

# Jaarverslag en kwaliteitsrapport 2020



**Toegankelijke versie voor de cliëntenraad**

## INLEIDING

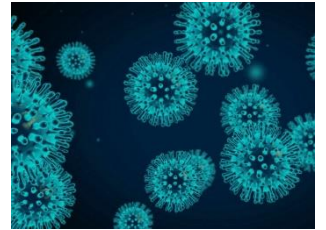
*Zo was 2020*

Angst voor het virus, geen bezoek en de dagbesteding dicht.

2020 was het jaar van corona.

We wilden elkaar vasthouden, maar we moesten afstand houden.

Niet alle cliënten konden dat begrijpen.



Wat moest je dan doen als begeleider?

Hoe bescherm je cliënten tegelijk tegen corona en tegen eenzaamheid?

Nu, in de lente van 2021, is het niet voorbij.

Maar dankzij testen en inenten gaat het beter.



In ons jaarverslag staat wat we toch deden, ondanks corona.

Samen probeerden we toch steeds beter te ondersteunen.

Vooraf de inspectie, zorgkantoor en gemeentes lezen het jaarverslag.

De cliëntenraad krijgt het met deze toegankelijke versie.

## HOOFDSTUK 1

*Zo proberen we elke cliënt goed te ondersteunen.*

### Charlie

In hoofdstuk 1 staat het verhaal van Charlie.

Charlie is cliënt omdat hij hersenletsel heeft opgelopen.

Door corona kreeg hij vooral ondersteuning via de telefoon.

Dat was te weinig voor hem.

Gelukkig kwam er meer contact met ondersteuners.

En ze zorgden voor dagbesteding thuis.

Nu werkt hij ook nog een dag in theater COOL.

Charlie redt zich nu goed, ondanks de coronaregels.



### Corona maakt het leven lastiger

Het verhaal van Charlie toont de gevolgen van corona.

Ambulante ondersteuning kon veilig met beeldbellen.

Maar veel liever komen we langs bij cliënten.

Gelukkig is de ondersteuning nooit helemaal gestopt.

Later werd meer mogelijk.

We konden weer bij cliënten langs.

Dagbesteding hoefde niet meer alleen maar thuis.

Familie kon weer op bezoek komen.



### Gezond leven

Corona benadrukte ook het gevaar van ongezond leven.

Er komt een project voor lekker bewegen en goed eten.

Ook gaan we cliënten helpen om beter te liggen.

Wie 's nachts goed ligt, voelt zich overdag beter.



### En verder

Dit hoofdstuk gaat ook over palliatieve zorg.

Dat is zorg voor zieken die niet meer beter worden.

En we bestrijden ongewenst gedrag en geweld.

We willen cliënten leren voor zichzelf op te komen.

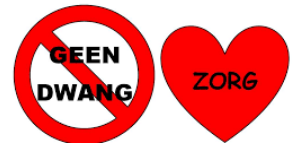
## **Wet Zorg en Dwang**

Wil een cliënt iets niet?

Onvrijwillige zorg moet voldoen aan de Wet Zorg en Dwang.

Die regels volgden we door corona nog niet helemaal op.

We zijn wel begonnen en gaan in 2021 volop verder.



## **Leren**

Op veel plekken hebben we lessen en cursussen voor cliënten.

Dat is allemaal samengebracht en heet Slimmer.

Er is nu dus meer overzicht wat er allemaal is.

Daardoor is het ook makkelijker om samen te werken.



## **Manieren om te ondersteunen**

Het jaarverslag noemt drie handige manieren voor ondersteuning.

Positieve Gezondheid helpt je je goed te voelen.

LACCS helpt ontdekken hoe ernstig beperkte cliënten zich voelen.

Life Wise geeft licht beperkte cliënten vertrouwen in zichzelf.



## HOOFDSTUK 2

*Zo gaan we na wat de cliënt vindt.*

### **Karin**

In hoofdstuk 2 staat het verhaal van Karin.  
Zij woont op de Madelief in Heerhugowaard.  
Door corona moest twee keer de locatie op slot.  
Er kwam geen bezoek en ze kon niet naar dagbesteding.

Maar ze hebben er ook van geleerd.  
Bezoek komt nu niet meer via de hoofdingang.  
Bezoek komt nu via de eigen ingang van de cliënt.  
Dat geeft rust voor de anderen.



### **De mening van cliënten**

We vinden de mening van elke cliënt belangrijk.  
Daarom heeft een cliënt een eigen ondersteuningsplan.  
Via de cliëntenraden praten cliënten mee over beleid.  
We werken aan betere informatie voor cliënten over de organisatie.



### **Dit Vind Ik Ervan**

Wil je ontdekken wat een cliënt belangrijk vindt?  
Voer dan een gesprek volgens Dit Vind Ik Ervan.  
Begeleidster India vertelt dat ze er blij mee is.  
Want de cliënt vertelt en meteen kun je eraan werken.



## HOOFDSTUK 3

*Zo werken de medewerkers*

### De Troubadour

In hoofdstuk 3 staat het verhaal van de Troubadour.

Dit is een dagcentrum voor kinderen met een beperking.

Daphne is er begeleidster, Maudy logopedist en Karlijn stagiaire.

Ze vertellen dat de Troubadour een tijdje dicht moest.



Ook daarna maakte corona het werken lastig.

Er komen ook ouders aan het woord.

Sommigen hadden het moeilijk, voor anderen viel het mee.

Met elkaar hebben ze er het beste van gemaakt.



### Samen doorzetten

Corona veranderde het werk voor medewerkers.

Eerst gingen de dagcentra dicht.

Cliënten waren toen overdag thuis.

Dat waren medewerkers helemaal niet gewend.

En altijd die mondkapjes!

Dat was voor cliënten wennen, maar ook voor begeleiders.

Maar niemand ging bij de pakken neerzetten.

Vaak kregen familie en begeleiders meer waardering voor elkaar.



### Gaan en komen

Verder krijgen we nog steeds genoeg nieuwe medewerkers.

En zowaar hadden we minder zieken dan anders.

In 2021 gaan weer wat clustermanagers met pensioen.

De nieuwe willen we heel goed inwerken.

Vrijwilligers bleven actief, als het kon.

Al was het alleen maar door een kaartje te sturen.

Wandelen of fietsen kon vaak wel doorgaan.

We zijn blijven werken aan opleidingen voor vrijwilligers.



### **Deskundigen zijn overal**

Artsen, orthopedagogen en therapeuten vormen de afdeling IOD.  
Deze deskundigen werken in de hele organisatie.  
Daardoor is het niet één hecht team.  
Toch proberen ze wel zoveel mogelijk samenwerking te zoeken.



### **Blijven leren**

De IOD vindt leren van elkaar ook belangrijk.  
Dat geldt trouwens overal in de organisatie.  
Teams denken samen na over het werk.  
Ook organiseren we lessen en cursussen.

Daarom waren we ook blij met Beelden van Kwaliteit.  
Van deze methode leren medewerkers veel over hun werk.  
Helaas kon dit niet doorgaan door corona.  
We gaan er zo gauw mogelijk weer mee verder.



**BEELDEN VAN  
K W A L I T E I T**

## HOOFDSTUK 4

### *Zo werkt de organisatie*

#### **Ruud**

In hoofdstuk 4 staat het verhaal van Ruud.

Ruud is 55 jaar en kan niet praten.

Zijn ouders zijn al 80 jaar.

Ze komen vaak op bezoek.

Door corona konden ze niet meer op bezoek.

Maar ze hadden alle vertrouwen in de begeleiding.

Nu komen ze weer op bezoek en wandelen met Ruud.

Maar dan samen een restaurant in kan nog steeds niet...

#### **Visie: dit vinden wij ervan**

Dit hoofdstuk vertelt hoe we zaken regelen.

Dat begint met onze overtuiging.

Als organisatie vinden wij elk mens even belangrijk.

Maar doen we het goed voor elke cliënt?

We dachten dat dagbesteding thuis niet goed is.

Maar tijdens corona knapten sommige cliënten daarvan juist op.

We moeten dus blijven nadenken over onze ondersteuning.

We moeten niet zomaar hetzelfde doen als altijd.

#### **Uitdagingen**

Er zijn binnen de ondersteuning nog uitdagingen en vragen.

Moeten begeleiders meehelpen opvoeden als cliënten een kind hebben?

Sommige cliënten eten slecht en bewegen niet genoeg.

Dat is ongezond en je leeft dan ook niet lekker.

Over zulke vragen moeten we het met elkaar hebben.

Door corona is dat er minder van gekomen.

Daarvoor waren we er wel al mee bezig.

Na corona willen we daarmee verder.





## Nieuw

In dit hoofdstuk staan ook nieuwe projecten.

Zo nemen we in Lutjebroek logeershuis Merakel over.

En Reigersdaal verdwijnt, waarvoor nog steeds nieuwbouw verschijnt.

In Hoorn komen ook twee nieuwe plekken van Esdégé-Reigersdaal.



Nieuwe techniek gebruiken we voor cliënten en medewerkers.

Doe'RToe maakt een plan om cliënten hiermee goed te helpen.

Dankzij nieuwe techniek beschermen we het milieu en het klimaat.

We zijn zuinig met energie en zuinig op de aarde.



## HOOFDSTUK 5

### *Zo zijn de cijfers*

Hoofdstuk 5 is een opsomming van getallen.

Hoeveel cliënten hadden we?

Hoeveel klachten kwamen er?

Hoe vaak hebben we de inspectie moeten inlichten?



Het ging in 2020 overigens om 40 klachten.

32 zijn er afgerond, met 8 zijn we nog bezig.

Verreweg de meeste zijn opgelost door bemiddeling.

De klachtencommissie heeft maar twee keer moeten oordelen.

We moeten meer doen voor de Wet Zorg en Dwang.

Door corona is dat nog niet genoeg gebeurd.

Maar we zijn er wel zichtbaar mee bezig.

Voor zo'n 70 cliënten is een begin gemaakt.

Er waren 30 meldingen van seksueel ongewenst gedrag.

Er zijn deze keer vooral veel jongeren bij.

Dat komt ook door naaktfoto's die op internet komen.

We hopen maar dat echt alles gemeld wordt.



## **HOOFDSTUK 6, 7, 8 en 9**

*Zo ging het met de raden*



In deze hoofdstukken doet elke raad verslag over 2020.  
Allemaal hadden ze het moeilijk door corona.  
Maar allemaal hebben ze kunnen doorwerken.  
Het vergaderen via beeldbellen was wel erg wennen.

De cliëntenraad besprak veel onderwerpen.  
De raad besliste mee over de benoeming van Arnoud Aikema.  
Ook het vervoer kwam weer aan de orde.  
En natuurlijk vergaderde de raad ook over corona.



In hoofdstuk 7 staan alle onderwerpen van de cliëntenraad.  
Hoofdstuk 6, 8 en 9 behandelt onderwerpen van andere raden.  
Het laat goed zien hoe betrokken de raden zijn.  
Soms vragen we advies, soms geven ze het ongevraagd.

