



Mensen maken het verschil

jaarverslag 2009 JP van den Bent stichting

Inhoud

Voorwoord	3
Leeswijzer	4
Eén visie, oneindig veel toepassingen	6
Vraaggericht werken: de cliënt voorop	8
Zeggen wat je doet, doen wat je zegt	10
Niets is vanzelfsprekend	12
Kwaliteit	16
De JP in cijfers	19
Verantwoordelijkheid geeft vrijheid, maar ook vraagtekens	23
Stevig staan	25
Veranderen als tweede natuur	27
Het is echt zo	29
Personalia	32
Nieuwe locaties	33
Personeelsgegevens	34
Overzicht trainingen/cursussen	36

Voorwoord

‘Mensen maken de JP’, dat is de titel van de brochure waarin onze visie beschreven staat. Mensen, medewerkers, maken onze organisatie. Mensen die allemaal anders zijn, met andere achtergronden, andere drijfveren en andere karakters. Dat zorgt ervoor dat de JP van den Bent stichting een veelkleurige organisatie is. Juist omdat de JP er niet voor kiest alles dicht te timmeren met regels en procedures, maar veel aan de verantwoordelijkheid van medewerkers zelf overlaat. De mensen maken dus het verschil.

In het dagelijks werk met cliënten kom je als medewerker veel vragen tegen. Van makkelijke en praktische vragen (hoe werkt de wasmachine?) tot soms moeilijke en fundamentele vragen (ik zou graag een kind willen). Juist op de moeilijkere vragen is het antwoord niet eenduidig te geven. Het zijn vragen die heel dicht bij jezelf komen. Er is niet één antwoord. Er is geen goed of fout. Antwoorden verschillen per situatie en per cliënt. En verschillen dus ook per medewerker.

Toch zijn er genoeg zaken die medewerkers met elkaar verbinden en dus verbinden met de JP van den Bent stichting. We hebben allemaal hetzelfde doel voor ogen: het belang van de cliënt. We werken allemaal vanuit dezelfde principes, zoals vraaggericht werken, ‘hoe zou je het thuis doen?’ en ‘zeggen wat je doet en doen wat je zegt’. We staan open voor leren en verandering en waken voor automatisen. Als je verder kijkt, zijn er heel veel overeenkomsten te vinden tussen alle JP-medewerkers.

In dit jaarverslag gaat het over deze overeenkomsten en verschillen. We hopen dat het u een kijkje geeft in de harten van medewerkers. Die geven heel gedreven en enthousiast vorm aan hun werk. Die maken het verschil.

Ruud Klarenbeek
directeur/bestuurder

Leeswijzer

Dit jaarverslag is tot stand gekomen door gesprekken met veel medewerkers van de JP. Van stagiaire tot begeleider en van stafmedewerker tot gedragskundige. Van Sneek tot Borne en van Tiel tot Apeldoorn. Ook is het oor te luisteren gelegd bij een training 'vraaggericht werken' en tijdens een introductiedag. Ervaringen en meningen van deze medewerkers leest u in dit jaarverslag.

Waar cliënt staat, kan dit in sommige gevallen ook betrekking hebben op familie/verwanten van cliënten.

Fotografie

Ewout Staartjes, Deventer

*Met dank aan: Jan Aalderson, Christel Blom, Laura Bongertman,
Mendy van Genderen, Sonja Hutten, Diana Kaan, Gerjanne Kleen,
Mariska Platenkamp, Wilma Post en Charles Roelvink.*



Eén visie, oneindig

veel toepassingen

De visie van de JP van den Bent stichting is als volgt verwoord: “Wij beschouwen ieder persoon als waardig en uniek. Vanwege deze erkenning van de eigenheid van de persoon willen we mensen in staat stellen hun mogelijkheden te ontwikkelen. En om zelf beslissingen te nemen. Daarmee hebben mensen hun eigen verantwoordelijkheid en hebben ze rechten én plichten.” Deze visie is zowel van toepassing op cliënten als op medewerkers en vormt de rode draad in het beleid van de JP en in de manier waarop dat wordt uitgevoerd.

Juist de diversiteit van alle medewerkers maakt de kracht van de JP. Het is prettig dat iedereen anders is.

Marius van der Sijs, begeleider, Deventer

Het gedachtengoed van de JP is ook ‘los het op zoals je het thuis zou oplossen’. Daar hoort bij dat er niet teveel regels en protocollen zijn, maar ook dat iedereen zijn eigen weg vindt in de toepassing ervan in de dagelijkse praktijk. En dat er dus oneindig veel toepassingen van de visie zijn.

Er zijn ruim 100 locaties. Al die locaties doen het anders en dat is prima. Er zijn wel kaders en afspraken, maar daarbinnen mag je zoeken naar wegen die bij je passen.

Betty Geijtenbeek, stafmedewerker

Binnen de JP mag en kun je de visie toepassen op jouw manier (als je maar transparant bent in wat je doet). Dat moet zelfs, want alle cliënten en hun vragen zijn anders. Dat dit stof tot discussie oplevert, zal duidelijk zijn. De één vindt dit normaal om te doen en de ander dát. Het komt heel dicht bij jezelf, bij hoe je zelf in het leven staat. Dat kan je ook kwetsbaar maken. Dat kan je voor dilemma's plaatsen. Je zult keuzes moeten maken.

We streven hetzelfde doel na (het beste voor de cliënt). We zijn met de cliënt bezig, met keuzes die voor hem of haar goed zijn. Wat goed is, dat kan voor iedereen anders zijn.

Tineke Nicolai, begeleider, Surhuisterveen

De visie van de JP staat dicht bij jezelf. Doe zoals je het thuis ook zou doen. De visie wordt niet opgelegd: er wordt gewoon mee gewerkt. Heel natuurlijk.

Wilma Post, locatie-assistent, Vriezenveen



Vraaggericht werken: de cliënt voorop

Vraaggericht werken zet de cliënt in de top van de driehoek: cliënt, ouder en begeleider. Het centraal stellen van de vraag van de cliënt is niet altijd makkelijk. Wanneer is iets vraaggericht? Wanneer is het juist vraaggericht om 'nee' te antwoorden op een vraag? Deze grens is niet heel scherp en staat ook nergens beschreven. In diverse trainingen zoals 'vraaggericht werken', 'geef me de 5' en 'de driehoek' komen dilemma's en inzichten met betrekking tot het vraaggericht werken aan de orde. Daarin delen medewerkers hun ervaringen met elkaar ... en komen ze tot de conclusie dat hét juiste antwoord op een vraag vaak niet bestaat.

Alles begint met luisteren. Wat is echt de vraag van de cliënt?

Ook binnen het team begint het met naar elkaar luisteren.

Marius van der Sijs, begeleider, Deventer

Je werkt zoals je denkt dat je het goed doet. Soms moet je cliënten in bescherming nemen tegen zichzelf. Dat is ook vraaggericht. Heel duidelijk zijn: nu gaan we het zo doen.

Freek Katerberg, begeleider, Hardenberg

Een collega is weggegaan, omdat ze het lastig vond om hier te werken. Ze vond 'ja is toch ja en nee is nee'. Dit was ze zo gewend bij haar vorige werkgever. Ze vond het erg moeilijk om om te gaan met het feit dat er meerdere goede antwoorden zijn.

Anja Kloezeman, begeleider, Apeldoorn

De cliënt kan een vraag hebben die ver van je af staat. Of een vraag waar je het zelfs niet mee eens bent. Wat doe je dan? Vroeg of laat kom je in een situatie waarin je antwoord moet geven op de vraag waar jouw grenzen liggen.

Bij het vraaggericht werken moet je vanuit de cliënt kunnen kijken.

Je eigen normen en waarden aan de kant zetten.

Hanneke Wissing, locatiecoördinator, Tiel

Vraaggericht werken is een mooi uitgangspunt, maar ook lastig om in te vullen. Het is nooit zwart of wit of goed of fout. Het botst ook wel eens met je eigen ideeën.

Linda Buunk, begeleider, Deventer

Ik probeer met een 'leeg hoofd' een gesprek in te gaan, niet vooraf al de vraag proberen te beantwoorden. De oplossing volgt uit de zinnen die komen gaan.

Marieke de Groot, gedragskundige

Het vraaggericht werken maakt dat heel veel cliënten de door hen gewenste ondersteuning bij de JP vinden. Iedere cliënt is welkom. Er zijn geen leeftijds- of niveaugrenzen. De vraag 'past deze cliënt binnen de JP?' wordt niet gesteld, maar 'wat is de ondersteuningsvraag van deze cliënt en hoe gaan we die beantwoorden?'



Zeggen wat je doet,

doen wat je zegt

De JP kent een doe-cultuur: gewóón doen, gewoon dóén. Slagvaardig de wensen van de cliënt uitvoeren, vraagt om ondernemerschap, creativiteit en een dienstverlenende houding. Deze cultuur is in het veld ontstaan. De oorsprong vanuit de kortverblijfhuizen, waarin je snel en daadkrachtig moet handelen, heeft mede de identiteit van de JP gevormd. Vanaf het ontstaan van de JP zijn medewerkers gewend om op de locaties hun eigen boontjes te doppen.

Ik zag de vacature staan en het 'zeggen wat je doet en doen wat je zegt' sprak me aan. Dat past bij mij. Zelf ben ik nuchter en zeg altijd 'doe geen beloftes die je niet kunt nakomen'. Zo gebeurt het ook echt bij JP. Je ziet het om je heen bij collega's. Ze hebben dezelfde instelling.

Ymkje Kuperus, begeleider, Leeuwarden

Als je zegt wat je doet en doet wat je zegt, ben je transparant en kun je daarop worden aangesproken. Je bent verantwoordelijk voor je eigen handelen. Soms kies je ervoor iets niet te doen, dan is het net zo belangrijk om te zeggen wat je niet hebt gedaan en de reden daarvoor. Dat vraagt erom dat je je heel bewust bent van waar je mee bezig bent. Dat is intensief en vraagt veel van medewerkers.

Zeg ook wat je NIET doet.

Marie-Ceciele Veurtjes, medewerker cliëntzaken

Trek op tijd aan de bel als je iets niet redt. Dat mag ook gevraagd worden door je werkgever. Vertrouwen betekent ook 'op de hoogte houden'.

Sonja Hutten, personeelsconsulent

Afspraak is afspraak. Dat geldt voor medewerkers onderling, maar ook voor afspraken tussen medewerkers en cliënten. Ook hier kun je dilemma's tegenkomen. Cliënten houden zich niet altijd aan afspraken. Hoe ga je daar mee om? Cliënten staan in de top en jij bent dienstverlener. Kun je een cliënt straffen? Of kan of mag dat alleen bij kinderen? Werkt dat alleen bij kinderen? En hoe zit dat bij cliënten die functioneren op het niveau van een kind?



Niets is vanzelfsprekend

Vanzelfsprekendheden en automatismen kun je proberen te vermijden door steeds met een frisse blik naar je werk te kijken. Door continu vragen te blijven stellen. Aan jezelf, maar ook aan collega's. Je hebt elkaar nodig. Daarom is het ook belangrijk om in het team zaken bespreekbaar te maken en te houden.

In kunst zie je steeds nieuwe dingen. Ook in mijn werk zie ik steeds nieuwe dingen. Bij de JP kijk je naar mensen en daar zie je dan weer nieuwe dingen in.

René Penterman, begeleider, Hengelo

Van de gebaande paden af gaan. Dat vind ik het leuke aan bij de JP werken. Nadenken over wat cliënten echt willen en hoe daar vorm aan te geven. En dan hoeft het niet zo te gaan als op andere locaties. Juist die verschillen maken het boeiend.

Miriam Schuijjer, locatiecoördinator, Deventer

Soms ga je er vanuit dat wat je ziet ook zo is. Maar dat is niet altijd zo. Als je er van een andere kant naar kijkt, dan zie je soms dingen die je anders niet zou zien. Dat probeer ik in mijn werk toe te passen.

Tineke Nicolai, begeleider, Surhuisterveen

Als gedragskundige geef ik begeleiders handvatten. Als ik een opmerking maak bij het Ondersteuningsplan wil dat niet zeggen dat het er per se in moet. Ik wil alleen laten zien dat het ook op een andere manier kan.

Afke Boonstra, gedragskundige

De maatschappij bestaat uit regels. Organisaties waar de JP mee te maken heeft, hanteren regels. Regels zijn er om afspraken vast te leggen en risico's te beperken of uit te sluiten. Regels geven ook beperkingen. Soms is iets nodig, maar dan kan het niet, omdat de organisatie of de maatschappij daar niet op ingericht is. Soms spreken regels elkaar tegen. De JP is alert op die 'overregulering' in de zorg en blijft zich afvragen of het anders kan.

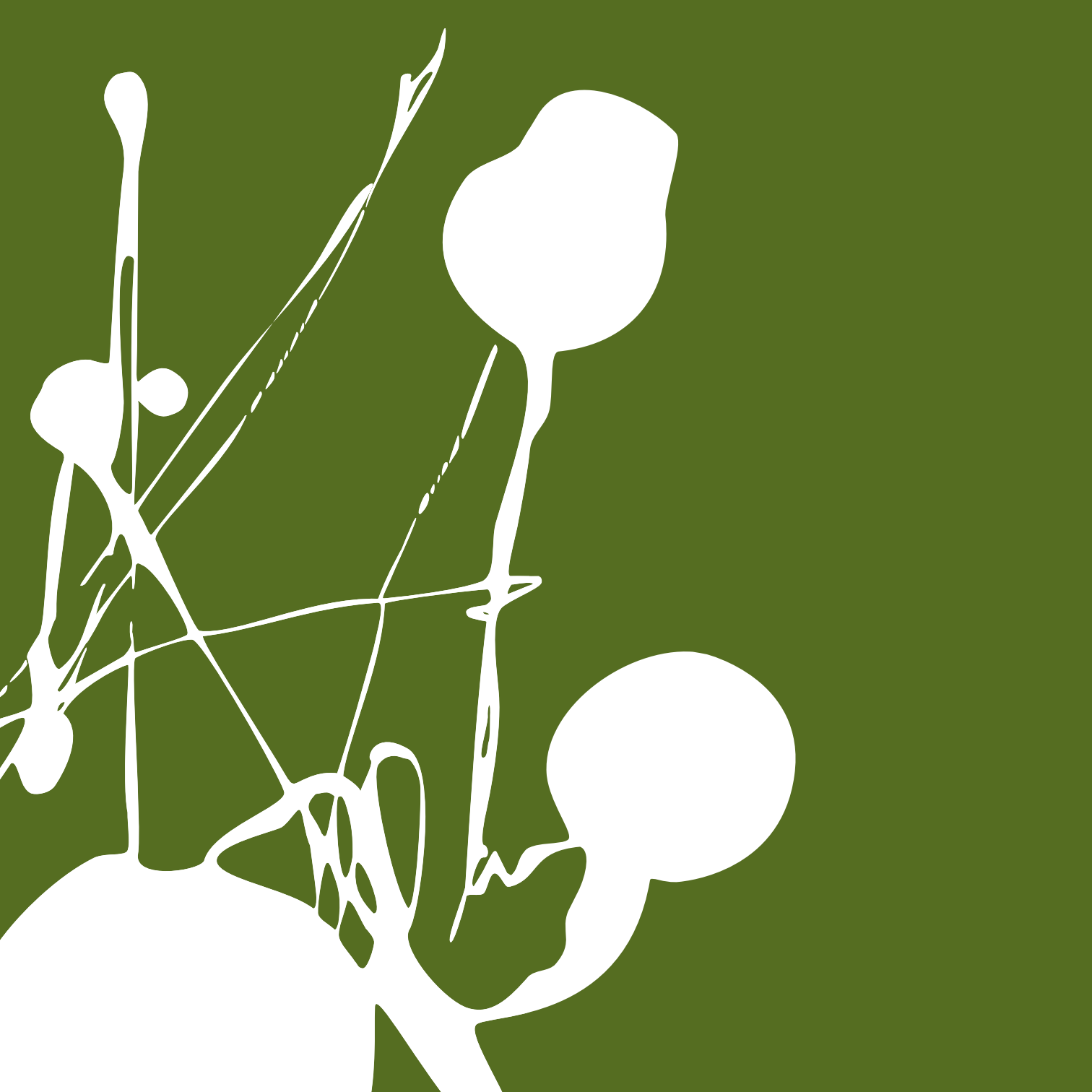
We kennen geen bureaucratie. Als je een muis nodig hebt voor je computer hoeft je niet eerst drie formulieren in te vullen. Extern hebben we wel met bureaucratie te maken, maar de directie gaat het gevecht wel aan. Ze stellen vaak de vraag: is het wel nodig? De directie is graag goed op de hoogte.

Inge Overmars, administrateur

Van wie is de vraag? Van de cliënt? Waar moet je iets forceren? Wil de cliënt het echt niet of vindt hij het gewoon spannend? Wat is schoon? Wie vindt dat er moet worden opgeruimd? Vraaggericht werken zet je aan het denken.

Linda Boevenbrink, begeleider, Deventer





Dilemma

*Het is buiten 11°C.
Een cliënt wil naar
buiten zonder jas.
Wat doe je?*

Dilemma

*Bij een cliënt thuis
word je besprongen
door de vlooien. Kun
en wil je zo werken?*

Dilemma

*Het is koopzondag
en de cliënt wil met
jou als persoonlijk
begeleider een ijsje
gaan kopen. Vanuit
je geloofsovertuiging
wil je dit niet. Wat
doe je?*

Kwaliteit

Interne audits

In 2009 zijn door teams van medewerkers interne audits gehouden over de volgende onderwerpen:

- gebouw en ruimte
- voeding
- meldingen verbeteracties
- participatie in de maatschappij
- evaluatie en beëindiging dienstverlening
- agressie
- professioneel handelen

De uitkomsten en verbeterpunten uit de interne audits zijn teruggekoppeld aan de locaties en in het Beleidsteam besproken. Verbeterpunten die van toepassing zijn op locaties zijn opgepakt door de locaties en algemene verbeterpunten worden voor de hele organisatie ingezet.

Externe audits

De JP heeft sinds 2006 de gebruikte HKZ-norm losgelaten en is overgestapt naar audits op basis van de eisen van ISO 9001:2008 aan de hand van de CIIO Maatstaf 2009. Het CIIO heeft de externe audit uitgevoerd bij het centraal bureau en in de clusters Twente Zuid, Friesland, Betuwe, Veluwe en diverse kortverblijfhuizen. Op basis van het onderzoek heeft CIIO een aantal complimenten gegeven én kanttekeningen geplaatst. Op enkele locaties waren Ondersteuningsplannen niet op orde en een aantal begeleiders gaf de meldingen verbeteracties niet aan in het betreffende systeem. Er zijn geen tekortkomingen of gebreken vastgesteld. Dit heeft geleid tot de ISO9001:2008-verklaring. Belangrijker nog vindt de JP de spiegel die tijdens de audit voorgehouden is en die helpt bij verbeterpunten. De gesprekken zijn zowel door de auditoren als de geauditeerden als zeer positief ervaren.

Klachten

Er zijn geen klachten behandeld door de klachtencommissie. Ten opzichte van 2008 (11) zijn er in 2009 19 klachten gemeld en behandeld door de leidinggevenden. Gezien de groei van het aantal cliënten is hier geen sprake van een substantiële verhoging. Alle gemelde klachten zijn naar de mening van de klagers naar tevredenheid besproken en opgelost. In de praktijk blijkt dat, door heel direct en dicht bij de cliënt zaken die niet naar tevredenheid verlopen op te pakken, de klachten op te lossen zijn.

Overzicht meldingen verbeteracties

Fouten en (bijna) ongevallen	2008	2009
Medicatie vergeten	204	285
Verkeerde/onzorgvuldige medicatie	56	103
Bijna ongeval	47	85
Ongewenst gedrag	77	177
Agressie cliënt	400	715
Anders	23	101
Totaal	807	1466

Het doel van de registratie van de meldingen is om oorzaken na te gaan van en inzicht te krijgen in het type meldingen. Sinds 2009 worden deze meldingen digitaal ingevuld op het intranet JP Net. Na het invullen van het formulier gaat er een e-mail naar de leidinggevende. Deze kan het formulier inzien en goedkeuren of eventueel opmerkingen plaatsen.

Uit bovenstaand overzicht blijken grote verschillen ten opzichte van 2008. Dat is te verklaren door een toename van 14% nieuwe cliënten en de ingebruikname van het digitale meldingssysteem, waardoor het meldingsgedrag verbeterd is. De toename in het aantal meldingen met betrekking tot ongewenst gedrag en agressie is verder nog te verklaren uit de toename van het aantal cliënten dat vastloopt in de samenleving. In 2010 wordt actie ondernomen om het weliswaar beperkte maar toch toegenomen percentage (van 0,028% in 2008 naar 0,041% in 2009) fouten bij medicatie terug te dringen.



Vertrouwenspersoon cliënten

Interne vertrouwenspersonen zijn medewerkers van de JP die daarvoor speciaal opgeleid zijn. Het aantal meldingen bij de interne vertrouwenspersonen is 18 (2008: 17). De interne vertrouwenspersonen en clustermanagers hebben zich, ieder op eigen wijze, ingezet om de functie meer bekendheid te geven en daarmee toegankelijker te maken. De interne vertrouwenspersonen blijken goed in staat cases op te pakken en af te handelen. Er is ook een externe vertrouwenspersoon voor cliënten. De externe vertrouwenspersoon cliënten is iemand van buiten de JP. Zij biedt ondersteuning aan de interne vertrouwenspersonen wanneer er een melding gedaan wordt en de interne vertrouwenspersonen ondersteuning en/of advies nodig hebben. Eenmaal per jaar hebben zij gezamenlijk een bijeenkomst om ontwikkelingen en dilemma's te bespreken. In 2009 heeft de externe vertrouwenspersoon acht clusterbijeenkomsten bijgewoond. Het contact tussen de externe en de interne vertrouwenspersonen verloopt goed.

Vertrouwenspersoon medewerkers

De vertrouwenspersoon voor medewerkers komt van buiten de JP. Medewerkers kunnen bij deze persoon terecht wanneer zij zich onvoldoende veilig voelen om een situatie met hun leidinggevende te bespreken. In 2009 is de vertrouwenspersoon tien keer geraadpleegd (2008: 14) vanuit vijf verschillende locaties. De aard van de vragen betrof zowel het eigen functioneren als het functioneren in het team.

Evaluatie Stichting Perspectief

Stichting Perspectief is een onafhankelijke organisatie die de kwaliteit toetst van aanbieders van zorg voor mensen met een (verstandelijke) beperking. Zij hebben evaluaties gehouden bij Ouderinitiatief Nachtegaalstraat in Haaksbergen, Kortverblijfshuis Zwolle en Ouderinitiatief De Hogenkamp in Goor. Hierbij zijn onderwerpen als zeggenschap, inclusie, respect en veiligheid en persoonlijke ondersteuning onderzocht. De bevindingen zijn positief en verbeterpunten worden omgezet in plannen van aanpak. Vooral het gebruik maken van sociale netwerken en participatie in de samenleving blijven aandachtspunten, maar boeken duidelijk vooruitgang. Er werden vooral aanbevelingen gedaan op het gebied van de relatie tussen begeleider, cliënt en familie.

Cliëntenraden

Naast de centrale cliëntenraad zijn er 8 regionale cliëntenraden en 34 lokale cliëntenraden. De JP informeert en bespreekt dagelijkse, maar ook lange termijn activiteiten en vraagt hierover advies. Er is een themadag georganiseerd met als thema 'individueel wonen'.

Enkele aanbevelingen die uit deze themadag kwamen:

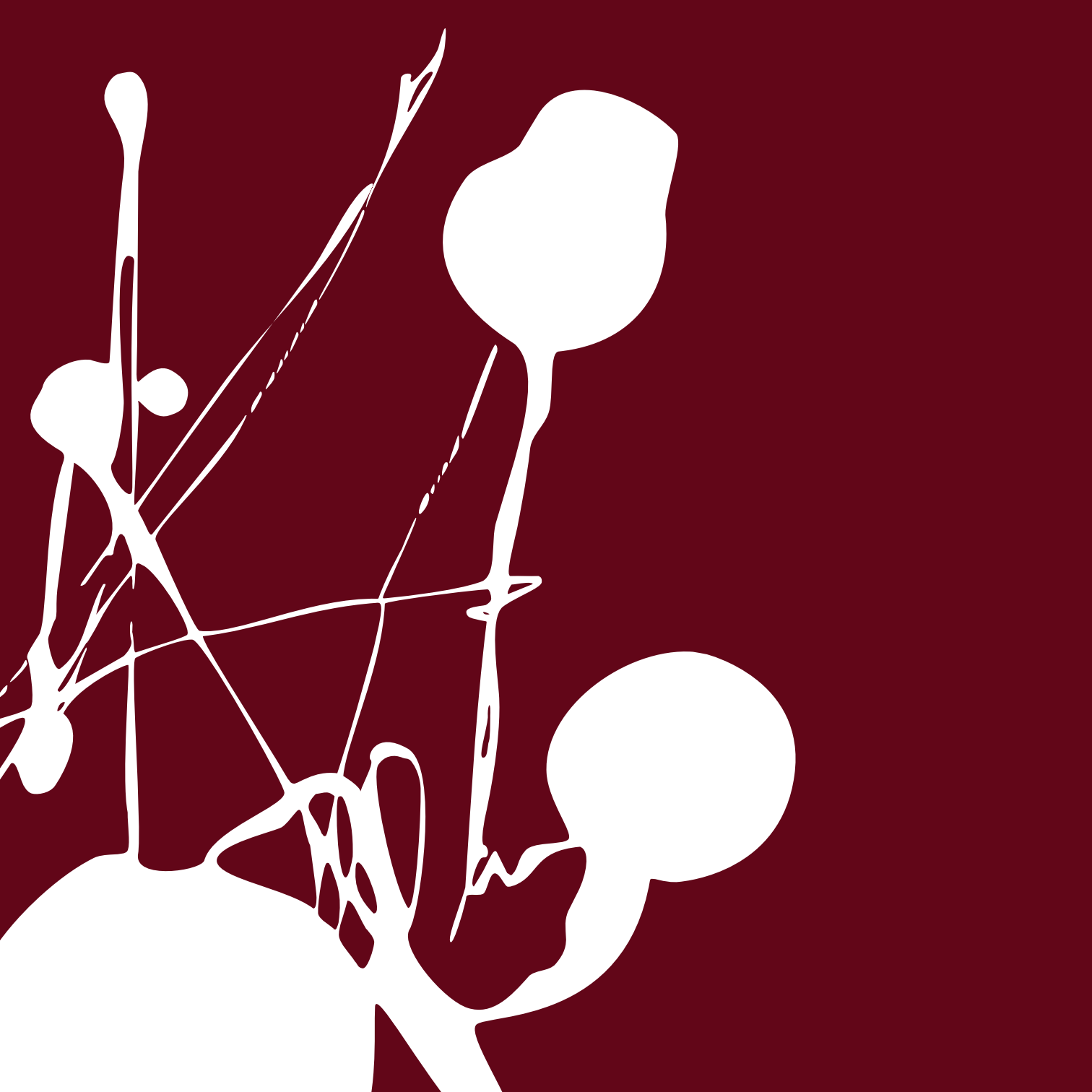
- Luister naar de vraag en vind gezamenlijk een passend antwoord
- Blijf scherp (continuïteit)
- Elkaar blijven aanspreken vanuit vertrouwen en waarborging van veiligheid (driehoek)
- Ondersteuners goed toerusten en blijf dit toetsen en bevorderen
- Coach/train de professional (nog) meer op 'luisteren' naar de verhalen van verwanten.

De JP in cijfers

Capaciteit (per 31-12-2009)	Aantal cliënten
Intramuraal	898, waarvan 337 verblijf met behandeling en 561 verblijf zonder behandeling
Extramuraal	791
PGB	circa 400

Financieel

De JP van den Bent stichting heeft over 2009 een positief resultaat uit gewone bedrijfsvoering behaald van € 8.230.159 bij een omzet van € 56.468.425. Er is sprake geweest van een stijging van de omzet van 27%. Deze stijging is vooral het gevolg van capaciteitsuitbreiding in intra- en extramurale dienstverlening en de herallocatie 2009 inzake de ZZP-bekostiging. De toename van de vergoeding voor huisvestingskosten kleinschalige woonvoorzieningen is in deze stijging inbegrepen. Het resultaat is toegevoegd aan de reserve aanvaardbare kosten en bestemmingsreserves.





Dilemma

Een cliënt drinkt slecht. Als je vraagt of hij iets wil drinken, zegt hij altijd nee. Maar hij moet voldoende vocht binnen krijgen. Hoe pak je dat aan?

Dilemma

Je bent moslim en wilt geen varkensvlees bakken. Of je wilt het wel bakken, maar niet mee-eten. Hoe ga je hiermee om?

Dilemma

Een cliënt drinkt de hele dag alleen maar cola. Is dat acceptabel?



Verantwoordelijkheid

De JP bevordert zoveel mogelijk het zelfstandig denken en werken. Medewerkers denken mee over kosten, faciliteiten en middelen. Door de verantwoordelijkheid laag in de organisatie te leggen, ervaren medewerkers een groot gevoel van vrijheid.

Zeilen is mijn passie, daarin vind ik veel uitdaging. Dat zie ik terug in mijn werk. Daar gebeuren ook veel onverwachte dingen. En ervaar ik vrijheid om dingen te doen.

Laura Bongertman, stagiaire, Deventer

Als ik een vrije dag wil en van dienst wil ruilen, regel ik dat onderling met een collega.

Noortje Waanders, begeleider, Apeldoorn

Verantwoordelijkheid krijgen, betekent in veel gevallen ook dat je je verantwoordelijk voelt. Dat kan ver gaan. Hoe ver, dat ligt voor iedereen anders.

Je bent in je hoofd veel met cliënten bezig. Je neemt je werk mee naar huis, de grens is moeilijk te trekken. Ik bel wel eens een collega na werktijd. Ik zou me schuldig voelen als ik in een woning van een cliënt met een collega over een andere cliënt praat.

Maureen Oude Meyers, begeleider, Haaksbergen

Ik voel me verweven met de JP. Ik vind het soms lastig mijn grenzen te bewaken. Dan lig ik 's nachts niet wakker van het vakkenpakket van mijn zoon, maar van mijn werk.

Petra Streng, management assistent

geeft vrijheid, maar ook vraagtekens

Verantwoordelijk zijn kan ook onzeker maken. Mag ik dat, kan ik dat? Er staat niet steeds iemand naast je die toestemming geeft of die je vragen beantwoordt. Het team en de leidinggevende zijn een belangrijke ruggensteun. Verder zul je moeten vertrouwen op je eigen gezonde verstand en je professionaliteit.

Je hoeft geen toestemming te vragen of een verzoek in drievoud in te dienen. Als je zelf of met het team iets bedenkt, kan het ook bijna altijd. Dat geeft me het gevoel dat ik mag meepraten. Binnen grenzen neem ik eigen beslissingen. Waar die grenzen liggen? Over alles valt te praten.

Ans Winkelman, begeleider/ambulant begeleider, Enschede

Door de grote vrijheid die we in de dagelijkse praktijk ervaren, doe je ook geen gekke dingen.

Marjo Beijck, assistent begeleider, Haaksbergen

Ik heb gewerkt bij een gemeente. Ik liep tegen veel muren en onmogelijkheden aan. De visie van de JP is 'zoek je eigen weg'. Dat vind ik een verademing: ik word niet aan een touw geknupt. Je wordt daar in begeleid, in geprikkeld, in vrijgelaten. Het biedt veel mogelijkheden en kansen. Als huishoudelijk medewerker kun je uiteindelijk clustermanager worden.

Wilma Post, locatie-assistent, Vriezenveen

De open cultuur binnen de JP maakt dat overleg met collega's over vragen en onzekerheden gemeengoed is. Je kwetsbaar opstellen en je vragen delen, geeft helderheid.





Stevig staan

Bereid zijn tot verandering, de vraag van de cliënt staat centraal, dat zou de indruk kunnen wekken van ‘met alle winden meewaaien’. Een stevige basis, een samenhangende visie en een geoliede structuur zijn voorwaarden voor het vraaggericht kunnen werken. Dat maakt dat je deel uitmaakt van een solide organisatie en dat je keuzes ingebed zijn in het gezamenlijke systeem van afspraken.

Als het goed gaat met de medewerker, gaat het goed met de cliënt. Eén van de pijlers van de JP is dan ook goede zorg voor onze medewerkers. De medewerkers zijn onze kwaliteit.

Betty Geijtenbeek, stafmedewerker

Als organisatie wil je je visie zo helder mogelijk houden, zodat het uitdragen en toepassen ervan zo goed mogelijk gebeurt. Hoe meer en hoe beter medewerkers er mee uit de voeten kunnen, hoe soepeler alles loopt en hoe steviger de organisatie staat. Stevigheid in de organisatie bereik je ook door zaken die niet lopen aan te pakken en te verbeteren, maar ook door afscheid te nemen van medewerkers die niet goed functioneren in de rol die zij hebben.

Als medewerker is het hebben van een eigen mening belangrijk. Jij moet immers dagelijks beslissingen nemen in de ondersteuning van de cliënt. Snel handelen en doorpakken. Stevig in je schoenen staan, zodat je vragen kunt beantwoorden op een manier die op dat moment de juiste is.

Je mag grenzen stellen. Als je geen keuzes maakt, rommel je maar wat aan en is niemand tevreden. Je mag sterk staan in je professionele verantwoordelijkheid. Mensen mogen hun eigen keuzes maken en dan komt het soms voor dat je afscheid van elkaar moet nemen. Natuurlijk gaat dat niet van de één op de andere dag.

Tanja Scholten, coördinator personeelszaken

Je moet stevig in je schoenen staan, tegen een stootje kunnen en met een open houding elke situatie aangaan. Belangrijk is om te weten wat de cliënt nodig heeft en hier naar handelen.

Charles Roelvink, begeleider, Apeldoorn

In sollicitatiegesprekken let ik erop of iemand stelling durft te nemen. Dat vind ik positief. Mooi toch als iemand een visie heeft, daarvoor durft te staan en het gesprek erover aangaat.

Miriam Schuijjer, locatiecoördinator, Deventer



Alles verandert: de natuur, de samenleving, je omgeving, mensen in je omgeving en ook jijzelf. Dat betekent dat starheid (van jezelf en van de organisatie) kan blokkeren. De JP heeft een structuur, want zonder afspraken geen organisatie. Deze structuur is wendbaar en ontdaan van extra functies die niet tot de kern behoren, zodat veranderen, meeveranderen, op relatief eenvoudige wijze mogelijk is.

Wij kennen geen reorganisaties, maar we veranderen mee. We laten het niet tot dat punt komen, we anticiperen op ontwikkelingen. We kijken kritisch naar wat we wel en niet doen.

Sonja Hutten, personeelsconsulent

Veranderen zit ook in nieuwe diensten ontwikkelen. Daar niet bang voor zijn, maar je er in verdiepen en om deskundigheid vragen en opbouwen. We krijgen veel vragen van begeleiders met betrekking tot de ouder wordende cliënt. Daar wordt nu een training voor ontwikkeld. Ook vraaggericht dus.

Marieke de Groot, gedragskundige

De ruimte is er. Onderbouw het en ga aan de slag. Er zijn aspecten waar we als JP'ers nog niet zoveel aandacht voor hebben, zoals muziek, toneel, dans of het bezoeken van musea.

Charles Roelvink, begeleider, Apeldoorn

De 'veranderbereidheid' zit diep in de genen van de JP. 'Wat we vandaag nog niet in huis hebben, kan morgen heel gewoon zijn,' is niet voor niets een uitdrukking die weergeeft waar de JP voor staat. Deze 'veranderbereidheid' vind je ook terug bij medewerkers. Ze geven aan dat ze willen groeien, fouten durven te maken, vallen en weer opstaan. Om hier open voor te staan, kan ook lastig zijn. Om toe te geven dat je een fout hebt gemaakt, moet je het vertrouwen hebben dat een fout je niet lang wordt nagedragen.

Je mag ook zeggen: ik weet het niet. Je kwetsbaar opstellen.

Toke Bril, begeleider, Deventer

De JP groeit al vanaf haar start. Dat heeft ze zich niet ten doel gesteld: het gebeurt omdat de vraag er is. De organisatie wil alleen groeien als ze het kwalitatief waar kan maken. Dat vraagt alertheid: groeien we niet te snel, kunnen we de kwaliteit blijven bieden? De JP groeit niet alleen in omvang, maar ook in inhoud. Inzichten met betrekking tot begeleiding verbreden en verdiepen zich.

Ik vind het bijzonder dat je mag investeren in de driehoek 'cliënt, begeleider en ouder'. Bij andere instellingen hoor je: daar hebben we geen indicatie voor.

Afke Boonstra, gedragskundige

De driehoek vind ik een eyeopener. Pas goed op de cliënt, pas beter op zijn ouders.

Fetsje Akkerman, begeleider, Leeuwarden



Het is echt zo

De uitgangspunten van de JP staan dicht bij medewerkers. Ze hoeven geen ingewikkelde managementdoelen na te streven. Deze eenvoud maakt dat de visie van de organisatie breed wordt gedragen en uitgedragen. Zonder regels, zonder dwang. Dat deze visie zo sterk staat, dat maakt de JP tot de JP. Dat is wat mensen samen 'maken'.

Ieder doet waar hij goed in is. Je hebt daarom niet alleen de JP nodig, maar ook andere organisaties, bijvoorbeeld op het gebied van gezinnen. Dat geeft je professionaliteit en daarmee ben je als organisatie ook opener.

Diana Kaan, locatiecoördinator, Tiel

Hoe bereik je dat iedereen vanuit de visie werkt? Door korte lijnen, mensen zelf verantwoordelijk te maken. Door te werken met Ondersteuningsplannen.

Hanneke Wissing, locatiecoördinator, Tiel

Iedereen heeft de neus dezelfde kant op. We zijn allemaal verantwoordelijk. We worden serieus genomen.

Janet Feddema, assistent begeleider, Sneek

Ik kom op veel locaties met een eigen kleur en invulling, maar de basis vind je overal terug. Hoe kan het dat dat lukt? Je doet het met elkaar.

Gerjanne Kleen, clustermanager, Friesland 2

Al is iedereen die bij de JP werkt verschillend, een duidelijke overeenkomst is te vinden in het werkplezier. De manier van werken en de duidelijke visie maken dat mensen hun ei kwijt kunnen en graag naar hun werk gaan. De doelen van de JP zijn niet zo anders dan de doelen van de individuele medewerker. De overeenkomsten tussen deze doelen maken dat de JP niet voelt als een keurslijf, maar eerder als een warme jas.

Ik loop fluitend naar mijn werk. Bij mijn sollicitatiegesprek vertelde mijn leidinggevende over integraal management. 'Ja, ja, zal wel,' dacht ik toen, maar bij de JP wordt de visie uitgevoerd, zoals hij is.

Inge Overmars, administrateur

De JP zit in mijn hart. Ik ben de JP, want de JP ben je zelf.

Janet van Zijl, locatiecoördinator, Apeldoorn





Dilemma

Een cliënt is zwanger, maar jij vindt het huis te vies om er een kind te laten opgroeien.

Plak je jouw normen op de situatie van de cliënt?



Dilemma

Een cliënt heeft racistische gesprekken met zijn vrienden waar jij bij bent. Je voelt je hier onprettig bij. Hoe ga je ermee om?

Dilemma

Wat als iemand de hele dag wil blowen? Wat doe je met je eigen waarden en normen? Waar geef je sturing en waar laat je los?

Centrale cliëntenraad	Voorzitter	De heer D. Gerbers (Twente Zuid)
	Leden	Mevrouw T. Bos (Logeer- en deeltijdopvang Twente), per 16-09-2009
		De heer G.H. Jolink (Veluwe)
		De heer J. Kingma (Friesland), per 2-12-2009
		Mevrouw L. Stamsnijder (Twente Noord), tot 16-09-2009
		De heer J. Vlaswinkel (Deventer)
		Mevrouw G. Warnaar (Betuwe)
		Mevrouw J. Woltjer (Betuwe)

Ondernemingsraad	Voorzitter	De heer A. Broekman
	Leden	De heer R.A.M. ten Berge
		Mevrouw I. Diepenmaat
		De heer J.H. van Egmond
		Mevrouw L. Hartgers
		Mevrouw G.J. Kleen
		De heer J. Mulder
		Mevrouw P.W.M. Romijn-Hubers
		Mevrouw A. Veersma
		Mevrouw J.J. Visser-Vreugdenhil
		Mevrouw B.G.A. Wagenaar-Terpstra
		De heer S. Weerkamp
	Mevrouw A.C. Wellner	
	Ambtelijk secretaris	Mevrouw A. Zwijnenberg

Raad van Bestuur	De heer R.H.H. Klarenbeek
-------------------------	---------------------------

Raad van Toezicht	Voorzitter	De heer N.A. Uppelschoten
	Leden	De heer mr. J.H. Vrielink (vice-voorzitter tot 10-12-2009)
		De heer F. van Vessem (vice-voorzitter per 10-12-2009)
		De heer W.T.A. Dellepoort (per 05-03-2009)
		De heer L.W.H. Hoff (per 05-03-2009)
		Mevrouw mr. J.G.J. Kamp
		De heer ir. J. Wapenaar

Personalia

Nieuwe locaties

Betuwe	Woonlocatie Dominicushof in Tiel, 11 cliënten
	Woonlocatie De Concorde in Buren, 9 cliënten
	Ouderinitiatief De Twaalf-Sprong in Tiel, 12 cliënten
Deventer	Logeerlocatie Deventer in Deventer, 12 cliënten
	Woonlocatie Hoge Rij in Deventer, 6 cliënten
Friesland	Woonlocatie HBS-sstraat in Drachten, uitgebreid met 4 cliënten
	Woonlocatie Roerdomplaan in Sneek, 12 cliënten
	Woonlocatie ds. Boekholtstraat in Surhuisterveen, 17 cliënten
Kort verblijf/crisis	Locatie Graspieper in Zwolle (behorende bij Kortverblijfhuis Zwolle), 8 cliënten
	Trainingslocatie Renkum in Renkum, 13 cliënten
	Woonlocatie Haalderen in Haalderen, 10 cliënten
Twente Noord	Woonlocatie Atalanta in Hardenberg, 13 cliënten
	Woonlocatie Mercurius in Almelo, 14 cliënten
Twente Zuid	Dagbesteding Paviljoen De Ontmoeting in Hengelo, 9 cliënten
	Dagbesteding Grand café In de Hagen in Delden, 9 cliënten
	Woonlocatie Grote Beerstraat in Hengelo, 21 cliënten
Veluwe	Woonlocatie Aalscholverweg in Apeldoorn, 8 cliënten
Zwolle	Woonlocatie Fonteinkruid in Kampen, 12 cliënten (+ 2 kinderen)
	Woonlocatie Balk in Balk, 10 cliënten

Personeelsgegevens

Aantal medewerkers (inclusief oproepmedewerkers)	2007	2008	2009
Totaal	1166	1273	1472
Vrouw fulltime	19	19	27
Vrouw parttime	1034	1113	1282
Man fulltime	24	25	29
Man parttime	89	116	134

Aantal fte's	2007	2008	2009
Totaal	660,0	747,8	873,9
Vrouw	596,0	646,5	754,1
Man	64,0	101,3	119,8

Aantal fte's per functiegroep	2007	2008	2009
Primair proces Activiteitenbegeleider, locatie-assistent, assistent begeleider, begeleider, coördinerend begeleider, leerlingbegeleider, locatiehulp	565,1	639,4	745,1
Leidinggevenden Locatiecoördinator, locatiehoofd	38,0	52,7	58,5
Ondersteunend Huishoudelijk medewerker, administratief medewerker, onderhoudsmedewerker	20,6	23,3	29,5
Centraal bureau/overhead CB-er, gedragkundige, clustermanager	31,7	32,4	40,8

Verzuimpercentage	2007	2008	2009
JP	5,7	4,6	4,8
Branche	5,8	5,7	5,6

Extra gewerkte uren omgerekend in fte gemiddeld per maand	2007	2008	2009
	38,1	35,5	37,3

In- en uitstroom	2007	2008	2009
Medewerkers			
Instroom, excl. stagiaires, oproepmedewerkers en vakantiekrachten	286	338	397
Uitstroom, excl. stagiaires, oproepmedewerkers en vakantiekrachten	203	208	216
Oproepmedewerkers			
Instroom	108	74	85
Uitstroom	68	98	67

Stagiaires, leerlingbegeleiders en vakantiekrachten		2007	2008	2009
Stagiaires	aantal stage gelopen	150	164	226
Leerlingbegeleiders	in dienst op 31 december 2009	11	14	26
Vakantiekrachten	aantal gewerkt	24	26	33

Aantal medewerkers per leeftijdscategorie (% medewerkers)			
Leeftijdverdeling	2007	2008	2009
15-19	1,1	0,6	4,2
20-24	15,1	15,7	18,6
25-29	16,4	14,8	12,7
30-34	13,0	13,1	13,5
35-39	13,8	13,5	11,6
40-44	14,8	13,9	13,1
45-49	9,9	10,9	10,4
50-54	9,9	10,9	9,8
55-59	5,1	5,1	4,4
> 60	0,9	1,5	1,7

Overzicht trainingen/cursussen

	Aantal groepen	Totaal aantal deelnemers
Totaal georganiseerd op stichtingniveau	93	1270
Totaal georganiseerd op cluster-/locatieniveau	58	735
Totaal JP	151	2005

Trainingen/cursussen georganiseerd op stichtingniveau	Aantal groepen	Totaal aantal deelnemers
Algemene kennis verstandelijk gehandicapten	2	30
Bespreikbaar maken van seksualiteit	8	116
Coachend leidinggeven	1	9
Cultuur JP	2	24
De dynamische driehoek/begeleiders	4	46
De dynamische driehoek/leidinggevers	2	24
Financiën en beheer, basiscursus	1	11
Financiën en beheer, vervolgcursus	2	35
Functioneringsgesprekken	7	57
Gedraggericht interviewen	1	9
Geef me de 5	10	149
Introductiedag CB/leidinggevers	8	21
Introductiedag JP	14	309
Methodisch werken in gezinnen	2	31
Omgaan met agressie voor kortverblijf en crisisopvang	4	52
Omgaan met agressie voor woon-/logeerlocaties	2	32
Omgaan met werkdruk	1	10
Praktijkopleider (coachen werkbegeleiders)	2	25
Psychopathologie	2	30
Vraaggericht werken	12	169
Werkbegeleiders stagiaires/leerlingen, basiscursus	3	45
Werkbegeleiders stagiaires/leerlingen, terugkomend	3	36
Totaal	93	1270

Trainingen en cursussen op cluster-/locatieniveau

Naast de cursussen en trainingen die op stichtingniveau zijn georganiseerd, hebben in de clusters en op de locaties ook trainingen, workshops en cursussen plaatsgevonden. Afhankelijk van de behoefte van medewerkers komen deze trainingen tot stand. In totaal zijn er 58 groepen geweest en hebben 735 medewerkers deelgenomen.

Voorbeelden trainingen en cursussen op cluster-/locatieniveau

- bespreekbaar maken van seksualiteit
- competentiegericht begeleiden bij LVG-doelgroep
- omgaan met cliënten met een verslaving
- omgaan met cliënten met psychiatrische ziekten
- Geef me de 5
- participatie in de samenleving
- re-integratietrajecten van Wajongers
- BHV/EHBO
- de dynamische driehoek
- communicatie
- epilepsie
- ondersteuningsplan
- vraaggericht werken opfriscursus
- indicaties
- loverboys/lovergirs
- signaleren en handelen bij vermoedens van seksueel misbruik
- integraal management
- methodisch werken in gezinnen



Dilemma

Een cliënt gaat uit met vrienden die een slechte invloed op hem hebben. Hij komt zelfs in de cel terecht. Wat nu?

Dilemma

Een mannelijke cliënt vraagt om een mannelijke begeleider. Er is echter geen mannelijke begeleider beschikbaar. Hoe los je dit op?

Dilemma

De gedragskundige geeft een advies over een Ondersteuningsplan. Jij vindt het niet praktisch. Zet je het er toch in?





JP van den Bent

stichting

JP van den Bent stichting

centraal bureau

Hunneperweg 6

Postbus 361

7400 AJ Deventer

tel. 0570-665 770

fax 0570-665 779

www.jpvandenbent.nl

email info@jpvandenbent.nl

