



Toelichting op
JAARVERSLAG en KWALITEITSRAPPORT
2018
voor cliënten en de cliëntenraad

*Dit jaarverslag is geen opsomming van gebeurtenissen.
Het gaat vooral over onze manier van werken.
We vertellen hoe we goede ondersteuning willen bieden.
Dit jaarverslag is dus vooral een rapport over kwaliteit.*

Of we goede ondersteuning bieden blijkt uit:

- 1. Onze werkwijze bij de ondersteuning van een cliënt.*
- 2. De mening van de cliënt over de ondersteuning.*
- 3. Overleg en overdenking over de ondersteuning door medewerkers.*

*Dus dit jaarverslag gaat vooral over die drie punten.
Toch is het meer dan alleen een kwaliteitsrapport.
Jaarverslagen van cliëntenraad en andere raden staan er ook in.
En we beschrijven wat gedaan is met het werkplan 2018.*

*Dat samen is dan het jaarverslag.
Deze toelichting is voor cliënten en de Centrale Cliëntenraad.
We noemen hierna de hoofdstukken van het jaarverslag.
En we beschrijven waar ze over gaan.*

Hoofdstuk 1. Inleiding

Om goed te werken, moeten begeleiders kennis hebben.
Maar ze moeten vooral kennis maken: kennismaken met de cliënt.
Want ze moeten nagaan wat goed is voor de cliënt.
Wat doet jou nu goed? is de belangrijkste vraag.

Cliënten &
begeleiders

Begeleiders krijgen ruimte en vertrouwen om passende ondersteuning te regelen.
De organisatie wil hen daarbij helpen.
Het is belangrijk dat iedereen kijkt of het goed gaat.
De ondersteuning verbetert, als we samen erover nadenken en praten.

Er zijn allerlei vormen van overleg en samen nadenken.
Teams vergaderen, maar ook clustermanagers, orthopedagogen en werkgroepen.
Er is aandacht voor wie welke informatie nodig heeft.
Clustermanagers bespreken hun werkplan met de raad van bestuur.

praten &
nadenken

Als verbetering nodig is, blijkt dat snel.
Ook de methode 'Dit vind ik ervan' helpt daarbij.
Daarmee onderzoeken we wat de cliënt belangrijk vindt.
De methode 'Beelden van kwaliteit' helpt teams nadenken over verbeteren.

Er staan ook een paar interviews bij hoofdstuk 1.
Clustermanagers en medewerkers vertellen over reflectie.
Dat is doelbewust nadenken over wat goed gaat.
En natuurlijk ook bekijken wat beter kan.

Hoofdstuk 2. Het zorgproces rond de individuele cliënt

In dit hoofdstuk gaat het om onze werkwijze.
We willen dat **de cliënt een eigen leven** leidt.
Bij een eigen leven hoort een eigen woning.
En je moet op je eigen wijze je tijd besteden.

wonen &
werken

Cliënten horen natuurlijk gewoon bij de samenleving.
Dus blijven cliënten van Reigersdaal verhuizen, ook in 2019 en 2020.
Zij krijgen eigen woonruimte, meestal in een woonwijk.
Ook kunnen zij passend werken of anders bezig zijn.

verhuizen &
verbinden

We willen beter gebruik maken van moderne mogelijkheden.
We willen handig gebruik maken van computers en tablets.
Maar hoe zorg je voor goede en betrouwbare verbindingen?
We bouwen in drie jaar daarvoor een netwerk.

We willen graag nieuwe mogelijkheden zelf ontwikkelen en beheren.
Maar misschien levert dat toch niet altijd het beste resultaat.
Zo werkt het ECD nu goed, maar blijft het handig?
Met deskundigen van buiten bekijken we of het anders moet.

Goede zorg vraagt om goed personeel.
Onderzoek wijst uit dat medewerkers erg tevreden zijn.
Maar er vertrekken mensen en er komen nieuwe bij.
Met trainingen leren we hen werken volgens onze visie.

visie &
verdergaan

In die visie is persoonlijk contact erg belangrijk.
Daarom werken we kleinschalig.
Maar de organisatie groeit: er komen meer clusters en clustermanagers.
Misschien goed om dan te kijken hoe overleg mogelijk blijft.

Tevreden medewerkers en tevreden cliënten: gaat alles dus goed?
Nee, er gaan ook zaken fout.
Dan is belangrijk, dat het gezien wordt.
En dat er snel verbetering in de situatie komt.

In het jaarverslag staat een voorbeeld uit de praktijk.
Het ging mis op een cluster.
Er kwam een onderzoek naar een ernstig voorval.
Er is met succes hard gewerkt aan verbetering.

zien &
verbeteren

Ten slotte gaat het over samenwerking buiten de cluster grenzen.
De ondersteunende afdelingen zorgen voor verbinding tussen clusters.
En er komen steeds meer bijeenkomsten, werkgroepen en netwerken.
Medewerkers kijken zo verder dan de eigen cluster muren.

Hoofdstuk 3. Onderzoek naar cliëntervaringen

Dit hoofdstuk gaat over de mening van de cliënt.
Die is altijd belangrijk, ook in het dagelijks contact.
En de cliëntenraad van elk cluster komt op voor cliënten.
De Centrale Cliëntenraad komt op voor algemeen cliëntenbelang.

Er was altijd wel onderzoek naar de mening van cliënten.
Dat leverde ons meestal een mooi rapportcijfer op.
Maar voor de dagelijkse ondersteuning zei het weinig.
Het onderzoek kostte veel tijd en leverde niets nieuws op.

cliënten &
belangen

Daarom zijn we begonnen met 'Dit vind ik ervan'.
Dat lijkt meer op te leveren.
Het gaat hierbij om **wat de cliënt belangrijk vindt**.
En de begeleider kan er meteen mee aan het werk.

Ook dit onderzoek kost veel tijd.
Maar het levert wel wat op.
We willen dit voor alle cliënten gaan gebruiken.
We hebben dit met het Zorgkantoor afgesproken.

Hoofdstuk 4. Zelfreflectie in teams

Voor hoofdstuk 4 staat een interview met clustermanager Fatima Verwer.
Het gaat over de methode 'Beelden van kwaliteit'.
Onderzoekers werken mee en beschrijven wat gebeurt op een cluster.
Daarover praten ze later met begeleiders en deskundigen.

En zo kom je vanzelf bij overdenking door medewerkers.

Ze overdenken hoe ze hun werk doen.

We noemen dat 'reflectie'.

Het is **alsof hen een spiegel wordt voorgehouden**.

spiegelen &
samendoen

Beelden van kwaliteit is een mooie methode hiervoor.

Maar het kost ook veel tijd en inspanning.

We willen het vijftien keer per jaar gebruiken.

Maar dat is nu nog niet gelukt.

Teams hebben ook andere mogelijkheden voor reflectie.

Er staat een hele opsomming van methodes in het jaarverslag.

Sommige zijn gericht op het team en de samenwerking.

Veel zijn gericht op de inhoud van de ondersteuning.

Hoofdstuk 5. Esdégé-Reigersdaal in cijfers

We hebben bijna 3000 medewerkers en bijna 3000 cliënten.

Het gaat om meer dan 200 locaties en 60 clusters.

We willen dat ze ook gaan letten op duurzaam energiegebruik.

Het ziekteverzuim bleef met 7% erg hoog.

In dit hoofdstuk staan ook cijfers over kwaliteit.

Zo waren er vier echt ernstige incidenten.

En er kwamen meer dan twintig klachten.

Bij de meeste kon de klachtenfunctionaris bemiddelen.

cijfers &
procenten

Vier klachten kwamen uiteindelijk bij de klachtencommissie voor cliënten.

Er kwamen geen officiële klachten van medewerkers.

Er is ook een paar keer sprake geweest van dwangbehandeling.

Dat was bij cliënten, die via de rechter bij ons zijn.

Er waren 22 meldingen over vermoedelijk ongewenst seksueel gedrag.

Tien klopten, drie niet en één keer was het gewenst.

Acht keer bleef het helaas onduidelijk.

Er blijft aandacht voor, ook in samenwerking met andere organisaties.

Hoofdstuk 6. Jaarverslag 2018 van de ondernemingsraad

verslag van
de OR

De ondernemingsraad zocht beter en meer contact met de clusters.

Verder stemde de raad in met de nieuwe werkwijze AVG.

Dat is de nieuwe wet die de privacy beschermt.

De ondernemingsraad gaf ook een paar keer ongevraagd advies.

De ondernemingsraad deed ook een eigen voorstel over gezondheid.

Er is nu een proefproject gestart: Positieve Gezondheid.

Het verslag eindigt met een rijtje thema's van de ondernemingsraad.

Dat zijn onder meer kwaliteit, arbo en opheffing van Reigersdaal.

Hoofdstuk 7. Jaarverslag 2018 van de centrale cliëntenraad

verslag van
de CCR

De CCR heeft achttien keer vergaderd.

Negen keer was de raad van bestuur erbij.

Het dagelijks bestuur had elf keer overleg.

Er waren nog andere bijeenkomsten, bijvoorbeeld met de achterban.

In het verslag staat waarover de raad advies gaf.

Er is ook ongevraagd advies gegeven, onder andere over energie.

Er zijn ook gasten bij de raad geweest.

Zo kwam Michel de Graaff praten over het groepsvervoer.

Hoofdstuk 8 Jaarverslag raad van toezicht

Er staan een paar opsommingen in dit verslag.

Je leest wie er in deze raad zitten.

Je leest wanneer ze aftreden en de gevolgde cursussen.

Ook besproken onderwerpen staan in het verslag.

verslag van
de rvt

Raad van toezicht en raad van bestuur hebben geregeld overleg.
Het toezicht verloopt al met al goed.
Er staat ook wat is goedgekeurd, bijvoorbeeld aankopen van gebouwen.
De leden van deze raad krijgen betaald voor hun functie.

Hoofdstuk 9. Afsluiting Raad van bestuur

De raad van bestuur sluit het jaarverslag en kwaliteitsrapport af.
Ze willen blijven werken aan goede ondersteuning.
Dat lukt vaak, maar niet altijd want mensenwerk blijft kwetsbaar.
Maar iedere dag blijven we **overtuigd werken aan sterkere ondersteuning**.

afsluiting
dik & nico

Bijlage: Evaluatie werkplan 2018

Al met al wordt het werkplan goed uitgevoerd.
We gaan bekijken hoe we ECD en Cliëntenportaal kunnen verbeteren.
Voor het ECD kwam een toepassing voor smartphone en tablet.
Er zijn nieuwe projecten gestart en sommige nog in voorbereiding.

Daarvoor zijn we ook in gesprek met andere organisaties.
Met Parlan en de Omring werken we inmiddels samen.
Zo kunnen we zowel meer jongeren als ouderen ondersteuning bieden.
Want daar komt meer vraag naar.

planning &
uitvoering

We noemen nog een aantal opvallende punten:

- nieuw kwaliteitsbeleid is ingevoerd, dat zie je aan dit verslag
- er komt een nieuw bestuursbureau
- minder klachten over nieuwe vervoerders. We blijven goed opletten!
- er komen ook dit jaar trainingen voor cliënten over brandveiligheid
- Reigersdaal is waarschijnlijk pas 'leeg' in 2021 (en niet 2020)
- Wat gaat goed, wat kan beter? De organisatie gaat hiermee verder.
- Cees Wijnands leidt het nieuwe project 'Digitale Ondersteuning'
- er is begonnen met uitvoering van de privacywet AVG
- we moeten zorgen dat gemeentes sneller betalen voor ondersteuning