



**Toelichting op het**

**Maatschappelijk jaarverslag 2019**

**waarin opgenomen het**

**Kwaliteitsrapport 2019**

**voor cliënten en de cliëntenraad**

Deze toelichting is voor **cliënten** en de **centrale cliëntenraad**.

We noemen de hoofdstukken van het jaarverslag.

En we beschrijven waar ze over gaan.

Dit verslag gaat over onze manier van werken.

We vertellen hoe we goede ondersteuning willen bieden.

Het is geen rijtje van dingen die gebeurd zijn.

Dit verslag is vooral een rapport over kwaliteit.

Het verslag gaat over drie hoofdpunten:

1. Hoe bieden we een cliënt ondersteuning?
2. Wat vindt de cliënt daarvan?
3. Wat bespreken en bedenken de medewerkers over de ondersteuning?

Maar het verslag gaat over meer zaken dan alleen kwaliteit.

De jaarverslagen van de cliëntenraad en de andere raden staan er in.

Ook wat er gedaan is met het werkplan voor 2019.

Dat allemaal samen is het jaarverslag.

Tussendoor staan stukjes over een cliënt.

In dit verslag noemen we hem **Bert**.

Dat is niet zijn echte naam.

Wat er met hem is gebeurd is wel echt.

## Inleiding

“Mensen met een beperking kiezen zelf hoe ze leven; wij ondersteunen ze daarbij.”

Dit is een mooi motto.

Het heeft lange tijd op de website van Esdégé-Reigersdaal gestaan.

Wat betekent dit in het dagelijks leven?

Wat merken de cliënten ervan?

Medewerkers willen weten of cliënten merken dat ze zelf mogen kiezen.

Zij snappen dat zelf kiezen niet altijd gemakkelijk is.

Zij proberen heel hard cliënten te helpen om zelf te kiezen.

Met elkaar praten helpt om na te denken over wat de eigen keuze eigenlijk is.

Medewerkers van Esdégé-Reigersdaal ondersteunen cliënten zodat ze:

- kunnen wonen,
- kunnen werken,
- dagbesteding hebben,
- en andere dingen kunnen doen die belangrijk en leuk zijn.

Als medewerkers niet goed luisteren weten ze niet wat de cliënt wil.

Dan is de cliënt niet blij.

Dan lijkt het alsof een medewerker bepaalt hoe de cliënt moet leven.

Soms is het lastig om naar elkaar te luisteren.

Ook wil een cliënt soms iets wat niet kan.

Dan zoeken ze samen naar wat wel kan en wat de cliënt blij maakt.

### HET VERHAAL VAN BERT

We hebben een clustermanager en een medewerker vragen gesteld.

Het cluster heeft een ambulante team.

De leden van dat team ondersteunen Bert.

Bert kon nergens wonen.

Hij zat vaak in de gevangenis en dronk veel alcohol.

Hij was dertig jaar lang een zwerver en sliep onder de brug.

Nu woont hij al bijna twee jaar bij Esdégé-Reigersdaal in een eigen huis.

We schrijven op hoe we Bert ondersteunen.

Daar kunnen we van leren.

## Hoofdstuk 1 Het zorgproces rondom de cliënt

Wij willen voor cliënten zorgen.

Dat betekent goed luisteren en goed kijken.

Wat wil hij of zij?

Wat geeft een goed gevoel?

Hoe wil de cliënt wonen?

Enzovoort.

Medewerkers leren elkaar om goed te luisteren naar cliënten.

Medewerkers komen vaak bij elkaar.

Ze praten onder andere over hoe ze cliënten nog beter kunnen begrijpen.

### HET VERHAAL VAN BERT

Bert had een plek nodig om te wonen.

Maar hoe moesten medewerkers met hem praten?

Hoe help je hem bijvoorbeeld om zijn eigen was te doen?

Zou hij boos worden?

En wie of wat maakt Bert boos?

Het kost tijd om iemand te leren kennen.

Het is ook spannend, want Bert is vaak bang.

Als hij bang is wordt hij heel boos.

Hij schreeuwt en gooit met spullen.

De clustermanager wil dat de medewerkers veilig kunnen werken.

Ook de cliënt moet zich veilig voelen.

De medewerkers zien dat Bert bang is.

Ze praten er later met hem over.

De clustermanager praat met de raad van bestuur over de veiligheid.

De veiligheid van Bert en de veiligheid van de medewerkers.

Iedere cliënt wil een plek waar hij of zij zich thuis voelt.

Dan kun je vrienden en familie uitnodigen.

Ook wil je overdag graag iets te doen hebben.

Je wilt werken of naar dagbesteding.

Bert weet niet goed waar hij ondersteuning bij nodig heeft.  
Veel mensen hadden last van hem.  
Vooral wanneer hij boos en dronken was.  
Nu is hij rustiger.  
Maar hij is bang om naar buiten te gaan.  
Bert kan dus niet naar dagbesteding.  
Hij gaat stap voor stap dingen leren.  
Zo kan het team zien wat hij leuk vindt of niet.  
Bert begint met boodschappen doen.  
Daar moet hij voor naar buiten.

We werken bij Esdégé-Reigersdaal met een ondersteuningsplan.  
De cliënt zegt waar hij of zij aan wil werken.  
De medewerkers praten met een arts over de gezondheid van de cliënt.  
Medicheck helpt dat cliënten de juiste medicijnen krijgen.

### Risico's

Er zijn altijd en overal risico's:

- In het verkeer, er kan een auto aankomen.
- Je kunt verdwalen.
- Je wilt met iemand samen zijn maar die ander is sterker.
- Misschien gaat iemand je slaan of de baas over je spelen.
- Je gaat koken en er gebeurt iets met het vuur of een hete pan.

We hebben opgeschreven hoe je risico's kunt voorkomen.

Het is nog beter om goed te luisteren naar de cliënt.

Ook als we denken dat de cliënt geen verstandige keuze maakt.

Wil een cliënt iets heel graag (of niet), dan helpen we.

Bert kreeg een epilepsie aanval.  
Hij moest met de ziekenwagen mee maar wilde dat niet.  
Hij is bang voor het ziekenhuis.  
Hij dacht: Straks gooien ze me weer op straat!  
De dokter moest Bert onderzoeken.  
De begeleiders luisterden en keken heel goed naar Bert.  
Ze stuurden de dokter weg.

Bert zou anders heel boos zijn geworden.  
Maar eigenlijk was Bert heel bang.  
Zo bang, dat hij in zijn broek had geplast.  
Daar schaamde hij zich voor.  
De begeleiders hadden dat goed gezien.  
Het was een goede keuze om de dokter weg te sturen.  
Zo blijft ondersteunen altijd zoeken naar de goede beslissingen.

## Hoofdstuk 2 Onderzoek naar ervaringen van cliënten

### In gesprek

Medewerkers kunnen op verschillende manieren in gesprek gaan met cliënten.

“Dit vind ik ervan!” is één manier.

Het is niet altijd gemakkelijk om met elkaar te gaan praten.

Er gebeuren zo veel dingen in het leven van mensen.

Daar wil of kan je niet altijd over praten.

Het is mooi als een medewerker goed luistert en geen oordeel geeft.

Een cliënt kan voelen dat iemand echt goed luistert en hem of haar begrijpt.

Deze manier helpt om een cliënt zijn verhaal goed te laten vertellen.

In 2019 hebben veel medewerkers geleerd om op deze manier te luisteren.

### Veilig

Medewerkers gaan wel eens over de grenzen van cliënten heen.

Dat mag natuurlijk niet.

Soms doen medewerkers het zonder er bij na te denken.

Ze zijn moe of ongeduldig.

Ook kunnen cliënten niet altijd hun grenzen aangeven.

We willen dat medewerkers snappen dat cliënten van hen afhankelijk zijn.

Om cliënten sterker te maken geven we “Kom op” trainingen.

Cliënten van de cliëntenraad hebben deze training bedacht.

### Vragen en acties

De cliëntenraad wil een website van Esdégé-Reigersdaal die begrijpelijk is.

De raad werkte mee om een nieuwe bestuurder van Esdégé-Reigersdaal te kiezen.

De Verwantenraad wilde weten hoe EMB cliënten zelf de regie kunnen hebben. Deze cliënten kunnen meestal niet vertellen wat ze willen. Medewerkers weten het toch door heel goed te kijken naar hoe cliënten reageren. Ook zijn er cliënten die heel gevaarlijk of boos kunnen zijn. Hoe gaat een clustermanager daarmee om? Kun je de cliënt dan dwingen om te stoppen? Ja dat kan, maar alleen als de cliënt of anderen in direct en ernstig gevaar zijn. Het liefst proberen we de cliënt aan iets anders te laten denken.

#### HET VERHAAL VAN BERT

Bert is een goed voorbeeld.  
Hij drinkt nog steeds alcohol, maar minder dan vroeger.  
Hij krijgt bier van Esdégé-Reigersdaal.  
Want als hij zelf bier gaat kopen, haalt hij veel meer.  
Zo helpen we hem langzaam om minder alcohol te drinken.

### Hoofdstuk 3 Ontwikkeling in de organisatie

Esdégé-Reigersdaal wil dat de begeleiders van een cliënt hem of haar helpen te kiezen.

Die begeleiders kennen de cliënt het beste en weten wat zij willen. Bijvoorbeeld hoe de zorg voor hem of haar moet worden geregeld.

Esdégé-Reigersdaal groeit.

Twintig jaar geleden waren er 40 clusters, nu 65.

Allerlei regels en een ingewikkelde administratie betekenen veel werk.

We hebben liever dat begeleiders de cliënten ondersteunen.

Dat hebben we liever dan dat ze formulieren invullen.

Maar de gemeentes willen weten wat wij met hun geld doen.

Daar moet je meestal veel papieren voor invullen.

Dat doen we liever ook niet.

De gemeentes mogen ons best controleren, maar niet met papieren.

Zij zijn welkom om binnen te komen en rond te kijken.

Zo ontstaat er vertrouwen.

We zijn altijd eerlijk over dingen, ook als ze niet goed gaan.

De controleurs en geldgevers mogen ook meekijken bij *“Beelden van Kwaliteit”*.

## **Hoofdstuk 4 Goed personeel, goede zorg**

In 2019 zijn er veel nieuwe medewerkers aangenomen.

Ze krijgen trainingen over hoe we binnen Esdégé-Reigersdaal met cliënten omgaan.

Veel medewerkers waren ziek en zijn dat nog steeds.

We letten erop dat privé en werk goed verdeeld zijn.

Ze kunnen gebruik maken van tilliften om geen rugpijn te krijgen.

Sommige medewerkers worden gepest door collega's.

Daar kun je ook ziek van worden.

Medewerkers die op verschillende plekken werken willen van elkaar leren.

We organiseren bijeenkomsten zodat ze bij elkaar kunnen komen.

### **Teamreflectie**

Reflectie betekent goed naar jezelf kijken, zoals in de spiegel.

Bij teamreflectie doe je dat ook en kijk je naar je collega's.

Esdégé-Reigersdaal vindt teamreflectie heel belangrijk.

Teams moeten goed met elkaar praten over hoe je met cliënten omgaat.

Zo kun je van elkaar leren en elkaar helpen het beter te doen.

#### **HET VERHAAL VAN BERT**

De leden van het team dat Bert ondersteunt hebben veel geleerd.

Door Bert bekijken ze dingen anders.

Zo begrijpen ze Bert beter.

Ze laten de woningbouwvereniging en de wijkagent kennismaken met Bert.

Zo begrijpen zij Bert ook beter.

En Bert weet nu dat zij hem willen helpen.

Dat geeft vertrouwen.



## **Hoofdstuk 5 Huisvesting en techniek**

### **Huisvesting**

Steeds meer cliënten verhuizen van Reigersdaal naar nieuwe woningen. In 2020 worden in Heerhugowaard nog zeven nieuwe voorzieningen gebouwd. Deze voorzieningen zijn vooral voor cliënten van Reigersdaal. Het oude zwembad van Reigersdaal is gesloten. De cliënten kunnen nu naar het nieuwe zwembad bij de Waardergolf. Ook het Erf in Heerhugowaard is een nieuwe locatie voor dagbesteding.

### **Techniek**

Er komen steeds meer nieuwe digitale en technische mogelijkheden. Die zijn ook voor cliënten heel fijn. Kinderen op de Carrousel geven bijvoorbeeld op tablets hun keuzes aan. Bij cluster Groen & Doen werken cliënten met een digibord. De Nachtzorg hoeft niet zelf naar een slapende cliënt te gaan. De medewerkers kunnen op afstand horen of een cliënt rustig slaapt. Binnen Esdégé-Reigersdaal hebben we het project DOE'RTOE. Dat houdt slimme digitale en technische snufjes voor cliënten in de gaten. Of ze maken zelf iets slims wat cliënten goed kunnen gebruiken. Ook aan medewerkers worden de nieuwe mogelijkheden uitgelegd.

## Hoofdstuk 6 Esdégé-Reigersdaal in cijfers

### Cijfers

#### **Clënten per 31 dec 2019**

Aantal cliënten		3614
van wie	WLZ	1582
	Jeugdzorg/WMO	375 in 19 gemeenten

#### **Medewerkers**

Aantal medewerkers		3033
van wie	stagiaires	242
in fte	(incl. stagiaires)	1922
clusters wonen		47
clusters dagbesteding		16
aantal locaties		> 200
ziekteverzuim		7,14 %
gemiddelde leeftijd		44 jaar

#### **Financiële resultaten**

Totale bedrijfsopbrengsten 2019		144	M€
Waarvan	WLZ	114	M€
	Jeugdzorg/WMO	21	M€

### Calamiteiten

In 2019 is er vier keer iets ernstigs gebeurd.

Een keer is een cliënt van de trap gevallen.

Twee kinderen kregen een gebroken enkel door een kapotte duofiets.

Twee keer was er geweld tussen twee mensen.

Deze vier zaken hebben we gemeld bij de inspectie.

## **Klachten**

We hebben samen met Leekerweide een klachtencommissie voor cliënten.

Ook zijn er twee klachtenfunctionarissen.

Soms klopt het dat iemand een klacht indient.

Soms is het niet echt een klacht.

Het is belangrijk om goed te luisteren naar iemand met een klacht.

Ook voor medewerkers is er een klachtencommissie.

## **Wet Zorg & Dwang**

In 2019 was er nog de wet BOPZ.

In 2020 is er een nieuwe wet: de wet Zorg en Dwang.

De wet regelt hoe streng je op een cliënt moet passen.

Bijvoorbeeld als hij of zij gevaarlijk is voor zichzelf of anderen.

De wet is uitgelegd aan de clustermanagers.

De wet is nog heel nieuw.

Pas over een paar jaar weten we beter wat de wet betekent voor cliënten.

## **Seksueel misbruik**

Het liefst wil Esdégé-Reigersdaal dat cliënten hier nooit mee te maken krijgen.

Daar wordt heel goed op gelet.

Maar jammer genoeg gebeurt het toch.

Of we denken dat er iets is gebeurd wat niet mag.

Soms melden we dat bij de politie.

Dat gebeurt alleen als de familie dat goed vindt.

De cliënt kan wel altijd rekenen op hulp.

Op bijna elk cluster werkt iemand die snapt wat er mis kan gaan.

Die legt dat ook uit aan de andere begeleiders.

Cliënten kunnen dan bij meer mensen terecht met vragen over seks.

Ook met vragen over wat prettig is en wat niet.

## **Duurzame organisatie**

We willen en moeten zuinig omgaan met energie.

Daarom krijgen nieuwe huizen zonnepanelen en warmtepompen.

Dat kost nu veel geld.

Dat geld verdienen we terug omdat we steeds minder energie nodig hebben.

## **Hoofdstuk 7    Jaarverslag Ondernemingsraad**

De medewerkers mogen meedenken en meebeslissen over belangrijke zaken. Dat doen medewerkers via de ondernemingsraad, de OR. De OR vergaderde in 2019 elke maand een of twee keer. Een paar keer per jaar vergadert de OR samen met de raad van bestuur. In 2019 ging het onder andere over ziekteverzuim en gezond werken. De OR wil graag de medezeggenschap vernieuwen. Daar wordt ook veel tijd en aandacht aan besteed.

Pesten op het werk komt overal voor. Helaas ook bij Esdégé-Reigersdaal. De OR wil hier speciale aandacht voor. Het is belangrijk dat medewerkers er over kunnen praten met iemand. Dat kan alleen met iemand die ze goed vertrouwen. Medewerkers weten bij wie ze terecht kunnen om te praten over pesten. Dat is dankzij onder andere de OR voor elkaar gekomen.

## **Hoofdstuk 8    Jaarverslag Centrale cliëntenraad**

De centrale cliëntenraad, de CCR, vergaderde in 2019 twintig keer. Zeven keer was de raad van bestuur daar bij. Er kwam een centrale cliëntenraad uit Twente op bezoek. De CCR gaf in 2019 zestien keer een advies. De adviezen gingen over heel verschillende dingen. Bijvoorbeeld over het nieuwe centraal bureau. Dat moest goed toegankelijk zijn voor mensen in een rolstoel. Een ander voorbeeld ging over DOE'RTOE. Dat project gaat over digitale vernieuwingen voor cliënten.

Twee keer gaf de CCR een ongevraagd advies. Een keer gaf de CCR een verzwaard advies. De CCR heeft een overleg gehad met de OR. Er zijn twee nieuwe CCR-leden gekomen. De CCR heeft in 2019 nieuwe huishoudelijke reglementen opgesteld.

## **Hoofdstuk 9 Jaarverslag Centrale verwantenraad**

Verschillende locaties van Esdégé-Reigersdaal hebben een verwantenraad.

Die vergaderen ongeveer vier keer per jaar.

De centrale verwantenraad, de CVR, vergaderde in 2019 vijf keer.

Het ging bijvoorbeeld over geld, over bezuinigingen en over gezondheid.

Ook vindt de CVR een begrijpelijke website voor cliënten belangrijk.

De CVR heeft ook adviezen gegeven.

Een advies ging bijvoorbeeld over zorgovereenkomsten.

Een ander advies ging over het vinden van een nieuwe clustermanager.

In de CVR is nog plaats voor nieuwe leden.

## **Hoofdstuk 10 Jaarverslag Raad van toezicht**

Eind 2019 zaten er zes mensen in de raad van toezicht, de RvT.

Zij werken niet bij Esdégé-Reigersdaal.

Door hun werk ergens anders weten sommige leden veel over de zorg.

Andere leden weten veel over geld of over de rechten van cliënten.

In 2019 kwamen er drie nieuwe leden bij.

De leden van de RvT hebben aan allerlei cursussen meegedaan.

De raad van bestuur houdt de raad van toezicht op de hoogte van belangrijke zaken.

Zo weten zij wat er binnen Esdégé-Reigersdaal gebeurt.

Bijvoorbeeld over wonen, over Beelden van kwaliteit, over de wet Zorg en dwang en over DOE'RTOE.

Eigenlijk is de raad van toezicht de baas van de raad van bestuur.

Die moet dan ook voor sommige zaken toestemming vragen aan de RvT.

\*