

## Inhoud

- Ontwikkelingen in de zorg 1
- Cliëntenraad : wie en wat 2
- Seniorenraad Schijndel 2
- Kennismaken met de zorgcoördinator 3
- Cliënttevredenheid hoog 3
- Voor de camera 4
- Oog hebben voor elkaar 4

## Persoonlijk Dichtbij Samen



## De kracht van Actief Zorg

### Veranderingen in de zorg

Op verschillende manieren leest u de laatste tijd berichten dat er op dit moment veel ontwikkelingen in de zorg plaatsvinden. De plannen van de nieuwe regering om te bezuinigen op de zorg, de gemeenten die steeds minder zorg vergoeden en het besluit van diverse zorgaanbieders om flink te gaan bezuinigen op de thuis hulpen. Actief Zorg vindt het daarom belangrijk om u - onze cliënten en onze medewerkers - te informeren over onze visie en onze activiteiten. Daarom deze eerste nieuwsflits met tal van ontwikkelingen binnen de zorg en onze organisatie.

### Onze eigen kracht

Er is op dit moment nog veel onduidelijk en het zijn inderdaad moeilijke tijden. In tijden van verandering is het lastig om op zaken vooruit te lopen. Wat voor ons als Actief Zorg belangrijk is en willen uitdragen aan onze cliënten en medewerkers, is dat er, ondanks de vele ontwikkelingen binnen de zorg, geen reden is tot onrust binnen Actief Zorg en dat wij in deze moeilijke tijden de ontwikkelingen positief blijven benaderen.

Wij raken niet in paniek en we lopen zeker niet achter alle andere organisaties aan door dezelfde keuzes te maken. Wij bepalen onze eigen koers vanuit onze eigen kracht.

De kracht van Actief Zorg zijn onze medewerkers met hun persoonlijke aandacht voor de zorgwensen van onze cliënten.

De klant en de hulpvraag staan centraal. Dat uitgangspunt geldt voor al onze medewerkers. Samen zoeken we oplossingen op maat. Er wordt veel aandacht besteed aan interne opleidingen voor zowel verpleging en zorg en hulp aan huis. Professionaliteit en kwaliteit zijn essentieel in onze aanpak.

Daarnaast zijn wij een financieel gezond bedrijf. Wij hebben ons management en andere kantoorfuncties strak georganiseerd. Hierdoor hoeven wij onze bezuinigingen niet meteen bij de mensen in de wijk te halen. En dat is waar wij voor staan. Wij hebben vertrouwen in de toekomst, en zien als jonge, groeiende thuiszorgorganisatie juist volop kansen in de markt van huishoudelijke zorg.

### Nieuwe cliënten en medewerkers

Daarom ook hebben wij overnamecontracten gesloten met de Wever en 't Heem om de Huishoudelijke hulpen en hun cliënten toe te voegen aan het Actief Zorg bestand. We zijn bijzonder verheugd dat er 190 (t)huishulpen en 750 cliënten van De Wever en 40 medewerkers en 164 cliënten van 't Heem per 1 januari bij Actief Zorg komen. Zorg is voor en door mensen. En onze mensen maken het verschil en dat koesteren wij.

**Actief Zorg: persoonlijk - dichtbij en SAMEN: Juist Nu!!**

Veel Leesplezier!

### Aanmelden NieuwsFlits

Dit is de eerste nieuwsbrief voor alle relaties van Actief Zorg en deze verschijnt twee maal per jaar.

Bent u geïnteresseerd en wilt u ook op de hoogte blijven van onze activiteiten stuur dan een mail met uw adresgegevens naar [info@actiefzorg.nl](mailto:info@actiefzorg.nl)

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Actief Zorg. Zij denken mee, praten mee en geven advies over het beleid en de dagelijkse gang van zaken, zodat Actief Zorg de beste zorg- en dienstverlening kan bieden. Het is belangrijk dat wanneer u ideeën heeft over waar de zorg- en dienstverlening (nog) beter kan, u dit doorgeeft aan de cliëntenraad. In onze cliëntenraad zitten cliënten en vertegenwoordigers van cliënten. Wij zijn blij met hun betrokkenheid en inzet en stellen ze graag aan u voor.



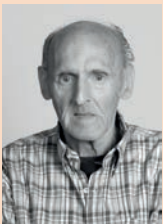
**Yvonne van Daelen - Boel**  
Voorzitter



**Riet Leijten - Elen**  
Penningmeester



**Koert van Esch**  
Secretaris



**Cris van der Meys**  
Lid



**Loes Nuijten**  
Lid



**Mariëta Emers**  
Lid



## Convenant seniorenraad

De Seniorenraad in Schijndel en Actief Zorg ondertekenden op 23 oktober 2012 een convenant. "Wij zijn de vierde partner met wie de seniorenraad een convenant heeft ondertekend. Iets waar we trots op zijn." aldus Lia van Galen Operationeel Directeur.

"Eén van de redenen om een convenant aan te gaan ligt is het feit dat de Seniorenraad Schijndel blijkt heeft gegeven een doelmatige organisatie te zijn die zich maximaal inzet voor het welzijn van de Schijndelse senioren. En verder is ook de expertise die de Seniorenraad in huis heeft op velerlei gebied, zoals bijvoorbeeld op het terrein van de AWBZ belangrijk" aldus Lia van Galen.

### Groei van Actief Zorg

"In de regio Tilburg, 's-Hertogenbosch en Oss hebben wij in vrij korte tijd een sterke positie opgebouwd in de thuiszorg. De groei gaat nog steeds gestaag door, maar we willen wel binnen de provincie Brabant blijven om te vermijden dat we een te grote organisatie krijgen die te ver van de cliënten af komt staan."

# Cliënttevredenheid

Actief Zorg heeft de ambitie om over vijf jaar de beste thuiszorgorganisatie te zijn in de provincie Noord-Brabant op het gebied van cliënttevredenheid; kwaliteit, service en klantwaarde. Om dit te realiseren gaat Actief Zorg o.m. sturen op basis van cliëntinformatie. Op basis van deze informatie worden concrete verbeteracties ingezet die Actief Zorg op koers zetten richting een excellerende organisatie.

Actief Zorg heeft hiervoor een eigen cliënttevredenheidsonderzoek opgezet. In dit onderzoek wordt niet alleen gevraagd naar de waardering van de cliënt, maar ook naar wat men belangrijk vindt. Dit onderzoek is in juli 2012 voor de eerste keer uitgevoerd en zal halfjaarlijks herhaald worden.

## Resultaten enquête

In juli 2012 zijn er in totaal 2300 enquêtes verstuurd en daarvan zijn er 1045 geretourneerd.

“Wij zijn ontzettend blij met deze hoge respons” vertelt Lia van Galen, Operationeel Directeur “dit geeft een grote betrokkenheid aan van onze klanten. De uitkomsten van dit onderzoek zijn verrassend en positief. We hebben zelfs een gemiddelde score van maar liefst 9.1 behaald. Dat is toch geweldig! Lieve klanten hartelijk dank voor uw steun en vertrouwen in Actief Zorg.”

## Legitimatie medewerkers

Al onze medewerkers zijn verplicht om zich te identificeren. Zij dienen zowel werkkleding als een personeelspas bij zich te dragen.



## Zorgcoördinatoren *de spin of spil in ons zorgweb*

Als coördinator van een zorgteam moet je de medewerkers en klanten goed kennen. Immers jij bent er voor om de perfecte match te maken. En wanneer dat lukt heb je tevreden klanten en tevreden medewerkers. En daar doe je het allemaal voor. Verder moet je goed kunnen coachen, plannen maar natuurlijk ook stimuleren en inspireren. Maar het allerbelangrijkste is dat ze er zijn voor u en al uw vragen!

Maak kennis met de zorg duizendpoten van Actief Zorg!



**Inge Craeghs**  
Zorgcoördinator  
HV Eindhoven



**Astrid Ploeg**  
Zorgcoördinator  
HV Breda



**Saskia Workum**  
Zorgcoördinator  
HV Den Bosch



**Bente Schrikk**  
Zorgmanager V&V



**Margo Scheuermann**  
Zorgcoördinator  
HV Eindhoven



**Derya Arslan**  
Zorgcoördinator  
HV Tilburg



**Krista van Haren**  
Zorgcoördinator  
HV Den Bosch



**Renza van den Biggelaar**  
Zorgmanager V&V

Op 15 november 2012 zijn er filmopnames gemaakt met een aantal collega's en klanten van Actief Zorg 'in de hoofdrol'. Deze opnames werden uitgezonden op 22 december 2012 in het programma LifeStyle Experience op RTL 4. Het item besteedde aandacht aan onze aanpak in de zorg. Als ondernemende zorgaanbieder willen we actief uitdragen dat persoonlijke aandacht en zorg op maat het allerbelangrijkst is. Dat is het altijd het uitgangspunt van het functioneren van onze medewerkers.



"Het was hartstikke leuk om mee te mogen doen" vertelt de heer Van Houten enthousiast. Je krijgt niet elke dag een cameraploeg op de koffie. En het viel me niet tegen om mezelf op TV terug te zien. Mijn kinderen en kleinkinderen waren ook enthousiast."

Ook Jacqueline van de Ven Coördinator Opleidingen binnen Actief Zorg vond haar optreden voor de camera een hele ervaring. "Ik zat niet in het TV item" vertelt ze "maar mijn opnamen worden gebruikt voor een bedrijfsfilm die we ook aan het maken zijn. Daarin vertel ik uitgebreid hoe belangrijk binnen Actief Zorg het opleidingstraject is."



**Uitzending gemist en toch nieuwsgierig kijk dan op onze website [www.actiefzorg.nl](http://www.actiefzorg.nl)**



## Postadres

Postbus 317  
5000 AH Tilburg  
Telefoon: 013-4672830  
Fax: 013-7508210  
E-mail: [info@actiefzorg.nl](mailto:info@actiefzorg.nl)  
[www.actiefzorg.nl](http://www.actiefzorg.nl)

## Waalwijk (hoofdkantoor)

Industrieweg 48  
5145 PW Waalwijk

## Tilburg

Brugstraat 10  
5042 SB Tilburg  
[Medische Boulevard Instituut Verbeeten]

## 's-Hertogenbosch

Tolbrugstraat 8  
5211 RW 's-Hertogenbosch

## Eindhoven

Veldmaarschalk Montgomerylaan 3  
5612 BA Eindhoven

## Oog hebben voor elkaar inspireert

Een goede gezondheid is het allerbelangrijkste. Niet voor niets wensen we dat elkaar vaak toe wanneer we het glas heffen en iemand toedrinken: "Gezondheid, Santé...!"

Maar soms overkomen je zaken die je leven (tijdelijk) ingrijpend veranderen : een ongelukkige val, een operatie, ziek worden of last krijgen van ouderdomskaaltjes. Plotseling is gezond zijn geen vanzelfsprekendheid meer. En ongewild word je dan afhankelijk van hulp van anderen. Op zo'n moment komen wij als Actief Zorg in iemands leven. Kunnen wij niet alleen helpen bij het genezingsproces of het uitvoeren van huishoudelijke taken, maar kunnen we ook een lichtpuntje zijn in verdrietige dagen.

Bij het begin van een nieuw jaar staan we wat vaker stil bij dit soort belangrijke zaken.

Het geeft een goed gevoel om zo **dichtbij** mensen te kunnen staan en **samen** de draad van het leven weer op proberen te pakken. Deze **persoonlijke** aandacht en hulp voelt goed om te geven, maar ook vooral om te krijgen. En dat is een warm besef in onze dagelijkse drukte. Daarom vinden wij de relatie cliënt - medewerker Actief Zorg zo belangrijk.



Oog hebben voor elkaar inspireert. Laten we van 2013 een inspirerend en warm jaar maken. Met oog en aandacht voor elkaar.

Hans Smit  
Algemeen Directeur