



Jaarverslag 2021



CORONA

Een jaar vol uitdagingen

INNOVATIE

Op zoek naar vernieuwing

WAARDERING

We zijn er voor elkaar

SAMEN NABIJ

Hoe wij samenwerken

DUURZAAMHEID

De weg naar duurzame zorg



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	02
2. Over Careyn	05
3. Thema Corona: zo gingen we met de uitdagingen om	09
4. Thema Medewerkers	16
5. Thema Duurzaamheid	21
6. Thema Innovatie	24
7. Thema Samenwerken	27
8. Ondernemingsraad (OR)	31
9. Professionele Adviesraad (PAR)	33
10. Centrale Cliëntenraad (CCR)	35

Voorwoord

Hinken op twee gedachten.

Dat is misschien wel de kortste formulering van wat wij voelen. De meeste corona-ellende is alweer een tijdje geleden. Maar corona is niet weg. Het ziekteverzuim daalt gelukkig weer. Maar het is nog steeds hoog. We ontvingen heel veel nieuwe collega's. Maar er gingen er helaas ook heel veel weg. Het was in financieel opzicht een goed jaar. Maar toch maken we ons zorgen over hoe duurzaam dat resultaat is. Wij hebben een mooie visie, die onze maatschappelijke positie en verantwoordelijkheid beschrijft. En zegt wat wij voor onze cliënten willen en kunnen betekenen. Het gaat over waarden, normen, creativiteit, intuïtie. Maar de systeemwereld om ons heen zit in het 'economisch tijdperk'. Daar gaat het over resultaatgericht, marktwerking, ratio en voorspelbaarheid.

Hoe brengen onze wereld en de systeemwereld bij elkaar? Hoe bieden we de grote maatschappelijke vraagstukken van deze tijd het hoofd? Voor ons zijn dat eenzaamheid, verveling, onveiligheidsgevoel, het gevoel er niet meer toe te doen. Voor ons zijn dat toenemende ongelijkheid, afnemende solidariteit, armoede, het onhoudbaar worden van de vanzelfsprekendheden van de verzorgingsstaat.

Als gevolg van de (dubbele) vergrijzing neemt de zorgvraag toe. Ook de complexiteit van zorg neemt toe. Tegelijkertijd is er een toenemende en structurele krapte op de arbeidsmarkt. Iedereen is van mening dat 'beter doen wat we nu doen' geen oplossing meer is. Natuurlijk, het helpt en we moeten blijven zoeken naar verbetermogelijkheden. Maar de doorslag zal geven of we er in slagen dingen echt anders te gaan doen.

Onze missie spreekt over samenwerking. Samen met cliënten, hun naasten, samen binnen zorgnetwerken. Samenwerken over domeingrenzen heen. Alleen een integrale aanpak, waar zorg (in de volle breedte), gemeenten, woningcorporaties, etc. elkaar vinden in integrale oplossingen. En onze missie benoemt nadrukkelijk het lokaal/regionale niveau als de basis van ons werk. Nabij en 'thuis' in de buurten, wijken, dorpen, waar onze huizen staan en onze teams werken. Daarom willen we daar verankerd zijn. En voor ons is passend: kwaliteit van leven als doel van ons handelen. Wat doet er voor u nog toe. En als u het nog zelf kunt, of met hulp van uw naasten gaat dat voor.

Wij hebben dus een missie die ons handelen richting geeft. We werken samen. Maken idealiter samen plannen. Dat doen we in regio's, waarin partijen elkaar nodig hebben, kennen, weten te vinden. We geven passende zorg. What matters to you. Niet zwaarder dan nodig. Daar zijn al veel, mooie voorbeelden van. Waar we misschien niet genoeg over praten. Die we nog onvoldoende met elkaar en met anderen delen.

Want wat in de toekomst hoe dan ook zal blijven is de kracht van aandacht en waardering. Van een arm om iemand heenslaan, van luisteren, invoelen, begrijpen. Mensen die dat kunnen zijn goud waard. Daar zijn geen diploma's voor. Onze allerbelangrijkste



uitdaging is dan ook: slagen we er in voldoende gemotiveerde, bevlogen en deskundige professionals en ondersteuners aan ons te binden. Mensen die de vrijheid en de ruimte voelen om hun vakmanschap in te zetten. Mensen die zich betrokken voelen. Weten dat ze gehoord, gezien en begrepen worden. Die merken dat er waarde wordt gehecht aan hun gedachten, hun overwegingen en hun mening. En mensen die voelen dat ze competent zijn en blijven om te doen wat er van ze gevraagd wordt. Die daar zelfvertrouwen aan ontlelen. Om in te gaan op de vaak complexe vragen van onze, van hun cliënten. Die zich in staat voelen om collega's te steunen en er voor hen te zijn. En die aan de samenleving kunnen uitleggen wat ze doen en waarom ze dat (zo) doen. Een enorme verantwoordelijkheid, zeker voor jongere en minder ervaren collega's. Net dat beetje verschil maken voor een ander. Hoe ontzettend mooi, maar ook hoe moeilijk. Aan bevlogenheid en deskundigheid ontbreekt het niet. Maar we hebben niet voldoende mensen om het vele werk te doen dat op ons afkomt.

We hebben dus twee opdrachten: behouden van de mensen die we hebben én zorgen dat ze gemotiveerd blijven. Daar gaan we in 2022 met volle kracht mee verder.

Wij bedanken alle medewerkers en vrijwilligers voor hun tomeloze inzet in 2021. Voor hun moed, hun kracht en hun doorzettingsvermogen. Het was af en toe weer heel heftig, maar we hebben ons er weer door heengeslagen. We zijn weer een jaartje sterker geworden.

R A A D V A N B E S T U U R C A R E Y N
**MARCO MEERDINK
& RONALD THIJS**



Over Careyn

Onze missie en visie vormen belangrijke bouwstenen voor de ontwikkeling van onze organisatie. Samen is ons antwoord op de groeiende, meer complexe zorgvraag en het maatwerk dat we willen leveren. Niet alleen, maar samen met elkaar, met cliënten, met verwanten, met collega's, met andere mensen in de omgeving en met andere organisaties, binnen en buiten de zorg. Samen in gezamenlijkheid, verbindingen onderling en het bieden van kansen en kracht.

In die samenwerking willen we bijdragen, willen we van dienst zijn. We willen ervoor zorgen dat mensen zo goed mogelijk voor zichzelf kunnen zorgen; dat mensen zich inclusief kunnen voelen. Ertoe doen, meedoen, van waarde kunnen zijn en blijven. In en behorend bij de samenleving. We laten ons leiden door de vraag: "Wat doet er voor u (nog) echt toe?!" We hebben altijd oog voor de mens erachter en dragen bij aan het realiseren van verlangens en behoeften, thuis, samen met naasten en dierbaren.

Dat willen we voor elkaar krijgen in een solidaire samenleving; jong voor oud, sterk voor zwak, krachtig voor kwetsbaar. Natuurlijk realiseren we ons dat we zuinig willen zijn op samenleving en mens. Dat alles wat we doen duurzaam zal zijn. We willen verspilling en onnodig werk voorkomen, aanpakken wat beter kan, ervoor zorgen dat we de wereld goed doorgeven.

Dat alles doen we, met elkaar, voor kwetsbare mensen. Mensen die, al dan niet tijdelijk, het vermogen niet hebben helemaal voor zichzelf te kunnen zorgen. Wij zetten ons in om eraan bij te dragen dat deze mensen dat zoveel mogelijk wel zelf kunnen. In een omgeving die veilig en vertrouwd is, die voelt als 'een thuis'. Thuis is voor iedereen anders en is ook niet altijd hetzelfde. Het is een gevoel dat los staat van een fysieke ruimte: het gaat om een veerkrachtig en betekenisvol leven, met eigen regie en zo zelfstandig en onafhankelijk als mogelijk. Dat willen wij bevorderen.

Onze *visie*

Wij willen samen met anderen bijdragen aan een inclusieve, solidaire en duurzame samenleving, door verbindingen te leggen en ondersteuning te bieden, voor iedereen die op enig moment in het leven -tijdelijk- een verminderd vermogen ervaart om een 'thuis' te creëren.

Onze *missie*

In 2025 zijn wij een van de meest gewaardeerde partners in het optimaliseren van de ervaren kwaliteit van leven van ieder mens; altijd in nabijheid en zo veel mogelijk op de wijze en de plek die de mens zelf verkiest. Met een bevlogen, gemotiveerd en betrokken team leveren we topkwaliteit en dagen we iedereen uit bij te dragen aan excellente zorg.



Onze *kernwaarden*

Nabij

- Wij zijn altijd dichtbij en bereikbaar.
- Wij zijn benaderbaar, attent en zorgzaam voor cliënten en collega's.

Geborgen

- Wij creëren een omgeving waar cliënten en collega's zich veilig en op hun gemak voelen.
- Wij gunnen elkaar rust en ruimte; ruimte waarin het vakmanschap kan groeien.

Nieuwsgierig

- Wij hebben oprechte belangstelling voor cliënten en collega's ("wat is belangrijk voor jou?").
- Wij hebben een positieve instelling en plezier in ons werk.
- Wij hebben een open geest en willen bijdragen aan de ontwikkeling van de samenleving.

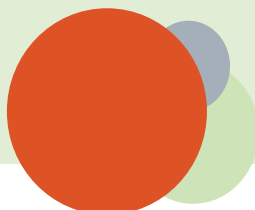
Bewust

- Wij hebben gevoel van eigenwaarde en zijn trots op elkaar en onze prestaties.
- Wij zien de mens en bieden een betekenisvolle invulling van verlangens.
- Wij gaan bewust om met onze omgeving.

Facts & Figures

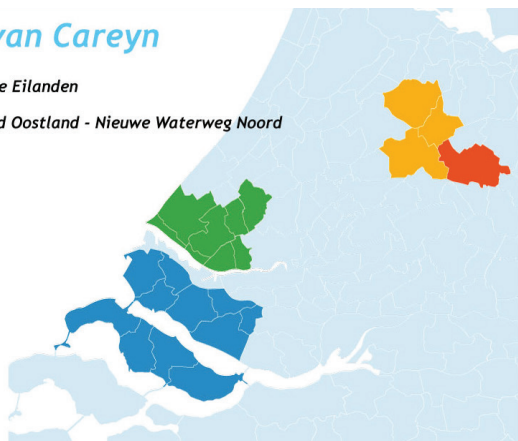
Onze *medewerkers* en onze *cliënten*

Bijna 6.000 medewerkers zorgden
in 2021 liefdevol voor ruim 8.000
cliënten in de wijk en in onze huizen.



Districten van Careyn

-  Zuid-Hollandse Eilanden
-  Delft Westland Oostland - Nieuwe Waterweg Noord
-  Utrecht West
-  Utrecht Stad



Onze *teams* en *locaties*

De zorg- en dienstverlening van Careyn is voor
het kernwerkgebied VVT georganiseerd in
vier districten, hiernaast visueel weergegeven.
Per district treft u een overzicht aan van
de verschillende intramurale locaties, de
extramurale regio's, Dag Activiteiten Centra
(DAC) en thuisbegeleiding per district.

Raad van Toezicht

Raad van Bestuur

- De heer drs. M.W. Meerdink (voorzitter)
- De heer drs. R. Thijs EMFC RC

- De heer drs. R.V.W.M. Lantain (voorzitter)
- De heer drs. H. Feenstra
- De heer prof. dr. R.J. van Marum
- Mevrouw mr. M.D.B. Schutjens
- De heer drs. E. Klunder
- Mevrouw drs. M.A. de Vries RC

Kwaliteit

Jaarlijks stelt Careyn vanuit haar visie, missie en ambities een Kwaliteitsplan op. In het jaarlijkse Kwaliteitsverslag blikken we vervolgens terug op resultaten en ontwikkelingen. Daarnaast komen alle aspecten van de Kwaliteitskaders aan bod via de thema's Zorg, Collega, Support en Wij en de Omgeving.

De kwaliteitsverslagen zijn te vinden op onze Careyn website. Klik op [deze link](#) om naar onze website te gaan. De kwaliteitsverslagen bevinden zich onder het kopje 'Documenten maatschappelijke verantwoording'.

Mantelzorgers aan het woord

“Mijn vader heeft zich hier 2,5 jaar thuis gevoeld.”

“Mijn vader heeft 2,5 jaar op kamer De Schans van de afdeling Kleinschalig Wonen van Careyn De Vloot te Maassluis doorgebracht. Hij is op deze besloten afdeling met veel liefde en zorg begeleid. De kamers variëren van ruim tot zeer ruim, hebben een eigen pantry en ruime douchecel. Veel waardering hebben wij voor de betrokkenheid van alle professionals en vrijwilligers. Er was niet alleen aandacht voor mijn vader, maar ook voor ons, de familie. Mijn vader heeft zich hier 2,5 jaar thuis gevoeld.”

“Door de persoonlijke en betrokken aandacht van de medewerkers is onze vader helemaal opgebloeid!”

Ik ben zeer tevreden over de afdeling De Gantel op locatie Woerdblok, te Naaldwijk. Mijn vader heeft gewoond op het kleinschalig wonen voor ouderen met dementie. Recent is mijn vader daar op hoge leeftijd, rustig ingeslapen. Vorig jaar augustus is mijn vader verhuisd naar deze afdeling en dat heeft hem heel goed gedaan. Door het wonen met anderen, samen eten, gezamenlijke activiteiten en vooral de persoonlijke en betrokken aandacht van de medewerkers is mijn vader helemaal opgebloeid! Bijna niets was hen teveel. Daar ben ik blij en dankbaar voor. Een warme en gezellige plek om te wonen.”





Thema

Corona:

Zo gingen wij om met de uitdagingen

In het jaar 2021 had ieder van ons te maken met corona. Opnieuw een bewogen jaar met veel uitdagingen: in golfbewegingen was er de continue dreiging van oplopende besmettingen en daarnaast startte een grootschalig vaccinatie traject voor cliënten en medewerkers. Hoe ervaren wij dit jaar corona in ons dagelijks werk? Hoe was het voor onze mensen in de zorg, maar ook de ondersteunende afdelingen? Dit lees je in de volgende artikelen.

“Trots op hoe Careyn deze opdracht *samen* heeft volbracht”



Programmamanager Irene Straatsburg over het vaccinatieprogramma

Vlak voor de kerst 2020 kwam het verlossende woord: twee coronavaccins waren goedgekeurd en mochten gegeven worden aan mensen die kwetsbare ouderen verzorgen en daarna aan de ouderen zelf. De raad van bestuur besloot om voor dit grootschalige vaccinatieprogramma iemand aan te trekken. Programmamanager Irene Straatsburg vertelt over de drie etappes van het vaccinatieprogramma, over het effect van de persconferenties én de trots op de gemotiveerde en capabele medewerkers die de vaccinaties tot een succes maakten.

Eerste etappe, vaccinaties voor zorgmedewerkers
Met enkele leden van de TaskForce Corona, een kwaliteitsverpleegkundige, een arts en een medisch secretaresse richtte Irene de werkgroep coronavaccinatie op. Vanaf 4 januari moesten alle zorgmedewerkers een brief ontvangen, die hen voorrang gaf op vaccinatie bij de GGD. Eerst de medewerkers in de huizen en kort daarop de medewerkers Zorg Thuis. Het was nog een hele puzzel om de juiste medewerkers te selecteren. “Facilitair coördinatoren zijn ook elke dag op locatie

en dicht bij mensen. We besloten dat die ook snel gevaccineerd mochten worden. Om de meer dan duizend brieven op tijd te versturen naar de juiste medewerkers hebben een paar werkgroepleden onder de kerstboom doorgewerkt. Anders was het niet gelukt.”

De werkgroep boog zich ook over de inkomende informatie van de overheid, het RIVM, de gezondheidsraad, ActiZ en Verenso. Alles werd gelezen, geschift en in één projectmap verzameld. “Er was een grote stroom van informatie over het vaccin, mogelijke bijwerkingen, het ijskoud bewaren en de manier van prikken. En niet alle informatie was in één keer goed. Sommige uitspraken waren twee dagen later al achterhaald. Dat gaf wel eens ergernis”, geeft Irene toe. “En niet alleen bij de TaskForce en werkgroep. Ik denk dat iedereen wel baalde van de verwarrende informatie. Maar goed, alle kennis was nieuw en onrijp.”

Een nieuw vaccin

Onze zorgmedewerkers kregen de eerste vaccins,

stel je dat maar eens voor. Het splinternieuwe mRNA vaccin was de eerste in zijn soort. Dat riep heel wat vragen op over het maakproces en de exacte werking van het vaccin, het aantal vaccinaties wereldwijd en de ervaren bijwerkingen, risico's tijdens zwangerschap, enz. "Er waren inmiddels meerdere wetenschappelijke studies over de veiligheid van de vaccinatie, maar toch voelden sommigen zich een proefkonijn. En dat snap ik wel", voegt Irene toe. "Sommige vragen konden we niet beantwoorden; de kennis was er gewoon nog niet. Dat vond ik emotioneel soms lastig. We konden niet de geruststelling geven, waar medewerkers naar zochten. En daarbij wilden we de medewerkers optimaal informeren en zo motiveren om het vaccin te halen, zonder het te verplichten." In een live uitzending van de TaskForce en in lokale praatgroepen (moreel beraad) werden de zorgen en vragen besproken. "Zelf volgde ik de internationale onderzoeken en berichten van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) op de voet. Wekelijks sprak ik met studiegenoten (medische biologie) over de werking van het vaccin op celniveau. En toch...was nog zoveel niet bekend."

Tweede etappe, het vaccineren van bewoners

Eind maart 2021 startten we het vaccineren van de bewoners bij Careyn; eerst alleen voor verpleeghuisbewoners en later ook voor cliënten verblijf licht en revalidatie. Dat vroeg om een heel andere voorbereiding. "Samen met een collega van communicatie schreven we brieven (met tig bijlagen) voor cliënten, familie of wettelijk vertegenwoordigers over het vaccin, de bijwerkingen, de vereiste toestemming en de prikdagen. We bestelden vaccins en koelboxen. we schreven in overleg met dokters en kwaliteitsverpleegkundigen de draaiboeken en checklijsten voor de prikdagen. Daarmee werden medewerkers bijgeschoold over de andere manier van vaccineren. Natuurlijk hadden veel medewerkers wel ervaring met prikken, maar dit vaccin was heel speciaal. Het moest heel koud bewaard worden en na ontgooien binnen vier uur worden gebruikt. Dat vroeg om een strakke organisatie op alle priklocaties. De prikteams maakten echt een feestje van de

prikdagen met een taart en gezelligheid. De dokters en verpleegkundigen moesten goed op de geprikte bewoners letten want het was nog onduidelijk hoe vaak een heftige prikreactie zou voorkomen. Het goede verloop van de prikdagen was voor veel betrokkenen een moment van blijheid en trots. In de eerste prikronde was 95% van de bewoners gevaccineerd. Dat hebben we voor elkaar gekregen zonder ongelukken en alleen dankzij heel veel harde werkers. Dat is fantastisch resultaat."

Persconferenties, maatregelen en versoepelingen

Na elke persconferentie over de coronapandemie kwam de Taskforce bijeen om uit te pluizen welke maatregelen voor de ouderenzorg belangrijk waren. Het ging om de nuance. We wilden een goed coronabeleid maken voor optimale bescherming van medewerkers en bewoners. Tegelijkertijd snakten veel mensen naar versoepelingen en samenzijn, gezelligheid.

De maatregelen in de ouderenzorg waren ook strenger dan voor de gewone burger. Onze restaurants zijn bijvoorbeeld later geopend voor bezoekers dan de café-restaurants op straat. Alles zat op de rem om de kwetsbare bewoners te beschermen tegen de ziekte COVID, die voor zoveel mensen fataal was geweest.

Het was de taak van de TaskForce -niet altijd makkelijk- om elke keer weer helder naar medewerkers, cliënten én familie te communiceren wat bij Careyn de maatregelen waren en waarom. Soms kozen we er juist voor om niet mee te gaan met de versoepelingen van de overheid. Toen de overheid de mondkapjes niet meer verplicht stelde, hebben we de medewerkers gevraagd om die nog wel te dragen bij het verzorgen van de cliënten thuis en in onze huizen. Na alle besmettingsellende te hebben meegemaakt kozen we voor extra voorzichtigheid."



“Het voelde heel goed om elke dag met gemotiveerde, capabele collega’s van Careyn aan de slag te gaan.”



Derde etappe, de boosterprik voor medewerkers

Na een rustige zomer zonder al te veel coronabesmettingen dook eind november 2021 de omikron-variant van het coronavirus op. Die bleek veel besmettelijker dan eerdere varianten. Bewoners en medewerkers werden ziek. De overheid vroeg de GGD om de herhaal- of boosterprik te organiseren. Maar de GGD had veel te weinig mankracht en kon niet snel vaccineren. We wisten dat het een grote kluit werk zou worden maar besloten toch om zo snel mogelijk de boosterprik aan onze eigen collega’s aan te bieden. Niet alleen het prikken maar vooral de administratie van alle aanmeldingen en de registratie van alle vaccinatiegegevens bij het RIVM (voor de coronapas) was veel werk. En alweer rond de feestdagen. Ook in 2021 is in december achter de schermen en onder de kerstboom gewerkt om de boostercampagne voor elkaar te krijgen.

Een bijzonder jaar

Als ik terugdenk aan het jaar 2021, dan denk ik aan al die honderden mensen die hebben meegewerkt om het vaccinatieprogramma in alle drie etappes tot een succes te maken. Aan de collega’s die de vaccins bestelden en administratie regelden, de EVV’ers en verpleegkundigen die zoveel bewoners of familie om toestemming voor de vaccinatie hebben gevraagd, de collega’s die de priklocaties optuigden, mensen die het vaccin vroeg in de ochtend klaarmaakten, de prikkers, de dokters, de collega’s van het servicebureau die hielpen op alle fronten en de ICT service desk die in rap tempo autorisaties regelden voor de boostercampagne. Het was een groepsprestatie en écht geen 9-tot-5 baantje. Wanneer zoveel collega’s gemotiveerd, capabel en toegewijd zijn om de klus echt goed te klaren, dan is dat toch fantastisch werken?!”



Het werken in de wijk

“We leerden *omgaan met corona*”

Rosanne is wijkverpleegkundige in de Schiedamse wijk Kethel. Ze is zo'n drie jaar werkzaam bij Careyn DWO-NWN. Twee jaar geleden kreeg ze de kans om in Gambia te werken in het ziekenhuis. Maar toen kwam corona. Rosanne koos om terug te gaan naar Nederland en haar eigen wijkteam te helpen gedurende de drukke coronatijden.

In 2020 zat Rosanne in het coronateam. Wanneer een cliënt in een wijk corona had, dan zou het coronateam die cliënt bezoeken. Rosanne denkt terug aan die tijd: “Ik weet nog dat ik mijzelf in de achterklep van de auto schoon- en klaarmaakte. Het was een spannende en leerzame tijd, maar ook zwaar want je moest heel flexibel zijn. Je kon op een dag alleen maar twee cliënten hebben, of een werkdag hebben van 13 uur. In ons district waren we in eerste instantie met z'n tweeën. Niet iedereen wilde toen bij cliënten naar binnen komen. Wij kwamen nog steeds bij cliënten thuis voor de zorg. Bepakt met een bril, handschoenen, schort en een ffp2 masker. Na zo'n bezoek dacht je eerst dat je helemaal onder de corona zat.”

Rosanne: “Het coronagebeuren duurde op een gegeven moment zo lang, dat je leerde er relaxter mee om te gaan. Je moet als verpleegkundige sowieso altijd oplettend en voorzichtig zijn. En alhoewel collega's het bezoeken van coronapatiënten nog steeds spannend vonden, waren we veel minder bang. Ook de cliënten werden minder angstig. Maar toen onze collega voor het eerst ziek was, dat was wel zwaar en stressen. We moesten dan kijken waar de collega was geweest en al die cliënten bellen, inlichten en beschermend verplegen. Dat kostte veel tijd. En alhoewel we goed naar elkaar omkeken, werden er toch veel collega's ziek. Achtermekaar ook nog. Dat ging met vlagen, maar we merkten wel het personeelstekort. En iedereen van het team moest dan een week in quarantaine. Van

de regering kregen we te horen dat we wel moesten komen werken. Sommige dingen liepen dan best wel krom vind ik. Niet alleen in de zorg hoor.”

Volgens Rosanne is 2021 het jaar waarin we corona zijn gaan accepteren: “Als er een cliënt corona had, dan wisten we allemaal hoe we er mee moesten omgaan. Ik kon uitleggen hoe en wat en wist precies wat je nodig had qua beschermerspullen bestellen.” Rosanne vertelt verder dat de keuzes van de regering wel degelijk impact hadden op hun werk. Maar de medewerkers lieten zich niet gek maken en hoorden alle belangrijke dingen wel van hun manager. “Zoals de avondklok, dat was nog wel spannend hoor. Want we hebben ook avonddiensten die moesten worden gedraaid. Worden we dan aangehouden? We kregen netjes een verklaring mee, maar daarvan moest de datum ook weer goed van kloppen anders kon je toch een boete krijgen.”

“Het was wel fijn dat wij en cliënten konden worden gevaccineerd: Maar dan nog, was het wel een jaar waarin veel collega's ziek werden. Opnieuw dus een aardig zwaar jaar. Maar in 2021 hoorde corona er nu gewoon bij”, vertelt Rosanne.

“Goed blijven communiceren was cruciaal”

Wat waren jullie uitdagingen in 2021?

“Corona stond voor ons centraal. We hebben het virus eerst een hele tijd buiten de deur kunnen houden. Maar uiteindelijk moesten we er ook hier aan geloven. In een locatie met kleinschalig wonen is dat bijna niet te voorkomen. Uiteindelijk heeft corona ons lang en hard getroffen. We vonden het woord van ‘stapelquarantaines’ uit; als er na een periode van quarantaine tijdens de quarantaineperiode weer iemand positief testte dan werd de quarantaineperioden volgens protocol verlengd ook maar één iemand op een afdeling weer positief testte, moest de hele afdeling opnieuw in quarantaine. Zo kon het gebeuren dat bijvoorbeeld onze revalidatie afdeling zeven weken aaneengesloten in quarantaine zat en daarna nog eens vier weken.”

Hoe werkte dat, een afdeling in quarantaine?

“Als er een bewoner besmet was ging de hele afdeling in quarantaine. In de beginperiode van corona werden besmette bewoners ondergebracht op onze dagbehandeling, die op dat moment dicht was. Later verzorgden we besmette bewoners op de eigen afdeling. Medewerkers droegen persoonlijke beschermings-middelen. Het was steeds weer spannend of er voldoende beschermingsmiddelen waren. Gelukkig is dit altijd het geval geweest en hebben we geen dag met tekorten gewerkt. In het begin werden bezoekers alleen in bijzondere situaties op een afdeling in quarantaine toegelaten. Ook zij droegen dan persoonlijke beschermingsmiddelen. Er kwamen aparte aan- en uitkleedkamers en looproutes. Voor bewoners tekenden we groene en rode lijnen op de vloer, over een rode lijn mocht je niet heen.

Zo zorgden we voor zoveel mogelijk vrijheid, in een veilige setting. Alle welzijn activiteiten organiseerden we in de woningen. Het restaurant sloot en de restaurantmedewerkers gingen op de afdelingen koken. We ontwikkelden een nieuw systeem om de was te doen, waarbij de vuile was buiten werd gezet en de schone was binnen werd gebracht in boxen die we kregen van het tuincentrum en shoppers die we kregen van de Jumbo. Dit wassysteem werd na een tijdje ook gebruikt als communicatiemiddel, dan stopte familie er bijvoorbeeld een brief of cadeautje in voor een bewoner of medewerker.”

Konden bewoners contact houden met familie?

“Ja, we hebben er alles aan gedaan om dat contact mogelijk te maken. We werkten met beeldbellen, tuinbezoeken of raamcontact. Op een gegeven moment kregen we de kans om gebruik te maken van een kermisattractie. Daarmee kon familie, in een karretje en via een grote arm, familie op de tweede verdieping via het raam zien. Ook regelden we ‘bezoekershuisjes’. Via een evenementenbureau konden we twee containers krijgen die zij ombouwden tot ontmoetingsruimtes. Wij richtten ze huiselijk ‘corona proof’ in; met een scherm halverwege, een spreek-luister verbinding en aparte ingangen. We plaatsten de containers op onze parkeerplaats en maakten bezoekersschema’s en looproutes, zodat alles vlot en veilig verliep. Donaties van de regionale Lions club, ‘Vrienden van Maria Oord’ en de cliëntenraad en de maakten dit alles mogelijk.”

En medewerkers, hoe hielden zij het hoofd boven water in deze tijd?

“Het was voor iedereen een ontzettend uitdagende tijd. Op sommige afdelingen waren veel medewerkers zelf besmet en ziek thuis. We huurden extra personeel in en ontwikkelden een verkort inwerkprogramma, zodat mensen zo snel mogelijk inzetbaar waren. Op de parkeerplaats van Maria Oord realiseerden we onze eigen teststraat. Bewoners en medewerkers konden hier snel getest worden en hoefden dus niet naar de GGD. Dat werkte handig en bespaarde veel tijd. Goed blijven communiceren was cruciaal. Maandenlang schreef ik elke dag een nieuwsbrief met het laatste nieuws. Bij de start van de dag werd die update er door de zorgteams bij gepakt en besproken, zodat iedereen met de laatste informatie begon. Die nieuwsbrief gebruikte ik ook om successen te delen en zo nu en dan een peptalk te geven, moed in te spreken. Ook leverden familieleden, de cliëntenraad en de burgemeester geregeld teksten aan om medewerkers een hart onder de riem te steken. Wekelijks belden we met familieleden om te vragen hoe het met hen ging en of er nog vragen waren.

Soms zat ondersteuning hem ook in hele kleine, praktische dingen. Zo gaven we alle medewerkers een plastic box waar zij hun mondkapje in konden leggen tijdens het koffie drinken of de lunch. En haakte een van onze medewerkers een soort hulpstukje om het mondkapje beter aan te laten sluiten en op zijn plaats te houden.”

Met welke organisatorische uitdagingen hadden jullie te maken?

“Er moesten bezoekersschema's komen, protocollen over nieuwe werkwijzen, brieven voor familieleden, registratielijsten van besmettingen, plannings voor inzet van (extra) personeel, bellijsten en ga zo maar door. We communiceerden met de buitenwereld via familienet en wekelijkse nieuwsbrieven. Ook maakten we een apart mailadres aan voor het regelen van bezoek. In feite zetten we in korte tijd een crisisorganisatie neer. Gelukkig waren we al ruim voor de eerste besmetting gestart met voorbereiden en werkten we al met een 'coördinatie team corona', bestaande uit zorgmedewerkers, kwaliteitsverpleegkundigen, artsen, welzijnsmedewerkers, planners, managers

en management assistent. Dit team kwam dagelijks bij elkaar in een vergaderzaal die we omdoopten tot de coronazaal. Dat werkte snel en efficiënt.

Toen vaccineren mogelijk was, vergde ook dat organisatie. Er kwamen vaccinatielijsten en er werden prikdagen op de afdelingen gepland. Wat mooi is om te zien is dat sommige nieuwe systemen of werkwijzen zo goed werkten dat we ze nu nog steeds gebruiken.”



Hoe kijk je terug op 2021?

“Al met al kijk ik er met veel trots op terug. We hebben samen alles eruit gehaald wat eruit te halen viel. Keken steeds naar wat er wél kon. Geen kerstdiner door corona? Het kan iemands laatste kerst zijn, dus de schouders eronder om dit toch te regelen. Wel altijd verantwoord en bewust, met veiligheid voorop. Met ondernemerschap en creativiteit hebben we veel kunnen bereiken. Het was een tijd waarin we veel saamhorigheid voelden. We deden het echt met elkaar. Met familie, mantelzorgers, cliëntenraad, vrijwilligers etc. Ik zag een enorme drive en inzet bij medewerkers. Ze maakten lange dagen, kwamen extra terug in de weekenden, dachten mee over hoe het nog beter kon. Prachtig om te zien.”



Sandra Kuijpers - Manager Zorg
Maria Oord Vinkeveen



Thema

Medewerkers

Samen (vanuit) thuis

Margreeth Rozendaal werkt als adviseur HR. Zij vertelt hoe het jaar 2021 verliep voor de afdelingen.

‘Door corona moesten onze ondersteunende medewerkers ook in 2021 zoveel mogelijk thuiswerken. Dat was niet altijd makkelijk en bracht allerlei uitdagingen met zich mee. Hoe houd je verbinding met elkaar? Hoe richt je je werkdag in? Hoe zorg je voor een goede, gezonde werkplek? MS Teams bleek de verbindende factor. De techniek werd in de loop



van 2021 verder verbeterd en we gingen hier nog intensiever mee werken. MS Teams werd niet alleen voor werkoverleg gebruikt maar ook voor digitale koffiemomenten, quizen en teambuilding. Zo verloren we elkaar niet uit het oog. Daarnaast faciliteerden we medewerkers nog verder bij het inrichten van een goede thuiswerkplek.’

Waardering voor de medewerkers

Onder de ondersteunende diensten bij Careyn valt ook de afdeling Markt en Communicatie. Bea Otten is daar werkzaam als communicatie adviseur.

‘Van januari tot en met mei hielden we een waarderingcampagne, genaamd ‘Hou vol’, voor alle medewerkers, ook vanuit ons uitzendbureau Duozorg. Iedere maand kregen medewerkers een verrassing in de bus met daarop aanmoediging, begrip en waardering voor het werken tijdens de corona tijd.

In september besteedden we extra aandacht aan de ‘Week van het Werkgeluk’. In ons maandelijkse digitale magazine, de Flits, gaven we medewerkers allerhande tips en informatie over werkgeluk. We organiseerden workshops en acties. En voor de jaarlijkse Dag van de Zorg hadden we voor al onze medewerkers een speld die we speciaal voor hen hadden laten ontwerpen. Van een anemoon, het symbool voor waardering.’



“De *mix* van
verschillende soorten
opleidingen maakt dat
wij mensen kunnen
bieden wat ze nodig
hebben”



In gesprek met Ria Leliveld, Expert Leren & Ontwikkelen

Hoe ben je in het vakgebied leren en ontwikkelen terecht gekomen?

“Ik studeerde Spaanse taal en letterkunde en deed daarna van alles. Zo was ik redacteur bij de KRO en zette ik een eigen bedrijf voor vertaaldiensten en interculturele trainingen op. Door klanten werd ik steeds vaker gevraagd om ook mee te denken over leren binnen hun organisaties. Dat vond ik zo interessant dat ik besloot me er verder in te verdiepen en HBO opleidingskunde te gaan studeren. Inmiddels houd ik me ruim 30 jaar bezig met leren. En werk ik ruim 10 jaar in de zorg. Wat ik zo leuk vind is dat ik hiermee echt iets kan betekenen voor de medewerker, zodat die op zijn beurt iets kan betekenen voor cliënten en bewoners.”

Wat waren voor jou de belangrijkste thema's in 2021?

“We zijn bezig een Careyn Academie op te richten. In 2021 zetten we hierin de eerste stappen. We rondten het leertraject ‘Samenwerkend leiderschap’ af, herijkten ons scholingsaanbod en zetten een nieuwe leerportaal op. Daarmee ligt er een mooie basis om verder te bouwen aan de Careyn Academie. In deze academie wordt een groot en professioneel leeraanbod ondergebracht. Het wordt de plek waar organisatiebrede leervragen snel en efficiënt opgepakt worden. Met de academie dragen we bij aan de deskundigheid en het welzijn van onze medewerkers, wat op zijn beurt de kwaliteit van zorg en ons imago als werkgever versterkt.”

Samenwerkend leiderschap

“Samenwerkend Leiderschap’ was een eenjarig leertraject voor de managers, kwaliteitsverpleegkundigen en business partners (HR, control, kwaliteit) met als doel het persoonlijk en professioneel leiderschap van de deelnemers te versterken en meer verbinding tussen de groepen te creëren. We ontwikkelden het traject zelf en voerden het ook grotendeels zelf uit. Het bevat onder andere een talentanalyse en een 24-uurs sessie. En deelnemers kunnen een ‘challenge’ aangaan; een verbeterproject in de eigen werkomgeving. Uit die challenges zijn mooie dingen uit ontstaan. Zo is er bijvoorbeeld een tool ontwikkeld voor het vergroten van werkgeluk en een plan gemaakt voor gezonder roosteren. Door corona duurde het leertraject langer dan verwacht en hebben we bijeenkomsten online in plaats van live moeten laten plaatsvinden. Desondanks was het een mooi traject dat achteraf door de deelnemers werd gewaardeerd met een 8.”

Nieuw leerportaal

“In 2019 waren wij als Careyn een van de initiatiefnemers van een nieuw leerplatform, REIN, waar inmiddels 18 VVT organisaties gebruik van maken. In 2021 koppelden we ons eigen leerportaal aan REIN. Medewerkers kunnen het totale leeraanbod nu op één plek vinden en nog makkelijker gebruiken.”

Herijken scholingsaanbod

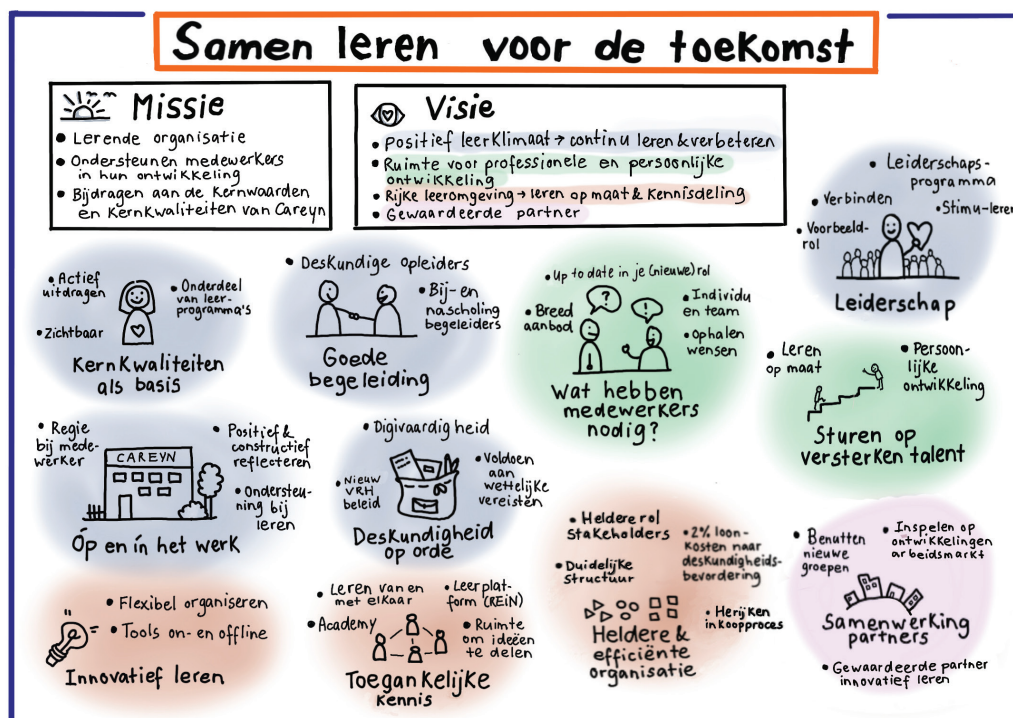
“Ons scholingsaanbod was inhoudelijk verouderd. En in de loop der jaren waren er meer en meer scholingen bij gekomen, waardoor het aanbod heel groot en onoverzichtelijk was geworden. Hoog tijd dus om dit eens onder de loep te nemen. We liepen kritisch door het hele aanbod heen. Is het nog actueel? Wat is er verplicht en moet dat wel verplicht zijn? Wat moet erbij en wat kan eraf? Welke leervorm zet je waarvoor in? Dit deden we samen met collega's en vakgroepen uit de organisatie. Zo kwamen we uiteindelijk tot een nieuw scholingspakket. Het verschil met voorheen is dat er minder verplichte scholingen zijn en dat medewerkers meer ruimte hebben om zelf te bepalen wat ze willen leren en hoe ze het willen leren. Zo sluiten we beter aan bij ieders individuele behoefte. In de toekomst gaan we werken met verplichte scholingen voor individuele bekwaamheid en een aanbod voor teambekwaamheid. Dat laatste is nieuws. Teams kunnen dan zelf kijken waar hun leervraag ligt en daar een passende scholing bij uitkiezen.”

Met wie werk je binnen Careyn samen als het gaat om leren?

“Ik werk zelf voor heel Careyn en hou me bezig met organisatie brede thema's. Binnen de districten zijn er opleidingsadviseurs en praktijkbegeleiders, met wie ik nauw samenwerk. In 2021 gebeurde er in de districten veel op het gebied van leren en ontwikkelen. Zo startte er in district ZHE een nieuwe opleiding die we samen ontwikkelden met Albeda en het Reinier de Graaf ziekenhuis. In de districten Utrecht Stad en Utrecht West werden er nieuwe vormen van praktijkgericht leren ingezet door te gaan werken met leerafdelingen en lerende teams. In district DWO-NWN gingen we werken met een app over de wet zorg en dwang. Een vernieuwende leermethode waarmee informatie over een taai onderwerp laagdrempelig en makkelijk, in kleine porties wordt aangeboden. Dit is nog maar een greep uit alle activiteiten en vernieuwingen.”

Wat mag, als het gaat om leren, wat jou betreft nog wel meer aandacht hebben?

“Eén van de dingen waar ik me hard voor maak is het MBO onderwijs. Ik merk dat er steeds meer vraag is naar HBO-geschoold zorgpersoneel. En geregeld hoor ik studenten zeggen 'ik doe maar MBO'. Dat vind ik zo zonde en onterecht. Het MBO onderwijs zou wat mij betreft meer gewaardeerd mogen worden. Veel van onze medewerkers hebben een MBO opleiding gedaan en doen ontzettend waardevol werk. Juist de mix van verschillende soorten opleidingen maakt dat wij cliënten en bewoners kunnen bieden wat zijn nodig hebben.”



De speerpunten van leren en ontwikkelen



“Vitaal blijven, hoe doe je dat?”

In gesprek met Sylvia Nuis
Specialist Arbo & Verzuim

Welke onderwerpen stonden in 2021 centraal?

“Ook in 2021 was corona voor mij en de collega's van Arbo&Verzuim het hoofdthema. Van medewerkers werd een enorme inzet gevraagd, onder moeilijke omstandigheden en zo lang al. Dat is niet niks. Ons doel was dan ook hen zo goed mogelijk te ondersteunen. Zodat ze gezond aan het werk konden blijven, vitaal konden blijven. Zowel fysieke als mentale aspecten spelen hierbij een rol.”

Hoe pakten jullie dat aan, medewerkers ondersteunen om vitaal te blijven?

“We hadden gelukkig al een uitgebreid aanbod. Denk aan trainingen op het gebied van veerkracht, mentale gezondheid en mindfulness. Of aan intervisie voor mensen met spanningsklachten. Ook is er een bedrijfspsycholoog en een HeyCoach (e-coaching, altijd en snel beschikbaar). In 2021 werd van dit aanbod extra veel gebruik gemaakt. Vooral van de bedrijfspsycholoog. Vaak wordt die door de manager ingeschakeld, als blijkt dat een medewerker extra ondersteuning kan gebruiken. Tijdens corona waren er veel medewerkers die zichzelf uit het oog verloren, wegcijferden. De bedrijfspsycholoog kan die in die situaties helpen om jezelf weer meer op één te zetten.”

Ontwikkelden jullie ook nieuw aanbod?

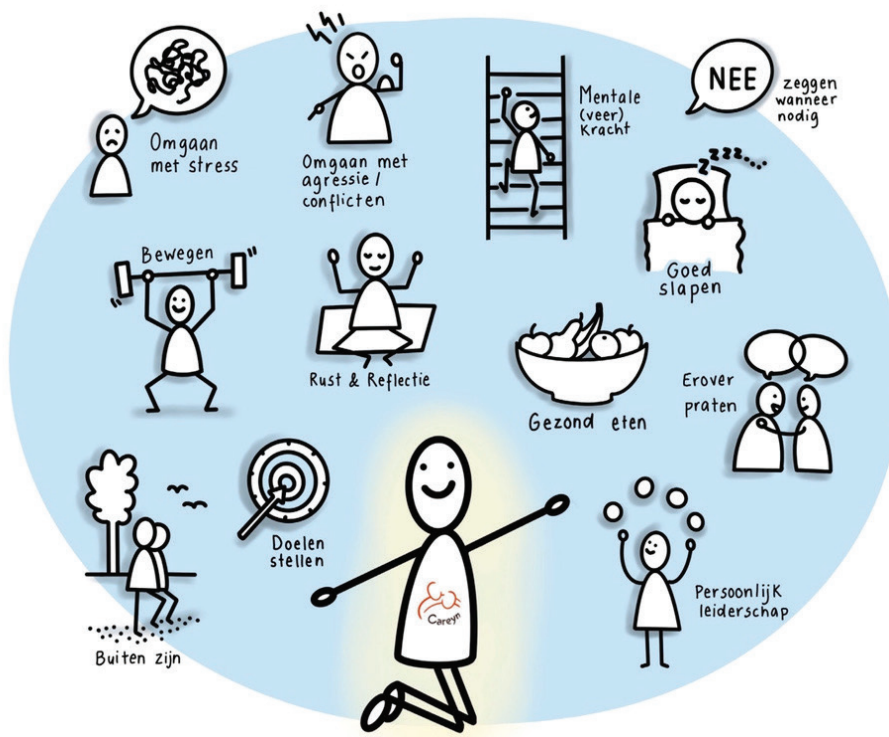
“Zeker! Zo vond er voor het eerst een reeks webinars plaats genaamd ‘Zorgen is Topsport’, over hoe om te gaan met onregelmatige diensten, biologische klok, slapen, eten, powernaps, geeuwhonger en ‘snacktrek’. Praktische informatie om je goed te blijven voelen tijdens het werk en daarbuiten. Ook ontwikkelden we

een workshop ‘Gezond ouder worden’ over gevolgen van ouder worden en hoe je gezond en met plezier kunt blijven werken. Medewerkers gaan tijdens die workshops met elkaar in gesprek, wisselen ervaringen uit en leren van elkaar. Tot slot introduceerden we een ‘preventieve check mentale gezondheid’. Deze check werd ingezet als medewerkers lange tijd onder hoge druk stonden, of een heftige of traumatische gebeurtenis op het werk hadden meegemaakt. In gesprek met een externe coach werd er gekeken welke ondersteuning kon helpen en vroegtijdig ingezet kon worden.”

Hoe verliep het ziekteverzuim in 2021?

“Frappant was dat, in zo'n uitdagende tijd, het verzuim eind 2021 licht gedaald bleek te zijn. En dan met name het langdurig verzuim. Hoe dit te verklaren is? Ik denk doordat we ons als organisatie zo hebben ingezet voor goede verzuimbegeleiding. In 2021 hebben we, meer dan voorgaande jaren, gefocust op interne herplaatsing van langdurig zieken. Hoe mooi is het als je mensen die vaak al lang bij ons werken maar voor wie het werk te zwaar is geworden een passende nieuwe plek kunt bieden? Daarmee laten we zien dat we ze waarderen en dat is belangrijk.”

We ontwikkelden een interventiewijzer waarmee je snel kunt zien welk aanbod er is voor welke vragen of onderwerpen

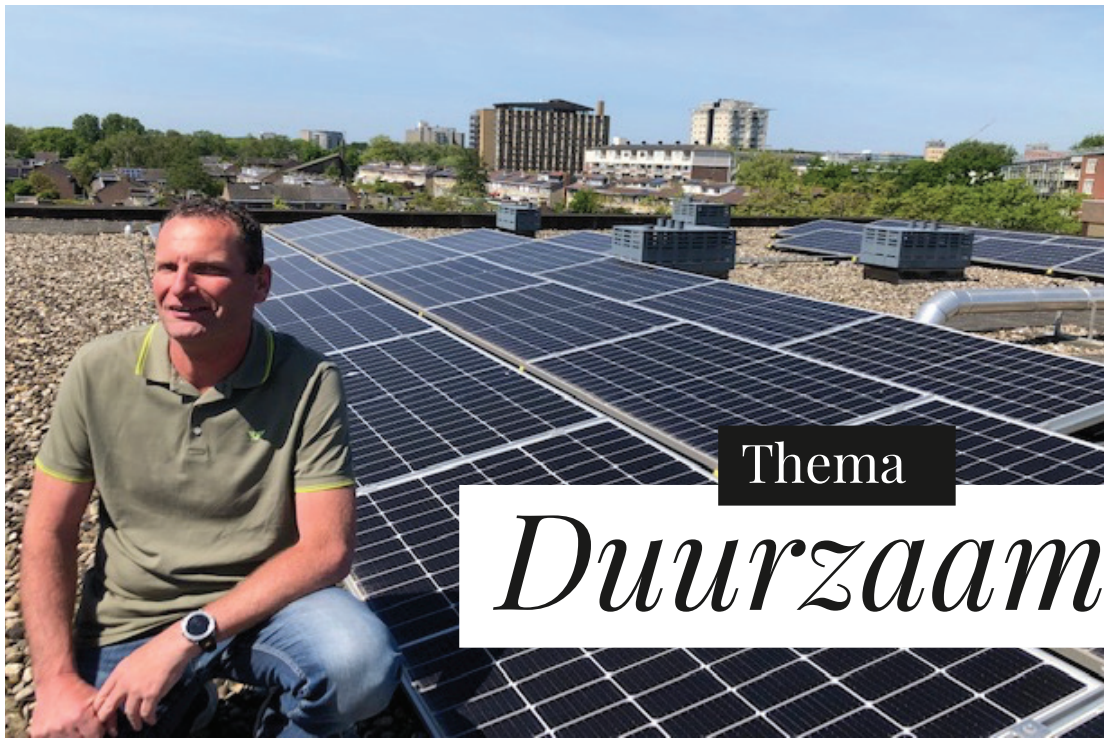


Druk, druk, druk...

Na een lange werkdag op de bank neerploffen en ontspannen is er vaak niet bij. Thuis loopt alles namelijk ook gewoon door. Mantelzorgen, huishouden, het gezin, teveel om op te noemen. Hoe vind je de balans om al deze ballen in de lucht te houden?

Eén van de initiatieven om aandacht te bieden aan de vitaliteit van onze medewerkers was de workshop Werk en Privé in Balans. Hierbij hebben medewerkers inzicht gekregen in energievreters en energiebronnen, leerden ze meer over de cirkel van invloed en oefenden ze om te ontspannen. Tijdens de workshop maakten ze een plan waarmee ze na de workshop direct aan de slag konden om de eerste stappen naar een betere balans te zetten.





In gesprek met Arno van der Spek

Hoe ben je bij het thema duurzaamheid betrokken geraakt?

Arno: “Een paar jaar geleden werd ik, vanwege mijn facilitaire en technische achtergrond, gevraagd me ook met duurzaamheid bezig te gaan houden. In het begin wist ik niet wat ik ervan kon verwachten. Maar het bleek al snel een brede rol te zijn die goed bij me past. Ik kan er mijn kennis en ervaring in kwijt en heb contacten binnen de hele organisatie. Vooral dat laatste maakt het leuk.”

Irene Straatsburg, programmamanager verduurzaming en collega met wie Arno veel samenwerkt, sluit bij het gesprek aan. “Voordat ik bij Careyn kwam werkte ik vanuit een adviesbureau aan grote ICT projecten bij ziekenhuizen. Maar ik voelde steeds meer de drang om iets te doen dat er echt toe doet, voor onze nalatenschap voor volgende generaties. In deze rol bij Careyn kan ik me hier actief voor inzetten, dat voelt goed.”

Wat verstaan jullie onder duurzaamheid, hoe werken we daar bij Careyn aan?

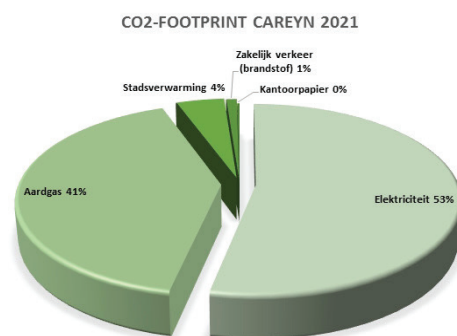
“Duurzaamheid klinkt vaak heel groot. Maar dat valt reuze mee. Het gaat vaak om kleine dingen. Zoals het gebruiken van een LED lamp in plaats van een gewone lamp, het uitdoen van het licht als je je kantoor verlaat of bewust omgaan met eten en zo min mogelijk weggooien.’ In ons werk houden we ons bezig met een aantal hoofdthema’s. Die zijn gebaseerd op de ‘Green Deal’. In die Green Deal, waar we ons in 2016 bij aansloten, worden doelen benoemd op het gebied van duurzaamheid. Samen met andere organisaties zoals Milieuplatform Zorg, Stimular, Gemeente Utrecht en Provincie Utrecht werken we actief aan het behalen van die doelen. In grote lijnen gaat het over vier onderwerpen: CO² reductie, circulair werken, reductie van medicijnen in het afvalwater en een gezond leefklimaat.”

1. CO² reductie

“We willen onze CO² uitstoot zo ver mogelijk terugbrengen. En hopelijk ooit zelfs helemaal CO² neutraal zijn. We kijken naar onze eigen uitstoot (door gebruik van fossiele brandstoffen) maar ook naar de uitstoot die ontstaat door de producten die we inkopen, zoals vlees. We houden onze uitstoot nauwkeurig bij en brengen deze steeds verder terug. We zijn bezig een ‘CO² routekaart’ te ontwikkelen. Een manager kan daarmee snel en makkelijk zien welke maatregelen er op de eigen locatie getroffen kunnen worden en wat ze opleveren.”

CO₂-uitstoot Careyn 2021	
	CO₂-equivalent (ton CO₂)
Elektriciteit	
Zelf opgewekte zonnestroom (PV)	0
Teruggeleverde stroom (uit PV of Wind)	0
Ingekochte elektriciteit	5.564
Waarvan groene stroom uit windkracht	-556
<i>subtotaal electra</i>	5.008
Brandstof & warmte	
Aardgas voor verwarming	3.862
Aardgas voor WKK (eigen aansluiting)	0
Warmte uit warmtenet	414
<i>subtotaal gas + stadsverwarming</i>	4.275
Zakelijk verkeer	
Elektrische auto's (kWh)	5,03
Personenwagen (in liters) benzine	55,7
Personenwagen (in liters) diesel	29,2
<i>subtotaal brandstof</i>	90
Kantoorpapier	
Papier met milieukeurmerk	19,8
<i>subtotaal kantoorpapier</i>	19,8
<i>totale CO₂-uitstoot</i>	9.393 ton CO₂

De CO₂-footprint in de Milieubarometer wordt weergegeven in CO₂-equivalenten. Eén CO₂-equivalent staat gelijk aan het effect dat de uitstoot van 1 kilogram CO₂ heeft. Door het gebruik van CO₂-equivalenten, kan de invloed van de verschillende broeikasgassen bij elkaar opgeteld worden. De omrekening is gebaseerd op het Global Warming Potential (GWP) – dat is de mate waarin een gas bijdraagt aan het broeikaseffect.



2. Reductie van medicijnen in afvalwater

“Vroeger mocht je medicijnen die je niet meer nodig had, bijvoorbeeld omdat iemand overleden was, gewoon door de wc spoelen. Dat mag al lang niet meer. Op alle locaties wordt overtollige medicatie verzameld in retourboxen en een keer per week opgehaald door de apotheek, die zorgt dat de medicatie niet in het water terechtkomt.”

3. Circulair werken

“Uit onderzoek blijkt dat mensen die ziek zijn sneller herstellen in een omgeving met veel daglicht en frisse lucht. Dus met goede ventilatie. Ook voor mensen die niet ziek zijn is dit een stuk gezonder. Ook bepaalde kleuren, zoals groen, blijken een positieve invloed te hebben welbevinden. Bij de vormgeving van onze bestaande en nieuwe locaties maken we deze aspecten nog belangrijker.”

4. Gezond leefklimaat

“Dit is een verzamelnaam voor het tegengaan van (voedsel)verspilling, het verminderen van afval en het hergebruik van producten en materialen. We onderzoeken hoe we de producten die we nodig hebben, waaronder voeding, duurzamer kunnen inkopen. Zo kijken we bijvoorbeeld naar hoe we het assortiment op onze woonzorglocaties kunnen beperken, zodat er minder en slimmer ingekocht wordt. Veel heeft te maken met bewustwording; je bewust zijn van je eigen gedrag en hoe je hiermee het verschil kunt maken. Daar werken we aan door in gesprek te gaan met collega's en te kijken wat er beter kan. In 2021 hebben we voor diverse locaties verbeterplannen voedselverspilling opgesteld.”



“Duurzaamheid

**lijkt vaak heel groot
maar dat valt reuze mee”**

Arno en Irene bij de zonnepanelen op het dak van
Hart van Groenewoud te Spijkenisse

Terugkijkend op 2021, waar zijn jullie trots op?

“Bij Careyn werken we met de ‘Milieuthermometer Zorg’, een praktisch hulpmiddel om concrete stappen te zetten in het milieubeleid. In 2020 behaalden we voor 9 locaties ‘niveau zilver’. Na het jaarlijkse controlebezoek constateerde de auditor, dat deze locaties ook in 2021 glansrijk aan dat keurmerk voldeden. Daar zijn we trots op. In 2021 hebben we op daken van veel locaties zonnepanelen gelegd. In totaal liggen er nu circa 3000 zonnepanelen. Inmiddels wekken we daarmee zo’n 10% van het totale energieverbruik van Careyn zelf op.” Ook werden er stappen gezet in verduurzaming van mobiliteit. “Steeds meer wijkteams overwegen met elektrische auto’s te gaan werken. Inmiddels zijn de eerste in bestelling. Innovatiemanagers deden een pilot met het gebruik van elektrische fietsen in wijkteams, ter vervanging van het gebruik van de auto. Dit bleek een succes. Medewerkers konden kortere routes nemen en hadden geen parkeerproblemen. Ze bespaarden daarmee reistijd. De beweging en buitenlucht maken deze manier van vervoer bovendien een stuk gezonder. Een ander voordeel is dat nieuwe medewerkers zonder

rijbewijs aangenomen kunnen worden. Dat schept weer allerlei nieuwe mogelijkheden.

Tot slot zijn we trots op de goede samenwerking met collega’s. Want de successen die we nu noemen, hadden we nooit alleen kunnen bereiken. Heel veel collega’s zetten zich samen met ons in voor duurzaamheid. Zo leverden Facilitair Coördinatoren, huismeesters, contractmanagers inkoop en managers een grote bijdrage. Samen werkt het beter, dat blijkt, en daar zijn we trots op.”

Liepen er ook dingen niet volgens plan?

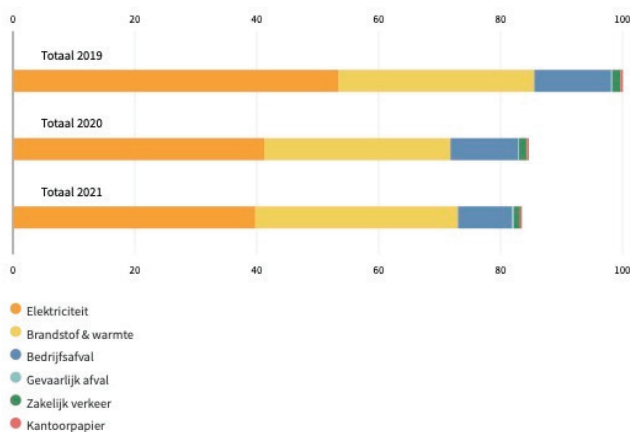
“Door COVID konden we op veel locaties niet terecht, waardoor het moeilijker was om ons werk te doen en in verbinding te blijven met collega’s. Ook hadden we last van het in maart in het Suezkanaal gestrande containerschip Ever Given. Hierdoor ontstonden er tekorten bij veel van onze leveranciers, waardoor ook wij vertraging opliepen in onze projecten, bijvoorbeeld bij de installatie van zonnepanelen.”

Wat zijn jullie doelen voor 2022?

“De raad van bestuur heeft een bredere opvatting van het begrip zorg: Careyn zorgt voor mens én milieu. De raad van bestuur stelt ambitieuze doelen voor duurzaamheid en streeft naar het gouden certificaat voor minimaal 3 locaties, behoud van zilver voor minimaal 6 locaties en het bronzen certificaat voor de overige locaties en het hele bedrijf. Daar werken we nu al aan. Ook gaan we verder met onze plannen voor verduurzaming van de voeding, het wagenpark en de fietsen. Genoeg te doen!”

Milieugrafiek

% t.o.v. Totaal 2019



De milieugrafiek toont de totale milieu-impact. Dit is een optelsom van de effecten van de uitstoot van CO₂, NO_x (stikstof), koolwaterstoffen, fijn stof en de productie van afval. Het staafdiagram laat de totale milieubelasting zien in de jaren 2020 en 2021 ten opzichte van het jaar 2019.



Patricia Luijten



Wesley Heggen

Thema

Innovatie

“Innoveren in de zorg begint stapsgewijs, en midden op de werkvloer”

De inzet van technologie kan de zelfredzaamheid van ouderen ondersteunen en bijdragen aan veiligere zorg. Andere innovaties kunnen zorgmedewerkers juist helpen werkzaamheden te verlichten. Allemaal mooie ontwikkelingen, maar welke innovaties zijn nou echt relevant en passend bij ons werk? Vanuit het project Zorgtechnologie (UtrechtZorg) gingen een aantal ambassadeurs aan de slag gingen om zorgtechnologie naar de werkvloer te brengen. Wesley Heggen en Patricia Luiten vertellen ons meer over dit project.



Hoe belangrijk zijn ambassadeurs zorgtechnologie?

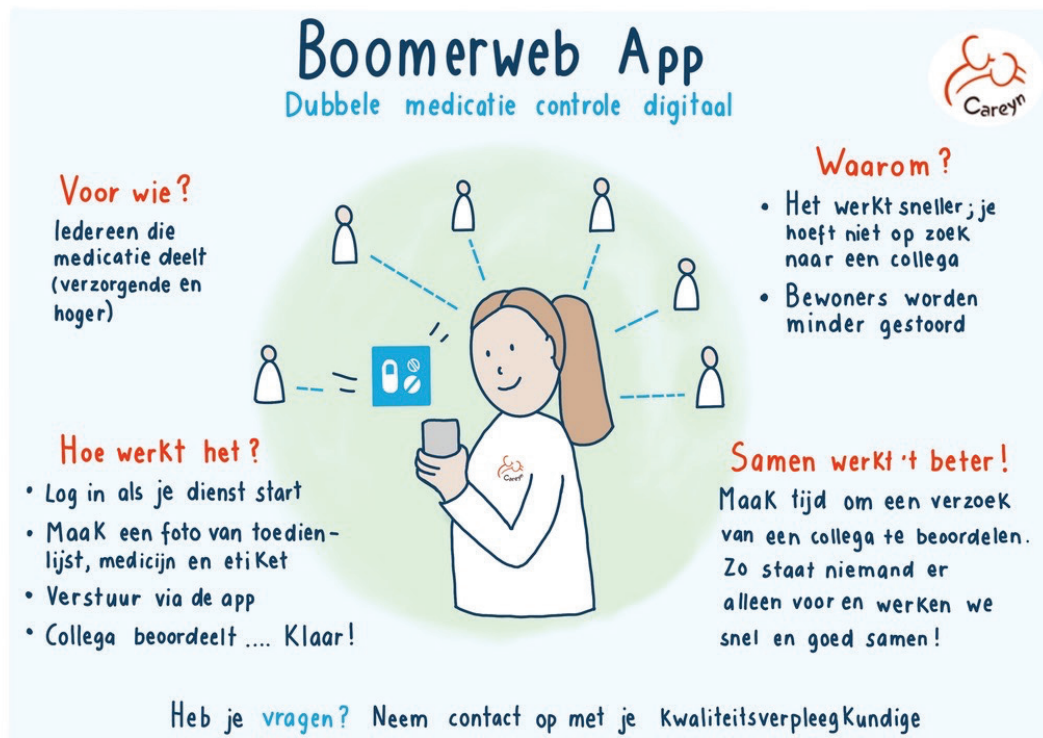
Wesley: “Ik vind het wel belangrijk. Innovatie in de zorg is een thema wat normaliter bij de kwaliteitsverpleegkundigen ligt. Maar ik merk dat hun bordje eigenlijk al vol is met de dagelijkse overleggen en afspraken. Als ambassadeur krijg je juist tijd vrijgemaakt om je met innovatie bezig te houden. Ik pakte zelf ook al verbetertrajecten op binnen mijn werk, zoals de implementatie van een nieuw oproepsysteem of het opstarten van een samenwerking met de apotheek op een locatie zonder behandeling.”

Patricia: “Als er nieuwe cliënten binnenkomen kun je nu al merken dat de zorg zwaarder en complexer is geworden. We hebben ook te maken met langer thuiswonende cliënten waarbij je niet alleen zorg levert; je kijkt naar het totale welbevinden van iemand. Zorgtechnologie kan helpen om de zorg lichter te maken én ook het welzijn van de cliënten verhogen.

Misschien heeft iemand behoefte aan aandacht en vervelt zich daardoor snel. Die persoon heeft niet per sé zorg nodig, maar hoe kun je die persoon dan wel helpen? Of misschien raakt de cliënt juist snel overprikkeld. Welke innovatie kan daarbij helpen? Omdat er zoveel innovaties zijn voor cliënten en medewerker, is het nodig dat er iemand goed in duikt.” Wesley: En het is belangrijk dat je als zorgmedewerker ermee bezig bent. Ikzelf werk 36 uur middenin de zorg. Als zorgmedewerker weet ik daarom waar een probleem of vraagstuk ligt.”

Welke innovaties vind jij zelf nou handig?

Wesley: “De Boomerweb app, dat is een medicatie controle app. Door zo'n app hoef je geen medicatielijsten meer uit te printen en vind je in de app ook alle bijsluiters. Het is een stuk efficiënter en groener. Wanneer er namelijk veranderingen zijn in de



bijsluiters, dan moet je die ook weer doorvoeren en opnieuw uitprinten. In zo'n app wordt alles gewoon gesynchroniseerd. En ik vind de Raizer ook heel nuttig. Daarmee kun je een gevallen persoon heel handig weer laten optillen. Op onze afdeling hebben wel tilliften, maar niet zo veel als in een verpleeghuis. En soms staan de tilliften op het appartement van iemand. Bij een valincident is zo'n Raizer dus heel handig."

Patricia: "Ik geloof in innovaties die ons werk lichter kunnen maken. Denk aan het wentellaken; dat is een heel lang laken aan twee buizen, waarmee je cliënten in bed makkelijk kunt verschuiven en omdraaien. Stel dat je een cliënt hebt die obesitas heeft, dan scheelt dat een hoop fysieke belasting. Of iemand die geen aanrakingsprikkel aankan. Dat alle innovaties tijdswinst moeten opleveren is een misvatting. De zorg heeft naast een fysieke, ook een psychische en sociale kant. Op het gebied van welzijn zijn er ook mooie innovaties, bijvoorbeeld een knuffelkat of robothond."

Hoe is dit gevoel binnen teams?

Wesley: "Je hebt enthousiastelingen en mensen die iets sceptischer zijn. Dat is niet erg. Je krijgt daar waardevolle aandachtspunten. Je moet iedereen wel meenemen in het traject; het is belangrijk dat je dingen goed uitlegt hoe het werkt. En men moet het voordeel ervan kunnen inzien."

Patricia: "Uiteindelijk gaat het om goed verwachtingsmanagement. Als ik een Somnox

slaapkussen naar een locatie breng voor een slecht slapende cliënt, dan moet je daar wel mee aan de slag. Je moet erover rapporteren en zo het effect meten. Goed navragen wat het probleem is. Wat heb je allemaal geprobeerd? Waar komt het denk je vandaan? Is het wel een probleem? Als iemand bijvoorbeeld vaak rondwaalt, is dat dan heel erg? Misschien hield diegene vroeger enorm van wandelen."

Wat heeft de zorg nodig qua innovatie?

Wesley: "Ik denk dat je moet richten op innovaties die het werk efficiënter maken en tijd winnen.

Denk aan tijd verminderen aan administratie of een bloeddrukmeter in je tas die automatisch synchroniseert naar je computer of zorgdossier."

Patricia: "Het is goed om te kijken naar hoe we ons werk slimmer kunnen uitvoeren. Ik geloof dat we nog meer aandacht kunnen geven aan innovaties extramuraal, vooral omdat men veel langer thuis zal blijven wonen. Voor intramuraal betekent langer thuiswonen, vaak dat de cliënten nóg complexer zullen binnenkomen. Daarnaast moeten we veel blijven samenwerken met elkaar en onze omgeving. Bijvoorbeeld ook met de opleidingsinstituten zoals de ROC's."

In 2021 hebben we gewerkt aan innovatie binnen Careyn.
In de infographic Innovatie vind je een overzicht van
doelstellingen en resultaten hiervan.



Team Innovatie: 3 Programmamanagers



Ron
Projectleider



Martijn



Joep



Samantha



Innovatieteam
DWO-NWN

Resultaat Innovatie 2021

Ruimte voor en door innovatie in de districten

Samengevat in cijfers



5

Webinars Innovatie

>200 collega's deden live mee en
>250 weergaven op YouTube



7

Ambassadeurs Zorgtechnologie

want innoveren doe je samen



25

Pilots afgerond

en geleerd over veranderen bij Careyn



11

Opschalingen gestart

en steeds meer collega's merken er iets van



256 Teams betrokken

Dit is 67% van de teams in 3
districten. In 2020 was dit 31%.



>870 Cliënten betrokken

Cliënten bij ons en thuis merken
de inzet van zorgtechnologie.



Medewerkers

Vitaliteit & Werkplezier



Raizer

Cliënten zijn na een val met
minimale inspanning opgetild
door één collega.

>3 wijkteams
>50 cliënten
75% minder angst
75% minder fysieke belasting



Roll-Assist

Collega's en cliënten ervaren
minder belasting bij het
draaien van de cliënt.

>15 locaties
>49 Roll-Assists
>50 cliënten



E-bikes

Collega's leggen hun routes
met plezier af op de e-bike
en voelen zich vitaal.

>2 wijkteams
>7 e-bikes
>30 medewerkers
Werkplezier een 8,3/10



Cliënten

Langer Thuis

>30 wijkteams
>70 cliënten
>35.000 medicatie uitgiften

Medido



>7000 uren bespaard
>45 extra cliënten door inzet
>4 fte doelmatig ingezet

Vrijheid & Veiligheid

1 locatie
>6 cliënten
Opschaling
gestart voor 9
locaties

Slimme deuren



Meer privacy en vrijheid voor
cliënten en personeel dat
ongestoord kan werken

Persoonsgerichte zorg

1 locatie
>23 cliënten
Opschaling
gestart voor 6
locaties

Slimme Inco



Continenzorg die past bij de
wensen van cliënt en helpt
onnodige verstoringen te
voorkomen





Thema

Samenwerken

Ons antwoord op de complexiteit om ons heen, op de snel veranderende samenleving is 'samen'. Met elkaar, met onze cliënten en hun naasten, met andere (maatschappelijke) organisaties. Over organisatie- en traditionele domeingrenzen heen. Onbevangen, flexibel en ondernemend. Het kan, dus we doen het. Careyn moet altijd in verbinding zijn met anderen, binnen en buiten de zorgsector.

Wat zijn jullie uitdagingen als het gaat om het leveren van nachtzorg?

"Allereerst de schaarste van zorgmedewerkers waar we in heel Nederland mee te maken hebben. Die speelt ook hier, zowel voor de intramurale- als extramurale zorg. Maar ook praktische en geografische aspecten spelen een rol. Denk bijvoorbeeld aan de acute en ongeplande nachtzorg op een eiland als Goeree-Overflakkee. Het aantal oproepen is hier klein, misschien 4 of 5 per week. Toch moet er iedere nacht een medewerker beschikbaar zijn. En dan ook nog iemand die op het eiland woont, om zo tijdig bij de cliënt te kunnen zijn na een melding. Dit maakt het extra complex."

Hoe pakken jullie dit aan?

"We zijn continu bezig met de vraag hoe we het personeel dat er is zo efficiënt mogelijk kunnen inzetten. Omdat we als zorgorganisaties in de regio allemaal met dit vraagstuk te maken hebben, ligt het voor de hand te gaan samenwerken. Dat hebben we dus ook gedaan. In 2019 gingen we op Goeree Overflakkee en Voorne Putten de samenwerking aan met CuraMare. Sindsdien voert CuraMare op Goeree Overflakkee de nachtzorg uit, ook bij de Careyn cliënten. Op Voorne Putten doen wij dat, ook bij de CuraMare cliënten. Dat werkt goed. In 2021 zochten we ook in Hoeksche Waard de samenwerking op. Sinds 1 april verzorgt de Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard (SPHW) hier de ongeplande nachtzorg voor onze thuiszorgcliënten. Zorgwaard, Alerimus en Heemzicht brachten hun

ongeplande nachtzorg al eerder samen in de SPHW. Nu zijn ook wij onderdeel van deze samenwerking. Een mooie stap die zowel voor cliënten als medewerkers voordelen oplevert."

Welke voordelen zijn dat?

"Voorop staat dat mensen die (plotseling) 's nachts hulp nodig hebben, verzekerd zijn van snelle en goede zorg. Door samen te werken kunnen we die zorg nog beter leveren. Vooral qua roostering levert het veel efficiency op. Vóór de samenwerking organiseerden we elk apart onze bemensing in de nacht. Nu doen we dat samen en hebben we daardoor minder mensen nodig. Daardoor hoeven Careyn medewerkers in sommige gebieden nu helemaal niet meer in de nacht te werken. Veel medewerkers vinden dat fijn. En hen kunnen we nu overdag inzetten. Win win dus, voor cliënten en medewerkers."

"Samen leveren we nog betere *nachtzorg*"



Anja Bravenboer - Manager Zorg
Goeree-Overflakkee, Hoeksche Waard
en specialistische zorg

GRZ Weddesteyn breidt uit in het St. Antonius Ziekenhuis

Vrijdag 16 juli 2021 is de nieuwe revalidatieafdeling in het St. Antonius Ziekenhuis locatie Woerden officieel in gebruik genomen. Careyn speelt met deze nieuwe afdeling in op de toenemende vraag naar geriatrische revalidatie in de regio. Tegelijk wordt de samenwerking met het St. Antonius Ziekenhuis versterkt.

De nieuwe afdeling met 22 kamers, een grote woonkamer met keuken en een oefenruimte ligt op de eerste etage van het St. Antonius in Woerden. De nieuwe revalidatieafdeling vergroot niet alleen het zorgaanbod in de regio, het versnelt ook de doorstroom vanuit het ziekenhuis. Al langer wordt door zorginstellingen in de regio nauw samengewerkt om de zorg voor onder meer de kwetsbare ouderen te verbeteren. Dit initiatief is een van de tastbare resultaten van die samenwerking.

Careyn heeft in Woerden al een afdeling revalidatie in zorgcentrum Weddesteyn. Maar de druk op dit soort zorg neemt toe. Manager Wilma van Doorn: "Er is een duidelijke stijging in de vraag naar

kortdurende zorg onder ouderen. Dat komt niet alleen door de vergrijzing, maar ook door de trend om langer thuis te blijven wonen. Helaas leidt dat vaker tot valincidenten met een heup- of knieoperatie tot gevolg. De revalidatie kan dan plaatsvinden op de nieuwe revalidatieafdeling van Careyn in het St. Antonius. Het voordeel van die locatie is dat we dan ook makkelijk gebruik kunnen maken van de expertise en de onderzoeksfaciliteiten van het ziekenhuis. De revalidanten hoeven daarvoor dan ook niet te reizen."

De bestaande revalidatieafdeling in Weddesteyn zal zich gaan specialiseren in beschermde geriatrische revalidatie voor mensen met dementie, aandachts- en/of geheugenproblemen. Deze groep ouderen heeft veelal meer tijd en een aangepaste omgeving nodig om te revalideren.



Impressie van de GRZ-afdeling

Na het afronden van haar specialistische opleiding werd GRZ-verpleegkundige Debby Colje-de Vries samen met haar collega's gevraagd om mee te denken over de opstart en opbouw van de nieuwe GRZ-afdeling. Deze afdeling zou komen in het st. Antonius Ziekenhuis in Woerden. Een bijzondere ontwikkeling gedurende coronatijd. Debby vertelt hoe zij het ervaren heeft.

Deze nieuwe afdeling werd opgebouwd doordat er een enorme vraag was naar 3D- revalidatie (mensen die Dementie hebben, Delier of een Depressie). In het bestaande gebouw van Weddesteyn kon dat makkelijker worden gerealiseerd door de bestaande signalering- en alarmsystemen. Daarom moest er dus ergens anders nog aparte GRZ-afdeling worden opgebouwd. "Voorheen zaten verschillende doelgroepen cliënten op een afdeling. Zo heb je vaak de knietjes en de heupjes, mensen die nog cognitief goed zijn. Die worden dan een beetje belemmerd in hun revalidatieproces wanneer er mensen met dementie bij zijn. Doordat we bij mensen met dementie veel meer uitleg en aandacht moeten geven, kunnen we minder aandacht geven aan de anderen", vertelt Debby.

De oplevering van de afdeling was juli 2021, maar het idee en de voorbereidingen waren natuurlijk al eerder begonnen. De manager had al contact met de manager van St. Antonius om de mooie samenwerking goed door te bespreken. Bij de ontwikkeling waren veel verschillende partijen en ontwikkelaars betrokken. "Denk aan mensen van de werkvloer en de verschillende disciplines zoals verpleegkundig specialist GRZ-verpleegkundigen, maar ook projectleiders en facilitair. En toen de kogel door de kerk was, mochten we alle gemaakte plannen in uitvoering brengen."

Volgens Debby zorgde het hele coronagebeuren ervoor dat ze nog trotser kunnen zijn op het eindresultaat. "We kwamen één keer per week bij elkaar om te vergaderen. Alle overleggen en meetings waren online. Heel af en toe in een grote vergaderzaal wanneer dat kon. We moesten ons aanpassen naar de mogelijkheden. En dat hebben we goed gedaan. Gelukkig konden we elkaar gelukkig goed vinden. Dit kwam omdat iedereen er erg mee bezig was en omdat het ook superleuk was om zoiets op te bouwen. Je gaat iets maken op een bestaande afdeling. Dat is spannend. We hebben het gezien toen het nog in bedrijf was van het ziekenhuis, stukje oog-poli zat hier dan. En dan ga je door middel van tekeningen en moodboards naar het uiteindelijke resultaat. Het was precies geworden zoals we hadden bedacht. Dat is heel leuk."

Hoe het hier werken is? "Ik vind het hier heerlijk werken", vertelt Debby. "Je hebt het zelf opgebouwd, en we zijn met bijna heel ons team hiernaartoe verhuist. Dus ondanks het een nieuwe afdeling is waar je aan moet wennen, ben je wel met je oude vertrouwde omgeving en collega's. Dat is zo fijn om zo met elkaar te kunnen samenwerken."

Samenwerking Careyn met het Maasstad Ziekenhuis

Er zijn diverse afspraken gemaakt met het Maasstad Ziekenhuis over specialistische medische zorg thuis. Met name infusie van medicatie en bloed kan ook in de thuissituatie gegeven worden. Door een goede samenwerking met Careyn kunnen cliënten thuis verder herstellen terwijl de behandeling met bijvoorbeeld antibiotica doorgaat. Zo heeft de behandeling minder impact op de patiënten en hun naasten.

De veiligheid van de zorg staat voorop, daarom wordt de zorg aan huis gedaan door gespecialiseerde verpleegkundigen, onder andere van Careyn. Dit gebeurt in samenwerking met een specialistisch antibioticateam van het Maasstad Ziekenhuis. Hoewel de behandelaar van het ziekenhuis hoofdverantwoordelijk blijft voor de patiënt, is

de thuiszorg gedurende de thuisbehandeling het eerste aanspreekpunt voor de patiënt. “De thuiszorg controleert dagelijks of de behandeling goed verloopt en staat in nauw contact met het specialistisch antibioticateam van het Maasstad Ziekenhuis” aldus Anja Bravenboer van Careyn.

Wim Swijnenburg uit Pernis is de eerste patiënt die zijn behandeling met antibiotica thuis voortzet. “Dit bevalt me wel goed, want ik was het wel zat na 12 dagen in het ziekenhuis”, zegt hij lachend. “Ik vroeg me alleen af hoe moet ik nou slapen met die infuuszak naast mijn bed, maar daar ben ik nu wel uit. Het is fijn om weer thuis te zijn.”

Werken in én met de gemeenschap

Mohamed, een helpende Hand van Parkwijk, gaat regelmatig met een bewoner naar de Kwaletaria om een ijsje of iets dergelijks te kopen. Dit betaalde hij altijd van zijn eigen geld. Nu heeft de eigenaar van de Kwaletaria aangeboden om de kosten op zich te nemen. Een mooi gebaar!

De tomeloze inzet die Mohamed continu laat zien was de cafetaria in de buurt ook niet ontgaan. Vorige week kregen Mohamed en een van de bewoonsters het ijsje van de Kwaletaria omdat hij daar vaak komt met hen. “Ik neem de bewoners vaak mee naar de cafetaria in de buurt om ijsjes, milkshakes en patat voor hen te halen. De ene keer tijdens het werk maar soms ook in mijn vrije tijd.”

Mohamed, die woonachtig is in Vleuterweide en werkzaam is in Parkwijk, heeft nooit getwijfeld om tijdens de eerste en tweede coronagolf naar zijn geliefde plek te gaan. “Ik wilde er graag zijn voor de ouderen. Zij zijn in deze tijd het hardst geraakt. Op het moment dat de bewoners weer naar buiten mochten, ben ik direct weer met ze gaan wandelen.” Zijn moeder Najima is trots op haar zoon, maar ook op hoe de eigenaar van het cafetaria heeft gereageerd: “Ik woon bijna mijn hele leven in Nederland, maar zoiets moois van alle partijen vind ik enorm bijzonder. Vooral in deze tijd. De gulheid van mijn zoon en de eigenaar van de cafetaria is zo’n mooi gebaar richting onze ouderen en de rest van Nederland. Dit is verbinding en saamhorigheid en is voor mij hoe Nederland moet zijn.”



Van links naar rechts van boven naar beneden:
Ruud Wijnhorst, Jan Gasenbeek, Marcel van de Zande,
Rob de Zoete, Gonny Stoel, Evelien Muijs, Jeanine
Wolters, Ewald Wermuth, Sandra van Klooster, Ilse
Buijsrogge, Sandra Strijaards en Marcel Wagenaar.
Ambtelijk secretaris Karin Smit en OR leden Joy Slegers,
Intissar Bouanani, Gerrie Hoekstra en Regina Krijger
staan niet op de foto.

OR

We zijn er voor alle medewerkers

In gesprek met de ondernemingsraad van Careyn

Sandra Strijaards

Verzorgende IG Team Akkers in Sijkenisse en lid van de OR

Ilse Buijsrogge

Medewerker Servicebureau en voorzitter van de OR

Hoe zijn jullie bij de OR betrokken geraakt?

Sandra: "Ik werk al een hele tijd bij Careyn als Verzorgende IG extramuraal in mijn woonplaats Spijkenisse. Ook zit ik ruim 15 jaar bij de OR. Ja, lang he! Maar het blijft leuk en telkens anders. De samenstelling van de OR wijzigt steeds en ook hebben we soms te maken met nieuwe bestuurders. Dat brengt steeds een andere dynamiek met zich mee. Wat ik het leukst vind is informatie ophalen bij collega's en die meenemen naar de OR. Me hard maken voor verbeteringen. Zodat onze medewerkers zich gelukkig blijven voelen bij Careyn en in hun werk. En zodat we een aantrekkelijke werkgever zijn naar buiten toe. Dat is mijn drijfveer."

Ilse: "Ook ik zet me al heel lang in voor de medezeggenschap. Op de een of andere manier rol ik steeds in de rol van voorzitter of vice voorzitter."

Misschien omdat ik het leuk vind om een groep, in een goede sfeer, te laten samenwerken naar het beste resultaat toe. Ik ben voor rechtvaardigheid en vind het belangrijk dat dingen goed lopen binnen onze organisatie. Ooit ben ik bij Careyn begonnen als wijkverpleegkundige. Nu werk ik bij het Service Bureau. Vanuit die rol spreek ik veel medewerkers en hoor ik welke vragen er leven. Die informatie kan ik weer gebruiken voor mijn OR werk."

Waar houden jullie je vanuit de OR mee bezig?

"We worden het hele jaar door gevraagd om mee te denken over ontwikkelingen in de organisatie. Dat gaat over van alles. Van opleidingsplannen, tot interne verhuizingen of overplaatsingen, tot HR thema's als verzuim en inrichting van thuiswerkplekken. In 2021 hebben we 12

instemmingsaanvragen en zeven adviesaanvragen gehad. Daarnaast pakken we ook zelf onderwerpen op. Medewerkers geven signalen aan ons door of stellen vragen via mail of telefoon. Het gaat dan over zaken die hen bezighouden in het werk, bijvoorbeeld pauzetijden of CAO. We geven adviezen en verwijzen soms door naar de manager of de vakbond. Zaken die meerdere personen raken kunnen we oppakken en behandelen in de OR. We vinden het belangrijk dat we vroeg betrokken zijn bij nieuwe ontwikkelingen. Zo kunnen we meteen meedenken. Liever het meteen goed doen dan achteraf te moeten herstellen.”

Hoe zorgen jullie ervoor dat dat lukt, dat jullie vroeg betrokken zijn?

“Daarvoor moet je midden in de organisatie staan. Als OR hebben we vijf onderdeelcommissies ingesteld. Eén in elk district en één bij de centrale ondersteuning. Met deze onderdeelcommissies werken we nauw samen, zij zijn onze ogen en oren op de locaties en op de werkvloer. Soms houden we ook enquêtes onder de medewerkers. Dat deden we in 2021 bij de verkiezingen. Daar kwam uit welke thema's medewerkers het meest bezighouden; plannen en roosteren, pauzes, de cao en het krijgen van aandacht van de manager. Dat geeft ons waardevolle informatie die helpt te bepalen waar we als OR onze aandacht aan besteden. Ook hebben we regelmatig overleg met het bestuur en met vakbonden. Tot slot volgen we als OR een opleiding om onze betrokkenheid nog sterker en eerder te organiseren.”

Wat waren voor jullie de belangrijkste thema's in 2021?

“Het Kader Decentrale Werktijden was voor ons een belangrijke, waar we nauw bij betrokken waren en nog steeds zijn. Centraal daarbij stond de vraag hoe we gezond kunnen roosteren en plannen in de zorgteams. Een belangrijk onderwerp dat grote invloed kan hebben op het welbevinden van medewerkers. We wilden elke medewerker de kans geven mee te denken, het is iets dat hen allen aangaat. Daarom bereidden we

“We willen midden in de organisatie staan”

een achterbanraadpleging voor begin 2022 voor. Ook dachten we mee over hoe thuiswerkplekken arbo technisch zo goed mogelijk ingericht kunnen worden. Met veel ondersteunende medewerkers die door corona thuiswerkten, een extra belangrijk thema. Vanuit een instemmingsvraag hebben we waardevolle input kunnen geven die is meegenomen in het vervolg.”

Waar zijn jullie trots op?

“We zijn vooral trots op de verbetervoorstellen die we doen als we instemmings- en adviesaanvragen krijgen. Deze worden vaak overgenomen door de raad van bestuur en helpen om de plannen of het nieuwe beleid nog sterker te maken. Ook zijn we er trots op dat het ons gelukt is nieuwe OR leden te vinden. Dat is altijd lastig op de een of andere manier. Misschien vinden mensen het toch een grote stap. Of weten ze niet precies wat het OR werk inhoudt. Daarom hebben we het in 2021 anders aangepakt. Bij de tussentijdse verkiezingen boden we de mogelijkheid van een oriëntatiestage bij de OR. Geïnteresseerden konden drie maanden vrijblijvend meelopen en kennismaken met het OR werk. Dat leverde drie nieuwe leden op. Daar zijn we heel blij mee. De oude garde brengt kennis en ervaring in, de nieuwelingen happen er steviger in. Dat is leuk om te zien. En nog belangrijker: de bundeling van talenten levert een beter resultaat op. We hebben besloten dat we de oriëntatiestages blijven aanbieden, niet alleen bij de verkiezingen maar ook gedurende het jaar.”



Van links naar rechts; Marcel Wagenaar, Wendy Perez Herrera – van der Geugten, Lonneke Klijs, Joliza Struik en Lauwrens van der Leer. Ambtelijk secretaris Iris Bowles en interim PAR lid Wouter de Vrijer staan niet op de foto.

In gesprek met

Wendy Perez – Herrera

Geestelijk verzorger intramuraal Spijkenisse en lid Interim PAR

Marcel Wagenaar

Wijkverpleegkundige Breukelen en voorzitter interim PAR

Hoe is jullie betrokkenheid bij de PAR ontstaan?

Wendy: “Ik werk nu ongeveer 8 jaar als geestelijk verzorger bij Careyn. We zijn een kleine beroepsgroep binnen de organisatie, maar wel eentje met een brede scope. We hebben te maken met collega's in allerlei verschillende functies en werkgebieden. Daardoor weten we wat er leeft op de werkvloer.

We willen deze kennis benutten en graag ook inzetten op organisatie breed niveau. Vanuit die gedachte ben ik bij de interim PAR gegaan. Meedenken over beleid, ontwikkeling van professionals... dat geeft mij energie.”

Marcel: “Na het afronden van mijn HBO verpleegkunde opleiding bij Careyn ben ik wijkverpleegkundige in Breukelen geworden. Een fantastisch mooie baan. Ik werd benaderd voor de interim PAR. Ik denk door mijn enthousiasme voor mijn werk en omdat ik kwaliteit hoog in het vaandel heb. Verpleegkundigen zijn professionals die vanuit hun brede opleiding en ervaring een grote bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Die verantwoordelijkheid voel ik sterk en kan ik kwijt in mijn rol bij de PAR.”

Wat is de interim PAR?

“De PAR adviseert de Raad van Bestuur over het professionele beleid van de organisatie. Het jaar 2021

stond in het teken van het verder onderzoeken en uitdiepen van die rol. Met als doel een stevige basis te leggen voor de toekomst, voor de PAR als volwaardig adviesorgaan in de organisatie. Een groep enthousiaste zorgprofessionals uit de hele organisatie meldde zich om hierover mee te denken. Daar waren wij er twee van. Deze groep werd de interim PAR.”

Een mooie uitdaging; een basis leggen voor de toekomst van de PAR. Hoe pakten jullie dit aan?

“Ons doel was de PAR zó vorm te geven dat deze de grootste meerwaarde zou hebben in de organisatie. Cruciaal voor ons was de vraag: ‘hoe zorg je ervoor dat de stem van de werkvloer gehoord wordt?’. Naar het antwoord op die vraag zijn we op zoek gegaan. Zo ontstond het idee van een regie-PAR. Een PAR die een brugfunctie vervult tussen de werkvloer en het bestuur. Die niet zelf op alle vlakken expert is, maar haar kennis haalt uit de organisatie. Daarbij zijn twee dingen belangrijk. Ten eerste: het interne netwerk in beeld hebben, dus weten welke commissies, themagroepen, vakgroepen en werkgroepen er actief

zijn. Ten tweede: goed kunnen netwerken. De telefoon pakken, de organisatie in gaan. Op deze manier kun je als PAR de juiste informatie en expertise uit de organisatie halen en die inzetten om het bestuur te adviseren. Ook helpt het je om te signaleren wat er op de werkvloer speelt en zo proactief onderwerpen op te pakken. Om onze ideeën en plannen bij medewerkers te toetsen en samen met hen te versterken, zijn we van plan om regelmatig dialoogsessies te organiseren. Inmiddels zijn we een eind op weg met onze opdracht. Er ligt een nieuw reglement voor de PAR, met duidelijke afspraken over de rol en de taken. Maar ook bijvoorbeeld over een urenvergoeding die toekomstige PAR leden krijgen.”

Werden jullie als interim PAR ook om advies over lopende inhoudelijke thema's gevraagd?

“Ja. We werden bijvoorbeeld gevraagd om mee te denken over de profielschetsen voor nieuwe leden van de Raad van Toezicht. En een PAR lid was aanwezig bij de sollicitatiegesprekken. Ook dachten we mee over hoe de jaarlijkse kwaliteitsplannen verbeterd kunnen worden. En in de corona periode over de continuïteitsplannen van de districten en locaties. Dat was een belangrijk en uitdagend onderwerp, waarbij er soms moeilijke beslissingen genomen moesten worden. Samen kom je dan tot een beter resultaat. We vinden het belangrijk dat we vroeg betrokken worden. Dan kunnen we in een vroeg stadium meedenken en de grootste meerwaarde leveren.”

Waar zijn jullie trots op?

“We zijn zelf opgestaan als interim PAR en hebben de regie genomen. We durfden ons uit te spreken en waar nodig kritisch te zijn, naar elkaar toe en naar het bestuur toe. Dit was soms nieuw en spannend, maar het zorgde er wel voor dat de plannen die er nu liggen voor de PAR, plannen zijn waar we helemaal achter staan. We hebben een goede relatie met het bestuur opgebouwd en daarmee een mooie basis gelegd voor de toekomstige PAR. Dat was onze opdracht en die hebben we volbracht. We hebben ons voor 100% ingezet om dit te bereiken. Daar zijn we trots op.”

Wat maakt het zo leuk om PAR lid te zijn?

“Het is mooi om samen met collega's met hele verschillende achtergronden, functies en werkplekken, mee te kunnen denken over organisatiebeleid. Ook krijg je als PAR lid inzicht in hoe processen lopen, in hoe beslissingen tot stand komen, in de dilemma's waar het management mee te maken heeft. Je neemt als het ware een kijkje achter de schermen. Hier leer je ontzettend veel van.”

“Het zorgen voor een goede besluitvorming tijdens corona”

Bij Careyn bestaat er een centrale cliëntenraad (CCR) en zijn er lokale cliëntenraden per locatie en per werkgebied. Een cliëntenraad behartigt de belangen van alle bewoners en cliënten. Maar hoe was dit voor hen in het coronajaar 2021? We gaan in gesprek met Christine Oude Veldhuis (onafhankelijk voorzitter CCR) en Jan Zwaneveld (voorzitter cliëntenraad Regio Woerden).



Waarom zijn jullie lid van de cliëntenraad?

Christine: “Ik ben geen lid van een cliëntenraad, maar sinds januari 2021 onafhankelijk voorzitter van de CCR. Met een achtergrond in vastgoed en ruimtelijke investeringen heb ik vooral raakvlakken rondom het thema wonen en zorg. Ik heb gekozen voor deze rol, omdat ik de zorgwereld interessant vind. Hierbij trekt het cliëntenperspectief mij het meeste aan.”

Jan: En ik ben sinds 2021 voorzitter van de cliëntenraad in Woerden. Met bestuurlijke ervaring vanuit mijn werk bij de lokale overheid, heb ik ook gewerkt in het domein ruimtelijke ordening en vastgoed. Verder ben ik mantelzorger voor mijn vrouw geweest en ben op die manier bij met Careyn in aanraking gekomen. Daar ben ik gevraagd om lid te worden van de cliëntenraad.”

Waarom is de cliëntenraad zo belangrijk voor de zorg?

Jan: “We denken na over relevante spelende vraagstukken en activiteiten binnen de zorg, met het oog op de cliënt. Je moet weten hoe men de zorg en bijvoorbeeld het eten ervaart. Daarom zitten er in de cliëntenraad ook het liefst ‘echte’ cliënten en bewoners, of familie en mantelzorgers.”

Christine: “Met die waardevolle input kan de kwaliteit van zorg voortdurend worden verbeterd. Cliëntenraden zijn er om het cliëntenbelang te dienen. Maar een cliëntenraad is ook wettelijk verankerd en heeft het recht om advies te geven op voorgenomen besluiten van de zorginstelling. En soms is zelfs de instemming van cliëntenraden nodig. Daarbij is steeds het perspectief van cliënten van belang.”

Waar houden jullie je dan zoal mee bezig?

Christine: “De CCR komt elke maand bijeen om met elkaar of de Raad van Bestuur te vergaderen. De agendapunten van de CCR gaan over locatie- en werkgebied overstijgende zaken en Careynbreed beleid, zoals innovatie, lange termijn huisvesting of voedselverspilling. En we hebben het ook veel over de toekomst van de zorg; want wie is nou de cliënt van de toekomst? En met de huidige arbeidsmarktkrapte en dubbele vergrijzing: hoe kunnen we goede zorg blijven bieden die ook betaalbaar is?”

Jan: “In de lokale cliëntenraad vergaderen we over onderwerpen, thema’s en activiteiten die direct invloed hebben op de cliënt, het huis of werkgebied. Als er een verbouwing is in één van de huizen, dan is het vooral de lokale raad die er iets over moet zeggen;

gaat het om het formuleren van het huisvestings-beleid van Careyn, dan buigt de CCR daar zich over”

Wat waren voor jullie de belangrijkste thema's in 2021?

Christine: “We hebben onder meer een grote stap gemaakt in het formuleren van een nieuwe medezeggenschapsregeling. Wij zijn verplicht om een dergelijke regeling vaststellen op basis van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. Hierin zijn nieuwe afspraken opgesteld tussen de Raad van Bestuur en de cliëntenraden om te bepalen hoe we met elkaar omgaan en wie waarvoor verantwoordelijk is. En corona was natuurlijk een belangrijk onderwerp. Zo hadden we discussies over het vaccinatiebeleid, hoe om te gaan met corona bij cliënten en welke lessen we hieruit konden trekken. En wat als je in een zwart scenario terechtkomt?”

Jan: “In 2021 was het rondje langs de velden dat we steeds doen in de CCR-vergaderingen vooral belangrijk om na te gaan wat er zich afspeelde in de districten: hoe zat het met besmettingen en in welke mate hadden de cliëntenraden nog in contact met de cliënten? De lokale raden konden namelijk ook niet op locatie vergaderen. Met als resultaat dat je als raad veel minder contact had met de cliënten. Het was daarom extra belangrijk om te checken hoe het met elkaar gaat.”

Hoe kijk je terug naar het afgelopen jaar 2021?

Christine: “de coronaperiode was heel erg zwaar, voor cliënten en hun familieleden en voor de medewerkers van Careyn. We begonnen het jaar optimistisch vanwege de vaccins die beschikbaar kwamen. Maar nieuwe varianten van COVID 19 maakten het toch weer een echt coronajaar. We hebben als CCR ons werk goed kunnen doen, maar als ik terugkijk naar het jaar 2021, moet ik vooral denken aan via een schermje vergaderen. Het heeft veel meerwaarde om elkaar te ontmoeten aan een vergadertafel. Gelukkig kan dat nu weer.

Jan: “Ik denk ook terug aan de mooie initiatieven vanuit de gemeentes. Bijvoorbeeld de glazen ruit, waardoor familieleden en cliënten elkaar toch nog dichtbij konden ontmoeten. Het was een spannende en zware tijd doordat er continu een grote onzekerheid heerste over besmettingsgevaar voor bewoners en medewerkers. Daarbij werden we telkens geconfronteerd met de nieuwe maatregelen. Na de landelijke persconferentie kwam de Taskforce vaak donderdag bijeen om te vergaderen. Dan kwamen vrijdagmiddag het de nieuwe regels en afspraken nieuwe reglement als concept naar ons toe. Wij moesten daar dan nog in het weekend naar kijken en dat was best stressen, want maandag moesten de nieuwe regels het reglement ingaan.”

Christine: “Het jaar 2021, en eigenlijk ook 2020, blijven bijzondere jaren. Het is bijzonder hoe snel wij als Nederland zijn omgeschakeld naar thuis of digitaal werken en schermvergaderen. Het is ook knap hoe cliëntenraden hun werk zijn blijven doen, ondanks alle beperkingen. In lastige situaties komt er ook veel creativiteit naar boven. Dat is mooi.”



Jan Zwaneveld
Voorzitter cliëntenraad regio Woerden



Christine Oude Veldhuis
Voorzitter CCR

