

# spraak water



## Mevrouw Lingmont-Klap geniet op grote hoogte

*Maak kennis  
met de nieuwe  
Ondernemings-  
raad*

**Thuiszorg-  
vraag neemt  
toe**

*Warm thuis  
voor terminaal  
zieken*

## Spraakwater

Jaargang 2, NR 9, Najaar 2017

### *Uitgave*

Spraakwater verschijnt 3x per jaar

### *Uitgever*

De Vijverhof

### *Concept & realisatie*

qlant imago en ontwerp

### *Redactie*

De Vijverhof en qlant

### *Fotografie*

qlant

### *Contact*

Reigerlaan 251,  
2903 LJ Capelle aan den IJssel,  
010-450 37 55

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden overgenomen.

 @hsbdevijverhof

 /vijverhof

# Joost verwoordt Verandering



**Hier is hij weer, een nieuwe – of beter gezegd: de nieuwe – Spraakwater. Het magazine van woonzorgcentrum De Vijverhof. Opnieuw ontdekt u mooie verhalen en ervaringen van mensen. Over de achtergronden van het wonen, leven en werken in al onze complexen. Dat hier veel over te vertellen valt, weten we. We zijn immers met veel mensen en iedereen heeft zijn eigen verhaal.**

Een organisatie als De Vijverhof meet regelmatig haar resultaten en onderzoekt wat inwoners en medewerkers van ons vinden. We gaan niet alleen op zoek naar mooie, positieve verhalen, maar ook naar meningen over ons, goed of slecht. Want De Vijverhof is een gewoon bedrijf en het is goed om hier bij stil te staan. Medezeggenschap van inwoners en medewerkers draagt hier aan bij. Daarom besteden we ook hier aandacht aan in Spraakwater.

Binnen De Vijverhof veranderen dingen; niets blijft altijd hetzelfde. Mensen komen en gaan. Zo heeft Olaf Exoo deze maand aangegeven de overstap naar het IJsselland Ziekenhuis te maken. Een stap

die we hem van harte gunnen en waar we hem mee feliciteren. Natuurlijk is het altijd jammer wanneer gewaardeerde mensen vertrekken. Maar ook dat hoort bij een organisatie als de onze. We wensen Olaf een prachtige toekomst en gaan kijken hoe we de ontstane vacature het beste kunnen invullen. Daarnaast zwaaien we Ritske Koopstra na 44 jaar Vijverhof uit. Hij gaat – na bijna een mensenleven bij ons gewerkt te hebben – genieten van zijn vrije tijd.

Verhalen en ervaringen van mensen. In de lucht, op het werk, tijdens een opleiding, in de ondernemingsraad, bij de weeksluiting en nog veel meer. U leest ze in deze Spraakwater. Ook vindt u in deze uitgave iets over mijn eigen drijfveren. Niet om op de voorgrond te staan, maar als achtergrondinformatie.

Ik wens u opnieuw veel leesplezier!

**Joost Zielstra**  
**Directeur/bestuurder**

# Inhoud

najaar 2017

- 06 Rendement van 'De Ontmoeting'
- 08 Kennismaking Wim en Sasha
- 12 De weeksluiting van De Vijverhof
- 14 Over leidinggeven, drijfveren en inspiratie

Spraakwater

Een blik in De Vijverhof, ook online

[www.hsbdevijverhof.nl/magazines/spraakwater](http://www.hsbdevijverhof.nl/magazines/spraakwater)

## en verder...

- 17 Tevredenheidsonderzoek  
*Het is fijn werken bij De Vijverhof*
- 18 Thuiszorgvraag neemt toe
- 20 Meer aandacht voor nieuwe medewerkers
- 22 De balans tussen ziel en zakelijkheid
- 24 Werken en leren tegelijk
- 30 Wens zoekt Talent
- 33 de nieuwe Ondernemingsraad
- 42 'Aan Tafel'



Bewust medicijngebruik

07



26

Ritske Koopstra werkt 44 jaar bij De Vijverhof



10

"We wonen hier met heel veel plezier!"



"Ik red me prima in mijn eentje, ondanks mijn handicap"

28

Samen werken aan het dorpsgevoel van vroeger

34



16

Medewerkers in het zonnetje



Onderzoek Zorgkaart Nederland

Clënten geven De Vijverhof een 8,1

43

# Rendement van 'De Ontmoeting'

Het afgelopen half jaar hebben de studenten Simone van Neutigem en Birgit Nouwens, van de opleiding Bedrijfseconomie aan de Avans Hogeschool te Breda, een afstudeeronderzoek gedaan naar de optimalisatie van het maatschappelijk en financieel rendement van 'De Ontmoeting'. Door deze vrije inloopvoorziening kunnen kwetsbare ouderen uit Capelle aan den IJssel, zonder indicatie deelnemen aan activiteiten waar ze nieuwe mensen leren kennen. Maar wat is nu eigenlijk het rendement buiten een stuk extra welzijn, wat levert het de maatschappij op in euro's?



"Uit dit onderzoek blijkt dat 'De Ontmoeting' kan worden ingezet om ouderen langer zelfstandig thuis te laten wonen. Een groot deel van de bezoekers van De Vijverhof voelt zich namelijk gelukkiger, veiliger, energiever en minder eenzaam door deelname. Ongeacht of het financieel rendabel is, draagt dit welzijnsprogramma dus bij aan het welzijn van de bezoekers. Naast dat 'De Ontmoeting' positieve effecten heeft op de deelnemers, zorgt

het ook voor besparingen voor mantelzorgers, het Zorgkantoor en andere zorgverzekeraars. We wilden echter ook graag informatie over het financieel rendement", vertelt Rémon Olsman, medewerker van De Vijverhof.

## Onderzoek

De studenten zijn maanden druk geweest om te onderzoeken hoeveel iedere ingezette euro oplevert aan besparing voor de gemeente Capelle aan den IJssel. Dit bleek ingewikkeld, want hoe ga je het geluk en welzijn van deelnemers uitdrukken in euro's? Gelukkig vonden zij een methode die bruikbaar was, namelijk de Social Return On Investment (SROI).

"Aan de hand van deze methode is het ons gelukt om te achterhalen hoeveel 'De Ontmoeting' aan besparingen oplevert voor de maatschappij en hoe dit vergroot kan worden. Om dit te kunnen bereiken hebben we onder andere het aantal unieke deelnemers geteld, hebben we onder hen een enquête uitgezet en zijn we in gesprek gegaan met verschillende belanghebbenden zoals gemeente, het IJsselland Ziekenhuis en Welzijnsorganisatie Capelle. Aan de hand van deze resultaten, aangevuld met literatuuronderzoek, zijn we tot de conclusie gekomen dat elke euro die De Vijverhof investeert in 'De Ontmoeting', tussen de €2,78 en €12,83 aan besparingen oplevert voor de maatschappij. Deze resultaten zijn voornamelijk gebaseerd op het feit dat 80% van de deelnemers zich gelukkiger voelt door deelname aan de activiteiten, dat 53% zich minder eenzaam voelt en dat mantelzorgers worden ontlast. Dit betekent dus dat het welzijnsprogramma zeker van toegevoegde waarde is", aldus beide studenten.



# Bewust stilstaan bij medicijngebruik

In de medische zorg draait het om het bevorderen, behoud en herstel van de gezondheid en het functioneren. Maar ook om de kwaliteit van leven en sterven. Afwegingen rondom de zin of zinloosheid van een medische behandeling spelen dan ook een belangrijke rol in de medische besluitvorming.

In de praktijk van de ouderenzorg wordt – bij mensen die probleemgedrag vertonen – veel gebruik gemaakt van medicijnen die het gedrag of de stemming beïnvloeden. Deze medicijnen heten psychofarmaca. Uit Nederlands onderzoek blijkt dat deze medicijnen te vaak, te lang en soms ten onrechte worden voorgeschreven. Psychofarmaca beïnvloeden weliswaar het gedrag, maar hebben ook schadelijke bijwerkingen. Bijvoorbeeld sufheid, minder goed kunnen lopen

en het risico op vallen. Bij langdurig gebruik kunnen deze medicijnen een negatieve invloed hebben op de kwaliteit van leven van de cliënt (onderzoek door Vilans, 2011).

## Meer kennis

Ook binnen De Vijverhof schrijven we psychofarmaca voor, uiteraard volgens strenge regels. Toch willen we hier opnieuw bewust bij stilstaan, om te kijken of er nog verdere verbeteringen mogelijk zijn. Ook vinden we het belangrijk om onze kennis en kunde rondom het gebruik van deze medicijnen verder te vergroten. Hiermee zijn we dit jaar gestart. Zo hebben collega's onder meer een zeer leerzame klinische les gegeven. Ook de apotheker van het IJsselland Ziekenhuis denkt met ons mee. Want het welbevinden van onze inwoners staat altijd voorop.

# Kennismaking Wim en Sasha



## Wim Hoogstraten geniet iedere dag van zijn werk

De technische dienst is vanaf maart 2017 uitgebreid. Na vele jaren in een functie als medewerker technische dienst en hoofd technische dienst te hebben gewerkt in het hotelwezen, kwam Wim Hoogstraten op de loonlijst van De Vijverhof.

"Ik was op zoek naar ander werk en dacht in eerste instantie niet aan een organisatie zoals De Vijverhof. Maar bij het zien van de vacature, ben ik toch maar gaan solliciteren. Toen ik de baan kreeg, was ik erg blij.

Het werken hier bevalt mij heel goed. Meer afwisseling dan ik had gedacht. Zo ben je bezig met een verstopping, dan weer met een kapotte lamp of een scheve deur. Waar ik erg van geniet zijn de vele sociale contacten met zowel de inwoners als met mijn collega's. Je bent soms echt een luisterend oor. Het geeft een fijn gevoel dat ik een bijdrage mag leveren aan het woongenot hier."

## Sasha Bertram op haar plek als beleidsondersteuner

Sinds april werkt Sasha Bertram bij De Vijverhof. Als beleidsondersteuner zorg en innovatie is zij de steun en toeverlaat van de directie, het managementteam en de leidinggevenden.

Sasha is van origine HBO verpleegkundige en studeerde aan de Erasmus Universiteit voor de master Healthcare Management. "In mijn vorige baan was ik kwaliteitsverpleegkundige, maar ik zocht een nieuwe uitdaging binnen een kleinere or-

ganisatie. Dus de vacature binnen De Vijverhof kwam als geroepen. Ik heb het erg naar mijn zin, de sfeer is uitstekend. Er heerst hier een open manier van communiceren en de inwoner wordt centraal gesteld."

Sasha woont samen met haar vriend en hun kat Dixi. Sporten heeft zij hoog in het vaandel staan en dat is maar goed ook, want ze is gek op lekker eten en alle zoetigheden die er maar te bedenken zijn.

*Meneer Oostdijk:*

# “We wonen hier met heel veel plezier!”

**Meneer en mevrouw Oostdijk wonen al acht jaar in een huurappartement in de Lijster. En dat bevalt hen goed! Vooral de nabijheid van winkels is een pluspunt, net als de alarmering.**

“Als oud-politieman weet ik hoe belangrijk veiligheid is”, geeft meneer Oostdijk aan. “Dus toen de nieuwe video-intercom en alarmknop werden geplaatst, waren we daar erg blij mee!” Mevrouw Oostdijk knikt instemmend: “Dat geeft een veilig gevoel, ook voor onze kinderen.”

## **Mooi en licht appartement**

Het echtpaar woonde tot 1978 in Rotterdam. Toen de kinderen kwamen, verhuisde het gezin naar Capelle. Maar kleine kinderen worden groot en vliegen uit, waardoor de eengezinswoning te ruim werd. “Omdat we al wat ouder waren, en problemen zouden kunnen krijgen, hebben we ons ingeschreven bij De Vijverhof”, vertelt meneer Oostdijk. “Na vijf jaar kregen we dit mooie, lichte appartement aangeboden; ideaal voor ons.”

## **Gezellig samen eten**

“We hebben het hier zeer naar onze zin”, vult mevrouw Oostdijk aan. “De sfeer in de hele Vijverhof is trouwens heel goed. Ik heb de indruk dat de meeste mensen prettig met elkaar omgaan. Ook de faciliteiten zijn prima! Ik ga wel eens naar de bingo en binnenkort gaan we met twee andere echtparen eten in de Brasserie. Dit hebben we eerder gedaan en dat beviel heel goed! Het eten was lekker en de sfeer heel gezellig.”

## **Populaire huismeesters**

“We zijn ook erg tevreden over de huismeesters”, vertelt meneer Oostdijk. “Dat zijn zulke vriendelijke en behulpzame mensen! Ze helpen op een prettige manier en zijn heel populair. Natuurlijk zijn er ook dingen die beter kunnen. Zo blijft de slagboom op het parkeerterrein voor onze flat steeds open staan. Dit levert weleens overlast op en we hopen dat dit snel wordt opgelost.”

## **Waardevol**

“Verder hebben we niets te klagen hoor”, lacht mevrouw Oostdijk. “Alles is hier prima geregeld. Toen ik thuis kwam nadat ik een tijdje in het ziekenhuis had gelegen, kwam er prompt iedere dag een verpleger van De Vijverhof even kijken of het goed met me ging en om mijn bloeddruk te controleren. Dat was heel erg waardevol en heeft ons erg goed gedaan! Dat maakt het wonen in De Vijverhof nog nét iets specialer!”



# De weeksluiting hart en ziel van De Vijverhof



**“De gemiddeld 40 à 50 aanwezigen vertegenwoordigen een breed palet aan geloofsachtergronden.”**

**De Vijverhof is in 1963 gestart als klein bejaardencentrum in samenspraak met de Hervormde kerk, zodat er betere zorg kon worden verleend aan de oudere medemens. Door de decennia heen is De Vijverhof uitgegroeid tot wat het nu is. Door deze voorgeschiedenis is er nog altijd een lijntje met de kerk en is de identiteit van het huis een belangrijk element.**

“De weeksluiting is één van de steunpilaren van onze identiteit. Iedere vrijdagmiddag om 15.00 uur vindt deze plaats in het Trefpunt. Het is een viering waarin wordt gezongen en gebeden, er wordt uit de Bijbel gelezen en er klinkt een overdenking. Deze vieringen worden geleid door mensen uit allerlei Protes-

tants-Christelijke stromingen”, legt geestelijk verzorger Peter Versloot uit, die zelf één keer per maand voorgeeft tijdens de weeksluitingen.

#### **Diversiteit**

Er komen allerlei mensen naar de weeksluiting. Er zijn

inwoners die niet meer naar de zondagse kerkdienst kunnen en dankbaar gebruik maken van dit alternatief en er zijn mensen die het fijn vinden om gebruik te maken van dit extra rustmoment. Er komen bezoekers die in het verpleeghuis wonen, maar ook geïnteresseerden uit omliggende flats en zelfs uit de wijk. “De gemiddeld 40 à 50 aanwezigen vertegenwoordigen een breed palet aan geloofsachtergronden. Er komen mensen die moeite hebben met geloven, er zijn mensen die lid zijn van de Katholieke parochie, mensen die behoren tot de verschillende PKN-kerken of die lid zijn van de Christelijke Gereformeerde kerk of Gereformeerde Gemeente, enz.. Geregeld zijn er zelfs familieleden van bewoners aanwezig”, vervolgt Peter.

Een vaste groep vrijwilligers verzorgt koffie en thee, haalt mensen op en brengt ze weer terug naar de kamer. Twee vaste organisten verzorgen de muzikale begeleiding. “Er wordt vier maal per jaar Heilig Avondmaal gevierd; zeker voor hen die geen kerk meer kunnen bezoeken heel waardevol!”

De weeksluiting. Veel mensen putten hier kracht en moed uit. Voor menig inwoner van De Vijverhof zijn het geloof en het ‘naar de kerk gaan’ net zo belangrijk in het leven als eten, drinken en ademen. Peter: “het is heel fijn, belangrijk en waardevol dat de weeksluitingen er zijn als plaats waar men geestelijk gevoed kan worden. Ik hoop er nog lang mensen te mogen ontmoeten.”

Joost Zielstra

# Over leidinggeven, drijfveren en inspiratie

**In Spraakwater staan regelmatig persoonlijke verhalen van inwoners en medewerkers. Jan Zandijk – lid van de Raad van Toezicht van De Vijverhof – wilde graag dat ook Joost Zielstra aan bod zou komen. Zodat lezers onze directeur/ bestuurder wat beter leren kennen. Lees hier het resultaat!**

Joost is in 1965 geboren in Den Haag en woont in Bergen op Zoom. Hij wist op zijn zestiende al wat hij wilde worden: kok of verpleegkundige. Het werd het laatste. Joost volgde de opleiding in het algemeen ziekenhuis in Middelburg en Vlissingen. Na het behalen van zijn A-diploma in Goes voltooide hij zijn opleiding voor B-verpleegkundige (psychiatrie). In zijn eerste acht jaren als zorgverlener stond Joost 'aan het bed'. Zo ontdekte hij wat hij het liefste deed. "Geen afdeling EHBO, chirurgie of operatiekamer: mijn hart lag bij neurologie, interne geneeskunde en mensen die langdurig in het ziekenhuis moeten blijven. Ook het contact met ouderen sprak mij erg aan. Mijn ouders scheelden tweeëntwintig jaar in leeftijd en mijn vader overleed toen ik vijf was. Ik denk dat dit een van de redenen is geweest dat ik in ziekenhuizen vooral geboeid was door het contact en het werken met oudere mensen. Daar kwam ik

tenslotte mensen van mijn vaders leeftijd tegen. Hieruit kwam mijn wens voort om te gaan werken in de ouderenzorg."

## Leidinggeven

Op zijn 25e werd Joost afdelingshoofd in een verpleeghuis in Goes. Hier wilde hij graag laten zien dat zorg verlenen anders kan. "Ik wilde aantonen dat teamwork het enige sleutelwoord is om tot goede zorg te kunnen komen. Ik werd altijd geïnspireerd door ouderen en was geïnteresseerd in de mensen die het werk doen. En dat is nog steeds zo!" Daarna werkte Joost tien jaar lang als manager zorg/locatiemanager in een verzorgingshuis in Domburg. Vervolgens vervulde hij nog zeven jaar dezelfde functie in Tholen, voordat hij in mei 2012 de overstap maakte naar De Vijverhof.

## Grote stap

"Hier kwam ik in een goed opge-

zette organisatie terecht die voor grote veranderingen stond. Er was in De Vijverhof veel bereikt en de ontwikkelingen zaten in een stroomversnelling. Er waren plannen voor een nieuw verpleeghuis en welzijn kreeg meer aandacht. De stap naar deze eindverantwoordelijke functie was groter dan ik had gedacht. Met een kleine staf om me heen was het een flinke uitdaging, maar ik geniet er nog steeds met volle teugen van!"

## Vertrouwen

Joost vindt het belangrijk om mensen te verbinden, ruimte en vertrouwen te geven. "Ik geloof in iedere nieuwe dag, in nieuwe kansen en in mensen. Want samenwerken is een voorwaarde om het verschil te kunnen maken. Mijn drijfveren? Dat blijven iedere dag de inwoners van het dorp De Vijverhof, ook al werk ik al lang niet meer als verpleegkundige. Ik zie elke dag de soms intensieve taken



waar alle medewerkers voor staan. We vormen met elkaar de spil in deze mini-samenleving"

## Blijven leren

Leren doet Joost nog iedere dag. Van gebeurtenissen, situaties en zijn collega's. Zijn visie op zorg heeft zich in de loop van de tijd gevormd. "Het is geen denkmodel. Ik heb geleerd dat dingen vooral ontstaan door te dóen. Tijd is hierin een belangrijk begrip; geef het tijd, neem de tijd en geef vooral ook anderen de tijd. Zij staan centraal. Ik zie De Vijverhof als een soort 'gebruiksvoorwerp' voor mensen in de wijk, waar zij er vooral voor elkaar kunnen zijn. Ik geloof in kleinschalige zorg en omzien naar elkaar, want aandacht maakt de wereld zoveel mooier. Ook zorgen voor zingeving vind ik belangrijk, dat mensen hun eigen dagen kunnen invullen en zoveel mogelijk zelf de regie houden, al heb ik eigenlijk een hekel aan dat woord. Het gaat om het individu, samen met iedereen die bij hem of haar hoort."

## Inspiratie

Joost komt nog steeds tal van mensen tegen die hem inspireren. "Altijd verzamel ik goede voorbeelden en leer ik van mijn eigen fouten en die van anderen. Ook lees ik als inspiratie graag boeken over leiderschap. Bij Nelson Mandela draaide het bijvoorbeeld om drie dingen: vrede, liefde en vriendschap. In de ouderensector draait het erom dat de kwetsbare ouderen vrede moeten zien te krijgen met hun situatie waarin afhankelijkheid, ziekte en verlies van mensen een soms prominente plaats hebben gekregen. Dat lukt alleen door het organiseren van liefde en vriendschap. Dat kan een medewerker in een zorgorganisatie niet alleen; daar zijn familie, burens en andere inwoners voor nodig. Samen kunnen we het leven zo lang mogelijk plezierig houden. Ik ben er trots op dat ik in de ouderenzorg mag werken. Ik zou niet anders willen!"



# Medewerkers in het zonnetje



Tijdens de Dag van de Verpleging, dit jaar op 12 mei, spreken we uit hoe belangrijk het werk van onder andere de verpleegkundigen en verzorgers is. Er zijn weinig branches waar de bevoegenheid en passie zo groot is als in de zorg. Dat geldt zeker voor de mede-

werkers van De Vijverhof. Door middel van een kleine attentie willen wij jaarlijks een blijk van waardering geven. Ieder personeelslid van De Vijverhof ontving deze keer een tegoedbon voor twee heerlijke kippen van 'Kip Ik Heb Je'. De reacties waren positief.

# #ikwaardeerje



*Uitslag medewerkertevredenheidsonderzoek*

# Het is fijn werken bij De Vijverhof 7,5

**De uitslag van het onderzoek naar de medewerkertevredenheid binnen De Vijverhof is bekend. En die is heel positief: de meeste collega's gaan met plezier naar hun werk en het gemiddelde rapportcijfer voor de totale werksituatie is een 7,5.**

In juni werd de vragenlijst verstuurd naar alle 228 medewerkers die bij ons in vaste dienst zijn. 57,8% van hen heeft de vragen beantwoord. We zijn heel blij dat zij dit zo open en eerlijk hebben gedaan.

**De belangrijkste uitkomsten zijn:**

- medewerkers gaan met plezier naar hun werk
- zij vinden voldoening in hun werk
- de sfeer op de afdelingen is goed
- het contact met de collega's is goed
- medewerkers voelen zich veilig op het werk.

De gemaakte opmerkingen rond zaken die aandacht verdienen, nemen we mee in een verbeterplan, dat dit najaar klaar is.

# Thuiszorgvraag neemt toe

**Binnen De Vijverhof zijn drie wijkverpleegkundigen verantwoordelijk voor de zorginzet, de zogenaamde thuiszorg. Niet te verwarren met huishoudelijke zorg. De thuiszorg komt alleen in beeld als er sprake is van behoefte aan persoonlijke/lichamelijke zorg. Sharon van der Schelling, Mariska van der Mede en Kristie Koedoot zijn de drie wijkverpleegkundigen die deze zorginzet van A tot Z indiceren en coördineren. Een hele klus, want de vraag naar thuiszorg neemt de laatste jaren toe.**

De thuiszorg binnen De Vijverhof helpt inwoners die niet meer in staat zijn hun persoonlijke of lichamelijke verzorging volledig zelf uit te voeren. "Uiteraard stimuleren wij wel dat men zo lang mogelijk zelf het initiatief houdt. Wij werken altijd vanuit een zorgplan. Zodra er een zorgvraag komt via de inwoner, de familie of de mantelzorger wordt er gekeken welke hulp noodzakelijk is. We stellen dan de zogenaamde indicatie vanuit de Zorgverzekeringswet en zorgen dat de zorgverlening naar behoren wordt uitgevoerd", legt Sharon uit.

## Werkzaamheden

Op dit moment krijgen ongeveer 130 inwoners zorg van de thuiszorgmedewerkers. Sommigen hebben maar tijdelijk hulp nodig, na bijvoorbeeld een ziekenhuisopname. Anderen daarentegen hebben een structurele zorgvraag. "Het werk is heel divers, zo help je iemand bij het douchen of bij de wondzorg en zo ben je druk met een katheter of met stomazorg. Daarnaast is er natuurlijk ook de verslaglegging."

Waar in het verleden de thuiszorg ook nog wel eens werd ingezet voor de sociale zorg of een gezelligheidspraatje, is er na de aanscherping van de regels in 2015 alleen nog maar tijd voor medisch noodzakelijke hulp. "De zogenaamde theespraatjes moeten nu gebeuren via een vrijwilliger of vanuit de Wet Maatschappelijk Ondersteuning van de gemeente", vervolgt Sharon.

## Toekomst

Naarmate de mens, dus ook de inwoner van De Vijverhof, steeds ouder wordt en langer op zichzelf moet blijven wonen, komen veel mensen tussen wal en schip. "Men is te goed voor opname in een verpleeghuis en net niet meer goed genoeg om alle persoonlijke zorg zelfstandig uit te voeren. Dus dat betekent dat de vraag naar thuiszorg gaat toenemen. We zien nu al meer langdurige en zware zorgvragen. Het geeft ons als wijkverpleegkundigen een erg fijn gevoel dat wij deze mensen kunnen helpen. Geen dag is hetzelfde en wij krijgen er dankbaarheid voor terug."



Het zal je maar gebeuren. Heb je eindelijk je droombaan, sta je te popelen om te beginnen, valt de inwerkperiode tegen en moet je te snel aan de bak. Voor medewerkers in de zorg een crime, omdat juist zij een extra verantwoordelijkheid voelen om hun werk goed, zorgzaam en veilig te doen. Binnen De Vijverhof worden de procedures voor het inwerken aangescherpt. Er komt een borging dat alle nieuwe medewerkers in een bepaalde periode uniform worden ingewerkt.

# Meer aandacht voor nieuwe medewerkers

Tea Schouwink, van de afdeling HRM, is nauw betrokken bij de recent gemaakte richtlijnen voor het inwerkennieuwemedewerkers. "We hebben de laatste maanden veel nieuwe collega's mogen verwelkomen.

In de welbekende wandelgangen vingen we op dat niet iedereen even content was met de manier van inwerken. Niet dat er onwil was bij de ervaren collega's, maar door diverse omstandigheden wordt er soms te snel een aanname gedaan dat een nieuwe medewerker wel klaar is voor een verantwoordelijke dienst. Juist dan komt bij zorgpersoneel het verantwoordelijkheidsgevoel naar boven. Men wil het werk juist zo goed en veilig mogelijk doen. Dan moet je ook heel zeker zijn van je zaak en als je als nieuwe medewerker denkt dat dit nog niet helemaal zo is, voelt dat niet goed. Het gaat schuren en dat willen we niet."

## Evaluatie

In het eerste halfjaar is gesproken met nieuwe medewerkers en daaruit kwamen zowel positieve als opbouwende punten. "Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich prettig voelt en proberen altijd te verbeteren daar waar mogelijk. De input die we kregen is dan ook erg prettig en daar gaan we iets mee doen. De evaluatie is nog in volle gang, maar ik kan in ieder geval zeggen dat we een uniforme checklist gaan maken. Alle punten die daar op staan, moeten zijn behandeld in een inwerkperiode. Verder blijven we regelmatig evalueren met nieuwe collega's zonder leidinggevend. We willen graag weten hoe de introductieperiode is ervaren. Van daaruit gaan we door met het verbeteren van de checklist. De uitvoering van de inwerkperiode ligt bij de leidinggevende. Hoe beter een nieuwe collega wordt ingewerkt, hoe fijner het is voor iedereen. Het is een win-winsituatie", aldus Tea.



## qlant werkt met trots voor De Vijverhof

Bij het lezen van deze Spraakwater, een brochure of de website van De Vijverhof, zult u niet direct de link maken naar de creatieve bedenkers en makers van het geheel. Toch is het bevolgen bureau qlant uit Doetinchem al vele jaren de vaste partner als het gaat om het bedenken van de concepten, het maken en bewaken van de huisstijl en het geven van communicatieadvies. De samenwerking tussen De Vijverhof en qlant werkt inspirerend. No-nonsens en altijd oog voor het menselijk contact. Zelfs op het kantoor in de Achterhoek werd de champagne ontkurkt toen minister-president Mark Rutte vertelde dat hij later de zorg wil zoals die in De Vijverhof gegeven wordt.



# De balans tussen ziel en zakelijkheid



Een diepzinnige kop waar veel over te zeggen is. Joost Zielstra, bestuurder van De Vijverhof, legt uit wat hij ermee bedoelt.

Bij De Vijverhof komen de wensen van inwoners op de eerste plaats. Hier draait alles om mensen. Iedere dag zetten bijna 300 medewerkers – samen met tal van inwoners, hun familieleden, mantelzorgers en burens – zich in om mensen bij te staan en dicht bij mensen te zijn. Dit vormt het hart van al onze activiteiten op het gebied van zorg en welzijn; het DNA van iedere medewerker en de ziel van de organisatie.



#### Warm als het gaat om mensen

De ziel is een warm begrip. Zakelijkheid klinkt koud en meer op afstand; we denken dan aan geld en middelen. Toch is ook zakelijkheid een belangrijke waarde in een organisatie als de onze. Nadenken over waar we het geld aan willen en kunnen besteden, is natuurlijk van belang. Want niet alles kan. In De Vijverhof hebben we de goede lijn te pakken. Het overgrote deel van het budget besteden we aan zorg. Mochten we er meer geld bij krijgen, dan gaat ook dit naar de zorg voor mensen, de ondersteuning van onze medewerkers en het verlagen van de werkdruk. En dat komt weer ten goede aan plezier.

#### Zakelijk als het om geld gaat

Toch is de titel van dit stuk niet voor niets gekozen, want De Vijverhof zoekt hierin wel een balans. Omdat we tot veel in staat zijn, lijkt het weleens

of de bomen tot aan de hemel groeien en er altijd geld genoeg is. Maar dit is zeker niet het geval. Geld in de zorg bestaat voor maar liefst 80% uit personele kosten. Zorg is altijd mensenwerk en de inzet van al deze mensen vraagt altijd aandacht. Een goed roosterbeleid en goede werkroosters zijn hierin onmisbaar. Hoe gaan we bijvoorbeeld om met het vervangen van een zieke collega? Dit proces kost heel veel geld en het is belangrijk dat we hierin zakelijk blijven. Uiteraard zonder hiermee de ziel uit De Vijverhof te halen.

#### Samen de balans vinden

De ziel breng je niet in je eentje in een organisatie, dat doe je met elkaar. Dit geldt ook voor zakelijkheid. Omdat het van belang is om de bedrijfsvoering goed te blijven volgen en invullen. Voor vandaag en voor alle toekomstige inwoners. Hierbij horen vragen als: Wanneer meld ik mij ziek? Hoe ga ik om met materiaal en bestellingen?

De Vijverhof is niet op zoek naar zijn ziel. Maar we willen wel graag zakelijkheid als gespreksonderwerp introduceren. Want zakelijkheid mag gewoon bespreekbaar zijn, zonder dat er direct wordt gedacht aan “dat mag niet meer” of “er wordt bezuinigd”. Het vinden van de juiste balans hierin, doen we samen!

---

**“Zorg is altijd mensenwerk en de inzet van al deze mensen vraagt altijd aandacht.”**

---



*Olaf Exoo en Lenny van der Vlist*

# Werken en leren tegelijk

**Binnen De Vijverhof blijven we onszelf – en onze zorg – graag verbeteren. Dit betekent ook dat medewerkers opleidingen volgen om nieuwe dingen te leren. Zoals Olaf Exoo en Lenny van der Vlist.**

Olaf Exoo is teamleider zorg en volgt sinds maart 2016 de opleiding HBO-Verpleegkunde. "Ik ben opgeleid om voor de zorgverzekeraars indicaties in de wijk te mogen stellen", vertelt hij. "Om dit te mogen blijven doen, hebben de verzekeraars bepaald dat je voor deze functie minimaal verpleegkundige niveau 5 moet zijn. Ik ben verpleegkundige niveau 4. Gelukkig kreeg ik vanuit De Vijverhof de mogelijkheid om deze opleiding te volgen. Zo kan ik mijn werk blijven doen."

#### Van elkaar leren

"De opleiding is ingedeeld in modules, die bestaan uit een paar klassikale lessen en daarnaast flink wat zelfstudie", gaat Olaf verder. "De klassikale lessen vind ik het leukst: je zit met verpleegkundigen in de klas die heel verschillende achtergronden hebben. Hierdoor leer je veel van elkaar. Iemand die al jaren in de psychiatrie of in de meldkamer van de ambulance werkt, kijkt heel anders naar een casus dan iemand uit een verpleeghuis of thuiszorg. Leerzaam en leuk om te ervaren!"

#### Efficiënter werken

"Ik heb al verschillende vooropleidingen gedaan, waardoor ik maar de helft van de modules hoeft te volgen. Eigenlijk vind ik het best jammer dat ik voor de leukste vakken vrijstelling heb gekregen. De minder leuke modules bevatten veel droge stof, vaak in technisch Engels en dat leest niet lekker weg. Vakinhoudelijk steek ik er zeker wat van op, bijvoorbeeld als het gaat om bepaalde ziektebeelden. Daarnaast heb ik heel veel geleerd tijdens mijn stage op de afdeling neurologie in het IJsselland Ziekenhuis. Die kennis komt zeker van pas in De Vijverhof!"

#### Geriatric-verpleegkundige

Lenny van der Vlist, eveneens teamleider zorg, startte in september 2016 met de opleiding tot geriatric-verpleegkundige. Ze vertelt: "Ik was op zoek naar een opleiding gericht op de psychiatrie en op internet kwam ik deze tegen. Hierin komt de psychiatrische problematiek aan de orde, samen met nog veel meer mooie onderwerpen. Zoals de gevolgen van veroudering voor individuen, ziekten en aandoeningen bij oudere mensen en de atypische presentatie daarvan bij ouderen."

#### Heel leerzaam

Lenny: "De opleiding is prachtig en heel leerzaam, ik zou 'm dan ook zeker aanraden en adviseren aan zorginstellingen. Want de cliënt van nu is niet dezelfde als die van vijf jaar geleden. Cliënten blijven langer thuis wonen. Dus wanneer iemand nu naar het verpleeghuis komt, is er vaak sprake van multiproblematiek; een grotere verwevenheid op medisch, biologisch, psychisch en sociaal gebied. Daarnaast heeft iedere oudere een eigen levensgeschiedenis die bepalend is voor de mate van kwetsbaarheid en de manier waarop iemand zijn leven wil leven. Daar moet je op kunnen inspelen."

**“De opleiding is prachtig en heel leerzaam”**

#### Steun van collega's

"Ik heb net te horen gekregen dat ik ben geslaagd. Dat heb ik niet alleen aan mezelf te danken. Ik wil dan ook graag van de gelegenheid gebruik maken om mijn collega's te bedanken. Ik heb veel tegen hen aan mogen praten en ze hebben veel geduld met me gehad. Ze stonden altijd open voor de mooie en nieuwe dingen die ik heb geleerd en gaven eerlijke feedback. Ook Ineke Palmans wil ik graag bedanken voor haar begeleiding, support en steun in het afgelopen jaar. Ik ben blij dat ik deze opleiding heb mogen volgen!"



# Ritske Koopstra werkt 44 jaar bij De Vijverhof

**Waar maak je dat tegenwoordig nog mee, een medewerker die ruim veertig jaar bij dezelfde werkgever blijft werken? En dan ook nog naar ieders tevredenheid. Onze keukenspecialist Ritske Koopstra maakte de ruim vier decennia vol. Met overgave vertelt hij over zijn jaren binnen onze organisatie.**

#### Het begin

In november 1973 maakte Ritske de stap naar De Vijverhof, hij werkte eerder als brood- en banketbakker en als kelner/kok in een restaurant. "Ik kwam hier echt in een heel andere wereld binnen, ik was het ziekenhuiswezen en de restaurants gewend. In die periode woonden in De Vijverhof nog stellen waarvan de vrouw werd verzorgd en de man gewoon naar het werk ging. We kookten ieder dag vers, hadden een grote kruidentuin en het vlees verwerkten wij in onze eigen keuken. Het kwam in grote stukken binnen. We bakten in die tijd dagelijks ook koekjes, voor het weekend zelfs grote. Rond de feestdagen maakten we zelf speculaas en vruchtenbrood. De aantallen waren toen nog niet zo groot hoor. Gedurende tien jaren heb ik ook nog scholing gevolgd binnen De Vijverhof en ben lang-

zaam mee gegroeid", kijkt Ritske terug.

#### Stapje terug

Na een hele tijd als hoofd keuken te hebben gewerkt deed Ritske rond de eeuwwisseling een stapje terug. "Vincent nam het stokje over en ik ben meer naar de achtergrond gegaan. Ik heb de keuken echt zien uitgroeien. We maken tegenwoordig ruim 350 maaltijden. Niet alleen voor onze inwoners maar ook voor Tafeltje-Dekje en instellingen in de omgeving. In het nieuwe gebouw is het goed werken, alle faciliteiten zijn aanwezig. Maar je kunt nog zoveel ruimte en apparatuur hebben, het gaat om de intentie. Met onze hele keukenbrigade proberen wij echt het 'De Vijverhof-gevoel' uit te stralen. We leggen dagelijks liefde en passie in ons vak."

Na 44 werkzame jaren gaat Ristke genieten van zijn welverdiende pensioen. "Ik ga echter niet weg voor ik iedereen heb bedankt met wie ik heel plezierig heb gewerkt en voor wie ik al die jaren heb mogen koken. Het was een genot om te doen, de jaren zijn werkelijk voorbij gevlogen. Bedankt allemaal!"

Uiteraard bedanken wij Ritske voor zijn bevologenheid en goede werk in al die jaren. Het ga je goed!

## Mevrouw Buitendijk:

### “Ik red me prima in mijn eentje, ondanks mijn handicap”

In het gezellige appartement van mevrouw Buitendijk staan diverse mooi beplakte flessen op de werktafel. Met daarnaast fraaie kunstwerkjes van gehalveerde wasknijpers. “Daar ben ik net mee begonnen, hartstikke leuk!”

Het enthousiasme spat ervan af. En dat terwijl ze al het gedetailleerde knip- en plakwerk met maar één hand kan doen; de andere kan ze niet meer bewegen. “Maar dat houdt me niet tegen hoor”, lacht ze monter. “Ik verzin wel slimme trucjes waarmee ik het toch voor elkaar krijg.” Een heel positieve instelling, van iemand wier leven toch niet helemaal over rozen ging.

#### Samen in De Vijverhof

Vroeger woonde mevrouw Buitendijk met haar man en twee dochters aan de Kralingseweg. “Ik was huisvrouw, mijn man fietsenmaker. De remmen van de kinderen werden elke dag nagekeken”, vertelt ze lachend. Dan iets serieuzer: “Toen ik jaren geleden een hersenbloeding kreeg en in een rolstoel terecht kwam, kon mijn man zich thuis niet alleen redden – hij had een beenprothese. Gelukkig kon hij terecht in De Vijverhof. En toen ik weg mocht uit het revalidatiecentrum, konden we samen in dit appartement komen wonen. Dat was heel fijn!”

#### Hersengymnastiek

“We zijn maar liefst 67 jaar getrouwd geweest. Helaas ging zijn gezondheid steeds verder achteruit en is hij twee jaar geleden overleden. Twee dagen na zijn dood heb ik me aangemeld voor de activiteiten



beneden. Knutselen, kaarten maken, breien... dat gaf een mooie afleiding. En ik vind het nog steeds hartstikke leuk! Ik doe het zeker drie ochtenden per week, soms 's middags ook. Op andere dagen ga ik zingen, spelletjes doen of naar de bingo. Erg gezellig! In groepjes doen we ook aan hersengymnastiek, dat is alleen maar lachen! Ik vermaak me hier prima.”

#### Poffertjes

“Gelukkig wonen de kinderen hier in de buurt, zij komen iedere dag. Inmiddels weten ze wel dat ze pas

ná het knutselen moeten komen. Eerder kreeg ik nog wel eens het verwijt ‘Moeder heeft geen tijd’.

In De Vijverhof heb ik een mooi plekje, nog lekker zelfstandig. Deze maand word ik 91, maar daar merk ik niks van. Ik doe eigenlijk alles zelf. Alleen 's nachts heb ik hulp nodig en ik kook natuurlijk niet meer. Maar ik eet met veel plezier hier beneden! En als ze eens een keertje iets op het menu hebben staan wat ik niet zo graag eet, ga ik lekker poffertjes eten in de Brasserie. Prima toch?”



# Mevrouw Lingmont-Klap *geniet* op grote hoogte

Ondanks haar 105-jarige leeftijd geniet onze inwonster mevrouw Lingmont-Klap iedere dag. Zij woont vanaf april 2016 in De Vijverhof en neemt regelmatig deel aan activiteiten. Zodra er muziek klinkt, gaan haar voetjes van de vloer en danst zij met andere inwoners of met de medewerkers welzijn. In het kader van 'Wens zoekt Talent' kreeg mevrouw de vraag wat ze nog graag te wensen had. Daar kwam een heel stoer antwoord op: "Vliegen boven Rotterdam", waar ze de bommen heeft zien vallen in de oorlog.

En hoewel zij nog nooit een stap in een vliegtuig had gezet, klonk haar wens vastberaden. De medewerkers Lia Jongeneel en Joyce Goedhart hebben deze wens ter harte genomen en zijn wat lijnen uit gaan zetten. Maar een vliegtuig huren bleek toch wel kostbaar te zijn. Gelukkig wisten de twee veel bijdragen van onze inwoners binnen te halen en zodoende kon haar wens ten uitvoer worden gebracht.

## De grote dag

Mevrouw Lingmont-Klap zat op 27 juni kant-en-klaar in de brasserie. En daar zat ze niet alleen, het was een drukte van belang. Met een heuse Bentley werd de durfal naar het vliegveld Rotterdam The Hague Airport gereden, alwaar Christien Howee haar opwachtte. Uiteraard waren ook de nodige media aanwezig en snorden de camera's er lustig op los. Lia en Joyce hielpen mevrouw in het vliegtuig, het opstijgen kon beginnen.

## Genieten

Enkele ogenblikken later werd er al genoten van het uitzicht boven Rotterdam, diverse punten werden herkend. Er was ook best veel veranderd, maar het stukje boven 'haar' Kralingen riep direct weer goede herinneringen op. Er werd volop genoten.

Na afloop kreeg het gezelschap een lunch aangeboden door het vliegveld, met de toezegging dat mevrouw Lingmont-Klap op haar 106e verjaardag weer welkom is in het restaurant. De aftermovie is onder grote belangstelling vertoond in de Plaza van onze Vijverhof.



Er was ook best veel veranderd, maar het stukje boven 'haar' Kralingen riep direct weer goede herinneringen op.



# De wens van Dirk Spruit

De 84-jarige Dirk Spruit had tijdens een gesprek in De Vijverhof laten vallen dat hij nog een keer zijn oude werkgever Waco Beton wilde bezoeken. Dat was niet tegen dovemansoren gezegd. Het verzoek om een keer langs te komen werd door het bedrijf enthousiast ontvangen. Zo toog Dirk samen met zijn zoon Dick en schoonzoons Willem en Jaap op pad. Na ontvangst met koffie en gebak, volgde er een rondleiding. Dirk trof zelfs nog oud-collega's en keek zijn ogen uit, wat was er veel veranderd. Na een lunch en de overdracht van een leuk aandenken, keerde het gezelschap huiswaarts. Dirk vond het geweldig.



## De Cliëntenraad doet mee

**Bij De Vijverhof vinden we het belangrijk om te weten wat cliënten van ons vinden. Vooral omdat we de zorg zo goed mogelijk willen afstemmen op hun vraag. Daarom hebben wij sinds 1996 een Cliëntenraad.**

De Cliëntenraad van De Vijverhof functioneert als vorm van medezeggenschap en bestaat uit een groep enthousiaste vrijwilligers: inwoners, huurders en familie. De leden behartigen de algemene belangen van de cliënten en de medezeggenschap is wettelijk geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

### Regelmatig overleg

De Cliëntenraad overlegt regelmatig met de directie over de dagelijkse gang van zaken. Ook bespreken zij het beleid, de begroting en de ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg, specifiek gericht op het verzorgingshuis. Heeft u vragen of opmerkingen over De Vijverhof, of wilt u graag een persoonlijk gesprek met iemand van de Cliëntenraad? Dan kunt u een afspraak maken met de receptioniste.

Op dit moment bestaat de Cliëntenraad uit: mevr. J.H. van Putten (voorzitter), mevr. A. Groothuis-Propert, mevr. W.E. Klevering, mevr. L.M. Krab, mevr. C. Lagerwaard-Kok en mevr. J.B. Reijngoud. Normaal gesproken bestaat de Cliëntenraad uit zeven leden. We zijn druk op zoek naar een zevende lid.

Dit zijn ze, de nieuwe leden van de OR: Bert, Daniel, Annelies, Tonny, Tirza, Linda, Lisette en Kristie.



## Maak kennis met de nieuwe Ondernemingsraad

**In mei 2017 hebben zich maar liefst acht mensen beschikbaar gesteld voor de nieuwe Ondernemingsraad (OR). Een prachtig aantal! Het grote verschil met de vorige OR is dat de leden vooral de zorg sterk vertegenwoordigen, net als de huishoudelijke tak. Dit is een goed signaal. We weten dan ook zeker dat de nieuwe OR De Vijverhof opnieuw sterker kan maken en vooruit kan stuwten.**

Een nieuwe raad betekent altijd een nieuw begin. Van de oude OR is Bert Kerpel de enige die doorgaat; hij zorgt voor continuïteit. Niemand van de nieuwe leden heeft ervaring met dit speciale werk. Het is dus belangrijk dat zij goed worden ingewerkt en opgeleid. Daarom gingen zij begin september op OR-training. Hier werden de nieuwe leden wegwijs gemaakt in de Wet der Ondernemingsraden – een OR is immers bij wet geregeld.

### Advies en instemming

Een Ondernemingsraad is er namens en voor de medewerkers. De OR behartigt hun belangen, zonder het belang van de organisatie uit het oog te verliezen. De directeur/bestuurder heeft de plicht de OR-leden te in-

formeren over tal van onderwerpen en moet hen om advies vragen. Ook is voor veel onderwerpen instemming van de OR noodzakelijk. Dit klinkt gewichtig, en dat is het natuurlijk ook wel. Want zaken die medewerkers direct raken, kunnen niet zonder de inspraak van de OR worden ingevoerd. Denk aan werkroosters, werktijden, dienstkleeding en werkoverleg. Maar ook grote investeringen, inwerkprogramma's, werving en selectie zijn voorbeelden van onderwerpen waarover de OR meebeslist.

### Duidelijk beeld

Als je hier nog niet eerder mee te maken hebt gehad, dan vraagt dit zeker in het begin tijd en energie. Maar het is ook leuk! Als OR-lid verruim je je blikveld en je krijgt een duidelijk beeld van alles wat in de organisatie speelt. Ook krijg je veel informatie waar je van leert en – niet onbelangrijk – je kan meepraten over De Vijverhof. Bovendien draai je mee in een nieuw team, iets wat weer nieuwe dingen gaat opleveren. Kortom: als OR-lid vervul je een mooie taak.

We wensen de nieuwe OR heel veel succes!



# Samen werken aan het dorpsgevoel van vroeger

**Hoe zorgen we ervoor dat we ons motto 'Een dorp in een stad' zoveel mogelijk waarmaken? Tijdens Dorpsessies praten we hierover met alle medewerkers. Teamleiders John Medema en Susan Honkoop vertellen er meer over.**

In de vorige editie van Spraakwater schreven we dat John Medema een dorpsfilm heeft gemaakt. "Deze film laat zien hoe het er vroeger in de dorpen aan toe ging", legt John Medema uit. "In de film brengen we de waarden van de toenmalige dorpen in beeld. Dat dorpsgevoel, waarbij mensen naar elkaar omkijken, is ook in De Vijverhof ons uitgangspunt. De film vormt dan ook een mooie basis voor onze Dorpsessies; een ontmoetingsmoment om met medewerkers te bespreken hoe we dit dorpsgevoel nog beter vorm kunnen geven."

## Dorpsessies

Susan Honkoop: "Bij de Dorpsessies brengen we medewerkers uit verschillende disciplines bij elkaar. In groepjes van vijftien bekijken we eerst de film. Naar aanleiding hiervan bespreken we de situatie nu. Passen deze beelden bij De Vijverhof? Waar staan we met elkaar? Wat hebben we bereikt? Wat is niet gelukt? En – niet onbelangrijk – hoe ziet de toekomst eruit? Het doel van de sessies is het gelijkzetten van de klokken, het delen van verhalen en kijken wat verbetering nodig heeft. Daarnaast is het belangrijk om te weten wat medewerkers nodig hebben om deze visie en cultuur te kunnen uitdragen."

## Mooie interactie

"We organiseren in totaal 24 sessies en deze zijn tot nu toe zeer waardevol", vult John Medema aan. "Iedere

sessie is anders en er ontstaat vaak mooie interactie. We sporen collega's aan om vooral ideeën te spuien. En we zijn blij met alle reacties die we krijgen, zowel positieve als negatieve!" Susan Honkoop geeft als voorbeeld: "Medewerkers zorg gaven aan allemaal graag hun talenten te willen inzetten voor de inwoners, maar hiervoor geen tijd te hebben. De werkdruk is voor hun gevoel te hoog. De teamleider zorg reageerde gelijk: 'Jullie vragen mij wel om je uit te plannen om zorgplannen te maken, maar dit vragen jullie niet als het gaat om het inzetten van je talent? Waarom gaan we niet eens kijken of dat ook lukt in de praktijk.' Een voorbeeld dat open communicatie veel kan opleveren!"

## Vijverhof-app

Een ander resultaat van de sessies is de speciale app met alle informatie over werken bij De Vijverhof. John Medema legt uit: "Van een plattegrond van alle gebouwen tot informatie over salarissen, horeca, inkoop en techniek. Inclusief de aanspreekpunten en hun contactgegevens. Deze app komt als 't goed is dit najaar beschikbaar voor alle medewerkers. Zo maken we het elkaar alweer een stukje makkelijker."

De laatste Dorpsessie zal eind november plaatsvinden. Dan gaan we alle verslagen bundelen en bekijken wat we nog meer met de opmerkingen en ideeën kunnen doen. Wordt vervolgd!

**“We organiseren in totaal 24 sessies en deze zijn tot nu toe zeer waardevol”**



# Managen van verwachtingen

**Wat is de betekenis van verwachten? Een verwachting is het denken en hopen dat het zal gebeuren. Een verwachting kan realistisch zijn, maar hoeft niet. Als een verwachting niet uitkomt kan er sprake zijn van acceptatie, maar ook van teleurstelling, verwarring, onzekerheid en angst.**

Dit is iets wat we als team Vijverhof moeten managen. Besturen, beheren, voor elkaar krijgen met elkaar. Medewerkers naar hun leidinggevende, naar inwoners en hun familieleden en hun naaste collega's. Alsook inwoners naar de medewerkers en hun familie. En als laatste de familie naar hun familielid en onze medewerkers

Dit opschrijven is al ingewikkeld en je moet een paar keer lezen voordat je het begrijpt. Laat staan dat je elkaars verwachtingen gelijk begrijpt en dat alles gaat zoals wij het verwachten. Wie en wat je ook bent in De Vijverhof.

Als een inwoner bij ons komt wonen zijn er al veel gesprekken geweest met meerdere disciplines binnen De Vijverhof. Je krijgt veel informatie en daaruit ontstaan al verwachtingen naar elkaar. We denken en hopen dat die gaan uitkomen. Het kan zijn dat het beter is dan je gehoopt had, of het beantwoordt aan je verwachtingen. Maar het kan ook zijn dat de verwachtingen niet uitkomen, zowel voor de inwoner, familie als de medewerker.

---

## **Voorbeeld:**

Een zoon komt de etage op lopen en ziet zijn moeder in een jurk rondlopen waar vlekken op zitten. Zijn eerste reactie is: 'Waarom heeft de zorg haar geen schone jurk aangedaan?' Moeder had vroeger nooit een jurk aan met vlekken. De verwachting die de zoon heeft, is dat daarop gelet wordt. Hij spreekt de zorg hier op aan, gaat toch wel geïrriteerd naar huis en zegt tegen zijn vrouw "Valt mij toch tegen hoor, die verzorging in De Vijverhof. Niet wat ik had verwacht."



De verzorgster loopt naar haar collega en vertelt het verhaal over de boze zoon. De desbetreffende mevrouw wilde die ochtend niks anders aan dan die jurk. Wat ze ook deed. Ze vertelde haar collega dat ze niet had verwacht dat de zoon zo zou reageren.

### Voorbeeld:

Een inwoner heeft op de alarmknop gedrukt en wil naar het toilet. Het duurt even tot de verzorgende komt. De inwoner is heel boos dat het zo lang duurt en wil een klacht indienen. Hij vertelt dit aan zijn zoon, die dit niet had verwacht van de zorg in De Vijverhof. De zoon gaat naar de verzorgende en wil een klachtenformulier van haar hebben.

De verzorgende vertelt aan de zoon dat het de zoveelste keer was, binnen een uur, dat er op de alarmknop was gedrukt en dat zij niet gelijk weg kon bij een andere inwoner die was gevallen. Zoon had niet verwacht van zijn vader dat hij zoveel alarmeerde, en begreep de onmacht van de verzorgende. Hij gaf het klachtenformulier oningevuld terug.

### Voorbeeld:

In de Leeuwerik woont een huurder die thuiszorg krijgt. Graag wil zij om 8.00 uur geholpen worden, omdat zij vroeg op is en graag ook vroeg boodschappen gaat doen. Regelmatig komt het voor dat de medewerker niet op tijd is. Hier wil zij een gesprek over, en als dit niet verandert wil ze graag een gesprek met de directeur. In het gesprek wordt haar verteld dat we inmiddels ruim 150 mensen hebben die we dagelijks zorg verlenen.

Een groot deel van hen wil ook vroeg worden geholpen en regelmatig zitten er bijzondere afspraken bij van verjaardagen kinderen, bezoek arts in een ziekenhuis of gewoon op tijd naar de kapper. De verwachting altijd vroeg geholpen te worden, altijd op dezelfde tijd, komt hierdoor niet uit.

Zo zijn er nog heel veel voorbeelden te noemen over de verwachtingen die wij naar elkaar hebben en waar een verwachting altijd twee kanten heeft.

Wij willen dit in ons dorp De Vijverhof met elkaar

kunnen bespreken en oplossen. Dit is wel een culturomslag in het denken en doen met elkaar. Niemand is hier anders in, wie je ook bent en wat je ook denkt. We moeten het met elkaar doen. Het gaat om het levensgeluk van onze inwoners maar ook van onze medewerkers. Zolang er met elkaar op een eerlijke manier gesproken wordt over wat wij wel kunnen doen en wat niet, zullen er minder verwachtingen zijn die niet realistisch zijn.

### Dit is een culturomslag, behoud vooral het goede

Een titel met een diepere betekenis. Wat bedoelen we ermee? In De Vijverhof zijn we scheutig met de woorden 'we zijn een dorp in een stad en iedereen staat voor elkaar klaar.' Mooie woorden, maar is dat zo en kan dat altijd? Ja, dat is zo. Maar er zijn grenzen aan wat medewerkers kunnen doen. Medewerkers in de thuiszorg mogen en kunnen alleen maar hun werk doen op basis van een indicatie. Is die niet aanwezig, dan betekent dit dat het werk wat de medewerker doet onbetaalbaar werk is. Dat systeem heeft De Vijverhof niet bedacht, maar is de manier waarop thuiszorg in Nederland is geregeld.

Een mooi voorbeeld hadden we laatst met een huurder die belde dat hij zich buitengesloten had. Gelukkig had hij zijn mobiele telefoon bij zich, waardoor hij de thuiszorg kon bellen. De medewerker kon hem uiteindelijk helpen, zodat hij zijn appartement weer in kon. De tijd tussen het telefoontje en de hulp was in totaal 25 minuten. Iedereen zal denken dat dit een logische service is van De Vijverhof en dat vinden wij ook. Alleen is dit een service die niet vergoed wordt en als we dan alle wensen optellen, zijn dit er een heleboel. Even iemand halen en brengen, een boodschapje, een telefoontje... het zijn de belangrijke dingen die er toe doen en eigenlijk allemaal behoren tot de categorie 'kleine moeite'. Eigenlijk vinden wij dit ook, alleen de vele kleine moeiten bij elkaar vormen een dusdanige berg die, hoe vervelend ook, onbetaalbaar is.

Het makkelijkste is om te zeggen: 'hier stoppen we per direct mee'. Dat vinden we echt een brug te ver en onze oproep is om met elkaar de dialoog aan te gaan over hoe we dit met elkaar kunnen oppakken.



“Wij willen dit in ons dorp De Vijverhof met elkaar kunnen bespreken en oplossen. Dit is wel een culturomslag in het denken en doen met elkaar.”

### Tot slot

De Vijverhof heeft de laatste jaren drie pijlers geformuleerd waar het bestaansrecht op is gebaseerd:

- Wij verzorgen
- Wij verhuren
- Wij brengen mensen bij elkaar

Deze pijlers blijven natuurlijk van kracht, ook de komende jaren. We hebben echter ook nieuwe pijlers en die richten zich op de werkelijke doelstelling van De Vijverhof, te weten: de zorg voor mensen, met als uiteindelijke doel het bijdragen aan levensgeluk en aan de waarden in het leven. Hierbij zien we wel dat dit vooral te maken heeft met wie wij zijn, hoe wij de verwachtingen met elkaar bespreken en daarmee de relatie aangaan met de inwoners en iedereen daaromheen.

We doen dit met elkaar, de nieuwe pijlers hebben andere woorden. Van wonen, zorg en welzijn groeien we tot de personen die dit doen, hiermee te maken hebben en dit nodig hebben. We hebben dit verwoord in drie kleine zinnen, met veel betekenis:

**Je hoort erbij  
Je draagt bij  
En dat ondersteunen wij**

# Warm thuis voor terminaal zieken

**Een huiselijke plek waar mensen die nog maar kort te leven hebben, worden vertroeteld door lieve vrijwilligers. Dat is hospice IJsselOever, dat later dit jaar zeer waarschijnlijk een plek krijgt binnen De Vijverhof.**

Aad de Jong, voormalig huisarts in Capelle aan den IJssel, is één van de vrijwilligers die zich hard maakt voor de realisatie van dit hospice. Hij vertelt: "Als bestuurslid van IJsselThuis – het hospice in Nieuwerkerk aan den IJssel – weet ik hoe belangrijk het is om de laatste weken van je leven zo plezierig mogelijk door te brengen. We merkten dat er steeds meer aanmeldingen uit de regio Capelle en Krimpen kwamen. Daarom hebben we besloten uit te zoeken of we hier in de buurt ook een low-care hospice konden oprichten; met voldoende opgeleide vrijwilligers en ondersteund door een kleine betaalde staf en bij voorkeur de eigen huisarts en wijkverpleegkundige. Een plek waar iedereen, ongeacht achtergrond of overtuiging, in alle rust zijn leven waardevol kan afsluiten."

## Geld en vrijwilligers

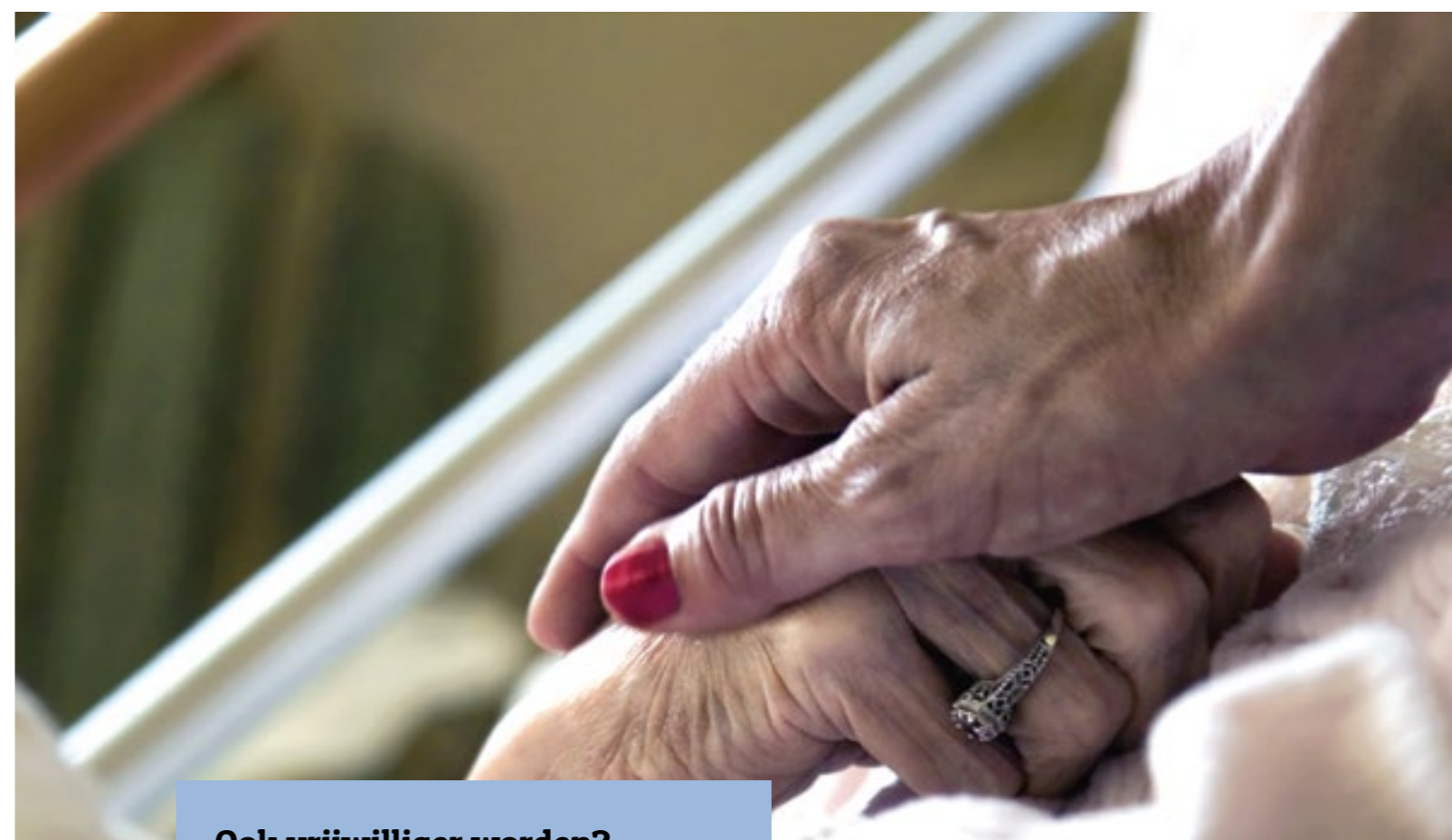
De realisatie hiervan heeft heel wat voeten in de aarde. Zo moet er een goede locatie beschikbaar zijn, maar vooral geld en vrijwilligers. Aad de Jong: "De eerste twee jaar moeten we alles zelf bekostigen. Daarna krijgen we pas subsidie van de overheid. Gelukkig zijn we, dankzij de inzet van Vrienden van IJsselOever en mooie donaties, al een mooi eindje op weg. Daar zijn we ontzettend blij mee! Net als met het voorstel van Joost Zielstra van De Vijverhof: hij opperde het idee om het hospice hier in de Roodborst te vestigen. Een prachtige locatie met vier patiëntenkamers, een huiskamer en een ruimte voor de staf. Het is jammer dat er geen tuin bij zit, maar verder voldoen de appartementen aan al onze wensen!"

## Volledig vertroetelen

Om de toekomstige patiënten van het hospice alle nodige liefde en aandacht te geven, zijn ongeveer zestig vrijwilligers nodig. "We zitten nu ongeveer op de helft", geeft Aad de Jong aan. "Zij doen echt alles om het de patiënten zo comfortabel mogelijk te maken. Van het verschonen van bedden tot voorlezen, het geven van een massage en het regelen van lekkere hapjes. Zij zijn echt goud waard! Samen willen we ervoor zorgen dat de patiënten hun laatste weken rustig en op een fijne plek kunnen doorbrengen. We willen hen volledig vertroetelen zolang het nog kan."

## Spannende periode

"Als het allemaal gaat zoals we hopen, kan het hospice binnen De Vijverhof dit najaar operationeel zijn", vervolgt Aad de Jong. "Het is nu spannend of we genoeg geld en vrijwilligers binnenhalen om echt van start te kunnen. Gelukkig kunnen we wat betreft de organisatie maximaal gebruik maken van de kennis en ervaring van iedereen bij het hospice IJsselThuis, dat al tien jaar succesvol draait. Ook werken we intensief samen met de organisatie Vrijwilligers Terminale Zorg (VTZ), die in Capelle en Krimpen terminale zorg thuis levert. Iedereen helpt waar nodig – en dat is fantastisch om te ervaren!"



## Ook vrijwilliger worden?

Wilt u ernstig zieke mensen begeleiden en verzorgen in de laatste fase van hun leven? En bent u minimaal één dagdeel in de week beschikbaar? Of wilt u op een andere manier bijdragen aan het hospice, bijvoorbeeld door te klussen of de boekhouding te verzorgen? Meld u dan aan bij Els Imthorn via 0180 - 39 13 00 of [eimthorn@ijsselthuis.nl](mailto:eimthorn@ijsselthuis.nl).



## 'Aan Tafel' Onze nieuwe service

Al jaren is 'Eetsalon De Vijverhof' een begrip in De Vijverhof. Iedere woensdagavond is er een grote groep gasten die gebruik maakt van onze maaltijd in de Plaza. 'Eetsalon' kenmerkt zich door mensen met elkaar te verbinden en ontmoetingen te bewerkstelligen. Onze gasten kunnen hier gewoon naar toe komen en aanschuiven bij een andere tafelgast om gezamenlijk een maaltijd te nuttigen. Echter, het was nooit mogelijk om een echte tafel te reserveren. Met 'Aan Tafel' kan dat wel. Via de receptie van De Vijverhof kan een tafel worden vastgelegd.

### Het ontstaan

De medewerkers van de keuken, afdeling welzijn en de huishoudelijke dienst zijn zich bewust dat veel van onze inwoners niet meer hun weg kunnen vinden bij de diverse horecagelegenheden die Capelle aan den IJssel rijk is. "Onze 'clientèle' bestaat uit gasten die onze, voor hun zo veilige, omgeving ambiëren", aldus Vincent Wijers. "De belangrijkste redenen waarom ze wel bij ons komen eten maar niet bij andere restaurants, zijn de reistijd, het niet hebben van vervoer op maat, een vertrouwde omgeving willen ervaren, zich aan diëten moeten houden en snel naar huis kunnen indien dat nodig mocht blijken. De Vijverhof wil inwoners graag de kans geven om met hun gezin, kennissen,

geliefden of vrienden 'uit eten' te gaan binnen onze eigen muren. Dat kan dus bij 'Aan Tafel'. Er wordt deze avond een menu voorgeschoteld van een sublieme kwaliteit, waar menige horecazaak een puntje aan kan zuigen. De reacties zijn positief", vervolgt Vincent.

### De eerste keer

De Plaza stroomde vol en de gedekte tafels stonden klaar. Gasten werden begeleid naar hun tafel en het verliep zoals je mag verwachten in een restaurant, gezelligheid ten top. "De blijde gezichten van onze gasten waren een genot om naar te kijken. Een heel aangename sfeer gecombineerd met een gemotiveerde inzet van de koks en het bedienend personeel. Ook de vrijwilligers mogen we zeker niet vergeten."

Door het succes waren deze avonden snel vol geboekt, we hebben daarom besloten te gaan uitbreiden. Vanaf september herbergen altijd de 2e en 4e vrijdag van de maand een gezellige en smaakvolle 'Aan Tafel'. Vincent en zijn team hopen u snel een keer te mogen ontmoeten in het gezellige 'Aan Tafel'-restaurant'.

## Veiligheid creëer je samen

De veiligheid van onze inwoners is een groot goed. Vandaar dat er sinds dit jaar intercoms met camera-beeld bij de ingangen zijn geplaatst. Zo kan een ieder zien wie er voor de deur staat. "Het is dan wel van belang dat de deur altijd netjes dicht zit. We moeten met ons allen voorkomen dat een kwaadwillende makkelijk het gebouw in kan. Gelukkig hebben wij weinig last van criminaliteit, maar de ketting is net zo sterk als de zwakste schakel", legt Rémon Olsman uit.

Mocht er toch iets gestolen of vernield worden, laat het ons dan weten en doe altijd aangifte bij de politie. Samen werken wij aan veiligheid.

8,1

## Onderzoek Zorgkaart Nederland Cliënten geven De Vijverhof een 8,1

**De waardering van cliënten voor De Vijverhof is gestegen. Dit blijkt uit onderzoek van Zorgkaart Nederland. Twee jaar geleden gaven cliënten ons het rapportcijfer 8. Nu is dat een 8,1. En daar zijn we best een beetje trots op!**

Onderzoekers van een onafhankelijk onderzoeksbureau hebben 46 intramurale inwoners van De Vijverhof geïnterviewd. Daarnaast hebben 30 thuiszorgcliënten (of hun contactpersonen) meegedaan aan

## Drie vaste parkeerplekken voor De Vijverhof



De parkeerdruk rondom De Vijverhof is groot, zeker nadat het parkeerterrein van het winkelcentrum deels is afgesloten. Op sommige momenten zorgt de toegenomen parkeerdruk voor overlast, bijvoorbeeld als veel bezoekers en leveranciers een plek innemen en auto's her en der ongelukkig worden gestald. Deze overlast kan leiden tot ongewenste en onveilige situaties, zeker voor hulpdiensten. Om de veiligheid te borgen, worden foutparkeerders aangesproken en worden er voor de hoofdingang drie parkeerplaatsen gecreëerd. Zo mag een parkeerplaats alleen gebruikt worden voor het in- en uitstappen door inwoners, is er altijd een vrije plek voor een arts en één voor overige hulpdiensten zoals brandweer, ambulance of politie. Bezoekers worden dus verzocht aan de achterzijde te parkeren.

een telefonische enquête.

Van al deze cliënten beveelt gemiddeld 96% ons aan. Ook onze medewerkers doen het goed: zij krijgen het rapportcijfer 8,3. Een mooie opsteker!

### Beoordeel ons ook!

Vanaf nu wordt dit cliëntenonderzoek ieder jaar gehouden. Wilt u ook – anoniem – uw ervaringen met De Vijverhof delen? Dan kunt u ons beoordelen op de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

# #spraak- water

Heeft u een positieve boodschap, wens of talent? Laat deze hier achter voor de volgende lezer! Samen streven we naar zoveel mogelijk plezier.

GITAAR SPELEN?  
SAMEN MAKEN WE HET LEUKER!

WENS  
ZOEKT  
TALENT

[WWW.WENSZOEKTTALENT.NL](http://WWW.WENSZOEKTTALENT.NL)

# Volgende keer o.a.

Rond  
januari  
2018

*ervaringen*  
**multi-sensor**

*De Vijverhof-*  
*app*

**Terug naar**  
*het verleden*

**Opleidingen**

*nieuwe*  
*website*

 @hsbdevijverhof

 /vijverhof