

DE KUNST VAN GOEDE DIENSTVERLENING

Goede dienstverlening bieden is een kunst. Dat weet iedere dienstverlener.

Nu bestaan er in de kunst verschillende stromingen. Verschillende ideeën over hoe het moet. Mensen van de oude school tegenover vernieuwers. Traditie versus experiment. Anderen vinden het hoe je iets doet belangrijker dan het waarom. Techniek tegenover expressie. En sommigen zeggen hoe meer hoe beter terwijl anderen er voor kiezen op tijd een stap terug te doen. More tegenover Less is more.

Soms lijkt het wel of die stromingen ook in de zorgverlening bestaan. En waar moet je dan voor kiezen?

Leekerweide kiest ervoor om de 'tegenover' eruit te halen. Om als organisatie zoveel mogelijk aan te bieden. Dat kan; door verschillende gespecialiseerde diensten en gespecialiseerde medewerkers te hebben kun je als organisatie allrounder zijn. Met het doel een tevreden cliënt. Want dat is de kunst.

PERSPECTIEF

Iedere kunstenaar kiest zijn eigen invalshoek. Dat is de manier waarop hij tegen de dingen aankijkt en ze in zijn wereldbeeld plaatst. En dat is bepalend voor zijn werk.

Leekerweide heeft ook haar eigen perspectief. Die willen we hier noemen.

Leekerweide vindt dat iemand met een handicap of beperking gewoon: Net als ieder ander mogelijkheden en beperkingen heeft. Net als ieder ander rechten en plichten heeft. Net als ieder ander verantwoordelijk is voor zijn persoonlijke levensinvulling. En hij daarom, net als ieder ander, zijn keuzes moet kunnen maken.

Hij moet dus kunnen wonen waar hij wil, in de maatschappij of in een meer beschermde omgeving. En hoe hij wil: alleen, thuis, in een gezin of met anderen.

Hij moet dus het werk of die activiteiten kunnen uitvoeren welke hij wil. Hij moet zijn vrijetijdsbesteding naar zijn eigen zin kunnen invullen. Hij moet zich kunnen ontplooiën naar zijn wensen en mogelijkheden.

Onze dienstverlening is er op gericht om de cliënt die ondersteuning te bieden om zijn keuzes te kunnen realiseren. Of om de mensen rondom de persoon met een handicap te ondersteunen waardoor zij de zorg voor hem kunnen blijven dragen of zij hem optimaal kunnen begeleiden. Dit kunnen familieleden maar ook professionals zijn met een hulpvraag. Zoals bijvoorbeeld begeleiders op scholen of huis- of tandartsen. Zij allen zijn onze cliënt.

TRADITIE ALLEEN VOLSTAAT NIET

Willen we de beste dienstverlening bieden, dan zullen we ons moeten blijven aanpassen aan veranderende omstandigheden. Want de kijk op mensen met een handicap verandert. Omdat de eisen die cliënten, politiek en maatschappij stellen aan een zorgorganisatie en ook de uitdagingen die medewerkers in hun werk wensen, veranderen. We kunnen dus niet de dingen blijven doen zoals we ze altijd gedaan hebben. Niet dat we nu met alle winden mee moeten waaien en moeten organiseren wat op dit moment 'in' is.

In 1997 hebben we een start gemaakt met de eerste cyclus van een meerjarenbeleidsplan. De klant daadwerkelijk centraal stellen in ons handelen, de omgang met de cliënt en met elkaar, het krijgen en

nemen van verantwoordelijkheid waren daarin speerpunten. Dit plan krijgt nu een vervolg. We hebben de resultaten van het eerste beleidsplan geëvalueerd en vervolgens een nieuwe sterkte en zwakte analyse gemaakt. Hieraan hebben ruim 60 cliënten, medewerkers, teams en personen van buiten de organisatie meegewerkt. De koers die we uit hebben gezet in 1997, de uitkomsten van de evaluatie van dat plan en de analyse vormen de basis van het beleidsplan tot 2005. Dan, in 2005 zullen we opnieuw evalueren en analyseren. En een nieuw plan maken. Tot dan vormt het beleidsplan tot 2005 het plan waarvan alle dienstbeleidplannen en teamplannen afgeleid zullen worden. Maar als het nodig blijkt zullen we het plan tussentijds bijstellen.

'MORE' OR 'LESS IS MORE'

Leekerweide is al jarenlang de zorgaanbieder die wonen, dagbesteding en recreatie biedt aan mensen met een aangeboren of verworven handicap. Dat doen we goed. Maar ondertussen zijn de mogelijkheden groter en veelvuldiger geworden. Wensen gaan verder dan het standaardpakket dat we al sinds jaar en dag aanbieden.

Mensen kunnen nu en in de toekomst daadwerkelijk gaan kiezen door wie ze hun hulpvraag laten invullen. En ook dat is goed. We willen immers dat de cliënt baas is over zijn eigen leven. Voor ons als dienstverleners betekent dat dat we nog beter moeten kijken naar wat de behoefte van de cliënt is. Wat zijn werkelijke vraag is. En dat kan verder gaan dan de hulpvraag van de cliënt. Maar het kan ook zijn dat we soms als professional een stap terug moeten doen, de cliënt de beslissingsvrijheid geven die hem toekomt. Want een cliënt kan ook een keuze maken die wij als professional niet zouden maken. En dat moeten we ook leren accepteren. Het is immers zijn leven. We zijn al op deze nieuwe situatie ingesprongen. We hebben voor de

keuze gestaan om ons te concentreren op waar we mee bezig waren. Of om onze blik te verruimen en meer dingen te doen. We hebben voor beide gekozen. Om niet alleen de dingen die we al deden nog beter te doen maar ook om meer te doen. Om een aantal redenen.

Allereerst om de dingen te blijven doen waar we goed in zijn en deze verder uit te bouwen. Om, anders gezegd, investeren in de diepte. Zo kunnen we de cliënt nog betere kwaliteit van wonen en dagbesteding gaan bieden. En begeleiding en behandeling. Nog meer op maat en naar wens.

Daarvoor hebben we meer geld nodig. En dat kan alleen door meer cliënten te bedienen. Groei is zo een middel om een groter budget te krijgen en zo de dienstverlening te kunnen verbeteren.

Ten tweede om aan de vraag van de cliënt te kunnen blijven voldoen. De cliënt heeft nu al hulpvragen die buiten het vroegere standaardpakket liggen. De begeleiding moet flexibeler en specifiek. Willen we straks kunnen inspelen op de vraag van de ouder wordende cliënt dan moeten we ons daar nu in bekwalen. En nu de faciliteiten gaan opbouwen. Dat geldt ook voor mogelijkheden voor opvang en voor begeleiding



thuis. Daarvoor moeten we ons dichterbij de thuiswonende of zelfstandig wonende cliënt gaan vestigen. Dat betekent locaties opzetten door de regio heen.

Ten derde om alle kennis die we in huis hebben zo goed mogelijk te benutten. De medewerkers van Leekerweide kunnen en weten heel veel. Die kracht kunnen we gebruiken om nieuwe vormen van dienstverlening op te zetten. En om als vraagbaak of kenniscentrum te dienen. Hierin hebben een start gemaakt. Dit gaan we de komende jaren verder uitbouwen.

En ten vierde om ons bestaan te blijven waarborgen. We zullen ons simpelweg moeten ontwikkelen om niet onder te sneuwen tussen andere grotere organisaties. Om regionaal mee te spreken bij overleggen, om gelden voor projecten te

krijgen, om budget te krijgen waarmee we kwaliteit kunnen leveren zullen we moeten groeien. En is het dan niet beter om zelf het initiatief te nemen en op zoek te gaan naar mogelijkheden? Of zelfs mogelijkheden te maken?

Daarom gaan we in de komende tijd ons richten op nieuwe groepen cliënten. Jongeren en jong volwassenen. Ouderen met een toenemende zorgbehoefte. Professionals die in hun werk met mensen met een handicap of gedragsproblemen te maken krijgen. Ouders die vragen hebben over de begeleiding van een familielid. Cliënten met gedragsproblemen of problemen die hiermee te maken hebben.

En we gaan nieuwe diensten aanbieden. Advies, vormen van opvang, flexibeler begeleidingsvormen in tijd en plaats waar de begeleiding wordt aangeboden.

TECHNIEK VERSUS EXPRESSIE

Deze nieuwe aanpak vraagt veel van medewerkers. Het doet een beroep op de kennis en kunde, professionaliteit. Het kan zijn dat sommigen bezorgd zijn dat een groter Leekerweide afbreuk zal doen aan de gezelligheid en saamhorigheid. Aan alle waarden die geassocieerd worden met kleinschaligheid. Dat een groter Leekerweide uit het oog verliest waar het om gaat: het welzijn van de cliënt.

Dat mag natuurlijk nooit het geval zijn. Groei zien we nadrukkelijk als een middel. Een manier waarop we betere dienstverlening kunnen bieden. Beter omdat we meer kunnen bieden in keuze en meer in kwaliteit. Leekerweide verwacht van haar medewerkers dat zij hun professionaliteit hiervoor inzetten. Daartoe ondersteunt Leekerweide hen in scholing en training en goede begeleiding in het werk. En het maakt het werken bij Leekerweide interessanter door perspectief te bieden in de loopbaan en door goede primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden te bieden. En bovenal door plezierig werk dat een appèl doet op je kennen en kunnen.



NOORDERLICHT

Leekerweide vraagt dus heel wat van haar medewerkers. Daardoor verplicht zij zich ook om de juiste omgeving en sfeer te scheppen waarin die medewerkers zo goed mogelijk kunnen werken. Dat doet Leekerweide door:

Een betere opzet van de organisatie

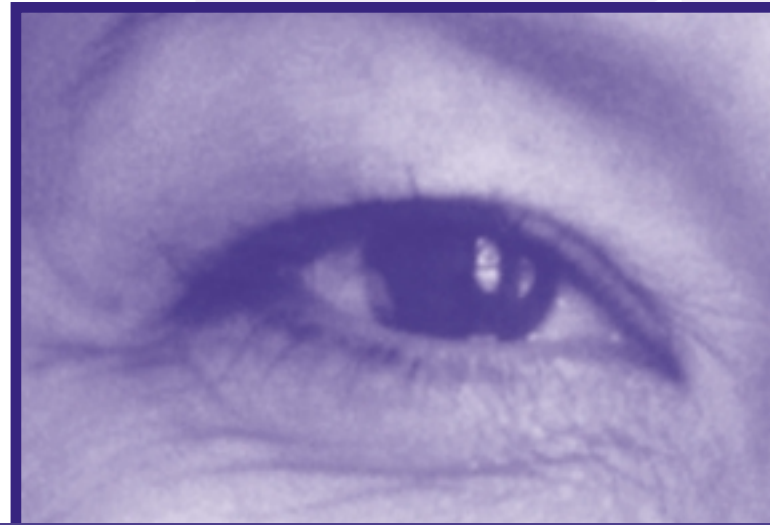
We hebben de organisatie anders vormgegeven. De sectorstructuur is opgeheven. Daarvoor in de plaats zijn een achttal diensten gekomen, wonen, zorgdiensten, dagbesteding, behandeling en inhoudelijke ondersteuning (BIO), personeel en opleiding (P&O), interne diensten (ID), informatisering en automatisering (I&A) en economische en administratieve diensten (EAD). Zo lopen de lijnen van medewerkers naar management en omgekeerd sneller en overzichtelijker.

Ruimte voor coaching en leidinggeven.

Bij dagbesteding is een extra teamhoofd aangesteld. Bij het wonen is het aantal teamhoofden verminderd. De teamhoofden zijn niet langer medewerkers, er is nu meer ruimte voor begeleiding en coaching van de medewerkers op de werkplek.

Zoeken naar efficiency en synergie

Leekerweide blijft zoeken naar manieren om de gelden die we krijgen zo goed mogelijk te benutten en naar manieren om extra gelden te verkrijgen. We bekijken voortdurend of de manier waarop we werken efficiënter of beter kan.



HET OOG MAAKT DE ARTIEST

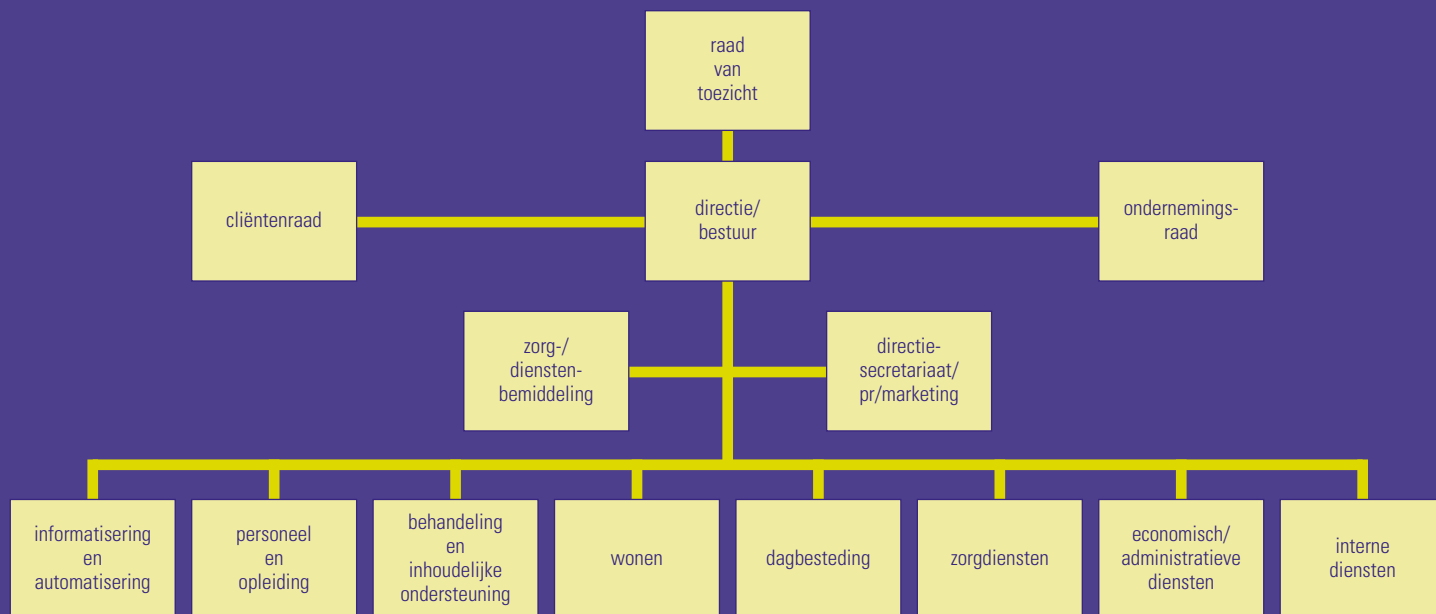
Goede dienstverlening is een kunst. Maar het is niet de hand die het kunstwerk maakt, maar het oog. Zien wat de behoefte is, zien wat nodig is en zien waar kansen liggen. En er vervolgens wat mee doen.

Leekerweide is sterk afhankelijk van dat oog. We moeten onze kansen opmerken en er invulling aan geven. Opmerkingsvermogen en ondernemerschap is nodig. Bij de verpleegkundige, de admini-

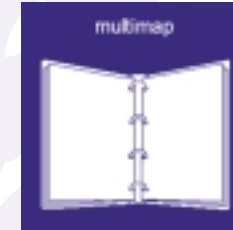
stratief medewerker, de begeleider en de zorgassistent. En bij het diensthoofd, het lid van de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad. Dat oog onderscheidt de kunstenaar van de kunstenaar.

En Leekerweide als een succesvolle organisatie van een welwillende organisatie.

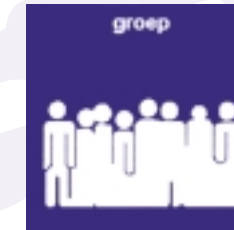
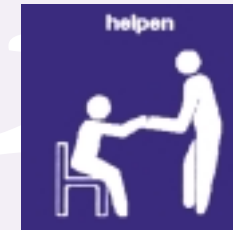
DUS: BLIJF MEEKIJKEN!



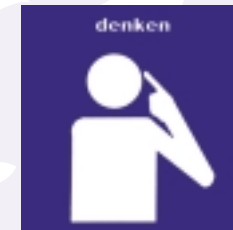
Hallo,



Dit is het nieuwe plan van Leekerweide.

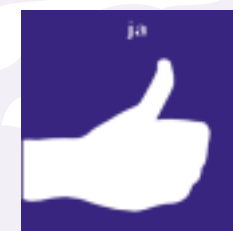


In dit plan staat hoe wij beter mensen kunnen helpen.



We hebben goed nagedacht.

De cliëntenraad en de bewonersraad ook.



We kunnen soms beter en soms anders



Zoals:



Nog beter naar jou luisteren als jij vertelt wat je wilt.



Zorgen voor meer woningen. Want dan kun je in je eigen huis wonen als je dat wilt.



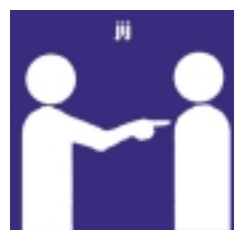
Zorgen voor meer dagbesteding bij jou (in de buurt.)



Zorgen voor meer manieren om jouw ouders te helpen.



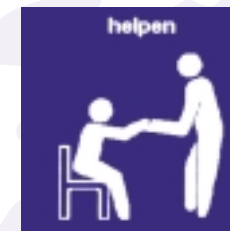
Want dan kun je langer thuis blijven wonen als je dat wilt.



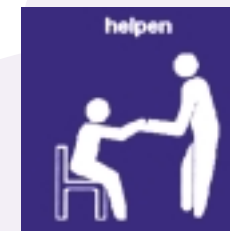
Zorgen voor manieren om mensen te helpen die jou weer helpen.



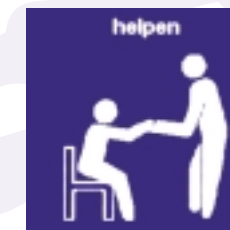
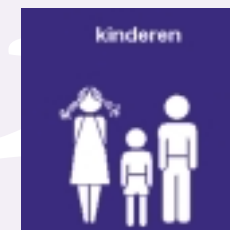
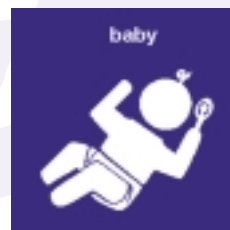
Want dan kun je naar school als je dat wilt.



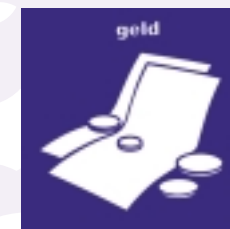
Leekerweide wil ook andere mensen helpen.



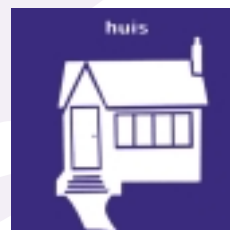
Mensen die oud zijn.



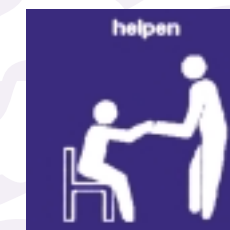
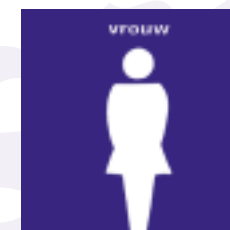
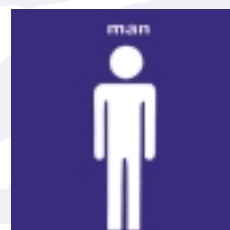
Baby's en kleine kinderen die geholpen moeten worden.



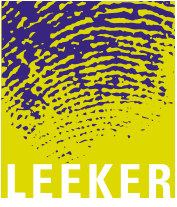
Leekerweide wil meer geld verdienen.



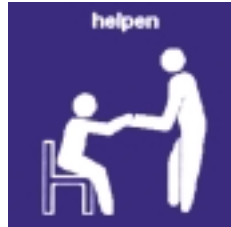
Want met geld kun je huizen kopen.



Of mensen betalen om jou te helpen.



Daarom wil Leekerweide dat



Veel mensen zich door Leekerweide laten helpen



Veel mensen bij Leekerweide willen werken.



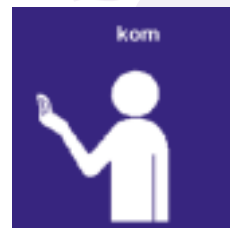
Dat we nog beter letten op het geld dat we hebben.



Wat wilt Leekerweide dat jij doet?



Zeggen wat je wilt
Zeggen wat je leuk vindt
Zeggen wat je denkt dat beter kan



Doe je mee?