

GGzE

*laat mensen
groeien*



JAARVERSLAG
2017

Vooraf

Met het jaarverslag dat voor u ligt, informeren wij u over de activiteiten van GGzE in 2017. 2017 was een jaar met veel ontwikkelingen en een jaar van zoeken naar de juiste balans. Naast dit jaarverslag is op onze website een jaarrekening beschikbaar met daarin opgenomen de accountantsverklaring.

GGzE wil de beste mensgerichte zorg leveren. Daarom werken we met het internationaal erkende zorgconcept Planetree. Ook dit jaarverslag, onze jaarlijkse terugkoppeling en verantwoording, hebben we opgesteld aan de hand van de 12 componenten van het Planetree-concept, gegroepeerd in drie pijlers: *Betere zorg* – *Helende omgeving* – *Gezonde organisatie*



geheel gerealiseerd



deels gerealiseerd



niet gerealiseerd



Betere zorg

- 1 Mensgerichte zorg en liefdevolle bejegening – 9
- 2 Eigen keuze en regie door informatie en educatie – 10
- 3 Uitstekende behandeling – 11
- 4 Gezond eten, leven en bewegen – 14
- 5 Aanvullende zorg en zingeving – 15

Helende omgeving

- 6 Menswaardige technologie – 17
- 7 Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling – 19
- 8 Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol – 20

Gezonde organisatie

- 9 Tevreden cliënten – 23
- 10 Tevreden en gemotiveerde medewerkers – 25
- 11 (Financieel) gezonde organisatie – 27
- 12 Goede marktpositie in relatie met belanghebbenden – 31

Organisatie GGzE – 32

Kerngevens 2017 – 38

Wie wij zijn

Wij zijn GGzE. We bieden al meer dan 100 jaar ondersteuning aan mensen die kampen met psychische problemen.

Onze droom

GGzE wil een inspirerende community vormen voor mentale kracht.

We zijn er namelijk van overtuigd dat mensen blijer en gelukkiger worden als ze vanuit mentale kracht een bijdrage kunnen leveren aan de samenleving.

Ons doel

Wij willen de beste mensgerichte zorg leveren!

Daarom werken we vanuit het Planetree gedachtegoed, een internationaal erkend zorgconcept.

Werk mee aan een inspirerende community voor mentale kracht

mensgerichte zorg
gezonde organisatie
helende omgeving

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

Leiderschap is dienend en verbindend

Deskundigheid, vernieuwing, integriteit en humor staan voorop

Denk mee!

Dit is wie wij zijn en waar we voor gaan. En hier mag je ons op aanspreken!

Heb je als cliënt, medewerker, partner of bezoeker nuttige feedback, complimenten of tips?

Mail ze naar planetree@ggze.nl

Raad van Bestuur Joep Verbugt en Marie-Louise Vossen:

‘Op weg naar een nieuw evenwicht’

In de aanloop naar jubileumjaar 2018, stond het jaar voor het eeuwfeest voor de Raad van Bestuur van GGzE vooral in het teken van het zoeken naar een nieuw evenwicht. Het verbeterplan voor De Woenselse Poort werd met grote voortvarendheid gerealiseerd en er kwam ook meer ruimte om de aandacht te richten op andere organisatieonderdelen. Aan het einde van het verslagjaar is de balans beter in evenwicht, zo constateren Joep Verbugt en Marie-Louise Vossen gezamenlijk.

Wie de kale cijfers van 2017 ziet, kan constateren dat GGzE er aan de vooravond van het 100-jarig bestaan redelijk voorstaat. Van de veertig vooraf geformuleerde doelstellingen werd zo’n 85% geheel of gedeeltelijk behaald en aan het einde van het jaar schrijft de boekhouding zwarte cijfers. Ook het verbeterplan, vereist door Inspectie Justitie en Veiligheid en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd naar aanleiding van de problemen binnen De Woenselse Poort in 2016, is gerealiseerd. De aansturing is aangepast, formatie is uitgebreid, de deskundigheidbevordering van medewerkers is verbeterd, er is een speciale opname afdeling geopend en er zijn verschillende maatregelen getroffen om de veiligheid verder te verbeteren.

Een goed resultaat, zo vinden ook de inspecties die in 2017 diverse keren, aangekondigd én onaangekondigd, kwamen kijken naar de voortgang van de verbetermaatregelen. “Hun objectieve beeld is dat zaken goed zijn opgepakt en ook dat het personeel goed is meegenomen in het hele proces. Ze constateerden een ‘wereld van verschil’”, zegt Marie-Louise Vossen. “Maar we moeten ook reëel zijn. Maatregelen kun je doorvoeren, maar gedragsverandering duurt langer. We zijn samen op de goede weg, maar de problematiek rond deze complexe doelgroep, heeft continu aandacht nodig.”



Joep Verbugt en Marie-Louise Vossen bezoeken de Caffeine Dealers

Bewegen én pas op de plaats maken

Die aandacht is ook nodig voor andere organisatieonderdelen, zo realiseren zich de bestuurders. “Eenzijdige aandacht heeft ook een keerzijde”, weet Marie-Louise. “Het heeft ons wel geleerd om heel bewust die balans binnen de organisatie te behouden. Praten met en luisteren naar medewerkers en niet top-down oplossingen gaan doorvoeren. Daarnaast realiseren we ons dat er soms teveel tegelijk gebeurt. Ambitie is goed, maar soms moet je ook even een pas op de plaats durven maken.”

Planetree vormt de basis

Bij alle ontwikkelingen en veranderingen is het belangrijk om houvast te hebben. Voor GGzE vormt het internationaal erkende Planetree-concept de kapstok om te werken aan de beste mensgerichte zorg. In 2017 nam GGzE deel aan een pilot waarin verscherpte eisen leidden naar een gedifferentieerde certificering. Het zorgde eind 2017 voor een bronzen certificaat met het uitzicht om in 2018 goud te halen. Joep Verbugt: “Het was ook een goed moment om de Planetree-spirit een boost te geven en om van buitenaf de thermometer weer eens in de totale organisatie te laten steken. De uitkomst? De waardering van de cliënten is verder verbeterd, maar de medewerkertevredenheid liep licht terug. Dit laatste is een punt dat we in 2018 zeker gaan aanpakken.”

Vieren en Verbinden

Het jubileumjaar 2018 staat in het teken van Vieren en Verbinden. Vieren moet, want wie de historie van GGzE bekijkt kan niet anders dan concluderen dat veel betrokken medewerkers veel goed werk hebben verricht. En Verbinden? “Goed voorbeeld is misschien het samenwerkingsverband Volante dat we in december 2017 met drie collega-instellingen formaliseerden”, aldus Joep. “Bij elkaar in de keuken kijken, leren van elkaar en elkaars resultaten, de ramen open zetten. We staan aan het begin van een mooie en gezonde toekomst, maar alleen als we een scherp oog hebben voor de veranderende wereld om ons heen.” Marie-Louise Vossen: “Er worden andere vormen van zorg en ondersteuning gevraagd, er komt een andere definitie van gezond en ziek, een andere rol voor het individu. Dat vereist van ons dat we goed nadenken hoe we een duurzame toekomst voor GGzE gaan vormgeven. Samen zoeken naar nieuwe wegen, met cliënten, met naasten, medewerkers en partners. Op weg naar die inspirerende community van mentale kracht die we steeds meer worden.”

		Betere zorg	Helende omgeving	Gezonde organisatie	Totaal 2017	Totaal 2016
😊	geheel gerealiseerd	8	3	18	29 (73%)	26 (63%)
😐	deels gerealiseerd	1	4	0	5 (12%)	9 (22%)
😞	niet gerealiseerd	3	0	3	6 (15%)	6 (15%)
	Totaal	12	7	21	40	41

GGzE had zich voor 2017 40 doelen gesteld. 85% hiervan is geheel of gedeeltelijk gerealiseerd.

Voorzitter Raad van Toezicht *Ronald Lamé*:

'Consolidatie in het jubileumjaar'

Voor de voorzitter van de Raad van Toezicht, Ronald Lamé, is de terugblik op 2017 een hele bijzondere. Na zeven jaar de voorzittershamer gehanteerd te hebben bij de toezichthouders is hij inmiddels begonnen aan zijn laatste jaar.

"Het afgelopen jaar was het tweede transitiejaar voor GGzE", zo begint Lamé zijn laatste terugblik. "Het behalen van voldoende productie en efficiëntie, van toenemend belang voor een instelling als de onze, werd bemoeilijkt door onder meer de administratieve lastendruk, de introductie van nieuwe software, de doorlopende harmonisatie van het functiehuis, het wennen aan de zelforganisatie, en de reorganisatie van de administratieve ondersteuning. Het zorgde voor extra werkdruk en een vermindering van de medewerkerstevredenheid. Zeker over de zelforganisatie was de tevredenheid laag. De zorgen uit de organisatie werden op verschillende manieren bij ons als Raad van Toezicht onder de aandacht gebracht. We hebben de signalen serieus genomen en zijn waar mogelijk tot actie overgegaan. De zorgen zijn overgekomen.

Op de goede weg

Volgens de eind dit jaar aftredende voorzitter heeft GGzE nog een jaar nodig om organisatorisch en financieel helemaal in evenwicht te komen. "We zijn op de goede weg maar moeten, ondanks de bezuinigingen bij Kind en Jeugd, het sociale domein en de niet toereikende tarieven van Justitie, met bezuinigingen en een efficiëntere bedrijfsvoering proberen ook dit jaar een positieve exploitatie te behalen. Hiervoor is onder meer in 2018 operatie Sana opgezet, Om de organisatie gezonder te krijgen, worden de bedrijfsvoering en besturing verbeterd, komt er meer aandacht voor medewerkers en wordt verspilling tegen gegaan.

Aan de andere kant zijn er veel nieuwe, positieve zaken in gang gezet. Volante, de samenwerkingen met bijvoorbeeld de TU/e en Tilburg University, de meerjarenovereenkomst met CZ en het vooruitzicht op het gouden Planetree-label; het zijn mooie vooruitzichten voor het jubileumjaar. Daarna? Ook daarna lijkt de toekomst voor GGzE er goed uit te zien. Er is hier tijdig ingespeeld op de innovatieve aspecten van de zorg. GGzE is een goede speler geworden op een heel breed maatschappelijk veld. Planetree heeft daarbij zeker als een katalysator gewerkt. De kwaliteit van de zorgverlening is mede daardoor op een hoger plan gebracht. Die 7,3 voor klanttevredenheid is echt iets om trots op te zijn. Maar we zien ook dat deze trajecten veel hebben gevraagd van de medewerkers. Dat is een punt van zorg dat de komende jaren aandacht behoeft."





Dankbaar

Voor Ronald Lamé zit de klus er bijna op, maar eerst moeten er nog drie vacatures binnen de Raad van Toezicht worden vervuld. Lamé vindt zijn aanstaande vertrek wel jammer. “De laatste drie jaar waren wel zwaar”, zegt hij. “Door de bezuinigingen en bijvoorbeeld door de negatieve media-aandacht naar aanleiding van incidenten. Maar over het geheel genomen ben ik de mensen die hier in de zorg werken echt dankbaar voor de energie die ze me de afgelopen jaren gegeven hebben. Ik kijk er met veel voldoening op terug.”

De Raad van Toezicht vergaderde in 2017 vijf keer formeel en één keer informeel. De Raad van Toezicht streeft een grote mate van transparantie na: de korte verslagen van de formele overleggen worden daarom op LISA (het social intranet) geplaatst, zodat alle medewerkers van GGzE kunnen zien wat er in dit overleg wordt besproken. Gedurende het jaar heeft regelmatig overleg plaatsgevonden met de directie van De Woenselse Poort met de Inspectie Justitie en Veiligheid en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Op 26 oktober hebben de leden van de Raad van Toezicht meegelopen op een aantal afdelingen van GGzE. Begin van elk jaar evalueert de Raad van Toezicht haar functioneren. Ook over 2017 is dit gebeurd in de vorm van een intern overleg.

Tijdens dit interne overleg is gesproken over:

- het rooster van aftreden;
- de werving van nieuwe kandidaten en verdeling van functies binnen de RvT
- de opleidingsbehoefte van de leden van de RvT voor 2018
- de klasse-indeling WNT en de beloning van RvT-en RvB-leden
- de visie op toezicht
- het voldoen aan de Wet Bestuur en Toezicht
- de voorbereiding van het jaargesprek met de leden van de Raad van Bestuur.

In 2018 vindt een zelfevaluatie plaats.

Betere zorg

GGzE wil de beste mensgerichte zorg leveren. Daarom werken we vanuit het Planetree-gedachtegoed. In 2017 vond de hercertificering van Planetree plaats. De resultaten op de eerste drie en meest essentiële componenten van Planetree zijn positief: cliënten hebben daadwerkelijk regie op hun behandeling, worden goed geïnformeerd, er wordt rekening gehouden met hun wensen en voorkeuren, naasten worden goed betrokken en de inhoud van de zorg wordt als positief ervaren.

Om dit voor elkaar te krijgen vragen we veel van medewerkers en overbelasting dreigt. De beweging naar zelforganisatie wordt als positief ervaren, maar de rand- voorwaarden waaronder dit plaat vindt, kunnen beter.

Daarnaast hebben we in 2017 veel aandacht besteed aan de verbeteringen van het werk- en leefklimaat van De Woenselse Poort.



1

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. We proberen dat dagelijks in het contact met onder andere cliënten en met elkaar vorm te geven.

Nieuwe methodieken: ART en POD

Ook in 2017 zijn we gestart met nieuwe en bijzondere methodieken, zoals 'ART' wat staat voor Active Recovery Triade. ART daagt uit om elk klinisch verblijf als tijdelijk te zien en werkt vanuit de 'triade' cliënt, naasten en hulpverlener aan het herstellen van relaties met de maatschappij.

GGzE is een van de eerste GGZ-instellingen in Nederland die de Peer-supported Open Dialogue methode (POD) uit Finland gebruikt. 'POD' stelt de cliënt en zijn of haar netwerk centraal. Samen met de cliënt en het netwerk wordt vanaf het begin de benodigde hulp vastgesteld. Alle ervaringen vanuit het netwerk worden meegenomen, wat een completer beeld oplevert van de situatie en maatwerk mogelijk maakt.

Vijf waarden geformuleerd

GGzE heeft in 2017 vijf waarden geformuleerd, die de richting vormen voor ons handelen:

- 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.

onze waarden

Iedere
medewerker
doet ertoe en weet
waar GGzE
voor staat

Deze waarden zijn tijdens de nieuwjaarsbijeenkomst door de Raad van Bestuur gedeeld met medewerkers en vrijwilligers. Tevens is een leuk animatie-filmpje van de waarden gemaakt dat gebruikt is tijdens Planetree-teambijeenkomsten in 2017.

Doelen GGzE 2017 – Mensgerichte zorg en liefdevolle bejegening

Videofilm over de vijf waarden



Evenementen januari

- 5 Start Muziekproject Pick up the pieces
- 10 Nieuwjaarsreceptie
- 17 Psychiaters voeren actie
- 24 Forensisch Festival met actieve deelname van De Woenselse Poort

Beweging naar zelforganisatie gaat door

Om medewerkers meer regie te geven over hun eigen werk is in 2016 bij GGzE de beweging naar zelforganisatie ingezet. Deze is in 2017 geëvalueerd. Duidelijk is dat GGzE nog steeds zoekende is naar hoe zelforganisatie op een goede manier vorm te geven: 50% van de teams is goed op weg, 25% is nog niet op weg en 25% is zoekende

Steeds mee gebruik van e-Health

Het gebruik van e-Health geeft de cliënt meer regie en maakt het voor mensen makkelijker om zorg in te passen in hun dagelijks leven. GGzE doet veel op het terrein van e-Health (zie www.ggzei.nl). In 2017 is hard gewerkt aan de Welshop die op 25 januari 2018 in aanwezigheid van staatssecretaris Paul Blokhuis is gelanceerd (zie www.Welshop.nl) Voor de ontwikkeling van het cliëntenportaal waar cliënten zelf afspraken kunnen maken, zoeken we verbinding met het landelijke initiatief @PATIENTconnect.

Doelen GGzE 2017 – Mensgerichte zorg en liefdevolle bejegening

Plan is klaar zodat cliënten zelf afspraken kunnen maken



Realisering Welshop waarin cliënten GGZ producten kunnen shoppen



De ingezette beweging naar zelforganisatie wordt geëvalueerd



Evenementen februari

- 1 Kick-off GGzE Tech Playground
- 2 Mini-symposium Cultuur als veerkracht in verband met 5-jarig bestaan Idiomes
- 17 GGzE-lezing in Bibliotheek Eindhoven over communicatie bij dementie



GGzE Tech Playground

Getoetst door Planetree en ISO Healthcare

2017 was het jaar dat de hercertificering van Planetree op de agenda stond. Het was immers drie jaar geleden dat we het Planetree-label hebben gehaald. Planetree Nederland heeft veel locaties bezocht, interviews en focusgroepen gehouden. In dezelfde periode hadden we ook bezoek van de externe auditoren in het kader van ISO Healthcare. We hebben deze periode dan ook de 'meten is weten'-weken genoemd.

Zowel de Planetree hercertificering als de tussentijdse meting van ISO- healthcare zijn positief verlopen. Ze hebben ook een groot aantal verbeterpunten opgeleverd waar we mee aan de slag zijn gegaan. Een definitieve beslissing over de kleur van het Planetree-label volgt in de loop van 2018.

Verbeteringen doorgevoerd in De Woenselse Poort

In 2016 constateerde de Inspectie Justitie en Veiligheid dat het werk- en leefklimaat van De Woenselse Poort verbetering behoeft. 2017 stond dan ook in het teken daarvan. De Inspectie Justitie en Veiligheid en de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd hebben De Woenselse Poort dan ook regelmatig bezocht. Eind van het jaar hebben de Inspecties aangegeven tevreden te zijn over de voortgang die we met elkaar hebben gemaakt. Ze vinden dat we veel hebben bereikt in toch zo'n relatief korte tijd. Er blijven altijd punten ter verbetering, maar zij hebben er vertrouwen in dat we de weg die we zijn ingeslagen gaan voortzetten en ook verbeterpunten blijven zien én aanpakken.

Het meten van het effect van de behandeling blijft lastig

De effecten van de behandeling worden gemeten via ROM (Routine Outcome Measurement). In 2017 is het GGzE niet gelukt om het percentage metingen te verhogen. Het percentage is gedaald naar 31%. Deze trend is ook landelijk zichtbaar (landelijke respons is 35%). De oorzaak was het stoppen van de aanlevering aan SBG (Stichting Benchmark GGZ) vanwege een landelijke rechtszaak hierover aangespannen door een aantal professionals. We zien in de behandeling wel een positieve trend dat steeds vaker wordt stilgestaan bij de effecten van de behandeling.



Ontwikkelpaden krijgen op steeds meer plekken vorm

Ontwikkelpaden zorgen voor transparantie en eenduidigheid naar cliënt, naasten, hulpverlener, manager en financier, een hoger niveau van behandeling en een optimale ontwikkeling van de cliënt. Nu een groot deel van de ontwikkelpaden klaar is, staan teams in de startblokken om er echt mee te gaan werken. Dit is iets wat de manager en het team niet alleen kunnen, werken met de verschillende facetten van de ontwikkelpaden vergt ondersteuning vanuit de systemen, een andere mindset en andere competenties. Hier wordt hard aan gewerkt.

Dwang en drang deels teruggedrongen

Het terugdringen van dwang en drang is al lang een speerpunt binnen de hele GGZ en ook binnen GGzE. Het aantal uren separaties is in 2017 met maar liefst 25% afgenomen in vergelijking met 2016. Het aantal afzonderingen en kamerprogramma's is helaas toegenomen. Daar zijn verschillende redenen voor:

- GGzE heeft te maken met een steeds zwaarder wordende doelgroep;
- de problematiek speelt zich steeds meer af op het grensvlak van de forensische en reguliere GGZ.

Suïcidepreventie op verschillende manieren vormgegeven

De suicidepreventie bij GGzE richtte zich in 2017 op vier speerpunten:

- training van medewerkers over hoe het gesprek over suicidaliteit aan te gaan;
- analyse suicide(poging) door suicidecommissie (met ervaringsdeskundige) en formuleren verbetermaatregelen;
- pilot waarbij groepstherapie wordt gegeven waarbij ook naasten worden betrokken;
- preventie door samen met ketenpartners, waaronder de GGD, hiaten in de zorgverlening op te sporen, te verbeteren en versterken.

Incidenten toegenomen

In 2017 is het aantal incidentmeldingen met 28% gestegen. Veruit de meeste incidentmeldingen hebben betrekking op agressie. We zien ook dat 20% van de incidenten door slechts 10 cliënten wordt veroorzaakt. In 2017 is er een taskforce ingesteld die zich heeft gericht op het monitoren van de agressiemeldingen. Op initiatief van deze taskforce kunnen nu ook 'bijna incidenten' worden gemeld en zijn in het meldsysteem de definitie van incidenten en de opvolging beter omschreven. Hoewel deze trend in 2017 nog niet zichtbaar was, wordt verwacht dat het aantal ernstige en zeer ernstige incidenten hierdoor zal afnemen.



Nieuwe maatregelen voor verhogen veiligheid

In 2017 is een Kamer Veiligheid opgericht op initiatief van de Ondernemingsraad om de veiligheid van cliënten en medewerkers nog beter te borgen. Er is een actieplan opgesteld waarmee GGzE in 2018 voortvarend aan de slag gaat.

Wachttijden lopen op

GGzE publiceert wachttijden op haar website. Deze worden maandelijks ververst en gepresenteerd in 'weken' per eenheid. De aanmeldwachttijd bedraagt 0 tot 14 weken. De behandelwachttijd is 0 tot 20 weken. De wachttijd is erg afhankelijk van het type zorg dat wordt gevraagd. GGzE streeft naar een organisatie waar de wachttijden kort zijn, maar dat is niet altijd mogelijk. Dit wordt onder andere veroorzaakt door een tekort aan regiebehandelaren.

Doelen GGzE 2017 – Uitstekende behandeling

Verbetering van de ROM-cijfers en Delta T, waardoor de effectiviteit van de behandeling toeneemt



Reductie dwang- en drangmaatregelen met minimaal 10%



Monitoring en zo nodig bijstelling suïcidepreventieplan



Terugdringen ernstige en zeer ernstige incidenten en klachten met minimaal 10%



Verbetering van de veiligheid voor medewerkers en cliënten wordt in een plan nader uitgewerkt



Het verbeterplan van De Woenselse Poort wordt uitgevoerd tot tevredenheid van alle stakeholders



Plan van aanpak voor hercertificering met Planetreedag



Evenementen maart

8 Bijeenkomst 'Wat valt er te kiezen?' in het kader van de landelijke verkiezingen op 15 maart

13 Start voetbalcompetitie GGzE

22 Lentewandeling Poëziepad

23 Planetree Conferentie: GGzE wint Planetree Award voor project Life

Naast psychische zorg heeft GGzE ook aandacht voor gezonde voeding, veel bewegen en minder roken.

Eten & Puur genieten blijft belangrijk

Koken en eten zijn bij uitstek momenten van gezellig samenzijn en genieten. Dit geldt ook voor cliënten. Op het gebied van lekker en gezond eten zijn er kookworkshops georganiseerd op diverse locaties. Daarnaast is er een inspiratiebijeenkomst georganiseerd op het gebied van gezond eten, drinken en bewegen waarbij sprekers van The Happiness Kitchen uit Eindhoven hebben verteld over de gezonde basics van voeding. Gestreefd wordt naar een balans in koolhydraten, vetten en eiwitten en met het seizoen mee eten door feel-good tips en een kleine proeverij. Een personal sportcoach maakte vervolgens de verbinding tussen bewegen en hoe ons lichaam met voeding omgaat.

Fysiek Sterk & Fit ook

Op een groot aantal afdelingen is met cliënten gesproken over de thema's gezondheid, bewegen en roken. Het beleid bij GGzE over roken is duidelijk maar moet nog beter worden gehandhaafd. De pilot 'Stoppen met roken met ondersteuning van acupunctuur' helpt hierbij.

Op het gebied van bewegen was er veel aandacht voor fietsen en hardlopen. Dit gebeurt in en rond Landgoed De Grote Beek, op eigen gelegenheid en onder begeleiding, door cliënten, door medewerkers en bezoekers. Een aantal mensen heeft hun sportieve grenzen opgezocht door mee te doen aan de Social Run (waarbij een team van lopers 555 km rent) of de Mont Ventoux te trotseren.

onze waarden

Je behandelt
anderen
zoals je zelf
behandeld
wilt worden



EFCAP symposium GGzE De Catamaran

Evenementen april

- | | |
|----|---|
| 5 | GGzE Centrum Autisme nodigt je uit |
| 19 | Beekloop |
| 20 | EFCAP symposium GGzE De Catamaran 'Different Perspectives on youth forensic psychiatry' |
| 21 | GGzE-lezing in Bibliotheek Eindhoven over psychiatrische aandoeningen 'Zo gek nog niet' |
| 27 | Koningsmarkt |

5

Aanvullende zorg en zingeving

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

Kunst krijgt vorm

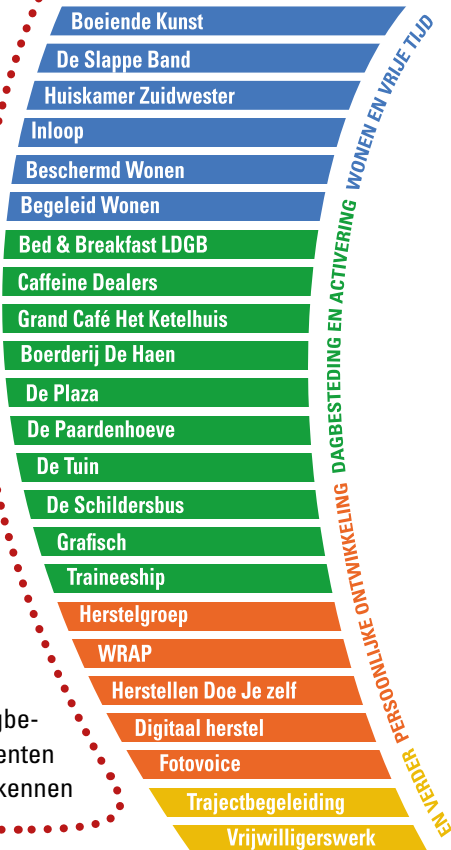
In 2017 zijn verschillende initiatieven op het gebied van met name kunst gebundeld en is een lijn voor de komende drie jaar uitgezet. Basis hierbij is dat kunst zaken in een brede context plaatst en daar mee de ruimte geeft anders te kijken. Om de plannen uit de opgestelde visie in de praktijk verder vorm te geven wordt subsidie aangevraagd.

Centrum voor BeZINning

Vanuit het centrum voor bezinning en zingeving van GGzE ondersteunen geestelijk verzorgers mensen bij allerlei levensvragen: over ziek en gezond, over goed en kwaad, over verleden en toekomst, over schuld en verantwoordelijkheid, over hoop en wanhoop. Geestelijke verzorging is er voor iedereen ongeacht levens- of geloofsovertuiging. Het levensverhaal staat centraal. Dit gebeurt door individuele gesprekken, groepsgesprekken en kerkdiensten en -vieringen.

Zinvolle dagactiviteiten in beeld

Een zinvolle invulling van je dag is een belangrijke stap op weg naar herstel. Daarom investeert GGzE veel in dagbesteding en leer/werkprojecten. Door deze leer/werkprojecten te koppelen aan het Servicecentrum kunnen de cliënten werkervaring opdoen bij GGzE. Hierdoor snijdt het mes bij sommige projecten aan twee kanten. Inmiddels kennen we verschillende activiteiten en leer/werkprojecten:



Doelen GGzE 2017 – Aanvullende zorg en zingeving

Spiritualiteit en kunst (zowel ten behoeve van medewerkers als cliënten) krijgen een nieuw elan. Dit wordt in een apart plan uitgewerkt.



Evenementen mei

- 2 Habitat, afscheidsymposium Cornelis van Houwelingen
- 4 Jaarlijkse dodenherdenking bij begraafplaats GGzE
- 9 Ontmoeting met FACT in de Grijze Generaal
- 17 Psysalon in Best

Helende omgeving

Naast goede zorg is een helende omgeving erg belangrijk. Het gaat hierbij niet alleen om de fysieke omgeving, maar ook om het betrekken van naasten en om goede technologische voorzieningen. Op alle fronten heeft GGzE in 2017 aan de weg getimmerd.



Kamers cliënten uitrusten met slimme technologie

Voor de nachtzorg zijn op veel kamers van cliënten al eerder technologische voorzieningen aangebracht. Om technologie nog beter in te zetten in de behandeling van cliënten die klinisch bij GGzE verblijven, realiseren we in 2018 in kamers Wifi waardoor cliënten gebruik kunnen maken van internet en e-Health ter ondersteuning van hun behandeling. In 2017 zijn hiervoor de voorbereidingen getroffen.

Virtual Reality (VR) wint terrein in de GGZ

2017 stond in het teken van de totstandkoming van de VR Hub; van projectplan tot realisatie. Durven te experimenteren en nieuwe mogelijkheden ontdekken onder het mom van samen doen en verbindingen leggen. Met de VR Hub biedt GGzE een fysieke plek om te ontdekken waar de toegevoegde waarde van Virtual Reality (VR) voor de geestelijke gezondheidszorg ligt. Daarom worden er samenwerkingen aangegaan met bedrijven, behandelaren en cliënten. 2018 gaat in het teken staan van het opzetten van proeftuinprojecten. Het is ook van belang om de technologie in te kaderen in de huidige en de te ontwikkelen zorgpaden en zorgtrajecten. Ook wordt gekeken hoe VR ingezet kan worden in onderwijs en training, door middel van een samenwerking met Fontys.

USER ALTA geïntroduceerd

Na een geruime tijd van voorbereiding is in maart van 2017 User Alta geïntroduceerd. Het gaat om hetzelfde systeem (USER) in een nieuw jasje. Met het systeem wordt beoogd om interne processen beter te laten verlopen. De implementatie van het nieuwe systeem heeft meer tijd heeft gekost dan verwacht.

Medimo in gebruik op 18 september 2017

Om het voorschrijven, toedienen en bestellen van medicatie volledig digitaal te kunnen uitvoeren en zo de kwaliteit van het medicatieproces te verbeteren, hebben we met enige vertraging een nieuw elektronisch medicatiesysteem Medimo in gebruik genomen. Op 18 september was het zover: Medimo is live gegaan.



Meer aandacht voor informatieveiligheid (AVG)

Gebruik van ICT kan niet plaatsvinden zonder een goede beveiliging. GGzE is gecertificeerd (NENISO/IEC 27001: 2013 en NEN 7510). In dit kader heeft er in 2017 een audit plaatsgevonden die een aantal verbeterpunten heeft opgeleverd. Daarnaast hebben we de voorbereidingen getroffen voor de invoering van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) die vanaf 25 mei 2018 wordt gehandhaafd. Om informatiebeveiligings-incidenten en datalekken te voorkomen zijn er optimalisaties doorgevoerd in de IT-Infrastructuur, zoals een ander wachtwoordbeleid User, de voorbereiding van beveiligd mailen en bestanden uitwisselen. Datalekken hebben in 2017 vooral betrekking gehad op het versturen van persoonsgegevens aan de verkeerde ontvanger en brieven die niet bij de juiste ontvanger zijn aangekomen.

Doelen GGzE 2017 – Menswaardige technologie



Iedere kamer wordt uitgerust met informatie en communicatietechnologie ter ondersteuning van het behandelproces

Evenementen juni

- | | |
|----|--|
| 8 | Sportdag |
| 11 | Doggy Demo Day |
| 16 | GGzE-lezing in Bibliotheek Eindhoven over medicijngebruik bij kinderen en jongeren |
| 18 | Zanggroep Dirk op landgoed De Grote Beek |
| 27 | Suikerfeestviering in de Kapel |
| 29 | Feestelijke opening Caffeïne Dealers |
| 29 | Opening AH afhaalpunt op Landgoed De Grote Beek |



Doggy Demo Day

7

Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling

Onderzoek naar kwaliteit van de gebouwen uitgevoerd

Gebouwen en fysieke omgeving dragen bij aan herstel en welzijn. In 2017 hebben we de ruimtelijke kwaliteiten van onze gebouwen gemeten met OAZIS, een meetinstrument dat TNO ontwikkeld heeft om de Healing Environment te bepalen. OAZIS is als een thermometer. Aan de hand van een aantal thema's wordt een gebouw(ontwerp) nagelopen. Het gaat om thema's waarvan wetenschappelijk is aangetoond, dan wel zeer aannemelijk is, dat zij een positief effect hebben op de (zieke) mens. De uitkomsten van dit onderzoek lieten met name verbetermogelijkheden zien op de thema's beleving en uitstraling. We hebben voor een kleine 20 panden een verbeterplan gemaakt en uitgevoerd. Zo hebben we onder andere wachtkamers gastvrij gemaakt, verlichting verbeterd en keukens vervangen. Verder zijn in 2017 weer meer verpleegposten weggehaald. Dit krijgt een vervolg in 2018.

Er is een plan geschreven over voorgenomen verhuisbewegingen in 2017. Dit had betrekking op de ambulante afdelingen. De uitvoering is voornamelijk doorgeschoven naar 2018.

Doelen GGzE 2017 – Architectuur en interieur leveren bijdrage aan gezondheid en heling

Het gedachtegoed van een healing environment wordt opnieuw geactualiseerd met behulp van concrete instrumenten	😊
Alle entrees voldoen aan Mentaliteit van Welkom	😊
Verpleegposten afbouwen	😊
Inzichtelijk en actueel huisvestingskader met voorgenomen en gewenste verhuisbeweging	😊
OAZIS (gespecialiseerd in healing environment) verzorgt een workshop	😊

Evenementen juli

1 – 31 Summerschool door Centrum voor BeZINning

16 Zomermarkt De Kleine Beek

Vrienden, familie en gemeenschap spelen een positieve rol

Ondersteuning door familie, vrienden, mantelzorgers en gemeenschap is essentieel voor een goede fysieke en geestelijke gezondheid.

GroeiRijk verder gegroeid

GroeiRijk is een ontmoetingsplaats en een plek voor vrijwilligerswerk, re-integratietrajecten, inloop, persoonlijke groei en ontwikkeling. GroeiRijk maakt zich sterk voor het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, cliëntenparticipatie, betrokkenheid van en door naasten, het inzetten van ervaringsdeskundigen, het stimuleren van herstel en zelfredzaamheid en voor het bevorderen van deelname aan de samenleving.

Naasten blijven belangrijk

Het huidige naastenbeleid is per eenheid in kaart gebracht en bekeken is welke mogelijkheden er zijn voor doorontwikkeling. Algemeen aandachtspunt is dat naasten en cliënten actief benaderd moeten blijven worden. Er werd een verbeterde naastenbetrokkenheid en naastentevredenheid gemeten. Samen met de familie-organisaties is een aantal pilots opgestart. Zo is er een groep voor mensen die een naaste hebben met een verslavingsproblematiek.

Doelen GGzE 2017 – Positieve rol naasten

Plan van aanpak voor naastenparticipatie Next Level door GroeiRijk



Evenementen augustus

1 – 31	Summerschool door Centrum voor BeZINning
6	Grote Beek Pop
16	Poëzieroute wandeling



Als we
fouten maken,
dan leren we
daarvan

onze waarden



Grote Beek Pop

Gezonde organisatie

2017 was wat betreft de gezonde organisatie een spannend jaar. Met veel inspanning is het jaar financieel positief afgesloten.

We vragen veel van onze medewerkers, dat wordt bevestigd door de uitslag van de medewerkers-tevredenheidsonderzoeken. De cliënttevredenheid is toegenomen.

Leiderschap
is dienend en
verbindend

↑
onze waarden



Summerschool door Centrum voor BeZINning

Het verhogen van cliënttevredenheid is eerste prioriteit voor GGzE.

Het streven is een 8 (of meer!) in 2018. GGzE heeft de cliënttevredenheid op twee momenten in 2017 gemeten en we zien een stijging van 7,1 naar 7,3. Deze stijging bevestigt hetgeen Planetree Nederland heeft geconstateerd, namelijk dat in vergelijking met andere instellingen GGzE positief scoort op de eerste drie en meest essentiële componenten van Planetree.

Verwerking complimenten en klachten anders vormgegeven

2017 was het eerste jaar van de complimenten- en klachtenfunctionaris voor GGzE. De functie is in het eerste half jaar noodgedwongen door verschillende personen ingevuld. Vanaf de zomer lukte het om een vaste persoon hiervoor te benoemen. In totaal zijn in 2017 172 klachten ingediend bij deze functionaris. Daarnaast beschikt GGzE over een klachtencommissie voor BOPZ-klachten. Hier zijn in totaal 121 klachten ingediend bestaande, waarvan 36 algemene klachten en 85 BOPZ-klachten.

De 121 klachten bestonden uit 91 klachtonderdelen waarvan er 34 (27%) gegrond zijn verklaard. In totaal hebben we in vergelijking met 2016 iets minder klachten, maar iets meer gegrond verklaarde klachten. In 2017 zijn vier complimenten gegeven via de complimenten- en klachtenfunctionaris.

Samen Beleid Maken met cliënten

Onder het motto Samen Beleid Maken wil GGzE cliënten en medewerkers vanaf het begin bij beleidsontwikkeling betrekken. Voor heel GGzE doen we dit met de Centrale Cliënten Raad (CCR). Wanneer het gaat om vraagstukken die in een eenheid spelen, gebeurt dit met de eenheidsraden. Samen Beleid Maken kreeg in 2017 in steeds meer beleidstrajecten vorm.

Daarnaast zijn door de CCR in 2017 11 adviezen gegeven, waarvan één signaal (over de nachtzorg). De eenheidsraden gaven zes adviezen waarvan twee ongevraagd. De adviezen van de CCR zijn doorgaans positief met een aantal voorwaarden. Aan deze voorwaarden kon worden voldaan. De CCR heeft zich over de sluiting van een leer/werk-project onthouden van advisering, omdat zij van mening waren dat ze te weinig tijd hadden om advies uit te brengen. De andere adviezen hadden onder andere betrekking op: de nieuwe klachtenregeling, veranderingen in de beddencapaciteit, een andere manier van organiseren van de administratieve ondersteuning, het plan van aanpak voor het meten van de cliënttevredenheid en verhuizingen.

Doelen GGzE 2017 – Tevreden cliënten

PPP (Positive Perceptia Program) nulmeting per team/eenheid in juni



PPP tweede meting team/eenheid in december



Plan voor medezeggenschap 'Samen Beleid Maken'



Evenementen september

1 Viering Offerfeest De Woenselse Poort

4 Viering Offerfeest GGzE

15 GGzE-lezing in Bibliotheek Eindhoven 'Suïcidaliteit raakt iedereen'

24 Van Streekfestival

26 Avondlezing: complex trauma in het vizier: multifocaal





Jouw mening telt!

Onze medewerkers zijn de spil in de missie waar GGzE voor staat: de beste mensgerichte zorg voor cliënten. Dat kan alleen met gemotiveerde en tevreden medewerkers. In 2017 is aan medewerkers van GGzE twee keer hun mening gevraagd. Helaas zien we bij medewerkers geen stijging: in december vorig jaar was het een 6,7, in april een 6,8 en in december 2017 weer een 6,7. Ook uit het Planetree-assessment zien we deze trend terug wat maakt dat we in 2018 een programma ontwikkelen speciaal voor de medewerker 'Aandacht voor medewerkers'.

Samen Beleid Maken met medewerkers

Net als cliënten willen we medewerkers vroegtijdig betrekken in de ontwikkeling van beleid en het oplossen van vraagstukken. Samen Beleid Maken kreeg in 2017 in steeds meer trajecten vorm. De Ondernemingsraad heeft in 2017 zeven adviesaanvragen afgerond en twee instemmingsaanvragen. Alle adviezen waren positief, met vaak wel een aantal aanvullende voorwaarden. Aan deze voorwaarden kon worden voldaan.

Verzuim toegenomen

Ondanks alle preventieve maatregelen signaleerde GGzE een toename in verzuim: van 5,7% in 2016 naar 6,1% in 2017. Het gemiddelde binnen de gehele sector is 5,9%. We merken dat, met de veranderingen in de organisatie, het operationele eigenaarschap in de verzuimbegeleiding beter kan: niet altijd is duidelijk wie wat doet in de verzuimbegeleiding. Voor 2018 zetten we in op een betere samenhang tussen het sturen op gezondheid en het beperken van verzuim.

Verdere digitalisering HRM-processen

GGzE doet er alles aan om ook medewerkers zelf regie te laten voeren over alles wat met het werken bij GGzE te maken heeft. Daarom heeft GGzE veel van haar HRM-processen gedigitaliseerd. In 2017 hadden we als doel nog verder te verbeteren door onder andere de invoering van een ander systeem voor roosterplanning. Dit is gelukt: eind 2017 is het nieuwe systeem inPlanning ingevoerd, waarin medewerkers zelf in staat zijn hun roosters in te vullen en te wijzigen.

Stimulering van mobiliteit van medewerkers

GGzE gelooft in de talenten van haar medewerkers. Met de slogan 'Laat mensen groeien' zoeken we met medewerkers naar mogelijkheden om daadwerkelijk in hun werk te groeien. Dit kan door trainingen en opleidingen, maar ook door te wisselen van baan, binnen of buiten GGzE. Voor 2017 is het doel om mensen die noodgedwongen naar een andere baan op zoek moesten naar aanleiding van de reorganisatie van 2016, daadwerkelijk naar een goede plek te helpen. Dit is in de meeste gevallen gelukt. Verder zien we ook op sommige cruciale posities juist personeelstekorten ontstaan.

Harmonisatie Functiehuis moeizaam proces

Al enige tijd is GGzE bezig met de herijking van de functies van medewerkers. Het doel is ook om het aantal functiebeschrijvingen te verminderen. Alhoewel er grote stappen zijn gezet is het niet te ontkennen dat we nog een weg te gaan hebben. Voor 2018 is een strakke planning gemaakt met als doel dit traject af te ronden. Hiervoor is een taskforce ingesteld.

Doelen GGzE 2017 – Tevreden en gemotiveerde medewerkers

PPP (Positive Perceptia Program) nulmeting per team/eenheid in april



PPP tweede meting team/eenheid in december



Reduceren mobiliteitslijst na reorganisatie



Optimalisatie Profit



Merkbaar actief op terugdringen verzuim



Invoering inPlanning



Plan voor medezeggenschap 'Samen Beleid Maken'



Evenementen oktober

6 GGzE-lezing in Bibliotheek Eindhoven over manische depressie

24 Avondlezing: complex trauma in het vizier: assessment en diagnostiek

30 Jaarlijkse algemene herdenkingsdienst GGzE



11 (Financieel) gezonde organisatie

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

Veel financiers

GGzE kent vanwege haar brede zorgaanbod veel verschillende financiers. Het aantal financieringsstromen is groter dan 10. Problematisch en complex is de schottenproblematiek tussen de verschillende financieringsstromen en de diversiteit in afspraken, zelfs binnen één financieringsstroom. Wat de financiers gemeenschappelijk hebben is de opdracht aan GGzE 'meer voor minder' oftewel betere zorg tegen een gemiddeld lager tarief per cliënt. Dit proberen we te realiseren door de inzet van e-Health als onderdeel van de behandeling. We merken dat er sprake is van groeiend partnerschap.

De transitie van de Wmo naar de gemeenten (Sociaal Domein en Jeugd) is zeker niet afgerond. Het komen tot afspraken, het op tijd beschikbaar hebben van beschikkingen en vooral de dienstverlening tijdig betaald krijgen, zijn aspecten die in 2018 verdere verbetering behoeven. Als gevolg van het eenzijdig verlagen van de tarieven is borging van de continuïteit en kwaliteit van de zorg in het geding.

Het is begrijpelijk dat de cliënt in dit oerwoud van financieringsregels moeilijk snel de juiste weg kan vinden. De positieve kant van veel financieringsstromen is dat we als GGzE een risicoprofiel hebben waarbij we een breed spectrum aan cliënten met complexe problematiek kunnen behandelen ook wanneer financiering in de ene vorm stopt en overgenomen moet worden door een andere.



GGzE-lezing in Bibliotheek Eindhoven over manische depressie

Ondanks deze complexiteit, zijn we blij met de wijze waarop we voor 2018 met alle financiers weer afspraken hebben kunnen maken. Helemaal trots zijn we op het feit dat het gelukt is met zorgverzekeraar CZ tot meerjarenafspraken te komen.

Administratieve lastendruk wordt aangepakt

Het jaar 2017 kenmerkt zich net als 2016 door extreem hoge administratieve en verantwoordingslasten. Een vermindering van de administratieve lasten binnen de GGZ-sector tot 50% blijft broodnodig om goede zorg te kunnen blijven leveren tegen een kostendekkend tarief. GGzE heeft daarom een voortrekkende rol bij de campagne van GGZ Nederland voor minder regelgekte, meer zorg. De campagne heeft al meer dan 160.000 handtekeningen opgeleverd.

**—MINDER—
—REGELGEKTE—
MEER ZORG**

Plan-Do-Check-Act verder verbeterd

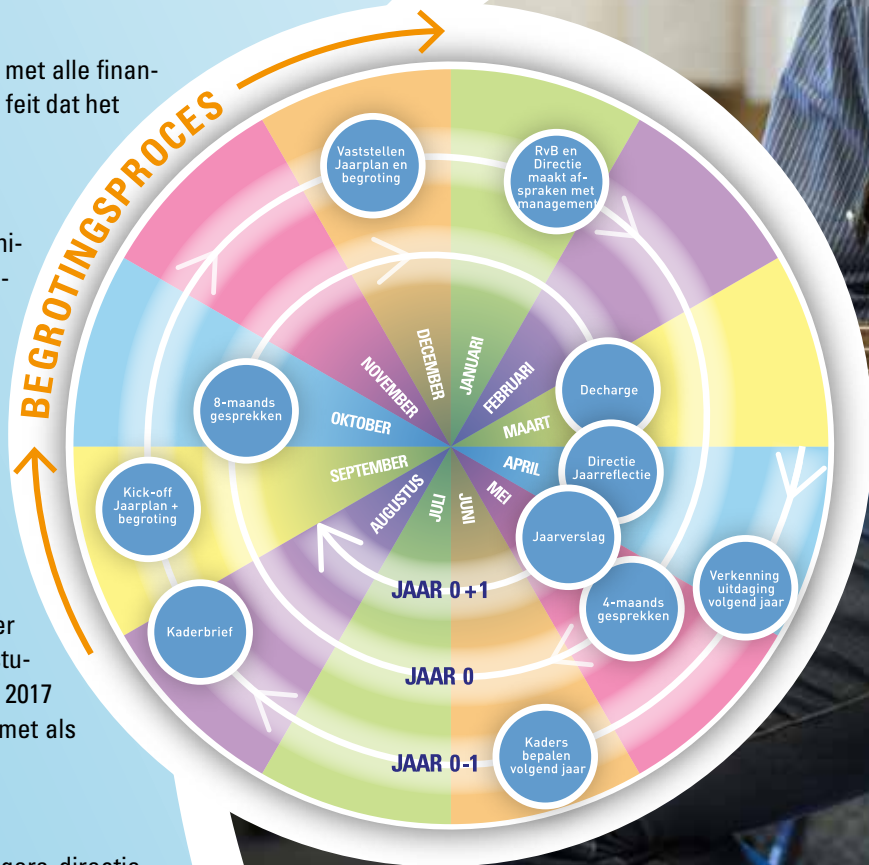
Wij streven naar een organisatie die continu verbetert en daardoor meer kwaliteit levert. Daarvoor hanteren we de PDCAcyclus, bij de algemene sturing en bijbehorend management van risico's, maar ook bij de projecten. In 2017 zijn de stappen zoals in de figuur hiernaast benoemd ook allemaal gezet, met als sluitstuk én beginpunt dit jaarverslag.

Beter in control

Om als organisatie in control te zijn is het van groot belang dat teams, managers, directie en Raad van Bestuur de goede sturingsinformatie hebben. Voor de teams en managers zijn hiervoor dashboards ingericht, waarvan het grootste gedeelte van deze informatie realtime beschikbaar is.

Financiële performance 2017 positief

Het financiële resultaat over 2017 bedraagt € 0,3 miljoen positief en sluit aan bij het financieel lange termijnplan waarin de jaren 2016-2018 gekenmerkt zijn als transitiejaren voor GGzE. Extra geld is uitgegeven als gevolg van de schaarste op de arbeidsmarkt waardoor relatief veel personeel ingeleend moest worden. Ook het verbeterplan van De Woenselse Poort heeft extra





onze waarden

Deskundigheid,
vernieuwing,
integriteit en
humor staan
voorop

middelen gekost. De verkoop van enkele woningen had daarentegen een boekwinst in zich die we onder andere aangewend hebben voor het aanvullen van de voorzieningen voor 2018.

De solvabiliteit bedraagt 26,9%, een lichte daling ten opzichte van 2016 (27,1%), echter dit percentage is nog steeds boven de streefnorm van 25%. De daling heeft te maken met het slechte betaalgedrag van de gemeenten waardoor de balans verlengd is. Er is een zeer terughoudend investeringsbeleid gevoerd. Met de huisbankier zijn nieuwe afspraken gemaakt over de rekening courant faciliteit. We zijn blij dat we, ondanks alle financiële druk, de financiële streefnormen hebben kunnen behouden.

Resultatenrekening

Bedragen x € 1 mln	2017	2016
Opbrengsten	173,6	171,7
Zorgverzekeringswet	62,1	64,3
LGGZ	9,8	7,4
WLZ (Wet Langdurige Zorg)	23,2	24,5
Justitie	35,5	33,4
Gemeenten	34,6	33,9
Overig zorgprestaties en subsidies	8,4	8,2
Kosten	173,3	171,2
Personele kosten	125,0	120,4
Overige bedrijfskosten	32,5	31,5
Kapitaalslasten	15,7	19,2
Aandeel derden	0,1	0,1
Resultaat	0,3	0,5
Solvabiliteit in %	26,9	27,1
Investerings	8,8	6,9

Meer informatie over de financiële performance van GGzE kunt u lezen in Jaarrekening GGzE 2017. Deze is terug te vinden op de website van GGzE (www.ggze.nl/jaarverslag).

Samen muziek maken

Administratieve ondersteuning 2.0 maakt veel los

Bij het inzetten van de beweging naar zelforganisatie werd ook duidelijk dat er een andere vorm van secretariële en administratieve ondersteuning nodig is, gelet op de afbouw van de centrale overhead. De plannen die we hiervoor hadden gemaakt, zijn in 2017 geïmplementeerd. Het heeft in de organisatie tot veel discussies geleid. Eind 2017 is besloten het traject te evalueren om te kijken welke verbeteringen kunnen worden aangebracht. Het verbeterplan is gericht op de toekomst.

Doelen GGzE 2017 – (Financieel) gezonde organisatie

Elke manager beschikt voor 1 februari over eenheidsbegroting	😊
Dashboards voor teams zijn gevuld voor 1 maart	😊
De PDCA cyclus centraal wordt geactualiseerd en gesimplificeerd	😊
Dag voor alle managers, directie en RvB over de stand van zaken rond de drie doelstellingen: zwarte cijfers, 10% meer tevredenheid, hercertificering Planetree	😊
Tweedaagse voor alle managers, directie en RvB over kaderbrief, begroting 2018 en uitgangspunten voor de verkoopgesprekken met de financiers	😊
Kaderbrief 2018 vaststellen	😊
Vaststellen totale en afzonderlijke begroting 2018	😊
Verkennen outsourcing personeels- en salarisadministratie	😞
Implementatie project Administratieve Ondersteuning 2.0	😊
Aanstellen transitie manager Administratieve Ondersteuning 2.0	😊

Evenementen november

14 Avondlezing: complex trauma in het vizier: hechting eerst



12 *Goede marktpositie en relatie met belanghebbenden*

Een goede relatie met stakeholders en belanghebbenden is voor GGzE van cruciaal belang. Een van de manieren waarop GGzE stakeholders en belanghebbenden informeert is de corporate film. Voor 2017 stond op de planning om de corporate film te actualiseren. Dit is er niet van gekomen, de actualisatie gaat in 2018 alle aandacht krijgen.

Wel zijn in 2017 drie community-ambassadeurs aangesteld om de inspirerende community voor mentale kracht daadwerkelijk vorm te geven. Zij bereidden onder andere het community-diner voor dat 1 februari 2018 plaatsvond in het kader van het 100-jarig bestaan van GGzE.

Doelen GGzE 2017 – Goede marktpositie en relatie met belanghebbenden

Actualisatie corporate film



Evenementen december

- 4 Meet & Greet PSV
- 7 Open Dag Cockpit Nachtzorg
- 11 – 22 Kerstmarkt op Landgoed De Grote Beek
- 12 Dion burgemeester wint GGzE's got talent
- 21 Fakkeloftocht De Tuin
- 24 Kerstdiner voor ouderen in Parktheater



Organisatie GGzE

GESCHIEDENIS GGzE

1918

Rijks Krankzinnigengesticht 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 stichting
De Boei en stichting GGzE

DE WOENSELSE
POORT

Binnen twee van de tien eenheden wordt, onder de merknaam De Woenselse Poort, forensisch psychiatrische behandeling aan volwassenen geboden. De Woenselse Poort is onderdeel van stichting GGzE en vormt geen aparte juridische entiteit.

Organisatiestructuur

Het middelpunt van onze organisatie vormen de cliënten en hun naasten. De ondersteuning aan cliënten wordt geleverd door 100 zelforganiserende teams, die worden begeleid door teamadviseurs of teamleiders. De teams maken onderdeel uit van in totaal 10 eenheden. Zij worden gefaciliteerd door integraal of duaal management. Een directieteam faciliteert op zijn beurt weer het management. Per eenheid is er een eerste geneeskundige die zorg draagt voor het medisch inhoudelijke beleid. De Geneesheer-directeur doet dit voor de hele instelling.





MHFA Nederland BV

GGzE heeft de volgende vennootschappen: GGzE Holding BV, Promenzo BV, GGzE ICT BV en MHFA Nederland BV. De aandelen van de BV's zijn in handen van stichting GGzE. In de drie eerstgenoemde BV's vindt geen activiteit plaats. In de laatstgenoemde wel.

Activiteiten 2017 MHFA Nederland BV

2017 Was een belangrijk jaar voor Mental Health First Aid (MHFA) Nederland, een training voor eerste hulp bij psychische klachten. In de loop van het jaar sloten steeds meer licentienemers zich aan waardoor de cursus in bijna het gehele land beschikbaar kwam. Er is een overleg van licentienemers gestart ter ondersteuning van de licentienemers en om gezamenlijk de cursus verder uit te dragen. Dit overleg is tevens een platform om de licentieraad, die tweemaal per jaar plaatsvindt, voor te bereiden.

In 2017 is gestart met de vertaling van het jeugdprogramma: Youth Mental Health First Aid (YMHFA), een cursus voor volwassenen die wonen en/of werken met jongeren/adolescenten. Naar verwachting kan in april/mei 2018 worden gestart met de uitrol van YMHFA.

Voor trainers zijn vanaf medio 2018 twee programma's beschikbaar: het programma MHFA voor volwassenen en het programma MHFA voor jeugd. Ook bestaat de mogelijkheid om na het volgen van een volledig onderdeel gecertificeerd te worden voor beide cursussen. MHFA Nederland heeft zich in 2017 op verschillende congressen en symposia gepresenteerd en ook is er diverse malen media-exposure geweest.



MHFA in cijfers

Aantal gecertificeerde trainers	42
Trainers in opleiding	63
Aantal opleidingsweken	7
Aantal opleidingsweken YMHFA	1
Aantal cursisten	1395

Volante: samen kom je verder!

Volante is een samenwerkingsverband gericht op zorg die waarde toevoegt voor de cliënt (Value Based Health Care). Kwaliteitsverbetering, samenwerking en innovatie staan centraal in deze vereniging die in december 2017 is opgericht door Dimence Groep, GGZ Noord-Holland-Noord, Lentis en GGzE.



Risicomanagement gekoppeld aan doelen GGzE

Een goede bedrijfsvoering wordt gekenmerkt door het zoeken naar een optimale balans tussen risico en rendement. GGzE streeft dan ook naar een cultuur van openheid, van fouten mogen leren, van veranderingsbereidheid en 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 control-cyclus. Voor een verdere verdieping van het risicobeleid wordt verwezen naar de jaarrekening.

Kwaliteitsmanagement zo dicht mogelijk bij het primaire proces

Alle risico's volledig uitsluiten is onmogelijk. Maar welk risiconiveau is acceptabel? Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij hun werk met de grootst mogelijke kwaliteit leveren en risico's minimaliseren. Incidenten en zorgelijke ontwikkelingen worden (intern) onderzocht met als doel hiervan te leren en te verbeteren. Voor de externe certificering gebruiken wij ISO Healthcare. In het najaar van 2017 heeft een tussentijdse audit plaatsgevonden, die met een goed resultaat is afgesloten.

Kwaliteitskeurmerken en – certificaten

1. Planetree label
2. Alle (F)ACT teams voor volwassenen, dus ook de forensische FACT en forensisch ACT
3. Top GGZ keurmerk Catamaran
4. ISO Healthcare certificaat
5. Certificaat Informatiebeveiliging NEN-ISO/IEC 27001 en NEN 7510
6. PSO (prestatieladder Socialer Ondernemen)



Hoe is de besturing van GGzE?

Joep Verbugt en Marie-Louise Vossen vormen de Raad van Bestuur van GGzE. De Raad van Bestuur bestuurt onder toezicht van de Raad van Toezicht en in goed overleg met de binnen GGzE functionerende adviesorganen. Ze zijn eindverantwoordelijk voor de algemene gang van zaken, beleidsvorming en beleidsuitvoering van GGzE. Zij vormen een collegiaal bestuur waarbij één van de leden, Joep Verbugt, is benoemd als voorzitter. Binnen de Raad van Bestuur is geen sprake van portefeuillevereiding, maar van een verdeling van aandachtsgebieden. De besluitvorming over onderwerpen vindt plaats in de wekelijkse vergadering van de Raad van Bestuur waar ook de Geneesheer-directeur bij aanwezig is. De Raad van Bestuur streeft naar een zo groot mogelijke transparantie. Daarom worden het verslag van de wekelijkse vergadering op ons social intranet 'LISA' gepubliceerd.

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 heeft verschillende commissies die haar adviseren: Kwaliteit, HRM en Veiligheid (KHV), Governance, Auditcommissie, Innovatiecommissie en Remuneratiecommissie (beloning en honorering).

Governance op orde

GGzE onderschrijft de Zorgbrede Governancecode (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 2017. Hierin zijn ook de declaraties van de Raad van Toezicht in 2017 opgenomen.





Samenstelling Raad van Bestuur

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

Samenstelling Raad van Toezicht

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. drs. E.A.P.M. Thewessen (1957)	01-01-2015	31-12-2018	
Dhr. L.J.L.P.G. Engelen (1962)	01-01-2017		22-11-2017*

** Per 22 november 2017 is de heer L.J.L.P.G. Engelen (1962) afgetreden vanwege persoonlijke redenen.*

Voor het meeste actuele overzicht van de nevenfuncties van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zie www.ggze.nl.



Kerngegevens 2017



Omzet

€ 173,8 mln

FINANCIËN

Solvabiliteit

26,9

Resultaat

0,3 mln

Maart:
Project Life wint
Project Award Planetree

Mei:
GGzE wint Enterprise Video Award

December:
Dion Burgemeester winnaar
GGzE's Got Talent



GGzE
Postbus 909
5600 AX Eindhoven

www.ggze.nl
www.werkenbijggze.nl

GGzE laat mensen groeien!

