

Zonnehuis Magazine

Kenniskring Special

Maart
2010

"Jouw checklist kwam
mij goed van pas!"

"Erg belangrijk:
positieve sfeer"

"Dat is een goed idee!"

Kennis delen binnen
de Zonnehuis Groep

Inhoud

Voorwoord	3
De dynamiek van kenniskringen	4
Kenniskring Personeel en Organisatie Zonnehuis als sterk merk	6
Kenniskring Medezeggenschap “We vullen elkaar erg goed aan”	7
Kenniskring Arbo Kwaliteit en continuïteit	8
Kenniskring Kennis- en expertisecentra Altijd een volle agenda	9
Kenniskring Finance en Control Over struisvogels en giraffen	10
Kenniskring Informatiemanagement Met minder geld meer doen	12
Kenniskring Communicatie “What’s in it for me?”	13
Kenniskring Kleinschalig georiënteerde zorg “Soms moet het sein tijdelijk op rood”	14
Kenniskring Kennismarktplaats Vraaggestuurde oplossingen	15
Kenniskring Geestelijke verzorging ‘Tja ... wat zeg je dan?’	16
Kenniskring Vrijwilligersbeleid en coördinatie Professionalisering vrijwilligersbeleid is noodzaak	18
Kenniskring Familieparticipatie “Wat wil de familie en wat zijn onze verwachtingen?”	19
Kenniskring Beleid en Kwaliteit Breder en dieper	20
Kenniskring Zorgbemiddeling Kruisbestuiving beleid en uitvoering	21
Kenniskring Dementie Naar de beste dementiezorg	22

Colofon

Zonnehuis Magazine, Kenniskring Special. Maart 2010.

Deze Kenniskring Special is een uitgave naar aanleiding van de Kennisnetwerkdag op 4 februari 2010.

E info@zonnehuisgroep.nl

I www.zonnehuisgroep.nl

Hoofdredactie: Daniëlle Swart, manager communicatie en fondsenwerving, Bilthoven

Realisatie en eindredactie: Gabriëlle Kuijer tekstA.R.T., Nooitgedacht

Foto's: Zonnehuis, Zonnehuisgroep Amstelland (Paul Lagro), Zonnehuisgroep Noord

Vormgeving: BRAYN Grafisch & Multimedia design, Amersfoort

Druk en afwerking: Reproka Visuele Communicatie, Amersfoort

Bestuursbureau Zonnehuis Groep

Professor Bronkhorstlaan 10

kantoorpand 86

3723 MB Bilthoven

Postbus 680

3720 AR Bilthoven

T 030 229 60 70

F 030 229 60 89

Voorwoord

Samen kunnen we zoveel meer!

De continuïteit van zorg staat al jaren onder druk. Zo voelen onze cliënten het, zo voel ik het en zo voelen jullie het waarschijnlijk ook. Deze druk komt voort uit veranderend overheidsbeleid en de vraag van onze cliënten waarop wij geacht worden te reageren. Ondanks dat de aanleiding van veel veranderingen in de zorg bij bezuinigingen ligt, betekent dit niet dat we geen waardevolle zorg meer kunnen bieden. Door onze gezamenlijke kracht te binden blijven wij daartoe in staat.

Jullie, je directe collega's en alle andere medewerkers van de Zonnehuis Groep-organisaties vertegenwoordigen samen namelijk een enorm potentieel. Per vestiging zijn we sterk, per Zonnehuis Groep-organisatie zijn we krachtig! Als we onze kennis, kunde en kracht binnen de Zonnehuis Groep bundelen, kunnen we gezamenlijk veel van het goede dat onder druk staat, behouden. Maar ook zoveel meer nog bereiken dan ieder afzonderlijk.



In de zorg werk je met je ziel. In toenemende mate komt daarbij een portie zakelijkheid. Voor ons allemaal betekent dat een opdracht om onze werkwijze constant kritisch te beoordelen. Ik ben er zeker van dat samenwerking binnen de Zonnehuis Groep ons robuust maakt en creatieve oplossingen biedt voor knellende vragen. Het is een kwestie van slim werken om zoveel mogelijk zorg, behandeling en welzijn te halen uit de indicaties van onze cliënten. Door het delen van kennis en gezamenlijk te zoeken naar oplossingen voor problemen, vervier- of vervijfvoudigen we immers onze capaciteit. Op deze wijze kunnen we er tegelijkertijd voor zorgen dat we als Zonnehuis Groep gehoord worden bij de belangenbehartiging van onze cliënten. Immers, we zijn in staat om een landelijk beeld te geven van mogelijke effecten van veranderingen in overheidsbeleid.

Op 4 februari 2010 kwamen de kenniskringen bij elkaar tijdens de Kennisnetwerkdag in Burgers' Bush, in Arnhem. De kenniskringen zijn van enorme waarde voor onze organisaties, professionals én cliënten. In 2008 en 2009 hebben we de basis gelegd en is het Zonnehuisweb gelanceerd. Nu, in 2010, blijkt een aantal kenniskringen al naar eigen tevredenheid te functioneren en ervaren de deelnemers duidelijk meerwaarde. Een aantal kringen bevindt zich in de opstartfase.

In deze uitgave praten de kenniskringen jullie bij over hun doelen en plannen; over de mogelijkheden die ze hebben benut en uitdagingen die ze voor zich zien. In alle gevallen is het voor jullie goed om te weten dat deze kenniskringen er zijn. Je kunt hen jouw vragen voorleggen en natuurlijk kun je je aansluiten om jouw kennis en ervaringen met collega's te delen.

Het deelnemen aan een kenniskring is ook voor jezelf enorm verrijkend. Het vergroot jouw beeld en inzicht en geeft inhoudelijke diepgang. Daarnaast zie ik de mogelijkheid om meer dan nu de beleidsontwikkeling en innovatie van de Zonnehuis Groep door input vanuit de kenniskringen vorm te geven. Met als doel de constante druk op zorg samen het hoofd te bieden en continuïteit van waardige zorg te garanderen.

Ik hoop dat je het magazine net als ik met veel plezier zult lezen en dat je je weg vindt naar de kenniskringen.

Mark Janssen

Voorzitter Zonnehuis Groep en bestuurder Zorgcombinatie Nieuwe Maas in Vlaardingen

Reageren? Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl.

De dynamiek van

De meeste kenniskringen binnen de Zonnehuis Groep gaan hun tweede levensjaar in. Een aantal van deze netwerken bestaat echter al veel langer en draait op volle toeren. Andere kenniskringen bevinden zich nog in de opstartfase. Geen twee kenniskringen zijn aan elkaar gelijk en ieder heeft zijn eigen dynamiek; lees de artikelen in dit magazine er maar op na.

Bij vrijwel alle kenniskringen gaat het om het uitwisselen van informatie en het delen van ervaringen, zo blijkt uit de verhalen in deze uitgave. Sommige kenniskringen zoeken nog naar manieren om mensen aan zich te binden en voor iedereen voldoende meerwaarde te creëren. Andere hebben hun balans gevonden en oriënteren zich op activiteiten om meer de breedte of juist de diepte op te zoeken.

Solide fundament om op te bouwen

Het opzetten en onderhouden van een netwerk kost tijd en energie. Of het nu contacten met familie en vrienden betreft of de contacten met mensen die dezelfde functie hebben als jezelf – dat aspect geldt altijd. “Juist op dat vlak ondersteunt het bestuursbureau van de Zonnehuis Groep de kenniskringen”, verklaart Arnold Burlage, directeur Zonnehuis

Groep. “Kenniskringen in de opstartfase ondersteunen we door bij alle organisaties na te gaan voor wie de kenniskring in kwestie interessant is en deze mensen uit te nodigen voor de bijeenkomsten. De praktische organisatie van die bijeenkomsten en de digitale ondersteuning via Zonnehuisweb liggen ook op ons bord.” Hiermee bouwt elke kenniskring een solide fundament.

Dynamisch geheel

Na de opstartfase, die soms best lang kan duren, vindt een kenniskring zijn eigen dynamiek. “Sommige kenniskringen zien elkaar elk kwartaal, andere een keer per jaar”, weet Ruud van Rheenen die de kenniskringen vanuit Bilthoven begeleidt. Dit maakt de een niet per se meer succesvol dan

de ander. “Dat is helemaal afhankelijk van de doelen die de deelnemers zich hebben gesteld. Bovendien”, zo vult hij aan, “zijn er voldoende mogelijkheden om digitaal contact te houden via www.zonnehuisweb.nl.”

Ook in deze fase kunnen de kenniskringen een beroep doen op het bestuursbureau. “Bijvoorbeeld als het met de opkomst of het enthousiasme even tegenzit; dan gaan we samen na hoe we de dynamiek weer terug kunnen krijgen. Inventariseren wat ieders wensen zijn en vervolgens kijken op welke manieren invulling te geven aan de bijeenkomsten. Goede mogelijkheden zijn bijvoorbeeld een spreker uitnodigen, elkaar op locatie bezoeken, gezamenlijk een artikel schrijven of het bestuur betrekken bij ideeën.”

“Iedereen kan een kenniskring starten.

Het bestuursbureau geeft ondersteuning”

Zonnehuis Groep: dat ben jij, dat zijn wij

Verpleeghuizen zijn er niet altijd geweest. En in eerste instantie waren ze selectief in wie ze wel en niet toelieten, bijvoorbeeld op basis van religie. Jo Visser, geboren in 1890, is de grondlegster van Vereniging Het Zonnehuis. Op 24 mei 1921 werd deze vereniging opgericht met als doel: het maken van een thuis voor chronisch zieken van alle leeftijden en gezindten. Acht jaar later, op 24 april 1929, werd het eerste Zonnehuis geopend, in Beekbergen. De zes Zonnehuizen die we nu nog kennen, komen voort uit dezelfde missie. In eerste instantie werden zij bestuurd vanuit de Vereniging Het Zonnehuis; in 2001 verzelfstandigden ze. Er zijn fusies geweest en samenwerkingsverbanden en niet iedereen die nu binnen de Zonnehuis Groep werkzaam is, weet over de oorsprong van het Zonnehuis. Bedenk dat jij en je collega's, wij allemaal binnen de verschillende locaties, de Zonnehuis Groep maken tot wat het is. Elke organisatie kent zijn eigen manier van dienstverlening. Maar we delen iets heel belangrijks: het doel om mensen zich thuis te laten zijn in onze zorggemeenschappen. Gezamenlijk streven we ernaar dat het Zonnehuis 'een huis naar je hart' is. Om te wonen en om te werken.

kenniskringen



Elke kenniskring heeft een moderator (ook wel voorzitter of trekker genoemd). Deze rol is cruciaal voor het welslagen van de kenniskring. De moderator is een kenniskringlid die ervoor zorgt dat de organisatie binnen de kenniskring goed verloopt. In veel gevallen is dit een vast persoon, maar binnen een aantal kenniskringen rouleert deze functie. Elk jaar nodigt het bestuursbureau in Bilthoven (zie foto links) de moderators uit om onderling ervaringen en ideeën uit te wisselen over het functioneren van de kenniskringen.

Tijdens de Kennisnetwerkdag op 4 februari 2010 kwamen de kenniskringen bij elkaar. Er waren ook speeddate-sessies om nog meer collega's uit het hele land te leren kennen.



Zonnehuisweb: digitale ontmoetingsplek

In deze uitgave lees je hoe leden van kenniskringen elkaar ontmoeten, inspireren, steunen, helpen. Dat doen ze tijdens bijeenkomsten en locatiebezoeken, maar ook via digitale kanalen. Het Zonnehuisweb is de digitale ontmoetingsplek. Kenniskringleden sturen elkaar berichten, delen documenten, gebruiken het Zonnehuisweb als online-archief. Het is mogelijk discussies te starten en te reageren op stellingen. Al naar gelang de behoefte kun je een heel actieve rol innemen, of meekijken wat er gebeurt. Loop je in je werk tegen een vraag of probleem aan, dan heb je via het Zonnehuisweb direct contact met collega's die in dat onderwerp gespecialiseerd zijn. Doordat de kenniskringen de kennis en kunde uit de gehele Zonnehuis Groep bundelen, staat je een breed netwerk ter beschikking.

www.zonnehuisweb.nl is een besloten website, alleen toegankelijk voor medewerkers van de Zonnehuis Groep. Via de website maak je je eigen account aan. Heb je vragen, mail dan naar netwerken@zonnehuisgroep.nl.

Personeel en Organisatie

Zonnehuis als sterk merk

Hoe krap of ruim de arbeidsmarkt ook is, het is geen eenvoudige opgave om het beste personeel te vinden. De Kenniskring Personeel en Organisatie (P&O) is van mening dat 'het Zonnehuis' een sterk merk is om bij personeelwerving in te zetten. Tegelijkertijd wil deze kenniskring zijn kennis en kunde verder ontsluiten richting P&O functionarissen.



Wat begon als pure informatie-uitwisseling, heeft zich ontwikkeld naar collegiale ondersteuning. Rechtsvoor zit Anne Groen.

“Als Zonnehuizen hebben we een goede naam”, stelt Anne Groen, manager personeel, organisatie en opleidingen bij Zorgcombinatie Zwolle. “In onze werving kunnen we daar gebruik van maken. Als we ons gezamenlijk presenteren, laten we zien dat we deel uitmaken van een grote, solide organisatie en dat is een waardevol pluspunt.”

Gezamenlijk adverteren

“Stel je voor dat er in een en dezelfde Volkskrant verschillende personeelsadvertenties staan van Zonnehuis-organisaties. Dat zou toch zonde zijn?” Anne doelt niet alleen op de financiële kant, maar veel meer op het inhoudelijke effect. “Onze gezamenlijke wortels kunnen we gebruiken; ze helpen om ons van andere organisaties

te onderscheiden. Natuurlijk hebben al onze stichtingen en locaties ook hun eigen identiteit en die hoeft je niet te verloochenen. Vanuit een advertentie kun je immers verwijzen naar je eigen website.”

Een vraag? Antwoord gevonden!

Een ander speerpunt van de Kenniskring P&O is het verbreden van de eigen gelederen. “Alle kenniskringleden bij elkaar weten natuurlijk meer dan elk lid afzonderlijk. Bovendien heeft ieder zijn specialisme. Dat proberen we verder uit te bouwen door met portefeuilles te werken. Maar voor dat zover is, willen we onze kennis en kunde al beter ontsluiten”, verklaart Anne. “Elk lid vertegenwoordigt een afdeling met kundige P&O functionarissen en secretariële ondersteuning. In hun dagelijkse praktijk lopen deze professionals natuurlijk wel eens tegen zaken aan waar ze meer over willen of moeten weten. Dan is het handig als ze op een snelle manier antwoorden krijgen op hun vragen. Wij willen onze kenniskring ook op dat vlak inzetten.” Een aangepaste invulling van het Zonnehuisweb moet P&O functionarissen snel zicht geven op de verschillende projecten en de specialisaties van de betrokken managers.

“Via het Zonnehuisweb moeten P&O functionarissen eenvoudig een antwoord kunnen vinden op hun vragen”

Kenniskring Personeel en Organisatie

Deze kenniskring kent zijn oorsprong in de tijd dat alle Zonnehuizen samen een organisatie vormden. “De meesten van de leden kennen elkaar al erg lang”, aldus Anne Groen, manager personeel, organisatie en opleidingen bij Zorgcombinatie Zwolle. Hij vertelt dat de werkwijze zich in de loop van de tijd heeft ontwikkeld van pure informatie-uitwisseling naar collegiale ondersteuning. “We zorgen tijdens onze bijeenkomsten voor een positieve, vertrouwelijke sfeer. We stellen ons open voor elkaar en zijn oprecht geïnteresseerd in wat elk van ons bezighoudt.” Doordat de verschillende Zonnehuis-organisaties dezelfde wortels hebben, kunnen de kenniskringleden zich gemakkelijk in elkaars situatie verplaatsen. Wil je meer weten? Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl of zie www.zonnehuisweb.nl.

Medezeggenschap

“We vullen elkaar erg goed aan”

De ondernemingsraad kan zijn werk mede doen dankzij de ondersteuning van de ambtelijk secretaris. Vanuit de Zonnehuis Groep-organisaties ontmoeten de ambtelijk secretarissen elkaar in de Kenniskring Medezeggenschap en dat verloopt zeer naar hun wens.

“Tijdens de Kennisnetwerkdag keken we terug op wat we bereikt hebben – en dat is veel”, aldus een trotse Emmy Doornbos, ambtelijk secretaris bij de Zonnehuisgroep Amstelland in Amstelveen. “Als ambtelijk secretarissen stellen we natuurlijk de agenda van de ondernemingsraad op en we verzorgen de notulen. Maar we bewaken ook de budgetten, de processen en de continuïteit, en brengen advies uit op deze vlakken. Dan is het erg handig als je ervaringen en concrete producten met collega’s kunt delen.”

1+1=3

“Neem de akte van overdracht”, verduidelijkt Emmy. “Dat is een belangrijk document voor nieuwe leden van de ondernemingsraad, want het zet op een rij wat de werkwijze is, hoe de zetelverdeling is en bevat alle belangrijke stukken die elk lid nodig heeft. Binnen onze kenniskring hebben we besproken wat in deze akte opgenomen kan worden en op welke manier. Er is nu een soort standaard van waaruit we allemaal de voor onze organisatie beste akte kunnen samenstellen.” Een ander voorbeeld is de ondernemingsovereenkomst. “Voor iedere medewerker is dit een wezenlijke overeenkomst. De nieuwe CAO bevat namelijk niet meer de regelingen uit de vorige CAO. Over die regelingen moeten dus goede afspraken gemaakt worden en die liggen vast in deze ondernemingsovereenkomst. Door onze onderlinge contacten kunnen we eventuele knelpunten bespreken en ervoor zorgen dat elke overeenkomsten compleet en eenduidig is.”



De Kenniskring Medezeggenschap heeft een waardevolle synergie bereikt. Rechts ziet u Emmy Doornbos.

“Het is erg handig als je ervaringen en concrete producten met collega’s kunt delen”

Meer en beter

Emmy en haar collega’s zijn ervan overtuigd dat ze het nut en effect van de kenniskring verder kunnen uitbreiden. “Het uitwisselen van informatie, ervaringen en documenten blijft het meest belangrijk. Dat willen we uitbreiden met intervisie: dieper op de materie ingaan en een vertaalslag

maken van de theorie naar de praktijk.” Daarnaast ligt het in de bedoeling om meer gebruik te maken van het Zonnehuisweb. “Op zich functioneert de reguliere e-mail nu goed, maar binnen het Zonnehuisweb kunnen we een archief opbouwen. Dat is prettig voor de lange termijn en voor nieuwe leden van onze kenniskring.”

Kenniskring Medezeggenschap

Dekt ‘Medezeggenschap’ wel de lading van deze kenniskring? “Tijdens de Kennisnetwerkdag was onze conclusie dat we meer een Kenniskring Ambtelijk Secretarissen zijn”, aldus Emmy Doornbos, ambtelijk secretaris bij de Zonnehuisgroep Amstelland in Amstelveen. “Tijdens onze volgende bijeenkomst zetten we dit punt op de agenda. Misschien is het goed om ons werkveld breder te trekken en ook voorzitters en gekozen secretarissen van de Zonnehuis Groep-ondernemingsraden uit te nodigen. Ik verwacht dat de kenniskring voor hen net zo positief kan zijn.” Want daarover zijn Emmy en haar mede-kenniskringleden het eens: de kenniskring is een nuttige en prettige manier van (net)werken. Maak kennis met de Kenniskring Medezeggenschap via netwerken@zonnehuisgroep.nl en www.zonnehuisweb.nl.

Arbo

Kwaliteit en continuïteit

Arbo staat voor 'arbeidsomstandigheden': tillen zonder overbelasting van de rug, werken zonder stress, vaccinatie tegen de Mexicaanse griep. De kenniskringleden maken zich dagelijks sterk voor optimale werkomstandigheden binnen de Zonnehuis Groep. Ze omschrijven de meerwaarde van hun kenniskring kort en krachtig: 'Geen wielen uitvinden!' Dat komt de kwaliteit en continuïteit ten goede.



De Kenniskring Arbo bespreekt bijvoorbeeld of we binnen de Zonnehuis Groep op dezelfde manier werken.

Er is zoveel Arbo-kennis aanwezig binnen de Zonnehuis Groep en er zijn zoveel praktische zaken, zoals protocollen, ontwikkeld – het zou zonde zijn daar geen gezamenlijk gebruik van te maken. Volgens Bert van Huizen, arboverpleegkundige bij Zorgcombinatie Nieuwe Maas in Vlaardingen, levert de uitwisseling van kennis, ideeën en kant-en-klare producten de kenniskringleden directe winst.

Drie tips – beter voorbereid

"Wij houden ons bezig met de werkomstandigheden binnen de Zonnehuis Groep", zo licht Bert het arbo-werkveld toe. "Dat betreft veiligheid, welzijn, gezondheid en milieu. We kijken naar groepen medewerkers, maar zijn er ook om individuele medewerkers te ondersteunen." Heel concreet betekent dit bijvoorbeeld dat Bert en zijn collega's ervoor zorgen dat er easy slides aanwezig zijn om verzorgenden te helpen steunkousen bij hun cliënten aan en uit te krijgen, dat kamers zo zijn ingericht dat een rolstoel er makkelijk kan manoeuvreren en dat ze medewerkers ondersteunen als de combinatie werk en privé even niet zo soepel loopt. "Ons werk bestaat voor een groot deel uit

luisteren, kijken, aanbevelingen doen en praktische zaken regelen. Daarvoor gaan we geregeld bij elkaar te rade, want als het wiel al is uitgevonden, doe je dat natuurlijk niet nog een keer." Toen de Mexicaanse griep zich aandienende, bijvoorbeeld, ontving Bert van zijn kenniskringcollega haar protocol. "Daaruit haalde ik drie concrete tips die me bij de voorbereiding en uitvoering van de vaccinatie hebben geholpen."

Kenniskring Arbo

"Onze functies zijn: preventiemedewerkers, arboadviseurs, arboverpleegkundigen", aldus Bert van Huizen, arboverpleegkundige bij Zorgcombinatie Nieuwe Maas in Vlaardingen. "Voor een groot deel overlappen onze werkzaamheden, hoewel verpleegkundigen bijvoorbeeld als enigen mogen vaccineren." Deze kenniskring is twee keer bij elkaar geweest en ziet elkaar weer in juni. "Dan bespreken we de aspecten van ons werk: gaan we binnen de Zonnehuis Groep op dezelfde manier om met bijvoorbeeld de Meldingen Incidenten Patiëntenzorg?" Het meeste contact vindt echter plaats via e-mail. "Als we met een specifiek onderwerp aan de slag gaan, mailen we elkaar met de vraag of iemand daar al eerder actief mee is geweest. Hiermee streven we ernaar dat het rondom arbeidsomstandigheden binnen de gehele Zonnehuis Groep optimaal geregeld is. Wij willen zorgen voor de randvoorwaarden en training, waardoor iedereen op een prettige en gezonde manier zijn werk kan doen."

Wil je meer informatie en/of aan deze kenniskring deelnemen? Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl of zie www.zonnehuisweb.nl.

"We luisteren, kijken, doen aanbevelingen en regelen praktische zaken"

Kennis- en expertisecentra

Altijd een volle agenda

De zorg is een dynamische sector. Niet alleen door vakmatige ontwikkelingen, maar ook vanwege regelgeving en economische motieven. De managers van de behandelcentra binnen de Zonnehuis Groep zijn verantwoordelijk voor het inhoudelijk en economische reilen en zeilen binnen die centra. Hun kenniskring ervaren ze als een waardevol netwerk.



Het kennis- en behandelcentrum ouderen van de Zonnehuisgroep Amstelveen treedt op tijdens een nieuwsjaarsreceptie. PRET is het serviceconcept van de stichting en staat voor Professioneel, Respect, Elkaar blij maken en Toewijding.

De naam van een behandelcentrum binnen de Zonnehuis Groep kan per vestiging verschillen, maar het betreft de afdelingen waar de behandelaars werkzaam zijn. De managers van deze afdelingen vormen samen de Kenniskring Kennis- en expertisecentra. Hans van Willenswaard, manager kennis- en behandelcentrum bij Zonnehuisgroep Amstelland in Amstelveen, schetst een overzicht van de onderwerpen die het afgelopen jaar de revue passeerden:

- de verschillende bestaansvormen van kennis- en behandelcentra ("Het

centrum kan onderdeel uitmaken van de zorgorganisatie, maar kan bijvoorbeeld ook als een zelfstandige BV functioneren"),

- eerstelijns werkzaamheden ("Hoe organiseer je dit: praktisch en financieel"),
- afsluiten van contracten met externe behandelaars ("Waar moet je op letten? Hoe instrueer je hen?")
- interne organisatie ("Vallen we rechtstreeks onder het bestuur of niet? Houden we de organisatie plat of werkt het beter met disciplinehoof-

den en/of beleidsmedewerkers?"),

- bijzondere ontwikkelingen op regionaal niveau ("Bijvoorbeeld: in Dordrecht koopt het ziekenhuis een deel van de bedden capaciteit: welke gevolgen heeft dit?"),
- dementiezorg ("We zijn bij Ideon geweest voor een rondleiding"),
- ouder wordende medewerkers ("Welke kansen biedt dit?").

De trend is dat de behandelcentra op eigen benen staan, overigens zonder geheel los te komen van de organisaties binnen de Zonnehuis Groep. "In Amstelveen hebben we een eigen budget met eigen verantwoordelijkheden. Dat is nu geheel afgestemd op de ZorgZwaartePakketten." Hans schetst dat in Amstelveen ook de persoonlijke hulpmiddelen binnen hun werkterrein vallen, terwijl dat binnen een andere Zonnehuis Groep-organisatie wellicht niet het geval is. "Elke stichting maakt daarin zijn keuzes." Het uitwisselen ervaringen leidt tot bredere inzichten en nieuwe ideeën, waarmee de managers hun voordeel doen.

Kenniskring Kennis- en expertisecentra

Sinds de eerste netwerkdag in mei 2008 ontmoeten de leden van deze kenniskring elkaar twee keer per jaar. Een volle agenda vinden ze belangrijk en dus stellen de leden voor het einde van elke bijeenkomst de agenda voor de volgende bijeenkomst al vast, overigens zonder actuele ontwikkelingen buiten te sluiten. Tussen de vergaderingen door is er geregeld e-mail contact en weten de leden elkaar te vinden bij prangende kwesties in het dagelijks werk. De faciliteiten van het Zonnehuisweb gebruiken ze hiervoor meestal niet – de persoonlijke e-mail adressen voldoen. Het deelnemen aan de kenniskring kost tijd, maar de meerwaarde is er duidelijk: ervaringen uitwisselen, van elkaar leren, een vertrouwd netwerk opbouwen waar je ook met gevoelige vragen terecht kunt, elkaar inspireren en het blikveld verbreden. Het deel uitmaken van de Zonnehuis Groep vormt hierbij een sfeer van vertrouwen, gelijkheid en gezamenlijkheid. Meer informatie: netwerken@zonnehuisgroep.nl en www.zonnehuisweb.nl.



Zeg eens eerlijk, zonder naar de rest van deze pagina te kijken: welk specialisme gaat achter deze beelden schuil?

Finance en Control

Over struisvogels en giraffen

De Kenniskring Finance en Control is gestructureerd en doelgericht – dat zit hen in het bloed. Tijdens de Kennisnetwerkdag werken ze tegelijkertijd aan hun imago en presenteren ze een staaltje van hun andere specialiteit: out-of-the-box denken. Aan metaforen geen gebrek; stuk voor stuk weldoordacht en raak.

Na een middag reflectie, terugkijken en vooruitblikken presenteert de Kenniskring Finance en Control zich tijdens de Kennisnetwerkdag met een volbeplakt flip-overvel. De beeldkeuze wordt geacht een bijdrage te leveren aan een beter passend imago. "Bij finance en control denken mensen: 'Ha, daar heb je de financiële jongens en meisjes', maar we voelen ons verantwoordelijk voor zoveel meer dan geld en cijfers", aldus Ferry van Dorst, manager bedrijfsvoering bij Zorgcombinatie Nieuwe Maas in Vlaardingen.

Vakantie vieren

Centraal staat een heerlijke foto van een zeiljacht op volle zee met als kop 'Vakantie vieren op 3 manieren'. Zijn dit de kenniskringleden op vakantie? "Nee", lacht Ferry, "Het is een metafoor voor control: we stellen doelen en zetten de koers uit. Wind en zeestromen representeren de elementen waaraan je als zorgorganisatie onderhevig bent, de externe invloeden. Het is mede aan ons te kijken hoe je de juiste koers kunt houden." Daar ligt de beeldspraak van de '3 manieren': "We bekijken eerst alle mogelijkheden en leggen de organisatie vervolgens een aantal alternatieven voor met voors en tegens." Is het werk gedaan en volgt de boot weer de juiste koers, dan kan de afdeling control genieten van het mooie uitzicht en zich verheugen op de volgende haven. "Bij wijze van spreken dan, hè." Want achteroverleunen is er niet echt bij.

Clïent centraal

Ook wat cijfers en koersen uitzetten betreft, staat de cliënt centraal, benadrukt Ferry. "Dat is immers waar we vanuit de Zonnehuis Groep voor staan, hospitality. Bovendien bepaalt de wet- en regelgeving inmiddels ook veel op dit

vlak: we zijn bijvoorbeeld verplicht aan de cliënt te vragen waar zijn zorgbehoeften en verlangens liggen, wat dan in een zorgleefplan vastgelegd wordt. Deze procedures en die zorgleefplannen vormen mede de sleutel om de organisatie te sturen, cliëntgericht en vanuit de hospitality-normen en -waarden. Want om aan de wensen van de cliënt te kunnen voldoen, moet het ook met de financiën geregeld zijn."

Struisvogels en giraffen

Op de flip-over prijkt een struisvogel met zijn kop in het zand. "Die staat daar bij gebrek aan beter", verontschuldigt Ferry zich. "We waren op zoek naar een foto van een giraffe, maar die was niet voorhanden." Met de giraffe identificeren de kenniskringleden zich namelijk. Zij moeten toch een beetje afstand houden, een helikopterview/giraffeview hebben, om alle aspecten goed te overzien. Niet de details, overigens, maar de grote lijnen. "Bovendien steken we met onze ideeën geregeld onze nek uit", vult Ferry aan. Om tot goede inzichten en ideeën te komen, is het handig als finance- en controlspecialisten ook de gebaande paden verlaten.

Out-of-the-box

"Over het algemeen redeneren wij meer van buiten naar binnen, dan vanuit de organisatie naar buiten gericht", verklaart Ferry. Daarbij kijken hij en zijn collega's ook geregeld naar andere branches, inclusief het bedrijfsleven. "We willen weten welke kansen en bedreigingen er zijn en op ons af komen. Vervolgens moeten we creatief en inventief zijn om de kansen te benutten en bedreigingen het hoofd te bieden." En zo blijkt finance en control veel meer te zijn dan facts & figures.

"Om aan de wensen van de cliënt te kunnen voldoen, moet het ook met de financiën geregeld zijn"

Patiënt centraal

Kenniskring Finance en Control

Finance en control zijn niet aan elkaar gelijk. Ze vullen elkaar wel goed aan en het is dan ook logisch dat ze binnen één kenniskring vertegenwoordigd zijn. Maar dat zou best eens kunnen veranderen, voorspelt Ferry van Dorst, manager bedrijfsvoering bij Zorgcombinatie Nieuwe Maas in Vlaardingen. "In het bedrijfsleven worden finance en control veelal al gezien als gescheiden disciplines. Ook binnen de Zonnehuis Groep heeft ieder voor een groot deel andere taken en werkwijzen, hoewel de twee disciplines nog wel stevig met elkaar verweven zijn." Binnen de kenniskring zijn alle Zonnehuis Groep-stichtingen vertegenwoordigd, zowel met een finance- als een control-specialist. "We weten elkaar binnen de Zonnehuis Groep steeds beter te vinden. Bovendien pakken we ook in werkgroepen bepaalde zaken aan, bijvoorbeeld waar het de financiën en sturing van de medische afdeling betreft, of de kritieke succesfactoren van de zorgafdelingen. De opgedane kennis delen we uiteraard binnen de gehele kenniskring."

Kennismaken met de Kenniskring Finance en Control? netwerken@zonnehuisgroep.nl en www.zonnehuisweb.nl.



Informatiemanagement

Met minder geld meer doen



Informatiemanagers, technici en gebruikers: samen vormen ze de Kenniskring Informatiemanagement. Achteraan in het midden staat Albert Bouwmeester.

Computers en computersystemen zijn ook binnen de zorg in toenemende mate belangrijk. Uitgangspunt bij die systemen is dat ze op korte en lange termijn bijdragen aan de organisatiedoelstellingen en dat ze het de gebruiker makkelijk maken. In de idee-, ontwikkel- of de selectiefase van nieuwe systemen is het daarom belangrijk dat de uiteindelijke gebruikers meedenken. Informatiemanagers verzamelen hun eisen en wensen, en stemmen dit af met de systeembouwers.

“Informatiemanagement vormt als het ware de brug tussen de eindgebruikers en de technici”, licht Albert Bouwmeester, informatiemanager bij Zorggroep Apeldoorn en omstreken, toe. “Maar voordat

het gaat over het kopen of aanpassen van systemen, staan we stil bij de vraag welk doel de systemen hebben binnen de organisatie. Hierin hebben we een adviserende rol naar het bestuur.”

De juiste strategie

Het laten maken van computersystemen en/of het afstemmen van bestaande systemen op de eigen situatie kost veel geld, net zoals het onderhoud. Albert: “Het is daarom ook onze taak om te kijken wat we binnen de financiële mogelijkheden op korte en lange termijn kunnen realiseren. Ook over deze strategie bepaling overleggen we met het bestuur.” Dit heeft een directe relatie met het eisen- en wensenlijstje van de gebruikers. “Op basis van die strategie, de financiële ruimte en de beschikbare personele capaciteit maken we gezamenlijk keuzes: wat doen we wel en niet, wat heeft prioriteit en zijn er nog alternatieven.” Zo zijn informatiemanagers ook architecten: ze inventariseren de eisen en wensen van de gebruikers, maken een gedetailleerde weergave van het eindproduct en laten het bouwen over aan de technici, waarbij ze het bouwproces in de gaten houden en met de eindgebruikers het resultaat testen.

“Informatiemanagers zijn architecten”

Kenniskring Informatiemanagement

Deze kenniskring bestond vooral uit informatiemanagers en automatiseerders. Een nogal technisch georiënteerd gezelschap, vertelt Albert Bouwmeester, informatiemanager bij Zorggroep Apeldoorn en omstreken. Tijdens de Kennisnetwerkdag op 4 februari schoof ook een aantal gebruikers aan. Dat bleek erg prettig: zij vertelden aan welke informatie ze behoefte hebben om hun organisatie te kunnen sturen en informatiemanagers gaven aan welke mogelijkheden daarvoor bestaan. Zo ontspan zich een geanimeerd gesprek, gebogen over complexe tekeningen: de informatiearchitectuur. De gebruikers sluiten zich bij de Kenniskring Informatiemanagement aan en dat is een positieve ontwikkeling, vertelt Albert. “Hierdoor zullen we elkaar beter weten te vinden. Informatiemanagement mag namelijk nog wel wat doen aan zijn bekendheid. Nog niet alle hoofden en managers weten wat wij doen, dat er een langere termijnvisie is en dat er budgetten zijn. Meer bekendheid en samenwerking helpt voorkomen dat er van lieverlee allemaal losse producten en toepassingen ontstaan zonder samenhang.” De kenniskring wil kijken naar mogelijkheden om binnen de Zonnehuis Groep gezamenlijke projecten te starten. “De opslag van gegevens, bijvoorbeeld. Dat is nu nog niet het geval, maar maakt het zeker mogelijk om meer te doen met minder geld.”

Wil je meer weten? Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl of ga naar www.zonnehuisweb.nl.

Communicatie

'What's in it for me?'

Communiceren doen we allemaal. De communicatieprofessionals binnen de Zonnehuis Groep hebben er hun vak van gemaakt. Het meest opvallend zijn wellicht de resulterende brochures, bijeenkomsten en posters. Meer achter de schermen richten ze zich ook op communicatieprocessen. Bijvoorbeeld: hoe ervaren cliënten en hun familie de zorgevaluatiegesprekken? Wat is nodig om ervoor te zorgen dat de medewerkers van twee fuserende organisaties zich thuis voelen in de nieuwe situatie?



De Kenniskring Communicatie laat van zich horen. Jenny Luppens staat in het midden.

Met deze laatste vraag heeft Jenny Luppens te maken. Zij werkt als communicatieadviseur bij Zonnehuisgroep Noord, de organisatie die in 2009 ontstond uit een fusie tussen Zorggroep Fivelland (Appingedam) en Woonzorgcentra Westerkwartier (Zuidhorn). "Om te weten wat er leeft, heb ik geregeld gesprekken met collega's dwars door de organisatie heen. We inspireren elkaar en ik krijg er energie van." Ook houdt Jenny contact met cliënten. "Zomaar op de gang, in de lift, tijdens een interview, pretest of onderzoek. Van elkaar leren, delen, daar gaat het ook dan om. Vaak zijn het die 'kleine' dingen die het verschil maken: een woord, een gebaar, een lach."

Toeren

Vorig voorjaar belde Daniëlle Swart van het bestuursbureau in Bilthoven. "Ze vroeg of ik wilde deelnemen aan

de kenniskring van communicatieadviseurs", vertelt Jenny. "Als eerste dacht ik: waar haal ik die tijd vandaan? Zomaar een dag van mijn volgeplande dagen afsnoepen? Dat kan niet." Toch kriebelde het. "Sparren' met vakgenoten is wel belangrijk. Bijblijven in de ontwikkelingen binnen mijn vakgebied is noodzakelijk en kennis delen helpt daarbij. Maar ik dacht ook: 'What's in it for me?', is deze kenniskring de tijdsinvestering waard?" Ze nodigde Daniëlle uit om langs te komen. En op een vrije dag toerden ze samen langs de woonzorglocaties van Zonnehuisgroep Noord, over smalle slingerweggetjes door het weidse Hogeland, langs koolzaadvelden en wierdendorpjes. "We vonden het allebei prachtig. Het voelde goed om onze initiatieven te laten zien en het was zeer waardevol om te horen hoe het elders gaat."

Kenniskring Communicatie

"Samen met mijn collega Petra Luider heb ik de netwerkdag van 4 februari bijgewoond en de communicatieadviseurs van de andere zorgbedrijven ontmoet", vertelt Jenny Luppens, communicatieadviseur bij Zonnehuisgroep Noord. "Het voelde vanaf het eerste moment goed. Iedereen wil graag zijn kennis delen. We hebben afgesproken dat we elkaar een keer per jaar zien op een interessante locatie binnen de eigen organisaties. Die dag gaan we ook een case bespreken waar iedereen wat van kan opsteken. Verder hebben we elkaar beloofd om het Zonnehuisweb op te gaan om te 'sparren'. Ik ben heel benieuwd welke inspiratie ons dit jaar probeert te bereiken!"

Wil je meer weten?

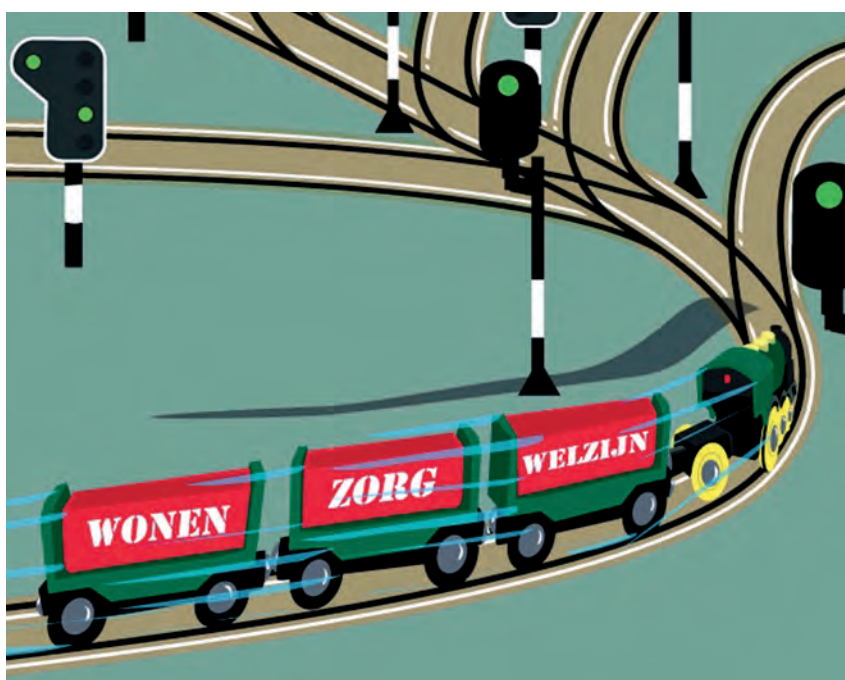
Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl
of zie www.zonnehuisweb.nl.

"Bijblijven is noodzakelijk en kennis delen helpt daarbij"

Kleinschalig georiënteerde zorg

“Soms moet het sein tijdelijk op rood”

De trein van kleinschalig georiënteerde zorg dendert in volle vaart door de Zonnehuis Groep. Een positief gegeven, mits de trein af en toe stilstaat bij de juiste stations om te kijken of de route naar het beoogde eindstation nog klopt. De kenniskringleden ondersteunen elkaar hierbij en zien voor de kenniskring ook een adviserende rol binnen de Zonnehuis Groep.



Alle seinen voor de trein van kleinschalig georiënteerde zorg lijken op groen te staan. Maar is dat wel zo? Waar zitten de keuzes in het ontwikkelspoor? Wat is er bijvoorbeeld voor nodig om groot en klein duurzaam en toekomstbestendig met elkaar in lijn te brengen?

In alle fasen van kleinschalig georiënteerde zorg heeft de kenniskring zijn toegevoegde waarde al bewezen,

verklaart Frank Kodden, bestuurssecretaris/waarnemend bestuurder bij Zorgcombinatie Zwolle. “We wis-

selen ervaringen uit, leggen elkaar vraagstukken voor en zijn kritisch naar elkaar over gemaakte keuzes.” Daarbij ziet de kenniskring de implementatie van het kleinschaligheidconcept niet alleen als een huisvestingsvraagstuk, maar ook als een zorgvernieuwingvraagstuk en een cultuurvraagstuk met consequenties voor de hele bedrijfsvoering van de organisatie.

Gebruik elkaars wielen

De kenniskring wil voorkomen dat elke locatie alleen maar eigen wielen uitvindt. “Helaas hebben we als kenniskring geconcludeerd dat geslaagde voorbeelden geen garantie bieden voor het verder succesvol implementeren van kleinschalig wonen. Wij vinden dat de kennis binnen de Zonnehuis Groep nog onvoldoende wordt benut. Binnen de kenniskring bestaat nu de sfeer om elkaar kritisch te bevragen en om je kwetsbaar op te stellen. Hierdoor kunnen we leren van elkaars ervaringen en inzichten. Zo ontwikkelen we als kenniskring een brede expertise waarmee we binnen de Zonnehuis Groep meer dan nu het geval is, een adviesfunctie kunnen bekleden.” Daarbij zal het soms nodig zijn een sein tijdelijk op rood te zetten, om de vertaalslag van de gezamenlijke visie naar de praktijk consequent te bewaken: zijn we nog op weg naar het eindresultaat dat we samen hebben omschreven?

Kenniskring Kleinschalig georiënteerde zorg

De kenniskringleden streven ernaar drie of vier keer per jaar bij elkaar te komen. “Hoewel het moeilijk blijkt deze bijeenkomsten te plannen, overheerst de positieve ervaring”, aldus Frank Kodden, bestuurssecretaris/waarnemend bestuurder bij Zorgcombinatie Zwolle. “We ontmoeten elkaar meestal bij een locatie waar het concept van kleinschaligheid gebouwend en bedrijfsmatig is ingevoerd. We noemen dit onze ‘roadshow’; we laten elkaar zien wat er gebeurt en hebben een sfeer weten te creëren waarbinnen we heel veel kunnen bespreken.” Binnen de kenniskring zijn alle Zonnehuis Groep-organisaties vertegenwoordigd. Wil je meer informatie? Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl of ga naar www.zonnehuisweb.nl.

Kennismarktplaats

Vraaggestuurde oplossingen

Stel je voor: je komt in je werk steeds dezelfde situatie tegen en je wilt dit veranderen. Waar en hoe vind je snel een antwoord of oplossing? Een Zonnehuis Kennismarktplaats zou de aangewezen plek kunnen zijn. Dit idee ontstond spontaan tijdens de Kennisnetwerkdag.

Het oorspronkelijke idee was om over huisvesting te praten. Maar wat is 'huisvesting'? De mensen die voor dit thema hadden ingeschreven op de Kennisnetwerkdag bleken er verschillende ideeën bij te hebben. Daardoor liepen ook de verwachtingen rondom de bijeenkomst uiteen.

Disciplineoverstijgende vraag

Maar het gemêleerde gezelschap - bestuurders, managers, zorgverleners - bleef zoeken en wist elkaar toch te boeien. "We hebben zienswijzen en ideeën uitgewisseld over huisvesting. Bovendien bespraken we uitgebreid het fenomeen kenniskringen", vertelt Simone Toby, teammanager bij Zorgcombinatie Zwolle. "Daarbij kwamen we op een gegeven moment tot het inzicht dat een kenniskring een waardevol instrument is, maar dat een leegte onvervuld blijft. Want het uitwisselen van kennis en ervaring is nuttig, maar waar kunnen we direct terecht met een discipline- of locatieoverstijgende vraag?"

Huur een team in

Zo ontstond het idee van een Kennismarktplaats. "Een platform waar vraag en aanbod elkaar vinden", aldus Simone. Dit kan een jaarlijkse bijeenkomst zijn waar de leden van de Zonnehuis Groep elkaar hun innovaties of innovatieve ideeën tonen, of een Marktplaats-achtige omgeving op internet. Zo zou een scholingsvraag uit Zwolle ingevuld kunnen worden door een scholing die in Vlaarding is ontwikkeld. Daarnaast kunnen specialisten en/of afdelingen hun expertise aanbieden. "Misschien vraagt een probleem om een oplossing-op-maat en kun je als projectleider via de Kennismarktplaats de verschillende specialisten bij elkaar zoeken - of een compleet team inhuren." Dit kan leiden tot verrassende combinaties en mooie innovaties. "Je kunt natuurlijk ook gewoon ervaringen uitwisselen. Stel dat je een leerafdeling wilt opzetten, dan nodig je via de Kennismarktplaats mensen uit hun ervaringen met je te delen." Een simpel telefoontje of het toemailen van een plan van aanpak kan al erg waardevol zijn.



Achter deze presentatie gaat meer schuil dan je misschien zou denken.

Samenwerkingsprojecten

De Kennismarktplaats is een interessante uitkomst van de Kennisnetwerkdag. Vooralsnog lijkt het geen vervolg te krijgen binnen een kenniskring. "De suggestie kwam wel voort uit een gezamenlijke behoefte en in die zin geloven we er ook in", benadrukt Simone. "Eigenlijk maakt het proces dat tijdens de Kennisnetwerkdag plaatsvond al deel uit van zo'n Kennismarktplaats. Dus vraaggestuurde, kort- of langlopende samenwerkingsprojecten - en daarin is het een mooie aanvulling op de kenniskringen."

"Vraaggestuurde, kort- of langlopende samenwerkingsprojecten binnen de Zonnehuis Groep"

“Vooral bewogenheid, inspiratie en (ieders) traditie zijn de wortels van ons werken”, vertelt Marion Boelhouwer, geestelijk verzorger bij Zorggroep Apeldoorn en omstreken. “Je ziet dit terug in de tekening die we tijdens de Kennisnetwerkdag maakten. Die tekening staat voor ons boek dat in juni verschijnt, maar ook voor ons werk.”

De takken aan de rechterkant van de boom verbeelden het werk van geestelijke verzorging binnen het totaal van de organisatie: geestelijk verzorgers buigen zich over beleid, denken mee over wat goede zorg is en leren verzorgers en bestuurders zien en horen wat mensen werkelijk bezighoudt.

Zingeving in leven en werken

Aan de linkerkant groeien de boomtakken die direct betrekking hebben op cliënten – en vaak ook op medewerkers. “Cliënten die bij ons komen, zijn in de meeste gevallen hun huis kwijt. Dat kan hun stenen huis betreffen, maar ik doel vooral op het thuis, het eigene: hun dagelijkse routine, huiselijke rituelen, hun privacy ... mensen moeten van zoveel afscheid nemen. Zoals de boom laat zien, proberen we mensen weer thuis te brengen bij zichzelf en bij anderen, zoals familie, vrienden, en nu ook medebewoners en medewerkers. Daarbij proberen we hen weer in contact te brengen met hun eigen wortels. Dit alles valt onder ‘zingeving’. Niet alleen dat mensen letterlijk de zin van hun leven kunnen benoemen, maar vooral hun leven als zinvol kunnen ervaren.”

Wat voor huis willen we zijn?

In de boomkroon komen organisatie en mensen samen. “Identiteit, cultuur, normen en waarden ... zowel de organisatie als de mensen die er werken en wonen, hebben hiermee te maken. Als het goed is, vinden ze hier verbinding met elkaar waardoor een bewoner de leefstijl die hij gewend is, kan voortzetten. Voor de organisatie betekent dit dat je geregeld stilstaat

Boeken en meer

Tja ... wat zeg je dan? is de titel van het (werk)boek dat de Kenniskring Geestelijke Verzorging in juni uitbrengt. “We richten ons hiermee, en met de bijbehorende dvd en cursus, op de medewerkers die dagelijks cliënten verzorgen. We horen van hen dat ze vaak zo taakgericht bezig moeten zijn. Wij denken dat er ruimte is echt contact te maken met de mensen die je verzorgt en we verwachten dat meer aandacht hiervoor het werkplezier vergroot.”

‘k Zou zo graag een ketting rijgen is een boek met handreikingen om contact te leggen met mensen met dementie. “Het is ontstaan uit ons enthousiasme over het boek Full Circle van de Canadezen Kevin Kirkland en Howard McIlveen. We hebben het naar de Nederlandse situatie vertaald en veel collega’s binnen en buiten de Zonnehuis Groep maken er gebruik van – de tweede druk is in voorbereiding.”

“Je ervaart meer (werk)plezier als je echt contact maakt met mensen”

bij zaken als: zijn we nog voldoende een gemeenschap, of is het steeds meer ieder voor zich?”

Marion benadrukt dat het verschil vaak in kleine dingen zit. “Vraag het maar aan mensen – en aan jezelf: wat

is een goede manier om met elkaar om te gaan? Wanneer voel ik me goed in mijn vel en wat kan ik doen zodat de ander zich prettig voelt? De hele dag ga je met elkaar om; het is voor iedereen de moeite waard je bewust te zijn van wat je doet.”

Kenniskring Geestelijke verzorging

Al meer dan twintig jaar wisselen de geestelijk verzorgers binnen de Zonnehuis Groep ervaringen uit, de laatste jaren onder de vlag van de kenniskring. “We zijn een hechte groep”, vindt Marion Boelhouwer, geestelijk verzorger bij Zorggroep Apeldoorn en omstreken. “We zien elkaar vier keer per jaar en houden ook via e-mail contact. Uiteraard wisselen we informatie en ervaringen uit, maar het voornaamste is dat we elkaar steunen – de meesten van ons werken immers als enige geestelijk verzorger in een huis – en methoden ontwikkelen om medewerkers in hun werk verder te brengen waar het zingeving betreft.”

Marion laat weten dat de kenniskring toegankelijker wil worden via het Zonnehuisweb: “Het zou fantastisch zijn als we ook met andere kenniskringen informatie en ervaringen gaan uitwisselen. Bovendien biedt het Zonnehuisweb een extra mogelijkheid om ons te bereiken en te bevragen.”

Je bereikt de Kenniskring Geestelijke verzorging via netwerken@zonnehuisgroep.nl en www.zonnehuisweb.nl.

Vrijwilligersbeleid en coördinatie

Professionalisering

vrijwilligersbeleid is noodzaak

De druk op zorg in Nederland lijkt alleen maar toe te nemen. Dit kan ertoe leiden dat vrijwilligers steeds belangrijker worden om cliënten op alle vlakken van dienst te kunnen zijn. De Kenniskring Vrijwilligers zou graag alle vrijwilligerscoördinatoren binnen de Zonnehuis Groep in zich verenigen om de toekomst samen vorm te geven. “Een volwaardig, geprofessionaliseerd, vrijwilligersbeleid wordt meer en meer noodzaak.” Wassen, aankleden, koffie en thee schenken, helpen met eten ... het zijn allemaal taken van professionele medewerkers binnen de Zonnehuis Groep. “Maar in toenemende mate ondersteunen ook vrijwilligers hierbij”, vertelt Aukje van Essen, consulent vrijwilligerswerk bij Zorgcombinatie Zwolle.



Er is een toenemende vraag naar vrijwilligers en hun mogelijke takenpakket breidt zich uit.

Het vrijwilligersbeleid binnen de Zonnehuis Groep moet meer geprofessionaliseerd worden, is de stellige overtuiging van Aukje van Essen en Willy Hönebecke, werkzaam bij Zonnehuis Zuidhorn. De toenemende vraag naar vrijwilligers, het uitbreiden van hun mogelijke takenpakket, de toenemende wens om ook de inzet van vrijwilligers efficiënt, effectief en dus meetbaar te krijgen ... allemaal ontwikkelingen die om een professionele aanpak en een geïntegreerd beleid vragen, zodat cliënten en beroepskrachten daadwerkelijk voordeel hebben van de inzet van vrijwilligers.

Waardering, waardering

Het vraagt steeds meer energie, aandacht en creativiteit om vrijwilligers te vinden en te binden, weet Willy uit ervaring. “Ze zijn kritisch, de keus is enorm en hun tijd

“Ook de inzet van vrijwilligers moet meetbaar zijn”

beperkt. Ze willen flexibiliteit, uitdaging en kortdurende klussen. We zullen moeten aansluiten bij de motivatie van elke vrijwilliger en onze waardering duidelijk laten blijken.” Want dat is een belangrijke beloning.

Kenniskring Vrijwilligers

De Kenniskring Vrijwilligers heeft nog geen vaste bodem onder de voeten, zo schetsen Aukje van Essen en Willy Hönebecke. “We zijn een paar keer bij elkaar geweest, maar steeds in wisselende samenstelling”, schetst Aukje. Tijdens die bijeenkomsten bleek ook dat sommigen meer op beleidsmatig vlak met vrijwilligers bezig zijn en anderen meer met de uitvoering van het werk. Een en ander heeft nog niet geleid tot concrete resultaten of plannen. Aukje en Willy hopen dat hierin verandering komt, om binnen de Zonnehuis Groep te komen tot een verdere professionalisering van het vrijwilligersbeleid. Ook waar het de uitvoering betreft kunnen stappen gemaakt worden, bijvoorbeeld in een eigen Kenniskring Activiteitenbegeleiding. “De bijeenkomsten zijn tot nu toe altijd positief geweest, maar kosten ook tijd en energie. We hopen dat de Zonnehuis Groep ondersteuning kan geven bij de verdere opstart en dat de commitment groot genoeg is om de Kenniskring Vrijwilligers verder uit te bouwen en tot een succes te maken.”

Belangstelling? Stuur een mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl of bezoek www.zonnehuisweb.nl.

Familieparticipatie

“Wat wil de familie en wat zijn onze verwachtingen?”

‘Familieparticipatie’ is echt zo’n containerbegrip waarin iedereen van alles onderbrengt. De Kenniskring Familieparticipatie richt zich vooral op de invulling binnen afdelingen – en alles wat daarbij komt kijken. Heb je met familieparticipatie te maken, sluit je dan aan bij deze nieuwe kenniskring.



Familieparticipatie kan betekenen: helpen bij de dagelijkse bezigheden.

Familieparticipatie kan betrekking hebben op de overweging of het vanuit praktisch oogpunt nodig is dat de familie bijdraagt aan de zorg voor de cliënt. Een deel van de uitvoering van de praktische zorg komt dan bij de

familie te liggen. Familieparticipatie kan ook gaan over het vergaren van

“Neem de verantwoordelijkheid om de zorg zo goed mogelijk op de individuele cliënt af te stemmen”

informatie en inzichten in de emotionele en sociale behoefte van een cliënt. Uitgangspunt is dan dat je behalve met de cliënt ook een relatie aangaat met het hele cliëntsysteem, familie en overige mantelzorg. Als verzorgende neem je dan meer een regierol. Volgens Albert Geven, trainer on the job bij Zonnehuisgroep Amstelland in Amstelveen, omvat het concept familieparticipatie beide invullingen, “en alles wat ertussen zit”.

Wat zijn de verwachtingen?

In de praktijk merk je dat niet ieder familielid even betrokken is – of lijkt. Daar kunnen vele redenen voor zijn en we moeten er geen oordeel aan verbinden. Het betekent wel dat het erg belangrijk is bij de intake wederzijdse verwachtingen uit te spreken. Albert: “Hoe zien de cliënt en de familie het graag? Waar vind je elkaar als professional/deskundige en familie/ervaringsdeskundigen? Welke mogelijkheden zijn er en welke verwachtingen heb je als afdeling? Voorkom teleurstellingen en bespreek het.” Hoe dit in de praktijk verloopt is een belangrijk gespreksonderwerp binnen de kenniskring.

Kenniskring Familieparticipatie

Deze kenniskring kwam tijdens de Kennisnetwerkdag voor het eerst bij elkaar. “Een aantal mensen had via e-mail en het Zonnehuisweb al contact en op 4 februari schoven ook nieuwe mensen aan”, vertelt Albert Geven, trainer on the job bij Zonnehuisgroep Amstelland in Amstelveen. “Al pratende hebben we besloten dat we ons gaan richten op familieparticipatie binnen de afdeling. Er zijn al voldoende beleidsstukken; we willen ervaringen uitwisselen over de familieparticipatie in de praktijk.” Een concrete invulling staat nog niet vast, maar Albert zal in ieder geval via het Zonnehuisweb zijn eigen ervaringen verspreiden. “Het streven is dat anderen dat ook gaan doen. Dan kunnen we leren van elkaar, elkaar ook kritisch bevragen over de achterliggende redenen van een specifieke aanpak en/of elkaar vragen mee te denken bij problemen.” Zo ontstaat er een onderlinge verkenningstocht waarbij de leden buiten hun eigen instellingsgrenzen kijken en denken, en waarbij ze elkaars klankbord vormen.

Wil je meer informatie of je aansluiten? Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl of zie www.zonnehuisweb.nl.

Beleid en Kwaliteit

Breder en dieper

Beleid en kwaliteit – dit betreft veel aspecten binnen de Zonnehuis Groep en er zijn veel mensen vanuit verschillende disciplines bij betrokken. Dat blijkt ook tijdens de Kennisnetwerkdag. De intentie is er om de kenniskring verder te verbreden en te verdiepen, waardoor hij voor meer mensen interessant wordt. Ook voor jou?



De DBC revalidatie en eerstelijnszorg vormen het onderwerp van de eerste themabijeenkomst van de Kenniskring Beleid en Kwaliteit.

Tijdens de Kennisnetwerkdag zitten dertien mensen bij elkaar aan tafel. Vier van hen kennen elkaar van eerdere kenniskringbijeenkomsten. De andere negen schuiven voor het eerst aan. Een inventarisatie van elkaars deskundigheid en werkgebieden brengt een grote diversiteit naar voren: veiligheid, kwaliteitsmanagementsysteem, zorgprogramma's, audits, familieparticipatie, normen van verantwoorde zorg. Een dergelijke verscheidenheid komt ook naar voren in de behoeften. Ervaringen delen, kennis brengen of toch vooral kennis halen. Is er een mogelijkheid om iedereen tevreden te stellen?

“Levert de tijd en energie die ik erin stop mij voldoende op?”

De meerwaarde van een kenniskring

Dit is voor de aanwezigen de centrale vraag: levert de tijd en energie die ik erin stop mij voldoende op? Daarvoor kan geen kenniskring een garantie geven en tegelijkertijd hebben de kenniskringleden dit grotendeels zelf in de hand. Ook dat komt naar voren uit deze bijeenkomst. Want er zijn concrete afspraken gemaakt:

- de dertien aanwezigen houden via e-mail contact met elkaar. Hierdoor wordt nog duidelijker waar eenieder zich mee bezighoudt. Vragen legt deze groep aan elkaar voor en via ieders eigen netwerk wordt zo een nog grotere verscheidenheid aan expertise ontsloten;
- om dit op lange termijn te continueren is ook persoonlijk contact nodig: drie groepsleden organiseren een themabijeenkomst over de DBC revalidatie en eerstelijnszorg. Deze bijeenkomst staat open voor alle belangstellenden binnen de Zonnehuis Groep;
- deze en volgende bijeenkomsten hebben een maatschappelijk belang: door bijvoorbeeld Actiz of een zorgverzekeraar erbij uit te nodigen, kan de kenniskring een signaal afgeven of als adviesorgaan functioneren.

Met dank aan Petra van Werkhoven, bestuurssecretaris, Zonnehuisgroep Amstelland in Amstelveen.

Kenniskring Beleid en Kwaliteit

“We zijn met onze kenniskring vier keer bij elkaar geweest”, vertelt Petra van Werkhoven, bestuurssecretaris bij Zonnehuisgroep Amstelland in Amstelveen. “Dit waren waardevolle bijeenkomsten, maar het was elke keer moeilijk om een datum te plannen. Iedereen heeft nu eenmaal een drukke agenda en het is niet altijd mogelijk om voldoende tijd vrij te plannen voor zo'n overleg.” Toch hebben de bijeenkomsten voldoende opgeleverd om er een vervolg aan te geven. “Zeker. In het voorjaar komen we daarom bij elkaar om een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem te bespreken.” De kenniskring heeft zich tijdens de Kennisnetwerkdag uitgebreid van vier tot dertien mensen. “Ja, dat is een positieve ontwikkeling”, bevestigt Petra. “We kunnen er gezamenlijk een bloeiende kenniskring van maken met een breed aanbod aan onderwerpen, zodat weer meer mensen zich kunnen aansluiten.”

Is je interesse gewekt? Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl of zie www.zonnehuisweb.nl.

Zorgbemiddeling

Kruisbestuiving beleid en uitvoering

Wie zorgt nodig heeft, krijgt zorg. In grote lijnen is het in Nederland zo geregeld en de zorgbemiddelaars binnen de Zonnehuis Groep volgen deze lijnen. Maar er komen geregeld kinken in die kabel. Denk maar aan wachtlijsten en aan mensen die niet binnen de geschetste kaders vallen. De Kenniskring Zorgbemiddeling als netwerk van zorgbemiddelaars en als voelspriet voor hiaten in overheidsbeleid.



De Kenniskring Zorgbemiddeling is nog in oprichting. Links zit Janine Kloosterboer.

Kenniskring Zorgbemiddeling

Deze kenniskring is nog in oprichting. De bijeenkomst op 4 februari in Burgers' Bush was positief en vruchtbaar en de deelnemers kijken uit naar een vervolg. Janine Kloosterboer, consulent wonen, zorg en welzijn bij Zorgcombinatie Zwolle, is een van de deelnemers. "Wat we gaan doen en hoe, staat nog niet vast. Wie zich aansluit, kan dus direct ideeën inbrengen. Er gebeurt al heel veel in alle Zonnehuis-organisaties, maar we weten niet van elkaar wat we doen en met welk effect. Laten we van elkaar leren."

Mogelijke onderwerpen zijn: de inrichting van zorgbemiddeling per organisatie, casuïstiek en mogelijke hiaten in de regelgeving, omgaan met die regelgeving, omgaan met het Centrum Indicatiestelling Zorg en de Zorgkantoren, nieuwe ontwikkelingen. "Het zou fantastisch zijn als elke organisatie minimaal twee mensen afvaardigt: een die meer beleidsmatig bezig is en een die zich meer met de uitvoering bezighoudt. Dan komen we tot optimale kruisbestuiving van theorie en regels enerzijds en de praktijk anderzijds."

Meer informatie en/of direct aanmelden? Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl of zie www.zonnehuisweb.nl.

*"Wie zich aansluit,
kan direct ideeën inbrengen"*

Globaal omschreven staat 'zorgbemiddeling' voor de in-, uit- en doorstroom van cliënten, inclusief zaken als indicatiestelling en wachtlijstbeheer. Via wetgeving en vergoedingsystemen zijn een groot aantal zorgzaken vastgelegd. Maar niet alle cliënten passen hierbinnen en dus kent elke instelling ook een aanbod van cliënten waarvoor een oplossing op maat moet komen. Dergelijke casuïstiek raakt de cliënt, de zorgprofessionals en de organisatie. Juist hierom wil de kenniskring zowel beleidsmakers/managers als de mensen die de zorgbemiddeling praktisch uitvoeren, aan zich binden.

Elke organisatie binnen de Zonnehuis Groep heeft met deze materie te maken en vooralsnog is er geen onderlinge uitwisseling over hoe het eventueel anders, beter, efficiënter, effectiever kan – bezien vanuit de organisatie en de cliënt. Bovendien zou samenwerking kunnen leiden tot een inventarisatie van knelpunten – wederom bezien vanuit de organisatie en vanuit de cliënt. Aangezien de Zonnehuis Groep in heel Nederland vertegenwoordigd is, kunnen de Zonnehuis-organisaties samen een signalerings- en adviesfunctie vervullen naar de overheid. Dit sluit goed aan bij de oproep van Mark Janssen om de Zonnehuis Groep als betrouwbare en gezaghebbende deelnemer in het debat over de ontwikkelingen in de zorg te positioneren (zie voorwoord).

Met dank aan Janine Kloosterboer, consulent wonen, zorg en welzijn bij Zorgcombinatie Zwolle.

Dementie

Naar de beste dementiezorg

De zorg voor dementerenden binnen de Zonnehuis Groep kan beter – want het kan altijd beter. De Kenniskring Dementie is ervan overtuigd dat als de kennis en zorgproducten binnen de Zonnehuis Groep met elkaar gedeeld worden, er een interne zorgstandaard kan ontstaan. Een zorgstandaard om als medewerkers trots op te zijn – deze is immers gezamenlijk vormgegeven – en waarmee de Zonnehuis Groep-organisaties zich in hun regio kunnen onderscheiden.



Het Wonderboek, voorbeeld van een vernieuwend zorgproduct in de dementiezorg.

“Iedereen die met dementerende mensen werkt en iedereen die wil meedenken over het optimaliseren van de zorg voor deze groep, nodig ik uit om zich bij ons aan te sluiten.”
Barbera van der Schans, psycholoog bij Zorgcombinatie

Nieuwe Maas in Vlaardingen ziet de Kenniskring Dementie het liefst uitgroeien tot een Zonnehuis-breed platform over dementiezorg.

Troef in handen

De zorg voor mensen met dementie is volop in ontwikkeling. “Ik weet dat binnen de Zonnehuis Groep veel gebeurt. Maar wat precies, waar en met welk effect? Niemand heeft een totaaloverzicht.” Daar wil de kenniskring verandering in brengen. “Als Zonnehuis Groep hebben we een schat aan kennis en ervaring in huis, en we zijn allemaal betrokken bij het welzijn van onze cliënten. Hier ligt een enorme kans om elkaar te helpen de dementiezorg te optimaliseren.” Als eerste stap ziet Barbera het in kaart brengen van die kennis en ervaring. “Op de langere termijn kan dit leiden tot een unieke zorgstandaard waarmee we als Zonnehuis Groep een troef in handen hebben.”

“Ik nodig iedereen uit:

sluit je bij ons aan!”

Kenniskring Dementie

Anderhalf jaar geleden startte de Kenniskring Dementie. “Ook toen al wilden we zoveel mogelijk kennis over dementie en de zorg voor mensen met deze ziekte bundelen”, vertelt Barbera van der Schans, psycholoog bij Zorgcombinatie Nieuwe Maas in Vlaardingen. “Bovendien zagen we een kans om producten te ontwikkelen. We keken toen verder dan de Zonnehuis Groep en hieruit is Ideon ontstaan, het landelijke platform voor dementieprofessionals.” In eerste instantie was dit het einde van de Kenniskring Dementie. “Maar tijdens de Kennisnetwerkdag werd ons duidelijk dat we daarnaast gezamenlijk de dementiezorg binnen de Zonnehuis Groep kunnen verbeteren. Vooral wat betreft concurrentiegevoelige punten zullen sommigen dit liever delen met een Zonnehuis Groep-collega dan, via Ideon, met de rest van Nederland. Natuurlijk maken we daarnaast ook gebruik van Ideon en zullen we niet het wiel opnieuw uitvinden, maar het gaat er nu om dat we binnen de Zonnehuis Groep uitgaan van onze eigen kracht, onze eigen koers bepalen en de zorg verbeteren.”

De eerste stap is: in kaart brengen hoe de zorg voor mensen met dementie binnen de Zonnehuis Groep in zijn werk gaat. Alle informatie, suggesties en medewerking zijn welkom. Doet u mee? Mail naar netwerken@zonnehuisgroep.nl of ga naar www.zonnehuisweb.nl. Ideon vindt u op www.ideon-dementie.nl.

Overzicht Zonnehuis Groep-organisaties

Stichting Zonnehuisgroep Amstelland

Laan van de Helende Meesters 12

1186 AM Amstelveen

T (020) 545 17 17

I www.zhga.nl

- Verpleeghuis het Zonnehuis
- Woonzorgcentrum de Luwte
- Woonzorgcentrum 't Reijgersbosch
- Woonzorgcentrum Theresia
- Woon- en dienstencentrum Brahmshof
- Woon-, zorg- en dienstencentrum Menno Simons
- Zorgsteunpunt Middenhof
- Zorgsteunpunt Smeenklaan
- Zorgsteunpunt Coenen/Lydia

Stichting Zorggroep Apeldoorn en omstreken

Zuster Meyboomlaan 10

7334 DV Apeldoorn

T (055) 549 51 49

I www.zorggroepapeldoorn.nl

- Verpleeghuis Casa Bonita
- Verpleeg- en reactiveringscentrum Randerode
- Centrum voor zorg- en dienstverlening Mandala
- Verpleeg- en zorgcentrum Het Zonnehuis Beekbergen
- Woon- en zorgcentrum De Vier Dorpen

Stichting QuaRijn

Gansfortstraat 4

3961 CR Wijk bij Duurstede

T (0343) 45 94 60

I www.quarijn.nl

- Verpleeg- en zorgcentrum Het Zonnehuis (Doorn)
- Verpleeg- en zorgcentrum De Ridderhof (Amerongen)
- Woonzorgcentrum Beatrix (Doorn)
- Woonzorgcentrum Ewoud en Elisabeth Gasthuis (Wijk bij Duurstede)
- Woonzorgcentrum Bunninchem (Bunnik)
- Woonzorgcomplex De Schermerij (Leersum)
- Woonzorgcomplex Over het Spoor (Veenendaal)
- Woonzorgcomplex Hollandia Staete (Veenendaal)
- Woonzorgcomplex De Tabakshof (Elst)

Stichting Zorgcombinatie Nieuwe Maas

Dillenburgsingel 5

3136 EA Vlaardingen

T (010) 475 95 95

I www.nieuwemaas.nl

- Verpleeg- en reactiveringscentrum het Zonnehuis
- Zonnehuis Buurtzorg Vlaardingen
- Woonzorgcentrum Drieen-Huysen
- Woonhaven de Parkflat
- Woonhaven Adriaan Pauw
- Jongerenhuisvesting (in ontwikkeling)
- Woon-Zorgabonnement in aanleunwoningen Drieen-Huysen en meerdere complexen seniorenwoningen

Stichting Zonnehuisgroep Noord

Hoofdstraat 2a

9801 BW Zuidhorn

T (0594) 50 85 08

I www.zonnehuisgroepnoord.nl

- Verpleeghuis Het Zonnehuis in Zuidhorn
- Verpleeghuis Solwerd in Appingedam
- Verpleeghuis Wilhelmina Rustoord in Opende
- Woonzorgcentrum BetingeStaete in Delfzijl
- Woonzorgcentrum 't Olderloug in Slochteren
- Woonzorgcentrum De Wierde in Grijpskerk
- Woonzorgcentrum De Hoorn in Marum
- Woonzorgcentrum Gockingaheem in Noordbroek
- Woonzorgcentrum Hippolytushoes in Middelstum
- Woonzorgcentrum Luinburg in Bierum
- Woonzorgcentrum Menterne in Wagenborgen
- Woonzorgcentrum Ufkenshuis in Siddeburen
- Woonzorgcentrum Wiemersheerd in Loppersum
- Woonhaven Grootegast
- Woonhaven Leek
- Woonhaven Marum
- Woonhaven Zuidhorn
- Geriatriesch Adviescentrum Westerkwartier in Zuidhorn
- Serviceflat Eiberhof in Zuidhorn
- Zorgboerderij Schildmeer in Overschild
- Dagopvang Muntendam

Stichting Zorgcombinatie Zwolle

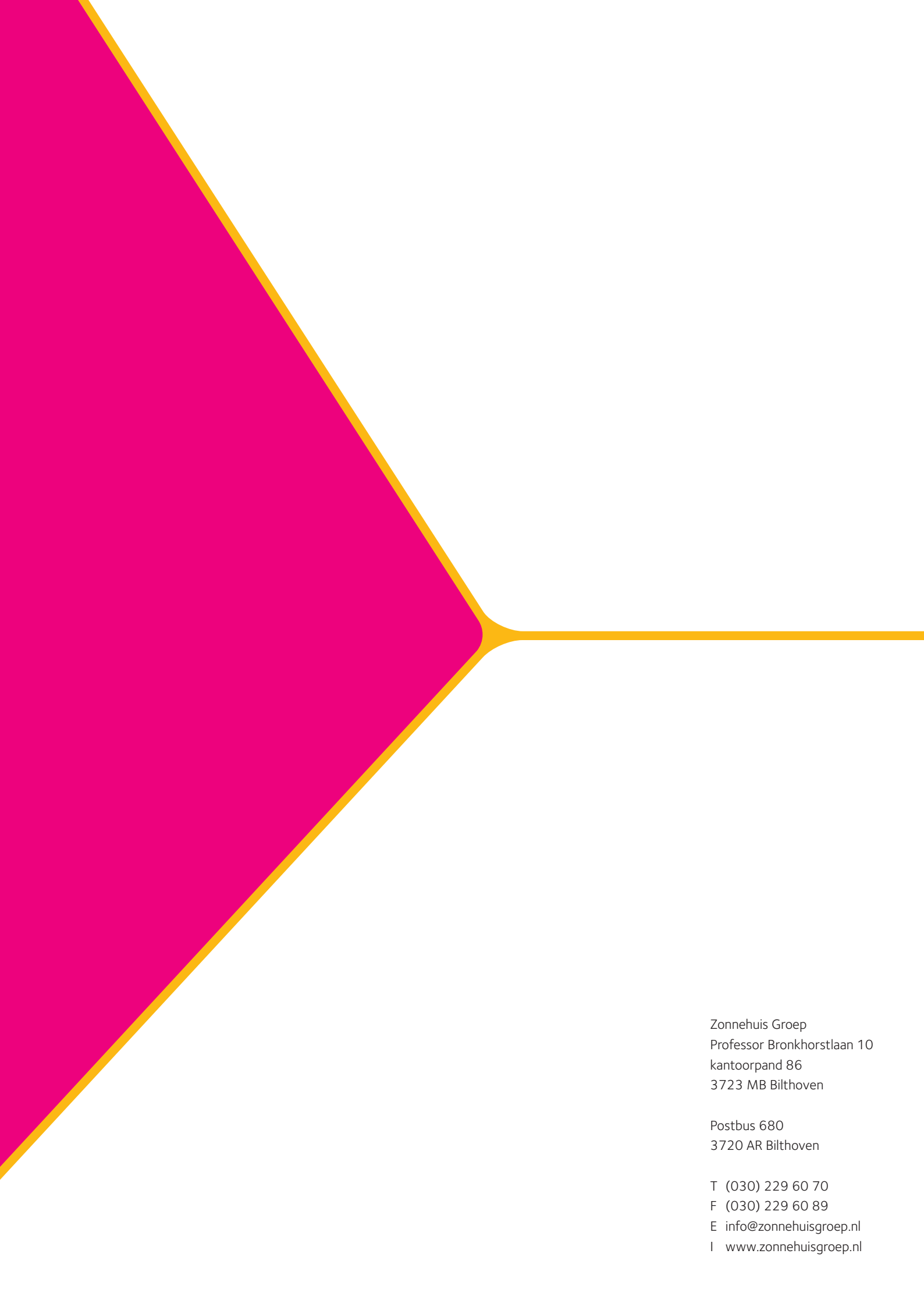
Nijenhuislaan 175

8043 WB Zwolle

T (038) 457 45 74

I www.zorgcombinatiezwolle.nl

- Zorg- en Servicecentrum Het Zonnehuis (Zwolle)
- Woonzorgcentrum De Hoekstee (Ommen)
- Woonzorgcentrum De Riethorst (Zwolle)
- Woonzorgcentrum De Esdoorn (Zwolle)
- Woonzorgcentrum De Molenhof (Zwolle)



Zonnehuis Groep
Professor Bronkhorstlaan 10
kantoorpand 86
3723 MB Bilthoven

Postbus 680
3720 AR Bilthoven

T (030) 229 60 70
F (030) 229 60 89
E info@zonnehuisgroep.nl
I www.zonnehuisgroep.nl