

# Maatschappelijk Jaarverslag 2017

Stichting De Opbouw

# Inhoud

<b>Voorwoord Raad van Toezicht</b>	<b>3</b>
<b>Voorwoord Raad van Bestuur</b>	<b>4</b>
<b>1. Werkmaatschappijen aan het woord</b>	<b>5</b>
De Brug	6
Lyvore	8
De Bilthuysen	10
Prinsentichting	12
Zideris	14
Lijn5	16
<b>2. Stichting De Opbouw</b>	<b>18</b>
<b>3. 'ik zie jou', de nieuwe strategie</b>	<b>21</b>
<b>4. Cliënt centraal – Centrale Cliëntenraad Opbouw</b>	<b>25</b>
<b>5. Medewerkers aan zet – Centrale Ondernemingsraad</b>	<b>26</b>
<b>6. Bouw en vastgoed – maatwerk binnen een courant kader</b>	<b>27</b>
<b>7. Informatiemanagement: samen = verbinden</b>	<b>28</b>
<b>8. ICT, de basis op orde</b>	<b>29</b>

## Colofon

**Tekst:** Bestuurssecretariaat en afdelingen communicatie werkmaatschappijen

**Vormgeving:** Zwerver Grafische vormgeving

## Voorwoord Raad van Toezicht



De zorg staat hoog op de agenda. Vaak wordt gewezen op problemen: stijgende kosten; gebrek aan personeel; nog meer nieuwe eisen en regels. Te weinig gaat het over de kern van de zaak: goede zorg voor iedereen die dat nodig heeft. Goede zorg die uitgaat van wat mensen zélf willen, met respect voor wie ze zijn en de wijze waarop zij hun leven willen leiden.

De werkmaatschappijen van De Opbouw streven naar deze 'goede zorg' voor ouderen, voor mensen met een verstandelijke beperking en voor jeugdigen. Als nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht heb ik veel werkbezoeken afgelegd en gesproken met cliënten, medewerkers, familieleden, leden van cliëntenraden en ondernemingsraden. Ik ontmoette gedreven, gemotiveerde en professionele mensen die hart hebben voor hun cliënten en voor hun vak. Voor velen is het niet alleen een beroep, maar een roeping.

De Raad van Toezicht draagt vanuit haar taak bij aan het scheppen van voorwaarden om goede zorg mogelijk te maken. We zien toe op de bedrijfsvoering en denken na over hoe we het beste ons toezicht op de inhoud van de zorg kunnen realiseren. We denken mee in de strategie 'Ik zie jou' en bespreken met de Raad van Bestuur alle relevante onderwerpen.

Ik hoop dat iedereen bij het lezen van dit maatschappelijk jaarverslag dezelfde gedrevenheid en passie ervaart als ik.

*Ineke van der Zande*  
Voorzitter Raad van Toezicht

**ik zie jou**

## Voorwoord Raad van Bestuur

Het jaar 2017 stond voor een groot deel in het teken van de totstandkoming van ons nieuwe strategische beleidsplan 2018-2022. In 2017 zijn wij met een dreamteam bestaande uit directeuren en diverse andere mensen uit de organisatie op ontdekkingsreis gegaan om vanuit de eigenheid en identiteit van de werkmaatschappijen tot een doorleefde strategische koers te komen. De reis heeft ons geleid langs kansen en ontwikkelingen in de samenleving waar De Opbouw echt iets mee moet en wil doen. Wij hebben met elkaar gesproken over wederkerigheid, lokaal ondernemerschap, digitalisering en gastvrijheid.

Tijdens onze reis hebben wij medewerkers, cliënten en externe stakeholders gevraagd ons beeld van de toekomst te verrijken: een open gemeenschap die lokaal wordt gevormd door verbindingen rondom de cliënten waarin zijn/haar behoeftes centraal staan en waar onze cliënten daadwerkelijk tot bloei kunnen komen vanuit de kernwaarden: vertrouwen, verwondering en moed. Wederkerigheid is waar het om draait. Wij luisteren, leren, waarderen, inspireren en helpen elkaar: “ik zie jou”.

In 2017 is ook een start gemaakt met het harmoniseren en waar nodig standaardiseren van bedrijfsvoeringsprocessen. De uitdaging is om deze verbetering te realiseren zonder het kind met het badwater weg te gooien. Zo wordt op ICT gebied zowel de architectuur, de technische infrastructuur en de beheerorganisatie fors vernieuwd en op de toekomst voorbereid. Ook op het gebied van informatiemanagement is veel geïnvesteerd om tuurinformatie om te zetten in stuurinformatie. Op deze manier beschikt de zorgmedewerker direct over de voor hem relevante informatie. Door de invoering van de rolling forecast, is sturing vooraf mogelijk gemaakt in plaats van achteraf constateren.

Naast deze prioriteiten waren er andere zaken die energie vroegen. De wens om optimaal inzicht te bieden in de kwaliteit van de zorg aan zowel de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd als onze Raad van Toezicht blijft een onderwerp van gesprek en zoektocht naar inzicht. Zo hebben we samen met de Raad van Toezicht en de werkmaatschappijen een dialoog georganiseerd waarbij is gereflecteerd op de kwaliteitsverslagen van de jeugdzorg en de zorg voor verstandelijk gehandicapten. Dit heeft geleid tot mooie inzichten en zorgt ervoor dat werkmaatschappijen van elkaar blijven leren om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De invulling van medezeggenschap was onderwerp van aanpassing voor zowel de Centrale Ondernemingsraad als de Centrale Cliëntenraad van De Opbouw. Deze nieuwe manier van werken past goed bij de nieuwe strategie “ik zie jou” waarbij participatie hoog in het vaandel staat.

Ter afsluiting een woord van dank aan allen die zich in 2017 met veel inzet en betrokkenheid hebben verbonden aan onze cliënten. Een bijzonder woord van dank gaat daarbij naar Wieteke Beernink en Loes van der Sluis die dit jaar afscheid namen als respectievelijk voorzitter en vicevoorzitter van de Raad van Toezicht.

Wij zien elkaar!

Raad van Bestuur



Hans Helgers,  
voorzitter Raad van Bestuur



Ronald Thijs,  
lid Raad van Bestuur

## 1. Werkmaatschappijen aan het woord



DE BILTHUYSEN  
altijd zorg dichtbij



Lijn5



lyvore  
zorg van waarde



eigenzinnige zorg  
Zideris



de brug



Prinsensichting

## De Brug

Op verschillende locaties in gemeente Utrechtse Heuvelrug biedt De Brug verzorgd wonen aan ouderen. Of het nu zorg op maat is om iemand zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten zijn, of intensieve verzorging, verpleging, revalidatie en behandeling bij bijvoorbeeld dementie of een ernstige lichamelijke beperking. Naast een breed aanbod van dienstverlening is er een maaltijdservice en is De Brug initiatiefnemer van Buurthuis De Brug en Ontmoetingscentrum De Vijver. Regelmatig worden tal van activiteiten georganiseerd en kan men in een restaurant of Brasserie terecht voor koffie, thee, een maaltijd en contact. Wij vinden het fijn tijd door te brengen met onze cliënten en er voor te zorgen dat zij kunnen genieten. Ons motto is 'leven toevoegen aan de dag!'



### Terugblik en vooruitblik door Harm Hoekstra, directeur De Brug

De zorg en met name de ouderenzorg beleeft dynamische tijden, landelijk, regionaal en lokaal. Zo kan iedere dag anders zijn, zelfs ieder uur. Dat maakt het altijd een uitdaging om én mee te kunnen gaan in externe ontwikkelingen en veranderingen én er tevens voor te zorgen dat wij als De Brug mee ontwikkelen en tegelijkertijd vast houden aan wat wij belangrijk vinden en ons voor in zetten.

### Persoonsgerichte zorg | Levensverhalen | Professionele medewerkers | Betrouwbare organisatie

#### Persoonsgerichte zorg

De Brug geeft zorg en ondersteuning aan kwetsbare ouderen. Wanneer je ouder bent, heb je al een heel leven achter de rug. Bij De Brug is ieder mens welkom, mét zijn of haar hele leven. Welke normen en waarden vindt iemand belangrijk, welke wensen en behoeftes zijn er? Wat vindt en denkt iemand? Op basis daarvan stemmen wij onze zorg en ondersteuning af, persoonlijk en dichtbij. Wij zetten ons in ervoor te zorgen dat onze cliënten gelukkig en tevreden zijn, zich thuis voelen en zich verbonden voelen met anderen. Dat doen wij door de aandacht te verleggen van taken en tijd naar wat een cliënt nodig heeft. Hoe komt iemand meer tot zijn recht en heeft hij of zij echt regie over eigen leven. In 2017 zijn meerdere medewerkers getraind tot coaches persoonsgerichte zorg. Zij zijn ambassadeurs en betrekken hun collega's binnen teams in deze werkwijze. In 2017 wees een externe audit uit dat onze medewerkers goed kijken naar de wensen en behoeften van cliënten, juist ook op het gebied van welzijn en dagbesteding. Voor de doelgroep die zich in een vergevorderd stadium van dementie bevindt, willen we dit nog verder ontwikkelen. Door ons bijvoorbeeld bewust bezig te zijn met lichaamstaal.

In 2018 wordt ingestoken op verdere implementatie en verdieping op alle afdelingen, door scholing aan teams. Daarbij worden we ondersteund door Vilans. Daarnaast blijven het

versterken van welzijn en zingeving van onze cliënten en het optimaliseren van familieparticipatie belangrijke aandachtspunten die bijdragen aan persoonsgerichte zorg.

#### Levensverhalen

In 2017 is gestart met het optekenen van Levensverhalen (Levensboek) van cliënten door vrijwilligers. Door het maken van een Levensboek komen juist wetenswaardigheden boven tafel die onze medewerkers anders niet weten. Ze gaan bijvoorbeeld over de normen en waarden die iemand heeft en de gewoontes die hij of zij vroeger had. Deze staan zelden in het zorgleefplan omdat deze meer 'zakelijke informatie' bevat. En juist die persoonlijke verhalen zijn belangrijk. Wij zien het Levensboek als een waardevol hulpmiddel om de dagelijkse zorg en begeleiding zo goed mogelijk op iemand af te stemmen. Daarnaast stimuleert het ook herinneringen, waardoor het Levensboek als middel kan dienen om met iemand in gesprek te gaan. Door samen terug te kijken op een leven is het mogelijk belangrijke gebeurtenissen uit het leven te herbeleven. In 2017 zijn er ruim 30 Levensboeken gemaakt. Dat is een mooi aantal, maar we zien graag dat meer cliënten een Levensboek hebben als basis voor onze zorg. Vanuit het project Waardigheid en Trots wordt in 2018 een verbeteringslag gemaakt, waardoor ook familieleden samen aan de slag kunnen gaan met een Levensboek, met ondersteuning door middel van verscheidene tools, workshops en vrijwilligers.

#### Professionele medewerkers

Zorgen voor voldoende professionele medewerkers in de zorg, is een landelijk probleem. Ook De Brug kampt met een tekort aan medewerkers. Een aandachtspunt dat met hoge prioriteit op de agenda staat en blijft staan, omdat wij ons hard maken voor kwalitatief goede zorg, die wij meten aan klantwaarde. We participeren in verschillende samenwerkingsverbanden om nieuwe initiatieven te ontwikkelen in de zoektocht naar goede medewerkers, waarbij ook andere doelgroepen worden aangeboord, zoals zij-instromers. Daarnaast hebben wij een omslag gemaakt in de werving van medewerkers waarbij men 'laagdrempelig' bij ons binnenkomt, we ons naast kwaliteiten ook vooral richten op

competenties die belangrijk zijn in houding en gedrag, en nieuwe medewerkers inzetten waar zij het best passen en zich thuis voelen binnen onze organisatie. Maatwerk dus. Naast het verwelkomen van deze nieuwe medewerkers is er aandacht voor het behouden van onze medewerkers door hen te betrekken; door successen te delen en vieren, te laten zien dat we trots zijn op wat we doen, zorgen voor aantrekkelijke en op maat gemaakte secundaire arbeidsvoorwaarden en werken aan een open en prettige organisatiecultuur. Wij werken hierin intensief samen met De Bilthuysen.

De Brug wil de komende tijd haar visie op zorg en de inrichting van de organisatie nog beter op elkaar af stemmen. Dat betekent dat een plattere organisatie aan het ontstaan is, waardoor medewerkers werken in kleine, zelforganiserende teams en meer regelruimte en vrijheid krijgen om met ideeën te komen. De Brug staat aan de vooravond van kleinschalig wonen en nieuwbouw. Dat vraagt ook om een integratie van het gedachtegoed van 'samen werken, samen organiseren', waarin de cliënt centraal staat. Een ontwikkelambitie waarmee de zelfstandigheid van de teams en daarmee het eigenaarschap en de zeggenschap van de professionele medewerker wordt vergroot. Een ontwikkelambitie waarbij onze medewerkers oog hebben voor gastvrijheid/hospitality, responsiviteit en persoonlijke aandacht.

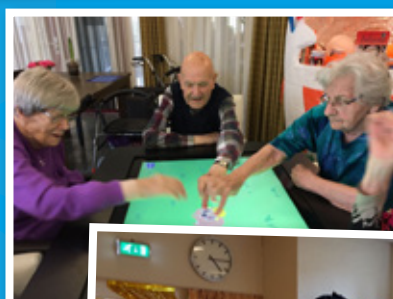
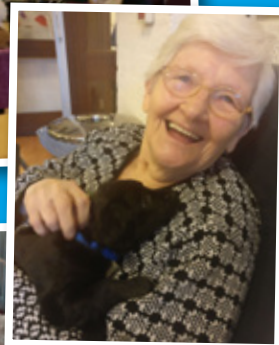
### Betrouwbare organisatie

De Brug is al jaren een begrip in gemeente Utrechtse Heuvelrug en een betrouwbare lokale partner. Zo maakt De Brug deel uit van verschillende netwerken en werkt intensief samen met andere (soortgelijke) organisaties.

Echter, we hebben wel geconcludeerd dat we meer mogen laten zien wat we doen en vooral waar we goed in zijn. Na een interne en externe analyse, heeft De Brug haar identiteit bepaald en wordt in 2018 gewerkt aan het herzien van de missie, visie en bijbehorende kernwaarden. Deze vertalen zich in een nieuw logo en nieuwe huisstijl. In 2017 is een start gemaakt met het meer onder de aandacht brengen van onze diensten en producten in de regio. Verschillende communicatiemiddelen worden hiervoor ingezet, waaronder social media. Naast de groei van naamsbekendheid van De Brug merken we vooral dat ook familie van cliënten het fijn vinden meer te zien van wat er 'binnen' gebeurt en dat medewerkers trots zijn op wat zij of hun collega's doen. Het versterkt de banden met de organisatie en onderling. Communicatie is één van de aandachtspunten binnen De Brug en ook de komende tijd blijven we daar op inzetten.

We kunnen tevreden terugkijken op het afgelopen jaar en zien de komende tijd weer voldoende uitdagingen op ons pad. En of we het goed doen? Daar kunnen alleen onze cliënten als ervaringsdeskundigen de beste feedback op geven.

### Ervaringen in beeld





## De Verkeersregelaar

### Balanceren tussen vrijheid en veiligheid

#### Hoe doe je dat?

Het is een druilerige, herfstige ochtend. Auto's, fietsen en scooters banen zich langzaam een weg door het verkeer. Op weg naar werk en winkel, school en kantoor. Bij een druk kruispunt staat een oudere meneer met een oranje hesje. Met ferme gebaren 'regelt' hij het verkeer. Soms maant hij een automobilist dóór te rijden, dan weer wijst hij een fietser erop dat zijn licht niet brandt. Regelmatig groet hij een bekende en meestal wordt er vrolijk teruggezwaaid. Voor de doorstroming van het verkeer levert het allemaal weinig op, maar iedereen krijgt er een goed humeur van.

#### In goede banen

De Verkeersregelaar is een bewoner van Lyvore. Hij is 75 jaar en heeft een vorm van dementie. Vroeger werkte hij voor een touringcarbedrijf en hij leeft in de veronderstelling dat het zijn taak is alles op straat in goede banen te leiden. De beperkte ruimte van het huis en de tuin gaf destijds problemen; hij móet er gewoon uit! Het zorgteam van Lyvore herkende dit en begrijpt dat hij voldoening haalt uit de vrijheid buiten te zijn en zich nuttig te maken. Parallel aan dat uitgangspunt willen we óók dat meneer aan het eind van de dag weer veilig naar binnen stapt. Zorgmedewerkers maakten zich vooraf zorgen, maar gelukkig is er nooit iets misgegaan. In de zorg balanceren we vaker tussen uitersten als vrijheid versus veiligheid.

#### Spotter

We hebben onze Verkeersregelaar al enkele keren ver van huis opgehaald. Om die reden heeft meneer een Spotter gekregen, een gps-systeem waarmee we kunnen zien waar hij op dat moment is. Een mooie

en praktische technologie, maar geen afdoende oplossing voor de risico's en het gevaar dat hij eventueel voor zichzelf en anderen zou kunnen veroorzaken.

#### Professionele blik op risico's

In een situatie als deze weegt het zorgteam mogelijkheden en risico's tegen elkaar af en overleggen we regelmatig met de behandelend arts, familie en de directie. Bij de beslissing die we uiteindelijk nemen, houden we rekening met regels en protocollen, maar streven we er vooral naar iemand zoveel mogelijk geluk en plezier te laten beleven.

#### Persoonlijk leefplezier

De Verkeersregelaar is een voorbeeld van de dilemma's, waar we vrijwel dagelijks mee te maken hebben. Uiteraard is het lang niet altijd mogelijk en verantwoord dat iemand met dementie zich zonder begeleiding op straat beweegt. Vrijheid en veiligheid zijn allebei onmisbaar voor goede zorg. Als de knoop écht moet worden doorgemaakt, krijgt bij Lyvore het persoonlijke leefplezier altijd de prioriteit.

Lyvore werkt in Soest, Baarn en Amersfoort voor kwetsbare ouderen die steun nodig hebben. Tijdelijk, permanent, thuis of in een woonzorg locatie, in alle gevallen staat de wens en het welbevinden van de klant voorop. Dat lijkt vanzelfsprekend, maar is het niet omdat zorg voor kwetsbaren altijd gepaard gaat met keuzes en risico's. "Wij weten wat goed voor u is" of "wij beschermen u" hebben lang het onuitgesproken motto gevormd. In deze jaren is de omslag naar voorrang voor "levensplezier en keuzevrijheid" voor Lyvore speerpunt. Taboes die daarbij in de weg staan moeten worden geslecht. We moeten met elkaar kunnen praten over risico's in het leven en over de dood als onderdeel van de laatste levensfase.

Voor medewerkers zijn goed luisteren en creatieve wegen zoeken kernkwaliteiten geworden. Dit geven we vorm met regelruimte voor de zelfsturende teams. Reflectie op eigen handelen versterken we door inzet van video-interactie begeleiding. Medewerkers van ieder opleidingsniveau hebben een eigen onmisbare rol. Om te zorgen dat alle talenten benut worden, nemen we deel aan projecten met middelbaar en hoger beroepsonderwijs rond het invoeren van de zogeheten CanMeds rollen en modulair opleiden. Verder zijn we gestart met de Instap-cursus voor zij-instromers en andere vormen van flexibele inzet van personeel.

Onmisbaar nu en in de nabije toekomst is een versnelde invoering van zorgtechnologie. Val- en dwaaldetectie systemen, robots in de vorm van een mens, een rollator of een kussen, technologie om contact te maken en plezier te voelen: al deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat kwetsbare mensen die afhankelijk zijn van steun vrijheid kunnen ervaren en voldoende zorg krijgen.

Kortom, een gevarieerd strategisch personeelsbeleid en deelname aan de ontwikkeling van zorgtechnologie zijn voor Lyvore de grote opdracht.

Emma Beaujon





## Come-back

# Het mooie werk van Geriatriesch Revalidatiecentrum Midden Nederland

**Als je ouder bent, lukt het na een opname in het ziekenhuis niet altijd het gewone leven weer direct op te pakken. Of het nu gaat om een beroerte, een gebroken heup, herstel na een ziekenhuisopname als gevolg van kanker of een ander ongemak, een goede revalidatie is belangrijk om er weer zo goed mogelijk bovenop te komen. Voor cliënten van Lyvore staan de medewerkers van Geriatriesch Revalidatiecentrum Midden Nederland (GRMN) klaar.**

### Doelen en verwachtingen

Huib Speelman is revalidatiearts bij GRMN. Hij vertelt dat het belangrijk is vóór de revalidatie met elkaar de doelen en verwachtingen te bespreken. Degene die revalideert en zijn of haar familie moeten min of meer hetzelfde verwachten als het revalidatieteam. Speelman: “Als dat helder is, gaan we aan het werk en evalueren we de resultaten regelmatig met de arts, de ergotherapeut, de fysiotherapeut en/of de logopedist. Eerst van week tot week, later minder vaak.”

### Naar huis

“Voordat iemand naar huis gaat, bekijkt de ergotherapeut of iemand thuis de re-

validatie op een goede manier kan voortzetten,” vertelt Huib Speelman. “Wij adviseren meestal thuis zorg te regelen voor de eerste paar weken. Thuiskomen na een ziekenhuisopname is namelijk een spannende aangelegenheid. Er komt veel op je af. Eenmaal thuis kunnen we de thuiszorg rustig afbouwen. Soms komen we in de eerste twee weken nog eens op huisbezoek en bekijken we of alles in orde is.”

Twijfelt iemand er zelf aan of het thuis wel goed zal gaan, dan is het ook mogelijk eerst een dag of drie op proef naar huis te gaan. Carla van Hall, ergotherapeut: “Het is pas veilig om naar huis te gaan wanneer je in en uit bed kunt, als je voldoende steunpunten in huis hebt en als je genoeg balans hebt om jezelf aan te kleden.” Onlangs behandelde Carla een mevrouw die niet kon lopen zonder het gevaar dat ze zou vallen. Bij een huisbezoek stelde Carla vast dat de risico's in huis te groot waren. In zo'n situatie geeft ze advies over mogelijke hulpmiddelen.

### Vrijheid en veiligheid

Huib Speelman ziet hoe tijdens een revalidatie vrijheid en veiligheid soms met elkaar botsen. “Als het even kan, wil je zelf bepalen wat je doet en wat je niet doet. Voor iemand die revalideert, ligt dat anders. Hij of zij wil wel veel, maar

kan dat niet vanwege de veiligheid. Na een beroerte mag je bijvoorbeeld wettelijk minimaal een half jaar niet autorijden. Dat geeft veiligheid, maar het is een beperking van je vrijheid.”

### Persoonlijk doel

Lineke Krantz is beleidsadviseur. Binnen de structuur van de organisatie en met de regels en middelen die er zijn, is het voor Lineke een uitdaging het revalidatieteam zoveel mogelijk te ondersteunen. “We hebben allemaal hetzelfde doel: mensen helpen weer regie te krijgen over hun eigen leven en zo min mogelijk afhankelijk te zijn. Wij zijn er om iemand die revalideert écht te horen en te zien en samen het doel te bereiken. Niet alleen gedurende de opname, maar juist ook in de periode die daarop volgt. Bij de één betekent dat conditie en kracht opbouwen, bij een ander zal het gaan om het communicatie of het trainen van vaardigheden, zoals jezelf kunnen wassen.”

Lineke vindt het belangrijk voortdurend te blijven verbeteren: “We vertalen revalidatie-ervaringen naar verbeteringen. We zijn altijd op zoek naar creatieve oplossingen, nieuwe kansen en technologische vernieuwingen waarmee we mensen nóg beter kunnen ondersteunen.”



Op de foto's is te zien in hoeverre de revalidant de cognitieve vaardigheden beheerst om een activiteit uit te voeren. Hier oefenen zij dit tijdens een keukenactiviteit.

## De Bilthuysen

De Bilthuysen biedt zorg thuis of in één van onze ‘huysen’. Of het nu zorg op maat is om iemand zo lang mogelijk thuis zelfstandig te laten zijn, of intensieve verzorging, verpleging en behandeling bij bijvoorbeeld dementie of een (ernstige) lichamelijke beperking. Wij weten dat een huis pas echt een thuis is als iemand zijn eigen keuzes kan maken en zich ‘thuys’ voelt. We hebben op onze locaties altijd aandacht voor gezelligheid en sfeer, maar bovenal hebben wij oprechte interesse voor het verhaal achter de persoon. Onze zorg en ondersteuning is afgestemd op wat iemand bezig houdt, belangrijk vindt en graag wil. Daar maken we ons hard voor.

### Terugblik en vooruitblik

door Harm Hoekstra, directeur De Bilthuysen

De zorg en met name de ouderenzorg beleeft dynamische tijden, landelijk, regionaal en lokaal. Zo kan iedere dag anders zijn, soms zelfs ieder uur. Dat maakt het altijd een uitdaging om én mee te kunnen gaan in externe ontwikkelingen en veranderingen én er tevens voor te zorgen dat wij als De Bilthuysen mee ontwikkelen en tegelijkertijd vast houden aan wat we belangrijk vinden en ons voor in zetten.



### Eigen wijze zorg | Professionele medewerkers | Betrouwbare organisatie

#### Eigen wijze zorg

Wij werken volgens ‘Eigen wijze zorg’, waarbij wij ons tot doel stellen dat onze bewoners en cliënten zoveel als mogelijk de eigen wijze waarop zij willen leven kunnen voortzetten. Dat begint al bij het eerste contact, waarbij we in gesprek gaan en oprechte interesse hebben in het verhaal achter de persoon. Zo kunnen wij onze zorg en ondersteuning afstemmen op wat iemand bezig houdt, belangrijk vindt en graag wil. Vervolgens geven wij daar invulling aan door in te zetten op persoonsgerichte zorg, waarbij ook familie en naasten worden betrokken, hebben aandacht voor welzijn en zinvolle dagbesteding en vinden het belangrijk dat iemand comfortabel kan wonen.

De reeds ingezette omslag naar het werken in zelforganiserende teams, waardoor het mogelijk is de zorg dichtbij de cliënt vorm te geven, heeft in 2017 veel aandacht gekregen en blijft ook een kernthema voor de komende tijd.

Onze teams zijn geschoold in ‘Eigen wijze zorg’ en er zijn bijeenkomsten voor mantelzorgers en vrijwilligers georganiseerd om hen te betrekken. ‘Eigen wijze zorg’ heeft inmiddels een plek gekregen in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. En het werpt zijn vruchten af; cliënten en familieleden geven aan dat zij merken dat onze medewerkers meer aandacht hebben en serieus ingaan op de wensen en behoeften die iemand heeft.

#### Professionele medewerkers

Zorgen voor voldoende professionele medewerkers in de zorg, is een landelijk probleem. Ook De Bilthuysen kampt met een tekort aan medewerkers. Een aandachtspunt dat met hoge prioriteit op de agenda staat en blijft staan, omdat wij ons hard maken voor kwalitatief goede zorg, die we meten aan klantwaarde. We participeren in verschillende samenwerkingsverbanden om nieuwe initiatieven te ontwikkelen in de zoektocht naar goede medewerkers, waarbij ook andere doelgroepen worden aangeboord, zoals zij-instromers. Daarnaast hebben we een omslag gemaakt in de werving van medewerkers waarbij men ‘laagdrempelig’ bij ons binnenkomt, we ons naast kwaliteiten ook vooral richten op competenties die belangrijk zijn in houding en gedrag, en nieuwe medewerkers inzetten daar waar zij het best passen en zich ‘thuys’ voelen binnen onze organisatie. Je zou hierbij kunnen spreken van ‘Eigen wijze werk’. Naast het verwelkomen van deze nieuwe medewerkers is er aandacht voor het behouden van onze medewerkers door hen te betrekken; door successen te delen en vieren, te laten zien dat we trots zijn op wat we doen, zorgen voor aantrekkelijke en op maat gemaakte secundaire arbeidsvoorwaarden en werken aan een open en prettige organisatiecultuur. We werken hierin intensief samen met De Brug.

Wij verwachten daarvoor in de plaats dat onze medewerkers professioneel zijn, gastvrij, betrokken en dat zij oprechte interesse en aandacht hebben voor onze cliënten.

Door te werken in kleine, zelforganiserende teams hebben medewerkers regelruimte en vrijheid om met ideeën te komen. Passend bij deze organisatieontwikkeling zijn speciale teams als Team dagbesteding, Team schoon huis en Team comfortabel wonen ingericht.

## Betrouwbare organisatie

De Bilthuysen is al jaren een begrip in gemeente De Bilt en een betrouwbare lokale partner. Zo maakt De Bilthuysen deel uit van verschillende netwerken en werkt intensief samen met andere (soortgelijke) organisaties.

Echter, we hebben wel geconcludeerd dat we best meer mogen laten zien wat we doen en vooral waar we goed in zijn. Na een interne en externe analyse, heeft De Bilthuysen haar identiteit bepaald en wordt in 2018 gewerkt aan het uitdragen van de missie, visie en bijbehorende kernwaarden. Deze hebben zich vertaald in een verfrissing van het logo en een nieuwe huisstijl. In 2017 is een start gemaakt met het meer onder de aandacht brengen van onze diensten en producten in de regio. Verschillende communicatiemiddelen worden hiervoor ingezet, waaronder social media. Naast de groei van naamsbekendheid van De Bilthuysen, merken we vooral dat ook familie van cliënten het fijn vinden meer te zien van wat er 'binnen' gebeurt en dat medewerkers trots zijn op wat zij of hun collega's doen. Het versterkt de banden met de organisatie en onderling. Communicatie is één van de aandachtspunten binnen De Bilthuysen en ook de komende tijd blijven we daar op inzetten.

We kunnen tevreden terugkijken op het afgelopen jaar en zien de komende tijd weer voldoende uitdagingen op ons pad. En of we het goed doen? Daar kunnen alleen onze cliënten als ervaringsdeskundigen de beste feedback op geven.

## Ervaringen in beeld en woord



*"Binnen De Bilthuysen worden veel activiteiten georganiseerd, ik kan hier echt van opleven. Soms zie ik er wel tegenop om daarna weer alleen te zijn."*



*De bewoners van locatie Weltevreden maken graag een uitstapje. Zo gingen zij naar Landgoed De Rading in Loosdrecht, waar ze genoten van de omgeving en natuurlijk van koffie en gebak.*



*Op locatie De Biltse Hof kwamen contactclowns op bezoek.*



*Bewoners van locatie Rinnebeek werden verwend met een boottochtje.*



*"Er werd aan mij gevraagd of ik nog wensen had. Nou, ik wilde wel een mooie bloeiende plant in de huiskamer. Daar wordt iedereen toch vrolijk van!"*



*"Ik kon me niet meer herinneren hoe het was om in een vrachtwagen te rijden. Dat wilde ik heel graag nog één keer meemaken. Het Team fijne dagbesteding heeft dat voor mij georganiseerd. In die vrachtwagen een rijtje maken was fantastisch!"*



## Kom in mijn wereld

**‘Kom in mijn wereld’ is een verbetertraject voor de dagelijkse ondersteuning van mensen met een ernstige meervoudige beperking. Een scholingstraject en interactief beleven zijn belangrijke pijlers in het traject. ‘Kom in mijn wereld’ is een uitnodiging aan onze medewerkers om de cliënt te begrijpen. De cliënt doet een beroep op ons om in zijn of haar wereld te stappen. Als ons dat lukt, kunnen we de kwaliteit van zijn of haar leven verbeteren. Groot Europees onderzoek laat zien dat cliënten gelukkiger worden als zij zich begrepen voelen. Daarnaast blijken hulpverleners positiever over hun werk als ze ervaren dat wat zij doen, bijdraagt aan het geluk van cliënten.**

### Scholing opent je ogen

Een symposium in februari 2017 was het startsein van het scholingstraject. Scholing opent je ogen; het maakt je weer alert. Hierdoor kun je beter inspelen op wat de cliënt wil. Deze groep cliënten heeft veel verzorging nodig en daar ligt vaak de nadruk op. Maar ook andere aspecten zijn van belang. We hebben besloten met LACCS te gaan werken: deze methode maakt onderscheid tussen de gebieden: lichamelijk welzijn, alertheid, communicatie en stimulerende tijdsbesteding. De wereld van deze groep is vaak heel anders dan onze eigen wereld. Het is belangrijk om naar hun beperkingen én mogelijkheden te kijken. De scholing past Prinsenstichting in in de reguliere deskundigheidsontwikkeling en middels een apart scholingsprogramma.

### Geluk door interactief beleven

Interactief beleven kan bijdragen aan het welzijn van cliënten. Dat blijkt uit het onderzoek dat Prinsenstichting samen met bureau Vilans heeft gedaan. Via projectiebeelden en geluiden kunnen cliënten geprikkeld of juist gekalmeerd worden. Interactief beleven blijkt een welkome aanvulling op de bestaande programma's voor cliënten.

### Ineke Huibregtsen, directeur:

“De uitdaging in de zorg is om naast de cliënt te staan en te proberen hem of haar te begrijpen, door zijn ogen te kijken naar de wereld. Veel medewerkers hebben van nature het talent om dat te kunnen, maar het ontbreekt vaak nog aan methoden die trefzeker cliënt en medewerker hierin kunnen ondersteunen. In een tijd waarin veel ervaren krachten aan de vooravond van hun pensioen staan en de arbeidsmarkt krap is, dreigen we kwaliteit en kennis te verliezen. Prinsenstichting heeft o.a. als doel in haar meerjarenbeleid gesteld om kennis over verschillende doelgroepen te vergroten en waar mogelijk ook wetenschappelijk te onderbouwen. Dat doen we in 2018 door mee te werken aan verschillende wetenschappelijke studies, maar ook door samen met collega's van De Opbouw, te investeren in een technologische innovatie die we ontwikkelden tijdens de eerste VG Hackaton: het concept ‘Fay’; Hoe kunnen we ervoor zorgen dat mensen met ernstige meervoudige beperking beter begrepen worden in hun behoeften en emoties? ‘Fay’ zal ons met behulp van technologie daarbij gaan helpen.”

# Rapportage als verbinding tussen teams, ouders en kind

## Nauw verbonden via online cliëntportaal

Verwanten lezen online dagelijks de rapportage in het cliëntportaal over hun familielid. Cliënten kunnen dat ook zelf. En dat ervaren ze als iets heel waardevols. Het cliëntportaal is onderdeel van het vernieuwde Elektronisch Cliënt Dossier via Pluriform Zorg.

In het Orthopedagogisch Dagcentrum, ODC Wegwijzer in Purmerend schreven begeleiders tot voor kort in een schriftje over de beleving van de dag van de kinderen. Nu is dit door het cliëntportaal vervangen. Je kunt het niet kwijt raken en ouders kunnen overal eenvoudig en veilig inloggen. Op een pc, tablet of mobiel.

### Aanvullingen in toekomst

De rapportage in het cliëntportaal is voor ouders belangrijk. Na een observatiefase, volgen testen. Daarna bepaalt de begeleiding samen met de ouders de doelen en worden deze vastgelegd in het portaal. Vooral ouders van jonge kinderen die zich ontwikkelen, willen de vorderingen graag op de voet volgen. De wens is nog om een kort verslag te kunnen lezen in het portaal over bezoeken aan bijvoorbeeld fysiotherapie en logopedie. Dat zou een welkome toevoeging zijn.

### Verbinding

Het cliëntportaal is niet alleen een sterkere verbinding tussen ODC Wegwijzer en de ouders. Ook tussen ouders en hun kind! Als ouders lezen wat hun kind op het ODC Wegwijzer gedaan of beleefd heeft, kunnen zij hier gericht naar vragen. Niet alleen op het ODC Wegwijzer maar eigenlijk bij alle woningen en activiteitscentra wordt het cliëntportaal als een mooie aanvulling gezien.

### Ineke Huibregtsen, directeur:

“Het cliëntportaal ondersteunt de samenwerking in de driehoek cliënt-verwant en medewerker. Het geeft de cliënt en zijn verwant meer regie. De openheid die de organisatie laat zien door realtime informatie te delen draagt bij aan vertrouwen en nodigt uit tot meer participatie. Dit is de kern van onze organisatieprincipes en ondersteuningsvisie: de zorg vormgeven in de driehoek kan alleen met een open gesprek en regelruimte op de werkvloer. We zijn verrast door het enthousiasme van ouders en dat heeft medewerkers ook enthousiast gemaakt, waar zij eerder wat terughoudend waren. In 2018 ontwikkelen we het platform verder, met meer rapportagemogelijkheden en nieuwsberichten.”



## Zideris in 2017

Werk je bij Zideris, dan werk je vanuit je hart. Dan wil je je werktijd zoveel mogelijk besteden aan liefdevolle zorg voor onze bewoners. Er liepen in 2017 bij Zideris echter drie grote projecten die veel van onze tijd hebben gevraagd. Soms ging daardoor meer aandacht dan ons lief is naar andere zaken, dan naar cliëntzorg. Het ging om deze projecten:

- De start van zelforganiserende zorgteams,
- De ingebruikname van ons nieuwe Elektronisch Cliënten Dossier Pluriform,
- De start van “Zideris Slim op Koers”.

De zorgmedewerkers hebben zich in 2017 enorm ingespannen om zich de nieuwe manier van werken, die vaak onderdeel was van deze projecten, eigen te maken. We hebben daar samen grote stappen in gezet en daar zijn we trots op. En het was het zeker waard om dat te doen, omdat alle drie de projecten direct tot doel hebben de cliëntzorg te versterken. Want:

- zelforganiserende teams kunnen zélf beslissingen nemen die direct van invloed zijn op de kwaliteit van de (individuele) cliëntzorg.
- ons nieuwe ECD Pluriform ondersteunt begeleiders beter en maakt het mogelijk dat behandelaren en begeleiders samenwerken in hetzelfde dossier. Interne informatie-uitwisseling wordt beter en via het Cliëntportaal kunnen we direct contact hebben met de cliënt zelf en met de familie.

- met Zideris Slim op Koers organiseren we in de zorgteams de verschillende activiteiten in het zorgproces slimmer, zodat er meer tijd kan worden besteed aan (individuele) cliëntzorg. We ervaren nu ook dat Slim op Koers bijdraagt aan de kwaliteit van het zelforganiserend werken.

In 2018 nemen we de tijd om ons die veranderingen in werkwijze eigen te maken. We gaan borgen en bouwen, zo hebben we dat genoemd. Het gaat Zideris goed en in vele opzichten zijn we sterk in ontwikkeling. Dat is nodig en is ook goed om te ervaren. Wat daarbij niet verandert is de liefdevolle zorg voor onze cliënten en de liefde en passie voor ons vak. Bij Zideris mag je als cliënt zijn wie je bent en stimuleren we je om je talenten te benutten en zo in vele opzichten te groeien. En willen we met onze ondersteuning bijdragen aan het realiseren van je dromen, wensen en verlangens en daarmee aan je persoonlijk geluk. In alle veranderingen waar we mee te maken krijgen, blijft dat ons onherroepelijke uitgangspunt.

Rhenen, mei 2018

Joost Meijs



## De cliënt aan het roer

Bij Zideris mag je zijn wie je bent, kun je groeien naar vermogen en ondersteunen we je naar persoonlijk geluk. Dit is waar we als Zideris voor staan. We willen dat onze cliënt aan het roer staat. Zoveel mogelijk zelf de regie heeft over zijn of haar leven. Hier werken wij elke dag hard aan. Dit doen wij op verschillende manieren, bijvoorbeeld door te gaan werken met ‘zelforganisatie’. Joost Meijs vertelde er al iets over in

het voorwoord. Na een intensieve voorbereiding zijn we er klaar voor: alle teams binnen Zideris gaan zelforganiserend werken. Dit betekent dat het team nog meer de ruimte krijgt om flexibeler en sneller in te spelen op de behoefte van de cliënt. Het team kan zelf meer en sneller besluiten. Ook met de andere manier van werken is er een nauwe samenwerking met de familie. Zo dragen we nog beter bij aan het persoonlijk geluk van al onze cliënten.

Om medewerkers voor te bereiden op het zelforganiserend werken hebben we een eigen spel ontwikkeld “Zideris op Koers”. Team Verfmolen (Zideris De Ronde Venen) heeft het spel al gespeeld. “We vonden het leuk om te zien dat we toch al een aantal dingen doen of gedaan hebben en er zijn weer nieuwe uitdagingen bijgekomen waar we als team aan gaan werken!”





# Leuk om drankjes rond te brengen

Elke woensdagmiddag is Maria Bos aan het werk in de Theetuin van Belmonte Aboretum. Bezoekers van het stadspark kunnen hier van 13.00 uur tot 16.00 uur terecht.

“Ik werk samen met Ada en een begeleider bij de Theetuin. We serveren de klanten een kopje koffie of thee met een koekje erbij. We maken ook de tafels schoon en vegen de vloer aan.

Ik vind het hier fijn, want ik hou van een werkomgeving

waar het niet te druk is. Het leukste vind ik de drankjes rond brengen.”

## Koekje erbij

“De koekjes worden bij Eigenhandig, een andere dagbestedingslocatie van Zideris Wageningen, gebakken. Ik woon bij Zideris locatie De Hucht aan de Generaal Foulkesweg. Dat is naast Eigenhandig, dus voordat ik naar de Theetuin ga haal ik de zelfgebakken mueslikoekjes op. Iedereen vindt ze erg lekker.”



Maria aan het werk in een prachtige groene omgeving.

# Multidimensionele Familietherapie

**Als relaties in een gezin zo verstoord raken, gaat een gevoel van onmacht overheersen. Zo ook bij Linda (jongere Lijn5) en haar ouders, Hans en Hannie. Na een lange zoektocht en met gemengde gevoelens startten zij met Multidimensionele Familietherapie (MDFT). Een intensief traject waarin ze alle drie vol aan de bak moesten.**

Marloes (MDFT Therapeut): “Bij Linda en haar ouders heb ik eerst apart gesprekken gevoerd met moeder, vader en dochter, omdat de verhoudingen te verstoord waren. Er was veel pijn en frustratie onderling, vanuit het verleden van beide ouders, waar Linda tussenstond. Dit had ook te maken met hun wantrouwen in de hulpverlening. Ze hadden inmiddels de nodige negatieve ervaringen achter de rug. Door veel gesprekken te voeren ontstond er een verandering en groeide het wederzijds vertrouwen.”

Door Marloes kon Hans duidelijk maken naar Linda, en later ook naar Hannie, dat hij maar één ding voor ogen had, en dat is (goed) contact met zijn dochter. Hans: “In de gesprekken met Linda kon ik laten zien hoeveel zorgen ik mij maakte en hoe graag ik er wilde zijn voor haar. En ik realiseerde mij dat ik in bepaalde situaties anders had moeten reageren. Achteraf, met hulp van Marloes, lijkt dit heel normaal. Maar op het moment dat je in de situatie zit, waarin wij met z’n allen zaten, is de chaos te groot. Het was goed om dit uit te spreken naar Linda, zij moet ook weten hoe mijn ervaringen en gevoel waren in deze periode, en dat ik er altijd voor haar zal zijn als vader, ook al woont zij bij haar moeder.” Uiteindelijk hebben vader en dochter samen getraind voor de 4 daagse en uitgelopen.



Lijn5 heeft ook in 2017 weer laten zien aan gemeenten en de jongeren waar we mee werken dat we goed zijn in ons vak.

We hebben moeilijke beslissingen moeten nemen, zoals het reorganiseren van de overhead en de implementatie van een nieuw clientdossier systeem. Ondanks de reorganisatie en de grote administratieve last, is de organisatie ook bezig geweest met innovatie van haar dienstenpakket.

Die is in 2018 verder vorm gegeven en de samenhang van alle verschillende diensten die Lijn5 biedt is daarmee nog duidelijker geworden. Voor onszelf, maar daarmee straks ook voor jongeren en hun netwerk en de gemeenten en zorgkantoren.

Kwaliteit en veiligheid blijven hoog in het vaandel staan net als in 2017.

De kinderen en jongeren, hun netwerk van ouders, vrienden en school en gemeenten, zorgkantoren en samenwerkingspartners verwachten dat van ons en daar staan we voor.

*Ruud Piera*



Ik kwam aan bij Lijns, omdat ik depressief was.

Ik moest een test doen waar uitkwam dat ik een IQ van 65% had, dat betekent dus dat ik een licht verstandelijke beperking heb.

Dat kwam voor mij hard aan, omdat ik anders ben dan andere mensen.

Ik vond het veel moeilijker om te leren, en snapte dingen minder snel dan andere.

Ik vatte veel verkeerde dingen op, waardoor dat veel harder aan kwam.

Ik kwam bij dramatherapie terecht.

En ze zeiden dat ze er alles aan zouden doen totdat ik al mijn doelen heb bereikt.

Mijn hoofd zat vol en wist niet wat ik moest doen.

Daarmee hebben we geoefend.

We hebben een heel groot papier gepakt en mijn hoofd erop getekend en geprobeerd om alle dingen waar ik mee zat een hoekje te geven, zodat we het in mijn hoofd een beetje konden ordenen en ik het een plekje kon geven. Dat heeft heel erg geholpen.

Ik heb ontspanningsoefeningen gekregen.

En we hebben veel toneel gespeeld.

Ze hebben me geholpen meer zelfvertrouwen te geven door verschillende oefeningen te doen.

Ik toon vaak agressief gedrag, daarmee heb ik zelf dingen gevonden om me te ontspannen en mezelf proberen te kalmeren.

Dit heeft me geholpen.

Ik ben nu aan het einde van mijn therapie en ik heb al mijn doelen bereikt.

Ik wil Lijns hier heel erg voor bedanken, want nu ben ik geworden wie ik echt ben.

Ik ben het zo gewend dat jullie mij hebben geholpen, dat het voor mij raar voelt dat ik nu op mijn eigen benen moet staan.

Hartstikke bedankt Lijns dat jullie mij zo goed hebben geholpen!

Nicolien\*

# Mijn hoofd zat vol

**Nicolien\* heeft dramatherapie gehad bij Marjon Broersen, therapeut bij Lijns. Marjon: “We hebben eerst veel aandacht besteed aan wat het nu eigenlijk betekent als je een licht verstandelijke beperking (LVB) hebt. We gebruikten daarvoor onderstaande uitleg.”**

## Ik en mijn LVB

Ik zie er niet anders uit. Ik ben niet ziek. Ik ga naar school. Ik kijk tv. Ik eet mijn brood en andere dingen. Ik ga naar de wc. Ik hou van plezier maken.

## Wat is dan mijn LVB?

- Ik leer moeilijker, dingen moeten mij vaker uitgelegd of verteld worden. Dat is niet erg, maar wel fijn als anderen daar rekening mee houden.
- Ik denk minder goed over mijzelf, ik trek me terug of overschreeuw mezelf. Ik hou van complimentjes dat helpt mij hierbij.
- Wanneer ik iets doe, denk ik niet aan de gevolgen, ik doe dat niet expres. Vertel mij heel vaak hoe ik het hoor te doen. Altijd weer opnieuw. Vertel mij ook wanneer ik het goed doe.
- Ik ken heel veel woorden maar weet ze niet altijd te gebruiken. Vertel mij alles maar en vraag of ik het begrepen heb. Meestal zeg ik ja, maar denk nee. Het helpt mij om te laten herhalen wat er verteld is.
- Ik leer door herinneringen, ervaring en heel veel complimentjes.

Marjon: “Nicolien herkende veel van deze dingen. Dat vond ze erg prettig. Ze heeft door het spelen van verschillende scènes geoefend met voor zichzelf opkomen bij vrienden en vriendinnen.”

## Vol hoofd

Nicolien had veel last van een vol hoofd. Hierdoor kon ze heel snel erg boos reageren. Marjon: “Daarom hebben we een manier bedacht om haar hoofd op te ruimen. Door alles waar ze over piekerde en nadacht een plekje te geven in een nagmaakt hoofd - een grote cirkel op de grond in de therapieruimte. Dingen die belangrijk waren en waar ze echt aan moest denken, ruimden we op voor in haar hoofd. Dingen waar ze af en toe aan wilde denken, bijvoorbeeld dingen uit het verleden, ruimden we wat meer achter in haar hoofd op. Aan sommige dingen wilde ze eigenlijk niet steeds denken en dat hoefde ook niet. Die dingen gooiden we weg. Als ze er dan in de volgende sessies toch nog over begon, herinnerde ik haar eraan dat we dat toch hadden weggegooid. Na twee keer herinneren kwam het niet meer terug. Als ik haar daar later nog eens naar terugvroeg, bleek dat ze er inderdaad niet meer mee bezig was. Ze heeft hierdoor meer ruimte in haar hoofd gekregen en is minder snel boos.”

## Ontspanning

Er is ook gezocht naar manieren van ontspannen. Marjon: “Ik heb haar wat ontspanningsoefeningen gegeven en ze heeft zelf ook manieren bedacht om te kunnen ontspannen. Die helpen natuurlijk het beste!”

Nu gaat het gelukkig goed met haar. Marjon: “Ze is heus soms nog wel eens boos en het is heus niet altijd leuk thuis en op school, maar daar ben je tenslotte ook gewoon puber voor!”

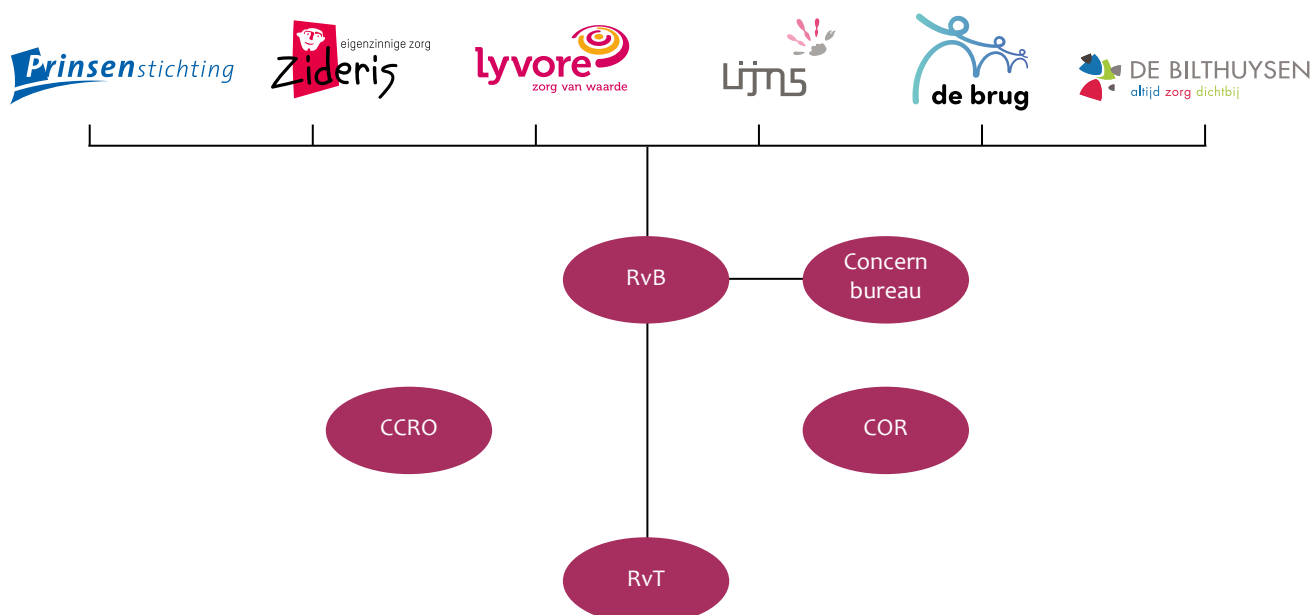
\* Nicolien is niet de werkelijke naam.



## 2. Stichting De Opbouw

De Opbouw is een landelijke stichting die gericht is op het verlenen van zorg aan ouderen, mensen met een verstandelijk handicap en jeugd. Onze missie is om samen zorg te bieden en bij te dragen aan welbevinden en zingeving voor kwetsbare mensen vanuit wederkerigheid in een open gemeenschap. Dit doen wij binnen een omgeving waarin iedereen de ruimte heeft zichzelf te zijn, zijn talenten in te zetten en waar iedereen echt mee doet en ertoe doet: ik zie **jou**.

Vanwege de complexiteit door doelgroepen en regionale spreiding is De Opbouw verdeeld over 6 werkmaatschappijen. Deze zijn naar doelgroep, cliëntvorm en regio ingedeeld. De werkmaatschappijen zijn verspreid over de provincies Noord-Holland, Utrecht en Gelderland.



### De werkmaatschappijen

Zideris en Prinsensstichting richten zich op de zorg aan mensen met een verstandelijk handicap. Lijn5 biedt zorg aan jongeren en De Brug, Bilthuysen en Lyvore zijn gespecialiseerd in ouderenzorg.



### Zideris - eigenzinnige zorg

Zideris is een kleinschalige organisatie met een eigen gezicht. Zideris biedt professionele begeleiding en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking. Wij geloven dat iedereen gezien mag worden, dat is ook waar de naam Zideris ('zie haar eens') voor staat. Het is voor ons essentieel dat onze cliënten zich thuis voelen in hun woning, naar werk of dagbesteding kunnen en leuke dingen kunnen ondernemen in hun vrije tijd.

Meer weten: [www.zideris.nl](http://www.zideris.nl)



### Prinsenstichting

Prinsenstichting biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking. De wensen, ambities en mogelijkheden van de cliënt vinden we belangrijk. Samen kijken naar wat kan. Zodat de cliënt het leven kan leiden dat hij of zij zelf wil, zo gewoon als mogelijk. Wij werken vanuit de driehoek cliënt, ouder/verwant en begeleider. Samen zoeken we naar oplossingen. Op deze manier vinden we voor elke cliënt de ondersteuning die het beste aansluit bij zijn of haar doelen en wensen.

Meer weten: [www.prinsenstichting.nl](http://www.prinsenstichting.nl)



### Lijn5 - kom verder

Lijn5 brengt kinderen, jongeren en jongvolwassenen die hulp nodig hebben een halte verder in hun leven. Bij ons kunnen jongeren met een, licht verstandelijke beperking, rekenen op een goede aansluiting. Met andere woorden: precies op dié hulp en ondersteuning die nodig is om verder te komen. Lijn5 is een landelijke organisatie, werkzaam in de provincies Noord-Holland, Utrecht en Gelderland.

Meer weten: [www.ln5.nl](http://www.ln5.nl)



### De Brug

De Brug wil een toonaangevende zorginstelling zijn, waar zorgen voor elkaar centraal staat. Inzet is dat elke bewoner en cliënt zich thuis en veilig voelt. Prioriteit is niet in de eerste plaats om dagen toe te voegen aan het leven, maar om leven toe te voegen aan de dagen. Waarbij iedereen uitgedaagd wordt een bijdrage te leveren. Ofwel 'samen' staan voor een goede zorg.

Meer weten: [www.iszdebrug.nl](http://www.iszdebrug.nl)



### Bilthuysen - altijd zorg dichtbij

U doet zo veel mogelijk zelf. De Bilthuysen regelt de rest. Wij zorgen ervoor dat u uw leven op uw eigen wijze en in uw vertrouwde omgeving kunt leiden. Wij doen dat met aandacht, in gelijkheid en samen met u en uw omgeving. Of u nu extra ondersteuning thuis nodig heeft, moet herstellen van een operatie of wanneer u niet meer thuis kunt wonen maar wel wilt wonen zoals thuis, individueel of samen met uw partner. Afhankelijk van uw situatie kunt u terecht bij De Bilthuysen. Wij bieden zorg bij u thuis of in één van onze 'Huysen'.

Meer weten: [www.debilthuysen.nl](http://www.debilthuysen.nl)



### Lyvore - zorg van waarde

Bij Lyvore dragen we graag bij aan een waardevolle invulling van het dagelijks leven. We houden ons bezig met zorg, praktische hulp en de medische begeleiding die u nodig hebt. Maar het gaat ons er vooral om wie u bent. Onze missie is het bieden van vormen van welzijn, aangepast wonen, zorg en behandeling aan ouderen met een zelfredzaamheidsvraagstuk. Daarbij wil Lyvore u graag ondersteunen zo waardevol mogelijk ouder te kunnen worden.

Meer weten: [www.lyvore.nl](http://www.lyvore.nl)

## Kerngegevens De Opbouw

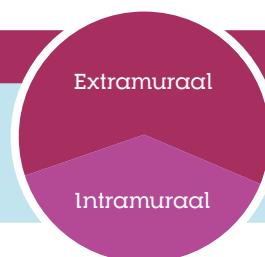
Van de ruim 6.700 cliënten die het afgelopen jaar zorg hebben ontvangen van De Opbouw, wonen er ruim 2.580 bij ons. De overige cliënten maken gebruik van extramurale zorg- en dienstverlening.

### CLIENTAANTALLEN

**Totaal: 6.713 cliënten**

Intramuraal: 2.581 cliënten

Extramuraal: 4.132 cliënten



### OUDERENZORG

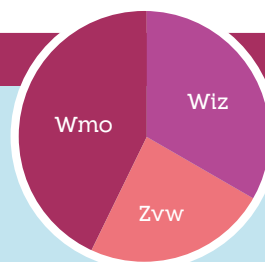
**Totaal: 4.164 cliënten**

Wlz ouderenzorg: 1.399 cliënten

Zvw ouderenzorg: 986 cliënten

Wmo ouderenzorg: 1.779 cliënten

Personeel ouderenzorg\*): 2.580 medewerkers = 1.524 fte



\*) de personeelsaantallen zijn gebaseerd op de contracten per einde van het jaar 2017



### GEHANDICAPTENZORG EN JEUGDZORG

**Totaal: 2.549 cliënten**

Wlz verstandelijk gehandicapten: 1.314 cliënten

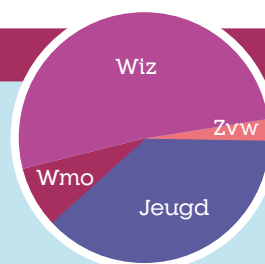
Zvw verstandelijk gehandicapten: 73 cliënten

Wmo verstandelijke gehandicapten: 197 cliënten

Jeugdwet: 965 cliënten

Personeel verstandelijk gehandicapten\*): 2.005 medewerkers = 1.286 fte

Personeel jeugd\*): 542 medewerkers = 430 fte



\*) de personeelsaantallen zijn gebaseerd op de contracten per einde van het jaar 2017

### FINANCIËEL OVERZICHT (X €1.000)

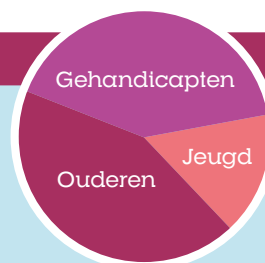
#### Ouderenzorg

Ouderenzorg totaal: 112.343

#### Gehandicaptenzorg en jeugdzorg

Gehandicaptenzorg totaal: 107.374

Jeugdzorg totaal: 40.935



**Gebruikte afkortingen:** Wlz (Wet langdurige zorg), Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), Zvw: Zorgverzekeringswet

### 3. 'ik zie jou', de nieuwe strategie

#### Vertrouwen, verwondering en moed

In 2017 is de nieuwe strategie 'ik zie **jou**' van De Opbouw tot stand gekomen. In deze strategie zijn verbinding, wederkerigheid en ontmoeting belangrijke uitgangspunten. De gedachte hierachter is dat iedereen elkaar iets te geven heeft, ongeacht of je cliënt, vrijwilliger, medewerker of verwant bent.

De Opbouw heeft in 2017 samen met het adviesbureau Fresh Forward een traject ingezet om vanuit de eigenheid en identiteit van de werkmaatschappijen tot een strategisch beleidsplan voor de periode 2018-2022 te komen. In onze snel veranderende wereld, waarin ontwikkelingen elkaar met hoge snelheid opvolgen, moeten organisaties vooral flexibel en beweeglijk zijn. Alleen dan kan er een passend antwoord worden geformuleerd op de nieuwe ontwikkelingen. De nieuwe strategie geeft daarom de mogelijkheid tot flexibele uitkomsten. Als er veranderingen op onze weg komen kan er snel worden geanticipeerd. Tijdens het traject wordt onder andere met elkaar gesproken over belangrijke speerpunten als wederkerigheid, lokaal ondernemerschap, onderscheidend werkgeverschap, digitalisering en gastvrijheid.

Het uitgangspunt van de nieuwe strategie is een open gemeenschap die lokaal wordt gevormd door waardevolle verbindingen. De behoeftes van cliënten, hun verwanten en de medewerkers staan centraal in deze gemeenschap. Het is een levendige en geborgen omgeving met georganiseerde zorg, aandacht voor wonen, relaties en alles wat het leven omvat. Iedereen heeft de ruimte om zichzelf te zijn, kan zijn talent inzetten en echt meedoen, iedereen doet ertoe. Wij luisteren, leren, waarderen, inspireren en helpen elkaar: **'ik zie jou'** De kernwaarden die hier bij horen zijn vertrouwen, verwondering en moed.

Uit de strategie zijn de belangrijkste vier prioriteiten gedestilleerd: Waardevol verbinden in een open gemeenschap, Ondernemend Samenwerken, Meester & Gezel en Genius Care. De vier thema's raken de kansen en bedreigingen welke De Opbouw de komende jaren op zich af ziet komen. Rond deze thema's zijn kernteams gevormd die fungeren als trekker voor De Opbouw, zij nemen het initiatief om de bedreigingen om te zetten in kansen. De kernteams bestaan uit medewerkers van de verschillende werkmaatschappijen,

#### Carlo van Kessel van Fresh Forward

*In 2017 is Fresh Forward met een divers team van bevoegen professionals van de vijf stichtingen, cliënten en hun familie op reis gegaan om te ontdekken hoe wij de betekenis voor de cliënten nog meer uit kunnen uitdragen. Maar ook om nieuwe verbindingen zowel lokaal als tussen de stichtingen, te creëren. De technologische ontwikkelingen bieden daarbij nieuwe oplossingen als het gaat om het verlangen naar persoonlijke aandacht.*

*Het was voor ons mooi om te ervaren dat het team ondanks hun diversiteit naar elkaar toegroeide en elkaar zijn gaan vinden in de gezamenlijke belofte 'ik zie jou'. Vanuit de overtuiging dat alle mensen elkaar iets te geven hebben. Een voorrecht om daar een bijdrage aan te kunnen leveren.*

aanvuld met COR en CCRO leden. Bij elk team is ook een directeur van één de werkmaatschappijen betrokken, zij hebben een leidende rol.

Alle vier kernthema's zijn sterk aan elkaar gelieerd en hebben een directe relatie met onderwerpen die binnen de werkmaatschappijen worden geformuleerd, waaronder kleinschalig wonen, verzorging zorgvraag, vergaande ambulantisering van de zorg, personeelstekort en betaalbaarheid van de zorg. Voor de projecten die de kernteams ontwikkelen zijn innovatiegelden beschikbaar gesteld, de aanvraag van deze gelden wordt door een speciale toetsingcommissie beoordeeld.



## De kernthema's:

- **Meester & Gezel** - Het investeren in en benutten van talenten, kennis en ervaring van medewerkers, vrijwilligers en/of cliënten. De Opbouw wil de beste werkgever in de zorg worden. Op deze wijze willen wij het huidige personeel aan ons binden en zeer concurrerend zijn op de arbeidsmarkt.
- **Waardevol verbinden** - Het in wederkerigheid verbinden van mensen met elkaar. Waarbij het draait om de lokale samenleving naar binnen te halen en cliënten naar de samenleving te brengen.
- **Ondernemend samenwerken** - Het stimuleren van de samenwerking tussen medewerkers of tussen de verschillende werkmaatschappijen. Met als doel efficiëntere zorg, minder overhead en minder administratieve werkdruk.
- **Genius Care** - Het inzetten van zorgtechnologie, waardoor cliënten langer zelfstandig zijn of waardoor de medewerkers meer tijd hebben voor de zorg voor de cliënt.

In 2018 zijn de kernteams volop aan de slag gegaan met het verder uit te werken van de plannen. Ook worden de eerste stappen gezet om de strategie 'ik zie jou' verder tot uiting te brengen binnen alle gelederen van De Opbouw.

### **Meester en Gezel** – Silvia Winterink (Lid Centrale Ondernemingsraad)

#### **Wat was je motivatie om deel te nemen aan het kernteam Meester en Gezel?**

Het is mijn overtuiging dat we vanuit onze verschillende rollen veel van elkaar kunnen leren en daardoor samen zorgen voor de beste zorg voor de cliënt. De mogelijkheid om aan te kunnen sluiten bij het kernteam Meester & Gezel heb ik daarom met beide handen aangegrepen. De bijeenkomsten waarin het delen van de dromen door medewerkers, directeuren van de werkmaatschappijen, cliëntenraadleden, ondernemingsraadleden en de Raad van Bestuur van De Opbouw heb ik als bijzonder ervaren. Omdat juist het vertellen over je droom veel zegt over je beweegredenen en de wijze waarop je verbonden bent met de zorg. Verbinding, verdieping en inspiratie komen dan samen. De dromen op gebied van opleiden, kennis delen en je volle potentie benutten als medewerker spraken mij het meeste aan. Niets levert meer werkplezier op dan alles uit jezelf te kunnen halen als medewerker, maar ook om de cliënt en verwant het beste te kunnen bieden.

#### **Highlights van 2017**

Als kernteam zijn we in 2017 aan de slag gegaan met alle dromen en ideeën. Hieruit zijn dertien doelen geformuleerd. Eén van de doelen was bijvoorbeeld Opbouwbreed de kennis van de medewerkers zichtbaar maken en inzetten voor het creëren van een uitdagende digitale leeromgeving. Aan de basis van alle doelen ligt de gedachte dat de medewerker en de cliënt/verwant zowel de Meester als Gezel kunnen zijn. Het openstaan voor elkaars kennis en ervaringen maakt dat je van een Gezel-rol overgaat naar een Meester-rol om in een andere situatie weer een Gezel te zijn. Erkenning van de kennis en ervaringen van de andere zorgt voor verdieping in de samenwerkingsrelatie, er is dan sprake van elkaar echt zien.

#### **Wat hopen jullie in 2018 te bereiken?**

2018 wordt het jaar van onderzoeken welke methodieken, opleidingspakketten en werkwijzen er zijn binnen De Opbouw en hoe daar eventueel aan- of invulling kan worden gegeven door de werkmaatschappijen. Leren van elkaar en met elkaar. Daarnaast krijgen een aantal onderdelen uit het plan in 2018 concreet vorm. Het Leer Management Systeem (LMS), een digitaal systeem waarbinnen medewerkers diverse onlinetrainingen kunnen volgen, wordt geïntroduceerd en geïmplementeerd. Ook wordt gestart met het informatieplatform Learning Spaces, de medewerkers kunnen dan op ieder moment en vanaf iedere plek informatie opzoeken die zij nodig hebben of interessant vinden. Dit platform is daarnaast ook geschikt om verbinding met elkaar te maken over bepaalde thema's.

## Waardevol Verbinden – Kirsten Bruin (Communicatieadviseur Prinsenstichting)

### Wat was je motivatie om deel te nemen aan het kernteam Waardevol Verbinden?

Behoeftte aan verbondenheid geldt voor iedereen: voor jou en mij, voor mensen met een verstandelijke beperking, voor ouderen en voor bijvoorbeeld jongeren met een psychische hulpvraag. Naar elkaar luisteren, elkaar helpen, van elkaar leren en waarderen zijn de basis. Waardevol verbinden is gebaseerd op het toevoegen van waarde aan een gemeenschap. Wat is er mooier dan hieraan een bijdrage te leveren? Toen ik als communicatieadviseur bij Prinsenstichting werd uitgenodigd voor dit kernteam, zei ik dan ook direct ja. Ik heb de mogelijkheden om praktijkvoorbeelden te verzamelen en communicatiekanalen in te zetten om dit onderwerp onder de aandacht brengen bij o.a. medewerkers en relaties van de organisatie.

### Highlights van 2017

Sinds de start hebben we met veel energie gebrainstormd. Wat betekent Waardevol Verbinden? Wat gebeurt er al op het vlak van Waardevol Verbinden? Hoe willen we dit verder brengen? Waardevol Verbinden faciliteert met name de eerste stap in de innovatietrechter: de inventarisatie. Met elkaar zijn actuele voorbeelden van 'Waardevol verbinden' verzameld uit de dagelijkse praktijk bij de verschillende werkmaatschappijen. Hieruit is een selectie gemaakt om in 2018 te verfilmen, bijvoorbeeld het Ontmoetingscentrum De Brug en het Steunpunt van Prinsenstichting. Waardevol verbinden neemt verder de taak op zich om de koers van 'Ik zie jou' te borgen.

### Wat hopen jullie in 2018 te bereiken?

De ervaringen en (persoonlijke) netwerken van medewerkers zijn belangrijke succesfactoren. Zij hebben ideeën over hoe we cliënten en de maatschappij nog sterker met elkaar kunnen verbinden.

In 2018 inspireren we medewerkers onder andere via verfilmde initiatieven om ideeën aan te dragen voor Waardevol Verbinden. Medewerkers gaan in workshops tijdens inspiratiebijeenkomsten bij De Opbouw en haar werkmaatschappijen aan de slag om ideeën aan te wakkeren en op te halen. Met als doel mogelijk in 2018 al goede ideeën en plannen, klein of groot, te realiseren.

## Ondernemend Samenwerken – Elisabeth Derks-Hammelburg (Onafhankelijk voorzitter cliëntenraad Lijn5/lid CCRO)

### Wat was je motivatie om deel te nemen aan het kernteam Ondernemend Samenwerken?

Toen ik werd gevraagd voor dit kernteam, dacht ik: "Ha, 'ik zie jou', in de praktijk, De Opbouw ziet mij (lees: de client)!" De cliëntenraad is gewend om te adviseren over min of meer panklare plannen, maar om vanaf het begin deel uit te maken van een kerngroep is natuurlijk zoals het eigenlijk hoort. De kerngroep is opgesplitst in twee subgroepen: 'Connect' en 'Kwaliteitskader'. Het spreekt voor zich dat ik als belangenbehartiger van de cliënten deel uit maak van de groep die zich bezig houdt met de vraag: wat is voor een cliënt de beleefde kwaliteit? Hoe kunnen wij onze klantbelofte inzichtelijk maken? Willen wij dat gaan doen volgens een Opbouw-stramien?

### Highlights van 2017

Naar aanleiding van een congresbezoek 'Regelarm Werken' en een bezoek aan een andere zorgaanbieder, werden een aantal stellingen voorgelegd aan de kwaliteitsmedewerkers van alle werkmaatschappijen. Op deze manier hebben deze medewerkers kennis kunnen maken met elkaar en (bilaterale) vervolgafspraken zijn al gemaakt. Om samen te kunnen werken, moet duidelijk zijn waar alle Opbouw-locaties zich eigenlijk bevinden. Met behulp van google-maps is zo'n overzicht gemaakt. Het resultaat is verrassend en inzichtelijk: nooit geweten dat bijvoorbeeld Zideris en Lijn5 zo dicht bij elkaar zitten!

### Wat hopen jullie in 2018 te bereiken?

We richten ons op een evenwichtig samenspel in de driehoek cliënt, informele zorg en zorgverlener, waarbij kwaliteit uiteraard uitgangspunt is voor de cliënten maar niet minder voor de medewerkers. Daarnaast stimuleren we het delen en bundelen van diensten ter ondersteuning van de zorg. We willen kijken hoe we dingen slimmer samen kunnen doen, met behoud van het gevoel van waardevol verbonden zijn met elkaar. We richten ons onder andere op het optimaliseren van de administratieve processen. En kijken we naar de mogelijkheden voor samenwerking bij het ontwikkelen en borgen van kwaliteit in de zorgverlening.

## Genius Care – Saskia Aben (Senior applicatiebeheerder bij De Opbouw)

### **Wat was je motivatie om deel te nemen aan het kernteam Genius Care?**

Ik vind het belangrijk om iets te kunnen betekenen en deel uit te maken van de ontwikkelingen in de zorgtechnologie binnen De Opbouw. Daarom was het voor mij een logische stap om deel te nemen aan het kernteam van Genius Care. Vanuit de gezamenlijke overtuiging 'Ik zie jou' richten wij ons op het waardevol verbinden tussen cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers, de zorgtechnologie neemt hierbij een onmisbare plaats in.



### **Highlights van 2017**

Het kernteam heeft een visie vastgesteld waarbij centraal staat dat zorgtechnologie de zelfredzaamheid, vrijheid en veiligheid van de cliënt zal vergroten om zo het leven te veraangename. Binnen Genius Care zijn diverse themateams opgericht die een aantal innovatieve projecten zijn gestart in 2017. Het 'screenteam' inventariseerde bijvoorbeeld de vraag bij zorgteams en ondersteuning en ging op zoek naar een passend aanbod van zorgtechnologie. Het 'funnelteam' bedacht een keuzemodel voor nieuwe projecten en het managen van innovaties. Ook ontstond de 'Ik zie jou' app, het 'appteam' bracht de gewenste functionaliteiten voor deze app in kaart.

### **Wat hopen jullie in 2018 te bereiken?**

De vier teams van Genius Care gaan hun plannen verder uitwerken en in uitvoering nemen. De teams richten zich onder andere op beeldbellen, de inrichting van de dementiecontainer en nachtzorg technologie. Het concept van de VR (Virtual Reality) room en VR bril wordt verder ontwikkeld in samenwerking met Stichting Into D'mentia en de Universiteit Tilburg. Lyvora neemt deel aan een Europees technologieproject gericht op de thuiszorg, dit project krijgt ook een plek binnen Genius Care. Daarnaast wordt verder gewerkt aan 'Fay' die tijdens de VG Hackaton is bedacht en ontstaan. Fay geeft de ernstig meervoudig beperkte mens letterlijk een stem. Fay verbindt en analyseert de medische, fysiologische, audiologische en omgevingswaarden met elkaar waardoor wij de cliënt beter zullen gaan begrijpen.

Door de teams actief en breed te positioneren willen wij ook graag het enthousiasme voor zorgtechnologie binnen De Opbouw stimuleren.



## 4. Cliënt centraal - Centrale Cliëntenraad Opbouw

De Centrale Cliëntenraad Opbouw (CCRO) heeft tot taak om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de werkmaatschappijen te behartigen. De medezeggenschap van de CCRO heeft betrekking op die onderwerpen die voor De Opbouw en haar werkmaatschappijen van toepassing zijn en die niet onder de directe verantwoordelijkheid van de directeuren van de werkmaatschappijen vallen. Echter de algemene belangen van alle cliënten, en dan met name de kwaliteit van zorg, staan hoog op de agenda van de CCRO.

### CCRO in 2017: medezeggenschap

#### Kernactiviteiten CCRO in 2017:

- Voortdurend toetsen van het beleid van de Raad van Bestuur aan de kwaliteit van zorg voor ouderen, verstandelijk beperkten en jongeren
- Kritisch volgen en ondersteunen van het beleid van de Raad van Bestuur om de zorg voor jongeren, Lijn5, binnen De Opbouw, te reorganiseren en in stand te houden
- Actieve deelname op verschillende niveaus, plenair en in werkgroepen, aan de ontwikkeling van een geactualiseerde, toekomstbestendige visie op de kerndoelen van De Opbouw en van de werkmaatschappijen
- Onder begeleiding van een externe deskundige heroverwegen en bijstellen van lokale medezeggenschap in relatie tot centrale medezeggenschap
- Aanpassing van het klachtrecht binnen De Opbouw aan de nieuwe wetgeving

### CCRO: stippen op de horizon van 2018

#### Anno 2018 werkt de CCRO aan meerdere stippen aan de horizon

- De Centrale Cliëntenraad van De Opbouw versterkt de samenwerking met de lokale cliëntenraden in het belang van optimale zeggenschap van cliënten en bewoners van de werkmaatschappijen
- De medezeggenschap van de CCRO, in het bijzonder op het gebied van de kwaliteit van zorg, en daarnaast op alle gebieden waar de CCRO adviesrecht heeft, wordt gekenmerkt door een vroegtijdige en transparante dialoog met de Raad van Bestuur
- In samenspraak met de lokale cliëntenraden onderzoekt de CCRO op welke gebieden de CCRO in het belang van de verbetering van de kwaliteit van zorg ongevroegde adviezen geeft aan de Raad van Bestuur



## 5. Medewerkers aan zet - Centrale Ondernemingsraad

De Centrale Ondernemingsraad (COR) houdt zich bezig met thema's en vraagstukken rond de gemeenschappelijke belangen van de medewerkers van De Opbouw die werkmaatschappij-overstijgend zijn. De achterban van de COR wordt gevormd door alle medewerkers van De Opbouw en haar werkmaatschappijen. Contact van de COR met de achterban vindt plaats in goed overleg en in afstemming met de Ondernemingsraden. De OR-en leiden vervolgens de informatie door naar de medewerkers van de eigen werkmaatschappij of het concern bureau.

### Innovatieve Medezeggenschap

Het jaar 2017 stond voor de Centrale Ondernemingsraad van De Opbouw in het teken van het ontwikkelen van een vernieuwde vorm van medezeggenschap (het project Innovatie Medezeggenschap). Onder begeleiding van projectleider Lydia Schippers is de COR in gesprek gegaan met de ondernemingsraden, de directeurs van de werkmaatschappijen van De Opbouw en met de Raad van Bestuur. Gezamenlijk is een analyse gemaakt van de besluitvormingsprocessen, met als doel inhoud te geven aan medezeggenschap en participatie en het verbeteren van de kwaliteit van de besluiten.

### Bouwstenen

Uit de wensen en ontwikkelingen van de verschillende partijen zijn 15 'bouwstenen' ontstaan. Deze hebben o.a. betrekking op het inrichten van medewerkersparticipatie, de wijze waarop de voorzitter van de COR wordt gekozen of de wijze waarop de samenwerking tussen de COR en de ondernemingsraden van de werkmaatschappijen vorm krijgt. De bouwstenen zijn het fundament van de vernieuwde medezeggenschap en moeten helder omschreven zijn.



OP GESPREK.....

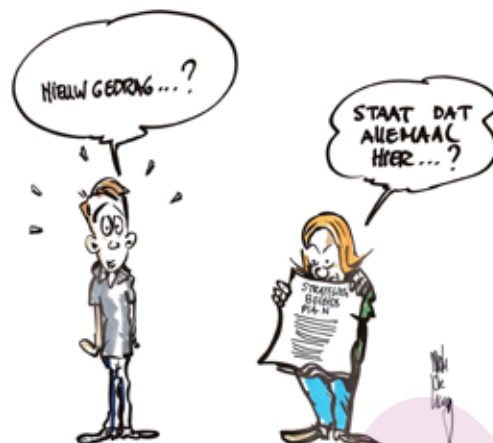
Het uitwerken van die bouwstenen heeft geruime tijd in beslag genomen, zowel wat de inhoud als de uiteindelijke formulering betreft. Het bespreken van de bouwstenen was belangrijk voor het uitwerken van de ideeën over vernieuwde medezeggenschap. Het droeg bij aan het aanscherpen van de inhoud, het verduidelijken van de formulering en het heeft vooral gezorgd voor draagvlak en verbinding bij en met de verschillende partijen. Het project Innovatie Medezeggenschap is in april 2018 afgerond en de COR is inmiddels gestart met de vernieuwde werkwijze medezeggenschap.

### Medewerkersparticipatie

De kern van de vernieuwde medezeggenschap is: De Raad van Bestuur en de COR gaan ten aanzien van diverse (beleids) thema's met elkaar in overleg om medewerkersparticipatie een belangrijke rol te geven in de ontwikkeling van beleid. Een uitdagend proces waarbij iedereen zich ervan bewust is dat dit ook een leerproces is.

De eerste projecten waarbij de COR medewerkersparticipatie heeft toegepast zijn de onderzoeken m.b.t. Procesoptimalisatie en Harmonisatie financiële administraties Verpleeg- en Verzorgingstehuizen. Beide projecten hebben betrekking op werkmethodes, samenwerking en versterken van de kwaliteit en efficiëntie; punten waarvan medewerkers zelf het beste weten waar ontwikkeling mogelijk is of waar winst te behalen valt en daarom geschikt om de vernieuwde medezeggenschap in praktijk te brengen. Eind 2017/begin 2018 zijn de directeurs die thamaeigenaar zijn van deze projecten samen met een afvaardiging van de COR begonnen met invulling geven aan de medewerkersparticipatie en het toetsen van het afgesproken participatietraject. De COR let met name op het verloop van het proces. Als dit proces anders loopt dan afgesproken, wordt met de verschillende partijen overlegd of dit wenselijk is, wat de oorzaak hiervan is en hoe het proces eventueel bijgestuurd moet worden. Als alles goed loopt, zullen de betrokken partijen aan het einde van het traject, bij de besluitvorming, nooit voor verrassingen komen te staan.

Kortom, een gezamenlijke uitdaging op medezeggenschapsgebied die de Centrale Ondernemingsraad graag aangaat in 2018!



## 6. Bouw en vastgoed - maatwerk binnen een courant kader

Huisvesting is een belangrijke voorwaarde voor het aanbieden van een veilig en betekenisvol leven aan onze cliënten.

Samen met de werkmaatschappijen spannen wij ons in voor betaalbare, duurzame en veilige huisvesting. Gebouwen waarin cliënten en hun verwanten zich thuis voelen en waarin medewerkers een goede werkomgeving ervaren. Wij kiezen voor huisvesting die kan 'meebewegen' met onze veranderende doelgroep, markt- en zorgbehoeften. Betaalbaar voor cliënten en met oog voor duurzaamheid in brede zin. Met als credo: 'Maatwerk binnen een courant kader.'



St. Elisabeth

Voor de midden lange termijn zal hard worden gewerkt aan verbetering van zowel kwaliteit van huisvesting als samenstelling van de vastgoedportefeuille. Verbeteringen die in lijn staan met ambities en uitgangspunten, beschreven in onze strategie 'ik zie jou', waarbij de cliënt centraal staat.

### Huisvestingsstrategie

Om bovenstaande ambities te kunnen realiseren is het afgelopen jaar veel werk verzet in het inrichten van het software pakket Planon. Dit systeem wordt binnen De Opbouw ingezet om het beheer van vastgoed en de daarbij horende processen te stroomlijnen. Naast het huis op orde is er ook een Lange Termijn Huisvestingsplan (LTHP) geschreven, een basisdocument dat dient als

opmaat voor kwalitatieve en functionele verbetering van de vastgoedportefeuille en verdergaande professionalisering binnen het specialisme bouw en vastgoed. In het LTHP is onder andere beschreven de huisvestingsstrategie per werkmaatschappij in relatie tot de huidige portefeuille, gekoppeld aan plannen voor nieuwbouw en renovatie. Het LTHP heeft een horizon van 5 jaar en wordt jaarlijks geactualiseerd.

Het LTHP is leidraad geweest in de gesprekken met de banken afgelopen jaar. De banken hebben aangegeven bereid te zijn de ambitieuze bouwplannen van De Opbouw te financieren.



Kwadijkerpark

### Bouwprojecten 2017

Het afgelopen jaar is Bouw en Vastgoed betrokken geweest bij diverse nieuwbouw projecten:

- Voor Lyvore wordt op het terrein van St. Elisabeth in Lage Vuursche drie nieuwe panden gerealiseerd. Het oude verpleeghuis wordt grotendeels gesloopt, alleen de kapel wordt behouden vanwege het monumentale karakter. De eerste steen is gelegd juni 2017, het project zal in het derde kwartaal van 2018 in gebruik worden genomen.
- Voor Prinsenchurch is begonnen met de voorbereidingen van het terrein ten behoeve van het project Kwadijkerpark. Dit project omhelst diverse nieuwbouw locaties als een dagbesteding en een boerderij. De planning is dat het geheel 30 december 2020 gereed zal zijn.
- Bouw en vastgoed is in 2017 begonnen met de bouw van de woonvoorziening Landgoed Beukenstein voor De Brug. De verwachting is dat de bouw gereed is eind mei 2019.

## 7. Informatiemanagement: samen = verbinden

Voor goede zorg is betrouwbare informatievoorziening onmisbaar. Cliënten die zorg ontvangen en medewerkers die zorg verlenen moeten kunnen rekenen op betrouwbare informatie. Altijd en overal.

Informatiemanagement zorgt er voor dat de informatiebehoefte die vanuit verschillende werk- en bedrijfsprocessen binnen de werkmaatschappijen ontstaan, worden vertaald in informatievoorziening. Hierin werkt informatiemanagement nauw samen met ICT en vertegenwoordigt daarin de medewerkers als gebruiker van de informatievoorziening. Informatiemanagement verbindt de gebruikersorganisatie met ICT.

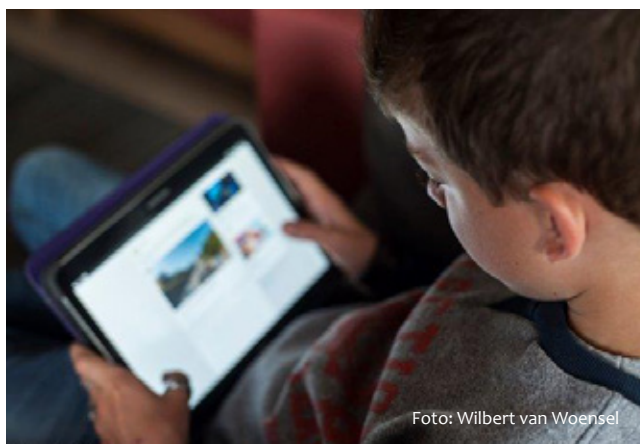


Foto: Wilbert van Woensel

### Innovatie

De wereld om ons heen verandert vandaag de dag in hoog tempo. Organisaties moeten zich constant aanpassen aan (snelle) veranderingen in hun omgeving. Wendbaarheid stelt eisen aan de informatie en is van essentieel belang. Door de informatiebehoefte en de technologische ontwikkelingen goed op elkaar af te stemmen kan men effectief en efficiënt inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Het is onmisbaar voor innovatie.

### Social intranet

Voor medewerkers betekent dat zij over vaardigheden moeten beschikken om makkelijk en snel informatie te kunnen halen en actief te kunnen brengen. De werkgever moet faciliteiten ter beschikking stellen om delen van informatie mogelijk te maken. De Opbouw heeft gekozen voor het social intranet van Embrace. Met het social intranet kunnen medewerkers informatie halen, met elkaar delen en verrijken. In 2017 zijn de voorbereidingen getroffen binnen de werkmaatschappijen voor de implementatie van het social intranet. De planning is dat in 2018 gefaseerd alle medewerkers toegang hebben tot het social intranet.

### Bouwen

Voor informatiemanagement staat 2018 en 2019 in het teken van het bouwen aan de vraagkant van de organisatie, zodanig dat de kwaliteit omhoog gaat. Hoe praat je met je klanten, de werkmaatschappijen, en wanneer doe je wat. Het zijn vragen die met elkaar beantwoord moeten worden. Om de aanbodkant op orde te krijgen, heeft in 2017 een inventarisatie plaatsgevonden bij de werkmaatschappijen. De eerste contouren van ons applicatielandschap is hiermee zichtbaar geworden. De juiste dingen doen staat centraal.

## 8. ICT, de basis op orde

De komende jaren zet De Opbouw sterk in op de digitale mogelijkheden. Door de technologie van vandaag in te zetten in de zorg, blijft meer tijd over voor de kerntaak: het verlenen van goede zorg. Daarin is het perspectief van zorgmedewerkers en hun processen leidend, zodat digitale toepassingen optimaal aansluiten bij hun behoefte.

Om zorgtechnologie aan te kunnen bieden moet eerst de basis op orde zijn: een stabiel, snel, eenvoudig toegankelijk en goed beveiligd IT-netwerk. Dit doet De Opbouw samen met o.a. TiGit en Cisco Nederland. Vanuit het programma Digitale Versnelling van Nederland van Cisco is steun toegezegd in kennis en kunde. Een van de doelen van het programma is om samen met zorginstellingen te werken aan projecten die productiviteit van zorgmedewerkers verhogen en kwaliteit van zorg vergroten.

In 2017 is uit de inventarisatie gebleken dat de basisinfrastructuur verouderd is en te vaak belemmerend is om innovaties en vernieuwing in de zorg te ondersteunen. Het onderhouden van deze infrastructuur kost ook nog eens onevenredig veel energie. ICT moet de kerntaak de werkmaatschappijen, kwalitatief goede zorg leveren, juist ondersteunen.

### Bereikbaarheid 2.0.

Met het nieuwe infrastructuur kunnen de medewerkers in de nabije toekomst realtime en op een veilige manier over gegevens van cliënten beschikken. En kunnen cliënten, dankzij de inzet van zorgtechnologie langer zelfredzaam zijn. Unified communications is daarin het uitgangspunt. Unified communications betekent integratie van verschillende manieren om te communiceren. Het doel is dat iedereen altijd en overal met elkaar in contact kan komen. Hiermee komt het verlenen van zorg op afstand dichterbij. Een belangrijk aspect voor de zorg hierin is dat deze volledig veilig is en dat privacy gewaarborgd is, daar waar over cliënten gecommuniceerd wordt. In 2018 is het mogelijk om met behulp van één account alle media te gebruiken, ongeacht of het mail, het sturen van een berichten, een telefoon- of videogesprek betreft. In 2018 zal bij de werkmaatschappijen worden geïnventariseerd aan welke eisen deze nieuwe vorm van communiceren moet voldoen én welke zorgtoepassingen hierin de nabije toekomst van kunnen profiteren. Denk hierbij aan zorgalarmering en andere domotica toepassingen die betere zorg gaat ondersteunen.

### Privacy wet AVG

Op 25 mei 2018 gaat de nieuwe privacywet de 'Algemene verordening gegevensbescherming' (AVG) in werking. De AVG beperkt zich niet alleen tot de ICT; het gaat om de werkwijzen en de zorgvuldigheid van de totale organisatie in relatie tot persoonsgegevens. De AVG vraagt vooral om bewustwording en het aanpassen van hoe De Opbouw nadenkt over het verzamelen, verwerken, beheeren en beveiligen van persoonsgegevens. De AVG biedt de mogelijkheid om alle processen nog eens goed te bekijken en verbeteringen door te voeren, door oude gewoontes tegen het licht te houden en plaats te maken voor nieuwe processen die een beter resultaat tot gevolg hebben. Dit betekent wellicht een cultuurverandering en nieuwe manieren van werken. Denk hierbij ook aan nieuwe manieren van samenwerken binnen teams en werkmaatschappijen, ondersteund door modernisering van de IT-omgeving. In 2017 is een start gemaakt met het opnieuw inrichten van de ICT organisatie en het professionaliseren van alle onderdelen om in de toekomst in control te kunnen blijven. Het systeem- en netwerkbeheer zijn extern belegd en er is afscheid genomen van het oude datacenter.



Foto: Wilbert van Woensel



## De Opbouw

**Stichting De Opbouw**

Herculesplein 267, 3584 AA Utrecht

Postbus 14070, 3508 SC Utrecht

T: 030 – 254 9600

E: [info@opbouw.nl](mailto:info@opbouw.nl)

W: [www.opbouw.nl](http://www.opbouw.nl)