen met VUmc Metamedica, de Universiteit voor Humanistiek, zes zorgaanbieders, opleidingen Social Work en Verpleegkunde en de AVG-opleiding. Het onderzoek wordt gefinancierd door ZonMw.

Aansluiten met sectorprogramma's

Om in alle zorgsectoren goed aan te sluiten werkt CCE sinds 2018 met sectorprogramma's. Deze programma's zijn gericht op de vier zorgsectoren waarin we actief zijn (Jeugdhulp & Onderwijs, GGZ, Gehandicaptenzorg en VVT). In deze sectoren gaan de programmaleiders in gesprek met partners 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 samen uitdiepen van onze 'contextuele benadering' van probleemgedrag, wordt in de programma's gewerkt aan 'leren in netwerken' en het uitwisselen van kennis. In 2020 was er specifieke aandacht voor consultaties op maat, passend bij de specifieke situatie in de sector en de wensen van zorgprofessionals.





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met sectorprogramma's

GGZ

Beter aansluiten met consultaties

In de GGZ staat CCE voor de uitdaging om effectiever en meer 'op maat' aan te sluiten met consultaties. Dat was aanleiding voor CCE-coördinatoren om in 2020 te starten met een serie casuïstiekbesprekingen onder leiding van systeemtherapeut Robert van Hennik. De door hem ontwikkelde 'feedback gestuurd systeemtherapeutisch werken' helpt coördinatoren om hun procesvaardigheden te vergroten, regie te houden én van consultaties meer co-creaties te maken. Met deze werkwijze sluiten we beter aan op de praktijk en zijn bevindingen uit consultaties beter uitvoerbaar voor professionals in de GGZ.

Deelnemen aan regiotafels

Daarnaast werken we nauw samen met expertisecentra en regiotafels in de GGZ. We nemen deel aan diverse regiotafels die GGZ-aanbieders en zorgverzekeraars in het leven hebben geroepen om de toegankelijkheid en beschikbaarheid van zorg voor cliënten met een hoogcomplexe zorgvraag te verbeteren. Bij andere tafels is CCE in beeld en op afroep beschikbaar.





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met
sectorprogramma's

Onderzoek naar patronen in GGZ

In 2020 heeft CCE-coördinator Barbara Stringer het [onderzoek naar consultaties in de GGZ](#) afgerond. Zij deed dit samen met psychiater in opleiding Roel Mocking. De onderzoeksresultaten geven een beeld van de thema's en patronen bij complexe problematiek. De resultaten zijn gepresenteerd tijdens het eVJC, het online congres van de NVvP in juni 2020. In 2021 is hierover een [artikel over het onderzoek](#) verschenen in het Tijdschrift voor Psychiatrie.

Samenwerking met TOPGGz

Met TOPGGz werkt CCE samen om aandacht te vragen voor consultaties bij complexe problematiek. Doel is GGZ-professionals bewust maken van het belang van met elkaar samenwerken en kennis uitwisselen via een consultatie als de behandeling van een cliënt stagneert. Uitgangspunt van de samenwerking tussen TOPGGz en CCE is van elkaar leren door samen op te trekken met een aantal TOPGGz-afdelingen. In 2020 zijn verkennende gesprekken gevoerd om vorm en inhoud te geven aan dit initiatief. In de loop van 2021 start de samenwerking in de praktijk.





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met sectorprogramma's

Expertisebijeenkomst

In het najaar van 2020 organiseerde CCE een expertisebijeenkomst voor professionals in de GGZ. Tijdens deze online bijeenkomst waarvoor veel belangstelling was, stond het volgende onderwerp centraal: 'Toegang tot de Wet langdurige zorg (Wlz) voor mensen in de GGZ die langdurige begeleiding nodig hebben'. Er was veel animo om kennis over dit actuele onderwerp te delen. In de toekomst volgen meer expertisebijeenkomsten over nieuwe onderwerpen.

Socialrun

In het najaar van 2020 deed een team met 24 CCE'ers mee aan de Socialrun. Meer dan 555 km hardlopen en fietsen in 24 uur voor het goede doel: 'een inclusieve samenleving'. Samen met het team van GGZ-instelling Mediant werd een parcours gelopen op en rondom de atletiekvereniging PEC-1910 in Zwolle. Meer dan 85 donateurs steunden het CCE-team met ruim 2.000 euro. Stichting Socialrun zet het verzamelde geld in voor het goede doel. Het komt volledig ten goede aan projecten die sociale inclusie stimuleren en openheid rondom psychische aandoeningen bevorderen.





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met sectorprogramma's

Jeugdhulp & Onderwijs

Zichtbaar CCE voor sector Jeugd

In de jeugdhulp en het (speciaal) onderwijs weten zorgprofessionals de weg naar CCE steeds beter te vinden. Afgelopen jaar is gewerkt aan het verder verbeteren van onze zichtbaarheid in het werkveld. We investeerden veel in het onderhouden en uitbreiden van de contacten in de sector. CCE was nauw betrokken bij het onderzoek naar de oprichting van landelijke expertisecentra in aansluiting op het voornemen van het kabinet. Daarnaast waren we actief betrokken bij de start van een aantal bovenregionale expertisenetwerken. Coördinatoren van CCE sluiten daar zoveel mogelijk bij aan om waar nodig samen te werken en expertise te delen. Op verzoek van het ministerie van VWS heeft CCE ook meegedacht in het onderzoek naar de toegang tot de Wet langdurige zorg (Wlz) voor jeugdigen met langdurende GGZ-problematiek.

JeugdzorgPlus

Om JeugdzorgPlus-instellingen te ondersteunen in het minder beheersmatig werken en het afbouwen van de inzet van middelen en maatregelen startte CCE het project 'Passende CCE-consultaties in JeugdzorgPlus'. Concreet betekent dit dat instellingen met hulp van een CCE-team met gespecialiseerde deskundigen een aantal consultaties gaan uitvoeren. Inmiddels is - ondanks de vertraging die is opgelopen door corona - een start gemaakt met vijf consultaties. Doel is meer inzicht krijgen in de werkzame factoren die helpend zijn in het zoeken naar





Samen optrekken in programma's

Aansluiten met
sectorprogramma's

perspectief voor én met jongeren. De resultaten van de serie consultaties gaat CCE delen met andere professionals in JeugdzorgPlus.

(Speciaal) Onderwijs

Ook in het (speciaal) onderwijs vragen onderwijsprofessionals regelmatig aan CCE om mee te denken over het omgaan met ernstige gedragsproblemen van kinderen en jongeren. Met consultaties dragen we bij aan het creëren van meer handelingsperspectief en een passend onderwijsaanbod. In het onderwijsveld zijn veel contacten gelegd met samenwerkingspartners. Met RINO en de Vereniging van Schoolpsychologen zijn we verkennend in gesprek over een eventuele scholing voor gedragskundigen en interne begeleiders binnen het onderwijs. Daarnaast vindt regelmatig overleg plaats met Gedragswerk, Onderwijsconsulenten en de Raad voor de Kinderbescherming.

Gehandicaptenzorg

Aansluiting bij partners in het veld

In het kader van de wederzijdse kennisuitwisseling is in 2020 meer dan ooit ingezet op het intensief onderhouden van contacten met stakeholders. In tijden waarin fysieke ontmoetingen vrijwel onmogelijk waren, zijn online veel activiteiten ontplooid om relaties met onze partners te verstevigen. Tijdens die online ontmoetingen bleek onder andere dat er behoefte was aan informatie over syndromen. Dit mondde uit in een webinar over het Phelan-McDermid syndroom, maar ook in een artikel in het magazine ZeldSamen.





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met sectorprogramma's

Meer en meer wordt duidelijk dat de positie van CCE een rol als 'makelaar' mogelijk maakt. In onze consultaties en in gesprekken met zorgprofessionals zien en horen we waar organisaties mee bezig zijn als het gaat om kennisontwikkeling rond probleemgedrag. Daardoor kunnen we vraag naar, en aanbod van kennis aan elkaar koppelen. Een bijzondere vorm van die makelaarsrol zien we terug in de ontmoetingen 'leren van de burens' die CCE mede mogelijk heeft gemaakt. Daarbij gaan zorgprofessionals van verschillende aanbieders uit een regio met elkaar het gesprek aan, met als doel kennisuitwisseling en leren van elkaars ervaringen.

Kennis- en expertisecentra

CCE werkt samen met diverse expertise- en kenniscentra binnen de gehandicaptenzorg, zoals het Platform EMG, Platform EVB+, ZeldSamen (netwerken voor zeldzame genetische syndromen), SEAA (Sectie erfelijk en aangeboren aandoeningen) en het landelijk kenniscentrum LVB. Vanuit deze samenwerking nemen we deel aan symposia en congressen, waarbij we een workshop of lezing verzorgen. We geven interviews over de werkzaamheden van CCE voor een bepaalde doelgroep of thema, verzorgen presentaties en intervisie rondom een doelgroep/thema voor gedragskundigen. Ook volgen we de lopende (promotie)onderzoeken en publiceren hierover. Een beweging die al langer gaande is, is dat rondom laag volume, hoog complexe (LVHC) doelgroepen het zorglandschap opnieuw ingericht wordt met onder andere kennis- en expertisecentra. Binnen de gehandicaptenzorg geldt dat specifiek voor





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met sectorprogramma's

de doelgroepen LVB+ en EVB+. CCE is aangesloten bij deze ontwikkelingen en wil er aan bijdragen dat deze cliënten kunnen blijven wonen daar waar zij verblijven, door actief deel te nemen als netwerk- en kennispartner. Onze rol zien we in het mee-ontwikkelen en implementeren van kennis, kennisdeling en inzetten van onze sector-overstijgende ervaring voor de gehandicaptenzorg.

Kennis delen via eigen media én de media van derden

CCE is een vaste deelnemer aan het kennisplatform van de gehandicaptenzorg 'Kennisplein'. Al onze kennisproducten vonden ook in 2020 via dit platform een weg naar zorgprofessionals. Daarnaast hebben we in 2020 een nieuwe samenwerking met de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) opgezet. Elke maand verschijnt er een artikel over CCE-consultaties op de website van VGN. We investeren in relaties met vakbladen als Klik en Markant, hetgeen resulteert in regelmatige aandacht voor het werk van CCE. Die publiciteit maakt ons zichtbaar bij zorgprofessionals en draagt eraan bij dat ze ons beter kunnen vinden als situaties vast dreigen te lopen. Daarnaast is het een manier om goede voorbeelden onder de aandacht te brengen, in de hoop en verwachting dat deze voor veel zorgprofessionals aanknopingspunten bieden voor hun eigen praktijk. Naast de media van onze partners, delen we onze kennis vanzelfsprekend ook via eigen kanalen. Zo produceerden we in de eerste weken van de lockdown zeer goed bekeken video's over probleemgedrag in relatie tot de nieuwe coronamaatregelen en namen tientallen zorgprofessionals deel aan onze webinars over hetzelfde thema.





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met sectorprogramma's

Onderzoek

CCE heeft vanuit het programma Gehandicaptenzorg in 2020 bijgedragen aan verschillende onderzoeksinitiatieven. Als voorbeeld noemen we onze bijdragen aan het onderzoek naar de relatie tussen de maatregelen rond COVID-19 en gedragsproblemen, dat is uitgezet bij de Associatie voor Academische Werkplaatsen. Met het Trimbos Instituut keken we naar de doelgroepdefinitie ter beschrijving van bewoners met psychiatrische problematiek bij een aanbieder in de gehandicaptenzorg. Om de relatie tussen onderzoek en onze dagelijkse consultatiepraktijk nadrukkelijker in beeld te brengen, spraken we twee promovendi over hun promotieonderzoek. Deze gesprekken verschenen in de vorm van Tweegesprekken op onze website en werden verspreid via onze social media.

Bijdragen aan (beleids)ontwikkelingen binnen de sector

Vanuit het programma Gehandicaptenzorg zijn we betrokken bij de actualisatie van de zorgprofielen VG6 en VG7. Verder leverden we een bijdrage aan de ontwikkeling van 'Leidraden Persoonsgerichte Zorg' voor mensen met ernstige verstandelijke beperkingen. De totstandkoming van deze leidraad is geïnitieerd door VGN. Diezelfde organisatie was ook een partner in de groep 'Ruimtemakers', samen met bijvoorbeeld Ieder(in), KansPlus en CCE. In deze groep werden adviezen opgesteld rond de verruiming van de bezoeksregeling na de eerste coronagolf. Later werd de opdracht verbreed naar het bespreken van dilemma's en aandachtspunten rond de pandemie binnen de gehandicaptenzorg.





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met sectorprogramma's

Verpleging, Verzorging & Thuiszorg (VVT)

Samenwerken met de sector

Vanuit het programma VVT zijn in 2020 relaties geïnitieerd en verder uitgebouwd. Doel van de samenwerking is de uitwisseling van kennis rond probleemgedrag en de contextuele benadering daarvan te bevorderen.

Zo is CCE nu partner van Expertisecentrum Dementie (D-zep) en nemen we zitting in de stuurgroep D-zep, die in opdracht van het ministerie van VWS is ingesteld. In het vroege voorjaar van 2020 sloten CCE en NIP (Nederlands Instituut van Psychologen), sectie ouderenpsychologie een samenwerkingsintentie. Dit resulteerde onder andere in een gezamenlijk webinar en een bijdrage aan de 'handreiking bezoekregeling verpleeghuizen' ter advisering aan het OMT. Verder is CCE structureel aangeschoven bij het 'Kenniscentrum dementie op jonge leeftijd', werken we samen met het 'Kenniscentrum Korsakov' en zijn we een partner van UKON (Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen), voor hun langjarige WAALBED onderzoek. In het kader van dit onderzoek leverden wij 35 deskundigen voor een online Delphi onderzoek over probleemgedrag.

Kennisdelen

CCE wil het beroepsonderwijs ondersteunen bij het ontwikkelen van een scholingsaanbod voor professionals met behandel- en/of regieverantwoordelijkheid rond probleemgedrag bij cliënten in de VVT. Dit heeft in 2020 geleid tot diverse





| Samen optrekken in programma's

Aansluiten met sectorprogramma's

contacten met opleidingsinstituten. CCE verzorgde gastcolleges voor de opleiding tot Specialist Ouderengeneeskunde en werkte mee aan de dag van de verdieping rond psychogeriatric en probleemgedrag. Daarnaast bieden we keuzestages aan voor AIO's Specialist Ouderengeneeskunde. Ook bij HBO- en MBO-instellingen zijn in 2020 gastcolleges gehouden. Specifiek voor verzorgenden in de VVT zijn in 2020 online workshops en webinars gehouden over het thema probleemgedrag. Het voornemen om in 2020 meer initiatieven tot kennisdeling te ontwikkelen heeft ook geleid tot een aantal publicaties. Zo zijn er op onze website twee interviews met promovendi gepubliceerd onder de noemer Tweegesprek, verscheen er een artikel in Tijdschrift voor Ouderengeneeskunde en een artikel in Nurse Academy O&T.

Op Maat

Op Maat is een interne samenwerking tussen de programma's gehandicaptenzorg en VVT. Het project richtte zich op het optimaliseren van de consultaties, zowel procesmatig als inhoudelijk, zodat deze beter aansluiten bij de wensen en verwachtingen van de aanvrager. Als gevolg van dit project is een geheel nieuw en laagdrempelig aanvraagtraject ingericht voor alle consultaties. De implementatie daarvan is begin 2021 gestart. Als onderdeel van dit project zijn verder enkele kennisproducten geëvalueerd en is een advies opgesteld over het verbeteren en vereenvoudigen van het matchen van consulenten aan consultaties. De deelprojecten uit Op Maat zijn inmiddels grotendeels geïncorporeerd, en dus verankerd, binnen de reguliere CCE-activiteiten.





| Samen optrekken in programma's

Programma Volwaardig Leven / Taskforce, Maatwerkplekken en COT's

Programma Volwaardig leven / Taskforce, Maatwerkplekken en COT's

Vanuit het programma 'Volwaardig leven' is CCE nauw betrokken bij een drietal initiatieven: taskforces, maatwerkplekken en Crisis OndersteuningsTeams (COT's).

Taskforces

Taskforces vormen een regionaal, structureel overleg met verschillende zorgaanbieders en zorgkantoor over complexe casuïstiek en moeilijk plaatsbare cliënten. Het doel van de taskforces is om deze cliënten alsnog te plaatsen, indien nodig door maatwerkplekken te creëren. CCE neemt aan vrijwel alle taskforces deel en fungeert er als een 'betrokken, kritische vriend'. Die opstelling wordt gewaardeerd en de lijnen zijn mede daardoor kort.

Maatwerkplekken

Ook bij de creatie en invulling van de noodzakelijke 'maatwerkplekken' is CCE betrokken. In 2020 dachten we mee over de beoordelingscriteria die voor cliënten zouden kunnen bepalen of ze in aanmerking komen voor een van de honderd maatwerkplekken. Drie CCE-consulenten beoordeelden in dat kader ruim 200 dossiers.





| Samen optrekken in programma's

Programma Volwaardig
Leven / Taskforce,
Maatwerkplekken en
COT's

Gespecialiseerde
expertisecentra en
-netwerken

Crisis OndersteuningsTeams (COT's)

Aanleiding voor het inrichten van COT's is de wens van het zorgkantoor om opnames op crisisbedden te voorkomen. Uitgangspunt daarbij is dat een (gedwongen) overplaatsing voor niemand goed is, noch voor de cliënt, noch voor de zorgaanbieder. Het COT is een vast team bestaande uit professionals van verschillende disciplines die binnen 48 uur contact hebben met de aanvrager en ondersteuning en advies bieden bij crisissituaties. COT's bevinden zich in verschillende stadia van ontwikkeling, variërend van oriëntatiefase tot reeds ruim twee jaar functionerend. CCE is bij het merendeel van de COT's betrokken. We maken onderdeel uit van het netwerk en bepalen onze rol en positie, afhankelijk van de ontwikkelingsfase van de COT's en de wensen van de partners.

Gespecialiseerde expertisecentra en -netwerken

Veel aandacht ging de laatste jaren uit naar de opzet van gespecialiseerde, regionale expertisecentra en -netwerken in ons land. Dat laatste speelt prominent in de jeugdhulp, maar ook elders in de langdurige zorg. Denk in dit kader bijvoorbeeld ook 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.





Samen optrekken in programma's

Gespecialiseerde
expertisecentra en
-netwerken

Project Pro

In de praktijk zien we als CCE veel meervoudige problematiek, dwars door alle cliëntgroepen heen. Onze adviezen en interventies betreffen altijd de dynamiek tussen de cliënt en zijn omgeving. We zien dat expertisenetwerken met de focus op specifieke cliëntgroepen en onze contextuele benadering elkaar aanvullen en versterken. Daarnaast bieden de sectoroverstijgende kennis en ervaring van CCE meerwaarde voor deze zich ontwikkelende netwerken. We zoeken dan ook actief aansluiting. Het doel is de netwerken te ondersteunen bij het kunnen hanteren van de meest complexe zorgvragen, gericht op het voorkomen van overplaatsing of 'koude' doorverwijzing van een cliënt.

Project Pro

In 2019 ging het **Project Pro** van start. Inmiddels biedt dit initiatief een duurzame woonplek voor vierentwintig cliënten. Pro is bedoeld om onvoorwaardelijke en duurzame zorg te bieden aan deze cliënten met een licht verstandelijke beperking. Bij hen is sprake van een perspectiefloze situatie als gevolg van herhaaldelijk en heftig probleemgedrag en agressie. Om deze reden zijn deze mensen door veel instellingen doorgeplaatst of afgewezen.





Samen optrekken in programma's

Project Pro

Passende zorg voor mensen met NAH

Pro is een vervolg op een onderzoek van CCE naar een reeks cliënten waar zorginstellingen 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. Zorginstellingen Trajectum, Pluryn en ASVZ werden betrokken. Bij het ministerie van VWS werd subsidie aangevraagd voor het delen van kennis en het doen van onderzoek. Zo ontstond Pro.

CCE ondersteunt de betrokken zorginstellingen 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.

Passende zorg voor mensen met NAH

CCE is betrokken bij NAH++, een project met negen zorgaanbieders en drie zorgkantoren voor cliënten met NAH en ernstige bijkomende problematiek. Onze bijdrage bestaat uit het leveren van een onafhankelijk voorzitter (directeur consultatie & expertise). Op deze manier dragen we bij aan een verbindende samenwerking van projectdeelnemers en nieuwe toetreders.





| Organisatie in beeld

Medewerkers,
consulenten en
organisatie

Bestuur en Raad van
Toezicht

Ondernemingsraad

A circular image showing a small green seedling with three leaves growing out of a crack in a grey concrete surface. An orange banner with white text is overlaid on the bottom left of the circle.

Organisatie in beeld

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





Organisatie in beeld

Medewerkers, consulenten en organisatie

Medewerkers, consulenten en organisatie

Invloed van corona

De coronamaatregelen hebben veel gevolgen voor het werk van CCE. Voor medewerkers en consulenten heeft het werken onder deze omstandigheden veel impact. Het is soms lastig opereren om consultaties en andere werkzaamheden zoals gebruikelijk vorm te geven. Ons uitgangspunt is om veilig en verantwoord te werken, voor de vaak kwetsbare mensen waar we mee te maken hebben en ook voor onszelf. Voor ons werk komen we bij veel zorginstellingen over de vloer door het hele land. Om te voorkomen dat we het virus verspreiden volgt CCE daarom steeds nauwgezet de regels van de overheid. Binnen CCE vindt daarover veelvuldig overleg plaats en is intensief gecommuniceerd, zowel intern als extern. In 2020 hebben we zoveel mogelijk vanuit huis gewerkt en het aantal bezoeken op locatie beperkt. Om zorgprofessionals en andere betrokkenen van dienst te blijven hebben we nieuwe online werkvormen en middelen ingezet om hen te ondersteunen bij complexe zorgvragen met ernstig probleemgedrag.

‘Met nieuwe online werkvormen en middelen ondersteunen we zorgprofessionals bij complexe zorgvragen met ernstig probleemgedrag.’





Organisatie in beeld

Medewerkers, consulenten en organisatie

Medewerkersonderzoek naar werkbeleving

In het najaar van 2020 is onderzoek gedaan onder medewerkers naar de werkbeleving bij CCE. Via een online vragenlijst zijn medewerkers gevraagd om input te geven op verschillende aspecten van het werk. Uit de resultaten bleek dat medewerkers trots zijn op de aspecten Vakmanschap, Visie & doelen, Bevlogenheid en Collega's (zoals informele sfeer). Uit het onderzoek kwam ook naar voren dat de meeste medewerkers CCE aanbevelen als werkgever. Dit is een hoge score ten opzichte van de Benchmark van het onderzoek (= publieke sector). Een van de verbeterpunten is de werkdruk die medewerkers ervaren. Inmiddels is intern besproken welke acties nodig zijn om verbeteringen door te voeren.

Evaluatie van organisatieontwikkeling

Eind 2020 is een start gemaakt met de evaluatie van de organisatieontwikkeling. Deze ontwikkeling is enkele jaren geleden in gang gezet met een tweeledig doel. Ten eerste was het doel te komen tot verdergaande reflectie en vakontwikkeling door het versterken van interne samen- en tegenspraak binnen en tussen teams van medewerkers. En ten tweede was het doel om de verbinding tussen de consultatie- en expertisepraktijk te versterken en een meer integraal aanbod van diensten te ontwikkelen. De resultaten van de evaluatie verschijnen in de loop van 2021.

Nieuw Cliënt Informatie Systeem

In het voorjaar van 2020 is een nieuw Cliënt Informatie Systeem (CIS) in gebruik genomen. Daarvoor was een migratie nodig naar een nieuwe ICT-omgeving





Organisatie in beeld

Medewerkers,
consulenten en
organisatie

Bestuur en Raad van
Toezicht

van Microsoft365. Door de coronamaatregelen heeft deze unieke operatie volledig op afstand plaatsgevonden. Het nieuwe CIS is een up-to-date en meer gebruikersvriendelijk systeem dat veel nieuwe functionaliteiten en dus voordelen biedt.

Klachtenafhandeling

Sinds 2019 werkt CCE met een nieuwe klachtenregeling. Mensen met klachten kunnen nu ook terecht bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarnaast is de rol van de klachtenfunctionaris aangescherpt. In totaal zijn in 2020 twee informele klachten ingediend. Dit zijn klachten waarmee iemand zich bij de klachtenfunctionaris meldt voor onderzoek en bemiddeling. Beide klachten zijn in goed overleg afgehandeld en hebben niet geleid tot een formele klacht of tot aanmelding bij de externe klachtcommissie.

Bestuur en Raad van Toezicht

CCE heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De raad is samengesteld uit vijf onafhankelijke leden met verschillende relevante achtergronden ([zie overzicht](#)). De bezoldiging van de bestuurder en toezichthouders geschiedt volgens de Wet Normering Topinkomens.

In 2020 heeft de Raad van Toezicht vier keer vergaderd met de bestuurder. In deze reguliere vergaderingen kwam steeds een uitgebreide voortgangsrapportage van de bestuurder aan de orde. Daarin is aandacht besteed aan de planning & control





Organisatie in beeld

Bestuur en Raad van Toezicht

cyclus, de voortgang in de dienstverlening, aan de ontwikkelagenda van CCE en aan ontwikkelingen in de organisatie. Naast de overige vaste agendapunten, zoals kwartaalcijfers, jaarrekening, jaarplan en begroting, is regelmatig gesproken over de gevolgen van de coronamaatregelen voor de medewerkers en dienstverlening van CCE en over de ontwikkelingen rond de veranderde rol van CCE bij Meerzorg. Ook is van gedachten gewisseld over de positie en rol van CCE in relatie tot de ontwikkeling van expertisecentra en -netwerken in de verschillende zorgsectoren.

Als gevolg van corona heeft de Raad van Toezicht besloten om de evaluatie van het eigen functioneren uit te stellen omdat de leden dit bij voorkeur fysiek op locatie willen doen. In aanvulling op de reguliere vergaderingen waren er twee strategiebijeenkomsten met toezichthouders en bestuurder. Een daarvan ging over de meerjarenvisie van CCE. Aanleiding is de actualisering van het strategisch beleidskader 'Het Kompas' dat van 2018 - 2021 loopt. In 2021 start de ontwikkeling van een nieuw Kompas voor de periode vanaf 2022 dat naar verwachting rond de zomer van 2021 wordt opgeleverd. Daarnaast was er een strategiebijeenkomst over hoe CCE zich verhoudt tot expertisefuncties en governance.

In 2021 wordt een reeks gesprekken gepland tussen leden van de Raad van Toezicht en CCE-medewerkers. Aanleiding is om meer zicht te krijgen op wat er speelt in de organisatie. Doel van de gesprekken is inhoudelijke verdieping in het verlengde van de reguliere vergaderingen en ook meer directe contacten met CCE-medewerkers. Specifiek gaat het om onderwerpen als de samenwerking





Organisatie in beeld

Ondernemingsraad

met **COT's en expertisecentra en -netwerken**, 'Bewegen bij probleemgedrag' en de **expertisefunctie van CCE**. Als deze opzet goed werkt, herhalen we deze gesprekkenreeks periodiek, waarbij meer bedrijfsmatige thema's ook aandacht krijgen.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) vertegenwoordigt de belangen van CCE-medewerkers. Zo adviseert de OR de bestuurder over personeel en organisatie gerelateerde zaken. In 2020 bestond de OR uit Janita van der Vinne (voorzitter), Dorothe van Kempen (vicevoorzitter), Anita Dortmans, Eugene Henst, Carla Kop en Lucia van Leeuwen. Sinds juni 2020 is Annemarie van Assendelft toegevoegd aan de ondernemingsraad. Met haar benoeming is de OR weer voltallig. Johan Lantinga ondersteunt de ondernemingsraad als extern ambtelijk secretaris. In april 2021 zijn er verkiezingen voor een nieuwe OR.

In 2020 vergaderde de OR tien keer waarvan zes keer met de bestuurder en een keer met de bestuurder en de Raad van Toezicht. In de vergaderingen besteedde de OR onder meer aandacht aan de volgende onderwerpen:

- impact van corona op medewerkers en organisatie;
- analyse van arbeidsverzuim;
- voortgang van de ICT-migratie;
- evaluatie van de organisatieontwikkeling;
- veelheid van activiteiten voor medewerkers;
- medewerkersonderzoek naar de werkbeleving.





| Cijfers en
kengetallen

Kengetallen

Exploitatierkening



Cijfers en kengetallen





Cijfers en kengetallen

Kengetallen

Consultaties (aantal aanvragen voor cliënten per sector)	2020	2019
Gehandicaptenzorg	544	558
Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT)	379	351
Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)	305	255
Jeugdhulp, Onderwijs en overige	424	403
Totaal	1.652	1.567

Uitgevoerde meerzorgactiviteiten en audits	2020	2019
Ontwikkelsprekken ²	333	265
Meerzorgadviezen in Gehandicaptenzorg	n.v.t.	32
Meerzorgadviezen in GGZ / VVT	n.v.t.	22
PGB Meerzorgadviezen	47	62
Audits prestaties VG Kind Gedrag	7	9

Personeel	2020	2019
Aantal FTE's gemiddeld	88,9	89,8
Aantal medewerkers ultimo	109	111
Ziekteverzuim	4,8%	5,5%
Verzuimfrequentie	0,6	0,9

² Inclusief 15 ontwikkel-
gesprekken in de VVT
en 6 in de GGZ.





| Cijfers en
kengetallen

Exploitatierkening

Exploitatierkening over 2020

	Werkelijk 2020 €	Begroting 2020 €	Werkelijk 2019 €
Baten			
Subsidies	15.059.046	14.674.000	14.418.998
Projectsubsidies	111.388	-	409.290
Opbrengsten meerzorgactiviteiten	488.155	985.000	452.495
Overige opbrengsten	79.973	80.000	91.942
Totaal baten	15.738.562	15.739.000	15.372.725
Lasten			
Personeelskosten			
Salarissen	7.267.044	7.206.450	7.234.345
Personeel niet in loondienst	275.496	151.250	226.860
Overige personeelskosten	190.059	327.300	267.855
Personeelskosten projectsubsidies	33.752	-	166.516
Totaal personeelskosten	7.766.351	7.685.000	7.895.576
	∨		



Cijfers en
kengetallen

Exploitatierekening

	Werkelijk 2020 €	Begroting 2020 €	Werkelijk 2019 €
Kosten (vervolg)			
Materiële kosten			
Huisvestingskosten	493.635	502.000	476.543
Organisatiekosten	1.263.984	1.422.000	1.488.224
Kosten inzet consultants/casemanagers	4.934.235	5.822.000	5.006.768
Kosten projecten en expertiseontwikkeling	319.672	300.000	373.439
Expertisekosten projectsubsidies	77.636	-	242.774
Totaal materiële kosten	7.089.162	8.046.000	7.587.748
Totaal kosten	14.855.513	15.731.000	15.483.324
Resultaat voor resultaatbestemming	883.049	8.000	110.599-
Resultaatbestemming			
Dotatie/onttrekking egalisereserve	880.210	-	75.443-
Dotatie/onttrekking bestemmingsreserve	16.851	8.000	1.356-
Onttrekking algemene reserve	14.012-		33.800-
Resultaat na resultaatbestemming	-	-	-





Colofon

Uitgave: CCE | Centrum voor Consultatie en Expertise

Landelijk bureau

Postadres:
Postbus 2486
3500 GL Utrecht

Bezoekadres:
Australiëlaan 14
3526 AB Utrecht

T 088 - 44 66 100
E landelijkbureau@cce.nl
www.cce.nl

Design: Dailymilk.nl

© CCE 2021



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).