

18

Zuidwester
Organisatie voor zorg en dienstverlening

Spraakmaker



Spraakmaker is een uitgave
van Zuidwester
Jaargang 5 nummer 18
april 2007

Luc Kenter
Verzuim in eigen regie
Match4Care nieuwe stijl

Colofon

Stichting Zuidwester biedt ondersteuning aan ruim 1000 mensen met een handicap in Zuid-Holland, Zeeland en West-Brabant.

Dit zijn voornamelijk mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke handicap.

Het blad Spraakmaker verschijnt vier keer per jaar en wordt verstuurd naar ouders/verwanten, medewerkers, vrijwilligers, externe relaties en belangstellenden.

Redactie

Joost van den Berg, Communicatie en PR

Cobie Deuze, regio Noord en West-Brabant

Alan Fish, regio Midden

Annemarie Hirth, regio Zuid

Madeleine van der Tholen, regio Noord

Elly Melles, regio Noord

Caroline Nevens, Communicatie en PR

Cor van Nieuwaal, sector EAD

Joop van Son, projecten

Annette van der Wulp, Communicatie en PR

Eindredactie

Afdeling Communicatie en PR

Vormgeving, illustraties en opmaak

Joost van den Berg, afdeling Communicatie en PR

Teksten

Afdeling Communicatie en PR

Kees van Rixoord

Fotografie

Joost van den Berg

Drukwerk

De Bondt Grafimedia Communicatie bv,

Barendrecht

Oplage

4300 exemplaren

Redactieadres

Stichting Zuidwester

Afdeling Communicatie en PR

Postbus 7465

3280 AG Numansdorp

Telefoon: 0187 89 8888

Email: spraakmaker@zuidwester.org

Artikelen van lezers zijn altijd welkom, bij voorkeur per email aangeleverd. De redactie heeft het recht om artikelen in te korten, te redigeren of te weigeren. Indien dit laatste het geval is, stellen wij u daar persoonlijk van op de hoogte.

inhoud

Spraakmaker 18

- 4 Best Buddies krijgt ondersteuning



- 6 Gastgezinnen



- 8 Voorjaar in Oud Beijerland



- 9 Externe audits HKZ



- 10 Nieuwe gecombineerde afdeling van start



- 12 Nieuw beleid, nieuwe Arbo-dienst



- 17 OR stelt zich voor



Inleverdatum :

Onderwerpen en artikelen nummer 19
van Spraakmaker: 22 april 2007

Foto cover: Sven Fitters

Toespraak

Het zijn drukke tijden bij Zuidwester.

Onze nieuwe bestuurder, Luc Kenter, is druk bezig met kennismaken, zich oriënteren, en plannen maken voor de toekomst van Zuidwester. Velen hebben hem al ontmoet. In de volgende editie van Spraakmaker zal hij ongetwijfeld aan het woord komen.

In deze editie staat zoals gebruikelijk weer veel informatie. Via schenkingen is in Middelharnis een nieuwe schommel geplaatst en kan de regio Oud Beijerland beschikken over een nieuwe rolstoelbus.

U kunt lezen over de nieuwe front office, een combinatie van de klantenservice van Match4Care en de cliëntenadministratie van Zuidwester;

Er is informatie over het "in zee" gaan met een nieuwe ARBO dienst: KLM health services en over de voortgang bij het ontwikkelen van het kwaliteitssysteem.

En nog veel meer.....

En vanzelfsprekend komen cliënten en medewerkers weer aan het woord.

Veel leesplezier



Joop van Son

Luc Kenter

Eerste kennismaking met Zuidwester is positief

Zo'n drie maanden geleden trad Luc Kenter in dienst van Zuidwester als voorzitter van de Raad van Bestuur. De afgelopen tijd heeft hij een introductieprogramma gevolgd om de organisatie beter te leren kennen.

Zo heeft hij bijvoorbeeld meegegeten met cliënten in Spijkenisse en Rotterdam, in een prachtig nieuw appartementencomplex. Tijdens een rondleiding op Hernesseroord is hij bij cliënten thuis op bezoek geweest. Ook werd het dagbestedingscentrum in Helvoetsluis bezocht. De eerste kennismaking met Zuidwester is dan ook zeker positief te noemen!

Verdere bevindingen over deze bezoeken aan de verschillende regio's, zullen op een later tijdstip bekend worden gemaakt.



Spraakmakend



Best Buddies krijgt landelijke ondersteuning

Best Buddies wordt in 2007 en 2008 landelijk ondersteund door de Rabo Foundation. De ervaringen met het project Best Buddies, dat binnen Zuidwester is gestart, zijn zo positief verlopen dat tot een landelijke opzet door de Stichting Best Buddies kan worden overgegaan. Het project van Zuidwester gaat hierbij een voorbeeld functie vervullen. Rabo Nederland zal de regionale Rabobanken oproepen om regionale clubs (Chapters) te ondersteunen.

Maak een vriendendag!

De stichting Vrienden van Zuidwester heeft een nieuwe actie!!!

Woon of werk jij bij Zuidwester?

Dan maak je nu kans op een exclusieve vriendendag.

Wat is het?

Tijdens een 'Vriendendag' ga jij samen met maximaal 7 andere personen op pad, inclusief begeleiders. Tijdens deze dag beleef jij van alles! Dit moet uiteraard wel je eigen wens zijn. Denk bijvoorbeeld aan een bezoek aan de dierentuin, naar de speeltuin, lekker uit eten of naar een concert van je favoriete artiest. Er is heel veel mogelijk!!

Spelregels.

Jouw groep bestaat uit maximaal 8 personen, incl. begeleiding. Uit alle inzendingen en wensen wordt per maand, door middel van loting, één vriendendag georganiseerd. Er kan per keer maximaal 500 Euro worden uitgegeven.

Dus heb jij een wens of een goed idee?

Stuur deze dan op naar: vriendenvan@zuidwester.org
Vermeld hierbij: adres en woonplaats
en met welk personeelslid van je dagbestedingsgroep
of woning we contact kunnen opnemen.



Help de kerkdienst

De maandelijkse kerkdiensten in het Dienstencentrum van Zuidwester in Oud-Beijerland EN de jaarlijkse kerstviering, die niet meer weg te denken zijn uit de Zuidwestergemeenschap, lopen ernstig gevaar door een komend tekort aan commissieleden. Onze commissie heeft daarom dringend behoefte aan nieuwe leden (M/V).

Dat kunnen personeelsleden van Zuidwester Oud-Beijerland zijn, die – een beetje – vrije tijd daarvoor willen opofferen.

Dat kunnen vooral ook familieleden van de bewoners van Oud-Beijerland zijn, die het belangrijk vinden voor dochter/zoon/zus of broer, dat deze diensten blijven.

Kom eens kijken in onze vieringen om te zien hoe fijn de bewoners deze bijeenkomsten vinden. Ook is het mogelijk om vrijblijvend een commissievergadering bij te wonen.

Inlichtingen bij:

Kees Nuijt

Tel.: 010 474 34 02

E-mail: cnuijt@hetnet.nl

Spraakmakend



Schommelen en de zon en de wind op je huid voelen!

Dankzij een gift van de Kiwanis club Brielle kunnen de cliënten van dagbestedingslocatie 't Want op het terrein Hernesseroord deze zomer heerlijk genieten van de nieuwe schommel in de tuin. Vorig jaar organiseerde de Kiwanis Club hun jaarlijkse evenement, waarvan de opbrengst geheel ten goede komt aan het goede doel. Trudy Compagne en Ingrid Raven, leidinggevendend dagbesteding, mochten namens Zuidwester een cheque in ontvangst nemen. Een bestemming voor het geldbedrag was snel gevonden, een mooie schommel, die ook geschikt is voor cliënten met een meervoudige handicap. "We gaan er de komende zomer zeker van genieten," aldus Trudy.

Een voorproefje wordt in elk geval al genomen door Martin want ook met een warme jas aan kun je natuurlijk prima schommelen!

Samen werken aan opleiden

Op donderdag 11 januari jl. vond in Spijkenisse voor de regio Noord, de officiële start van het project Beroeps-PraktijkVorming BOL "Samen werken aan opleiden" plaats. Doel van dit door de OVDB gesubsidieerd project, is verbetering van de BPV kwaliteit door onder andere de bekwaamheid van stagebegeleiders en stagecoördinatoren te vergroten.

Na een toelichting op dit project door respectievelijk, Sylvia Verwijs, Annemarie Zuidgeest en Marieke van der Weg, was er voor de stagebegeleiders gelegenheid om vragen te stellen.

Stagebegeleiders, stagecoördinatoren, P&O consulente, regiomanager, OVDB consulent en vertegenwoordigers van het OCZ team kunnen terugzien op een plezierige en informatieve bijeenkomst. Tot slot ontving regiomanager Jan Heshof uit handen van Jack Klijs (OVDB consulent), het eerste gevelbord dat staat voor een door de OVDB "Erkend leerbedrijf".



Uitbreiding West Brabant

In appartementencomplex 't Fortuyn in Oudenbosch huurt Zuidwester 14 appartementen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking, die meer zelfstandig willen (leren) wonen. Doel van het project, is om deze cliënten zo zelfstandig mogelijk aan de samenleving te laten deelnemen, waarbij ze zelf de regie houden. Met deze appartementen wordt ingespeeld op veranderende huisvestingsvragen van mensen met een (lichte) verstandelijke beperking waarbij de nadruk ligt op wonen in een bekende omgeving, in je eigen woning. Met de oplevering van de 14 appartementen in Oudenbosch, breidt Zuidwester haar zorg en dienstverlening in de regio West Brabant steeds verder uit. Zuidwester heeft zich hierbij ten doel gesteld, om een levensvatbare organisatie vorm te geven, waarbij is gekozen voor een capaciteit van zo'n 150 plaatsen te realiseren in 2008. Zuidwester anticipeert hierbij op de marktwerking in de zorg en is bereid haar nek uit te steken om als nieuwe zorgaanbieder in deze regio zich ondernemend op te stellen.

‘Vooral een feestje voor de kinderen’ Gastgezinnen



Door Annette van der Wulp

Het is maandag en aan het eind van de middag stopt aan het Zwartsluisje in Piershil het taxibusje van Sven Fitters. Sven, die net uit school komt, wordt hartelijk opgevangen door Marjan en Joris van Vliet.

Al een aantal jaar is Sven kind aan huis bij zijn gastgezin, de familie Van Vliet, waar hij elke week van maandagmiddag tot woensdagavond blijft logeren.

“Ik werkte al jaren in de zorg voor verstandelijk gehandicapten”, zegt Marjan. “In 2004 ben ik dienst gekomen bij Zuidwester, als ambulante medewerker thuisondersteuning. Al snel bleek er echter behoefte te zijn aan een soort tussenfase tussen de thuissituatie van de cliënten en de logeerhuizen van Zuidwester. Want de ervaring leerde dat het voor kinderen onder de tien best een grote stap is om te gaan logeren in een logeerhuis. Om toch te leren en te ervaren hoe het is om eens ergens anders te slapen dan in je eigen bed, is logeren bij een gastgezin thuis dan een stuk veiliger en vertrouwer.”

Leren logeren

“Ik vind dat het logeren in eerste instantie een feestje voor de kinderen moet zijn”, lacht Marjan. “Andere kinderen gaan bijvoorbeeld op kamp met hun school of sportclub, of ze gaan eens lekker logeren bij opa en oma. Vaak zie je echter dat bij kinderen met een verstandelijke handicap logeren toch wat moeilijker gaat. Als de kinderen bij ons logeren, doe ik dan ook hetzelfde als wat opa en oma zouden doen: een beetje verwennen, exclusieve aandacht en plezier maken!” Naast Sven komt er nog een aantal kinderen regelmatig bij Marjan en Joris over de vloer.

Om een middagje te spelen of 's avonds een hapje mee te eten. Eén van de kinderen blijft, net als Sven, ook één weekend in de maand een nachtje slapen. Het ontlasten van de thuissituatie van de kinderen is hierbij een bijkomend voordeel. “Want dat voordeel is er natuurlijk wel”, beaamt Marjan. “Maar ik zie de functie van een gastgezin echt als iets dat de mogelijkheden van het kind kan vergroten. Ze leren dankzij het gastgezin hoe het is om te logeren en een tijdje buiten de eigen vertrouwde thuissituatie te verblijven. En hierbij vormt de omgeving van het gastgezin óók weer een vertrouwde omgeving. Ideaal toch?”

Ondanks dat het huis van de familie Van Vliet een echt dijkhuis is met allerlei trappes en hoogteverschillen, levert dat voor de logés tot nu toe geen beperkingen op. “Mocht een van de kinderen in de toekomst echter intensief gebruik moeten maken van een rolstoel, dan is daar wel een mouw aan te passen. Nu zijn de kinderen bovendien nog zo klein, acht jaar of zelfs nog jonger,

dat het niet zo'n probleem is om ze even de trap op te tillen. Ik kan me voorstellen dat als de kinderen ouder worden en meer ervaring met het logeren hebben opgedaan, uiteindelijk zullen gaan logeren in een logeerhuis. En daar zijn wel voldoende voorzieningen aanwezig voor de dagelijkse ondersteuning.”

Leuke dingen doen

“Zoals ik al eerder zei, doen de kinderen hier vooral leuke dingen. Maar daar hoort natuurlijk ook de gewone gang van zaken in een gezin bij. Ze mogen bijvoorbeeld best kiezen wat we 's avonds warm zullen eten, maar dan moeten ze ook mee naar de winkel om boodschappen te doen. Ook gaan de kinderen bij ons gewoon overdag naar school en naar hun hobby's en sportclubs. Zo gaat Sven bijvoorbeeld graag naar de ZMLK club hier in Piershil. We gaan altijd op de fiets en dat vindt hij helemaal geweldig!”

Het is woensdagavond. Sven gaat met Marjan naar de voetbaltraining, waar de vader van Sven al op hem staat te wachten. Na de training gaan ze vervolgens fijn samen naar huis. “Dag Marjan, tot volgende week!”

Wilt u meer informatie over de mogelijkheden van gastgezinnen, of wilt u zelf als gastgezin aan de slag? Dan kunt u contact opnemen met Han Blanken, leidinggevende Thuisondersteuning. Telefoonnummer: 0187 47 1223 h.blanken@zuidwester.org



Uitgesproken: Rianne Bos



‘Het liefst zou ik zuster worden’

Door Annette van der Wulp

“Let maar niet op de rommel hoor”, zegt Rianne Bos. Haar kamer in de woning aan de Oosthavendijk 36 in Middelharnis ziet er uit zoals een kamer van een zestienjarige er uit hoort te zien: posters aan de muur, een lekker rommelig bureau en een kast vol fotolijstjes en gezellige spulletjes. “Ik woon hier nu ongeveer vier jaar”, vertelt ze. “En ik heb het hier echt prima naar mijn zin!”

Rianne deelt de woning met acht andere huisgenoten. “Dat is soms wel eens druk”, beaamt ze. “Maar het is ook gezellig om met elkaar te wonen.” Overdag gaat Rianne naar de Beatrixschool in Zierikzee. “Dat is elke dag een half uurtje met de bus. Maar dat is goed te doen.”

Als Rianne straks klaar is met school, zou ze het liefst in een ziekenhuis aan de slag gaan als zuster. “Maar dat zit er niet in”, vertelt ze. “Ik moet dan een opleiding gaan volgen waarbij ik zo veel moet leren; dat gaat me niet lukken. Dat is wel jammer.

Maar vanaf 28 maart ga ik stage lopen bij een oppasmoeder. Daar heb ik enorm veel zin in! Want met kinderen werken lijkt me ook heel leuk. En als assistent-begeleider gaan werken op een peuterspeelzaal, dat is misschien wèl een baan die ik zou kunnen bereiken.” Tijdens de zomervakantie doet Rianne al werkervaring op, ze gaat dan vaak een handje helpen op de dagbestedingsgroepen in ‘t Want of aan de Jacob Banestraat. “Dat vind ik gezellig, want ik heb natuurlijk zes weken vakantie van school, dus dan vind ik het wel leuk om iets te doen te hebben.”

Een grote hobby van Rianne is muziek. Zelf drumt ze fanatiek bij slagwerkgroep “De Roffels”. “We oefenen elke dinsdagavond in de Meerpaal. Muziek maken is echt heerlijk, je kunt even alles om je heen vergeten en ik kan in het trommelen ook echt mijn energie kwijt”, aldus Rianne. “Ik vind het ook fijn om naar muziek te luisteren, ik heb echt heel veel muziek.” Ook bij het luisteren houdt ze van een stevig ritme, zoals bij hardcore

muziek. “Maar ik luister ook wel naar muziek van André Hazes hoor!” lacht ze. “En ik ben ook wel eens naar een concert geweest van Blöf in de Staver, dat vond ik toen ook heel gaaf.” Het allerleukst zou zijn als ze een drumstel in de woning zou kunnen hebben. “Maar ja, je ziet het, hier in mijn kamer past dat er echt niet bij!”

“Winkelen is trouwens ook een hobby van mij. Ik ben dol op sieraden, dus die koop ik wel vaak. Het maakt me dan niet zoveel uit of het goud- of zilverkleurig is, ik vind eigenlijk alles wel mooi.” Sieraden zelf maken ziet Rianne overigens niet zo zitten. “Ik vind het wel leuk om eens een keertje te doen, maar niet als hobby. Vind ik eigenlijk een beetje duf. Ik ga liever shoppen.”

We spreken elkaar op haar vrije woensdagmiddag, dus ze gaat zeker nog wel even naar het winkelcentrum van Middelharnis als het interview is afgelopen? Rianne schiet in de lach: “Nee, daar ben ik net al geweest!”

Voorjaar in Oud Beijerland

Eerst met de bus op stap daarna lekker barbecuen!

Door Annette van der Wulp

De cliënten en medewerkers in Oud Beijerland hebben de afgelopen maanden twee mooie cadeaus in ontvangst mogen nemen.

Ten eerste werd een nieuwe bus afgeleverd aan de Van Schendelstraat. Dankzij een legaat kon deze bus, die ook geschikt is voor het vervoeren van rolstoelen worden aangeschaft. Vervolgens kreeg regiomanager Jan Heshof uit handen van voetbalvereniging Dissidenten uit Heinenoord, een cheque ter waarde van 500 Euro aangeboden.

“De oude bus was echt helemaal op”, aldus Cor Boom, medewerker individueel wonen in Oud-Beijerland. “En toen wij eind 2006 het legaat ontvingen, was het niet moeilijk om te bedenken waar dit geldbedrag het best aan zou kunnen worden uitgegeven: een nieuwe bus, die van alle gemakken is voorzien en waar ook cliënten die afhankelijk zijn van een rolstoel in vervoerd kunnen worden! En nu deze bus er eenmaal is, zijn wij natuurlijk hartstikke blij!”

Proefrit

Niet iedere medewerker mag overigens zo maar de weg op met de bus. “Uiteraard moeten ze beschikken over een geldig rijbewijs”, lacht Cor “en hiernaast moet iedereen een proefrit maken met een examiner van de ANWB. Als deze proefrit goed verloopt,



krijgt de medewerker een certificaat dat bevestigt dat deze persoon bevoegd is om in deze rolstoelbus mensen met een verstandelijke handicap te vervoeren.”

Als deze formaliteit er op zit, kan het echte werk beginnen! De rolstoelbus wordt ingezet bij bewonersvakanties, uitstapjes naar bijvoorbeeld Blijdorp, maar ook even winkelen op de wekelijkse markt in Oud Beijerland staat vaak op het programma.

“Doordat de bus aan de binnenkant ook helemaal is voorzien van allerlei ergonomische middelen om de rolstoelen te kunnen fixeren, levert dit voor de medewerkers nog een extra voordeel op. Ze hoeven niet meer te sjorren en te sjuwen aan zware beugels die stroef scharnieren of maar slecht passen. Deze bus is echt een aanvulling op wat wij

onze cliënten kunnen bieden”, aldus Cor. “Want lekker de hort op gaan, dat willen we toch allemaal op zijn tijd?!”

Barbecue

Na het maken van een gezellig uitstapje, kan straks als het weer wat beter wordt, ook de nieuwe barbecue worden aangestoken. Deze barbecue zal worden aangeschaft van het mooie geldbedrag dat voetbalvereniging Dissidenten voor Zuidwester bij elkaar spaarde “Het gehele jaar organiseren wij binnen de voetbalclub allerlei activiteiten”, aldus Jan en Marian Tolenaars, respectievelijk voorzitter en penningmeester van de activiteitencommissie van Dissidenten. “Je kunt hierbij denken aan zaalvoetbaltoernooien en bingo avonden. De helft van de op-

brengr is voor de club en de andere helft schenken wij altijd aan een goed doel. Dit jaar hebben wij er voor gekozen om Zuidwester het gespaarde bedrag aan te bieden”. Van het geldbedrag wordt een grote gas barbecue aangeschaft, zodat in de tuin heerlijk kan worden gebarbecued. Cliënten en medewerkers hopen dan ook op een mooi voorjaar en een nog betere zomer!



Kwalitijd Zuidwester snelt voort naar externe audit

Door Rien Koopman en Jan Leenders

De eerste externe audit staat op stapel. Op 7 mei begint het Keurmerkinstituut met het onderzoek. Eerder vonden een interne audit en een pré-audit plaats om de documenten en de praktijk van Zuidwester te toetsen. Het is uiteraard van belang dat de aanbevelingen die daaruit voortvloeiden zijn uitgevoerd als de externe audit begint. Het doel is certificering volgens het HKZ-schema Gehandicaptenzorg. Waar het in feite allemaal om gaat is kwaliteit leveren!

In december 2006 heeft de afdeling kwaliteit een drietal door de Stichting HKZ geaccrediteerde certificatiebureaus uitgenodigd om een presentatie te houden over hun werkwijze. De Raad van Bestuur heeft vervolgens het Keurmerkinstituut gekozen om de externe audit te houden en Zuidwester te begeleiden op weg naar certificering volgens het HKZ-schema Gehandicaptenzorg. Het contract met het Keurmerkinstituut is in december '06 getekend en heeft een looptijd van drie jaar.

De start van de externe audit

De eerste externe audit door auditors van het Keurmerkinstituut begint op 7 mei 2007. Als voorbereiding hierop heeft het Keurmerkinstituut op 15 en 16 februari 2007 een zogenoemde pré-audit uitgevoerd. Bekeken is wat voor Zuidwester op documentniveau de stand van zaken is op weg naar certificering. Dit op basis van alle op dat moment beschikbare documenten in het kwaliteitshandboek. Zuidwester is redelijk door de pré-audit heen gekomen. Tegelijk heeft het Keurmerkinstituut een aantal aanbevelingen gedaan tot aanvulling, aanpassing of verbetering van het kwaliteitshandboek. De afdeling kwaliteit werkt hard om deze verbeteringen vóór 15 april uit te (laten) voeren. In mei voert het Keurmerkinstituut opnieuw een onderzoek op documentniveau uit. De uitkomst hiervan is bepalend voor de fase van certificatie, waartoe de audit kan leiden. Hoewel Zuidwester heeft gekozen voor volledige certificatie in één keer, zou het Keurmerkinstituut kunnen adviseren om de certificatie te faseren. De zogenoemde opstartcertificatiemethode kent drie fasen. Doel blijft steeds volledige certificatie in 2007. De auditoren van het Keurmerkinstituut zullen de komende drie jaar in principe steeds in mei een externe audit uitvoeren.



Indien nodig kunnen zij tussentijds ook nog zaken voor Zuidwester komen beoordelen. Het auditteam van het Keurmerkinstituut bestaat uit hoofdauditor mevrouw drs. Francine van Rossem en inhoudelijk deskundig auditor mevrouw Saskia Brands. Beiden hebben ruime ervaring met audits volgens het HKZ-schema.

Hoe verloopt de externe certificatie?

Na het onderzoek op documentniveau in mei, stellen de externe auditors een lijst op van te bezoeken locaties en functionarissen. Vervolgens worden deze mensen vooraf geïnformeerd over het bezoek. De externe audit gebeurt volgens de interviewmethode, waarbij in een gesprek de dagelijkse praktijk wordt besproken en vergeleken met de afgesproken werkwijze in het kwaliteitshandboek HKSZ Zuidwester.

Zuidwester haalt de certificatie dus niet binnen op grond van de documenten in het kwaliteitshandboek, maar op grond van de door medewerkers vormgegeven praktijk. Het is daarom van groot belang dat deze medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud van het handboek en hun werk uitvoeren volgens dat handboek. Tijdens het gesprek noteren de auditors, net als bij de interne audit, eventuele verschillen. Als de externe auditors tot de conclusie komen, dat de praktijk voldoet aan de voorgescreven werkwijze in het handboek, doen ze de Stichting HKZ de aanbeveling Zuidwester het kwaliteitscertificaat uit te reiken.

Maar dan is Zuidwester er nog niet. Drie jaar lang komen de externe auditors terug om te kijken of Zuidwester constant bezig blijft om de kwaliteit van de geleverde zorg, begeleiding en diensten te verbeteren. Zuidwester kan dus na het behalen van het

certificaat niet achterover leunen. Daarom is het belangrijk dat kwaliteit op de agenda's van alle overlegvormen een vaste plaats heeft en houdt.

De volgende interne audit

Zuidwester streeft ernaar om de kwaliteit van de geleverde zorg en dienstverlening continu te verbeteren. Dat betekent dat Zuidwester zelf ook steeds de vinger aan de pols houdt om de kwaliteit te toetsen. Daarom zal de afdeling kwaliteit van Zuidwester aan het eind van het derde kwartaal opnieuw een interne audit organiseren, waarbij de praktijk zal worden vergeleken met de beschrijving van activiteiten in het kwaliteitshandboek.

Gebruik van het digitale kwaliteitshandboek HKZ Zuidwester

Hoewel het geen absolute graadmeter is volgt hieronder een overzicht van het aantal raadplegingen van het digitale kwaliteitshandboek HKZ Zuidwester.

2006	Aantal	Bijzonderheid
augustus	974	
september	2531	Interne audit
oktober	2757	Interne audit
november	1572	
december	872	
2007	Aantal	Bijzonderheid
januari	2098	Invoeren aanbevelingen
februari	5355	Invoeren aanbevelingen

Nieuwe, gecombineerde

Door Caroline Nevens

Front-Office gaat meer prominente rol spelen voor en tijdens zorgproces

Sinds drie jaar werkt Zuidwester met Match4Care als zorgbemiddelingsafdeling. De maatschappelijk werkers verdwenen uit de regio's en werden zorgconsulenten. Zij kregen als taak nieuwe cliënten te ondersteunen bij het verhelderen van hun zorgvragen en te bemiddelen tussen de vraag en het aanbod. Daarnaast kwam er een klantenservice waar nieuwe cliënten terecht konden met hun vragen. Vooral de veranderingen in de wet- en regelgeving zorgen ervoor dat de taak van Match4Care in de afgelopen drie jaar flink is aangepast. Dat geldt ook voor de taken van de cliëntenadministratie van Zuidwester. In de zorg voor verstandelijk gehandicapten hebben we ondertussen ook te maken met het functiegericht indiceren, de ultieme vulling, de overeenkomsten voor zorg en dienstverlening, HKZ-eisen en ga zo maar door. Reden dus om de processen bij Match4Care en de cliëntenadministratie eens goed onder het vergrootglas te leggen en een afdeling op te richten die een meer prominente rol gaat spelen voor en tijdens het zorgproces: de front-Office.

"Veel veranderingen in de wet- en regelgeving hebben ervoor gezorgd dat er binnen de organisatie ruis is ontstaan rondom de registratie, indicatie, dossiervorming en verantwoordelijkheden", begint Frits Nienkemper zijn toelichting op de veranderingen. "Ook de expansiedrift van Zuidwester heeft ervoor gezorgd dat er een grote werkdruk ligt bij de zorgconsulenten en bij de medewerkers van de cliëntenadministratie. De Zuidwesterorganisatie groeit door en dat betekent: meer bemiddelingen en meer registraties. Het is van groot belang dat Zuidwester blijft inspelen op de veranderende zorgvragen vanuit de markt en nieuwe cliënten benadert. Ook is het belangrijk dat Match4Care een actueel beeld heeft van welke producten binnen Zuidwester beschikbaar zijn." "De klant is namelijk koning", benadrukt Frits, "maar pikt het niet meer dat hij na een vriendelijke behandeling doodleuk in de kou wordt gezet. Het gehele proces van dienstverlening moet dus, binnen de kaders van de indicatie, van a tot z in orde zijn."

Nieuwe opzet

Dit vraagt om een verandering en daarom besloot de Raad van Bestuur om een front-Office te gaan inrichten. Deze front-Office, gehuisvest aan de Langeweg in Middelharnis, is een combinatie van de klantenservice van Match4Care en de cliëntenadministratie

van Zuidwester. "We zijn begonnen door de medewerkers van de klantenservice onder te brengen in de vergaderzaal aan de Langeweg. Door het huisvesten van de front-Office aan de Langeweg zal er meer afstemming en duidelijkheid komen over de registratie van cliënten van Zuidwester", vertelt Frits Nienkemper. "Dit is echt een vereiste. Daarnaast raakt Match4Care nu ook betrokken bij de bestaande cliënten van Zuidwester. De zorgconsulenten worden verbonden aan een regio en zij zijn verantwoordelijk voor de cliënten die in bemiddeling zijn voor die regio, maar ook voor de cliënten die er al wonen of een extramuraal product afnemen. Door de intake te digitaliseren en Cura goed in te richten, kan de front-Office de indicatiegegevens goed monitoren en zo ook de zorgconsulenten en regio's informeren wanneer een indicatie afloopt of een cliënt geen juiste indicatie heeft."

Digitale intake

Een andere duidelijke wens van de cliënt en de organisatie is het terugbrengen van de bemiddelingstijd van nieuwe cliënten naar maximaal twee maanden. Dat kan door de totale intake volgens de HKZ-procedure te digitaliseren. Dit vereist dat zowel de zorgconsulenten als leidinggevenden toegang krijgen tot Cura. Binnen Cura komt een infobutton, waaraan de intakedocumenten



EAD kantoor Langeweg Middelharnis

afdeling van start



worden gekoppeld. De zorgconsulent dragen zorg voor de invulling van het bemiddelingsdossier in Cura. Aanvullende rapportage kan gescand worden en is dan ook digitaal beschikbaar. Daarna verzoekt de zorgconsulent de betreffende aanbieder (in de praktijk de leidinggevende) een aanbod te doen. De leidinggevende kan de bemiddelingsgegevens uit Cura halen. Binnen de regio's komt mondeling overleg over nieuwe cliënten en wordt de zorgconsulent geïnformeerd over veranderende zorg van bestaande cliënten. De oriëntatie- en

kennismakingsafspraken kunnen dan sneller gemaakt worden. De leidinggevenden kunnen vervolgens ook het aanbod binnen Cura beschrijven en aan de zorgconsulent verstrekken. Nadat het aanbod is besproken met de cliënt, kan de zorgconsulent de bemiddeling binnen Cura administratief afronden en de benodigde informatie aan de front-Office verstrekken.

"Zuidwester heeft er als het goed is dan weer een tevreden cliënt bij en die staat ook tijdig met de juiste gegevens in het systeem,

waardoor Zuidwester ook nog eens het juiste bedrag voor de cliënt ontvangt", sluit Frits af.

De front office van Match4Care blijft bereikbaar onder het 0900 nummer, te weten 0900 202 00 39 Bezoekadres: Langeweg 74, 3241 KA in Middelharnis.

Het belang van de juiste indicatie

De indicatie voor de cliënt – in het verleden in handen van de SPD, het RIO en vervolgens het LCIG – is vanaf 2003 overgeheveld naar het CIZ. Deze overheveling is niet soepel verlopen. Er was een tekort aan goede indicatiestellers, met als gevolg dat er een achterstand ontstond in het indiceren. Ook liet de inhoud van de indicatie vaak te wensen over. Op dit moment zijn achterstanden weggewerkt, maar er zijn nog wel regionale verschillen bij het stellen van indicaties. Omdat de beleidsregels zijn aangescherpt, is het niet meer vanzelfsprekend dat voor bestaande cliënten van Zuidwester de functie behandeling wordt afgegeven. De zorgconsulent is verantwoordelijk voor een goede inhoudelijke en administratieve afstemming van het zorgaanbod en de indicatie. Hij of zij moet ervoor zorg dragen, dat de indicatie de zorg en dienstverlening dekt. Leidinggevenden moeten dus bij de zorgconsulent aangeven als veranderende zorg een herindicatie tot gevolg heeft. Binnen de regio moet een goed zorg- en/of behandelplan worden gemaakt om de juiste indicatie ook daadwerkelijk te krijgen. De front-Office zal dan zorgen voor een tijdige aanvraag van herindicaties.

Nieuw beleid, nieuwe Arbo-dienst



Eline de Jonge, Wim Beunder, Naomi Lubeek, Nellie Robijn, Karin de Wit

Door Caroline Nevens

Verzuim in eigen regie

Vanaf 1 april jl. is Zuidwester in zee gegaan met een nieuwe Arbo-dienst: KLM Health Services. Wellicht een naam die associaties oproept met een zwaan, vliegen en vakantie. Maar helaas, wie met een Arbo-dienst te maken krijgt is doorgaans ziek en verkeert dus in een minder plezierige situatie.

Wat wel klopt is dat de nieuwe Arbo-dienst een onderdeel is van de vliegtuigmaatschappij KLM. De dienst is zich een aantal jaren geleden gaan verzelfstandigen en vervult de taak van Arbo-dienst nu ook voor andere bedrijven. "Zuidwester heeft in 2006 het besluit genomen om een nieuw arbo-beleid uit te gaan voeren", licht Piet Knöps, manager P&O, de keuze toe. "Wij zijn van mening dat we voor het uitvoeren van een nieuw traject niet bij de oude Arbo-dienst moeten blijven; een nieuw beleid vraagt om andere inzichten en een nieuwe aanpak. Vanuit die gedachten en met een programma van eisen hebben we vijf Arbo-diensten gevraagd om een offerte te maken. KLM Health Services kwam als beste uit de bus, niet alleen qua prijs/kwaliteitverhouding, maar ook qua aansluiting op onze visie."

"Een duidelijke reden voor het nieuwe beleid is de verandering in de wetgeving", vertelt Piet Knöps. "Het is niet meer verplicht

om een contract met een grote Arbo-dienst te hebben. Een groot contract met een Arbo-dienst kostten ons 93 euro per medewerker per jaar. Voor Zuidwester is dat een bedrag van 2,5 ton op jaarbasis, en dus heel veel geld. Vanaf april huren we alleen een bedrijfsarts in, die 20 uur per week spreekuur houdt in de regio's Noord, Midden en Zuid. Het overige gedeelte van de registratie gaan we in eigen regie uitvoeren."

"Al enige tijd bereidt het mobiliteitsbureau zich voor op de komende veranderingen die het verzuim in eigen regie met zich meebrengt", vertelt Wim Beunder, leidinggevende van het mobiliteitsbureau. "Karin de Wit, Naomi Lubeek en Eline de Jonge gaan de leidinggevendenden faciliteren. Iedere regio heeft zijn eigen contactpersoon, die het traject van ziek- tot betermelding begeleidt. Maar de leidinggevende blijft casemanager in het geval van verzuim. Dus niet de P&O consulent, niet het mobiliteitsbureau, maar de leidinggevende. Hij of zij is verantwoordelijk voor een goede begeleiding en om ervoor te zorgen dat een medewerker aan het werk kan blijven. Natuurlijk blijven we altijd te maken hebben met ziekte, maar in een aantal gevallen komen medewerkers thuis te zitten die op een andere manier prima ingezet kunnen worden voor de organisatie."

Dit nieuwe traject betekent voor de leidinggevendenden niet zozeer meer werk, maar

wel een andere rol. Bij een ziekmelding krijgt de leidinggevende na drie dagen een seintje van de medewerkster van het mobiliteitsbureau om de zieke medewerker op te bellen. Daarna zal de leidinggevende bij iedere te nemen stap worden gefaciliteerd. Dat betekent dat de leidinggevende via e-mail de juiste papieren ontvangt, die ingevuld moeten worden. Ook worden alle 'spoor 1 -' en 'spoor 2 zaken' vanaf nu begeleid door de eigen medewerker mobiliteitsbureau. Dat is voor de leidinggevendenden een duidelijke verbetering, zij weten altijd bij wie ze moeten zijn.

"Maar niet alleen de leidinggevendenden hebben een duidelijke taak bij het verzuim in eigen regie houden, ook van medewerkers wordt wat verwacht. Zij moeten zich actiever opstellen om te reintegreren", aldus Piet Knöps. "Door het niet aangaan van een groot contract besparen we kosten, maar dat zullen we ook doen door het verlagen van het verzuimcijfer. Een daling van 1 procent betekent voor Zuidwester een besparing van 1,2 miljoen euro. Het geld dat bespaard wordt, komt terug in de regio. Wanneer er in het regiobudget 7 procent voor verzuim is gereserveerd en je er met elkaar voor zorgt dat het verzuim op 6 procent blijft, dan komt het financiële verschil ten goede aan de regio. Hiervan kan extra personeel worden ingezet en dit is weer winst voor zowel je collega's als de cliënten."

samen spraak

Sinds wanneer werk je bij Zuidwester?

"Sinds september 2005, als ondersteunend supportmedewerker. Ik had zeven jaar bij Defensie gewerkt als kok. Ik ben afgezwaid als sergeant instructeur. Toen het moment kwam om wel of niet bij te tekenen, heb ik dit niet gedaan. Het gevolg was dat ik gewoon thuis kwam te zitten. Ik heb toen van alles aangepakt. Via mijn vriendin – zij werkt als kinderfysiotherapeut – hoorde ik dat er vrijwilligers gezocht werden voor een schoolkamp met gehandicapte kinderen. Daar ben ik toen een week aan de slag gegaan. Het beviel prima, inmiddels ben ik vaker als vrijwilliger mee geweest. Eigenlijk wilde ik altijd al met jongeren werken.

Ik solliciteerde bij Zuidwester, heb een tweetal gesprekken gevoerd en kreeg een aanstelling voor 16 uur. Dit zijn er intussen 32 geworden. Het bevalt me prima: begeleiden en ondersteunen van jongere cliënten. Geen dag is hetzelfde. Ik heb de opleiding voor Bedrijfs Hulp Verlener gevolgd, ben ploegleider BHV en heb bekwaamheden verkregen voor onder andere wondverzorging. Ik sta ingeschreven voor de opleiding SPW 4. Het begint in september; ik popel om te beginnen."

Als je deze baan/opleiding niet had, wat voor werk zou je dan willen doen?

"Als ik deze baan niet had, dan zou ik iets zoeken in de richting van jeugd detentie, groepsleider LVG-jongeren of bijvoorbeeld bij Bureau Halt."

Wat doe je in je vrije tijd?

"Ik mag graag vissen en kaarten. En verbouwen. Toen ik mijn huis kreeg moest er van alles aan gebeuren. Familie en vrienden hebben me daar enorm bij geholpen. En natuurlijk help ik nu familie en vrienden met hun huis. Kortom, ik ben altijd wel bezig."

Als je een jaar verlof kreeg, wat zou je dan gaan doen?

"Dan zou ik samen met mijn vriendin op reis gaan. Zij heeft drie maanden door Australië getrokken. Haar verhalen hierover klinken zo aanstekelijk, dat ik als we tijd en ruimte hebben onmiddellijk samen met haar ga 'backpacken'."

Wat kan je in mensen vreselijk ergeren?

"Het irriteert mij erg als mensen respectloos met elkaar omgaan. In mijn zienswijze zijn mensen gelijkwaardig en moeten wij elkaar onderling als gelijkwaardige behandelen."



David de Wijs

"Ik wilde altijd al met jongeren werken"

Wat is je slechtste eigenschap?

"Ik wil nogal eens mijn zin doordrijven..."

In welke andere periode had je graag geleefd?

"In de tijd van de Galliërs. Samen met Asterix en Obelix de hele dag lekker eten en drinken, even wat toverdrank drinken, knokken met de Romeinen, en weer lekker eten en drinken, totdat we weer toverdrank drinken, knokken met de Romeinen enzovoorts."

Wat zou je graag beter kunnen?

"Ik heb wat problemen met (foutloos) schrijven. De juiste spelling, de grammatica, dat vind ik lastig. Dat wil ik graag verbeteren."

Wat was je angstigste moment?

"Ik was gedetacheerd in Bosnië. We waren met zes koks verantwoordelijk voor het eten voor zo'n 300 personen. Ik had nauwelijks tijd om het kamp uit te gaan. En toch heb ik het daar prima naar mijn zin gehad. Heel bijzonder vond ik het dat ik vrijwel dagelijks post kreeg. Toen ik aankwam vanuit Nederland lag er al post voor me klaar. Een behoorlijk angstig moment heb ik daar meegemaakt. Er waren een paar jaar eerder schermutselingen geweest waarbij Nederlandse militairen betrokken waren. Omdat wij ook rode baretten droegen werden wij met hen vergeleken. Een grote groep moslimvrouwen kwam bij ons verhaal halen. Zo'n grote groep zeer verontwaardigde moslimvrouwen, die heftig en luidruchtig genoegdoening opeisen is echt bedreigend. Wat gaat er gebeuren, hoe gaat dit aflopen? Dan zit je toch met maar driehonderd man in een kamp in vreemd gebied. Gelukkig liep het met een sisser af."

Waarover zeg je: dat nooit meer?

"Ik heb in de tijd tussen mijn ontslag uit dienst en de aanstelling bij Zuidwester in de kassen gewerkt. Dat is echt een mislukking geworden. Het is monnikenwerk, en dat ligt mij helemaal niet. Daarnaast kreeg ik nog ruzie met een collega ook. Mijn chef vroeg mij aan het eind van de dag: als jij achteraan de (lopende)band de boel opruimt, dan zijn we dadelijk met z'n allen tegelijk klaar en kunnen we naar huis. Natuurlijk deed ik dat. Tot mijn verbazing zag ik dat mijn collega z'n spullen pakte en naar huis ging. Met zijn allen tegelijk klaar gold blijkbaar niet voor hem. Toen mijn chef de andere dag dezelfde vraag stelde was ik voorbereid. Hij wilde weer z'n spullen pakken en naar huis gaan, maar toen heb ik hem tegengehouden en 'gevraagd' om ook even te helpen. Ik kreeg al snel de baan bij Zuidwester aangeboden en was blij om weg te gaan uit die kassen."

Van welk bedrijf zou je directeur willen zijn?

"Van een zorgboerderij, waar cliënten wonen en werken. En dan asiieldieren verzorgen."

Wie nomineer je voor een volgend interview?

"Leen de Gans. Hij is medewerker onderhoudsdienst regio Zuid en Brabant. Ik ben met hem opgetrokken tijdens een cursus voor 'opgeleid persoon beheerder brandmeldinstallaties' in Brabant. Tijdens zo'n cursus ontmoet je ook mensen die achter de schermen werken. Leen en ik waren 'maatjes'."



Leon Verroen
**“Het groepsmodel,
 dat willen we toch niet meer”**

Sinds wanneer werk je bij Zuidwester?

“Inmiddels alweer drie jaar. Ik ben begonnen als stagiaire – ik volgde de opleiding Sociaal Pedagogisch Werk – op Kloosring 109 in Oud-Beijerland. Na enkele maanden kreeg ik een invalcontract op die woning en tegelijkertijd een aanstelling als supportmedewerker bij de thuisondersteuning. En daarna heb ik onder andere op de Zadelmaker, de Merel en de Klarinet gewerkt. Vervolgens kwam ik bij de thuiszorg terecht. Ik verhuisde naar Rotterdam. Mijn toenmalige leidinggevende, Reina van de Hoek, tipte me dat er een nieuw project van start ging aan de Boezemkade In Rotterdam. Ik belde, ging op gesprek en werd daar aangenomen als supportmedewerker. Ik begeleid ‘zelfstandig wonende’ LVG-cliënten in hun dagelijks leven, bij alle mogelijke hulpvragen die zich kunnen voordoen. Het leukste, interessantste vind ik het intensieve contact dat je opbouwt met de cliënt, maar ook de meer zakelijke kanten, zoals het begeleiden bij schuldhulpverlening, enzovoorts.”

Wat verbaast je het meest binnen Zuidwester?

“Hoewel we een supportorganisatie pretenderen te zijn, worden er volgens mij nog

cliënten verzorgd of begeleid volgens het groepsmodel. Dat wil zeggen: de cliënt is ondergeschikt aan de groep. Organisatorisch zal het mogelijk makkelijker zijn, maar dit willen we toch niet meer?”

Wat zou je graag willen veranderen binnen de organisatie?

“De salarisverdeling. Minder salaris naar de mensen met een bureaufunctie (de managers enzovoorts) en meer naar de werkers ‘in het veld.’”

Wat doe je in je vrije tijd?

“Luisteren naar muziek, uitgaan, samen met mijn vrienden dingen ondernemen, enzovoorts.”

Waar mogen we je midden in de nacht voor wakker maken?

“Een lekkere zak patat met mayo van Bram Ladage.”

Als je een jaar verlof kreeg, wat zou je dan gaan doen?

“Dan zou ik zeker afreizen naar Centraal Afrika en daar meewerken aan een project voor (verstandelijk) gehandicapten.”

Wat zou je doen als je minister-president van Nederland was?

“Uiteraard (veel) meer aandacht en geld naar de zorg...”

Wat kan je in mensen vreselijk ergeren?

“Bekrompenheid. Natuurlijk is het goed dat mensen met een beperking deelnemen aan de samenleving en dus wonen in een gewone woning, maar niet in onze straat... En heel lang vergaderen, tot de laatste deelnemer het ook eens is met iets dat eigenlijk bij het begin van de vergadering al vaststaat.”

Wat is je slechtste eigenschap?

“Ik reageer soms erg snel, trek dingen naar me toe. Ik moet goed uitkijken dat ik daarbij anderen niet overheers.”

Waar geef je het meeste geld aan uit?

“Aan sigaretten. Helaas, ik rook (nog). Eigenlijk is het voor mijn werk wel handig. Je zit gauw op dezelfde golfengte als je samen een sigaretje rookt. Zo is het voor mij wel erg lastig om te stoppen.”

Van welke beroemdheid greep de dood je het meest aan?

“De dood van Theo van Gogh. De gebeurtenis op zich, de koelbloedige moord, zomaar ‘s morgens vroeg op de openbare weg. Dit vond en vind ik verbijsterend.”

Wat was de gelukkigste fase in je leven?

“Nu zit ik in de gelukkigste fase tot nu toe. Het gaat goed met mijn familie, ik heb mijn werk aan de Stadssingel, een huis gekocht. Ik zit in het tweede jaar van de deeltijdopleiding SPH en ook dat gaat goed. Kortom, ik voel me wel gelukkig.”

Wat is je grootste wetsovertreding?

“Ik was zeventien en ‘leende’ de auto van mijn moeder. Achteraf bleek dat een buurman mij zag en de politie tipte. Al rijdend zag ik de politieauto mij volgen. Waar ik ook heen reed, ze volgden me. Uiteindelijk ben ik een parkeerplaats opgereden, de politie stopte naast me. Het resultaat was een heel erg boze moeder en een heel stevige bekeuring, waaraan ik lang heb moeten betalen.”

Wie nomineer je voor een volgend interview?

“Loes den Daas, interieurverzorgster op de Kloosring.”

Sinds wanneer werk je bij Zuidwester?

"Sinds april 1985. Ik ben begonnen als weekendtelefoniste, ik zat nog op school. Toen ik mijn school afrondde, kon ik aan de slag als vervangster voor een collega die met zwangerschapsverlof ging. Na afloop kreeg ik een contract voor 32 uur. Ik heb toen een opleiding gevolgd voor receptioniste/telefoniste.

Al die tijd werk ik al bij de receptie. Maar er is erg veel veranderd. Vroeger, en dat is nog niet zo lang geleden, was het erg druk in het 'hoofdgebouw'. Soms kon je het gerust hectisch noemen. Maar directie en staf verhuisden naar Numansdorp en de EAD naar de Langeweg in Middelharnis. Uiteraard ontvangen we hierdoor veel minder bezoekers aan de balie. Het werd opeens een stuk stiller.

Er is veel veranderd. Veel mensen zitten nu op verschillende plekken. Als er gebeld wordt voor iemand die werkt op de Langeweg in Middelharnis of in Numansdorp, weten wij niet of hij of zij aanwezig is. Dat betekent dat er soms veel heen en weer gebeld moet worden. Ook komen er veel telefoontjes voor andere regio's bij ons binnen. Maar ondanks alle veranderingen vind ik mijn werk nog steeds leuk en afwisselend. Ook de contacten met de bewoners vind ik leuk."

Als je deze baan/opleiding niet had, wat voor werk zou je dan willen doen?

"Naast de baan bij de receptie van Zuidwester (waar ik overigens heel blij mee ben), heb ik nog een aantal werkzaamheden. Ik heb een opleiding tuinarchitectuur gedaan en vind het leuk om tuinen te ontwerpen. Er zijn op Flakkee een aantal door mij ontworpen tuinen. Hier ging erg veel tijd in zitten, ik had geen tijd meer om in mijn eigen tuin bezig te zijn. Ik geef nu alleen nog advies aan familie en vrienden.

Daarnaast ben ik consulente voor Jafra cosmetica. Hiervoor organiseer ik workshops bij mensen thuis. Tijdens die workshops presenteer en demonstreer ik de producten aan de gastvrouw en de dames die zij uitgenodigd heeft. Dit doe ik gemiddeld één, soms twee avonden per week. Heel leuk om te doen. Maar ook het consulentschap zou ik niet als hoofdtaak willen hebben.

Inmiddels ben ik begonnen met de opleiding voor schoonheidsspecialiste. Dat lijkt me ook heel leuk, maar ook weer niet als hoofdtaak. Ik vind het gewoon prettig om afwisselend met verschillende dingen bezig te zijn. En dat lukt tot nu toe heel aardig."



Willeke van de Ochtend
"Afwisselend met verschillende dingen bezig"

Ben je verliefd verloofd getrouwd? Heb je kinderen?

"Ik ben getrouwd en heb twee zonen (acht en tien jaar), waar ik heel trots op ben."

Als je een jaar verlof kreeg, wat zou je dan gaan doen?

"Dan zou ik lekker met een camper rondtrekken door Zuid Europa. Een stukje rijden, rondkijken in de omgeving, en dan weer verder trekken."

Wat kan je in mensen vreselijk ergeren?

"Mensen die negatief zijn, die overal wat op aan te merken hebben. Die alleen maar de sombere kant zien. Ik moet dan oppassen dat mijn eigen humeur niet door hen bedorven wordt."

Van welke beroemdheid greep de dood je het meest aan?

"Erg aangrijpend vond ik het noodlottig ongeval waarbij Lady Di verongelukte. En het hele rouwproces dat daar op volgde."

Wat was de gelukkigste fase in je leven?

"Tot nu toe was mijn hele leven eigenlijk wel gelukkig. Ik had een prima jeugd, een goed huwelijk en inmiddels een fijn gezin. Heel speciaal was de geboorte van de kinderen."

Heel speciaal, zo'n klein hoopje mens, waar wij voor mogen zorgen. Ik heb het prima naar mijn zin, met veel vrienden. Ik hoop dat dat nog lang zo mag blijven."

Wat zou je graag beter kunnen?

"Ik kan me in het nauw laten drijven als mensen zich agressief opstellen. Achteraf denk ik dan vaak: ik had wel gelijk. Maar doordat ik me laat overdonderen, komt dat er niet zo uit. Dit zou ik wel willen verbeteren."

Geld maakt gelukkig?

"Volgens mij maakt het hebben van (veel) geld niet gelukkig. Het geeft wel rust als je voldoende hebt om te kunnen leven. Maar wat als ik nu opeens een heel groot bedrag zou winnen? Het zou ons leven onherroepelijk veranderen, maar zoals het nu is ben ik gelukkig. Van mij hoeft dit niet te veranderen. Ook niet door het winnen van een hele grote geldprijs."

Wie nomineer je voor een volgend interview?

"Madeleine van der Tholen. Zij werkt bij de receptie in Spijkenisse. Ik spreek haar regelmatig door de telefoon. Het lijkt me leuk haar via deze weg beter te leren kennen."

Uitgesproken: Nelleke Hendriksen



‘Ik zou eigenlijk ook nog wel een opleiding willen doen!’

Door Annette van der Wulp

“Ik had echt niet gedacht dat het nog iets zou worden met de vacature”, zegt Nelleke Hendriksen, vrijwilligster van de Spar in Vierpolders. “Omdat ik meteen vanaf de start betrokken ben geweest bij de winkel, leek het mij een leuke kans, toen er in de winkel een invalkracht werd gezocht. Maar ja, natuurlijk ging deze vacature eerst intern binnen de organisatie uit. Dus ik had er al helemaal niet meer op gerekend dat ik voor het baantje in aanmerking zou komen, toen ineens toch de vraag kwam of ik nog interesse had. En nu ben ik dus vaste invaller in de winkel, naast mijn ‘vrijwilligersbaan’. Want dat doe ik natuurlijk ook nog steeds!”

“Toen zo’n anderhalf jaar geleden de eerste initiatieven werden genomen voor het openen van de winkel, heb ik mij samen met een vriendin, die in Brielle woont, meteen opgegeven als vrijwilliger. Omdat ik een tijd geleden in de WAO ben beland, was dit voor mij een uitstekende kans. Want ik was gewend om veel te werken, soms wel weken van 60 uur. En als je dan thuis komt te zitten, valt het

niet mee om te accepteren dat je niet meer alles kunt wat je zou willen. Maar in het vrijwilligerswerk kan ik echt mijn energie kwijt. Daarbij is het een voordeel dat het structuur geeft aan je dag. Want dat is natuurlijk ook een belangrijk aspect van werken; het geeft een bepaalde regelmaat in je leven. Ik zie deze waarde ook zeker terug bij de cliënten in de winkel: het hebben van een baan en het werken in de winkel.”

Uitdaging

“Doordat we met elkaar de winkel in stand houden, heeft het dorp er echt profijt van”, vervolgt Nelleke. “Ik vind het hierbij grappig om te zien, dat de vrijwilligers die hier in de winkel aan de slag gaan, verschillende motivaties kunnen hebben. De één vindt het behoud van de winkel het belangrijkste, de ander werkt hier voornamelijk vanwege de cliënten. Ik moet zeggen dat mijn motivatie ook vooral voortkomt uit het laatste. Ik vind het echt een uitdaging om deze doelgroep op een goede manier te begeleiden. Laatst ben ik ook een kijkje gaan nemen bij de dagbesteding in Hellevoetsluis. En daar ben ik

ook echt heel enthousiast over geworden! Ik denk er nu zelfs al voorzichtig aan om invalwerk te gaan doen binnen de dagbesteding in Hellevoetsluis. Het lijkt mij ook leuk om met cliënten te werken met een ander ontwikkelingsniveau dan de cliënten in de Spar in Vierpolders. En wellicht dat ik me zelfs wel zo wil bekwamen, dat ik nog een SPW opleiding zal gaan doen! Maar voorlopig ben ik heel tevreden met mijn vrijwilligersbaan en het invalwerk. Soms moet ik oppassen dat ik in mijn enthousiasme niet te veel hooi op mijn vork neem. Maar ik kan inmiddels uit ervaring speken, dat het heerlijk is om op een toch wat meer vrijblijvende manier, weer aan het arbeidsproces deel te nemen. Als ik aan mijn ‘dienst’ begin in de winkel, is de begroeting vaak zó hartverwarmend. Dat zou ik echt niet meer willen missen!”

*Heeft u ook interesse in het doen van vrijwilligerswerk op één van de locaties van Zuidwester? Dan kunt u contact opnemen met Jan Kars, coördinator vrijwilligerswerk.
Telefoonnummer: 0181 392 935
Email: j.kars@zuidwester.org*

‘Wat de OR voor Zuidwester kan betekenen, is het afgelopen halfjaar duidelijk gebleken’

Door Annette van der Wulp

De verkiezingsronde in november 2006 heeft een aantal nieuwe gezichten opgeleverd in de Ondernemingsraad van Zuidwester. Met name vanuit de regio Zuid. In deze uitgave van Spraakmaker maken zij graag van de gelegenheid gebruik om zich voor te stellen én om het belang van de OR onder de aandacht te brengen.

“Naast de verkiezingen van vorig jaar, heeft ook het opnieuw verdelen van de regio’s voor wat organisatorische veranderingen binnen de OR gezorgd”, zegt voorzitter Arie van Dijk. “Zo zijn de regio’s Voorne, Putten en Hoeksche Waard één regio geworden en dat heeft ertoe geleid dat er voor die nieuwe regio, de regio Noord, nu ook één Onderdeelscommissie is. En deze Onderdeelscommissie levert dan weer drie leden aan de centrale OR.”

Vinger aan de pols

“Het afgelopen halfjaar is, denk ik, duidelijk gebleken wat de OR voor de organisatie kan betekenen. Het belang van de individuele medewerker staat niet zozeer voorop, we kijken altijd naar het grotere geheel. Wel

maken individuele medewerkers ons regelmatig attent op onderwerpen die onze aandacht nodig hebben. Zo werd het de afgelopen maanden voor ons steeds duidelijker dat het bij Zuidwester ontbrak aan sturing en dat er geen heldere besluitvorming was. Het bedrijf was niet langer gezond en hieraan moest iets gebeuren. De OR heeft hierbij voortdurend de vinger aan de pols gehouden en uiteindelijk de conclusie moeten trekken, dat er nog maar één mogelijkheid was: een advies uitbrengen aan de Raad van Toezicht, waarbij we het vertrouwen in de Raad van Bestuur hebben opgezegd. Dit advies is vervolgens door de Raad van Toezicht overgenomen,” aldus Arie.

“Dit betekende voor de OR-leden wel meteen een drukke en spannende tijd. Hierbij realiseerden we ons terdege, hoewel de eerste reacties vanuit de organisatie positief waren, dat dit advies zich ook tegen ons zou kunnen keren. Want iets dat ongezond is weer beter maken, dat doet soms zeer. En als dat betekent dat er maatregelen als een vacaturestop moeten worden ingevoerd, dan kan dat bij medewerkers natuurlijk ook weerstand oproepen.”

“Gelukkig horen wij op dit moment alleen maar positieve geluiden. De OR is dan ook van mening dat we het verleden het verleden moeten laten en ons moeten richten op de toekomst. Met elkaar moeten we Zuidwester weer op koers krijgen, en we zijn ervan overtuigd dat dit gaat lukken. Aan de inzet en het enthousiasme van de OR leden zal het in elk geval niet liggen!” besluit Arie.

Leden OR: (Boven) Rien Koopman, (midden) Erwin Götzenberger, Jan van Hassen, Rinus Weezepeel, Ina Verrijp, Esther Kamps, Marian Nobel, Petra van Dalen, Betty Muller, Annelies Boezaard, (Onder) Ewa de Gelder en Arie van Dijk.



Uitgelezen



Marian Hoefnagel
Mooi meisje. Verliefd
op een loverboy
90 8696 005 7
Uitgeverij eenvoudig
communiceren

Eenvoudig Communiceren is een uitgeverij en een communicatie-adviesbureau voor mensen met een lage leesvaardigheid. Lage leesvaardigheid komt onder veel groepen mensen voor: mensen met handicaps, zoals afasie of dyslexie, laagopgeleiden, ouderen of verstandelijk gehandicapten. Deze uitgeverij maakt boeken en tijdschriften voor deze doelgroepen toegankelijk. Het boek Mooi meisje is een boek in de Reality reeks van de uitgeverij Eenvoudig Communiceren. De Reality reeks is een serie boeken voor en over jongeren.

Ieder boek vertelt een spannend verhaal over onderwerpen die jongeren aanspreken. Mooi meisje gaat over Laura. Laura woont met haar oma op een boerderij, ver buiten de stad. Tijdens een feestje wordt ze verliefd op Abdul. Laura en Abdul krijgen verkering. Abdul neemt steeds cadeautjes voor haar mee. Maar is hij wel echt verliefd op Laura?



Kunstwerk

Titel: Landschap
Kunstenaar: Sandra Broos
Atelier: Kunstwereld Spijkenisse

Adressen Zuidwester

Postadres:
Stichting Zuidwester
Postbus 16
3240 AA Middelharnis

Terrein Hernesseroord
Oosthavendijk 30
3241 LK Middelharnis
0187 - 89 88 88

Raad van Bestuur en staf
Industriestraat 8
3281 LB Numansdorp
0187 - 89 87 05

Regio Zuid
Postbus 2202
4460 ME Goes.
's-Heerhendrikskinderenstraat 42
4461 BW Goes
0113 - 24 68 00

Regio Midden
Zernikeweg 1
3241 MG Middelharnis
0187-47 12 22

Regio Noord
Locatie Oud-Beijerland
Van Schendelstraat 9
3261 SJ Oud-Beijerland
0186 - 64 57 00

Locatie Spijkenisse
P.J. Blikstraat 1-3
3201 PL Spijkenisse
0181 - 60 16 00

Locatie Hellevoetsluis
Schoolstraat 14
3224 AM Hellevoetsluis
0181 - 39 29 19

Project West-Brabant
Meerten Verhoffstraat 19 - 27
4811 AR Breda
076 - 52 58 540

Commissies:

Centrale cliëntenraad
Dhr. J. Hamelink (voorzitter)
Dhr. A. van Vliet (secretaris)
Dhr. A.M.M. Heijboer
Dhr. L. van Winkelhof
Dhr. J. Smits
Dhr. J.J.J.de Jong
Dhr. C. Hider
Dhr. E. Theunessen
Correspondentieadres:
Hohorst 52
2678 DD De Lier
e-mail: avanvliet@caiway.nl

Ondernemingsraad
Dhr. A. van Dijk (voorzitter)
Dhr. R. Koopman (secretaris)
Mevr. B.Muller (ambtelijk secretaris)
Mevr. M. Nobel
Mevr. A. Boezaard
Dhr. E. Götzenberger
Mevr. E. de Gelder
Dhr. J. van Hassent
Mevr. I. Verrijp
Dhr. R. Weezenpoel
Mevr. P. van Dalen
Mevr. E. Kamps
Correspondentieadres:
Postbus 16
3240 AA Middelharnis
e-mail: or@zuidwester.org / orzuidwester@hetnet.nl

Klachtencommissie cliënten:
Dhr. Mr. C.N. Schuring (voorzitter)
Dhr. A. van Vliet (secretaris)
Mevr. M. Hofstra
Mevr. M. Verolme
Dhr. E. Klapwijk
Mevr. I. Koole (ambtelijk secretaris)
Correspondentieadres:
Klachtencommissie
Postbus 16
3240 AA Middelharnis
e-mail: klachtencie.bewoners@zuidwester.org

Commissie ongewenste intimiteiten
Mevr. G. Maas - Van der Valk
Mevr. P.A.M. van Bavel
Dhr. G.J. de Wit
Mevr. M.W.G. Beijer
Dhr. Mr. G.J. Helmig
Mevr. I. Mijns
Correspondentieadres:
Commissie ongewenste intimiteiten
Postbus 16
3240 AA Middelharnis

Vertrouwensarts
Mevr. G. Maas - Van der Valk
Bereikbaar tussen 10.00 - 12.00 uur
Telefoonnummer 0187-611972

**Zuid
wester**

Organisatie voor zorg en dienstverlening

