

# Zorgdorpen vzw

## Klaar voor de toekomst



## Inhoud

1 Inleiding .....	3
2 Woordje van de directeur .....	4
3 Zorgdorpen .....	5
3.1 De woonassistent als nieuwe ondersteuningsvorm .....	5
3.2 Facility .....	5
3.3 Dagbesteding .....	5
3.4 Zorgondersteuning .....	6
3.5 Strategie en administratie .....	6
3.6 Ontwikkeling van nieuwe locaties en initiatieven .....	8
3.6.1 Ronse .....	8
3.6.2 Brugge – Den Indruk .....	8
3.6.3 Andere locaties .....	8
4 De Heide vzw .....	9
4.1 De Heide vzw in cijfers .....	9
4.1.1 Bewoners .....	9
4.1.2 Incidenten .....	11
4.1.3 Personeel .....	12
4.1.4 Opleidingen .....	13
4.1.5 Preventie .....	13
4.1.6 Kwaliteit .....	13
5 De Nieuwe Ceder vzw .....	14
5.1 Wat is er nieuw in 2017 .....	14
5.1.1 Rap op stap .....	14
5.1.2 VAPH cliënten .....	14
5.1.3 Dagbesteding .....	14
5.2 Aanbod .....	14
5.3 Personeel .....	15
5.4 Uitdagingen voor 2018 .....	15
5.5 De Nieuwe Ceder in cijfers .....	15
5.5.1 Bezettingsgraad De Ceder .....	15
5.5.2 Leeuwenhof .....	15
5.5.3 Aantal nachten per doorverwijzer .....	16
6 cvba Paracur .....	17
6.1 Paracur in cijfers - zorg .....	17
6.1.1 Paracur in cijfers – personeel .....	18
6.1.2 Wasserij .....	19
7 DenderServices vzw .....	20
7.1 Bewoning .....	20
7.1.1 In- en uitstroom .....	20
7.1.2 Gebruik oproepsysteem .....	20
7.1.3 Bewonersraad .....	20
7.2 Personeel .....	21
7.3 Activiteitenaanbod .....	21
7.4 Inspectiebezoek .....	21
7.5 Samenwerking met de VME .....	22
8 Proeftuinen .....	23
9 Bijlagen .....	25
10 Jaarrekening .....	26

# 1 Inleiding

---

Terwijl U dit leest hebben we al één derde van het nieuwe jaar achter de rug. Begin 2017 smeeden we de plannen om ons klaar te maken voor perspectief 2020. Waar 2016 in het teken stond van de transitie naar persoonsvolgende financiering, stond 2017 in het teken van consolidatie; dat dachten we toch.

De overheden dwongen ons echter om onze beste zeilkunsten boven te halen om in het kluwen van regelgeving, regelluwte, of het ontbreken ervan, toch nog 'ons ding' te kunnen doen en Zorgdorpen te laten uitblinken als zorgpartner voor iedereen die zorg nodig heeft.

Een belangrijk element in onze aanpak is de uitbouw van de transitiehulpverlening. Met het project proeftuinen toonden we hoe innovatief we wel zijn. De regio's en diensten die we in het leven riepen, geven een antwoord op de verschillende vragen en zijn in staat om ook het personeel de kans te geven zich te ontplooien en het beste uit zichzelf naar boven te halen en op die manier onze cliënten te ondersteunen.

Uit de tevredenheidsmeting personeel bleek dat we in de goede richting zitten, moeten we onze boot steeds bijsturen, en laveren tussen de verschillende boeien die onze koers kruisen.

Ook onze cliënten zijn tevreden, dat leerde ons de laatste kwaliteitsbevraging. Dit sterkt ons in het gegeven dat we er uiteindelijk wel zullen geraken. Waar dit zal zijn, weten we nog niet echt.

Bij het opmaken van dit jaarverslag hebben we geprobeerd om U, lezer, te betrekken bij het complete verhaal dat we aan het uittekenen zijn in het kader van dit perspectief 2020. Daarom ook dat we besloten om de jaarverslagen van de verschillende entiteiten te consolideren tot één document. De liaison tussen de verschillende vzw's, cvba's en bvba's komt op die manier nog beter tot uiting dan enkel een gelijkaardige huisstijl of gemeenschappelijk logo. Daarenboven opereren we allemaal op dezelfde sites, komen we in contact met dezelfde cliënten en doen we dat samen met collega's met éénzelfde doel: zorg dragen voor onze cliënten. Dit staat naar onze mening volledig los van de werkgever waarvoor we werken: De Heide vzw, De Nieuwe Ceder vzw, vzw DenderServices, cvba Paracur.

## 2 Woordje van de directeur

---

Het opmaken van het jaarverslag en de algemene vergadering is een goed moment om even terug te blikken op het voorbije werkjaar. De tijd creëert wat afstand en tegelijkertijd ligt het nog dichtbij.

Er zijn zeker een aantal zaken waar we met *fierheid* op willen terug blikken.

Zo zijn er **twee nieuwe projecten** opgestart namelijk het Leeuwenhof te Drongen en Den Indruk te Brugge. Beide projecten zijn zowel wat opzet als inhoud betreft innoverend.

Daarnaast hebben we in 2017 werk gemaakt van de **structuur van Zorgdorpen VZW**. De raad van bestuur is versterkt met Frank, Willy en Jean – Paul en dit heeft de werking vleugels gegeven. De operationele kant is ook versterkt. Vooral in de dienst strategie en administratie is uitgebouwd en we zijn er in geslaagd zeer gedreven en competente medewerkers aan te trekken. De inhoudelijke uitwerking is ondersteund door het ESF- project ‘Anders organiseren’.

Door de explosieve groei van Zorgdorpen VZW zijn we ook genoodzaakt een aantal processen te stroomlijnen en een **nieuw communicatieplatform** te installeren. Dit heeft heel wat studiewerk gevraagd maar uiteindelijk is de kogel door de kerk.

Door de grote variatie van doelgroepen en werkconcepten zien we dat binnen Zorgdorpen VZW een zeer brede en bijzondere expertise is ontwikkeld. Om deze expertise te borgen, ontwikkelen en verspreiden is de eerste aanzet gegeven voor het oprichten van **een expertisecentrum** binnen Zorgdorpen die ook door externe partners kan worden geconsulteerd. Ook dit project wordt ondersteund door ESF.

Er zijn ook een aantal zaken die ons bezorgen.

Een **tweetal bouwprojecten** verlopen zeer moeizaam en voorlopig hebben we nog geen perspectief en dit is problematisch voor al die cliënten die zitten te wachten. We hopen in 2018 een doorbraak te kunnen forceren.

Daarnaast hebben we reeds twee maal de splitsing woon – en leefkost uitgesteld omdat we zagen dat een aantal cliënten de factuur niet zullen kunnen betalen. We doen ons best om ons systeem te solidariseren zodat we **de zorg betaalbaar** kunnen houden voor al onze cliënten.

Onze bijzondere manier van werken wordt door de buitenwereld niet altijd begrepen. Overheden kijken met argusogen naar ons zorgmodel, financiële instellingen slagen er niet in ons ondernemingsmodel in hun ‘format’ te krijgen, collega zorgverstrekkers kijken soms met plezier toe hoe we de mist in gaan bij zeer complexe en moeilijke zorgvragen. We zullen in 2018 heel veel aandacht besteden aan **onze externe communicatie** om ons verhaal vele malen opnieuw te vertellen.

Hoe zit het met de balans???

We kijken de toekomst met heel veel hoop en energie tegemoet want de mooie dagen zijn talrijker dan de sombere dagen. Een beetje verlies heb je altijd.

Geert Stroobant  
Directeur De Heide VZW  
Coördinator Zorgdorpen VZW

## 3 Zorgdorpen

---

### 3.1 De woonassistent als nieuwe ondersteuningsvorm

Sinds 2016 werd de methodiek van de woonassistent toegepast binnen Zorgdorpen. In 2017 werd deze werking doorgetrokken naar De Heide vzw.

Samen met de veranderingen in de sector kwam de nood aan een nieuwe vorm van zorg onder de noemer van **een woonassistent**.

Deze methodiek is een vertaling van het concept “woonassistent” zoals het gekend is in assistentiewoningen. Zoals ze toegepast wordt, haalt de methodiek zijn inspiratie uit de concentrische cirkels en richt zich specifiek tot mensen met een beperking die nog geen persoonsvolgend budget toegekend kregen, maar wel al de nodige zorg en ondersteuning wensen te ontvangen.

Site Molenhoeve werd naar voor geschoven om deze nieuwe werking vorm te geven. De taak van de woonassistent bestaat er uit om de reguliere zorg rond een persoon te organiseren en coördineren. Hij of zij wordt hiervoor bijgestaan door het team ter plaatse, dat vanuit een aanleunfunctie bepaalde taken op zich neemt. Via deze samenwerking tussen reguliere en gespecialiseerde zorg, kan ondersteuning en zorg georganiseerd worden startende vanuit de ondersteuningsvraag van de persoon zelf hoewel deze persoon nog geen persoonsvolgend budget toegekend kreeg.

### 3.2 Facility

2017 bracht voor de dienst Facility één grote uitdaging: de dienstverlening uitwerken en implementeren binnen de visie van de matrix-structuur. Concreet betekent dit een verbreding van de werking. Zo werd bijvoorbeeld de technische dienst veel ruimer ingezet op het grondgebied van de verschillende regio's. Daarvoor werd geïnvesteerd in vervoersmogelijkheden met een volledig uitgeruste bestelwagen. Daarnaast werd ook de dienst verder uitgebouwd en verfijnd. De versnipperde verantwoordelijkheden en informatie werden samengebracht op één centraal punt zodat vragen van de regio's efficiënter kunnen worden beantwoord. Dit alles konden we doorvoeren zonder het snoeien in budget en personeelsbezetting zodat we nog steeds iedereen aan boord konden houden.

Om voldoende daadkracht te behouden hebben we ook maximaal geïnvesteerd in samenwerkingsverbanden in functie van alternatieve tewerkstelling. Dit vroeg veel inzet en coaching.

### 3.3 Dagbesteding

Het team Triple A heeft steeds zijn werking gevormd rond de 3 A's, zijnde **animatie, activatie en arbeid**. In 2017 kreeg het team er een opdracht bij. In de schoot van de collega's uit De Ceder werd 'vrije tijd' als nieuw te ontwikkelen item opgenomen.

'Vrije tijd' krijgt al een tijdje de nodige aandacht maar werd nog niet structureel verankerd in een werking. Het was eerder een aanbod uitgewerkt vanuit losse initiatieven. 'Vrije tijd' werd

gecaptureerd door daar een cel 'vrije tijd' rond op te richten. Een eerste spin-off van de deze cel was de Zomerfuif in De Ceder. Een fuif voor iedereen met een zorgvraag.

Naast 'vrije tijd' werd werk gemaakt van het aanbieden van 'Arbeid' op site De Heide. Dit hadden we daar nog niet. Door een samenloop opportuniteiten werd de wasplaats geüpgraded en kunnen onze cliënten daar werken aan was. De was vanuit de wasplaats was dan ook meteen goed voor een upgrade voor het atelier 'activatie'. Daar wordt ook gewerkt aan de was maar dan op een ander niveau van intensiteit.

In de Fraterstraat werd meer aandacht gegeven aan activatie. Door de samenwerking met Caritas (ondertussen Karus) wordt Activatie ondertussen elke dag aangeboden. Ook Animatie krijgt stilaan vorm in het FRAZA. Het FRAZA waar ondertussen het kookproject als een magneet werkt voor de toeleiding van nieuwe gebruikers.

2018 zal het jaar worden waar 'vrije tijd' volwassen wordt. Het zal ook het jaar worden waarin het kookproject uitgebreid zal worden naar alle dagen van de week in plaats van 3 dagen. We leren ook dat het verkopen of verwerken van een product zorgt voor tewerkstelling los van VAPH middelen. Dit inzicht reikt een sleutel aan voor alternatieve financiering van tewerkstelling van ondersteunend personeel. Ook dit nemen we verder mee in 2018.

### **3.4 Zorgondersteuning**

Uit de brede waaier van aangeboden diensten onthouden we een integrale en kwaliteitsvolle zorg op maat van de vraag van de zorgvrager. Onze verpleegkundigen, zorgkundigen, ergotherapeuten en kinesisten blinken uit in het verlenen van zorg aan mensen met een beperking, maar richten zich ook tot een bredere doelgroep. Ook voor niet medische aangelegenheden doen onze cliënten een beroep op diensten zoals kapper, pedicure, ...

We opereren naast de begeleiders of woonassistenten die dagelijks de cliënten bijstaan, ondersteunen hen bij soms quasi uitzichtloze situatie om tot een oplossing te komen die voor iedereen.

Zo gaven we in 2017 psychologische ondersteuning voor lang- en kortdurende trajecten. Onze medische dienst verzorgde interne consultaties (in samenspraak met huisarts en/of psychiater), en onderhield de nodige contacten met de verschillende labo's voor bloed analyse, urine onderzoek, urine kweek, stoelgang, ...

Onze RIZIV kinesitherapie opereert binnen de regio Land van Rhode en Leiestreek op site De Heide, De Ceder en Leeuwenhof. Hierbij werden zowel Fa (acuut) als Fb (chronisch), evenals E en courante pathologieën behandeld. Voor wat betreft RIZIV thuisverpleging zagen we in De Ceder een toename van zwaardere zorgen (22 C profielen, 13 B profielen).

Onze ergotherapie ondersteunde 14 OOBA observaties, en fungeerde als contactpersoon bij de aanvragen voor RIZIV en VAPH hulpmiddelen. Tevens werd de vinger aan de pols gehouden door zetelen in externe overleg momenten.

### **3.5 Strategie en administratie**

De dienst strategie en administratie werd begin 2017 gevormd als één van de twee niet-zorg gebonden diensten. Zoals de naam zelf suggereert, ondersteunt de dienst de organisatie en alle netwerk partners (leden van Zorgdorpen) bij het ontwikkelen van hun strategie (HR, preventie, ICT, interne en externe communicatie), als bij het verwerken van allerhande administratieve zaken (loon en personeel, facturatie, agendabeheer directie, boekhouding, onthaal).



## • Overzicht

Bij de start in januari 2017 telde de dienst binnen de schoot van De Heide vzw 5 personen: HR, personeel, ICT/coördinator en facturatie/agendabeheer/administratie. In Leiestreek telde de dienst 6 personen: 4 onthaalmedewerkers, een preventieadviseur en een boekhouder.

Deze éénkoppige structuur zorgde er voor dat er heel wat druk op de individuele personen kwam te staan. Tegelijk nam de werkdruk zienderogen toe. Mede hierdoor verloren we enkele personeelsleden, die zo snel mogelijk vervangen werden. Bij de introductie van deze nieuwe personeelsleden werden de interne processen tevens in vraag gesteld. Dit leidde in de tweede helft van het jaar tot een eerste hervorming van de dienst: het stroomlijnen van de processen van loon- en personeelsadministratie.

Een gelijkaardige oefening werd eind 2017 herhaald voor de facturatie/boekhouding. De implementatie van de gestroomlijnde processen wordt in 2018 opgenomen.

Tegen het einde van het jaar werd de dienst uitgebreid met een deeltijds tewerkgestelde ICT medewerker. Het ontubbelen van de functie ICT drong zich op. Het doorvoeren van een tweekoppige structuur wordt verder geïmplementeerd in 2018. We voorzien dan ook een uitbreiding van de dienst in koppen. Daarbij proberen we tevens om intern door te stromen.

## • Wetenswaardigheden

- Implementatie van een systeem voor opvolging van vacatures, sollicitaties. Dit systeem diende jammer genoeg afgevoerd te worden door faillissement van de leverancier. Op dit moment blijven we hoofdzakelijk bij één externe partner: VDAB.
- Organisatie van een verscheidenheid aan in- en extern gerichte vormingen. In de eerste helft van het jaar werd de nadruk gelegd op een breed aanbod; in de tweede helft werd eerder in de diepte gewerkt.
- Implementatie van hotelsoftware voor de stroomlijning van de processen rond tijdelijk verblijf. Met de invoering van deze software maken we het mogelijk om de hotel functie (wat tijdelijk verblijf feitelijk is) een goede plaats te geven binnen de organisatie structuur.
- Het onthaal draait nu volop mee bij de ontwikkeling van site Leeuwenhof, Drongen. Er werden contracten afgesloten met externen om te zorgen dat de bezetting optimaal blijft.
- Op site De Heide wordt een nieuwe telefooncentrale in gebruik genomen. Deze zal na volledige ontplooiing zorgen dat de bereikbaarheid op de site – die in het verleden zorgde voor de nodige wrevel, optimaal wordt.
- Hervorming van de personeelsadministratie, waarbij de nadruk komt te liggen op het efficiënt beheren van de personeelsdossiers. Het begrip front- en back office doet zijn intrede.
- ZorgOnline wordt geïntroduceerd. Deze tool voor cliënten opvolging neemt het over van het niet meer aan de wensen voldoende Orbis. Het personeel kan van op om het even welke plaats het dossier raadplegen, aanvullen, opmaken. De volledige uitrol is voorzien voor 2018.
- ICT ondersteunt De Nieuwe Ceder vzw bij de migratie van een verouderde server naar de nieuwe server. Tegelijk wordt de overstap naar Office365 gemaakt. Hiermee mogen we er trots op zijn dat we elk personeelslid een persoonlijk email adres gegeven hebben. In 2018 voorzien we de overstap naar een email adres op Zorgdorpen niveau.
- Alle facturatie en boekhouding wordt op één platform georganiseerd. Het digitale tijdperk neemt een aanvang, en het factureren tussen de verschillende entiteiten vereenvoudigt.

## 3.6 Ontwikkeling van nieuwe locaties en initiatieven

Een belangrijke opdracht voor Zorgdorpen is het zoeken naar nieuwe locaties waar, binnen de bestaande visie, nieuwe initiatieven kunnen ontwikkeld worden.

In de loop van 2017 waren er 2 locaties die concreet vorm kregen en waar een start van de werken werd gerealiseerd.

### 3.6.1 Ronse

In Ronse werd het volledig concept ontwikkeld voor een nieuwe site die de combinatie maakt van tijdelijke en permanent verblijf binnen een omgeving die in wisselwerking met de buurt kan uitgebouwd worden.

Het tijdelijk verblijf zal onderdak bieden aan 66 units, het permanent verblijf zal 36 studio's bevatten.

Voor het permanent verblijf is een intensieve samenwerking ontwikkeld met vzw De Bolster, een collega VAPH voorziening die in de Vlaamse Ardennen zijn werkingsgebied kent.

Om het tijdelijk verblijf optimaal in te vullen wordt samengewerkt met o.a. de lokale gezondheidszorg.

Op het terrein ligt ook een therapeutisch kinébad met bijhorende praktijkruimte, wat voor extra mogelijkheden zorgt.

Op deze site zal door Zorgdorpen vooral gewerkt worden met de methodiek "woonassistent". De reguliere zorg zal via cvba Paracur ingezet worden.

Dit project laat ons toe om binnen deze regio een site te ontwikkelen die een aanleunfunctie kan inhouden voor andere, kleinere initiatieven in de onmiddellijke nabijheid.

### 3.6.2 Brugge – Den Indruk

In Brugge werden we gevraagd door onze partner – projectontwikkelaar om een nieuwe site uit te baten. Deze site bestaat uit 23 woningen en 18 appartementen die allemaal een particuliere bewoning kennen. Daarnaast werden op de site 13 zorgstudio's ontwikkeld. De uitbating van deze 13 zorgstudio's wordt door Zorgdorpen opgenomen.

Het unieke aan de site is dat de bouwpromotor zelf besliste om op de site een gemeenschappelijke ruimte "de Buurtschuur" in te richten die ter beschikking staat van de buurt.

Het project is gelegen binnen de oude vesten van Brugge, op de oude site van drukkerij Die Keure.

Sinds september 2017 werden gesprekken gevoerd met mogelijke partners om de uitbating vorm te geven. Uiteindelijk wordt hoofdzakelijk met CAW Noordwest Vlaanderen en met vzw Binnenstad (bijzondere jeugdzorg) samengewerkt in de toeleiding en ondersteuning van cliënten.

Vernieuwend aan dit project is de samenwerking tussen de verschillende partners. Vooral de inhoudelijke rolverdeling is voor onze sites vernieuwend.

Ook op deze site wordt vooral met de methodiek "woonassistent" gewerkt.

De oplevering vond plaats in november 2017, op 1 mei 2018 kent de site een volledige verhuur.

### 3.6.3 Andere locaties

Meer en meer worden we geconsulteerd om onze kennis rond de ontwikkeling en uitbouw van projecten, in de verschillende fases van de ontwikkeling, te delen met collega's of projectontwikkelaars. Dit kan een belangrijke groeipool worden voor Zorgdorpen.



## 4 De Heide vzw

---

### 4.1 De Heide vzw in cijfers

#### 4.1.1 Bewoners

	Aantal	Opmerkingen
Aanmeldingen	111	
Doorverwijzers	Voorzieningen VAPH: 15	Waaronder 9 migratievragen en 1 cliënt met PVB. 3 cliënten met een vraag naar OOBA
	Familie : 30	Onder familie wordt ook de cliënt zelf of de bewindvoerder verstaan
	Thuisbegeleidingsdiensten: 1	
	Mutualiteiten: 1	
	Psychiatrie: 18	Onder psychiatrie worden zowel psychiatrische ziekenhuizen als begeleid wonen verstaan
	Dagcentrum: 1	
	DOP: 2	
	Algemene ziekenhuizen	
	RVT/WZC: 9	5 cliënten tegelijkertijd uit één WZC
	OCMW: 5	
	CAW: 4	
	MS kliniek: 3	
	Revalidatie: 7	
	Jongeren/MFC: 2	
	Outreach: 3	
	Overige: 4	Onderwijs, CGG, FPC, ACV

	2017	2016
Kennismakingsgesprekken	50	50
Nieuwe ondersteuningen	26	27
Migratie	3	
Noodsituaties	5	
Kortdurende begeleidingen	2	
Dagbesteding	3	
Woonassistent	13	
Lopende dossiers zonder opname	25	18
Noodsituaties	5	0
Maatschappelijke noodzaak	3	0
Geen oplossing gevonden	36	17
Thuis ondersteuning	5	
Financieel onhaalbaar	6	
GES problematiek (MANO)	4	
GES problematiek (NS)	1	
GES problematiek	1	
Oplossing andere voorziening	2	
Oplossing andere voorziening (NS)	2	
Bereikbaarheid	1	
Infrastructuur niet geschikt	2	
Te zware medische zorg	3	
DOP, geen PVB, RTH te complex	3	
Toekomstgerichte vraag	2	
Niet op afspraak kennismakingsgesprek	1	
Doorverwijzing GTB	1	
Negatief advies Proeftuinen	2	

Door de invoering van de Persoonsvolgende Financiering merken we dat de tendens van vorig jaar waarbij cliënten en familie of relevante derden van cliënten zelfstandig hun weg naar Zorgdorpen aangehouden blijft.

Hieruit voortvloeiend hebben we drie langdurige opnames via migratie uit een andere VAPH-voorziening gerealiseerd. Twee cliënten hebben ondersteuning in een andere voorziening gevonden en één cliënte wordt nu thuis ondersteund via haar Persoonsvolgend Budget, wel in combinatie met ondersteuning in het Zorghotel.

We stellen vast dat er veel cliënten zijn zonder een budget van het VAPH, of in een hoge prioriteitengroep zitten waardoor er veel vraag is naar ondersteuning via woonassistentie. Ook blijft de groep van cliënten met een psychiatrische problematiek stijgen wat kan verklaard worden door het project Proeftuinen en de afbouw van residentiële bedden in de psychiatrische ziekenhuizen.

De door het VAPH nieuwe erkende ondersteuningsvorm, 'rechtstreeks toegankelijke hulp' werd dit jaar door Zorgdorpen voor het eerst ingezet. Dit blijkt een goede, doch tijdelijke oplossing te zijn voor de hierboven genoemde groep van cliënten.

We deden vijf nieuwe opnames die via de procedure 'noodsituatie' zijn verlopen, dit wil zeggen dat cliënten plots zonder enig netwerk dringend nood hadden aan handicapspecifieke ondersteuning. Een blijvende, en opvallende groeiende groep aanmeldingen waarvoor geen oplossing wordt

gevonden, zijn cliënten met gedrags-en emotionele stoornissen (GES), al dan niet met een toegekend budget via nood situatie of maatschappelijke noodzaak.

De aanmeldingen vanuit thuisbegeleidingsdiensten zijn dit jaar opmerkelijk afgenomen, veronderstelt wordt dat de verklaring hier ligt bij de wijziging van subsidiëring (RTH).

Een laatste opmerkelijke trend in 2017, is de afname van aanmeldingen voor kortverblijf, respijtzorg en observaties. Door de onduidelijkheden vanuit de overheid die reeds in 2016 bestonden, hebben we deze werkvorm geleidelijk aan afgebouwd waardoor dit ook invloed heeft op de aanmeldingen in 2017.

#### 4.1.2 Incidenten

- **Aantal incidenten**

In 2017 zijn er in totaal 2870 incidenten door 91 cliënten geregistreerd.

Dit is een stijging van 10% in vergelijking met vorig jaar (90 cliënten). Gemiddeld zijn er 239 incidenten per maand.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Januari	221	214
Februari	264	290
Maart	267	299
April	192	218
Mei	153	208
Juni	196	165
Juli	203	172
Augustus	266	145
September	281	149
Oktober	197	199
November	250	266
December	380	281

### • Vormen van grensoverschrijdend gedrag

Één melding kan bestaan uit verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag. Er waren in 2017 **167** geregistreerde **slikincidenten** voor 27 cliënten (2016: 240 slikincidenten). De slikincidenten maken 5.8 % uit van het totaal aantal kritieke incidenten. **Fuge of dwalen** kwam bij **111** incidenten naar voor.

Bij 8 cliënten werden **24 incidenten** betreffende **seksueel grensoverschrijdend gedrag** vastgesteld. Dit is een daling van 33 % in vergelijking met 2016 (72 gemelde incidenten).

In 2017 waren **828** incidenten aangaande **fysieke agressie** (29% van alle incidenten). In vergelijking met vorig jaar is dit een stijging van 8% (2016: 768). Verbale agressie kwam bij **864** incidenten voor tegenover 574 in 2016. Samen met vocaal storend gedrag (797 incidenten: een stijging van 36.5%) zijn dit nog steeds de belangrijkste vormen van geregistreerde incidenten. Al dan niet bewuste diefstal werd 26 keer gemeld. Tevens zagen we bij 51 registraties een melding van context storend gedrag.

Er zijn 66 gevallen van **middelenmisbruik** gemeld.

### • Genomen maatregelen

Per incident kunnen verschillende maatregelen genomen worden:

- Naar aanleiding van incidenten werden 939 **gesprekken** gevoerd
- In 133 gevallen werd **noodmedicatie** toegediend bij 130 cliënten
- De **time-outruimte/kamer op slot** werd 100 keer toegepast
- Het geven van een **time-out** (exclusief time-outruimte) werd 131keer toegepast. In 44 gevallen werd gebruik gemaakt van niet structurele **vrijheidsbeperkende maatregelen** (fixatie, verpleegdeken,...)
- De **ortho-agogische permanentie** werd 103 keer gecontacteerd
- Er werd 86 keer beroep gedaan op de **medische permanentie**
- Er zijn 18 **interventie** door politie en/of hulpdiensten geweest.

### 4.1.3 Personeel

#### • Aantal FTE/koppen

Het totaal aantal FTE bleef constant op 86.4 (86.3 in 2016), met nog steeds een redelijk grote gender discrepantie. Waar het aantal voltijdse contracten voor mannen en vrouwen mooi in evenwicht is (20.4 man vs. 24.6 vrouw), merken we een onevenwicht bij de deeltijdse contracten (14.1 man – 50 vrouw).

	Man		Vrouw	
	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds
Koppen	20.4	14.1	24.3	50
FTE	29.7		56.7	

#### • Personeelsverloop

We schreven in 2017 meer nieuwe werknemers in dan er ons verlieten. Dit was vorig jaar ook al zo, en is dit jaar zelf nog meer uitgesproken. Het betreft 65% contracten van bepaalde duur bij de nieuwkomers.

Bij de werknemers die ons verlieten ligt de verhouding op 50% contracten onbepaalde duur vs. 50% bepaalde duur. Het aantal verlaters met een contract onbepaalde duur is substantieel gestegen.

- **Verhouding voltijds/deeltijds**

We merken dat nog steeds de meerderheid van onze werknemers kiest voor een deeltijdse betrekking. Hierbij dienen we op te merken dat het aantal voltijdse contracten gestegen is (+5) en het aantal deeltijdse status quo bleef op 66.

- **Ziekte en verlof**

De gemiddelde leeftijd van ons personeelsbestand is licht gestegen naar 36.7jaar. Dit is echter nog ruim onder het sector gemiddelde.

Het aantal ziekte-dagen is opnieuw lichtjes gestegen tot 1856 dagen tegenover 1783 dagen in 2016. Hierbij werd rekening gehouden met arbeidsongevallen en langdurig zieken. Het aantal dagen werkongeschikt ten gevolge van arbeidsongeval daalde spectaculair van 37 dagen in 2016 naar 22 dagen in 2017. Ook de werkongeschiktheid door langdurig zieken daalde van 859 dagen naar 780 dagen in 2017.

Bij het tellen van het aantal dagen werkonbekwaamheid, wordt rekening gehouden met de tewerkstellingsbreuk. Hierdoor kan een vertekend beeld ontstaan.

Afwezigheid door	2017	2016
Ziekte (code 250)	1054	887
Arbidsongeval (code 265)	22	37
Langdurige ziekte (code 450)	780	859
Totaal	1856	1783

#### 4.1.4 Opleidingen

Net zoals in 2016 werden er voor de toekomstige woonassistenten specifieke trainingen georganiseerd met thema's rond wetgevend kader, instroom van bewoners, zorgen en diensten in een erkende assistentiewoning, verzekeringen.

De dalende trend van inschrijvingen voor wat betreft het basisaanbod kon niet gekeerd worden. Er werd eveneens een beroep gedaan op externe trainers om het personeel verder te vormen. Hierbij haalden we via ESF (Europees Subsidie Fonds) een aanzienlijk bedrag op om te helpen bij de financiering van de vele vormingen. Zie ook bijlage 2

#### 4.1.5 Preventie

Naast de jaarlijkse inspecties hadden we in 2017 ook een inspectie betreffende het welzijn op het werk naar aanleiding van een arbeidsongeval. Dit gaf ons de kans om de verschillende procedures en werkvoorschriften eens aan de praktijk te toetsen. Naar aanleiding van dit inspectiebezoek werden er een 10-tal punten bijgestuurd, waarna de evaluatie positief afgeleverd werd.

De verschillende verplichte keuringen (lift, hoogspanning, algemene elektrische keuring, legionella) waren allemaal positief. Voorts werden tijdens de interne 6-maandelijkse inspecties de nodige corrigerende maatregelen getroffen. Dit betrof defecte noodverlichting, verwijderen van een afgekeurde ladder.

Verder moeten we als organisatie oog blijven houden op het welzijn op het werk. Deze thema's worden dan ook maandelijks besproken tijdens het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk. (Zie Globaal Preventieplan)

#### 4.1.6 Kwaliteit

Binnen het kwaliteitsbeleid werd de uitdaging aangegaan om één kwaliteitshandboek te maken voor alle geledingen binnen Zorgdorpen. Dit betekent dat men binnen het kader van de verschillende regelgevende kaders een aantal gemeenschappelijke procedures kan maken en tegelijkertijd een aantal sectorspecifieke procedures moet ontwikkelen. Een overzicht van dit huzarenwerk vind je in de bijlage 1.

## 5 De Nieuwe Ceder vzw

---

Een verblijf met zorg, zonder zorgen. Dit is wat we wensen te zijn. De doelgroepen die we ontvangen hebben gedurende 2017 geven dit ook weer. We maken voor zowel pmh als mantelzorgers als voor herstellenden het verschil. Soms op kritieke momenten in hun leven. We voorzien ook vakanties voor mensen die niet zo makkelijk op vakantie kunnen. Zo hebben we in 2017 een samenwerking gehad met kinderkankerfonds.

Ons belangrijkste doorverwijzer zijn nog steeds de ziekenhuizen. Er zijn een aantal ziekenhuizen die heel regelmatig doorverwijzen. We zien ook een aantal ziekenhuizen die heel sporadisch doorverwijzen.

De gemiddelde duur van een verblijf is 3 weken. Er zijn hier echter ook uitzonderingen op. Dit kan op beide manieren, korter dan voorzien maar veel vaker langer dan voorzien. Wachtlijsten voor WZC is hiervan de belangrijkste oorzaak.

### 5.1 Wat is er nieuw in 2017

#### 5.1.1 Rap op stap

We zijn gestart met een rap op stap kantoor in samenwerking met de provincie Oost-Vlaanderen. Vooral met het doel om vakantie en vrije tijd toegankelijk te maken voor iedereen. Ook voor mensen die drempels ervaren. Ons kantoor is geopend op dinsdag en donderdag. Andere dagen kan je er terecht op afspraak

#### 5.1.2 VAPH cliënten

We hebben het aantal mensen met een beperking zien toenemen die een dringende vraag hadden. We hebben in de Ceder nu 22 mensen die begeleid worden door begeleiders. We zien tevens een toename van het aantal mensen die binnenstromen via OCMW of CAW. Zij verblijven hier een periode en worden dan doorgestuurd naar andere projecten.

#### 5.1.3 Dagbesteding

We zijn nog steeds op zoek naar de juiste vorm van dagbesteding. Het is niet eenvoudig om de verschillende doelgroepen samen iets te laten doen. We hebben ook een wisselend publiek waarbij de interesses ook heel sterk wisselen.

### 5.2 Aanbod

Vanaf 2017 zijn we heel hard aan het inzetten op de marketing en de PR van de aanverwante diensten. We zien dat de opbrengst van de bar gestegen is en dat we een gelijkmatige stroom hebben gedurende gans het jaar door met een piek tijdens de zomerperiodes.

Er is een aanbod uitgewerkt voor het voor- en najaar. Zo willen we tonen aan de buurt dat we er zijn voor iedereen van klein tot groot. Zo stond er een seniorenmiddag gepland, een jeugdtheater.

We zijn heel blij dat we kunnen samenwerken voor deze initiatieven met verschillende organisaties uit de buurt. Ik denk nog maar aan OKRA, gezinsbond en dergelijke.

Er is een menu die 1 maal in de maand uitgewerkt wordt voor mensen die de ceder nog niet kennen, zo kunnen ze op een lekkere manier kennis maken met de ceder.



## 5.3 Personeel

We zijn in 2017 vooral efficiënter gaan werken. Er zijn ook een aantal mensen die op pensioen gegaan zijn.

De openingsuren van de bar zijn flexibeler en meer op maat van de cliënt. Een werkracht die al een ganse loopbaan had heeft besloten om nieuwe horizonten te ontdekken.

We zien een heel kleine daling in de gemiddelde leeftijd. Toch is er nog meer dan de helft van het personeel boven de 50 jaar.

We hebben besloten om het zwembad enkel nog te verhuren in het weekend. Dat heeft als implicatie dat we afscheid genomen hebben van een redder.

We hebben heel hard ingezet om de zorg nog meer te professionaliseren en hebben heel bewust gekozen om enkel met zorgkundigen in de nacht te werken. Zo kunnen we de zorg hoogstaand houden.

In het leeuwenhof is een volledige werking uitgezet met verschillende medewerkers die het leeuwenhof tot een succes moeten maken.

Het aantal ziekte-dagen is gedaald, wat we alleen kunnen toejuichen.

## 5.4 Uitdagingen voor 2018

We hebben verschillende uitdagingen in 2018.

Bezetting op 80% houden zodanig dat we optimaal kunnen functioneren.

Er staat een nieuwbouw op het programma die ook wel voor wat deining zal zorgen.

Het consolideren van de verschillende werkingen zodanig dat de nieuwe ceder terug schittert.

## 5.5 De Nieuwe Ceder in cijfers

### 5.5.1 Bezettingsgraad De Ceder

De gewenste bezettingsgraad is 1800 per maand

	2017	2016
Januari	1653	1504
Februari	1523	1758
Maart	1553	1893
April	1453	1889
Mei	1338	1908
Juni	1480	1852
Juli	1959	2016
Augustus	2143	1917
September	2032	1391
Oktober	1811	1734
November	1481	1900
December	1682	1850

### 5.5.2 Leeuwenhof

	2017
Januari	0
Februari	301
Maart	348

April	1763
Mei	974
Juni	1655
Juli	2573
Augustus	2438
September	1490
Oktober	1679
November	1082
December	1198

### 5.5.3 Aantal nachten per doorverwijzer

	ziekenhuis	zorgdorpen	website	booking	mutualiteit	andere	particulier
Januari	895	280	31		82	307	586
Februari	983	310	65		41	282	406
Maart	603	365	71			241	339
April	381	330	35		28	473	328
Mei	356	341	31		83	365	345
Juni	476	308	9	24	175	320	260
Juli	286	320	33	143	104	1075	431
Augustus	620	353	31	303	17	590	557
September	537	305	33	307	72	498	363
Oktober	419	312	32	247	26	574	132
November	582	300	30	205		299	312
December	414	286	32	158		646	

Doorheen het jaar zijn de ziekenhuizen de grootste doorverwijzer. Hierbij steken het ziekenhuis van Deinze (1431 nachten) en Maria-Middelares (1451 nachten) met kop en schouder boven de andere uit (UZ Gent: 1102, Waregem: 582, Sint-Lucas: 504, Jan Palfijn: 496, Tielt: 354). Het aantal doorverwijzingen is doorheen het jaar zeer variabel.

## 6 cvba Paracur

### 6.1 Paracur in cijfers - zorg

	2017	2016
<b>Medische dienst VAPH</b>		
Consultaties	143	723
Labo aanvragen	120	44
<b>Psychologische ondersteuning</b>		
Langdurige trajecten	3	3
Kortdurende trajecten	3	3
<b>Kinesithérapie</b>		
De Ceder		
Courante pathologie	780	135
F – acuut	1811	392
F – chronisch	476	142
E – pathologie	1911	269
Leeuwenhof		
Courante pathologie	24	
F – acuut	0	
F – chronisch	53	
E – pathologie	469	
De Heide		
Courante pathologie	317	319
F – acuut	17	167
F – chronisch	109	144
E – pathologie	7262	7871
Palliatieve		
<b>Thuisverpleegkunde</b>		
De Heide		
Actieve cliënten	94	85
C – profielen	22	19
B – profielen	13	12
A – profielen	29	29
Toiletten	30	25
De Ceder		
Actieve cliënten	300	240
Vaste verblijvers	5	3
C – profielen	10%	5%
B – profielen	15%	10%
A – profielen	20%	20%
Toiletten	55%	65%

	2017	2016
<b>Ergotherapie</b>		
Ooba observatie	14	19
Aanvraag RIZIV hulpmiddelen	24	10
Aanvraag VAPH hulpmiddelen	21	6
Persoonlijke hulpmiddelen	63	30
Nieuw fixatiemateriaal	8	9
Testen nieuwe hulpmiddelen	12	10
Reguliere begeleiding	5	1
<b>Logopedie</b>		
Vaste begeleidingen		87
Korte begeleidingen	18	15

In het algemeen zien we door alle vormen van zorg een consolidatie van de zorg in De Heide en een stijging van de zorg in De Ceder.

We zien ook een lichte verschuiving naar een hogere zorgzwaarte (C profielen en E- pathologieën) binnen de thuisverpleegkundige dienst en kinesitherapie.

De ondersteuning van de psycholoog blijft zeer erg beperkt. We wachten natuurlijk af wat de invloed zal zijn van de persoonsvolgende financiering.

De ondersteuning van de ergotherapie wordt bijna integraal ingezet voor de installatie van individuele materiele bijstand en hulpmiddelen.

### 6.1.1 Paracur in cijfers – personeel

	2017		2016	
	koppen	FTE	koppen	FTE
A1 verpleegkundigen	5	3,2	4	2,3
A2 verpleegkundigen	4	2,4	5	2,55
zorgkundigen	4	2,4	4	2,44
verzorgende	2	1,5	1	0,8
administratie	1	0,2	1	0,2
kine in loon	4	2,02	2	1,15
zelfstandige kine	5		4	
kapper	1	1	1	1
medische dienst	3	1,3	3	1,3
PAB	4	1,2	2	1,6
ergo	1	1	2	1,44
zelfstandige pedicure	2		2	
zelfstandige logo	2		2	
wasserij	5	2,2	5	2,2
<b>totaal</b>	<b>43</b>	<b>18.42</b>	<b>38</b>	<b>16.98</b>

	totaal	mannen	vrouwen
koppen	27.7	3	24.8
FTE	18.2	1.9	16.9

Op het einde van het boekjaar sluiten we af met 18.2 FTE verdeeld over 27.7 koppen. Net zoals in De Heide VZW zien we een groot overwicht van vrouwelijke medewerkers.

Het meerendeel van de medewerkers (23) werken deeltijds. Maar in tegenstelling tot De Heide VZW heeft wel het merendeel van de medewerkers een contract van onbepaalde duur (24). Dit heeft natuurlijk alles te maken met het aantrekkelijk maken van functies in een knelpuntberoep.

Binnen Paracur VZW is er ook een structurele samenwerking met een 9 – tal zelfstandigen die hiervoor een deel van hun RIZIV- inkomsten afstaan.

Paracur CVBA heeft zowel in zijn werking als in tewerkstelling een lichte groei gekend.

### 6.1.2 Wasserij

De wasserij activiteiten werden in 2017 aanzienlijk uitgebreid. Er werden twee 2<sup>e</sup> hands wasmachines overgenomen en geïnstalleerd op site De Heide. Het arbeidszorg project werd op die manier opgewaardeerd.

We trokken eveneens enkele externe klanten aan op basis van een jaarcontract. Hierdoor hebben we een verzekerde afname van dit project.

Enkele cijfers:

De Heide vzw	15 450 kg
Andere Zorgdorpen	2 800 kg
Externe klanten	30 000 kg
Totaal	48 250 kg

## 7 DenderServices vzw

---

Denderservices vzw wordt sinds 2016 bestuurd via Zorgdorpen vzw. Verschillende ledenorganisaties vormen de raad van bestuur van Denderservices vzw.

Voor de uitvoering van zijn taken maakt Denderservices gebruik van de verschillende diensten binnen Zorgdorpen vzw: boekhouding, personeelsdienst, ondersteuning van woonassistent en leveren van gespecialiseerde zorg, ...

In de loop van 2017 werd naast de normale Raad van Bestuur ook een Dagelijks Bestuur in het leven geroepen. Dit DB zorgt voor de opvolging op verschillende beleidsdomeinen en van de dagelijkse activiteiten.

### 7.1 Bewoning

#### 7.1.1 In- en uitstroom

De bezetting van Denderservices kende in 2017 een zeker stabiliteit.

In het begin van het jaar kenden we echter een relatief grote uitstroom. 3 reguliere bewoners en 2 bewoners uit het Proeftuinen-project verhuisden.

De reguliere bewoners verhuisden omwille van gezondheidsredenen. Intussen zijn hiervan reeds 2 personen overleden.

De bewoners uit het Proeftuin-project bleken niet te passen binnen de woonomgeving en de bestaande bewonersgroep.

In de loop van het voorjaar kwamen nieuwe bewoners hun intrek nemen in het Denderhof, wat er voor zorgde dat het globale aantal bewoners op hetzelfde niveau bleef. Enerzijds is de snelle vervanging van de bewoners goed nieuws. Anderzijds zorgt de uitval van bewoners er voor dat er geen stijging is van het globale aantal bewoners.

Het aantal bewoners dat bijdraagt in de zorgkost blijft stabiel op 17.

#### 7.1.2 Gebruik oproepsysteem

Gemiddeld worden 2 oproepen per week geplaatst door de bewoners.

Hiervan is 82% een oproep die per ongeluk geplaatst werd. Van de "valse" oproepen zijn er 80% van dezelfde persoon. Daarnaast zijn er 10% oproepen die tijdens een inspectiebezoek als test werden gelanceerd.

75% van de noodoproepen worden geplaatst buiten de aanwezigheidsuren van de woonassistent.

Voor de crisisinterventie buiten de aanwezigheid van de woonassistent wordt nog steeds samengewerkt met Klavertje 4, thuisverpleegkundige dienst, lid van Mederi.

#### 7.1.3 Bewonersraad

In 2017 werd afgestapt van de tweedeling "Kernraad – Algemene vergadering". De Kernraad was enkel nog samengesteld uit familie van bewoners. Hierdoor was deze onvoldoende representatief. Vanaf mei 2017 werd enkel nog gewerkt met een Algemene Vergadering waar zowel bewoners als leden van hun netwerk aan deelnemen. De bewoners zijn steeds in de meerderheid.

Agenda van de bewonersraad bestaat uit volgende thema's, die nog kunnen aangevuld worden door de bewoners voorafgaand aan of tijdens de vergadering:

- Nieuwe bewoners
- Praktische werking: klopronde, evaluatie en planning van activiteiten, maaltijden, samenwerkingen (bvb oproepcentrale, crisisopvang, ...)
- Bespreekbaar maken van probleempjes
- Vragenronde



## 7.2 Personeel

Tot juni 2017 stond de woonassistent op de pay-roll van Paracur cvba. De loonkost werd door gefactureerd aan Denderservices vzw. Er werd beslist om de tewerkstelling van Denderservices vzw via de eigen vzw te regelen.

In dezelfde beweging werd beslist om het aantal uur tewerkstelling van de woonassistent terug te brengen van 30 uur naar 20 uur. Er werd hiervoor een voorstel gedaan aan de bestaande woonassistent, die dit voor haar niet haalbaar achtte. Een nieuwe woonassistent werd gezocht en aangeworven in de loop van september. Na haar opzegperiode bij de vorige werkgever kwam ze op 13 november in dienst.

## 7.3 Activiteitsaanbod

In de loop van 2017 werd werk gemaakt van de verdere uitbouw van het activiteitenaanbod. Hierbij werd zowel aandacht besteed aan activiteiten voor bewoners als activiteiten waarvoor ook externe senioren uitgenodigd worden. Deze activiteiten zijn budgetneutraal.

Voor het uitnodigen van externe senioren wordt samengewerkt met leden van Okra en Ziekenzorg die in het Denderhof wonen.

- **Nieuwjaarsdiner**  
Dit is een jaarlijkse traditie in januari, enkel gericht op de bewoners.
- **Desserten namiddagen**  
Voor een kleine maandelijkse bijdrage wordt op vrijdag een speciaal dessert verzorgd voor de bewoners: vers gebakken wafels, pannenkoeken, coupe brésilienne, verse fruitsla, ...  
De laatste vrijdag van de maand worden hiervoor ook externe senioren uitgenodigd.
- **Gezondheidsacademie**  
Thema's 2017:  
Januari: Gezonde voeding  
Mei: Omgaan met verlies  
Oktober: Fit en gezond. Fitheidsoefeningen op maat van senioren  
Deze activiteit stond telkens open voor externe bewoners. Voor elke activiteiten konden we rekenen op 35 à 40 deelnemers.
- **Ontspanningsactiviteiten**  
In de loop van 2017 werden opnieuw verschillende filmnamiddag en bingonamiddagen opgezet.
- **Maaltijden**  
Dagelijks komen bewoners gezamenlijk een maaltijd gebruiken. Gemiddeld bedienen we 8 bewoners in de ontmoetingsruimte en een tweetal bewoners op de flat.  
In de tweede helft van het jaar kwam dagelijks ook een bewoner van een andere blok op het domein een maaltijd gebruiken.

## 7.4 Inspectiebezoek

In april 2017 kwam de inspectie over de vloer voor een onaangekondigde inspectie nav een klacht rond de werking van het oproepsysteem.

Tijdens dit bezoek werd een afdoende antwoord op de klacht gegeven. Naast het onderzoek naar de klacht, deed de inspectie ook navraag naar eerdere opmerkingen omtrent de bewoning op de 3<sup>e</sup> verdieping, die hoofdzakelijk bestaat uit bewoners buiten de doelgroep van GAW.

Hier werd opnieuw een opmerking over gemaakt, gezien deze groep nog altijd aanwezig was, ondanks herhaaldelijke opmerkingen die gemaakt werden ten tijde van de vorige uitbaters. Gezien deze opmerking reeds voor de 3<sup>e</sup> keer terugkwam, werd door de inspectie opgelegd een actieplan uit te werken. Hiervoor werd samengewerkt met de VME.

## **7.5 Samenwerking met de VME**

Gedurende het voorjaar van 2017 werd samengewerkt met de VME om de problematiek van de bewoning van de 3<sup>e</sup> verdieping op te lossen. Het resultaat is een actieplan om de bewonersgroep van de 3<sup>e</sup> verdieping in regel te brengen met de regelgeving.

Op het einde van 2017 werd door de VME de samenwerking met Denderservices vzw als uitbater van het Denderhof stopgezet omwille van de tegenvallende bezettingsgraad.

## 8 Proeftuinen

---

In 2016 werden er reeds 35 cliënten begeleid naar zelfstandig wonen, in 2017 zijn er daar bovenop 19 nieuwe cliënten bij gekomen. Hierdoor komt het eindtotaal voor het project op 54 cliënten. Dit betreft een effectieve verhuis van de cliënten in transitie. Er liepen meer voortrajecten dan deze cijfers, maar omwille van omstandigheden (bewindvoerder die weigert, cliënt vindt andere oplossing, cliënt heeft een serieuze terugval, ...) ging het traject niet over in een volgende fase. Ook qua personeel zijn er wijzigingen: we zagen onze projectcoördinator eind november op SWT gaan en ook een medewerker van het eerste uur zocht andere oorden op.

De projectpartners bleven hetzelfde, maar we merkten veel meer aanmeldingen vanuit bijvoorbeeld andere grote organisaties (zoals OCMW Gent).

Ook voelden we een stijgende druk van afdelingen van psychiatrische ziekenhuizen die sluiten (Angst- en Stemmingsstoornissen van PC Dr. Guislain of NAH/mentale beperking van PC Caritas) waardoor er bij aanmelding minder nagedacht wordt over de slaagkans. Het lijkt alsof dit de grootste doelstelling is, namelijk doorschuif vanuit de afdeling.

Weinig diversiteit in woonvormen, VAPH versus beschut wonen... grote kloven in woonvormen, geen tussenvorm! Niet veel marge om van de regels af te wijken (bv. 24u).

Nu het project 2 jaar gelopen heeft, zagen we een wijziging in het institutioneel denken, we beleefden veel meer omslag naar het transitiedenken: partners hadden tijd nodig om te wennen en uiteindelijk begonnen er aanmeldingen te komen. Dit is een belangrijke tendens, aangezien de projectmiddelen vanuit deze hoek komen.

Ook geslaagde trajecten en succesverhalen genereerden aanmeldingen. Zo hadden we een aantal bewindvoerders die na een bepaalde samenwerking rond een cliënt ook andere pupillen aanmelden voor een transitie.

Door de "ervaring" die we opbouwden durven we meer berekende risico's nemen om trajecten op te starten, alsook ging we bewuster om met bepaalde risicofactoren. Zo zullen we sneller proberen en bijvoorbeeld een traject aangaan voor bepaalde duur. Op die manier krijgen verwijzers verslaggeving met belangrijke info voor vervolgo oplossingen, anders dan zelfstandig wonen. Sinds een tijdje gebruiken we per cliënt een crisisplan om gedragingen beter te kunnen lezen en inschatten.

Door meerdere trajecten samen te lopen is er een nauwere samenwerking met partners en is er een groot vertrouwen opgebouwd. Het project en de manier van werken is gekend bij sociale diensten en andere verwijzers. Daardoor is een time-out soms sneller mogelijk. Verwijzers kennen de succesverhalen, maar weten ook dat we minder evidente trajecten aangaan en soms de terugvalbasis nodig hebben (meestal tijdelijk, soms permanent).

In het begin van het project lag de focus op 10 weken observatie. We merkten dat een cliënt later (soms meermaals) terugkwam met bepaalde hulpvragen. Nu duren trajecten langer, blijven we vaak langer op de voorgrond. Of de cliënt later nog een hulpvraag stelt, moeten we nog afwachten...

Proeftuin- of transitied medewerkers hebben nood aan een mandaat binnen de organisatie, ze mogen niet opgaan in het geheel. Deze medewerkers moeten ruimer kunnen denken en handelen.

Een sterkte van dit project en dit team is: mogen experimenteren en niet (altijd) binnen de gangbare regels moeten handelen is een meerwaarde. De pioniersfase was heel boeiend, het implementeren wordt nog boeiender! We werken in een gefaseerd concept en hebben een methodische aanpak. Na het experimenteren is het belangrijk om linken te leggen met andere theoretische concepten: SRH, krachtgericht werken, CTI, ... waar we volgend jaar meer willen op inzetten.

Uit de SWOT-analyse blijken deze feiten:

**POSITIEF:**

Een proeftuinproject geeft vrijheid, geeft mogelijkheid tot experimenteren waardoor medewerkers kunnen groeien.

Door de beperkte tijd wordt men geduwd richting handelingsgericht werken en kan er niet enkel “gepraat” worden.

Doordat we een nieuw-samengesteld team waren konden paradigma’s botsen, maar vielen oogkleppen af.

Het is belangrijk om in de moederorganisatie gesteund te worden.

Expertisedeling binnen verschillende sectoren, alsook binnen verschillende niveaus (team, stuurgroep, beheerdersgroep). Ook aan het vormingsaanbod van de verschillende partners kan deelgenomen worden.

**NEGATIEF:**

Door het vernieuwende van deze werkvorm botsten we vaak op ouderwetse visies... is de maatschappij wel klaar voor inclusie? Ook eerstelijnsdiensten werden onder druk gezet door de grote toename aan vragen vanuit ons publiek.

Er wordt gevraagd om te streven naar vermarketing van de zorg en doordat wij met de insteek van persoonsvolgende financiering komen, is onze hulpverlening voor de verwijzers/bewindvoerders vaak “te duur”. De maatschappelijke kost blootleggen is moeilijk, maar de reële kost was ook al niet evident.

Op 19 oktober 2017 hadden wij een succesvolle studiedag om onder andere de werking en resultaten van het project voor te stellen waarbij we 265 aanwezigen telden. Blijkt dus dat dit een heel actueel thema is...

Voor meer details over het project Proeftuinen, verwijzen we naar het werkingsverslag.

## 9 Bijlagen

---

Bijlage 1: inhoudstabel kwaliteitshandboek

Bijlage 2: Opleidingen Zorgdorpen 2017



# 10 Jaarrekening

---

