



Persoonlijk
Samen
Dichtbij

Een nieuw zorgdossier in ontwikkeling

Het afgelopen jaar is Actief Zorg bezig geweest met de ontwikkeling van een nieuw klantdossier. Nu het einde van die ontwikkeling in zicht is, willen we u als klant graag informeren over de vorderingen. Een eerste introductie.

Het nieuwe dossier draagt de naam Leefplan. Een naam die verwijst naar het leven en het geluk van u als klant. Het verschil met het oude dossier zit hem voornamelijk in de manier waarop onze klanten benaderd worden. Nog meer dan nu het geval is, wordt de regie rondom de zorgverlening bij uzelf neergelegd.

Dit vraagt bij aanvang van de samenwerking wat inzet van u als klant. Samen met een familielid of vertrouweling beantwoordt u enkele vragen met betrekking tot uw persoonlijke situatie. Zo komen uw thuissituatie, uw dagelijkse activiteiten, uw gezondheid en ook uw geluk uitgebreid aan bod. De antwoorden op deze vragen geven inzicht in u als persoon. Zaken die goed gaan en zaken die misschien minder goed gaan worden in kaart gebracht. Met deze informatie komen we samen tot een heldere inventarisatie van wat u als klant echt nodig heeft. In veel gevallen vindt op deze manier ook betere samenwerking met andere hulpinstanties plaats. Zodoende ontstaat er een manier van ondersteunen die nog minder geïjkt is op ons aanbod van diensten, maar nog meer op uw eigen behoeften.



Het nieuwe Leefplan wordt daarmee een document voor u, door u, en vooral van u.

Op dit moment wordt het Leefplan bij enkelen van u getest. Alleen op deze manier weten we zeker dat het nieuwe klantdossier in de praktijk ook werkt zoals we dat voor ogen hebben. Na deze testperiode die 3 maanden in beslag zal gaan nemen, zal een uitgebreide evaluatie plaatsvinden. Uiteraard houden we u op de hoogte van de vorderingen. Wanneer het Leefplan definitief klaar is en in gebruik zal worden genomen, wordt eenieder van u hier persoonlijk over bericht. ●

Inhoud

Een nieuw zorgdossier in ontwikkeling	1
De klantcoach, uw gids naar een gelukkiger leven	2
Begeleiding terug van weggeweest	3
Cliëntenraad zoekt nieuwe leden	4



De klantcoach, uw gids naar een gelukkiger leven

Vast aanspreekpunt voor vragen en tips over mogelijkheden thuiszorg

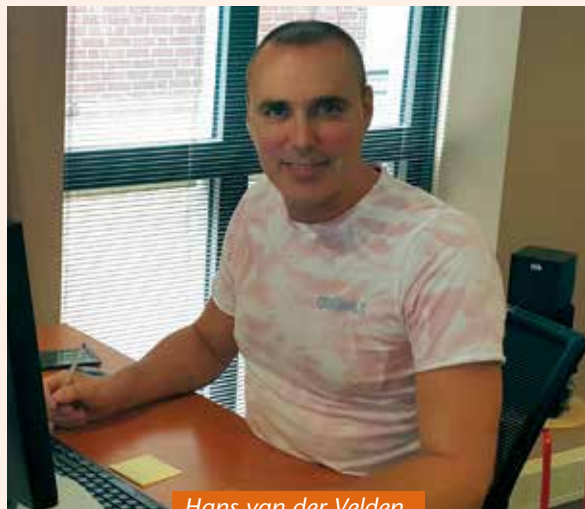
Bent u bij ons WLZ-klant? Graag uw attentie. Per 1 september is er een nieuwe functie binnen Actief Zorg: de klantcoach. Deze wordt uw vaste aanspreekpunt voor al uw vragen over uw thuiszorgsituatie. Ondervindt u problemen in uw dagelijks leven en merkt u dat uw huidige thuiszorg daar geen verandering in brengt? Meld dit dan bij Hans van der Velden. Hij is één van onze twee frisse klantcoaches. Hans heeft jarenlange ervaring in de zorg en weet welke mogelijkheden het zorglandschap biedt. Hij ziet oplossingen waar u ze misschien even niet (meer) ziet. Samen met klantcoach Hans bekijkt u wat de mogelijkheden zijn om uw thuiszorg naar wens aan te passen. Hij is uw gids naar een gelukkiger leven in huis.

Luisterend oor

Ten eerste is Hans uw luisterend oor. Hij zal u twee keer per jaar thuis bezoeken en biedt u eens per jaar een telefonisch consult. Maak gebruik van die momenten. Hans neemt uw vragen en problemen zeer serieus. Laat uw schroom los en gebruik het gesprek met Hans als uitlaatklep. Wees dus niet bang om vragen te stellen. Maak uw problemen gewoon kenbaar. Vaak ligt de oplossing dichterbij dan u denkt. Hans benadrukt echter zijn rol als coach: "Het is de bedoeling dat ik met de klant meedenk. Ik probeer hem of haar te activeren, te stimuleren, wegwijs te maken in het grote aanbod van professionele ondersteuning." Hans biedt u dus geen kant-en-klare oplossingen. "Uiteindelijk aanpassingen worden pas gedaan na goed overleg met de wijkverpleegkundige en/of huisarts", beklemtoont Hans.

De klantcoach in actie

Hans weet inmiddels genoeg praktijkvoorbeelden die de meerwaarde van de klantcoach duidelijk onderstrepen. "Zo was ik laatst op bezoek bij een echtpaar waarbij de man 24 uur per dag klaar moet staan voor zijn vrouw die aan de ziekte van Alzheimer lijdt. Meneer was



Hans van der Velden

overbelast, maar vond het lastig om dit te uiten. Hij was blij toen ik hem vertelde over de mogelijkheid dat zijn vrouw voor een week op een logeeraadres kon verblijven. Meneer kon nu een week lang zijn eigen leven leiden. Uitslapen, vissen, een keer wél een gehele avond naar de sauna. Natuurlijk begrijp ik het schuldgevoel wel. Maar een mens moet het recht op een eigen leven najagen om zo goed mogelijk voor de ander te kunnen zorgen."

Streven naar geluk

De klantcoach is een uitvloeisel van onze IXELF-methodiek die we steeds meer in de praktijk toepassen. IXELF stelt het geluk van de klant centraal.

Onze medewerkers leren te werken vanuit de vragen en problemen van u als klant. Ze leren naar u te luisteren. Daar begint hun werk. De klantcoach is daar het meest recente voorbeeld van. En misschien ook wel het beste voorbeeld, omdat 'gehoor bieden aan de vragen van de klant' simpelweg zijn werk is. Geluk is niet louter het oplossen van een probleem. Geluk begint al wanneer de klant merkt dat hij serieus genomen wordt en zijn verhaal kwijt kan.

Hans: "Mijn doel is om het geluk van de klant te vergroten. Dat doe ik door oplossingen aan te reiken met als doel dat de klant zijn zelfstandigheid behoudt. Juist doordat de klant minder afhankelijk is van zorg, wordt hij gelukkiger. Ik probeer de klant te sterken in zijn eigen kracht."

Hans van der Velden is samen met Ellie Bosland klantcoach binnen Actief Zorg. Ze hebben hun werkgebied verdeeld in noord en zuid. Hans is werkzaam in het zuiden (regio's Breda, Tilburg, Eindhoven). Ellie werkt in het noordelijke deel van onze provincie (regio's Waalwijk, 's-Hertogenbosch, Oss).

Begeleiding terug van weggeweest

Begeleiding is weer een officiële dienst binnen Actief Zorg. 'Weer', omdat zorgverzekeraars het in 2014 wegbezuinigden. De invoering van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) maakte het voor ons mogelijk om Begeleiding opnieuw als officiële dienst aan te bieden. Daphne Peppenster is hoofdcoördinator Begeleiding. Het afgelopen jaar heeft ze een spiksplinternieuwe Begeleidingstak op poten gezet. Inmiddels is het haar stokpaardje geworden. Laten we eens beginnen met vragen hoe en wanneer je als klant Begeleiding kunt aanvragen.

"Ten eerste: iedereen kan bij ons Begeleiding aanvragen, klant of geen klant", maakt Daphne direct duidelijk. "Mensen kunnen ons bellen voor een afspraak. De Coördinator Begeleiding komt dan bij u op bezoek. Deze persoon bekijkt dan samen met de klant of u daadwerkelijk in aanmerking komt voor begeleiding. Als dat het geval is, krijgt u een officiële begeleider toegewezen", legt Daphne verder uit. Ze benadrukt wél dat een WMO-, WLZ- of PGB-indicatie nodig is. Daphne: "Heeft u geen indicatie, dan komt eerst iemand van de gemeente bij u langs voor een keukentafelgesprek."

Maatje voor een praatje

"Het komt regelmatig voor dat mensen Begeleiding aanvragen omdat ze zich eenzaam voelen", vertelt Daphne. "Ze zoeken dan iemand om mee te kaarten, iemand voor de gezelligheid. De begeleider zal dan samen met de klant op zoek gaan naar praktische oplossingen. Actief Zorg biedt praktische begeleiding. Indien er behoefte is aan een maatje, kunnen wij hier samen met de cliënt naar op zoek gaan. Dit kan via vrijwilligersorganisaties zoals Stichting MEE of hobby clubs in de buurt."

Het hondje van de buurvrouw

Daphne werkt vanuit de IXELF-gedachte, waarin het geluk van de klant centraal staat. "Alle vragen die een klant ons stelt, proberen we op te pakken. Het gaat erom dat een klant zich gehoord voelt", weet Peppenster. "Laatst vroeg een mevrouw Begeleiding bij ons aan. Ze zat in een sociaal isolement en haar

lichamelijk gezondheid was slecht. Vrienden had ze niet. Familie woonde ver weg. We hebben haar toen Begeleiding geboden. Afspraken in het ziekenhuis, hulp bij de administratie, agenda bijhouden. Op die manier kreeg mevrouw weer structuur en regie in haar leven.

Lees verder op de achterpagina. >>

Daphne Peppenster
Hoofdcoördinator
Begeleiding



Marieke Voorwinden
Coördinator Begeleiding
Hendrik-Ido-Ambacht



Elvira Schapendonk
Coördinator Begeleiding
West-Brabant



Kim van Straaten
Coördinator Begeleiding
Oost-Brabant

>> Vervolg van pagina 3.

Omdat ze geen vrienden had, hebben we haar aangemeld bij een bridgeclub. En we zijn met haar bij de buurvrouw op bezoek geweest. Het geluk wilde dat het klikte tussen de twee. Ze is nu zelfs de vaste oppas van het hondje van de buurvrouw. Dat is zo mooi om te zien. Hoe je iemand weer ziet genieten van kleine dingen."

Poetsen én praten


Begeleiding en thuiszorg vloeien nog weleens in elkaar over. De huishoudelijke hulp kan soms voor een luisterend oor worden gevraagd. De begeleider wordt zo nu en dan lief aangekeken voor iets huishoudelijks. Daphne weet dat als geen ander. "Dat grijze gebied zijn we nu goed aan het oppakken", vertelt ze gedreven. "We zijn in de gemeente Breda gestart met een project waarin er één medewerker is voor beide hulpvragen. Op die manier kan er tijd gemaakt worden voor een praatje én kan het huishouden gedaan worden."

Begeleiding als kwaliteitsdienst

Daphne heeft hard gewerkt om Begeleiding als een echte kwaliteitsdienst op de kaart te zetten. Momenteel zijn er dertig Begeleiders. Zij worden ondergebracht in drie niveaus: A, B en C. Juist vanwege dit onderscheid kunnen klanten straks de Begeleiding kiezen die het best bij hen past. "Alle begeleiders zijn even goed in hun vak", vertelt Peppenster dan ook met gepaste trots. "Door met begeleiders van verschillende niveaus te werken, kunnen we maatwerk leveren."

Heeft u interesse in Begeleiding?

Bel gerust met één van onze coördinatoren: 088- 7508200 ●



Beste cliënten van Actief Zorg,

De Cliëntenraad (CR) is een adviesorgaan dat samen met de directie van Actief Zorg meedenkt over het verbeteren van de dienstverlening. De CR is de laatste jaren uitgegroeid tot een belangrijk orgaan, dat geacht wordt mee te praten over wetgeving en regeringsbesluiten betreffende de zorg. Ook het bezoeken van congressen, zoals het congres over medezeggenschap in de zorg, behoort tot onze taken. Het zorggebied van Actief Zorg is groot en daarom opgesplitst in 5 regio's. Wij streven er naar in iedere regio een eigen CR op te zetten met een overkoepeling van een centrale CR.

Om goed te functioneren is de CR afhankelijk van uw ervaringen. Wij willen dan ook erg graag uw mening over wat er verbeterd of veranderd kan worden in de organisatie van Actief Zorg. Helaas is het ons vanwege de wet op privacy niet toegestaan om u actief te benaderen. U mag ons echter wel benaderen om eventuele wensen of klachten aan ons kenbaar te maken. Onze oproep aan u is dan ook even helder als urgent: laat wat van u horen, uw stem en steun is hard nodig! Ook mantelzorgers van de cliëntèle van Actief Zorg zijn van harte welkom te reageren, of zich aan te melden als lid.

Wij kijken uit naar uw reacties en danken u voor uw tijd.

Namens de cliëntenraad: Riet, Wilma, Simone, Bert, John en Nico

Heeft u vragen, opmerkingen, klachten of complimenten?

De cliëntenraad is te bereiken op de volgende manieren:

Per telefoon: 088 750 82 00, ambtelijk secretaris Renée Klaassens

Per e-mail: cliëntenraad@actiefzorg.nl

Per brief: Actief Zorg
t.a.v. Riet Leyten, Voorzitter cliëntenraad Actiefzorg
Postbus 317
5000 AH Tilburg

HOOFDKANTOOR

Industrieweg 48, 5145 PW Waalwijk T 088-750 82 00

WWW.ACTIEFZORG.NL