

WELCOME  
— WE ARE —  
OPEN

## 1. INLEIDING

Onder spanning leert men zichzelf het beste kennen. In zulke omstandigheden komen sterke en zwakke punten veel sneller aan de oppervlakte dan een normale situatie. Dit gegeven geldt niet alleen voor mensen maar ook voor organisaties.

Spanningsvolle tijden heeft st. IJsselmonde-Oost zeker beleefd in het Coronajaar 2020. Wij hebben onszelf als stichting daardoor beter leren kennen.

De kennis die we daarmee hebben opgedaan gebruiken we niet om ons zelf op de borst te slaan over wat ons tijdens de coronacrisis goed is afgegaan, of om ons te verexcuseren voor wat er is mislukt. We willen onze nieuwe inzichten vooral gebruiken om de organisatie verder te ontwikkelen.

“Dus waarom schrijven we als organisatie geen ondersteuningsplan voor onszelf?” was de gedachte die bij ons op kwam. Zo kwamen we op het idee het kwaliteitsverslag over 2020 in de vorm van een ondersteuningsplan te doen. Ik hoop dat wij er wat van zullen leren.

Jacko de Raad  
*Bestuurder*

## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	2
2. Beeldvorming	3
3. Hoofddoelen en Werkdoelen	4
4. Het leven is wat er gebeurt, terwijl je andere plannen maakt	5
5. Reflectie	10
6. Wat gaan we doen in 2021	12
7. Reflecties CVR / OR / RvT	14
8. Bijlagen	16
9. Bronnen	20

## 2. BEELDVORMING

*Elk ondersteuningsplan begint met goede beeldvorming. Wil er een goed beeld ontstaan van de ander, dan is niet alleen de buitenkant belangrijk. Je kijkt ook naar de binnenkant, naar het karakter, iemands DNA. En naar iemands belangrijkste wensen, om die later uiteindelijk te gaan vertalen in een actieplan. En uiteindelijk zet je op beiden in.*

*Onderdeel van beeldvorming is ook het zelfbeeld. Soms is dat zelfbeeld anders dan wat anderen zien. Dan is er sprake van een blinde vlek. Een uitzonderlijke gebeurtenis kan helpen om tot nieuw bewustzijn te komen rond zo'n blinde vlek.*

We maken gebruik van het elektronisch cliënten dossier 'ONS' van de firma Nedap om de gegevens van de cliënt te beheren. In het ondersteuningsplan brengen wij voor al onze cliënten de beeldvorming in kaart. Wij gebruiken een vragenlijst waarin de cliënt, verwanten en begeleiders de cliënt kenschetsen.



Wat zien we als we kijken naar st. IJsselmonde-Oost? Aan 'de buitenkant' zien we een organisatie die dienstverlening biedt aan mensen met een verstandelijke beperking en/of psychische problematiek. Daarbij proberen we de zelfredzaamheid van onze cliënten te stimuleren en mensen zoveel mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij. Wij zetten ons in om voor mensen een passende plek te vinden in de complexer wordende maatschappij.

Als we ons een beeld vormen van het karakter van onze organisatie en we bekijken ons DNA, dan zien we een stichting waar al sinds 1967 primair met cliënten wordt gewerkt vanuit het hart. Een organisatie waarin het opbouwen van een warme dienstverleningsrelatie van oudsher een belangrijk cultuurelement is geweest.

Dat komt omdat de stichting werkt op grond van christelijke waarden en vanuit de menselijke maat. We zetten ons in om de schotten tussen de (zorg)domeinen weg te nemen. We sluiten geen mensen uit, maar proberen zo veel mogelijk mensen te laten aanhaken aan de samenleving. Wij willen geen tweedeling tussen mensen die de vaardigheden bezitten om mee te doen aan de samenleving en mensen die deze vaardigheden niet hebben, maar andere talenten bezitten. Ieder mens heeft mogelijkheden om zijn of haar steentje bij te dragen.

### 3. HOOFDDOELEN EN WERKDOELEN

#### PLAN

*Met de juiste beeldvorming als uitgangspunt worden er hoofddoelen opgesteld in een ondersteuningsplan. Vaak zijn deze nog niet concreet, maar worden ze opgesteld om de hoofdrichting van de ondersteuning te duiden. De daaraan verbonden werkdoelen zijn wel concreet en meetbaar. Het hoofddoel voor st. IJsselmonde-Oost is een optimale balans tussen merkbare zorg en meetbare zorg.*

Voor onze cliënten zijn de doelen en plannen opgenomen in het zorgplan (Wlz) of het leveringsplan (WMO). In 2020 is het niet gelukt om de zorgplannen allemaal volledig actueel te houden en het percentage is onder de 90% gedaald. Wegens Corona is onze aandacht primair uitgegaan naar de uitvoering van de basiszorg voor cliënten en zijn de plannen met name geactualiseerd op de situatie waarin cliënten op dat moment verkeerden (besmettingen, quarantaine, psychische belasting, vereenzaming, etc.)

Concreet maakten wij voor 2020 de volgende werkdoelen:

- We wilden onze medewerkers in 2020 aanzetten om zich ingezette werkwijzen van 'LACCS' en 'oplossingsgericht werken' eigen te maken.
- We wilden onze medewerkers verder scholen in de ondersteuning van mensen met psychische problemen.
- We wilden onze medewerkers verder scholen in het gebruik van een systeem (TriasWeb) om van incidenten beter melding te kunnen doen.
- We wilden de zeggenschap van cliënten en verwanten vergroten door hun inspraakvorm anders vorm te geven.
- We wilden onze manier van samenwerken met verwanten verbeteren door de invoering van een gezamenlijk communicatieportaal (CarenZorgt) en een andere manier van evalueren (Evaluatie op basis van het LACCS programma)
- We wilden ons ondersteuningsplan vereenvoudigen.

## 4. HET LEVEN IS WAT ER GEBEURD, TERWIJL JE ANDERE PLANNEN MAAKT

*Professionals in de zorgsector weten dat er altijd onverwachte dingen gebeuren wanneer zij aan de hand van hun activiteitenplan aan de slag gaan om samen met de cliënt de werkdoelen te behalen zoals die in de ondersteuningsplannen zijn verwoord. Dat maakt de uitvoeringsfase van een ondersteuningsplan altijd zo interessant.*

De voortgang van de doelen van cliënten wordt vastgelegd in rapportages (dossier). Wij kiezen er voor om enkel afwijkingen en belangrijke gebeurtenissen vast te leggen, zodat er betekenisvol wordt gerapporteerd. In de perioden waarin er veel besmettingen waren en relatief weinig personeel beschikbaar was, is er met name gerapporteerd op fysieke en psychosociale ontwikkelingen. Hiervoor zijn onder andere signaleringslijsten gebruikt.

Met veel zin heeft St. IJsselmonde-Oost zich in de eerste maanden van 2020 op de verwezenlijking van werkdoelen in het kader van haar kwaliteitsbeleid gestort.

Maar vanaf maart werd alles anders, zoals wij allen weten. Met name in de tweede Coronagolf is St. IJsselmonde-Oost zwaar geraakt. Ruim de helft van onze cliënten en collega's zijn uiteindelijk door het virus besmet geworden. Vanzelfsprekend waren preventie en bestrijding van het virus was gedurende de rest van het jaar topprioriteit. Dit betekent dat de voortgang van het geplande werk voor de rest van het jaar nagenoeg tot stilstand kwam.

Ter preventie en bestrijding van het Coronavirus zijn o.a. dagbestedingsafdelingen gesloten en/of verplaatst, cohortafdelingen opgestart en is een beroep gedaan op iedereen om de basiszorg te kunnen blijven verlenen. Zowel vaste krachten, uitzendkrachten als mantelzorgers zijn daarvoor gevraagd. Uiteindelijk zijn er gelukkig maar weinig besmette cliënten en collega's erg ziek geworden. Dat neemt niet weg dat er wel een aantal heel verdrietige verhalen te vertellen zijn.

*Onze in het ziekenhuis opgenomen cliënten begrepen daar niet wat hen overkwam en gaven hun klachten aan via hun gedrag, omdat zij niet konden praten. Door gebrek aan ervaring van het verplegend personeel met deze manier van communiceren werd het gedrag van onze cliënten als overlast gevend geïnterpreteerd. Hierdoor kon de juiste zorg niet worden geboden. Ondanks het feit dat twee begeleiders van St. IJsselmonde-Oost het gedrag van de cliënt wilden vertalen naar het verplegend personeel. Naar aanleiding van een door onze organisatie ingediende klacht is er echter een mooie samenwerking op dit punt gestart om herhaling in de toekomst te voorkomen. Het verplegend personeel van het betrokken ziekenhuis volgt nu workshops bij St. IJsselmonde-Oost om beter op het gedrag van mensen met een verstandelijke beperking in te kunnen spelen.*

Een aantal gebeurtenissen in Coronatijd hebben tot nieuwe inzichten geleid binnen onze organisatie. Daarmee zijn een aantal collectieve blinde vlekken zichtbaar geworden en daardoor is het zelfbeeld van de organisatie verder aangescherpt geraakt. In dit verslag willen we er graag zes inzichten uitlichten.

## Dagbesteding

Vanwege de handhaving van coronamaatregelen konden niet alle cliënten de eigen dagbesteding op de eigen werkplek blijven doen. Dit betekende dat veel mensen noodgedwongen kennis moesten maken met een nieuwe werkplek en/of nieuwe activiteiten. Sommigen vonden het moeilijk zich aan te passen. Ook op woonlocaties werd dagbesteding aangeboden.

*Arjan, verwant: "de twee zussen zijn van de ene op de andere dag uit hun vaste ritme gehaald. Ze zaten vier dagen op dagbesteding en opeens wat dit weg. Op een gegeven moment natuurlijk weer gaan draaien, eerst twee dagen op andere locatie met andere mensen. Nu zitten zij nog niet op hun eigen plek. Hun wereld is heel erg klein geworden."*



Terwijl begeleiders zich zorgen maakten over degenen die moeite hadden zich aan te passen, was er een veel grotere groep cliënten die met deze verandering wel uit de weg bleken te kunnen. Zij bleken in veel gevallen hun nieuwe werk(plek) veel leuker te vinden. Mede omdat uit nood geboren veel betekenisvoller werk werd verricht. Een paar reacties:

*Annie, cliënt: "Ik vind dat we een heel vervelend jaar hebben gehad en dat dit nog steeds zo is. De mondkapjes vind ik niet leuk, ik vind het maar niks. Ik ben ze zat. Ik draag er zelf ook één op het werk. Dat moet. En in de winkel draag ik ze ook, maar die vergeet ik wel eens. De mensen zeggen dan dat ik een mondkapje op moet doen. Dat vind ik wel goed van die mensen. Ik doe het dan ook, wel goed als ze het tegen me zeggen."*

*"Ik maak nu de maaltijden voor de bewoners van de Bun, dat vind ik wel leuk om te doen. Ik vind het fijn om iets te maken voor anderen en zo leer ik tenminste ook nog eens wat. Ik krijg nooit een complimentje hiervoor, maar ik hoor wel dat de bewoners van de Bun het eten wel lekker vinden. Het eten maken we samen met de kok."*

*"De corona tijd is eigenlijk stom, maar het was wel leuk om dingen te ondernemen met de begeleiding die er overdag was. Dat was andere begeleiding, van de dagbesteding. Die hebben dingen voor ons georganiseerd. Anders maakte ik dat nooit mee en nu was er op elke groep iemand die voor je klaar stond. Dat wel. Maar op je kamer zitten was niks. Met elkaar deden we kleuren, muziek luisteren, TV kijken, die dingen en met elkaar praten. Je hebt meer tijd voor elkaar dan anders. Want je kon niks anders. Niet naar de winkels, niet naar het terras, geen anderen zien of spreken."*

## Loslaten

Door uitval van medewerkers kwam nog een tweede kwetsbaarheid aan het licht. Vanwege personeelsgebrek op de werkvloer werd er een beroep op uitzendkrachten en mantelzorgers gedaan om “de gaten in het rooster te vullen”. Meerdere keren rapporteerde een uitzendkracht of mantelzorger echter dat hij/zij onverrichter zake naar huis was gegaan, omdat bleek dat vaste personeelsleden het te moeilijk vonden hun taken naar hen te delegeren.

*Elly, mantelzorger: meedraaien op de woning: De vraag was niet vreemd, want ik had het al aangeboden om in te springen. Ik vond het heel leuk om de bewoners zo eens een hele dienst mee te maken en te merken dat ook zij het leuk vonden. Ik heb het als heel positief ervaren. Ik was in de gezamenlijke woonruimte en bewoners gingen hun eigen gang. De start was wel even wennen voor iedereen.*

*De rust nemen om even te zitten met elkaar en van gedachten te wisselen over wat kan er gebeuren en de taken te verdelen zou ik fijn gevonden hebben. Ik ben toegestapt op begeleiders met de vraag “wat kan ik verder nog doen?” Ik zag wasmanden, dus heb gevraagd kan ik dat voor jullie doen. Ja graag, als je dat leuk vindt. Nou ja, leuk vind ik het niet, maar ik wil jullie graag helpen. Dus ben mij met de was bezig gaan houden. Heb ik mij nuttig kunnen maken. Als er een vraag was kon ik natuurlijk deze wel stellen. Ik heb ook ervaring in de zorg, dus kan makkelijk inspringen. Maar er zijn meer zaken die je ook zonder ervaring op kan pakken.*



### Taakgerichtheid versus Presentie

Meerdere keren werd door cliënten aangegeven dat zij ervaren dat zij meer aandacht kregen van de medewerkers dan anders, tijdens Coronatijd. Dit omdat begeleiders minder bezig waren met het vervullen van alledaagse (huishoudelijke) taken en meer tijd namen om 'even te gaan zitten'. Daarnaast vonden cliënten het prettig eens gezamenlijk thuis te kunnen zijn zonder in het kader van "verantwoorde" vrijetijdsbesteding een druk avondprogramma te hoeven volgen.

*Marlies, begeleider: Ik vind dat we ons door de pandemie bewuster zijn geworden van het lichamenlijk welbevinden van onze cliënten. Signalen komen door de verstandelijke beperking anders binnen en worden anders geuit/afgegeven dan hoe dat in het algemeen gaat. Als je als begeleider eens rustig gaat zitten pik je die signalen veel makkelijker op. Je bent je bewuster geworden dat je alerter moet zijn om signalen van veranderingen van het lichamenlijk welbevinden van de cliënten te signaleren en op te pakken.*

*Contact: hoe ga je dat aan? Er was tijdens Corona veel meer contact eigenlijk dan normaal, omdat je tijd had en je juist contact moest maken om daarna er te kunnen zijn. Ze te zien en te horen zonder dat cliënten daar expliciet om vroegen. Zij wisten zich geliefd. Kregen de aandacht die op dat moment nodig was. Ervoeren nabijheid en verbondenheid. We hebben veel meer gepraat, veel meer gecommuniceerd.*

*De vraag van cliënten: Horen jullie mij, begrijpen jullie mij? (bewust zijn of onze cliënten weten wat de mensen om hun heen bedoelen. Gezien ook vanuit alle opgelegde maatregelen) Vermogen om te observeren kunnen we nog in verbeteren. We hebben niet altijd een beeld. Ziekte uitval, flexpool, helpen hier niet bij. Beeldvorming moet beter in kaart worden gebracht. We hebben het niet verkeerd gedaan, maar door reflectie kan je zien dat er verbetering mogelijk is. Nieuw inzicht en uitwerken hoe je dit verder kan houden. Wat doe je als je dienst begint? Ga eens vijf minuten zitten om goed om je heen te kijken.*

*Dan kom je op de tijdsbesteding: Hoe kan je zinvolle(betekenisvolle en gevarieerde bezigheden aanbieden? Hoe kan je stimuleren, hoe word ik uitgedaagd en geprikkeld? We sturen cliënten naar clubs etc. Dit is ontstaan vanuit de gedachte dat het goed is om bezig te zijn, het was al jaren zo en er is nooit bij stil gestaan of het idd wel zo goed was. Alle avonden vol maken. was soms wat te overdadig. Cliënten zijn vermoeid aan het eind van de week. Nu we niets meer konden, alles weggenomen, kwam er rust. We moeten ons er bewust van zijn of het nog wel haalbaar en noodzakelijk is om alles weer op te pakken. Wij moeten eerder kijken naar een kleiner aanbod gevarieerder aanbod op niveau dat betekenisvol is.*

### Incidenten als informatiebron

Voor onze diverse cliëntgroepen bestaan verschillende risico's, soms ten aanzien van een gedragscomponent of soms ten aanzien van gezondheid. We moeten hierop bedacht zijn en daarom brengen wij deze preventief in kaart. Ondanks dit gegeven, kon het feit dat cliënten tijdens de coronacrisis veel meer samen thuis soms tot grote onderlinge spanningen leiden. De incidenten die daaruit voortkwamen werden goed door onze medewerkers begeleid, maar niet altijd goed gemeld.

Voor onze diverse cliëntgroepen bestaan verschillende risico's, soms ten aanzien van een gedragscomponent of soms ten aanzien van gezondheid. We moeten hierop bedacht zijn en daarom brengen wij deze preventief in kaart. Ondanks dit gegeven, kon het feit dat cliënten tijdens de coronacrisis veel meer samen thuis soms tot grote onderlinge spanningen leiden. De incidenten die daaruit voortkwamen werden goed door onze medewerkers begeleid, maar niet altijd goed gemeld.



## Samen optrekken

Gebrekkiger mogelijkheden tot communicatie tijdens de coronacrisis hebben de wens tot de ingebruikname van een digitaal communicatieportaal (CarenZorgt) verder versterkt. Mantelzorgers vinden het heel prettig de dagrapportage van hun verwanten te kunnen volgen. Daarnaast kunnen via het portaal allerlei samenwerkingsafspraken tussen mantelzorgers en medewerkers worden gemaakt.

*Lydia, mantelzorger: M. praat niet veel, ook niet tegen mij en de rest van de familie. Ook al voor de Corona vond zij het niet altijd prettig als ik haar ophaalde, dus doe ik dat liever niet. Omdat M. dus niet veel contact heeft was het idee dat Carenzorgt wel zou helpen om op de hoogte te blijven. Daarom ben ik in de testgroep gegaan.*

*In het tweede gedeelte van de pandemie, toen bezoek niet mogelijk was, heeft Carenzorgt bijgedragen in de communicatie. Ik kreeg een beeld van hoe het met haar ging en wat ze meemaakte. Zeker toen ze besmet was en op haar kamer zat. Ik heb niet het idee dat zij er moeite mee had. Ik vind het leuk om elke dag te lezen. Ook om te zien hoe ze reageert.*

*Als er iets op Carenzorgt staat wat belangrijk is, stuur ik een berichtje. Voorbeeld: Als ik lees dat M. bloedend tandvlees heeft, dan stuur ik: "Moet ik met haar naar de tandarts gaan?" Ik ga niet overal op in, want dat is onzin. Bijvoorbeeld: Deze de week had ze wat aan de duim. Ik werd gebeld, maar toen had ik het al gelezen. Ik ben op de hoogte en dat is fijn. Nu weet je het gelijk en dat is prettig. Ik vind het een heel fijn iets. Zeker bij M die zelf moeizaam communiceert.*

## Nabijheid

Voor mensen met een hoge psychische kwetsbaarheid in combinatie met een grote zelfredzaamheid kan een vorm van zelfstandiger wonen absoluut gewenst zijn. Maar in Coronatijd hebben juist deze mensen zich wel eenzaam gevoeld, waardoor het toch belangrijk is om ook op praktisch gebied meer nabijheid te creëren.

*Demi, begeleider: Corona is wel een periode waarvoor je niet kiest, maar waarvan je toch wel zaken kan meenemen in je rugzakje. Dat zijn bijvoorbeeld dat we onszelf van elkaar niet meer moeten afzonderen, maar een warme band moeten scheppen. Meer focus op de persoon richten en minder op de bureaucratie erom heen. Nu hebben we gemerkt dat de persoon absoluut op nummer één moet staan. Meer focus op de mens. Meer met de mens bezig zijn en minder met hoe leg ik dat vast. Ik hoop dat we naar een minder systematische samenleving gaan en naar een meer medemenselijke, omdat we dan meer naast elkaar gaan staan en samen de schouders er onder kunnen zetten.*

## 5. REFLECTIE

### CHECK

*Tijdens de looptijd van een ondersteuningsplan kunnen zaken inderdaad een andere wending nemen dan verwacht. De kunst is dan werkdoelen en planning waar nodig bij te stellen en te reflecteren op de vraag in hoeverre die bijstelling ons dichterbij de verwezenlijking van onze hoofddoelen brengt of niet.*

#### **Reflectie van de bestuurder**

Het is inderdaad de vraag of st. IJsselmonde-Oost de zojuist beschreven inzichten (of dilemma's zo u wilt) ook rijker zou zijn geworden als het jaar 2020 'gewoon zo' was gegaan als gepland. En we alle voorgenomen doelen zouden hebben afgevinkt. Als we reflecteren op de ontwikkelingen rond dagbesteding moeten we concluderen hoe enorm belangrijk het is telkens weer met 'nieuwe ogen te leren kijken'. Dit doen we door de geboden dienstverlening te evalueren en zodoende de beeldvorming rond een cliënt telkens te vernieuwen. Het feit dat zoveel cliënten juist naar aanleiding van Corona op een betere dagbestedingsplek terecht gekomen zijn, laat zien bijgestelde beeldvorming door middel van 'evaluatie' binnen onze organisatie meer aandacht verdient.

De coronacrisis heeft ons nog duidelijker gemaakt hoe belangrijk het is om sociale interactie te hebben, voor mensen met en zonder een beperking. De waarde van dagbesteding, waarbij cliënten onderdeel kunnen zijn van de maatschappij, is opnieuw bevestigd.

'Stil staan' en daarmee de ruimte scheppen om met nieuwe ogen te leren kijken is een belangrijke rode draad geweest voor onze professionals in 2020. Dit geldt ook voor de thema's 'los laten', 'taakgerichtheid versus presentie' en 'melding van incidenten'. Voor wat betreft het thema 'loslaten' is er reflectie nodig over in hoeverre professionals binnen st. IJsselmonde-Oost voldoende beroep durven doen op de talenten van een ander.

Al stilstaand bij het thema 'taakgerichtheid vs presentie', bleek het van meer belang 'er te zijn' voor de cliënt op basis van vragen als, "hoe blijf ik gezond?", "hoe ga ik om met minder vrijheden?" en "hoe kan ik relaties met anderen onderhouden?", dan de dagelijkse taken voor elkaar te krijgen.

En voor wat betreft de 'melding van incidenten' is het belangrijk meer stil te leren staan middels reflectie op het gebeuren door het schrijven van meldingsrapportage. Hiermee wordt voor de gehele organisatie meer leerrendement geboekt. Het Coronajaar heeft st. IJsselmonde Oost ook stil doen staan bij haar Lange Termijn Huisvestings Plan. Vragen over de juiste mate van (het houden van) afstand en de juiste mate van nabijheid gingen hand in hand. Deze hebben geresulteerd in een heroverweging van prioriteiten.

Juist in het roerige Coronajaar, was een grote prioriteit de onderlinge samenwerking en communicatie met mantelzorgers en verwanten. Daarom hebben we de ontwikkeling van het communicatieportaal Carenzorgt in 2020 waar mogelijk versneld. Het is fijn dat dat is gelukt en dat de implementatie ervan nu goed verloopt. Als het de organisatie lukt opvolging te geven aan het appèl dat op basis van de verschillende inzichten aan ons wordt gedaan, dan gaat het lukken een beter evenwicht te vinden tussen merkbare en meetbare zorg. Wellicht heeft het coronajaar ons wat dat betreft meer op koers gebracht. St. IJsselmonde-Oost is via de coronacrisis echter wel met de neus op de feiten gedrukt. We moeten haast maken om stil te gaan staan en kunnen op die manier onze dienstverlening verder verbeteren.

Voor cliënten met een verblijfsindicatie is een halfjaarlijks evaluatiemoment van het zorgplan gepland. Hierbij zijn (zo mogelijk) cliënt en verwant betrokken om in samenspraak op de afgelopen periode terug te kijken, hiervan te leren en zo nodig nieuwe afspraken te maken. Doordat bezoek niet altijd mogelijk was en/of digitale alternatieven niet geschikt bleken voor cliënten, zijn achterstanden bij het evalueren van ondersteuningsplannen binnen st. IJsselmonde-Oost ontstaan.

## 6. WAT GAAN WE DOEN IN 2021?

### ACT

*In de laatste fase van een ondersteuningsplan sturen we bij op basis van reflectie op wat er is gebeurd. En daarna gaan we aan de slag in de wetenschap geleerd te hebben van onze ervaringen. We groeperen onze acties langs de pas ontdekte rode draad. Zo blijft een ondersteuningsplan een actueel en levend document.*

#### **Stil staan bij de cliënt:**

1. Met behulp van een vereenvoudigd ondersteuningsplan (Dat is gebaseerd op de holistische kijk van het LACCS programma, Oplossingsgericht Werken en onze leermethodiek OEB) gaan we leren minder aan de slag te zijn met dagelijkse "huishoudelijke" taken en meer stil te staan bij de dromen en talenten van de cliënt. Het zijn immers de verwezenlijking van de dromen en talenten van een cliënt die betekenis geven aan ieders leven.
2. Daarnaast leggen we meer nadruk op het houden van evaluatiegesprekken binnen de dienstverleningscyclus. (Deze worden vormgegeven op grond van LACCS: Het "goed leven gesprek").
3. Ook worden mantelzorgers en verwanten meer ingeschakeld om mee samen te werken, onder andere met behulp van het Caren-Zorgt communicatieportaal.
4. Als laatste wordt stilgestaan bij de implementatie van de WMCZ met als doel de zeggenschap van de cliënt en verwanten verder te vergroten.

### **Stil staan bij de medewerker:**

1. We gaan ruimte scheppen voor onze collega's om stil te staan bij de cliënt. Dat betekent dat we de werktijden zodanig zullen aanpassen dat er tijd ontstaat voor de uitvoering van het vereenvoudigd ondersteuningsplan. Dat doen we door invoering van de Jaar Uren Systematiek.
2. Daarnaast stimuleren we onze medewerker om stil te staan bij incidenten. Door nadruk te leggen op een juist gebruik van rapportage in TRIASWEB in 2021, stimuleren we daarmee een reflectie, leer en verbetercyclus.
3. Als gevolg van de coronacrisis is de implementatie van de Wet Zorg & Dwang vertraagd geraakt. Voor 2021 en 2022 is er brede steun binnen de organisatie voor de gedachte om stil te staan bij situaties waarin de cliënt, ook zonder verzet, beperkt wordt in zijn vrijheid. De implementatie van de WZD in combinatie met vereenvoudigd ondersteuningsplan zullen hand in hand verder gaan.

### **Stil staan bij ons huisvestingsplan**

St. IJsselmonde-Oost is aan de hand van een langer termijn huisvestingsplan sinds een aantal jaar bezig haar huisvesting te vernieuwen. In 2021 zal dat plan worden geëvalueerd en bijgesteld. De lessen die we in de coronatijd hebben geleerd, zullen aan dit plan worden toegevoegd om onze toekomstige huisvesting beter 'coronaproof' te maken. Dit betekent dat ook voor mensen met een hoge mate van praktische zelfredzaamheid op een zodanige wijze wordt gebouwd dat een zekere nabijheid kan worden geboden.

## 7. REFLECTIE VAN DE CENTRALE VERWANTENRAAD

De Verwantenraad is enthousiast over de gekozen opzet van het kwaliteitsverslag en benadrukt dat het een goede zaak is om te willen leren van de corona crisis in het afgelopen jaar. De gekozen vorm, die van een ondersteuningsplan, spreekt aan.

In het verslag worden herkenbare onderwerpen naar voren gebracht. De wens van de verwantenraad is dat de organisatie op deze thema's gaat voortborduren. Het voor de Raad belangrijkste thema om op door te ontwikkelen is het tijd nemen voor cliënten zelf, in tegenstelling tot het besteden van tijd aan alle regelzaken rond cliënten heen. De tekst van het interview met medewerker Marlies over 'het maken van contact' spreekt de leden dan ook zeer aan.

De Raad onderschrijft dat ook de agenda's van cliënten (te) vol worden gepland met allerlei activiteiten. De indruk is dat dit in veel gevallen voortkomt uit een angst dat cliënten niet voldoende onder de mensen zijn of deelnemen aan de maatschappij.

Daarnaast vindt de raad dat het aandeel van verwanten rond de zorg van hun naaste groter kan zijn en meer geactiveerd zou kunnen worden. Door meer samen te werken met begeleiding kan meer worden bereikt en zal de betrokkenheid worden vergroot. Daarbij is het ook leuk om te doen. De net voor de corona crisis gehouden familieavond is daar een voorbeeld van. De Raad wil deze avonden zo snel mogelijk weer oppakken.

Reflecterend op de geleverde zorg in dit ongebruikelijke jaar is de Raad van mening dat deze op hoofdlijnen goed is weergegeven in het verslag.

## 7. REFLECTIE VAN DE OR

De OR heeft gezien dat er veel flexibiliteit en creativiteit aanwezig is geweest bij medewerkers gedurende corona periode. Deze kwaliteit van medewerkers leverde de dienstverlening veel voordeel op. Hierdoor kon de organisatie op een breed gebied blijvend ondersteuning bieden aan de cliënten.

Als gevolg van corona kwamen cliënten thuis te zitten en is de dagbesteding intern opnieuw opgezet. Cliënten kregen hierdoor de kans om te snuffelen aan een nieuwe vorm van dagbesteding. Dit zetten we door en daarmee benutten we de mogelijkheid om cliënten maatwerk te bieden.

Tijdens de corona crisis is vanuit de organisatie snel en adequaat opgetreden om ruimtes te creëren voor cliënten die besmet waren (cohortafdelingen). Daarnaast werd de medewerkers houvast geboden hoe om te werken in de corona tijd, onder meer door instructies rondom het toepassen van persoons beschermende middelen. Dit zorgde voor maatwerk voor zowel cliënt als medewerker. De bestuurder hield de OR op de hoogte van alle ontwikkelingen rondom de corona en de uitgezette acties.

Tijdens het coronajaar uitte de OR wel haar zorgen over de hoogte van het ziekteverzuim. Daarnaast signaleerde we dat instructies vanuit de organisatie, die via intranet werden verspreid op de werkvloer niet altijd even zorgvuldig werden gelezen, waardoor soms enige ruis kon ontstaan. We hebben onze zorgen organisatiebreed gedeeld en inmiddels hieraan aandacht besteed middels het aanscherpen ons verzuimbeleid waarbij wij vinden dat een meer resultaatgerichte aanpak nodig is. Arbo, ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid worden door de OR als speerpunt aangemerkt. Naar onze mening heeft st. IJsselmonde-Oost als kleine organisatie voldoende heeft geanticipeerd op de corona crisis met als resultaat dat betere samenwerkingsverbanden zijn ontstaan.

## 7. REFLECTIE VAN DE RvT

Het jaar 2020 was ook voor de Stichting een roerig jaar, met name doordat de stichting in het najaar hard werd getroffen door veel besmettingen onder de cliënten. In die periode hebben wij kunnen zien hoe flexibel, creatief en veerkachtig de medewerkers zijn. Waardoor zij de crisis snel in de hand hadden. In het kwaliteitsverslag kunnen we daarnaast lezen hoe de situatie wordt omgezet in iets positiefs.

De uitdaging voor 2021 wordt om, naast met nieuwe ogen te kijken naar de zorgverlening vanuit de stichting, de gewenste veranderingen wel te realiseren. En te blijven inzetten op passend strategisch personeelsbeleid en reductie van ziekteverzuim. Daarnaast hopen wij dat het in 2020 geleerde, zich vertaalt in merkbare en meetbare kwaliteit. En dat aan de ambitie wel doelen gesteld worden, om te kunnen volgen of de gewenste verandering wordt gerealiseerd.



## 8. BIJLAGEN - DE CIJFERS - 2020 in vogelvlucht

		2020	2019	2018
<b>Financieel resultaat</b>		€ 23.171	€ 72.049	€ 122.779

<b>Aantallen cliënten</b>		2020	2019	2018
	<b>Wlz</b>	85	86	83
	<b>MPT</b>	22	20	21
	<b>PGB</b>	15	14	7
	<b>WMO</b>	47	39	40
	<b>Totaal</b>	169	159	151

<b>Medewerkers</b>		2020	2019	2018
	<b>Aantal</b>	157	152	162
	<b>FTE</b>	92,9	90,9	84,2
	<b>Stagiaires</b>	17	13	2

<b>Ziekteverzuim</b>		9,6%	7,6%	7,8%

<b>Incidenten</b>		2020	2019	2018
	<b>Medicatie</b>	54	31	11
	<b>Agressie</b>	26	26	17
	<b>Fobo</b>	10	7	3
	<b>HG&amp;K</b>	0	0	0
	<b>MIM</b>	4	1	0

<b>Klachten cliënten</b>		0	0	0
<b>Meldingen inspectie</b>		0	0	0
<b>Klachten medewerkers</b>		1	0	0



## KERNGEGEVENS

St. IJsselmonde-Oost heeft een christelijke oorsprong en hoopt vanuit dat elan de sociale redzaamheid en zelfstandigheid van kwetsbare mensen te bevorderen. De organisatie biedt dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking en met een sociale achterstand vanwege psychische problematiek of culturele verschillen.

St. IJsselmonde-Oost is een organisatie met een familiale organisatiecultuur en een praktische inslag. We zoeken van dag tot dag naar het juiste evenwicht tussen het behalen van resultaat en een mensgerichte benadering.

St. IJsselmonde-Oost streeft ernaar kwetsbare mensen zoveel mogelijk te laten deelnemen aan de maatschappij. Daarbij is ons doel kwetsbare mensen positieve maatschappelijke rollen te laten vervullen. Zo kan iedereen ervaren dat ook kwetsbare mensen een belangrijke bijdrage aan de samenleving kunnen leveren.

De organisatie biedt dienstverlening in de vorm van woonlocaties en werk & dagbesteding op grond van de Wet langdurige zorg. Daarnaast bieden we thuisondersteuning en begeleid werk in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Vanaf 2019 voeren we het project 'BuurtMV'. Dat is een project, waarin we mensen met een bijstandsuitkering opleiden tot praktische dienstverleners in het sociaal domein en hen op die manier proberen aan een baan te helpen.

Soms werkt de organisatie met onderaannemers. Dit gebeurt voornamelijk op het gebied van behandeling, waarvoor de organisatie zelf niet gemachtigd is. Ons werkgebied bevindt zich in Barendrecht, de Albrandswaard en Ridderkerk.

### **Governance**

Onze Raad van Toezicht werkt vanuit de visie dat betrokkenheid en inlevingsvermogen tijdens de uitoefening van toezicht bijdraagt aan het succes van de organisatie.

In 2020 heeft onze Raad van Toezicht gereflecteerd op hun werkwijze in het licht van de aangescherpte versie van de governance code zorg. Net zoals andere organisatieonderdelen stellen zij zich op als een lerend orgaan.

De belangrijkste thema's waar de raad zich mee bezig hield waren de nieuwbouw van onze locatie voor kleinschalig wonen in Ridderkerk, onze vernieuwde organisatievisie en -missie en de beoordeling van het meerjarenbeleidsplan voor de jaren 2020-2025.

## KERNGEGEVENS

### Hoogtepunten en Dieptepunten

Stichting IJsselmonde-Oost werkt met gemeenschapsgeld en heeft een maatschappelijke opdracht. Die opdracht luidt er voor te zorgen dat mensen met beperkingen steeds weer bij de samenleving kunnen aanhaken, ondanks het feit dat de maatschappij steeds ingewikkelder wordt en individualiseert. Ook in 2020 ondervonden bij de uitvoering van deze opdracht weer hoogtepunten en dieptepunten.

### Visie

Alles in de wereld gaat sneller en individualiseert. Helaas moeten steeds meer mensen afhaken. Wij zien juist graag dat mensen aanhaken. Omdat wij geloven dat:

- ieder mens in zijn of haar eigenheid een meerwaarde vormt voor de samenleving.
- ieder mens talenten heeft. Wij helpen deze talenten te ontdekken en in te zetten.
- ieder mens het meest tot bloei komt in relatie met de ander.

### Missie

Stichting IJsselmonde-Oost kent je. We kennen jou, je mogelijkheden en je wensen. Daarmee ondersteunen we je om van betekenis te kunnen zijn op de plaats waar je woont of werkt.

### Hoogtepunten in 2020 waren:

De tweede toekenning van subsidie voor Buurt M/V. Het project waarbij bijstandsgerechtigde mensen worden ingezet om (kwetsbare) buurtbewoners praktisch te ondersteunen.

De start van de bouw van een nieuwe woonlocatie voor onze cliënten in het hart van Ridderkerk. De bouw is door de coronacrisis niet vertraagd en het pand wordt april 2021 opgeleverd. Deze nieuwe locatie biedt veel ruimte voor sociale participatie.

De waardering van onze cliënten en hun verwanten over de wijze waarop de organisatie heeft gehandeld tijdens de coronacrisis.

### Dieptepunten in 2020 waren:

Het overlijden van een tweetal cliënten aan de gevolgen van corona. Het feit dat de geplande ontwikkeling van st. IJsselmonde-Oost (als instrument voor de uitvoering van onze maatschappelijke opdracht) als gevolg van de coronacrisis bijna tot stilstand kwam.

In 2020 is de Wet Zorg en Dwang van kracht geworden en heeft daarmee de oude wet BOPZ vervangen. Ten gevolge van de Coronacrisis heeft st. IJsselmonde-Oost de implementatie van de wet slechts minimaal kunnen realiseren.

### **De financiën**

Dankzij de ondersteuning van de overheid eindigt st. IJsselmonde-Oost met een hele kleine plus aan het einde van 2020. De jaarrekening 2020 is [hier in te zien](#).

### **De toekomst**

Alles overziend, is binnen stichting IJsselmonde-Oost aan het einde van 2020 de balans opgemaakt en is de impact van de coronacrisis vertaald in een bijstelling van het meerjarenplan voor de jaren 2021-2025. Dit meerjarenplan is inmiddels vastgesteld en is op de pagina '[Downloads](#)' op onze website te bekijken.

De hoofddoelstelling van ons meerjarenbeleid is simpelweg de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, de diversiteit van onze dienstverlening te vergroten en daarmee bestaansrecht te houden als kleine organisatie voor mensen met een ontwikkelingsachterstand, werkend op basis van de menselijke maat.



## 9. BRONNEN

- Managementletter Verstegen 2021, Dordrecht, 2021
- Elektronisch Cliënten Dossier O.N.S. van IJsselmonde-oost, Ridderkerk, januari 2021
- Rapportage cliënterveringsonderzoek LSR, Utrecht, mei 2019
- Rapportage incident meldingen 2020 IJsselmonde-oost, Ridderkerk, januari 2021
- Jaarverslag CVP 2020 IJsselmonde-oost, Utrecht, 2021
- Verslag MVP 2020 IJsselmonde-oost, Ridderkerk, 2020
- Jaarverslag 2020 Ondernemingsraad IJsselmonde-oost, Ridderkerk, mei 2020
- Handreiking Kwaliteitsrapport en externe visitatie: in het kader van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022, Utrecht 2017
- Samen maken we de zorg steeds beter; Samenvatting Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022, Utrecht, 2017
- Medewerkersonderzoek, Effectory, Amsterdam, maart 2020
- Onderzoeksverslag, Certiked, Ridderkerk, maart 2021



