

# GGzE

# PLANETREE MAGAZINE

2014



Special vanwege behalen internationaal Planetree-label



**GGzE ONTVANGT PLANETREE-LABEL ALS  
EERSTE GGZ-INSTELLING IN EUROPA**

***GGzE LAAT MENSEN GROEIEN!***

## Colofon

Dit magazine van GGzE is een eenmalige uitgave.

Oplage 1.750 exemplaren

## Vormgeving/dtp

Huisdrukkerij GGzE

## Drukwerk

GrafiPrint BV

## Redactiesecretariaat

GGzE, afdeling Communicatie

Postbus 909, 5600 AX Eindhoven

tel. (040) 297 05 06

e-mail: communicatie@ggze.nl

Foto voorpagina:

Dorpsplein Landgoed De Grote Beek



GGzE is de eerste GGZ-instelling in Europa die het Planetree-label heeft behaald.

Dit label staat voor mensgerichte zorg in een helende omgeving.

Het magazine wordt met zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat er onjuistheden in staan. Aan de inhoud van dit magazine kunnen geen rechten worden ontleend.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden zonder schriftelijke toestemming van afdeling Communicatie van GGzE.

## GGzE ontvangt Planetree-label als eerste GGZ-instelling

# 4

GGzE was de eerste GGZ-instelling in Nederland en Europa die zich aansloot bij het internationale Planetree-netwerk. Op 15 oktober nam een delegatie van GGzE met gepaste trots het label in ontvangst.



## Betere zorg, helende omgeving, gezonde organisatie

# 8

De mens voorop, dat is waar het bij Planetree om draait. In deze artikelen is te lezen hoe GGzE de afgelopen jaren invulling gaf aan betere zorg, helende omgeving en een gezonde organisatie.



## Cliënten tevreden over Planetree

# 16

Sinds Planetree zijn intrede deed, is er zeker wat veranderd bij GGzE, vindt Glenn. Tot zijn tevredenheid heeft hij meer keuzevrijheid, zijn de medewerkers meer betrokken en zijn de ruimtes huiselijker.



## Verder in dit nummer

Het beste van een hotel, ziekenhuis en thuis.....	3
Betere zorg.....	8
Helende omgeving.....	10
Gezonde organisatie .....	12
Het Planetree-label .....	14
Deur staat open voor naasten.....	17
Planetree in cijfers.....	18
Meer verantwoordelijkheid voor medewerkers.....	20
Samenwerkingspartner enthousiast over verbeteringen .....	21
Planetree-wetenswaardigheden.....	22



*Het beste van een hotel, een ziekenhuis en thuis*

# Dat is Planetree!

**Er zijn allerlei modellen die organisaties helpen om het beste uit zichzelf naar boven te halen. Organisaties die voor Planetree kiezen, kiezen daarbij heel bewust voor de mens in de organisatie. De cliënt die mensgerichte zorg wil ontvangen, de medewerker die mensgerichte zorg wil bieden. Planetree helpt erbij om van 'willen' ook 'doen' te maken.**

## **HET ONTSTAAN**

Planetree is afkomstig uit de Verenigde Staten. Toen Angelica Thieriot eind jaren '60 opgenomen werd in een ziekenhuis in San Francisco, realiseerde ze zich dat de zorg beter moest. En beter kon. Ze lanceerde het op het oog eenvoudige idee om zorginstellingen voortaan te laten bestaan uit de beste elementen van een hotel, een ziekenhuis én van thuis. Dat idee vormde het begin van Planetree. Een idee dat in de loop der jaren steeds verder is ontwikkeld en verfijnd. Tegenwoordig helpt Planetree steeds meer organisaties bij het centraal stellen van de mens binnen die organisatie. Zodat het meer is dan alleen een kreet.

## **DE NAAM**

De naam Planetree is ontleend aan de plataanboom waaronder Hippocrates, de Griekse wijsgeer en grondlegger van de geneeskunde, les gaf aan zijn studenten. Onder de boom zou hij ook de uitspraak hebben gedaan dat de 'natuur de beste genezer is, zolang de natuur de kans wordt gegeven'. Wie ooit op het Griekse eiland Kos komt, kan zelf eens onder de bewuste boom plaatsnemen.

## **WERELDWIJD**

Planetree is in 1978 opgericht. Wat begon met een kleine medische bibliotheek, bedoeld als informatiebron voor cliënten, is uitgegroeid tot een wereldwijde organisatie met 500 aangesloten instellingen. In Nederland startte Planetree in 2006. GGZ is de eerste organisatie voor geestelijke gezondheidszorg in Europa die het gedachtegoed omarmde en het label behaalde.

## **DE BASIS**

De basis van Planetree is 'cliënt- of mensgerichte zorg'. Eigenlijk vat het samen wat we als 'zorgers' in deze sector allemaal

willen. Maar we realiseren ons ook dat dat soms verdomd moeilijk is. Planetree maakt ons echter bewust van de belemmeringen die we daarbij ervaren en biedt vervolgens praktische handvatten om die belemmeringen weg te nemen.

## **OOK VOOR MEDEWERKERS!**

Mensen staan voorop in de visie van Planetree. Cliënten, maar ook medewerkers. In de visie van Planetree kan kwalitatief goede en mensgerichte zorg alleen geleverd worden door medewerkers die zelf mensgericht benaderd en behandeld worden.

## **DE TWAALF COMPONENTEN**

Planetree is opgebouwd rondom twaalf componenten. Deze componenten zijn onderverdeeld in drie categorieën: Betere zorg, Helende omgeving, Gezonde organisatie. De twaalf componenten worden verderop in dit magazine nader belicht. Wie meer wil weten over de twaalf componenten kan een kijkje nemen op de website van Planetree [www.planetree.nl](http://www.planetree.nl).







# ‘Wij kunnen het verschil maken’

**Het Planetree-label is binnen. De afdelingen van concern GGzE werden vorige maand getrekteerd op taart. Wat vijf jaar geleden door bestuurder Joep Verbugt de organisatie werd inloodst, is inmiddels een breed omarmd begrip. GGzE is Planetree en wil dat blijven. Wat in de afgelopen vijf jaar is bereikt, moet dus vervolgd worden. En dat gebeurt. Nu al.**

De aanleiding om met Planetree te beginnen? Die zit 'm in het feit dat GGzE het verschil wil maken. “Het Planetree-gedachtegoed gaat uit van mensgericht zorg in een helende omgeving. Oprechte aandacht voor mensen staat daarbij centraal. Elk klein detail maakt dan het verschil. Dat sprak mij zo aan toen ik een aantal Planetree-instellingen in de VS bezocht”, vertelt Joep Verbugt.

Iedereen heeft wel een voorbeeld in zijn directe omgeving waarin zorgverleners het verschil kunnen maken. Bij Joep was dat een verzorgster van zijn schoonvader. “Mijn schoonvader verbleef korte tijd in een kleinschalige woonvoorziening. Toen hij na zijn overlijden werd opgehaald om thuis opgebaard te worden, stond al het personeel bij de uitgang in een soort erehaag.



Uit respect voor het leven dat zojuist beëindigd was. Ik vond het een ontroerend eerbetoon aan een man die amper drie maanden daar opgenomen was geweest. In de haag stond ook een jonge vrouw die moeite had haar tranen te bedwingen. Ze had mijn schoonvader in zijn laatste maanden intensief verzorgd. Ze mochten elkaar, waren aardig voor elkaar geweest. Het geheel voelde goed. We waren blij dat dit de plek was waar hij zijn laatste maanden had doorgebracht.”

Die plek, die verzorgster maakte het verschil. Het verschil tussen mensgerichte en over-geprofessionaliseerde zorg. “Daar had ik geen prestatie-indicatoren voor nodig”, concludeert Joep. “Dat zag ik, dat voelde ik.” Verbugt was er van overtuigd dat ook de medewerkers bij GGzE het verschil kunnen maken. “Er moest een beweging komen, vond ik. Niet dat we het niet goed deden, maar ik zag ook binnen onze organisatie dat een heleboel dingen beter konden. Om dat te bereiken moest er een beweging in gang worden gezet.”

### IEDEREEN INFECTEREN

In 2009 werd de sleutel in het contact gestoken en lanceerde Verbugt het Planetree-concept bij GGzE. Aanvankelijk volgens de logische en daarvoor geëigende weg. Zo startte hij met zijn pogingen om zijn toenmalige collega-bestuurder te overtuigen en volgden successievelijk de directieleden, stafmedewerkers, de centrale cliëntenraad, ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Daarna kregen de andere medewerkers de kans om in workshops kennis te maken met het verhaal achter de Amerikaanse methode. Of ja, kregen de kans? Joep Verbugt: “De workshops waren verplicht. Dat klopt, ja. We zochten een manier om iedereen er in korte tijd mee te infecteren. En ja, als je een kader aangeeft, roept dat per definitie weerstand op. Ik heb dat ook wel zo ervaren, maar ik denk dat ik het nu toch weer op dezelfde manier zou doen. Zo eigenwijs ben ik dan ook wel weer. Dit ging top-down, was opgelegd en de workshops waren verplicht, maar het voordeel was wel dat de weerstand direct goed boven tafel kwam. Het leidde tot mooie gesprekken.” Marie Louise Vossen, destijds directielid,

nu collega-bestuurder, zou bij een nieuwe poging kiezen voor iets meer nuance. “Ik vond de kritiek op de workshops wel terecht. De inhoud kwam uit een andere taal, een andere cultuur en was bovendien niet gericht op onze sector. Ik vond het ook wat kinderachtig, voelde me weer terug in de schoolbanken. De allergie die het bij mensen opriep was wel terecht, maar de workshops zijn gedurende het traject wel aangepast. Ik denk desondanks dat je een volgende keer nog eens goed naar vooral de vorm zouden moeten kijken. Aan de andere kant had het inderdaad wel tot gevolg dat er in een relatief korte tijd heel veel in beweging kwam.”

### CONTINUE BEWEGING

Na vijf jaar kan geconstateerd worden dat GGzE aan de 156 criteria van Planetree heeft voldaan. Veel belangrijker lijkt echter de vraag in hoeverre concern GGzE in de afgelopen jaren daadwerkelijk is veranderd. Is bijvoorbeeld de cultuur binnen de organisatie een andere dan vijf jaar geleden? Joep Verbugt trekt een twijfelend gezicht. “Cultuurverandering is een lastig begrip. Het





gaat in mijn ogen veel meer om begrippen als houding, betrokkenheid, passie. Op al die gebieden is sprake van een beweging. Een continue beweging. Wat ik zeker zie is dat het besef is gegroeid dat iedereen bij GGzE het verschil kan maken voor die ene cliënt of die ene medewerker. Die illusie heb ik zeker. 'Wat ik doe, doet er toe', dat idee is absoluut gegroeid."

Uiteraard zijn er ook objectieve gegevens. De tevredenheid onder zowel cliënten als medewerkers is gestegen, het aantal gegronde klachten gedaald, er zijn meer vrijwilligers, meer ervaringsdeskundigen en in nagenoeg alle gebouwen van GGzE zijn zaken als uitstraling en inrichting aangepast.

Marie-Louise Vossen: "Dat is allemaal meetbaar, maar we willen ook de stap maken naar merkbaar." Maar helpt Planetree daar dan beter bij dan een kwaliteitssysteem als bijvoorbeeld HKZ? "Daar zijn wij van overtuigd, ja", zegt Marie-Louise direct. "Kwaliteitssystemen zoals HKZ richten zich op de processen, op papier. Je loopt het risico dat je door HKZ in slaap wordt gesust. Dat willen we niet en daar gaan we ook mee stoppen. Het gaat om een goede, mensgerichte zorg, waarin we mensen weer in hun kracht zetten, de regie in hun leven teruggeven. De kaders van Planetree passen daar veel beter bij."

#### **ROUTE 88**

Met het behalen van het internationaal erkende label is meteen de volgende stap gezet. De stap naar een 'next level'. Een stap die ook nu weer gepaard gaat met ambitieuze doelstellingen. "We zitten nu op Route 88", gaat Marie-Louise verder. "In 2018, dus over drie jaar, willen we zowel de medewerker- als de cliënttevredenheid op een 8 hebben. Moeilijk? Dat kan ja, maar we kunnen, door continu met elkaar in gesprek te blijven over de inhoud van de zorg, nog voldoende stappen maken. Dat is een uitdaging die we graag aangaan."

Die uitdaging zie ik ook bij de medewerkers. We hebben het hier over vernieuwing, innovatie, verbetering. Daar heeft Planetree aan bijgedragen, dat weet ik wel zeker. Ik denk dat we zonder Planetree nu zaten te praten over de ellende van de bezuinigingen, de onzekere toekomst en alles wat we als sector nog over ons heen krijgen. Ik bespeur hier optimisme. Planetree heeft het werken bij en voor GGzE leuker en inspirerender gemaakt. En dat gaat zich de komende jaren verder doorzetten. Hoe? Door de traditionele manier van organiseren steeds meer op de helling te zetten. Door over te stappen naar meer zelforganisatie en daarmee ook minder centrale aansturing en meer decentrale verantwoordelijkheid. Het is een mooie weg, die Route 88. Een weg vol met uitdagingen. "



GGzE

2014



# Betere zorg

We willen Betere zorg leveren? Pardon? Leveren we al niet de beste zorg die we kunnen leveren? Natuurlijk werd die vraag nadrukkelijk gesteld toen GGzE aankondigde het Planetree-gedachtegoed te willen omarmen. En natuurlijk was die vraag terecht. Werknemers in de zorg werken zich uit de naad om elke dag weer goede zorg te leveren. Daar twijfelde, ook bij aanvang van Planetree, niemand aan. Toen de componenten van Betere zorg verhelderd werden, werd pas duidelijk welke kansen er nog lagen om onze zorg, voor zowel de cliënten als voor elkaar, nóg beter, nóg mensgerichter te maken. Die kansen werden al snel uitdagingen.

## **MENSELIJKE INTERACTIE EN LIEFDEVOLLE BEJEGENING**

Mensen die elkaar helpen. Zo eenvoudig is de kern van de eerste component samen te vatten. Werk aan een cultuur waarin je zorgvuldig met elkaar omgaat, een cultuur waar je met z'n allen trots op bent. Wat er in vijf jaar tijd gebeurd is? Heel veel! Té veel om hier allemaal op te noemen.

*Cliënten die gespannen zijn of moeilijk kunnen slapen krijgen bij GGzE Centrum Spoedeisende Psychiatrie een warm bad met een 'badmandje' aangeboden. De badkamer wordt gezellig ingericht met stickers op de wanden en batterijkaarsjes en in het badmandje vindt de cliënt badolie, scrub en andere, ontspannende geurartikelen. Vanaf de eerste dag een succes!*

## **EIGEN KEUZES EN VERANTWOORDELIJKHEID DOOR INFORMATIE EN EDUCATIE**

Om keuzes te kunnen maken, om de regie te kunnen nemen over je eigen behandeling moet je in ieder geval goed geïnformeerd zijn. Binnen alle centra van GGzE is in de afgelopen jaren de informatieverstrekking naar cliënten en naasten grondig onder de loep genomen. Ook de communicatie van en met medewerkers is gemoderniseerd en verbeterd.

*In 2012 werd voor het eerst de JAK Award uitgereikt aan een project dat bijdraagt aan mensgerichte zorg bij GGzE. De vele ideeën (in totaal 86 in 2012, 2013 en 2014) die vanuit de verschillende centra en teams werden ingezonden voor deze award, lieten zien hoe het onderwerp in de dagelijkse praktijk leeft. De ideeën zijn verzameld in een inspiratiegids die elk jaar dikker wordt. De gids geeft mooi weer hoe creatief en innovatief invulling wordt gegeven aan het beleid rond Planetree.*





#### **UITSTEKENDE BEHANDELING EN ZORG**

Niet gewoon goede behandeling en zorg, maar uitstekende. Excellente, nog liever. Om die kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen leveren, moet er niet alleen een bepaalde cultuur bestaan (wij willen graag hele goede behandeling en zorg leveren!), maar moet er ook een infrastructuur bestaan die het mogelijk maakt om te excelleren. Bij GGzE zagen we die op het eerste gezicht wat abstracte doelstelling terug in een groot aantal concrete projecten.

*In 2009 startte toppsychiater Jim van Os met diverse onderzoeken binnen GGzE. Van Os, als hoogleraar sociale psychiatrie verbonden aan de Universiteit van Maastricht, koos voor GGzE omdat deze 'ambitieuze en innovatief' is. GGzE is voor deze, maar ook voor andere universiteiten, een belangrijke partner bij de ontwikkeling van behandel-methodieken.*

#### **GEZOND ETEN, DRINKEN EN BEWEGEN**

Goed eten en drinken is gezond. Maar het is ook een vorm van genieten. Net zoals bewegen. In de visie van Planetree zijn het sociale elementen die veel meer aandacht verdienen dan ze tot nu toe vaak in de zorg hebben gekregen. Voor zowel cliënten als voor medewerkers is er in dit opzicht veel veranderd in de afgelopen jaren.

*Onder de naam CPC United (Catamaran PSV Combinatie) trainen jongeren van de Catamaran vanaf november 2012 onder leiding van een PSV-trainer. Doel is natuurlijk lekker bewegen en voetballen, maar het project heeft veel meer in zich. De jongeren, die een officieel contract tekenen, beloven dat ze hun best doen, dat ze gezonder gaan leven en luisteren naar de trainer. Zowel spelers als trainer zijn erg enthousiast over de vooruitgang die de spelers, op voetbal- en op sociaal gebied maken.*

#### **AANVULLENDE ZORG EN ZINGEVING**

De kwaliteit van leven vergroten door meer keuze te geven in aanvullende zorg en activiteiten aanbieden die tegemoetkomen aan de geestelijke behoeften. Bij GGzE heeft de aandacht hiervoor geleid tot diverse nieuwe programma's en activiteiten voor zowel cliënten als medewerkers.

*Mindfulness. Door GGzE werd deze methode al langer aangeboden aan mensen met autisme, sinds enkele jaren krijgen ook medewerkers de kans om kennis te maken met deze meditatietechniek. Doel van mindfulness is om je aandacht te richten op het hier en nu.*



# Helende

Een helende omgeving. Het is een ruim begrip en dat is ook precies de bedoeling. In een helende omgeving, een plek waar mensen zich prettig voelen, vindt herstel eerder en makkelijker plaats. Mensen komen er graag, werken er graag. Een helende omgeving heeft nadrukkelijk en zichtbaar aandacht voor bezoekers en gebruikers. Maar een helende omgeving is vooral ook een sociale omgeving. Waar mensen centraal staan, waar persoonlijk contact de norm is en waar betrokkenheid en collegialiteit vanzelfsprekend zijn.





# omgeving

## MENSWAARDIGE TECHNOLOGIE

Als technologie wordt ingevoerd om te laten zien wat er met 'de hedendaagse techniek allemaal kan' ben je verkeerd bezig. De toevoeging 'menswaardig' laat zien dat de mens te allen tijde centraal staat. Technologie kan een belangrijke toevoeging of verbetering van een behandeling betekenen, maar de verbinding van de cliënt met zichzelf en zijn eigen sociale omgeving vormt altijd het uitgangspunt. Ook bij het doorvoeren van technologische ontwikkelingen ligt altijd een accent op zaken als een vriendelijk design en een eenvoudige bediening. Technologie staat altijd ten dienste van de cliënt of de medewerker, nooit andersom.

*De High Care Unit is een van de meest in het oog springende ontwikkelingen op technologisch gebied. Met behulp van de toepassing van nieuwe mogelijkheden is een zorgconcept ingericht dat tot doel heeft om de cliënten in de High Care zoveel mogelijk eigen regie te geven. Bij de ontwikkeling van dit concept heeft GGzE nauw samengewerkt met partners uit de Brainportregio als Philips Healthcare en TU/e.*

## ARCHITECTUUR EN INTERIEUR LEVEREN EEN BIJDRAGE AAN GEZONDHEID EN HELING

Gebouwen worden ontworpen of aangepast met 'menswaardigheid' als belangrijkste kader. Een gebouw moet goed voelen. Daarom is er veel aandacht voor zaken als geluid, ventilatie, daglicht, natuur, muziek en een positieve afleiding. Balies en andere architectonische drempels worden weggenomen of aangepast; de nadruk ligt op betrokkenheid en vriendelijkheid.

*In 2011 verhuisden tweeëndertig bewoners van GGzE Centrum Psychotische Stoornissen naar de nieuwbouwappartementen aan de Grote Beekstraat. Het nieuwe gebouw waarin de appartementen zijn ondergebracht, biedt vele mogelijkheden tot een zelfstandig leven. De gezamenlijke ruimtes hebben hoge ramen die zorgen voor een frisse en lichte omgeving. De brede gangen nodigen uit tot ontmoeting. De fraaie appartementen komen uit op de ontmoetingsruimte. Bewoners én medewerkers zijn vanaf de eerste dag zeer enthousiast.*

## VRIENDEN, FAMILIE EN GEMEENSCHAP SPELEN EEN POSITIEVE ROL

De ondersteuning van vrienden, familie, mantelzorgers en anderen is belangrijk voor een fysieke en geestelijke gezondheid. De aandacht daarvoor is de laatste jaren bij GGzE sterk toegenomen. Dat heeft geleid tot diverse initiatieven, zoals de instelling van een familievertrouwenspersoon.

*Het Naasten voor Naasten-team is gestart met een initiatief waarbij naasten actief worden benaderd om zich in een triademodel (cliënt, hulpverlener en naaste) te buigen over de problemen die ontstaan door een psychose. Tijd maken voor, zorgen voor en het begeleiden van een cliënt met een psychose is voor een leek een bijzonder moeilijke opgave. Ervaren naasten kunnen daarbij een belangrijke rol spelen.*



# Gezonde Organisatie

In een gezonde organisatie werken mensen met plezier. Er is sprake van een hartelijke, geïnteresseerde sfeer waarin mensen makkelijk benaderbaar zijn. In een dergelijke organisatie kunnen en mogen mensen ook aangesproken worden op hun gedrag. Aan de andere kant wordt ook waardering uitgesproken en gevoeld. Het perspectief van de cliënt staat bij een gezonde organisatie centraal; Planetree is voor ons een hulpmiddel om daarvoor de juiste dingen te doen.

## TEVREDEN CLIËNTEN

Cliënten mogen bij GGzE rekenen op een persoonlijke en respectvolle benadering. We respecteren de verschillen in de unieke mensen waarvoor en waarmee we werken. Onze werkprocessen worden gebouwd rondom de cliënt met als doel het leveren van een optimale en passende ondersteuning.

*Om na te gaan of cliënten daadwerkelijk tevreden zijn over hun behandeling bij GGzE wordt jaarlijks een cliënttevredenheidsmeting gedaan. Het aanvankelijke doel was om de algehele cliënttevredenheid in 2014 te laten stijgen tot een 7,5. Maar we gaan verder. We willen graag een 8 op dit vlak. Dit zal niet altijd even makkelijk zijn, omdat een groot deel van de cliënten opgenomen is met een maatregel.*

*Een ander belangrijk item om de cliënttevredenheid mee te meten is de afname van het aantal gegronde klachten en het aantal agressie-incidenten. En ook hier boeken we goede vooruitgang.*

## TEVREDEN EN GEMOTIVEERDE MEDEWERKERS

Medewerkers moeten zich veilig en prettig kunnen voelen in hun werk. We streven naar een positief werkklimaat waar ruimte is voor initiatief en persoonlijke groei, waar medewerkers zich gewaardeerd voelen en ondersteund en gemotiveerd worden. GGzE laat je groeien!

*Secretaresses, receptionisten en beveiligers hebben een duidelijke, maar veeleisende baan. Tot voor kort was er voor deze groep weinig aandacht voor een gerichte deskundigheidsbevordering. Maar dat is veranderd. In het kader van dit Planetree-component is voor deze groep een opleidingstraject ontwikkeld op het werk, dat ondersteund werd met diverse themabijeenkomsten.*





#### **GEZONDE FINANCIËLE RESULTATEN**

Een gezonde organisatie is ook een organisatie die het huishoudboekje goed op orde heeft. In een vrijwel continu veranderend decor wordt van een instelling voor gezondheidszorg een goede ondernemersgeest gevraagd met toekomstvisie, een lerende en meedenkende organisatie en een gericht financieel beleid. De cijfers laten zien dat GGzE in 2014 een financieel gezonde organisatie is.


*Soms hebben cliënten behoefte aan de expertise van GGzE, maar ook aan die van een andere instelling. GGzE is daarom al jaren voorstander en initiator van samenwerkingsverbanden in de keten. Voorbeelden zijn onder meer Meriadoc en OPSY. OPSY is een intensief samenwerkingsverband tussen GGzE en Lunet zorg. Door de kennis en ervaring van medewerkers te bundelen wordt voorkomen dat mensen met een verstandelijke beperking én psychiatrische problemen tussen wal en schip vallen. De samenwerking, die specialistische zorg levert, voorkomt dat cliënten, bijvoorbeeld door crisisopnames, gebruik moeten maken van veel duurere en voor de cliënten veel ingrijpendere zorg.*

#### **GOEDE MARKTPOSITIE EN RELATIES MET BELANGHEBBENDEN**

GGzE kent haar plaats in de keten en wordt gewaardeerd om de kwaliteit die zij daarbinnen levert. Met de eigen kennis als uitgangspunt wordt actief gezocht naar mogelijke samenwerkingspartners en -verbanden. De 'ivoortorenmentaliteit' die de GGZ in Nederland nogal eens werd verweten, is definitief verleden tijd. Samen zoeken naar de beste en meest laagdrempelige zorg voor mensen met een zorgbehoefte. GGzE ziet het nadrukkelijk als een gezamenlijke uitdaging.

*Samenwerken met huisartsen, instellingen voor ouderenzorg, de Design Academy, Brainport, universiteiten; de lijst is lang en wordt steeds langer. Om de opvang van de problematische groep van ex-gedetineerden die gedurende hun detentie elke vorm van behandeling weigeren te verbeteren, ging GGzE in 2013 een samenwerking aan met Penitentiaire Inrichting Vught. De samenwerking mondde uit in een nieuwe afdeling bij De Woenselse Poort: Balans. Balans vervult een brugfunctie tussen justitie en GGZ.*





*Het Planetree-label:*

# Je moet er wel wat voor doen!

**In vijf jaar tijd kan er veel veranderen. En er is veel veranderd. De invoering van Planetree heeft van GGzE een organisatie gemaakt waar het begrip 'mensgerichte zorg in een helende omgeving' ook daadwerkelijk ingekleurd is en nog dagelijks verder ingekleurd wordt. In de afgelopen jaren veranderde Planetree van iets abstracts wat van bovenaf werd opgelegd, tot iets waar medewerkers steun bij vonden. Het was niet meer 'iets' van de Raad van Bestuur, het werd 'iets' van ons, van GGzE.**

Drie pijlers, twaalf componenten. Het leek allemaal nog vrij overzichtelijk. Bovendien waren, of leken de omschrijvingen van die componenten vrij algemeen: 'We werken met plezier en vakbekwaamheid aan de best mogelijke zorg'. Tja, dat lijkt nogal logisch. Of: 'We stimuleren en belonen beweging'. Allemaal niet zo ingewikkeld. Dat label kunnen ze wel vast klaarleggen. Maar zo simpel bleek het in de praktijk van

alledag niet. De inderdaad vrij algemeen omschreven componenten werden namelijk voorzien van een hele berg zeer concrete criteria. Liefst 156. Criteria waarin soms griezelig exact stond beschreven waar je als organisatie aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor het label.

## **CLIËNTEN**

Wie het Planetree-label wil dragen, moet aantoonbaar meer bieden dan een andere instelling. Dat was binnen GGzE al snel duidelijk. En dus werd er, bijvoorbeeld met focusgroepen, heel nauwkeurig en inhoudelijk gekeken naar een grote diversiteit aan zaken en werden zo nodig verbeteringen doorgevoerd.

Clënten en familie hebben bij GGzE inbreng in het behandelplan en ze worden betrokken bij de wisseling van de diensten. Onze maaltijden zijn afgestemd op de behoefte van de cliënt en waar mogelijk wordt er op de

afdeling zelf gekookt door cliënten. Cliënten hebben ook invloed op de omgeving waar ze verblijven. De ruimtes zijn anders, vriendelijker en huiselijker, ingericht dan voorheen. De bewegwijzering naar de gebouwen is aangepast en er is een breed palet aan aanvullende zorg, zoals bijvoorbeeld mindfulness, stoelmassages en een muziek- en theaterprogramma. Naast aandacht voor de psyche vinden we lichamelijke gezondheid erg belangrijk. Daarom stimuleren we een gezonde levensstijl en is er veel aandacht voor somatische zorg. Door alle veranderingen is het percentage drang- en dwangmaatregelen sterk gedaald. De gevolgen van al deze veranderingen zijn zichtbaar geworden in onder andere het sterk gestegen cliënttevredenheidscijfer. Maar bovenal bieden we uitstekende zorg!

## **MEDEWERKERS**

Ook waar het het welbevinden en het optimaal functioneren van de medewerkers





betreft, is er in vijf jaar tijd al veel veranderd. De aandacht voor de medewerkers heeft in de afgelopen jaren geleid tot zichtbare aanpassingen.

Medewerkers hebben een actieve rol in het (her)inrichten van hun werkplek. GGzE heeft inspiratieruimtes en meer ontspanningsmogelijkheden voor de medewerkers. De interne communicatie is verbeterd maar, misschien wel het belangrijkste, er is veel ruimte voor de eigen inbreng van medewerkers daar waar het gaat om het verbeteren van de zorg aan cliënten. We nemen de mening van de medewerkers op dit vlak heel serieus en we stimuleren het actief meedenken van de medewerkers. Dat deze veranderingen gewaardeerd worden blijkt wel uit de stijging van de medewerkertevredenheid.

#### DE CRITERIA

Naast de zorg voor cliënten en medewerkers vinden we het belangrijk om een goede re-

latie te hebben met alle belanghebbenden. We betrekken daarom de gemeenschap bij de zorg voor de cliënten.

Een groeiend aantal vrijwilligers is hier een goed voorbeeld van. Het voert te ver om hier alle criteria door te nemen. Wie ze echter leest, zal het duidelijk worden dat alleen al het met elkaar in gesprek gaan over al deze inhoudelijke aspecten van de organisatie, zorgt voor een beter bewustzijn. Juist dat element werd gedurende het proces steeds vaker gehoord onder medewerkers. “We doen al heel veel goed, maar door met de Planetree-componenten als basis, nog eens nadrukkelijk te kijken naar wát je nu precies doet en hoe het misschien beter, cliëntgericht kan, word je je bewust van je eigen blinde vlekken, van je valkuilen. Je gaat anders, gericht kijken en dan zie je dat er nog best verbetering mogelijk is.”

#### KATALYSATOR

Het Planetree-label is binnen. Veel belangrijker misschien is wel dat Planetree een ideale katalysator is gebleken voor een cultuurverandering bij GGzE. Natuurlijk waren we ook daarvoor al op weg van een gesloten GGz-instelling naar een meer open en transparante organisatie. Planetree heeft dit proces versneld, verbeterd en ingekaderd. We kunnen nu oprecht zeggen dat we uitmuntende en bovengemiddelde zorg bieden.

Een cultuurverandering heeft tijd nodig. Vijf jaar, tien jaar? Misschien moet een cultuur wel zo dynamisch zijn dat deze blijvend aan verandering onderhevig is. Wat wel duidelijk is, is dat heel GGzE voelt dat er een flinke verandering heeft plaatsgevonden en dat die verandering niet stopt bij het ophangen van het label. Bij GGzE is ‘Mensgerichte zorg’ geen abstract begrip meer. Die mens: de cliënt, naaste, vrijwilliger én medewerker staat bij GGzE écht centraal.

# ‘Er wordt beter naar je geluisterd’

Glenn verbleef al in De Woenselse Poort toen die nog niet zo heette. In 2007 kwam hij binnen. Nu werkt hij hard aan een terugkeer naar de maatschappij. Toen GGzE in 2009 met Planetree startte, merkte hij er niet veel van. Vijf jaar later kan hij de ontwikkelingen echter helder beschrijven. Hij is positief, maar zegt ook dat Planetree en een gesloten, forensische setting soms moeilijk met elkaar te combineren zijn.

“Er wordt beter naar je geluisterd. Tenminste dat is mijn ervaring”, zo reageert Glenn op de vraag wat Planetree binnen de hekken van De Woenselse Poort heeft gebracht. “Als het gaat over mijn behandelplan heb ik duidelijk meer invloed. Als ik kan aangeven dat ik meer ruimte nodig heb om te groeien, dan word ik serieus genomen. Dan doen ze daar iets mee. Er wordt ook meer een beroep gedaan op je eigen keuzevrijheid en je eigen

verantwoordelijkheid voor de keuzes die je maakt. Dat is de afgelopen vijf jaar echt beter geworden.”

---

*In 2007 had ik niet veel te kiezen.  
Dat is duidelijk veranderd.*

---

## **VEILIGHEID VOOROP**

Ook de inrichting van de ruimtes verbeterd, vindt Glenn. “Er zijn bijvoorbeeld meer planten gekomen. Vind ik wel fijn. Daar wordt het toch iets huiselijker van. Ik heb ook aangegeven dat ik graag wat meer gordijnen en schemerlampen wilde hebben, maar dat is niet doorgegaan. Vanwege de veiligheid. Dat staat toch voorop, en eigenlijk snap ik dat ook wel.”

In de benadering door de medewerkers ziet Glenn ook vooruitgang. “Bij een grote groep wel”, nuanceert hij. “Bij anderen niet. Dat zijn vaak die ‘jonkies’ die zo bij de politie zouden kunnen. Die moeten nog veel leren.”

---

*Het personeel doet meer moeite voor je.*

---

## **RESPECTEER MENINGEN**

Glenn vindt Planetree een goed instrument dat steeds beter gebruikt wordt. “Ik denk dat het verder doorgezet moet worden. Er is wel duidelijk iets in gang gezet, dat kan ik wel merken, maar het kan altijd beter. Ik denk bijvoorbeeld dat er nóg beter naar de cliënt geluisterd kan worden. Iedereen heeft recht op een mening, ook een cliënt. Respecteer dat en laat mensen vinden wat ze vinden. Verder denk ik dat de betrokkenheid van medewerkers ook nog wel wat mag vergroten. Je hoort nog wel eens dat mensen daar ontevreden over zijn.”





Deur staat open voor naasten

# ‘Aandacht voor familie en naasten sterk verbeterd’

**Frie Verhoeven (82) kampte jaren geleden al eens met een ernstige depressie. In 2010 leidde dat tot een opname die vier maanden duurde. Dit jaar kwamen de klachten terug en volgde opnieuw een opname. Echtgenote Diny (81) en dochter Mahé Schilders zien duidelijke verschillen in de manier waarop zij als familie bij het herstelproces van Frie zijn betrokken. “Er is wel heel duidelijk iets veranderd.”**

Het gaat weer steeds beter met Frie. Drie keer in de week gaat hij naar de zorgboerderij in Hapert en eens in de maand komt hij naar De Grijsse Generaal om te praten. Eerst met de steun en toeverlaat van de familie, maatschappelijk werker Marijke Maas, daarna met de behandeld psychiater. “We proberen die afspraak tegelijkertijd te plannen met de lotgenotengroep van Diny”, vertelt Frie. “Dat is gemakkelijker. We moeten helemaal uit Eersel komen.”

## MEER AANDACHT

Was de informatievoorziening bij de eerste opname nog niet optimaal, dochter Mahé ziet dat er in de loop van de tijd duidelijk meer aandacht is gekomen voor de naasten. “In het begin hoorden we nog vrij weinig. Moeder kreeg de eerste informatie, maar op haar leeftijd sippelt natuurlijk niet alles even goed door. Op een bepaald moment heeft mijn zus gebeld met de vraag of ook wij een gesprek konden krijgen. Toen hoorden we dat dat ook al de bedoeling was van de organisatie hier.”

*Ik vind het fijn dat de kinderen er ook bij betrokken worden. Ik vind het soms moeilijk om alles goed te kunnen volgen.*

*Ervaringen delen vind ik heel waardevol. Je bent niet de enige die dit meemaakt.*

## DEUR OPEN

Sindsdien staat de deur voor de familie wijd open. Mahé: “We zijn een paar keer meegeeweest. Dat is prettig, alhoewel we ons ook realiseren dat het voor onze ouders niet altijd makkelijk is. Er komt toch veel op tafel. We hebben wel het gevoel dat we als familie hier terecht kunnen als we dat nodig vinden. Aan de andere kant geven ze hier ook aan als ze het fijn vinden dat er iemand een keer meekomt. De aandacht voor de familie is prima.”

Diny vindt vooral de gespreksgroep waardevol. “Ik heb een cursus gehad om meer te weten te komen over depressieve klachten en zit nu in een gespreksgroep met andere partners van mensen die iets soortgelijks hebben meegemaakt. Dan hoor je ook wat anderen meemaken en hoe zij ermee omgaan. Dat is prettig.”



# Planetree in cijfers

Tussen 2009-2014  
won GGzE

**16**

nationale en internationale  
prijzen en nominaties voor  
nieuwe projecten en  
initiatieven

Aantal gegronde  
klachten daalde van

**52**

in 2009 naar

**25**

in 2013

Cliënttevredenheid is  
gestegen van

**7,04**

in 2009 naar

**7,5**

in 2014

Aantal vrijwilligers  
is gestegen van

**280**

begin 2012 tot

**400**

medio 2014

GGzE inversteerde tussen 2009  
en 2014 in totaal

**€ 150 miljoen**

in nieuwbouw, verbouw of  
integrale voorzieningen  
om een helende omgeving  
te creëren

Aantal separaties  
is gedaald van

**1.581**

in 2011 naar

**1.122**

in 2013

Stijging medewerker-  
tevredenheid van

**6,8**

in 2008 naar

**7,1**

in 2014

De inzet van ervarings-  
deskundigen in de zorg is  
gestegen van

**16**

in 2008 naar

**61**

in 2013

Ingediende vragen en klachten bij  
Patiëntenvertrouwenspersonen  
is gedaald van

**1.325**

in 2012 naar

**1.222**

in 2013



Bedrijfsopbrengsten  
stegen van  
**€ 130 miljoen**  
in 2009 naar  
**€ 178 miljoen**  
in 2013

Het gemiddelde resultaat  
in 2008 was  
**-0,35%**  
Van 2009 tot 2013 was het  
gemiddelde resultaat  
**3,38%**

Stijging solvabiliteit van  
**10,5%**  
in 2009 naar  
**19,4%**  
in 2013

Meer dan  
**50**  
focusgroepen hebben  
input geleverd voor  
de veranderende zorg

Stijging van bevolgen- én  
betrokkenheid bij  
medewerkers van  
**23%**  
naar  
**32%**  
in 2013

Er zijn in drie jaar  
**86**  
projecten ingezonden voor  
de JAK Award.  
Dit zijn allemaal initiatieven  
vanuit de teams gericht op het  
verbeteren van de zorg voor  
cliënten en medewerkers.

In 2013 zijn  
**14%**  
meer cliënten geholpen voor  
**7%**  
meer omzet ten opzichte  
van 2012

Daling ziekteverzuim van  
**5,3%**  
in 2009 naar  
**5,07%**  
in 2013

Stijging omzet per fte van  
**€ 81.793**  
in 2009 naar  
**€ 98.121**  
in 2013



# ‘Meer ruimte voor eigen inbreng, eigen initiatief’

Als we Sandy van Gruijthuisen, teamcoördinator van de Klipper, een van de afdelingen van de strafrechtelijke tak van de Catamaran, vragen naar haar ervaringen met Planetree, is haar eerste reactie trefkend. “De cliënten krijgen in toenemende mate een rol tijdens hun opname. Of Planetree daarin leidend is geweest, is moeilijk te zeggen, maar het heeft het proces zeker ondersteund.”

*We hebben Planetree omarmd, maar we zullen elkaar wel moeten blijven vasthouden.*

Ook als we vragen naar de eigen ervaringen, benoemen medewerkers als eerste het belang voor de cliënten. Dat is mooi, maar misschien tegelijkertijd ook wel een valkuil. Planetree is er immers

niet alleen voor de cliënten, maar ook voor de medewerkers. Sandy: “Klopt, en misschien zijn we de afgelopen jaren daarin wel een beetje doorgeslagen. De uitgangspunten van Planetree, bijvoorbeeld als het gaat om de eigen zeggenschap van cliënten, klinken goed, maar we moeten ons wel realiseren dat die cliënten bij ons zitten juist omdat ze hulp nodig hebben, omdat ze de eigen verantwoordelijkheid even niet aankunnen. Wat dat betreft moet je de balans goed in de gaten blijven houden. Medewerkers, hun kennis en kunde, maar ook hun welzijn moet niet in de schaduw staan.”

## RUIMTE VOOR INBRENG

In de ogen van Sandy mag het behalen van het label geen eindpunt zijn. “Nee, er is nog genoeg werk te doen”, zegt ze. “Zeker in de forensische zorg zitten begrippen als controle, beheersing en veiligheid nog diep in de voegen van de gebouwen. Het kijken vanuit een ander perspectief lukt steeds beter en door steeds meer medewerkers, daar draagt Planetree absoluut aan bij, maar we zijn er zeker nog niet.”

Volgens Sandy heeft de veranderende manier van werken met de cliënten al wel directe gevolgen voor de manier van werken binnen de teams. “Nu we bewust bezig zijn met het vergroten van de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van de cliënten, wordt het ook makkelijker om dit in de teams door te voeren. Ik denk dat er zeker meer ruimte is voor eigen inbreng en eigen initiatief. Ik voel dat tenminste zo, maar het is nog wel de kunst om ervoor te zorgen dat iedereen dat gaat voelen en ook de ruimte pakt die er ligt.”

*Niet alles wat we doen is Planetree. Soms moet er bijvoorbeeld gewoon bezuinigd worden. Als dat zo is, moeten we maatregelen die het gevolg daarvan zijn ook als zodanig communiceren en niet onder een Planetree-waas verstoppen.*





Samenwerkingspartner enthousiast over verbeteringen

# ‘Dit label past bij GGzE’

**Dat GGzE de eerste instelling voor geestelijke gezondheidszorg in Europa is die het Planetree-label behaalt, verbaast Marc Eggermont, algemeen directeur van Woonbedrijf allerminst. “Dit past bij GGzE”, reageert hij, “en ik gun het ze van harte. GGzE is voor ons een prettige en gewaardeerde samenwerkingspartner.”**

Woonbedrijf is een van de grotere woningcorporaties waarmee GGzE samenwerkt. Het is een belangrijke partner omdat het overgrote deel van de cliënten ambulante wordt behandeld en dus niet ‘bij GGzE’, maar

gewoon in een huis woont. Bijvoorbeeld in een huis van Woonbedrijf.

“In de afgelopen jaren hebben we de ontwikkeling bij GGzE duidelijk gezien”, vindt Marc Eggermont. “Vroeger was de communicatie soms wat moeizaam. In die tijd had je ook nog wel eens escalaties, waarbij GGzE niet altijd open stond voor signalen vanuit ons als corporatie.” Maar die tijd is voorbij, vindt Eggermont. “Iedereen weet dat samenwerking tussen corporaties, welzijnswerk, politie, thuiszorg en bijvoorbeeld GGzE erg waardevol is. In woonwijken waar

meerdere cliënten bij elkaar wonen, zie je goed dat iedereen daar baat bij heeft. Daar ontstaan informele netwerken, organische verbindingen. Dit soort verbindingen zorgen voor een basis die escalaties voorkomt.” Eggermont zag de afgelopen tijd ook hoe GGzE technologische hulpmiddelen inzette. “Op een slimme manier en gebruikmakend van standaard, aanwezige technieken. De manier waarop zij E-Health inzetten is enorm vernieuwend. Cliënten al vanaf het allereerste begin, met E-Health modules uitdagen om zelf aan het herstel en de behandeling te beginnen. Dat zijn methodieken waar andere organisaties nog van kunnen leren.”

## HELENDE STRAAT?

Ook over de transformatie van Landgoed De Grote Beek is Eggermont enthousiast. “Vroeger was dat een plek waar je gewoon niet kwam. Nu is het een uitnodigende en prettige omgeving en hebben ook de gebouwen een andere uitstraling gekregen.” Wel vindt hij dat de ‘Helende omgeving’, een van de drie componenten van het label Planetree vooral terug te zien is bij de intramurale zorg. “Planetree zou dat ook moeten doortrekken naar de omgeving van de ambulante cliënt. Hoe kun je er nu voor zorgen dat ook de straat en de buurt een positieve invloed hebben op het herstelproces en op de kwaliteit van leven van cliënten? Hoe zorg je er met elkaar voor dat het netwerk gestimuleerd wordt, dat een straat er trots op is dat deze mensen met een psychische problematiek zo prettig in de straat wonen? Daar ligt voor de toekomst nog een mooie uitdaging, lijkt me. Niet alleen voor GGzE, ook voor ons en voor andere samenwerkingspartners op dit gebied.”

*Vroeger was het een plek waar je gewoon niet kwam. Nu is het een uitnodigende omgeving.*



*GGzE maakt op slimme manier gebruik van technieken.*



# Planetree- wetenswaardigheden

In 1978 is Planetree opgericht door Angelica Thieriot.

Om het Planetree-label te kunnen behalen moet je voldoen aan maar liefst 156 criteria.

Internationaal nemen er 500 instellingen uit de VS, Canada, Frankrijk, Brazilië, Denemarken, Australië, Duitsland, Maleisië, Nieuw-Zeeland, Turkije, België en Nederland deel aan het Planetree-netwerk.

Stichting Planetree Nederland is officieel op 12 mei 2006 gestart.

GGzE was de eerste GGZ-instelling in Nederland en Europa die zich aansloot bij dit internationale netwerk én ook de eerste GGZ-instelling in Europa die het Planetree-label heeft behaald.

Wereldwijd werken 590.000 medewerkers volgens de Planetree-gedachte. In Nederland zijn er dat ruim 45.000. Daarnaast zijn wereldwijd nog ruim 10.000 vrijwilligers actief.



**Landen als  
Australië, Frankrijk,  
Brazilië, Denemarken,  
Duitsland, Nieuw-  
Zeeland, Turkije hebben  
elk één instelling  
die met Planetree  
werkt.**

**Veranderingen  
die plaatsvinden  
zijn gebaseerd op  
wat cliënten en  
medewerkers  
aangeven.**

**GGzE is één  
van de drie instel-  
lingen die in z'n  
geheel de trotse  
bezitter is van  
het label.**

**Er zijn een  
kleine dertig  
instellingen  
aangesloten bij  
Planetree  
Nederland.**

**Het behalen  
van het label  
is een mijlpaal  
en zeker geen  
eindpunt.**

**Planetree-  
organisaties heb-  
ben een gezamen-  
lijke omzet van  
250 miljard euro.**

**Planetree  
is een  
nationaal en  
internationaal  
erkend label.**



