



Klavier!

Nummer 3 | Herfst 2025



PB-PP
BELGIË(N)-BELGIQUE



6



Intro 3

Werkgroep lean management 4

Op bezoek bij alpaca's 6

EAMHID-congres 7

BBQ Wilgenhoven 8

Klavier Klinkt: De zingende schoenmaker 10

Bejaardenclub 11

Bijenproject boerderij 12

Bouwwerken: opendeur logistiek gebouw 13

Fotospot 14

Familienieuws 16

Nieuws uit het collectief overleg 18

10



12



Klavier

Zwart Goor 1 | 2330 Merksplas
tel. 014/63.62.11 | e-mail klavier@emmaus.be |
website www.klavieremmaus.be

Redactie | Tinne Lenaerts | Veerle Bastijns |
Josse Van Den Bogerd (hoofdredacteur)
Verantwoordelijke uitgever | Paul Maes | Afgiftekantoor Turnhout

Artikels voor het winternummer graag bij de redactie uiterlijk tegen 15/11/2025

2 | Klavier!



vzw Emmaüs
Edgard Tinellaan 1c,
2800 Mechelen
BE 0411 515 075
RPR Antwerpen-Mechelen

Voorwoord

Slank bestuur, goed leven ...

'Dat is niet lean' is een uitspraak die we de laatste tijd wel eens horen. Daar kunnen we alleen mee instemmen: 'Klopt, de Lienen zitten een drietal deuren verderop'. Het blijkt echter, bij nader inzien, een woord uit de Engelse taal te zijn en, neen, het gaat ook niet over leunen.

Gelukkig is er het alomtegenwoordige internet waar we op zoek kunnen gaan naar de betekenis. Blijkbaar ligt de oorsprong in de Toyotafabrieken en, hoe kan het ook anders, is het begrip verengelt. Lean management betekent letterlijk vertaald: slank of mager beheer en bestuur. De bedoeling ervan is om op een zo efficiënt mogelijke manier de doelstellingen van een organisatie te bereiken, zonder te veel overbodige tussenstappen en procedures. Ook in Klavier willen we daar uiteraard aan werken met als doelstelling de zorg voor onze cliënten te verbeteren. We lichten de werkzaamheden van de werkgroep toe in een interview met één van de leantrekkers binnen Klavier.

'Als het eenvoudig kan, waarom het dan moeilijk doen' zou zowaar het levensmotto van onze cliënten kunnen zijn. Zij zijn echter wel iets minder geïnteresseerd in lean als levensprincipe. Het mag ook wel iets meer zijn. In dit nummer springen weer vooral de feestelijke gelegenheden in het oog. In woord en beeld laten we u mee genieten van onze belevenissen en het goede leven in Klavier.

We gaan er nog altijd vanuit dat een goed evenwicht in het leven voor iedereen belangrijk is. We wensen onze lezers ook veel succes toe bij deze oefening! En, geniet vooral van de verhalen die we met u delen in Klavier!

Paul Maes

Van tabak tot moersleutels

De werkgroep lean management neemt alles onder de loep



De receptie van Klavier staat vandaag vol met sigaretten, tabak en andere rookwaren. Elke maand is dat een grote bestelling voor alle cliënten die graag een sigaretje opsteken. Vroeger werden de rookwaren geleverd op de laatste dag van de maand. Als die dag toevallig in het weekend viel, kwamen sommige cliënten soms enkele dagen zonder sigaretten te zitten, met heel wat frustraties en crisismomenten tot gevolg. Daarom komt de levering voortaan op de laatste woensdag van de maand. Weg frustraties, weg crisismomenten. Een mooie realisatie van de werkgroep lean management.

"Lean management is een soort organisatiecultuur die zijn oorsprong vindt in de auto-industrie", zegt Dominique Paradis, teamverantwoordelijke ABAGG en voorzitter van de werkgroep lean management. "Het bestaat uit een aantal technieken en methodes die gericht zijn op het maximaliseren van de klantwaarde. Wat willen we als organisatie bereiken en hoe kunnen we dat zo efficiënt mogelijk doen."



Meer doen, minder middelen

"Na de auto-industrie gingen ook andere sectoren aan de slag met dezelfde technieken en methodes. Ook de zorgsector, die al jaren onder druk staat, moet steeds meer doen met minder middelen. Dan is het interessant om de interne processen onder de loep te nemen en te bekijken hoe we die beperkte middelen efficiënt kunnen inzetten, zonder verspilling."

"Tijdens mijn opleiding 'Management en beleid in de gezondheidszorg' was ik al erg geïnteresseerd in dit onderwerp", gaat Dominique verder. "Toen kreeg ik de vraag om een vorming te organiseren voor de leidinggevendenden binnen Klavier. Intussen is het hier een vaste waarde in het vormingspakket voor leidinggevendenden."

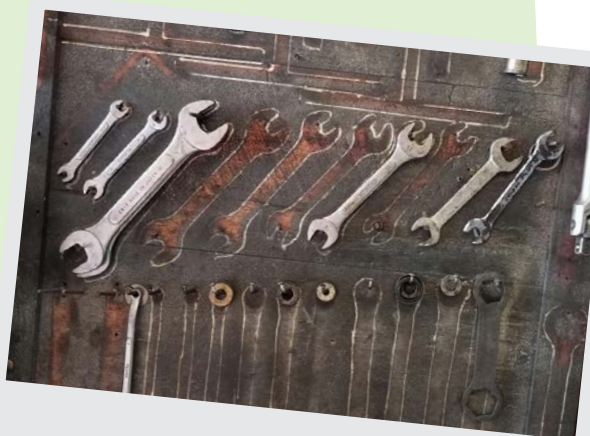
Bottom-up

"Omdat we de processen echt bottom-up en organisatiebreed willen bekijken, beslisten we al snel om een structurele werkgroep te starten. Naast enkele medewerkers uit het pedagogisch departement vinden we hier ook vertegenwoordigers van de administratie, medische dienst en de andere ondersteunende diensten. Zo kunnen we van elkaar leren en samen tot creatieve oplossingen komen."

"Op onze vergaderingen passeren erg uiteenlopende onderwerpen, van de tabaksleveringen tot het reservatiesysteem van de dienstwagens. Sommige zaken zijn al snel duidelijk en eenvoudig aan te passen. Andere dingen, zoals bv. de procedures rond zakgeld en bankkaarten zijn complexer en vergen iets meer tijd en onderzoek. Ter inspiratie kunnen we ook aankloppen bij collegavorzieningen om te bekijken hoe zij omgaan met dezelfde uitdagingen."

Zelf aan de slag

"Ook thuis of op je eigen werkplek kan je gemakkelijk aan de slag met deze technieken of methodes. Sta eens stil bij wat je aan het doen bent en kijk hoeveel (onnodige) stappen je daarbij moet doorlopen. Is er bijvoorbeeld een document op je computer dat je dagelijks gebruikt, maar waarvoor je meerdere menu's en submenu's moet doorworstelen? Is je mailbox duidelijk geordend in verschillende kleine mappen per onderwerp of heb je liever 1 grote map? Vaak valt hier heel wat efficiëntiewinst te halen, uiteraard ook rekening houdend met je eigen voorkeuren."



"Een ander typisch voorbeeld is je tuinhuis of berging. De meeste mensen doen 1 of 2 keer per jaar een dappere poging om deze netjes op te ruimen en op orde te zetten. Om dan enkele maanden later vast te stellen dat er van die orde weinig overblijft. Een techniek die daar kan helpen is visualisatie. Dan denk ik aan de materiaalbakken waar op de achterwand een zaag en een moersleutel zijn geschilderd. Als een van die zaken niet op zijn plaats hangt, valt het meteen op en is het een kleine moeite om deze scheve situatie recht te zetten."

Visualisatie

"Ook in ABAGG werken we in het tuinhok met visualisaties, zodat de cliënten zelf kunnen helpen met het tot stand houden van de orde. In een oogopslag is het voor iedereen duidelijk hoe alles moet staan. Zo houden we samen het overzicht en kan ieder zijn steentje bijdragen."



Op bezoek bij alpaca's

Tijdens de zomermaanden maken we graag tijd voor een leuke uitstap. Enkele cliënten van Villa 3 mochten op bezoek bij de alpaca's van Lidia Vansprengel. Dank je wel voor de gastvrijheid!

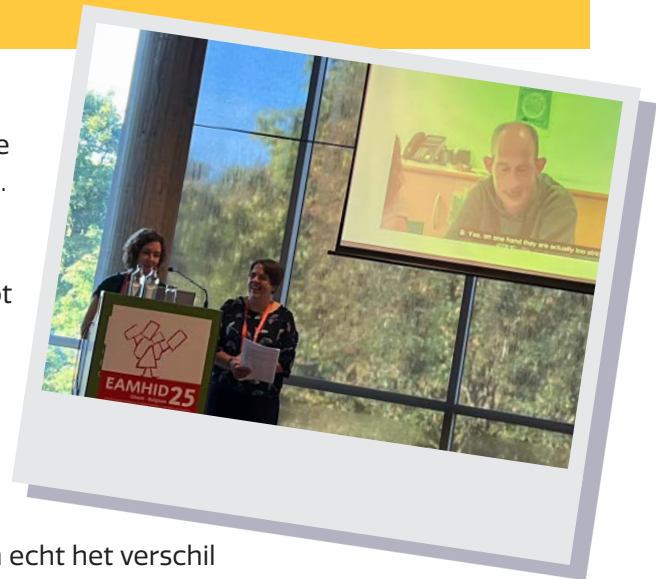


Samen leren op het EAMHID-congres

Begin september namen we opnieuw deel aan het tweejaarlijkse EAMHID-congres (European Association for Mental Health in Intellectual Disability). Dit congres brengt onderzoekers, begeleiders en organisaties uit heel Europa (en daarbuiten) samen om ervaringen en inzichten uit te wisselen rond geestelijke gezondheid en verstandelijke beperking. Dit jaar ging het congres door in Gent, waardoor België dan ook de organisatie van het congres op zich nam. Klavier is al vele jaren vaste deelnemer, en telkens leveren we ook zelf een bijdrage.

Cliënten aan het woord

Voor onze presentatie dit jaar kozen we voor een bijzondere aanpak: we startten vanuit gesprekken met onze bewoners. Bewoners met een licht verstandelijke beperking die in verschillende leefgroepen hebben gewoond, vertelden hoe zij het dagelijks leven ervaren, en hoe dat verschilt van team tot team. Het was bijzonder waardevol om hen via interviews, quotes en korte filmpjes letterlijk mee te nemen naar het congres. Zo konden hun stemmen ook rechtstreeks gehoord worden door een internationaal publiek.



Wat leerden we?

De verhalen van de bewoners lieten mooi zien dat het team echt het verschil maakt. Niet alleen de infrastructuur of de regels bepalen hoe iemand zijn of haar leven ervaart, maar vooral de manier waarop begeleiders omgaan met afspraken, vrijheid, relaties en grenzen. Enkele bewoners gaven bijvoorbeeld aan dat een 'gesloten groep' voor hen opener kon aanvoelen dan een 'open' groep, omdat ze zich er meer gehoord voelden. Ook bleek hoe belangrijk het is dat er altijd kansen tot herstel en nieuwe stappen blijven bestaan, zelfs na een moeilijke periode.



Een ander belangrijk punt in onze bijdrage was de discretionaire ruimte: de vrijheid die medewerkers soms (moeten) nemen om regels met gezond verstand te vertalen naar de situatie van een bewoner. Die ruimte maakt het mogelijk om écht aan te sluiten bij de behoeften van cliënten, zonder de veiligheid of de afspraken uit het oog te verliezen.

Uitwisseling over de grenzen heen

Naast onze eigen bijdrage vonden we het heel verrijkend om ook van andere organisaties te leren. We zagen hoe collega's in binnen- en buitenland manieren zoeken om hun teams te ondersteunen en hoe ze proberen wegen te vinden om met complexe problematieken om te gaan. Zulke ontmoetingen geven energie en inspireren ons om ook in onze eigen voorziening verder te bouwen aan warme en kwaliteitsvolle ondersteuning.

Dank aan onze bewoners

We zijn erg trots dat onze bewoners zo openhartig hun ervaringen wilden delen. Hun verhalen hebben niet alleen onze congresbijdrage vormgegeven, maar ook iedereen in de zaal geraakt. Zonder hen was dit niet mogelijk geweest.

Zomer-BBQ Wilgenhoven: samen smullen!



Op woensdag 20 augustus 2025 was het weer tijd voor onze jaarlijkse BBQ in de Wilgenhoven. Rond half één verzamelde een 65-tal bewoners en begeleiders zich voor een smakelijk middagmaal.

De BBQ werd tot in de puntjes praktisch voorbereid door Sien (vliegende). Dankzij een strakke taakverdeling waarin iedere groep zijn steentje bijdroeg, liep alles op rolletjes:

- Wilgenhof 1 zorgde voor het snijden van tomaten, courgette, bloemkool en het raspens van wortelen.
- Wilgenhof 2 maakte een heerlijke pastasalade met mozzarella, tomaat en groene pesto, én sneed paprika en stokbrood.
- Wilgenhof 3 pakte uit met het snijden van komkommer, het rollen van asperges in ham, het klaarmaken van champignons met lookboter en het schoonmaken van sla.
- Wilgenhof 4 stond in voor de grote hoeveelheid aardappelsalade, gemaakt van maar liefst 10 kg aardappelen!



De BBQ werd feestelijk geopend met een welkomstspeech van Glen (W4), waarna Michael (W4) als DJ voor de muziek zorgde. Na het eten werd de afterparty op gang getrokken door een polonaise met Leen (W3) voorop. Regelmatig werd er een liedje aangevraagd. In een mum van tijd stonden onder andere Dylan (W4), Nancy (W2), Anja (W1), Elvis (W1) en Jeanne (W3) het beste van zichzelf te geven op de dansvloer. Anderen genoten dan weer rustig vanop hun stoel van het feestgedruis.



Glen (W4): "De sfeer was goed, al had ik graag zelf ook muziek kunnen draaien. Maar het was echt tof en het eten was kei lekker!"

Het weer werkte mee, dus konden we gezellig in de gezamenlijke tuin eten. Het evenement zorgde voor leuk contact tussen de verschillende groepen en was een verbindende activiteit voor zowel collega's als bewoners, waarbij men elkaar op een fijne manier kon ontmoeten.

Begeleiding: "Zo'n activiteit zorgt voor sommige bewoners wel voor wat spanning, maar dit weegt niet op tegen de fijne sfeer op dat moment. In de Wilgenhoven zitten verschillende doelgroepen en het is dan leuk om te zien hoe de bewoners wat mengen en elkaar leren kennen. En het is gezellig dat ook de collega van de sociale dienst, medische dienst, afdelingsverantwoordelijke en pedagoog deelnemen aan zo'n activiteit."

Met deze goede samenwerking en een overvolle buik blikken we terug op een geslaagde editie van onze BBQ!

Friethappening met optreden

De Zingende Schoenmaker

De weergoden wilden jammer genoeg niet meewerken. Toch genoten we van heerlijke frietjes op onze friethappening. Als afsluiter kwam De Zingende Schoenmaker langs voor een spetterend optreden!



Bejaardenclub uitstap Boerenijsje

Ons "bejaardenclubje" trok op uitstap naar het Boerenijsje. Daar genoten ze van een fijn boerderijbezoek en natuurlijk ook heel wat lekkers!



//// Bijenproject boerderij ////



Bijenproject

Tijdens de bijenweek hebben we van alles geleerd en gedaan! We knutselden leuke bijenwerkjes, kregen bezoek van imkers die vertelden over hun werk en het leven van de bijen, en als afsluiter mochten we echte honing proeven. Op de laatste dag deden we een gezellige quiz én genoten we van onze zelfgemaakte honing-ice tea én honingkoek. Het was een leerzame én lekkere week!



Opendeur logistiek gebouw

Op 17 en 18 september kregen onze cliënten en Klaviercollega's de kans om een kijkje te nemen in het nieuwe logistiek gebouw. Een korte rondleiding bracht ons langs de verschillende ruimtes, van de naaikamer tot het las-atelier. Intussen heeft alles een plaatsje gekregen en is iedereen tevreden met de nieuwe werkplek.





Film op 't gazon

Leuke films en lekkere popcorn tijdens een fijne editie van "Film op 't gazon"



Picknick

Ook tijdens de jaarlijkse picknick konden we opnieuw lekker smullen!



Klapbar

Een heerlijk zonnetje, lekkere drankjes en fijne muziek van dj Lex. Het was weer een mooie editie van de klapbar, onze pop-up zomerbar.



Turnhout Kermis

Ook dit jaar genoten we van de sociale actiedagen op Turnhout Kermis. Dankzij dit mooie initiatief van de foorkramers zelf kunnen onze cliënten proeven van enkele gratis attracties. Dank je wel!



Karaoke

Elke zomer boksen de collega's van "de lange gang" een leuke activiteit in elkaar. Het thema van deze editie: karaoke!



Catherine Kennis
29/06/1966 – 07/09/2025



Dolf (Rudolf) De Decker
27/09/1961 – 30/06/2025



Jasper Leysen
21/10/1986 – 23/09/2025



Maria de Bruyn
19/09/1941 – 14/07/2025



Proficiat aan de gelukkige ouders



Op 10 juli is Leo geboren, zoontje van Silke Van Der Veken (SD)

Op 14 juli is Jules geboren, zoontje van Cato Van den Schoor (De Hees)

Op 6 augustus is Eben Jean Helsen geboren, zoontje van Naomi Kensmil (Handelsei)

Op 11 augustus is Ralph geboren, zoontje van Lisse Bruijns (Klimop).

Op 29 augustus is Joppe geboren, zoontje van Bieke Miechielsen (Beukenhof 3).

Onze innige deelneming

Op 30 juni overleed Dolf De Decker, bewoner Villa 3.

Op 14 juli overleed Maria de Bruyn, bewoner Villa 4.

Op 10 augustus is Angèle Wouters overleden, grootmoeder van Petre Obbels (Nacht MIKS/klimop)

Op 15 augustus is Paula Dierckx, de mama van Patrick Avonds (Kloosterstraat), overleden.

Op 22 augustus is Harry Geyskens overleden, schoonbroer van Mia Verhoeven (Kloosterstraat).

Op 24 augustus is Gaston Engelen overleden, grootvader van de partner van Hanne Dockx (orthopedagoge).

Op zondag 7 september is Catherine Kennis overleden, bewoner van Dennehof 1.

Op 17 september is Heidi Proost overleden, moeder van Stef Claessens (Klimop).

Op 23 september overleed Jasper Leysen, bewoner van Molendreef 3.

Nieuws uit het collectief overleg van 23 juni 2025

1. Opvolging veiligheid en integriteit van de cliënten

De directie geeft meer toelichting over een incident tussen 2 cliënten dat plaatsvond op vrijdag 9 mei 2025. Een cliënt werd aangevallen door een andere cliënt zonder directe aanleiding. Door de ernst van de kwetsuren werden de hulpdiensten onmiddellijk verwittigd.

Na een snelle interventie werd het slachtoffer in zorgwekkende toestand overgebracht naar het ziekenhuis. Ook de politie werd onmiddellijk verwittigd. De dader werd meegenomen door de politie.

De betrokken families, collega's en instanties zoals het VAPH werden zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. Ook het nazorgteam schoot meteen in actie om ondersteuning te bieden waar nodig. Hoewel de huidige toestand van het slachtoffer een positieve evolutie toont, blijft het verdere verloop van het herstelproces moeilijk te voorspellen. In zijn verklaringen gaf de dader aan ook verantwoordelijk te zijn voor een eerder incident met hetzelfde slachtoffer. Het profiel van de dader toonde tot op dat moment geen enkel risico op agressief gedrag. Er was nooit eerder fysieke agressie naar begeleiders of andere cliënten en ook de dag zelf was er geen signaal dat er iets gaande was.

Als begeleiders merken dat cliënten getriggerd worden door bepaalde zaken of personen, kunnen we ingrijpen om deze triggers te vermijden. Helaas was er in dit geval geen enkele aanwijzing en was het voor iedereen een grote verrassing dat de dader in staat was tot dergelijk agressief gedrag. Na het eerste incident werden er echter wel bepaalde maatregelen getroffen. Helaas waren die voornamelijk gericht naar een andere cliënt, die toen foutief werd aangeduid als dader door het slachtoffer.

De voorzitter van het CO geeft aan dat de bewindvoerders van het slachtoffer een gebrek aan communicatie met de voorziening hekelen. Directeur zorg, Katrijn Van Loock, verduidelijkt dat er regelmatig contact met de familie werd gezocht, maar dat dit door de emoties van het moment niet

altijd als wenselijk werd ervaren. Waarvoor uiteraard alle begrip.

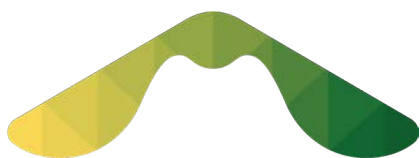
De secretaris van het CO merkt op dat jongeren tegenwoordig gemakkelijk toegang hebben tot gewelddadige filmpjes en vraagt hoe Klavier daarmee omgaat met het oog op de kwetsbare en makkelijk beïnvloedbare doelgroep.

Net als in een klassiek huishouden proberen begeleiders te monitoren welke filmpjes hun cliënten bekijken en hoe ze daarop reageren. Dat doen ze door regelmatig toezicht en het tonen van interesse in hun leefwereld. Maar net als elke andere ouder zal kunnen beamen, blijft het een hele uitdaging om alles in de gaten te kunnen houden.

2. Beleidsplan evaluatie 2024

Katja Van Eester, stafmedewerker kwaliteit, medewerkersbeleid en vorming, geeft tekst en uitleg bij de evaluatie van het beleidsplan 2024. Het beleidsplan wordt jaarlijks geëvalueerd aan de hand van beleidsindicatoren en het jaarplan beleid van het voorbije jaar. De resultaten leveren op hun beurt de input voor het meerjarenplan 2024-2029. Voor het beleidsplan vertrekken we vanuit enkele strategische doelstellingen:

- Klavier draagt via zijn werking en zijn gedifferentieerd zorg- en ondersteuningsaanbod bij tot een versterking van de levenskwaliteit van de cliënten en hun zelfregie, in nauwe samenwerking met de cliënt en zijn omgeving
 - o Hoe volgen we dit op?
 - Resultaten tevredenheid bij cliënten
 - Cliëntbesprekingen
 - Aanbod (externe) activiteiten
 - Medicatiefouten
 - Vrijheidsbeperkende maatregelen
 - Klachten



Klavier

Collectief overleg

- Klavier speelt in op het veranderend zorglandschap door voortdurende afstemming op maatschappelijke noden van mensen met een beperking en nieuwe evoluties in (inter)sectorale hulp- en dienstverlening
 - o Hoe volgen we dit op?
 - Inzet personeelspunten
 - Cliëntgegevens
 - Zorgvragen
- Klavier beschikt over competente medewerkers. Hij garandeert en concretiseert de personeelsinzet transparant op organisatieniveau in het sociaal overleg. Hij ondersteunt en vormt gewaardeerde medewerkers met het oog op ontwikkeling van professionaliteit, werkbaar werk, veerkracht en een veilige werkomgeving
 - o Hoe volgen we dit op?
 - Heel aantal personeelsindicatoren zoals Instroom en uitstroom
 - Opleidingsniveau
 - Aantal werknemers in (in)directe zorg
 - Organisatiegebonden vs zorggebonden middelen
- Klavier is financieel leefbaar, stabiel en zeker. Kosten voor zorg, wonen en leven worden afgestemd op de beschikbare financiële middelen van cliënten en beschikbare overheidsmiddelen
 - o Hoe volgen we dit op?
 - Ratio liquiditeit
 - Ratio solvabiliteit
 - Ratio netto bedrijfskapitaal
 - Investeringsratio
 - Dubieuze debiteuren
- Klavier versterkt de interne werking door een permanente kwaliteitsverbetering binnen een evoluerend kwaliteitssysteem om continuïteit in zorg en ondersteuning te bieden

- o Hoe volgen we dit op?
 - Uurroosterverstoringen
 - Meeruren medewerkers
 - Bradfordscore (ziekteverzuim)
- De ingezette infrastructuur is kwaliteitsvol en duurzaam. De infrastructuur wordt aangepast aan evoluerende noden en inzichten
 - o Hoe volgen we dit op?
 - Meerjarenplan infrastructuur
 - Cijfers over verbruik en afval
- Klavier geeft een geactualiseerd beeld van de werking, zowel intern als extern.
 - o Hoe volgen we dit op?
 - Nog uit te werken:
 - analyse websitegebruik en andere sociale media
 - Verschijnen aantal tijdschriften en oplage per jaar

De leden van het CO geven aan dat ze veel belang hechten aan volgende aandachtspunten: de infrastructuur en de continue monitoring van de tevredenheid van cliënten.

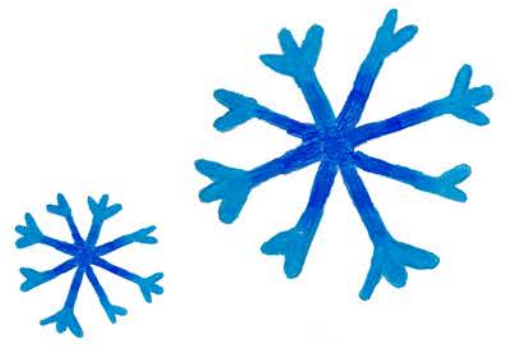
3. Varia

Een gebruiker vertelt over zijn zoon die door de huidspecialist bepaalde medicatie kreeg voorgeschreven. De behandelende huisarts besliste de medicatie te veranderen. Hiervan werd de familie niet op de hoogte gebracht. Medisch directeur Tina Geens bevestigt dat het kan gebeuren dat de behandelende huisarts ervoor kiest om op basis van het volledige plaatje en historiek het advies van een specialist niet te volgen. Elke dag gebeuren er in Klavier verschillende medicatiewijzigingen. De artsen kunnen niet persoonlijk elke familie verwittigen bij elke (kleine) wijziging. Grote en belangrijke zaken worden uiteraard wel steeds besproken. Bij vragen of onduidelijkheid kunnen families natuurlijk altijd zelf terecht bij de medewerkers van de medische dienst.

Volgende vergadering: 8 september 2025

Voorzitter
Secretaris

Karel Plasman
Marian Gios



Zaterdag 13 december 13 - 17 uur



Zwart Goor 1
2330 Merksplas