

De basis is gelegd om verder op te bouwen



*We zijn een
lerende organisatie*



Voorwoord

Wij van Wilgaerden zijn heel trots op alles wat in 2018 bereikt is. Na meerdere zware jaren hebben we een goed basis van waaruit we zichtbaar bouwen. Onze teams groeien in hun vakmanschap. De zorg is kwalitatief goed op orde dankzij de vele opleidingen en trainingen die gevolgd zijn. Maar ook door de positieve inbreng van de (kwaliteits)verpleegkundigen en de verpleegkundig specialisten. Natuurlijk kunnen we meer leren en verbeteren, zoals beschreven in ons Kwaliteitsplan 2019. Door te reflecteren op ons zorgproces en ons beleid te evalueren kunnen we verder bouwen aan een professionele organisatie.

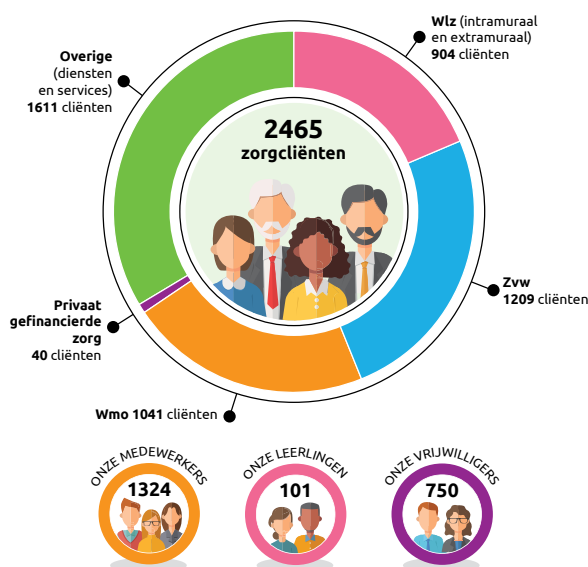


Met vakmanschap en een groot hart bieden wij onze cliënten kwaliteit van leven, elke dag weer. Zorg is mensenwerk en dus een dagelijks leerproces. Leren doen je niet alleen, maar met en van elkaar. Daarom bouwen wij niet alleen aan goede zorg in West Friesland, maar samen met onze fusiepartner LeekerweideGroep. Want wij zijn ervan overtuigd dat de uniekheid van iedere burger in de regio tot zijn recht kan komen en behouden kan worden, door onze gezamenlijke kennis en kunde!

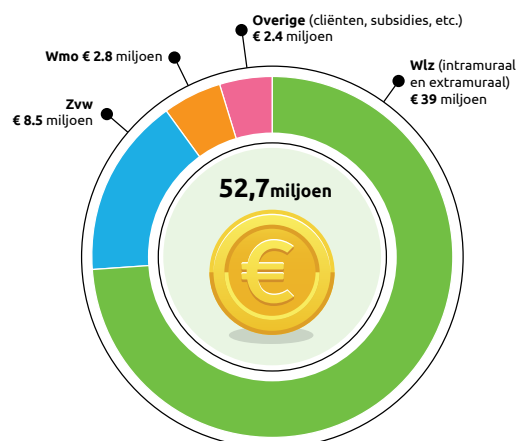
Iris van Bennekom,
bestuurder Wilgaerden

2018 in beeld:

Onze cliënten



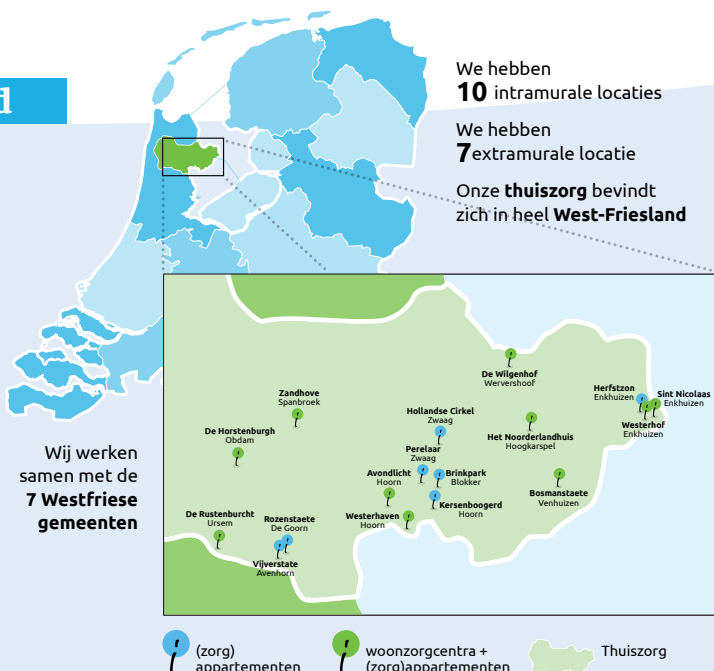
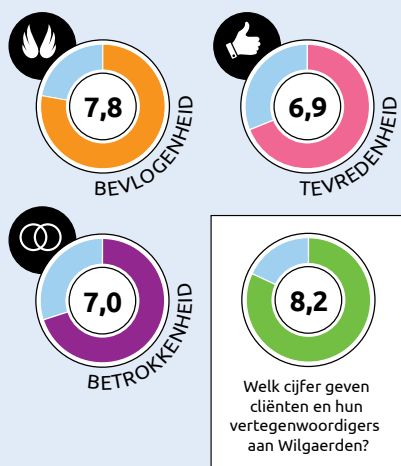
Onze inkomsten



Onze complete jaarrekening vindt u online op www.wilgaerden.nl

Waar werken wij samen

Medewerkers tevredenheid



Focus voor 2019

- Fusie** met LeekerweideGroep;
- Clienttevredenheid:** ontwikkeling welkomstconcept, versterken familieparticipatie, helder wie we zijn en wat we doen;
- Innovatie:** Ontwikkelen beeldzorg, elektronisch voorschrijven medicatie, nieuwe woonvormen, vernieuwen zorgoproepsysteem;
- Werkgeverschap:** Medewerkers zijn geïnformeerd en geïnspireerd, naleven 'Wij van Wilgaerden', heldere rol- en taakverdeling.
- Training en opleiden:** methodisch werken, zelforganisatie, voldoen aan eisen overheid, leren van en met elkaar;
- Bedrijfsvoering:** dienst en processen inzichtelijk en in kaart, voorbereiden zorgarrangementen;

1. Wie zijn we

Begrip voor de ouderen om ons heen. Aandacht voor onze cliënten. Mensen met een eigen levensverhaal, een eigen geschiedenis. Voor die mensen doen wij het, zorg en ondersteuning bieden op maat. Nuchter en liefdevol, zoals je mag verwach-

ten van een West-Friese zorgaanbieder. Zelfstandig wonend of bij een van onze locaties. Tijdelijk of voor langere termijn. Maar altijd op maat, even doeltreffend als flexibel. Buigzaam als de wilgen in de West-Friese aarde: Wilgaerden.

Wat wij doen:



2. Onze Impact

A. Thema Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

ACHTER DE SCHERMEN:

In 2018 is de kanteling van aanbod- naar vraaggerichte zorg, die in voorgaande jaren is gestart, verder doorgezet. Het zo optimaal mogelijk inrichten van het **zorgleefplan** heeft in 2018 een vervolg gekregen.

In 2017 werden nog niet alle zorgleefplannen systematisch met de cliënt/mantelzorger besproken. Door het structurele karakter van het **multidisziplinair overleg (MDO)** en de **zorgleefplanbesprekingen** is dit

doel in 2018 wel behaald. De middelen voor **Waardigheid & Trots** zijn in 2018 voor een belangrijk deel ingezet voor het bevorderen van de deskundigheid van onze medewerkers. Daarnaast is het budget benut voor zaken die passen bij een zinvolle dag. In dat licht investeren we in een dementievriendelijke omgeving, door in onze woonvormen huiskamers te realiseren voor de doelgroep PG.

IN DE PRAKTIJK:



B. Thema Wonen en Welzijn

ACHTER DE SCHERMEN:

Vanuit onze visie sluiten dagbestedingactiviteiten zoveel mogelijk aan bij het leven dat de cliënt gewend was te leven. Het bieden van een zinvolle dagbesteding is een belangrijk onderdeel van onze zorg- en dienstverlening. Het gaat nu veel meer om meedoen naar vermogen, eigen regie, deel blijven uitmaken van de samenleving en individueel maatwerk. Het programma **Welkom bij Wilgaerden** heeft in 2018 een vervolg gekregen. Zo zijn er verhuiskaarten ontwikkeld, om te stimuleren dat het netwerk van de cliënt deze blijft bezoeken na verhuizing naar één van onze locaties.

Hierbij speelt ook het betrekken van **familie en/of naasten** een grote rol. Het organiseren van familiebijeenkomsten is in 2018 bestendigd.

Door de positieve ervaringen met de wensbox, is dit traject in 2018 voortgezet. In de **wensbox** kunnen cliënten grote en kleine wensen deponeren. Dit heeft wederom op een laagdrempelige manier voor zowel cliënten, familie/naasten als medewerkers geleid tot activiteiten die aansluiten bij wensen en behoeften van cliënten.

IN DE PRAKTIJK:

31 oktober 2018 is de symbolische eerste paal geslagen van ons nieuwe woonzorgcomplex Weidehof, een vervangende locatie voor ons huidige complex Zandhove. Wilgaerden en de Woonschakel realiseren in de nieuwbouwwijk Heerenweide in Opmeer een ruime, moderne woonvoorziening.

Het nieuwe wooncomplex Weidehof bestaat uit 62 appartementen. Op de begane grond komen 36 appartementen verdeeld over vier woongroepen voor ouderen met dementie of een andere complexe zorgvraag. Op de eerste en tweede verdieping komen 26 zorgappartementen voor zelfstandig wonende ouderen.

C. Thema Leren en verbeteren – personeelssamenstelling

ACHTER DE SCHERMEN:

Er is veel aandacht besteed aan de inrichting van het proces rondom de evaluatie van zorg. Scholing en ondersteuning door kwaliteitsverpleegkundigen op het gebied van methodisch werken wordt structureel voortgezet.

Na een analyse van beschikbare informatie en praktijkervaringen van collega organisaties is besloten per 1-1-2019 over te stappen op ISO 9001:2015. Er is voor gekozen om in 2019 met de

nieuwe vorm van auditen te starten in de vorm van een externe audit. In navolging daarvan wordt een nieuwe wijze van intern auditen opgestart.

Om onze registratie in de wijk efficiënter te zetten, is onze digitale registratietool Puur in 2018 in gebruik genomen. Een overgang dus naar een complete digitale registratie via een eigen Ipad. Alle medewerkers in de wijk hebben een training gevolgd om op de juiste manier te registreren en om te gaan met deze nieuwe manier van werken.

IN CIJFERS:

(1-1-2018 tot 31-12-2018)

Medewerkers geschoold of nog in opleiding:	Aantal 2018 (2017)
Naar niveau 2:	7 (10)
Niveau 2 Helpende -> niveau 3 verzorgende IG:	52 (61)
Niveau 3 verzorgende -> verzorgende IG:	32 (90)
Niveau 3 verzorgende IG -> verpleegkundige niveau 4:	29 (24)
Niveau 4 verpleegkundige -> HBO verpleegkundige niveau 5:	6 (7)
Start Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric:	16

OVERIG AANBOD

Vanuit het Amsterdam UMC worden verzorgenden en verpleegkundigen geschoold in het geven van palliatieve zorg (palliatieve). Alle teams hebben toegang gekregen tot online Trainingen van 'Good Habitz'. Alle medewerkers van locaties Sint Nicolaas en de Wilgenhof hebben het intensieve traject Sociale benadering van Tao of Care gevolgd. Dit bevatte scholing en coaching on the job.

De aandachtsvelders werkveiligheid hebben een drie daagse scholing gevolgd m.b.t werkveiligheid, tiltechnieken en ergonomisch werken. Er was een apart programma Teamcoaches zijn in 2018 geschoold op het gebied van praktische bedrijfskunde.

IN DE PRAKTIJK:

Specialisten in Dementie

In 9 maanden tijd een verdiepingsslag in de wereld van Psychogeriatric.

Een groot aantal medewerkers zijn weer in de schoolbanken gedoken. Het herkennen, de ziektebeelden, het gedrag, de omgang met: allemaal onderwerpen die aan de orde zijn geweest.

Yvonne is één van de studenten en inmiddels geslaagd. 'Ik werk al 11 jaar voor Wilgaerden en was al heel lang niet meer echt de boeken ingedoken. Dus dat was wel weer even wennen. We hadden eens in de 14 dagen een studiedag en daarnaast onze opdrachten en case-studie die we moesten voorbereiden en maken. Daarnaast de 4 examenonderdelen en het schrijven en presenteren van een verbeterplan. Voor mij is deze studie echt een enorme meerwaarde geweest. Er is een toenemende trend in het aantal mensen

met dementie. Dus we krijgen er dagelijks steeds meer mee te maken. Daarmee zien we ook steeds vaker het onbegrepen gedrag dat hierbij hoort. Door deze studie hebben we hier echt een verdiepingsslag in gemaakt en handvatten gekregen hoe we hier mee om kunnen gaan. Want achter het gedrag zit toch vaak een bepaalde behoefte. En als je daar niet naar handelt, verergert het gedrag zich. We voorzien nu nog meer in hun wensen en behoeften vanuit hun eigen regie. En het mooiste daaraan is die glimlach op hun gezicht."

Een tweetal bruikbare tips van de groep afgestudeerden:

- Gebruik van de Wonderfoon
- Fasen van dementie toevoegen in het zorgleefplan, zodat alle medewerkers hun communicatie daarop kunnen aanpassen

D. Thema samenwerking

ACHTER DE SCHERMEN:

In het licht van groei van de zorgvragers en schaarste aan professionals is samenwerken met partners een voorwaarde om de toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg in West-Friesland te waarborgen. Wilgaerden werkt samen in diverse netwerkenverbanden zoals netwerk palliatieve zorg, netwerk dementie en het regionaal programma ouderenzorg.

Samenwerken betreft ook het leveren van integrale zorg, cliënten moeten tijdens hun klantreis zo min mogelijk last hebben van de verschillende schotten in de zorg. De (preventieve) wijkverpleegkundigen hebben hun verankering in het sociale domein en staan naast de huisarts (kwaliteitskader wijkverpleging). Woonzorglocaties in de wijk vervullen functies voor de extramurale bewoners in de wijk van de locatie.

IN DE PRAKTIJK:

In 2018 hebben LeekerweideGroep, Wilgaerden en de Westfriese Bibliotheken de handen ineengeslagen. Samen gaan wij de taalvaardigheid en daarmee de zelfredzaamheid van de inwoners van West-Friesland vergroten. 'Taal is voor iedereen heel belangrijk. Ouderen hebben vaak alleen de televisie of grootletterboeken. Vooral mensen met cognitieve problemen zijn gebaat met voorlezen en taalspelletjes. De Westfriese Bibliotheken zijn een schatkist van taal en hun taalvrijwilligers kunnen ervoor zorgen dat onze cliënten betrokken blijven bij de maatschappij.





FUSIE LEEKERWEIDEGROEP

Op 11 december hebben de raden van toezicht van Wilgaerden en LeekerweideGroep een positief advies gegeven op een toekomstig samengaan van beide organisaties. Door de fusie ontstaan nieuwe en ruimere mogelijkheden om zorg en ondersteuning verder op maat vorm te geven en zorgvernieuwendende projecten te initiëren. Denk bijvoorbeeld aan de opzet van kleinschalige woonvormen met intensieve zorg. Of juist meer en bredere ondersteuning in de thuis-situatie. Maar ook ondersteuning die met de zorgvrager meegroeit en zich aanpast aan zijn ontwikkeling en behoeften. De voorgenomen fusie biedt onze organisaties veel kansen maar ook directe en toekomstige voordelen.

De toekomstige nieuwe organisatie heeft een solide financiële basis waarop verder door gebouwd kan worden. Door het samengaan van de vermogens, zowel kwalitatief als in menskracht, kennis, kunde en financieel, zorgt ervoor dat extra slagkracht ontstaat om nieuwe projecten aan te gaan en vernieuwing in zorg te gaan realiseren. Maar ook om mensen een leven lang en levensloopbestendig te kunnen ondersteunen. Ondersteuning die los van elkaar via de labels of gecombineerd in een arrangement geboden kan worden. In 2019 wordt de fusie verder voorbereid.

3. Leiderschap, governance en management | De organisatie

ACHTER DE SCHERMEN:

Wilgaerden kent een structuur met een éénhoofdige Raad van Bestuur: mevrouw I. van Bennekom - Stompedissel. Binnen Wilgaerden wordt veel waarde gehecht aan korte lijnen en een goede verbinding tussen het bestuur en de werkvloer. Daar is in 2018 op verschillende wijzen invulling aan gegeven.

De bestuurder werkt jaarlijks tien keer mee met een team in de wijk of op een locatie in een dag-, avond-, of nachtdienst.

Op zijn/haar beurt lopen vier keer per jaar medewerkers mee met de bestuurder. Daarnaast bezoekt de bestuurder vergezeld door een lid van het MT tenminste eenmaal per jaar alle locaties.

IN DE PRAKTIJK:

Dag en nacht zorgen wij voor onze cliënten. Wat overdag en 's avonds gebeurt, is goed te volgen. We lezen het op Intranet. En ik maak het elke maand mee als ik meewerk op locatie of in de wijk. Elke keer is dat voor mij weer een mooie dag. Leuk om collega's te leren kennen en om veel informatie te krijgen over hoe het gaat. De gesprekken gaan over de mooie dingen, maar ook over lastige zaken, ergernissen etc.. Ik ervaar het iedere keer opnieuw als een groot cadeau.

Maar hoe gaat het nu in de nacht? Want dan lig ik meestal gewoon te slapen. Dus heb ik stoute schoenen aan getrokken en ben op 18 november met Astrid van Deelen meegegaan in de mobiele nachtdienst, West/Hoorn. Wat een prachtige nacht! Samen bezochten we de collega's op de locaties en cliënten in de wijk, terwijl de wereld sliep.

Een echt avontuur om in het donker de adressen en sleutels te vinden. In het holst van de nacht bij mensen in hun huis te komen en de slaapkamer binnen te sluipen. En hen daarna weer lekker ingestopt en verzorgd achter te laten. Ondertussen was er alle tijd om te praten over overdrachtsmomenten, leren en tegelijkertijd werken, het werken met Puur en nog veel meer. Van al deze indrukken en informatie bleef ik klaar wakker. En toen ik rond 7 uur Zandhove verliet en de collega's van de ochtend vrolijk begroette, voelde het alsof ik vanuit een droom de gewone wereld weer in stapte.

Iris van Bennekom

MEDEZEGGENSCHAP EN TOEZICHT

Binnen Wilgaerden hechten wij veel waarde aan medezeggenschap van cliënten en medewerkers.

Clientenraad

De Cliëntenraad (CR) oefent invloed uit vanuit het cliëntenperspectief op het beleid en de wijze van bestuur. De CR beraadt zich over Wilgaerdenbrede beleidszaken die cliëntgebonden zijn. Op de locaties zijn Cliëntencommissies (CC) actief, zij beraden zich op locatie, dichtbij de cliënt op cliëntgebonden aangelegenheden. De teamcoach van de locatie is voor de CC het eerste aanspreekpunt. De CR is op centraal niveau actief. Beide medezeggenschapsorganen hebben een expliciete verantwoordelijkheid bij het uitdragen van het cliënt- en medewerkersperspectief.

Ondernemingsraad

Binnen Wilgaerden is één OR en er is per cluster een onderdeelcommissie (OC) actief. Het jaar 2018 was een bewogen jaar. De ondernemingsraad (OR) heeft veel aandacht geschonken aan de samenwerking met de LeekerweideGroep. Verscheidene OR-leden hebben daarom kennismemaakt met OR-leden van LeekerweideGroep. De Dagelijkse Besturen van de OR'en hadden regelmatig contact met elkaar, en relevante informatie is uitgewisseld. Ook op het gebied van instemmings- en adviesaanvragen passeerden nog meer belangrijke zaken. Genoemd mag worden de adviesaanvraag voor het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

Vrijwilligersraad

In 2017 is de Vrijwilligersraad van start gegaan binnen Wilgaerden. Hoewel het geen medezeggenschapsorgaan is in formele zin, hecht Wilgaerden veel belang aan deze raad. De doelstelling van de Vrijwilligersraad is de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf personen. De Raad van Toezicht heeft in 2018 verloop gehad en bestond in 2018 uit de volgende personen:

- Jan Kees Meijers, voorzitter
- Arjen Witte, profiel management en HR
- Hillie Faber, profiel zorg en welzijn (tot 18-07)
- Henk Wokke, profiel financieel
- Jeroen Lambriks, profiel cliënt en zorg

Inhoud en resultaten

Belangrijkste inhoudelijke aandachtspunten voor de Raad van Toezicht in 2018 waren:

- De kwaliteit van de zorgverlening.
- De besluitvorming over Statuten en reglementen.
- Samenwerking met de Leekerweide-Groep. De Raad van Toezicht heeft in maart 2018 goedkeuring gegeven aan de samenwerkingsovereenkomst met de LeekerweideGroep, onder de voorwaarde dat de adviezen van OR en Cliëntenraad daarin meegenomen worden en dat de Raad van Toezicht van de LeekerweideGroep eveneens haar goedkeuring verleent. Tevens onder de voorwaarde dat bepalingen over de vorming van het bestuur worden opgenomen in het besluitvormingsdocument
- Onderzoek naar cultuur binnen Wilgaerden.
- Traject opbouwen vertrouwensbasis tussen de bestuurder en de Raad van Toezicht

Financieel is de organisatie beter in control gekomen en kan de organisatie 2018 afsluiten met een klein positief resultaat.

De jaarverslagen van deze verschillende onderdelen van medezeggenschap en toezicht zijn te lezen op www.wilgaerden.nl

Bedragen in euro, x 1000

Exploitatie	2018	2017
OPBRENGSTEN		
Gebudgetteerde z.p.	50.010	48.037
Subsidies	837	1.094
Overige bedrijfsopbrengsten	2.026	2.079
Totaal	52.873	51.210

KOSTEN		
Personeel	40.533	38.316
Afschrijvingen	1.530	1.581
Bedrijfskosten	10.000	9.428
Totaal	52.063	49.325

BEDRIJFSRESULTAAT		
Resultaat	810	1.885
Rentelasten	-106	-183
Netto resultaat	704	1.702

Balans	2018	2017
ACTIVA		
Vaste activa	16.815	18.163
Vlottende activa	3.775	3.946
Liquide middelen	5.636	4.231
Totaal	26.226	26.340

PASSIVA		
Eigen vermogen	11.410	10.706
Voorzieningen	1.044	1.118
Leningen	5.375	5.755
Kortlopende schulden	8.397	8.761
Totaal	26.226	26.340



*'Meewerken in de praktijk,
ik ervaar het iedere keer
als een groot cadeau'*



Wilgaerden

Maelsonstraat 10, 1624 NP Hoorn | 0229 - 28 77 28 | info@wilgaerden.nl

www.wilgaerden.nl

