



GGzE

... een inspirerende
community voor
mentale kracht



Laat mensen groeien!

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord – 3

1 Menselijke interactie en liefdevolle bejegening – 6

2 Eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie – 8

3 Uitstekende behandeling en zorg – 10

4 Gezond leven en bewegen – 12

5 Aanvullende zorg en zingeving – 14

6 Menswaardige technologie – 17

7 Architectuur en interieur dragen bij aan gezondheid en heling – 19

8 Positieve rol vrienden, familie en gemeenschap – 21

9 Tevreden cliënten – 24

10 Tevreden en gemotiveerde medewerkers – 26

11 (Financieel) gezonde organisatie – 28

12 Goede marktpositie en relaties met belanghebbenden – 31

Algemene beschouwing – 33

In het kort – 37

**BETERE
ZORG**

**HELENDE
OMGEVING**

**GEZONDE
ORGANISATIE**

IN HET KORT

VOORWOORD

Met dit jaarverslag informeren wij u over de prestaties van GGzE in 2015. 2015 stond voor GGzE in het teken van Next Level Planetree. Hiermee bereidden we ons voor op ontwikkelingen die gaan komen. Dit geldt zowel voor de inhoudelijke koers als voor de organisatie. Wat dit betekent voor ons en onze stakeholders kunt u teruglezen in dit verslag. Naast dit jaarverslag is er een jaarrekening beschikbaar (ggze.nl/jaarverslag) en zijn de elektronische bijlagen gevuld op jaarverslagenzorg.nl.

Het jaarverslag is opgebouwd rondom de twaalf internationale Planetree-componenten.



Per Planetree-component doen we verslag van de prestaties van GGzE. Met smileys geven we aan of gestelde doelen niet, deels of helemaal zijn gehaald.



geheel gerealiseerd



deels gerealiseerd



niet gerealiseerd

Vervolgens blikken de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht terug op het afgelopen jaar en geven hun visie op de toekomst.

2015: IN HET
TEKEN VAN
NEXT LEVEL
PLANETREE

Verantwoording jeugdhulp

Aan aanbieders van jeugdhulp zijn met ingang van 1 januari 2015 eisen gesteld in het kader van de maatschappelijke verantwoording. Jeugdhulp maakt onderdeel uit van de zorg die concern GGzE biedt. Door middel van dit algemene jaarverslag leggen we tevens verantwoording af over de jeugdhulp van GGzE.

Accountantsverklaring

Ondanks alle onduidelijkheid in de sector met betrekking tot het normenkader voor de Zorgverzekeringwet en de transitie naar de gemeenten streven wij naar een goedkeurende accountsverklaring.

Wij wensen u veel leesplezier. Mocht u opmerkingen of vragen hebben of op een andere manier met ons over het jaarverslag in gesprek willen, dan stellen wij dat zeer op prijs. U kunt uw vragen of opmerkingen richten aan: info@ggze.nl.

Redactie jaarverslag GGzE

NEXT LEVEL PLANETREE

2015 heeft in het teken gestaan van Next Level Planetree. Het Next Level Planetree traject (de reis) hebben we ingezet direct na het behalen van het Planetree-label in oktober 2014. Het doel is een cliënt-, naasten- en medewerkertevredenheid van een 8 of hoger te bereiken: 'Route 88'. Ook willen we hiermee proactief en flexibel anticiperen op de veranderde omgeving.

De reis begon met het goed kijken naar de wereld om ons heen. De veranderende wereld heeft immers invloed op cliënten, medewerkers, naasten, stakeholders en daarmee ook op GGzE. We hebben op verschillende momenten input van cliënten, medewerkers en stakeholders gevraagd. Er zijn door de Raad van Bestuur 22 roadshows gehouden, waarmee 600 medewerkers en cliënten zijn bereikt. We kregen zicht op onze ambitie, onze overtuigingen voor de toekomst en daarmee ook op de beweging die we willen gaan maken. Een beweging die uitgaat van groei, kracht en verbinding, maar die het verleden zeker niet uit het oog verliest (GGzE bestaat in 2018 100 jaar!).

We willen een inspirerende community zijn voor mentale kracht met een mentaliteit van welkom en ook een andere taal. Om deze beweging concreet te maken zijn zeven groeigebieden geformuleerd. Deze groeigebieden zijn het resultaat van sessies met stakeholders. Ze bieden focus waarop de inspanningen voor de toekomst gericht moeten zijn.

Zelforganisatie

Om daadwerkelijk de stap te kunnen maken naar een inspirerende community voor mentale kracht is het van groot belang dat de eigen regie voor cliënten en medewerkers groter wordt dan dat hij nu is. Dit was aanleiding om eind 2014 de beweging naar zelforganisatie in te zetten. 2015 stond in het teken van de vorming van zelforganiserende teams. Al gauw bleek dat de management- en organisatiestructuur niet meer passend was bij de wens van zelforganiserende teams. Dit leidde tot een herinrichting van de managementstructuur en tot een andere ordening van onze organisatie, waarbij de schotten zijn opgeheven. Bij 'Profiel en organisatie GGzE' is de nieuwe organisatiestructuur toegelicht. Per 1 januari 2016 zijn de teams gevormd, teamadviseurs, nieuw management en een nieuw directieteam benoemd en de divisiestructuur opgeheven. Klaar om de reis te vervolgen naar ons doel: meer tevreden cliënten en medewerkers.

Laat mensen groeien!

De slogan van GGzE is 'Laat mensen groeien'. Groei staat voor de ontwikkeling van cliënten en medewerkers. Met 'laat' geven we aan dat we de optimale omstandigheden willen creëren waaronder cliënten en medewerkers kunnen groeien.



Laat mensen groeien!





Betere zorg

1.

MENSELIJKE INTERACTIE EN LIEFDEVOLLE BEJEGENING

Bij menselijke interactie en liefdevolle bejegening gaat het om het maken van oprecht vriendelijk contact, luisteren met aandacht, zorgen voor elkaar en het tonen van waardering. Ervaringsdeskundigen spelen hierbij een speciale rol.

Dwang en drang

Afgelopen jaren is er hard gewerkt om de inzet van dwang- en drangmiddelen terug te dringen. Het aantal separeerruimtes is de afgelopen jaren afgenomen. Daarnaast wordt er op verschillende werkplekken een andere werkwijze gehanteerd. Hierdoor ontstaat minder (snel) strijd. Er zijn ook innovatieve ontwikkelingen doorgevoerd zoals het gebruik van sensorische materialen (bijvoorbeeld ballenvesten) om spanning te verminderen. Om van elkaar te leren worden er voor medewerkers bezoeken aan andere afdelingen georganiseerd.

Ten opzichte van 2014 is het aantal uren separatie gestegen evenals het aantal uren van andere vrijheidsbeperkende maatregelen zoals kamerprogramma's en afzondering. Kijken we echter naar het percentage separatie-uren ten opzichte van de totale hoeveelheid verpleeguren dan is een daling zichtbaar: van 0,77% in 2014 naar 0,63% in 2015.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft GGzE een bezoek gebracht en getoetst op dwangbehandeling en het terugdringen van separaties. De controleurs waren positief over de dossiercontroles. Voor de aandachtspunten is een actieplan opgesteld.

Welkomspakket voor nieuwe klinische cliënten

Nieuwe klinische cliënten krijgen tijdens een hartelijke persoonlijke ontvangst een welkomspakket. Het pakket voor klinische cliënten bestaat onder andere uit een welkomsgids, enkele tegodbonnen, een complimentenkaart en een plattegrond. Voor De Woenselse Poort en De Grijsse Generaal zijn aparte welkomspakketten samengesteld die passen bij de betreffende locatie.



Willem Kleine Schaarsmethodiek

De Willem Kleine Schaars (WKS) methodiek is ontwikkeld om de cliënt de regie te laten nemen en houden over zijn eigen mogelijkheden in de dagelijkse praktijk. Daarbij staat de cliënt en de zorgvraag centraal. Verschillende teams bekeken of het WKS-model ingezet kan worden bij zelforganisatie. Of en op welke manier dat dan kan en hoe dat in zijn werk gaat, daarover is Willem Kleine Schaars zélf met ons het gesprek aangegaan. Teams gaan hier ieder op hun eigen manier mee aan de slag.

Ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen zijn medewerkers met een cliënt-ervaring die een speciale MBO- of HBO-opleiding hebben gevolgd om hun ervaring in te kunnen zetten ten behoeve van anderen. Het aantal ervaringsdeskundigen is in 2015 hetzelfde gebleven ten opzichte van 2014 (namelijk 64 personen).

ERVARINGS-
DESKUNDIGEN
SPELEN EEN
BELANGRIJKE
ROL

Doelen 2015

Reductie 20% vrijheidsbeperkende maatregelen ten opzichte van 2014 (inclusief kamer- en afzonderingsprogramma's).



Actieplan van stuurgroep In Contact wordt uitgevoerd.



Stijging van 64 ervaringsdeskundigen (eind 2014) naar 100 ervaringsdeskundigen (eind 2015). Er wordt kritisch gekeken naar de definitie van ervaringsdeskundigen.



Drie jaar na opening High Intensive Care

"KANS OM VISIE TE ONTWIKKELEN EN IN PRAKTIJK TE BRENGEN"

Met de bouw van de High Intensive Care (HIC) in 2012 werd een belangrijke stap gezet op weg naar meer tevredenheid bij cliënten én bij medewerkers. Drie jaar na de opening is duidelijk dat het team de uitdaging om de mogelijkheden van de nieuwbouw optimaal te gebruiken met beide handen heeft aangegrepen.

Trots. Toine Lamberts en Miranda de Weijer van de HIC gebruiken het woord niet, maar trots mogen ze zeker zijn. Nadat eerst vorm was gegeven aan de inrichting en vormgeving van de HIC, betekende de opening in 2012 de start van een vernieuwende werkwijze. Een werkwijze die tot doel had om het aantal ingezette dwang- en drangmaatregelen verder terug te brengen, meer regie bij de cliënt te leggen en herstelondersteunende zorg te bieden in een gastvrije en helende omgeving.

"We zijn er geleidelijk naar toe gegroeid", vertelt Toine Lamberts. "In het begin was er zeker weerstand, maar er kwam steeds meer enthousiasme toen bleek dat we als team ook echt de kans kregen om onze visie hier verder te ontwikkelen en in de praktijk te brengen."

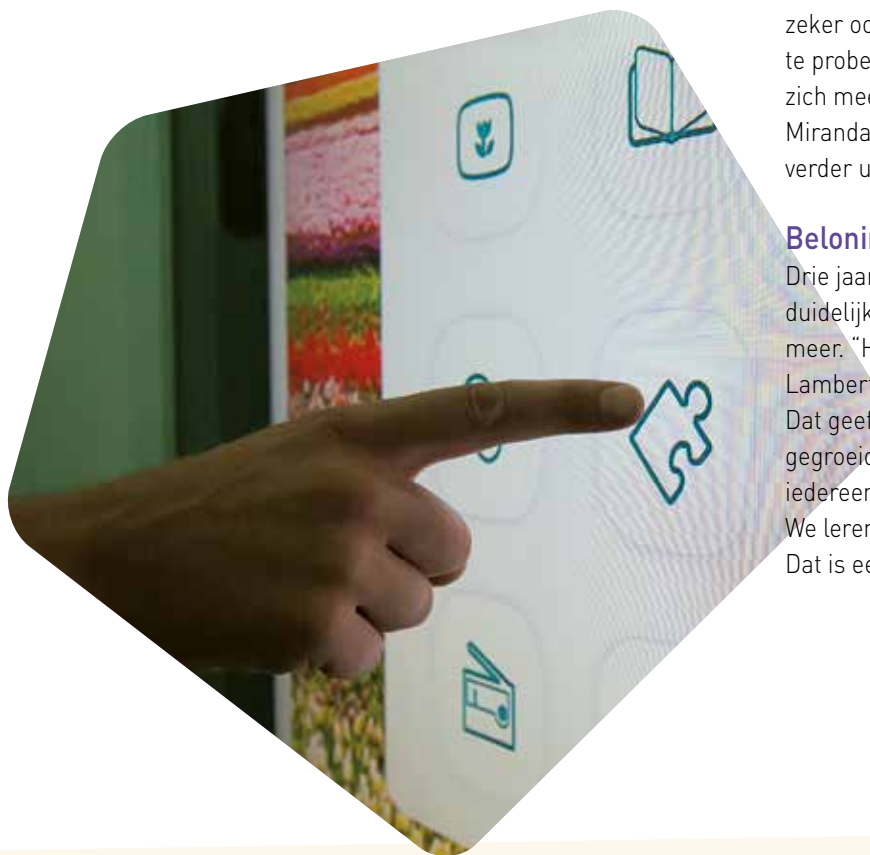
Een van de belangrijkste aspecten van die visie is de veranderde bejegening van cliënten in een crisissituatie. Miranda de Weijer noemt het 'het werken vanuit presentie'. "Er is meer oog en oor voor de cliënt. We zijn present, ook letterlijk. Er is geen kantoor, geen teamkamer, we zijn beschikbaar. Wennen? Ja, dat was even wennen. En natuurlijk moet je heel bewust momenten creëren voor casuïstiekbesprekingen, reflectie, scholing, overdrachten en intervisieachtige activiteiten, maar het feit dat je er bent voor de cliënt is enorm belangrijk."

Uitproberen

De resultaten van de HIC zijn, ook objectief gemeten, goed. "Het gebouw is ondersteunend aan de zorg die we bieden", vindt Toine. "Door de Intensive Care en de verschillende kamers kunnen we veel makkelijker en sneller op- en afschalen. Daardoor is het aantal separaties afgenomen, maar zeker ook de duur ervan. De medewerkers durven dingen uit te proberen omdat dat niet meteen een onveilige situatie met zich meebrengt." Ook de inzet van naasten is geïntensiveerd. Miranda: "Daar zijn we erg positief over en dat willen we graag verder uitbreiden."

Beloning

Drie jaar na de opening van de HIC is het voor alle teamleden duidelijk: terug naar de oude situatie is absoluut geen optie meer. "Het enthousiasme is groot", onderstreept Toine Lamberts. "We zien dat cliënten sneller en beter opknappen. Dat geeft zoveel voldoening. We zijn als team ook écht gegroeid. Iedereen heeft zijn eigen aandachtsgebied en iedereen realiseert zich dat er altijd een nieuwe uitdaging ligt. We leren van elkaar, zijn gretig en de cliënten varen er wel bij. Dat is een mooie beloning."



"CLIËNTEN
VAREN ER
WEL BIJ"

2. EIGEN KEUZE EN VERANTWOORDELIJKHEID DOOR INFORMATIE EN EDUCATIE

Aan de basis van de community voor mentale kracht ligt de mogelijkheid om zelf keuzes te maken en verantwoordelijkheid te nemen. Een voorwaarde hiervoor is genoeg en heldere informatie.

GGzE heeft het afgelopen jaar mooie stappen gezet hierin zoals de gastvrije ontvangst in De Grijsse Generaal (zie pagina 19) en een vernieuwende website. Het betreft een webwinkel (de 'GGzE Store') waarin we onze diensten presenteren. Deze diensten kun je doorzoeken, filteren, vergelijken en uiteraard bestellen. Ook kunnen klanten reviews achterlaten. Aan de ontwikkeling van deze site wordt momenteel gewerkt.

E-health voor cliënten

Behandeling bij GGzE heeft steeds vaker een blended vorm; een mix tussen face tot face contact en online coaching. GGzE gebruikt meerdere toepassingen voor E-health: het online behandel platform Minddistrict, apps zoals M'n Mattie, het Ecogram en de HKT-app en games zoals KickASS. Ons E-lab is een plek waar professionals en cliënten samen komen voor de nieuwste ontwikkelingen, inspiratie, delen van ervaringen en het maken van content. Het gebruik van E-health geeft de

cliënt meer eigen regie en maakt het voor mensen makkelijker te ontwikkelen in hun dagelijks leven. De cliënt kan zelf bepalen waar en wanneer hij aan de behandeling werkt. Monitoren van gevoelens of gedrag geeft waardevolle input voor het gesprek met de hulpverlener. E-health heeft de mogelijkheid om naasten te informeren en hen ondersteuning te bieden. In de keten wordt E-health ook meer en meer ingezet en dat vraagt om een gezamenlijke visie. Daarbij spelen vragen als van wie is de content en bij wie ligt de regie om deze te delen. Kortom, E-health maakt dat we met een hernieuwde blik kijken naar de zorg!

KickASS

Op 26 maart heeft de lancering plaatsgevonden van KickASS, een applied game voor mensen met autisme. De game is ontwikkeld door cliënten, GGzE, Het Leo Kannerhuis en CbusineZ.

E-learning voor medewerkers

Deskundigheidsbevordering is voor de groei van medewerkers van cruciaal belang. Veel deskundigheidsbevordering vindt plaats via E-learning. Het gebruik van het leermanagement-systeem, waar E-learning onder valt, is in 2015 weer toegenomen. In totaal zijn in 2015 12.652 E-learning modules geraadpleegd: gemiddeld 6 modules per medewerker. Dit is 24% meer dan in 2014 (10.172). De meeste bezochte training in 2015 was Veilig In Contact en de best afgeronde training was 'Medicatie logistiek'. Beiden zorginhoudelijke trainingen. GGzE is lid van GGZ Ecademy, een samenwerkingsverband van GGZ-instellingen die samen E-learning-modules ontwikkelen.

Op 18 november is een social platform gelanceerd, genaamd LISA. LISA is een sociale omgeving waar medewerkers zelf hun nieuws kunnen delen, informatie kunnen plaatsen, groepen aan kunnen maken en discussies kunnen voeren. Dit past bij de beweging naar zelforganisatie. Met LISA kunnen medewerkers en teams op maat hun eigen kennisdeling vormgeven.



Doelen 2015

Ontwikkeling GGZ Desk/Service4U



Cliënt aan het roer

'IK IN BEELD' ZEGT MEER DAN DUIZEND WOORDEN

Een videodocument van krap een halfuur, maar na afloop weet je meer over iemand dan na het lezen van zijn dikke dossier. Want je hoort, ziet en ervaart. Daardoor begrijp je hem of haar beter. En dat maakt aansluiting vinden, behandelen en begeleiden gemakkelijker. Bovendien gaat de hoofdpersoon, die ook de regisseur is van het videodocument, zichzelf beter begrijpen. Bij project 'IK in beeld' staat de cliënt aan het roer.

Het videodocument 'IK in beeld' maakt onderdeel uit van een het grotere project 'OPSY in beeld'. Doel hiervan is om veel minder te praten en vooral te werken met beelden: foto's, tekeningen, filmpjes, animaties. OPSY is het centrum voor cliënten met psychische problematiek die moeilijk leren.

Pilot met Niek

'IK in beeld' is in 2015 gestart met een pilot, met de 27-jarige Niek als hoofdpersoon en regisseur. Samen met casemanager Wilvie van den Eijnde maakte hij een draaiboek over wie en wat hij in zijn film wilde. Hij komt zelf aan het woord, vertelt over zijn achtergrond en over wat hij belangrijk en lastig vindt. Je ziet hem bij zijn ouders en op zijn werk. Zijn moeder, broer en vrienden heeft hij gevraagd om te vertellen hoe ze hem ervaren. Dit doen ze aan de hand van 'eigenschapskaartjes' die ze van hem hebben gekregen.

"Behulpzaam, geduldig, sociaal en spontaan. Die kaartjes werden het meest gekozen", vertelt Niek. Hij was er niet verrast over. "Maar toch is het anders om te zien dat mensen zoiets óver je vertellen. In een gewoon gesprek gebeurt dat niet. En als je iets leest, loop je de kans dat je woorden verkeerd opvat. In een film is meteen duidelijk wat er bedoeld wordt, ook doordat je de gezichtsuitdrukking erbij ziet."

"EEN FILM
IS METEEN
DUIDELIJK"

Inzicht krijgen

Wilvie van den Eijnde begeleidde de productie van de pilot. Ze vult aan dat Niek ook inzicht kreeg in eigenschappen waar hij aan kan werken. "Zijn werkgever vertelde bijvoorbeeld dat het voor hem lastig is als Niek niet op z'n werk komt." De film kan, als Niek dat wil, ook getoond worden aan nieuwe zorgverleners. "Het is best moeilijk hem te begrijpen, dat ziet hij zelf ook. Vertellen kan hij prima, maar hoe het verder bij hem werkt is minder gemakkelijk. De film kan hierbij helpen."

Vernieuwend

Meewerken aan de pilot vond Niek erg leuk. "Omdat het vernieuwend is. En omdat ik hoop dat hiermee uiteindelijk ook andere mensen geholpen kunnen worden." Bovendien heeft hij nu een mooi document over zichzelf, zijn verleden, het nu en zijn wensen voor de toekomst.

In 2016 werkt OPSY de pilot uit tot volwaardig hulpmiddel in diagnostiek en behandeling. Ondertussen heeft 'IK in beeld' nominaties voor de JAK Award en de Spirit of Planetree Award in de wacht gesleept.

Een impressie van de pilot is te zien via ggze.nl/ik-in-beeld



3.

UITSTEKENDE BEHANDELING EN ZORG

Het bieden van een uitstekende behandeling is het fundament van de zorg van GGzE. Uitstekende behandeling gaat over effectieve en veilige diagnostiek, behandeling en zorg.

Effect van de behandeling

De effecten van de behandeling worden gemeten via ROM (Routine Outcome Measurement). De ROM performance vertoont een stijgende lijn. In 2015 is bij 55% van de cliënten een voor- en nameting afgenomen. In totaal 44% van de metingen zijn binnen de gestelde meetperiode afgenomen.



JAK-Award

Met de JAK-Award belonen we samenwerkingsprojecten in het kader van mensgerichte zorg. Zowel de publieksprijs als de juryprijs 2015 zijn uitgereikt aan



'De Bijenstal'. De Bijenstal is samen met cliënten gemaakt. Om kennis te delen zijn alle inzendingen voor de JAK Award gebundeld in een Inspiratiegids.

MHFA

Mental Health First Aid (MHFA) is een wereldwijd succesvolle training die GGzE samen met Mondriaan naar Nederland heeft gehaald. Deze training leert iedereen die weleens te maken kan krijgen met mensen met psychische problemen hoe te handelen in crisissituaties. Politie, brandweer, scholen, maar ook het algemeen publiek. Dit draagt ook bij aan destigmatisering.

Forensische zorg in ontwikkeling

De Woenselse Poort heeft een voortrekkersrol op het gebied van cliëntenparticipatie in de forensische zorg. De Woenselse Poort werkt samen met de Dutch Cell Dogs Foundation. In dit project worden asielhonden getraind door cliënten. Dit helpt hen bij hun herstelproces.

GGzE is trots op het boek 'Toon W. is hersteld'.

Dit boek vertelt het bewogen verhaal van Toon Walravens, een ervaringsdeskundig medewerker bij De Woenselse Poort.



Nachtzorg

Na ruim twee jaar voorbereiden en hard werken is het nieuwe nachtzorg-systeem geïnstalleerd in alle verblijfsruimten op Landgoed De Grote Beek. De traditionele nachtrondes zijn vervangen door innovatieve technologie, waaronder spreek- en luisterverbindingen op de kamers.



Het menselijk contact wordt op maat geleverd. Dit werkt veilig, snel en is bovendien kosteneffectiever. Uit de audit 'effecten van de nachtzorg' kwam een positief beeld naar voren.

Decentralisatie zorg naar gemeenten

De zorg die naar gemeenten is gedecentraliseerd wordt geborgd doordat GGzE participeert aan de diverse overlegtafels. Agendapunten zijn onder andere afspraken over de zorgverlening, structuur en de gewenste transformatie. Er wordt samengewerkt met andere partijen om te werken vanuit de visie 'één gezin, één plan'.

Doelen 2015

Ontwikkeling afdeling stoornis en delict: er worden concrete afspraken gemaakt tussen divisie Volwassenen & Ouderenpsychiatrie en De Woenselse Poort.



Zorg voor cliënten borgen ondanks de transitie in de zorg.



In 2015 wordt een nieuw plan uitgewerkt met betrekking tot het Next Level Planetree. Dit vormt de input voor het nieuwe meerjarenbeleidsplan dat ook in 2015 opgesteld moet worden. Jaarlijkse screening door Planetree NL wordt in 2015 positief doorlopen.



Aan de slag project bij De Woenselse Poort wordt voortgezet.



Next Level dagbesteding: op andere manier cliënten meer dagbesteding bieden.



80% van de cliënten neemt deel aan verschillende en alternatieve vormen van dagbesteding.



Awards in 2015

- JAK Award 2015 publieksprijs en juryprijs voor de Bijenstal
- CZ Verwenzorgprijs voor team klinische woonondersteuning
- Classificatie 'Beste Zorg' door CZ zorgverzekeraar voor persoonlijkheidsstoornissen en eetstoornissen
- Classificatie 'Beste Zorg' door VGZ zorgverzekeraar voor eetstoornissen, dementie en alcoholverslaving

Excellente zorg

"ONTWIKKELINGEN KOMEN IN EEN STROOMVERSNELLING"

Wat is nou precies 'excellente zorg'? Volgens geneesheer-directeur Roelof Kleppe mag je dat gerust heel breed opvatten. "Het is moeilijk te begrenzen, het zit in alles wat we doen. Maar een belangrijk kenmerk is dat we de regio nadrukkelijk bij de cliënt leggen. En dat zie ik overal in onze organisatie gebeuren."

Er zijn voorbeelden te over van ontwikkelingen bij GGzE die geschaard kunnen worden onder de noemer 'excellente zorg'. Zoals de Gezinspoli, de Adolescentenpoli, de inzet van E-health en blended care en het wachtlijstvrije werken bij GGzE Direct. De lijst is te lang om op te noemen. "Je ziet dat er een kantelmoment gaande is; ontwikkelingen komen in een stroomversnelling", zegt Kleppe.

juist dat soort gevoelens bespreekbaar moeten maken. We hebben ze allemaal wel eens."

Overduidelijk is dat het geen taak is die GGzE alleen op zich kan nemen. Juist het 'sluiten van de keten' is heel erg belangrijk bij suïcidepreventie. "In onze regio zijn er gemiddeld 90 suïcides per jaar. Slechts een minderheid van deze mensen is bekend bij GGzE. Als we met z'n allen de signalen beter oppikken, kunnen we de gaten in de keten dichten." Inmiddels zijn er rondom suïcidepreventie verschillende regionale bijeenkomsten geweest, nu wordt er gewerkt aan een gezamenlijk plan.

Concrete handvatten

In het verlengde van Zero Suïcides ligt Mental Health First Aid (MHFA); eerste hulp voor mensen in psychische nood, een project waar ook andere GGZ-instellingen aan meewerken. Net zoals bij een 'gewone' EHBO-cursus leert men wat te doen in een noodsituatie. "Hoe ga je om met iemand die depressief of psychotisch is, of suïcidaal. Wat moet je dan wel of niet doen. Met een aantal hele concrete handvatten voorkom je dat omstanders zich machteloos voelen als ze iemand in verwarde toestand op straat tegenkomen." Kleppe zou graag zien dat geestelijke gezondheid een schoolvak zou worden. "Tot die tijd is MHFA nodig."



Een kleinschaliger project is 'Rijkere Zorg' waarmee wellness bij de GGzE gestimuleerd wordt. Het hangt samen met van de toenemende aandacht voor zingeving, onder andere vanuit het Centrum voor BeZINning. Wellness zoals Qigong-bijeenkomsten en stoelmassages zijn echt geen overbodige luxe, zegt Kleppe. "Keihard bewijs hebben we niet, maar ik zie met eigen ogen dat wellness cliënten ondersteunt om veranderingen te maken. Het motiveert. Dat zou ik toch ook willen als ik een cliënt was?"

Zero Suicide

Een goed voorbeeld van excellente zorg, zonder afbreuk te willen doen aan alle andere projecten, is volgens Kleppe de inzet rondom suïcidepreventie. "In Amerika heb je de 'Zero Suicide'-beweging. Daar streven ze naar het terugbrengen van het aantal suïcides naar nul. Twintig jaar geleden zou ik hebben gezegd: dat is onmogelijk. Maar ik geloof nu dat het kan."

Eén van de speerpunten in Zero Suicide is het doorbreken van het taboe op zelfmoordgedachten. "Vijf tot tien procent van de bevolking denkt wel eens in moeilijke omstandigheden: was ik er maar niet meer. Maar we praten daar niet over. Terwijl we



4.

GEZOND LEVEN EN BEWEGEN

'Een gezonde geest in een gezond lichaam!' Naast aandacht voor de psyche hebben we ook veel oog voor de rest van het lichaam door aandacht voor gezonde voeding, veel bewegen en minder roken.

Gezonde en natuurlijke voeding

In 2015 was er veel aandacht voor gezond en vooral ook gezellig eten. Zo is in 2015 gestart met het koken op afdelingen onder begeleiding van een kok. Daarna worden de maaltijd gezamenlijk genuttigd. De kok gaat ook samen met bewoners naar onze eigen moestuin om producten uit te zoeken. De bestellingen worden gedaan in samenspraak met cliënten om hen meer keuzevrijheden te bieden. Zie ook het interview op pagina 13. Cliënten zijn zeer tevreden over de kwaliteit van het eten en er is veel diversiteit. Verder komt er een 'community kas' op Landgoed De Grote Beek met samenwerkingspartner Brainportpark en wordt er een theekruidentuin en fruitboomgaard gerealiseerd inclusief picknickspots.

Meer bewegen

In 2015 is gestart met het ontwikkelen van het groeigebied Fysiek Sterk & Fit, waarin bewegen een centrale rol inneemt. Naast het reguliere aanbod zijn er voor dit thema evenementen georganiseerd zoals: een sportdag voor

cliënten én medewerkers, opening van de bewegingstuin, samenwerking met PSV in het CPC United project, deelname met een team aan Socialrun, en de meerdaagse fietstocht Eindhoven-Commanster-Eindhoven. Tot slot zijn er extra initiatieven ontwikkeld voor Ouderen in beweging en Beweeggames.

Opening GGzE Bewegingstuin

Op donderdag 24 september is de GGzE Bewegingstuin op Landgoed De Grote Beek geopend door Jeroen Zoet, keeper van PSV. De tuin is uitermate geschikt voor activiteiten die cliënten, medewerkers en omwonenden van Landgoed De Grote Beek stimuleren tot een gezonde leefstijl. Ook sportverenigingen en andere belangstellenden zijn van harte welkom in deze tuin. De tuin is deels met sponsor-geld tot stand gekomen.

Minder roken

GGzE heeft zich tot doel gesteld om het roken te verminderen. Van medewerkers verwachten wij dat ze het goede voorbeeld geven en dat ze alleen nog roken in pauzes en op aangewezen plekken. Van cliënten vragen we om niet meer in hun kamer te roken. Dit ontmoedigingsbeleid levert erg veel discussie op, zowel bij medewerkers als cliënten. Er worden allerlei faciliteiten aangeboden die mensen helpen minder te gaan roken: stop-met-roken-trainingen, e-sigaretten en (beschutte) rookabri's. Er zijn eind 2015 pilots gestart om te bekijken wat nodig is om de doelen daadwerkelijk te bereiken.



Doelen 2015

Op elke klinische afdeling wordt gekookt, tenzij hier nader omschreven van wordt afgeweken.



Onderzoek naar de kwaliteit van het eten.



Doorgaan met de implementatie van het rookbeleid.



Realisatie Sport- en Bewegingstuin.



Vernieuwing en uitbreiding van de wandelroutes De Grote Beek.



Kookdame en kookheer op de afdeling

“ETEN, DAAR MOET JE SAMEN VAN GENIETEN”

Sanne heeft al eens gepofte knoflook gemaakt. Samen met Sarelton. Dat is een van haar lievelingsgerechten. Vandaag staat er groene kool op het menu, met aardappelpuree, risotto, een speklapje of een vegetarische groenteburger. En als het smaakt zoals het ruikt, dan zit het wel goed.

In juli 2015 is op een aantal afdelingen gestart met een nieuw project in het kader van het groeigebied 'Eten en Puur Genieten'. Sinds die maand komen er zogenoemde kookheren en -dames op de afdelingen om samen met cliënten en medewerkers vers te koken.

Lekker vers

Op een van de afdelingen van De Woenselse Poort heeft Sarelton zijn kookheer-schort aan. Sanne staat naast hem in de keuken, een van de andere bewoners is bezig met het dekken van de tafel. Sarelton Zimmerman, al zeventien jaar werkzaam bij GGzE in de keuken, geniet met volle teugen. "Elke dag rond drie uur kom ik hier op de afdeling", vertelt hij. "Lekker vers koken en als het kan samen met de cliënten. Sommigen willen echt mee koken, anderen komen eens kijken en ruiken. Ik vind het allemaal prima. We kijken samen wat iedereen lekker vindt en als het even kan maak ik gebruik van de groenten en kruiden uit De Tuin."

Meer contact

Volgens Sanne vindt iedereen het eten veel lekkerder sinds er vers op de afdeling wordt gekookt. Zelf helpt ze af en toe mee. "Groenten snijden, vlees bakken. En in het weekend probeer ik wat meer mee te helpen want dan is Sarelton er niet."

Omdat Sanne op het punt staat zelfstandig te gaan wonen, wil ze zich in de komende maanden nog wat intensiever met het kookproces bezig houden. "Ik ben wel nieuwsgierig en vraag hoe alles moet. Hoe je bietjes het beste kunt klaarmaken, hoe een varkenshaasje het lekkerste wordt. Sarelton vindt het leuk om daarmee te helpen."

Sinds het project draait valt het op dat meer bewoners gezamenlijk rond de tafel eten. "Er is meer sociaal contact", constateert Sarelton. "Dat vind ik fijn. Ik probeer iedereen erbij te betrekken, maar ik ga niemand dwingen. En als

bewoners het fijner vinden om het eten op hun kamer te eten, zonder alle prikkels van de groep, dan is dat natuurlijk ook goed."

Sociaal gebeuren

In het komende jaar wordt het project met de kookheren en -dames verder uitgebreid. Op steeds meer afdelingen zal met bewoners, medewerkers én met verse producten de maaltijd een feestje worden. "Eten is niet alleen voeding tot je nemen", vindt de kok. "Het is een sociaal gebeuren, een moment om samen van te genieten."



ETEN
IS EEN
SOCIAAL
GEBEUREN

5.

AANVULLENDE ZORG EN ZINGEVING

Kwetsbaarheid door ziekte, ouderdom of handicap leidt vaak tot vragen over zingeving en het opnieuw evalueren wat echt belangrijk is in het leven. Belangrijk is dat de mens achter de cliënt zich goed voelt en regie houdt.

Kunst, muziek en cultuur

Er hebben veel mooie activiteiten plaatsgevonden. Een kleine selectie hiervan:

- In 2015 heeft de 5e editie van Grote Beek Pop plaatsgevonden die maar liefst 2.500 bezoekers heeft getrokken. Op het hoofdpodium speelden de hele dag bands zoals Liptease en Cannonball Johnsons. Op het andere podium, het Promenzo Idiomes Talent Stage, kregen cliënten en medewerkers de kans om op te treden. Meer informatie over dit gratis én alcoholvrije festival is terug te lezen op grotebeekpop.nl.
- Fantastische acts van eigen bodem waren ook te zien tijdens GGzE's Got Talent. De huisband 'The Big Creek Band' begeleidde de talenten en heeft er weer een waar feest van gemaakt.
- Een heel andere doelgroep werd bereikt met Woofstock: voor het eerst werd dit groots zomerfestival georganiseerd voor honden, hun baasjes en andere hondenliefhebbers op Landgoed De Grote Beek. Het evenement was een schot in de roos: er waren 5.000 bezoekers.



Lourdes

Ruim dertig cliënten en vrijwilligers hebben een bezoek aan Lourdes gebracht. Er was een dagprogramma waar de deelnemers aan mee konden doen, waaronder een lichtprocessie en een bezoek aan de grot waar Bernadette Maria heeft gezien. Er waren ook momenten van rust en persoonlijke bezinning.

Verder het vermelden waard:

- Wim Hof (the Ice man) heeft een workshop gegeven aan medewerkers en cliënten van De Woenselse Poort.
- Het theatergezelschap 'Prettig Gestoord' heeft diverse mooie voorstellingen gegeven.

Big Draw

Het algemene thema van dit jaar was 'Every drawing tells a story'. De kunst van cliënten van GGzE heeft vaak een persoonlijke lading, wat de geest, gemoedstoestand of visie van de kunstenaars kan weerspiegelen. Dit jaar zijn bij De Woenselse Poort silhouetten gemaakt onder leiding van een beeldend kunstenaar. Deze silhouetten zijn in het Van Abbemuseum geëxposeerd en hiervan is een prachtig boek gemaakt.



Leerwerktrajecten

'Groen, hout en transport' is een van de leerwerktrajecten. Cliënten werken op en buiten Landgoed De Grote Beek in opdracht. Het aantal opdrachten is in 2015 bijna verdubbeld ten opzichte van het jaar daarvoor.

In de buitenwerkplaats De Tuin is samen met cliënten een bijenstal gebouwd op een mooie plek met veel bloemen, bomen, groente en fruit.

CLIËNTEN
MOETEN
ZICH
GOED VOELEN

Doelen 2015

Implementatie businessplan Promenzo: verdubbeling contractvolume 'Groenbus' en voldoende contractvolume 'Schildersbus'.



Project Dutch Cell Dogs in De Woenselse Poort

GOED VOOR MENS EN DIER

Sinds 2015 neemt De Woenselse Poort deel aan het landelijke project Dutch Cell Dogs. Forensische cliënten trainen 'lastige' asielhonden om de kans op een nieuw baasje te vergroten. Een aanpak die goed is voor mens en dier, want de cliënten leren er zelf ook veel van.

Het project heeft Marleen een heleboel opgeleverd, vertelt ze. "Ik ben altijd onzeker geweest. Via de training wilde ik mezelf laten zien dat ik verantwoordelijk kan zijn voor een dier, dat ik dat goed doe. Want je moet wel op tijd je bed uit, en ervoor zorgen dat je de worst klaarmaakt die de hond als beloning krijgt. Dat dit allemaal goed is gelukt, heeft me veel zelfvertrouwen gegeven."

Win-win situatie

Zeven weken lang, twee dagdelen per week, komen professionele trainers van Dutch Cell Dogs met zo'n zes honden naar De Woenselse Poort. De dieren verblijven in Dierenopvangcentrum De Doornakker in Eindhoven. Door hun gedrag zijn ze moeilijk plaatsbaar. Het project zorgt voor een win-win situatie, realiseerde senior sociotherapeut Roger Joosten zich direct toen hij erop werd gewezen. "Ik heb meteen drie belangstellende cliënten aangemeld", vertelt hij. "Het is een geweldige manier om te werken aan eigen verantwoordelijkheid, dagstructuur, contact maken en iets van jezelf laten zien."

Vertrouwen

De trainers beginnen met intakegesprekken, legt Marleen uit. "Ze willen weten wie je bent, wat je achtergrond is, wat je wilt bereiken en of je ervaring hebt met honden. Zij kiezen dan een geschikte hond voor je uit." Voor Marleen was dat een angstige boerenfox die ze zelf Diesel noemde. "Het belangrijkste van de training is om ervoor te zorgen dat de hond vertrouwen krijgt in de mens. Pas als dat is gelukt, kun je basisvaardigheden als 'zit', 'kom' en 'blijf' aanleren." Vertrouwen kweken in zeven weken, hoe doe je dat?

"Tja, een beetje op gevoel. Rustig praten, respectvol omgaan met de hond, niet pushen en veel geduld."

Bij Diesel lukte dat prima, hij werd heel knuffelig. "Door de liefde die ik van de hond kreeg, is mijn eigenwaarde gegroeid. Wat je geeft krijg je terug, heb ik gemerkt. Oók bij mensen."

Elkaar meetrekken

Andere cliënten maken eveneens persoonlijke groei door, ziet Roger Joosten. "Het stimuleert het verantwoordelijkheidsgevoel, want ze weten dat 'jouw' hond het programma moet verlaten als je niet komt opdagen. Het is ook mooi om te zien hoe de cliënten elkaar daarin meetrekken. Als iemand zich niet lekker voelt, wordt die door anderen aangemoedigd toch te komen."

Marleen heeft de smaak te pakken. Bij nieuwe trainingen verleent ze hand- en spandiensten. Bovendien heeft ze zich met hart en ziel ontfermd over de geiten, varkens en poezen op het terrein van De Woenselse Poort. "Dieren zijn mijn lust en leven."

Meer info: dutchcelldogs.nl





Helende omgeving

6.

MENSWAARDIGE TECHNOLOGIE

Nieuwe technologie is niet meer weg te denken uit de dagelijkse praktijk. Wij zijn continu op zoek naar innovatieve manieren om de behandeling bij GGzE nog beter te maken. Om te beoordelen of de innovaties ook daadwerkelijk bijdragen tot een betere leefomgeving doen we onderzoek hiernaar.

Innovatie en Academisering

Op het terrein van innovatie behoort GGzE nog steeds tot de koplopers in de GGZ. Dit hebben we gerealiseerd door het ontwikkelen van apps en games, E-healthmodules en diverse andere vormen van slimme technologie in gebouwen. Bij alle ontwikkelingen staat co-creatie met de cliënt centraal. Alle innovaties zijn terug te vinden op GGzEi.nl.



Op het gebied van academisering heeft GGzE drie onderzoekslijnen:

- Forensische Geestelijke Gezondheidszorg;
- Evidence Based Management van Innovatie;
- Psychose, autisme en affectieve stoornissen.

Daarbinnen vindt innovatief onderzoek plaats dat gekoppeld is aan de speerpunten van GGzE. Dit onderzoek ondersteunt onze kennisverrijking. Het programma is gekoppeld aan het innovatieprogramma en de verschillende opleidingen waarvoor we erkend zijn.

Ontmoeting met Billie

Op 9 juni is Zora, bij GGzE genaamd Billie, met succes binnen GGzE gepresenteerd. Zora is de eerste mensachtige robot, is 58 cm hoog en 12 kilo zwaar. Ze zingt, spreekt en doet bewegingsoefeningen en spelletjes met cliënten (zie ook pagina 18).

Relaxation Space: positief ontvangen en effectief

Door middel van slimme technologie, zoals rustgevende geluiden en licht dat in een langzaam tempo van kleur en intensiteit verandert, wordt een rustige ademhaling gestimuleerd. In de afgelopen maanden hebben meer dan 250 mensen de Relaxation Space bezocht.

Doelen 2015

Uitvoering Jaarplan 2015 Innovatie.

Uitvoering Jaarplan 2015 Academisering.

Uitvoering acties 'Stip op de horizon, ICT, waaronder prioriteiten informatiebeveiliging.



The Wearable

GGzE heeft van Janssen Farmaceutica het aanbod gekregen om The Wearable tijdelijk binnen de organisatie in te zetten en aan externe contacten aan te bieden. The Wearable is een simulator voor het ervaren van een psychose. Met het dragen van The Wearable kun je gedurende een korte periode letterlijk aan den lijve onder-vinden hoe het is wanneer zintuigen worden aange-tast en realiteiten door elkaar lopen.



Stip op de horizon ICT

In 2015 is het besluit genomen om alle werkplekken (pc's) te vervangen zodat het mobiel- en flexwerken goed wordt ondersteund. Ook zijn medewerkers voorzien van smartphones. Daarnaast is in 2015 de keuze gemaakt om een aanbestedingstraject in gang te zetten waarbij de centrale IT-infrastructuur wordt uitbesteed aan een externe partner. GGzE wil hiermee de continuïteit en flexibiliteit in de IT-dienst-verlening verhogen en nadrukkelijk inzetten op innovatie.

Informatiebeveiliging

In 2015 is GGzE erin geslaagd om de nieuwe certificering informatiebeveiliging conform ISO/IEC27001:2013 te behalen. Hiermee voldoet GGzE aan de actuele certificeringseisen. Ook hebben we ons voorbereid om te kunnen voldoen aan de meldplicht datalekken die per 1 januari 2016 in werking is getreden.

*Studenten onderzoeken inzetbaarheid***ZORGROBOT BILLIE BRENGT LEVEN IN DE BROUWERIJ**

Hij is 57 centimeter hoog en was het afgelopen jaar te gast op verschillende afdelingen. Om met cliënten te praten, wandelen, dansen en zingen. Zorgrobot Billie bracht leven in de brouwerij en dat leverde bijzondere momenten op.

Vier studenten van Fontys introduceerden de zorgrobot op zes afdelingen. Ze werkten in koppels: twee studenten Technische Bedrijfskunde en twee studenten Toegepaste Gerontologie. Nadia Simanjuntak volgt de laatste opleiding en vertelt over het doel van het Billie-project. "We wilden uitvinden of de robot de sociale interactie bij cliënten kan bevorderen. En zo ja, wat dan het beste werkt: spelletjes, bewegingsactiviteiten, groeps gesprekken of individuele gesprekken."

De robot komt niet uit de lucht vallen. Onder de naam Zora wordt hij al langer ingezet in andere zorgsectoren. De aansturing gebeurt via een laptop. Zo kon Billie een gesprek voeren met cliënten doordat een student op de laptop tekst intikte. "Het is niet moeilijk, het wijst zichzelf", aldus Nadia. Muziek, liedjes en spelletjes zijn vooraf in te programmeren.

Bijzonder gesprek

Op de afdeling Klinische Woonondersteuning fungeerde verpleegkundig begeleider senior Carolien Janssen als contactpersoon voor de studenten. Enthousiast vertelt ze over haar ervaringen. Zoals over de autistische man met wie amper contact is te leggen. Terwijl hij de krant las, reageerde hij toch snel op de aanwezigheid van Billie. En toen de robot hem vroeg: 'Staat er iets nieuws in de krant?', zocht hij naar iets om te vertellen. "Ik zag dat er opeens een echt gesprek met de robot ontstond. Heel bijzonder."

De meerwaarde van Billie zit 'm vooral in diens neutrale rol, denkt Carolien. "Cliënten zien ons vaak als mensen van wie ze iets 'moeten'. Bijvoorbeeld medicijnen innemen, of rustig blijven. Er spelen allerlei wederzijdse verwachtingen. Een robot vraagt niets van hen."

Nadia beaamt dit. "Ze zien Billie als vriend of kind. Mensen vroegen: kan ik hem mee naar huis nemen? En ze wilden van hem weten wanneer hij terugkwam."

Ook de studente was onder de indruk van de reacties. "Sommige cliënten vertelden over hun verleden aan Billie, dingen die ze nooit met medewerkers hadden gedeeld. Eén mevrouw die altijd heel ingetogen was, ging spontaan meedansen en meebewegen. Van een andere mevrouw kreeg Billie een ketting."

Bij ouderen

De uitkomst van het experiment is dat de zorgrobot bij GGzE het beste in huiskamers bij oudere cliënten ingezet kan worden. En sociale interactie komt vooral op gang via gesprekken, zingen en dansen.

Volgens Carolien zien veel medewerkers de robot als een kans voor de toekomst. In 2016 onderzoeken de studenten wat er binnen de organisatie veranderd moet worden om Billie breed geaccepteerd te krijgen en langdurig in te kunnen zetten. De studenten zullen dit op twee afdelingen intensief testen. Het E-lab van GGzE biedt hierbij ondersteuning.

"EEN ROBOT
VRAAGT
NIETS
VAN HEN"



7.

ARCHITECTUUR EN INTERIEUR DRAGEN BIJ AAN GEZONDHEID EN HELING

De fysieke omgeving is belangrijk voor gezondheid en welbevinden. Gebouwen worden steeds meer vriendelijk, licht, rustgevend en uitnodigend. De gebruiker van het gebouw staat voorop bij het ontwerp.

Ruimtes zijn zo ingericht dat er zowel plek is voor rust en reflectie, als voor sociale activiteiten en contacten. Ook de omgeving van gebouwen is belangrijk, denk bijvoorbeeld aan natuur, activiteiten in de buitenlucht en contact met de maatschappij.

Verbeterde gastvrije ontvangst

Veel van de cliënten van GGzE bezoeken voor hun behandeling locatie De Grijze Generaal. Om cliënten nog beter welkom te heten, is de ontvangst van de bezoekers veranderd. In de hal op de begane grond zijn twee aanmeldzuilen geplaatst en is het atrium opnieuw ingericht. Hierdoor kunnen bezoekers zelfstandig, sneller en gemakkelijker hun weg vinden naar hun afspraak. Administratieve handelingen zijn verder geautomatiseerd waardoor er meer tijd is voor aandacht en ontwikkeling.

Open Monumentendag

Tijdens de Open Monumentendag heeft GGzE zijn historische gebouwen opengesteld voor het publiek. Bezoekers konden kennismaken met de geschiedenis van een uniek stukje van Eindhoven. Er waren ruim 400 bezoekers.



Doelen 2015

Renovatie congrescentrum en kapel.



Paardenstal

Cliënten en begeleiding van Buitenwerkplaats

De Tuin hebben bomen van het landgoed die weggehaald moesten worden verzaagd en de planken en balken zijn geschikt gemaakt voor het bouwen van de paardenstal. Bij de bouw van de paardenstal hebben medewerkers van Woonbedrijf een hele dag meegewerkt (zie ook het interview op pagina 20).

Milieu en duurzaamheid

GGzE gaat zo duurzaam mogelijk om met haar locaties. Het verhogen van de betrokkenheid en inzet van cliënten bij het onderhoud en de ontwikkeling van de directe leefomgeving is hiervan een goed voorbeeld. Steeds vaker leveren cliënten een bijdrage aan bijvoorbeeld het tuinonderhoud, hun eigen was of het bereiden van hun eigen eten.

In 2015 is onderzocht welk milieumanagementsysteem het meest geschikt is. In 2016 zal dit worden uitgewerkt.

Voor de verwarming van gebouwen en water wordt op landgoed De Grote Beek gebruik gemaakt van stadsverwarming. Tot en met 2015 werd hiervoor

restwarmte gebruikt uit de centrale van een energieleverancier. In 2016 zal voor deze stadsverwarming een Biomassacentrale in gebruik worden genomen.

Om het energieverbruik te verminderen is de opwekking van warm water in 2015 losgekoppeld van de stadsverwarming. Daardoor kan de stadsverwarming in de zomermaanden worden uitgezet. Verder zijn ook de regelingen in de installaties verfijnd waardoor beter kan worden gestuurd op het optimaal benutten van warmte in de gebouwen. GGzE is begonnen met de renovatie van daken. Het gaat hierbij om een meerjarenprogramma waarbij ook de isolatiewaarde wordt verhoogd.



Paardenstal verrijst

“LEKKER HARD WERKEN IS MIJN MEDICATIE”

Afgelopen najaar bouwden medewerkers van Woonbedrijf een nieuw paardenverblijf op Landgoed De Grote Beek. De planken die daarvoor werden gebruikt, kwamen uit de houtwerf van GGzE. “Iedere plank is door onze handen gegaan”, zegt cliënt Harrie.

Er wordt keihard gewerkt op de houtwerf van GGzE. Dat moet ook, er ligt nog een paar honderd kuub aan hout te wachten. De paardenhoeve, die medewerkers van woningcorporatie Woonbedrijf bouwden tijdens een klusdag, is slechts een van de vele projecten waarvoor het hout wordt gebruikt.

Vertrouwen

Het idee voor de paardenhoeve kwam van Niels Silleman, procescoördinator vastgoed bij GGzE. “De vraag was eigenlijk om een eenvoudige schuilstal te bouwen. Maar toen ik met de paardenmensen, John Verhoekx en Ellen van de Pers, in gesprek raakte en vroeg wat ze nu écht wilden, ontstonden er hele andere plannen.”

Inmiddels staan er twee houten gebouwen van formaat op een van de weilanden aan de Dr. Poletlaan. Een stallengebouw en een opslag voor rijtuigen. John Verhoekx wist ook nog een oude paardentram op de kop te tikken. “Nu wordt er een paardenproject opgestart, waarbij cliënten meehelpen met verzorging, het schoonhouden van de wei en waar ze paard kunnen rijden of met paarden kunnen knuffelen.” Silleman lijkt er zelf nog enigszins verbaasd over dat er in zo’n korte tijd zoveel bereikt is. “Geweldig dat ik het vertrouwen heb gekregen om dit naar eigen inzicht te organiseren. Niet praten, maar doen; dat is hoe het hier tegenwoordig gaat.”

Werken als medicatie

Het is een motto dat wel aanslaat bij de cliënten van Buitenwerkplaats De Tuin. “Lekker hard werken is mijn medicatie”, zegt Harrie, terwijl hij even een korte pauze neemt met zijn collega’s. “Het is voor mij afleiding om zo van de drugs af te blijven.”



Harrie werkt al jaren op de houtwerf en heeft er inmiddels een sport van gemaakt om andere cliënten te motiveren hetzelfde te doen. Zoals Rinio, die pas na veel aandringen meeding.

“Mijn hele dagritme was verstoord”, vertelt hij. “Harrie zei: ga een keer mee, dan heb je tenminste iets aan je dag. De eerste keer was het meteen bikkelen in de stromende regen. Maar ik vond het leuk. We werken hier met een leuk groepje en de dag is zo voorbij.”

Het duurzaam omgaan met hout van eigen terrein past perfect in deze tijd, zegt werkbegeleider Peter Gielen. “We hebben het hier over goed hout, je doet daar geen recht aan door het in de kachel te stoppen. En ik zie dat cliënten het hartstikke leuk vinden om bij het zaagproces betrokken te zijn, bijvoorbeeld voor de paardenhoeve. Het zijn klussen die we samen kunnen klaren en waarbij we cliënten iets laten doen wat ze kunnen. Zo krijgen we iedere dag succesverhalen.”

IEDERE
DAG
SUCCES
VERHALEN

8.

POSITIEVE ROL VRIENDEN, FAMILIE EN GEMEENSCHAP

Ondersteuning door familie, vrienden, mantelzorgers en gemeenschap is essentieel voor behoud en herstel van een goede fysieke en geestelijke gezondheid. GGzE organiseert en stimuleert de betrokkenheid van de omgeving zoveel mogelijk.

Lokale inbedding naastenbeleid

In 2015 zijn alle centra van GGzE bezocht in het kader van het naastenbeleid. Deze bezoeken werden uitgevoerd in samenwerking met Labyrinth~In Perspectief. Labyrinth~In Perspectief is een familie-organisatie voor mensen met een naaste met psychische of psychiatrische problemen en vertegenwoordigt op beleidsniveau ook de familieorganisatie Ypsilon en de Vereniging voor Manisch Depressieven en Betrokkenen. Bij elk bezoek is er gesproken met professionals, cliëntenvertegenwoordigers en naastenvertegenwoordigers. Deze triadische manier van werken wordt in 2016 voortgezet.

Triadisch werken

Triadisch werken betekent samenwerken tussen professionals, cliënten en naasten. Van oudsher is er samenwerking met naastbetrokkenen binnen de jeugd- en ouderenzorg. De centra voor volwassenen hebben hierin eveneens belangrijke voortgang geboekt. Professionals hebben bijvoorbeeld meer contact gelegd met naasten als zij op bezoek kwamen. Zij hebben nu een beter inzicht in wat er in thuissituaties speelt en wat naasten nodig hebben. Bij De Woenselse Poort is deze nieuwe manier van werken ook geïntroduceerd.

Aandachtsfunctionarissen

Elk centrum heeft een (of meerdere) aandachtsfunctionaris naastenbeleid. In 2015 is voor hen twee keer een bijeenkomst georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten is gesproken over hoe het naastenbeleid vordert en wat nog anders of beter kan. Deze aandachtsfunctionarissen vormen een mooi netwerk.

Naar een 4e ster LPGGZ

Het Landelijk Platform GGz vertegenwoordigt meer dan een miljoen Nederlanders die jaarlijks een beroep doen op de GGZ. De LPGGZ Ster is hét keurmerk voor kwaliteit in de GGZ vanuit cliënten- en familieperspectief. In 2015 heeft GGzE gewerkt aan het verkrijgen van de vierde ster. Vereiste hiervoor is dat een organisatie een familieraad heeft. GGzE werkt echter al met familieorganisaties die gemandateerd zijn om onderwerpen te bespreken en op te pakken met de Raad van Bestuur. Met LPGGZ wordt overlegd of deze vorm van vertegenwoordiging als gelijkwaardig wordt gezien aan een familieraad zodat een 4e ster kan worden verkregen.



BETROKKENHEID
VAN OMGEVING
IS BELANGRIJK
VOOR HERSTEL

Doelen 2015

Via PPP familietevredenheid meten.



Verdere implementatie van triadisch werken.



4e ster LPGGZ halen door instelling familieraad of alternatief.



Familieleden doen mee aan planvorming

“VAN ABSTRACT NAAR CONCREET”

Plannen maken om de organisatie te verbeteren. Dat kún je alleen doen. Maar slim is dat niet. Bovendien past het niet bij GGzE en sluit het al helemaal niet aan bij het Planetree-gedachtegoed. Logisch dus dat ook voor de stap naar het 'Next Level Planetree' veelvuldig overleg plaatsvindt met andere partijen. Een belangrijke partner in dit geheel vormen de familieleden en naasten van cliënten. Nel Berkers uit Geldrop is een van hen. Zij dacht én sprak mee over een nieuwe mentaliteit van welkom.

Haar zoon woont al geruime tijd op Landgoed De Grote Beek. De komst van Planetree heeft ze dus van dichtbij meegemaakt. Nel Berkers is er positief over. “Ik weet niet hoe het op andere plaatsen is, maar de afdeling waar onze zoon woont vinden wij erg goed. Dat vonden we ook al voor de invoer van Planetree trouwens. Iedereen is makkelijk benaderbaar, aanspreekbaar en je wordt ook als familielid serieus genomen.” Volgens Nel is de stap naar een volgend niveau een juiste. Maar, zo zegt ze: “Het lijkt zich soms wel allemaal op een hoog niveau af te spelen. Al die mooie woorden moeten ook nog naar de praktijk vertaald worden en dat heeft tijd nodig. Ook voor de cliënten. In het huis waar onze zoon woont hangt een mooi lijstje met de idealen van Planetree, maar ik vraag me af of iedereen weet wat ze nu precies inhouden. Een helende omgeving bijvoorbeeld, dat is een moeilijk begrip.”

Communicatie

In 2015 werd Nel al uitgenodigd om mee te praten over mogelijke verbeteringen binnen GGzE. Dat gebeurde in het kader van het nieuw benoemde groeigebied 'mentaliteit van welkom'. Nel: “Nadeel vond ik dat ik er als enige namens de familie zat. Verder waren het bijna allemaal professionals.” In twee bijeenkomsten werd gesproken over praktische verbetermogelijkheden. Zo gaf Nel aan dat vaak andere namen voor teams en afdelingen werden bedacht waardoor ze soms door de bomen het bos niet meer zag. “Ook blijft de onderlinge communicatie voor verbetering vatbaar”, zegt ze. “Afspraken worden niet altijd goed doorgesproken met elkaar.



PLANETREE



Ook heb ik mijn zorgen uitgesproken over de afkalving van de dagbesteding. Ja, natuurlijk blijven er zaken die beter kunnen.”

Uitdaging

Nel vindt het leuk om een bijdrage te leveren aan verdere verbeteringen binnen GGzE. De Route 88, op weg dus naar een dubbele acht voor cliënt- én medewerkertevredenheid, noemt ze 'uitdagend'. “Zeker omdat er al veel gebeurd is en omdat het hier, in vergelijking tot andere GGZ-instellingen, erg goed gaat. Ik hoor via het landelijke bureau van Labyrint-In Perspectief in Utrecht ook hoe het elders is, maar wij zijn echt op de goede weg. Kijk naar die mooie nieuwbouw en kijk bijvoorbeeld ook naar de Nachtzorg. Daar had iedereen veel zorgen over, maar nu blijkt het een échte verbetering te zijn. Ik blijf graag meedenken, zeker omdat het wel een hele klus is om de toch abstracte doelen uit het Next Level Planetree, te vertalen naar de praktijk.”

IEDEREEN
DRAAGT EEN
STEENTJE BIJ



Gezonde organisatie

9.

TEVREDEN CLIËNTEN

Het verhogen van cliënttevredenheid is eerste prioriteit voor GGzE. Het streven is een 8 (of meer!) in 2018. We meten de tevredenheid van cliënten op verschillende manieren.

PPP (Positive Perception Program)

PPP: een meetinstrument waarbij de teams zelf bepalen wat zij willen meten is een belangrijk hulpmiddel voor zelforganiserende teams. Op een iPad beantwoorden cliënten kort na een bezoek verschillende vragen. Snel daarna kunnen eventuele verbeteracties al ingezet worden. In 2015 is binnen tien afdelingen een vragenset uitgezet, die door 980 cliënten is ingevuld. Bij drie afdelingen is gevraagd naar de tevredenheid. Gemiddeld levert dit een waardering op van 7,5 bij 283 respondenten.



Focusgroepen Planetree

Eén keer per anderhalf jaar worden er met groepen medewerkers, cliënten en naasten Planetree-focusgroepen georganiseerd. De deelnemers worden in kleine groepen gevraagd naar hun positieve en negatieve ervaringen met mensgerichte zorg. In 2015 hebben negen focusgroepen met in totaal 53 cliënten plaatsgevonden. Voor 2016 bekijken we hoe de focusgroepen de zelforganiserende teams van dienst kunnen zijn.

CQ-index

De CQ-index is verplicht en moet jaarlijks afgenomen worden. De resultaten worden door een onafhankelijk bureau verzameld en verwerkt. De resultaten van de CQ-index van 2015 zijn helaas moeilijk bruikbaar omdat de respons erg laag is en binnen een select deel van de betreffende categorieën wordt uitgezet. De herkenbaarheid GGzE-breed van de resultaten is daarom niet groot.

Klachten

Bij GGzE is de drempel tot de klachtencommissie laag. Mensen weten de klachtencommissie goed te vinden. We vinden het natuurlijk niet wenselijk als cliënten ontevreden zijn over hun behandeling of verblijf. In 2015 zijn er 311 klachten ingediend: 99 meer dan vorig jaar. De stijging is bijna volledig zichtbaar bij De Woenselse Poort en wordt verklaard door een veranderende doelgroep. Het aantal gegrond verklaarde

klachten is echter gedaald zowel wat betreft de BOPZ als de WKCZ-klachten, respectievelijk van 19 naar 17 klachten en van 25 naar 21 klachten. Het aantal bemiddelingen is afgelopen jaar gestegen met 47%.

Naar aanleiding van WKKGZ, die per 1 januari 2016 ingaat, gaan we investeren in het voortraject van een klacht. Daarnaast willen we een verbreding naar een complimenten- én klachtenmeldpunt.

Incidenten

Bij een grote instelling als GGzE doen zich regelmatig incidenten voor. Alle incidentmeldingen met een hoog risico worden besproken in de Raad Kwaliteit & Veiligheid en op basis van de bespreking worden gerichte verbeteracties uitgezet.

In 2015 zijn 2.460 incidenten gemeld: 9% meer dan het jaar ervoor. Veruit het grootste deel van de incidenten bestaat uit agressie (70%). Het aantal valincidenten is met 25% sterk verminderd ten opzichte van vorig jaar. De stijging van de incidenten kan enerzijds te maken hebben met het feit dat we deels een andere cliëntenpopulatie hebben. Anderzijds is er meer PR gevoerd voor het meldsysteem en kunnen nu ook ambulante teams in dit systeem melden.

Medezeggenschap cliënten

De cliëntvertegenwoordigers zijn in 2015 erg actief geweest. Aangezien we in de nieuwe organisatie geen centra meer hebben maar eenheden zullen de centrumraden worden omgevormd naar eenheidsraden. De Centrale Cliënten Raad (CCR) blijft gehandhaafd. Door de CCR zijn in 2015 14 adviezen gegeven, waarvan twee ongevraagd. De centrumraden gaven acht adviezen waarvan drie ongevraagd. Wanneer de adviezen negatief waren, is het beleid aangepast. Veel aandacht is afgelopen jaar uitgegaan naar Planetree Next Level en naar de veranderingen in de dagbesteding voor cliënten. Zie ook pagina 25.

Doelen 2015

Pilot Positive Perception Program (PPP) uitvoeren.



Keuze maken uit te hanteren instrumenten voor meten cliënttevredenheid.



Cliënttevredenheid minimaal 7,7.



Daling ingediende klachten klachtencommissie.



Stijging aantal bemiddelde klachten.



“WE HOUDEN EEN VINGER AAN DE POLS”

De samenwerking tussen de Centrale Cliëntenraad (CCR) en de beleidsbepalers van GGzE is goed. “Maar we houden steeds een vinger aan de pols”, zegt Kitty Schoofs. Kitty trad in het verslagjaar toe tot de CCR. Namens de raad kijkt ze terug op een goed jaar.

Het hoogtepunt? Dat was de opening van de bewegingstuin op landgoed De Grote Beek. Kitty Schoofs hoeft er niet lang over na te denken. “Daar was de CCR al een hele tijd mee bezig. In september 2015 werd de tuin officieel geopend. En er wordt al veel gebruik van gemaakt.”

De bewegingstuin werd geopend in het jaar dat de CCR ook met de Raad van Bestuur in gesprek ging over de dagbesteding van de cliënten. “Er kwam een adviesaanvraag over de wijzigingen in de dagbesteding, maar het duurde best lang voordat we op één lijn zaten”, vertelt Kitty. “Wij vonden dat de Raad van Bestuur de zaken wel erg positief voorschilde. Ondertussen zagen wij dat mensen thuis of op de afdeling kwamen te zitten, zonder passende dagbesteding. Uiteindelijk hebben we wel positief geadviseerd, maar we blijven de praktijk goed volgen. Mensen die een indicatie hebben voor dagbesteding hebben daar behoefte aan, die moeten ze dus ook wel krijgen.”

Rookbeleid

Een ander heikel punt dat in 2015 besproken werd en ook in 2016 nog op de agenda blijft staan is het rookbeleid. GGzE wil graag naar een rookvrije organisatie, maar de CCR ziet nog de nodige haken en ogen. “Wij vinden dat mensen niet verplicht moeten worden, maar gestimuleerd. Dat betekent bijvoorbeeld dat de cursussen ‘Stoppen met roken’ beter en breder toegankelijk moeten worden en dat er naar meer maatwerk per voorziening moet worden gestreefd.”

Nachtzorg

De invoering van de Nachtzorg heeft in 2015 in een goede samenwerking met de CCR zijn beslag gekregen. Volgens Kitty Schoofs loopt dat in grote lijnen goed. “We worden steeds bij de ontwikkelingen betrokken. Afgelopen jaar hebben we op diverse momenten onze visie gegeven op de werking van het oproepsysteem van de nachtzorg. Onze signalen worden dit jaar verwerkt. We worden dus zeker gehoord, ja.”

Ook in 2016 zal de CCR de stem van de cliënten zo hard mogelijk laten klinken aan de bestuurstafel. Bijvoorbeeld als het gaat om de rol van de naasten en om het gebruik van kamerprogramma's die volgens de CCR soms gebruikt worden als een verkapte separeermogelijkheid. Ook binnenskamers wil de CCR overigens in 2016 nog stappen zetten. Kitty Schoofs: “Er komt veel werk op ons bordje en onze bezetting is mager. Daar moeten we echt aan werken. Verder hebben we in de CCR nog steeds geen vertegenwoordiging van alle eenheidsraden. Het zou mooi zijn als we dat komend jaar zouden kunnen bereiken.”



SAMENWERKING
TUSSEN CCR EN
BELEIDSBEPALERS
IS GOED

10. TEVREDEN EN GEMOTIVEERDE MEDEWERKERS

Het is belangrijk dat medewerkers kunnen werken in een positief klimaat met, waardering, ondersteuning, mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling, collegialiteit en goede communicatie.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De tevredenheid met de eigen afdeling, zoals uit de focusgroepen met medewerkers naar voren komt, is in 2015 een 7,6. Slechts 0,4 verwijderd van ons doel; een 8! We hebben onderzocht op welke wijze een aanvullende manier van tevredenheidsmeting kan worden gehouden. Bij kliniek Autisme heeft een pilot plaatsgevonden met gebruik PPP (Positive Perception Program). De pilot is als positief beoordeeld. Vanaf 2016 wordt PPP op grotere schaal ingezet.

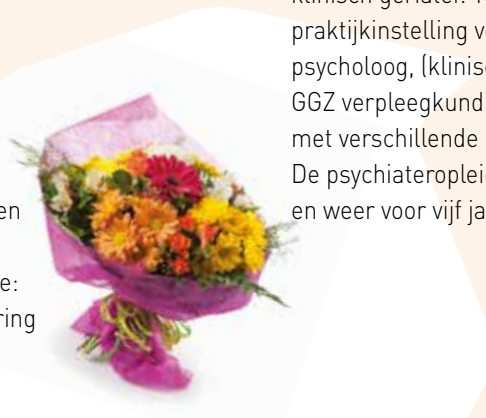
Fysieke en mentale fitheid

Een gezonde leefstijl en een goede conditie zijn van groot belang voor het welbevinden van de mens. Dat geldt voor cliënten én medewerkers. GGzE streeft dan ook naar fysiek sterke en fitte medewerkers. Hiervoor hebben we een heel scala aan faciliteiten, zoals:

- outdoortrainingen (waarbij vaak gebruik wordt gemaakt van de bewegingstuin)
- Qigong
- workshop 'Vrouwen in de overgang'
- gesprek met een vitaliteitscoach op basis van een online vitaliteitsscan.

Elke week een bloemetje

Elke week verrast de Raad van Bestuur een medewerker met een bloemetje. Een schouderklopje, compliment, oprechte belangstelling of een vriendelijk woordje: ieder mens heeft erkenning en waardering



nodig voor wat hij doet. Medewerkers kunnen een collega hiervoor voordragen.

Medezeggenschap medewerkers

De medezeggenschap voor medewerkers is op divisieniveau georganiseerd via de Onderdeelcommissies en op centraal niveau via de Ondernemingsraad (OR). Begin 2015 zijn er verkiezingen geweest voor de OR en OC. Toen bekend werd hoe de organisatorische veranderingen eruit gingen zien (beweging naar zelforganiserende teams met als gevolg het verdwijnen van divisies) heeft de OR hierop voorgesorteerd. Daarbij is de keuze gemaakt om de Onderdeelcommissies te laten vervallen en de leden hiervan als OR-lid te benoemen. De OR heeft in 2015 negen adviesvragen afgerond. Er zijn geen instemmingsvragen afgerond.

Onderwijsfunctie

GGzE heeft een erkenning voor de volledige opleiding tot psychiater en een deelerkenning voor de opleiding tot klinisch geriater. Tevens heeft GGzE een erkenning als praktijkinstelling voor de opleiding tot GZ-psycholoog, klinisch psycholoog, (klinische) neuropsycholoog, psychotherapeut en GGZ verpleegkundig specialist. Hierbij wordt samengewerkt met verschillende opleidingsinstituten. De psychiateropleiding is met een goed resultaat gevisiteerd en weer voor vijf jaar erkend.

Doelen 2015

Tevredenheid	Geen nieuw medewerkerstevredenheidsonderzoek, meting via focusgroepen Planetree.	☹️
	The Next Level Planetree levert een plan aan voor een grotere stijging.	😊
Verzuim	Uitbreiden aanbod Planetree4U voor medewerkers op het gebied van zowel fysieke als mentale fitheid.	😊
	Verzuim niet hoger dan 4%.	☹️
Jaargesprek	Revitalisering Falke & Verbaanaanpak met koppeling aan zelforganisatie.	😊
	Zoeken naar vormen passend bij zelforganisatie.	😊
Flexibiliteit/flexicurity vergroten	Uitgangspunten 'verdraaide organisaties' implementeren.	😊
	Ideeën en acties uit het Next Level Planetreetraject implementeren.	😊
	Inrichting flexpool met minimaal 20 medewerkers.	😊
Talenten versterken	Elke afdeling is in 2015 zichtbaar bezig met zelforganisatie.	☹️

“EEN OPERATIE DIE ZIJN WEERGA NIET KENDE”

De nieuwe ondernemingsraad van GGzE was nog maar net geïnstalleerd toen bekend werd dat de organisatie een nieuwe vorm zou gaan krijgen. “We stonden met onze onervarenheid als OR voor een operatie die zijn weerga naar ons idee niet kende in de geschiedenis van GGzE”, blikt voorzitter Hennie Driessen terug.

De ondernemingsraad heeft een turbulent jaar achter de rug. In april 2015 werden de leden benoemd en kort erna kondigde de Raad van Bestuur ‘Next Level Planetree’ aan. “Als nieuwe OR moesten we zo goed mogelijk doorgronden welke effecten de organisatieveranderingen zouden hebben voor medewerkers”, vertelt Driessen “Met een kritische blik hebben we de plannen bekeken, mét gevoel voor het belang van de organisatie. De wereld verandert. Het zou niet goed zijn als GGzE alles zou willen behouden zoals het was.”

Inhoudelijke uitdagingen

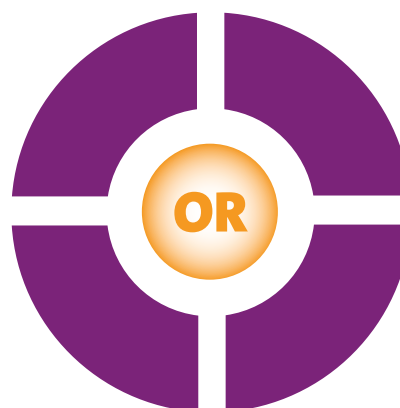
De OR kon zich vinden in het gedachtegoed van Next Level Planetree, zegt vice-voorzitter Corine Dassen. “Maar inhoudelijk waren er zeker uitdagingen en het was onze taak om daar duidelijkheid over te krijgen. Zo is bekend van andere organisaties dat bij invoering van zelforganisatie in eerste instantie het ziekteverzuim omhoog gaat. Bovendien was naar ons idee niet iedereen al klaar voor de ‘next level’.” “De diversiteit in de organisatie en bij de verschillende zelforganiserende teams is groot”, zegt Driessen. “Ook daar hebben we aandacht voor gevraagd.”

De nieuwe organisatievorm zorgde ervoor dat de OR ook zelf qua structuur moest veranderen. Want de divisies verdwenen en daarmee ook de onderdeelcommissies van de OR. De commissieleden werden toegevoegd aan de ondernemingsraad, die nu 14 leden telt, inclusief een ambtelijk secretaris. De OR wil de komende jaren ook meer zelforganiserend gaan werken. Ter ondersteuning krijgen de leden binnenkort een training. “Zodat we duidelijk krijgen welke kwaliteiten we in huis hebben en waar we willen verbeteren”, zegt Driessen.

Pittige onderwerpen

Ook voor 2016 staan een aantal pittige onderwerpen op de agenda van de OR. Zoals de harmonisatie van het functiehuis, waarbij alle functies onder de loep worden genomen en eventueel (her)beschreven worden. Daarnaast heeft het onderwerp veiligheid alle aandacht. Driessen: “We zien dat de toename van de zorgzwaarte en de ingrepen in de organisatiestructuur gevolgen hebben voor de veiligheid van medewerkers en de beleving daarvan. We hebben daarom het initiatief genomen voor een inventarisatie en een werkgroep Veiligheid ingesteld binnen de OR. Graag willen we hier ook nog medewerkers bij betrekken.”

Next Level Planetree blijft eveneens aandacht vragen. “Dit is geen afgerond project. Wij willen ook bij de verdere uitrol betrokken blijven”, zegt Driessen, die met tevredenheid terugkijkt op de rol die de OR het afgelopen jaar heeft gespeeld. De kersverse OR-leden deden in korte tijd zoveel ervaring op dat ze inmiddels een doorgewinterde ondernemingsraad zijn. “Ik ben er heel trots op dat wij in 2015, gezien de opgave waarvoor we hebben gestaan en de discussies die we hebben gevoerd, er altijd in gezamenlijkheid zijn uitgekomen.”



WE ZIJN ER
ALTIJD IN
GEZAMELIJKHEID
UITGEKOMEN

11. (FINANCIËEL) GEZONDE ORGANISATIE

Een (financieel) gezonde organisatie is een voorwaarde om ons werk goed te kunnen doen.

Het jaar 2015 kenmerkt zich echter door extreem hoge administratie- en verantwoordingslasten, onder andere door de explosief toegenomen regelgeving van de zorgfinanciers als gevolg van de transitie naar gemeenten. We zijn blij dat we ondanks al deze veranderingen in control zijn.

Een vermindering van de administratieve lasten binnen de GGZ-sector met 50% is nodig om tegen een kostendekkend tarief 'goede zorg' te kunnen blijven leveren.

Meerdere financieringsstromen

Het aantal financieringsstromen is gestegen van 4 naar 10, waarbij de rol van gemeenten als nieuwe financier eruit springt. Het gevolg is dat het aantal contracten gestegen is van 10 in 2014 naar 65 in 2015.

Softwaresystemen, zowel bij zorgfinanciers als –aanbieders, zijn nog niet volledig op de nieuwe regelgeving ingericht vanwege onduidelijkheid op heel veel fronten. De keten-afhankelijkheid is erg groot en veroorzaakt veel bureaucratie, ver weg van 'de bedoeling'.

Om dit traject te keren proberen we met onze stakeholders vooraf afspraken te maken over de voorwaarden, te streven naar uniformiteit in contractvoorwaarden, mee te doen aan landelijke controleprotocollen en vertrouwen op te bouwen op basis van horizontaal toezicht.

De vele financieringsstromen tonen echter ook de kracht van GGzE. We bedienen de totale keten van complexe psychiatrische problemen, van justitiële maatregelen tot integratie in de wijk. Het grote aantal financieringsstromen heeft dus zeker ook voordelen voor GGzE en vooral ook voor onze cliënten. De contractuele omzetafspraken voor 2016 zijn veelbelovend.

In de interne bedrijfsvoering ligt het accent vooral op kwalitatieve doelen met betrekking tot het creëren van klantwaarde: ROM-score, wachttijd-vrij werken, direct cliëntgebonden tijd verhogen, gebruik E-health in het behandelproces en het verminderen van de doorlooptijd.

Het zelfonderzoek ZWV-schadelastjaar 2013 heeft veel tijd gekost. Wij zijn blij dat we samen met zorgverzekeraar CZ als representerende verzekeraar aangetoond hebben dat we goede zorg leveren.

Relatie financiers

2015 was het eerste jaar waarin de transities hun beslag kregen: de jeugdzorg en jeugdhulp is met name naar de gemeenten gegaan (naast de landelijke raamovereenkomst, en het ministerie van Veiligheid en Justitie) en de AWBZ die deels naar de WLZ en deels naar de WMO is gegaan. Elke financier stelt haar eigen eisen, wat betekent dat we op veel onderdelen informatie geven en hierover verantwoording afleggen. Buiten het feit dat dit veel extra werk kost, levert het ook veel op. Bij de financiers waarmee wij al jaren een contractuele relatie hebben, ervaren we meer inzicht en waardering voor de specifieke zorg en behandeling die wij bieden. Dit komt onder andere tot uiting in de goede contractuele en financiële afspraken.

Digitalisering

Om de dingen nóg beter te doen zijn we gestart met verdere digitalisering. Hierdoor vermindert het papierverbruik en anderzijds worden werkprocessen geoptimaliseerd. Vorig jaar is een digitaal systeem geïntroduceerd waarin documenten te raadplegen zijn. In 2015 is de aankoop van een nieuw Document Management Systeem voorbereid waarin postregistratie en de workflow die daaruit volgt digitaal kan worden verwerkt. Ook een relatiemanagementsysteem vormt hier onderdeel van. Dit systeem wordt in 2016 operationeel.

Financiële indicatoren

GGzE sluit het jaar 2015 met een positief resultaat. De rentabiliteit bedraagt 1,8%. Dit is meer dan begroot: er was namelijk 1,5% begroot. Het inschatten van de omzet was dit jaar opnieuw complex als gevolg van de onduidelijkheid over het normenkader van de zorgverzekeringswet 2013-2016. Er is een reorganisatievoorziening gevormd ter grootte van

€ 2,9 miljoen voor diverse verandertrajecten, die vooral samenhangen met de transitie naar zelforganisatie. Er is strak gestuurd op liquiditeit: GGzE eindigt met een positieve kasstroom. De facturaties zijn goed op orde. De renteswaps zijn zo afgesloten dat dit voor GGzE geen derivatenrisico's tot gevolg heeft. De solvabiliteit is gegroeid naar 25% het geen de streefnorm voor eind 2016 was. Ook het weerstandvermogen voldoet aan de financiële streefnorm. De investeringsuitgaven 2015 hebben voor een bedrag van circa € 2,3 miljoen betrekking op het programma 'Stip op de horizon zorg-ICT'. Tot 2020 staan geen grote investeringen in vastgoed meer gepland.

Jaarrekening

Meer informatie over de financiële performance van GGzE kunt u lezen in de Jaarrekening GGzE 2015. Deze is terug te vinden op ggze.nl/jaarverslag.



AANTAL
CONTRACTEN
IS GESTEGEN
VAN
10 NAAR 65

Doelen 2015

Anticiperen op selectieve inkoop zorgverzekeraars.



Implementatie nieuwe Document Management Systeem/papier verminderen.



Positieve kasstroom realiseren.



Behouden solvabiliteit van minimaal 20%.



Realiseren rendementseis van 1,5%.



Eisen zorgverzekeraars:

Beddenafbouw is ge-update en uitgevoerd.



Kosten per cliënt dalen.



50% van cliënten hebben een voor en nameting, ROM wordt onderdeel van de behandeling..



Sturen op effectiviteit van de zorg, gekoppeld aan zorgpaden.



PI doelmatigheid t.a.v. verlof TBS-gestelden wordt gehaald.



Zorgpaden integreren in de werkwijze van de professional.



Inrichting van systemen op basis van zorgpad.



Wachlijsten TRTC autisme en Opsy bespreken met de zorgverzekeraars.



Uitdagende tijd voor GGZ-instellingen

COMPLEXE FINANCIERING VRAAGT OM MEER PARTNERSCHAP

Elke GGZ-instelling moet jaarlijks verantwoording afleggen over de manier waarop zij haar geld heeft besteed. Een externe accountant beoordeelt de cijfers en de financiële processen. De vele veranderingen in het zorgstelsel maken het verantwoordingsproces een stuk complexer. Daarom is samenwerking tussen betrokken partijen erg belangrijk, hebben GGzE en de accountants van PwC gemerkt.

Over de accountantscontrole over het jaar 2015 is begin maart 2016 nog vrijwel niets definitief te melden. Het is tekenend voor de hele GGZ-sector, vertellen Linda Ummels en Marja Spaans-den Heijer, beiden accountant bij PwC. "Doordat er overal onduidelijkheid is, zijn harde cijfers nog niet op te leveren." Belangrijkste oorzaak: de overheveling per 1 januari 2015 van de jeugd-GGZ en WMO naar gemeenten, en de onduidelijkheid over de afwikkeling van de Zorgverzekeringswet 2013-2015.

De problemen begonnen al in 2013 en 2014, licht Linda toe. "Toen veranderde de wijze waarop GGZ-instellingen vanuit de Zorgverzekeringswet geld ontvingen. De gevolgen hiervan ijlen nog steeds na, en daarbovenop is de WMO en jeugd-GGZ naar de gemeenten gekomen." De ingewikkeldheid zit 'm in de stapeling van financieringsstromen in combinatie met de stapeling van financieel niet afgewikkelde jaren. En om het extra lastig te maken, hebben de zorgorganisaties ook te maken met spelregels die 'tijdens de wedstrijd' veranderen. "En niet alleen tijdens de wedstrijd, maar soms zelfs ná de wedstrijd", geeft Marja aan.

Iedereen heeft gelijk

Het is geen onwil, benadrukken de accountants. "Iedereen vindt transparantie, controle en toezicht belangrijk. Iedereen heeft ook gelijk. Het is alleen zó complex geworden dat het partijen niet lukt om tot een goede, werkbare manier van verantwoording te komen. Dat maakt het voor GGZ-instellingen heel lastig om de financiële processen op een juiste manier in te richten. Je doet iets omdat je ervan uitgaat dat het volgens de regels is, en dan krijg je achteraf te horen dat het tóch niet goed is. Bijvoorbeeld vanwege de interpretatie van een voorwaarde in het contract." Dit kan grote gevolgen hebben. Als een gemeente of zorgverzekeraar minder of niet uitkeert, bestaat de kans dat een instelling

haar financiële verplichtingen aan bijvoorbeeld de bank niet kan nakomen.

Een van de meest ingewikkelde processen binnen de GGZ zijn de nieuwe zorgcontracten met gemeenten, vertelt Marja. "Die wisselen vaak per gemeente. Wat dat betreft is alles wat variabel kán zijn, ook variabel gemaakt: tarief, aanbod en wijze van verantwoording."

Samenwerking

De voortdurende veranderingen in het zorgstelsel vragen om een intensieve samenwerking tussen GGZ-instellingen en de accountants. "Vroeger kwamen we aan het eind van de rit langs, nu zijn we vanaf een vroeg stadium bij het verantwoordingsproces betrokken", aldus Linda. En Marja vult aan: "We zijn sparringpartner, adviseren over kansen en mogelijkheden, en denken met de organisatie mee in deze uitdagende tijd."

"VROEGER
KWAMEN WE
AAN HET EINDE
NU ZIJN WE VANAF
VROEGSTIUM
BETROKKEN"

12. GOEDE MARKTPOSITIE EN RELATIES MET BELANGHEBBENDEN

Een goede relatie met stakeholders en belanghebbenden is van cruciaal belang. GGzE is gevestigd in de Brainportregio en ziet dat als een groot voordeel en een opstap naar samenwerking op het gebied van technologie en gezondheidszorg.

Brainport Park

Een bijzonder voorbeeld van community partnership is Brainportpark. BrainportPark is het derde stadspark van Eindhoven. Het is een plek om te wonen, te werken en te recreëren. Het gebied staat symbool voor de nieuwe, slimme manier van omgaan met schaarse ruimte. Dat doen we door functies (bedrijvigheid, verkeer en groen) met elkaar te vervlechten en waar mogelijk zelfs te verbeteren. Een coöperatie waarin GGzE participeert leidt de ontwikkeling van dit groene hart in goede banen.



Community Partnership

Community Partnership is belangrijk voor GGzE. Met PSV is bijvoorbeeld een samenwerkingsovereenkomst getekend. Er wordt gesproken over onder andere innovatie, zorg, onderzoek en huisvesting. Met het Parktheater zijn allerlei initiatieven in ontwikkeling die variëren van onderzoek naar de relatie tussen theater en autisme tot voorstellingen op Landgoed De Grote Beek.



Medewerkersdag Woonbedrijf bij GGzE

Op 15 oktober heeft het Woonbedrijf haar tweejaarlijkse Medewerkersdag bij GGzE gehouden: 400 medewerkers van het Woonbedrijf kwamen bij ons op het landgoed klussen.

Gemeenten en jeugd

In het kader van de decentralisaties is een start gemaakt met een van nieuwe manieren van samenwerken met gemeenten. In 2015 ging het om maar liefst 47 gemeenten. In toenemende mate lukt het om met iedere gemeente (met ieder hun eigen werkwijze en structuur) een werkbare relatie te vinden.

Bijvoorbeeld op het gebied van jeugd:

- de onderhandelingen met de gemeente Eindhoven waren langdurig en moeizaam, maar hebben tot concrete afspraken geleid;
- de regio Dommelvallei heeft het overgangsrecht voor bestaande cliënten verlengd tot medio 2016 om zorgvuldig beschikkingen te kunnen afgeven;
- het budget vanuit de regio Noordoost-Brabant bleek bij lange na niet toereikend, GGzE heeft hiervoor deels een compensatie ontvangen;
- met de regio Rijnmond is op casusniveau contact geweest en is tot een goede afspraak over het verlenen van zorg gekomen.

Economische meerwaarde

De ondersteuning die GGzE biedt, heeft economische meerwaarde voor de samenleving. We leveren een bijdrage aan een veilige en solidaire samenleving, waarin basisvoorzieningen beschikbaar zijn voor iedereen en specialistische zorg voor wie dat nodig heeft. Een aantal cliënten is door de ondersteuning die zij krijgen in staat om te stijgen op de participatieladder. GGzE is terughoudend in sponsoring van maatschappelijke doelen.

Doelen 2015

Verdere vormgeving Community Partnership: oprichting vrienden van GGzE.



Stijging van aantal vrijwilligers naar 500.



Meer bezoekers naar landgoed 'De Grote Beek'.



PSO certificaat met gemeente Eindhoven verkrijgen en behouden.



Medewerkersdag van Woonbedrijf op De Grote Beek

“MOOISTE IS HET ONDERLINGE VERTROUWEN”

“Iets voor elkaar kunnen betekenen”. Zo omschrijft directiesecretaresse Edith van Nunen de kern van de Medewerkersdag van haar werkgever, Woonbedrijf. Op 15 oktober was zij, met alle 450 collega's te gast op Landgoed De Grote Beek. Tijdens de tweejaarlijkse Medewerkersdag gingen vele handen uit de mouwen. Er werd een complete paardenstal gebouwd, er werd geschilderd, behangen en er werden complete tuinen aangelegd. Ook werden extra activiteiten voor en met cliënten georganiseerd. “Het was een fantastische dag die heel veel energie heeft gegeven”, aldus Edith.

Elke twee jaar organiseert Woonbedrijf een Medewerkersdag. Volgens Ingrid de Boer van Woonbedrijf is het een dag waarop de woningcorporatie 'haar maatschappelijke betrokkenheid wil tonen.' Bij de keuze voor een project wordt gezocht naar een partij in de regio die een helpende hand kan gebruiken en die een belangrijke functie heeft in buurt, stad of regio. De keuze voor Landgoed De Grote Beek, het centrale terrein van GGzE, waarmee Woonbedrijf al jaren samenwerkt als het gaat om het huisvesten van cliënten, lag voor de hand.

Flinke klus

Marij Kuijpers, planner en werkvoorbereider op de afdeling Bouwservice van Woonbedrijf, was nauw betrokken bij de voorbereidingen van de dag. “Een flinke, maar erg leuke klus”, vertelt ze. “In april kwamen we voor het eerst bij elkaar om te kijken welke activiteiten gedaan konden worden. De opdrachten kwamen uit GGzE zelf. Wij zijn gaan kijken hoe we die konden invullen.”

De dag zelf mondde uit in een ware happening. Een grote tent vormde het epicentrum voor de medewerkers. Van daaruit gingen ze in groepjes aan het werk. Tussen de middag werd er een zeer goed verzorgde lunch georganiseerd, die overigens bereid was door een groep medewerkers van Woonbedrijf. “Ik vond het leuk om met mensen te werken die ik niet kende”, vertelt Edith die pas een jaar bij Woonbedrijf aan de slag is. “Ik werkte op een gesloten afdeling. We hebben de hele dag geschilderd. Erg leuk, ja! Met een grote groep kun je heel veel doen op een dag. Er kwam ontzettend veel energie en enthousiasme los.”

Invasie

Ook Marij kijkt tevreden terug op de dag. “Mooi dat we dit mochten organiseren. We hebben ook veel respect gekregen voor de mensen die daar werken. Het is niet niks, zo'n invasie van 450 vreemden. Achteraf was iedereen positief. De mensen die fysiek gewerkt hebben, maar ook diegenen

die activiteiten met de bewoners hebben gedaan, zoals een bingomiddag.”

“Het allermooiste vond ik het onderlinge vertrouwen”, besluit Edith. “Er is door twee partijen keihard gewerkt om deze dag tot het succes te maken dat het uiteindelijk was. Mooi dat dat vertrouwen er is, mooi dat je iets voor elkaar kunt betekenen.”





Laat mensen groeien!

Algemene beschouwing

Raad van Bestuur kijkt vooruit

“VERANDEREN VERGT LEF”

In 2009 ging GGzE op reis. Spannend! Als eerste organisatie voor geestelijke gezondheidszorg in Europa, koos GGzE voor het Planetree-kompas als wegwijzer naar een meer mensgerichte zorg. Het werd een fascinerende reis die in 2014 leidde tot het Planetree-label. Nog voor dat het label was uitgereikt was echter één ding duidelijk: we zijn nog niet op ons eindstation. In 2015 werden daarom, met eenzelfde enthousiasme en eenzelfde energie, de voorbereidingen getroffen voor een nieuwe fase: GGzE gaat op weg van een zorginstelling naar een ‘inspirerende community voor mentale kracht’.

De visie lag er al aan het begin van dit verslagjaar. Om de ambitieuze plannen te kunnen verwezenlijken moest het Planetree-gedachtegoed naar een ‘next level’. De Raad van Bestuur had de koers bepaald, geïnspireerd door medewerkers, cliënten, naasten, stakeholders en initiatieven elders in het land en daarbuiten. Nu lag er de taak om over die visie met medewerkers het gesprek nog eens aan te gaan. Dat gebeurde in een twintigtal ‘roadshows’, waar de bestuurders hun verhaal vertelden, maar ook suggesties meekregen. “Die hebben we natuurlijk uiterst serieus genomen”, stelt Marie-Louise Vossen. “Het zorgde voor de finetuning van ons verhaal. We hebben onze visie genuanceerd, bijgesteld en hebben vervolgens in de organisatie gemerkt dat er veel draagvlak is voor het gezamenlijk zetten van een volgende stap.”

Mensen groeien

Wie met de bestuurders Marie-Louise Vossen en Joep Verbugt praat over ‘Next Level Planetree’, zal al snel geconfronteerd worden met de stelling ‘Laat mensen groeien’.

Joep Verbugt daarover: “We willen van een zorg- naar een ontwikkelomgeving. We willen onze cliënten de kans geven om zich te kunnen ontwikkelen en om een bijdrage te leveren aan hun omgeving.” Maar als de cliënt de regie krijgt, hoe zit het dan met de medewerker? “Precies”, zegt Joep Verbugt. “Dan zal ook die medewerker meer regie moeten krijgen. En dat is nou net waar we aan gaan werken.”

Zelforganisatie

In 2015 werden de voorbereidingen getroffen voor wat bij GGzE ‘zelforganisatie’ heet. We zien het op veel meer plaatsen, zeker ook in de zorgwereld. Veelgehoorde kritiek is dat het hier vaak vooral een bezuinigingsmaatregel betreft. Managementlagen schrappen en het werk uit die laag gewoon bij de teams neerleggen. Lekker makkelijk? “Ik kan me voorstellen dat dat gevoel ook hier in eerste instantie



wel gevoeld is”, reageert Marie-Louise Vossen. “Maar dat willen we duidelijk niet. We hebben bewust gekozen voor ‘zelforganisatie’, en niet voor ‘zelfsturing’. De kaders worden bepaald, maar in het ‘Hoe’, krijgen de teams, afhankelijk van de mate van hun eigen ontwikkeling, steeds meer zelf de regie. De teams worden daarbij gecoacht door een teamadviseur. Ondertussen willen wij ervoor zorgen dat die teams optimaal gefaciliteerd worden en dat ook de ondersteunende diensten laagdrempelig en dienstbaar zijn.” De eerste maatregelen daarvoor staan al in de steigers. Zo wordt het elektronisch patiëntendossier verbeterd, komen er verbeteringen in de cliëntenlogistiek en komt er een betere, decentrale ondersteuning van de teams.

Diversiteit

Bij de start van het traject is een zelfmeting gedaan bij de teams om te kijken waar ze staan als het gaat om bedrijfsvoering, samenwerking, kwaliteit en ondernemerschap. “We zien een grote diversiteit en dat is logisch”, constateert Marie-Louise Vossen. “We zitten nu in een fase waarin oude structuren worden losgeweekt en nieuwe patronen worden geïntroduceerd. De teams hebben allemaal een digitaal dashboard waarop ze kunnen zien hoe ze ervoor staan met betrekking tot de doelen gesteld zijn, bijvoorbeeld op het gebied van medewerkertevredenheid, financiële resultaten, productiviteit en cliënttevredenheid, maar ook voor de doelen die ze zelf hebben toegevoegd.”

Route 88

Alle plannen staan in het teken van een nieuwe en ongetwijfeld tijdelijke eindbestemming van de reis: 2018, het jaar waarin GGzE een eeuw bestaat. De zogenoemde Route 88 staat voor het mooie rapportcijfer 8 voor zowel de tevredenheid van cliënten, naasten, medewerkers en stakeholder “We hebben zeven groeigebieden geformuleerd”, aldus Joep Verbugt. “Groeigebieden, ontstaan uit de Planetree-componenten, aan de hand waarvan we op weg gaan naar die inspirerende community voor mentale kracht. Heel belangrijk daarbij vind ik dat we lef durven te tonen. We gaan een richting in, maar

we weten nog niet precies waar we uitkomen. Gevaarlijk? Onzeker? Ik denk het niet. Inspiratie maakt dat je energie krijgt. In continue dialogen delen we die energie en het draagvlak dat we creëren zorgt ervoor dat we het samen doen. Dan is er geen onzekerheid meer. Dan is er de wil om samen een bepaalde richting in te gaan.”

Marie-Louise Vossen onderschrijft dat. “In een jaar waarin er bij bijna alle zorgorganisaties alleen over financiën werd gepraat en alle transities zich aandienden, hebben wij hier vooral over de inhoud gepraat met medewerkers. En natuurlijk balen we van bepaalde landelijke ontwikkelingen, natuurlijk zien we ook dat de kosten voor de administratie, bureaucratie en verantwoording enorm uit de klauwen lopen, maar ik ben er toch trots op dat we hier vooral de energie voor andere zaken hebben gebruikt. Dat blijven we doen.”

Reorganisatie

2016 wordt het jaar van het doen, ook daarover zijn de bestuurders het roerend met elkaar eens. Een reorganisatie zonder gedwongen ontslagen is achter de rug, de reshuffling van functies heeft geleid tot een enthousiaste club kartrekkers die het gedachtegoed kunnen en willen uitstralen. “De meeste reorganisaties komen van buitenaf”, besluit Joep Verbugt. “Deze niet. Dit hebben we gedaan omdat we het wilden. Omdat we weten dat we moeten veranderen om onze doelen te bereiken en om continuïteit aan onze cliënten te kunnen blijven leveren. We hebben fors verbouwd, nu gaan we opbouwen en daarna uitbouwen. Om in 2018 ons honderdjarig bestaan te kunnen vieren. En om ook dan weer nieuwe ontwikkeldoelen vast te stellen.”



“DE MEESTE
REORGANISATIES
KOMEN VAN BUITENAF.
DEZE NIET!”

Raad van Toezicht blikt terug

“ACHTERAF GEZIEN WAS DIE SNELHEID NODIG”

Het is belangrijk dat GGzE zich voortdurend aanpast aan de ontwikkelingen in de maatschappij. Met de reorganisatie in het kader van Next Level Planetree heeft de organisatie in het afgelopen jaar getoond dat haar dat goed afgaat, vind Ronald Lamé, voorzitter van de Raad van Toezicht

Hoewel 2015 een intens jaar was, met veel grote veranderingen, heeft GGzE niet voor grote verrassingen gestaan. “Gelukkig hebben zich geen echt moeilijke zaken voorgedaan”, zegt Lamé, terugblikkend op het jaar. Toch lag er een grote taak voor de Raad van Toezicht, want de reorganisatie vereiste nauwe betrokkenheid. Hoewel de uitgangspunten van Next Level Planetree door de leden werd toegejuicht, waren er ook vraagtekens. “Waar wij ons zorgen over maakten, was de snelheid waarmee het proces werd ingezet. We vroegen ons af of het allemaal niet té snel zou gaan. Maar achteraf gezien was die snelheid nodig, om de periode van onzekerheid voor medewerkers zo kort mogelijk te maken.”

Acceptatiegraad

Lamé en zijn collega's voerden veel gesprekken over de reorganisatie, zowel met de Raad van Bestuur als met medewerkers. Ook woonden zij een roadshow bij, om de

reactie op de plannen te peilen. “Daar kreeg ik de indruk dat er een vrij grote acceptatiegraad was. Ook hebben we contact gehad met de Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad, om hun bezwaarpunten te horen. Ze waren kritisch, maar over het algemeen positief. Dat waren voor ons belangrijke signalen.” Lamé heeft waardering voor de inzet waarmee het proces is verlopen. “We zijn er echter nog niet, diverse stafdiensten moeten nog gereorganiseerd worden. Maar tot zover is het een geslaagde reorganisatie.”

De Raad van Toezicht had niet alleen te maken met grote veranderingen bij GGzE, maar ook binnen de eigen gelederen. In vrij korte tijd vertrokken vijf van de zeven leden en moest er gezocht worden naar opvolging. “Het was aan mij de uitdaging om nieuwe leden te werven en in te werken. Dat was een uitzonderlijke omstandigheid die ook veel aandacht heeft gevraagd.” Om de nieuwe leden snel en grondig kennis te laten maken met GGzE werden verschillende activiteiten georganiseerd. “Ik krijg de indruk dat zij ook van mening zijn dat GGzE een professionele en goed functionerende organisatie is.”

Financieel krachtig

Dat laatste blijkt ook uit de financiële positie van GGzE.

Want in financieel opzicht is GGzE opnieuw gegroeid; de afgelopen jaren is het eigen vermogen behoorlijk toegenomen. “Dat maakt het een financieel krachtige organisatie, die als het moet tegen een stootje kan.”

Lamé kan alleen maar concluderen dat GGzE zowel op financieel als organisatorisch gebied goed is voorbereid op de toekomst. “Toch mogen we nooit achterover gaan leunen. We moeten aan de bal blijven. Terugkijkend zie ik dat we dat altijd hebben gedaan; daarom zijn we nu wie we zijn.”





In het kort

GGzE ... een inspirerende community voor mentale kracht

PROFIEL EN ORGANISATIE GGZE

Organisatiestructuur

GGzE heeft in 2015 haar organisatiestructuur grondig aangepast. De divisiestructuur is opgeheven. De 'zorg' is primair belegd bij 100 zelforganiserende teams die worden begeleid door teamadviseurs. De teams maken onderdeel uit van in totaal 11 eenheden. Zij worden gefaciliteerd door een integraal of duaal management. Een directieteam faciliteert op haar beurt weer het management. Per eenheid is er een eerste geneeskundige die zorg draagt voor BOPZ-taken, een eenduidig en optimaal zorginhoudelijk eenheidsbeleid en het bewaken van de medisch inhoudelijke deskundigheid. De geneesheer-directeur doet dit voor de hele instelling.

DE WOENSELSE POORT

Binnen twee van de elf eenheden wordt, onder de merknaam

De Woenselse Poort, forensisch psychiatrische behandeling aan volwassenen geboden.

De Woenselse Poort is onderdeel van stichting GGzE en is geen aparte juridische entiteit.

Risicomanagement

Een goede bedrijfsvoering wordt gekenmerkt door een optimale balans tussen risico en rendement. Gezien de veranderende omgeving waarin GGzE zich bevindt, stijgt de behoefte aan transparantie sterk. GGzE streeft dan ook naar een cultuur van openheid, van fouten mogen leren en veranderingsbereidheid waarbij het denken vanuit kansen en risico's centraal staat.

Risico's zijn gekoppeld aan de doelen en vormen een integraal onderdeel van de planning en control-cyclus. Hoewel altijd verbeteringen mogelijk zijn vindt de Raad van Bestuur dat we 'in control' zijn. In 2016 wordt het risicomanagement geactualiseerd naar aanleiding van het nieuwe meerjarenbeleidsplan en de organisatieveranderingen. Lees meer over het risicobeleid in de jaarrekening.

Kwaliteitsmanagement

Nul risico kan niet, maar wat is acceptabel? Van iedere medewerker wordt verwacht zijn werk met de grootst mogelijke kwaliteit te leveren en risico's te minimaliseren. Dat is ook de reden dat GGzE geen aparte afdeling kwaliteit heeft. Wel heeft GGzE een Concern Audit die interne onderzoeken en audits doet naar aanleiding van incidenten en vragen. De resultaten van de audits worden altijd met de opdrachtgever besproken en zo nodig ingebracht in de Raad Kwaliteit & Veiligheid met als doel hier verbeteracties aan te verbinden. In 2015 zijn wij overgestapt van HKZ naar ISO Healthcare. Recent heeft een tussentijdse audit plaatsgevonden met een goed resultaat. Met een certificaat toont GGzE aan dat ze voldoet aan wettelijk bepaalde (kwaliteits)eisen.



Kwaliteitskeurmerken en -certificaten

- Planetree keurmerk
- (F)ACT volwassenen keurmerk
- Top GGzE keurmerk Catamaran
- ISO Healthcare certificaat
- Informatiebeveiliging certificaat
- PSO certificaat



Besturing

De Raad van Bestuur van GGzE bestuurt onder toezicht van de Raad van Toezicht en in goed overleg met de binnen GGzE functionerende adviesorganen. Ze is eindverantwoordelijk voor de algemene gang van zaken, beleidsvorming en beleidsuitvoering van concern GGzE. Ze voert de taak als collegiaal bestuur uit. Eén lid is benoemd als voorzitter. Er geen sprake van portefeuilleverdeling, maar een verdeling van aandachtsgebieden. De besluitvorming over onderwerpen vindt plaats in de wekelijkse vergadering van de Raad van Bestuur waar ook de Geneesheer-directeur bij aanwezig is.

De Raad van Toezicht toetst of de Raad van Bestuur bij zijn beleidsvorming en de uitvoering van zijn bestuurstaken oog houdt op het belang van de organisatie in relatie tot de maatschappelijke functie. De Raad van Toezicht vergaderde in 2015 vijf keer formeel en één keer informeel en keurde in deze vergaderingen het inhoudelijke jaarplan met begroting en de

jaarrekening goed. Zie pagina 36 voor het verslag van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht heeft verschillende adviescommissies: Kwaliteit, HRM en Veiligheid (KHV), Governance, Auditcommissie en Remuneratiecommissie.

Aan het begin van elk jaar evalueert de Raad van Toezicht haar functioneren. In 2015 met een externe begeleider. De Raad van Toezicht is tevreden over haar functioneren. Nadere aandacht vergen het zijn van een volwaardige sparringspartner voor de Raad van Bestuur, het actief inzetten van het eigen netwerk en de definitie van de rol naar belanghebbenden.

Governance

GGzE onderschrijft de Zorgbrede Governancecode (2010). Bestuurders en toezichthouders van GGzE herkennen zich in de bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid en laten zich hierop aanspreken. Eens per jaar wordt door de voorzitter en vicevoorzitter van de Raad van Toezicht een functioneringsgesprek gehouden met de leden van de Raad van Bestuur. In dit gesprek bespreekt de Raad van Toezicht tevens risico's op belangenverstreming en komen de arbeidsvoorwaarden aan de orde. De Wet Normering Topinkomens geldt hierbij als uitgangspunt. De beloning van de bestuurders is in lijn met deze wet, zie ook de jaarrekening. Hierin zijn ook de declaraties van de bestuurders opgenomen.

Naam	De heer J.W.M. Verbugt	Mevrouw drs. M.L.J.W. Vossen MHA
Bestuursfunctie	Voorzitter Raad van Bestuur	Lid Raad van Bestuur
In functie sinds	1 augustus 2006	1 januari 2011

Tabel: samenstelling Raad van Bestuur in 2015

Naam	Benoeming	Herbenoeming	Aftreden
Dhr. drs. R.J. Lamé (1956), voorzitter	01-01-2011	31-12-2014	31-12-2018
Mw. drs. Z.D. Woldhuis (1968), vicevoorzitter	01-01-2011	31-12-2014	31-12-2018
Dhr. Ir. J.B. Helms (1973)	01-10-2015	01-10-2019	
Dhr. P. van der Linden (1954)	04-07-2007	31-12-2011	01-10-2015
Dhr. Dr. G.H.M. Mertens (1964)	01-01-2015	31-12-2018	
Mw. Mr. T.E. van Scheijndel (1970)	01-10-2015	01-10-2019	
Mw. E.A.P.M. Thewessen MD (1957)	01-01-2015	31-12-2018	
Dhr. A.H.M. Verhoeven MPM (1952)	04-07-2007	31-12-2011	31-12-2015
Mw. drs. ing. A. Vermeer-de Boer (1969)	01-01-2015		01-10-2015*

Tabel: samenstelling Raad van Toezicht in 2015

* Mevrouw Vermeer is voortijdig afgetreden vanwege een benoeming in een nieuwe functie die niet te verenigen was met het toezichthouderschap van GGzE.



Voor het meeste actuele overzicht van de nevenfuncties van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht verwijzen wij graag naar ggze.nl.

KERNGEGEVENS

Cliënten	2014	2015
Totaal aantal cliënten in zorg	17.739	16.818
Aantal incidentmeldingen	2.258	2.460
Aantal klachten	217	311
Aantal gegrond verklaarde klachten (BOPZ)	19	17
Aantal gegrond verklaarde klachten (WMCZ)	25	21
Aantal uren separatie	33.199	40.143
% separatie tov aantal verpleegdagen	0,77%	0,63%
Cliënten beoordelen de behandeling met het cijfer	7,5*	7,5**

* op basis van Planetree-vragenlijst

** op basis van PPP

Medewerkers	2014	2015
Aantal medewerkers in loondienst op 31 december	2.083	2.088
Aantal fte medewerkers in loondienst op 31 december	1.780	1.777
Verzuim	5,4%	5,1%
Instream	134	269
Uitstroom	190	264
Medewerkerstevredenheid	7,1*	7,6**

* op basis van Effectory onderzoek

** op basis van focusgroepen Planetree

Financieel	2014	2015
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	€ 174 mln	€ 175 mln
Zorgverzekeringswet	€ 71 mln	€ 64 mln
AWBZ/WLZ	€ 56 mln	€ 31 mln
Justitie	€ 32 mln	€ 38 mln
WMO	€ 2 mln	€ 32 mln
Overig	€ 13 mln	€ 10 mln
Solvabiliteit	22%	25%
Resultaat	€ 4.065.961	€ 3.142.218

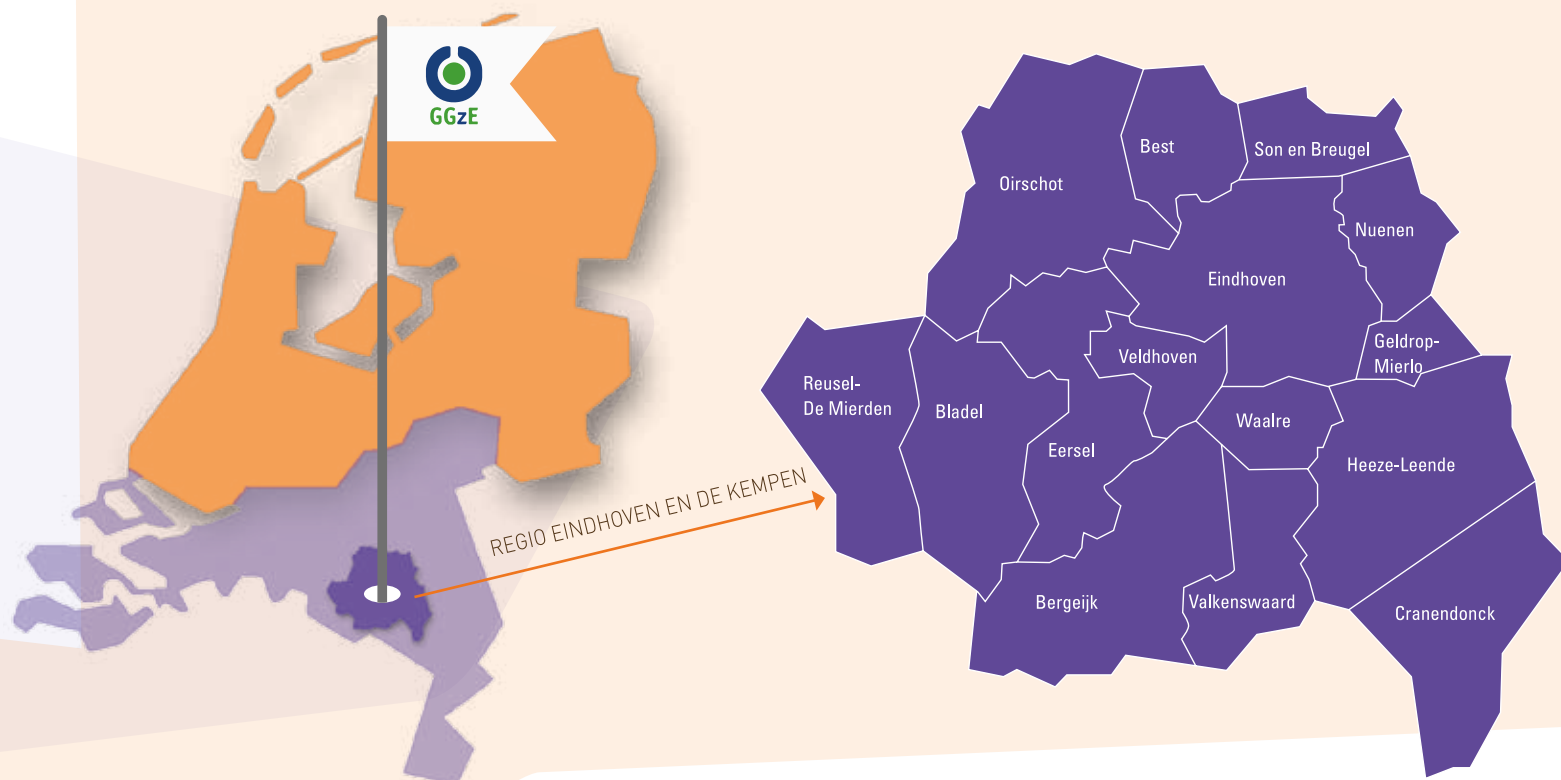
DOELEN 2015

	Betere zorg	Helende omgeving	Gezonde organisatie	Totaal 2015	Totaal 2014
😊 geheel gerealiseerd	12	5	20	37	20
😐 deels gerealiseerd	1	2	7	10	8
😞 niet gerealiseerd	3	-	5	8	5
Totaal	16	7	32	55	33

We zijn trots dat we ondanks alle veranderingen 85% van al onze doelen deels hebben gerealiseerd. De niet gerealiseerde doelen zijn meegenomen naar 2016.

WERKGEBIED

Het primaire werkgebied van GGzE is **Zuidoost-Brabant**. GGzE richt zich daarbij voornamelijk op de regio Eindhoven en De Kempen. Een aantal voorzieningen heeft een **bovenregionale** of zelfs **landelijke functie**. GGzE is gehuisvest op een groot aantal locaties in Eindhoven en omgeving. De hoofdlocatie is Landgoed De Grote Beek, een 117 hectare groot landgoed in de wijk Woensel in Eindhoven. Een overzicht van de locaties en de routebeschrijving vindt u op ggze.nl/contact.









GGzE
Postbus 909
5600 AX Eindhoven
www.GGZE.nl

