

In deze krant wordt het beleid van de J.P. van den Bent Stichting voor de komende jaren in grote lijnen neergezet. De tekst is gebaseerd op een aantal rondetafelgesprekken die in het najaar van 2000 met medewerkers en bestuursleden zijn gevoerd, op diverse besprekingen met de directie en op teksten die de leden van het locatieoverleg hebben geschreven tijdens een werkdag op 28 maart 2001.

Nieuwsblad van Morgen

Beleidskrant van de J.P. van den Bent Stichting

Doen waar de ander om vraagt.

Een organisatie is niets zonder mensen, maar staat of valt juist met deze mensen. De JP heeft 450 medewerkers. Het beleid is er mede op gericht om de medewerkers zo goed en plezierig mogelijk te laten werken. Dit is makkelijker gezegd dan gedaan. Wat is goed en plezierig? De JP heeft hierop het antwoord gevonden: elke medewerker gaat binnen nu en vijf jaar vraag- en klantgericht werken.

Dit geldt zowel voor het zittende personeel als voor de medewerkers die nog aange-steld worden. Door de hele JP is de standaard werkwijze:

eerst naar de vraag luisteren en daarna pas actie ondernemen. Want niemand wil toch iets doen, waar de ander niet om heeft gevraagd?

Draagvlak scheppen bij de medewerkers. Hoe doe je dat?

- De leidinggevende heeft een coachende, stimulerende rol en biedt ondersteuning aan de medewerkers.
- Informatie geven over persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden tijdens introductiedagen, functioneringsgesprekken en door onderwerpen te bespreken in JP Breed.
- Binnen de voorzieningen tijdens werk- en teambesprekingen regelmatig de kansen en mogelijkheden op de agenda zetten.
- Een cursusmap op elke voorziening leggen, waarin de opleidingsmogelijkheden en cursussen terug te vinden zijn.
- Vertegenwoordigers vanuit de voorzieningen nemen deel aan een projectgroep die het vraag- en klantgericht werken binnen de JP verder gaat ontwikkelen. De projectgroep evalueert met enige regelmaat hoe het vraag- en klantgericht werken binnen de woonvoorzieningen gestalte krijgt en brengt tekortkomingen in kaart.

Ondernemerschap, creativiteit en een dienstverlenende houding.

De samenleving wordt steeds complexer. Dit geldt in het bijzonder voor mensen met een handicap. De inspanning van de J.P. van den Bent Stichting (JP) moet er daarom op gericht zijn de positieve kanten van onze samenleving optimaal te benutten en de negatieve kanten te verminderen voor mensen met een handicap. Dit is een dynamisch proces, omdat onze maatschappij voortdurend in beweging is. Daarom zullen we onze dienstverlening hier permanent op moeten aanpassen.

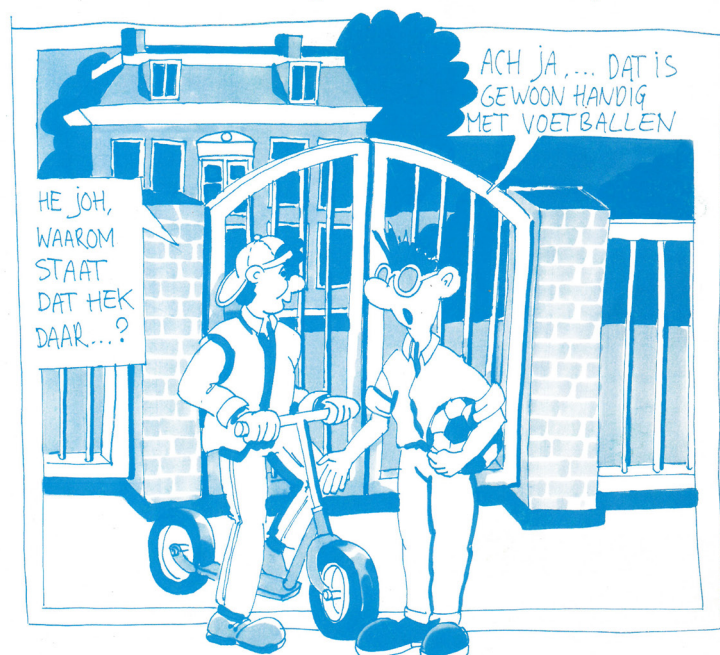
De cliënt neemt op een zo normaal mogelijke manier deel aan de samenleving. Hij dient ondersteund te worden bij het dragen van de eigen verantwoordelijkheid voor zijn keuzen m.b.t. wonen, werken en recreëren. Iedere cliënt maakt op deze wijze gebruik van de voorzieningen van de samenleving. Het betreft voorzieningen zoals iedereen die ter beschikking heeft op alle levensgebieden en in alle levensfasen. Zo maakt de cliënt dus gebruik van een eigen huisarts, huurt een eigen woning enz. Door hun handicap zijn mensen niet altijd in staat om op voor de maatschappij gebruikelijke wijze keuzes te maken. Wij moeten het mogelijk maken dat zij dat wel kunnen doen, want de keuzes van de cliënt bepalen de aard van de dienstverlening. Mensen met een handicap vragen specifieke steun bij het verwezenlijken van hun wensen, dromen en idealen. Hoogwaardige kwaliteit is daarbij vanzelfsprekend. Hier ligt de kerntaak van de JP. De medewerker van de JP moet daarom worden toe-

gerust om zijn steeds veranderende taak goed te kunnen uitvoeren op het gewenste kwaliteitsniveau. Dit vraagt om goede coaching en ondersteuning. Daarnaast zijn deskundigheidsbevordering, een goed werkklimaat en goede arbeidsvoorwaarden belangrijk. Motivatie, betrokkenheid, gedrevenheid en inspi-

ratie. Dat is wat wij vragen van de medewerkers. We zullen als JP de dienstverlening zo moeten organiseren dat er sprake is van een hoge mate van flexibiliteit. Basisvoorwaarde is een organisatiestructuur en -omvang die ons in staat stelt zaken goed af te stemmen, onderling te communiceren en met

elkaar samen te werken. Slagvaardig de wensen van de cliënt invullen vraagt om ondernemerschap, creativiteit en een dienstverlenende houding. Dit resulteert in tevreden cliënten en tevreden medewerkers. En daar gaan we hard aan werken, de komende jaren.

Woonvoorziening 't Harensveldje 1999



Uitdaging voor het personeel

Iedere vraag is weer anders. Elk antwoord dus ook.

"Wij kunnen u wel vertellen dat de mogelijkheden die de overheid en de stichting ons bieden, een geweldige uitdaging voor ons werk zijn." Dat hoor je regelmatig van medewerkers van de J.P. van den Bent Stichting over de koers die de stichting de komende jaren wil volgen.

Nieuwsgierig naar de betekenis van deze uitdaging, stapte ik woensdagochtend 28 maart 2001 in mijn auto. Wij hadden afgesproken bij de Agnietenberg, een landelijk gelegen boerderijrestaurant aan de rand van Zwolle. Ik kwam het restaurant binnen en werd hartelijk ontvangen door een vijftal begeleiders, allen werkzaam bij de J.P. van den Bent Stichting. Deze stichting stelt zich ten doel mensen met een verstandelijke handicap te begeleiden en te ondersteunen.

Meer inhoud

"Wat houdt die uitdaging in?" vraag ik aan de begeleiders.

"Doordat we uitgaan van de vraag van de cliënt, krijgen wij de mogelijkheid om op vele manieren hulp te verlenen. Iedere vraag is immers weer anders. Soms gaat het om na-schoolse opvang, een andere keer om extra hulp in de huishouding, om weekend-opvang of om andere vragen waarbij ouders onze hulp inroepen." "Het lijkt wel alsof mijn werk veel meer inhoud heeft gekregen", zegt begeleidster Dominique. "Vroeger was alles al geregeld. Nu ligt er veel minder vast, en probeer ik op verschillende manieren antwoord op een vraag te geven."

"Tegenwoordig hebben we ook een dienstencentrum", vult collega Maarten aan. "Daar worden bijvoorbeeld kookcursussen gegeven. Mensen kunnen er gewoon binnenlopen en een kijkje nemen. Ze kunnen er terecht met al hun vragen. Dat is allemaal heel laagdrempelig." **Goed luisteren** Theo: "Het is belangrijk dat je als begeleider goed kunt luisteren. Je moet kunnen meedenken met de mensen. Dat maakt het werk verrassend. Onze eigen structuur laten we daarmee voor een groot deel los. En dat is de uitdaging waar we nu voor staan."



Dienstverlening

Klantgericht werken is van levensbelang. Een kwestie van prioriteiten stellen. De zorgsector is al enige jaren behoorlijk in beweging. Op allerlei fronten doen zich veranderingen en ontwikkelingen voor die ongetwijfeld consequenties zullen hebben voor ons werk en voor de organisatie daarvan.

Denk aan de flexibilisering van de AWBZ, de scheiding van wonen en zorg, het toenemend aantal mensen dat gebruik maakt van het persoonsgebonden of het persoonsvolgend budget, de wachtlijstoperatie, de toenemende samenwerking (inclusief zorgkantoor) en concurrentie, klantenservice, mondigheid en zelfbewustheid, community care, van aanbodgericht naar vraag- en klantgerichtheid, zorg op maat. Dat zijn niet zo maar een paar losse kreten, maar signalen uit een wereld die snel aan het veranderen is.

Goede kwaliteit

Het is een belangrijke opgave voor de J.P. van den Bent Stichting om hier adequaat op in te spelen. De dienstverlening is onze 'core-business', de tevredenheid van de cliënten en goede kwaliteit van zorg zijn onze belangrijkste prioriteiten. En om die kwaliteit te kunnen blijven garanderen, zijn creativiteit, inlevingsvermogen, betrokkenheid en professionaliteit noodzakelijke voorwaarden. Dat geldt voor iedereen in de organisatie, van bestuurslid tot groepsleider, van huishoudelijk medewerker tot directeur. Onze klanten hebben recht op 100% inzet.

"Op het moment dat je contact hebt met een cliënt, praat je met je salaris."

Inspraak en besluitvorming:



Rijschoolhouder weigert verstandelijk gehandicapte.

In het normaal zo rustige dorpje Hattum is enige onrust ontstaan. Rijschool Het rustige vaarwater weigert namelijk rijles te geven aan een inwoner met een verstandelijke handicap uit dat dorp.

Omdat de vervoersmogelijkheden in deze regio erg slecht zijn, heeft deze inwoner samen met een aantal collega's het initiatief genomen om zelf met een klein busje te gaan rijden. Eén van hen heeft daarom een rijbewijs nodig. De rijschoolhouder heeft de man echter geweigerd. "Hij is verstandelijk gehandicapt en daarom verkeersveilig", zo stelt de rijschoolhouder.

De redactie van deze krant heeft een aantal mensen om commentaar gevraagd.

De directeur van een inrichting voor mensen met een verstandelijke handicap:

"Ik begrijp de rijschoolhouder volledig. Een bijzonder mens als deze cliënt met intra- en interpsychische beperkte vermogens, die niet gerelateerd kunnen worden met intermenselijke dus communicatieve vaardigheden, kan inderdaad geen rijbewijs halen. Wij moeten onze verant-

woordelijkheid nemen en ervoor zorgen dat deze bijzondere man geen gevaar wordt voor ons allen."

De persoonlijk begeleider van de cliënt:

"Ik ben heel verontwaardigd over deze botte weigering. De rijschoolhouder had zich serieus in deze aanvraag moeten verdiepen. Pas na een aantal lessen had hij vast kunnen stellen of het halen van het rijbewijs wel of niet mogelijk is."

De moeder:

"Ik had zo gehoopt dat mijn jongen zijn rijbewijs zou halen. Dit betekent heel veel voor hem. Ik ben er nu onzeker over. Zo'n rijschoolhouder zal toch ook wel weten wat hij zegt?"

De betreffende inwoner:

"Huh, die vent heeft het er helemaal niet met mij over gehad. Ik ga wel naar een ander."

De rijschoolhouder had niet verwacht dat zijn weigering zoveel commotie teweeg zou brengen. Voor verder commentaar was hij niet bereikbaar.

Visie JP achterhaald.

Tot grote ontsteltenis van een interne werkgroep is de visie van de J.P. van den Bent Stichting niet meer van deze tijd. De werkgroep is speciaal ingesteld om te bekijken of de visie nog past bij de huidige opvatting over de dienstverlening aan mensen met een verstandelijke handicap.

In de visie staat "waar mogelijk moeten mensen met een handicap in staat gesteld worden om zelf beslissingen te nemen voor de inrichting van hun eigen leven." De werkgroep valt over de

uitdrukking "waar mogelijk". Wie bepaalt dat? De JP soms? De werkgroep is van mening dat de mensen zelf in staat zijn om beslissingen te nemen. Het gaat om zelfbeschikking, en niet om betut-

teling. Daarom hier de bijgestelde tekst van de JP visie:

"Wij beschouwen iedere persoon als waardig en uniek, met het recht om zelf op eigen wijze invulling te geven aan zijn/haar leven. Vanwege deze erkenning van de eigenheid van de persoon moeten mensen in staat gesteld worden hun mogelijkheden te ontwikkelen en zelf in de gelegenheid gesteld worden op welke wijze zij aan onze samenleving willen deelnemen. Mensen met een handicap worden in staat gesteld om zelf beslissingen te nemen over de inrichting van hun eigen leven. Daarmee hebben mensen met een handicap hun eigen verantwoordelijkheid en hebben zij rechten én plichten."

Massale verkoop van voorzieningen?

Zorgaanbieders overwegen om de beschikbare financiële middelen alleen in te zetten voor het bieden van zorg. "Wanneer een cliënt ook huisvesting wil, dan kan hij naar de woningcorporatie stappen en daar zijn wensenlijstje op tafel leggen. Dan hou je het zuiver, en kunnen wij ons helemaal richten op waar wij het beste in zijn: het leveren van zorg op maat", zo stelt zorgaanbieder J.P. van den Bent.

Die zorg wordt steeds individueel geleverd. Het is echter niet alleen de verantwoordelijkheid van zorgaanbieders om klantgericht te werken, maar ook van andere instanties, waaronder woningbouwverenigingen. Uit ervaring blijkt overigens dat de corporaties heel goed in staat zijn om met hun aanbod aan te sluiten bij de woonwensen van de cliënt.

**Uw vraag ...
... onze zorg.**

Onderling Sterk is er duidelijk over.

Op 27 juni 1998 kwamen vertegenwoordigers van Onderling Sterk verenigingen uit Nederland bij elkaar. Samen spraken zij over wat belangrijk is voor mensen met een

verstandelijke handicap. Enkele citaten:

Beeldvorming

- Mensen met een verstandelijke handicap zijn niet zielig.
- Ieder mens heeft bepaalde talenten en beperkingen.
- Mensen met een handicap zijn niet allemaal hetzelfde, iedereen is anders.
- Probeer uit te leggen wat een verstandelijke handicap is (op wat voor manier dan ook).
- Probeer met mensen erover te praten.
- Accepteer elkaar zo als je bent!

Dak boven je hoofd

- Het maakt niet uit hoe je woont, als je maar zelf kan beslissen of kiezen.
- Je moet niet bang zijn om hulp te vragen.
- Je moet zelf kiezen met wie en met hoeveel mensen je woont.
- Je hoeft niet alles zelf te kunnen.
- Sociale contacten zijn belangrijk. Eenzaamheid is een probleem.

- We willen rustig wonen zodat we geen last hebben van medebewoners.
- Als je in een voorziening wilt (blijven) wonen, dan moet dat kunnen.

Kiezen, je eigen leven bepalen

- Mensen met een verstandelijke handicap moeten zelf hun leven bepalen.
- Alleen begeleiding krijgen als je er zelf om vraagt en jij bepaalt hoe vaak en door wie.
- Als je positief benaderd wordt, krijg je zelfvertrouwen.
- Van je eigen fouten kan je leren.
- Begeleiders moeten ook hun fouten kunnen toegeven.
- Ouders en begeleiding moeten je wel blijven steunen en accepteren zoals je bent.
- Om je eigen leven te kunnen bepalen, is met geld omgaan belangrijk.

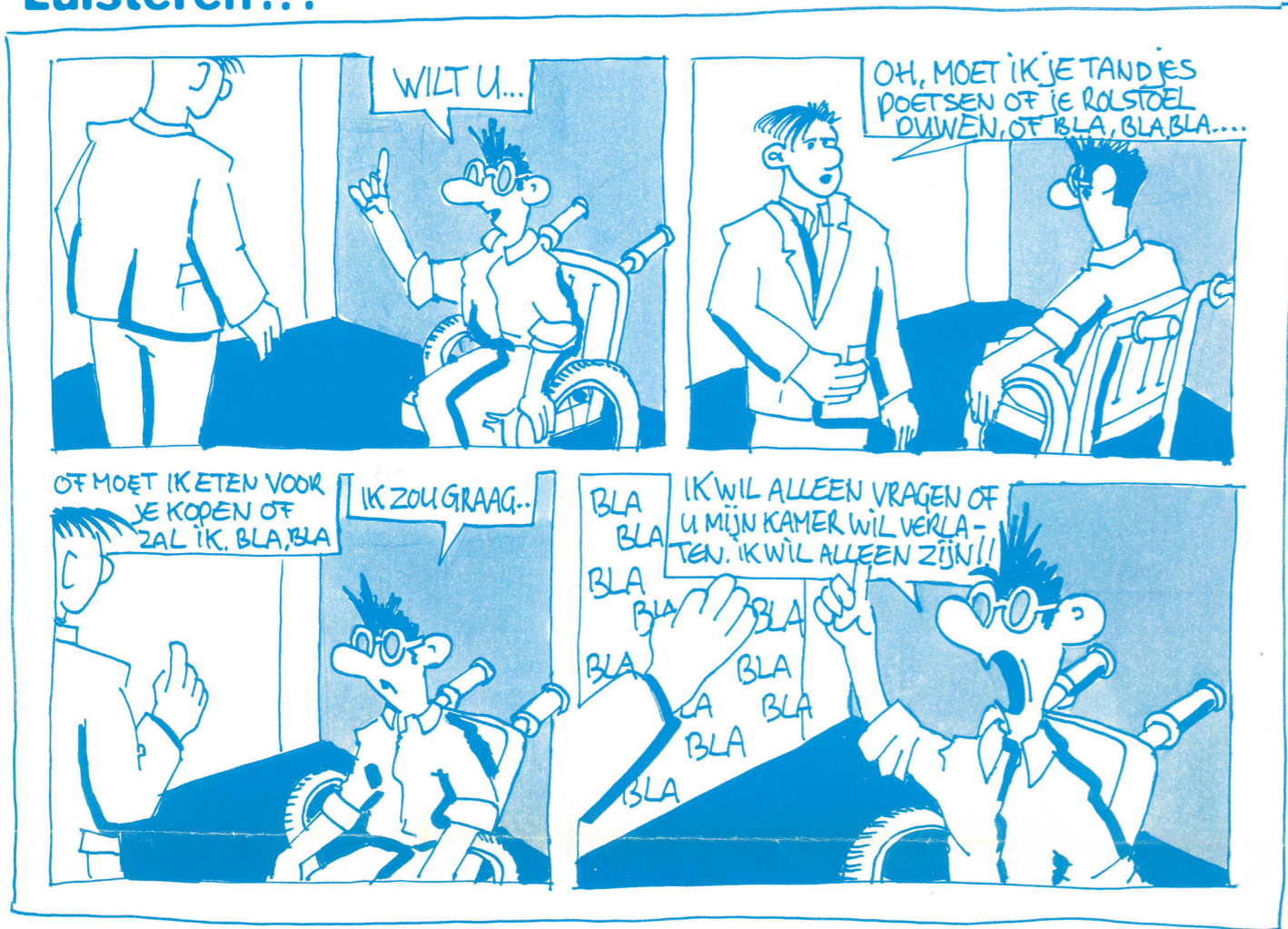
Onderling Sterk is de landelijke belangenvereniging voor mensen met een verstandelijke handicap.

(Zie voor een volledig overzicht de site van Onderling Sterk: www.fvo.nl/html/body_p7.htm).

Top 3 Blunders in de dienstverlening:

- 1 In onze woonvoorziening is plaats voor 25 mensen. Het is er reuze gezellig. Alle deuren staan altijd open en we doen alles samen. Je bent nooit alleen, dus kom bij ons wonen.**
- 2 Personeel wil graag rust in de weekenden. Daarom s.v.p. de bewoners ophalen op vrijdag tussen 17.00 en 19.00 uur. Retourneren op maandagochtend rond 09.00 uur op het dagverblijf.**
- 3 Voor een team dat niet met de tijd mee wil gaan, zoeken we een aantal bewoners die zelf geen keuzes kunnen maken. Bij voorkeur bewoners zonder eigenheid.**

Luisteren !?!



Wonen en wensen. Kleinschalig

en/of individueel wonen komt de laatste tijd steeds meer voor. Een groot deel van de cliënten weet wat ze wil. Er is echter ook een groep die niet weet wat er allemaal kan om hun wensen te vervullen. Zij kunnen zich niet goed voorstellen wat er eigenlijk allemaal mogelijk is.

Onderzoek

Een aantal jaren geleden is in een aantal voorzieningen van de J.P. van den Bent Stichting een woonwensenonderzoek uitgevoerd. Vragen daarbij waren: wil je alleen wonen, in een groep, met hoeveel personen, wil je een eigen kamer, hoe groot moet die zijn, douche/toilet, eigen voordeur, de ligging, onderlinge afstand, winkelcentrum, tuinen etc. Op diverse manieren is geprobeerd om voor de cliënten de mogelijkheden zo duidelijk mogelijk op een rijtje te zetten. Daarbij is bijvoorbeeld

gebruik gemaakt van beeldend materiaal. Ook zijn zoekjes gebracht bij mensen die al 'anders' wonen. De medewerkers hebben samen met de cliënten de vragenlijsten ingevuld. Er is zo een redelijk beeld ontstaan van ieders wens.

Te moeilijk

Voor sommige cliënten bleken de vragen te moeilijk. Daarom worden er nieuwe vragenlijsten gemaakt, onder andere met meer beeldend materiaal. Zo kunnen wensen met betrekking tot

wonen en begeleiding beter in kaart worden gebracht. Deze lijsten kunnen ook gebruikt worden bij (toekomstige) cliënten, die nog niet goed weten hoe zij eigenlijk zouden willen wonen en

welke begeleiding zij daarbij denken nodig te hebben. Aan de hand van deze informatie is het voor woningbouwverenigingen gemakkelijker om in te spelen op de woonwensen van de cliënt.



Top 10 Ergernissen over wonen in een grootschalige voorziening.

- 1 Kleine kamer
- 2 Geen privacy
- 3 Geen telefoon/internet aansluiting
- 4 Gemeenschappelijk douches en WC
- 5 Altijd lawaai van medebewoners
- 6 Niet gekozen voor huisgenoten
- 7 Iedereen loopt door de huiskamer
- 8 Bezoek ontvangen in je eigen kamer is onmogelijk
- 9 Wonen in een tehuis
- 10 Altijd rekening houden met anderen.

Samenwerking

"Zeg maar hoe u het hebben wilt."

Deventer – De J.P. van den Bent Stichting werkt steeds intensiever samen met vele woningbouwverenigingen, wooncorporaties en gemeenten. Vandaag een voorbeeld van hoe zo iets nu concreet gaat.

De heer T. Ponten, directeur van woningcorporatie Ons Genoegen, is van harte bereid uiteen te zetten waarom hij zo graag samenwerkt met de J.P. van den Bent Stichting. "De primaire doelstelling van Ons Genoegen is bouwen en verhuren aan de burgers in onze stad. Wij beschouwen de zogenaamde bijzondere doelgroepen – zoals mensen met een lichamelijke handicap, psychiatrische cliënten en mensen met een verstandelijke handicap - nadrukkelijk en in de eerste plaats als burger. En dat is niet alleen óns beleid, maar van alle corporaties", aldus Ponten.

Een praktijkvoorbeeld

Vanuit deze maatschappelijke verantwoordelijkheid nam bijvoorbeeld woningcorporatie Woonunie te Deventer in 1997 de stap richting woonvoorziening De Twickel in De Keizerslanden. Een voormalig wooncomplex voor ouderen te Colmschate stond leeg. Deze locatie kwam als geroepen voor woonvoorziening De Twickel. Een aantal cliënten had namelijk duidelijk gemaakt dat zij anders wilden gaan wonen, kleinschaliger en met een eigen woonruimte. Maar dan moesten er wel ondersteuningsmogelijkheden binnen handbereik zijn. Het wooncomplex voor ouderen kreeg daarmee een nieuwe functie: dienstencentrum voor mensen met een verstandelijke handicap.

Gevarieerd pakket

Inmiddels heeft de J.P. van den Bent Stichting relaties gelegd met diverse woningbouwverenigingen. Vanuit deze contacten wordt verder gesproken onder het motto 'zeg maar hoe u het hebben wilt'. De (toekomstige) cliënten van de Van den Bent

Stichting maken duidelijk welke woonwensen ze hebben. Dat levert een gevarieerd pakket van eisen op: tussenwoning, een appartement, apart wonen maar toch dicht bij elkaar, individueel wonen of in kleine groepjes van 3 à 4 personen. De woonwensen van de cliënten

worden voorgelegd aan de woningbouwvereniging die daar vervolgens met concrete aanbiedingen op reageert. "Het beleid van de woningbouwverenigingen is dat wij huurcontracten zoveel mogelijk zelf met de cliënten afsluiten", vertelt directeur Ponten, "waarbij de woning-

bouwvereniging zorg draagt voor het onderhoud van de woningen en de eventuele aanpassingen die noodzakelijk zijn. Iedere cliënt betaalt zelf de huur. De Van den Bent Stichting zorgt voor de begeleiding van de bewoners. Een uitstekende vorm van samenwerking dus." De J.P. van den Bent Stichting wil deze vorm van samenwerking met de woningbouwverenigingen waar gewenst of noodzakelijk ook uitbreiden.

Materiële voorzieningen

Scheiding van wonen en zorg

De koers wordt in rap tempo omgegooid.

De discussie over de scheiding van wonen en zorg gaat ook

niet voorbij aan de J.P. van den Bent Stichting. Uitgangspunt is dat we goed zijn in klantgerichte ondersteuning en dienstverlening, het beheren van woonlocaties is secundair.

De J.P. van den Bent Stichting heeft in haar statuten haar doel als volgt omschreven: 'De stichting heeft tot doel de oprichting en exploitatie van voorzieningen voor mensen met een handicap, alsmede de bevordering van al hetgeen - in de ruimste zin van het woord - in het belang moet worden geacht van de gehandicapte mens.' De laatste jaren is de zorg voor mensen met een handicap ten gevolge van maatschappelijke ontwikkelingen aan grote veranderingen onderhevig geweest. Vanuit het medische model, via het ontwikkelingsmodel spreken we nu van het ondersteuningsmodel. Van aanbodssturing zijn we in een rap tempo naar vraagsturing gegaan.

Voor de uitvoering heeft dit alles natuurlijk grote gevolgen. In woonwensenonderzoeken wordt duidelijk dat mensen graag kleinschalig willen wonen; gewoon in de wijk, soms bijvoorbeeld op een boerderij. Samen met mensen waarvoor men zelf kiest, óf alleen. Steeds meer mensen met een handicap willen gewone of aangepaste arbeid en in de vrije tijd deelnemen aan normale vrijetijdsactiviteiten. De activiteiten worden in steeds mindere mate aangeboden door één en dezelfde zorgaanbieder. Derden worden betrokken als dit gewenst is, bijvoorbeeld de thuiszorg.

Kerntaak

De overheid heeft deze ontwikkelingen gevolgd en schrijft in haar beleid een scheiding tussen wonen en arbeid voor en, belangrijk voor de J.P. van den Bent Stichting, een scheiding tussen wonen en zorg. Als uitgangspunt geldt de komende jaren dat de J.P. van den Bent Stichting zich gaat concentreren op haar kerntaak: het ondersteunen van mensen met een handicap zodat zij zo zelfstandig mogelijk kunnen leven. Het bezit en beheren van onroerend goed is geen kerntaak, maar kan nodig zijn om vragen van cliënten te beantwoorden. De cliënt huurt zelf, niet als ideologie maar in de verwachting dat op deze wijze voor een belangrijk deel van de cliënten meer wooncomfort kan worden bereikt. Dat houdt in dat de Van den Bent Stichting een belangrijk deel van haar woningbezit zal afstoten. De woonwensen en de feitelijke huisvesting moeten naadloos op elkaar aansluiten. Daarom gaat de Van den Bent nog veel nauwer samenwerken met gemeentelijke overheden en woningcorporaties.

Aangeboden:

T.k.a. wegens verhuizing naar kleinere woonvormen:
1 leegstaande woonvoorziening te Deventer.

Gevraagd in Tiel:

Woonbegeleiding in F.J. Ebbenstraat:
• betrouwbaar
• eerlijk
• flexibel
• hulp bij financiën
• onderhoud kamer
• schoonhouden
• maaltijdbereiding.

Gezocht in Hengelo:

1 woning voor
3 vriendinnen
• ruimte zit/slaapkamer
• eigen douche/toilet
• gemeenschappelijke keuken/huiskamer
• woonbegeleiding van prima kwaliteit
(3 x 1,5 uur per week).

Enige cijfers:

De JP heeft: 11 panden in eigendom
74 panden in huur
26 panden in huur door cliënt

De Verenigde Naties zeggen het zó:

"Mensen die beleid maken, moeten rekening houden met de wensen van mensen met een handicap."

"Mensen met een handicap moeten zo zelfstandig mogelijk kunnen leven."

"Mensen met een handicap moeten zelf kunnen kiezen hoe zij willen leven."



Organisatie

Het gaat om kwaliteit, niet om kwantiteit

Organisatie mag klantgericht werken nooit in de weg staan.

Hoe de ontwikkelingen verder ook zullen verlopen, uitgangspunt blijft dat de interne organisatie van de Van den Bent Stichting voldoende garanties moet bieden om klantgericht te kunnen werken.

Belangrijk is om tot een goede afbakening te komen van wat centraal geregeld wordt en wat regionaal of lokaal. Dat heeft consequenties voor de mensen die de interne organisatie aansturen: van alle leidinggevenden wordt verwacht dat zij gericht zijn op resultaat, op goede kwaliteit, op betrokken personeel dat gemaakte afspraken ook inderdaad nakomt. De inspraak en de besluitvorming binnen de J.P. van den Bent moeten goed geregeld zijn. Dit stelt ook grenzen aan de groei: omwille van de bestuurbaarheid en beheersbaarheid staat kwantitatieve groei niet voorop.

Kwaliteit

Om onze visie en de daaraan ontleende doelstellingen op een goede manier te realiseren, is het belangrijk dat we de komende jaren het kwaliteitsbeleid verder gestalte geven. Daarbij maken we gebruik van het Model Kwaliteitssysteem Gehandicaptenzorg (MKG) van de VGN. Er wordt een kwaliteitshandboek ontwikkeld, waarin onder meer staat hoe we goede kwaliteit willen realiseren. Daarnaast zullen we een systeem gebruiken voor interne en externe toet-

sing. Samen met een managementrapportage systeem vormen deze onderdelen het kwaliteitssysteem. Op termijn richten we ons op certificatie. De kwaliteit van de organisatie staat of valt ook met de mate waarin er bedrijfsmatig wordt gewerkt en er goede kostprijsberekeningen worden gemaakt. Daarmee zijn we al een eind op streek, maar het kan beter. Kwalitatieve groei staat dus wel voorop!

Communicatie

Vergeleken met andere sectoren maakt de Van den Bent Stichting op dit moment nog onvoldoende gebruik van alle mogelijkheden van de informatie- en communicatietechnologie voor de interne en externe communicatie. We gaan ervan uit dat dat beter en doelmatiger kan. Daarbij moeten we ook nagaan hoe we onze cliënten kunnen stimuleren om gebruik te maken van de talloze mogelijkheden van internet. Om dat systematisch te doen, maken we een communicatieplan. Daarin staat bijvoorbeeld hoe we (toekomstige) cliënten, hun vertegenwoordigers en (toekomstige) medewerkers zullen informeren.

Wonen in een eengezinswoning

"Wij hebben onze draai gevonden."

Nog niet zo lang geleden woonde

Chris in een grote woonvoorziening, samen met nog 26 anderen. Nu woont hij met Jan in een tussenwoning in een nieuwe wijk. Ook buurvrouw Ingrid zou niet meer terugwillen.

Overdag gaat Chris naar zijn werk. Hij gaat er op de fiets heen, 's avonds is hij thuis. Op de dinsdagavond gaat hij naar voetbal. Samen met medebewoner Jan wordt de magnetron ingeschakeld. Veel tijd om te koken is er niet. Jan internet op woensdag; hij wisselt menulijsten uit met iemand aan de overkant.

Steun

Op de maandag, woensdag en vrijdag komt de vaste begeleider om met Chris en Jan te praten over praktische zaken die in het huis geregeld moeten worden. Ze ontdekken hier veel steun aan. Als ze erom vragen, helpt de begeleider bij het boodschappen doen en eten kopen.

Niet meer terug

Buurvrouw Ingrid heeft 20 jaar in GVT De Zevensprong gewoond. Nu woont ze alleen in een kleine tussenwoning in de Mozartlaan. Teruggaan wil ze niet meer. "Ik kan nu helemaal zelf bepalen wat ik doe. Mijn huis moet ik zelf schoonmaken, maar ik mag zelf weten wanneer. Ik heb allemaal spulletjes van mezelf. En ik heb met niemand meer ruzie. Ik vind het leuk als ik visite krijg. Soms logeert een vriendin bij me. Mijn moeder woont hier om de hoek in het verzorgingshuis. Daar doe ik wel eens een boodschapje voor." "Twee keer in de week komt begeleidster Marijke bij me langs. Dan praten we samen de week door. We maken dan ook een lijstje met dingen die ik kan gaan doen. Boodschappen, strijken, een beetje poetsen. Ik kan Marijke ook altijd bellen als er iets is. Dat vind ik wel fijn."

Allemaal anders

Op donderdag komt Els in het huis van Jan en Chris om beiden te helpen bij het was- en strijken. Jan en Chris hebben allebei hun draai gevonden. Vroeger was het altijd geruzie om wie de vaat moest doen. Altijd was het druk met mensen. Gelukkig is dat nu allemaal anders. Jan gaat vanavond op bezoek bij familie, er wordt feest gevierd. Chris weet dat het wat later wordt. Hij heeft de tafel voor morgen al gedekt. Morgen gaan ze samen vissen.



Medewerkers

Vraag- en klantgericht werken

De meetlat wordt hoog gelegd.

Elke medewerker van J.P. van den Bent kan én wil vraag- en klantgericht werken. Maar dan moet je wel bereid zijn om te veranderen en om bij te leren. De knop moet óm, dat is een belangrijke rode draad in het personeelsbeleid de komende jaren.

De cultuuromslag binnen JP heeft een draagvlak, maar nog niet iedereen werkt vanuit het principe dat de vraag van de cliënt centraal staat. We hoeven niet vanuit een nulpunt te starten, maar er moet nog een hoop gebeuren. We streven ernaar dat iedereen in de organisatie

goed op de hoogte is van de visie, het beleid, de (sub)doelen en de daarop gebaseerde activiteitenplannen.

Instrumenten

Er zal fors geïnvesteerd moeten worden in goede interne communicatie over de te volgen koers en wat die koers

voor elke individuele medewerker inhoudt. Kleinschalig werken kan immers ook een valkuil inhouden, wanneer medewerkers geïsoleerd van elkaar werken en er (te) weinig intercollegiaal contact is. Om de neuzen dezelfde kant op te krijgen en te houden, wordt nagedacht over de inzet van instrumenten als intervisie en coaching in de organisatie.

Competenties

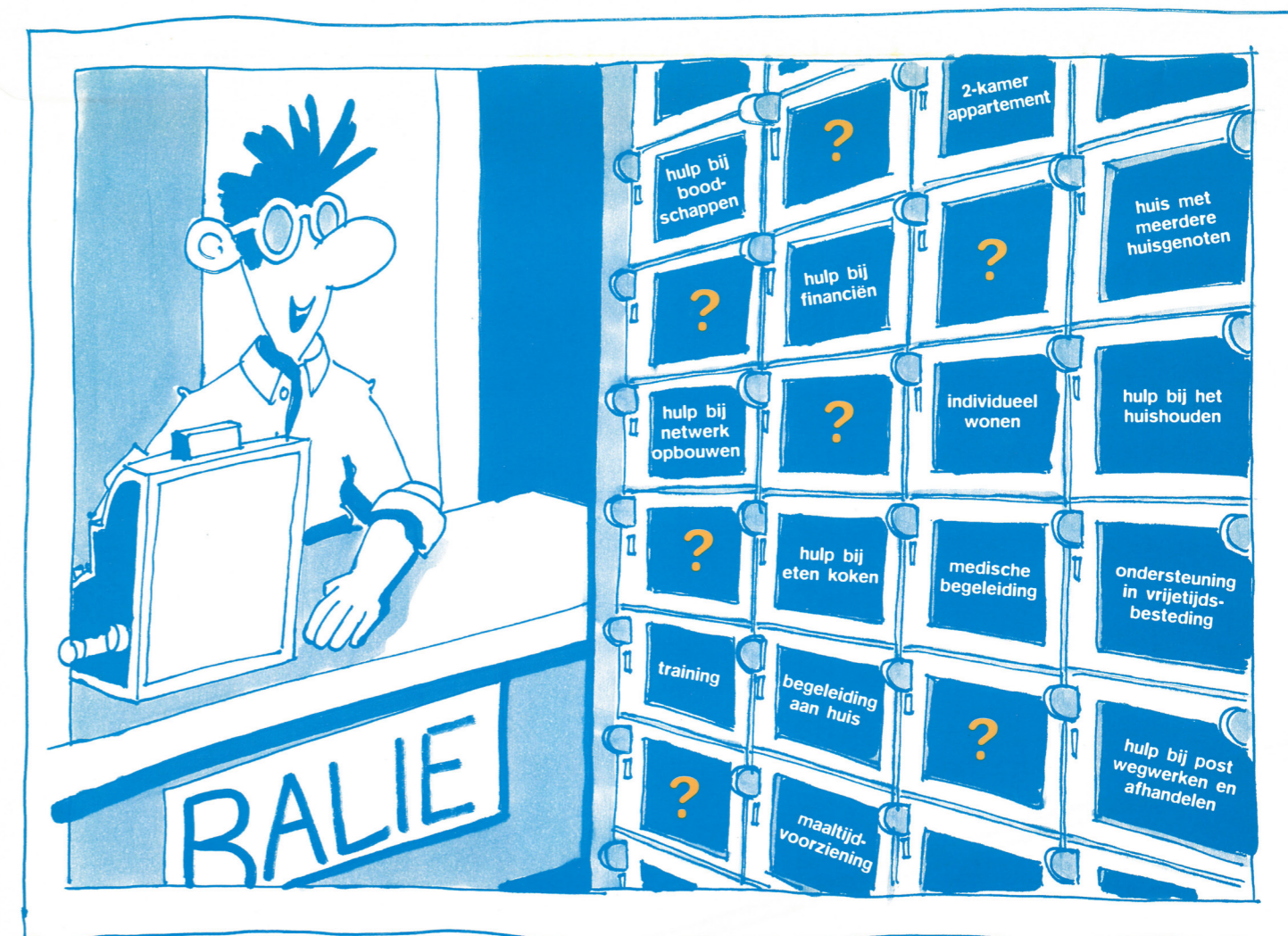
De JP wil ook maatwerk leveren voor de individuele medewerker. De taakverdeling binnen het team wordt zoveel mogelijk afgestemd op de in-



dividuele mogelijkheden en wensen van de medewerkers. Ook willen we meer inzicht krijgen in de competenties (op alle niveaus van de organisatie) die nu en over vijf jaar noodzakelijk zijn om de doelstellingen van de J.P. van den Bent Stichting te kunnen realiseren. Met andere woor-

den: wat moet iedere individuele medewerker kennen, kunnen, vinden en doen om zo vraag- en klantgericht mogelijk te werken? De komende tijd wordt de meetlat daarbij hoog gelegd. Zo ambitieus zijn we wel. Een belangrijke rol is hier weggelegd voor hoofden en clustermanagers, die via functioneringsgesprekken lacunes in beeld krijgen. Het personeelsbeleid van de Van den Bent Stichting krijgt op basis van deze gesprekken – en de afspraken die daarin gemaakt worden – duidelijk handen en voeten.

De Woonautomatiek:



Boodschappenlijst JP:

Als JP verbeteren we voortdurend onze werkzaamheden. Waar zijn we mee bezig of gaan we mee aan de slag:

Dienstverlening

- Klant- en vraaggericht werken worden uitgewerkt, met mogelijkheden voor differentiatie en flexibilisering.
- Scheiden van wonen en zorg wordt doorgevoerd.
- Kleinschalig wonen krijgt vorm.
- Zo min mogelijk gebouwen in eigendom.
- De cliënt huurt zelf.
- Samenwerking met woningbouwcoöperaties.

Medewerkers

- Ontwikkeling van opleiding en andere vormen van deskundigheidsbevordering.
- Ontwikkeling van loopbaanbeleid voor de individuele medewerker.
- Uitwerking van coaching en ondersteuning van de medewerker.
- Goed werkklimaat (ARBO) en goede arbeidsvoorwaarden.

Organisatie

- De mogelijkheden van moderne communicatiemiddelen worden uitgebreid benut.
- De in- en externe communicatie worden op elkaar afgestemd. In een communicatieplan wordt beschreven hoe we dat gaan doen.
- De organisatiestructuur krijgt vorm. Regionalisatie is daarbij uitgangspunt, maar we moeten tevens oog hebben voor functionele verbanden. Herkenbaarheid is hierbij van belang. Per gelegenheid of actualiteit worden werkgroepen ingesteld die dit uitwerken.
- De verantwoordelijkheid laag in de organisatie krijgt gestalte.
- De kostprijsberekening wordt uitgewerkt en wordt steeds meer "op maat" opgesteld.
- De administratie wordt toegespitst op de diverse vormen van financiering.
- Samenwerking met collega-instellingen binnen en buiten de verstandelijk gehandicapten-sector en met overheden (lokaal, provinciaal en landelijk).

Kwaliteitsbeleid

- Het accent wordt gelegd op goede kwaliteit van de dienstverlening en niet op kwantiteit.
- Er wordt een integraal (holistisch) kwaliteitsmodel ontwikkeld. De praktische bruikbaarheid staat hierbij voorop. De kwaliteit van de dienstverlening wordt in- en extern getoetst.
- Op termijn wordt certificering beoogd.
- De uitvoering ligt bij de medewerkers; zij bepalen de kwaliteit van onze dienstverlening.



(advertentie 28 maart 2005)

MAAKT DE JP UW DROOM WAAR?

De J.P. van den Bent Stichting, organisatie voor mensen met een verstandelijke handicap, biedt u de mogelijkheid uw dromen op het gebied van wonen, werken en begeleiding waar te maken.

WIJ BIEDEN U:

- zorg op maat
- diversiteit
- kwaliteit

U krijgt gegarandeerd waar voor uw geld!
Maak uw droom tot werkelijkheid.

Bel nu: (0570) 665 770

Colofon

 **van den Bent**
stichting
dienstverlening aan mensen met een verstandelijke handicap

tekst: J.P. van den Bent Stichting, Deventer
tekstadviezen en concept: Boezeman Teksten en Trainingen, Utrecht
ontwerp & illustraties: Finedesign Concept- en Ontwerpbureau BNO, Deventer
druk: Thieme Deventer
oplage: 2.000 exemplaren, juni 2001.