



GGzE

...op naar
the Next Level



Jaarverslag 2016

INHOUDSOPGAVE

Vooraf — 3

Organisatie — 5

BETERE ZORG

1 Mensgerichte zorg en liefdevolle bejegening — 8

2 Eigen keuze en verantwoordelijkheid door informatie en educatie — 10

3 Uitstekende behandeling en zorg — 12

4 Gezond eten, leven en bewegen — 14

5 Aanvullende zorg en zingeving — 16

HELENDE OMGEVING

6 Menswaardige technologie — 19

7 Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling — 21

8 Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol — 23

GEZONDE ORGANISATIE

9 Tevreden cliënten — 26

10 Tevreden en gemotiveerde medewerkers — 28

11 (Financieel) gezonde organisatie — 30

12 Goede marktpositie en relatie met belanghebbenden — 33

ALGEMENE BESCHOUWING

IN HET KORT



VOORAF

Met dit jaarverslag informeren wij u over de activiteiten van GGzE in 2016. 2016 was voor GGzE een jaar met vele gezichten. Het was het eerste jaar van de transitie naar een nieuwe organisatie die anticipeert op de ontwikkelingen die ons in de toekomst te wachten staan, het eerste jaar van de ontwikkeling naar een inspirerende community voor mentale kracht. Het was echter ook het jaar waarin bij De Woenselse Poort, mede als gevolg van negatieve media-aandacht, een groot aantal verbetermaatregelen zijn ingezet. Wat dit betekent voor al onze stakeholders kunt u teruglezen in dit verslag. Naast dit jaarverslag is er een jaarrekening beschikbaar en zijn de elektronische bijlagen gevuld op jaarverslagenzorg.nl. In de jaarrekening is de accountantsverklaring opgenomen.

Planetree

Het jaarverslag is, zoals u van ons gewend bent, opgebouwd rondom de 12 Planetree-componenten. Per Planetree-component doen we verslag van de prestaties van GGzE. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met de doelen die we ons voor dit jaar hadden gesteld. Met smileys geven we aan of gestelde doelen helemaal, deels of niet zijn behaald.



geheel gerealiseerd



deels gerealiseerd



niet gerealiseerd

Per component wordt een thema nader uitgewerkt door middel van een interview. Aan het eind blikken de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht terug op het afgelopen jaar en geven hun visie op de toekomst.



Verantwoording

Met dit algemene jaarverslag leggen we verantwoording af over alle vormen van zorg vallend onder alle financieringsstromen van GGzE.

Wij wensen u veel leesplezier. Mocht u met ons over het jaarverslag in gesprek willen dan stellen wij dat zeer op prijs (info@ggze.nl).

INSPIRERENDE COMMUNITY VOOR MENTALE KRACHT

We leven in een sterk veranderende wereld. Dit geldt op veel fronten maar ook voor instellingen als GGzE. Landelijk zien we de ontwikkeling richting de nieuwe GGZ: het accent ligt veel meer op het bieden van zorg in de wijk. Inwoners worden dicht bij huis in de context van hun sociale netwerk en hun omgeving geholpen in hun eigen herstel, e-producten worden versneld ingezet en de mentale kracht van cliënten en ervaringsdeskundigen wordt (h)erkend en versterkt.

Om als GGzE goed te kunnen anticiperen op de nieuwe wereld hebben we in 2015 door middel van de Next Level Planetreereis opnieuw gekeken naar een nieuwe koers voor GGzE. Dit heeft geleid tot een nieuwe missie en visie waarin de reis van de cliënt (patient-journey) centraal staat.

Missie & visie GGzE

Missie

GGzE 'laat mensen groeien' door mensgerichte behandeling en begeleiding bij psychische problemen.

Visie

GGzE wil 'een inspirerende community voor mentale kracht zijn' waar cliënten en medewerkers geïnspireerd worden om de persoonlijke doelen in hun leven te verwezenlijken.

Inspirerende community

GGzE wil een inspirerende community voor mentale kracht zijn. Een community is een groep mensen die zich met elkaar verbindt omdat ze gemeenschappelijke doelen en gemeenschappelijke waarden hebben. Leden van een community wisselen informatie met elkaar uit, waar-deren elkaar en helpen elkaar. Onze community bestaat uit cliënten, naasten, medewerkers, burgers en andere organisaties. Wij zijn niet exclusief, maar willen juist inclusief zijn en samen mensen ondersteunen om in hun kracht te komen en te blijven. Ons doel is om cliënten optimaal te laten participeren in de maatschappij.

Mentale kracht

Mensen met een psychische kwetsbaarheid worden nogal eens gezien als burgers die niet kunnen opkomen voor zichzelf, die niet helemaal volwaardig meetellen of er zijn andere vooroordelen. Wij zien psychische kwetsbaarheid ook als een kracht. Een kracht om uit een dal te kunnen geraken, maar ook een kracht om die kwetsbaarheid om te kunnen zetten in een kwaliteit. Een mentale kracht dus.

Wij zijn ervan overtuigd dat mensen meer tevreden zijn wanneer ze vanuit mentale kracht een bijdrage leveren aan de samenleving. Daarom (be)handelen we vanuit ons hart en geven we ruimte aan talent, creativiteit en humor. We stimuleren eigen regie bij cliënten en medewerkers en we zijn trots op bijzonder zijn. We realiseren ons dat moed noodzakelijk is om ons eigen pad te kiezen, maar ook om grenzen aan te geven en elkaar beter aan te spreken.

Gemeenschappelijke waarden

GGzE heeft als inspirerende community gedeelde waarden. Deze waarden vormen het richtsnoer voor ons handelen.

Vijf waarden van GGzE

- Iedere medewerker doet ertoe en weet waar GGzE voor staat.
- Je behandelt anderen zoals je zelf behandeld wilt worden.
- Als we fouten maken dan leren we daarvan.
- Deskundigheid, vernieuwing, integriteit en humor staan voorop.
- Leiderschap is dienend en verbindend.

Planetree & groeigebieden

Planetree is en blijft voor ons de kapstok. Planetree is een innovatief, internationaal zorgconcept dat gericht is op het realiseren van de best mogelijke mensgerichte zorg. Tegelijkertijd creëert het een inspire-rende werkomgeving voor medewerkers. De drie pijlers (betere zorg, helende omgeving en gezonde organisatie) en de twaalf componenten blijven de handvaten voor het routeplan.

Afgelopen jaar stonden zeven groeigebieden centraal die gebaseerd zijn op de Planetree-componenten. Door te investeren op deze specifieke groeigebieden wordt er extra aandacht besteed aan combinaties van Planetree-componenten. De doelen en resultaten per groeigebied komen terug in de verschillende hoofdstukken.



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!

ORGANISATIE

Geschiedenis GGzE

- 1918 Rijks Krankzinnigen Gesticht Woensel
- 1946 Rijks Psychiatrische Inrichting (RPI)
- 1986 Algemeen Psychiatrisch ziekenhuis (APZ) De Grote Beek
- 1996 GGzE: fusie tussen APZ De Grote Beek en RIAGG Eindhoven en de Kempen
- 2002 GGzE: fusie tussen GGzE en RIBW Eindhoven en de Kempen
- 2013 GGzE: fusie tussen De Boei en GGzE

Organisatiestructuur

Het middelpunt van onze organisatie vormen de cliënten en hun naasten. De zorg aan cliënten wordt geleverd door 100 zelforganiserende teams. De teams maken onderdeel uit van in totaal 11 eenheden. Zij worden gefaciliteerd door integraal of duaal management. Een directieteam faciliteert op hun beurt weer het management. Voor De Woenselse Poort is tijdelijk een veranderdirecteur aangesteld. Per eenheid is er een eerste-geneeskundige die zorgdraagt 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.



Binnen twee van de elf eenheden wordt, onder de merknaam De Woenselse Poort, forensisch psychiatrische behandeling aan volwassenen geboden. De Woenselse Poort is als onderdeel van stichting GGzE geen aparte juridische entiteit. De Woenselse Poort zorgt voor ongeveer 20% van de omzet van GGzE en 6% van alle cliënten van GGzE worden er behandeld.

DE WOENSELSE POORT

÷ behandelen in veiligheid

Risicomanagement

Een goede bedrijfsvoering wordt gekenmerkt door het zoeken naar 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, mogen leren van fouten en van veranderingsbereidheid, waarbij het denken vanuit kansen en risico's centraal staat. Risico's zijn gekoppeld aan de doelen van GGzE en vormen een integraal onderdeel van de planning- en controlcyclus en dus ook van de voortgangsgesprekken die door de Raad van Bestuur met de directie worden gevoerd. Afgelopen jaar hebben we gezien dat, ondanks de maatregelen die GGzE treft voor de beheersing van de risico's, voor De Woenselse Poort een groot aantal verbetermaatregelen moest worden ingezet. We hebben geanalyseerd hoe de situatie heeft kunnen ontstaan en hier lering uit getrokken. Voor een verdere verdieping van het risicobeleid wordt verwezen naar de jaarrekening.

Kwaliteitsmanagement

Nul risico kan niet, maar wat is acceptabel? Van iedere medewerker wordt verwacht zijn of haar 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 functie Concern Audit die interne onderzoeken en audits doet naar aanleiding van incidenten en vragen gericht op bepaalde onderwerpen. De resultaten van de audits worden altijd met de opdrachtgever besproken en zo nodig samen ingebracht in de Raad Kwaliteit & Veiligheid van GGzE met als doel hier verbeteracties aan te verbinden. Dit is een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsmanagement.

Voor de externe certificering hanteren wij ISO Healthcare. In het najaar van 2016 heeft een tussentijdse audit plaatsgevonden, die met een goed resultaat is afgesloten. Met een certificaat toont GGzE aan dat ze voldoet aan wettelijke (kwaliteits)eisen.

Kwaliteitskeurmerken en -certificaten

1. Planetree Label
2. (F)ACT, alle teams voor volwassenen, dus ook de forensische F-ACT en forensisch ACT
3. Top GGZ keurmerk Catamaran
4. ISO Healthcare
5. Informatiebeveiliging NEN-ISO/IEC 27001 + NEN 7510
6. PSO (Prestatieladder Sociale Ondernemen)

Besturing

De Raad van Bestuur van GGzE bestuurt onder toezicht van de Raad van Toezicht en in goed overleg met de binnen GGzE functionerende advies- en medezeggenschapsorganen. Ze is eindverantwoordelijk voor de algemene gang van zaken, beleidsvorming en beleidsuitvoering van concern GGzE. Ze voert haar taak als collegiaal bestuur uit waarbij één van de leden is benoemd als voorzitter. Binnen de Raad van Bestuur is er geen sprake van portefeuillevdeling, maar van een verdeling van aandachtsgebieden. De besluitvorming over onderwerpen vindt plaats in de wekelijkse vergadering van de Raad van Bestuur waarbij ook de geneesheer-directeur 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 van GGzE in relatie tot de maatschappelijke functie van GGzE. De Raad van Toezicht vergaderde in 2016 vijf keer formeel en één keer informeel. Voor het jaarverslag van de Raad van Toezicht verwijzen we naar het interview met de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft verschillende commissies die haar adviseren: Kwaliteit, HRM en Veiligheid (KHV), Governance, Audit en Remuneratie.

Op 12 januari 2017 heeft de Raad van Toezicht evenals voorgaande jaren haar jaarlijkse zelfevaluatie gehouden. Werd de vorige keer gekozen om dit met externe begeleiding te doen, dit jaar werd ervoor gekozen om dit zelf te doen met vooraf door de leden in te vullen zelf-evaluatieformulieren waarin alle aspecten van het functioneren van de Raad van Toezicht aan de orde kwamen. Ook de Raad van Bestuur was gevraagd deze formulieren over het functioneren van de Raad van Toezicht in te vullen.

Tijdens de zelfevaluatie zijn met name de punten waarop de scores onvoldoende waren, waarbij er verschillen van mening waren of waarbij de Raad van Bestuur een andere visie had dan de Raad van Toezicht, kritisch besproken. Uit deze bespreking zijn een aantal verbeterpunten naar voren gekomen die de Raad van Toezicht in 2017 ter hand zal nemen.

Het algemene beeld was positief. De verbeterpunten hebben voornamelijk betrekking op een nog kritischer dialoog met het bestuur, meer diepgang in de onderwerpen die aan de orde zijn en hun context, nog meer tijd vrijmaken, waaronder een vooroverleg per vergadering, vergaderingen evalueren en nog meer contact met de organisatie. Daarnaast is onder andere gesproken over de samenstelling van de Raad van Toezicht, toekomstig vice-voorzitter en voorzitterschap (in verband met het rooster van aftreden), indeling commissies, opleidingsbehoefte van de leden en de implementatie van de nieuwe Governancecode, het functioneren van de Raad van Bestuur en het verbeterplan van De Woenselse Poort en de voortgang daarop.

Governance

GGzE onderschrijft de Zorgbrede Governancecode (2010) en de nieuw ontwikkelde van 2017. 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 belangenverstrengeling 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 hiervoor de jaarrekening 2016. Hierin zijn ook de declaraties van de bestuurders opgenomen.

Samenstelling bestuur en toezicht

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 2016

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. 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	
vacature*			

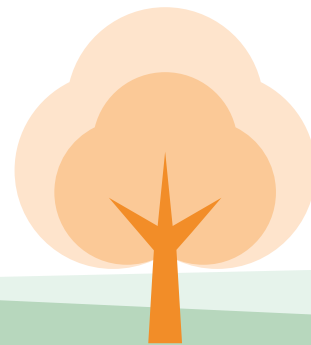
Tabel: samenstelling Raad van Toezicht in 2016

Voor het meeste actuele overzicht van de nevenfuncties van de Raad van Toezicht verwijzen wij graag naar de website van GGzE.



* Per 1 januari 2017 is de heer L.J.L.P.G. Engelen (1962) toegetreden tot de Raad van Toezicht.

Betere zorg



MENSGERICHTE ZORG 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.

GroeiRijk

GroeiRijk bestaat sinds 1 januari 2016 en is een broedplaats voor cliënten, medewerkers/ervaringsdeskundigen en naasten. GroeiRijk is de plek voor inspiratie, ervaringsdeskundigheid, behoefteprikkeling, passie, talentontwikkeling. Hoe dit in de praktijk vorm krijgt wordt duidelijk in het interview hiernaast.

Mentaliteit van welkom

We willen dat mensen zich welkom voelen bij GGzE. In 2016 hebben medewerkers van de Hotel Management School Maastricht gastvrijheidsscans afgenomen bij verschillende teams. Uit elke scan volgde een advies op maat en met name de dialoog die hierover is gevoerd heeft voor meer bewustwording gezorgd. Daarnaast is een gastvrije ontvangst een speerpunt. Voor herkenbaarheid stimuleren we dat medewerkers een profielfoto op Intranet (LISA) hebben en willen we behandelaren bekendmaken met een foto op de website. Het team bipolair van GGzE Select geeft hiervoor al het goede voorbeeld. We hadden ons voorgenomen ook een schaal voor Mentaliteit van Welkom te maken. Dit is er door een aantal personele wisselingen en het feit dat andere zaken prioriteit hadden dit jaar niet van gekomen.



Hotel Management School Maastricht **ZU**
YD

ART, Active Recovery Triade

ART richt zich op herstel in en herstel van de triade. De directe omgeving en naasten spelen namelijk een zeer belangrijke rol. Zij kunnen een belangrijke schakel zijn en waardevol voor het herstelproces van de cliënt. Binnen de langdurige zorg is ART in 2016 binnen GGzE geïntroduceerd.

ART daagt uit om elk klinisch verblijf als tijdelijk te zien en elke cliënt maximaal de kans te geven zich te heroriënteren in de maatschappij. Dat vraagt om een hele andere mindset.

Wachttijden en interne doorstroming

Het streven van GGzE is om zo kort mogelijke wachttijden te realiseren, ook bij interne overplaatsingen. De wachttijd is erg afhankelijk van het type zorg dat wordt gevraagd. De aanmeldwachttijd bedroeg in 2016 0 tot 20 weken, de behandelwachttijd 0 tot 12 weken. Actuele wachttijdens publiceren we op onze website. Sommige cliënten moesten soms lang wachten voor een vervolgbehandeling omdat zij niet konden doorstromen. Om dit probleem op te lossen, is in 2016 een aparte afdeling in het leven geroepen waar deze cliënten naar toe kunnen.



Drang en dwang

De maatregelen die geïnitieerd zijn vanuit het project dat liep op het gebied van dwang en drang zijn geborgd in de organisatie. Zo is er een ambassadeursgroep ingesteld waarbij de managers van de eenheden en de aandachtsfunctionarissen periodiek bij elkaar komen om te blijven werken aan het terugdringen van drang- en dwangmiddelen. Tevens is veel geïnvesteerd in de training 'Veilig in Contact', die verplicht is gesteld voor alle medewerkers. Het nieuwe toetsingskader vanuit de Inspectie voor de Gezondheidszorg is succesvol geïmplementeerd. Het aantal uren separatie is gedaald, het aantal uren overige afzonderingsmaatregelen is gestegen.

**IN
CON
TACT**

Doelen 2016

Afnemen gastvrijheidsscan bij 20 teams door Hotel Management School Maastricht



De wachttijd bij de instroom en doorstroom is maximaal een week



De Schaal van Welkom is op 31 december 2016 geïmplementeerd



Ervaringsdeskundigheid naar een Next Level

GROEIRIJK: DE VERBINDER MET TOEGEVOEGDE WAARDE



Het jaar 2016 gaat de boeken in als het jaar waarin het CBB, het Cliëntbelangenbureau, werd getransformeerd tot GroeiRijk. Op een nieuwe locatie, voorzien van een nieuwe impuls en met een duidelijk doel: de inzet van ervaringsdeskundigheid verder formaliseren en borgen binnen GGzE.

Vele jaren was GGzE koploper en pionier als het in ons land ging over de inzet van ervaringsdeskundigheid in de geestelijke gezondheidszorg. Maar die pioniersfase is achter de rug, vinden Rob Lammers en Toon Walravens, kartrekkers en ambassadeurs van GroeiRijk. "Pionieren is leuk én belangrijk", zegt Toon, die als ervaringsdeskundige inmiddels zowel nationaal als internationaal faam heeft verworven. "Maar als je naar een hoger niveau wilt, moet je wel doorgroeien." Die groei moet er bijvoorbeeld komen in het aantal ervaringsdeskundigen binnen GGzE. Op dit moment zijn dat er meer dan zeventig en dat aantal gaat omhoog. "Maar", zo stelt Rob Lammers, "kwantiteit is niet het belangrijkste. Ervaringsdeskundigheid verdient vooral een betere borging en ervaringsdeskundigen moeten kunnen groeien in hun rol als medewerker. Net zoals verpleegkundigen of therapeuten dragen zij in steeds belangrijkere mate bij aan de herstelondersteunende zorg die we hier leveren."

Officieel beroep

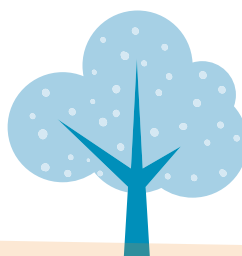
In 2018 wordt het vak van ervaringsdeskundige als officieel beroep erkend. Die erkenning betekent nogal wat, vinden Rob en Toon. "In 2017 gaan we inventariseren welke opleidingen, talenten en persoonlijke ontwikkeldoelen onze ervaringsdeskundigen hebben en hoe we daar op kunnen inspelen. De ervaringsdeskundige medewerker moet zich steeds meer ontplooiën als een volwaardig lid van multidisciplinaire teams. Dat heeft tijd nodig, ook omdat ervaringsdeskundigen soms nog stoeien met hun rol en hun profilering. Maar met een functieomschrijving, een contract en een passend salaris ben je wel volwaardig medewerker."

Trefhove

In de helende omgeving van restaurant De Trefhove heeft GroeiRijk een goede ontmoetingsplek gevonden, maar daar blijft het niet bij. Ook op andere plaatsen, zoals De Woenselse Poort, GGzE Kind en Jeugd en bij De Grijsse Generaal, zijn of worden 'groeirijken' ingericht. "Nadrukkelijk samen met anderen, zoals zelfhulporganisaties en organisaties voor (familie en) naasten. Verbinden, om samen de beste ondersteuning te kunnen bieden."

Samenspel

In 2016 en ook in 2017 groeit GroeiRijk geleidelijk toe naar de rol die het zichzelf graag ziet vervullen; de rol van een verbinder met meerwaarde. Volgens Rob Lammers is het samenspel met andere afdelingen als de Raad van Bestuur, HRM en het management daarbij van grote toegevoegde waarde. "Dat zien we in de scholingstrajecten die we gaan aanbieden, maar ook in de steeds grotere rol die we krijgen bij de re-integratie van de eigen medewerkers." GroeiRijk is de basis waarop ervaringsdeskundigheid kan doorgroeien naar een hoger niveau. "Daar zijn we van overtuigd", meent Toon. "Het is een complexe puzzel die we aan het leggen zijn, maar de stukjes passen steeds beter in elkaar."

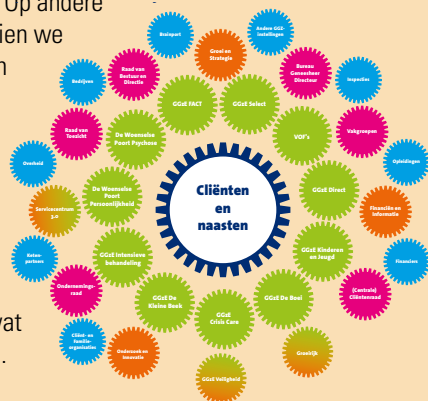


EIGEN KEUZE EN VERANTWOORDELIJKHEID DOOR INFORMATIE EN EDUCATIE

Het vergroten van de eigen regie bij cliënten en medewerkers is één van de doelstellingen achter de reorganisatie van GGzE die met ingang van 1 januari 2016 heeft vorm gekregen met als doel een inspirerende community te zijn voor mentale kracht.

Beweging naar zelforganisatie

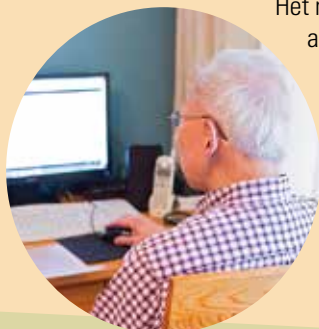
Een van de onderdelen van de nieuwe organisatie is de beweging naar zelforganiserende teams. 2016 was het jaar van transitie; teams zijn gevormd, de teamadviseurs die hen begeleiden zijn aan het werk gegaan en het nieuw benoemde management heeft haar nieuwe rol gepakt. Met behulp van het instrument 'Teamprofielen' meten we hoe ver een team is in zijn ontwikkeling en worden er plannen gemaakt om op thema's door te groeien. Voor De Woenselse Poort is de beweging naar zelforganisatie getemporeerd om het verbeterplan, opgesteld naar aanleiding van het onderzoek van de Inspectie voor Veiligheid en Justitie, voorrang te geven. Op andere plekken in de organisatie zien we dat de teams grote stappen maken richting zelforganisatie. De ontwikkeling verschilt per team, maar overal is een stijgende lijn zichtbaar. In 2017 evalueren we het proces van zelforganisatie om te kijken hoe ver we zijn en wat we nog moeten aanpakken.



E-Health voor cliënten

GGzE is al jaren een actieve ontwikkelaar en promotor van e-Health. Behandeling bij GGzE heeft dan ook steeds vaker een blended vorm; een mix tussen face to face contact en online coaching. Het gebruik van e-Health geeft de cliënt meer eigen regie en maakt het voor mensen makkelijker om zorg in te passen 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.

Het merendeel van de ambulante cliënten heeft een actief account op ons online behandelplatform. Snel in opkomst is het gebruik van apps die bijvoorbeeld je stemming meten en je situatie in kaart brengen, waardoor je een beeld van jezelf kunt delen met anderen en jouw oplossingen bij de hand hebt.



Doelen 2016

Beweging zelforganisatie doorzetten met goede ondersteuning van teamadviseurs/managers



Van alle hulpverleners is foto en profiel zichtbaar op website en bereikbaarheid geregeld



E-Learning voor medewerkers

Deskundigheidsbevordering van medewerkers is van cruciaal belang en vindt plaats via e-Learning. Het gebruik van het leermanagement-systeem, waar e-Learning onder valt, is in 2016 spectaculair toegenomen.

Gebruik e-Learning	2015	2016	
Modules geraadpleegd	12.652	18.426	▲ 46%
Modules afgerond	5.404	9.064	▲ 68%

GGzE is lid van GGZ-Ecademy, een samenwerkingsverband van GGZ-instellingen die samen e-Learningmodules ontwikkelen.

e-Learning Planetree

Afgelopen jaar is de e-Learning Planetree ontwikkeld in vervolg op de kennismakingsworkshops Planetree die in het verleden zijn gehouden. De e-Learningmodule is ontwikkeld voor en door medewerkers van GGzE in samenwerking met cliënten en Planetree Nederland. In de module zijn actuele praktijkvoorbeelden vertaald naar dilemma's uit de praktijk. Van elke medewerker van GGzE wordt verwacht dat hij de module doorloopt.

MHFA

De trainingen Mental Health First Aid (MHFA) die GGzE heeft geïnitieerd, zijn een groot succes. MHFA biedt kennis en inzicht en leert de deelnemer hoe om te gaan met iemand die psychische klachten ontwikkelt of in een crisissituatie verkeert. Deelnemers leren de symptomen herkennen, waar ze hulp kunnen halen en wat ze zelf kunnen doen om de betrokkene bij te staan. MHFA heeft landelijk veel aandacht gekregen.



FACT into the Future

HET JAARLIJKSE FACT-CONGRES... MAAR DAN ANDERS

Het jaarlijkse congres van FACT-Nederland werd dit jaar georganiseerd door GGzE en Novadic-Kentron. Ruim zevenhonderd bezoekers waren op 22 september te gast in het Eindhovense Parktheater voor een congres nieuwe stijl. Ontmoeten, kennis vergaren en kennis delen in een gastvrije omgeving, waarin het geijkte congresmodel werd vervangen door een festivalachtige opzet. Het 'Congrestival' kan als bijzonder én bijzonder succesvol de boeken in.

Elk jaar krijgen organisaties uit het hele land de kans om in te schrijven op de organisatie van het congres. "En dit jaar wilden wij graag ons verhaal vertellen", zegt Cynthia Blaauw, Manager FACT van GGzE. "We zijn al ruim drie jaar bezig met FACT in Eindhoven. Toen we startten, samen met Novadic-Kentron, was dat een unieke samenwerkingsvorm. We vonden dat we er wel klaar voor waren om anderen mee te nemen in ons verhaal en onze visie."

Visie verbreden

Over het gekozen thema, FACT, op reis naar 'the future', vertelt Muryel Rozemeijer, procesmanager Novadic-Kentron: "We wilden eens wat verder kijken dan een paar jaar vooruit. Wat kunnen we bereiken als we bereid zijn om onze visie te verbreden, als we de gebaande paden durven te verlaten? We wilden prikkelen, mensen aanzetten tot nadenken, stimuleren om uit de ivoren toren te komen."

Terugkijkend op de dag vinden de twee dat de doelstellingen in hoge mate bereikt zijn. Dat kwam volgens Cynthia mede door de gekozen opzet en de sprekers. "We zijn direct van het geijkte stramien afgestapt", vertelt ze. "Onder meer door sprekers te kiezen die niet uit de sector zelf komen. Zoals Milo Berlijn, afkomstig uit de horeca en nu 'gastvrijheidsgoeroe'. De rode draad van de dag was wel 'als mens het gesprek met cliënten aangaan'. Volgens Muryel lag de focus van de dag ook nadrukkelijk op de klant en op zijn herstel. "Groeï en ontwikkeling vergt een brede visie en oriëntatie. Die brede blik kwam ook naar voren in de opgehaalde cliëntverhalen die in prachtige liedjes verwerkt waren. En in de tentoonstelling van foto's waarin medewerkers en cliënten, naast elkaar zonder onderling onderscheid, met hun passie te zien waren.

FACT 2.0

Met de organisatie van het congres hopen de initiatiefnemers een bijdrage te hebben geleverd aan de weg die wordt ingezet naar FACT 2.0. En dat is? Cynthia: "In mijn ogen is dat het serieus herstelgericht werken, waarin iedereen zijn of haar deskundigheid inzet op verzoek van de route die een cliënt wil lopen. Met daarbij en daar omheen de mensen die die cliënt belangrijk vindt. We willen mensen optimaal helpen bij het bereiken van hun doelen en dromen. Dat vergt dat je soms van de gebaande paden afwijkt. Dat je experimenteert en misschien een andere weg kiest. Net zoals wij gedaan hebben met het Congrestival."



UITSTEKENDE BEHANDELING EN ZORG

Het bieden van een uitstekende behandeling is het fundament van de zorg van GGzE. Uitstekende behandeling gaat over effectieve diagnose, behandeling en zorg. Excellente zorg is ook één van de zeven groeigebieden.

Zorg De Woenselse Poort heeft verbetering

De Inspectie voor Veiligheid en Justitie concludeert in het najaar van 2016 dat het werk- en leefklimaat binnen De Woenselse Poort verbetering behoeft. Hiertoe hebben wij een plan van aanpak opgesteld met verbetermaatregelen gericht op het verbeteren van de organisatie van de zorg, het versterken van de teams, het verbeteren van de kwaliteit van zorg en het creëren van een nog veiligere omgeving. De Inspectie Veiligheid en Justitie heeft aangegeven tevreden te zijn met dit plan van aanpak. Begin 2017 zal de inspectie De Woenselse Poort opnieuw bezoeken. We zijn ervan overtuigd dat we met het doorvoeren van de verbetermaatregelen van De Woenselse Poort weer de instelling kunnen maken waar behandelen in veiligheid voorop staat.

Effect van de behandeling

De effecten van de behandeling worden gemeten via ROM (Routine Outcome Measurement). Bij 46% van de cliënten zijn de metingen binnen de gestelde meetperiode afgenomen en zijn daarmee goedgekeurd. Hiermee is het percentage gestegen ten opzichte van 2015.



Kwaliteitsstatuut GGzE

In het nieuwe Kwaliteitsstatuut beschrijven we hoe we de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van hulpverleners hebben georganiseerd. Ook maken we in dit statuut duidelijk hoe we kwaliteit en efficiëntie van de zorg toetsen en inzichtelijk maken. Het kwaliteitsstatuut van GGzE is terug te vinden op de website.



JAK-Award 2016

Zoals elk jaar organiseerden we ook dit jaar weer de JAK-Award; een wedstrijd waarbij we op zoek gaan naar mooie projecten binnen GGzE die bijdragen aan meer mensgerichte zorg of organisatie. Dit jaar waren er 16 inzendingen. De juryprijs van de JAK-Award 2016 is gewonnen door expertisecentrum Baby Extra. Bij Baby Extra worden ouders met een psychische kwetsbaarheid geholpen met het opbouwen van een band met hun baby. De Paardenhoeve kreeg de meeste stemmen van het publiek en won de publieksprijs.



Awards in 2016

- JAK Award 2016 publieksprijs voor de Paardenhoeve en juryprijs voor expertisecentrum Baby Extra
- LPGGZ 4e ster Familiebeleid
- CZ Zorgprijs 2016 Innovate Dementia, projectplan Begrijpend (onder)handelen met dementie
- Univé Paludanus prijs voor Centralisatie Nachtzorg 2.0

Doelen 2016

Behandelduur is korter dan in 2015	😊
Percentage directe tijd is hoger dan eind 2015	😊
Via ROM of HKT is verbetering zichtbaar	😊
Ontwikkelpaden zijn beschreven	😊
Toename aantal somatische screenings/uitbreiding metabole poli	😊
Aantal ervaringsdeskundigen neemt toe t.o.v. 2015	😊
In 2016 vinden daadwerkelijk MHFA-trainingen plaats	😊
GGzE participeert in de regionale stuurgroep voor Verwarde Personen	😊
Minder ingediende klachten bij de klachtencommissie cliënten	😊
Aantal en tijdsduur van dwang- en drangmaatregelen neemt af t.o.v. 2015	😞

Excellente zorg

GOED MEEBEWEGEN MET MAATSCHAPPELIJKE VERANDERINGEN

Als organisatie écht iets kunnen betekenen in het leven van cliënten. Zodat iemand die terugkijkt op zijn behandeling kan zeggen: ik heb er iets waardevols van geleerd en meegekregen. Dat wil GGzE met 'excellente zorg' bereiken. Voorwaarde: oog hebben voor alle aspecten van het leven én voor maatschappelijke ontwikkelingen.

Excellente zorg is een optelsom van alle onderdelen die het leven beïnvloeden, aldus Roelof Kleppe (geneesheer-directeur) en Marecille van Herpen (manager Gezondheidscentrum GGzE): psychische en lichamelijke klachten, verslavingsproblemen, relaties, huisvesting, werk, enzovoorts. "We zetten in op complete integrale zorg, actiegericht werken en het aanreiken van oplossingen."

Steeds belangrijker hierbij is de verbinding met de maatschappij, stelt Roelof Kleppe. "De GGz is aan het transformeren. We zijn steeds meer betrokken bij de samenleving omdat mensen met psychische problemen vaker thuis wonen. Dat stelt hoge eisen aan de samenleving en de GGz."

Meer samenwerking

Om hieraan te voldoen, is in 2016 de samenwerking met WIJeindhoven, huisartsen, praktijkondersteuners en de verslavingszorg verstevigd. En werd vol ingezet op het project Mental Health First Aid: eerste hulp bij mensen met psychische problemen. "Daarmee betrekken we de samenleving bij ons werk. Dat is belangrijk, want er bestaan nog altijd veel vooroordelen, stigma's en angsten die nergens op gebaseerd zijn." Inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen gebeurde ook, in samenwerking met de politie, met de pilot met de 'Psycholance'. "De inzet van een psycholance, een ambulance ingericht voor mensen in crisissituaties, leidt tot een meer menswaardige behandeling van verwarde mensen. GGzE wil daar een verantwoordelijkheid in nemen."

E-Health de toekomst

Aanhaken bij de digitalisering van de samenleving is een ander aspect van excellente zorg, vindt Roelof Kleppe. "Daarom ben ik blij dat we in 2016 veel winst hebben geboekt op het gebied van e-Health en e-Learning. Dat is de toekomst, net als nieuwe technologische toepassingen zoals monitoren op afstand."

Ook belangrijk: de toenemende aandacht voor preventie. Marecille van Herpen: "Via onze metabole poli screenen we steeds actiever op de lichamelijke gezondheid van onze cliënten. De poli is in 2016 stevig ingebed en staat vaker op de agenda van multidisciplinair overleg. Het is goed om te zien dat verpleegkundigen meer aandacht hebben voor somatische klachten."

Uitdagende tijden

Het zijn uitdagende tijden, stellen Kleppe en Van Herpen. "De kunst is dat we bij al die maatschappelijke veranderingen goed meebewegen en de juiste dingen blijven doen. Waarbij de cliënt bepaalt wat goed is en zelf de regie en verantwoordelijkheid heeft. Soms best lastig voor onze doelgroep, maar dat moet wel het uitgangspunt zijn."

Excellente zorg betekent, ook in 2017, geen zaken doorschuiven maar aanpakken. Zoals het verder inzetten op wachtlijstvrij werken en toegankelijkheid. "Heel belangrijk, onder andere rondom suïcidepreventie", zegt Roelof Kleppe. Trots is hij op de suïcidepreventietraining die 1.300 medewerkers hebben gekregen. "En de ketenaanpak met huisartsen, GGD en scholen hieromtrent loopt steeds beter."

GEZOND ETEN, LEVEN EN BEWEGEN

Naast psychische zorg hebben we als GGzE ook veel oog voor gezond en lekker eten, veel bewegen en minder roken.

Vers koken op afdelingen

Op de afdelingen wordt steeds meer vers gekookt. Hierbij wordt steeds vaker gebruik gemaakt van groenten die geoogst worden bij buitenwerkplaats De Tuin. Door allerlei acties van medewerkers wordt het zelf koken op afdelingen gestimuleerd. Ook het project kookdame/kookheer stimuleert het zelf koken op afdelingen met cliënten. Steeds meer cliënten en medewerkers zijn enthousiast. Er wordt niet alleen gezond gegeten, maar er is ook aandacht voor de sociale component doordat er gezellig samen wordt gekookt en gegeten.

Masterclass en workshops koken

Om het vers koken op de afdelingen te ondersteunen zijn er op een aantal afdelingen kook- en informatiewerkshops georganiseerd. Een topkok van sterrenrestaurant de Karpendonkse Hoeve heeft een masterclass gegeven om gezond eten en drinken en puur genieten op een bijzondere manier onder de aandacht te brengen bij bewoners, naasten en medewerkers.

Gezond en fit

De metabole poli (een gespecialiseerde polikliniek op het gebied van stofwisseling) is in 2016 uitgebreid en heeft een belangrijke functie in de somatische zorg voor de cliënten. Vanuit de metabole poli is er ook veel aandacht voor een gezonde leefstijl. Cliënten worden vanuit de poli onder andere geïnformeerd over het aanbod op het gebied van sporten en bewegen. Vooral het aantal ambulante cliënten dat hierdoor is gaan sporten is toegenomen.

Binnen GGzE is een breed aanbod aan sport en bewegen. Om zowel cliënten als medewerkers te stimuleren te gaan sporten worden passionisten ingezet. Dit zijn medewerkers die een passie hebben voor een bepaalde sport. Er is eveneens een start gemaakt met het vervangen van verouderde fitnessapparatuur en verbreding van het aanbod hierin. De subsidie van provincie Noord-Brabant maakte het mogelijk om extra activiteiten te organiseren, zoals een sportdag, voetbaltoernooi Skiete Willie en het ondersteunen van zwemmen.



Nieuw rookbeleid

Het nieuwe rookbeleid is op 1 januari 2016 ingegaan en gaat ervan uit dat medewerkers niet tijdens werktijd roken en cliënten niet meer binnen roken. Zie ook het interview hiernaast.

Social Run

GGzE heeft weer meegedaan aan de Social Run. Hierbij legt een team van lopers 555 kilometer af in 48 uur ondersteund door een groot team (verzorgers, fietsers, chauffeurs).

Alle sponsoropbrengsten komen ten goede aan projecten van Samen Sterk zonder Stigma. Deze projecten stimuleren openheid en verminderen zo vooroordelen over mensen met psychische aandoeningen.



Doelen 2016

Vervangen conveniencemaaltijden door vers koken/
twee masterclasses door koks



Benoemen passionisten gezondheid en bewegen



Binnen gebouwen en tijdens werktijd wordt niet meer gerookt



Stoppen met roken

EEN PROCES VAN DE LANGE ADEM

De steen die de Raad van Bestuur in 2012 in de vijver gooide, zorgde voor de nodige rimpelingen in het water. GGzE moest helemaal rookvrij worden. We zijn inmiddels vier jaar verder. GGzE is niet rookvrij, maar het 'missiewerk' dat in de afgelopen jaren is gedaan heeft wel degelijk resultaat opgeleverd.

"De Raad van Bestuur wilde vooral de discussie in gang zetten", vertelt Ellen Knippers over de start in 2012. "En dat is gelukt. Meteen kwam er veel reactie. Zowel van medewerkers als van cliënten. Gesprekken kwamen op gang, initiatieven werden ontwikkeld en er kwam een werkgroep Rookbeleid. Of we wat zijn opgeschoten? Ja, absoluut, maar dit is wel een proces van de lange adem geweest."

Steun OR en CCR

Ellen Knippers en John Swaneveld zaten beiden in de werkgroep die vorig jaar uiteindelijk werd opgeheven. Inmiddels heeft het Groei-gebied Fysiek, Sterk en Fit dit onderwerp namelijk omarmd. Ellen Knippers: "GGzE volledig rookvrij maken is op dit moment nog een brug te ver. We richten ons er nu op dat medewerkers tijdens werktijd niet meer roken en dat cliënten en personeel niet meer binnen een gebouw roken. Hiervoor hebben we in 2016 ook de steun gekregen van de OR en de CCR."

Mijlpaal

Zowel Ellen als John realiseren zich dat beleid rondom roken niet van vandaag op morgen wordt omarmd. Niet door alle medewerkers en zeker ook niet door alle cliënten die hun verslaving soms als een van de weinige lichtpuntjes in hun leven zien. "Elke millimeter die we vooruit komen is een mijlpaal", zegt Ellen. "En we komen steeds verder vooruit", vult John aan. "Vooral door Planetree komt er in de hele organisatie steeds meer aandacht voor gezonder leven. In 2007 hadden we bij de spoedeisende psychiatrie als eerste geen inpandige rookruimte meer. En kijk nu eens. Op veel afdelingen wordt niet meer gerookt, er zijn rookabri's geplaatst en de rookplekken zijn zoveel mogelijk uit het zicht geplaatst. En nee, nog niet overal lukt het, maar we zijn goed op weg."

Begeleiding

Ook de begeleiding van rokers die willen stoppen heeft de aandacht. Zo is er een longpoli gestart die cliënten kan helpen met het stoppen en zijn vier medewerkers opgeleid voor het geven van de cursus Stoppen met Roken. In 2016 zijn twee trainingen hierin gegeven. Daarnaast wordt in 2017 gestart met een nieuw traject voor medewerkers. Dit betreft een onderzoek van de Universiteit Maastricht waarin wordt gekeken of een financiële beloning het stoppen met roken kan ondersteunen.

Discussie

Minder roken bij GGzE kan, maar John en Ellen weten als geen ander dat het 'vuur eronder' gehouden moet worden. "Bewustwording en het bespreekbaar maken is een belangrijk issue. En als wij daar aan kunnen meehelpen, graag. We komen graag langs bij teams om de discussie op gang te brengen en om te kijken waar en hoe we resultaten kunnen halen. Missionarissen geven niet snel op, hè."

AANVULLENDE ZORG EN ZINGEVING

In Planetree-instellingen wordt zoveel mogelijk gedaan om de kwaliteit van het leven te verhogen. 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.

Centrum voor beZINning

In 2016 heeft de Dienst Geestelijke Verzorging een nieuwe naam gekregen: centrum voor beZINning. Bijzonder is dat hier veel wordt samengewerkt met ervaringsdeskundige medewerkers. Voor het eerst is er een Summerschool georganiseerd. Hierbij is een zomerprogramma aangeboden aan cliënten, medewerkers en vrijwilligers op het gebied van muziek, sport, beweging, cultuur en activiteiten. Doel van de Summerschool was inspireren, aanzetten tot iets nieuws en het aangaan van nieuwe contacten.

Leerwerktrajecten onder Servicecentrum 3.0

De leerwerktrajecten en dagbestedingsteams vallen sinds begin 2016 onder het Servicecentrum 3.0. Dit biedt veel nieuwe mogelijkheden. Het Servicecentrum is bezig met de ontwikkeling van nieuwe diensten en cliënten participeren hierin de volle breedte. Dit biedt cliënten de kans zich voor te bereiden op de arbeidsmarkt door werkervaring op te doen door bijvoorbeeld het uitvoeren van hovenierswerkzaamheden, hout te bewerken, host of schoonmaker te zijn in de Bed & Breakfast (zie ook het interview op pagina 22) of zelfs barista bij de Caffeine Dealers. Werkzaamheden die door Servicecentrum 3.0 worden uitbesteed kunnen nu direct gekoppeld worden aan de mogelijkheden van cliënten. Om talenten van cliënten beter te benutten hadden we ons binnen het Groeigebied Ondernemen ten doel gesteld een Talentenfonds te ontwikkelen. Dit is niet gebeurd, maar door de leerwerktrajecten te concentreren onder het Servicecentrum kunnen we de talenten van cliënten gericht en beter inzetten.



Tot elkaar veroordeeld

Binnen de forensische psychiatrische kliniek De Woenselse Poort hebben een aantal geselecteerde cliënten niet-uitplaatsbare asielhonden getraind. Dit werd gedaan onder begeleiding van twee hondentrainers van Dutch Cell Dogs. Onderzoek heeft uitgewezen dat de training bevorderlijk was voor het herstel van zowel de cliënten als de honden. Hierover is de vijfdelige docureeks 'Tot elkaar veroordeeld' gemaakt die op landelijke televisie is uitgezonden.



Paardenhoeve

Vanuit de Paardenhoeve worden recreatieve, educatieve en curatieve activiteiten aangeboden aan cliënten. Bij curatieve activiteiten gaat het om het bereiken van therapeutische effecten die gericht zijn op herstel. In alle gevallen staat de samenwerking tussen cliënt, begeleider/coach en paard centraal.



Doelen 2016

Uitstroom naar betaald werk stijgt bij cliënten van GGzE De Boei



Talenten van cliënten beter benutten: ontwikkeling talentenfonds GGzE



Zorgdieren positieve invloed op cliënten

MEER IN CONTACT MET ANDEREN DOOR TE WANDELEN MET CHUCK

Of je nu een honden- of kattenmens bent of liever met een cavia knuffelt: contact met dieren is goed voor mensen, zo blijkt uit wetenschappelijk onderzoek. Daarom is GGzE in 2016 gestart met een pilot voor de inzet van ZorgDier-teams die bij cliënten op bezoek gaan.

Veel mensen vinden het fijn om dieren te aaien. “Er wordt op dat moment meer endorfine aangemaakt en je lichaam wordt aangespoord tot verbetering van motorische en geestelijke capaciteiten”, zegt Dorie Meijer, sociaal-psychiatrisch verpleegkundige bij GGzE. Ze ziet het gebeuren wanneer ze haar hond Chuck meeneemt naar het werk. “Ik krijg van cliënten terug dat ze zich beter voelen door de aanwezigheid van Chuck. Als ze wat down zijn, geeft het ze weer moed, het verhoogt het zelfbeeld en werkt stressverminderend.”

Niet vanzelfsprekend

Meijer is een van de vijf medewerkers van GGzE die dankzij een training bij Stichting ZorgDier nu samen met Chuck een ZorgDier-team vormt. Stichting ZorgDier bevordert de inzet van dieren in de zorg. Initiatiefnemer relatiebeheerder Hans Marechal raakte twee jaar geleden tijdens het evenement Woofstock aan de praat met een medewerker van ZorgDier. Hij zag direct mogelijkheden bij GGzE. “De inzet van dieren in de psychiatrie is nog niet zo vanzelfsprekend, terwijl het wel helpt bij herstel van cliënten”, zegt Marechal. “Je ziet ineens een glimlach op het gezicht van een cliënt die nooit lacht, of cliënten die voor het dier hun bed uitkomen. Tijdens de pilot heeft onze wetenschappelijke staf de effecten geobserveerd en die noemt het ZorgDier-project succesvol.”

Vrijwilligers

Dat succes moet natuurlijk voortgezet worden. GGzE De Boei werft nu vrijwilligers die met hun huisdier bij cliënten in de Begeleide Woonvormen en eventueel de thuissituatie ingezet kunnen worden. Marechal: “Het blijkt helemaal niet moeilijk om mensen te vinden die met hun huisdier op bezoek willen bij een cliënt. Een dier maakt contact tussen mensen veel gemakkelijker.” Meijer herkent dat: “Ik zag gisteren een cliënt die met Chuck aan het wandelen was in gesprek gaan met een bezoeker die met zijn hond op het landgoed liep. Dat zou zonder dieren nooit gebeurd zijn.” Marechal: “Eigenlijk is dit een simpele manier om mensen gelukkiger te maken. Wie dat ook is: een cliënt, vrijwilliger of medewerker. Iedereen heeft er plezier van.”

Marechal zou ook meer mensen willen inzetten op Landgoed De Grote Beek, maar daar moeten de financiële middelen nog voor gevonden worden. Want iedere vrijwilliger moet met zijn huisdier getraind worden tot ZorgDier-team en dat kost geld. Het zou mooi zijn als we dit in de toekomst kunnen borgen in de reguliere zorgbudgetten.”



Helende omgeving



MENSWAARDIGE TECHNOLOGIE

Wij zijn continu op zoek naar innovatieve manieren om de behandeling bij GGzE nog beter te maken. Om te beoordelen of innovaties daadwerkelijk bijdragen tot een betere zorg doen we onderzoek hiernaar (academisering).

Innovatie en Academisering

Op het terrein van innovatie behoort GGzE tot de koplopers in de GGZ. Dit hebben we gerealiseerd door het ontwikkelen van apps en games, e-Healthmodules en verschillende andere vormen van slimme ICT in gebouwen. Daarbij staat co-creatie met de cliënt centraal. Het e-Health programma en het e-Lab binnen GGzE hebben succesvol bijgedragen aan het aanjagen en ontstaan van innovatievermogen waar we nu en in de nabije toekomst de vruchten van plukken.

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 kennisverrijking binnen GGzE en is gekoppeld aan het innovatieprogramma, evenals de verschillende opleidingen waarvoor we erkend zijn.

De website ggzei.nl is de digitale broedkast waar we alle projecten en initiatieven presenteren en daarmee onze visie op de geestelijke gezondheidszorg. We willen graag laten zien waar we op aan het broeden zijn, onze kennis delen en inspireren tot nieuwe samenwerkingen.

We beperken ons dan ook niet tot onze eigen innovaties, maar laten ook ontwikkelingen van buiten onze organisatie zien waar we enthousiast over zijn en die de GGZ in het algemeen belang dienen.



Stip op de horizon Zorg-ICT

Binnen ICT is, samen met de zorg, onder het motto 'Stip op de horizon' in 2016 een aantal veranderingen in gang gezet:

- vorming van één Servicepunt voor vragen op het gebied van HRM, ICT en facilitair;
- uitbesteding van de centrale IT-infrastructuur om de continuïteit en flexibiliteit in de IT-dienstverlening te verhogen en nadrukkelijk in te kunnen zetten op innovatie;
- implementatie van een nieuwe versie van het Elektronisch Patiënten Dossier (User ALTA). Bij één onderdeel van GGzE (De Boei) is dit in 2016 in gebruik genomen. Ook een nieuw medicatiesysteem (Medimo) is voorbereid waardoor de medicatieveiligheid beter geborgd kan worden. De ingebruikname van deze twee systemen is voorzien in 2017.

Informatiebeveiliging

Om datalekken te voorkomen hebben we in 2016 een aantal maatregelen getroffen, waaronder de aanscherping van de toegang tot de cliëntendossiers, het afsluiten van de bewerkersovereenkomsten met externe partijen voor een veilige verwerking van persoonsgegevens, het implementeren van beveiligd berichtenverkeer met externen, het invoeren van beveiligd printen en het voorkomen van digitale aanvallen.



Doelen 2016

Er zijn 3 app's/modules en een zelfbehandelplan ontwikkeld



Output e-Lab meten (gebruik, producten, opbrengsten)



Doelen Zorg-ICT: Stip op de horizon realiseren/speciale aandacht voor informatiebeveiliging



Zelfscore-app geeft cliënten meer regie

ALS HET GOED GAAT, LACHT DE SPIN

Met de zelfscore-app kunnen cliënten van De Woenselse Poort hun eigen risicotaxatie doen. Hoe vinden ze zelf dat het gaat met hun sociaal gedrag, verslaving, zelfredzaamheid of verantwoordelijkheid? "Door ze zelf daarover na te laten denken zijn ze veel gemotiveerder om eraan te werken", zegt Rob Kimpen, medewerker e-Health bij De Woenselse Poort.

De zelfscore-app is een mobiele versie van een instrument dat al veel langer bestaat en gebruikt wordt: de HKT-R. Met dit toetsingsinstrument bepalen behandelaren in hoeverre er bij een cliënt risico is op recidive. HKT staat voor historisch (het dossier van de cliënt), klinisch (de gebieden waar de behandeling zich op richt) en toekomst (welke doelen heeft de cliënt voor de toekomst).

De HKT werd voorheen voornamelijk ingevuld door de behandelaar, soms in samenspraak met de cliënt.

Dat moest anders, vond Kimpen. "In een forensische setting wordt er best veel beslist vóór cliënten.

Maar we willen juist steeds meer naar eigen regie door de cliënt en daar speelt e-Health een belangrijke rol in", legt hij uit. "De zelfscore-app helpt cliënten om zelf keuzes te maken. Dan heb je ook een veel grotere kans van slagen."

Lachende spin

Zo'n tien jaar geleden bedacht Paul Ter Horst, onderzoeker bij GGzE, een handige metafoor om de HKT-R te visualiseren. Het instrument kreeg de vorm van een spin met daaromheen een web dat bestaat uit de gebieden waaraan de cliënt werkt. In de app is die metafoor ook verwerkt en geldt: hoe beter het gaat, hoe blauwer het web en hoe groter de lach van de spin in het centrum. Het geeft cliënt en behandelaar duidelijk inzicht in waar nog aan gewerkt moet worden en wat juist erg goed gaat.

Emma, cliënt van De Woenselse Poort, was direct enthousiast toen ze voor het eerst de zelfscore-spin zag. "Mijn eerste reactie was: had ik dat maar gehad voordat het misging met me. Dan had ik heel gemakkelijk op ieder levensgebied kunnen aangeven: daar heb ik nog wat te halen, daar gaat het fout. Ik denk dat je met zo'n spin niet alleen binnen de forensische setting maar ook daarbuiten heel veel kunt bereiken."

Het is ook een van de doelen voor dit jaar: de zelfscore-app verder verspreiden onder andere instellingen, zoals de reguliere GGZ. Het wordt de eerste GGzE-app die vermarkt gaat worden. Kimpen wil er zelfs de oceaan mee over, maar de eerste stap is Nederland en België. Dankzij een Europese subsidie kan de app verder ontwikkeld en vertaald worden.

Effecten

Bij GGzE wordt ondertussen onderzocht wat de effecten zijn van de inzet van de zelfscore-app. Voor Emma levert het in ieder geval al veel op. "Met de spin heb ik iets in handen om met het behandelteam in gesprek te gaan, bijvoorbeeld op het gebied van zelfredzaamheid. Ik ben echt een sloddervos in het kwadraat; aan de hand van de spin hebben we nu afgesproken dat ik alleen op verlof mag als mijn kamer netjes is. Dat motiveert enorm."

DE WOENSELSE
SE
POORT



Wat valt je op als je naar jouw spin kijkt?

ARCHITECTUUR EN INTERIEUR LEVEREN BIJDRAGE 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.

Moderniseren van woonvoorzieningen en werkplekken

Er is veel aandacht besteed aan de (her)inrichting van woonvoorzieningen en werkplekken. Zo zijn er nieuwe appartementen ontworpen voor Beschermd Woonvormen in Valkenswaard, is het nieuwe ontmoetings- en vergadercentrum het BadLab ingericht, zijn er nieuwe entrees gerealiseerd voor een aantal gebouwen op Landgoed De Grote Beek, zijn de boerderij op Landgoed De Grote Beek en het Conferentiecentrum heringericht, is er een nieuwe ruimte voor het leerwerkproject de Caffeïne Dealers gebouwd en is een ouderwetse verpleegpost van een afdeling aan de Michelangelolaan omgevormd tot een mooie, open ruimte.

Milieuthermometer

GGzE werkt aan de invoering van de milieuthermometer Zorg. Met de Milieuthermometer Zorg maakt de instelling haar aandacht voor een duurzame bedrijfsvoering waar en zichtbaar. De gemeente Eindhoven stelt ook eisen aan GGzE op het terrein van milieu en duurzaamheid. We voldoen aan die eisen.

Biodiversiteit op Landgoed De Grote Beek

Er wordt hard gewerkt om het landgoed meer kleur te geven en ervoor te zorgen dat er meer biodiversiteit op het landgoed komt. Hiervoor is op een deel van het landgoed in de berm een prachtig grasmengsel ingezaaid en zijn bloembollen gepoot.

PoëZiePad

Het PoëZiePad is een bijzonder samenwerkingsproject van, voor en door cliënten. Binnen het in 2015 door IVN aangelegde wandelpad op Landgoed De Grote Beek zijn 22 vandalisme- en weerbestendige borden op palen geplaatst, met daarop afbeeldingen van eerder verschenen poëzieposters. De gedichten zijn door (ex)cliënten en andere aan GGzE verbonden personen geschreven.



Wandelingen app

Wandelen op Landgoed De Grote Beek kan nu ook aan de hand van een app (EHV Walks). Gekozen kan worden voor een rondleiding over het landgoed of het PoëZiePad. Bij ieder punt op de kaart, krijg je een filmpje of audio te zien of te horen. Beide routes zijn ongeveer 5,2 km lang en bieden een andere kijk op Landgoed De Grote Beek.

Geluksplek GGzE

In 2016 is het aantal geluksplekken in Eindhoven uitgebreid naar 25. Op een mooie plek op Landgoed De Grote Beek is in 2016 ook een geluksplek gecreëerd. Er is een bankje geplaatst met een prachtig uitzicht op een vijver.



Doelen 2016

Omzet van de tuinen/hoeveelheid deelnemers in een leerwerk omgeving vergroten	😊
Alle BW's worden gescand op mogelijke verbeteringen	😊
3 share pound omgevingen (waar mensen samenkomen om te recreëren, leren en werken) realiseren met GroeiRijk	😊
Milieuthermometer wordt ingevoerd	😊
Bewegwijzering is verbeterd/er is een AH to go of anders (bv pinautomaat/bushalte)	😞

Stijlvolle inrichting draagt bij aan succes

TOPJAAR VOOR B&B OP DE GROTE BEEK

Soms vragen gasten van de Bed & Breakfast op Landgoed De Grote Beek wat er op het terrein eigenlijk gedaan wordt. "Ik heb nog nooit een negatieve reactie gehad wanneer ik uitlegde dat ze hier bij een GGZ-instelling zijn", vertelt medewerkster Lisa Renders. Zij is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en zag de onderneming in 2016 enorm groeien.

De eerste verdieping van Grote Beekstraat 18b werd in de tweede helft van 2015 verbouwd tot luxe B&B. Waar eerder cliënten verbleven, zijn nu twintig stijlvol ingerichte kamers met tv, WIFI en sfeerlichten waar gasten uit binnen- en buitenland tegen redelijke prijzen overnachten.

De B&B wordt gerund door medewerkers van GGzE, cliënten en vrijwilligers en bedient verschillende doelgroepen. "Het idee ontstond toen we merkten dat er vraag was van naasten en familieleden om dichterbij cliënten te kunnen zijn", vertelt Renders. "Ook zijn er cliënten die ambulante behandeld worden en van ver moeten komen en medewerkers die niet in de buurt wonen. Zij hadden behoefte aan een overnachtingslocatie in de buurt."

B&B-gebruikers

Het was de vermelding op Booking.com die het afgelopen jaar voor de echte grote groei zorgde. Zakenmensen die vanaf Eindhoven Airport vliegen, bezoekers van festivals of feestjes, 'gewone' vakantiegangers. De beoordelingen zijn over het algemeen erg positief, de B&B scoort gemiddeld 8,6. Vooral de vriendelijkheid van het personeel wordt geprezen.

Dat personeel bestaat grotendeels uit cliënten en vrijwilligers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zij kunnen hier in hun eigen tempo ervaring opdoen in housekeeping, aan de receptie of in het team dat het ontbijt klaarmaakt. "We zijn voortdurend op zoek naar nieuwe deelnemers om de doorstroom zo optimaal mogelijk te houden", zegt Renders. Theo is sinds mei 2016 samen met twee andere collega's verantwoordelijk voor housekeeping. "Vier keer per week, tussen elf en drie, maak ik de kamers schoon. Als er tijd over is, doe ik ook wat andere taken, zoals tafels in de algemene ruimte afnemen of kastjes en koelkastjes schoonmaken", legt hij uit. Voorheen was hij vrijwilliger bij een kringloopwinkel, maar dit bevalt hem beter. "Ik vind het leuk om contact te hebben met mensen. Met de gasten heb ik niet zo heel veel te maken, hoewel ik soms natuurlijk wel vragen krijg, maar vooral in de pauze met collega's is het altijd erg gezellig."

Meer werkplekken

Het succes van de B&B in het afgelopen jaar smaakt wat Renders betreft naar meer. "We willen meer werkplekken voor cliënten creëren en ervoor zorgen dat de B&B meer bekend wordt bij naasten en familieleden van cliënten, want we merken dat ze onvoldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheden." Er is ook vraag naar kamers met eigen sanitair. Die hebben we nu nog niet. Maar, wie weet wat er op de grote zolder nog mogelijk is."



VRIENDEN, FAMILIE EN GEMEENSCHAP SPELEN EEN POSITIEVE ROL

Ondersteuning door familie, vrienden, mantelzorgers en gemeenschap is essentieel voor een goede fysieke en geestelijke gezondheid. Planetree stimuleert een zo groot mogelijke betrokkenheid van de omgeving.

Naastenbeleid valt onder GroeiRijk

Sinds het begin van het jaar is de verantwoordelijkheid voor het naastenbeleid en de aansturing hiervan overgeheveld naar GroeiRijk (zie ook hoofdstuk 1) Het triadisch werken (cliënt, medewerker en naasten) heeft hierbij speciale aandacht. Naast deze organisatorische verandering is er ook geïnvesteerd in de samenwerking tussen de familieorganisaties en de cliëntenraad. De vertegenwoordigers van de familieorganisaties hebben nu een werkplek bij de Centrale Cliënten Raad.



Aandachtsfunctionarissen naastenbeleid binnen zelforganiserende teams

Al een aantal jaren werken er aandachtsfunctionarissen naastenbeleid binnen GGzE. Aangezien teams binnen GGzE nu zelforganiserend zijn, is de werkwijze van de aandachtsfunctionarissen hierop aangepast. Aandachtsfunctionarissen naastenbeleid hebben nu direct contact met de teams. Tevens is besloten om een familie-ervaringsdeskundige aan te nemen.

Sociale kaart familie

Een sociale kaart is een overzicht van instellingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening. De sociale kaart verwijst naar instellingen die specifieke hulp bieden aan een bepaalde doelgroep. Op het gebied van naasten en familie in de geestelijke gezondheidszorg moet de sociale kaart geactualiseerd worden. Afgesproken is om dit in 2017 af te ronden.

Ster voor familiebeleid

Het Landelijk Platform voor GGZ hanteert een systeem waarbij GGZ-organisaties vier sterren kunnen krijgen voor hun familiebeleid. GGzE heeft in 2016 de vierde ster ontvangen en scoort hiermee nu goed op alle gebieden: organisatiestructuur, familieraad, familievertrouwenspersoon en familieklachtenregeling.



Tevredenheid naasten

Er is een focusgroep Planetree gehouden met naasten. De resultaten hiervan zijn besproken met GroeiRijk en aan (vertegenwoordigers van) de naasten teruggekoppeld. Tevens is gestart met het opzetten van een tevredenheidsmeting speciaal voor naasten. De bedoeling is om op lokaal of teamniveau te inventariseren of verbeteringen wenselijk zijn.

Doelen 2016

Focusgroep Planetree met naasten organiseren



Vergroten betrokkenheid naasten bij wonen/vergroten aanbod naasten



Spel zorgt voor verbinding

GEWOON EEN JONGEN DIE POKÉMON SPEELDE

De Pokémonrage van de zomer van 2016 kan niemand zijn ontgaan. Overal liepen mensen op straat, turend op hun smartphone, jagend op virtuele wezens. Bij een aantal jonge cliënten en medewerkers van GGzE ontstond het idee om op Landgoed De Grote Beek een Pokémonavond te organiseren. De verwachting: zo'n vijftig mensen. De realiteit: zeker duizend spelers, jong en oud, die er een gezellige avond van maakten.

Renaldo, voormalig cliënt van GGzE en als vrijwilliger betrokken bij de Pokémonavond, denkt bijna met weemoed terug aan de Pokémongekte die in juni ontstond en de hele zomer duurde. "Ik kwam in de periode voordat het spel uitkwam niet veel buiten, maar door Pokémon GO ging ik toch de buitenlucht in en op pad. Er zijn dagen geweest dat ik 35 kilometer heb gelopen, in de brandende zon", vertelt hij lachend.

Actiever

Ook Kristel de Groot, op dat moment projectleider innovatie bij GGzE, was er vroeg bij. "Ik was het spel nog aan het verkennen toen ik van mijn collega Mathijs Olthuis hoorde dat een aantal cliënten het ook speelde en dat de reacties zo leuk waren. Pokémon zorgde ervoor dat iedereen ineens naar buiten ging, actiever en sociaal werd."

Olthuis en De Groot bedachten voor donderdag 28 juli een leuk evenementje rondom de hype, met als doel om allerlei mensen (niet alleen cliënten) naar buiten te halen en met elkaar in gesprek te laten gaan. "Lopen in de buitenlucht is goed voor iedereen", zegt De Groot. "We wilden dit echt los trekken van de GGZ." Ze hoopten op een man of vijftig, maar met twintig zouden ze ook al tevreden zijn.

Constance stroom

Ze deelden de aankondiging breed op social media en binnen een dag waren er meer dan 1.000 likes. De Groot: "Daar schrokken we wel een beetje van. Ook het persbericht werd volop door de media opgepikt. Toen hebben we besloten er een echt evenement van te maken, met informatiestandjes en eten. Ik ben vijf dagen fulltime met de organisatie bezig geweest." Ze schat dat er in totaal zo'n duizend bezoekers op het terrein zijn geweest om het spel te spelen. Renaldo denkt dat het er meer waren. "Er was echt een constante stroom van mensen." Renaldo bemande die avond een van de Pokéstops op het terrein, waar hij vragen beantwoordde en af en toe een 'lure' aanzette, waarmee extra veel Pokémons aangetrokken werden. Hij was onder de indruk van de opkomst. "Er kwamen ouders met kinderen, opa's en oma's, mensen van wie je het niet verwacht", vertelt hij. "Op die avond voelde ik mij geen cliënt, maar gewoon een jongen die Pokémon GO speelde, net als de anderen."

Ook De Groot zag mooie dingen gebeuren: "Een moeder vertelde me dat het lang geleden was dat ze echt iets gemeen had met haar zoon. Heel bijzonder hoe zo'n spel zoiets teweeg kan brengen."



Gezonde organisatie



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:

- met PPP (Positive Perception Program) bepalen teams zelf wat zij willen meten en verbeteren;
- een keer per anderhalf jaar worden met groepen medewerkers, cliënten en naasten Planetree-focusgroepen georganiseerd;
- met de CO-index (Consumer Quality Index) wordt de kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief in kaart gebracht.



Uit alle metingen komt een tevredenheid van rond de 7 naar voren. Dit is nog niet op het niveau zoals we dat graag willen. Daarom hebben we voor 2017 ingezet op een stijging van 10% van de tevredenheid van cliënten.

Complimenten en klachten

In 2016 zijn er 304 klachten ingediend bij de klachtencommissie. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal ontvangen klachten in het jaar daarvoor (305 klachten ontvangen in 2015). Veruit de meeste klachten komen van cliënten van De Woenselse Poort (61%). Het aantal gegronde klachten is gedaald. Ook in 2016 is actief ingezet op de bemiddeling van klachten. Hierdoor konden er in 2016 104 klachten, ongeveer een derde van alle klachten, succesvol worden bemiddeld. Per 1 januari 2017 is een nieuwe complimenten- en klachtenfunctionaris benoemd bij GGzE. Voor de nieuwe regeling voor compliment- en klacht-afhandeling verwijzen we graag naar GGzE.nl.



Incidenten

2016 kenmerkt zich helaas door een aantal forse incidenten, die ook gepaard gingen met (negatieve) media-aandacht (zie ook hoofdstuk 3). Alle incidenten worden uitvoerig besproken en bekeken wordt welke verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. In 2016 zijn er 3.459 incidenten gemeld: 40% meer dan het jaar ervoor. Veruit het grootste deel van de incidenten bestaat uit agressie (66%). De toename wijten we aan een combinatie van het beter melden van incidenten en het daadwerkelijk meer voorkomen van incidenten.

Medezeggenschap cliënten naar een next level

GGzE heeft medezeggenschap van cliënten hoog in het vaandel! Bij GGzE kennen we eenheidsraden per eenheid en een Centrale Cliënten Raad (CCR).

Door de CCR zijn in 2016 10 adviezen gegeven, waarvan één ongevoerd. De eenheidsraden gaven drie adviezen waarvan één ongevoerd. De adviezen zijn doorgaans positief met een aantal voorwaarden. Aan deze voorwaarden kon worden voldaan.

In 2017 willen we onder het motto 'Samen Beleid Maken' de CCR nog eerder bij besluitvorming betrekken en zo de (mede)zeggenschap op een hoger niveau brengen. Zie ook het interview met de Centrale Cliënten Raad op pagina 27.

Doelen 2016

Gemeten cliënttevredenheid door PPP en focusgroepen Planetree is 7,7



Centrale Cliënten Raad

WE WORDEN BIJNA OVERAL IN MEEGENOMEN

De lijntjes tussen de Centrale Cliënten Raad (CCR) en de Raad van Bestuur van GGzE zijn in 2016 nog korter geworden dan voorheen. Twee keer per maand zitten ze met elkaar om de tafel. Met name voor de overlegvergadering trekken beide partijen flink tijd uit. "En wat we aan adviezen geven wordt meegenomen in de besluitvorming", zeggen twee leden van de CCR.

Er is in 2016 veel gebeurd bij GGzE dat de aandacht van de CCR vroeg. Zoals het rookbeleid, waarin dankzij de CCR is afgesproken dat de uitvoering ervan per afdeling mag verschillen. "In een gesloten setting als De Woenselse Poort kunnen cliënten niet even naar buiten om een sigaret te roken", legt een CCR-lid van De Woenselse Poort uit. De CCR heeft in het afgelopen jaar bekeken hoe het beleid in de praktijk uitpakt voor cliënten. "We hebben gemerkt dat het nog niet voor alle betrokkenen duidelijk is wat de afspraken zijn, dus daar blijven we aandacht voor houden."

Veranderplan

Ook staat bij de CCR het veranderplan van De Woenselse Poort hoog op de agenda. Op vaste tijdstippen zitten cliëntenraden om de tafel met veranderdirecteur John Nijhuis en met degene die vanuit Justitie het proces monitort. "Als CCR houden we een vinger aan de pols en bekijken we wat er goed en minder goed gaat." Tot nu toe is de CCR tevreden over hoe het verloopt. "Veranderingen kunnen niet van de ene op de andere dag doorgevoerd worden, maar we zien dat er heel hard aan gewerkt wordt."

Complex

Dat de rol van de CCR soms complex is bleek in 2016 bij een interne verhuizing op het terrein. Cees Gerris: "Er was een groep cliënten die op een afdeling zat waar ze niet hoorde te zitten en dus moest verhuizen. Door hun komst moest een open afdeling ineens een besloten afdeling worden. Op dat soort momenten zit je als CCR-lid in tweestrijd: je komt op voor de cliënten die verhuizen, maar ook voor de cliënten die al op die afdeling zitten en ineens een hek buiten zien staan. We hebben daar met iedereen gesproken; sommigen hadden er moeite mee."

Ook in 2017 zal de CCR regelmatig van zich laten horen. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om voeding, ook altijd een onderwerp van gesprek. "We zien dat er steeds minder samen gekookt wordt, terwijl dat juist gestimuleerd moet worden", zegt Cees. Andere onderwerpen zijn interne verhuizingen en de invoering van een nieuw administratiesysteem. De CCR zit er bovenop. "Gelukkig worden we over het algemeen overal in meegenomen en worden we serieus genomen. We beginnen altijd onderaan", zegt Gerris. "En als we daar geen gehoor krijgen, gaan we hogerop. Ons streven is om in een vroeg stadium als volwaardige gesprekspartner betrokken te worden."

TEVREDEN EN GEMOTIVEERDE MEDEWERKERS

Jouw mening telt!

Eind 2016 zijn medewerkers van GGzE naar hun mening gevraagd met PPP, een laagdrempelige manier om tevredenheid te meten. 468 medewerkers (29%) scoorden GGzE als werkgever met een 6,7. Nog niet op het niveau dat we beogen, maar wel hoger dan in 2014.

Daarnaast zijn er weer focusgroepen Planetree gehouden met medewerkers. Ook voor medewerkers streven we naar een hogere tevredenheid. Voor 2017 streven we naar een verhoging van 10%.

Fysiek en mentaal fit

GGzE streeft naar fysiek sterke en fitte medewerkers. Hiervoor is een heel scala aan mogelijkheden die voor alle medewerkers ter beschikking staan, zoals:

- outdoortraining (waarbij vaak gebruik wordt gemaakt van de sport- en beweegtuin);
- Qi Gong;
- gesprek met een vitaliteitscoach op basis van een online vitaliteitsscan.

Fysiek sterke en fitte medewerkers zijn ook nodig. Het verzuim van GGzE is hoger dan we hoopten. In 2016 was dit 5,7%.



Medezeggenschap naar een next level

De medezeggenschap voor medewerkers bij GGzE is op centraal niveau georganiseerd. De OR heeft in 2016 zeven adviesvragen afgerond en vijf instemmingsvragen. Met de slogan 'Samen Beleid Maken' ligt het accent in

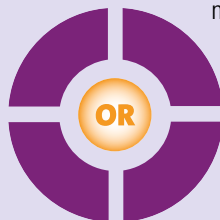
2017 op het eerder in het planning en beleidvormings-

traject betrekken van de medezeggenschapsor-

ganen. Voor een

uitgebreide indruk van

het werk van de Ondernemingsraad in 2016 zie het interview hiernaast.



Opleiden erg belangrijk

GGzE heeft een erkenning voor de volledige opleiding tot psychiater en een deelerkenning voor de opleiding tot klinisch geriater. Het onderwijs vindt plaats binnen het samenwerkingsverband met Maastricht UMC en GGZ-instelling Mondriaan. Tevens heeft GGzE een erkenning als praktijkinstelling voor de opleiding tot GZ-psycholoog, klinisch psycholoog, (klinisch) neuropsycholoog, psychotherapeut en GGZ verpleegkundig specialist. Hierbij wordt samengewerkt met verschillende opleidingsinstituten. Dit betekent dat de student theorielessen volgt binnen het opleidingsinstituut en praktijkervaring opdoet bij met name GGzE.

Doelen 2016

Flexpool inrichten



Nieuwe introductieprogramma uiterlijk 1 juni van start. E-learning is per 1 juli klaar.



Gemeten medewerkerstevredenheid door focusgroepen Planetree en anders is 7,7



Stroomlijnen aanname- en uitdiensttredingsprocedure: één handeling in Profit hiervoor inrichten



Profiel Next Level Planetree ontwikkelen en bespreken in jaargesprekken



Verzuim is gedaald naar 4% eind 2016.





Ondernemingsraad

OOK HET EIGEN KOMPAS HERIJKEN

Bij de veranderende organisatie die GGzE is, past ook een veranderende vorm van medezeggenschap. Waar GGzE met zelforganiserende teams meer regie en verantwoordelijkheid dichterbij de medewerkers wil brengen, zoekt ook de Ondernemingsraad (OR) naar nieuwe kaders die bij die verandering passen.

Terwijl de OR intensief betrokken is bij de gevolgen van de organisatievernieuwingen, wordt ook het eigen kompas herijkt. Hennie Driessen, voorzitter van de OR, realiseert zich dat de OR voor een forse uitdaging staat. "Door het verdwijnen van de divisiestructuur en het vertrek van enkele gekozen OR-leden bestaat de OR nu uit elf leden. We hebben besloten om de vacatures voorsnog niet in te vullen. Wij zijn in deze vorm gestart in 2015, toen de organisatiestructuur van GGzE er nog heel anders uitzag. Nu moeten we de stap zetten naar meer verantwoordelijkheid dichterbij de werkvloer." De eerste initiatieven op dat punt zijn al genomen. Zo is er nu een participatieparagraaf in het advies- en instemmingsverzoek waarin door het management wordt aangegeven hoe het gesprek over de noodzaak van die veranderingen met het team is gevoerd.

"Het geeft al iets aan van de lijn die we inslaan: een OR voor afdelingsoverstijgende zaken en klankbordgroepen met medewerkers die ons adviseren over zaken die voor hen van belang zijn. We willen de verantwoordelijkheid en de medezeggenschap dus daar neerleggen waar die het meest relevant is."

Interessante reis

De veranderingen hebben alles te maken met de overgang naar zelforganiserende teams. Een interessante reis, noemt Hennie Driessen het. Met positieve en minder positieve verrassingen. "Als ik zie wat er al bij verschillende teams is gebeurd en nog gebeurt dan is dat geweldig. Maar niet iedereen zit in dezelfde versnelling. We hebben te maken met een veelheid aan veranderingen die soms maar moeilijk te overzien en te behappen zijn. Die inspirerende community, daar willen we allemaal naar toe en die komt er ook, maar we moeten ons realiseren dat dit een proces is waarbij je steeds moet kijken naar wat haalbaar is."

De Woenselse Poort

De OR werd in 2016 geconfronteerd met de problemen binnen De Woenselse Poort. Na een uiterst kritisch rapport van de Inspectie, moesten zij namelijk constateren dat lang niet alle signalen over onvrede en onveiligheid bij het medezeggenschapsorgaan waren doorgedrongen. Hennie Driessen: "Het is duidelijk dat wij, als we de spreekbuis van de medewerkers willen zijn, onszelf duidelijker moeten positioneren en beter moeten signaleren. We kunnen wel denken dat er transparantie is, maar we zullen vooral kritisch moeten kijken of dat ook echt zo is."

Verkiezingen

Op weg naar de nieuwe verkiezingen in 2018 hoopt Hennie Driessen dat het draagvlak voor de medezeggenschap bij GGzE groter wordt. "In 2015 werd er door slechts 20% gestemd bij de OR-verkiezingen. Meer eigen regie betekent echter ook meer verantwoordelijkheid als het gaat om medezeggenschap. Ik hoop dat we dat bij de volgende verkiezingen terugzien."

(FINANCIEEL) GEZONDE ORGANISATIE

Een (financieel) gezonde organisatie is een voorwaarde om ons werk goed te kunnen doen. Vertrouwen en control zijn twee kanten van dezelfde medaille.

“Veel organisaties bevinden zich in een neurotische spagaat. Aan de ene kant verlangen ze naar samenwerkingsvormen waarin autonomie, vertrouwen, motivatie en vakmanschap centraal staan. Terwijl ze aan de andere kant verstikt worden door regels, normen, kaders, structuren en andere typen controls. Vrijwel niemand wil het, maar toch lijken ‘de systemen’ vaak te winnen van ‘de mensen’.”

Dit citaat uit het boek ‘Van cijfers naar waarden’ is zeer treffend voor de besturing van GGzE in 2016. Om de ontwikkeling naar een meer wendbare organisatie te faciliteren zijn vanuit financieel perspectief de jaren 2016 en 2017 aangemerkt als transitiejaar. Natuurlijk blijven we ook in deze jaren sturen op zwarte cijfers en een gezonde solvabiliteit. Met een resultaat in 2016 van bijna € 0,5 miljoen en een solvabiliteit van 27% zijn we financieel gezond.

Aan de andere kant investeerden we in 2016 meer dan in andere jaren in transitieprojecten die er voor zorgen dat de nieuwe organisatie vorm kan krijgen en de medewerkers gefaciliteerd worden. Concrete voorbeelden zijn de invoering van team- en eenheidsgebonden dashboards, zelf roosteren, vereenvoudiging van de administratieve organisatie 2.0, de uitrol van een gebruikersvriendelijker EPD (electronisch patiënten dossier), prepaid betaalpassen en een systematiek om op een effectievere manier de benodigde personele capaciteit af te stemmen op de klantvraag. Hierbij hebben we de eerste maanden van 2016 geaccepteerd dat de implementatie van deze ontwikkeling ten koste gaat van de declarabele tijd van een behandelaar.

In de sturing van de teams staat het creëren van cliëntwaarde voorop: dit is terug te zien in de verbetering van de ROM-cijfers, de directe tijd per cliënt, wachtlijstrij werken, het verminderen van de doorlooptijd van een cliënt en de toepassing van e-Health als onderdeel van de behandeling. Zie hiervoor hoofdstuk 3.

Vertrouwen opbouwen door transparantie

De toenemende regel- en verantwoordingsdruk in de GGZ, de grote diversiteit en schotten tussen de verschillende financieringsstromen, de grote verschillen tussen de af te sluiten contracten met zorgfinanciers en het aantal contracten zijn in 2016 tot extreme hoogte toegenomen. De noodzaak om tot vereenvoudiging van het systeem en een drastische vermindering van de administratieve lastendruk (-20%) te komen is heel groot.

De zelfonderzoeken van de zorgverzekeringswet (ZVW) zijn niet de oplossing om zakelijk vertrouwen op te bouwen. Desondanks zijn we tevreden met de uitkomsten van het zelfonderzoek ZVW 2013 en we verwachten ook een positieve afronding met de zorgverzekeraars over 2014. Er zijn geen materiële, onbekende risico's geconstateerd. GGzE werkt toe naar een situatie waarbij transparantie en wederzijds vertrouwen als uitgangspunt voor informatie-uitwisseling in de keten

geldt. Bij horizontaal toezicht hoort zowel vertrouwen als control; het zijn twee kanten van dezelfde medaille.

Het op tijd deponeren van het jaarverslag, de jaarrekeningen 2015 en 2016 en de management-letter van de accountant laten zien dat de kwaliteit van de interne administratieve organisatie en interne controle van een goed niveau zijn. Dit kost wel veel inspanning en professionaliteit.

Meerdere financieringsstromen

De vele financieringsstromen binnen GGzE tonen ook de kracht van GGzE. We bedienen de totale keten van complexe psychische problemen, van justitiële maatregelen tot integratie in de wijk. In de besturing ligt het accent op het instromen, doorstromen en uitstromen van cliënten. GGzE is niet meer de locatie waar cliënten (levenslang) verblijven; we begeleiden cliënten op weg naar herstel en behandelen (samen) thuis. Dit vraagt om een mindshift bij medewerkers, cliënten en ook naasten.

De transitie van de WMO naar de gemeenten (Sociaal Domein en Kinderen & Jeugd) heeft in 2016 verder vorm gekregen. In meerdere opzichten bevindt deze beweging zich nog in de pioniersfase en is vanuit controlperspectief zeer arbeidsintensief en inefficiënt. 2016 is het eerste jaar waarbij het NZA-vangnet met betrekking tot de DBBC (Diagnose Behandeling en Beveiliging Combinatie) bekostiging vervallen is.

Hoewel de registratie- en verantwoordingsplicht groot is, zijn we blij met de wijze waarop we voor 2017 met alle zorgfinanciers goede contractuele en financiële afspraken hebben kunnen maken.

Financiële indicatoren

De financiële performance over 2016 past binnen het financieel lange-termijn plan. Het nettoresultaat is € 0,5 miljoen positief. In dit resultaat is een dotatie aan de voorzieningen opgenomen van € 2 miljoen. Dit bedrag zal in 2017 voornamelijk aangewend worden om de diverse organisatieontwikkelingen te betalen. Het inschatten van de omzet was dit jaar opnieuw complex als gevolg van de onduidelijkheid over het normenkader van de zorgverzekeringswet 2015-2017. Er is strak gestuurd op de liquiditeit. De facturaties zijn goed op orde. De kasstroom is negatief door het hoge aflossingsschema.

27%
SOLVA-
BILITEIT

+0,5
MILJOEN

De renteswaps zijn zo afgesloten dat dit voor GGzE geen derivatenrisico's tot gevolg heeft. De solvabiliteit is gegroeid tot 27% en is hiermee hoger dan de streefnorm 2016 (25%). Ook het weerstandsvermogen voldoet aan de financiële streefnorm.

De investeringsuitgaven 2016 hebben voor een bedrag van € 2,5 miljoen betrekking op het programma 'Stip op de horizon zorg-ICT' (zie hoofdstuk menswaardige technologie) en maken voor 36% deel uit van de totale investeringen in 2016 van 6,9 miljoen. Tot 2020 staan geen grote investeringen in vastgoed meer gepland. Ook in het financiële en informatietechnologiebeleid zijn cliëntwaarden, transparantie, zakelijk vertrouwen en control uitgangspunten voor te nemen beslissingen.

Jaarrekening

Meer informatie over de financiële performance van GGzE kunt u lezen in de jaarrekening GGzE 2016. Deze is terug te vinden op de website van GGzE.



Andere vorm ondersteuning

De verschillende helpdesks van GGzE (ICT/HRM/Facilitair) zijn geïntegreerd tot een ServicePunt dat in oktober operationeel is geworden. Het ServicePunt is te vinden op één plek op Landgoed De Grote Beek (bij de receptie). Hoewel de evaluatie nog moet plaatsvinden zijn de eerste ervaringen met het ServicePunt positief.

Bij het inzetten van de beweging naar zelforganisatie werd ook duidelijk dat een andere vorm van secretariële en administratieve ondersteuning nodig is. Daarom werken we toe naar een 'Administratieve ondersteuning 2.0'. De voorbereiding heeft plaatsgevonden in 2016. In 2017 worden de plannen geïmplementeerd.

Doelen 2016

Omzet en gemiddelde prijs en marge per financieringsstroom monitoren



Rentabiliteit 1,5%, solvabiliteit 25% en een positieve kasstroom



Herinrichting van de BST, CCP, decentrale en centrale ondersteuning plaatsgevonden



Gezonde ICT

EEN GEZONDE IT-BASIS, KLAAR VOOR GROEI

Veranderde eisen, veranderde wensen. We zien het bij alle partijen. Zorgverzekeraars, externe partners, medewerkers én natuurlijk cliënten. Maar wie een organisatie wil laten veranderen kan niet zonder een stevige IT-infrastructuur. Geen wonder dus dat er in het verslagjaar hard is gewerkt aan een nieuwe IT-basis. Een basis die klaargemaakt wordt voor groei in alle opzichten.

Het verstevigen van de IT-basis. Het klinkt eenvoudiger dan het is. IT-manager Dirk Kanters is tevreden over de stappen die in 2016 gemaakt zijn. "De IT-infrastructuur is dienend aan de organisatie", vertelt hij. "Eigen regie, zowel voor cliënten als medewerkers, minder bureaucratie en een hoge mate van serviceverlening en betrouwbaarheid", zo somt hij de belangrijkste uitgangspunten op van de gewenste aanpassingen.

User Alta

Wat is er allemaal al gedaan? Wie die vraag aan Dirk Kanters stelt, kan rekenen op een uitvoerig antwoord. "De werkplekken, ook de mobiele werkplekken, zijn gemoderniseerd", begint Dirk. "Verder is veel energie gestoken in het nieuwe User Alta, een elektronisch patiëntendossier dat we vanaf maart 2017 zijn gaan gebruiken. User Alta is gebruiksvriendelijker mobiel toepasbaar en het laat de medewerker zien welke onderdelen om actie vragen. Een absolute verbetering."

Ook de onderliggende IT-infrastructuur wordt aangepakt. Zo worden de verouderde interne servers bij een externe partij ondergebracht. "We kunnen daarmee sneller en meer flexibel inspelen op vernieuwingen. Bovendien is er een tendens dat de zorg steeds meer vanuit de cliënt wordt georganiseerd en dat die zorg door meer betrokkenen wordt geleverd. GGzE wordt dus meer onderdeel van een extern netwerk. Door de 'outsourcing' van deze diensten kunnen we gegevens beter en veiliger extern beschikbaar maken en delen."

Service

Een ander groot project was de voorbereiding van de capaciteitsplanning. Doel is om de personele inzet beter af te stemmen op de behoefte van de cliënten. In 2017 wordt dit project met de komst van een nieuw dienstroosterprogramma geconcretiseerd. "Daarnaast hebben we sinds 1 oktober één servicepunt voor medewerkers", aldus Dirk. "Niet meer het aanbod van de diverse afdelingen, maar de vraag van de klant staat centraal. Minder bureaucratie, kortere lijnen en meer service. Dat geldt ook voor de dashboards die voor diverse teams gemaakt zijn. In overleg kijken welke parameters van belang zijn voor de sturing."

Community

Was 2016 een jaar vol verandering, 2017 zal niet veel anders worden. Zo wordt er gewerkt aan een portaal waarmee cliënten zelf afspraken kunnen plannen. Daarnaast staat er een nieuw medicatiesysteem in de steigers, komen er meer individueel te regelen IT-voorzieningen in cliëntenkamers en wordt er gewerkt aan een slimmer persoonsbeveiligingssysteem. "Nu de basis op orde komt, zijn we klaar om IT nadrukkelijk in te zetten op onze weg naar een inspirerende community voor mentale kracht."



GOEDE MARKTPOSITIE EN RELATIE MET BELANGHEBBENDEN

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

Evenementen

Verspreid over het jaar zijn een aantal evenementen georganiseerd, zoals Woofstock, het Streekproductenfestival, voetbaltoernooi Skiete Willie en Grote Beek Pop. Een groot aantal vrijwilligers heeft meegeholpen om deze evenementen tot een succes te maken. Hierbij gaat het zowel om cliënten, medewerkers als externe vrijwilligers. Deze evenementen betekenden wel een belasting voor het terrein en soms ook overlast voor cliënten die op Landgoed De Grote Beek wonen. Om hier op een zorgvuldige manier mee om te gaan is gewerkt aan een evenementenbeleid dat in 2017 een vervolg gaat krijgen.



Vrijwilligers

Voor de vrijwilligers is er een deskundigheidsprogramma uitgerold waar de trainingen Mental Health First Aid, Veilig in Contact en 'zeggen waar het op staat' deel van uitmaken. Een aantal vrijwilligers is succesvol uitgestroomd naar een betaalde baan of een opleiding. Er is een stabiele instroom van vrijwilligers zodat het aantal op ca. 400 blijft staan. De activiteiten die deze groep vrijwilligers uitvoeren vormen een belangrijke (economische) meerwaarde voor GGzE.

Community Partnership

GGzE heeft de samenwerking met bestaande externe partijen gecontinueerd. Een nieuwe partner is het internationale kunstenaarscollectief Wochenklausur uit Wenen. In samenwerking met het Van Abbemuseum wordt een 'artist in residence'-programma voorbereid waarbij in 2017 een kunstenaar naar Eindhoven wordt gehaald die in twee maanden tijd een kunstwerk zal ontwerpen, speciaal afgestemd op het leven met een psychiatrische aandoening of het werken in de psychiatrie.

Gemeenten: Wmo, Jeugd en Participatiewet

Vanuit GGzE krijgt de lokale betrokkenheid in het Sociale Domein een steeds beter gezicht. Op maat wordt ondersteuning geboden van jong tot oud, zowel behandeling als begeleiding, en op alle levensdomeinen.

- In de regio Eindhoven zijn afspraken voor het Sociaal Domein gemaakt voor 2017 en 2018. Er zijn wel zorgen over de krimp die gerealiseerd moet worden door alle gespecialiseerde jeugdzorgaanbieders en de gevolgen hiervan voor de cliënt met een intensieve zorgbehoefte. Met andere zorgaanbieders wordt gezorgd voor een goede spreiding van het zorgaanbod in de regio.
- In Valkenswaard werkt theatergroep Buitengewoon van GGzE De Boei samen met theatermaker Touissant. De theatergroep bestaat uit mensen met een beperking en uiteenlopende talenten. Verbinden door theater te maken is in 2016 een succes gebleken en wordt in 2017 verder uitgebreid.
- In de regio Dommelvallei zijn afspraken gemaakt dat er wordt gewerkt zonder budgetplafond voor het Sociaal Domein. Dit betekent dat iedere jeugdige toegang heeft tot zorg.
- In Eindhoven loopt het project 'Genderhof wordt Springplank: leegstand slimmer benut als opstap naar een beter leven'. Hierbij werken GGzE, gemeente, woningcorporaties en partijen in de wijk samen om flexwoningen aan te bieden aan diverse doelgroepen waaronder die van GGzE.

Economische meerwaarde en economische doelen

De zorg die GGzE biedt, al dan niet in samenwerking met andere partijen, heeft naar onze mening economische meerwaarde voor de samenleving. De geestelijke gezondheidszorg levert 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 zorg die zij krijgt in staat om te stijgen op de participatieladder. GGzE is terughoudend in haar sponsoring van maatschappelijke doelen.



Doelen 2016

Stakeholderbeleid actualiseren



GGzE en Bibliotheek Eindhoven slaan handen ineen

SAMEN MEER BETEKENEN VOOR DE MENSEN IN DE STAD

“Door met elkaar samen te werken kun je meer betekenen voor de mensen in de stad. Fijn dus dat we elkaar steeds beter weten te vinden.” Albert Kivits is directeur van de Eindhovense bibliotheek. De samenwerking tussen ‘zijn’ bieb en GGzE, die in 2016 voorzichtig van start ging, krijgt steeds meer vorm.

Vele jaren geleden besloot GGzE de deur naar de naaste omgeving wijd open te zetten en verbinding te zoeken met de samenleving. De tijd van het werken achter gesloten deuren ligt alweer ver achter ons. Een van de samenwerkingspartners uit ons gevarieerd en uitgebreid netwerk is de bibliotheek. Volgens Albert Kivits ligt de wederzijdse behoefte om kennis te delen aan de basis van deze samenwerking. “Je komt elkaar tegen, je hoort van elkaars initiatieven”, vertelt hij. “Zo hoorden wij over het Wetenschappelijk informatiecentrum van GGzE als een interessante verzamelpaats van documentatie op wetenschappelijk niveau. We besloten om samen te kijken of we iets voor elkaar konden betekenen.”

Lezingen

De eerste initiatieven kwamen direct van de grond. Albert Kivits: “GGzE is erg actief met het bespreekbaar maken van psychiatrische problematiek. Als wij daaraan kunnen bijdragen, aan het verspreiden van die kennis, dan ligt daar ook voor ons een rol.” En dus werden twee goedbezochte lezingen samen met GGzE georganiseerd in de Bibliotheek Eindhoven. “Een lezing ging over dementie, de andere over 100 jaar psychiatrische zorg in Eindhoven. Als mensen hiervoor naar het terrein van GGzE moeten, zorgt dat toch voor een extra drempel. Ik vind dat wij, met onze laagdrempelige en centrale toegang, een ideaal podium kunnen bieden voor dit soort activiteiten.”

Digitale geletterdheid

Ook op andere gebieden zijn al de eerste verbindingen gelegd. Medewerkers van het e-Lab van GGzE overleggen met medewerkers van de bibliotheek over mogelijk nieuwe toepassingen, er wordt gezamenlijk gekeken naar de ontwikkeling van de digitale geletterdheid, een van de speerpunten van de bibliotheek, en voor 2017 staat al een bezoek gepland van medewerkers van de bibliotheek aan GGzE.

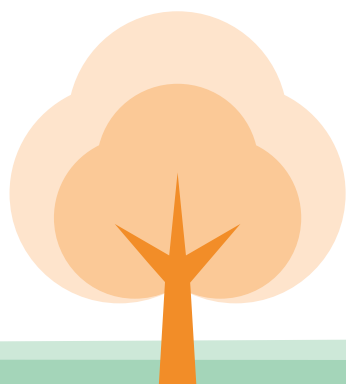
“Die blikverruiming vindt op steeds meer gebieden plaats”, stelt Kivits. “Zowel bij GGzE als bij ons, maar ook bij andere organisaties in de stad. Wij zijn bijvoorbeeld actief bij de spilcentra, we gaan het contact met de consultatiebureaus intensiveren en zetten activiteiten op voor werkzoekenden. Op allerlei manieren proberen we onze relevante netwerken aan elkaar te koppelen. We willen onze kennis delen en gebruikmaken van de kennis die elders in de stad aanwezig is. Samen kunnen we meer betekenen voor de inwoners. Daar zijn wij ons, en daar is zeker ook GGzE, zich heel goed van bewust.”

de Bibliotheek
Eindhoven





Algemene beschouwing



Raad van Bestuur

OP WEG NAAR EEN HERNIEUWD EVENWICHT

In 2018 bestaat GGzE honderd jaar. Zonder twijfel een moment om te reflecteren op de eeuw die dan achter ons ligt. We gaan dan zeker terugkijken op een historie die ons heeft gebracht naar die inspirerende community voor mentale kracht die we zo graag willen zijn. Het jaar 2016, waar we in dit Jaardocument verslag van doen, is in dat kader een belangrijk jaar. Een jaar waarin we ons hoge vernieuwingstempo naar een lagere versnelling moesten terugschakelen, waarin een aantal incidenten een grote impact had op zowel cliënten als medewerkers en naasten, maar waarin ook duidelijk werd dat je pas écht je mentale kracht laat zien als je leert van fouten en erin slaagt samen een hernieuwd evenwicht te vinden.

“We zitten er weer met energie in”, zo kijkt bestuursvoorzitter Joep Verbugt terug op wat hij een moeilijk jaar noemt. “Het was geen makkelijke periode. Maar we gaan niet bij de pakken neerzitten. We hebben ervan geleerd. Het creëren van een goed behandelklimaat en het borgen van de veiligheid vraagt erg veel van je organisatie. Daarin hebben we sommige zaken verkeerd ingeschat.”

Joep Verbugt begint met terugkijken op 2016 met de problemen die speelden bij De Woenselse Poort, onderdeel van GGzE. Medio 2016 besloot het ministerie van Veiligheid en Justitie een onderzoek te doen naar de veiligheid naar aanleiding van incidenten die eerder dat jaar plaatsvonden.

In het najaar werd als reactie daarop een verbeterplan gepresenteerd dat onder meer voorziet in het terugbrengen van een managementlaag, het uitbreiden van de personele bezetting op afdelingen, het gericht inwerken van nieuwe medewerkers en het op peil brengen van de deskundigheid op forensisch gebied.

De uitvoering van het verbeterplan ligt volgens de Inspectie goed op schema.



Zelforganisatie

De problematiek binnen De Woenselse Poort kan niet los gezien worden van de organisatietransitie bij GGzE. Bij die transitie is zelforganisatie een van de sleutelwoorden. Teams krijgen meer verantwoordelijk om dichterbij hun eigen werkplek zaken te regelen. Een jaar na de invoering van die zelforganisatie kan geconstateerd worden dat sommige teams de nieuwe werkwijze volledig omarmd hebben en blij zijn met de ruimte die is verkregen. Bestuurder Marie-Louise Vossen constateert echter ook dat de snelle veranderingen op andere plaatsen tot grote onzekerheid hebben geleid. "Dit proces gaat met vallen en opstaan gepaard. En dat is ook logisch. Er zit altijd een bepaalde spanning tussen ruimte geven en kaders stellen. Je moet ruimte bieden, maar wilt aan de andere kant geen onzekerheid en onduidelijkheid creëren. Dat leidt tot een spanningsveld. Wij hadden gehoopt dat iedereen hetzelfde tempo kon aanhouden: 'one size fits all'. Maar dat werkt dus nét even anders." Toch is Vossen tevreden over de stappen die in 2016 op het gebied van zelforganisatie zijn gezet. "Er gebeurt ontzettend veel.

En de goede voorbeelden werken als een katalysator voor andere teams. Maar eerlijk is eerlijk, het gaat niet zo snel als we aanvankelijk gedacht hadden. Wat we hier zelf van geleerd hebben? Persoonlijk denk ik dat we het implementatieproces beter en zorgvuldiger hadden moeten inrichten. Het gaat hier om grote veranderingen in een dynamische omgeving, waarbij je zelf niet altijd de regisseur bent van die verandering. Dan moet je jezelf, de medewerkers en cliënten ook de tijd gunnen en de randvoorwaarden creëren om dat goed te laten landen. Bovendien denk ik dat je op basis van een aantal objectieve metingen regelmatig moet toetsen waar je staat. Zodat je tijdig signaleert en kunt ondersteunen op plaatsen waar dat nodig blijkt."

Groei

Waren het verbeterplan bij De Woenselse Poort en de zelforganisatie de meest in het oog springende elementen uit 2016, er gebeurde natuurlijk nog veel meer. Zo valt de goede financiële prestatie, na een alarmerend eerste kwartaal op. Joep Verbugt: "In het eerste kwartaal leken we inderdaad aan te koersen op een fors verlies. Ik ben trots op onze medewerkers die erin zijn geslaagd om dat om te buigen, waardoor we het jaar positief afsluiten. Waar collega-instellingen moeten reduceren, slagen wij er alweer twee jaar in om te groeien. Dat betekent ook dat financiers vertrouwen hebben in onze organisatie.

En geloof me, financiers zoals zorgverzekeraars, gemeenten, maar ook Justitie, kijken echt naar de kwaliteit, de tevredenheid onder de cliënten en de efficiëntie die je als organisatie levert. Wat dat betreft past een stukje trots dus ook wel. "Marie-Louise Vossen: "We zijn gewoon goed in wat we doen. En we blijven ons verbeteren. We zijn dagelijks bezig om onze zorg slimmer, efficiënter, creatiever, menselijker, vriendelijker en gastvrijer te maken. Op allerlei manieren. Kijk naar onze inspanningen op het gebied van innovatieve zorg. In Nederland zijn we daarin absoluut koploper."

Een van de resultaten daarvan is de Mental Health First Aid die in 2016 goed van de grond is gekomen. "Met acht grote organisaties zijn inmiddels afspraken gemaakt over de opleiding die we in een aparte Besloten Vennootschap gaan verzorgen", aldus Joep Verbugt. "Dat onderwerp hebben we echt op de kaart gezet."



Next Level

Ook de vervolgstappen die zijn gezet na het behalen van de Planetreecertificering in 2014 spreken tot de verbeelding. GGzE besloot om de behaalde resultaten op de diverse Planetree-onderdelen uit te bouwen in een Next Level programma. Het effect daarvan wordt op steeds meer plaatsen zichtbaar. Zo ontwikkelt GroeiRijk zich tot een broeinest van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van ervaringsdeskundigheid, zijn er diverse nieuwe bedrijfjes gestart waarin cliënten en voormalig cliënten, al dan niet in de vorm van een leerwerkplaats, aan de slag zijn en is er op het landgoed een goedlopende Bed & Breakfast gerealiseerd. Daarnaast zijn de samenwerkingsverbanden met organisaties en instellingen in de regio uitgebreid en versterkt, onder meer met PSV, TU/e, het Parktheater en het Van Abbemuseum. "Wat ook belangrijk is, is dat de zichtbaarheid van GGzE in de wijken steeds groter wordt", zegt Joep Verbugt. "Waar de samenwerking met gemeenten aanvankelijk nog wat stroef verliep, hebben we ons in het sociaal domein inmiddels wel bewezen."



Stil staan

Ondanks alle positieve ontwikkelingen blijft toch de slotconclusie dat 2016 een moeilijk jaar was voor GGzE. De weg omhoog, die de organisatie jarenlang kenmerkte, werd even onderbroken. "Het was nodig om even stevig stil te staan bij zaken die je misschien liever niet wilt horen, maar die wel onderdeel kunnen zijn van een ontwikkelproces", zo kijken de bestuurders terug. "Aan de andere kant moet je hier ook niet in blijven hangen. Leren van fouten, je mentaal weerbaar opstellen en de ruimte blijven zoeken én creëren om verder te groeien. Dat heeft GGzE in de afgelopen bijna honderd jaar steeds gedaan."



Voorzitter Raad van Toezicht

GGZE IS STERKER UIT DE STRIJD GEKOMEN

Als Ronald Lamé, de voorzitter van de Raad van Toezicht, een etiket zou moeten plakken op 2016 dan stond daar 'transitiejaar' op. Veel zaken werden in gang gezet, maar lopen door in 2017: de zelforganisatie, de aanpassing van financiële processen en het verbeterplan van De Woenselse Poort.

De Raad van Toezicht had het druk in 2016. In het begin van het jaar werd duidelijk dat de kanteling naar zelforganisatie niet vanzelf ging. "In de praktijk liepen zaken anders dan in theorie en was extra ondersteuning nodig. Bijstellingsplannen zijn met ons gedeeld en wij zijn daar als Raad van Toezicht mee akkoord gegaan." Bijsturing bleek ook nodig om de financiën op orde te houden. "In het voorjaar zagen we dat de financiële resultaten tegenvielen. Gelukkig is dat door een aantal maatregelen goedgekomen."

Goed contact met organisatie

Ronald Lamé beschrijft 2016 als een jaar waarin hij zich nóg meer bewust werd van het belang van goed 'in contact zijn' met de organisatie. "Met name door alles wat er rondom De Woenselse Poort heeft gespeeld. Signalen hierover hebben de Raad van Toezicht niet tijdig bereikt. Mensen weten blijkbaar onvoldoende dat als ze zich niet genoeg gehoord voelen door directie en de Raad van Bestuur, ze ook rechtstreeks contact met ons kunnen opnemen. We werken er hard aan om dat te verbeteren, we willen nog meer voeling hebben met wat er in de organisatie gebeurt." Het aantal overleggen met het managers, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliënten Raad is daarom uitgebreid.

Publiciteit over De Woenselse Poort heeft een grote impact gehad op GGzE als geheel, constateert Lamé. "Dat is begrijpelijk, maar vergeet niet dat De Woenselse Poort maar 20% van de totale organisatie uitmaakt. De overige 80% van GGzE zijn onderbelicht geraakt. Jammer, want er zijn zoveel goede zaken te melden." Hij noemt onder meer de uitrol van Mental Health First Aid en de contractverlenging voor Housing First, voor dakloze cliënten. Maar ook de samenwerking met PSV, het Parktheater en het Van Abbemuseum.

Ook 2017 wordt druk

Vooruitblikkend op 2017 verwacht Ronald Lamé opnieuw een druk jaar. De reorganisatie van de administratieve ondersteuning zal, met enige vertraging, zijn beslag krijgen. Andere aandachtspunten zijn de functieharmonisatie en het verder verhogen van de cliënt- en medewerkerstevredenheid.

Over de uitvoering van het verbeterplan van De Woenselse Poort wordt tweewekelijks overlegd met het management en de veranderdirecteur. "Dat plan is in overleg met en goedkeuring door de Raad van Toezicht vastgesteld. Ook hebben we daar, vanuit onze eigen verantwoordelijkheid, contact over gehad met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en het Ministerie van Justitie. Terugkijkend stel ik vast dat GGzE sterker uit de strijd is gekomen. Het verbeterplan tilt de zorg en behandeling naar een hoger niveau. Dat is goed voor cliënten én medewerkers."



EINDHOVEN
**PARK
THEATER**



In het kort



KERNGEGEVENS

Cliënten	2015	2016
Totaal aantal cliënten in zorg	16.818	16.354
Aantal incidentmeldingen	2.460	3.459
Aantal klachten	305	304
Aantal gegrond verklaarde klachten (BOPZ)	17	13
Aantal gegrond verklaarde klachten (WMCZ)	21	17
Aantal uren separatie	40.143	35.902
% separatie t.o.v. aantal verpleegdagen	0,8%	0,7%

Medewerkers	2015	2016
Aantal medewerkers in loondienst op 31 december	2.088	2.104
Aantal fte medewerkers in loondienst op 31 december	1.765	1.772
Verzuim	5,1%	5,7%
Instroom	269 (13%)	277 (13%)
Uitstroom	264 (13%)	261 (12%)
Aantal vrijwilligers	377	386
Aantal ervaringsdeskundigen	64	74

Financieel	2015	2016
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	€ 175 mln	€ 172 mln
Zorgverzekeringswet	€ 64 mln	€ 72 mln
AWBZ/WLZ	€ 31 mln	€ 24 mln
Justitie	€ 38 mln	€ 33 mln
Wmo	€ 32 mln	€ 34 mln
Overig	€ 10 mln	€ 9 mln
Resultaat	€ 3,1 mln	€ 0,5 mln
Solvabiliteit	25%	27%



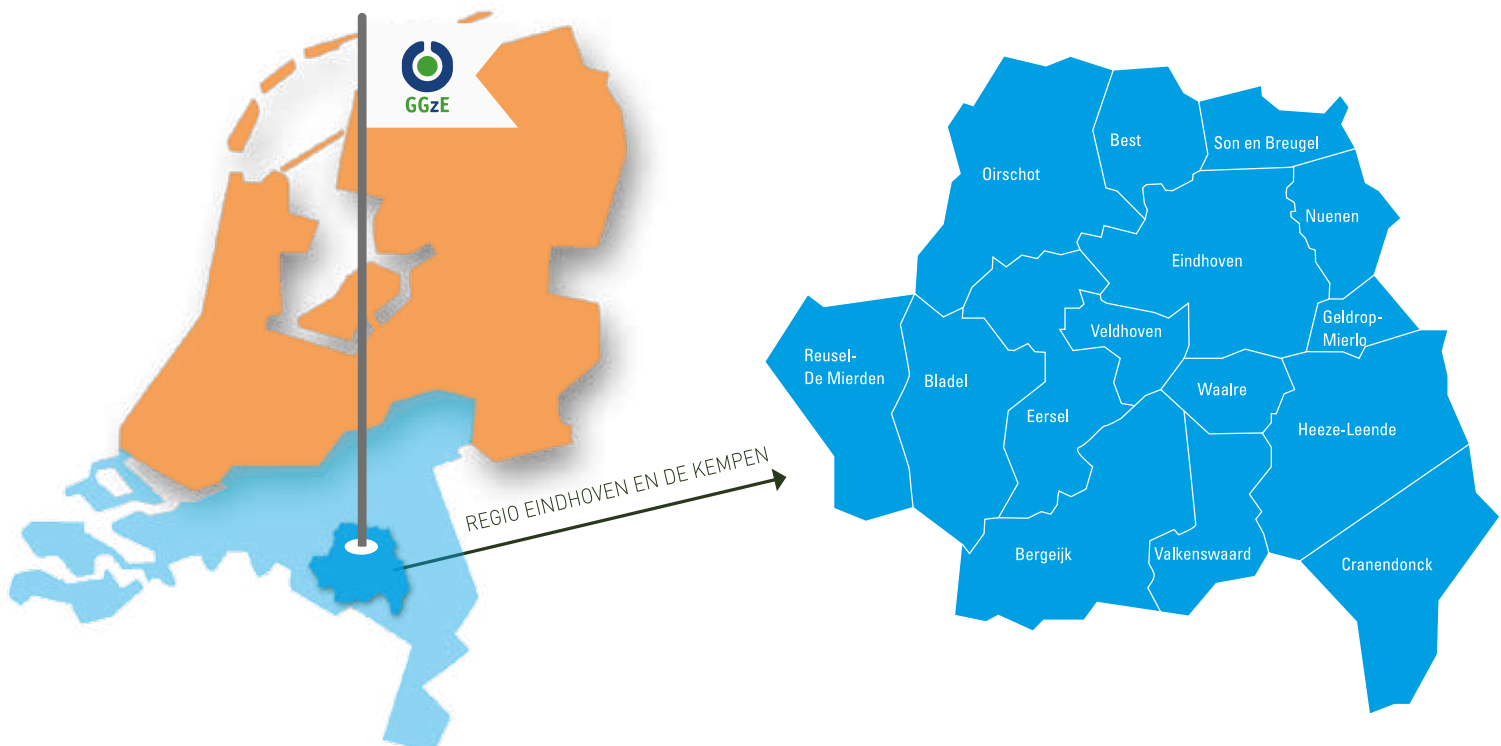
REALISATIE DOELEN

	Betere zorg	Helende omgeving	Gezonde organisatie	Totaal 2016	Totaal 2015
😊 geheel gerealiseerd	14	9	3	26 (63%)	37 (67%)
😞 deels gerealiseerd	5	1	3	9 (22%)	10 (18%)
😞 niet gerealiseerd	1	0	5	6 (15%)	8 (15%)
Totaal	20	10	11	41	55

GGzE heeft zich voor 2016 een groot aantal doelen gesteld. 85% hiervan is geheel of gedeeltelijk gerealiseerd.

WERKGEBIED

Het primaire werkgebied van GGzE is **Zuidoost-Brabant**. GGzE richt zich daarbij vooral 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 een routebeschrijving vindt u op ggze.nl/contact.



BELANGRIJKE ACTIVITEITEN 2016



7 januari
Nieuwjaarsreceptie voor medewerkers, vrijwilligers en gepensioneerden GGzE



12 mei
Opening Geluksplekkenroute op Landgoed De Grote Beek



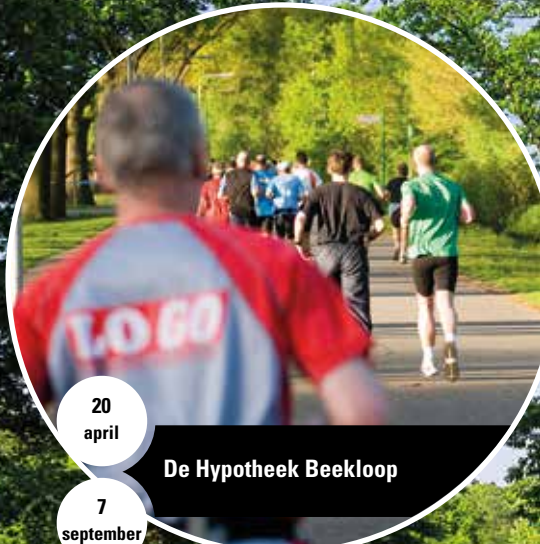
28/29 mei
Doglovers Festival Woofstock



1 juni
Summerschool voor cliënten



16 juni
Sportdag voor cliënten en medewerkers op Landgoed De Grote Beek



20 april
De Hypotheek Beekloop
7 september



16 juni
Opening PoëZiepad op Landgoed De Grote Beek



7 augustus
Grote Beek Pop



11 september

Streekproductenfestival op Landgoed De Grote Beek



2 oktober

Skiete Willie tournoi



22 september

Landelijk FACT-congres in Eindhoven



23 – 25 september

Social Run met deelname GGzE-team



13 december

GGzE's Got Talent



17 december

Eerste lezing van de GGzE-lezingenserie in de Bibliotheek van Eindhoven



24 december

Kerstdiner voor ouderen in De Grijsse Generaal

next
level
planetree



GGzE
Postbus 909
5600 AX Eindhoven

www.GGzE.nl