

A stylized illustration of a building facade. The building has a curved wall on the left with vertical lines, and a flat wall on the right with horizontal lines. A sign on the right side of the building reads 'DE GELDERHORST'. A flagpole with a flag is visible on the left side of the image.

# *Doofvriendelijke dienstverlening*

Jaarverslag 2009

De Gelderhorst  
Landelijk centrum voor oudere Doven

DE GELDERHORST

## **Colofon**

Tekst: Peter van Veen | van Veen Communicatie

Illustraties: Bart Koolen | Apbart

Vormgeving: Paula Kars | De Gelderhorst

Drukkerij: Drukkerij Frouws | Ede

# Doofvriendelijke dienstverlening

Doofvriendelijke dienstverlening! Wat bedoelen we daarmee? Ziet dienstverlening aan Doven er anders uit dan aan horenden? Wij denken van wel. De Gelderhorst onderscheidt zich van andere organisaties omdat er volop aandacht is voor de taal, cultuur en identiteit van Doven. Hoe dit in de praktijk vorm krijgt, kunt u lezen in dit jaarverslag. Cliënten, medewerkers en een relatie van buiten vertellen waarom zij kiezen voor De Gelderhorst. Zij laten zien hoe doofvriendelijke dienstverlening eruit ziet.

“Wij vinden het erg belangrijk dat bewoners en medewerkers elkaar goed begrijpen. Hiervoor moet je elkaars taal kennen.” Dit beweert een van onze medewerkers elders in dit jaarverslag. Daar gaat het om bij doofvriendelijke dienstverlening. Elkaars taal kennen, geïnteresseerd zijn in de levensverhalen van mensen en proberen te begrijpen waarom mensen zijn zoals ze zijn. Dat vraagt niet alleen iets van de medewerkers, maar ook van onze cliënten. Zij weten immers zelf het beste wat ze willen. Maar, het valt niet altijd mee om dat onder de aandacht te brengen. Een van de bewoners van de zorggarantiewoningen van De Gelderhorst stelt dan ook in dit jaarverslag: “Veel doven hebben dit niet geleerd en laten horenden over ze beslissen. Dat is niet goed. Het gaat immers over ons. Ik vind het belangrijk dat wij actief zijn, dat we meedoen en ook meebeslissen. Wij moeten zelf krachtig zijn.” Zij volgde een cursus Empowerment. Ook dat is doofvriendelijke dienstverlening.

Jan Tempelaar,  
Directeur De Gelderhorst





# “Belangrijk moment van de dag”

**Helen Carter**  
Coördinator keuken

Onderzoek onder cliënten van De Gelderhorst leerde dat de dienstverlening op een aantal punten beter kon. Zo was er kritiek op de maaltijden. De keuken trok het zich aan en voerde in 2009 een aantal verbeteringen door. “Dit wordt gewaardeerd”, zegt coördinator van de keuken, Helen Carter. “Wij krijgen veel positieve reacties.”

“De maaltijd is een van de belangrijkste momenten van de dag. Hieraan moet aandacht besteed worden. Eten moet niet alleen goed smaken en veilig zijn, maar ook de sfeer er omheen is van belang.” Vooral op dat laatste punt is er het laatste jaar veel verbeterd in De Gelderhorst. Helen Carter somt op: “De mensen kunnen kiezen wat ze willen eten. Vroeger moesten ze tweeënhalve week van te voren hun keuze aangeven. Nu is dat tien dagen. Ook bleek voor veel cliënten niet duidelijk wat de namen op de menu’s betekenen. We beschrijven nu de gerechten in eenvoudige woorden en er is een nieuw fotoboek in de maak ter ondersteuning van het invullen van het menu.

Verder is er meer afwisseling van menu’s, organiseren we regelmatig een proeverij, the-mamaaltijden en een gebarenrestaurant. Het eten van de maaltijd in het restaurant is meer gepromoot waardoor het aantal bezoekers is gestegen tot 35 à 45 per dag.”

De cursus gastvrijheid die medewerkers hebben gevolgd, blijkt een succes. “Je realiseert je vaak niet dat je door kleine veranderingen veel kunt verbeteren. Om een huiselijk gevoel te krijgen op de groepen wordt bijvoorbeeld het eten in mooie schalen geserveerd.”

Helen Carter vertelt enthousiast dat de medewerkers de veranderingen positief hebben opgepakt. “Het is ook heel leuk om op deze manier met de maaltijden bezig te zijn. Als er iemand jarig is, gaan we er een paar dagen van te voren heen om te vragen wat hij of zij wil eten. Dit wordt gewaardeerd en is zo leuk om te doen. Koken voor negentig cliënten is een uitdaging. Wij luisteren naar hun wensen en proberen deze zoveel mogelijk na te komen.”



# “Goed dat er ook jonge Doven komen”

**Henk Harbers**  
bewoner Zorg-  
GarantieWoning

Iedere vier jaar organiseert De Gelderhorst de Ouderendag voor Doven. In 2009 bezocht weer een groot aantal Doven, waaronder ook veel jongeren, deze ontmoetingsdag. Henk Harbers (76) was er bij en kijkt er enthousiast op terug. Hij vertelt waarom. “Het is geweldig om met zoveel Doven bij elkaar te zijn. Het draait die dag om ontmoeting, maar je bent er ook om van elkaar te leren of te praten over onderwerpen die Doven aangaan. Daarnaast zijn er allerlei activiteiten, zoals toneel. Ik vind het goed dat er ook jonge Doven komen. Zij kunnen weer leren van ouderen, maar het is vooral ook erg gezellig. Je komt er oude bekenden tegen. Ze komen uit heel het land naar Ede. Vroeger heb ik in Voorburg op school gezeten. Afgelopen keer kwam ik een paar klasgenoten tegen. Die had ik al die tijd niet meer gezien.”

Waarom is het belangrijk dat Doven elkaar op deze wijze ontmoeten? Harbers: “Ik woon met mijn vrouw in een zorggarantiewoning van De Gelderhorst. Wij hebben elkaar. Daarnaast heb ik contact met andere Doven hier. Als je echter alleen woont ergens in het land en je gaat niet naar dagrecreatieprojecten van De Gelderhorst of naar een welzijnsstichting dan kun je heel eenzaam zijn. Daarom is het goed dat er bijeenkomsten zijn voor Doven.” Harbers heeft geen behoefte deel te nemen aan activiteiten voor horende ouderen. “Nee, ik ben liever met Doven onder elkaar. Horenden praten druk met elkaar en dan kan ik het niet volgen. Daarom ben ik blij dat ik hier kan wonen.”

Na een korte stilte: “Weet je wat ik trouwens ook zo mooi vind aan de Ouderendag? Je ziet dan heel veel verschillende gebaren uit alle regio’s van het land. Dat vind ik zo leuk om te zien. Je kunt er veel van leren.”





# “Bewust met communicatie bezig zijn”

**Dorien de Graaf**  
Docent gebarentaal

“Veel horende medewerkers gebaren na een paar jaar werken in De Gelderhorst onder het niveau van de gebarencursus die ze kregen toen ze in dienst kwamen.” Deze opvallende conclusie noemt Dorien de Graaf uit onderzoek in 2009 onder medewerkers van De Gelderhorst. “Voordat we hiernaar onderzoek deden vermoedden we dit eigenlijk al. Wij wilden graag weten hoe dit komt, maar ook hoe we het communicatieniveau van onze medewerkers kunnen verhogen.” Dorien de Graaf is docent gebarentaal en verpleegkundige in De Gelderhorst. Ze is zelf doof en weet hoe de gebarencursus voor nieuwe medewerkers eruit ziet. Als mensen hier komen werken, moeten ze in korte tijd veel gebaren leren. In de praktijk vergeten ze echter een deel. Ook blijken ze, leert het onderzoek, niet goed te kunnen aflezen. Dat ze een deel van de lesstof vergeten, komt omdat ze in te korte tijd veel moeten leren. Dan blijft het minder goed hangen. Daarnaast krijgen ze in de praktijk weinig feedback. Bewoners geven al snel aan dat ze het begrepen hebben.”

“Met de resultaten van het onderzoek gaan we het cursusaanbod verbeteren. Medewerkers gaan we individueel volgen. In de jaargesprekken bespreken we dan eventuele verbeterpunten. Daarnaast gaan we cursussen op maat geven. Er blijkt namelijk behoefte te zijn aan meer kennis van vakjargon. We gaan nu voor groepjes van ongeveer acht medewerkers cursussen geven die betrekking hebben op een specifiek werktein.”

Dorien de Graaf vertelt dat het onderzoek nog een positief effect heeft. “Mensen worden zich weer bewust van het belang van communicatie en medewerkers praten weer over gebaren en andere manieren van communiceren. Wij vinden het erg belangrijk dat bewoners en medewerkers elkaar goed begrijpen. Hiervoor moet je elkaars taal kennen. Dit is trouwens niet altijd eenvoudig want veel bewoners zijn oraal opgevoed of gebruiken gebaren die jonge mensen niet kennen. Daarom willen wij dat medewerkers bewust met communicatie bezig zijn.”



# “Ik begrijp de levensverhalen”

**Silvia Hartzema**  
leerling verzorgende

Ruim een kwart van de medewerkers van De Gelderhorst is doof. Streven is dit aantal te verhogen. Silvia Hartzema is verzorgende en doof. “Ik vind het heel goed dat hier doven werken. Ze hebben zeker een meerwaarde, maar het is moeilijk om goede mensen met de juiste opleiding te krijgen.”

Silvia werkt nu bijna twee jaar in De Gelderhorst. “Het is geweldig om hier te werken. Hiervoor was ik in dienst bij een instelling voor horenden. Het werk was op zich leuk, maar de communicatie met de bewoners verliep moeizaam. Begrijpelijk, want zij kunnen geen gebarentaal. Toen kwam ik hier. Mijn eerste reactie was: wow! Ik kon gelijk volop met iedereen communiceren. Ik heb het gevoel dat ik de mensen nu pas echt kan helpen.” Enthousiast vertelt ze wat ze hiermee bedoelt. “Als je mensen verzorgt, is het belangrijk contact met ze te maken. Daarvoor moet je met ze kunnen communiceren. Maar er is meer. Ik ken hun wereld. Mijn ouders zijn ook doof en ik begrijp de levensverhalen van de bewoners.

Veel ouderen gebruiken bovendien geen Nederlandse Gebarentaal. Ze zijn oraal opgevoed en gebruiken gebaren in verschillende varianten. Voor mij is dat geen probleem, maar voor horende medewerkers kan dat lastig zijn.” Ze vervolgt: “Dove bewoners hebben de neiging zich aan te passen aan horenden. Dat moesten ze vroeger ook altijd. Onderling en met dove medewerkers gebaren ze, maar met een horende proberen ze te praten. Dat hoeft niet. Het beleid van De Gelderhorst is dat hier wordt gecommuniceerd in gebaren.”

Silvia Hartzema denkt dat doven onderling opener zijn. “Ik zal een voorbeeld geven. Laatst was er een dove bewoner die zich ergens zorgen over maakte. Zij kwam naar mij toe om haar verhaal te doen. Zij kan dit moeilijker aan een horende kwijt. Als mensen verdriet hebben is het goed dat je dit kunt delen in je eigen taal.”



# “Ik durf nu mijn mening te geven”

**Bep Smeenk**  
lid cliëntenraad Zord-  
GarantieWoningen

Bep Smeenk (72) is lid van de cliëntenraad zorggarantiewoningen van De Gelderhorst. Ze volgde een interne cursus Empowerment. Als de term valt, glimlacht ze, maar voegt er direct aan toe dat ze er veel van heeft geleerd. “De cursus bestond uit twee dagen. De eerste dag ging vooral over persoonlijke eigenschappen. Wat zijn mijn sterke punten? Hoe kijk ik tegen mezelf aan? En hoe kan ik mijn kracht inzetten voor het werk van de cliëntenraad? Wij moesten foto’s bekijken van lucht, water, vuur en aarde. Ieder moest kiezen welke foto het beste bij hem of haar past. Ik heb lucht gekozen. Daarnaast hebben we rollenspelen gedaan om verschillende situaties te oefenen. Op de tweede cursusdag hebben we ook veel rollenspelen gedaan, maar toen spitste het zich meer toe op het werk van de cliëntenraad. We hebben onder andere vergaderingen nagespeeld.

Dit werd opgenomen en daarna keken we wat goed ging en wat beter zou kunnen.” Bep Smeenk kijkt positief terug op de cursus. “Ik begrijp nu beter hoe ik mijn functie in de cliëntenraad kan invullen. Ik zal een voorbeeld geven. Als ik nu dingen hoor in de wandelgangen of waar dan ook, dan schrijf ik ze op en breng ze de volgende vergadering in. Op die manier kun je echt voor de achterban opkomen. Als je je op deze manier voorbereidt, kun je veel meer inbrengen. Maar ook voel ik me nu zekerder en durf mijn mening te geven. Het is belangrijk dat je weet wat je kunt inbrengen in de vergadering en wanneer je dat doet. Veel doven hebben dit niet geleerd en laten horenden over ze beslissen. Dat is niet goed. Het gaat immers over ons. Ik vind het belangrijk dat wij actief zijn, dat we meedoen en ook meebeslissen. Wij moeten zelf krachtig zijn.”



# “Gebruik maken van elkaars kennis”

**Marc van Opstal**  
afdelingsmanager van  
De Riethorst

De Riethorst in Ede is een landelijk centrum voor doven en slechthorenden met psychische problemen en complexe sociale problematiek. Doofvriendelijke dienstverlening staat bij deze instelling, net als bij De Gelderhorst, hoog in het vaandel. In 2009 besloten de twee zorginstellingen meer te gaan samenwerken. “Het is een kleine doelgroep met een hele brede problematiek”, zegt afdelingsmanager Marc van Opstal van De Riethorst. “De reden dat wij bestaan is dat de reguliere geestelijke gezondheidszorg geen goede zorg kon verlenen aan Doven. Wij kunnen niet alleen communiceren in de taal van onze cliënten, maar nemen het hele aspect van doof-zijn in onze behandeling mee. Wij kijken op een andere manier naar Doven dan de reguliere zorg.” Hierin ligt volgens Marc van Opstal overlap met De Gelderhorst. “Bovendien zijn we haast buren. Dit maakt samenwerking makkelijker.” Hij somt vervolgens de gezamenlijke plannen op. “Wij gaan onderzoeken of we samen huisvesting kunnen realiseren. Je moet hierbij denken aan beschermde woonvormen.

Er is een kleine groep Doven die nog niet oud genoeg is voor De Gelderhorst, maar niet geheel zelfstandig kan wonen. Die vallen nu tussen wal en schip. Daarnaast willen we meer gebruik maken van elkaars kennis van en ervaring met zorg aan doven.” Waar moet je dan aan denken? “Laat ik als voorbeeld onderzoek en informatie nemen. Vaak moeten cliënten vragenlijsten invullen of informatie lezen. Deze zijn gericht op horenden. Vertaal dat maar eens op de juiste manier naar doven. Hiermee heeft De Gelderhorst ook te maken. Hij vervolgt: “Ook willen we meer samen doen op het personele vlak. Het gaat hierbij om bijvoorbeeld de opleiding van onze medewerkers. Thema’s hierbij zijn onder andere Nederlandse Gebarentaal en dovencultuur. Om een voorbeeld te geven. Nieuwe medewerkers krijgen bij ons een cursus in gebarentaal en dovencultuur. Dit doen ze bij De Gelderhorst ook. Waarom zou je deze mensen niet bij elkaar in een lokaal zetten?”



## Organisatie en Kengetallen

### **Raad van Toezicht**

dhr. J.P.M. Zoun, voorzitter

mw. M.J. Winkel

mw. A.M.P. Bögels

mw. M. Rensman

mw. G.K. Wester

dhr. E. de Winter

### **Raad van Bestuur/directeur**

dhr. J. Tempelaar

### **Cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten**

De Gelderhorst heeft als doel het verlenen van huisvesting, verzorging en verpleging en overige diensten aan de doelgroep oudere Doven. Huisvesting en verzorging wordt niet alleen aangeboden aan cliënten van het zorghuis, maar ook aan cliënten die in de zelfstandige woningen bij De Gelderhorst wonen. Daarnaast heeft De Gelderhorst twee plaatsen voor tijdelijke opname/logeren. Onder overige diensten valt ondersteuning van zelfstandig wonende oudere doven (OB-Alg) en het aanbieden van dagactiviteiten op meerdere plaatsen in Nederland (OB-Dag).

In 2009 is een tweetal belangrijke wijzigingen in de organisatie voorbereid. Vanaf 2010 zal, net zoals nu op de verpleegunit gebeurt, gewerkt worden met geïntegreerde zorgteams. Dit houdt in dat alle disciplines per afdeling samen verantwoordelijk zijn voor de zorg aan de cliënten. Verder is de start per 1 januari 2010 van een activiteitencentrum voorbereid. Hier krijgen de cliënten op hen afgestemde activiteiten aangeboden.



Een positieve ontwikkeling voor De Gelderhorst was in 2009 de zogenaamde opbouwregeling voor de sector zintuiglijk gehandicapten. Dit betekende een fors groter budget. Het 4e kwartaal van 2009 stond voor De Gelderhorst in het teken van de door het Ministerie van VWS afgekondigde AWBZ pakketmaatregelen en het daaruit voortvloeiende herindicatietraject van het CIZ. Dit om te beoordelen of onze cliënten nog recht hebben op zorg die bekostigd wordt vanuit de AWBZ. Alle cliënten die extramurale zorg ontvangen zijn hierin meegenomen. Dit betekende een forse tijdsinvestering voor onze medewerkers, echter met een positief resultaat. Van alle cliënten die in 2009 aan 'begeleiding groep' (voorheen 'ondersteunende begeleiding dag') meededen, heeft 61 % daadwerkelijk een herindicatie ontvangen. Van de overige 39 % is nog een deel in aanvraag. Er is wel een afname te zien van indicering van cliënten voor individuele begeleiding (voorheen ondersteunende begeleiding algemeen).

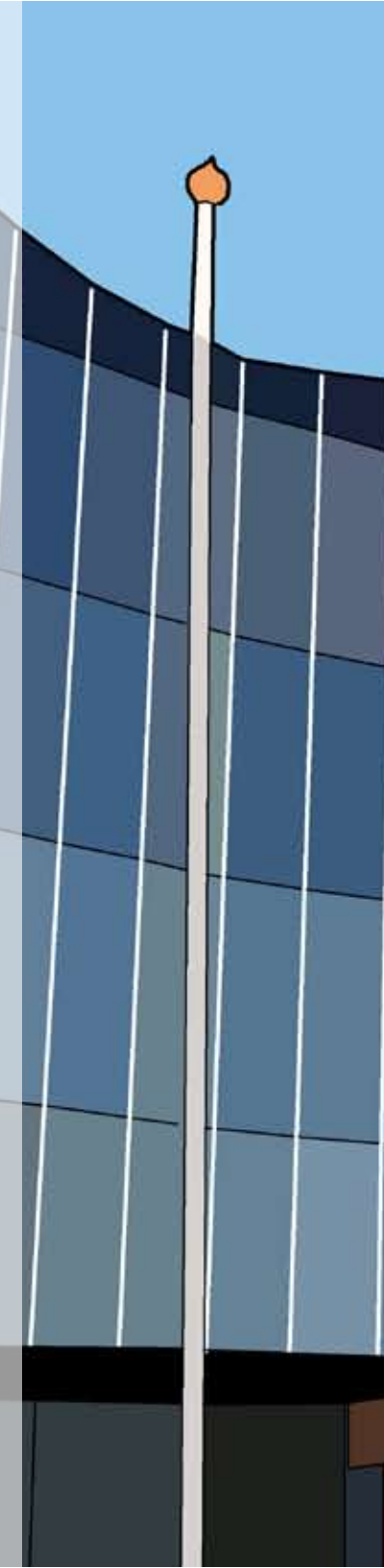
Op basis van de gerealiseerde productie in het verslagjaar bedroeg het AWBZ gefinancierde budget voor aanvaardbare kosten € 6.963.949 (2008: € 5.136.965). De procentuele verdeling hiervan over de zorgproducten is in de tabel weergegeven.

Zorgproducten	%	%
Verzorgingshuis		60%
Verpleeg Unit		15%
Kortdurend verblijf	1%	
Individuele en groepsgerichte aanvullende zorg	6%	
Psychische meerzorg	2%	
<b>Totaal Intramurale zorgproducten</b>		<b>9%</b>
Zorg aan huis (verzorging, verpleging )	3%	
Ondersteunende begeleiding	5%	
Dagactiviteiten zintuiglijk gehandicapten	8%	
<b>Totaal Extramurale zorgproducten</b>		<b>16%</b>
<b>Totaal AWBZ budget aanvaardbare kosten</b>		<b>100%</b>

Niet gebudgetteerde zorgprestaties, externe projecten en overige dienstverlening zorgden voor € 373.918 aan overige bedrijfsopbrengsten (2008: € 323.550).

Per ultimo 2009 waren 158 personeelsleden in loondienst (2008: 140). Dit komt overeen met 75,29 voltijd formatieplaatsen (2008: 75,30) doordat de meerderheid van het personeel in deeltijd werkt. Daarnaast had een aantal personeelsleden een nul uren contract. De daadwerkelijke personele inzet in het verslagjaar is uitgekomen op 86,9 voltijd formatieplaatsen (2008: 86,4). In het verslagjaar bedroegen de totale personeelskosten 53% van de gerealiseerde AWBZ productie (2008: 74%). Het verschil met voorgaand boekjaar wordt verklaard door de start van de intramurale ZZP financiering in 2009.

<b>Kerngegevens</b>	<b>Aantal/bedrag</b>
<b>Cliënten</b>	
Aantal intramurale cliënten per einde verslagjaar	74
Aantal cliënten dagactiviteiten per einde verslagjaar	200
Aantal extramurale cliënten, exclusief cliënten dagactiviteiten per einde verslagjaar	15
<b>Capaciteit en Productie</b>	
Aantal beschikbare plaatsen met AWBZ verblijf	83
Aantal intramurale verzorgingsdagen in verslagjaar	21.357
Aantal intramurale verpleegdagen in verslagjaar	4.601
Aantal dagen dagactiviteiten in verslagjaar	12.663
Aantal uren extramurale AWBZ producten (excl. dagactiviteit) in verslagjaar	10.255
<b>Personeel</b>	
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	158
Aantal FTE personeelsleden in loondienst op 31 december	75,29
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	7.371.608
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	6.997.690
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	373.918



In 2009 bood De Gelderhorst de volgende aanvullende dienstverlening aan:

- Verpleeghuiszorg somatiek.
- Verpleeghuiszorg PG.
- Verpleeghuiszorg doof/blind.
- Psychiatrische zorg.
  
- Ondersteunende begeleiding in de vorm van dagactiviteiten voor oudere Doven op tien plaatsen: Rotterdam, Eindhoven, Zoetermeer, Dordrecht, Hoogeveen, Roermond, Utrecht, Leiden, Heerhugowaard en Ede.
  
- Maatschappelijk werk in Amsterdam.

In september 2008 deed De Gelderhorst mee aan de Europese Aanbesteding voor het verlenen van huishoudelijke zorg in het kader van de WMO en de gemeente heeft dit De Gelderhorst gegund. In 2009 heeft De Gelderhorst voor het eerst niet meer via onderaanneming, maar zelfstandig WMO zorg verleend.

Een uitgebreid jaarverslag vindt u op [www.gelderhorst.nl](http://www.gelderhorst.nl).

De Gelderhorst  
Willy Brandtlaan 40  
6716 RK Ede  
Telefoon : 0318-698100  
Teksttelefoon : 0318-698130  
Fax : 0318-698120  
Website : [www.gelderhorst.nl](http://www.gelderhorst.nl)  
E-mail : [info@gelderhorst.nl](mailto:info@gelderhorst.nl)

