



Gelderhorst
Een thuis vol gebaren

Een thuis vol gebaren

Jaarverslag 2019

Voorwoord	5
Bestuursverslag	7
Trots	8
Gelijkwaardig	10
Vernieuwend	20
Cijfers	22

Colofon

Tekst: Gelderhorst
Foto's: Marinda Stel, Marieke Joosten en Monte Gardenier
Vormgeving: Studio Ilse van Luik
Drukker: Drukkerij AMV, Lunteren

Het jaardocument 2019 en meer
informatie op www.gelderhorst.nl

De Gelderhorst
Willy Brandtlaan 40
6716 RK Ede

Telefoon: 0318 - 698100
Fax: 0318 - 698120
Website: www.gelderhorst.nl
E-mail: info@gelderhorst.nl

Trots

Gelijkwaardig

Vernieuwend

VOORWOORD

Een jaarbericht is een terugblik op het afgelopen jaar. In ons geval vaak op datgene waar wij trots op zijn. Dat is in dit jaarbericht ook het geval.

Wij nemen u mee langs onze hoogtepunten van 2019. Maar het plezier waarmee ik in voorgaande jaren het jaarbericht presenteerde wordt overvleugeld door treurnis over de situatie waarin de wereld terecht is gekomen. Treurnis over wat wij onze bewoners aandoen door hen maatregelen op te leggen die hen in hun vrijheid beperken. Zorgen over de druk die we leggen op onze medewerkers. De medewerkers die onze bewoners begeleiden, verplegen en verzorgen en daarmee gevaar lopen het corona virus op te lopen of te verspreiden. Maar tegelijkertijd ben ik trots op de veerkracht in onze bewoners, hun familie en medewerkers die zich flexibel schikken in de nieuwe werkelijkheid.

Tegen deze achtergrond leid ik het thema van het jaarbericht in: onze kernwaarden **TROTS, GELIJKWAARDIG en VERNIEUWEND**. Ons streven is om bij alles wat we denken en doen, de kernwaarden in ons achterhoofd te houden. Dat begint met het simpelweg kunnen benoemen van de kernwaarden, daarna begint het vertalen ervan in gedrag en dan gaan we ons er ook naar gedragen. Pas dan hebben wij ons de kernwaarden volledig eigen gemaakt. Wij hebben in 2019 vooral stappen gezet in het vertalen van de kernwaarden in gedrag. Ook zijn we er met elkaar over in gesprek gegaan. In dit jaarbericht geven wij u een beeld van waar wij staan. Dit doen we door aandacht te geven aan elk van de kernwaarden door verhalen van en interviews met onze bewoners en medewerkers.

Het jaarbericht is voor het eerst vormgegeven met ons nieuwe logo en huisstijl. Het logo in de warme oranje kleur die staat voor het thuis dat wij onze bewoners bieden en het motto dat staat voor wat wij willen zijn: **EEN THUIS VOL GEBAREN**



Judith Reiff
bestuurder

BESTUURSVERSLAG

De Gelderhorst kijkt met trots terug op een jaar waar in de organisatie weer behoorlijke stappen heeft gezet. Stappen gericht op het verbeteren en ontwikkelen van het fundament en het vertalen van onze kernwaarden in houding en gedrag van onze bewoners en medewerkers. Daar naast is een groot deel van de nieuw- en verbouw gereed gekomen.

FUNDAMENT

Het fundament van onze organisatie kent meerdere aspecten. De belangrijkste is de kwaliteit van zorgverlening. De Gelderhorst heeft haar HKZ certificaat behaald. De samenwerking met de huisartsen is geprofessionaliseerd. Zo werken de huisartsen uit de wijk op met onze eigen praktijkondersteuners (POH). Dit levert de huisartsen meer tijd op voor onze bewoners met complexe problematiek. Diverse leefstijlprojecten voor bewoners zijn succesvol uitgevoerd om bewoners uit hun isolement te halen en langer gezond te houden in hun eigen leefomgeving. Daarnaast is de organisatie van de zorgverlening anders vormgegeven. Verpleegkundigen hebben een steviger positie gekregen en er wordt gewerkt in kleinere teams van bewoners met vergelijkbare problematiek en zorg-behoefte.

Een ander aspect van het fundament is de besturingsfilosofie. De Gelderhorst heeft bij de organisatie passende management- en leiderschapsprincipes vastgesteld. Een leiderschapsprogramma voor de leidinggevenden heeft voor verankering van deze principes gezorgd. Afgelopen jaar heeft de Gelderhorst een nieuw logo en passende huisstijl geïntroduceerd. Een stijl die uiting geeft aan het warme karakter van de organisatie en meer nadruk legt op oriëntatie op de buitenwereld.

Dit laatste komt ook tot uitdrukking in onze samenwerking met een regionale VVT organisatie. Doel hiervan is het uitwisselen van kennis om zo de zorg- en dienstverlening door te ontwikkelen. Ook zijn onze communicatie experts toegelaten tot het Centrum voor Consultatie & Expertise (CCE). De Gelderhorst wordt steeds vaker ingezet als ervaringsdeskundige op het gebied van de integratie en inclusie van dove en horende mensen. De organisatie is er trots op dat dit steeds meer wordt erkend in den lande.

KERNWAARDEN

Voor de vertaling van onze kernwaarden, 'Trots, Gelijkwaardig en Vernieuwend' moet de organisatie een lange adem hebben. Het is bijzonder dat de termen zijn geland bij zowel bewoners als medewerkers. Er is veel energie gestoken in het vertalen van 'gelijkwaardig' in houding en gedrag. Dit betekent onder meer dat de Gelderhorst haar bewoners en medewerkers faciliteert op allerlei manieren. Bijvoorbeeld door inzet van moderne communicatiemiddelen maar ook door aandacht te hebben voor de uitdagingen en de meerwaarde van de integratie van dove en horende mensen in een organisatie.

In het afgelopen jaar zijn de eerste aanpassingen gedaan om het zorghuis meer toekomstbestendig te maken. Er zijn meer verblijfsruimten voor specifieke doelgroepen gecreëerd. Eind 2019 is de nieuwbouw opgeleverd, een proces van bijna drie jaar. Een gebouw dat onder naam Pauw, 36 zelfstandige appartementen, een unit van 7 appartementen intensieve zorg, dagbesteding en een behandelkamer herbergt.





'ik ben trots op mezelf omdat ik het, ook nu ik alleen ben, red'.

'Ik ben trots op De Gelderhorst omdat het zo'n fijn huis is en ik me er thuis kan voelen'

'Ik ben trots op deze medewerker omdat zij, voor publiek durft te presenteren'

De kernploeg is in het leven geroepen om de kernwaarden van de Gelderhorst steeds opnieuw onder de aandacht te brengen van de medewerkers en de bewoners. Het is belangrijk dat dit op een ludieke manier gebeurt. De eerste activiteit van de kernploeg was voor medewerkers én bewoners en ging over trots. Wij zijn trots op wat er die dag gebeurde.

Allereerst trots op de film die werd vertoond. In deze film is te zien dat medewerkers aan bewoners een symbolisch cadeau aanbieden dat uit een mooi versierde doos komt. Uit de doos komt een kaart en daarop staat: **IK BEN TROTS OP JOU.**

Bij iedere kaart hoort een verhaal. De reacties van deze bewoners en collega's waren ontroerend. Collega's zijn trots op bewoners omdat zij altijd helpen opruimen na een feestje, of omdat zij nog zo goed kunnen puzzelen of vragen durven stellen tijdens de kerkdienst.

Verder schonken collega's en bewoners elkaar, tijdens de bijeenkomst, kaarten waarop stond geschreven waarom zij trots zijn op elkaar, zichzelf en De Gelderhorst.

En waar zijn wij nu trots op met zijn allen?

Een kleine greep uit alle kaarten die in de hal van de Gelderhorst hebben gehangen.

Bekijk het filmpje:





Was vroeger alles beter?

Henrieke is maatschappelijk werker in het zorghuis. Zij interviewt twee bewoners. De heer Wagenaar woont in het zorghuis. Mevrouw Schickendantz woont samen met haar man zelfstandig in één van de torens.

Wat betekent gelijkwaardig voor de Gelderhorst?

Henrieke doet een voorzet: "Wij willen iedereen gelijkwaardig benaderen en elkaar respecteren. Oh ja, vergeet daarbij niet om ook jezelf te respecteren. Iedereen heeft zijn eigen talenten en kwaliteiten. Wij stimuleren dat iedereen die ook gebruikt."

Wat betekent dit eigenlijk voor u?

De heer Wagenaar:

"Tja, moeilijk te zeggen. Als ik naar het ziekenhuis moet gaat er een begeleider van de Gelderhorst mee én een tolk. De begeleider zou prima kunnen tolken voor mij, toch laat zij het door de tolk doen, waarom? Vroeger ging ik alleen en wat ik niet duidelijk kon maken schreef ik gewoon op."

Henrieke:

"De tolk vertaalt alleen, de begeleider praat met u en legt het later in gebarentaal aan u uit. Dat is een uiting van gelijkwaardig zijn."

Mevrouw Schickendantz:

"Ik vind het heel belangrijk om een tolk te gebruiken. Er worden nu wel medewerkers aangenomen die nog helemaal niet kunnen gebaren. Tolken kennen ook vaak de Dovencultuur niet echt goed. Ze moeten het nog leren. Daar heb ik wel begrip voor hoor. Tijden veranderen. Vroeger hadden we wel meer tolken die de Dovencultuur kenden, ze hadden dove ouders en begrepen ons beter. Ik vind dat de Gelderhorst gelijkwaardig wel laat zien. Bijvoorbeeld met de uitbreidingen op onze beeldtelefoon. Die beweegknop...met de gymlessen van Tom. Fantastisch, Ik zit op gym en ja, die is nu afgezegd door de corona. Maar door de lessen van Tom kan ik via de beeldtelefoon gymmen. Ik kijk ook naar de coronaknop op de beeldtelefoon, de Gelderhorst legt in een filmpje goed uit wat de regels inhouden. De tolk op het journaal is ook geweldig, eindelijk, dat is pas gelijkwaardig. Ik zorg ook voor een goede tolk als ik naar de dokter moet. Dat is mijn verantwoordelijkheid, ik moet begrijpen wat zo'n dokter zegt. Toen ik geopereerd moest worden zocht ik contact met doven die hier ervaring mee hadden, zo kon ik mij beter voorbereiden."

Henrieke:

"Zeg, meneer Wagenaar, heeft u dan helemaal geen positieve voorbeelden van gelijkwaardig? De Gelderhorst doet toch heel veel om het de bewoners naar de zin te maken?"



Mevrouw Schickendantz

De heer Wagenaar:

"Nou nee, Bijvoorbeeld als ik wil beeldbellen moet ik naar de receptie, daar moet ik dan een privé gesprek voeren."

Henrieke:

"U kunt toch ook in de huiskamer op een stil moment de beeldtelefoon gebruiken?"

De heer Wagenaar:

"Oh, dat wist ik niet."

Mevrouw Schickendantz:

"Wat jammer, want ik bel iedere dag met wel tien mensen via de beeldtelefoon, gezellig met de burens en mijn vrienden in de torens. Wel jammer dat de zorghuis bewoners geen eigen beeldtelefoon hebben."

Judith, de bestuurder, maakt verslag van het gesprek en mengt zich erin: "We zijn bezig om dit voor het zorghuis mogelijk te maken, op dit moment zijn er voor de afdelingen tablets beschikbaar waar bewoners privé gebruik van kunnen maken." De heer Wagenaar kijkt verrast.

Henrieke:

"U heeft toch een postzegeltentoonstelling gehouden? Hoe heeft u het ervaren om u uw talenten te laten zien aan de Gelderhorst?"



De heer Wagenaar

De heer Wagenaar:

"Ik heb samen met Monte, de PR man, een tentoonstelling mogen organiseren over mijn postzegels die zijn gemaakt voor de doven. De postzegels zijn heel groot afgedrukt en hangen in de hal. Er was ook een echte opening. Ja, dat is wel heel leuk. Toch nog een minder leuk voorbeeld. Ik merk dat het ziekenhuis over afspraken altijd belt met de zusters en niet met mij. Dat vind ik jammer, dat wil ik zelf doen."

Mevrouw Schickendantz:

"Maar als dit je dwars zit kun je toch praten met de maatschappelijk werker, dat doe ik ook. Zij zijn zo makkelijk te bereiken."

Henrieke:

"Ja, u kunt altijd bij mij terecht, we zoeken dan samen naar een oplossing, u moet toch fijn bij ons wonen."

De heer Wagenaar:

"Oh, maar ik woon hier heel fijn, hoor."

Henrieke:

"Dit is een mooie afsluiting van een bijzonder gesprek met aanknopingspunten voor het nog beter naleven van onze kernwaarde gelijkwaardig."

Een jaar vol gebaren



Hoe gelijkwaardig zijn wij?

Judith is bestuurder van de Gelderhorst. Zij interviewt twee medewerkers. Willeke van Dis is coordinator van de Receptie, Huishoudelijke dienst & Linnenkamer. Miloe van den Heuvel is maatschappelijk werker van de bewoners die zelfstandig wonen.

Wat betekent gelijkwaardig voor jullie?

Miloe:

“Voor mij betekent het respectvol met elkaar omgaan, zoals ik ook wil dat met mij wordt omgegaan. Ik voel me gelijkwaardig in mijn samenwerking met collega’s.”

Willeke:

“Het gaat ook over houding en inzet op gebied van communicatie. Alleen afrekenen op gebaren is niet fair. Wanneer is iemand goed bezig met communicatie?”

Willeke beantwoordt de vraag zelf al.

“Als iemand probeert iets echt duidelijk te maken, iets probeert over te brengen. Doof en horend wordt vaak benoemd en benadrukt als het gaat om gelijkwaardigheid. Terwijl respectvol met elkaar omgaan los staat van of iemand kan horen. Een paar voorbeelden uit de teamreflectie met medewerkers van de huishouding. In de teamreflectie werd gesteld: ‘Als horenden dezelfde gebaren maken als doven ben je pas gelijkwaardig’ en ‘Je kunt alleen gelijkwaardig zijn als je elkaar leuk vindt’. Respectvol met elkaar omgaan, staat daar toch los van?”

Hebben jullie voorbeelden van gelijkwaardig in de Gelderhorst?

Willeke:

“Het feit alleen al dat we teamreflectie met elkaar hebben geeft ons de kans om gelijkwaardig te zijn. Wij zijn in gesprek met elkaar en vormen een mening, heel waardevol. Maar ook onze kernploeg, medewerkers en bewoners mogen bij ons allemaal meedenken. Onze medewerkers tonen ook respect voor bewoners en behandelen hun gelijkwaardig.”

“Bewoners die zelfstandig wonen komen vaak met vragen. Die beantwoorden wij zorgvuldig zodat ze ermee verder kunnen. Maar ja, Sommigen blijven in slachtofferrol hangen. Bewoners in het zorghuis, die verwachten dat je ook dingen voor ze doet die ze best zelf kunnen doen.”

Miloe:

“O ja, dat zie je ook bij bewoners zelfstandig wonen. En vroeger namen we ook meer over van die bewoners. Nu gaan we de discussie aan met bewoners over wat ze zelf kunnen en misschien niet willen doen.” Miloe meent dat duidelijk zijn de sleutel is. “Geef aan wat de rechten en de plichten zijn van de Gelderhorst én van de bewoner zelf. En niet: ‘Ik ben hier gaan wonen zodat de Gelderhorst het verder voor



Miloe van den Heuvel

mij regelt.’ Familie speelt daar ook een rol in. Die kunnen de bewoners stimuleren om eerst zelf te proberen. En als een bewoner iets zelf kan geeft het zelfvertrouwen en een stukje eigenwaarde. Dat is toch fijn?”

Hebben jullie ook voorbeelden waarin het niet gelijkwaardig is?

Miloe:

“Belangrijk is dat bewoners informatie in NGT via de Beeldtelefoon krijgen. Doven houden geschreven taal niet altijd vast. Medewerkers zijn niet allemaal handig met computers, ze loggen niet in op intranet en weten dan dus niet wat er speelt in de organisatie, dat is niet gelijkwaardig. Daar moeten we ze in stimuleren. Bijna alle informatie op intranet is immers gepresenteerd in NGT, dat is gelijkwaardig.”

Miloe:

“Ik voel me weleens niet gelijkwaardig. Mensen lijken niet te weten wat ik kan en niet kan. Ik denk dan dat mensen anders tegen mij praten omdat ik doof ben. Zo is telefoneren echt een punt. Externen willen een horende medewerker spreken en niet mij. Daar kan ik echt boos over worden. Ik ben er wel beter in geworden, ik zeg dan



Willeke van Dis

gewoon: ‘Zeg is er misschien iemand in jouw organisatie die wel contact met mij wil via de mail of een tolk?’ Er zijn mogelijkheden genoeg en die worden niet altijd benut. Het is heel belangrijk dat je zelf duidelijk aangeeft wat je kunt en wilt.”

Willeke:

“Wat nog wel speelt is het onderscheid tussen horend en doof; horend regelt het wel. Nee, neem zelf actie en verantwoordelijkheid. Dat gaat wel steeds beter.”

Waar kunnen we in verbeteren?

Miloe:

“Wij moeten mensen meer bewust maken van hun eigen kwaliteiten. Zo vullen de andere maatschappelijk werker en ik elkaar goed aan, Ik leer van haar en zij van mij.”

Willeke:

“In de Werkgroep duurzaamheid kwam dit ook naar voren. Een idee is bijvoorbeeld om eens bij elkaar in keukens te gaan kijken. Je ziet waar de ander mee bezig is en je krijgt meer respect voor elkaar. Zo leren we elkaar meer op waarde inschatten en bovendien levert een frisse blik van een ander nog veel meer op.”



Hans Dirksen in de lift met zijn uitvinding

Het vernieuwde tastplaatje

Hans Dirksen is doof en was vroeger slechtziend. Hij woonde in Zoetermeer en woont nu in een appartement van het zorghuis van de Gelderhorst. Toen hij blind werd bleek de lift een grote frustratie. Hij bedacht zelf een oplossing die niet alleen voor blinden handig is.

“Zo’n 5 jaar geleden ben ik echt blind geworden. In de GH zijn er wel wat aanpassingen zoals een trilwekker en zo maar toch bleef ik last houden van bepaalde dingen. Een grote ergernis was de lift. Ik kan instappen en naast de etageknoppen staat informatie in braille. Maar onderweg ging het vaak fout. De lift kan stoppen om verschillende redenen. Of ik ben op de juiste verdieping. Of iemand anders in de lift moet op zijn of haar verdieping uitstappen. Of er staat iemand op een etage die met de lift mee wil. Voor mij was het dus altijd onduidelijk waar ik was als de lift stopte. Als ik uitstapte en ontdekte dat ik op de verkeerde verdieping stond, was de lift alweer verdwenen. Heel vervelend en frustrerend.”

“Ik heb zitten denken. Is er een eenvoudige oplossing om vanuit de lift te kunnen voelen op welke verdieping je bent? Blindenorganisaties als Bartimeus en Visio vertelden me dat zoiets niet mogelijk was. Een oplossing was er niet. Toen heb ik zelf iets bedacht en ook zelf gemaakt. Als ik plaatjes vlak naast de deuren van de lift ophang kan ik vanuit de lift voelen waar ik ben. Als basis voor de plaatjes heb ik gekozen om geen braille te gebruiken. Misschien wat vreemd voor iemand die zelf blind is. Maar dat had een reden. Ik wilde iets maken wat toegankelijk



zou zijn voor veel mensen. Bijvoorbeeld oudere doven die slechtziend worden. Zij kennen geen braille en voelen is lastig. Daarom heb ik een dobbelsteen als basis genomen. Een dobbelsteen is bij iedereen bekend en de ogen zijn makkelijk ‘leesbaar’. Met hout en deuvels werd een model gemaakt. Een vriend heeft me daarbij geholpen.

Met een setje van 5 verschillende zelfgemaakte plaatjes ben ik naar Marijn, hoofd facilitaire dienst gestapt. Ik heb hem uitgelegd wat het probleem was en heb hem mijn uitvinding laten zien. Marijn vond het interessant en is met mijn plaatjes naar een bedrijf gegaan om te kijken wat de mogelijkheden waren. Het bedrijf was enthousiast ziet mogelijkheden voor veel meer instellingen zoals ziekenhuizen en de NS.”

De plaatjes zijn gemaakt, ze zijn mooi geworden en hebben ook een naam gekregen. Ze worden nu ‘tastplaatjes’ genoemd. “Ik ben blij dat de Gelderhorst mijn vernieuwende idee heeft opgepakt. Doofblinden, maar ook anderen, weten nu precies waar ze zijn.”

De Gelderhorst heeft in 2019:



Jaarlijks wordt het aantal verpleeghuisplaatsen uitgebreid.

Aantal bewoners, die in 2019 zorg hebben ontvangen op basis van:



Capaciteit en productie:

	2020	2019	2018
Zorgdagen WLZ	27.551	26.819	26.760

Wet langdurige zorg (Wlz):

Het aantal zorgdagen is met 732 gestegen naar 27.551 zorgdagen in 2019, een stijging van 2,7%. De Gelderhorst ziet het aantal bewoners met een grotere zorgbehoefte toenemen. Met het Zorgkantoor zijn afspraken gemaakt over jaarlijkse uitbreiding van 12 “behandelplaatsen” (verpleegzorg). Door toename van het aantal indicaties ZG3 auditief met behandeling zijn de Wlz opbrengsten in 2019 met ruim 20% gestegen ten opzichte van 2018.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Zorgverzekeringswet (Zvw):

Ook in de Wmo zien we een toenemende behoefte aan zwaardere zorg bij ouderen die nog thuis wonen. Tevens hadden we in 2019 een stijging van het aantal bewoners met overbruggingszorg. Dit zijn bewoners, die zelfstandig wonen met een Wlz indicatie, die op de wachtlijst staan voor een passende plaats in het zorg- of verpleeghuis. De toename van deze overbruggingszorg (Modulair Pakket Thuis) is dan ook de oorzaak dat zowel de Wmo opbrengsten als de Zvw opbrengsten in 2019 zijn gedaald ten opzichte van 2018 met 18%, respectievelijk 14%. Hier is sprake van een verschuiving naar Wlz opbrengsten.

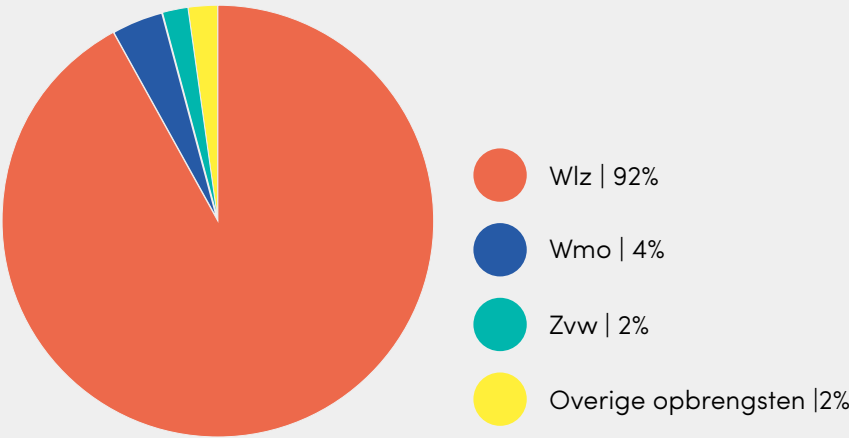
Personeel

	2019	2018
Aantal personeelsleden	196	184
Aantal fte	129	113

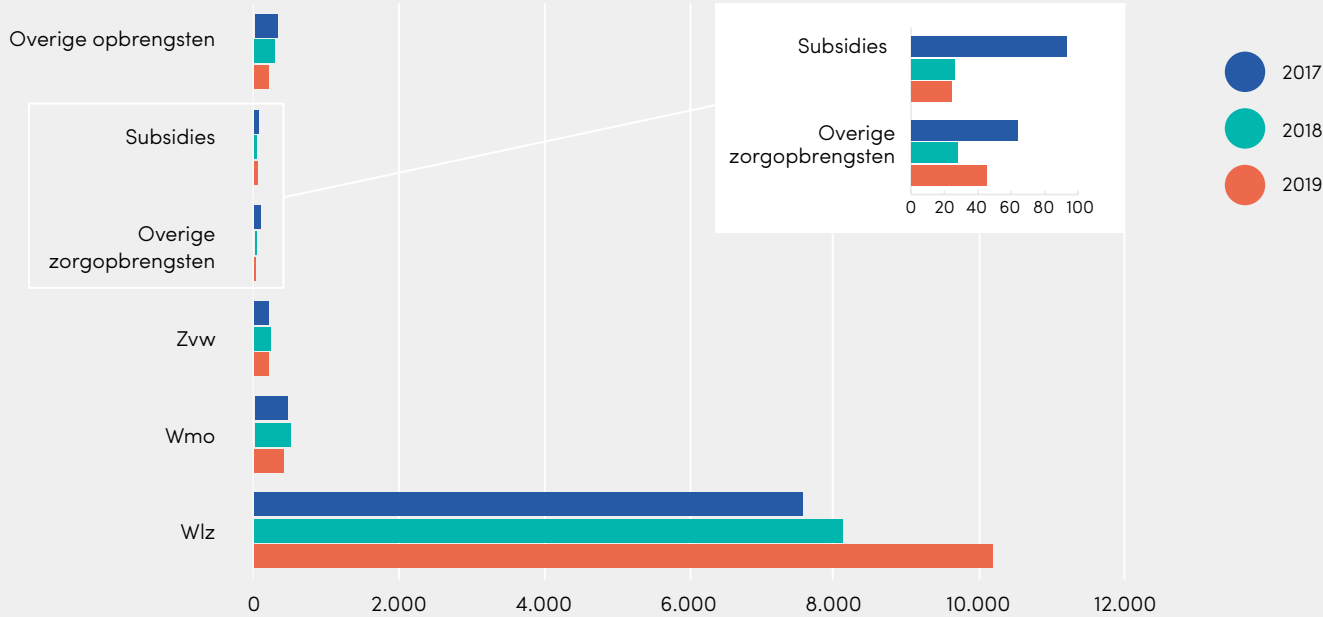
Opbrengsten (x € 1.000)

	2019		2018		2017	
	€	%	€	%	€	%
Wlz	10.185	92%	8.113	88%	7.565	87%
Wmo	408	4%	495	5%	454	5%
Zvw	197	2%	229	2%	202	2%
Overige zorgopbrengsten	24	0%	26	0%	93	1%
Subsidies	45	0%	28	0%	64	1%
Overige opbrengsten	203	2%	282	3%	316	4%
Totaal	11.062	100%	9.173	100%	8.694	100%

Verdeling opbrengsten 2019



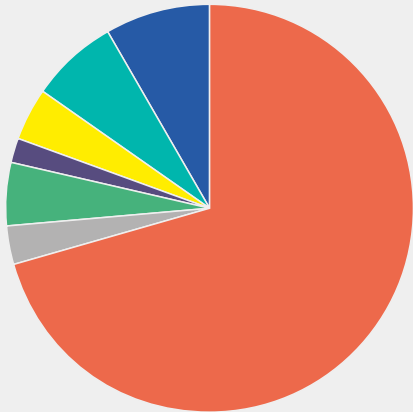
Ontwikkeling opbrengsten (x € 1.000)



Bedrijfskosten (x € 1.000)

	2019	
Personeelskosten	7.257	70%
Afschrijvingen	339	3%
Voedingsmiddelen en hotelmatige kosten	535	5%
Patiënt- en bewonersgebonden kosten	184	2%
Onderhoud en energiekosten	379	4%
Huur en leasing	768	7%
Algemene kosten	868	8%
Totaal	10.330	100%

Verdeling bedrijfskosten 2019





**Tot ziens in de
Gelderhorst**

