

# actiz

organisatie van zorgondernemers

## Aan het werk in het verpleeghuis

Verhalen van medewerkers  
en bewoners

52 interviews



# Aan het werk in het verpleeg- huis

ActiZ is de branchevereniging van bijna 400 organisaties die actief zijn op het gebied van zorg en ondersteuning aan ouderen, (chronisch) zieken en jeugd.

Onze leden zijn heel divers; in omvang en dienstverlening. Met zo'n 380.000 medewerkers bieden zij zorg en ondersteuning aan circa 2 miljoen cliënten.

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	3	't Dijkhuis Bathmen	30
De Posten	4	Sevagram	31
Eilandzorg Schouwen-Duiveland	5	Thebe	32
De Riethorst Stroomland	6	Salem	33
Carintreggeland	7	De Lange Wei	34
Stichting Eykenburg	8	Mevrouw Mandemaker	35
Zorggroep Noordwest-Veluwe	9	Laverhof	36
Pieter van Foreest	10	Protestantse Zorggroep Crabbehoff	37
Mevrouw Versluis-Vink	11	Zorggroep Ter Weel	38
St. Ouderenzorg Noord-Beveland	12	St. Elisabeth	39
Noorderbreedte	13	RSZK	40
Rivas	14	Magentazorg	41
Omring	15	Careaz	42
Het Laar	16	Meneer Plomp	43
Icare	17	Amsta	44
De Zellingen	18	Isselheem	45
Meneer en mevrouw Buurma	19	Zorgcentra Meerlanden	46
Inovum	20	WVO zorg	47
Meriant	21	Zorgcentrum Beek en Bos	48
Libertas Leiden	22	Volckaert	49
MeanderGroep Zuid-Limburg	23	SVRZ	50
De Zorgcirkel	24	Mevrouw Stok	51
Zorggroep Noorderboog	25	Accolade Zorg	52
Woonzorg Flevoland	26	Carinova	53
Meneer De Baat	27	De Rijnhoven	54
Het Spectrum	28	Waardeburch	55
Sint Jozefoord	29	<b>Over deze publicatie</b>	56

# Voorwoord

'*Aan het werk in het verpleeghuis*' is de tweede publicatie waarmee de leden van ActiZ zich gezamenlijk verantwoordelijk maken over de besteding van de kwaliteitsbudgetten voor de verpleeghuiszorg. In april 2018 publiceerden we '*Resultaten uit het verpleeghuis*'. Daarin vertelden bestuurders hoe de middelen in hun organisatie besteed worden. Nu is het tijd om de medewerkers aan het woord te laten en van hen te horen wat zij merken van de extra middelen. Daarnaast treft u in deze publicatie ook enkele portretten van bewoners aan. Alle medewerkers, bewoners en mantelzorgers die aan deze publicatie hebben bijgedragen wil ik heel hartelijk bedanken!

## Welkom, nieuwe collega's!

We spraken zorgverleners over wat zij in de dagelijkse praktijk merken van de kwaliteitsmiddelen. Het gaat om medewerkers die nieuw zijn in de ouderenzorg, medewerkers die zijn doorgestroomd naar een andere functie en medewerkers die er nieuwe collega's bij hebben gekregen. Allen bevlogen medewerkers met grote betrokkenheid bij onze sector. Bij het lezen van de interviews valt direct op hoe zeer de nieuwe collega's welkom zijn. Hun komst betekent een paar extra handen en ogen op drukke momenten, meer nabijheid in de huiskamers en meer persoonlijke aandacht voor bewoners. Het is prachtig om in de interviews te lezen dat de kwaliteitsmiddelen merkbaar verschil maken in het dagelijks leven van bewoners.

## Meer aandacht voor welzijn

De instroom van nieuwe medewerkers is divers: naast verzorgenden en verpleegkundigen gaat het ook om medewerkers welzijn, huiskamerassistenten, gastvrouwen en -heren en bijvoorbeeld muziektherapeuten. In de ouderenzorg kunnen we veel verschillende talenten gebruiken. Dat biedt mogelijkheden voor een slimmere taakverdeling. Een andere teamsamenstelling zorgt er ook voor dat er naast de zorgtaken meer aandacht is voor het welzijn van bewoners.

## Van interesse – naar kans – naar baan

Om het welkom voor nieuwe medewerkers goed te organiseren, werken zorgorganisaties regionaal met elkaar samen. Iedereen die belangstelling heeft voor werken in de ouderenzorg, willen we snel op weg helpen naar een passende baan of stage. Ons motto is 'Van interesse – naar kans – naar baan'. Geïnteresseerden kunnen bijvoorbeeld via voorlichtingsdagen of een oriëntatiebaan kennismaken met werken in de zorg. Zij-instromers worden doorgeleid naar een passende (leerwerk)baan. We werken ook samen met onderwijsinstellingen zodat zij-instromers snel de juiste kwalificaties verwerven om in een reguliere baan aan de slag te gaan.

## Leren en ontwikkelen

Naast het werven van nieuwe medewerkers zetten zorgorganisaties ook volop in op opleidingen voor bestaande medewerkers. Medewerkers stromen door naar een hoger functieniveau, specialiseren zich of scholen zich in methodisch werken. Blijven leren en ontwikkelen vergroot de kwaliteit van zorg en levert een belangrijke bijdrage aan het binden en boeien van onze medewerkers. Nog belangrijker dan de instroom vergroten is immers dat we ervoor zorgen dat onze "achterdeur" dicht zit en wij bevlogen en betrokken medewerkers kunnen behouden.

## Grenzen arbeidsmarkt bereikt

De interviews in deze publicatie laten zien dat er in 2018 goede stappen zijn gezet. Maar het wordt ook steeds duidelijker dat we tegen de grenzen van de arbeidsmarkt aanlopen. Er zijn al regio's waar zorgorganisaties plaatsen leeg moeten laten, omdat zij niet voldoende personeel kunnen vinden. Dat probleem zal alleen maar groter worden. We moeten ons voorbereiden op een toekomst waarin we de zorg voor een groeiende groep ouderen moeten organiseren met minder werkenden. Om die enorme uitdaging het hoofd te bieden, is alleen investeren in personeel niet voldoende. Willen we in de toekomst goede zorg kunnen blijven bieden, dan zijn er ook andere

oplossingen nodig. Met name technologische en digitale ontwikkelingen moeten we veel meer gaan benutten. Uit de interviews komt naar voren dat medewerkers hier veel kansen voor zien.

## Financiële kaders staan oplossingen soms in de weg

De strenge uitgangspunten van het kwaliteitsbudget belemmeren echter de diversiteit aan oplossingen. Voor veel zorgorganisaties is het niet reëel om de komende jaren telkens 85% van het geld aan "extra handen aan het bed" te kunnen besteden. Willen we slagen in onze grote opdracht, dan moet er meer ruimte komen om te investeren in innovatieve oplossingen.

Ook knelt het dat zorgorganisaties de maatregelen uit veel verschillende regelingen moeten financieren. Naast het reguliere zorgbudget en het kwaliteitsbudget zijn er onder meer transitiebudgetten, arbeidsmarktbudgetten en middelen Waardigheid & Trots. Elke regeling heeft eigen aanvraagprocedures, voorwaarden en verantwoordingseisen. Daarnaast hebben zorgorganisaties ook te maken met de financieringsstromen uit andere domeinen (Zvw en Wmo). Dat dit veel administratieve lasten oplevert, behoeft geen betoog. Bovendien belemmert het zorgorganisaties om datgene te doen wat nodig is. Een goed voorstel past vaak net niet onder één van de regelingen, of moet daarvoor met veel kunst- en vliegwerk worden aangepast. Zo schieten de regelingen hun doel voorbij.

We doen daarom een dringend beroep op de minister om het aantal regelingen en verantwoordingslijnen per 2020 sterk te verminderen, innovaties meer kans te bieden en de financiële kaders hiervoor te verruimen, zodat we ons gezamenlijke doel ook daadwerkelijk bereiken.

## Samen leven, samen werken, samen zorgen

Naast meer ruimte voor innovatie, moeten we ook fundamenteel durven nadenken over hoe de zorg er in de toekomst uitziet. Hoe combineren we werk en mantelzorg? Hoe verbinden we formele en informele zorg? Hoe realiseren we nieuwe woonvormen tussen 'thuis' en het verpleeghuis? Hoe kunnen we technologische en digitale ontwikkelingen in de zorg versnellen, juist om de arbeidsproductiviteit te verhogen als de extra mensen niet meer beschikbaar zijn? Deze vraagstukken kan onze sector niet alleen oplossen. Zij vragen een breder maatschappelijk debat. Voor ons is de kernvraag: hoe willen we samen leven, samen werken en samen zorgen? De leden van ActiZ gaan graag in gesprek met eenieder die zich door die vraag aangesproken voelt.

Wij hopen dat deze publicatie u extra inspiratie biedt om dat gesprek met ons te voeren.

**Mireille de Wee**

*Voorzitter Kerngroep Wonen en Zorg*

# De Posten

## Merkbare verandering

“Er is veel veranderd. Laat ik bij de nieuwe huiskamer beginnen. Voor veel mensen op onze afdeling is het best ver om naar het restaurant beneden te gaan. Er was behoefte aan een plek dichtbij, waar men gezellig samen kon komen. We hebben de zusterspost omgebouwd tot een mooie, moderne huiskamer. Die vervult echt een functie. Verder hebben we een mooie binnentuin gekregen. Het is een belevingsgerichte pluktuin, vol geuren en kleuren. Er zijn dieren: kippen, konijnen, geiten, een voliëre met vogels... Binnen onze organisatie gaan we steeds meer uit van het principe dat groen verbindt. We halen groen naar binnen en stimuleren het naar buiten gaan, het ervaren van groen. Ook het restaurant is volledig verbouwd. Het is nu praktischer ingericht. Behalve dat mensen er de warme maaltijd of een kopje koffie gebruiken, worden er feestjes gegeven. En het heeft een buurtfunctie. Sowieso maken wij actief deel uit van de wijk waar we gevestigd zijn. Mensen van buiten komen graag in het restaurant voor de gezelligheid. We hebben meer collega's gekregen. Ons vaste team is nu volledig aangevuld. Afgezien van vakanties en ziektes kunnen wij de roosters zelf invullen. En we hebben afdelings-assistenten gekregen, die nemen veel werk uit handen. Bijvoorbeeld waar het gaat om de maaltijden, maar ook

bij het ronddelen van linnengoed en incontinentiemateriaal. Op deze manier kunnen zorgmedewerkers zich beter richten op de zorg zélf. Zo bevordert die taakverdeling ook de deskundigheid van de zorgmedewerkers. Ook is er budget gekomen voor meer coaching en voor administratief werk. Zelf ben ik daarvoor tussen de vier en acht uur per week vrijgemaakt. De basis is dus prima in orde inmiddels, een wereld van verschil met hiervoor. Er zijn ook technologische vernieuwingen. Zo kan de eerste contactpersoon tegenwoordig meelesen en -schrijven in een eigen tabblad binnen het elektronisch cliëntendossier. Op het gebied van medicatie gaat alles digitaal nu. En we hebben klanten op een beschermde afdeling die gebruik maken van een gps-tracker die hun vrijheid vergroot. Waar het gaat om een zinvolle daginvulling zijn er de videofiets, de CRDL... Van het effect van de CRDL ben ik erg onder de indruk. Het contact dat je via aanraking en geluid bereikt bij klanten die heel beperkt kunnen communiceren is gewoon magisch!”

## Verskil voor de bewoner

“Die nieuwe faciliteiten zijn natuurlijk heel tastbaar voor onze klanten: de huiskamer, de belevingstuin, het restaurant waar ze een wijntje en een bitterbal kunnen bestellen. Verder ziet men meer vaste gezichten en minder invallers.



Kevin ten Broeke

“Sinds 2007 werk ik in de ouderenzorg binnen De Posten, in verschillende functies. Vanaf 2013 ben ik verpleegkundige niveau 4. Dat doe ik 32 uur per week, op een somatische afdeling. Ik ben inzetbaar in alle diensten. Maar omdat ik ook coachingstaken heb, werk ik meestal overdag.

Het klinkt als een cliché, maar ik wilde van mensen helpen mijn beroep maken. Toen mijn moeder in het ziekenhuis raakte en ik zag wat het werk van verpleegkundigen betekende, ging het vak voor me leven. Tijdens mijn stage bij De Posten paste het gewoon helemaal.”

# dePosten

Er is tijd voor een praatje, niet alles hoeft meer snel-snel. Ik werk dan wel op een somatische afdeling, maar ook hier komen cognitieve problemen steeds vaker voor. En vooral mensen met zulke klachten voelen feilloos aan of je gehaast bent of niet. Dat heeft een effect. Ook hebben we meer activiteiten. Nóg meer, eigenlijk, want we deden al veel. Er zijn optredens van koren, er is klassieke muziek, volksdansen, een kleinschalige markt. We hebben zelfs een reisbureau dat uitjes en reizen organiseert. Binnen Twente of naar Zeeland, maar ook naar Duitsland of Oostenrijk. Dan gaan er een verzorgende, een verpleegkundige en een welzijnsmedewerker mee. Ten slotte voelen mensen een verschil als het om zorg en welzijn gaat. Dat loopt steeds meer in elkaar over, daar zijn we echt bewust mee bezig. Ze merken dat zorgmedewerkers nu ook af en toe de tijd nemen voor gezellige dingen als samen iets bakken of nagels lakken. Op die manier krijgen ze een heel andere band met zo'n medewerker: als je alleen voor zorghandelingen afhankelijk bent van iemand voelt dat heel anders dan als je ook eens iets leuks met elkaar doet.”

## Invloed en betrokkenheid

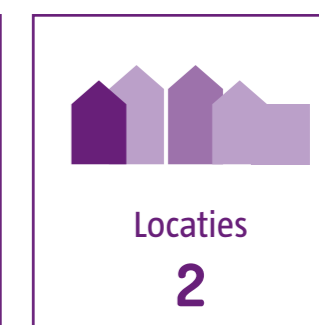
“Opeens stond er op intranet: ‘Wat zou je doen met anderhalf miljoen?’ Nou, daar kwamen wel reacties op!

En de bestuurder ging vervolgens alle afdelingen langs om te luisteren wat men zou willen. Sowieso is het management hier heel laagdrempelig: er is veel mogelijk, als je kunt onderbouwen waaróm. Ook hebben we sinds vorig jaar een Verpleegkundigen- en Verzorgenden Adviesraad (VAR). Die heeft zich hardgemaakt voor de afdelingsassistenten die we inmiddels hebben. De voorzitter van de VAR zit bovendien in het Organisatieontwikkelteam, waar beleid wordt gemaakt.”

## Kijken naar de toekomst

“We blijven mensen nodig hebben, op allerlei gebied. Dus niet alleen handen aan het bed, ook vrijwilligers die klanten naar activiteiten brengen, mensen die toezicht houden op de huiskamer, noem maar op. Op die manier kun je de kwaliteit van zorg blijvend borgen. Ook zou ik willen dat alle afdelingen een eigen huiskamer hadden, met voldoende ondersteuning. Zo breng je de welzijns-gedachte ook beter in de praktijk. Ons scholingsbeleid is prima, maar ook daarbinnen mag iets meer aandacht voor welzijn komen. Het gaat erom dat iemand aan het einde van de dag denkt: ‘Vandaag was leuk, ik kijk uit naar morgen.’”

“'s Avonds naar huis gaan met het gevoel dat de mensen die ik verzorgd heb een fijne dag hebben gehad – dáár doe ik het voor.”



# Eilandzorg Schouwen-Duiveland

## Merkbare verandering

“Er zijn meer medewerkers op de werkvloer, dat in de allereerste plaats. Het was lastig om ze te vinden, want we wisten op Schouwen-Duiveland met z’n allen in dezelfde vijver. Daarom hebben we als Eilandzorg breder gedacht. We zijn op zoek gegaan naar zorgassistenten. Hierop kwamen veel reacties. Nu ondersteunen zij op de somatische afdeling onze zorgmedewerkers bij de meer huishoudelijke taken en bij eenvoudige verzorgende werkzaamheden. Doordat zij nu werk uit handen nemen van de zorgmedewerkers, kunnen zich focussen op de verzorgende aspecten. Een contactverzorgende kan nu rustig bij een bewoner gaan zitten, want het is de bedoeling dat je in die rol echt van de hoed en de rand weet. Dan wil je oprechte interesse tonen in iemands voorgeschiedenis, werk en kinderen. En hiervoor is minder tijd als je de huishoudelijke taken ook moet verzorgen. Op het gebied van welzijn is er meer aanbod gekomen. De biodanza groep komt nu dansen en bewegen met onze cliënten, er is een fietslabyrint en we hebben een tovertafel. Dit stimuleert cliënten. De beweegcoach heeft het bewegen voor ouderen uitgebreid. In dat kader staat er nu op elke afdeling een beweegmand met allerlei attributen die beweging stimuleren: van ballen tot robotzeshondjes en van materialen voor rolstoelgebruikers tot

jeu-de-boules-sets. Onze medewerkers van de somatische afdeling zijn – nadat de extra middelen beschikbaar kwamen – naar een zorgsimulatiesessie geweest. Zo beleefden ze zelf wat het is om zorgafhankelijk te zijn en hoe cruciaal de rol van de zorgmedewerker is. Dat was een echte eyeopener. Een deelnemer vertelde hoe zij in haar rol van oudere gewoon niet zo hard meer kón lopen achter haar rollator. Terwijl de drukke zorgmedewerker steeds maar zei ‘Kom, de lift is er al’. Dat zijn heel bruikbare lessen om mee terug te nemen naar het werk. We letten erop dat we de aandachtspunten uit de simulatiesessies binnen de organisatie borgen door ze regelmatig op de agenda te houden. Eilandzorg investeert ook in de scholing van verzorgenden IG tot gespecialiseerde verzorgenden psychogeriatricie (GVP). Eigenlijk streven we ernaar om alle verzorgenden daartoe op te leiden, ook de medewerkers somatiek. Want ook hun cliënten zullen op termijn grotendeels doorstromen naar psychogeriatricie. We bieden steeds complexere zorg en juist een goede bejegening is daarbij cruciaal.”

## Verskil voor de bewoner

“Onze bewoners zijn tevreden. Zij ervaren net als de mantelzorgers extra aandacht en laten ons dat ook weten. De zorgassistenten werken dagelijks van 09.30 tot 13.30



Corina Roskam

“Ik ben teamondersteuner, dat doe ik 24 uur per week. Ik werk mee in de zorg, met extra aandacht voor zorgkwaliteit. Twintig jaar zit ik nu in de zorg, waarvan de laatste zeven jaar in de ouderenzorg.

Voor de psychogeriatricie heb ik altijd een passie gehad. Dat begon al toen mijn oma in een verzorgingshuis woonde. In mijn huidige rol vind ik de combinatie fijn: de dag van een bewoner mooier maken én kijken hoe je de zorg nóg beter kunt maken, samen met het team.”

en zijn energiek, positief en gezellig. Dat merk je bijvoorbeeld ook beneden in ons restaurant. Dat was anderhalf jaar geleden redelijk verlaten, nu zitten daar meer mensen. Er is meer reuring. Een mevrouw kwam eigenlijk nooit meer beneden omdat zij dit zelf niet wilde. Pas geleden heeft iemand haar een keer mee kunnen nemen voor een kopje koffie. Misschien heeft dat hele uitstapje maar tien minuten geduurd. Maar een week later had ze het er nog over!”

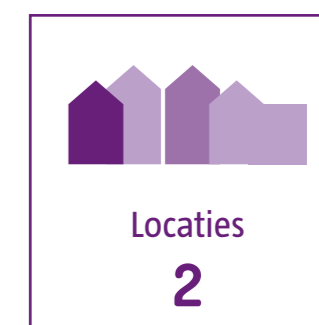
## Invloed en betrokkenheid

“De manager heeft in het teamoverleg regelmatig gevraagd: ‘Wat hebben jullie nodig?’. En steeds weer kwam precies hetzelfde naar boven: die poppetjes – extra personeel. Dus die zijn er gekomen. Wij hebben hier het gevoel dat we worden gehoord. Momenteel gaan de ontwikkelingen de goede kant op. We werken nog altijd hard, maar er is wat meer rust gekomen: het echte rennen en vliegen is eraf. Daardoor leeft op dit moment ook niet meer zo zwaar de behoefte om dringend iets te willen veranderen en daar invloed op uit te oefenen.”

## Kijken naar de toekomst

“Heel graag zou ik goed van alle betrokkenen terughoren wat de veranderingen nu in de praktijk betekenen. We hebben al wel een indruk, maar ik wil het goed uitgezocht zien. Bijvoorbeeld direct na de zomer van 2019, in de vorm van gesprekken of een enquête. Op de psychogeriatricische huiskamers zou ik graag zorgassistenten zien, net zoals op de somatische afdeling nu. Zij kunnen dan rust bieden. Er zijn altijd momenten dat de zorgmedewerkers tegelijk bij iemand op de kamer moeten zijn of iemand naar het toilet moeten helpen. Het is dan heel vervelend om de huiskamer zonder toezicht achter te moeten laten. Dat is heel onrustig voor medewerkers én bewoners. Ook kan de zorgassistent dan iets betekenen op welzijnsgebied: een spelletje doen om hen te stimuleren, bijvoorbeeld. Scholing blijft een voortdurend aandachtspunt. De zorg aan onze bewoners wordt steeds complexer, dit stelt hogere eisen. We moeten toegerust zijn om op onbegrepen gedrag in te kunnen spelen. Scholing in de juiste benaderingswijze, bijvoorbeeld bij agressie, is essentieel.”

“Kleine dingen maken iemands dag al leuker: een muzikje, een grapje. En als een bewoner dan je arm pakt, word ik blij. Daar doen we het voor.”



# De Riethorst Stroomland

## Merkbare verandering

“Wat duidelijk veranderd is in de organisatie, is dat er nu meer hoger opgeleid personeel wordt aangenomen. En er worden ook meer mensen opgeleid. We volgen nu bijvoorbeeld met z'n tienden de opleiding tot verpleegkundige; vijf jaar geleden deed niemand dat hier. Het gevolg is dat de teams meer divers van samenstelling worden. Overigens blijft het lastig om personeel te werven, de arbeidsmarkt is krap. Mede daarom zet de organisatie nog meer in op het aantrekken van zij-instromers en heeft bijvoorbeeld onze revalidatie-afdeling een leer-afdeling opgezet. Bedoeling is om iets soortgelijks op te zetten op de locatie waar ik zelf werk, zodat wij ook meer zij-instromers kunnen aantrekken. Een tweede belangrijke verandering is dat we als werkvloer nu veel meer communiceren met het management. De werkvloer wordt tegenwoordig echt gehoord en krijgt steeds meer verantwoordelijkheden. Dat maakt ons werk leuker, vind ik. Een voorbeeld? Als een bewoner symptomen van een blaasontsteking heeft, moesten we voorheen eerst de arts inschakelen. Daar gaat dan toch weer tijd overheen. Op ons voorstel mogen we de urine nu zelf controleren; dat hebben we immers geleerd in de opleiding. Is inderdaad sprake van een blaasontsteking, dan kan daar nu veel sneller op geanticipeerd worden. Dat is veel prettiger

voor bewoners; zij voelen zich daardoor ook gehoord. Ik vind het fijn dat het management openstaat voor dit soort nieuwe ideeën. Je ziet dat het denken in protocollen en regels steeds meer plaatsmaakt voor het denken in wat de behoefte van de klant is. We gaan steeds klantgerichter werken. Om die reden is hier ook een nieuwe functie geïntroduceerd, die gecombineerd wordt met het werk als verzorgende: de contactverzorgende. Deze functie wordt uitgeoefend door verzorgenden niveau 3 die minstens twintig uur in de week werken. Zij zijn speciaal geschoold in het contact leggen met de klant en werkelijk in gesprek gaan over wat die wil. Zij worden opgeleid door de ‘vroegere’ eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV'er) en onderhouden elk contact met drie bewoners en hun familie, waardoor dit veel intensiever wordt. En waardoor de wensen van bewoners beter naar voren komen.”

## Verskil voor de bewoner

“De klant wordt veel beter gehoord, dus die merkt dat. Ik weet overigens niet of dat nu door de extra gelden komt of door een andere manier van denken. Wat die klant wil, is het uitgangspunt. Heeft die meer behoefte aan een gesprekje en een bescheiden wasbeurt, in plaats van een wasbeurt volgens de regels, dan doen we dat.



Rianne Hazenberg

Rianne Hazenberg is zij-instromer en verpleegkundige in opleiding. Ze werkt wekelijks 27 uur in wisselende diensten en krijgt daarnaast vijf uur les.

“Ik werkte jarenlang als zelfstandig ondernemer maar moest door omstandigheden stoppen met het bedrijf. Na diverse baantjes ben ik vijf jaar geleden bij De Riethorst Stroomland begonnen als verzorgende in opleiding. En nu volg ik dus de vervolgopleiding. De zorg blijkt een jas die mij goed past; als ondernemer keek ik al naar wat de klant echt wil en in de zorg doe ik dat nu ook.”

Vroeger dacht je ‘er moet gewassen worden, want dat heb ik zo geleerd’. Nu luisteren we veel beter naar de klant. Dat is nodig, want mensen worden steeds mondiger. Het is goed dat we als personeel veel toegankelijker zijn geworden, want daardoor zijn we nader tot de klant gekomen. We merken dat die klant daardoor ook sneller iets durft te vragen en dat is goed.”

## Invloed en betrokkenheid

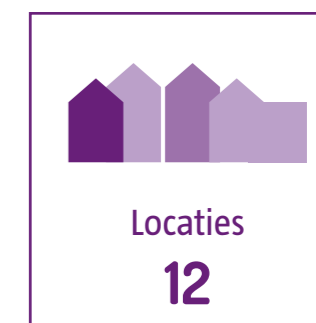
“Het management is de afgelopen jaren letterlijk zichtbaarder geworden, we zien onze managers nu veel vaker op de werkvloer: ze zijn makkelijker aanspreekbaar. Daarnaast zijn er verschillende werkgroepen gevormd waarin alle geledingen van de organisatie vertegenwoordigd zijn, inclusief het management. Die werkgroepen gaan over uiteenlopende thema's, zoals het mantelzorgbeleid, het vrijwilligersbeleid en de communicatie met onze klanten. In de werkgroepen kunnen we als werkvloer meepraten over het beleid en wordt onze stem gehoord. Wat ik zelf heel mooi vind, is dat je als medewerker een middag met de bestuurder kunt meelopen. Dat heb ik een keer gedaan en dat biedt veel nieuwe inzichten. Je begrijpt zo veel beter waarom bepaalde besluiten binnen de organisatie genomen worden. Door elkaar wederzijds op te zoeken, zijn de

lijntjes tussen het personeel en het management veel korter geworden.”

## Kijken naar de toekomst

“Mee veranderen met de klant, daar zijn we al goed mee bezig en daar gaan we de komende jaren mee door. Daarbij is het goed om nog meer verantwoordelijkheid bij de verpleegkundigen te leggen. Denk ik aan de inzet van nieuwe technologie, dan denk ik aan het uitbreiden van het elektronisch dossier en aan de introductie van nieuwe apps. Zo zijn er hele goede apps om te kunnen volgen hoe het met iemand gaat. Ook kan de betrokkenheid van mantelzorgers nog vergroot worden, al zijn we al veel meer samen met die mantelzorgers rondom de klant aan het werk. Dat is belangrijk, want het doet mensen zichtbaar goed. Het belangrijkste is dat zij zich hier thuis voelen, dat zij hier een prettig thuis hebben. Dat mensen kunnen zeggen: ik woon hier. Daar zetten we ons voor in.”

“Je ziet dat het denken in protocollen en regels steeds meer plaatsmaakt voor het denken in wat de behoefte van de klant is.”



## Merkbare verandering

“Jazeker merk ik verandering, vooral intramuraal. Binnen het intramurale team waar ik werk, is bewust gekozen voor inzet van extra helpenden. Zodat de rest van het team niet meer zo hoeft te vliegen en op de klok hoeft te kijken en er meer ruimte is om aandacht te besteden aan het welzijn van de bewoners. Het maakt het team veel flexibeler als er altijd iemand is die op het gebied van zorg, welzijn en huishouding ondersteuning kan bieden. Het mooie van helpenden is dat ze op meerdere fronten inzetbaar zijn, zoals huishoudelijke taken, verzorgende taken en welzijnstaken, en dat ze hun aandacht helemaal kunnen besteden aan de bewoners. Er is ook minder druk op de vrijwilligers. De helpenden vangen de piekmomenten in de druk op zodat de vrijwilligers weer echt de kers op de taart kunnen zijn. Dat is ook hoe het ooit bedoeld is. De organisatie zet ook sterk in op zij-instromers. Bij de afdeling opleiding wordt nu gekeken naar de mogelijkheid om vrijwilligers makkelijker als zij-instromers te laten binnenkomen in diverse functies. Dat staat nog in de kinderschoenen maar het is een interessante ontwikkeling. In tegenstelling tot jonge mensen die net van school komen, kennen vrijwilligers al de visie van het huis. Ze weten wat het werk inhoudt en ze kennen de werkplek. Ze hebben dus

echt een streepje voor. Maar natuurlijk blijft personeelsaanwas langs alle wegen welkom. Daarom bieden we ook altijd best veel stageplaatsen. En bij vacatures zien we nu vaker de oproep dat het ook voor jonge mensen die bijna klaar zijn met hun opleiding interessant is om te reageren. Wat we ook zien is meer aandacht voor technologie. Mooie ontwikkelingen die allemaal bijdragen aan de kwaliteit van zorg. Paro de robotzeehond voor mensen met dementie bijvoorbeeld, gps-systemen, bewegingsmelders, een elektronisch cliëntendossier waarin ook de familie kan meekijken. Dat laatste hebben we nog niet zo lang, maar het bewijst wel al zijn waarde. Familieleden blijken die toegang tot het dossier erg op prijs te stellen en benutten die ook goed. Het zorgt voor korte lijnen tussen familieleden en het team voor het informeren van familieleden en het beantwoorden van vragen. En als professional merk je dat je bewuster rapporteert, je staat stil bij de vraag of wat je opschrijft helder is voor de familie.”

## Verschil voor de bewoner

“We hebben heel bewust ingestoken op herkenbaarheid en welzijn. Herkenbaarheid betekent meubels uit de tijd waarin bewoners zijn opgegroeid, was die buiten hangt te drogen. Je ziet dat bewoners die was gaan binnenhalen



Fotograaf: Arjan Reef (foto eigendom van Carintreggeland)

Geke Tempert

“Als vrijwilligerscoördinator, coördinator welzijn en activering en thuisbegeleider werk ik 28 uur per week. Vooral overdag, maar extramuraal ook 's avonds of in het weekend. Ik heb hotelschool gedaan, maar drie maanden na de opleiding was ik het werk al beu.

Tijdens een beroepskeuzeopleiding op het ROC deed ik een snuffelstage als activiteitenbegeleider in een verpleeghuis. Toen merkte ik waar mijn hart ligt. Ouderen zijn interessante mensen met hun levensverhaal. Vooral als het om pg gaat vormen ze een prachtige uitdaging, ook na zeventien jaar nog.”

als die droog is. Ze herkennen het, en het zorgt ook dat ze blijven bewegen. Welzijn betekent dat er meer tijd en aandacht is voor de bewoners. We merken dat ze daarvoor rustiger zijn. Als je zelf gejaagd bent, worden de bewoners dat ook. We hebben nu ook meer tijd om leuke dingen met ze te doen. Eens een lekker visje eten bijvoorbeeld, of het dorp ingaan als er een feest of een braderie is. Voorheen was de vraag of dit lukte veel meer afhankelijk van de beschikbaarheid van familie, en dan lukte het niet altijd.”

## Invloed en betrokkenheid

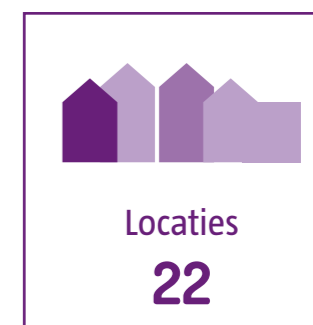
“Ja, we hebben echt inbreng. We krijgen mail met de vraag of we willen meedenken en met onze voorstellen wordt ook echt wat gedaan. Zelf heb ik recent voorgesteld om op elke huiskamer een huiskamerassistent in te zetten vanaf het ontbijt tot na het middageten. Dat mag best niveau 1 zijn, het gaat er vooral om dat er meer aandacht is voor de bewoners. Nu is er soms bijna geen tijd om samen te ontbijten, als personeel nog bezig is om bewoners uit bed te helpen. Andere bewoners weten dan niet bij wie ze met vragen terecht kunnen en gaan lopen zoeken. We worden bij heel veel dingen betrokken, we hebben bijvoorbeeld ook een belevingsgerichte werkgroep die zich bezighoudt met de inrichting van het

huis. We hebben echt niet te klagen. We weten wat er speelt, we hebben inspraak en de managers waarderen ons echt.”

## Kijken naar de toekomst

“We blijven extra middelen nodig hebben, want het is beslist niet zo dat nu alle problematiek rond werkdruk opgelost is. Ik zou vooral de inzet van medewerkers niveau 1 willen versterken. Meer aandacht voor welzijn, dat is er in het verleden soms toch wel bij ingeschoten. Het zou ook mooi zijn als we vaker gps-systemen kunnen inzetten, om bewoners die dat nog aankunnen meer bewegingsvrijheid te geven. We leven soms in de zorg met zijn allen in zo'n angstcultuur, dat moeten we echt niet willen. Als je er iemand gelukkig mee maakt om met zo'n systeem meer zelfstandigheid te geven, maak er dan gebruik van. Het is vooral de wet- en regelgeving die het soms in de weg staat om dit te doen. Niet de familie, want die is er juist vaak heel erg een voorstander van.”

“Als je zelf gejaagd bent, worden bewoners dat ook. We hebben nu meer tijd om leuke dingen met ze te doen.”



# Stichting Eykenburg

## Merkbare verandering

“De afgelopen negen jaar heb ik bij verschillende zorgorganisaties gewerkt, op verschillende afdelingen, ook bij Stichting Eykenburg. Het verschil tussen toen en nu is heel groot. In mijn begintijd waren de middelen duidelijk veel beperkter. Je kunt nu goed zien dat er meer middelen beschikbaar zijn: de stichting heeft daardoor een enorme kwaliteitsslag kunnen maken. Dat begint met de inzet van meer zorgpersoneel, waaronder een aantal gespecialiseerde verpleegkundigen. Zo hebben we nu een gespecialiseerde wondverpleegkundige, een verpleegkundige die gespecialiseerd is in onbegrepen gedrag van bewoners en sinds kort een gespecialiseerd bewegingsverpleegkundige. Binnenkort komt daar nog een verpleegkundige bij die gespecialiseerd is in mondverzorging. Je praat dan echt over het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Het gaat om verpleegkundigen die gewoon meewerken in de zorg en die daarnaast gemiddeld acht uur per week hun expertise kunnen inzetten. Zij stemmen hun specialistisch werk weer af met de arts ouderengeneeskunde en dat pakt goed uit in de praktijk. Als iemand op de afdeling een wondprobleem heeft, kunnen we meteen de wondverpleegkundige raadplegen. Dat werkt veel sneller. Nieuw zijn ook de huiskamermedewerkers. Dat zijn mensen die via een gemeentelijk project bij ons

aan de slag gaan en zo weer aan werk worden geholpen. In de huiskamer geven zij aandacht aan de bewoners, doen verschillende activiteiten en letten op de voeding. Dat is heel ondersteunend voor onze zorgmedewerkers, omdat die zich daardoor meer op hun zorgtaken kunnen concentreren. Ze hoeven niet meer alles tegelijk te doen. Verder boeken we nu tijdswinst omdat alle medewerkers van niveau 2 tot en met 5 een mobiele telefoon hebben gekregen. Het zorgplan van elke bewoner kun je op die mobiele telefoon lezen op het moment dat je bij de cliënt bent. Je kunt ook meteen alles op die telefoon rapporteren. Daardoor vergeet je minder en dat leidt tot betere rapportages. En wat de zorg ook ten goede komt, is het cameratoezicht in de gangen en de huiskamers. Is er iets aan de hand, dan kun je dat meteen zien. Door al die veranderingen hebben we meer plezier in ons werk gekregen.”

## Verskil voor de bewoner

“De komst van de huiskamermedewerkers leidt tot meer rust en structuur op de afdelingen. Voor bewoners is het fijn dat er steeds iemand in de huiskamer is, een vertrouwd gezicht en tevens iemand aan wie ze altijd een vraag kunnen stellen. Door die continuïteit van aandacht voelen mensen zich meer geborgen en veilig. Het betekent ook



Jim Landzaad

Jim Landzaad is fulltime meewerkend teamleider in wisselende diensten op een somatische afdeling van woonzorgcentrum Het Zamen.

“Ik ben een mensen-mens en wilde een beroep waarin ik mensen kan helpen. Daarom heb ik negen jaar geleden gekozen voor een opleiding in de zorg. Als verpleegkundige help ik mensen zo goed mogelijk te functioneren en zet ik mij in voor hun kwaliteit van leven. Het mooie van de ouderenzorg is de waardering die je krijgt: mensen zijn heel dankbaar en daar haal ik mijn voldoening uit.”

dat zorgmedewerkers weer meer tijd hebben voor bewoners. En dat zij iemand niet na de zorg zonder toezicht in de huiskamer hoeven achter te laten. Dat is niet alleen fijn voor de bewoner, maar ook voor de medewerker. Verder blijkt dat de inzet van gespecialiseerde verpleegkundigen goed is voor zowel de fysieke conditie van mensen als voor hun welzijn. Het is heel fijn als er meteen iemand mee kan kijken en zij sneller geholpen kunnen worden, dat vinden mensen prettig. Ook de toename van het aantal activiteiten draagt bij aan het welzijn van mensen. Je ziet dat bewoners meer plezier hebben.”

## Invloed en betrokkenheid

“Het inzetten van extra personeel gebeurt steeds in samenspraak met de teamleiders. Wij polsen in het team waar behoefte aan is en daar wordt dan rekening mee gehouden. Overigens worden besluiten over de hele linie afgestemd met de medewerkers. Zij krijgen inspraak en die inbreng nemen wij als teamleiders weer mee naar de besluitafel. Daarnaast investeert deze organisatie veel in de opleidingsmogelijkheden van medewerkers. Zij worden echt gestimuleerd om opleidingen te volgen en zich verder te specialiseren. In de praktijk wordt daar veel gebruik van gemaakt. Het vergroot de

betrokkenheid van medewerkers bij de organisatie en draagt bij aan hun werkplezier.”

## Kijken naar de toekomst

“Als ik naar mezelf kijk, dan wil ik me graag blijven ontwikkelen. Daarom ga ik nu een managementcursus volgen. Die cursus helpt mij om ingewikkelde beleidsbeslissingen te kunnen vertalen naar de werkvloer, zodat medewerkers die besluiten beter kunnen begrijpen. Dat is natuurlijk heel belangrijk, ook omdat de organisatie soms beslissingen moet nemen die door andere partijen zoals de inspectie worden opgelegd. Wat mijn wensen betreft: ik vind dat deze organisatie heel goed op weg is om de kwaliteit van de zorg te verhogen. Ik hoop dat dat zo blijft en we niet terug hoeven naar de tijd waarin we minder middelen hadden. Ik zou zeggen: houd het zo, want zo gaat het goed en kunnen we kwaliteit leveren.”

“Je kunt goed zien dat er meer middelen beschikbaar zijn: onze stichting heeft daardoor een enorme kwaliteitsslag kunnen maken.”



Bewoners  
**242**



Locaties  
**2**

Werkgebied  
**Den Haag**



Waardering  
cliënten  
**7,4**



# Zorggroep Noordwest-Veluwe

## Merkbare verandering

“Aan de extra financiële middelen die voor deze sector beschikbaar zijn gesteld, heb ik mijn baan te danken. Die is met dat geld gecreëerd en dat vind ik fantastisch. Toen ik als twintigjarige de opleiding tot psychiatisch verpleegkundige deed, werd minachtend gesproken over ouderenzorg. Het bekende beeld van ‘alleen maar billen wassen’. Maar inmiddels heb ik geleerd dat je in dit prachtige vak tijdens de dagelijkse handelingen een bijzonder gesprek kunt voeren met mensen. Mijn huidige functie mocht ik zelf invullen, als ik er maar wilde zijn voor mensen met dementie. Een grote verantwoordelijkheid vond ik, maar het voelde meteen goed. Ik ben, bijna twee jaar later, nog steeds blij dat ik ja heb gezegd. Alle ziekten zijn verschrikkelijk, maar dementie ontnemt je alles, je hele zijn brokkelt af. Naast het werk van de verzorgenden mag ik drie uur per week per woning – zeven stuks, met ieder acht bewoners – aandacht voor deze mensen hebben. Als ik binnenloop, scan ik hoe de stemming is. Heeft een bewoner een slechte dag, dan zie ik dat aan een bepaalde blik in de ogen. Dan kan ik met zo iemand praten, wandelen, fietsen, zingen. Niet dat ik voor dat laatste echt talent heb, maar daar gaat het niet om. Het gaat om de warmte en de herinnering. Ook doe ik nagelverzorging. Als je knie aan knie met

iemand zit, kom je tot mooie gesprekken. Ik mag gewoon mijn hart volgen, dat is wat iedereen in de zorg zou willen. Tijdens de drukte rond het ontbijt vervul ik ook de functie van gastvrouw. Dan heb ik echt een ondersteunende rol voor het team, zeker als er iemand ziek is. Ik heb in Ermelo – van de vier locaties – als enige een baan die volledig in het teken staat van Waardigheid en Trots. Andere collega’s combineren dit met hun andere taken binnen team Welzijn. Voor onze locatie Arcade zijn ook gastvrouwen aangetrokken. Die komen van 16.30 tot 20.30 uur om de zorg te ondersteunen. Geweldig, want als je aan dementie lijdt, worden de lijnen waarin je leeft rond die tijd van de dag onduidelijk. Mensen gaan dan denken: ‘Ik moet naar huis, het is etenstijd’. Het is daarom goed dat die gastvrouwen er juist op dat moment zijn, om voor koffie en rust te zorgen. Zij zijn mede het aanspreekpunt als er visite komt. Verder worden meer leerlingen aangetrokken. Op de korte termijn vergt dit een tijdsinvestering van de teamleden, maar de winst zit in de langere termijn. En het is mooi als je iemand met een gevoel van geluk op zijn stage kunt laten terugkijken. Ook voor zij-instromers bestaat aandacht. Een goed voorbeeld zijn de gastvrouwen. Daarnaast had ik zelf laatst een heel mooi gesprek met een vrouw die zei al jaren graag de zorg in te willen, maar er niet de papieren



Ilse van Beek

“Als welzijnsmedewerker werk ik hier 21 uur per week. In principe overdag, maar dinsdags van 13.30 tot 19.30 uur. Inmiddels werk ik al 23 jaar in de ouderenzorg.

Een bijzondere sector vind ik, waarin ik te maken heb met mensen die alles al hebben meegemaakt waar ik nog voor sta. Zij zijn mij en ik ben hen: ik ben iemand in het midden van haar leven, met een gezin, en de bewoners zijn alles wat ik in ouderdom kan worden. Mijn grootste uitdaging is om daar respectvol mee om te gaan.”

voor te hebben. Als zij haar hart volgt, kan ze een nieuwe collega worden.”

## Verschil voor de bewoner

“Bewoners hebben behoefte aan warmte en gezelligheid en daarin worden ze nu ook gezien. Er is ruimte om de mens achter de bewoner te zien. Mensen worden er rustig van als ze voelen dat iemand tijd voor ze heeft, die weet wat je prettig vindt en wat je in je koffie wilt. Wordt iemand onrustig, dan heb ik even tijd voor die bewoner. We gaan zitten met een kop koffie of we gaan naar buiten.”

## Invloed en betrokkenheid

“Daar weet ik niet heel veel van. Wel weet ik dat het hiervoor onrustig is geweest in de organisatie en dat dat heeft geholpen om dingen extra vlot in gang te zetten. Er is flink aan de bel getrokken en daar is ook naar geluisterd. De gastvrouwen zijn er gekomen omdat werd aangegeven dat echt extra handen nodig waren.”

## Kijken naar de toekomst

“Het liefst zou ik zien dat alles op de woningen zelf wordt ingezet, maar wel gedoseerd. Je kunt wel zeggen: we zetten de hele dag vier mensen op een woonkamer, maar dat is niet de oplossing. Je moet ook investeren in

kennis over dementie, en de woningen zo aanpassen dat ze aansluiten bij de wereld van mensen met dementie. Het is een langdurig traject om medewerkers weer te laten merken hoe fijn het kan zijn om in de zorg te werken. Collega’s zijn zo moe van de werkdruk dat ze dat nu niet altijd meer zien. Een idee zou zijn om vijf dagen vrij te maken voor theater, workshops en een cursus. Echt emotioneel vrij van het werk, om tot hun hart te kunnen komen. Dit neemt niet weg dat er natuurlijk ook gewoon personeelsuitbreiding nodig is, die rust komt er niet als er personele krapte is. In technologie zit niet de oplossing, die kan de menselijke aandacht en warmte niet vervangen. Maar het kan deze wel aanvullen in bezigheden, bijvoorbeeld met een iPad een foto opzoeken van de kerk die iemand altijd bezocht. In dat kader hoop ik ook dat er op iedere locatie iemand kan komen om te doen wat ik hier op de Arcade mag doen.”

“Ik mag gewoon mijn hart volgen, dat is wat iedereen in de zorg zou willen.”



Bewoners  
**852**



Locaties  
**11**

Werkgebied  
Ermelo,  
Harderwijk,  
Nunspeet en  
Putten



Waardering  
cliënten  
**8,0**

# Pieter van Foreest

## Merkbare verandering

“Onze organisatie zet zich al lange tijd in voor persoonsgerichte zorg, maar dankzij de extra gelden hebben we meer ruimte voor verdieping gekregen. Zo bieden we de teams trainingen op het gebied van persoonsgericht werken. Daarnaast werken we aanvullend met Dementia Care Mapping (DCM), een observatiemethode om het welbevinden van mensen met dementie in kaart te brengen. De inmiddels 22 opgeleide ‘mappers’, waarvan ik er één ben, observeren bewoners (in een huiskamer) gedurende zes uur. We kruipen als het ware in de huid van mensen met dementie. Dit levert heel veel inzicht op over gedrag van cliënten en hoe zij welbevinden ervaren. We delen die informatie met de teams, zodat zij dit kunnen gebruiken om de zorg (nog) meer op maat te bieden. Zelf combineer ik het ‘mappen’ met mijn werk als trainer. Naast de trainingen in persoonsgericht werken, verzorg ik trainingen in de ‘leerlijnen’ die we opzetten voor de verdere ontwikkeling van onze medewerkers. Op dit moment richten we ons daarbij op de gastheren en gastvrouwen: een nieuwe functie binnen de organisatie, zij zijn hét gezicht in de huiskamers van onze locaties. We hebben deze mensen en ander nieuw personeel kunnen aantrekken en leiden steeds meer nieuwe mensen op. Daarnaast investeren we in robotica en domotica, alle-

maal middelen die kunnen bijdragen aan het welbevinden van mensen. Ook heel fijn is de app die het invullen van verschillende formulieren overbodig maakt. Dat zijn allemaal dingen die het werkplezier vergroten.”

## Verskil voor de bewoner

“Het is duidelijk dat bewoners de veranderingen prettig vinden en Dementia Care Mapping ons helpt om nog persoonsgericht te werken en mensen nog meer als individu te zien. Je leert echt naar mensen kijken. Daardoor weten we vaak eerder waar iemand behoefte aan heeft en kunnen we daar op inspelen. Zo is er een mevrouw die vroeger altijd met haar drie dochters gezongen heeft. Als zij verdrietig lijkt te worden, helpt het echt om haar een filmpje te laten zien van haar zingende dochters. Dat doet haar goed. Door gedrag te kunnen voorspellen en daar op te kunnen anticiperen, is minder psychofarmaca nodig. Wat ook goed doet, is de grotere betrokkenheid van mantelzorgers bij de zorg dankzij het gebruik van de sites Caren Zorgt en het Familienet. Op die eerste site kun je informatie delen, zoals de algemene rapportage, metingen en het zorgplan, zodat mantelzorgers meteen op de hoogte zijn. Het Familienet was een landelijk initiatief waar we enthousiast over waren en hebben geïmplementeerd. Familienet zetten we echt in om te laten zien welke



Drieka Noordermeer

Drieka Noordermeer is trainer en Dementia Care Mapper (DCM) bij Pieter van Foreest, waar zij dertig uur per week werkt.

“Ik ben begonnen als ziekenverzorgende en werk inmiddels veertig jaar in de zorg. Dat beschouw ik echt als een cadeautje. Het is ontzettend mooi om zo dicht bij mensen te kunnen staan en hen te begeleiden, zodat zij het leven kunnen leiden dat bij hen past. Ik vind het belangrijk dat mensen zich gezien en gewaardeerd voelen en ik daarin iets voor hen kan betekenen.”

activiteiten we ondernemen en er zijn steeds meer mantelzorgers die daar zelf iets op posten. Op de woongroep waar ik werkte werd dit met veel enthousiasme ontvangen. Het is leuk om te zien dat dit ook echt leeft en er steeds meer gebruik van wordt gemaakt. Dat versterkt de onderlinge betrokkenheid. Evenals de aanwezigheid van gastheren en gastvrouwen in de huiskamers, die door bewoners als een baken worden gezien. Door hun aanwezigheid brengen zij rust en vertrouwen. We doen het echt met elkaar.”

## Invloed en betrokkenheid

“In onze organisatie willen we de cliënt en medewerkers een duidelijke stem geven. Met elkaar kijken we hoe we nog meer de persoonlijke zorg en ondersteuning kunnen bieden. De visie op het persoonsgericht werken is dan ook met meerdere medewerkers vanuit verschillende functies ontwikkeld. Fijn is het om te zien dat je als medewerker alle ruimte krijgt om ideeën of suggesties naar voren te brengen die de cliënt ten goede komen. Je hebt inspraak.”

## Kijken naar de toekomst

“Het aanbod van zorginnovaties groeit snel. Als zorgorganisatie investeren we in robotica en domotica, alle-

maal middelen die kunnen bijdragen aan het welbevinden van mensen. Maar het allerbelangrijkst vind ik dat iemand de zorg krijgt op de plek en in een setting die bij hem of haar past en dat mensen zichzelf kunnen zijn. We moeten de maatschappij meer bij de zorg betrekken. In mijn ogen wordt de zorg voor oudere mensen nog te vaak als een last gezien. Daarom is het zo belangrijk om die buitenwereld nog meer naar binnen te halen en jonge mensen te enthousiasmeren voor de zorg. Mensen zeggen wel eens tegen mij: ‘het zal wel saai zijn wat je doet’. Of, nog erger, dat ze denken dat je in de zorg alleen billen wast. Terwijl het zo’n mooi en dankbaar beroep is waarin je heel veel te bieden hebt en je jezelf kunt blijven ontwikkelen. Daarom zeg ik altijd: werken in de zorg, hoe mooi is dat?”

“Het allerbelangrijkst vind ik dat iemand zorg krijgt op de plek en in een setting die bij hem of haar past en dat mensen zichzelf kunnen zijn.”



Bewoners  
**1.574**



Locaties  
**18**

Werkgebied  
**Delft, Pijnacker,  
Nootdorp,  
Midden-Delfland  
en Westland**



Waardering  
cliënten  
**7,7**



## Mevrouw Versluis-Vink: “Ik maak puzzels van wel 1000 stukjes”

Mevrouw Versluis-Vink is 94 jaar en woont nu 5 jaar en 8 maanden in zorgcentrum Cleijenborch in Colijnsplaat. “Ik had in het ziekenhuis gelegen en kon mezelf thuis niet meer goed redden. Mijn huis was ongeschikt om te blijven wonen. Samen met mijn kinderen heb ik toen besloten naar Cleijenborch te verhuizen. En daar heb ik geen moment spijt van gehad!”

### Mezelf zijn

“Weet u, ik neem me elke avond voor om vroeg naar bed te gaan, maar daar komt weinig van terecht. Vaak zijn er juist wat later op de avond leuke programma’s op tv. Ik ben dus altijd tot laat op. En dat vinden de zusters echt helemaal niet erg. Ik kan gewoon mezelf zijn. Ook overdag ben ik graag op mijn kamer. Dan leg ik een puzzel aan mijn grote tafel, soms van wel 1000 stukjes. Daar ben ik mee begonnen nadat mijn man is overleden. Het is echt verslavend, maar daar doe ik niemand kwaad mee, toch? Of ik lees een boek. Ik houd van romans en gedichten. De mooiste gedichten schrijf ik in een boekje. Tenminste, als mijn hand een beetje meewerkt, die doet het niet meer zo best. Ach, zo ben ik altijd bezig.”

### Bijbelbespreking

“Het contact met de zusters en de andere bewoners is heel leuk. Ook met de demente bewoners hoor, dat maakt mij niet uit. En de vrijwilligers zijn erg aardig. Ze organiseren zoveel voor ons! Er is iedere dag wel wat te doen. Morgen gaan ze bloemschikken. Maar daar ga ik niet naartoe. Ik heb niet meer de behoefte om aan alles mee te doen. Ik ben graag op mezelf. Als ik iemand wil zien, ga ik koffiedrinken in de salon. En op maandag ga ik naar de gymnastiek, op dinsdag naar de bijbelbespreking. Dan komt de dominee naar Cleijenborch. Dat vind ik fijn. Want het geloof is voor mij heel belangrijk. Het geeft houvast in mijn leven.”

### Zwitserland

“Ik ben geboren en getogen in Colijnsplaat, in Zeeland. Ik heb er mijn hele leven gewoond. Mijn vijf kinderen, zeven kleinkinderen en twee achterkleinkinderen zijn allemaal uitgevlogen. De een woont wat dichterbij dan de ander. Ik zie ze niet zo vaak, maar we bellen regelmatig. En als mijn kleinkinderen examenuitreiking hebben, zorgen ze dat ik erbij ben! Op vakantie ben ik nooit geweest, ik had geen ‘vakantieman’. En vroeger was dat ook veel minder gewoon. Toch wilde ik zo graag nog eens de bergen zien. Niet zo lang geleden heeft mijn schoondochter me meegenomen naar Zwitserland. Dat was zo mooi! Nu leef ik bij de dag. Als je 94 bent, is elke dag er één. Ik ben dankbaar dat ik het zo goed heb. Ik zeg altijd: ‘verdriet krijg je en plezier moet je maken’. Dus dat doe ik!”

# St. Ouderenzorg Noord-Beveland

## Merkbare verandering

"We leiden meer BBL-leerlingen op, dat merk ik sinds er meer geld is. Natuurlijk is leerlingen opleiden mijn werk, maar nu was het: 'ga maar los, zoek de pareltjes er maar uit'. En dat doe ik. Een andere concrete verandering is de verbouwing boven. De huiskamer daar was te klein voor de cliënten. Na een verbouwing is hij nu twee keer zo groot. Dat creëert rust. Verder zetten wij binnen Cleijenborch erg in op welzijn. Zorgmedewerkers worden ook echt 'uitgepland' om daar meer aandacht aan te kunnen besteden. Als ik zeg 'welzijn' bedoel ik veel meer dan activiteitenbegeleiding. Natuurlijk, dat doen we ook. Maar welzijn is ook een arm om iemands schouder, samen buiten een ijsje eten, een potje Rummikub of even naar het strand. Of gewoon zeggen dat iemand een mooie jurk aan heeft. Tijd en aandacht voor de bewoner, daar gaat het om. In diezelfde ontwikkeling van meer aandacht voor welzijn, past ook de functie van zorgassistent die we sinds een paar jaar hebben. Zorgassistenten ondersteunen de zorgmedewerkers. In zorgtaken, maar ook door bijvoorbeeld samen met de mensen appelmoes te maken of iets anders te doen. Het motiveren en activeren van bewoners is ook deel van hun werk. Een technologische aanwinst van de laatste tijd is de tovertafel. Verder zijn we bezig met gps-technologie. Ons elektronisch cliënten-

dossier is inmiddels zo ingericht dat ook de familie kan meelezen, ook dat is een positieve verandering. Op het gebied van opleidingen zijn we heel actief. Denk aan de verzorgenden die we opleiden tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatrie (GVP'er) en de verpleegkundigen die zich kunnen specialiseren tot bijvoorbeeld wondverpleegkundige."

## Verskil voor de bewoner

"Ik denk dat alles wat wij méér doen op het gebied van welzijn voor bewoners het best merkbaar is, daarvoor is echt meer aandacht nu. Zo doen we veel met muziek. We adviseren familieleden om een iPad of mp3-speler te kopen voor hun dierbare, zodat wij af en toe hun favoriete muziek kunnen laten horen. En we hebben een heerlijke luie stoel, met twee ingebouwde boxen. Dat stimuleert het rusten. Die ontspanning die je dan ziet op die gezichten! Onbetaalbaar. Op redelijk korte termijn komen er nog meer investeringen op welzijnsgebied. We zijn bezig om het restaurant ook open te stellen voor familie en anderen. Voor een kleine organisatie als de onze betekent dat nogal wat. Ik hoop dat het lukt. Het zou mooi zijn als de mensen met iemand uit hun eigen netwerk gezellig een kopje koffie kunnen gaan drinken. Iets anders dat op de rol staat, is een kleine veeboerderij met volière. Verder



Sylvia Huibregtse

"Ik werk 32 jaar in de ouderenzorg, vanaf het begin bij deze organisatie. De laatste vijf jaar ben ik praktijkopleider. Aanvankelijk had ik ook nog zorgtaken, nu ben ik helemaal vrijgemaakt voor het opleidingsbeleid. Ik werk overdag.

Toen ik jong was, trok de zorg me niet. Dat werd anders zodra ik echt contact kreeg met cliënten. Ik heb geen seconde spijt gehad van mijn keuze. Het is het mooiste vak van de wereld, dat laat ik ook zien aan onze leerlingen. Het is zó mooi om met en voor deze mensen te werken, om bij te dragen aan hun welzijn."



merken de cliënten dat er (nog) beter naar hen wordt geluisterd. Vroeger was het zo dat wij er 's morgens alles aan deden om met elkaar om kwart over tien aan de koffie te zitten. Dat is nu niet meer zo. Wat geeft het, als het elf uur wordt? We gaan meer uit van de cliënt, proberen iedereen naar wens te helpen. Het is zo fijn om iemand in bad te kunnen doen met een muziekje. Je ziet soms bepaalde contracturen versoepelen, dan ligt de arm gewoon recht... Want onze haast, onze drukte kan bij bewoners letterlijk tot kramp leiden."

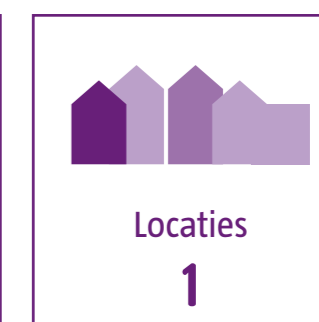
## Invloed en betrokkenheid

"Cleijenborch is een kleine organisatie, we kennen elkaar goed en communiceren gemakkelijk. De lijntjes zijn kort en de bestuurder is uitstekend toegankelijk. Ze luistert prima naar wat er leeft onder het personeel. Toen de medewerkers aangaven dat die huiskamer boven écht te klein was, werd daarop bijna direct actie ondernomen. Op mijn eigen vakgebied heb ik ook voldoende invloed, als lid van de ondernemingsraad net zo. Ook de zorgmanager luistert naar de medewerkers en past zo nodig de diensten aan, bijvoorbeeld. Misschien zou het op het gebied van besteding van de nog vrijkomende extra middelen de komende jaren goed zijn om het personeel te vragen nog actiever mee te denken."

## Kijken naar de toekomst

"Voor onze organisatie en voor de hele sector is extra personeel het allerbelangrijkst. Het valt niet mee, ook wij merken het inmiddels. Ons pluspunt is onze reputatie van kleine en warme instelling. Individuele aandacht voor de cliënt staat hier duidelijk bovenaan. De veeboerderij en het restaurant – die komen er. De ingezette innovatie op het gebied van gps zou ik graag uitgebreid zien. Het opleidingsbeleid moeten we minimaal op dit niveau volhouden. Een laatste punt waarop we de komende jaren nog meer moeten inzetten, is onze buurtfunctie. Onze locatie ligt pal naast een basisschool, daarmee hebben we goed contact. We waren pas met onze oefenpop 'mevrouw Pieterse' in groep 1 en 2. We hadden pleisters bij ons van K3 en Cars, helemaal geweldig. In de oudere groepen mochten leerlingen de tillift gebruiken. Nu weten ze veel beter wat er bij ons gebeurt."

"Elke ochtend kijkt een bewoner door het raampje in mijn deur. Dan zingen we even samen een liedje of maken we een praatje. Het gaat echt om kleine dingen."



# Noorderbreedte

## Merkbare verandering

“De gevolgen van de extra financiële middelen die beschikbaar zijn gesteld, merken we op diverse fronten. Onze locatie voor mensen met dementie in kleinschalige woningen is vrij nieuw. Met als gevolg dat de sfeer veel te strak en modern was voor de doelgroep. We hebben de kleinschalige woningen nu kunnen aanpassen zodat ze een veel betere uitstraling hebben die past bij de leeftijd en de herinneringen van onze bewoners. Verder hebben we nu weer veel meer ruimte om gebruik te maken van het rolstoelbusje dat we delen met anderen, om uitstapjes te maken met bewoners. De aandacht daarvoor was lange tijd naar de achtergrond verdwenen, maar er wordt nu weer regelmatig gebruik van gemaakt zodat bewoners meer naar buiten kunnen. De zorgmedewerkers hebben eraan moeten wennen dat welzijn voor de bewoners weer meer ruimte kan krijgen, dat het een onderdeel van zorg is, maar het gebeurt nu wel. Door de extra financiële middelen zijn er meer mogelijkheden om de bewoners persoonlijke aandacht te bieden. We zitten nu in de omslag naar zelfsturende teams en in dat kader wordt veel ruimte geboden voor deskundigheidsbevordering. Er is ruimte om door te groeien. Niet alleen naar een hoger deskundigheidsniveau maar ook in de breedte, via symposia, een dag over dementie of door je

te specialiseren in een deelgebied van het werk. Maar zeker ook om te leren om in het werk meer uit te gaan van de combinatie van zorg én welzijn. We hebben al één medewerker die de opleiding zorg en welzijn niveau 3 heeft en die neemt de collega's nu mee in deze manier van werken en neemt deel aan de activiteitenwerkgroep van de afdeling. Bij nieuwe medewerkers wordt in de scholing ook aandacht gegeven aan die combinatie. Op onze afdeling hebben we ook een pilot gehad van de opleiding welzijn en zorg niveau 2 waarbij leerlingen van het ROC hier werden opgeleid tot helpenden. Een voordeel hiervan was dat het ons extra handen gaf, wat met name in de avonden ruimte gaf voor nog een koffiemoment of gezellig samenzijn, zo geef je de woonkamer meer leven. Met alleen het vaste team medewerkers red je dat niet. We hebben een medewerker gastenservice die iedere dag vers kookt. Dat geeft een heel andere sfeer. Zelfsturing houdt ook in werken in integrale teams: met elkaar werken geeft een ander contact met de bewoners. Dit krijgt steeds meer vorm. We zoeken naar personeel, maar dat is moeilijk te vinden. Er is ook contact met het UWV om zij-instromers te interesseren om bij ons te komen werken. Zo ben ik zelf ook ooit in de ouderenzorg terechtgekomen. Ik wilde eigenlijk kleuterleidster worden, maar werd uitgenodigd om kennis te maken de ouderen-



Marina Steeman

“Ik ben verpleegkundige en werk nu 32 jaar in de ouderenzorg. Dit doe ik 32 uur in de week en ik draai alle diensten.

Dit werk doe ik omdat ik het gewoon mooi vind om oudere mensen zowel zorginhoudelijk als op het gebied van welzijn een mooie dag te bezorgen. Het gaat mij om meer dan alleen het medische deel, het gaat me om de hele persoon.”

# noorderbreedte<sup>o</sup>

■ samen het beste van de zorg

zorg en kreeg werk in een verzorgingshuis. Eenmaal binnen nooit meer weg, door de jaren heen de nodige opleidingen gevolgd, het werkt dus echt. Zo heb ik nu collega's vanuit de verzekeringswereld en het bankwezen die zijn omgeschoold tot verzorgende IG en verpleegkundige. Wat technologie betreft hebben we al geïnvesteerd in een droomtafel, een robot en een systeem om bewoners op afstand te kunnen observeren en dus meer bewegingsvrijheid te geven.”

## Verschil voor de bewoner

“Door de grotere aandacht voor welzijn komen bewoners de dag beter door. Het gevolg is dat ze minder zorg vragen. Als ze alleen op hun kamer zitten, bellen ze eerder al is het soms gewoon ook om even iemand te zien. Nu is er meer ruimte om samen te zijn, in de buurtkamer een praatje te maken. Ook voor wie toch op zijn eigen appartement wil blijven, is nu meer ruimte voor aandacht. Ik heb echt wel het idee dat ze rustiger zijn geworden, gelukkiger. Doordat ze 's avonds op de buurtkamer samen kunnen zijn, hebben ze een fijnere avond, ze zijn actiever geweest waardoor ze soms later op bed gaan en een betere nacht hebben.”

## Invloed en betrokkenheid

“Er is een werkgroep gekomen waarin medewerkers de ruimte krijgen om mee te denken en plannen te maken. Als die werkbaar zijn, worden ze ook gehonoreerd. Op de buurtkamer is bijvoorbeeld een dvd-speler gekomen. We geven nu ruimte voor jeugdsentiment door afleveringen van Swiebertje te tonen. Dan komen de verhalen over vroeger en ontstaat ook een heel mooie interactie tussen de bewoners onderling. Eén bewoner is gek op Julio Iglesias, en dat hebben we gebruikt als aanknopingspunt om een Spaanse avond te organiseren. Zulke dingen kunnen nu gewoon.”

## Kijken naar de toekomst

“Mijn eerste gedachte is: meer handen aan het bed. Net wat meer medewerkers om iets een-op-een met een bewoner te kunnen doen. Maar ik weet ook dat dit makkelijk gezegd is en dat het daar niet alleen in zit. Beter gebruik leren maken van de technologische ontwikkelingen om het werk fysiek minder zwaar te maken is ook belangrijk. En het zit ook in kleine dingen, spellen bijvoorbeeld. Als je daar één exemplaar van hebt, staat het misschien net op een andere afdeling op het moment dat je merkt dat een bewoner er zin in heeft. Dat is heel makkelijk op te lossen.”

“Door de extra financiële middelen zijn er meer mogelijkheden om de bewoners persoonlijke aandacht of een uitstapje te bieden.”



## Merkbare verandering

“Ik heb letterlijk mijn baan te danken aan het extra geld dat we hebben gekregen als organisatie. Rivas heeft ervoor gekozen de functie van facilitair medewerker in het leven te roepen toen bekend werd dat die middelen vrijkwamen. Dus we hebben meer personeel, ook op de psychogeriatrische huiskamers. Daar zijn nieuwe collega’s gekomen voor ondersteuning tussen 17 en 21 uur. En ik ben er voor de somatische bewoners. Hoewel ik natuurlijk cliënten heb die ook psychogeriatrische klachten gaan vertonen. Door mijn ervaring kan ik daar goed mee omgaan. Ik voel de meerwaarde van mijn aanwezigheid: doordat ik er ben voor het kopje koffie en het praatje hebben mijn zorgcollega’s meer tijd voor hun eigenlijke werk. Voorheen waren zij het die het Binnenplein be-manden. Nu hebben zij op dat punt een stukje rust. Ze brengen iemand ’s morgens in vertrouwen naar het plein, weten dat die persoon in goede handen is. Dat ik aandacht geef en hulp bied bij slikproblemen, bijvoorbeeld. Ze doen hun eigen werk op de afdeling en gaan meer voldaan naar huis. Zelf kom ik ook fluitend naar mijn werk en ga ik fluitend weer naar huis. Ik kan het lichamenlijk prima aan. Ook de afwisseling is fijn: ik doe van alles – van het instrueren van nieuwe vrijwilligers tot het inschenken van koffie en thee. Bij het drinken bied ik

waar nodig hulp. Ik begeleid mensen naar het restaurant. Dan eten we samen terwijl ik cliënten die dat niet zelf kunnen help. Die warme maaltijden vind ik zó leuk om te doen. En de mensen weten me te vinden als ze eens iets kwijt willen. Soms komen in gesprekken heel persoonlijke dingen aan de orde. Dat menselijke contact is belangrijk voor de cliënten en het maakt mijn werk bijzonder. Op technologisch gebied hebben we binnen het elektronisch cliëntendossier nu de mogelijkheid voor de eerste contact-persoon om mee te lezen, als de cliënt dat althans op prijs stelt. Verder zie ik binnen onze organisatie veel nieuwe gezichten. Er worden continu nieuwe mensen opgeleid, ondanks het feit dat het zo lastig schijnt te zijn om mensen voor de zorg te interesseren. Ook voor de nieuwe functie van facilitair medewerker heeft Rivas heel actief geworven.”

## Verschil voor de bewoner

“Bewoners zien nu vaker een vertrouwd gezicht, iemand met wie ze een band kunnen opbouwen. Aan zo iemand kun je dan ook werkelijk iets vertellen als je ergens mee zit. Ze krijgen meer aandacht, er is meer tijd, meer rust. Bij ons is het activiteiten-aanbod heel ruim. Behalve zingen en bingo is er bijvoorbeeld een mannensoos, die wordt goed bezocht. Maar als iemand geen zin heeft om mee te doen aan een activiteit heeft hij de keuze om rustig op



Trudie Hoogendijk

“Ik ben 64 jaar en werk nu zeventien jaar in de ouderenzorg. Ik heb al mijn eerdere functies met heel veel plezier gedaan, maar lichamenlijk lukten de zorghandelingen niet meer. Nu heb ik zó’n geweldige baan: ik ben facilitair medewerker. Dat betekent dat ik op het Binnenplein onze somatische cliënten extra aandacht en ondersteuning geef, bijvoorbeeld als ze koffie komen drinken. Dat directe contact – daarvan kan ik zo genieten, daar doe ik het voor. Ik werk 24 uur, tussen 09.30 en 16.30, ook om het weekend.”

het Binnenplein te blijven. Daar is iedereen vrij in. Ook merk je dat een nieuwe bewoner en familie het fijn vinden als wij rustig de tijd nemen om ze op zo’n eerste dag goed op te vangen. Pas nog kwam er een nieuwe meneer bij ons wonen, hij kwam kennismaken. Zijn vrouw en dochter waren erbij. Ik heb uitgebreid de tijd kunnen nemen om rustig te luisteren. Want je probeert iemand toch goed op te vangen, een vertrouwde en veilige omgeving te bieden. Binnen een week kreeg ik een compliment, eerst mondeling en daarna per mail: dat men het zo geweldig had gevonden hoe ik de tijd voor hen had genomen. Fijn toch.”

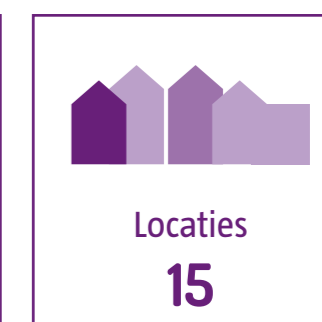
## Invloed en betrokkenheid

“Er is wel degelijk invloed geweest op hoe wij het extra geld zouden gaan uitgeven. Eigenlijk kwam de behoefte naar meer ondersteuning van meerdere kanten tegelijk. Zowel cliënten, familie, vrijwilligers als medewerkers gaven aan dat de drukte in de vroege avond op de pg-huiskamers een knelpunt was. Zo werd de nieuwe functie gecreëerd, zowel voor de huiskamers als voor het Binnenplein. Op deze manier heeft Rivas ervoor gekozen om de kwaliteit van zorg te verhogen. Als er in de toekomst nog meer geld vrijkomt, wil ik best zelf wat meer meepraten over waar dat heen moet.”

## Kijken naar de toekomst

“We moeten vooral doorgaan op de ingeslagen weg van meer tijd en aandacht geven aan de bewoners. Voor wat betreft mijn eigen functie zou ik graag zien dat die zeven dagen per week zou worden ingevuld. Op dit moment zijn mijn collega en ik om beurten in het weekend aan de beurt, maar doordeweeks blijven er nog dagen over waarop zorgmedewerkers het plein erbij doen. Eigenlijk zijn ze daarvoor te druk. Het zou beter zijn als zij gewoon hun eigen werk op de afdeling blijven doen en er nog een extra facilitair medewerker wordt aangenomen. Ditzelfde geldt voor de pg-huiskamers: nu valt de extra ondersteuning in de avond, maar ook in de ochtend is daaraan behoefte. Het zou mooi zijn als bewoners zodra ze gaan ontbijten die extra aandacht en ondersteuning kunnen krijgen. Dan kun je eens vaker met iemand naar buiten bijvoorbeeld. En ook de zorgmedewerkers krijgen zo meer lucht.”

“Ik zeg zo vaak tegen mezelf: hadden ze deze functie maar tien jaar eerder in het leven geroepen! Want tijd en aandacht besteden aan cliënten – daar gaat het om.”



# Omring

## Merkbare verandering

“Drie jaar geleden ben ik begonnen als kwaliteitsverpleegkundige op de locatie Den Koogh in Den Helder. Ik zit niet meer in de directe zorgverlening, al draai ik af en toe wel mee om feeling te houden met de teams en de bewoners. Het is mijn taak om de kwaliteit van de zorg goed te houden, waar mogelijk te verbeteren en daarbij goed naar collega's te luisteren. Ik coach medewerkers vakinhoudelijk, verzorg workshops en trainingen en ondersteun medewerkers in vernieuwingstrajecten, zoals de implementatie van het elektronisch cliëntdossier. Als ik kijk naar veranderingen in de organisatie, dan valt als eerste op dat Omring echt investeert in hoger gekwalificeerd personeel. Dat gebeurt door het aantrekken van meer hbo-v-studenten en door het opleiden van medewerkers naar hogere niveaus. Medewerkers geven zelf regelmatig aan dat ze dat graag willen en krijgen de mogelijkheid om zich verder te ontwikkelen. Dat draagt bij aan het werkplezier en komt de kwaliteit van de zorg ten goede. De inzet van woonassistenten heeft waarschijnlijk eenzelfde effect. Nog niet alle locaties van Omring hebben die assistenten, maar het is wel de bedoeling om hun aantal uit te breiden. De woonassistenten houden zich bezig met de bewoners in de huiskamer, serveren koffie en thee en maken een praatje.

Het voordeel is dat het zorgpersoneel zich in die tijd expliciet op de zorg kan richten. Op technologisch gebied is ook duidelijk sprake van veranderingen. Zo kunnen we met gps-systemen de vrijheid van steeds meer bewoners vergroten. In Den Koogh hebben we één afdeling voor mensen met dementie, maar hier heeft nog geen enkele bewoner een gps-systeem. Op andere plaatsen wel. Ook afdelingen somatiek zijn geïnteresseerd, omdat steeds meer bewoners van deze afdelingen met cognitieve problemen kampen. Het toenemend gebruik van gps-systemen past in ons uitgangspunt beweging te bevorderen en het beperken van mensen in hun bewegingsvrijheid tegen te gaan. Zelf ben ik er een groot voorstander van om mensen de ruimte te geven, dus ik vind dit een hele goede ontwikkeling.”

## Verschil voor de bewoner

“Het aantal activiteiten is de laatste jaren eveneens fors uitgebreid en dat komt het welzijn van bewoners ten goede. Er gebeuren leuke dingen, zoals laatst, toen er een visboer in Den Koogh stond. Daar gaan dan echt heel veel bewoners naartoe, die vinden dat geweldig. Net zoals het bezoek van de patatkraam. Wat verder beslist een positief effect heeft op het welzijn van bewoners, is het gebruik van gps-systemen. Meer beweging en vrijheid



Heleen de Boer

Heleen de Boer is kwaliteitsverpleegkundige en werkte de laatste dertig jaar in diverse functies bij Omring. Voorheen draaide ze altijd verschillende diensten, nu alleen nog dagdienst, 28 uur in de week.

“Ik vind het fascinerend om met ouderen te werken. Zeker nu de zorgvraag van mensen steeds complexer wordt, omdat zij in een steeds latere fase van een ziekte worden opgenomen. Het is heel mooi werk, de dankbaarheid van mensen is vaak groot. En ik vind het fijn dat ik in mijn functie iets kan toevoegen aan de kwaliteit van de zorg.”



vinden mensen natuurlijk fijn. Wat het effect van de woonassistenten is weet ik niet, omdat ik daar zelf nog geen ervaring mee heb. Maar ik verwacht dat dit positief uitpakt.”

## Invloed en betrokkenheid

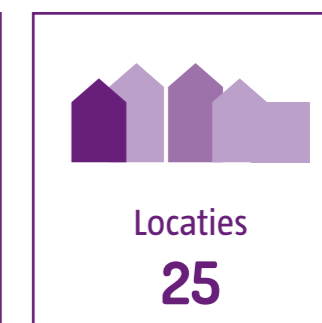
“In mijn functie als kwaliteitsverpleegkundige kan ik zeker invloed uitoefenen op het beleid en de beslissingen die genomen worden. Signalen die ik opvang en dat wat ik observeer, speel ik door naar de locatiemanagers, regelmatig voorzien van adviezen. Ik fungeer als een soort schakel tussen de werkvloer en het management. Nog niet zo lang geleden heb ik voor de somatische afdelingen een scholing georganiseerd voor het omgaan met cognitieve problemen, want daar was duidelijk behoefte aan. Daarnaast ben ik de schakel tussen de werkvloer en andere disciplines in huis, zoals de paramedici. In die rol zet ik mij onder andere in voor een goede samenwerking, want dat komt de kwaliteit van zorg weer ten goede. Ik heb het gevoel dat medewerkers hier goed gehoord worden. Maar als medewerkers dat anders ervaren, kaart ik dat aan bij het management en maken we een plan om hier verandering in te brengen. Sprekend over betrokkenheid: de kwaliteitsverpleegkundigen in huis komen regelmatig samen en hebben een kwaliteitsscan ontwikkeld

met vijftien punten van aandacht, zoals de hygiëne. Die scan kan per locatie worden afgenomen, zodat je kunt vastleggen wat verbeterd kan worden en wat prioriteit verdient.”

## Kijken naar de toekomst

“De veranderingen gaan zo snel dat niet iedereen die kan bijhouden. Zo vraagt de invoering van het elektronisch cliëntdossier in combinatie met een persoonsgerichte werkwijze veel van onze medewerkers, zeker van de oudere generatie. Ik ondersteun medewerkers in al deze ontwikkelingen en van mij mag het tempo wel wat lager. Wat de vrijheid van bewoners betreft, vind ik het fijn dat hier oog voor is en we de gps-systemen steeds vaker inzetten. Investeren in beweging is belangrijk. Mijn grootste wens voor de toekomst is dat we de somatische afdelingen ook gaan omvormen tot kleinschalige woonvormen. In de psychogeriatricie heeft dat duidelijk een positief effect: het vergroot de betrokkenheid bij bewoners, bij wat zij graag eten en hoe zij hun dag willen indelen. Daar is op somatische afdelingen eveneens grote behoefte aan.”

“Ik ben er een groot voorstander van om mensen de ruimte te geven, dus ik vind het een hele goede ontwikkeling dat we steeds vaker gps-systemen inzetten.”



# Het Laar

## Merkbare verandering

“Een hele duidelijke verandering is dat er meerdere mensen zijn aangenomen om het welzijn van de bewoners te verbeteren. Zo hebben we nu extra huiskamermedewerkers die allerlei activiteiten organiseren. Dat kunnen hele eenvoudige dingen zijn, zoals samen de krant lezen of een gezellige muziekmiddag. Maar de huiskamermedewerkers organiseren ook hele leuke uitstapjes, zoals een bezoekje aan de dierentuin. Zij krijgen dan hulp van onze gastheren en gastvrouwen, die elke dag in de huiskamers actief zijn. Zij helpen bewoners bijvoorbeeld bij het ontbijt. Wat ik zelf heel goed vind, is dat de activiteitenbegeleiders nu meer tijd hebben gekregen om een-op-een activiteiten met bewoners te doen. Zo is er een bewoner die vroeger altijd heeft geschilderd. Die kan die oude hobby nu weer oppakken, omdat de activiteitenbegeleider tijd heeft om hem hierin te begeleiden. En de bewoner die laatst graag een keertje naar de stad wilde, kon dat doen omdat er een activiteitenbegeleider mee kon gaan. Ik vind het goed dat dit soort persoonlijke activiteiten nu kunnen dankzij het extra geld, want ieder mens is verschillend en heeft andere behoeften en interesses. Dan is het mooi als we daar op in kunnen spelen. Wat lastig blijft, is het aantrekken van extra verzorgenden en verpleegkundigen; vacatures blijven moeilijk in te vullen. Positief

is dat we meer nieuwe technologie en robotica kunnen inzetten. We hebben nu bijvoorbeeld een robotkat die de bewoners heel leuk vinden en aanhalen. En we maken gebruik van een Jobra-kast waarmee we geuren, geluiden en licht kunnen produceren. Die kast zetten we ook regelmatig in als we bewoners verzorgen. Een bepaalde geur of kleur kan mensen rustiger maken en dat is prettig voor iedereen. Qua omgeving hebben we eveneens veel vernieuwd in huis; alle huiskamers zijn weer helemaal netjes. En wat ik heel fijn vind: we hebben eind vorig jaar hele grote balkons gekregen waar wel twintig mensen op kunnen. Daardoor kunnen bewoners nu veel meer naar buiten. Voor de drie verpleegafdelingen voor mensen met dementie hadden we al een ruime binnentuin op de begane grond. Daar kom je echter niet zo snel vanaf de eerste en tweede verdieping. Nu kunnen we makkelijk met bewoners het balkon op. Zo krijgen ze frisse lucht en hebben ze zicht op de tuin aan de andere kant van het gebouw.”

## Verskil voor de bewoner

“Als verzorgende probeer je meer rust op de afdeling te creëren. Door de veranderingen de laatste tijd lukt dat beter, vind ik. We hebben meerdere nieuwe medewerkers gekregen en dat is positief, al duurt het even voordat zij



Nikki Ayaz-van Berkel

Nikki Ayaz-van Berkel is verzorgende IG bij Het Laar waar ze 28 uur in de week werkt, in alle soorten diensten. Ze begon haar carrière in de zorg tien jaar geleden en volgde diverse opleidingen om te komen waar ze nu is.

“Mijn moeder werkte ook in de zorg en als klein meisje ging ik al met haar mee als zij onverwacht dienst had. Ik vond de ouderenzorg toen al leuk. De warmte die mensen me gaven, gewoon heel fijn. Zo ben ik er min of meer in gerold.”

het vertrouwen van bewoners hebben gewonnen, dat kost gewoon tijd. Is dat eenmaal gelukt, dan kun je meer. Het is heel belangrijk dat je zelf rustig je werk kunt doen, want als je zelf gehaast bent, worden mensen daar onrustig van. Ik merk ook dat het helpt als er per huiskamer altijd iemand is voor de bewoners die activiteiten met hen doet. Zo hebben we nu bijvoorbeeld een Tover tafel. Daarmee krijg je bewoners in beweging die al verder in het proces van dementie zitten en vaak in zichzelf zijn gekeerd. Aan de Tover tafel zie je ze toch reageren, worden ze afgeleid en neemt hun onrust af. Hoe persoonsgerichter je te werk kunt gaan, hoe beter het is.”

## Invloed en betrokkenheid

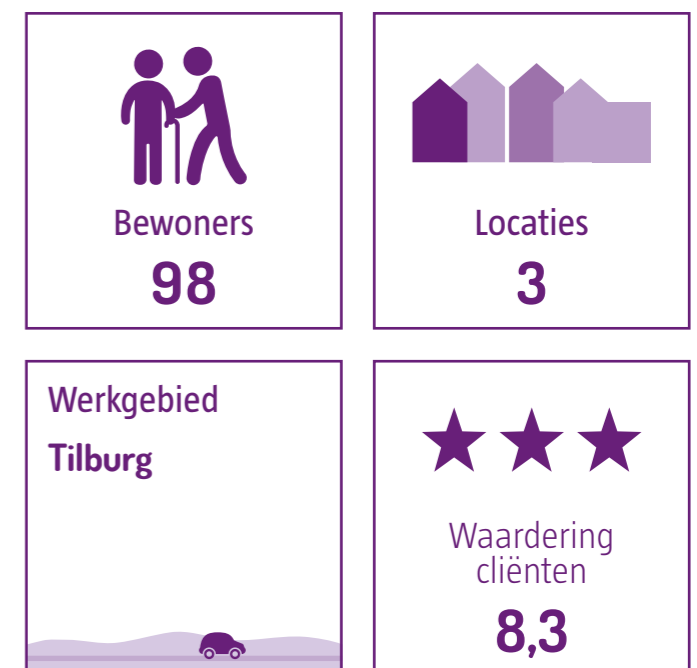
“Binnen Het Laar werken we met zelforganiserende teams. We mogen binnen kaders zelf invulling geven aan bijvoorbeeld het besteden van uren, de inzet van personeel, het bestellen van artikelen en het aanbieden van activiteiten. Dat is best een intensief proces. Het is fijn dat er binnenkort een extra coach komt die de teams en managers in dat proces ondersteunt. De coaches kijken waar wij als medewerkers tegenaan lopen. Daarbij gaan ze in op mogelijke oplossingen en verbeteringen die wij zien. Dat wij mogen meedenken en meepraten binnen zelforganiserende teams, vind ik positief. Daar-

door worden wij als werkvloer beter gehoord en voelen we ons gewaardeerd.”

## Kijken naar de toekomst

“Ik denk dat we de kwaliteit van zorg verder kunnen verbeteren als we ons kunnen concentreren op zes tot acht bewoners; je gaat mensen dan vanzelf beter leren kennen. Daarom werken we sinds dit jaar met contactrollen, waarbij iedere verzorgende aanspreekpunt is voor een groepje van drie tot vijf bewoners. Verder gaan we over naar een nieuw elektronisch dossier, zodat ook de familie thuis de zorg beter kan volgen en weet wat er gebeurt. De lijntjes worden hierdoor korter en de communicatie met familie verloopt efficiënter. Zo houden we meer tijd over voor de bewoners en dat is natuurlijk weer goed voor de kwaliteit van de zorg die wij bieden.”

“Ik vind het goed dat persoonlijke activiteiten nu kunnen dankzij het extra geld, want ieder mens is verschillend en heeft andere behoeften en interesses.”





## Merkbare verandering

“De kwaliteit van zorg is omhoog gegaan. Er is meer personeel, meer tijd en meer persoonlijke aandacht voor de bewoners. Doordat we nu meer collega’s hebben, heeft iedereen meer plezier in zijn werk: er is meer tijd dan toen alles nog snel-snel moest. Daardoor ben je meer gemotiveerd, dat merk ik bij mezelf ook. En als er nu nieuw beleid wordt ingevoerd, reageren we eerder met ‘oh leuk’, dan zoals vroeger vaak met ‘oh nee, wéér iets nieuws dat bovenop ons gewone werk komt’. Verder is er meer tijd en geld voor zinvolle daginvulling. Icare heeft op dat gebied ook allerlei hulpmiddelen kunnen aanschaffen. Denk bijvoorbeeld aan de belevingstafel, robothondjes en een fietslabyrint. Een ander technologisch hulpmiddel waarmee we een pilot doen, is de camera. In de nachtdienst werken we met bewegings-sensoren: zodra iemand uit bed komt, gaat er een bel bij de zorgmedewerker. Die gaat dan kijken op de kamer. Misschien is er inderdaad hulp nodig, vaak ook niet. Als de medewerker dan de kamer op loopt, stoort ze de bewoner onnodig. In één woning kunnen zorgmedewerkers nu op het scherm zien of ze wel of niet naar de bewoner toe moeten. Behalve dat je het hierdoor de medewerker gemakkelijker maakt, is het ook prettiger voor de bewoner. Als iemand nog zelf naar het toilet

kan, kan hij die regie gewoon behouden. Je ondersteunt gerichter. En het is voor iedereen rustiger.”

## Verskil voor de bewoner

“Er is meer rust in de woningen. We werken met veel meer bekende gezichten dan vroeger, doen steeds een beroep op een kleine, vaste flexpool. We zorgen dat een collega bij de bewoners blijft als een ander een bewoner naar het toilet helpt. Dat merkt ook de familie als die op bezoek komt. Onze bewoners zijn meer buiten, krijgen meer beweging, hebben een zinvollere dag. Ze vervelen zich minder. Doordat er meer rust is en een betere daginvulling zijn onze MIC-meldingen over agressief gedrag behoorlijk gedaald. Dat zie je duidelijk als je de cijfers uit het eerste kwartaal van 2018 naast die van 2017 legt.”

## Invloed en betrokkenheid

“Icare werkt op basis van shared governance: gedeelde besluitvorming. Dat doen we in zogenoemde kwaliteitsgroepen, waarin medewerkers zitten vanuit de thuiszorg en de intramurale zorg. Zo bepalen we samen het beleid, mede vanaf de werkvloer. Toen ik hier zes jaar geleden kwam, was de organisatie veel meer top-down georganiseerd, nu werken we in kleine teams op basis van eigen verantwoordelijkheid. Ik denk dat de kwaliteitsimpuls



Elise Baudet

“Ik ben hbo-verpleegkundige geriatrie en gerontologie. Ik werk op twee locaties en geef daar zorginhoudelijke coaching aan de teams die 24 uur per dag zorgen voor mensen met dementie. Dat doe ik vier dagen per week, van half acht ‘s ochtends tot vier uur ‘s middags.

Ik werk nu zes jaar in de ouderenzorg, een interessante doelgroep. Het zijn mensen met een heel leven achter zich, dat vind ik mooi. En mijn functie raakt zowel aan de directe zorg als aan het beleid.”



door de extra middelen wordt versterkt door de ontwikkeling die hier al gaande was: meer invloed op de besluitvorming. Ook nieuwe medewerkers moet je daarin vanaf het begin meenemen. Daarom hebben we meer interne opleidingsplekken voor verzorgenden IG en mbo-v’ers. Zo kunnen we jonge beroepsbeoefenaars laten wennen aan onze manier van werken en tegelijk binden aan de organisatie. In mijn eigen functie gaan zorginhoudelijke aspecten en beleid hand in hand. Toen de extra gelden aangekondigd werden in 2017 hebben de manager en ik overlegd. We besloten dat de teams zélf moesten aangeven hoe ze de middelen wilden uitgeven: moest een bepaalde dienst verlengd worden, moest er in de piektijd van acht tot elf uur ‘s morgens een dienst bij komen? Zulke keuzes moet je ook tussentijds goed evalueren. Want bewonersgroepen veranderen van samenstelling en daarmee ook de zorgvraag. Je moet je steeds afvragen of het geld goed wordt besteed.”

## Kijken naar de toekomst

“Toekomstwensen blijven er natuurlijk altijd. Om te beginnen zou ik graag zien dat de pilot met de camera’s in de nachtdienst breder wordt uitgerold. Dit toezicht op de kamers is prettiger voor de bewoner én de medewerker. Deskundigheidsbevordering van medewerkers is ook iets

waaraan we wat mij betreft de komende tijd nog meer aandacht kunnen geven. Onze doelgroep wordt steeds complexer, we hebben vaker te maken met moeilijk verstaanbaar gedrag. Het lijkt mij goed om aan de slag te gaan met methodisch werken: dan doorloopt een team het gehele zorgproces rond een casus. Je bekijkt samen wat er aan de hand is, welk probleem er is. Vervolgens stel je stap voor stap vast welke interventies al dan niet zijn ingezet en waarom. Ook alternatieven komen aan bod. Verder kan intervisie wellicht iets toevoegen aan onze manier van werken en scholen. Tenslotte heb ik wel ideeën voor eventuele nieuwbouw op de langere termijn. Een van mijn locaties is bepaald niet nieuw meer, stamt nog uit de tijd van meerpersoonskamers en gedeelde badkamers. Het gebouw is uiteraard van binnen aangepast aan de eisen van deze tijd. Maar de huidige kamers verschillen nog steeds erg van grootte. Wel heeft deze locatie meerdere binnen- en buitentuinen, dat is iets om bij mogelijke nieuwbouw zeker te behouden. En gedacht moet worden aan bergruimte en aan multifunctionele ruimtes voor allerlei activiteiten.”

“De ouderenzorg wordt inhoudelijk steeds complexer, waardoor elke dag anders is.”



# De Zellingen

## Merkbare verandering

"Ik werk in Woonzorgcentrum De Meander, op de afdeling Kanaallaan. Die bestaat uit twee woongroepen voor mensen met dementie, met elk zeven bewoners. In het verleden heb ik al eens stage gelopen bij de afdeling revalidatie en palliatieve zorg van De Zellingen. Ik ben nog niet zo lang in dienst, maar het is duidelijk waarin het extra geld de afgelopen jaren is geïnvesteerd. Zo zijn er om de kwaliteit van de zorg te vergroten meerdere verpleegkundigen niveau vier aangenomen en daarvan ben ik er een. Inmiddels ben ik EVV'er op deze afdeling, samen met een collega. Vanuit die rol kijken we specifiek naar wat bewoners nog zelf kunnen, hoe we dat kunnen stimuleren en wat iemand daarvoor dan nodig heeft. De laatste jaren is verder veel geïnvesteerd in het (bij)scholen van medewerkers, onder andere op het gebied van wondzorg, een goede benadering van bewoners en decubitus. Zo wordt hier het niveau van de kwaliteit van zorg verder omhooggetild. Dat doen we ook in het project 'Verzorgende in transitie' (Van Kleef Instituut): daarin leren we te kijken naar wat mensen met dementie nog wel kunnen en welke activiteiten daarbij het beste aansluiten, maar bovenal hoe wij daaraan als team kunnen bijdragen. Zo hebben we nu een snoezelkast. De materialen uit deze kast zorgen ervoor dat bewoners zich ontspannen en

beter kunnen communiceren. Heel bijzonder vind ik zelf de Cradle (CRDL): via een ovaal houten object maak je contact met een bewoner. Door samen je handen op de plaat te leggen, krijg je verschillende geluiden te horen, geluiden van vroeger, zoals een paard en wagen. Het effect is groot: je ziet mensen ontspannen en genieten bij de herinnering aan die geluiden. Mooi is eveneens het effect van onze robotkatten en de robothond op de bewoners. Alsof het echte dieren zijn, zo reageren zij hierop. Fijn is daarnaast het contact met familie via het Familienet. Zo houden we mensen op de hoogte van het reilen en zeilen op de afdeling. We laten zien wat we doen en plaatsen regelmatig foto's. Dat wordt erg gewaardeerd. Verder hebben we een beweegtherapeut en een muziektherapeut, die hun activiteiten de afgelopen jaren hebben kunnen uitbreiden. Door de uitbreiding van personeel kunnen we meer leerlingen opleiden. Dat is heel goed, want die nemen nieuwe kennis mee en daarvan leren wij ook. Al met al denk ik dat het werkplezier van medewerkers door alle veranderingen zeker is toegenomen."

## Verskil voor de bewoner

"Ik denk dat de bewoners hier gelukkig zijn. Er zijn meer medewerkers en daardoor krijgen ze meer aandacht en is er meer mogelijk. Zo organiseren we, samen met de



Judith Kramer

Judith Kramer is verpleegkundige niveau vier en werkt sinds januari van dit jaar 28 uur in de week bij De Zellingen, in alle soorten diensten. Ze combineert haar werk met een baan in het ziekenhuis op de afdeling dagbehandeling.

"Ik heb de BOL gedaan en kwam tijdens een snuffelstage met de ouderenzorg in aanraking. Ik heb daaraan toen meteen mijn hart verloren, want ik vind het heel dankbaar werk. Je kunt echt iets voor ouderen en hun familie betekenen. Ouderen geven mij hun vertrouwen en zijn blij als ik er ben. Ik vind het echt leuk om hier te werken."

Vrienden van De Meander, allerlei activiteiten in huis. Waar dat kan, nemen we bewoners daar mee naar toe, zoals het haring happen, of het bezoek van de kinderboerderij met verschillende dieren. Naast vrijwilligers die ons helpen, zie je een grote betrokkenheid van de familie bij activiteiten. Er is ook meer ruimte om zelf creatief te zijn, dan maken we soep of bakken pannenkoeken. Dat zijn allemaal dingen waarvan bewoners echt genieten. En de Cradle is dus echt bijzonder. Daarmee krijg je iemand altijd weer aan het glimlachen. Dat is gewoon heel mooi."

## Invloed en betrokkenheid

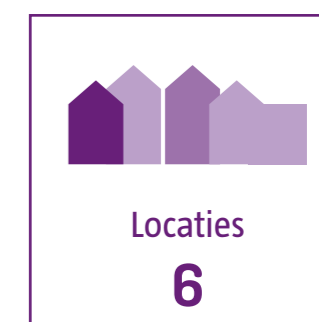
"Dit jaar is het project Informeel leiderschap gestart. Uitgangspunt is dat de medewerkers meer inspraak krijgen in de besluitvorming en in nieuwe projecten. Ik denk dat we ons daardoor op de afdelingen beter gehoord voelen. Andersom zullen we meer begrip krijgen voor het bestuur. Het project wordt momenteel opgezet en het is echt de bedoeling om daar alle vormen van zorg in te betrekken, ook de thuiszorg. Het echt met elkaar doen, dat is de gedachte en dat lijkt me heel goed. Zo hebben we als EVV'ers organisatiebreed regelmatig overleg. Dan bespreken we wat er goed gaat en wat niet. Zo kun je elkaar raadplegen en weet je wat er speelt. Samen streven naar één taal, één team, één taak, dat vind ik mooi. Wat

mijzelf betreft: ik combineer dit werk met een baan in het ziekenhuis. De kennis, die ik daar opdoe, kan ik weer meenemen naar mijn werk in de woongroep en andersom. Ik denk dat de zorg daarvan profiteert."

## Kijken naar de toekomst

"De twee afdelingen voor mensen met dementie zijn verdeeld over twee verdiepingen. Onze afdeling, Kanaallaan, ligt op de eerste verdieping. De tweede afdeling ligt op de begane grond. Omdat het om gesloten afdelingen gaat, is de bewegingsvrijheid nog te beperkt. Natuurlijk, bewoners worden zowel door het personeel als familie regelmatig mee naar buiten genomen. Maar als de twee afdelingen samengevoegd zouden worden, zou er binnen meer bewegingsruimte ontstaan. Dat lijkt me mooi, één verdieping, met in het midden een klein restaurantje, gewoon iets eenvoudigs. Verder ben ik voor eigen badkamers en toiletten voor bewoners, in plaats van de huidige badkamer met toilet per woongroep. Wat technologie en activiteiten betreft: natuurlijk kan het altijd beter, maar we doen wat we kunnen en de zorg hier is al heel goed. Dat moet zeker zo blijven."

"Door de uitbreiding van personeel kunnen we meer leerlingen opleiden. Dat is heel goed, want zij nemen nieuwe kennis mee en daarvan leren wij ook."





## Meneer en mevrouw Buurma: “Je moet het nemen zoals het komt”

Ze zijn eenenzestig jaar getrouwd en heel blij dat ze elkaar nog hebben. Het echtpaar Buurma oogt veel jonger dan het is – hij is 90 en zij 86 jaar. Mevrouw doet het rustig aan sinds een hartoperatie jaren geleden. En meneer zit in een rolstoel vanwege een onderbeenamputatie. Geestelijk zijn ze allebei nog in uitstekende conditie. Op klagen zul je ze niet betrappen. “Je moet niet moeilijk doen”, luidt hun devies. “En het allerbelangrijkste: we zijn nog samen.”

### Nieuw personeel

Het hoekappartement van zorglocatie Antonia in Almkerk is vrij nieuw, licht en ruim. Er staan nog verhuisdozen: het echtpaar is twee weken geleden hier ingetrokken. “We zijn binnen een halfjaar drie maal verhuisd”, vertellen ze. Na de operatie volgde eerst een verblijf op een revalidatie-afdeling en vervolgens gingen ze tijdelijk naar verpleeghuis Buurstede in Oosterhout. Totdat er plaats was bij zorgcentrum Antonia in Almkerk, dichterbij familie en kennissen. “Alle drie locaties zijn van De Riethorst Stroomland”.

Omdat ze nog maar zo kort ervaring hebben met deze zorgorganisatie, kunnen ze niet zeggen of de zorg er de laatste tijd beter op geworden is. Maar tevreden zijn ze wel. “Natuurlijk zie je verschillende gezichten. Dat komt ook doordat de stagiaires en leerlingen die ze aannemen het vak eerst nog moeten leren. Daar heb ik alle begrip voor, ik heb vroeger ook dingen moeten leren”, vindt meneer Buurma. “Het gebeurt regelmatig dat iemand met je bezig is en op een bepaald moment een collega moet halen omdat zijzelf die handeling nog niet mag doen. Ja, dat is logisch.” Beiden zijn van mening dat het extra verpleeghuisgeld de komende jaren aan nieuw personeel moet worden uitgegeven: “Je moet niet té zeer leunen op vrijwilligers, hoe goed die ook zijn.”

### Regie

Meneer Buurma doet zoveel mogelijk zelf en is stellig van plan zó hard te oefenen met zijn onderbeenprothese dat hij met de feestdagen weer kan lopen. Als er een verzorgende binnenkomt om de brace te verwisselen voor een steunkous, blijkt dat hij zelf de regie van zijn zorg stevig in handen heeft. Hij weet exact wat er hoe laat moet gebeuren en bespreekt dat.

Mevrouw Buurma vertelt dat ze een fanatieke puzzelaar is. “Zo vliegen de dagen om.” Ze denkt dat ze op Antonia dezelfde dingen kan doen als thuis. “Natuurlijk heb je wel eens een mindere dag, maar dat had je vroeger toch ook wel eens. Zó groot is het verschil met thuis nou ook weer niet. Het is hier goed.” Haar man gaat er ook graag eens op uit en ging pas nog een middagje mee vissen: “Ik ving er zes en won een bokaal. Daarna kregen we een hapje en een drankje – dat zijn de leuke dingen!”

## Merkbare verandering

“Je kunt vooral goed merken dat er nu meer aanbod is op het gebied van welzijnsactiviteiten. Dat doen we met bestaande én met nieuwe collega’s. Binnen Inovum hebben we ook twee dagbestedingscoaches nu. Bewoners kunnen kiezen uit groepsactiviteiten en individuele activiteiten. Omdat wij met somatische bewoners werken, zijn individuele activiteiten behoorlijk in trek, vooral naar buiten gaan. Onze locatie is gelukkig heel mooi gelegen, in de natuur. We proberen mensen zo veel mogelijk mee naar buiten te nemen. Er zijn ooievaars, er is een vijver met een speciale vlonder voor mensen die willen vissen. En dat doen ze ook. Het is fijn om te zien dat de bewoners meer te doen hebben op zo’n dag en meer te kiezen hebben: wat vinden ze leuk om te doen, wat niet? Vroeger hielpen we ’s morgens iedereen uit bed, verzorgden het ontbijt en deden dan de televisie aan. Dat was het dan, bij wijze van spreken. Nu merk ik dat het me ontzettend goed doet dat cliënten een prettigere dag hebben. Zoiets geeft een goed gevoel, daar doen we het voor. Dan gaan wij ook tevredener naar huis. Met het idee van: ‘Dat hebben we met z’n allen gedaan!’ Dat vergroot mijn werkplezier. Verder merk ik dat er tegenwoordig meer personeel is, hoewel het moeilijk is om mensen te krijgen. Zij-instromers worden bij ons intern opgeleid. En we

zetten ook uitzendkrachten in. Op de huiskamer hebben we een collega met een Wajong-uitkering, dat is fijn. Op de psychogeriatrische afdelingen hebben ze ook huiskamer-medewerkers. Want je kunt niet tegelijk zorg aan het bed verlenen én toezicht houden op wat er in de huiskamer gebeurt. Zo’n extra paar ogen is dan heel welkom – dan kun je rustig je werk doen en is er iemand in de huiskamer die aandacht heeft voor de bewoners. Die rust is belangrijk voor de medewerker en voor de bewoner. Wij als somatische afdeling gaan straks na de verbouwing ook richting kleinschalig wonen, dan hebben wij ook kleinere huiskamers. Op technologisch gebied zie ik ook ontwikkelingen: zo is er binnen het ECD nu een familieportaal. Naasten hebben thuis toegang tot het dossier en de agenda en we delen het zorgplan digitaal met hen. Dat scheelt veel papierwerk en tijd, tijd die we aan de bewoners kunnen besteden. Ook zijn we bezig om voor een bepaalde cliënt met weglooptgedrag een GPS-polsbandje te organiseren. Zodat we altijd weten waar hij is.”

## Verskil voor de bewoner

“Doordat er nu meer tijd is en een betere daginvulling, zie je dat er meer positieve energie loskomt. Zowel onder de bewoners als de medewerkers. Vroeger ging je misschien een kwartiertje achteraf in een kantoortje zitten



Carina van der Heijden

“Ik ben verpleegkundige op een somatische afdeling met 24 bewoners en in opleiding voor Parkinson-verpleegkundige. Daarnaast ben ik contactverzorgende. Ik werk 32 uur per week en draai alle diensten.

In 2007 ben ik als stagiaire-helpende begonnen en bij Inovum blijven plakken. Alle opleidingen heb ik hier intern gedaan. Ik heb voor de ouderenzorg gekozen omdat het dankbaar werk is. Ik hoop zelf ook ooit zo goed verzorgd te worden!”

om bij te komen van een hectische ochtend, nu neem je even een bewoner mee naar buiten – voor een wandelingetje of omdat de cliënt zin heeft in een sigaretje. Hierdoor ontstaat een betere sfeer, cliënten stralen dat uit. En dan zijn wij op onze beurt ook weer positiever. Dat is een wisselwerking.”

## Invloed en betrokkenheid

“Alle besluitvorming wordt netjes gedeeld binnen Inovum, maar eerlijk gezegd heb ik bij de hier genoemde veranderingen minder goed op het besluitvormingsproces gelet. Het overviel me in elk geval niet. In het algemeen kun je hier je ideeën inbrengen en dan wordt er bekeken of die haalbaar zijn. Zo hebben we pas geleden op onze afdeling de dienstroosters aangepast: er is een halve avonddienst bij gekomen. Dat was naar aanleiding van de inbreng van ons team in het afdelingsoverleg. Wij gaven aan dat er tussen 17.30 en 21.30 uur behoefte was aan een extra kracht. Het is dan druk met de maaltijd en vervolgens met het naar bed brengen. Onze cliënten zijn geen van allen mobiel, dus dat kost veel tijd. Die verandering is kort erop doorgevoerd, de leiding begreep onze redenering goed. Dit noem ik even als voorbeeld van hoe het hier in het algemeen gaat met besluitvorming. Andere beslissingen komen weer van bovenaf, zoals het gegeven dat

we richting kleinschalig wonen gaan en dus naar kleinere teams. Ja, eigenlijk zou ik wel meer invloed willen nu ik er zo over nadenk: wij weten immers wat er speelt op de afdeling, wij weten wat de mensen willen. Dat is voor collega’s die verder van de cliënt af staan lastiger te overzien.”

## Kijken naar de toekomst

“Als ik naar de toekomst kijk, zou ik meer eigen regie willen voor de mensen en hun familie. Dat vind ik heel belangrijk. Ik zou graag zien dat ze meer zélf meedenken, over hun bedtijd bijvoorbeeld. En ik wil meer personeel, zodat er iets meer speling is. Die uitbreiding hoeft niet overdreven groot te zijn, al is het er maar eentje – dat zou al schelen. Wat hier binnen onze organisatie bijzonder goed geregeld is, zijn de opleidingen. We leiden zelf collega’s op tot wondverpleegkundige, diabetesverpleegkundige, seniorenverpleegkundige, noem maar op. En zelf word ik dan straks Parkinson-verpleegkundige. Zo’n actief opleidingsbeleid lijkt me heel belangrijk, ook om vol te houden richting de toekomst.”

“De mensen zijn dol op mij en ik ben dol op de mensen.”



Bewoners  
**250**



Locaties  
**3**

Werkgebied  
**Het Gooi,**  
vooral gemeente  
Wijdmeren en  
gemeente Hilversum



Waardering  
cliënten  
**7,5**

## Merkbare verandering

“Wij waren met drie bewegingsagogen en daar is er nu een bijgekomen. Daarnaast is er ook een muziek-therapeut en zijn er verschillende projecten voor muziek en theater. Omdat een deel van het beschikbare geld is ingezet voor bewegen en muziek, hebben we bovendien kunnen investeren in een aantal innovaties op dit gebied. Tover tafels bijvoorbeeld, een beeldfiets, extra duofietsen, een rolstoelfiets, extra muziekmaterialen en voor iedere afdeling een beweegbox. Voorheen hadden we te weinig materialen om op iedere locatie beweeglessen te kunnen aanbieden en ik ben er heel blij mee dat dit nu wel kan. Bewegen is in de ouderenzorg een hot issue en dat is niet voor niets zo. We weten immers dat ouderen die meer bewegen fitter blijven en ook zelfstandiger. Dit is niet alleen voor hen belangrijk, maar brengt ook verlichting voor de zorg. Ik vind het belangrijk dat bewegen leuk en gezellig is. Je kunt iemand wel voor een blinde muur laten fietsen, maar met een beeldfiets kun je iemand ook door Parijs laten fietsen of door zijn eigen buurtje. Dat levert vaak weer mooie verhalen op over vroeger. Het feit dat we nu op iedere locatie beweeg- en muziek-activiteiten kunnen bieden maakt participatie van familieleden en vrijwilligers ook eenvoudiger. Voorheen moesten we hiervoor vaak naar de fysiotherapie ruimte

en daar ga je als relatieve buitenstaander niet zo makkelijk naar toe. Nu kan dit gewoon op de afdeling en worden de beweegactiviteiten geïntegreerd in de dagelijkse zorg. Breder naar de organisatie kijkend merk ik dat veel aandacht wordt gegeven aan opleiding. Zij-instromers worden aangetrokken voor een functie als verzorgende IG en het bestaande personeel wordt gestimuleerd om via opleiding op een hoger deskundigheidsniveau te komen. We doen ook aan werkplekwisseling, om medewerkers ervaring te laten opdoen met een andere functie binnen de organisatie. Dat leidt tot mooie inzichten en versterkt de samenwerking. Medewerkers en vrijwilligers krijgen bovendien het ‘U woont nu hier’-programma en gastvrijheidstrainingen aangeboden met als doel het welzijn van de bewoners te vergroten. Vrijwilligers zijn voor ons heel belangrijk. Ze maken ook gebruik van de innovaties waarin we hebben geïnvesteerd, die geven ze extra handvatten. Er is dus op heel veel fronten aandacht gekomen voor kwaliteitsverbetering, waarbij het welzijn van onze bewoners en praktijkgestuurd leren voorop staan.”

## Verskil voor de bewoner

“Bewegen is veel laagdrempeliger geworden voor ze, net als iets met muziek doen. Nu de middelen hiervoor op de afdelingen beschikbaar zijn, is het echt een onderdeel



Lotte Potiek-Spitzen

“Ruim zeven jaar werk ik als bewegingsagoog. 24 uur in de week, meestal overdag maar ook 's avonds of in het weekend als er iets speciaals is. Ik vind het mooi om oudere mensen te laten zien dat nog zoveel mooie dingen mogelijk zijn en ze niet alleen op een stoel te laten zitten. Muziek maakt het makkelijker en leuker voor mensen om te bewegen, muziek zorgt voor plezier.

Ik ga ook vaak zingen. Het is prachtig om te zien dat iemand die door dementie niet meer praat, dan wel ineens mee gaat zingen. Er is zelfs een mevrouw met wie ik ga dansen, dat is heerlijk.”

van de dagelijkse routine geworden. Meriant verleent zorg vanuit de visie ‘(H)erken wie ik ben’. Dat houdt in dat we zo veel mogelijk aansluiten op de wensen en leefwijze van de bewoners. Daar hoort bij dat we bewoners een zinvolle dagbesteding willen bieden. Door hiervoor uiteenlopende mogelijkheden aan te bieden, hopen we zo veel mogelijk geluismomenten te creëren voor ze. En dat werkt, ik merk ook dat ze er blij van worden. De tovertafel en de beeldfiets blijken heel goede hulpmiddelen om tot een gesprek te komen met een bewoner en om herinneringen boven te halen. Een vrouw die laatst de beeldfiets gebruikte, wist me precies te vertellen door welke straten in Den Haag ze fietste. Ik twijfelde of dit echt zo was, maar toen ik het op Google Maps opzocht klopte het precies. Wat bleek: zij bezorgde vroeger de bestellingen voor de bakkerszaak van haar vader.”

## Invloed en betrokkenheid

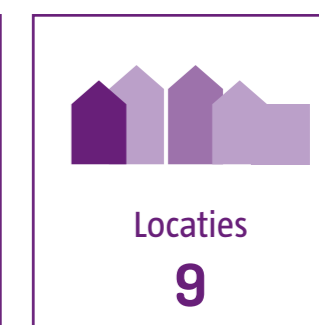
“Zelf zit ik in de werkgroep Waardigheid en trots waar alle aanvragen voor ideeën en investeringen binnenkomen. Iedere medewerker kan daar verzoeken indienen. Voorzien ze in de behoefte van de bewoners en passen ze binnen de visie, dan gaan we er mee aan de slag. Nadat eerst sterk op bewegen en muziek is ingezet, zie je nu dat ook andere behoeften en dus aanvragen ter sprake

worden gebracht. Voor de toekomst zijn er wensen zoals: een duo-bed, CRDL, Qwiek-up en andere innovaties. Dit willen we door middel van pilots onderzoeken, zodat we nog meer op de wensen van bewoners kunnen inspelen.”

## Kijken naar de toekomst

“Heel belangrijk is de garantie dat we kunnen blijven doen wat er nu al mogelijk is gemaakt, dat we het zo veel mogelijk in de dagelijkse zorg opnemen. De ruimte om als organisatie veel meer in te spelen op de behoeften van de bewoners moet behouden blijven. En we willen heel graag een beleefstuin, zodat pg-bewoners veel meer vrijheid krijgen om te bewegen. Verder zoeken we voor de afdeling dubbelzorg naar mogelijkheden om optimaal in te spelen op de steeds complexere zorg die daar nodig is en de dagbesteding die daarbij past. Ook blijvende aandacht voor scholing is belangrijk, van zowel vrijwilligers als personeel omdat die zorgt voor kwaliteitsverbetering. Ik ben heel blij met de ondersteuning van onze specialist domotica en zorginnovatie. Zij denkt mee hoe de zorg-innovaties het beste kunnen worden geïmplementeerd.”

“We kunnen nu aan alle bewoners beweeg- en muziekactiviteiten bieden.”



# Libertas Leiden

## Merkbare verandering

“Je merkt dat onze organisatie veel meer energie steekt in het werven van nieuwe medewerkers. We leiden steeds meer mensen op. Samen met Randstad heeft Libertas Leiden een verkort traject voor extra gemotiveerde zij-instromers. Zij zijn binnen 18 maanden verzorgende IG niveau 3, terwijl daar normaal drie jaar voor staat. Natuurlijk kost het de teams de nodige tijd aan begeleiding, maar je weet waar je het voor doet. Nu staan er al structureel twee medewerkers op een huiskamer. Dat betekent wat minder werkdruk. Ik zeg ‘wat minder’ omdat nieuwe bewoners tegenwoordig steeds vaker complexere zorg nodig hebben zodra zij bij ons komen. Ook zijn er meer locatieverpleegkundigen, die kwaliteit in hun takenpakket hebben en het nodige papierwerk uit handen nemen. We doen meer aan scholing, gericht op kwaliteit. Pas hadden we een training methodisch werken en een training rapporteren in het elektronisch cliëntendossier (ECD) komt eraan. We werken al twee jaar met het ECD, maar het is belangrijk dat we dat goed blijven doen. Vooral nu ook de familie in het ECD mee kan lezen. Dan is het zinvol om discussies te voorkomen over een ‘objectieve’ of een ‘subjectieve’ opmerking. Ook leren we hoe we in gesprek kunnen gaan met cliënten en familie over de voorkeuren van een bewoner. Niet iedereen zingt

even graag of houdt van bingo. Die scholing viel onder het project ‘Zinnvolle dagbesteding’. Een ander vrij nieuw aspect is het document ‘Elkaar beter leren kennen’. De vragen hierin beantwoorden we samen met de nieuwe bewoner en zijn naasten waardoor we diens belevingswereld beter leren kennen. De aansluiting thuis-verpleeghuis verloopt hierdoor beter. Iedereen kan terugvallen op dat document: de zorg, de geestelijke verzorging, de activiteitenbegeleiding. Onze activiteitenbegeleidster heeft een uitbreiding van uren gekregen, daar zijn we erg blij mee. Ze komt zelf uit de zorg en geeft de collega’s meer inzicht en waardevolle handvatten. Door activiteiten en een zinnvolle dagbesteding kun je wat onrust wegnemen bij onbegrepen gedrag. Ook technologie zetten we in ter ondersteuning, waardoor bewoners terug kunnen gaan naar momenten die voor hen belangrijk waren. Dat kan via de videofiets die de grachten van Leiden of een ander landschap laat zien. Of door een magisch schilderij, gebaseerd op foto’s, muziek of tv-momenten uit het verleden van de cliënt. Om deze middelen goed in te richten, werken we samen met de naasten. We komen steeds dichterbij de visie van persoonsgerichte zorg.”



Daryl Willemstein

“Ik werk nu tien jaar in de ouderenzorg, 32 uur, in dagdiensten. Het begon als bijbaantje-op-fiets-afstand. Ik vond ouderen direct een ontzettend leuke doelgroep, het klikte gewoon. En nog. Het is bovendien fijn met collega’s te werken met hart voor de mensen.

Dat ik de zorg in wilde, wist ik al – mensen helpen, is wat ik in mijn hoofd had. Ik ging geneeskunde studeren, maar dat was niet mijn roeping. Dus stapte ik over naar hbo-verpleegkunde. Nu ben ik locatieverpleegkundige: een soort schakel tussen het team en de teammanager.”

## Verskil voor de bewoner

“De bewoner ervaart meer aandacht. Omdat er altijd twee medewerkers per huiskamer zijn, is er meer tijd voor af en toe een een-op-een-gesprek. ‘s Ochtends is er meer ruimte voor zorg op maat. En bij ons op zo’n kleinschalige woonvorm kun je uitslapen, als je dat wilt. Sommigen willen om acht uur op, anderen niet. Een enkeling wil tot elf uur blijven liggen. En dat kan gewoon. Dát vind ik mooi, om zo te kunnen werken in de laatste fase van iemands leven. Ook ‘s avonds zijn de roosters zo ingericht dat mensen op een normale tijd naar bed kunnen. Dus niet extra vroeg omdat een dienst toevallig om 20.30 uur eindigt. Een ander verschil is de activiteitenbegeleiding, we stimuleren naasten om daarin ook een rol te hebben. Zo staan er spelletjes in de kast en zijn er activiteiten geschikt voor bewoners met vergevorderde dementie. We proberen het normale leven hier zoveel mogelijk te laten doorgaan. We kopen elke dag verse boodschappen en dan gaat er ten minste één bewoner mee naar de bakker en supermarkt. Dat rouleert, zodat niet steeds dezelfde meegaat.”

## Invloed en betrokkenheid

“De invloed die wij binnen Libertas Leiden uitoefenen is verdeeld over thematische werkgroepen. Ikzelf zit momen-

teel in de werkgroep ‘domotica’, eerder dacht ik mee over hoe de nachtzorg beter kan. Ik heb het gevoel dat mij vaak genoeg gevraagd wordt waar de schoen knelt en hoe we hem passend kunnen krijgen. Aan extra invloed heb ik niet speciaal behoefte.”

## Kijken naar de toekomst

“In de allereerste plaats: écht voldoende mensen, zodat je een vast team hebt. Onze uitzendkrachten doen het prima, maar het gaat erom dat je een bewoner echt goed leert kennen. Dán kun je zo goed mogelijke zorg bieden. In mijn ogen moet een team dat met 10% uitzendkrachten werkt 110% geven om stabiele zorg te bieden. Op korte termijn kan dat een probleem oplossen, maar op de langere termijn is dat niet houdbaar. Ook hoop ik dat we met minder administratieve lasten en meer domotica tot een lagere fysieke en mentale werkdruk komen. We bekijken nu een systeem met sensoren dat bepaalde gewoonten van cliënten in kaart brengt, zoals nachtelijk toiletbezoek. Als zo’n ritme eenmaal duidelijk is, kun je op afstand vaststellen of iemand daarvan afwijkt en er misschien iets aan de hand is waardoor het nodig is zelf te gaan kijken. Dat scheelt veel lopen en onnodig inbreuk maken op de nachtrust van bewoners. En verder? Als elk huis zou zijn zoals dit huis, zou dat mooi zijn!”

“In de ouderenzorg leer je de mensen echt kennen, kun je samen iets opbouwen. Dat geeft voldoening.”



# MeanderGroep Zuid-Limburg

## Merkbare verandering

“Er zijn meer leerlingen en meer medewerkers. Niet alleen zorgmedewerkers, maar ook collega’s om de dag voor de bewoners beter in te vullen. Zo hebben we nu een muziektherapeut. Zij gaat af en toe met mensen aan de slag als ze last van onrust hebben. Door gitaar of piano te spelen of hen dat zélf te laten doen, worden ze soms rustiger. En doordat er meer geld is, hebben we onze huisclown kunnen behouden. Die loopt af en toe langs de huiskamers van een afdeling en neemt daar plaats aan tafel. Ze vertelt dan iets en er komt wat los bij bewoners, een reactie. Zorgmedewerkers en leerlingen zijn best lastig te vinden, toch zijn we na de zomervakantie gelukkig weer met een flink aantal leerlingen begonnen. Ook via Calibris krijgen we stagiaires, we investeren echt veel in nieuwe medewerkers. En ik moet zeggen: ze pikken het snel op! Ik denk dat we het effect van meer personeel al wel merken, want de zomervakantie konden we invullen zonder een beroep te doen op vakantiekrachten. Dat zegt al wel iets. Buiten de vakantieperiode merk je dat je gewoon meer tijd hebt om af en toe eens iets extra’s te doen: wafels bakken of met iemand lekker even naar buiten. Dat geeft natuurlijk voldoening. Je merkt wel degelijk dat er meer handjes zijn. Maar of we nu echt zo veel meer werkplezier ervaren? We zijn altijd al een

hecht team en werkten al met veel lol en plezier! We zijn ook bezig met het coachen en bijscholen van het personeel, daar gaat ook extra geld naar toe. En we zetten meer dan vroeger in op het multidisciplinair overleg, die richting willen we duidelijk uit. Als ik aan technologische aanwinsten denk, dan hebben we de Qwiek. Daarmee creëer je een rustige omgeving voor bewoners, door bepaalde beelden zoals landschappen te projecteren en tegelijk muziek af te spelen.”

## Verschil voor de bewoner

“Een bewoner ervaart meer aandacht, meer ruimte voor activiteiten. Ook de extra individuele aandacht is heel belangrijk op deze afdeling van jong dementerenden. Voor bewoners én voor hun mantelzorgers. Daarnaast wordt er door ons beter ingespeeld op wat bewoners willen, zoals in het dagritme. Wil iemand langer blijven liggen, dan kan dat. Dat is anders dan toen we nog met een minimale bezetting werkten, dan zit je veel krappere in je planning. Dan denk je al gauw: ‘nee, want ik moet zo aan het eten beginnen’ ofzo. Nu kan er soms even een vrijwilliger een bewoner meenemen naar een terrasje in Kerkrade, net als hij vroeger gewend was. Of het wandelbos in, of naar de kinderboerderij. Er wordt beter gekeken naar de behoeften van de bewoner.”



Natascha de Groot

“Eigenlijk wilde ik kraamverzorgster worden, maar ik kon geen stageplaats vinden. Wel kon ik terecht in wat toen nog een ‘bejaardenhuis’ heette, dat wat was in 1996. Daar vond ik het zó leuk dat ik nooit meer iets anders heb gedaan. Ik ben verpleegkundige niveau 4, werk 32 uur. Ik draai alle diensten, de nachtdienst heel zelden. Op dit moment werk ik op een afdeling met jong dementerenden. Het leukste aan de verpleeghuiszorg vind ik de gesprekken, de dankbaarheid. Dat je iets kunt betekenen voor iemand, hem kunt helpen en stimuleren.”

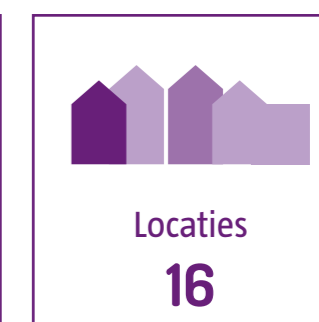
## Invloed en betrokkenheid

“In het lijnmanagement van Meander wordt goed naar ons als zorgmedewerkers geluisterd. De manager vraagt geregeld in het teamoverleg ‘Wat kunnen we voor jullie betekenen?’. Dan geven wij aan wat er nodig is. Zo zijn ook die muziektherapeut en de clown gerealiseerd. Want wij zien bewoners binnenkomen die steeds complexer gedrag vertonen en we signaleren dan dat zulke medewerkers echt een positieve invloed zouden kunnen hebben. Daar is naar geluisterd. Ook hangt er een briefje op het prikbord met daarop ‘Wat hebben we nodig?’. Daarop kan iedereen dingen invullen die ontbreken. Op dit moment is dat een smart-tv waarop onze nog jonge bewoners Netflix kunnen kijken. Ook hebben we inspraak via de zogenoemde ‘zeepkistenrace’. Daarmee is de nieuwe directeur begonnen. Ze organiseert dan bijeenkomsten, iedereen praat mee. Daar kunnen dan projectgroepen uit voort komen, alle afdelingen vaardigen dan iemand af. Zo is er eentje over ‘gastvrijheid’. Zij zijn aan het werk gegaan en tegenwoordig hebben we elke donderdagmiddag een marktkraampje waar bewoners een lekker hapje kunnen halen. Het kraampje wordt elke week door een andere afdeling bemand. Kortom, ik vind dat het met onze invloed op veranderingen wel goed zit.”

## Kijken naar de toekomst

“We hebben om te beginnen nog enkele tweepersoonskamers die dringend moeten worden verbouwd tot eenpersoonskamers. Verder weet ik dat er werk gemaakt wordt van extra medewerkers op de woonkamers, onder meer voor het toezicht als de zorgmedewerkers bij bewoners op de kamers aan het werk zijn. Ook op zorggebied is extra personeel nodig: gespecialiseerde verzorgenden, meer verpleegkundigen. En we moeten blijven investeren in scholing, bijvoorbeeld op het gebied van jong dementerenden. Dat is echt een specialisme waarover je lang niet alles weet als je in het algemeen iets leert over dementie. Wat kun je verwachten? Met een jonger iemand die aan dementie lijdt, ga je anders om dan met een oudere. Onze specialist ouderengeneeskunde en de psychologen gaan een klinische les over dit thema inplannen, ik vind dat heel belangrijk. Ook zou ik geld willen reserveren voor uitjes en weekendjes weg voor deze doelgroep. Even eruit kan heel goed zijn voor deze jongere mensen met nog een sociaal leven – of de behoefte hieraan.”

“Die basiszorg, die krijg je altijd wel. Maar als je in een verpleeghuis woont en een sociaal leven wilt behouden, vraagt dat iets extra’s: meer medewerkers.”



# De Zorgcirkel

## Merkbare verandering

“De veranderingen binnen onze organisatie gaan allemaal uit van de behoefte van cliënt en mantelzorger, waar we vroeger veel meer aanbodgericht werkten. Alle ontwikkelingen plaatsen we in dat kader. We hebben extra huiskamermedewerkers gekregen. Zij geven sfeer, gezelligheid en rust. Ook ondernemen ze activiteiten met de cliënten – waar op dat moment maar behoefte aan is. En als de zorgmedewerkers met cliënten bezig zijn op hun appartement, is er steeds toezicht op de huiskamer. Doordat er nu meer medewerkers zijn, is er meer tijd om beter in te spelen op de behoeften van cliënten. Je merkt dat zorg en welzijn beter worden geïntegreerd. Het is niet meer zo dat activiteiten uitsluitend aan de activiteitenbegeleider worden overgelaten: ook andere medewerkers houden zich daar nu meer mee bezig. Het hoort er gewoon bij en er is nu meer tijd voor. We hebben ook een extra dagdeel fysiotherapie en ergotherapie gekregen en er zijn extra beweegmomenten voor bewoners en cliënten dagbehandeling. Zowel voor de psychogeriatrische als voor de somatische bewoners is dat van belang. Er wordt flink geïnvesteerd in de ontwikkeling van medewerkers. Er zijn nu meer mogelijkheden voor gespecialiseerde opleidingen. Verzorgenden specialiseren zich bijvoorbeeld tot gespecialiseerd verzorgende psycho-

geriatrie. We organiseren thematische opleidingen. Omdat we als Zorgcirkel een grote organisatie zijn, kunnen we gemakkelijk inspelen op de scholingsbehoefte onder de medewerkers. Technologie is steeds meer onderdeel van ons werk. We gebruiken ‘Familienet’: een soort platform voor de psychogeriatrische cliënten en hun familie. Hierop plaatsen we allerlei foto’s en ervaringen zodat mantelzorgers betrokken blijven bij wat hun naaste meemaakt. Iedereen is zó enthousiast dat we het nu ook gaan uitbreiden richting de somatische afdeling. Verder hebben we een CRDL, een tovertafel... En medewerkers beschikken over meer iPads, laptops en beter communicerende ICT-systemen. Hierdoor hoeven we niet steeds terug naar kantoor. Dat scheelt tijd, die we nu aan bewoners besteden.”

## Verskil voor de bewoner

“Al vanaf de inhuizing gaat het nu anders. De kloof tussen thuis en het verpleeghuis proberen we te verkleinen. Dit was een uitkomst van de Samenspelscan, een instrument om erachter te komen hoe je de samenwerking met mantelzorgers kunt verbeteren. Zij zitten op het moment dat bijvoorbeeld hun partner verhuist met veel verdriet en met veel vragen. Op de dag van de inhuizing zelf was daarvoor voorheen nauwelijks aandacht: het is natuurlijk



Mirjam van Belsen

“Zeven jaar werk ik nu in de ouderenzorg, waarvan twee jaar als zorgmanager op locatie Zuidland. Dat doe ik 36 uur per week, overdag. Daarvoor heb ik 21 jaar in het ziekenhuis gewerkt. Ik ben echt een zorgmens, dat is de rode draad in mijn leven. Ik wil het verschil maken voor mensen. In het ziekenhuis raakte ik steeds meer op afstand van de patiënten. Toen heb ik de stap naar De Zorgcirkel gemaakt: terug naar het contact met cliënten. De ouderenzorg is zo’n mooie sector, met kwetsbare mensen. Wie daar werkt kán ook echt iets betekenen.”



een onrustig moment. Daarom hebben we nu een voor-gesprek met de vertegenwoordiger van de nieuwe cliënt. Op deze manier gaat het echt beter. Voor de cliënt zelf is het duidelijk merkbaar dat er meer tijd en aandacht is. Er is meer ruimte voor zijn hobby’s, voor activiteiten. Hij heeft er profijt van dat de functies tegenwoordig meer in elkaar overlopen: dat wij geleidelijk aan welzijn even belangrijk gaan vinden als ADL.”

## Invloed en betrokkenheid

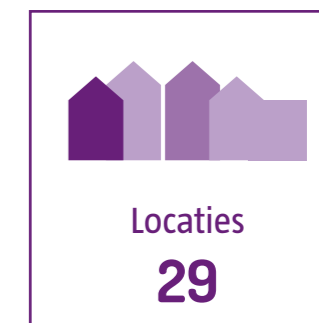
“Toen bekend werd dat er extra geld zou komen, kwamen er blije medewerkers naar me toe: ‘Heb je het gehoord? Hoe gaan we het doen? Extra vacatures?’. In het werk-overleg is het diverse keren aan de orde geweest. Een prangende vraag bleek het toezicht op de huiskamers ’s avonds, al is dat deels natuurlijk een kwestie van organiseren. Uiteindelijk heb ik samen met de cliëntenraad een plan geschreven dat past binnen onze eigen visie om de zorg op een hoger niveau te krijgen.”

## Kijken naar de toekomst

“De overgang tussen thuis en verpleeghuis kunnen we nog verder verkleinen als we van tevoren bij een nieuwe bewoner op huisbezoek gaan. De informatie die je krijgt doordat je iemand in zijn eigen omgeving ziet, is ontzettend

waardevol. Degene die dat huisbezoek doet, kan daarna aan de collega’s een presentatie geven. Zo kent iedereen degene voor wie men gaat zorgen beter dan nu het geval is. Ook zijn we bezig met een project met hbo-’ers van Hogeschool Inholland. Zij onderzoeken hoe wij mantelzorgers beter kunnen betrekken bij de zorg. Vaak zie je dat men overbelast is, na een lange periode van thuis een dierbare verzorgen. Wat kunnen we met hen? En wat zijn hún behoeften? Op het punt van de dagbehandeling zijn er ook ontwikkelingen. Doordat mensen daar pas in een stadium van ernstige gedragsproblemen binnenkomen, is de tijd tot aan opname erg kort. Het verloop is groot, dat geeft onrust. Kunnen we niet in samenspraak met gemeente en huisartsen ook andere groepen bedienen? Bijvoorbeeld mensen met eenzaamheidsklachten? Of depressies? Ook zou het fijn zijn de eigen doelgroep in een wat eerdere fase in dagbehandeling te krijgen. Ten slotte blijven we inzetten op het aantrekken van meer hbo-’ers. Wij staan bekend als organisatie waar meedenken wordt gewaardeerd en waar welzijn steeds belangrijker wordt. Dat spreekt sollicitanten aan. Wel moeten we als sector het vak uitdagend houden, met innovatieve projecten en regio-brede initiatieven.”

“Of er een verandering merkbaar is? Zeker weten! En ongelooflijk hoe ook het werkplezier is toegenomen. Er is meer tijd voor de cliënten – en daar gaat het om.”





# Zorggroep Noorderboog

## Merkbare verandering

"Ik werk pas sinds een jaar hier in Meppel, dus ik kan het mooi vergelijken met mijn vorige werkkring. Daar werkte ik ook voor mensen met dementie, maar hier is het (veel) kleinschaliger. Ik merk dat hier heel veel gaande is. Er is geïnvesteerd in zaken als een duofiets, een tovertafel en een rolstoelfiets. Allemaal zaken die worden ingezet om de bewoners activiteiten te kunnen bieden die aansluiten bij hun behoeften. Wel schiet soms nog de tijd tekort om die activiteiten ook daadwerkelijk te doen. Daarom is het ook zo belangrijk dat we een goed contact hebben met de familieleden en een actief vrijwilligersnetwerk, zodat ook zij hiervoor kunnen worden ingezet. Ook wordt heel goed gekeken naar wat de werkvloer nodig heeft: er is ruimte voor scholing op gebieden als beweging en omgaan met agressie. Beweging definiëren we heel ruim. Het hoeft niet per se te betekenen dat iemand nog de deur uit kan gaan. Ook in staat zijn om nog zelf de haren te kammen is al een vorm van beweging die de zelfredzaamheid ten goede komt. Scholing stelt je ook in staat om kennis over te dragen aan collega's. Kennisoverdracht is er ook aan stagiaires, van het mbo tot het hbo, niveau 2 tot niveau 5. Ook daar maak ik graag tijd voor vrij en de ruimte om dit te doen is er gelukkig ook. Hoe benader je iemand die agressief is? Hoe ga je om met een

bewoner die er een heel strikt dagritme op nahoudt? Je moet echt de tijd hebben voor deze mensen. Als je te gehaast bent omdat je op tijd aan de koffie wilt, merkt de avonddienst dit aan het gedrag van de bewoners. Het is mooi dat er nu meer ruimte is voor stagiaires. Die zijn zeer welkom, op alle niveaus. Zij kunnen van ons leren, maar wij zeker ook van hen. Samen met mijn teamleider gaan we met een powerpointpresentatie naar de mbo's om te vertellen wat het is om met deze doelgroep te werken en hoeveel variatie er in een dag kan zijn. Het is een heel breed vakgebied. En het is zo jammer dat er de laatste jaren mensen uit verdwenen zijn die we nog steeds hard nodig hebben. Aan personeelsuitbreiding wordt gewerkt. Het geldt dat de overheid nu beschikbaar stelt, vraagt om een concreet plan om te laten zien op welke wijze wij de personeelsuitbreiding binnen onze organisatie willen vormgeven. Daaraan werkt Noorderboog nu. Ik ben daar helemaal voor, want de bewoners komen tegenwoordig al met een zware zorgvraag binnen dus het is belangrijk er primair voor hen te zijn. Met te weinig personeel red je dat niet. Maar je moet wel een goed plan hebben voordat je nieuwe medewerkers aanneemt."



Margreet Jobing

"Ik ben persoonlijk begeleider, het mooiste vak dat er is! Ik werk al 35 jaar in de ouderenzorg. Het is geweldig om iedere dag mensen een optimale dag in zorg en welzijn te kunnen bieden. Als ik een glimlach kan krijgen, dan vind ik dat mooi. Ik werk 28 uur per week, in alle diensten, maar met een voorkeur voor de dag."



Zorggroep Noorderboog

Midden in de samenleving

## Verskil voor de bewoner

"Iemand die de rust heeft om bij ze te komen zitten en een kop koffie met ze te drinken, daar genieten bewoners van. Net als van een uitstapje naar Van der Valk om een broodje kroket te eten. Of naar Staphorst, waar veel van onze bewoners vandaan komen en waar ze dus herinneringen aan hebben. We hebben dialogavonden met de familie, waarin zij thema's kunnen inbrengen voor activiteiten. Wat ook heel waardevol voor ze is, is de prachtige beleefstuin waarin de organisatie heeft geïnvesteerd. We willen dat mensen de vrijheid kunnen ervaren van buiten rondlopen. Ze zien de bomen, ze zien met het wisselen van de seizoenen de kleuren veranderen."

## Invloed en betrokkenheid

"We zijn voortdurend met elkaar in overleg en we hebben een bestuurder die openstaat voor goede ideeën. In teamsessies krijgen we de gelegenheid om punten in te brengen, iedereen wordt dus gehoord, ongeacht je functie of niveau. Ook op het programma "Noor" op onze intranetsite kan iedereen ideeën inbrengen. Daar word je ook gevraagd naar je mening over veranderingen binnen de organisatie. Ik maak daar ook zeker gebruik van en vind het een uitdaging om mijn collega's hierin mee te krijgen. Het is echt een actief huis. We krijgen de

ruimte om onze eigen verantwoordelijkheid te versterken. In dat kader hebben we laatst ook een scholing gehad over zelfsturing, omdat we als organisatie de ontwikkeling naar zelfsturende teams doormaken. Dat maakt je flexibel en leergierig."

## Kijken naar de toekomst

"Wat we vooral nog nodig hebben, is meer medewerkers, om de bewoners de zorg en aandacht te kunnen geven waarop ze recht hebben. Dat mag wat mij betreft een gemêleerd gezelschap zijn: niveau 2 kan veel leren van niveau 4 maar andersom ook. In zelfsturende teams is iedereen belangrijk. En het gaat niet alleen om zorgplannen organiseren maar ook om welzijn van de bewoners. Meer investering in technologie vind ik voor het moment minder belangrijk. Je kunt er ook de mens mee uit het oog verliezen."

"Hier wordt heel goed gekeken naar wat de werkvloer nodig heeft."



Bewoners  
**304**



Locaties  
**4**

Werkgebied  
Zuidwest-Drenthe en Noordwest Overijssel



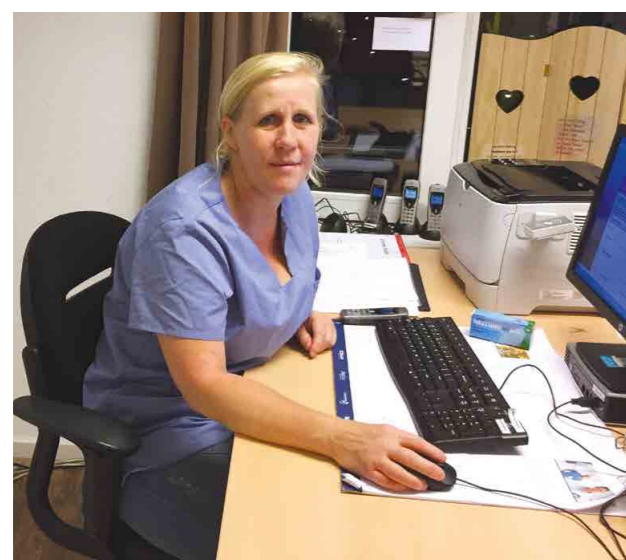
Waardering cliënten  
**7,8**

# Woonzorg Flevoland

## Merkbare verandering

“Dat er iets is veranderd merken we in de eerste plaats aan onze eigen contractering, die is nu veel meer gericht op continuïteit. Contracten worden verlengd en je krijgt de ruimte om meer uren te gaan werken. In het verleden had ik een contract voor twintig uur en hoewel ik uitbreiding naar 24 uur best fijn had gevonden, was daar op dat moment geen ruimte voor. Nu ben ik wel naar 24 tot 28 uur gegaan, die flexibiliteit wilde ik al heel lang. Ik werk op een schakelafdeling, dat is een dynamische afdeling: reacterende zorg, terminale zorg, overbruggende zorg. Meer ruimte en flexibiliteit in de contracten betekent dat we beter kunnen inspelen op piekmomenten. In het verleden is dat wel eens moeilijk geweest. Dan moest je het werk toch maar zien te doen in de uren die je had. Als het druk was, had je dan echt geen tijd voor een rustig praatje met een bewoner. Dan was het soms niet leuk meer, nu is het veel plezieriger werken. Mijn collega's benutten die ruimte voor verruiming van hun contracten ook. In de tijd dat die mogelijkheid niet bestond, heb ik wel collega's zien weggaan. Die zie je nu weer terugkomen, omdat ze nu wel de kans krijgen om te werken op de manier die zij het meest waardevol vinden voor de bewoners. Behalve contractverruiming is er ook meer ruimte gekomen voor scholing, zodat het

makkelijker wordt om je te ontplooiën. Ik werkte als EVV'er, maar wilde al heel lang verpleegkundige worden, er kwamen alleen steeds geen vacatures. Nu wel en die gelegenheid heb ik gepakt: afgelopen april ben ik met de opleiding begonnen. Veel collega's benutten die scholingsmogelijkheden ook. Verder is er maandelijks betaald anderhalf uur bewonersoverleg gekomen, wat op mijn team een erg positieve invloed heeft gehad. Vooral het zelf mogen invullen van de onderwerpen en het mogen aangeven wat wij als team nodig hebben, zorgt voor continuïteit van zorg. Het geeft je als werknemer de kans om je kennis te verbreden en als team om te sparren over moeilijke cases. Dit zorgt ervoor dat we mentaal weerbaar zijn en als team beter functioneren. Voor de hele organisatie geldt dat er meer personeel gekomen is. Voor onze afdeling gaat het onder andere om een maatschappelijk werkster, een teamcoach en een wachtlijstmanager. Deze medewerkers nemen ons taken uit handen, zodat wij meer tijd hebben gekregen voor de zorg voor de bewoners. Ik zie ook dat leerlingen sneller vaste contracten krijgen aangeboden, of de kans krijgen om hier tegelijkertijd te leren en te werken.”



Erica Venhuizen

“Tot afgelopen april was ik EVV'er, nu ben ik lerend verpleegkundige. Ik werk 24 tot 28 uur per week, vooral dag-, maar ook avond-, nacht- en weekenddiensten. Ik werk al 27 jaar in de ouderenzorg, met een onderbreking van vijftien jaar toen de kinderen kwamen.”

Kwetsbare ouderen zijn een mooie doelgroep omdat je warme zorg kunt bieden. Daarmee kun je echt het verschil maken. Ik stimuleer bewoners om hun zelfredzaamheid en eigen regie te behouden. Het blijft een uitdaging te zoeken naar wat iemand nodig heeft om het prettig te hebben in zijn laatste levensfase.”

## Verskil voor de bewoner

“Vergeet niet dat we te maken hebben met een kwetsbare groep, je zit niet voor niets in een verpleeghuis. Er zijn altijd mensen die niet deelnemen aan geboden activiteiten en die liever gewoon op hun kamer blijven zitten. Ik kan dus niet zeggen dat alle bewoners de verandering merken. Daar komt ook bij dat mensen steeds korter in het verpleeghuis wonen. De bewoners van nu weten niet hoe de situatie van twee jaar geleden was. Maar er is zeker meer tijd gekomen voor een rustig praatje met bewoners en er is ook meer tijd voor activiteiten met de bewoners die daar wel gebruik van wensen te maken. Ik zie ook dat de organisatie probeert om daar meer sturing in te brengen, om goed aan te sluiten op waar mensen behoefte aan hebben. De zorg wordt duidelijk meer persoonsvolgend. Vooral muziektherapie krijgt heel veel aandacht nu, maar ook in de bewegingsgroep wordt meer geïnvesteerd. Er is beslist wat te doen voor wie dat wil.”

## Invloed en betrokkenheid

“Die ondersteunende functies op onze afdeling zijn er gekomen omdat wij hebben aangegeven dat we het niet meer redden om de bewoners de zorg te bieden waarop wij vinden dat ze recht hebben, en dus echt extra mensen

nodig hadden. Hetzelfde geldt voor de uitbreiding van het scholingsaanbod, dat was ook een nadrukkelijke wens van ons. Bovendien zijn in januari 2018 twee bijeenkomsten georganiseerd waarbij iedereen is uitgenodigd om actief mee te denken en in gesprek te gaan met de directie over de besteding van de extra gelden. We spelen dus zeker een rol in de beslissingen die daarover worden genomen. En laat ik duidelijk zijn: ik ben ook tevreden over de manier waarop dat gebeurt.”

## Kijken naar de toekomst

“Ik vind het belangrijk dat de extra financiële middelen die in de komende periode nog beschikbaar komen, worden ingezet voor het aantrekken van meer ondersteunend personeel. We zien toch wel bewoners die geen directe mantelzorger om zich heen hebben. Voor die mensen is het heel waardevol als er iemand is die bijvoorbeeld 's middags tijd heeft om een praatje met ze te maken of samen naar een winkel te gaan. En dat kunnen uitstekend medewerkers op een lager niveau zijn. Iedereen kan met een bewoner boodschappen gaan doen. Zij-instromers kunnen hierin beslist van waarde zijn.”

“We krijgen nu veel meer kans om onszelf te ontplooiën.”



Bewoners  
250



Locaties  
4

Werkgebied  
Lelystad en  
Almere



Waardering  
cliënten  
8,1



## Meneer De Baat: “Ik ben zo vrij als een vogeltje”

Bijna 83 is Jaap de Baat. En hij woont al ruim drie jaar in WZH Leilinde. Thuis wonen ging niet meer na een lichte beroerte. “Eén arm en één been willen niet meer goed mee. Dan is het lastig om alles zelf te blijven doen.” Ook heeft Jaap vasculaire dementie. Hij woont in een kamer op een afdeling met psychogeriatrische zorg.

### Vriendinnenkring

“Ik heb het prima naar mijn zin in WZH Leilinde. Als ik wil kan ik de hele dag beneden in het restaurant zitten. Wat drinken, een praatje maken. Ik heb daar een fijne vriendinnenkring opgebouwd. Of beter: vriendinnenkring, want het zijn vooral vrouwen. We hebben een vaste tafel. Daar beginnen we ’s morgens met een kopje koffie en we blijven tot na het avondeten. Alleen lunchen doe ik op afdeling.” Want Jaap houdt van gezelligheid. “Vroeger thuis op de boerderij had ik ook altijd gezelschap. We waren met elf kinderen, zeven jongens en vier meiden.” Zelf heeft Jaap twee kinderen. Zijn dochter Ellen woont in de buurt. “Ik zie haar heel vaak. Ze woont nu in mijn oude huis.” Om de week gaat hij een zondag naar haar toe. De regiotaxi komt hem brengen en halen. “Dan is hij weer even echt thuis”, vertelt Ellen. “Hij heeft daar veertig jaar gewoond! Als het mooi weer is, zitten we samen van de tuin te genieten. ’s Avonds na het eten gaat hij weer naar Leilinde.”

### Vrijheid

Toen Jaap de Baat bij WZH Leilinde kwam wonen, had hij niet meteen naar zijn zin. “Ik moest zo wennen.” “En je miste de vrijheid”, vult Ellen aan. “Want je kon niet zelfstandig van de afdeling naar beneden gaan.” Hij voelde zich opgesloten. Totdat hij met de methode Lerend Vermogen zelf de weg van de afdeling op de tweede verdieping naar het restaurant beneden leerde te vinden. Drie weken lang oefende hij met de ergotherapeut en met Ellen, en toen wist hij het. Nu kan hij gaan wanneer hij wil. Hij weet zelfs de code van de deur van zijn afdeling. “Hij is zo slim, hij onthoudt de cijfers die de medewerkers intoetsen”, lacht Ellen. “Maar papa weet heel goed dat hij geen andere mensen mee naar beneden kan nemen. Omdat niet alle bewoners op een veilige manier zelfstandig hun weg kunnen vinden. Nu kun je hier gelukkig zijn, hè papa?” Haar vader beaamt het volmondig: “Ik ben zo vrij als een vogeltje. Ik ben hier héél gelukkig.”

# Het Spectrum - De Sterrenlanden

## Merkbare verandering

"We hebben een somatische afdeling met dertig bewoners, verdeeld over twee units. Op de ene hadden we, vanwege de hoge zorgzwaarte van de bewoners, een extra medewerker nodig. VIG'ers hebben we voldoende, dus we kozen bewust voor extra helpenden, een voor de dag en een voor 's avonds. Op de andere unit zijn we een leerafdeling gestart. Dit biedt leerlingen de gelegenheid om de zorg te leren kennen en het levert ons extra handen op. Een praktijkopleidster treedt voor deze leerafdeling op als coach on the floor. Zij fungeert twee dagen in de week als vraagbaak voor de leerlingen en de werkbegeleiders en regelt de planning voor die afdeling. Door die leerafdeling te creëren kunnen we meer ruimte bieden aan stagiaires, we hebben er nu zestien. Wat dat scheelt voor die afdeling, merken we als we in de zomer door de vakantieperiode geen stagiaires hebben. Gelukkig kan ik uit die stagiaires altijd wel enkelen enthousiast maken om vakantiewerk te doen. Fijn voor de bewoners, want die zien dan vertrouwde gezichten. En de leerafdeling biedt ook ruimte om meer te doen met zij-instromers. We hebben er net een gehad die met behoud van een uitkering ervaring kon opdoen op die afdeling. Die heeft nu een baan in de zorg. Van die mogelijkheid maken we vaker gebruik. We hebben daarnaast extra ingezet op

activiteitenbegeleiders. De activiteitenbegeleiding stopte om vier uur 's middags, maar is ook juist in de avonden heel belangrijk. De bewoners zitten anders maar en moeten dan de hele avond doorkomen zonder dat ze erg veel aandacht krijgen. Nu is er meer tijd voor het eten en daarna voor dingen als samen de krant lezen, een praatje maken, tv kijken of soms samen iets bakken. Verder hebben we sinds kort twee gastvrouwen, die tussen 17.00 en 21.00 uur aanwezig zijn. Sommige bewoners willen liefst op hun eigen kamer eten en de aanwezigheid van de gastvrouwen geeft onze medewerkers meer speelruimte om hen hierin te begeleiden. Op de pg-afdeling was hier al eerder in voorzien, maar we gaven aan dat het ook voor ons zó veel zou schelen. Gelukkig was het snel geregeld. Inzet van technologie is relevanter voor de pg-afdeling dan voor ons, een tovertafel bijvoorbeeld. Voor onze afdeling hebben we overigens wel voor volgend jaar tablets op de begroting staan, voor het rapporteren. Maar het gaat ons er vooral om dat de bewoners gelukkig zijn en dat worden ze van persoonlijke aandacht."

## Verskil voor de bewoner

"De bewoners merken dat ze meer aandacht krijgen. Je hoeft als medewerker niet meer alles lang vooraf te plannen, er is ook eens tijd om gewoon met iemand te gaan



Monique Kooper

"Ik werk al 33 jaar in de ouderenzorg en ben nu afdelingsmanager somatiek, dertig uur in de week alleen overdag. Ik hou van deze mensen, voor mij zijn zij de leukste doelgroep. Ik doe dit werk echt met mijn hart, omdat ik wil dat zij ook in deze fase een geweldig leven hebben. En het is fantastisch hoe we hier worden vrijgelaten om daaraan invulling te geven."

zitten om een kopje koffie te drinken. Vanochtend heb ik nog zelf met een bewoonster haar fotoboek doorgenomen. Ik zag dat ze daar behoefte aan had op dat moment en nu kan dat. Die leerafdeling zorgt echt voor een compleet schaduwteam. Wat we ook merken is dat bewoners door de uitbreiding in activiteitenbegeleiders 's avonds pas later naar bed willen. Er is nu wat te doen in de avonden. Bewoners kunnen ook makkelijker de deur uit. In Alblasterdam is bijvoorbeeld de lichtjesroute een traditie. Het is mooi als een stagiaire daar dan met iemand naartoe kan. Natuurlijk moet het wel verantwoord zijn, daar kijken we goed naar."

## Invloed en betrokkenheid

"Onze huidige bestuurder heeft bij zijn aantreden direct gezegd: 'We moeten het met elkaar doen'. Geweldig is dat. Toen bekend werd dat de extra financiële middelen beschikbaar werden gesteld, is dan ook direct aan de teams gevraagd wat zij belangrijk vonden. Daar kwamen veel goede ideeën uit, het was echt heel laagdrempelig. We werden serieus genomen, helemaal in lijn met de 'Ja tenzij'-visie die de organisatie nu uitdraagt. De sfeer was: werk het maar uit, laat maar zien dat het een goed idee is. En dat ging niet alleen om extra personele inzet. Ook het voorstel voor een duobed bijvoorbeeld werd gehono-

reerd. We voelden ons echt uitgenodigd om met ideeën te komen en dat leidde tot een enorm enthousiasme."

## Kijken naar de toekomst

"De extra middelen moeten echt ingezet worden ten gunste van de bewoners. En voor mij kan dat niet anders betekenen dan dat de basisbezetting structureel omhoog moet. Het is fysiek zwaar werk. In het verleden had ik door de werkdruk te kampen met een hoog ziekteverzuim. Dat is met de extra personele inzet niet meer het geval en dat moet nu ook echt zo blijven. Eigenlijk zou ik het nóg meer het huis van de bewoners willen maken. Ik ga weer naar huis na mijn werkdag, maar zij wonen hier. We moeten dus optimaal stilstaan bij de vraag wat we voor deze mensen kunnen betekenen. Dat zit niet alleen in meer personeel maar ook in een andere manier van denken. Veel meer vanuit de behoefte van de bewoner en veel minder vanuit de zorg. Misschien passen daar bijvoorbeeld wel andere diensttijden bij. Als mensen tot acht uur willen uitslapen, hoeven wij niet om zeven uur al zoveel personeel hebben rondlopen. En misschien in de avond juist wel meer."

"We voelden ons echt uitgenodigd om met ideeën te komen."



Bewoners  
**234**



Locaties  
**2**

Werkgebied  
**Dordrecht**



Waardering  
cliënten  
**8,3**

# Sint Jozefoord

## Merkbare verandering

“Sint Jozefoord was vroeger voor de zusters van deze orde, maar tegenwoordig wonen hier ook zusters van andere ordes en leken. De religieuze sfeer is gebleven; wie dat wil kan elke dag naar de mis, maar het hoeft niet. Een deel van de zusters is meeverhuisd naar de nieuwbouw bij het verpleeghuis. In de nieuwbouw zijn twee echte pg-afdelingen en vier afdelingen somatiek, met lichte dementie. Hier en in de oudbouw zijn de veranderingen al een tijdje gaande. Zo is geld vrijgemaakt voor extra activiteiten: we hebben een beweegagoog, een muziektherapeute en een eigen schildersatelier. Tegenwoordig gaan de collega’s welzijn en recreatie ook koken met bewoners. Nu we in plaats van grote afdelingen kleine woongroepen hebben, is dat beter mogelijk. Per woongroep wordt beoordeeld wat mensen aankunnen, vanuit de gedachte mensen zoveel mogelijk te laten doen wat ze thuis nog deden. Zelf werk ik als IG verzorgende in twee woongroepen en in de oudbouw. Daarnaast is het mijn taak om de zorg te monitoren en de zorgplannen up-to-date te houden. Mijn collega’s en ik merken dat we nu meer tijd hebben voor een-op-een contact met bewoners. Dat komt door de inzet van nieuwe collega’s en de komst van meer stagiairs, die eveneens tijd hebben voor de bewoners. Hierdoor is het

vaker mogelijk om samen buiten te gaan wandelen, of een foto- of levensboek door te bladeren. En dat doet mensen goed. Sint Jozefoord besteedt verder veel aandacht aan het opleiden van mensen. Waar mogelijk worden vacatures intern opgevuld, ook door medewerkers om te scholen tot verzorgende IG of verpleegkundige mbo of hbo-v. Op die manier worden onze kennis en kunde op peil gehouden. Zelf vind ik het begeleiden van leerlingen en stagiairs erg leerzaam. Je blijft niet alleen goed op de hoogte van de protocollen, maar denkt ook na over je handelingen, je werkwijze en de manier waarop je bewoners benadert. In de nieuwbouw zijn verder leefcirkels geïntroduceerd, zodat bewoners vrij kunnen rondlopen door de woongroepen. En met domotica, zoals videomotion, kunnen we als familie dat goed vindt mensen ook ‘s nachts volgen. Ik vind dat alle veranderingen zeker tot verbeteringen hebben geleid, al blijft de werkdruk groot en is de administratieve last soms groot. Maar we werken met plezier en dat we bewoners regelmatig extra tijd en aandacht kunnen geven, maakt onze werkdag goed.”

## Verschil voor de bewoner

“Bewoners en hun familieleden geven vaak aan dat hier een warme sfeer en een gevoel van geborgenheid heerst. Naast woongroepen voor mensen met dementie en

mensen met somatische klachten, zijn er mensen die hier een woning huren. Mensen vinden het hier fijn en goed wonen en zijn blij met de extra activiteiten. Zo zingt de muziektherapeute regelmatig oude liedjes met bewoners, die zijn voor velen zeer herkenbaar. Mensen die stil en teruggetrokken zijn, zingen vaak mee en dan verschijnt er een glimlach op hun gezichten. Dat zie je ook bij mensen die schilderijtjes maken die we hier exposeren. En de verhuizing van mensen met dementie naar kleine woongroepen, heeft hen goed gedaan. Nu zij minder prikkels krijgen, heerst er meer rust. Door de leefcirkels kunnen zij zich bovendien vrijer bewegen in het nieuwe pand. Dat draagt allemaal bij aan een betere sfeer.”

## Invloed en betrokkenheid

“Als zorgcoördinator ben ik nauw betrokken bij het maken van keuzes en kan ik daar invloed op uitoefenen. Dit doe ik samen met het team, zeker als besluiten bewoners of collega’s aangaan. Dan bekijken we welke opties verantwoord en mogelijk zijn. Worden er besluiten genomen waar we het niet mee eens zijn, dan vind ik het belangrijk om te weten waarom. Dan kan ik dat met mijn collega’s bespreken. Over het algemeen voelen medewerkers zich goed gehoord. Er zijn diverse werkgroepen waarin alle geledingen vertegenwoordigd zijn. Zo kunnen we mee-

praten over thema’s als het tillen en vervoeren van bewoners, hygiëne en zorg en dwang. Zelf was ik lid van de klankbordgroep die de nieuwbouw heeft voorbereid en nu is er ook weer een klankbordgroep voor de renovatie van de oudbouw. Daarin kijken collega’s, de or en de cliëntenraad naar wat er mogelijk is. Al die vormen van inspraak en de verbindings- en inspiratiedagen dragen eraan bij dat we ons gehoord voelen.”

## Kijken naar de toekomst

“Meer personeel zou goed zijn, zodat de werkdruk verder omlaag kan. Ook vind ik het belangrijk dat activiteiten goed aansluiten bij wat de bewoners graag willen en dat het werkbaar blijft. Dan denk ik aan zaken als goede en ruime kamers, toiletruimtes en badkamers, goede tilliften, het tijdig renoveren van ruimtes en goed werkende domotica. Allemaal zaken waar we mee bezig zijn. Zoals we ook bezig zijn met het aanpassen van de rapportages, zodat de familie thuis kan inloggen en de zorg kan volgen. Wat ik tot slot wens, is dat het lukt om de gemoedelijke en warme sfeer die hier heerst vast te houden.”

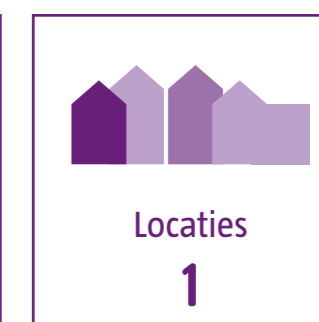


Yvonne Dielissen

Yvonne Dielissen is verzorgende IG en zorgcoördinator bij Sint Jozefoord. Hier werkt ze 24 tot 28 uur in de week, vooral in dagdiensten en soms in weekend- en avonddiensten.

“Ik ben hier 23 jaar geleden begonnen en heb sindsdien op verschillende afdelingen en in de thuiszorg gewerkt. Het is een warme organisatie waarin iedereen meetelt. Ik vind het fijn om samen met anderen net dat beetje meer aandacht te kunnen geven aan oudere, kwetsbare mensen, zodat we hun dag net wat mooier kunnen maken.”

“Door de komst van meerdere nieuwe medewerkers en meer stagiairs, hebben we nu meer tijd voor het een-op-een contact met de bewoners.”



# 't Dijkhuis Bathmen

## Merkbare verandering

"'t Dijkhuis heeft twee afdelingen met vier huiskamers voor mensen met dementie. Zelf werk ik in een huiskamer met zeven bewoners. De laatste jaren is beslist sprake van veranderingen. Wat je ziet, is dat in de opleiding van leerlingen en stagiaires meer aandacht is gekomen voor welzijn. En daar begint het toch mee, dat nieuwkomers daarin opgeleid worden. Daarnaast is veel geïnvesteerd in innovaties. Mantelzorgers kunnen nu bijvoorbeeld meekijken in het elektronisch cliëntdossier, waar artsen nu zelf in kunnen rapporteren: dat neemt ons weer werk uit handen en verhoogt de betrokkenheid tussen medewerkers en mantelzorgers. Verder hebben we een tovertafel, een braintrainer, een Qwiek en een fietslabyrint. In zo'n fietslabyrint kun je echt fietsen, of bewegen in een gewone stoel. Het is daarom in te zetten als activiteit, terwijl het voor de fysiotherapeut een mooi middel is om bewegen te stimuleren. Verder hebben we een activiteitendienst waarin mijn collega's en ik allemaal dienst draaien. In de uren dat er activiteiten zijn, kun je je daar dan dus volledig op richten, collega's draaien in die uren de dienst in de zorg en die verdeling van taken blijkt heel prettig te werken. In de vier huiskamers is verder een nieuwe functie geïntroduceerd: de medewerker wonen en welzijn. Dat zijn mensen die het facilitaire werk doen,

zoals bedden opmaken en kamers van bewoners opruimen. Zij combineren dat werk met het geven van aandacht aan de bewoners, vooral in de ochtenduren. Zij helpen bij het ontbijt, hebben tijd voor een gesprekje met een bewoner of lezen samen de krant met mensen. Zij brengen rust en veiligheid. Voor ons is het fijn dat er altijd iemand in de huiskamer is, dan kunnen wij ons in die uren concentreren op onze zorgtaken. Medewerkers met de nieuwe functie hebben geen zorgachtergrond, maar hebben wel een cursus gevolgd. Ze hebben geleerd hoe ze kunnen omgaan met mensen met dementie en weten bijvoorbeeld ook wat ze moeten doen als iemand slikproblemen heeft."

## Verskil voor de bewoner

"We zijn gevestigd in het dorp Bathmen en willen graag een zo goed mogelijk contact met de dorpsbewoners. Daar is nu meer ruimte en tijd voor. Zo werken we al langer samen met kinderdagverblijf het Koetje: bewoners zoeken de kinderen op of die komen hier naartoe. Dan doen ze samen eenvoudige activiteiten, zoals samen zingen of naar de koeien of samen de stoep vegen. Dat is prachtig om te zien. Daar genieten zowel de bewoners als de kinderen van. We gaan ook wel eens met de bewoners naar een activiteit in het Cultuurhuis in Bathmen.



Joan Hagen

Joan Hagen is eerstverantwoordelijke verzorgende en werkt zeven jaar in de ouderenzorg, 28 uur per week.

"Toen ik als opgeleid onderwijsassistente moeilijk aan werk kon komen, heb ik voor een BBL-opleiding in de zorg gekozen. Een kantoorbaan is niets voor mij. Ik werk graag met mensen in de zorg en in de ouderenzorg het liefst met mensen met dementie. Ik probeer mee te gaan in hun belevingswereld en uit te zoeken wat zij nodig hebben om prettig te leven, zodat we daarop in kunnen spelen. Dat is elke keer weer een mooie uitdaging."



Andersom komen mensen uit het dorp regelmatig naar 't Dijkhuis als er activiteiten zijn in de grote zaal. Dan kun je denken aan het optreden van een koor, een filmmiddag of gezamenlijk eten. Dat zijn allemaal activiteiten die bijdragen aan het welzijn van mensen. Maar ook buiten die activiteiten is er duidelijk meer tijd voor het welzijn van bewoners. Niet alleen dankzij de medewerkers met een nieuwe functie en meer personeel, maar ook door de innovaties: want als iemand zelfstandig in een fietslabyrint aan de slag kan, of met een braintrainer kan oefenen, scheelt dat ons weer tijd. En die tijd kun je dan aan andere bewoners besteden. Al met al is het rustiger geworden in de huiskamers. Door alle veranderingen lopen wij nu minder heen en weer te rennen. Dat is prettig voor mensen met dementie, omdat die heel gevoelig zijn voor prikkels. Je merkt dat mensen die rust fijn vinden."

## Invloed en betrokkenheid

"Medewerkers hebben hier echt invloed op de besluitvorming. Er is veel contact met directie en teamcoördinatoren. In diverse werkgroepen, elk met een ander thema, bespreken medewerkers samen met de teamcoördinator eventuele veranderingen. Zo heeft een werkgroep tijdens de recente verbouwing invloed gehad op het schilderwerk, de aankoop van nieuwe meubels en de inrichting. Zelf zit

ik in de werkgroep communicatie, die onlangs de openbare Facebookpagina heeft opgezet. Wat we daar op plaatsen, gebeurt steeds in overleg met mantelzorgers. En omdat de pagina openbaar is, krijgen we reacties van mensen uit het dorp. Het mooie is dat dit ook nieuwe vrijwilligers oplevert."

## Kijken naar de toekomst

"Ik wil mezelf verder ontwikkelen en volg daarom nu de opleiding tot verpleegkundige. Wat mijn eigen afdeling betreft: die zit momenteel op de tweede verdieping, maar er zijn plannen voor een verhuizing naar de begane grond. Dat zou ik een hele goede ontwikkeling vinden, want dan kunnen we makkelijker naar buiten met de mensen. Beweging in de buitenlucht doet mensen goed. Daarom staat een belevingsstuin ook op mijn wensenlijstje en die gaat er in het najaar komen. En verder zou ik het mooi vinden als we het aantal activiteitenmiddagen kunnen uitbreiden, want die aandacht doet mensen goed."

"Er is nu meer ruimte en tijd voor contact met de bewoners en met de inwoners van het dorp."



Bewoners  
26



Locaties  
1

Werkgebied  
Zorgkantoor  
midden ijssel



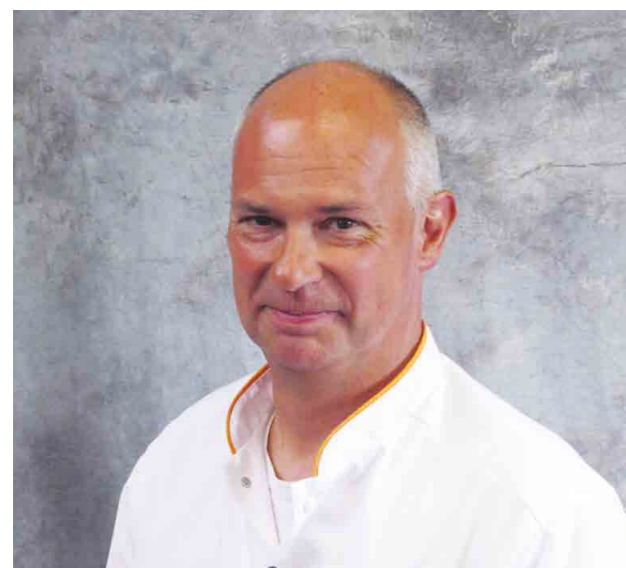
Waardering  
cliënten  
8,7

# Sevagram

## Merkbare verandering

“Er verandert inderdaad iets. Ik kan natuurlijk nog niet zo lang terugkijken. Maar ik weet dat vroeger alles bij dezelfde persoon lag: de zorg, het bed opmaken, de maaltijden, helpen bij dagactiviteiten, echt alles. Nu zijn die taken verdeeld over meerdere personen. Zorgmedewerkers richten zich op de eigenlijke zorg. Voor de overige werkzaamheden kunnen ze terugvallen op ondersteuners. Zij houden zich bezig met zaken als de was, het eten enzovoort. We krijgen steeds meer ondersteunende collega's, op steeds meer uren van de dag, zeven dagen per week. Dat werkt prettiger. Je hoeft je bijvoorbeeld niet meer druk te maken of er voldoende schone handdoeken liggen als je een cliënt wast. Er wordt voor gezorgd dat je nooit misgrijpt. Ook zie ik dat bijzonder veel tijd, energie en creativiteit uitgaat naar de vele dagactiviteiten waaruit cliënten kunnen kiezen. Daar heb ik veel bewondering voor, al die leuke ideeën (verwenzorg). Als je ziet met hoeveel aandacht en overtuigingskracht de medewerkers van de dagactiviteiten met cliënten iets leuks weten te laten doen – dat vind ik heel knap. En er is binnen onze organisatie veel gaande op het gebied van technologie: mensen met dementie reageren heel positief op middelen als de robotzeehond of de CRDL. Ook is het sinds april mogelijk dat naasten vanaf huis

meelezen in het zorgdossier. Verder heeft Sevagram de dementiegame ontwikkeld om de kennis over deze ziekte bij naasten en professionals te vergroten. Zo is het belangrijk om familieleden te leren hun dierbare niet al te moeilijke keuzes voor te leggen. Niet: ‘wat wil je op je brood?’ Maar liever: ‘wil je kaas of jam?’ Deze dementiegame is voor iedereen online beschikbaar: [www.dementiegame.nl](http://www.dementiegame.nl). Misschien wel de allerbelangrijkste verandering is het werven van nieuwe collega's. Je merkt dat dáár heel hard op wordt ingezet. Dat is ook hoognodig. Als we 's morgens om half zeven opeens een ziekmelding krijgen, zitten we soms letterlijk met de handen in het haar. Zij-instromers en herintreders worden intern opgeleid. Deze mensen hebben vanuit het verleden wel de een of andere link met de zorg, soms lang geleden. Stagiaires worden ook met open armen ontvangen. En wij, als medewerkers, worden beloond voor het aanbrennen van nieuwe collega's: een vakantiekracht alleen al levert bioscoopbonnen op. Maar het personeelstekort is ook nijpend: in onze organisatie van 1900 medewerkers verwachten we de komende twee jaar een toename van 150 vacatures. Sevagram doet daarom al geruime tijd haar best, ook op beurzen, via sociale media, op allerlei manieren.”



Max Berlijn

“Ik ben leerling-verzorgende IG, ik volg een BBL-traject als zij-instromer. Ik werk 36 uur per week op een gemengde afdeling met somatische en psychogeriatrische cliënten. Daar draai ik alle diensten.

In februari 2018 maakte ik de overstap naar de ouderenzorg. Ik ben 55, hiervoor zat ik in de financiële dienstverlening. Maar ik heb altijd al iets gehad met het medische. En ik zag de toegevoegde waarde van de zorg toen mijn ouders in een verzorgingshuis woonden.”

## Verskil voor de bewoner

“Als ik kijk naar de nieuwe taakverdeling door de komst van de ondersteunende collega's, merk je dat er meer tijd is om je werk te doen. Ik heb nog niet meegemaakt dat iemand vond dat ik te lang bij een cliënt op de kamer bleef. Maar dat geldt net zo goed voor mijn collega's: je probeert de nodige tijd en aandacht aan de mensen te geven, dat vinden ze fijn. Meestal lukt dat. Natuurlijk kan ik niet gezellig hele fotoboeken met iemand doornemen, maar een paar foto's van vroeger lukt wel. En ik hoef de zorgtaken niet gehaast uit te voeren omdat ik bijvoorbeeld ook nog brood moet smeren. Ik wil brood smeren absoluut niet onderschatten, maar het is toch iets anders dan wondverzorging. Op deze manier hebben we om half elf alle cliënten klaar en hoeft er niemand meer om drie uur 's middags te worden gedoucht omdat er 's morgens iets tussenkwam. Je komt gewoon meer toe aan je eigen vak, omdat je niet meer alles moet doen. Er is minder stress, meer rust op de afdeling. Dat voelt de cliënt zeker. En we zorgen ervoor dat de nieuwe collega's niet steeds wisselen: onnodig veel nieuwe gezichten willen we vermijden.”

## Invloed en betrokkenheid

“Sevagram is een platte organisatie die snel ingaat op concrete wensen. In de financiële wereld was ik veel stroperige overlegprocessen gewend. Pas geleden werd er in het afdelingsoverleg aangegeven dat een dienst beter een uur zou kunnen worden opgeschoven. Dat past gewoon beter in het ritme van de afdeling. En dat is inmiddels ingevoerd, loopt prima. En de teammanager zorg is goed benaderbaar, dat scheelt ook.”

## Kijken naar de toekomst

“Mijn grootste wens is toch: meer handen aan het bed. Dat we iets soepeler in ons jasje komen te zitten en een plotselinge ziekmelding niet meteen tot kunst-en-vliegwerk leidt. We moeten sowieso de mensen vervangen die eruit gaan, dat op zijn minst. Een technologisch ideeetje heb ik ook nog. Hoe vaak lopen we niet voor niks op een bel, de lange gang door, heen en terug? Het zou geweldig zijn als je even een soort van beeldcontact kunt hebben met die cliënt. Dan weet je of hij naar het toilet wil, of hij per ongeluk gebeld heeft of dat er iets anders aan de hand is.”

“Mijn doel is van waarde zijn binnen deze wereld. Als verzorgende en wie weet later als verpleegkundige.”



Bewoners  
**999**



Locaties  
**19**

Werkgebied  
**Heerlen en Heuvelland**



Waardering cliënten  
**8,1**

## Merkbare verandering

“Niet alleen ik, maar wij – want ik hoor het ook terug van bewoners en collega’s – ervaren een hele duidelijke verandering. En dat zit vooral in welzijn. Vroeger hadden we hier op locatie Park Stanislaus in Moergestel inloop met algemene activiteiten. Nu is er veel meer aanbod en het is individueler opgezet. Er is een compleet team welzijn gestart, gekoppeld aan de zorgteams. Zij inventariseren bij elke bewoner waar hij of zij gelukkig van wordt en proberen wensen mogelijk te maken. En dat hoeft niet altijd heel groot te zijn. We zien nu vaker mensen door de tuin wandelen en de duo-fiets is bijna continu in gebruik. Voor de bewoners is dat ontzettend fijn, want een zinvolle daginvulling maakt mensen veel gelukkiger. En dat heeft weer een wisselwerking op de medewerkers: als bewoners gelukkig zijn, zijn wij het ook. En er is minder onbegrepen gedrag. Natuurlijk hebben we het nog steeds druk, maar wel anders dan voorheen. Toen werd veel tijd opgeslokt door mensen die vaak belden, puur voor wat aandacht. Nu dat merkbaar is afgenomen, ervaar ik meer rust. Er is een hele positieve draai gegeven en daar word ik echt blij van. Het team welzijn stimuleert bewoners van onze locatie en mensen die zelfstandig wonen maar van de wijkverpleging gebruikmaken, om onderling meer naar elkaar

op zoek te gaan. Zo hebben een aantal bewoners nu een kaartclubje met mensen die zelfstandig wonen. Dat vergroot hun wereld enorm. En ze ‘vinden’ elkaar ook echt omdat ze interesses delen. Hoe fijn is het om beneden in het restaurant te komen en daar altijd wel iemand te zien die je kent! De meeste mensen kiezen er niet voor om in een verpleeghuis te gaan wonen. Laten we er dan met z’n allen voor zorgen dat ze hier zo gelukkig mogelijk zijn. Ook de techniek is een serieus aandachtspunt. Daar zijn we nu echt mee bezig. Maar net als bij welzijn zoeken we naar wat past bij een bewoner. We zetten de technologische hulpmiddelen individueel in. Bijvoorbeeld binnen kleinschalig wonen. Daar introduceren we nu het opendeurenbeleid. Die vrijheid doet mensen goed. En als we iemand toch een beetje in de gaten willen houden, kan dat met een gps-tracker. Zo hoeven we geen keuze meer te maken tussen veiligheid en vrijheid, maar kunnen we aan beide tegemoetkomen.”

## Verskil voor de bewoner

“Het verschil voor de bewoner zit vooral in de kwaliteit van leven. Een zinvolle daginvulling en meer contact met andere mensen – mensen die je zelf kunt kiezen en die jouw interesses delen – doen bewoners goed. Als ik binnenkom bij bewoners en ze vertellen mij enthousiast



Corine Ligtenberg

“Ik werk sinds 2010 bij Thebe in de ouderenzorg. Hiervoor was ik 20 jaar z-verpleegkundige in de gehandicaptenzorg. Hartstikke leuk, maar ik was op zoek naar een nieuwe uitdaging. Die vond ik bij Thebe in het kleinschalig wonen voor mensen met dementie.

Een bijzondere doelgroep, maar ik wil mij blijven ontwikkelen. Thebe stimuleert dat enorm. Daarom werk ik nu met bewoners met een diversiteit in de ondersteuningsvraag. Hier ben ik leerling-verpleegkundige niveau 6. Ik ben 24 uur per week op locatie en ga één dag naar school. Ik hoop in februari af te studeren.”

over de leuke dingen die ze gedaan hebben, is mijn dag in één keer goed. Ik vind dat zo fijn voor ze. Bewoners die genieten van de leuke dingen om hen heen vergroot onze werkvreugde enorm.”

## Invloed en betrokkenheid

“Wie invloed wil uitoefenen en wil meedenken, kan die rol echt pakken. Medewerkers kunnen lid worden van het kernteam of een van de lokale ontwikkelteams die aan de slag gaan met de resultaten uit het cliënttevredenheids-onderzoek. Zelf heb ik daar op dit moment minder tijd voor, omdat ik druk ben met mijn studie. Wel doe ik nu – in het kader van mijn studie – een onderzoek naar de gevolgen van de recente maatschappelijke ontwikkelingen. Burgers worden gestimuleerd om zoveel mogelijk dingen zelf te doen, maar hoe is dat voor de mensen die hier wonen? Snappen ze dat? Met reablement als uitgangspunt kijk ik wat wel en niet lukt en wat mensen nodig hebben om iets zelf te kunnen. Dat is een hele andere manier van kijken naar de zorg. Binnen Thebe gaan we daar nu actief mee aan de slag. Met mijn onderzoek help ik een klimaat te creëren waarin de bewoners tot hun recht komen.”

## Kijken naar de toekomst

“Ik hoop dat de aandacht voor welzijn zeker niet minder

wordt. Het mag nog wel meer zijn, als dat financieel haalbaar is. Voor het levensgeluk van de bewoners is die aandacht zo belangrijk. Ook hoop ik dat de inzet van technologie uitbreiding krijgt. Ik ben er groot voorstander van om mensen binnen- en buitenshuis meer vrijheid te bieden met technische hulpmiddelen. Anders dan mensen vaak denken, zie ik dat bewoners daar best voor openstaan. Ik ken zoveel ouderen met een iPad, die bijvoorbeeld skypen met hun kinderen. De meesten zijn echt bereid het op te pakken, omdat het hun wereld vergroot. Als ik een bewoner zie whatsappen en hij vraagt ‘zuster, waar zit ook alweer de spatietoets?’ vind ik dat zo leuk. En goed voorbeeld doet goed volgen. Een bewoner die zijn buurvrouw ziet facetimen met de kleinkinderen denkt al snel ‘dat wil ik ook’. Wat me echt zorgen baart voor de toekomst is het personeelstekort. Algemeen in de zorg, maar ook hier. Ik pleit voor promotie van ons prachtige vak. Op de een of andere manier wordt het onvoldoende gewaardeerd. Kom maar eens een dagje meedraaien om te zien hoe mooi het is!”

“De meeste mensen kiezen er niet voor om in een verpleeghuis te gaan wonen. Laten we er dan met z’n allen voor zorgen dat ze hier zo gelukkig mogelijk zijn.”



Bewoners  
**1.882**



Locaties  
**23**

Werkgebied  
**Midden-en  
West-Brabant**



Waardering  
cliënten  
**7,6**



## Merkbare verandering

“Er zijn verschillende dingen veranderd sinds er meer geld beschikbaar is. Zo hebben we een extra dienst ingesteld op de zaterdagochtend, voor activiteiten. We zetten dan woongroepassistenten en activiteitenbegeleiders in. Die vraag kwam van de bewoners zelf – zij vonden de zaterdag zo’n lange dag. We hebben binnen Salem een flinke groep vrijwilligers en er komt veel bezoek, maar de wens voor extra activiteiten op zaterdag was heel duidelijk. Nu gaan we bijvoorbeeld een keer bakken met bewoners. Of naar buiten. Of we maken gewoon een gezellig praatje. Die extra aandacht, dáár gaat het om. Iets anders waar we nu extra op inzetten, is deskundigheidsbevordering. Er wordt binnen de organisatie flink gestimuleerd om een cursus te volgen of naar een congres te gaan. Je ziet regelmatig flyers voorbijkomen met interessante scholingen waar je in de praktijk direct iets aan hebt. Dan brengt de teamleider zo iets een paar keer naar voren in het werkoverleg. Zelf heb ik in juni mijn EVV-diploma gehaald en in september ben ik begonnen aan de verpleegkundige opleiding. En er zijn cursussen palliatieve zorg, bewonersgerichte zorg – noem maar op. Je wordt voortdurend uitgedaagd jezelf verder te scholen. Dat maakt mijn werk aantrekkelijk. En de bewoners hebben er profijt van als ik meer kennis opdoe. Ook op technologisch gebied zie je

nu investeringen. Dat wordt straks in de nieuwbouw nog grootschaliger. Op dit moment hebben we bijvoorbeeld het elektronisch cliëntendossier vernieuwd zodat ook familieleden kunnen meelezen. Een andere technologische verandering: we dragen allemaal een telefoon bij ons, hoeven niet meer voortdurend naar elkaar toe te lopen om iets te vragen. Op de psychogeriatrische afdeling heeft men een levensechte pop aangeschaft. En zowel daar als ook op de somatiek werken we met de beleef Tafel. Daar kun je heel veel mee op welzijnsgebied.”

## Verschil voor de bewoner

“De bewoners merken indirect dat er meer scholing plaatsvindt onder de medewerkers. Doordat ze meer kennis en inzicht hebben, bieden ze betere zorg. De vervulling van de bewonerswens om de zaterdagochtend zinvoller door te brengen is natuurlijk super concreet. Dat hebben ze zelf bepaald en bereikt, eigen regie ten top! Ik vind het heel mooi om dat waar te kunnen maken. Als ik terugkijk naar 2017 en het Kwaliteitskader dan is dat het startpunt geweest van het breder denken vanuit die eigen regie. Iedereen binnen Salem is toen naar een dagcursus geweest, zodat je echt leerde denken vanuit dat besef. En naar mijn gevoel gaat vrijwel iedereen van ons erin mee. Want we stellen allemaal het belang van de bewoners voorop.”



Gerdien van de Breevaart

“Ik ben verzorgende IG en werk als EVV’er (eerstverantwoordelijke verzorgende) op een somatische afdeling met dertig bewoners. Ik werk 36 uur, alle diensten. Drie jaar geleden heb ik binnen Salem mijn opleiding afgerond, daarna ben ik hier blijven werken. Vroeger wilde ik kraamverzorgster worden. Maar via mijn snuffelstage op de middelbare school kwam ik terecht in de ouderenzorg. Dat contact met oudere mensen, dat vond en vind ik echt iets van betekenis. Zo waardevol.”

## Invloed en betrokkenheid

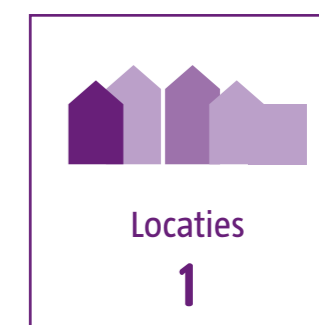
“We worden voortdurend gestimuleerd en uitgedaagd om met nieuwe ideeën te komen. En men licht ons goed in. Regelmatig zie ik op intranet een oproep om ergens over mee te denken. Ook zijn er meerdere werkgroepen over uiteenlopende onderwerpen: hygiëne, eigen regie, nieuwbouw... Zelf zit ik in een domoticawerkgroep voor de nieuwbouw. Omdat ik nog behoorlijk jong en onervaren ben, zal ik mijn mening niet direct opdringen. Maar meedenken en meepraten vind ik belangrijk. Meer inspraakmogelijkheden dan we nu hebben vind ik eerlijk gezegd niet zo nodig, het is prima zo. Dat komt ook doordat de leiding zo goed benaderbaar is: de leidinggevende is altijd op de afdeling, de zorgmanager is ook altijd in huis. Tegenover hen voel ik geen drempel, ik kan ze altijd aanspreken.”

## Kijken naar de toekomst

“Om meer tijd voor de bewoners te hebben, zou ik toch graag meer collega’s hebben. Ik zeg ‘toch’ omdat ik besef dat wij met zes verzorgenden overdag op dertig bewoners eigenlijk niet mogen klagen vergeleken met andere instellingen. Toch ben je vaak te druk met allerlei dingen, zoals administratief werk, om je bewoners voldoende aandacht te kunnen geven. Salem doet er

overigens wel veel aan op het moment om sollicitanten te trekken: zo hebben we een nieuwe website, een Facebookpagina. Maar het levert nog niet veel op, het is het probleem van de hele ouderenzorg natuurlijk. Verder kan ik niet wachten totdat het nieuwe gebouw er staat. Nu hebben we nog een flink aantal tweepersoonskamers. Het is zó belangrijk dat alle bewoners hun eigen plekje met eigen privacy krijgen. En natuurlijk verwacht ik in de nieuwbouw het nodige van domotica. Basisvragen daarbij zijn: wat is nodig, wat is praktisch? Op de psychogeriatrische afdeling kan men bijvoorbeeld met gps-polsbandjes gaan werken zodat de mensen meer vrijheid hebben. En dus: meer eigen regie. Maar die behoefte aan domotica geldt ook voor somatische bewoners. Zij kunnen soms om fysieke redenen een bepaalde deur niet zelf openen en zijn dan eigenlijk onnodig afhankelijk. Daar zijn technologische oplossingen voor. Voor ons als medewerkers is het denkbaar dat we het oproepsysteem gaan uitbreiden met een antwoordfunctie. Zodat we niet voortdurend naar een cliënt toe hoeven te lopen maar direct kunnen vragen wat er aan de hand is.”

“Ik vind het mooi om de eigen wensen van de bewoners samen waar te maken.”



# De Lange Wei

## Merkbare verandering

“Ik werk op een gesloten afdeling waar tien mensen met dementie een eigen appartement hebben. Ik ben hier een van de twee cliëntcoördinatoren, een soort schakel tussen de cliënt, de familie en mantelzorgers, het zorgpersoneel, artsen en vrijwilligers. En in mijn rol als verzorgende psychogeriatricus houd ik me onder andere bezig met het analyseren van probleemgedrag en ondersteun ik collega's in een goede benaderingswijze. Het uiteindelijke doel is dat mensen zich geborgen, veilig en thuis voelen. De laatste jaren is er zeer zeker iets veranderd bij De Lange Wei. Over de hele linie zijn medewerkers meer bewust gemaakt van de beleving van bewoners. De zorg was lange tijd erg gericht op de lichamelijke kant, maar nu draait de zorg in de eerste plaats om het welbevinden van mensen. De bewoner staat bovenaan en niet meer het instituut. Er is veel geld en tijd gestoken in het bevorderen van deze andere manier van denken en werkwijze. Medewerkers zijn geschoold, maar er zijn ook meer activiteitenbegeleiders aangenomen. Daarnaast is een verpleegkundig specialist aangesteld die makkelijk benaderbaar is en die fungeert als schakel tussen het zorgpersoneel en de arts. Ook hebben we nu een gz-psycholoog en daarvan wordt het aantal uren binnenkort flink uitgebreid. De meerwaarde is groot: de gz-psycholoog is

er voor de bewoners en ondersteunt het personeel in een goede benaderingswijze. Zo verzorgt de gz-psycholoog trainingen, bijvoorbeeld over het omgaan met agressief gedrag. Je moet beseffen dat mensen hier de laatste jaren in een steeds latere fase van hun ziekte komen wonen. Het is heel belangrijk dat je leert hoe je daar goed mee om kunt gaan. Ook de vrijwilligers, en daar hebben we er gelukkig veel van, worden geschoold en beter begeleid. Samen met hen, de familie en mantelzorgers proberen we bewoners een thuis te geven waar ze zich gelukkig kunnen voelen. Zo verzorgt het personeel zelf een carousel waarin we in gesprek gaan met mantelzorgers over een goede benaderingswijze. Ook daar wordt geld geïnvesteerd. Over de hele linie hebben we nu meer zorgpersoneel en in de huiskamers zijn zorghulpverleners aangesteld die toezicht houden en mensen aandacht geven. Tot slot is geld geïnvesteerd in een taak die verschillende medewerkers erbij hebben gekregen: de prestatiecoach. Deze medewerkers zijn nu verantwoordelijk voor specifieke onderdelen van de zorg op de afdeling en worden daar ook in geschoold.”

## Verskil voor de bewoner

“Het belangrijkste is dat de bewoner nu echt bovenaan staat en de zorg om hem of haar heen geregeld wordt. Wat iemand zelf wil, staat voorop. We proberen die wens



Joke Blom

Joke Blom is cliëntcoördinator en verzorgende psychogeriatricus in woonzorgcomplex De Zes Molens. Ze werkt wekelijks 31 uur in verschillende diensten en soms 's nachts. Ze is daarnaast bestuurslid van de Ondernemingsraad. Ze is nu tien jaar in dienst bij De Lange Wei, maar werkt al 35 jaar in de zorg.

“Ik heb uiteindelijk voor de zorg voor mensen met dementie gekozen. Door goed naar mensen te luisteren en te kijken, kun je echt iets voor ze betekenen. Dat ik iets kan bijdragen aan het levensgeluk van mensen in hun laatste levensfase vind ik heel mooi.”

te achterhalen en onderzoeken dan of we die kunnen realiseren. Medewerkers zijn zich veel meer bewust geworden van de mens zelf. Door alle veranderingen in de afgelopen jaren zie je dat bewoners veel meer kunnen doen wat ze zelf graag willen. De onrust op afdelingen is afgenomen en er wordt minder medicatie voor depressiviteit voorgeschreven. Als iemand toch depressief wordt, grijpen we ook minder snel naar medicatie. We verdiepen ons nu meer in het verleden van mensen en de problemen die zich daarin hebben voorgedaan; daardoor kunnen we mensen beter begeleiden. Wat we verder zien, is dat het aantal activiteiten enorm is toegenomen, zowel op individueel niveau als in groepsverband. We proberen daar omwonenden en scholen bij te betrekken, zodat het contact met de samenleving blijft bestaan. En dankzij de nauwe samenwerking met Syndion doen mensen met een verstandelijke beperking vrijwilligerswerk bij ons. Ook dat contact doet bewoners goed.”

## Invloed en betrokkenheid

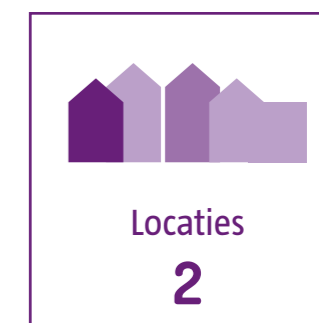
“Als or-lid vind ik dat medewerkers hier heel erg worden meegenomen in de ontwikkelingen. Ze mogen meedenken, meepraten, adviezen geven en met ideeën komen. Daarin worden ze steeds serieus genomen, medewerkers voelen zich gehoord. Zo is er bijvoorbeeld op initiatief

van de werkvloer een wensboom gekomen. Mensen kunnen hun wensen op een appel noteren en twee keer per maand 'plukken' we zo'n appel. Dan onderzoeken we of we de wens die daar op staat kunnen realiseren.”

## Kijken naar de toekomst

“Op dit moment heb ik nog een dubbelfunctie, maar vanaf 2019 wordt deze functie opgesplitst. Ik wil dan verder gaan als gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricus. Deze rol zal in de toekomst anders worden ingevuld en zal meer gericht zijn op het mentaal welbevinden van mensen, waar de cliëntcoördinator zich meer met de coördinatie van de zorg zal bezighouden. Wat de organisatie betreft, we zijn heel blij met de zorghulpverleners, maar willen ook graag zorgmaatjes: mensen die echt een-op-een met iemand bezig zijn. Daar zijn we nu mee bezig. Daarnaast wordt de leefomgeving beter aangepast aan de behoeften van bewoners. Zo gaat één locatie verbouwd worden. Zelf hebben we een plan ingediend voor een andere, vriendelijkere inrichting van de gangen, met andere kleuren en eigen voordeuren voor bewoners. Allemaal vanuit de gedachte dat mensen zich hier echt thuis kunnen voelen.”

“De zorg was lange tijd gericht op de lichamelijke kant, maar draait nu in de eerste plaats om het welbevinden van mensen.”





## Mevrouw Mandemaker: “Een luisterend oor, dat is belangrijk”

Jantje Dirkje Lukina Mandemaker-Boon heet ze voluit. Ze is 91 jaar en vernoemd naar drie tantes. “Wij mogen u Janny noemen hè?”, vraagt activiteitenbegeleidster Mariska. Mevrouw Mandemaker lacht: “Maar wél met een i-grec. Dat staat chiquer.”

### Zangvereniging

Ze woont al ruim drie jaar in De Bleerinck in Emmen, een woonzorglocatie van Tangenborgh. Ze is wat vergeetachtig en daarom werd thuis wonen steeds lastiger. Hier heeft ze het goed naar haar zin: “Ik doe overal aan mee. Nee, ik ga echt niet achter het raam zitten wachten of er iemand komt. Ik doe mee aan het bloemschikken en ben lid van de gymnastiekvereniging hier. Op dinsdagochtend ga ik naar Allegro, dat is licht klassieke muziek. Dat geeft rust. Ook ben ik lid van de zangvereniging.” Mariska noemt de Beethovenvereniging. “Vaak bedankt u dan de artiesten. Ik vind het zo knap hoe u dat doet, zo uit het hoofd.”

### Lekker eten

Onder de mensen zijn en aandacht geven aan anderen vindt mevrouw Mandemaker haar hele leven al belangrijk. “Vroeger was ik leidster bij de padvinderij, akela bij de welpjes. Als we dan ergens liepen, wilden de kinderen allemaal graag naast de akela lopen. Ik probeerde mijn aandacht eerlijk te verdelen. Want alle kinderen hebben liefde nodig.” Ook in haar dagelijks leven nu speelt ‘een luisterend oor’ een belangrijke rol. Als ze iemand ergens alleen ziet zitten, schuift ze soms aan voor een praatje. En zelf vindt ze het ook prettig als bijvoorbeeld de medewerkers even de tijd voor haar nemen. “Ze zijn hier erg vriendelijk. En ik kan nog heel veel zelf, gelukkig. Natuurlijk heeft de ene verzorgende meer capaciteiten dan de ander, maar over het geheel genomen is het hier prima. En het eten is goed. Ik houd zo van lekker eten. Chinees, maar ook gebakken aardappeltjes met tomaten vind ik heerlijk.”

### Zeeman

Mevrouw Mandemaker kan mooi vertellen over vroeger. Hoe ze voor haar huwelijk deftige dames adviezen gaf in een kledingzaak. En over haar kantoorwerk voor de voedselcommissaris. “Na mijn trouwen stopte ik met werken. Mijn man was zeeman op de kustvaart. Eigenlijk hadden we een telefonisch huwelijk”, lacht ze. Voordat de kinderen kwamen ging ze wel eens mee. “Ik heb Schotland gezien en al die Scandinavische landen. Maar ik was altijd verschrikkelijk zeeziek. Later zocht mijn man een baan aan de wal. Dat verdiende minder, maar je was meer samen.” Nog steeds is ze best avontuurlijk ingesteld. Mariska: “Weet u nog hoe u deze zomer meeging met de cabrio-rit van de Lion’s Club, uw haren wapperend in de wind?” Dat weet mevrouw Mandemaker nog: “Ik voelde me net Majesteit!”

## Merkbare verandering

“Het extra geld dat naar onze sector toe komt, is een gigantisch bedrag. Maar het is en blijft in mijn ogen heel hard nodig. Binnen Het Retraitehuis besteden we die extra middelen vooral aan bijscholing van de medewerkers. De zorg wordt immers steeds zwaarder, cliënten komen in een steeds latere fase hier wonen. Vaak heeft men meerdere aandoeningen. Op onze somatische afdeling bijvoorbeeld hebben steeds meer bewoners ook psychogeriatrische klachten. Daarom zetten wij krachtig in op scholing: verzorgenden worden verzorgenden IG, verzorgenden IG ontwikkelen zich tot verpleegkundigen niveau 4. Mijn eigen functie is nog vrij nieuw. Binnenkort hebben we een overleg over de vraag aan welke scholing wij als dagbestedingscoaches precies behoefte hebben. Ik denk zelf in de richting van coachen en aansturen. Want in het verleden waren we als activiteitenbegeleider veel meer uitvoerend bezig en hoefden we minder aan te sturen. Nu ligt het accent op het coachen van vrijwilligers en mensen op de huiskamers. Ook zijn er allerlei scholingsmogelijkheden gekomen rond thema's als onbegrepen gedrag, familiezorg en het nieuwe zorgdossier. Dat laatste ziet er nu anders uit en moet ook anders worden ingevuld. Het biedt meer mogelijkheden. Zo kan de familie nu meelesen in het zorgdossier. Een andere

technologische vernieuwing zijn de iPads die hun intrede hebben gedaan op de afdelingen. Of het werkplezier nu we zo druk zijn met scholing meteen omhoog gaat, nee, dat denk ik niet. Iedereen ervaart het combineren van werk, school en privé momenteel juist als behoorlijk belastend. Maar ik weet zeker dat we met elkaar na afloop van die inspanningen beter en dus prettiger werken.”

## Verskil voor de bewoner

“Het grootste Verskil voor de bewoners zit erin dat wij als Laverhof nu meer samen met de familie en bewoners richting geven aan goede zorg. We gaan met elkaar van zorgen vóór naar zorgen dát. Eigen regie en zoveel mogelijk het leven van thuis voortzetten zijn belangrijke uitgangspunten. De scholing familiezorg besteedt hieraan veel aandacht. Daarin staat de samenwerking met de mantelzorg voorop. Ook leer je bijvoorbeeld hoe je je verwachtingen kunt uitspreken naar elkaar. Dat is ook belangrijk.

Op andere punten is de scholing misschien minder merkbaar voor de cliënt zelf: of men nu wordt gewassen door iemand van niveau 3 of 4 maakt weinig verschil. Maar meer inzicht bij de medewerkers rond onbegrepen gedrag kan gevolgen hebben, ook voor de rust of onrust



Rianne Vollenberg

“Ik ben op onze locatie Het Retraitehuis dagbestedingscoach algemeen welzijn. We hebben een gesloten psychogeriatrische afdeling en een somatische. Toen ik in opleiding was tot verzorgende, kon ik geen stageplaats vinden voor kraamverzorgster. Zo raakte ik eigenlijk toevallig in de ouderenzorg, nu twintig jaar geleden.

Het is heel afwisselend en dankbaar werk – een zinvolle bijdrage leveren aan de laatste levensfase van mensen. Ik werk 22,5 uur, meestal doorde-weeks overdag, bij sommige activiteiten ook 's avonds of in het weekend.”

op de huiskamer. En familieleden kunnen een verschil ervaren als zij zien dat er meer begrip is voor hun dierbare.”

## Invloed en betrokkenheid

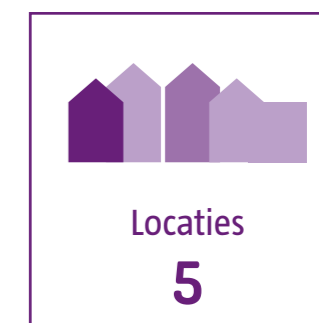
“We hebben hier een open klimaat, iedereen mag meedenken en wordt gehoord. Dat zie je bijvoorbeeld bij de scholingsaanvragen. Ik geef straks aan waar mijn behoeften liggen – dat werkt veel beter dan dat ik naar een training wordt toegestuurd. En we stellen onszelf met elkaar regelmatig de vraag ‘doen we de goede dingen en doen we die goed?’ Of we nu specifiek over de besteding van de extra gelden hebben meebeslist kan ik niet zo letterlijk zeggen. Maar er zijn wat mij betreft voldoende mogelijkheden om dingen aan te dragen. Meestal doe je dat op je eigen vakgebied. Ik vind het dan leuk te zien als iets inderdaad wordt gerealiseerd.”

## Kijken naar de toekomst

“Ik heb wensen voor de sector en wensen voor mijn eigen locatie. Om met het grote verhaal te beginnen: de sector ouderenzorg moet een boost krijgen. Hugo Borst heeft het balletje aan het rollen gekregen, daar ben ik blij mee. De rek is eruit, dat zag je weer goed in de vakantieperiode. We komen met elkaar in een

viciuze cirkel: te weinig collega's, te druk, meer ziekte-verzuim, nog drukker... Bewoners en familie en mantelzorgers merken dat er nauwelijks tijd is voor een luisterend oor. Het is zoveel fijner als niet iedereen meer de hele dag op zijn tenen hoeft te lopen. Ik denk dat het belangrijk is dat we onszelf in een beter daglicht zetten. We komen zó vaak ten onrechte op een negatieve manier in de pers. We moeten op de een of andere manier die vacatures weer zien op te vullen. Een andere 'brede' wens van me is het beter integreren van zorg en welzijn. Hier moet nog een echte omslag plaatsvinden, want die twee horen veel meer bij elkaar dan nu de praktijk is. Als er op een huiskamer meer tijd en aandacht is voor activiteitenbegeleiding, zijn de mensen tevredener en is er meer rust. Dat is prettiger werken voor de zorgmedewerkers. We moeten het echt samen doen. Dus wat mij betreft mag er binnen Laverhof een activiteitenbegeleider per afdeling komen. Daarmee wil ik niet zeggen dat de vrijwilligers het niet goed zouden doen, zeker niet. Maar een professional kijkt toch net weer anders. Tenslotte wil ik pleiten voor grotere huiskamers. Wij hebben een mooi, oud gebouw met mooie appartementen en eigen badkamers. In de gezamenlijke huiskamers is het echter vaak erg druk. Dit hangt samen met de steeds 'zwaardere' cliënten. Ruimere huiskamers – dat zou mooi zijn.”

“Als dagbestedingscoach gaat het mij vooral om die kleine geluksmomentjes in het leven van de bewoners die de dag de moeite waard maken.”

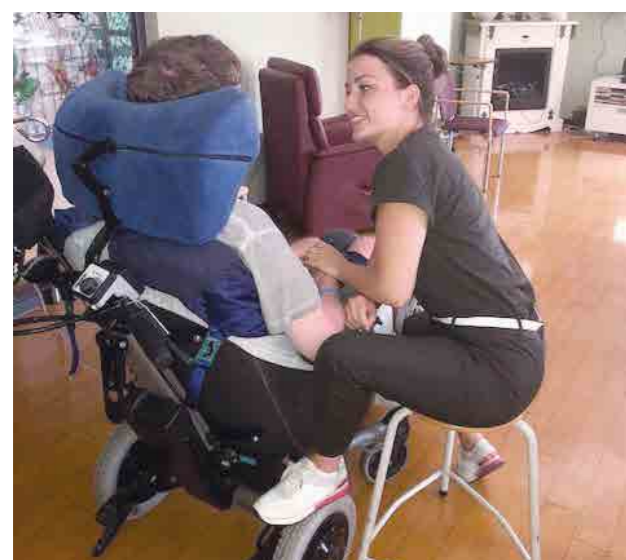


# Protestantse Zorggroep Crabbehoff

## Merkbare verandering

“Wij werken op onze afdeling met mensen met niet-aangeboren hersenletsel en mensen die langdurige neuro-revalidatie nodig hebben. Bij beide groepen gaat het erom dat ze weer een plek in de samenleving kunnen krijgen. Hiervoor wil je in de dagbesteding verder kunnen kijken dan alleen naar de activiteiten die je van dag tot dag kunt bieden, je wilt daarin kunnen meegroeien met de ontwikkeling die deze mensen in hun revalidatieproces doormaken. Daarom is het fijn dat er nu ruimte gekomen is om eens wat grotere dingen te kunnen doen, zoals bijvoorbeeld een dagje eropuit gaan. We hebben nu het hele team kunnen scholen over hoe de hersenen werken en hoe je deze mensen het beste kunt benaderen. Heel waardevol voor de zorg voor deze doelgroep om te bereiken dat iedereen op dezelfde manier gaat werken. Maar ook voor de organisatie als geheel, omdat het bijdraagt aan de profilering ervan. Het is moeilijk om verpleegkundigen voor deze afdeling te vinden, omdat het een vrij onbekende patiëntengroep is. Er zijn maar zes huizen in het land die deze specifieke zorg bieden. Gelukkig is er nu meer ruimte om personeel te werven, een deel van de extra middelen is ook benut voor extra bezetting. Dit is niet alleen nodig voor meer handen aan het bed, maar ook voor ondersteuning van de bewoner en diens

familie. De basisbezetting is versterkt van vijf naar zes op zestien bewoners, er is een verpleegkundige bij gekomen. Juist op dat niveau bestond de behoefte aan uitbreiding, omdat veel van het werk voor deze doelgroep vraagt om heel specifieke competenties. Dagelijkse handelingen als wassen en aankleden vergen toch al snel 30 tot 45 minuten, omdat bij deze mensen de prikkelverwerking door de hersenbeschadiging is aangetast. Ook op de afdeling proberen we altijd een verpleegkundige te hebben naast de verzorgenden. Maar we hadden ook de wens om meer ruimte te bieden aan activiteiten voor de bewoners. Nu loopt de procedure voor een extra EVV'er. De verhouding is nu een op tien bewoners en dat is kwetsbaar in de vakantieperiode of bij ziekte. Meer back-up is dus bijzonder welkom. Zoals ik al stelde, is het aantal organisaties in ons land dat deze specifieke vorm van zorg biedt gering. Het gevolg hiervan is dat de familie vaak op vrij grote afstand woont. Het is daarom mooi dat we hebben kunnen investeren in de voorziening 'Karin zorgt', waarmee de familie op afstand op de hoogte kan blijven van de gezondheidstoestand van de bewoner. We zijn ook bezig met cameratoezicht. Deels om de nachtrust van de bewoner niet te hoeven storen, deels ook om zicht te krijgen op wat onrust of herbeleving triggert, zodat die kennis kan worden gebruikt in de therapie.”



Lianne van Herpen

“Ik ben teamleider en verpleegkundige en werk 36 uur per week, uitsluitend in de dagdiensten. Ik ben twee jaar geleden hier in de zorg gaan werken omdat ik werken met mensen met niet-aangeboren hersenletsel waardevol vind.

Het is iedere dag een uitdaging om ze te laten merken dat ze er nog toe doen. Het gaat om veel meer dan alleen verpleegkundige zijn. Het gaat erom ze hun eigenwaarde terug te geven, te zorgen dat ze weer vertrouwen krijgen in hun lichaam zodat ze hun leven weer oppakken.”

## Verskil voor de bewoner

“Ze merken dat de zorg echt meer persoonsgebonden is geworden. Er is meer tijd om invulling te geven aan de wensen van bewoners. Het gaat vaak om jonge mensen die een actief leven hadden en bij wie nu veelal nog steeds best veel mogelijk is op belangrijke gebieden als hobby's en seksualiteit. We hebben nu meer ruimte om de therapie of het dagschema daarop aan te passen. De bewoners komen nu ook meer zelf naar ons toe met hun wensen en daaraan kunnen we ook invulling geven. Iemand die erg van lezen hield maar dit nu niet meer kan, kunnen we nu bijvoorbeeld luisterboeken bieden. De bewoners merken ook dat er veel meer rust is in het team. Het voelt niet goed als je iemand snel moet wassen.”

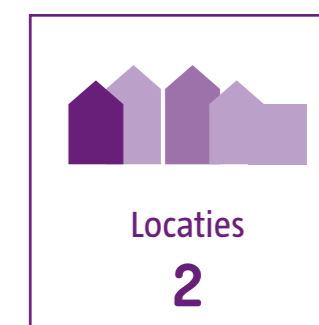
## Invloed en betrokkenheid

“Als teamleider heb ik veel contact met de manager en de directeur. Ik kan ideeën kwijt, we kunnen sparren. Er is geen hiërarchie en dat is ook goed, je hebt elkaar nodig tenslotte. Ze luisteren echt naar de werkvloer en er komen ook steeds meer ideeën uit de teams en daardoor groeit zo'n team ook. Je kunt wel dingen van bovenaf opleggen, maar als een team daar niet achter staat, werkt het niet.”

## Kijken naar de toekomst

“Mijn grootste wens is nog veel meer ruimte krijgen om persoonsgebonden te kunnen werken. Meer personeel dus. Maar een aanpassing van de locatie waarin wij werken zou ook waardevol zijn, want die is nu nog niet optimaal ingericht op het bieden van zorg aan mensen met niet-aangeboren hersenletsel. Het is nu feitelijk nog een standaardafdeling, de was- en eettafels bijvoorbeeld zijn niet in hoogte verstelbaar, wat voor mensen die rolstoelafhankelijk zijn wel nodig is. Het zou mooi zijn om een afdeling te kunnen creëren die past bij de zorgvraag van deze bewoners.”

“Er komen steeds meer ideeën uit de teams en daardoor groeit zo'n team ook.”



# Zorggroep Ter Weel

## Merkbare verandering

“Heel blij was ik met de toezegging dat er personele uitbreiding zou komen in de nachtdienst op mijn afdeling, want dat was echt nodig. Wij hebben drie verdiepingen met ieder zestien cliënten en daarop stond ’s nachts één medewerker. Dat is intensief en lichamelijk zwaar, zeker als je bedenkt dat het vanwege de brandveiligheid niet toegestaan is om de lift te gebruiken. Stel dat je net beneden bent en je krijgt een belletje van een cliënt op de derde verdieping. Dat zijn drie trappen. En er gaan ook wel eens twee bellen tegelijk natuurlijk. Een nieuwe collega voor een tweede nachtdienst erbij was dan ook bijzonder welkom. Toen de beslissing in de zomer werd genomen, lukte het niet direct om die vacatures in te vullen, maar nu gelukkig wel. Ook overdag zijn er knelpunten. De werkdruk is erg hoog vanwege de steeds complexere zorgvraag van verpleeghuiscliënten. De wens was om voor de spitsuren in de ochtend – van acht tot elf uur – een extra personeelslid aan te trekken. Ook deze vacature bleef in de zomer nog regelmatig openstaan, maar is inmiddels steeds vaker ingevuld. Zo’n parttime functie is ideaal voor iemand die schoolgaande kinderen heeft en een beperkt aantal uren per dag wil werken. Als medewerkers hebben we ook de vraag gekregen of we interesse hebben in grotere contracten

– meer uren, flex-uren – en dat blijkt vooral onder de jonge collega’s zeker het geval te zijn. Het maakt hun inzet flexibel als ze voor hun oorspronkelijke contract – bijvoorbeeld zestien uur – gewoon op hun eigen afdeling blijven werken en voor de extra uren in de flexpool kunnen worden ingezet waar op dat moment de piekbelasting het grootst is. Bijkomend voordeel is dat je dan ook werkervaring opdoet op verschillende afdelingen. Ook zijn al collega’s gestart met scholing om verpleegkundige niveau 4 te worden. Heel mooi is dat de interne scholing weer terug is. Op die manier ben ik zelf ooit begonnen. Dat die scholing nu weer terug is, betekent dat jonge mensen via werken en leren kennis kunnen maken met de ouderenzorg, met baangarantie zelfs. Ook hebben we intensieve contacten met de scholen op mbo- en hbo-niveau. Leerlingen en studenten doen bijvoorbeeld projecten op gebieden als mondzorg of intimiteit. Daarmee leren zij de verpleeghuiszorg beter kennen, en wij krijgen protocollen die waardevol voor ons zijn.”

## Verskil voor de bewoner

“Ze merken dat veel meer wordt uitgegaan van hun wensen en behoeften, zodat ze ondanks hun kwetsbaarheid toch zichzelf kunnen zijn. We hebben sinds kort ook het ‘Grijs, Groen en Gelukkig’-project om te zorgen dat



Jacqueline Dijkman

“Ik werk nu 26 jaar in de ouderenzorg, sinds vier jaar als EVV’er. Ik werk 32 uur per week, in de dagdienst, maar ook om en om in de weekenden en op feestdagen. De zorg is mensenwerk. Het vraagt om toewijding en aanpassingsvermogen om vanuit je hart te kunnen werken. Het geeft voldoening als dat lukt, om de bewoners het naar hun zin te maken en aan hun zorgvraag te kunnen voldoen. Dat maakt het werken in deze sector zo mooi.”



cliënten weer de natuur in kunnen of de natuur in huis kunnen halen. Een vrijwilliger brengt bijvoorbeeld wekelijks boeketten mee van wat op dat moment in haar tuin bloeit. Dat geeft herkenning en herinnering. Cliënten kunnen honderd euro per jaar besteden aan een persoonlijke wens. Een cliënt van mijn afdeling wilde bijvoorbeeld een accordeonist voor een uur. Dat werd een super gezellig uurtje, met een biertje, bitterballen en smartlappen. De beste man had de middag van zijn leven.”

## Invloed en betrokkenheid

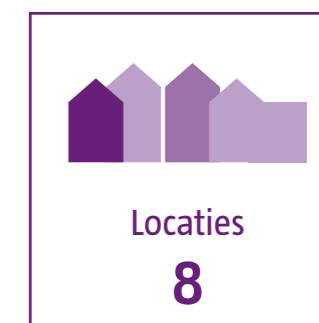
“De medewerkers van de werkvloer staan het dichtst bij de cliënten, dus wij hebben goed kijk op wat er speelt en waar hun behoeftes liggen. Toen onze afdeling werd verbouwd, werden wij betrokken met de aanschaf van functionele badkamers bijvoorbeeld. Naar onze ideeën werd ook geluisterd, en omdat wij moeten werken met de gekozen middelen en materialen is dat ook de beste manier. Over andere ontwikkelingen worden wij op de hoogte gehouden door onze teamleidster en via ons intranet TWIS. Alles is open en transparant.”

## Kijken naar de toekomst

“We hebben voor de huiskamer altijd een voedingsassistent gehad, maar die functie is helaas verdwenen. Dat is

echt een heel gemis, want de huiskamer is de kachel van de afdeling. Veel cliënten verblijven daar, maar zij zijn door hun kwetsbaarheid heel beperkt in hun mogelijkheden om daar zelfstandig iets te kunnen ondernemen. Dan is het waardevol als er iemand is voor een gesprek, gezelligheid, een spelletje of wat muziek. Dat is het visitekaartje van je afdeling, ook voor de familie. Een nieuwe functie, zo’n gastvrouw, zou dus mijn eerste wens zijn. Deze wens is ook meegenomen in het uitbreidingsplan voor personeel vanuit de Waardigheid en Trots middelen in de vorm van instroom niveau 1 medewerkers, voor juist meer toezicht en aandacht op de huiskamers. Een tweede wens is een apart kamertje voor de administratie, een telefoontje of een familiegesprek. In verband met de AVG heb je voor die dingen echt een ruimte nodig waarin je je kunt afzonderen van cliënten en familie. Door personele uitbreiding zouden verzorgenden ook kunnen deelnemen aan de dagactiviteiten voor de cliënten. Wij kennen de cliënten en dus ook hun zorgbehoefte als zij bijvoorbeeld eens naar buiten gaan of een uitstapje maken. Nu spelen in die dagbesteding vrijwilligers een zeer grote rol. Sommige cliënten kunnen ze nu niet mee naar buiten nemen omdat die verantwoordelijkheid te groot is. Zij hebben de deskundigheid niet.”

“Het is heel goed dat de interne scholing weer terug is.”



# St. Elisabeth

## Merkbare verandering

"Acht jaar geleden is onze grote afdeling voor mensen met dementie omgebouwd tot drie kleinschalige groeps-woningen met elk maximaal zeven bewoners. Daardoor is echt een huiselijke, gemoedelijke sfeer ontstaan. Zelf werk ik in in één van deze groeps-woningen. Door kleinschalig te werken, leer je bewoners en hun familie veel beter kennen en dat is heel fijn. De laatste jaren is daarbij veel geïnvesteerd in de kwaliteit van zorg. Zo zijn er niet alleen meer medewerkers aangenomen, maar ook meer medewerkers van een hoger niveau. Verder hebben we een eigen tandarts voor de bewoners en sinds kort een psycholoog. Zij ondersteunt ons in onze benaderingswijze en we kunnen haar altijd raadplegen. Nieuw zijn bovendien onze keukenprinsessen: dit zijn mensen die vier dagen in de week drie uur in onze groeps-woningen meedraaien. In die uren regelen zij onder andere de boodschappen, ze zorgen dat de keuken netjes blijft en ze koken verse maaltijden. Waar mogelijk doen ze dat samen met de bewoners. Wie dat kan, helpt bijvoorbeeld met het schillen van de aardappels. Dat zijn van die kleine dingen die het gevoel van huiselijkheid versterken. Bovendien kun je zo met bewoners in gesprek gaan over wat zij zelf graag willen eten. De keukenprinsessen nemen ons heel veel werk uit handen en dat is fijn. Want zo houd

je meer tijd over voor de bewoner en het administratieve werk, dat kun je dan even doen zonder gestoord te worden. Daarnaast starten we binnenkort met de pilot sfermakers: dat zijn medewerkers die ons in de avonden komen helpen. Ze houden toezicht in de huiskamers, drinken koffie met de bewoners en maken een praatje met hen. Wij kunnen ons in die uren concentreren op de mensen die echt zorg nodig hebben. Ik verwacht dat dit rust zal brengen, want wij hoeven dan niet meer heen en weer van de huiskamer naar kamers van bewoners."

## Verschil voor de bewoner

"Voor de bewoners is er veel veranderd. De groeps-woningen zijn gevestigd op de eerste verdieping. De toegang vergt het intoetsten van een code, maar verder zijn alle tussendeuren open en kunnen bewoners zich vrij bewegen. Niet alleen naar de andere groeps-woningen, maar ook naar de grote hal. Hier creëren we een dorps gevoel: we hebben al een wand met de afbeelding van koeien in de wei. Op een andere wand komt een mooi dorpsgezicht met geveltjes. Dat zijn allemaal dingen die bijdragen aan een gevoel van thuis. Verder zijn we in het project 'Beter met minder' heel bewust bezig geweest met het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals de beddekken. En we hebben het toedienen van kalmerende druppels



Ina Ham

Ina Ham is verzorgende IG en EVV'er. Vijftien jaar geleden keerde ze terug naar de zorg. Ze werkt nu 24 uur in de week in alle soorten diensten.

"Toen de kinderen groot genoeg waren, heb ik het werk in de zorg weer opgepakt. Voor mij is dat: werken met mensen met dementie. Alleen al die glimlach van mensen als ze je zien, dat is zo mooi. En al die emoties die elke dag voorbijkomen. Dat ik eraan kan bijdragen dat mensen blij zijn, zich opgelucht voelen, of voldaan zijn, daar haal ik mijn voldoening uit."

en pilletjes sterk teruggedrongen, dat gebeurt nu nog maar zelden. Maar het grootste verschil voor de bewoners is hoe we tegenwoordig naar de zorg kijken: we gaan nu echt uit van belevingsgerichte zorg. Een mooi voorbeeld is de bewoonster die altijd boos werd als we haar 's ochtends wilden douchen. Wat bleek in gesprekken met familie: thuis ging ze 's avonds onder de douche. En inderdaad, toen we overstapten op 's avonds douchen, ging het veel beter. Onderdeel van belevingsgerichte zorg is het levensboek dat mensen krijgen als ze hier komen wonen. Daarin wordt samen met familie de levensloop van de nieuwe bewoner beschreven, inclusief mooie foto's. Dat helpt ons om in de zorg goed op de behoeften van mensen in te kunnen spelen. En familie kan aan de hand van het levensboek vaak fijne gesprekken aanknopen. Al met al voelen bewoners zich prettig door alle veranderingen. Ze nemen ook eerder zelf het initiatief om iets te doen, zoals kleuren of een tijdschrift lezen. Ik denk dat dit een thuis voor mensen is, al besef ik heel goed dat ze veel hebben achtergelaten."

## Invloed en betrokkenheid

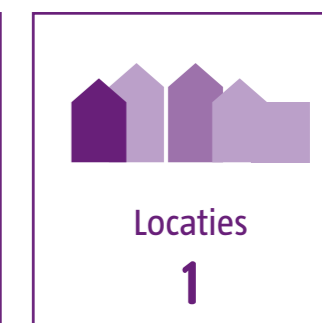
"Het verschil met vroeger en nu is groot. Vroeger werden besluiten in het teamoverleg meegedeeld, nu wordt altijd om onze mening gevraagd. Medewerkers kunnen

deelnemen aan werkgroepen waarin je meedenkt en adviseert. Zo hadden we recent een werkgroep voor het project 'Beter met minder' en een werkgroep met als thema 'Meer bewegen'. Het personeel wordt hier dus echt betrokken bij besluiten en dat werkt heel prettig. Want op die manier raken collega's enthousiast en dat enthousiasme dragen ze uit. Zo ontstaat er meer draagvlak voor besluiten."

## Kijken naar de toekomst

"De kleinschalige groeps-woningen voor mensen met dementie zijn gevestigd op de eerste verdieping. We hebben een hele mooie tuin op de begane grond waar zij een wandeling kunnen maken, maar het is niet zo eenvoudig om daar met de hele groep naartoe te gaan. Mijn wens is daarom: meer vrijwilligers, vooral om mensen vaker mee naar buiten te nemen. Een tweede wens is: zorgrobots die met bewoners een spelletje kunnen doen, of die bijvoorbeeld mensen kunnen helpen meer te bewegen. Ik zou het ook heel fijn vinden als we de badkamers zouden kunnen ombouwen tot snoezelkamers voor de bewoners. Maar in het algemeen zeg ik: ik hoop vooral dat we zo mogen blijven doorgaan, want het gaat goed. Ik voel me hier helemaal op mijn plaats."

"Het grootste verschil voor de bewoners is hoe we tegenwoordig naar de zorg kijken: we gaan nu echt uit van belevingsgerichte zorg."



## Merkbare verandering

“Met de extra financiële middelen is er ruimte gekomen om te investeren in zij-instromers. In mijn team werkt nu een vrouw die eerst kapster was en die we nu een jaar lang boventallig kunnen inzetten om haar enthousiast te maken voor het werken in de zorg. Een mooie uitdaging voor zo’n jonge vrouw natuurlijk, maar zeker ook voor ons. Laat er maar meer komen, ik ben er blij mee. Het is bekend dat alle zorginstellingen moeite hebben om aan nieuw personeel te komen. Daarom vind ik het ook mooi om te zien hoeveel aandacht nu wordt besteed aan het binnenhalen van zij-instromers. Verder is nu meer ruimte gecreëerd om jonge mensen stageplaatsen te bieden, om ze zo te interesseren voor werken in de zorg. Ook dat is waardevol. Het is mooi dat wij een loonsverhoging hebben gekregen – dat is een blijk van waardering tenslotte – maar ik kan niet harder werken dan ik nu al doe. Extra personeel is echt nodig in de ouderenzorg. Daarnaast is er ook meer aandacht gekomen voor nascholing, bijvoorbeeld om de stap van niveau 3 naar niveau 4 te kunnen zetten. Ik zie dat veel van mijn jonge collega’s daar nu ook gebruik van maken. De organisatie stimuleert dit heel erg. Tegelijkertijd worden ideeën geopperd om meer personeel van niveau 1 of 2 binnen te krijgen. Ook dat is belangrijk. Verder weet ik dat RSZK

volop bezig is met technologie en met de vraag hoe we dit slim kunnen inzetten voor medewerkers en cliënten. Zelf heb ik tijd gekregen om invulling te geven aan mijn ambassadeurschap voor gebruik van het ECD. Voor de cliënten wordt geïnvesteerd in apps die hen onafhankelijker maken van de zorg. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een app voor medicijndistributie.”

## Verskil voor de bewoner

“Dat vind ik nu nog moeilijk om te zeggen. Aan de ene kant komt er steeds meer ruimte voor welzijn, maar aan de andere kant wordt de zorgvraag van de kwetsbare ouderen steeds complexer. Hun beperkingen maken dat ze niet zoveel mogelijkheden meer hebben om welzijn te ervaren. Het is dus echt wel zoeken naar oplossingen. En als ik nu op mijn eigen afdeling aan cliënten zou vragen of ze veranderingen merken, dan zouden ze zeggen: ‘Jullie hebben het veel te druk’. Ik begrijp uit gesprekken die ik met collega’s heb dat de veranderingen op de PG- en somatische afdelingen wel duidelijk gemerkt worden. De extra personele inzet, wordt gebruikt om bijvoorbeeld een keer te gaan wandelen met een bewoner, een wellnessmiddag te organiseren of een uitstapje te maken naar de Beekse Bergen. Onze cliënten waarderen dit en spreken die waardering ook uit. Niet alleen tegen de medewerkers,



Josien van Mol-Van der Heijden

“Ik ben eerst verantwoordelijke cliëntbegeleider en werk 85 procent, maar ook regelmatig honderd procent. Ik draai vooral dag-, avond- en weekenddiensten. Ik ben een zorgmens, ik werk al veertig jaar in de ouderenzorg.

Als kind van zeven wist ik al dat ik zuster wilde worden en als ik opnieuw mocht beginnen zou ik precies hetzelfde doen. Ik haal er heel veel energie uit om mensen weer op een beter niveau van functioneren te krijgen en natuurlijk is het prettig als je daarvoor ook de waardering krijgt.”

maar ook in de lokale krant. En je ziet hoezeer de teams dit op prijs stellen.”

## Invloed en betrokkenheid

“We hebben zeker invloed. RSZK kenmerkt zich door een open sfeer. Ideeën van de werkvloer zijn altijd welkom en ik ben zelf ook wel iemand die daar gebruik van maakt. Iedere maand is er een keer een teamportfolio. Dat is een teambijeenkomst waarin we bespreken hoe het met het team gaat en welke activiteiten worden ontwikkeld om bewoners meer welzijn en een huiselijke sfeer te bieden. Daar wordt ook gediscussieerd over dingen die beter kunnen. Het bestuur en management staan echt open voor wat daar uit komt. Je wordt hier enthousiast gemaakt om mee te denken. En de teams waarderen dit heel duidelijk.”

## Kijken naar de toekomst

“Meer ondersteuning tijdens de eetmomenten vind ik heel belangrijk, zodat die voor cliënten op een prettigere en rustigere manier kunnen verlopen. Maar ook ‘s avonds even ruimte voor een gezamenlijk koffiemoment en een praatje zou heel fijn zijn. Daarnaast is ook meer aandacht nodig voor familieparticipatie. Vaak weet familie nog niet welke rol ze kan spelen. Het is dan ook goed dat er

binnenkort een familieavond wordt gehouden, zodat we de familie kunnen informeren en samen kunnen bekijken welke ideeën ze zelf hebben. Verder zijn vooral toch meer handen aan het bed nodig, op alle niveaus. En niet alleen aan het bed – voor de zorg dus – maar ook gericht op welzijn. Meer tijd om eens een praatje te maken met cliënten. En dan niet alleen over het ziek zijn of over de revalidatie. Dat blijft een issue, want net als overall bestaat ook in het verpleeghuis eenzaamheid. Mensen zijn zo afhankelijk van ons. Ruimte voor extra inzet van nieuwe medewerkers op niveau 1 en 2 zou echt heel waardevol zijn.”

“De cliënten waarderen de extra aandacht voor welzijn en spreken die ook uit.”





# Magentazorg

## Merkbare verandering

“Er is op de afdelingen meer personeel gekomen. Hier op de revalidatieafdeling gaat het om drie verzorgenden IG en twee verpleegkundigen. Het is heel fijn dat die personeelsuitbreiding mogelijk is geworden, je kunt kennis delen en je hebt meer handen aan het bed. En het mooie hier op deze afdeling is dat we dit extra personeel door gebruikmaking van min-/max-contracten flexibel kunnen inzetten en dus goed kunnen inspelen op de drukte op de piekmomenten. Op andere afdelingen binnen de organisatie is inmiddels ook al ingezet op zij-instromers. Dit is op onze afdeling nog niet het geval, maar we bieden mensen wel ruimte om ervaring op te doen als ze een verandering in hun werk overwegen. We hebben nu bijvoorbeeld een vrijwilliger die op deze manier het werk verkent. Voor het zittende personeel zijn er meer opleidingsmogelijkheden gekomen. Het cursusaanbod is groter geworden dus we hebben meer mogelijkheden gekregen om ons te ontwikkelen. Ook hebben we een goed samenwerkingsverband met het Horizon College, het ROC hier in de regio. Leerlingen kunnen hier als stage twintig weken komen meedraaien om praktijkervaring op te doen met het werken in de ouderenzorg. Onze afdeling fungeert hiervoor als leerafdeling. Binnen drie jaar zullen we voor onze revalidatieafdeling nieuwbouw betrekken.

We zitten nu in een oud gebouw en met de bouwactiviteiten voor ons nieuwe onderkomen wordt binnenkort een begin gemaakt. Wat technologie betreft is het ECD erg in ontwikkeling. Verder kijken we voor onze afdeling naar de mogelijkheid om mensen met technologie te ondersteunen op het moment dat ze weer naar huis toe gaan. Dat geeft ons een extra controlemogelijkheid en hen een groter gevoel van veiligheid.”

## Verskil voor de bewoner

“Op de revalidatieafdeling verblijven mensen natuurlijk maar kort en de cliënttevredenheid is al hoog. Dit neemt niet weg dat de extra personele inzet betekent dat er meer aandacht voor ze is. Ook de kennis neemt toe en dat merken ze. Als er een vraag is over een ziektebeeld, hebben ze een verpleegkundige tegenover zich die weet waar het over gaat. We kunnen mensen goed advies geven en we kunnen ze goed begeleiden als ze weer naar huis gaan. Er is ook meer tijd voor ze. Niet alleen voor het medische deel maar ook gewoon voor een praatje. Iemand is meer dan zijn aandoening alleen.”

## Invloed en betrokkenheid

“We krijgen alle ruimte om zelf te bepalen in welke richting we ons verder willen ontwikkelen. En er wordt zeker ook



Rianne Meyering

“Veertien jaar werk ik nu in de ouderenzorg. Ik werk 36 uur als coördinator verpleegkundige afdeling revalidatie, vooral overdag, maar ook 's avonds, 's nachts en in het weekend. Ik haal heel veel voldoening uit mijn werk en wil me daarin blijven ontwikkelen.

Het is mooi een luisterend oor en een helpende hand te kunnen bieden in het contact met de mensen voor wie ik er ben. En het geeft me veel voldoening om iemand die met de ambulance wordt binnengebracht weer lopend de deur uit te zien gaan. Iemand zijn zelfstandigheid teruggeven is het mooiste wat er is.”

goed geluisterd naar wat de teams zelf zeggen dat ze nodig hebben. Roosteren bijvoorbeeld is iets wat we in samenspraak doen, om goed te kunnen inspelen op piekmomenten op een afdeling. Al blijft het wel moeilijk om mensen te vinden. Toch krijgen we dat tot nu toe altijd voor elkaar. Er hangt een heel positieve sfeer op de afdeling. Dan willen mensen er ook werken, ze zien dat het er leuk is. Op onze afdeling hebben we zelf geopperd om in uniformen te gaan werken in plaats van in onze eigen kleding. We zijn dat nu aan het regelen. We vonden dit belangrijk omdat iedereen dan in één oogopslag kan zien wie de medewerkers van de afdeling zijn.”

## Kijken naar de toekomst

“Specifiek voor onze afdeling is die op handen zijnde nieuwbouw heel belangrijk, om aan alle hedendaagse eisen op het gebied van revalidatie te kunnen voldoen. Ook willen we meer voor mensen kunnen betekenen in het natraject, dus als ze weer naar huis toe gaan. Je zou dat veel beter willen kunnen begeleiden dan we nu in staat zijn om te doen en daarvoor hebben we echt meer medewerkers nodig. Die behoefte aan meer personeel geldt trouwens voor de hele organisatie, zeker niet alleen voor onze afdeling. Dat extra stukje aandacht en kwaliteit dat je dan kunt bieden is zo belangrijk. Je moet toch ook

je administratie doen, en dat is tijd die ten koste gaat van de tijd die je voor de cliënt hebt. Verder vind ik het belangrijk dat we de ruimte blijven houden om te investeren in opleidingsmogelijkheden, om te garanderen dat de kwaliteit van zorg optimaal blijft. En er moet ruimte blijven om te investeren in technologie. Het ECD bijvoorbeeld kan gebruiksvriendelijker worden gemaakt. En denk ook aan die inzet van technologie thuis waar ik het al over had. Die kan eraan bijdragen dat mensen langer op verantwoorde wijze thuis kunnen blijven wonen. Dat willen ze ook graag, maar het kost wel geld om het mogelijk te maken.”

“Door personeelsuitbreiding kun je kennis delen en heb je meer handen aan het bed.”



## Merkbare verandering

“We zijn nu met meer medewerkers, op alle niveaus, vooral op piekmomenten. Omdat er nu vaker iemand op de huiskamer is, hebben we meer rust als we bijvoorbeeld een zieke bewoner op zijn kamer verzorgen. De werkdruk is niet zozeer afgenomen, maar het is nu wel anders: je bent minder gehaast, er is meer tijd en aandacht. Zo betekenen je meer voor bewoners, mantelzorgers en collega’s. Met elkaar komen we zo tot de best mogelijke zorg en gaan we aan het einde van een dienst met een meer voldaan gevoel naar huis. Een ander deel van het geld besteden wij aan een spreekuur onbegrepen gedrag. Om de week bespreken verzorgenden of verpleegkundigen met een verpleegkundig specialist en psycholoog mensen die extra aandacht nodig hebben, aan de hand van landelijke richtlijnen. Dat kan iemand zijn met een depressie of grote onrust. Zo bundelen we op een mooie manier onze krachten, in het belang van de bewoners. Ook hebben we technologische hulpmiddelen aangeschaft voor mensen met dementie. Denk aan de robotzeshond, de robotaap, de robotkat... Ik kan er echt van genieten als ik een mevrouw voor zo’n beestje zie zorgen. Het geeft haar een doel en houdt haar in beweging. Andere technologie die we gebruiken zijn gps-polsbandjes en het vernieuwde elektronische

cliëntendossier waarin de familie kan meelesen. Echt een pluspunt, dat ik ook zelf ervaar sinds mijn moeder bij Careaz woont. We denken er nu over om nieuwe domotica aan te schaffen. Ten slotte is het goed merkbaar dat we nu meer aan scholing doen. Zo heb ik zelf de opleiding verpleegkundige gerontologie en geriatrie kunnen volgen. En verzorgenden kunnen zich specialiseren in psychogeriatric of somatiek. Ook worden er meer leerlingen en stagiairs aangenomen.”

## Verskil voor de bewoner

“Onze bewoners merken het verschil vooral aan kleine, dagelijkse dingen. Ze krijgen meer aandacht, er is meer tijd voor een praatje, voor een gezellige dag. ’s Morgens hebben we nu meer tijd voor de ochtendzorg. Ons speciale snoezelbad wordt vaker gebruikt. Daar kwamen we vroeger echt niet aan toe. En door de scholing die we nu meer volgen, is de kwaliteit van zorg toegenomen. Ook verloopt de overgang van thuis naar het verpleeghuis nu beter voor de mensen, want we gaan als verpleegkundigen op huisbezoek voordat iemand verhuist. We vullen samen met de familie een lijst in met de naam ‘In één oogopslag’. Daarin zetten we bijvoorbeeld hoe de nieuwe bewoner het liefst zijn dag doorbrengt, hoe laat hij gewend is te ontbijten, wat voor hem van waarde is. Die lijst



Rietje Steentjes

“Dertig jaar geleden begon ik als ziekenverzorgende. Inmiddels ben ik verpleegkundige gerontologie en geriatrie op een kleinschalige woongroep psychogeriatric. Ik werk 28 uur per week – alle diensten, behalve de nacht. Over ouderenzorg in het algemeen en verpleeghuiszorg in het bijzonder wordt vaak negatief gesproken. Onterecht, vind ik.

Doordat de zorg steeds complexer wordt, is er juist veel kennis en creativiteit nodig. Het is als een puzzel die je samen oplost. En met samen bedoel ik het hele team mét mantelzorgers en vrijwilligers.”

gebruiken alle zorgmedewerkers en zo kunnen we veel beter inspelen op de gewoontes van bewoners. We geven ook verhuiskaartjes aan nieuwe bewoners, want we willen dat het netwerk zo goed mogelijk in stand blijft. Dat vrienden en bekenden geen drempel ervaren om op bezoek te komen is zó belangrijk.”

## Invloed en betrokkenheid

“Jazeker hebben wij als zorgmedewerkers invloed op de besluitvorming en zo hoort het volgens mij ook. Wij kennen als geen ander de praktijk én hebben de kennis – dan is het toch zonde om dat niet te gebruiken? Bij Careaz hebben we een taskforce van collega’s van al onze locaties die over allerlei thema’s meedenkt. Dat werkt heel goed. De behoefte aan een woonassistent/gastvrouw in de huiskamers is een voorbeeld van wat rechtstreeks uit de teams is aangedragen. Ook onze zelforganiserende manier van werken is een goede vorm van meebeslissen. We hebben als team ons eigen budget, plannen en roosteren zelf, doen zelf de sollicitaties. Meestal gaat dat goed, in sommige zaken zijn we nog wat zoekende. Hoe geven we bijvoorbeeld de nieuwe functie van gespecialiseerd verpleegkundige gerontologie en geriatrie goed vorm?”

## Kijken naar de toekomst

“Mijn wensen? In de eerste plaats: een beter imago voor onze sector zodat we weer meer medewerkers kunnen gaan opleiden. We hebben een mooi vak en moeten dat beter laten zien aan de buitenwereld. Ook wil ik meer tijd en geld voor activiteitenbegeleiding. Ik zie nog te vaak dat mensen te weinig in beweging zijn of naar buiten kunnen. Verder is mijn ideaal dat we kwetsbare mensen eerder in beeld krijgen en beter kunnen ondersteunen zo lang ze nog zelfstandig wonen. En als dat echt niet meer gaat: bij de verhuizing naar het verpleeghuis. Ook zou ik willen dat mensen hun leven van vroeger in het verpleeghuis zo lang mogelijk kunnen voortzetten. Een meneer die bij ons woont gaat met de taxi in het weekend terug naar huis. Ik vind het heel belangrijk dat hij dat kan blijven doen. En mensen die naar een vereniging of naar de markt willen net zo goed. Verder vind ik dat we meer aandacht moeten geven aan nieuwe functies, zodat die expertise goed gebruikt wordt. En: laat collega’s die net zijn opgeleid hun kennis delen, al is het maar door er gewoon over te vertellen in het werkoverleg. Zo houden we elkaar scherp. Daar worden niet alleen de medewerkers, maar ook de bewoners beter van.”

“Verpleegkundige in de ouderenzorg is echt een uitdagend vak waar ik na dertig jaar nog steeds enthousiast over ben!”





## De heer Plomp: “Wij hebben het heel fijn samen”

De negentigjarige Henk Plomp woont al ruim vijf jaar in woonzorgcentrum De Dillenburg in Ermelo. “Toen ik mijn vrouw na een val in de badkamer wilde optillen, kwam ik zelf ook ten val. Een ziekenhuisopname volgde. Op een ochtend kwam mijn zoon vertellen dat mijn vrouw was overleden. Toen stortte mijn wereld in. Bijna 65 jaar waren wij getrouwd. Alleen kon ik mij niet redden in ons huis en zo kwam ik hier. En hoe ik ben opgevangen is geweldig!”

### Emotioneel

“Intens verdrietig was ik. Een van mijn kleindochters werkte hier toen in de zorg. Op een bepaald moment kwam zij naar mij toe en zei: ‘Opa, je kunt niet altijd in je eentje op je kamer blijven, dat is niet goed voor je.’ Ze nam mij mee naar de grote zaal om onder de mensen te komen. Tijdens een samenzang op een zondagavond werden er liedjes gezongen die mijn vrouw zo mooi vond. Dat maakte mij heel emotioneel.”

### Steun

Christien Zeemeijer (93): “Na afloop ben ik naar Henk toegegaan en vroeg hem: ‘Het gaat niet goed met je hè?’ Sinds dat moment zijn wij eigenlijk altijd samen. Ik vind het fijn hem te kunnen steunen en voor mij is hij ook een grote steun. Ik heb het niet altijd even goed gehad en ook verdriet gekend. Dat ik Henk op deze leeftijd nog heb mogen ontmoeten, is zo’n mooi cadeau. Ja, wij houden van elkaar en hebben het heel fijn samen. Ook met de kinderen van Henk heb ik het goed. Ze hebben mij opgenomen in het gezin. Het geloof speelt een belangrijke rol in ons leven. Het geeft ons rust te weten dat er een God is die voor ons zorgt.”

### Een geschenk

“Christien en ik komen allebei uit Rotterdam, maar wonen het grootste deel van ons leven al op de Veluwe. En nu op dit prachtige plekje in Ermelo. Ik woon op de begane grond, Christien op de eerste verdieping. Iedere dag komt zij rond half 11 naar mij toe. Tussen de middag eten wij warm in de zaal. De middag en avond brengen wij meestal samen door op mijn kamer. Dan zitten wij heerlijk naast elkaar, hand in hand en dan kijken wij samen graag naar dvd’s van koren. Regelmatig zingen wij ook mee. Pas zijn wij nog naar een uitvoering geweest van het Ermelo’s mannenkoor in de kerk. Fantastisch! Iedere zondag worden wij gebracht en gehaald voor de kerkdienst. Geweldig toch? Wij hebben zelfs twee gereserveerde plaatsen. Ja, wij wonen heel fijn. De zorg en aandacht die wij krijgen is fantastisch. En dat wij samen kunnen zijn is echt een geschenk!”

## Merkbare verandering

“We hebben sinds kort per zorgteam een regieverpleegkundige. Ik zie dat als een geschenk uit de hemel. Voor iemand uit het behandelteam, zoals ik, overbrugt zo’n collega de afstand die er toch altijd enigszins is met het team zelf. Op deze manier kunnen we zaken beter op elkaar afstemmen, groepsgerichte interventies beter in gang zetten. Zo zorgen we voor een inhoudelijke verdieping van de teamwerkzaamheden. Ik noem als voorbeeld het samen koken met bewoners. Voor zorgmedewerkers is het vaak sneller en efficiënter als ze zónder bewoners koken, bovendien is men het zo al jaren gewend. Maar voor de eigen regie en het gevoel van autonomie kan samen koken voor bewoners heel goed zijn. Ik probeer de cliënten en medewerkers te motiveren en faciliteren, maar de regieverpleegkundige kan eens zeggen ‘hé, wanneer ga jij koken?’. Dat werkt. Ook is er meer personeel. We zaten heel krap, nu is er eens vaker tijd om met iemand naar buiten te gaan. En Amsta investeert duidelijk in het opleiden van jonge mensen, bijvoorbeeld door het systeem van ‘gilde-leren’, een vorm van praktijkleren. Verder zijn er concrete samenwerkingsverbanden met een post-hbo-lectoraat en met een universitaire faculteit psychologie om onderzoek op de afdeling verder te ontwikkelen en bestaande onderzoeksvragen te helpen

uitvoeren. De apps waarmee we bezig zijn, richten zich op het vergroten van de eigen regie van de bewoners en zijn gebaseerd op het concept ‘foutloos leren’. Zo loopt er nu een pilot met een kook-app, waarmee cliënten stap voor stap zelf een maaltijd bereiden. Andere apps assisteren bij dagelijkse taken zoals tandenpoetsen of kleding opvouwen. Op die manier worden onze bewoners wat minder afhankelijk. Dat betekent iets voor hen, maar ook voor het team, voor de manier van werken. Je bent niet meer louter bezig met het verzorgen van iemand – je komt op een andere manier met elkaar in contact.”

## Verskil voor de bewoner

“Wat bewoners meteen merken, is dat er meer tijd is voor een uitje. Er zijn meer zorgmedewerkers, dus daarvoor is wat meer ruimte. Ook de apps missen hun uitwerking niet, dat zagen we al in de testfase. Het gezamenlijk koken gaat meer vanzelf, dat geeft een ander soort betrokkenheid tussen medewerkers en cliënten. En onze cliënten merken dat ze weer meer over hun eigen leven gaan: bijvoorbeeld over hun agenda.”

## Invloed en betrokkenheid

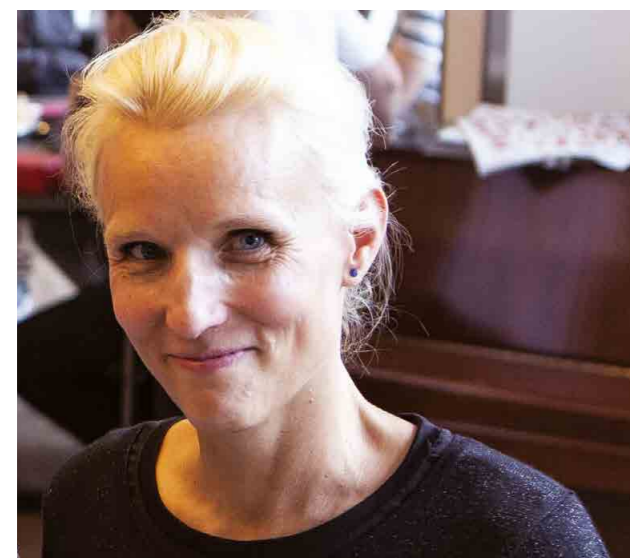
“Het concreet uitoefenen van invloed op de manier waarop het extra geld wordt besteed zie ik meer als een taak

voor het management dat de zorgteams faciliteert. Maar ik vind het leuk om mee te denken en doe dat indirect ook wel. En ik moet Amsta als organisatie een groot compliment geven: hier is alle ruimte voor innovatie en ontwikkeling. Het wordt gewaardeerd als je met een idee komt. Dat zie je lang niet overal.”

## Kijken naar de toekomst

“We blijven nieuwe medewerkers nodig hebben om die individuele aandacht te kunnen bieden die onze cliënten nodig hebben. En de zorgmedewerkers hebben behoefte aan scholing, want zij krijgen te maken met een steeds complexere en intensievere zorgvraag. Iets van een heel andere orde: het is niet meer van deze tijd dat niet al onze cliënten de beschikking hebben over een eigen kamer met sanitair voor zichzelf. Dat moet ook hoognodig veranderen. Verder vind ik het heel belangrijk dat zorgpraktijk en wetenschappelijk onderzoek goed aan elkaar gekoppeld worden, ook voor onze doelgroep. Daarom zie ik graag dat Amsta het zogeheten ‘Topcare-predicaat’ krijgt: deel gaat nemen aan het intensieve samenwerkingsverband ‘Topcare’ tussen verpleeghuiszorg en -wetenschap. Het allerliefst zou ik een hoogleraar aan ons verbinden, zodat je meer onderzoek kunt uitzetten. Ook wil ik meer geld naar de ketenzorg. Om te beginnen moet

er een opname- en diagnosecentrum komen in Amsterdam. En er moet meer aandacht gegeven worden aan de plaatsen waar de zorg aan onze doelgroep stagneert: in de ziekenhuizen en op weg naar beschermd wonen. Wij hebben veel jongere cliënten die nog best veel zelfstandig kunnen. Maar doorstromen naar een vorm van beschermd wonen betekent een wachtlijst van zes jaar. Tenslotte wil ik heel graag dat er een breder en beter besef ontstaat over wie er – behalve mensen met ouderdomsmentie – vérdere nog in verpleeghuizen wonen. Of eigenlijk: moeten wonen. Want zoveel keuze heeft men vaak niet. Nederland heeft geen idee, echt niet. Als ik wel eens een column schrijf over mijn werk en die in mijn familiekring laat lezen, merk ik aan de reacties dat men werkelijk geen flauw benul heeft. Meer bekendheid van het werk met bijvoorbeeld onze doelgroep wordt hoog tijd. Al was het maar voor de waardering van het vak.”



Roeline Biemond

“Ik werk 32 uur per week als GZ-psycholoog met mensen met Korsakov en alcohol-gerelateerde hersenschade. Mijn werk is overdag. ‘s Avonds thuis ben ik nog vaak bezig met het ontwikkelen van manieren om de zorg te verbeteren.”

Dit werk doe ik bijna drie jaar, daarvoor werkte ik zo’n vijftien jaar in andere functies binnen de langdurige zorg. Ik vind het mooi om kleine stappen vooruit te maken met onze doelgroep, om te zien hoe iemands leven iets aangenamer wordt. En vooral om dat samen met het zorgteam te doen.”

“Er is momenteel veel in beweging in de verpleeghuiszorg. Ideeën belanden niet in een bureaula, er is daadwerkelijk ruimte om ze uit te voeren. Die ruimte pak ik.”



Bewoners  
**1.843**



Locaties  
**30**

Werkgebied  
**Amsterdam**



Waardering  
cliënten  
**7,4**

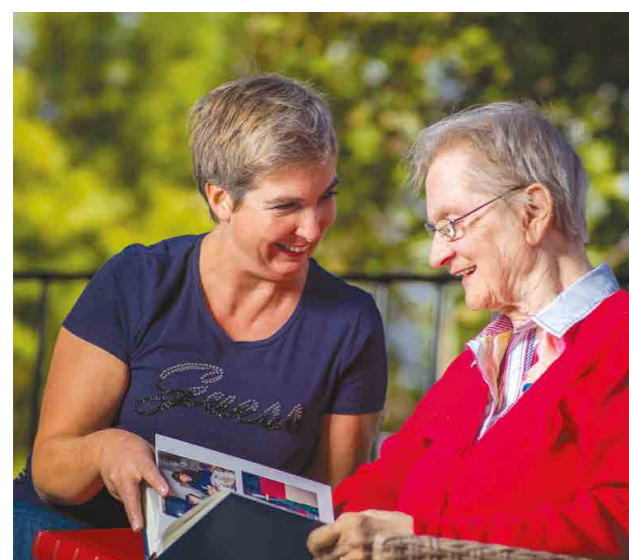
## Merkbare verandering

“Wij hebben een zorgondersteuner op de woning, iemand die helpt bij de maaltijden, in de woonkamer aanwezig is en spelletjes met de bewoners doet. Eerst was de zorgondersteuner er een halve dag, tot 14 uur, of 's avonds, maar nu is ze er de hele dag. En dat bevalt ontzettend goed! Want de zorgondersteuner heeft echt de tijd voor de bewoners, ze hoeft niets anders te doen. Ze betreft de bewoners ook bij de bereiding van de avondmaaltijd. Wat de bewoners weer het gevoel geeft dat ze van nut zijn. Het zijn kleine dingen, maar ze maken zoveel verschil. Voor de zorgmedewerkers is het ook heel fijn. Vroeger was het vaak zo dat ik een bewoner hielp met wassen en aankleden, hem een broodje gaf en naar de volgende cliënt holde. Ik had het gevoel dat ik overal tegelijk moest zijn. Nu weet ik dat er altijd iemand in de huiskamer is en dat geeft rust. We hebben nu de tijd om af en toe iets anders met een bewoner te doen: even naar de bakker of de supermarkt, een keertje lunchen in de stad. Dat is zo leuk! Ik vind het echt fantastisch wat de uitbreiding van de uren van de zorgondersteuner teweegbrengt. Zo'n halve dag extra voegt enorm veel toe. Ook mooi is de aandacht voor de werving van extra personeel. In 2017 zijn 17 zij-instromers bij IJsselheem gestart. Dit jaar zijn 33 mensen, van binnen en buiten IJsselheem, aan

de opleiding verzorgde IG begonnen. Binnenkort hebben we er dus vijftig verzorgenden bij. IJsselheem investeert daarnaast ook in robotica. We hebben nu een zeehond en een kat, die gaan knorren en met de pootjes bewegen als je ze aait. Sommige bewoners worden zo rustig als ze die op schoot hebben. En we hebben een Tessa, een sprekende agenda die je helemaal kunt afstemmen op een bewoner. Tessa vergroot de autonomie en de zelfredzaamheid van een bewoner. Verder zijn er voor onze locatie vier elektrische duo-fietsen aangeschaft. Op de duo-fiets kun je mensen nog heel lang mee naar buiten nemen, bewoners vinden het heerlijk. Het lijken misschien allemaal kleine dingen, maar bij elkaar gaat het toch om een behoorlijke investering. Het is mooi dat dat financieel mogelijk is nu.”

## Verskil voor de bewoner

“Bewoners ervaren meer rust en ontspanning. Op de huiskamer worden ze meer betrokken bij de dagelijkse dingen, ze hebben het gevoel dat ze ertoe doen, dat ze nuttig zijn. En ze eten beter. Vroeger zaten ze wel eens alleen aan tafel. Dan kon je niet in de gaten houden of er wel gegeten werd. Zeker voor kwetsbare mensen – die vaak ook nog behoorlijk wat medicijnen slikken – is voeding zo belangrijk. En er is meer beweging op de



Anouk Donders

“Ik ben gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric op een pg-afdeling. Ik werk 32 uur per week en draai alle diensten: dag, avond en eens in de paar maanden een paar nachten. Dat doe ik al zeven jaar. Hiervoor werkte ik in de supermarkt. Totdat ik op mijn 36e besloot het roer om te gooien en te gaan doen wat ik van jongs af aan al wilde: werken in de ouderenzorg (maar wat de schoolarts mij had afgeraden omdat ik heel tener ben). Ik wil graag het verschil maken voor mensen die in een verpleeghuis wonen en ze een zo leuk mogelijke tijd geven.”

woning. Bewoners gaan vaker naar buiten, ook al is het alleen om even boodschappen te doen. Zo blijven ze deel uitmaken van de maatschappij. Ik heb het idee dat ze een veel leukere dag hebben, gewoon met de dagelijkse dingen. Natuurlijk biedt IJsselheem een mooi aanbod aan activiteiten, maar voor mensen met dementie zit de kwaliteit van leven vooral in de kleine momenten. Daar is nu meer tijd voor. Gewoon even de boontjes doppen, dan komen de verhalen los. Bijvoorbeeld over de moestuin die ze vroeger hadden.”

## Invloed en betrokkenheid

“Wij zijn zelfsturend, maar kunnen onze wensen altijd kenbaar maken. Dan helpt de manager wonen, zorg en welzijn ons op weg. Of we lopen even binnen op kantoor. De uitbreiding van de uren van de zorgondersteuners was bijvoorbeeld een wens van de teams op mijn locatie. Een mooi voorbeeld van onze invloed en betrokkenheid is de manier waarop het geld van Waardigheid en trots is besteed. We mochten zelf bedenken wat we belangrijk vonden voor onze bewoners. Wij hebben het bijvoorbeeld besteed aan uitjes met bewoners. Eén bewoner wilde weer eens zwemmen. Een andere bewoner wilde nog een keer terug naar het dorp waar hij vandaan kwam, hij was er al jaren niet geweest. En van het geld dat over

was, hebben we een boot gehuurd voor de hele club, bewoners en medewerkers. Op een andere locatie hebben ze het geld gebruikt om de eetkamer in te richten. Dat geeft wel aan hoeveel inspraak we hier hebben.”

## Kijken naar de toekomst

“Wat ik het liefste wil, is dat de uitbreiding van de uren van de zorgondersteuner blijvend is. Het is in principe voor een jaar, maar ik kan me nu al niet meer voorstellen dat we die halve dag weer moeten inleveren. Verder zouden er van mij nog wel meer robots mogen komen. En ik zou het erg goed vinden als we met Familienet kunnen gaan werken. In ons huidige systeem kan de familie meelesen met de rapportages, maar niet reageren of zelf dingen delen. Met Familienet kan dat wel. Het is een soort Facebook van de zorg, maar het is duur. Ik denk dat het een leuke manier is om het contact met de familie te verbeteren, want dat contact wordt steeds belangrijker.”

‘Voor mensen met dementie zit de kwaliteit van leven vooral in de kleine momenten.’



# Zorgcentra Meerlanden - 't Kloosterhof

## Merkbare verandering

"We krijgen als medewerkers veel meer ruimte nu om aan kwaliteit van zorg te werken. We mogen naar congressen, we kunnen werkgroepen oprichten die zich over kwaliteitsvraagstukken buigen, we kunnen opleidingen doen. Ja, heel veel dus eigenlijk. We zijn een kleine zorgaanbieder – en dat betekent dat ik, als verpleegkundige, de kans krijg om klinische lessen te verzorgen en kwaliteitsprotocollen te schrijven. Alles om de kwaliteit naar een hoger niveau te brengen. De extra middelen hebben ook personele uitbreiding mogelijk gemaakt. We hebben er de laatste tijd vijf nieuwe collega's bij gekregen: een paar verzorgenden IG, een verpleegkundige niveau 4 en een paar stagiaires die na hun opleiding hier zijn blijven werken en nu een vervolopleiding doen. De verpleegkundigen werken trouwens veel samen met de wijkzorg die we enkele jaren geleden hebben opgezet omdat daar in onze omgeving veel vraag naar was. Nieuwe medewerkers vinden blijkt opvallend genoeg, met uitzondering van verpleegkundigen niveau 5 en 6, helemaal geen probleem. Mensen melden zich zelfs aan via open sollicitaties, dat is best bijzonder. Misschien heeft dat iets te maken met onze bescheiden omvang, waardoor de lijnen kort zijn en we echt kunnen focussen op kwaliteit. Zij-instromers hebben wij niet maar onze

andere locaties wel. Extra aandacht voor technologische ontwikkelingen is er ook. We hebben bijvoorbeeld een nieuw alarmeringssysteem gekregen en zijn overgestapt van schriftelijke verslaglegging naar werken met het ECD. Op de somatische afdeling hebben we een fiets gekregen met een beeldscherm waarmee je virtueel door heel Nederland kunt fietsen. En de psychogeriatrische afdeling heeft een tovertafel gekregen."

## Verskil voor de bewoner

"Als gevolg van de investering die we hebben kunnen doen in personeel en in kennisontwikkeling, zijn we nu in staat om mensen toe te laten met een meer complexe zorgvraag. We hebben nu mensen met de juiste competenties in huis om ook die zorg aan te kunnen. Wat ik merk op de somatische afdeling waar ik zelf werk, is dat er meer te doen is voor bewoners. We hebben een huiskamer in het leven geroepen, die iedere dag vanaf 14.30 uur open is en die open blijft totdat de bewoners naar bed gaan. Voorheen hadden bewoners alleen hun eigen kamer, waardoor er toch minder mogelijkheden waren voor onderlinge sociale contacten. Wie zich nu alleen voelt, kan in de woonkamer contact zoeken met anderen. We hebben een weekplanning voor gezamenlijke activiteiten als een balspel, een geheugentraining



Gwendolyn Bonarius

"Ik heb al vanaf het eerste jaar van mijn opleiding in het verpleeghuis gewerkt. Anderhalf jaar geleden was ik klaar. Ik startte toen als verpleegkundige en ben nu daarnaast ook praktijkopleider. Hiervoor is mijn dienstverband uitgebreid van 32 naar 36 uur per week. Ik werk alle diensten.

De ouderenzorg wordt makkelijk weggezet als saai, maar ik vind het juist uitdagend omdat het zo complex is. Ik heb een zwak voor ouderen en het is waardevol om iemand naar het einde van zijn leven te begeleiden."

of soms voor de bewoners die dit nog aankunnen een uitstapje. Maar ook wie gewoon de krant wil lezen zit dankzij de woonkamer niet meer alleen als hij dat doet. Gelukkig hebben we activiteitenbegeleiders om de activiteiten die we in de woonkamer aanbieden te ondersteunen. Dit zorgt voor rust, omdat de werkdruk voor de zorgmedewerkers hierdoor minder hoog is. Ook familieleden ervaren voordeel van de woonkamer. Die helpt hen bijvoorbeeld om een goed beeld te krijgen van hoe de bewoners zich tot elkaar verhouden. En het laat hen ook zien hoe een andere bewoner omgaat met dezelfde kwetsbaarheid of aandoening waarmee hun naaste te kampen heeft."

## Invloed en betrokkenheid

"We krijgen volop de ruimte om ideeën aan te dragen. Die woonkamer bijvoorbeeld heb ik zelf opgezet. De boodschap was: als je iets wilt en je komt met een goed plan, dan is er ook ruimte. Mijn idee was dat we meer moesten inzetten op de kwaliteit van leven van de bewoners en om die in kaart te brengen heb ik een meetinstrument opgezet en onder de bewoners toegepast. Daar kwam uit dat soms best sprake was van eenzaamheid en dat ze behoefte hadden aan een praatje. Een woonkamer bood de juiste oplossing, vandaar dat ik

daarvoor een implementatieplan heb geschreven, inclusief een financiële verantwoording. Dat is gehonoreerd. Verder heeft een aantal medewerkers aangegeven aandacht te willen voor werkgerelateerde problemen, bijvoorbeeld hoe om te gaan met het thema euthanasie. Dit heeft geleid tot een intervisiegroep. Ook zijn er op ons eigen verzoek klinische lessen gekomen over onderwerpen als mondzorg, incontinentie en psychiatrische problematiek. En er is een kwaliteitswerkgroep gekomen om mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering in kaart te brengen."

## Kijken naar de toekomst

"Personeel is altijd nodig, vooral hoger gekwalificeerde verpleegkundigen, maar ook meer verzorgenden en activiteitenbegeleiders zijn zeker welkom. Verder zijn de mogelijkheden die technologische ondersteuning kan bieden in de zorg nog lang niet uitgeput. Er zijn nog zoveel mogelijkheden die kunnen worden benut om de kwaliteit van zorg voor de bewoners beter te kunnen waarborgen."

"We krijgen heel veel ruimte om aan kwaliteit van zorg te werken."



Bewoners  
**225**



Locaties  
**3**

Werkgebied  
**Aalsmeer,  
Haarlemmermeer**



Waardering  
cliënten  
**8,1**

## Merkbare verandering

"Ik merk zeker dat er iets veranderd is, voor mij en mijn bewoners. Er zijn nu gewoon meer medewerkers. En meer medewerkers betekent meer aandacht voor de bewoners. Zij plukken er de vruchten van. In principe sta ik de hele dag alleen op mijn woning. Behalve in de ochtend, van 09.00 tot 13.00 uur, dan is er een woonleefmedewerker die de boodschappen doet, de badkamers schoonmaakt en een kopje koffie met de bewoners drinkt. Want wij doen hier alles zelf, de zorg én het huishouden, inclusief koken. Naast de woonleefmedewerkers zijn er nu extra medewerkers bij gekomen. 's Ochtends is dat één medewerker per 3 tot 4 woningen en van 16.00 tot 20.00 uur één medewerker per 2 woningen. Effectief betekent dat dus dat we 's ochtends een uurtje extra hebben en 's avonds 2 uur. En dat is heel fijn. WVO Zorg investeert het extra geld ook in specialistische zorg, en dan bedoel ik kennis van en ondersteuning bij onbegrepen gedrag. Wij krijgen steeds vaker bewoners vanuit de psychiatrische zorg. Dat zijn mensen met dementie en bijkomende psychiatrische problemen, die vertonen heel ander gedrag. Daarom hebben alle medewerkers een cursus onbegrepen gedrag gevolgd. Ik heb daar heel veel aan gehad. Het houdt je alert en bewust van wat je kunt doen in bepaalde situaties. Verder hebben we medewerkers onbegrepen

gedrag die ons helpen in lastige situaties. Zij komen bijvoorbeeld observeren of op video vastleggen wat er gebeurt en analyseren de situatie vervolgens met ons. En er zijn verpleegkundigen uit de GGZ bij ons komen werken, om ons te begeleiden. We zitten dus nooit met onze handen in het haar! We geven zorg vanuit de Planetree-gedachte, dat betekent werken vanuit de beleving van onze bewoners en daarin meebewegen. We gebruiken bijvoorbeeld de 'stepped care'-methode. Hierin staat het levensverhaal van een bewoner centraal. Want als je iemands achtergrond en geschiedenis goed kent, kun je bepaald gedrag ook beter begrijpen. Ook kunnen we Dementia Care Mapping (DCM) inzetten als dat nodig is: door nauwkeurig observeren de persoonsgerichte zorg peilen en verbeteren. Ik zie dat dit alles echt zijn vruchten afwerpt. Verder zoekt WVO Zorg altijd naar manieren om de zorg te verbeteren, ook met technologie. Wij hebben nu een tovertafel en een zeehondrobot die reageert op aanrakingen en bewegingen. Op onze iPads kunnen we gericht een filmpje of muziek voor een bewoner opzoeken. We zetten aromatherapie in en beschikken over een snoezelbadkamer. En in onze reminiscentieruimte hebben we alles teruggebracht naar hoe het vroeger was: een oud keukentje, een koffiemolen, een naaimachine, ouderwetse kinderstoelen, allemaal heel herkenbaar voor onze bewoners. Zo kunnen we de



Babs Verduijn

"Ik ben verzorgende IG en werk ongeveer 20 uur per week op een woning met zeven bewoners met dementie. Daar draai ik dag-, avond- en weekend-diensten. We willen overdag zoveel mogelijk continuïteit met vaste gezichten op de woning hebben. Daarom doe ik alleen nachtdiensten als het echt niet anders kan.

Ik werk al zeker 20 jaar in de ouderenzorg. Het is mooi en dankbaar werk. Voor mensen met dementie is het verpleeghuis echt het laatste station. Ik vind het fijn om eraan bij te dragen dat ze zich veilig en op hun gemak voelen."

bewoners op allerlei manieren ontspanning en plezier bieden."

## Verskil voor de bewoner

"Het verschil voor de bewoners is enorm. Omdat we nu meer medewerkers hebben, kunnen we bewoners die verdrietig, boos of eenzaam zijn net even die extra aandacht geven die ze nodig hebben. In de reminiscentieruimte, met de iPad of de tovertafel of met aromatherapie kunnen we ze een ander moment bieden. Waardoor ze uit hun negatieve stemming komen. En omdat we drie uur per dag een extra medewerker op de huiskamer hebben, kunnen we ook eens een wandelingetje maken, binnenshuis of buiten. Of wat knutselen, een spelletje doen of gewoon even samen naar buiten kijken. We zijn in staat om een bewoner veilig, ontspannen en op zijn gemak te laten voelen. We kunnen veel spanning en stress wegnemen. En dan zie je dat ook bepaald gedrag verdwijnt. Waar we vroeger misschien eerder aan medicatie dachten, is dat nu minder nodig. Er is hierdoor meer rust op de groep. Het leven is nu veel menswaardiger."

## Invloed en betrokkenheid

"Eerder dit jaar mocht ik samen met mijn leidinggevende aansluiten bij de 'werknemersarena'. In de binnenkring

zaten werknemers van heel WVO Zorg, van alle locaties, maar ook thuiszorg- en facilitair medewerkers en collega's van de huishouding. In de buitenkring zaten de leidinggevenden. De werknemers konden aangeven wat ze goed en slecht vonden gaan en wat hun droom is. Al die punten neemt WVO Zorg nu mee in de beleidsplannen voor de komende vier jaar. Dat ze dat ook echt doen, blijkt uit de terugkoppeling die wij ontvangen. En we mogen aanschuiven bij de besprekingen met de cliëntenraad, de OR en de raad van toezicht. Dit laat wel zien hoe open de organisatie staat voor de mening van de medewerkers en voor wat er op de werkvloer nodig is."

## Kijken naar de toekomst

"Ik werk op een woning voor zeven bewoners, maar er zijn zes kamers. Er is dus één kamer die gedeeld moet worden. Daar slapen twee bewoners. Dat zou ik echt anders willen. Ik vind dat iedereen een eigen kamer en badkamer moet hebben. Een plek waar hij of zij zich even kan terugtrekken en waar de eigen, vertrouwde spullen staan. En daarnaast hoop ik toch op nog meer mensen op de werkvloer. De extra uurtjes die we nu al hebben zijn ontzettend fijn, maar het mag wat mij betreft nog verder uitgebreid worden. Zodat we onze droom – iedereen zo prettig en zo thuis mogelijk laten voelen – echt kunnen waarmaken."

"Omdat we nu meer medewerkers hebben, kunnen we bewoners die verdrietig, boos of eenzaam zijn net even die extra aandacht geven die ze nodig hebben."



Bewoners  
**437**



Locaties  
**5**

Werkgebied  
**Vlissingen,  
Middelburg en  
Veere**



Waardering  
cliënten  
**8,6**

# Zorgcentrum Beek en Bos

## Merkbare verandering

“De laatste twee jaar voel ik heel sterk dat er veranderingen gaande zijn. Ik heb bijvoorbeeld veel nieuwe collega’s, waaronder ook verpleegkundigen. Die hadden we vroeger niet. Een grote verandering zijn de huiskamers. We hadden er vroeger één en nu zijn er twee per afdeling. Van 8.30 tot 13 uur en vanaf 16 uur is daar een huiskamermedewerker aanwezig, die de bewoners structuur en aandacht geeft. De bewoners gebruiken de maaltijden in de huiskamer, krijgen er hun medicatie uitgereikt en kunnen er activiteiten doen. De huiskamermedewerker leest bijvoorbeeld de krant voor of ze doen samen plantjes in potjes. Beek en Bos staat voor huiselijkheid. Met de huiskamers geven we daar nu nog beter invulling aan. Zeker nu er steeds meer ouderen met dementie bij ons wonen. Dankzij de huiskamers kunnen de medewerkers zorg zich echt richten op de zorgtaken, terwijl de huiskamermedewerkers bezig zijn met de maaltijden en het welzijn. Gezamenlijk bieden we zo de best mogelijke zorg. Ook een grote verandering is het elektronisch zorgdossier. Daar zijn we twee jaar geleden mee begonnen. Hierin noteren wij onze bevindingen en vullen we de 4 levensdomeinen in. Het zorgdossier heeft ook de functie ‘Carenzorgt’, waarmee de familie het dossier kan inzien en met ons kan communiceren. Dat is een heel fijn

systeem. Voor de medicatie werken we sinds kort met Medimo, een elektronisch voorschrijfsysteem en aftekenlijst. Als nu de huisarts op bezoek is bij een bewoner kunnen wij op de iPad via het zorgdossier rechtstreeks naar de medicatielijsten. En we hebben kamers met slimme sensoren. Daarmee kunnen bewoners gewoon alleen op hun kamer zijn, terwijl wij ze toch een beetje in de gaten houden. Beek en Bos vindt opleidingen heel belangrijk. Ik ben bijvoorbeeld net samen met 13 collega’s gestart met de opleiding tot EVV’er. Bij Beek en Bos is iedereen verantwoordelijk voor de dossiers. Maar we merken dat medewerkers soms vragen hebben. Straks kunnen de EVV’ers ondersteuning bieden. De EVV’ers worden dan ook eindverantwoordelijk voor de dossiers. Ik vind dat ontzettend leuk. Want ik ben heel leergierig en haal graag het beste uit mijzelf. Die kans krijg ik nu. De organisatie investeert ook veel geld in hulpmiddelen. Zodat wij ons werk zo goed mogelijk kunnen doen zonder klachten te krijgen. Een goed voorbeeld is het Vendlet bed, waarmee we mensen makkelijker kunnen draaien. Vorig jaar kregen we ook allemaal een uniform. Dat klinkt misschien een beetje stijf, maar dat is het juist niet. Hiervoor droeg iedereen een wit jasje, maar daar zat veel variëteit in. Nu stralen we veel meer eenheid en warmte uit. Want onze jaszjes zijn in warme kleuren, blauw en groen, de kleuren van Beek en Bos.”



Hilly van Eijk

“Ik ben verzorgende IG en werk 32 uur per week, voornamelijk in de ochtend- en avonddiensten. De ouderenzorg ken ik al sinds 2006. Toen startte ik met de opleiding tot helpende. Eerst werkte ik in de thuiszorg, sinds 2,5 jaar bij Beek en Bos.

Ik vind het superfijn om samen met bewoners en collega’s te kijken hoe we de kwaliteit van leven en de zelfredzaamheid zo hoog mogelijk kunnen maken. Mijn doel is een glimlach op het gezicht van een bewoner te toveren.”



## Verskil voor de bewoner

“Dat we nu twee huiskamers en huiskamermedewerkers hebben geeft de bewoners heel veel rust. De groep is kleiner, er is meer overzicht en meer aandacht voor de bewoners die dat nodig hebben. De bewoners kunnen de hele dag op de huiskamer verblijven, ook als de huiskamermedewerkers er tussen 13 en 16 uur niet zijn. Dan houden wij zorgmedewerkers toezicht en gaan we daar bijvoorbeeld zitten rapporteren. We hebben een zithoekje gemaakt, waar de bewoners kunnen rusten, het is echt naar wens en behoefte. En doordat de bewoners ook koffiedrinken en eten in de huiskamer is het allemaal heel huiselijk, heel fijn.”

## Invloed en betrokkenheid

“Als we ergens tegenaan lopen kunnen we dat agenderen. En dan wordt er ook naar ons geluisterd. De overgang van papieren aftekenlijsten naar Medimo is daar een goed voorbeeld van. Wij hadden aangegeven dat het bestellen van medicatie niet lekker liep. Samen hebben we gekeken hoe we dat probleem konden oplossen en daar kwam Medimo uit. De organisatie houdt ons ook goed op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Twee keer per jaar is er een informatieavond voor alle medewerkers. Ook voor bewoners en naasten organiseert

Beek en Bos trouwens informatieavonden. De lijnen zijn kort bij ons. Het contact met beleidsmedewerkers en de zorgmanager is heel warm. Beek en Bos is één grote familie en zo voel ik het ook. Iedereen kent elkaar. We zijn een kleine zelfstandige organisatie en dat merk je. In de grote organisatie waar ik hiervoor werkte was het echt heel anders.”

## Kijken naar de toekomst

“Daar kan ik heel lang over nadenken, maar eigenlijk weet ik het antwoord al. Misschien dat handen aan het bed altijd wel een aandachtspuntje blijft, maar er is de laatste jaren zoveel ten goede veranderd. Ik weet niets wat ik nu nog zou willen. Er is aandacht voor de bewoners, voor de medewerkers, voor hulpmiddelen en voor technologie. Ik vind dat we een hele fijne organisatie hebben. Ik werk er met veel plezier. Ik ben een trotse werknemer.”

“Beek en Bos is één grote familie en zo voel ik het ook.”





# Volckaert

## Merkbare verandering

"We vinden een goede deskundigheidsmix van medewerkers belangrijk, dus daar wordt sterk op ingezet. Hierbij zijn al mooie resultaten geboekt. Onder andere met extra verpleegkundigen op hbo-niveau. Ook is er ruimte voor gerichte scholing van het bestaande personeel zodat we over de juiste kennis beschikken, aansluitend bij de veranderende hulpvraag van de cliënt. Het gaat om onderwerpen als dementie, omgaan met onbegrepen gedrag van cliënten of omgaan met agressie van familieleden van cliënten. Volckaert is actief op zoek naar zaken die een positieve bijdrage leveren aan de huidige arbeidsmarkt in de zorg. We organiseren informatiebijeenkomsten 'aan de slag in de zorg' voor iedereen die nieuwsgierig is naar het werken in de zorg, maar nog meer informatie wil en misschien niet de juiste opleiding heeft. Recent hebben we met andere zorginstellingen en het onderwijs in Midden-Brabant een convenant ondertekend om samen de arbeidsproblematiek in de ouderenzorg aan te pakken. Er zijn switchprojecten met andere organisaties. Ook bekijken we mogelijkheden om arbeidsmigranten in te zetten. Een goede beheersing van de Nederlandse taal is essentieel voor werken in de ouderenzorg, maar het is een mooie uitdaging om daarin een weg te vinden. Daarnaast investeert Volckaert in het aanbieden van

opleidingsplaatsen, nieuwe studenten en medewerkers aantrekken, huidige medewerkers behouden, het imago van de zorg verbeteren en meer zij-instromers. We bekijken de mogelijkheden van nieuwe technologie, bijvoorbeeld om meer diversiteit aan te brengen in het openen van de deur van een afdeling voor bepaalde cliënten met een polsband. Ook gebruiken we gps-technieken. Op de revalidatieafdeling hebben we een project met een iPad: oefeningen voor de revalidant vanuit fysiotherapie, ergotherapie of logopedie om zelfstandig of onder begeleiding van een mantelzorger of verpleging en verzorging te kunnen doen. Verder valt te denken aan de duo-fiets om samen te bewegen, contact maken met dementerenden via CRDL en aan de tovertafel die sinds 2015 ingezet wordt voor cliënten met dementie."

## Verskil voor de bewoner

"Cliënten geven aan dat ze zich serieus genomen voelen. Ze worden gehoord en dat is precies waar het om gaat in de zorg: het menselijke contact, de aandacht. Dat klinkt simpel en logisch maar dat is het niet. De tijd waarin de zorgaanbieders echt zorg kunnen bieden is krap, want de zorgvraag wordt zwaarder en de mensen worden mondiger. Het is mooi om te zien hoe medewerkers nu andere vragen gaan stellen aan cliënten. Het gaat er nu veel



Natascha Oerlemans

"Sinds elf jaar werk ik als maatschappelijk werker in de ouderenzorg. In principe op maandag, dinsdag en woensdag, maar als mijn inzet voor de cliënt op een andere dag nodig is dan ben ik er."

Ik vind het heerlijk om mij binnen deze wereld te mogen bewegen. De multidisciplinaire manier van werken spreekt mij aan. Het draagt bij aan de kwaliteit. Samen kunnen we het verschil maken voor de cliënt."



meer om hoe ze de cliënten kunnen ondersteunen om het leven te leiden zoals zij dat wensen. Er wordt niet over ze gepraat maar met hen. Wij geven vanuit onze professie advies en leggen de consequenties van de keuzes voor. Dat is een heel ander uitgangspunt. Hierbij stellen de medewerkers ook elkaar andere vragen. Ze kijken kritischer naar wat goede zorg is. Beslissingen nemen we in samenspraak, zo draagt iedereen bij om de cliënt goede zorg te bieden. Multidisciplinaire samenwerking draagt bij aan kwaliteit. Recent was ik in het verlengde hiervan betrokken bij een casus van een cliënt die heel erg gesteld was op een familielid, maar ook bang was voor het verbaal agressieve gedrag dat hij door zijn autisme kan vertonen. De cliënt wil graag dat dit familielid aanwezig is bij de behandelplangesprekken. Ik heb gesprekken met de cliënt en met de medewerkers gevoerd. Daaruit kwam naar voren dat het voor de cliënt belangrijk is om te weten dat de verpleegkundigen en verzorgenden beschikbaar zijn op momenten dat dit nodig is. En de medewerkers heb ik handvatten gegeven voor het herkennen van en adequaat reageren op die agressie. De medewerkers voelen eigenaarschap omdat ze betrokken zijn bij het proces en de uitkomst voor de cliënt is een schoolvoorbeeld van persoonsvolgende zorg."

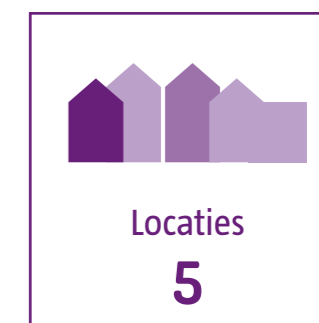
## Invloed en betrokkenheid

"Eigenaarschap staat binnen onze organisatie centraal. Medewerkers krijgen ruimte om mee te denken over de vraag welke ontwikkelingen van waarde kunnen zijn voor de cliënten en daaruit ontstaan prachtige dingen. Hospicekamers voor bewoners met dementie die terminaal zijn bijvoorbeeld. Die zijn er gekomen omdat medewerkers zagen dat voor deze groep bewoners geen passend aanbod bestond. Ook is er een samenwerking met 'samen top' tot stand gekomen. Een samenwerking waarbij mensen met een beperking werkplekken krijgen aangeboden binnen Volckaert, op basis van hun individuele kwaliteiten. Dat is echt vanuit de werkvloer ontstaan, door de activiteitenbegeleiders. Mooi dat dat kan."

## Kijken naar de toekomst

"Het is belangrijk dat we blijven investeren in een goede deskundigheidsmix en multidisciplinaire samenwerking. We blijven actief zoeken naar zaken die een positieve bijdrage leveren aan de huidige arbeidsmarkt in de zorg. Daarnaast moeten we ons blijven richten op een innovatieve werkwijze of vernieuwende aanpak waarbij we gebruikmaken van de nieuwe technologische ontwikkelingen."

"Cliënten worden gehoord en dat is precies waar het om gaat in de zorg."



### Merkbare verandering

“Omdat ik hier nog maar zo kort werk, kan ik niet heel exact aangeven wat er is veranderd sinds er meer geld te besteden is. Wel weet ik dat mijn functie er niet zou zijn zonder de extra gelden. Om iets over een verandering te kunnen zeggen, ga ik vooral af op de gesprekken met collega's die hier al langer zijn. En dan heb ik het vooral over het effect dat mijn eigen functie heeft binnen het team. Laat ik daarom eerst vertellen wat mijn werk inhoudt. Ik ondersteun zorgmedewerkers in hun zorgtaken en onderneem activiteiten met de bewoners. Waar het om het zorgwerk gaat, bedoel ik vooral de ADL-handelingen 's morgens en aan het begin van de avond. Zelf ben ik momenteel 's avonds bezig met de opleiding tot helpende-plus: dan hoef ik niet steeds iemand bij zorghandelingen te roepen, dan kan ik meer zelf. Wij als zorgondersteuners lopen per dag een aantal woongroepen af, waar we steeds één uur ondersteuning bieden. Al naar gelang het tijdstip, is dat dus ander werk. Tijdens de ochtendzorg verzorg ik iemand zelfstandig of doe dat samen met een collega, net wat er nodig is. Is het later op de dag, dan neem ik iemand mee naar buiten of ga ik de nagels lakken van een bewoner. De collega's rekenen er echt op dat ik kom: ze vragen me zodra ik binnenkom regelmatig of ik aandacht wil geven aan die-of-die bewoner. Ook is

er een map gemaakt met voor alle bewoners een lijst met wat men leuk vindt qua spelletjes, andere bezigheden of gespreksonderwerpen. Het geeft verlichting dat ik er ben, mijn collega's hebben zo meer tijd voor hun werk, voor de mensen. En als ik er met etenstijd ben, hebben zij rustig even de tijd om te rapporteren ofzo. Er is meer rust. Ik vind mijn werk heel erg leuk, ook doordat je merkt dat de andere medewerkers het superfijn vinden dat je komt. Hun werkdruk gaat omlaag en werkplezier omhoog. En de bewoners krijgen meer aandacht. Naast de zorgondersteuners doen we momenteel ook een proef met wat wij binnen SVRZ de 'talenten' noemen. Zij ondersteunen de vaste medewerker wonen, die we al hadden. Talenten doen lichte schoonmaakwerkzaamheden, maar maken ook een praatje met de bewoners. Of gaan een stukje wandelen. Volgens mij bevalt het inmiddels goed. Want de medewerker wonen kan op deze manier meer op één plek blijven, hoeft de aandacht niet over beide geschakelde huiskamers te verdelen. Dus ook hier geldt: meer tijd en rust.”

### Verskil voor de bewoner

“De bewoner krijgt meer aandacht, kan nu aan meer activiteiten meedoen. Daar zijn ze blij mee, dat merk je. Wel moeten we ervoor oppassen dat we niet al te veel verschillende gezichten krijgen op de woongroepen, dat



Chantal Eerkes

“Als achttienjarige haalde ik mijn helpende-diploma. Daarna heb ik jarenlang andere dingen gedaan, zoals met mijn man op de binnenvaart. De kinderen zijn nu groot en toen ik eind vorig jaar de vacature 'zorgondersteuner' zag, raakte ik enthousiast.

Na een ochtend meelopen wist ik dat dit werk me lag: het voelde als een soort roeping. Ik werk twintig uur, tussen 07.30 en 20 uur, ook in het weekend. Op deze leeftijd heb ik een heel ander perspectief dan toen ik achttien was. Zo vraag ik me af wat ik zélf fijn zou vinden in de laatste levensfase.”

zou juist weer onrust kunnen geven. De mensen komen graag buiten, dan gaan we bijvoorbeeld naar het winkelcentrum hier vlakbij – dat vinden ze prachtig. Of naar de vijver, met de eendjes. Dan neem ik 's morgens oud brood mee van huis en gaan we eendjes voeren, dat vindt iedereen leuk. Ook de familie reageert positief op de extra zorgondersteuning. Pas geleden had ik een cake gebakken met een bepaald soort kruiden erin, dat rook lekker, een beetje prikkelend. Het gaf een gezellige, huiselijke sfeer. Dat waardeert iedereen dan. Deze winter ga ik dat zeker weer doen.”

### Invloed en betrokkenheid

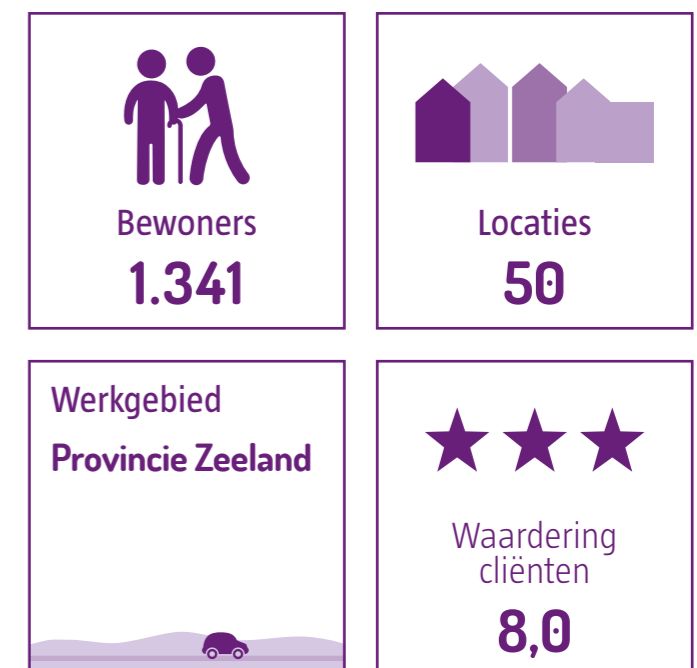
“Ik word gehoord hier. Als ik iets vraag, wordt er geluisterd. De teamleider weet waar je het over hebt. Als het gaat om de besteding van het geld dat er nog aankomt, is het misschien goed dat er nog meer gepraat wordt met de mensen op de werkvloer. Wij weten het beste wat er nodig is. Misschien kunnen we beginnen met een stelling op ons intranet bijvoorbeeld. Toen ik hier begon, merkte ik dat mijn collega's het idee hadden dat ik puur voor de activiteiten en de extra aandacht was aangenomen. Daarom waren we op het gebied van de zorgwerkzaamheden in het begin nog wat zoekende: wat kan en mag ik wel en niet? Zelf vind ik dat 'aandacht geven' ook iets

is dat tijdens het uitvoeren van zorgtaken een rol speelt – het is niet óf-óf.”

### Kijken naar de toekomst

“Meer ondersteunende uren zou de druk verder kunnen verlichten. Zo zou de bezetting door zorgondersteuners omhoog mogen naar twee vaste mensen voor negen woongroepen op deze locatie. En ik zou graag specifieke individuele wensen van bewoners in vervulling laten gaan. Stel je voor: je hebt een heel leven achter je en zit nu in een zorginstelling, helemaal afhankelijk. Je kunt bijna niets meer zelfstandig en krijgt maar weinig meer mee. Dan lijkt het me zó frustrerend om bepaalde dingen nog wél te willen, maar niet meer te kúnnen. Dat kunnen kleine dingen zijn. Zo is er bij ons iemand die nog zo graag een keer op bezoek zou gaan bij haar broer 'aan de overkant', zo noemen we dat hier in Zeeuws-Vlaanderen. Dat zouden we toch moeten kunnen organiseren, gewoon met een auto of een taxi?”

“Als wij zorgondersteuners weer zouden verdwijnen, zou er denk ik een groot gat vallen. Iedereen rekent inmiddels op ons.”





## Mevrouw Stok: “Moeder, echtgenote, zus en vriendin blijven”

Zestig jaar is ze nu, mevrouw Anneke Stok. En daarvan leeft ze twintig jaar met de ziekte van Parkinson. Sinds twee jaar woont ze in Rivas-locatie Waerthove in Sliedrecht. “Wonen in een verpleeghuis is een noodzakelijk kwaad, vooral op mijn leeftijd. Maar als het dan tóch moet, is dit verpleeghuis prima. Alle medewerkers zijn vriendelijk: de verpleging, maar ook de mensen van de keuken, de technische dienst, de schoonmaak, de bevoorrading – iedereen.”

### Zorgen om moeder

Thuis liep ze vast, vertelt ze. “Na mijn DBS-operatie (diep brain stimulation) ging het thuis eigenlijk niet meer. Ik viel steeds vaker bijvoorbeeld, en kon mijn huishouden niet meer zelf doen. En doordat ik moeilijk en heel zachtjes praat, werd mijn sociale leven ook veel minder.” Ze legt uit dat haar man door zijn werk als vrachtwagenchauffeur doordeweeks overdag nauwelijks thuis kan zijn. Dochter Wouda vult aan dat ook de kinderen zich steeds meer zorgen gingen maken om hun moeder.

### Binnenplein

Het appartement van Anneke is licht en ruim. Met haar elektrische rolstoel kan ze er goed manoeuvreren. “Dat vind ik het fijnste: gewoon je eigen appartement. Als ik ’s nachts even wil gaan lezen, dan kan dat.” Haar man is er in het weekend ook en geniet dan van de sociale contacten, zoals in het restaurant. “Mijn week is behoorlijk gevuld met allerlei activiteiten zoals het koor, de ‘crea’, bewegen en de gespreksgroep. ’s Middags en ’s avonds ga ik koffiedrinken op het Binnenplein. Daar doen we ook vaak een spelletje: Rummikub of Skip-bo. Vandaag niet, want ik heb een receptie – een nichtje trouwt. Ik heb wel even overlegd dat ze het eten voor me apart zetten. Dat kan hier gewoon. Ook kunnen de kinderen blijven eten, tegen betaling. En Wouda gaat vaak mee naar de crea.”

### Trudie

Anneke is enthousiast over Trudie die overdag ondersteuning biedt op het Binnenplein: “Dat geeft regelmaat. Voordat zij kwam, deden zorg- en activiteitenbegeleiders het plein erbij. Uit het extra geld dat er gekomen is, wordt nu Trudie betaald. We missen haar echt als ze er niet is. Het zou mooi zijn als ze een vaste vervanger kreeg. Dan zouden ook de dinsdag en de vakanties ingevuld worden.” Ook zou ze het fijn vinden als de activiteitenbegeleiders bij ziekte vervangen zouden worden. “Anders vallen er zomaar verschillende dagdelen uit.” Het gesprek komt op wat ze écht belangrijk vindt in het leven. “Het belangrijkste vind ik om echtgenote, moeder, zus en vriendin te zijn. Een normaal sociaal leven leiden eigenlijk. Dat lukt hier beter dan thuis.” Dochter Wouda: “Eigenlijk hebben we als kinderen meer aan u, sinds u hier woont. Thuis zat de Parkinson te veel in de weg, op het laatst.”

# Accolade Zorg

## Merkbare verandering

“De belangrijkste ontwikkeling binnen Accolade is dat onze bewoners steeds meer zeggenschap krijgen over hun eigen zorg. Via een cliënttevredenheidsonderzoek, op mantelzorgavonden en met behulp van de cliëntenraad zijn we op zoek gegaan naar antwoorden op vragen hoe mensen de zorg het liefst ingevuld zien. We gaan van aanbodgericht naar klantgericht werken. De cliënt krijgt steeds meer de regie over welke zorg hij wanneer wil. Wil iemand een keer uitslapen of op de kamer ontbijten – dan kan dat. Zo krijgt hij een stukje van zijn eigen leven terug. Voor de medewerkers betekent dat ook een andere manier van werken. De stress in de ochtend neemt af: het werk wordt beter verdeeld. En medewerkers hebben meer oprechte persoonlijke aandacht voor de bewoners en kunnen dan beter aansluiten op wat zij willen. Dit komt ook doordat we door een bredere functiemix meer formatie kunnen inzetten sinds er extra geld is. Ook op het gebied van dagbesteding werken we nu meer vraaggericht: we laten de vraag ‘Wat zou jij nou willen?’ leidend zijn en stemmen daar de daginvulling en begeleiding op af. We hebben tien werkplaatsen waaruit mensen kunnen kiezen, maar daarbinnen is nog allerlei maatwerk mogelijk. We werken goed samen met Sprank, een andere christelijke

zorginstelling in hetzelfde pand. Op het gebied van de werving van personeel, maar ook en vooral waar het gaat om het uitwisselen van kennis, ideeën en deskundigheid. Ook met de kerk hier hebben we een band. Veel van onze vrijwilligers zijn daarbij betrokken. Accolade is een topper in scholing en onderwijs, al jaren. We worden actief gestimuleerd om deel te nemen aan congressen over hersenletsel, bijvoorbeeld. Door deze actieve houding zijn we vaak goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op het gebied van zorg, dit werkt erg stimulerend. Zoals rouwverwerking bij NAH, die vraagt een andere vorm van begeleiding dan ‘normale’ rouwverwerking. Ook is er bij Accolade aandacht voor nieuwe impuls zoals in het verleden een inspiratiedag maar ook een seminar met als onderwerp ‘Maak het verschil’. Dit past goed binnen ons vernieuwend denken van het zelfsturend werken. Technologische mogelijkheden hebben in dit kader ook een plaats. Inmiddels beschikken al onze cliënten over een ‘druppel’ om hun eigen deur te openen. En als zij bellen voor een zorgmedewerker, kunnen ze op afstand al melden waar het om gaat. Veel meer domotica is er te vinden in ons ‘living lab’: een modelappartement waar studenten, cliënten, medewerkers en mantelzorgers allerlei technologie kunnen zien en proberen. Voor onze NAH-clianten is juist die ervaring van de mogelijkheden



Hannah Verweij

“Sinds mijn zestiende werk ik in de langdurige zorg: eerst in de gehandicaptenzorg, toen in de psychiatrie en nu werk ik vooral met mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH).

Ik ben teamcoach en coördinator dagbesteding. Dat doe ik 24 uur per week, tussen negen en vijf. Waarom ik in de zorg werk? Omdat het dicht bij mijn persoonlijke, christelijke waarden ligt. Zeker hier binnen Accolade Zorg. Ik vind het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de maatschappij, dat iedereen er mag zijn. De kwetsbare kant van het leven mag zichtbaar zijn.”



heel prettig. Dit ‘living lab’-project doen we samen met Sprank en het ROC Midden Nederland.”

## Verskil voor de bewoner

“De bewoner krijgt nu de ruimte, hij ziet zijn individuele wensen werkelijkheid worden. Hij voert meer de regie over zijn eigen leven. Omdat er meer medewerkers zijn, krijgt hij meer individuele aandacht. Er is meer overleg over hoe hij het wil, hoe zorg en dienstverlening beter kunnen aansluiten op zijn behoefte. Omdat we tegenwoordig ruimere appartementen hebben, is er ook meer mogelijk: er kan eens iemand blijven logeren, een bewoner kan Chinees bestellen op zijn kamer en met anderen samen eten. En we bieden efficiëntere zorg: vroeger moesten we met de tillift de gangen door van de ene naar de andere kamer, nu heeft eigen kamer zijn eigen plafondlift. Daardoor hoeven mensen ook niet meer zo lang te wachten. Dit alles past uitstekend bij de beweging richting meer vraaggestuurde zorg.”

## Invloed en betrokkenheid

“Ik heb nog nergens zo veel invloed gezien binnen een organisatie als hier. Bij Accolade hebben we een heel toegankelijke bestuurder die regelmatig op de werkvloer komt. Hij is bereikbaar en beschikbaar, weet wat er speelt.

Dat scheelt al een heleboel. Verder worden medewerkers steeds gestimuleerd om mee te denken over voorstellen, bijvoorbeeld via intranet. Per team wordt gekeken wat men wil, wat men nodig heeft om nóg betere zorg te kunnen leveren. Dat gaat zeker niet top-down, maar mooi in lijn juist met onze nieuwe zelforganiserende manier van werken.”

## Kijken naar de toekomst

“Ik denk dat er nog veel meer kan met zorgtechnologie. Lang niet iedereen beschikt al over alles wat hem zou kunnen helpen. Al dat geld zelf ophoesten lukt ook niet. Verder zou het mooi zijn als we de dagbesteding nog verder zouden kunnen uitbreiden. Inderdaad: met extra collega's. En een heel, heel vurige wens van me is een mogelijkheid voor onze cliënten om te kunnen gaan zwemmen. Veel van onze bewoners houden daarvan en zouden het graag doen. Maar in onze regio zijn er gewoonweg geen zwembaden meer met een tillift of een behoorlijke ruimte om de mensen om te kleden of te verschonen. Alle geschikte faciliteiten zijn gesloten, zitten vol of zijn te ver weg. Dat is verschrikkelijk jammer. En eigenlijk vreemd, want het beweegbeleid staat zo hoog op de agenda.”

“Onze locatie zit midden in een winkelcentrum, dat vind ik geweldig. Iedereen hoort erbij en mag gezien worden.”



Bewoners  
**235**



Locaties  
**6**

Werkgebied  
**Assen, Amersfoort,  
Zeist, De Bilt  
en Bodegraven**



Waardering  
cliënten  
**8,5**

## Merkbare verandering

“De eerste extra gelden kwamen via Waardigheid en trots. Die gelden heeft Carinova in een ‘schatkist’ gedaan. De schatkist stond open voor welzijnsactiviteiten, op individueel of afdelingsniveau. Wij hebben toen een aantal leuke uitjes met de afdeling gemaakt. We zijn bijvoorbeeld met de hele afdeling naar de Orchideeënhoef geweest. En afgelopen kerst zijn we samen met de voetbalvereniging uit Olst naar de Intratuin gegaan. Dat was ontzettend leuk. Ook hebben we een robotkat voor de afdeling aangeschaft. Toen er vervolgens begin dit jaar meer extra geld vrijkwam, konden we een plan indienen bij de directie. Wij hebben gekozen voor welzijn, in de vorm van een medewerker die in de ochtenduren en het begin van de avond zichtbaar aanwezig is in de huiskamer. En die ook tijd heeft om iets met de bewoners te doen. Zoals helpen bij de maaltijden. Want hoe fijn is het als een medewerker de maaltijd niet alleen maar uitdeelt, maar er ook even bij kan komen zitten! Dat brengt zoveel rust voor onze bewoners. Wel moeten veel medewerkers nog wennen aan de huiskamerdienst. Ze schieten al snel in de zorgmodus, even een bewoner naar de wc helpen bijvoorbeeld. Terwijl het de bedoeling is dat ze dan een collega vragen. Toch geven de medewerkers nu al aan dat het fijn is om er vaker echt te ‘zijn’ voor de bewoners.

Daarnaast zijn we op dit moment bezig met een belevingsgerichte gang. Samen met een binnenhuisarchitect gaan we buiten naar binnen halen. Met foto’s, planten, muurschilderingen, geuren en geluiden. We vinden dit belangrijk omdat onze afdeling op de eerste etage zit en bewoners dus niet zomaar even beneden de tuin in kunnen. Ook willen we graag 1 of 2 fietsen op de gang neerzetten, met een scherm. Zodat bewoners het idee hebben dat ze bijvoorbeeld lekker het bos in fietsen. De aanvraag voor de fietsen moet nog wel goedgekeurd worden.”

## Verschil voor de bewoner

“Omdat er nu vaker een medewerker op de huiskamer is, merk ik dat er meer rust ontstaat. Bewoners zijn minder op zoek, ze lopen minder rond. Omdat ze meer worden beziggehouden. Met het extra geld kunnen we ook vaker iets leuks op de afdeling organiseren. Dan komt bijvoorbeeld Stichting Therapiepaardje langs met minipaardjes en konijnen. Daar zie je de bewoners zo van genieten! Wij zitten in Olst, veel bewoners komen van de boerderij. Het is fijn dat we daar op deze manier op kunnen inspelen. Ook hebben we een kunstproject gedaan met Fit-ART. Iemand kwam in de huiskamer vertellen over schilderijen. Alle bewoners verzamelden zich eromheen. Een medewerker van de dagbesteding heeft de kunst een beetje



Lydian Huiskens

“Ik ben 32 jaar en werk 32 uur per week als coördinator zorg én verpleegkundige op een pg-afdeling met 12 bewoners. Dat doe ik vooral overdag, maar natuurlijk spring ik in de weekenden of de avonden ook wel eens bij.

Ik ben ooit begonnen als verpleegkundige in de GGZ, maar heb 6 jaar geleden bewust de overstap naar de ouderenzorg gemaakt. Dat heeft alles te maken met de doelgroep. Ouderen zijn zo kwetsbaar, dan is het fijn om te kunnen bijdragen aan hun welzijn.”



afgekeken en organiseert nu zelf gesprekken over schilderijen. Zo zoeken we steeds naar manieren om meer diepgang aan het leven van de bewoners te geven.”

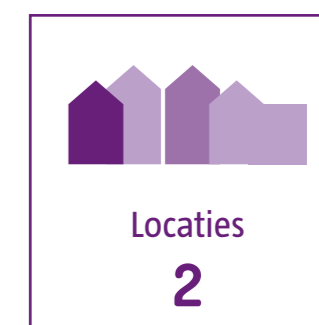
## Invloed en betrokkenheid

“Op afdelingsniveau probeer ik de medewerkers echt te betrekken bij keuzes. En zelf kan ik bij de directie aangeven dat we willen meedenken. Daar staat de directie echt voor open. De belevingsgerichte gang is bijvoorbeeld een idee van de afdeling. Dat er naar ons geluisterd wordt blijkt ook wel uit de plannen die de afdelingen mochten indienen voor de besteding van de extra gelden. Heel leuk vind ik het dat de directie in november tijd vrijmaakt voor resultaatgerichte gesprekken over die plannen. Die aandacht vanuit de directie voor ons waardeer ik echt. Wij kozen in ons plan voor medewerkers op de huiskamer. Andere afdelingen maakten andere keuzes. Hoewel meer tijd voor de bewoners overal hoog op het wensenlijstje stond. De afdeling somatiek heeft nu de taken van de servicemedewerkers uitgebreid. Zodat de zorgmedewerkers vaker tijd hebben om even te wandelen met een bewoner of een tochtje op de duofiets te maken. Zowel de servicemedewerkers als de zorgmedewerkers zijn heel blij met deze verandering.”

## Kijken naar de toekomst

“Voor mijn afdeling zou ik graag willen investeren in kennis en kunde van dementie en welzijn. Daar kunnen wij nog een slag in slaan. Meer scholing voor de medewerkers dus. Daarnaast zijn handen aan het bed natuurlijk altijd welkom. Want wat werkdruk betreft hebben de medewerkers de afgelopen jaren echt aan hun taks gezeten. De aandacht voor welzijn, met de medewerker op de huiskamer, doet hierin al veel goed. Medewerkers zijn het zo gewend om op de klok te werken, we moeten ze nu leren dat dat op de huiskamer even niet hoeft. Het is ontzettend leuk om ze daarin te begeleiden. Ook wil ik graag investeren in technologie. Er zijn de afgelopen jaren prachtige dingen ontwikkeld die het welzijn van de bewoners bevorderen. Zo wil ik graag nog een Tovertafel. We hebben wel al een Qwiek.up, een projector die van elke kamer een belevingsruimte kan maken, met beeld en geluid. Dat is heerlijk voor bewoners die bedlegerig zijn. Laatst hadden we voor een bewoonster een boswandeling met vogelgeluidjes geprojecteerd. ‘Heerlijk hè, zo’n vakantie’, zei ze tegen mij. Dat zijn de mooiste momenten.”

“We zoeken steeds naar manieren om meer diepgang aan het leven van de bewoners te geven.”



# De Rijnhoven

## Merkbare verandering

“Sinds september hebben wij zes zij-instromers op onze locatie De Vijverhof. Ze hebben een ruime inwerkperiode en zijn al die tijd boventalig. Natuurlijk kunnen we ze dan wel al inzetten voor de cliënten. Ondertussen krijgen ze uitleg over werken in de zorg en hoe onze organisatie reilt en zeilt. Ik vind dit een geweldige ontwikkeling, want ik ben zelf ook ooit als zij-instromer binnengekomen. Daarvoor deed ik de boekhouding en salarisadministratie voor een bedrijf. Totdat ik – op mijn vijftigste – weg moest vanwege een reorganisatie. Toen heb ik gebruikgemaakt van het moment. Want eigenlijk wilde ik altijd al in de zorg werken. Ik ben naar het verpleeghuis gestapt en heb gevraagd welke kansen ze mij konden bieden. Ik begon met koffie schenken voor de cliënten, maar ben al snel de opleiding niveau 3 gaan doen. Aansluitend heb ik de opleiding verpleegkunde gevolgd. Op andere locaties zijn geen zij-instromers maar meer stagiaires gekomen. We hebben inmiddels goede contacten met de ROC’s en hogescholen. De stagiaires worden ingezet op de woningen en daar door een praktijkbegeleider, een werkbegeleider en een assessor begeleid. Natuurlijk kost dat tijd en energie, maar die investering betaalt zich ruimschoots terug. Want de stagiaires nemen de medewerkers werk uit handen en doen allerlei projecten vanuit school. Ook

voor de opleiding van bestaand personeel heeft De Rijnhoven veel aandacht. De afgelopen drie jaar is een groot aantal ziekenverzorgenden omgeschoold tot verzorgenden IG. Ze werden in groepen van vijftien geschoold, een docent van een van de ROC’s was hierbij betrokken. Daarnaast zijn meerdere helpenden opgeklimmen naar verzorgende niveau 3. Het is opvallend hoeveel medewerkers interesse hebben in scholing. Gelukkig maar, want nu de zorgwaarde steeds hoger wordt en het werk dus complexer, is scholing heel belangrijk. We proberen ook verpleegkundigen en verzorgenden van buiten aan te trekken. Dat is lastig, maar dat geldt natuurlijk voor elke zorgaanbieder. Dankzij de inzet van de afdeling P&O lukt het toch mondjesmaat. Een P&O-medewerker gaat naar alle carrièrebeurzen en richt zich ook op zij-instromers. De Rijnhoven hecht ook veel waarde aan technologie. We werken met een ECD en een digitale agenda. Onze zelforganiserende teams hebben apps voor onderlinge communicatie. Familieleden houden we via Familienet op de hoogte van het dagelijks leven van onze cliënten. De rapportages kunnen familieleden lezen in een cliëntportaal. Een van onze locaties heeft een belevings-tv en we hebben de robot Zora. Via een project heeft de organisatie iedereen met Zora vertrouwd gemaakt. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen. Het is nu



Janny Nipius-Uittenbogaart

“Vijftien jaar werk ik nu in de ouderenzorg. Tot voor kort was ik verpleegkundige in de wijk, nu ben ik assessor, praktijkbegeleider en consulent zorgbemiddeling. In de wijk werk ik alleen nog op oproep. Wat mij aantrekt in de ouderenzorg is het contact met mensen. Je kunt heel veel voor iemand betekenen en mensen zijn enorm dankbaar. Ik krijg nog steeds kippenvel als ik iemand een plezier kan doen.”



zo mooi om te zien hoe positief veel mensen op Zora reageren!”

## Verskil voor de bewoner

“De stagiaires en de zij-instromers bieden net dat beetje verlichting van het werk om cliënten meer persoonlijke aandacht te kunnen geven. De verzorgenden kunnen zich weer aan hun eigenlijke taken wijden terwijl een woonbegeleider cliënten ondersteunt bij dagelijkse dingen. Denk hierbij aan helpen met eten of samen een ommetje maken. Door de overstap naar zelforganiserende teams – twee jaar geleden – kunnen we nu echt per locatie kijken wat er nodig is voor de cliënten. We hebben de ruimte om zoveel mogelijk de eigen thuissituatie na te bootsen, met meer dagbegeleiding bijvoorbeeld en samen koken. We organiseren filmavonden en voorstellingen en er zijn activiteitenbegeleiders op de locaties. Als je nu een woning binnenloopt, zie je dat er meer rust heerst door de persoonlijke aandacht voor de cliënten.”

## Invloed en betrokkenheid

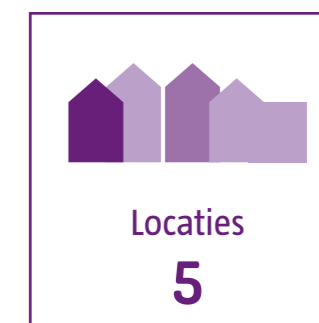
“We hebben een Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR) waarin mensen van de werkvloer zitting hebben. De VVAR wordt betrokken bij het nemen van beslissingen: wat is er nodig? Ik zit zelf ook in de VVAR.

Van het bestuur kregen we een heel concrete vraag: ‘Hoe zorgen we dat de bewoners een twinkeling in hun ogen krijgen?’. Daar gaan we ons nu op beraden. En dan zoeken we echt naar andere dingen dan een spelletje of een concert. Ook de teams krijgen hier ruimte voor. We hebben nu al een mooie binnentuin en beweegtuin waarin cliënten kunnen zitten of tuinieren. Zo bedenken we steeds nieuwe dingen.”

## Kijken naar de toekomst

“Ik zou graag meer zorgmedewerkers op de woningen willen hebben, maar dat niet alleen. Het aantal woonbegeleiders mag ook uitgebreid worden, zodat er extra ruimte ontstaat om leuke dingen te doen. Nu is het nog te vaak zo dat we moeten rennen om alles af te krijgen. De druk is jarenlang heel hoog geweest op de werkvloer. Wij willen mensen een leuke dag kunnen bezorgen. Als mensen het naar hun zin hebben, voelen ze zich prettiger, eten en slapen ze beter en is er minder agressie.”

“Als je een woning binnenloopt, zie je dat er meer rust heerst door de persoonlijke aandacht voor de cliënten.”



# Waardeburgh

## Merkbare verandering

“We organiseren meer activiteiten dan vroeger en er is dan ook meer activiteitenbegeleiding. We hebben een mannenuurtje in het leven geroepen, compleet met een borreltje. De mensen gaan vaker wandelen en we gaan wel eens naar bijvoorbeeld de dierentuin of de molens in Kinderdijk. Regelmatig treedt een koor op om samen met de bewoners te zingen. Bij al deze activiteiten spelen ook vrijwilligers een belangrijke rol. Op deze locatie zijn vijf afdelingen van twaalf cliënten. Als je dan een activiteit organiseert, heb je hulp nodig om de bewoners erheen te brengen. Ook hebben we verschillende hulpmiddelen die we inzetten voor belevingsgerichte zorg. Zo heeft elke afdeling nu een robotkat. Geweldig, als je dat ziet! De mensen vinden het werkelijk prachtig. Sommigen weten nog goed dat het geen echt dier is, maar ze genieten er toch van. Dat is zo mooi. Ook nemen we levende hondjes mee naar het werk, ik heb het mijne nu ook bij me. Iemand had dat een keer gedaan en dat was een enorm succes. Een cliënt die eigenlijk nergens meer op reageerde en niets meer kon, reageerde op het hondje! We waren totaal verrast. Die interactie maakte onze dag al goed. In het verpleeghuis zijn nu meer medewerkers, leerlingen en stagiaires ingezet. Ik begin met de welzijnsmedewerker, een nieuwe functie op de huiskamers. Samen met de

verzorging is zij degene die voor het welzijn van de bewoner zorgt, aandacht en gezelligheid geeft. Daarnaast zijn er ook huishoudelijke taken, maar aandacht voor de bewoner staat voorop. Een werkje in de keuken kan wel even wachten. Doordat de welzijnsmedewerker aanwezig is op de huiskamer, komen de zorgmedewerkers beter toe aan hun eigen werk. Ze houden meer tijd voor de cliënt over of voor andere werkzaamheden waar ze normaal niet aan toe komen. De welzijnsmedewerker past prima in onze doelstelling: inspelen op de wensen en behoeften van de bewoners. We zetten welzijn hier echt op de aller-eerste plaats. Het contact dat wij met de cliënten hebben breidt zich uit naar méér dan ‘zorgen voor’ alleen. We proberen erachter te komen wat iemand vroeger leuk vond en spelen daar op in. Los van de welzijnsmedewerkers lopen er ook meer zorgmedewerkers, leerlingen en stagiaires rond. Daardoor is de bezetting beter en neemt de werkdruk af. Dat is prettiger werken, zo houd je meer tijd over voor de bewoners en om leerlingen en stagiaires te begeleiden bij wat nodig is. Ook wordt binnenkort de nachtdienst uitgebreid naar twee medewerkers terwijl dat er nu nog eentje is. Een groot verschil! Wij werken BOPZ-vrij, dat houdt in dat we de mensen op een veilige manier zo veel mogelijk vrijheid geven. Voor een enkeling gebruiken we soms een gps-spotter als hij de deur uit



Karoline Breedveld

“Bijna 12,5 jaar werk ik nu bij Stichting Waardeburgh, sinds een jaar op de BOPZ-vrije locatie Overslydrecht. Ik ben verzorgende IG niveau 3, in opleiding voor verpleegkundige niveau 4. Ik draai alle diensten, 32 uur. Eigenlijk ben ik bij toeval in de ouderenzorg terechtgekomen. Ik kwam er al snel achter dat ik hier geschikt voor ben – het was direct ‘mijn ding’. Ik vind het fijn om mensen te helpen of om ze te motiveren. Elke dag is anders, want mensen zijn geen dag hetzelfde. Zo blijft mijn werk altijd een uitdaging.”

gaat, maar normaal gesproken kan iedereen in en rond het gebouw vrijuit rondwandelen. Het blijkt dat je mensen letterlijk dichtbij houdt, juist door ze los te laten. In het begin moest ik er wel aan wennen, het is een andere manier van werken. Maar deze manier van zorgen voor mensen met dementie werkt écht. Ook onze manier van werken is heel vrij: de teams hebben een grote eigen verantwoordelijkheid en richten hun werk voor een flink deel zelf in.”

## Verschil voor de bewoner

“Onze bewoners merken dat ze nu meer tijd en aandacht krijgen. Ze voelen dat er meer rek is, dat ook een zorgmedewerker eens wat gemakkelijker de tijd kan nemen. Hierdoor bewaak je ook de rust van de cliënten. Ze vragen wel eens: ‘Wil je even mijn nagels doen?’. Juist deze kleine individuele aandacht is van belang bij waardevolle zorg. Verder zijn die robotkatten een doorslaand succes, dat blijf ik zeggen. Het gevoel dat ze oproepen bij de mensen – ze genieten enorm. We hebben ze trouwens gekregen van de Stichting Vrienden van Waardeburgh.”

## Invloed en betrokkenheid

“Er wordt regelmatig aan ons als medewerkers gevraagd waar behoefte aan is. Wat moet er anders, wat heeft

toegevoegde waarde? Daar is onder andere een werkgroep voor in het leven geroepen. Ik weet dat men momenteel inventariseert welke middelen nog meer aangeschaft kunnen worden in het kader van belevingsgerichte zorg. Ook de extra nachtdienst die er straks komt, is aange dragen door het personeel. Ik was daar zelf ook bij betrokken, net als bij de robotkatten. Er wordt dus wel degelijk geluisterd. Natuurlijk moet je wel met goede argumenten komen, dat is logisch. Volgens mij hebben we zo voldoende invloed.”

## Kijken naar de toekomst

“Mijn belangrijkste wens is dat er per afdeling een zorgregisseur komt: iemand die verantwoordelijk is voor alles rond het zorgdossier en het zorgplan, zodat het bij elke cliënt op dezelfde wijze gaat. Ook kan deze persoon een nauw contact met de familie onderhouden. Ik denk dan aan een inloopspreekuur. Want het is niet niks als je partner of een van je ouders dementie krijgt en wordt opgenomen. Dan is het fijn als je een vast aanspreekpunt hebt en even je hart kunt luchten. Ik denk dat met zo’n extra functie de kwaliteit van zorg nog verder omhoog gaat.”

“Juist deze mensen verdienen een gouden einde. Wat ze allemaal hebben meegemaakt en hoe hard ze hebben gewerkt! En wij maar klagen dat we zo druk zijn.”



# Over deze publicatie

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij de bijdragen van vele medewerkers, bewoners en mantelzorgers. Medewerkers werkzaam bij één van de ActiZ-leden konden zichzelf aanmelden voor deelname aan de publicatie. Om inzicht te geven in de organisatie waar de medewerkers werken zijn per organisatie een aantal kengetallen gepubliceerd. **Voor contact over deze publicatie kunt u mailen naar: [wonenezorg@actiz.nl](mailto:wonenezorg@actiz.nl).**



Het aantal bewoners dat binnen de organisatie verpleeghuiszorg ontvangt.



Het aantal locaties binnen de organisatie met verpleeghuiszorg.

Het werkgebied waarin de zorgorganisatie actief is.



De waardering van cliënten voor de ontvangen zorg middels het cijfer op ZorgkaartNL (2017).\*

\* In deze publicatie is er in het kader van eenduidigheid voor gekozen om de score van ZorgkaartNL over te nemen. Er zijn organisaties die intern gebruikmaken van een andere NPS-score. Deze NPS-scores staan gepubliceerd op de website van de zorgorganisaties. De cijfers opgenomen in deze publicatie zijn daarmee indicatief.

## Colofon

© ActiZ 2018  
November 2018

Tekst

Ingrid Brons  
Karin Burhenne  
Linda van Ingen  
Kees Kaptein  
Frank van Wijck

Eindredactie

ActiZ

Ontwerp

hollandse meesters, Utrecht

Druk

Communicatie Partners, Veenendaal

Disclaimer

© ActiZ 2018

Deze uitgave mag zonder toestemming van ActiZ voor niet-commercieel gebruik worden gedownload en verveelvoudigd. Voorts alle rechten voorbehouden.

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. ActiZ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.



**ActiZ, organisatie van zorgondernemers**

Oudlaan 4  
3515 GA Utrecht  
Postbus 8258  
3503 RG Utrecht

☎ (030) 273 93 93  
🐦 @ActiZbrancheorg  
✉ info@actiz.nl  
🌐 www.actiz.nl

**actiz**

*organisatie van zorgondernemers*