



VITAAL IS EEN UITGAVE VAN VIVRE EN VERSCHIJNT VIER KEER PER JAAR

MAART 2011 NR. 409

# vitaal



Open dag van de zorg  
kijk op pagina 20

## Inhoud

- 03) (Bij het) afscheid van Jan Meijers
- 04) Bloemetje voor ...
- 05) Sleutels in de kast
- 06) SPP: nadenken over de toekomst
- 07) Introductie wil 'Vivre-gevoel' creëren
- 08) Allan Leysner
- 10) Klachtencommissie voor ongewenst gedrag
- 12) Kunst in La Valence
- 13) 9 vragen
- 14) Fysiotherapeuten slaan nieuwe wegen in
- 15) Maastricht Mooiste
- 16) Wat vind jij?
- 17) Aanleunen is elkaar steunen
- 18) PDC: wat mag je van het Facilitair Bedrijf verwachten?
- 19) Ouderenzorgmarkt
- 20) Open dag van de zorg
- 21) Vivre-koks winnen trofee op BBB-beurs
- 22) Gewoon Beter: Een kleine revolutie
- 23) Van plaats wisselen loont



In de laatste vergaderingen van het jaar concludeerden managementteam en Raad van Toezicht van Vivre dat 2010 één van de beste jaren, mogelijk het beste jaar, in het bestaan van Vivre was geweest: mooie cijfers over de klanttevredenheid, goede en stijgende prestaties in de zorg, schitterende nieuwe locaties en financiën goed op orde.

Jans vermogen om mensen voor zich in te nemen en aan zich te binden verklaart een deel van het succes. Jan was attent, overwegend aardig tegen mensen en charmant. Dat was geen trucje van hem. Jan was oprecht geïnteresseerd in mensen. Mensen voelden dat.

### **Vechten**

Ook van belang voor het succes van Vivre was Jans drang naar consistentie. Niet te snel buigen bij ondervonden weerstand of een nieuwe beleidsopvatting, maar doorgaan op de ingezette koers: volharden. Niet voor niets was Jan enorm gecharmeerd van de titel van een boek over Camille Oostwegel: "Alles moet bevochten worden". Dat vond hij een treffende typering van zijn eigen werk en werkzaamheden. Vechten deed hij dan ook als dat nodig was, voor de goede zaak, voor Vivre.

In dit verband mag ook genoemd worden dat Jan, overwegend aardig, toch ook behoorlijk streng kon zijn. Met name op financieel terrein. Als het bijvoorbeeld ging om budgetbewaking kon Jan stevig uitpakken en hameren op discipline. En ook in externe verhoudingen kon hij heel duidelijk zijn, als de situatie dat vereiste. Het gezegde "hard op de inhoud, zacht op de mens" was hem op het lijf geschreven.

## (Bij het) afscheid van Jan Meijers

### **Nuchter nadenken**

Geholpen door zijn sterk intellectueel en analytisch vermogen kon hij schijnbaar complexe dingen snel en maximaal terugbrengen tot de essentie. Hij kon ze enorm vereenvoudigen en daarmee verduidelijken. Ook in de organisatie moesten oplossingen voor problemen vooral niet nodeloos ingewikkeld worden gemaakt. "Flutzaken moet je flut regelen", zei hij dan. Managen vond hij in de kern ook eenvoudig: Je moest gewoon nuchter nadenken en ook niet te veel praten. Gewoon doen! Hij had er ook een hekel aan als mensen relatief eenvoudige zaken met veel omhaal van woorden mooier of ingewikkelder maakten.

Jan maakte zichzelf ook niet groter dan hij was. Op een mooie manier wist hij zijn zelfbewustheid te combineren met een zekere vorm van bescheidenheid. Hij gunde anderen nadrukkelijk hun plaats in de schijnwerpers. Als televisie en krant aanklopten, liet hij de zaak zelfs bij voorkeur aan anderen over. Dat kwam vast ook voort uit zijn relativering van zijn eigen positie. "Ik ben als bestuurder niet onvervangbaar", zei hij een paar maanden geleden nog.

Dat zijn belangrijke eigenschappen, die Jan tot een succesvol en groot bestuurder maakten. En als Vivre een groot bestuurder verliest, dan verlies ik een geweldige collega.

### **De Stones**

Jan en ik ontmoetten elkaar voor het eerst in 2003. Jan zat er net twee maanden. Bij de voorbereiding had hij geconstateerd dat we nagenoeg even oud waren. De allereerste vraag die hij mij stelde was of ik in de jaren zestig meer fan van de Beatles was geweest of van de Stones. Toen ik wat beschroomd en verrast antwoordde, dat het voor mij de Beatles waren geweest, stelde hij vast dat het tussen ons wel goed zou komen, aangezien hij meer van de Stones was. Het tekent Jan dat hij niet op zoek was naar een kloon van zichzelf, maar dat hij in de samenwerking zocht naar een aanvulling op zijn eigen eigenschappen en mogelijk zelfs op voorhand een kritisch geluid organiseerde.

Het resultaat was, zeg ik in alle bescheidenheid, een duo dat elkaar op een mooie manier aanvulde. Onze wijze van samenwerken ontwikkelde zich eigenlijk als vanzelf. Wederzijdse waardering over de soepele samenwerking groeide met de jaren. Het paste niet bij Jan om daar uitgebreid

bij stil te staan. Ik ben toch blij dat we dat enkele maanden geleden wel naar elkaar hebben uitgesproken.

Besturen is serieus werk. Maar ik verzeker u, we hebben ook enorm veel gelachen. Jan hield van gezelligheid en had een goed gevoel voor humor. Op wat narrige momenten kwamen dan ook zijn wat anarchistische en studentikoze trekjes naar boven.

### **Fantastisch**

Als bestuurder bij Vivre is het goed om een collega te hebben met hoge ethische waarden, een collega met gelijke opvattingen over de gewenste koers van de organisatie. Het is comfortabel te weten dat je collega de secretaressedag en andere menselijke evenementen niet zal vergeten. Het voelt zeker als je elkaar zodanig kent, begrijpt en vertrouwt dat je niet uitgespeeld kunt worden. Het is fijn om even bij elkaar te kunnen binnenlopen om te sparren, voor een adviesje, voor een lolletje. En het is geruststellend om helemaal op vakantie te kunnen zijn, omdat je erop kunt vertrouwen dat de zaak bij Vivre op dat moment in goede handen is. Kortom het was fantastisch om Jan als collega te hebben.

Dik Mol  
Raad van Bestuur

*Deze tekst is een bewerking van de toespraak die Dik Mol, lid van de Raad van Bestuur van Vivre, hield bij de uitvaart van Jan Meijers op 30 december 2010.*

# Sleutels in de kast

## Sleutels in de kast



## 't bloemetje voor ...

### Emmy Hellebrand Een onmisbare schakel bij B&B

Ze is volgens fysiotherapeut Peter Lardenoye een onmisbare schakel binnen de dienst Behandeling & Begeleiding (B&B). Secretaresse Emmy Hellebrand is verrast als ze uit handen van Peter 't bloemetje in ontvangst mag nemen.

Diverse collega's van de dienst B&B hadden zich in de fysioruimte van Klevarie verzameld om haar te verrassen. En dat was gelukt. Peter Lardenoye: "Emmy is het zonnetje van de dienst B&B; ze is altijd opgewekt. Daarnaast werkt ze heel hard en staat ze altijd voor ons klaar. Ze weet heel veel en indien gewenst biedt ze een luisterend oor."

Emmy glundert en is zichtbaar blij met de mooie woorden. "Dit had ik natuurlijk niet verwacht. Dank jullie wel. Ik werk nu al een aantal jaren bij de dienst B&B. Ik heb leuke collega's en waardeer de open sfeer. En mede hierdoor doe ik dit werk met veel plezier."

*Wil jij ook een collega, cliënt of vrijwilliger een hart onder de riem steken of in het zonnetje zetten? Geef hem of haar dan op voor 't bloemetje. Stuur een e-mail naar: marc.kentgens@vivre.nl.*

**In een organisatie als Vivre met zo'n 1950 medewerkers verdeeld over veertien locaties zijn veel sleutels in gebruik. En zwerven er ook veel rond. Dat verhoogt niet bepaald de veiligheid binnen de gebouwen. Dus wordt er nu hard gewerkt aan een beter beheer van de sleutels. Daar weet Jos Swillens van het Facilitair Bedrijf alles van.**

Jos Swillens: "In het voorjaar van 2009 is Vivre begonnen met de invoering van het Traka sleutel-beheersysteem. En ik verwacht dat in de loop van volgend jaar alle locaties daarvan gebruik maken. Met dat systeem wordt de situatie binnen Vivre een stuk veiliger en we hopen daarmee ook kosten te besparen. Het systeem is vooral gericht op het sleutelgebruik van de medewerkers. Wij hebben geen verantwoordelijkheid voor de sleutels van de bewoners. Dat is een zaak van hen zelf en van de afdeling waar ze verblijven."

#### Receptie

In het verleden was de receptie verantwoordelijk voor het beheer van de sleutels. Maar met het verdwijnen van de recepties, moest er gezocht worden naar een andere oplossing. Bovendien was het gebruikelijk dat iedere medewerker zijn sleutels bij zich droeg en deze ook vaak meenam naar huis.

In de nieuwe situatie haalt de medewerker de sleutel die hij nodig heeft uit de sleutelkast op de locatie. Dat wordt automatisch geregistreerd. Bij vertrek levert hij de sleutel weer in. En ook dat wordt geregistreerd. "We weten nu precies wie welke sleutel gebruikt."

#### Sleutelkast

In de sleutelkast bevinden zich alle sleutels, die nodig zijn om te kunnen werken op de werkplek. Zo'n kast biedt ruimte aan negentig sleutels. "Dat is voldoende voor een locatie als Croonenhoff of Koepelhof", zegt Jos Swillens. Om toegang te krijgen tot de kast heeft iedere medewerker een toegangspas, de Druppel. Deze geldt ook als toegangspas voor de locatie. Op de Druppel staat ook welke sleutel hij kan meenemen uit de sleutelkast. Meestal is dat een zogenoemde monosleutel die uitsluitend toegang geeft tot zijn of haar werkplek. Werkt hij in meerdere ruimtes, bijvoorbeeld als schoonmaker, dan krijgt hij een groepsleutel, die op meerdere deuren past. Dan moet de medewerker naast het aanbieden van de Druppel nog een pincode intoetsen voordat de kast open gaat en de benodigde sleutel vrij geeft.

#### Logisch

Jos Swillens: "Het is een heel logisch systeem. Als je met meerdere mensen dezelfde werkruimte deelt, bijvoorbeeld de keuken, dan haalt nummer één de sleutel op, de laatste levert hem weer in. Als je dat met de situatie in het verleden vergelijkt zie je de voordelen: toen had iedereen een eigen sleutel van de keuken. Je wilt niet weten hoe vaak er toen sleutels bijgemaakt moesten worden. Die oude sleutels moeten overigens allemaal ingeleverd worden bij de overgang naar het nieuwe systeem."

#### In gebruik

Op dit moment heeft de sleutelkast al een vaste plek verworven op zes locaties. Dat zijn Klevarie, Koepelhof, Croonenhoff, De Bron, Hagerpoort en Lenculenhof. Op korte termijn volgen Grubbeveld en Appelgaard. En daarna de andere locaties. Tegen het eind van 2012 moet het karwei geklaard zijn.

#### Cilinders

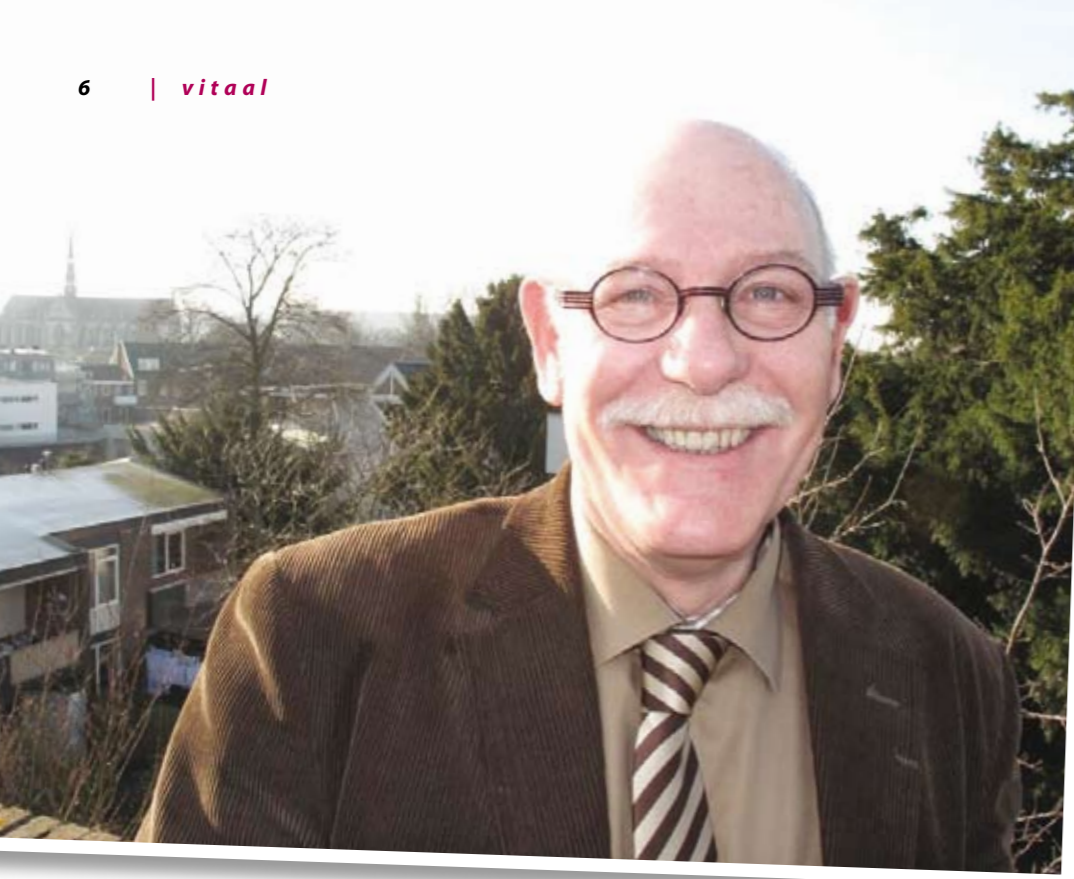
"De invoering van de sleutelkast en de daarmee gepaard gaande controle op de sleutels heeft geleid tot een versterking van de veiligheid binnen Vivre", zegt Jos Swillens vol overtuiging. Daarom is Vivre afgestapt van de dure cilinders. Een

cilinder is dat gedeelte van het slot waar je de sleutel insteekt. Die oude cilinders kosten € 175,- per stuk. "Nu zetten we er cilinders van € 90,- in. Dat alleen al levert een flinke besparing op, zeker als je weet dat er per locatie 200 tot 250 verschillende sloten en cilinders in gebruik zijn."

Er is één nadeel. Jos Swillens: "In het verleden hadden we een sleutel die toegang gaf tot alle locaties. Dat was de ultieme moedersleutel. Daarvan hadden we maar een paar exemplaren die ik in mijn kluis bewaarde. Maar die sleutel past niet meer in de nieuwe cilinders. Daarmee is een stukje verleden voor een deel onbruikbaar geworden." ●



*Jos Swillens van het Facilitair Bedrijf*



Locatiemanager  
Siem Klonen

## SPP: nadenken over de toekomst

**N**adenken over de toekomst van de zorg. Dat zou iedereen wat vaker moeten doen. Daarom deden de managers van Beukeloord en De Wilgenhof vorig jaar mee aan een pilot Strategische Personeelsplanning. En werden enthousiast. "Het is heel inspirerend verder te kijken dan het werk van alle dag en de gebaande paden te verlaten. Je wordt als het ware wakker geschud", zegt locatiemanager Siem Klonen.

### Waar ging het om?

Siem Klonen: "Meestal hebben we onze handen vol aan het werk van alle dag. Maar in deze pilot vroegen we ons af hoe de situatie over vijf jaar zou zijn. Dat is redelijk onduidelijk. Je kunt daar scenario's voor ontwikkelen. En dan vooral bekijken wat dat betekent voor de medewerkers. En tenslotte: hoe kun je nu al inspelen op de toekomstige ontwikkelingen?"

### Is dat geen koffiedik kijken?

"Zo heb ik het niet ervaren. Sommige ontwikkelingen zie je al aankomen. Neem het personeelsgebrek. In de Randstad moeten instellingen steeds meer een beroep doen op buitenlandse hulpkrachten. Dat vraagt een veel actievere werving en ook een andere opleiding en begeleiding. Wij hebben er nog niet zoveel mee te maken, maar ik verwacht dat dit over een aantal jaren ook in Limburg gaat spelen."

### SPP

De Strategische Personeelsplanning (SPP) is geen zaak van de zorg alleen. Op een recente studiedag ontmoette Siem Klonen tot zijn verbazing ook mensen van grote bedrijven zoals DSM en de overheid zoals de gemeente Maastricht. "Ook voor hen is het kennelijk een probleem. Dat is niet zo vreemd; ook zij hebben te maken met de ontgroening en vergrijzing van het personeelsbestand." Vivre besloot tot een pilot onder regie van de dienst Human Resources op de locaties Beukeloord en de Wilgenhof. En zo bogen Yvonne Stallinga en Olaf Haagmans samen met Siem Klonen en de afdelingsmanagers Ellen van Dinter, Ria Bours en Vivianne Graat zich het afgelopen half jaar regelmatig over de weerbarstige materie.

### Enthousiast

En ze werden gaandeweg enthousiast. Ook Siem Klonen. "Ik heb natuurlijk in de loop van de jaren al heel wat veranderingen meegemaakt, maar dit project was echt heel leuk. Verder kijken dan de gebaande wegen en nadenken over de ontwikkelingen in de maatschappij. Zoeken naar nieuwe oplossingen. Je ziet opeens heel helder dat het anders moet. Als we doorgaan op de oude voet, lopen we dood. Je zou kunnen zeggen dat we wakker geschud zijn."

### Beweging

"We zijn begonnen de ontwikkelingen in kaart te brengen en daar scenario's voor te ontwikkelen. Want er is op dit moment van alles in beweging, al blijft het onduidelijk wat daarvan over vijf jaar over is."

Hij somt er een aantal op: "Het huidige kabinet wil flink investeren in ouderenzorg, maar hoe stabiel is dit kabinet? Wat betekent een maatschappelijke tweedeling? Er zijn plannen om mensen langer te laten doorwerken, maar wat betekent dat voor de hulp van de vrijwilligers? En als je naar de samenleving als geheel kijkt, is het idee dat kinderen ook voor hun ouders zorgen nog echt levend? En wat te denken van de problemen om voldoende nieuwe medewerkers te vinden?"

### Personeel

"Dat laatste brengt ons bij de harde kern van het project. Het gaat om personeelsplanning. Dus hebben we een analyse gemaakt van het huidige personeelsbestand. Hoeveel stromen er in, hoe snel stromen ze door en wanneer stromen ze uit? En we hebben ook een kwalitatieve analyse gemaakt. Wat hebben onze huidige medewerkers in hun mars? En in hoeverre geven we hen kansen om zich te ontwikkelen? Het huidige personeelsbestand is de basis. En de vraag is in hoeverre ze klaar zijn voor de toekomst. Daar ligt onze eerste verantwoordelijkheid. Dat zal niet altijd gemakkelijk zijn. Je ziet dat Vivre daar al druk mee bezig is: Het project Vivre Gewoon Beter is daarvan een goed voorbeeld."

### Toekomst

Siem Klonen: "Maar het is maar een deel van de oplossing. Als we er niet in slagen voldoende jonge mensen enthousiast te maken voor een baan in de zorg, moeten we zoeken naar andere oplossingen. Je zou kunnen denken aan samenwerking met andere instellingen en bedrijven. Datzelfde geldt als de plannen van de overheid om royaal te investeren in de zorg, niet echt zoden aan de dijk zetten. In dat geval moeten we misschien toch meer terugvallen op de hulp van de familie van onze cliënten."

### Breder

De deelnemers aan het project waren enthousiast. Maar ze erkennen ook hun beperkingen. "Wij komen allemaal uit de zorg. Als er nog een vervolg komt, zou de groep breder van samenstelling moeten zijn. Daar horen ook mensen uit het facilitair bedrijf, financiële deskundigen en iemand uit het bestuur in te zitten. Dan kan er vanuit verschillende posities gesproken worden." Het project heeft lang niet alles uitgewerkt. "Dat was ook niet de bedoeling", zegt Siem Klonen. "Het ging erom dat we leerden op een nieuwe manier tegen de zaken aan te kijken. In die zin is het project geslaagd." ●

## Introductie wil 'Vivre-gevoel' creëren



Edereen die komt werken binnen Vivre, voelt zich vooral verbonden aan zijn of haar eigen locatie.

Als je iemand vraagt waar ze werken, dan zeggen ze meteen: "ik werk voor Klevarie, Molenhof of La Valence." Er zijn maar weinig medewerkers die spontaan zeggen dat ze bij Vivre werken.

De dienst HR wil daar iets aan doen. Daarom is sinds kort de opzet van de introductiebijeenkomst veranderd. Gabriëlle Dols, die deze middagen organiseert, legt uit waarom: "Het is belangrijk dat men een goede eerste indruk krijgt van Vivre. Ook dat ze weten dat ze voor Vivre werken en niet alleen voor een bepaalde locatie. De nieuwe medewerker moet het Vivre-gevoel krijgen."

### Samen Vivre maken

Daarom wordt tijdens de bijeenkomst wel de nadruk gelegd op de verschillen tussen de locaties, maar ook dat ze allemaal bij elkaar horen en dat ze samen Vivre maken. "We hebben daarvoor Dik Mol van de Raad van Bestuur gevraagd. Hij kan leuk en gepassioneerd praten en kan dus het Vivre-gevoel goed overbrengen."

### Interactieve middag

Gabriëlle Dols: "Voorheen vertelde iemand van HR iets over de informatiemap met de arbeidsvoorwaarden. De presentatie van Dik Mol voegt er nu iets nieuws aan toe." Hij vertelt iets over de historie van Vivre en geeft de belangrijkste cijfers en statistieken. Ook meldt hij de actuele projecten en activiteiten. En niet onbelangrijk: welke locaties zijn er en welke er nog komen. Op die manier krijgen de nieuwe medewerkers een goed beeld van wat er allemaal speelt binnen de organisatie. "Zo wordt de bijeenkomst een leuke en interactieve middag voor alle nieuwe medewerkers." ●



Allan Leysner

**Allan Leysner (61) vertrekt per 1 april als locatiemanager van verpleeghuis Grubbeveld. Hij gaat met vervroegd pensioen en wordt opgevolgd door Ger Arts, manager van de dienst Via Vivre.**

## Allan Leysner vertrekt als een tevreden man

Leysner vertrekt als een tevreden man. "Wij hebben nu een gezonde organisatie met de ambitie om veel energie te steken in de behandeling en verpleging van jongere mensen die dementeren en dementerende ouderen met psychiatrische stoornissen in de voorgeschiedenis. Wij hebben op dit terrein al veel deskundigheid en ervaring in huis en ik verwacht dat wij daarin alleen maar sterker worden."

Op dit moment wordt ongeveer de helft van de 92 plaatsen bezet door deze twee groepen.

### Symposium

"Dat gebeurt natuurlijk niet vanzelf. We zullen er ook aan moeten werken. Daar hoort ook bij dat wij anderen duidelijk maken wat wij doen." Daarom hield Grubbeveld op 2 maart een symposium. Daar werden deze specialisaties nadrukkelijk gepresenteerd aan de organisaties waarmee wij samenwerken. Wij laten graag zien waardoor wij ons als verpleeghuis van anderen onderscheiden. Daar zijn we trots op."

### Hotelschool

Allan Leysner heeft die middag ongetwijfeld teruggedacht aan zijn komst naar Maastricht, zo'n veertig jaar geleden. Als kind van Surinaamse ouders geboren op Curaçao, kwam hij als jonge man naar Maastricht om te gaan studeren aan de Hoge Hotelschool. Hij hield het drie jaar vol, toen raakte hij in de ban van de roerige jaren zestig en besloot heel iets anders te gaan doen. Hij wilde de verpleging in. In het oude ziekenhuis Sint Annadal volgde hij de opleiding verpleging A. Tijdens een stage

kwam hij terecht op de afdeling neurologie, waar hij voor het eerst in aanraking kwam met patiënten met afwijkend gedrag. "Tot mijn eigen verbazing werd ik aangetrokken door deze doelgroep." De keuze was snel gemaakt. Op Vijverdal ging hij verder met de opleiding Psychiatrische Verpleging. "Dat boeide me, maar ik wilde me verder ontwikkelen in de psychosociale begeleiding."

### Pensionhuis

Hij zocht een baan waarin hij met meer aspecten van het vak te maken zou krijgen. En ging werken in een pensionhuis van het Riagg, waar 14 oud-patiënten van Vijverdal voorbereid werden op hun terugkeer in de maatschappij. In zijn vrije tijd volgde hij de opleiding maatschappelijk werk.

### Niet te helpen

Toen hij na vier jaar zijn diploma had, werd hij aangenomen op de afdeling ouderenzorg van het Riagg. "Daar heb ik 17 jaar met veel plezier gewerkt. Psychotherapie voor ouderen was destijds in zekere zin een onontgonnen gebied. Men had toen eigenlijk het idee dat oudere mensen die psychische problemen kregen, niet geholpen konden worden door psychotherapie. Daar was toch niets meer aan te veranderen, dacht men." Daar wilde Allan Leysner niets van weten. Dus moest hij doorgaan met de studie. Hij volgde eerst de voortgezette opleiding en bekwaamde zich verder in de psychotherapie. "En vooral in de systeemtherapie", voegt hij eraan toe. "In die therapie kijkt men niet alleen naar de cliënt, maar ook naar zijn

omgeving, zijn partner, de kinderen. Door hen te betrekken in de therapie, kun je ook de cliënt zelf beter helpen." En zo kon Allan Leysner heel wat oudere Maastrichtenaars met psychiatrische problemen een nieuw perspectief geven. "Het was heel inspirerend werk en ook heel dankbaar."

### Zorgcentra

Op een gegeven moment kwam hij ook bij bewoners van zorgcentra. "Daar ontdekte ik dat de verzorgenden veel problemen ervoeren in de omgang met bewoners met gedragstoornissen. Zij wisten niet hoe ze met deze groep cliënten om moesten gaan." In samenwerking met Vijverdal heeft hij toen een project opgezet, waarbij verpleegkundigen van Vijverdal met kennis en expertise van de ouderenpsychiatrie door middel van consultatie de verzorgenden ondersteunden in hun werkproblemen. Hierdoor waren ze beter in staat de bewoners op de juiste manier te bejegenen.

### Vijverdal

Dankzij het project in de zorgcentra, kwam Leysner weer regelmatig op Vijverdal. "In 2000 hebben ze me daar gevraagd om terug te komen. Er was een vacature in de leiding van de sector oudere psychiatrische patiënten. Ze vroegen me voor één jaar als interim, ik ben er vijf jaar gebleven. Het waren fijne jaren, helaas overschaduwd doordat Vijverdal in financiële problemen kwam en er mensen ontslagen moesten worden, ook in mijn sector. Dat is nooit leuk."

### Grubbeveld

Na die vijf jaar solliciteerde hij naar de vakante functie van directeur van verpleeghuis Grubbeveld. "Ik dacht, dat is een mooi sluitstuk van mijn loopbaan." Maar het liep anders. "Ook in Grubbeveld, onderdeel van ZVO, moest onverwacht stevig bezuinigd worden. En uiteindelijk was een fusie met een grotere organisatie de enige uitweg. Het werd Vivre." Daar is hij heel tevreden mee. Zijn verpleeghuis kwam weer in rustiger vaarwater en kon zich richten op de toekomst. Leysner: "Wij wilden ons onderscheiden van andere huizen, ons specialiseren op bepaalde groepen. Vanuit onze historie met Vijverdal hadden we een groep mensen in huis met zowel dementie als psychiatrie in de diagnose. Dat was voor mij bekend terrein. Tevens kregen we steeds meer

# Tevreden man

jongere mensen, die ook al tekenen van dementie vertoonden aangeboden. We besloten ons op die groepen te richten." Het resultaat is bekend. Oudere psychiatrische patiënten en vroeg-dementerenden zijn nu de speerpunten van Grubbeveld.

### Opheffen

Nog één keer dreigde het mis te gaan. Vijverdal wilde het gebouwencomplex van Grubbeveld graag kopen. Dat zou het einde van het verpleeghuis en alle mooie plannen betekenen. De storm waaide over. Vivre besloot de locatie te handhaven en het beleid gericht op jongere doelgroepen te ondersteunen. "Ik ben blij dat de verkoop niet doorgegaan is", zegt Allan Leysner. "Dit verpleeghuis is ook qua bouw bij uitstek geschikt voor deze twee groepen en het feit dat er een psychiatrisch ziekenhuis in de buurt ligt, is ook gunstig voor ons. Daar kunnen we altijd op terugvallen."

### Opvolger

Allan Leysner kent zijn opvolger al jaren. "Ger Arts heeft jaren als verpleegkundige in Vijverdal gewerkt. Hij weet dus uit ervaring wat hem te wachten staat. Hij heeft – om het rechtuit te zeggen – met zijn poten in de modder gestaan. Bovendien past hij uitstekend in het profiel dat voor deze functie is opgesteld." •



# Klachtencommissie

## voor ongewenst gedrag

Ids Bierma



### Is er iets aan de hand?

Jur Teders, voorzitter van de commissie: "Nee, niet dat ik weet. Er is al acht jaar een klachtencommissie geweest en wij hebben onlangs het stokje overgenomen. De oude commissie trad zelden naar buiten, maar wij vonden het verstandig dat wel te doen. Zodat medewerkers weten dat wij er zijn en ook een beroep op ons kunnen doen, als ze echt klachten over ongewenst gedrag hebben." De klachtencommissie bestaat uit drie juristen en is onafhankelijk. Teders werkte bij Rijkswaterstaat en was de laatste jaren voor zijn pensioen, in Den Haag belast met het integriteitsbeleid van het voormalige Ministerie van Verkeer en Waterstaat. "Integriteit is een breder begrip dan ongewenst gedrag. Daar valt bijvoorbeeld ook diefstal en het lekken van bedrijfsgegevens onder. Dat is bij onze commissie niet aan de orde. Wij hebben een beperkter aandachtsgebied."

### Verschillen

Hij vertelt dat er tussen de verschillende ministeries grote verschillen waren wanneer het ging om de registratie van schendingen van integriteit. "Wij meldden elk jaar keurig de schendingen, maar andere ministeries meldden niets. Dat betekent niet dat zich daar geen schendingen voordeden. Het kwam ook bij hen voor, alleen werden ze niet geregistreerd en kon niet worden aangetoond of ze ook werden aangepakt. Dat wekte terecht argwaan bij de media. Ministeries met weinig meldingen hadden dus iets uit te leggen."

### Wat trof u aan bij Vivre?

Jur Teders: "Het is mij opgevallen dat er hier nauwelijks klachten worden gemeld. Daar verbaas ik me over. In een organisatie met 1950 personeelsleden zou je dat wel verwachten. Het kan zijn

Jur Teders



dat medewerkers schroom hebben om die te melden of dat incidenten samen met de vertrouwenspersoon naar tevredenheid worden opgelost. Het kan echter ook zijn dat onvoldoende bekend is dat er een klachtencommissie is. Daarom treden wij ook naar buiten."

### Incidenten

Mieke Verhooren, de vertrouwenspersoon, meldt dat er elk jaar tien tot twaalf medewerkers bij haar aan de bel trekken over ongewenst gedrag. Meestal gaat het over intimidatie of pesten, slechts in een enkel geval is er sprake van ongewenst seksueel gedrag. "Ik probeer in alle gevallen de nodige informatie boven tafel te halen. En samen met de cliënt probeer ik ook altijd er iets aan te doen. Daarbij kun je denken aan een gesprek tussen dader en klager of een gesprek tussen chef en medewerker. Meestal is dat voldoende en worden de problemen opgelost. Maar het kan ook zijn dat het slachtoffer niet tevreden is over de oplossing. Dan leg ik hem uit dat hij ook een klacht kan indienen. Zover komt het meestal niet."

### Onder de mat

#### U veegt niets onder de mat?

"Nee, absoluut niet. Ik neem elk incident heel serieus en doe er alles aan dat op te lossen. Maar mijn uitgangspunt is dat je de problemen zo laag mogelijk oplost. Op de werkvloer dus en tussen de mensen die er direct bij betrokken zijn. Pas als dat niet lukt, wijs ik hen op de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen."

Ids Bierma, die bij de gemeente Maastricht het integriteitsbeleid vorm geeft, valt haar bij: "Zo gaat het ook bij ons. Tot echte klachten komt het zelden, wij proberen ook altijd de problemen

Ongewenst gedrag tussen medewerkers komt natuurlijk ook bij Vivre voor.

Al een aantal jaren heeft de organisatie daarom een vertrouwenspersoon bij wie een medewerker in zo'n situatie terecht kan. Sinds enige tijd fungeert er ook een officiële klachtencommissie. Is er reden tot bezorgdheid? Drie leden van de commissie Jur Teders, Ids Bierma en Marie-José Vogels geven samen met vertrouwenspersoon Mieke Verhooren opening van zaken.

Mieke Verhooren



eerder op te lossen, dus inderdaad op de werkvloer. Soms wordt de hulp van een personeelsconsulent als bemiddelaar ingeroepen. Dergelijke slimme oplossingen werken beter en effectiever dan het indienen van een officiële klacht."

### Basis verdwenen

Bierma wijst erop dat er de laatste jaren heel verschillend gedacht wordt over integriteit en ongewenst gedrag. "Vroeger hadden mensen allemaal wel dezelfde ideeën over gewenst en ongewenst gedrag. Die gemeenschappelijke basis is verdwenen. Dat maakt het soms moeilijk de zaken helder te krijgen. Wat de één 'n grapje noemt, kan een ander ervaren als intimiderend gedrag. Mijn standpunt is dat je uit moet gaan van de ervaring van het slachtoffer. Als hij iets ongewenst noemt, dan is dat het uitgangspunt."

### Niet bang voor klachten

Ook Marie-José Vogels, coördinator integriteit bij Rijkswaterstaat Limburg sluit zich daarbij aan. "Ook wij nemen de ervaring van de klager serieus." Ze wekt de indruk niet zo bang te zijn voor een ingediende klacht. "Je kunt zo'n klacht beschouwen als iets negatiefs, maar het kan ook een stimulans zijn om het arbeidsklimaat te verbeteren. Een klacht heeft een leereffect voor de organisatie."

Daar is Teders het helemaal mee eens: "Het is mooi als incidenten op de werkvloer opgelost kunnen worden, maar ik kan me ook voorstellen dat mondige werknemers daar geen genoeg mee nemen en toch liever een klacht indienen. Daar moet je als

Marie-José Vogels



organisatie niet bang voor zijn. Het kan de organisatie ook vooruit helpen. Het past in een traject van cultuur-verandering, van medewerkers die mondig zijn en voor hun belangen opkomen. In die sfeer past geen angst voor represailles."

### Procedure

Als je een officiële klacht wilt indienen, kom je bij de klachtencommissie terecht. Die zal nadere toelichting vragen aan de klager en ook de tegenpartij vragen haar visie op de zaak te geven. Dat resulteert dan in een oordeel. De commissie kan ook een advies geven over te nemen maatregelen. Dat gaat dan naar de Raad van Bestuur. En die neemt uiteindelijk de beslissing. ●



Jacqueline van der Most en Petra Jekens

# KUNST

## Kunst in La Valence

**Vivre heeft een lange traditie als het om kunst in de verschillende locaties gaat. Op heel wat plaatsen worden regelmatig tentoonstellingen gehouden. Meestal gaat het om werken van amateurs, soms exposeren er professionele kunstenaars. In die rij schaart zich nu ook La Valence.**

Heugem, het dorp waarin verpleeghuis La Valence ligt, kent een actieve kern van kunstenaars. Jacqueline van der Most is één van hen. "Ik denk dat er ongeveer vijftien in en rond Heugem wonen. Wij organiseren al een aantal jaren het laatste weekend van september de 'Kunstroute Heugem'. Dan houden we allemaal open huis en kunnen de inwoners kennismaken met wat wij doen."

### Expositie

"Wij zochten naar een plaats waar we vaker onze werken ten toon konden stellen. Toen enkele jaren geleden La Valence gebouwd werd, roken we onze kans. Ook de toenmalige locatiemanager was snel voor het idee gewonnen. Toch heeft het nog lang geduurd voor de eerste kunstwerken ten toon gesteld konden worden. Maar sinds het najaar houden we regelmatig exposities. We kiezen niet alleen voor schilderijen, we laten ook steeds beelden zien."

### Weinig muren

La Valence heeft opvallend veel glazen wanden en opmerkelijk weinig muren. "Dat levert nogal eens problemen op. Er is weinig ruimte om schilderijen op te hangen. Voorlopig is dat probleem opgelost door drie verplaatsbare panelen, waarop aan beide kanten schilderijen gehangen kunnen worden. "We zoeken nog steeds naar een goede plek in huis". De beelden staan op blokken in de binnentuin.

### Veel reacties

"Vooral de beelden in de binnentuin vallen erg in de smaak bij de bewoners", zegt activiteitenbegeleidster Petra Jekens. "Niet dat ze alles even mooi vinden, maar het levert altijd wel gesprekstof en commentaar op, ook omdat er elke twee maanden nieuwe beelden komen. Zij geven de tuin ook iets levends."

### Aan twee kanten

"Het mes snijdt aan twee kanten", vervolgt Petra Jekens. "Wij hopen dat ook inwoners van Heugem naar de kunst komen kijken. Dat zal de band met de directe omgeving versterken. Maar ook voor onze bewoners is het plezierig. Sommigen zijn zelfs zo enthousiast geworden dat ze zelf regelmatig naar het atelier van een kunstenaar gaan voor schilderles. Dat is natuurlijk fantastisch."

### Contact

Contact met de collega's, die op andere locaties tentoonstellingen organiseren, is er nog niet. "Misschien komt het er in de toekomst nog van," zegt Petra Jekens. "Maar voorlopig beperken we ons tot kunstenaars uit onze eigen omgeving." •



Beelden van Ellen Siegmund



# 9 vragen

over het leven  
van Mia Flipkens

*Bewoner de heer Hermans,  
samen met Mia Flipkens*

### Wie ben je?

Mia Flipkens (58), in Lenculenhof beter bekend als 'May uit Zutendaal'. Ik woon inderdaad met mijn man René Gielen in het Belgische Zutendaal. We hebben twee kinderen, die beide al het huis uit zijn.

### Wat is je functie binnen Vivre?

Ik werk al jaren als nachtverzorgende in zorgcentrum Lenculenhof.

### Hoe lang werk je al bij Vivre?

Inclusief de opleidingsjaren, werk ik al 41 jaar bij Vivre. Eerst in Aldenhof en toen dat opgeheven werd, in Lenculenhof.

### Wat zijn je dagelijkse bezigheden?

Ik werk de laatste tien jaar elke veertien dagen, drie nachten van kwart voor elf tot kwart over zeven als nachtverzorging. Dat doe ik samen met een collega. Ik werk op de begane grond en de eerste verdieping en mijn collega zorgt voor de drie bovenste etages. Tijdens mijn nachtdienst doe ik in de loop van de nacht drie keer mijn ronde. Om elf uur, om half drie en om vijf uur. Aan de hand van een lijst loop ik dan binnen bij mensen die hulp nodig hebben. Dat kan van alles zijn. Het is ook heel wisselend. Soms heb je nauwelijks tijd om even te rusten, maar meestal is er wel een uurtje waarin je rustig je brood kunt eten en de administratie kunt bijwerken. Ik werk al jaren in de nachtdienst. Dat is begonnen toen mijn man in de volcontinuïteit werkte. De enige mogelijkheid om elkaar wat langer te zien was, als ik 's nachts ging werken. Nu is dat niet meer nodig; mijn man werkt niet meer. Maar ik vind het plezierig wat om handen te hebben. Ik vind het ook fijn om 's nachts te werken. Dan heb je meer tijd om met mensen bezig te zijn, je kunt wat met ze praten. Dat vinden ze fijn.

### Je hebt veel zien veranderen in veertig jaar...

Dat is zeker waar. In de eerste jaren waren de bewoners vitaler. Ze konden nog veel meer zelf doen. Nu zijn ze toch veel meer op hulp aangewezen. En ook de omgang met de bewoners is veranderd. In de oude tijd was het vanzelfsprekend dat je respect had voor mensen. Daarna werd dat toch minder. De laatste tijd zie ik dat respect gelukkig weer terugkomen. Ook jonge mensen realiseren zich steeds meer dat oude, hulpbehoevende mensen respect verdienen. Als het hun eigen ouders zouden zijn, zouden ze er anders mee omgaan. Ook de bewoners zelf veranderen. Ze stellen ook eisen, en gelijk hebben ze.

### Wat doe je graag in je vrije tijd?

Wij wonen in een omgeving met veel bossen. Daar wandel ik dikwijls met de honden. En mijn man heeft liefhebberij in paarden. Vaak gaan we met een marathonkoets rijden. Verder kook ik graag en maken we regelmatig een reisje met vrienden.

### Wat is het mooiste moment in je leven?

Ach, dat zijn er zoveel. Als ik eerlijk ben, is mijn trouwdag het mooiste moment. Die heeft me veel geluk gebracht.

### Wat zou je graag nog eens doen in je leven?

Niet zoveel, eigenlijk hoop ik vooral dat alles nog lang blijft, zoals het nu is.

### Wat is je lijfspreuk?

Ik heb er twee: Probeer tevreden te zijn. En: Het geluk, dat maak je zelf. •

## Fysiotherapeuten slaan nieuwe wegen in

# Fysiotherapeuten

**B**innen de dienst Behandeling en Begeleiding werken 20 fysiotherapeuten. Zij hebben de laatste jaren heel wat ontwikkelingen meegemaakt binnen en buiten hun vakgebied. **Noël Janssen, Peter Lardenoye en Richard Vankriekelsvenne laten zien wat er allemaal gebeurd is.**



Richard Vankriekelsvenne,  
Peter Lardenoye en Noël Janssen

### Zelf actief worden

Peter Lardenoye: "Vroeger was de actieve rol van de cliënt minder dan nu. Wij behandelden de cliënt en gaven adviezen. De eigen inbreng van de cliënt zelf werd nauwelijks actief benut. Nu is deze eigen inbreng van de cliënt groter. Hij of zij moet het vooral zelf doen en actief worden. Dat gebeurt bij de fysiotherapie, maar ook op de afdeling." Richard Vankriekelsvenne: "Een aantal behandelingen die we in het verleden vaak deden, is uit het programma verdwenen. Vroeger werkten we vaak met warmte en ijs, massage en het oefenbad. Dat is nu voor het grootste deel verleden tijd. Nu ligt de nadruk veel meer op het oefenen van vaardigheden."

### Kritischer

Noël Janssen: "We kijken ook steeds kritisch naar ons eigen vakgebied. Met de komst van meer wetenschappelijk onderzoek ontdekken we dat er behandelingen zijn, die niet altijd even effectief zijn. Ons vak is echt anders geworden. We kijken meer naar het bewezen effect van de behandelingen, die bovendien ook functioneel moeten zijn." Lardenoye: "Je zou kunnen zeggen dat de cliënt nu dus meer zelf de regie voert over de behandeling. Wij helpen en ondersteunen hem daarbij." Vankriekelsvenne: "Dat alles past ook binnen de nieuwe visie op wonen, zorg en behandeling van Vivre. Tegenwoordig zeg ik veel vaker tegen een cliënt: "Waarmee kan ik u van dienst zijn?" Dat is toch een wereld van verschil met vroeger."

### Iedere cliënt

Peter Lardenoye: "Niet zolang geleden besliste de arts welke cliënten wij kregen. Nu gaat dat anders. Iedere nieuwe cliënt die binnenkomt, komt standaard bij ons terecht. Wij onderzoeken hem en zoeken uit wat we eventueel vanuit ons vakgebied voor hem kunnen

betekenen. En daarna geven we - als dat zinvol is - een indicatie voor een therapie. Dat betekent dus niet dat iedereen door ons behandeld wordt; er zijn ook mensen die geen fysiotherapie nodig hebben. Maar we hebben er wel eerst goed naar gekeken. Daar heeft elke kwetsbare cliënt ook recht op."

### Multidisciplinair

Overigens: "Wij zijn niet de enigen die hem onderzoeken. Alle leden van het behandelteam brengen een advies uit. Pas als al die rapporten op tafel liggen, wordt er een definitief en integraal behandelplan opgesteld." Vivre werkt dus multidisciplinair: deskundigen uit verschillende disciplines zijn standaard bij de behandeling betrokken. Noël Janssen: "We houden ook tijdens onze behandeling contact met de andere disciplines. Dat is tegenwoordig niet altijd simpel, sinds we op verschillende locaties werken en dus vaker met andere artsen en andere therapeuten te maken hebben. Het vraagt wat extra creativiteit en organisatie om het functionele contact te houden. Maar juist omdat het zo belangrijk is, doen we er veel moeite voor."

### Verpleging

Peter Lardenoye, die al een flink aantal jaren meeloopt in het vak, geeft de verzorging op de werkvloer een compliment: "Wij kunnen ons vak niet goed doen, zonder de hulp van de verzorging. Zij zien de cliënt elke dag en de hele dag; dus ook op goede en slechte momenten. Zij houden de cliënt goed in de gaten. Wij geven hen aanvullende adviezen, hoe ze de cliënten kunnen helpen. En zij houden ons op de hoogte hoe het met de cliënten gesteld is, zodat we waar nodig de therapie kunnen bijstellen."

### Eigen beleid

Richard Vankriekelsvenne heeft als senior (56) van de fysiotherapie binnen Vivre, de laatste jaren al heel wat zien veranderen. "Vroeger, en dat is nog niet eens zo lang geleden, was de fysiotherapie een zaak van de locatie. Dat betekende ook dat iedere locatiemanager zijn eigen beleid kon uitstippelen. En dat gebeurde dan ook. De gevolgen daarvan zijn nog steeds zichtbaar. Zo beschikt de ene locatie over een uitgebreid assortiment aan materiaal en ruimte, terwijl een andere moet toekomen met minder. We horen nu overal dat de cliënt centraal moet staan en daar ben ik het helemaal mee eens. Maar dat betekent ook dat de cliënt duidelijk mag maken wat hij van ons als fysiotherapeuten verwacht. Dat zou dan ook kunnen betekenen dat er op een aantal plekken meer of andere voorzieningen moeten komen."

### Stroomlijnen

Sinds twee jaar geleden de Dienst Behandeling en Begeleiding werd opgericht, worden de fysiotherapeuten centraal aangestuurd. Er kwamen uniforme richtlijnen. Die bundeling was even wennen: de fysiotherapeut verloor als het ware een stuk zelfstandigheid. Maar het heeft natuurlijk ook voordelen. De uitwisseling van ervaringen, het stroomlijnen van afspraken, dat zijn zonder meer pluspunten."

Peter Lardenoye: "Daar sluit ik me bij aan. Maar ik pleit er toch voor dat het geen eenheidsworst wordt. Iedere locatie heeft zijn eigen sfeer, en dat geldt ook voor de fysiotherapie. Er moet ruimte blijven voor een eigen aanpak, toegespitst op de groep cliënten die er gebruik van maken."

### Fitnesscentrum

En tenslotte heeft ook de komst van de kleinschalige woonvormen gevolgen voor de fysiotherapie. Noël Janssen: "We moeten nadenken over een nieuwe aanpak voor die kleinere huizen. Zelf zie ik wel wat in een soort fitnesscentrum. Een kleinere ruimte met een aantal voorzieningen waarin je meer cliënten tegelijk kunt helpen. In Lenculenhof zijn we daar al voorzichtig mee bezig. Maar we moeten ook op dat gebied nog heel wat werk verzetten. Het houdt ons vak wel spannend en uitdagend."

Dit is deel 2 van een serie verhalen over de activiteiten van de dienst Behandeling en Begeleiding. ●



## Ga jij de uitdaging weer aan?

We zijn er klaar voor. Op zondag 12 juni doet Vivre weer mee met Maastrichts Mooiste. En natuurlijk ben jij ook van de partij. Geef je voor 16 mei aanstaande op voor de 5, 10 of 15 km. Samen met een grote groep enthousiaste collega's maken we er een gezellige en sportieve dag van.

Stuur een e-mail naar [maastrichtsmooiste@vivre.nl](mailto:maastrichtsmooiste@vivre.nl) en vermeld hierin welke afstand je gaat rennen. Na je aanmelding krijg je een ontvangstbevestiging en nadere informatie. Het inschrijfgeld wordt door Vivre betaald, net als het renshirt dat je een aantal dagen voor dit geweldige loopevenement ontvangt.

Je mag ook kosteloos een introductie meenemen. Vraag dus aan je partner, vriend of vriendin, zoon of dochter of hij/zij zich ook aanmeldt.

## Wat vind jij?

"Wat vind jij?" is een nieuwe rubriek in *Vitaal*. In elke uitgave is de redactie benieuwd naar jouw mening over een actueel thema in de zorg. Iedere keer geven wij een prikkelende stelling en jij mag hierop reageren. De redactie verzamelt de reacties en een aantal vind je terug in de volgende *Vitaal*.

De eerste stelling luidt:

**"Vanwege een tekort aan personeel moeten werklozen worden verplicht om te werken in de zorg."**

Uiteraard heb jij hier een mening over.

Reacties (maximaal 10 regels) graag voor 3 juni aanstaande sturen naar:  
[marc.kentgens@vivre.nl](mailto:marc.kentgens@vivre.nl)

## Aanleunen is elkaar steunen

**In de zorgsector worden woon- en zorgtaken steeds meer gescheiden. Het is de landelijke tendens. Het is zoals politiek Den Haag het op dit ogenblik wil. Hoe werkt die scheiding van taken als het gaat om aanleunwoningen? John Bos, locatie-manager van Amby, Camiel Kruchten van Woningstichting Maasvallei en de heer Alberts, bewoner van een aanleunwoning in Amby, vertellen erover.**

### Scherper kiezen

Camiel Kruchten: "Vroeger huurde Vivre zijn aanleunwoningen van Maasvallei. Maar dat niet alleen. Vivre deed zo ongeveer alles voor zijn bewoners. Zorg, persoonlijke ondersteuning, het huren van de woning, maar ook diverse klussen en karweitjes. Sinds 1 januari 2010 hebben Vivrebewoners een directe huurovereenkomst met Maasvallei. Er wordt nu scherper gekozen wie wat moet doen: Maasvallei, Vivre of misschien wel een derde partij. Nieuwe bewoners kennen geen andere situatie. Maar bij de oude groep bewoners roept de verandering in serviceverlening weleens vragen op."

### Wal en schip

Vivre richt zich in het huidige politieke landschap nog meer op zijn kerntaken: het verlenen van zorg en persoonlijke ondersteuning. John Bos: "Maar daar is de kous niet mee af. Het gaat vooral om de service aan bewoners die tussen wal en schip dreigt te vallen. Een kapotte lamp vervangen, bijvoorbeeld. Dat behoort niet tot de zorgtaken van Vivre. Hier kan een taak liggen voor de externe organisatie Roos. Roos regelt kortingen en diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Ook voor onze bewoners, al is dat natuurlijk wel even wennen voor hen."

### Ontspanningsabonnement

De heer Alberts: "Onze vroegere huismeester was altijd in de weer. Die hielp waar hij kon.



Camiel Kruchten, De heer Alberts en John Bos

Toen hij wegging, werd de service minder, terwijl we wel ons serviceabonnement bleven doorbetalen. Dat is goed opgelost. Ik heb nu geen serviceabonnement meer. En mocht ik Roos een keer nodig hebben, dan betaal ik alleen voor de dienst waarvan ik gebruikmaak. Ik heb wél nog een abonnement dat ik voor geen goud zou willen missen: het ontspanningsabonnement. Als bewoner van een aanleunwoning kan ik voor € 9,10 per maand deelnemen aan de vele activiteiten die Amby organiseert. Zo vaak ik wil. Van jeu de boules en koersbal tot luisteren naar klassieke muziek of het bijwonen van een filmavond. En dan krijg je ook nog iets te eten en te drinken. Prachtig!"

### Geen onwil

John Bos geeft nog een ander voorbeeld van serviceverlening in het schemergebied tussen woon- en zorgtaken. "We hebben een afspraak met Maasvallei dat de aanleunwoningen zijn bestemd voor mensen met een zorgindicatie. Sommige bewoners komen in een aanleunwoning vanuit een verzorgingstehuis. Zij kunnen Roos vaak niet zelfstandig bellen als ze hulp nodig hebben. Onze receptioniste doet dat dan, maar in feite behoort dit ook niet tot de zorgtaken van Vivre. Dat heeft echt niets met onwil te maken. We hebben gewoon onvoldoende capaciteit en financiële middelen om deze diensten te blijven uitvoeren."

### Zelf aanpakken

Camiel Kruchten: "John Bos en ik voeren regelmatig overleg. Over één ding zijn we het eens: er is een groot verschil tussen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen en zoek het zelf maar lekker uit. We gaan ons overleg daarom nog meer toespitsen op de actuele veranderingen waarbij zorg- en woontaken worden gescheiden. We kunnen wel gaan zitten wachten op nieuwe politieke maatregelen of op een aanpassing in de wet maatschappelijke ondersteuning bijvoorbeeld, maar daar schiet nu niemand iets mee op. We moeten de zaken zelf aanpakken. Elkaar helpen waar het kan.

Vivre en Maasvallei gaan in elk geval volop samenwerken om bewoners een optimale service te kunnen bieden."

### Minder afstand

De heer Alberts: "Dat is goed om te horen, want de afstand tussen de bewoners van de aanleunwoningen en Maasvallei is nu nog erg groot. Ik heb nog niet zo'n band met Maasvallei als ik vroeger had met Vivre. Dat geldt trouwens ook voor de afstand die er nu nog is met Roos. Roos moet zich als organisatie beter zichtbaar maken. Hoe dan ook: we moeten openstaan voor elkaar en elkaar steunen waar we kunnen."

### Hagerpoort

Bij het huidige verzorgingshuis Amby wordt op dit ogenblik in opdracht van Maasvallei de laatste hand gelegd aan de nieuwbouwlocatie Hagerpoort. Hagerpoort bestaat uit verschillende woningen en voorzieningen voor zorg- en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen. Hoe is daar voorzien in de scheiding tussen wonen en zorg? John Bos: "Hagerpoort is een extramuraliseringsproject. In eerste instantie was er alleen plek voor aanleunwoningen, zo bepaalde het Bouwcollege. Maar intussen liepen de wachtlijsten steeds verder op in onze snel vergrijzende regio."

### 7 x 24 uur zorg

"Daarom is nu ook voorzien in veertig verzorgingshuisappartementen temidden van de aanleunwoningen. Dit betekent dat bewoners gebruik kunnen maken van thuiszorg. Er is een team dat 7 x 24 uur verantwoordelijk is voor de onplanbare zorg. Daarmee is de mogelijke behoefte aan zorg dus continu ingedekt." Camiel Kruchten: "Bovendien zijn de extramurale bewoners straks van harte welkom in het fraaie restaurant en de bijbehorende ontmoetingsruimte. Nieuwe bewoners kunnen ook volop deelnemen aan de vele activiteiten die locatie Amby organiseert. Jazeker, meneer Alberts, dat blijft óók gelden voor de oude bewoners." •

# PDC: wat mag je van het Facilitair Bedrijf verwachten?

**D**e vraag is simpel: Wat kun je, maar vooral wat mag je van het Facilitair Bedrijf verwachten? Het uitzoeken en opschrijven van de antwoorden op die verwachtingen is een secuur en uitputtend karwei. Een noodzakelijk karwei ook. Sinds 1 februari is de Producten- en Diensten Catalogus (PDC) via een icoon op het bureaublad van de computer toegankelijk voor de klanten: de medewerkers van Vivre. Miek Wierts en Bas Korsten geven een toelichting.

Miek Wierts: "Eén van de grote voordelen is dat alle informatie bij elkaar staat en bovendien klantvriendelijk is gegroepeerd en opgeschreven. We beschrijven ook het hele proces en geven precies aan wie bij het proces betrokken is, wie heeft welke rol en wie is verantwoordelijk?"

Heeft u bijvoorbeeld vragen over hoe de poststromen verlopen binnen Vivre of wilt u een nieuwe personeelsbadge aanvragen en weet u niet meer precies hoe dit proces verloopt? In de PDC staat het proces van aanvraag tot levering van het product of dienst beschreven."

## Weinig op papier

Bas Korsten: "We verdeelden de diverse activiteiten in zo'n 30 productgroepen. Bij elke groep werd een 'producteigenaar' aangewezen, die uiteindelijk verantwoordelijk was voor de inhoud van de beschrijving van het product of de dienst. Toen ik aan het karwei begon, ontdekte ik al snel dat er weinig op papier stond. Er moest dus veel uitgezocht worden voordat uiteindelijk een heldere en complete beschrijving op papier stond. Ik heb heel wat medewerkers het hemd van het lijf gevraagd. Het zat wel allemaal daarboven in die hoofden, maar het verwoorden en aan het papier toevertrouwen, was toch wel een enorme klus."

Ook bleek dat er nogal wat verschillen waren op de diverse Vivrelocaties. Dat kwam omdat tot 1 maart 2007 alle locaties een eigen facilitair bedrijf hadden. Van centralisatie en standaardisering was toen nog geen sprake."

## Uniform

Miek Wierts: "Het was duidelijk dat we probeerden binnen Vivre één lijn aan te houden. De verschillende activiteiten worden nu zoveel mogelijk uniform uitgevoerd. Neem bijvoorbeeld de afvalstromen. Daar zijn duidelijke procedures voor opgesteld. Wat is afval eigenlijk? Welke activiteiten vallen daar onder? En wie verricht die activiteiten en wanneer dan? Omdat ook telkens wordt vermeld wie betrokken is bij het proces en wie er verantwoordelijk voor is, kun je daar ook op terugvallen als er problemen zijn. Uniformiteit verhoogt de doorzichtigheid van het proces."

## De was

Een mooi voorbeeld van een productbeschrijving is de wasbehandeling. Bas Korsten: "We hebben heel secuur het hele proces beschreven. Van bed naar wasserij en weer terug. Dat is een ingewikkeld proces, omdat er van oudsher nogal wat klachten waren over spullen die niet terugkomen bij de bewoner. Onder andere door het coderen van kleding en het tellen van platgoed proberen we het proces constant te verbeteren. En het hele proces valt of staat natuurlijk bij een goede afstemming tussen de verschillende partijen die bij de afhandeling van de was betrokken zijn. De leverancier van de was, de voorwerkster van Vivre Proper, de bewoner zelf, de huismeester die transporteert, de medewerker die spullen in de juiste waszakken moet doen."

## Waszak

Het analyseren van het hele proces vergde veel creativiteit. Zo had Miek Wierts het lumineuze idee zich te 'gedragen' als een waszak: "Ik ben een waszak, en wat gebeurt er nu eigenlijk allemaal met mij?" "Je kunt je voorstellen dat dit enige hilariteit veroorzaakte. De afgelopen maanden hadden we die humor ook wel nodig. Het liep allemaal nog niet zo best, maar we hebben het proces nu goed in de vingers." Miek Wierts: "Juist omdat we het proces zo secuur beschreven hebben, is het aantal klachten in deze sector sterk afgenomen. We kunnen de vinger vrij snel op de zere plek leggen, en meteen actie ondernemen."

## Huismeester

Miek Wierts: "Doordat alles nu bij elkaar staat in die PDC is het ook mogelijk een realistische inschatting te maken van

de activiteiten die moeten worden ondergebracht bij diverse functies. Dat geldt met name voor de huismeester. Die verricht een hele serie activiteiten, waar mensen soms nauwelijks zicht op hebben. Nu kunnen we aan de hand van een op de praktijk gebaseerde functieomschrijving exact aangeven wat hij allemaal doet. En hoeveel dat allemaal kost."

## Vragen

Miek Wierts: "Tot nu toe belden veel medewerkers, als ze vragen hadden, naar het Facilitair Service Meldpunt. Voortaan kunnen ze zelf een heleboel vragen beantwoorden. Ze staan in de PDC. We gaan nog werken aan een serie 'Vragen die veel worden gesteld'. Die nemen we op in de PDC inclusief uiteraard de antwoorden. En die vragen kunnen ons helpen om zo nodig de beschrijvingen van de producten en diensten te verduidelijken."

## Steekwoorden

Via steekwoorden of via de lijst van die 30 productgroepen krijgen medewerkers snel en op elk gewenst moment betrouwbare en correcte informatie over de diensten en producten. Daarmee neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe. Maar ook de verwachting van die medewerker kan beter worden begeleid. Je weet wat je kunt verwachten en daarmee neemt de beleving over de kwaliteit toe. Bovendien staat in de PDC ook aangegeven hoe het product moet worden besteld en hoeveel het kost."

## Klachten

Bas Korsten: "De PDC is voor het grootste deel klaar. Maar het is natuurlijk een groeiproces. Daarom zijn alle opmerkingen over het nieuwe document zeer welkom. Dat geldt ook voor klachten over de geleverde of nog te leveren facilitaire producten. De PDC heeft daarvoor ook een onderdeel Klachtenprocedure." Miek Wierts: "Het is altijd heel lastig om je ongenoegen te uiten. Mensen ervaren dat toch vaak als klikken, mopperen. Het FB ziet klachten van klanten als een uiting van niet tevreden zijn. Maar ook als een presentje. Je krijgt een signaal dat je product of dienst beter kan. En het constant verbeteren van je kwaliteit veroorzaakt klanten die tevreden zijn. En door constant die prikkel te krijgen van je klanten blijf je alert. En word je uitgedaagd om de lat telkens hoger te leggen." •

Bas Korsten en Miek Wierts



## Ouderenzorgmarkt

Om de partners in de ouderenzorg in de regio Maastricht-Heuvelland met elkaar kennis te laten maken en om de onderlinge contacten te versterken, organiseerde [G]OUD (project 'Gezond oud in Limburg' van Regionale Huisartsenzorg Heuvelland (RHZ) en GGD Zuid-Limburg) op donderdag 17 maart een regionale ouderenzorgmarkt. In de Elisabeth Strouven zaal van Klevarie presenteerden zo'n 20 organisaties uit de regio Maastricht-Heuvelland hun aanbod gericht op ouderen. Uiteraard was Vivre ook van de partij. Tijdens de zorgmarkt vond tevens een nascholing voor de praktijkondersteuners van de deelnemende huisartsenpraktijken in Maastricht-Heuvelland plaats. Deze scholing stond in het teken van 'valproblematiek bij ouderen'.



## Open dag van de zorg

Op 19 maart hadden de Vivrelocaties Appelgaard, Croonenhoff, La Valence en Lenculenhof hun deuren geopend tijdens de Open dag van de zorg. Het aantal bezoekers was groot. Elke locatie had een gevarieerd programma samengesteld met gezellige activiteiten voor jong en oud.



## Vivre-koks winnen trofee op BBB-beurs

Tijdens de kookwedstrijden op de BBB-beurs in het MECC werd ook dit jaar gestreden om de felbegeerde wisseltrofee van Daily Fresh Food.

Op het kookpodium presenteerden zeven teams hun kookkunsten. Als winnaar kwamen de koks van Vivre uit de bus. Pascal Vroonen, Heidi Vroonen en Peter van der Horst hadden hun beste beentje voorgezet en hadden een voortreffelijk menu geserveerd. Het was nog spannend, want Pascal Vroonen kon wegens ziekte niet aanwezig zijn. Maar zijn vrouw Heidi verving hem op fantastische wijze. Samen met Peter van der Horst ging zij de uitdaging aan en met goed resultaat.



Vlnr: Pascal Vroonen (Koepelhof), zijn vrouw Heidi Vroonen en Peter van der Horst (Molenhof).

## Chapeau!



### TV Limburg

Het winnende team werd daarna uitgenodigd in het programma Limburg Vandaag van TV Limburg. Hier mochten Peter en Pascal hetzelfde menu bereiden en serveren aan de studio gasten.

Ook presentator Eric Kempkens kon de gerechten waarderen. ●





## Een kleine revolutie

**H**allo, ik ben Anke Huppertz. Behalve clusterdirecteur en projectleider van het verbetertraject Vivre gewoon beter ben ik ook de dochter van één van onze cliënten. Regelmatig schrijf ik een column over het reilen en zeilen van Vivre gewoon beter, over wat goed gaat en wat beter kan. Dit zowel vanuit mijn rol als manager als die van dochter. En met voldoende ruimte voor zelfreflectie.

Cliëntgericht werken is een dynamisch proces van het voortdurend aanpassen van je aanbod op de behoeften en wensen van je cliënten. Laat dat nu precies de kringloop zijn waar Vivre gewoon beter om draait. 2011 markeert alweer het vierde jaar van ons vijfjarig verandertraject. Maar ook na die vijf jaar zal de (zorg)vraag aanhoudend veranderen. Ook na die vijf jaar zullen wij ons aanbod continu daarop moeten afstemmen. Dat vraagt om een klantgericht management dat voortdurend moet afwegen of het beter is de teugels aan te halen of juist te laten vieren.

### Nooit oud

Begin dit jaar is ook op de locaties Lenculenhof, Beukeloord, De Wilgenhof en Grubbeveld het verandertraject ingezet. Ook de dienst Behandeling & Begeleiding is de verbeterweg ingeslagen. Natuurlijk was ik als projectleider aanwezig bij de aftrap op voornoemde locaties. Vijf keer heb ik met evenveel interesse geluisterd naar de sprekers. Het verhaal wordt nooit oud. Hoe vaker ik het hoor, hoe meer ik erin geloof. Vivre gewoon beter is 'het belangrijkste verandertraject van de afgelopen jaren', om bij de woorden van bestuurder Dik Mol te blijven.

### Revolutie

Veranderingen gaan niet over één nacht ijs. Voordat de cliëntgerichte aanpak is opgenomen in het DNA van onze organisatie zijn we enkele generaties verder. Vivre gewoon beter is in feite genetische manipulatie. Een kwestie van oude gewoonten afleren en dingen anders te leren doen, tot het punt dat ook dat is achterhaald. Vivre gewoon beter maakt deel uit van de evolutie van Vivre.

Misschien behelst het wel zo'n grote verandering dat we van een heuse revolutie mogen spreken. Wie betrokken is bij Vivre gewoon beter, maakt deel uit van een omwenteling waar legio toekomstige generaties cliënten én medewerkers van zullen profiteren. Daar werk ik graag aan mee. U ook? •

Anke Huppertz

Directeur Cluster Noord en projectleider 'Vivre Gewoon Beter'



Volgende keer meer over Anke's belevenissen als directeur, projectleider én dochter.

### Zorg als integraal onderdeel van 'Gastvrijheid in de ouderenzorg'.

Binnen 5 jaar (2008-2012) wil Vivre een ommezwaai maken van een aanbodgerichte naar een vraaggerichte en gastvrije organisatie. Het Vivre, gewoon beter concept wordt ondersteund door een onderwijstraject van Leeuwenborgh Opleidingen. Op 16 maart werd het contract ondertekend. Dit jaar zijn de locaties Beukeloord, De Wilgenhof, Grubbeveld en Lenculenhof aan de beurt.

V.l.n.r.: Rob Kok (Leeuwenborgh), Leon Lemeer, Math Boon, Anke Huppertz (Vivre), Peter van Dinther (Beteor) en Erik Rosier (R2M).



Nicole Koerts en Thilke Wu

## Van plaats wisselen loont

**Thilke Wu-Molin, afdelingsmanager van de Drie Leliën in zorgcentrum Croonenhoff en Nicole Koerts, haar collega van D'n Hoaf in verpleeghuis La Valence wisselden onlangs een week van werkplek. Ze leggen uit waarom ze dat deden en hoe ze de verandering ervaarden.**



Thilke Wu: "Binnen cluster zuid hebben de afdelingsmanagers, samen met de locatiemanagers en de clusterdirecteur, elk kwartaal een bijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomsten wordt er nagedacht over actuele zaken binnen Vivre. Dit zijn zaken die ons allen bezighouden. Wij zaten samen in de groep die zich zou verdiepen in de gevolgen van de ZZZP-financiering in relatie tot de personele inzet."

### ZZP

Sinds januari 2010 is de financiering van de zorg geconcentreerd rond het zorgzwaartepakket (ZZP). Eén van de gevolgen daarvan is dat er dynamiek ontstaat tussen vraag en aanbod.

### Wat wil dit zeggen?

Hoe hoger het te leveren aantal uren zorg, hoe meer personeel er ingezet dient te worden. Daalt het te leveren aantal uren zorg, dan is er minder personele inzet nodig.

Vóór januari 2010 was dit niet het geval. Het budget voor de afdeling werd toen bepaald door het aantal bedden op de afdeling, niet door de zorgzwaarte. Dat betekende dat een afdeling met een relatief hoge zorgzwaarte dezelfde personele bezetting had als een even grote afdeling met een lage zorgzwaarte.

Door de invoering van de ZZZP-financiering zijn de inkomsten van een afdeling afhankelijk van het aantal uren zorg. En kan de afdeling dus meer of minder personele kosten maken. Dit betekent in de praktijk meer of minder inzet van medewerkers.

### Te veel mensen

Nicole Koerts: "Met de huidige financieringswijze kan het zo zijn dat er op enig moment op een afdeling te veel of te weinig personeel aanwezig is. Te weinig personeel kan worden opgevangen door medewerkers met een min/max contract of er kan tijdelijk een beroep worden gedaan op de oproepool. Te veel medewerkers is een probleem dat vraagt om een

creatieve oplossing. Eén van de oplossingen zou kunnen zijn dat medewerkers binnen de locatie of zelfs binnen het cluster flexibel kunnen worden ingezet. Dat betekent dat zij voor een tijdje gaan werken op een andere afdeling of locatie. Dat zijn ze niet gewend. De opdracht die voor ons ligt is: hoe krijg je medewerkers zo enthousiast en flexibel, dat zij een uitwisseling willen aangaan?"

### Voorbeeld

Tijdens de verdiepingsbijeenkomst kwamen Thilke Wu en Nicole Koerts op het idee om zelf het voorbeeld te geven, door voor een week van werkplek te wisselen.

### Hoe hebben jullie die uitwisseling ervaren?

Thilke Wu: "Het beeld dat ik had over een grootschalige afdeling binnen het verpleeghuis, blijkt in de praktijk heel anders te zijn. La Valence bleek warmer, empathischer, huiselijker en gezelliger dan het beeld dat ik in gedachten had. Binnen La Valence is op een creatieve manier vorm gegeven aan de kleinschaligheid binnen het grootschalig verpleeghuis."

Nicole Koerts: "Croonenhoff is een prachtige locatie met een diversiteit aan woonvormen. De gastvrijheid, betrokken medewerkers, bewoners van het verzorgingshuis en de aankleding van het gebouw hebben indruk op mij gemaakt."

### De goede dingen afkijken

"Voor ons was het een bijzondere, leerzame en inspirerende ervaring. Naast de voorbeeldfunctie die deze uitwisseling had, betekende het voor ons, van en met elkaar leren, de goede dingen afkijken bij de ander en toepassen binnen je eigen locatie. We hebben de uitwisseling beiden als zeer positief ervaren. En hopen hiermee een voorbeeld te zijn voor medewerkers binnen Vivre. De eerste uitwisselingen tussen EVV-ers en zorgcoördinatoren zijn al gepland, op de locaties Croonenhoff, De Bron en La Valence." •

## COLOFON

Het instellingsblad van Vivre verschijnt vier maal per jaar en wordt gratis verspreid onder medewerkers, cliënten en externe relaties van de onder de stichting ressorterende instellingen.

### REDACTIEADRES

Marc Kentgens, Stafffunctionaris Communicatie,  
tel.: (043) 631 41 87, marc.kentgens@vivre.nl, Postbus 241, 6200 AE Maastricht.

### REDACTIELEDEN

Marlies van Bun, Ber Crouzen, Carla Janssen, Marc Kentgens, Bas Korsten, Paul Logister, Karina Louwe, Chantalle Lubbering, Carina Sotgiu, Yvonne Stallinga.

### EINDREDACTIE

Ber Crouzen.

### FOTO'S

Marcel van Hoorn, Marc Kentgens.

### ONTWERP

Advance Communications, Geleen.

### DRUKWERKVERZORGING

Profeeling, Beringen (BE).

### OPLAGE

3.000 exemplaren.

# Tips voor de redactie

*Heeft u tips of suggesties, stuur deze dan  
naar het bovenstaand redactieadres.*