

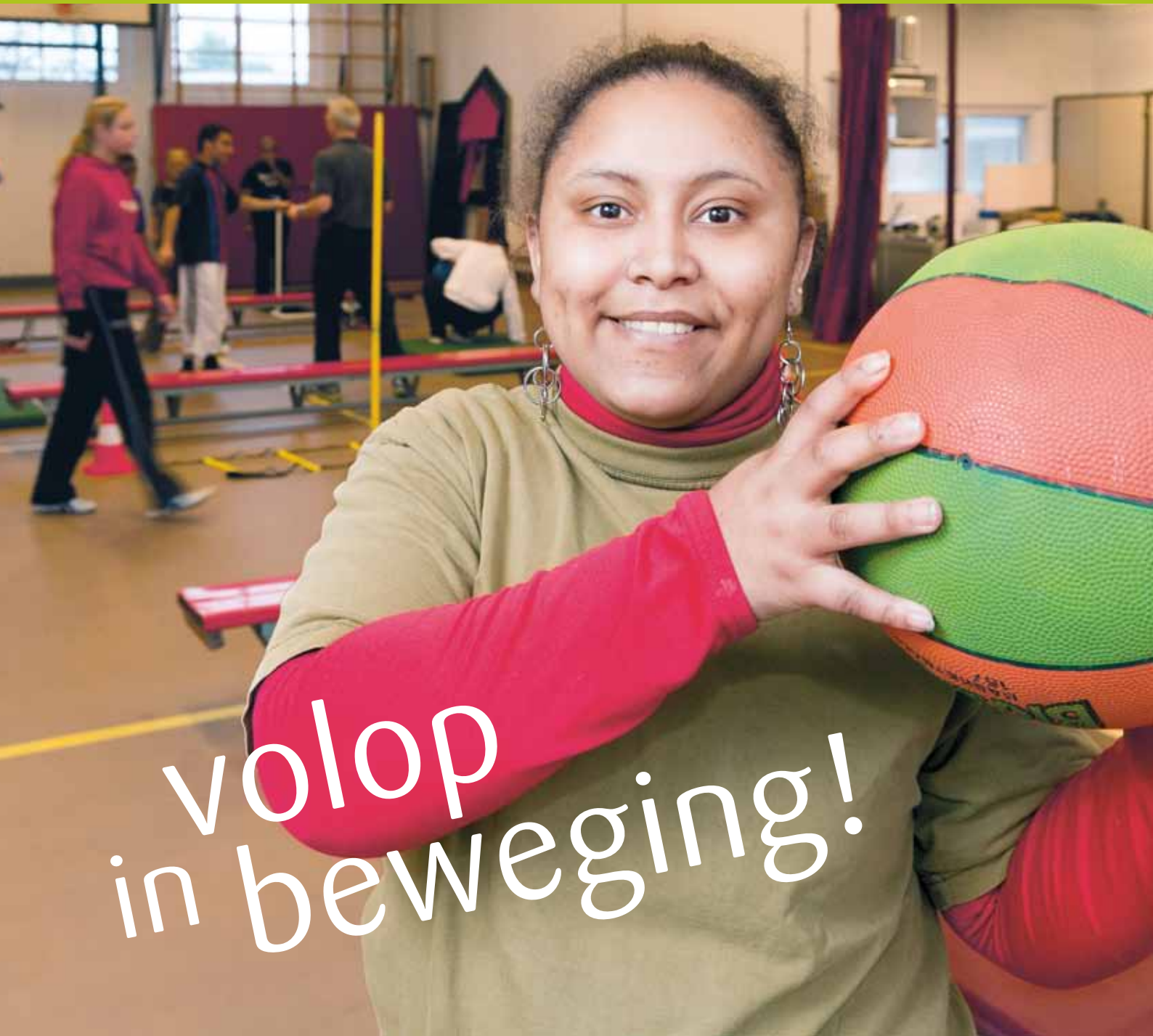


Steinmetz  
de Compaan

# Jaarmagazine

2011

uitgave maart 2011



volop  
in beweging!



Steinmetz | de Compaan voor Werk 8  
"Wij willen kwaliteit leveren"

Het andere werken 4  
Minder kosten,  
meer ontmoetingen

De Witte Vogel en De Joppe 6  
Onderwijs, zorg en  
behandeling onder één dak

Cursusaanbod voor cliënten 10  
"Cursisten ontdekken  
hun eigen kracht"

Rein Snippe 14  
"Van moeilijke woorden  
houden we niet"

Vrijtijdsbesteding voor oudere cliënten 16  
"Eigen keuzes maken, net  
als onze grootouders"

Letterlijk in beweging 18

Support en zakelijkheid 20

Over Steinmetz | de Compaan 23

Anders leren kijken 24



Vruchten van een fusie 12

1+1  
=3



4

6

18

24

# Van de raad van bestuur

Steinmetz | de Compaan in beweging. Zoals u verderop kunt lezen, is dat de naam van ons project dat er op is gericht om mensen met een beperking meer aan het sporten te krijgen. Na het lezen van de verhalen in dit magazine zult u constateren dat ook de medewerkers van de organisatie Steinmetz | de Compaan niet stilzitten.

Dat kan ook niet anders want ontwikkelingen in de maatschappij volgen zich in een rap tempo op en vragen steeds opnieuw om snel te anticiperen. In de zorgsector is het niet meer vanzelfsprekend dat alles collectief geregeld wordt.

Steeds meer verantwoordelijkheden worden decentraal bij de samenleving gelegd. Er is veel discussie over de kosten en financieringsvormen wijzigen continu. Nadrukkelijker moeten organisaties hun eigen meerwaarde bewijzen. De waardering van klanten en medewerkers moet verdiend worden en het doen en laten van zorgorganisaties staat steeds meer in 'the picture'.

Steinmetz | de Compaan kiest voor een proactieve houding. We willen niet afwachten wat op ons afkomt, maar in een vroeg stadium inspelen op alle ontwikkelingen. Steeds opnieuw vragen we ons af hoe we ombuigingen kunnen realiseren zonder onze ambitie ook maar een seconde uit het oog te verliezen. Immers, onze missie is het om cliënten te ondersteunen bij het behouden van de regie over het eigen leven. Dat betekent dat wij ook zelf de regie op ons eigen werk moeten houden en creatieve oplossingen moeten bedenken.



Willem de Gooyer, Hans Waardenburg

Een mooi voorbeeld is ons organisatieonderdeel 'Steinmetz | de Compaan voor Werk' waarover u in ons magazine kunt lezen. Door wijzigingen in de Wajong-wetgeving en bezuinigingen komen de uitkeringen van veel jongeren in het gedrang. Het hebben van werk is belangrijk en draagt bij aan het gevoel van eigenwaarde. Wij begeleiden mensen met een beperking stap voor stap naar een werkplek in de samenleving. Een ander goed voorbeeld is de kruisbestuiving van kennis over ouderen waar we van kunnen profiteren door de fusie tussen Steinmetz | de Compaan en de Singels. In de nieuwe locatie De Patio komen zowel ouderen met dementie als ouderen met een verstandelijke beperking in combinatie met ouderdomsproblematiek te wonen.

We willen de regie voeren over ons eigen werk. Dat vraagt dat wij meer en meer de deskundigheid en talenten van onze eigen medewerkers aanboren en een beroep doen op hun veerkracht. De organisatie biedt de kaders, maar de inrichting van die kaders kan door de medewerkers voor een groot deel zelf worden ingevuld. Daar ligt een uitdaging op medewerkerniveau, zoals u ook kunt lezen in ons verhaal over de organisatieontwikkeling 'Support en Zakelijkheid'.

Contacten met klanten, samenwerkingspartners en anderen worden makkelijker, sneller en interactiever, maar ook vluchtiger door de opkomst van allerlei nieuwe media. Veel mensen met een hart ontwikkelen projecten om een positieve beweging in de samenleving tweeweg te brengen. Dat is bemoedigend. Het inspireert ons om mee te doen en niet stil te staan, de creativiteit in onszelf te zoeken. Onze uitdaging ligt in het zoeken van nieuwe oplossingen om onze cliënten onverminderd te blijven ondersteunen waarbij onze visie en ambitie overeind blijft staan. Want voor zowel hen als voor ons geldt: creativiteit kent geen beperking.

Willem de Gooyer en  
Hans Waardenburg,  
raad van bestuur

# Het andere werken Minder kosten, meer ontmoetingen



Terugblikkend op 2010 springt één ontwikkeling direct in het oog: de fusie tussen De Singels, Paus Johannes XXIII en Steinmetz | de Compaan. Concreet gevolg hiervan was de verbouwing van het kantoor in Rijswijk en de introductie van ‘het andere werken’.

De verbouwing levert een besparing op van 1000 m2 kantoorruimte en maar liefst €200.000 aan huisvestingskosten. De nieuwe situatie brengt meer voordelen met zich mee, vertelt Nettie de Jong, directeur Servicebedrijf: “Ondanks enige weerstand in het begin, bevalt het andere werken veel medewerkers nu prima. Collega’s weten elkaar steeds beter te vinden.”

## Drempels weggenomen

Effectiviteit, efficiëntie, elkaar ontmoeten en het visitekaartje van de organisatie: dat waren de vier uitgangspunten voor de herinrichting van het pand in Rijswijk. Het resultaat mag er zijn, aldus De Jong. “Het is heel fijn dat we nu allemaal in één gebouw zitten. Dat scheelt enorm in reistijd. We hebben nu drie etages met grote, open ruimtes. Door te werken met ‘vlekken’ met flexplekken, zijn de drempels om bij elkaar aan te schuiven letterlijk weggenomen. Het maakt de lijnen korter en we leren meer van elkaar. De brasserie en de vergaderaccommodatie op de begane grond spelen daarin ook een belangrijke rol.”

## Zoeken

De Jong noemt ook aandachtspunten. “Natuurlijk is het voor medewerkers even wennen om iedere ochtend aan een ander bureau te zitten en ’s avonds het bureau weer leeg te ruimen. Verder is er ook het zoeken naar balans voor mensen die gewend zijn om op een stillere of juist rumoeriger plek te werken. Wel is er veel aandacht geweest voor de plafonds en vloeren, zodat er een prettige akoestiek is.” Met het resultaat van de verbouwing is De Jong tevreden, maar het project is wat haar betreft niet ten einde. “Ik ga graag om tafel met collega’s die willen meedenken over hoe we ‘het andere werken’ meerwaarde kunnen geven.”

*“We leren meer van elkaar”*





## 3 vragen aan... Sjors Luiten

van kantoor- en projectinrichter Profile Project

### Opdracht?

“Alle ondersteunende diensten huisvesten in één pand, in een werkklimaat waar medewerkers en cliënten optimaal kunnen presteren.”

### Uitdagend?

“Het was beslist geen alledaagse klus. Het programma van eisen, de planning en het budget maakten het een uitdagend project. Daarnaast was één van de etages tijdens de werkzaamheden gewoon in gebruik. Het was dus uiterst belangrijk om de interne verhuizingen zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dankzij nauwe samenwerking met Steinmetz | de Compaan zijn problemen snel opgelost en konden we opleveren binnen de beschikbare tijd en middelen.”

### Tevreden?

“Het nieuwe regiokantoor ondersteunt de gewenste manier van werken goed. De verschillende typen werkplekken zijn functioneel, ruim opgezet en maken het mogelijk om flexibel te werken. Om het andere werken te stimuleren, kozen we onder andere voor grote kantoortuinen, individuele- en belplekken en lockers en flexkoffers. Het is een goede en prettige omgeving om in te werken en draagt daarmee bij aan de doelstellingen van Steinmetz | de Compaan. En daar draait het uiteindelijk allemaal om.”

### Sandra van der Heiden:

*“Ik hou ervan om mensen te helpen”*

“Tien jaar werk ik al in de horeca van Steinmetz | de Compaan. Lange tijd bij Kijkduin, maar sinds de verbouwing in Rijswijk. Ik maak broodjes gezond, pers sinaasappelsap, leg het beleg klaar en zorg dat de vitrine gevuld is. Ook mag ik achter de kassa staan. Ik vind mijn werk erg leuk, want ik hou ervan om mensen te helpen. En ik heb gezellige collega's. Omdat ik ze zo aardig vind, maak ik vaak mooie sieraden voor ze, zoals armbanden en kettingen. Ik vind de brasserie in Rijswijk erg mooi geworden, met veel verschillende kleuren en verschillende stoelen en tafels. Dat maakt het extra leuk om hier te werken.”



# De Witte Vogel en De Joppe: Onderwijs, zorg en beh

Vorig jaar ging kinderdagcentrum De Joppe van Steinmetz | de Compaan op in de school van Tytlylcentrum De Witte Vogel. Hierdoor kan nu een uitgebreid pakket van vorming, onderwijs en behandeling worden geboden.

*“Wij zijn redelijk uniek”*



# andeling onder één dak

Op De Witte Vogel zijn in de klassen de lessen in volle gang. Toch is het er niet stil in de gangen. Een logopediste loopt haastig voorbij, op weg om een 'klantje' op te halen. Uit een lokaal klinkt rumoer. Een jongen in een rolstoel komt terug van de ergotherapeut. "Er is hier altijd volk," zegt Loek Verdegaal, directeur van Tyltylcentrum de Witte Vogel. Dat komt doordat we een breed aanbod hebben: onderwijs, vorming en behandeling. "Daarin zijn we redelijk uniek," benadrukt Verdegaal. "Er zijn maar acht echte tyltylscholen in Nederland, en die bieden niet allemaal wat wij bieden."

## Onderwijs voor elk kind

Sinds augustus 2010 is De Witte Vogel bovendien uitgebreid met De Joppe in Den Haag. Dit was tot die tijd een centrum voor kinderdagopvang (KDC) van Steinmetz | de Compaan, maar is nu onderdeel geworden van de school van De Witte Vogel. De oude naam De Joppe wordt niet meer gebruikt, het is nu 'locatie Moskousingel'. Verdegaal: "Volgens de vernieuwde onderwijswet heeft elk kind recht op onderwijs."

Ook ernstig meervoudig gehandicapte kinderen, waar deze locatie mee werkt. Nu kunnen we dat onderwijs ook werkelijk bieden. En de kinderen van de Moskousingel kunnen daarnaast gebruik gaan maken van onze gespecialiseerde therapeuten." Voor De Witte Vogel zelf zijn er ook voordelen. Verdegaal: "Dit is een echte win-win-situatie. Vroeger konden wij onze leerlingen geen buitenschoolse opvang bieden. Door de samenwerking met Steinmetz | de Compaan kan dat nu wel." Er is veel waardering voor elkaars expertise. "De mensen van de Moskousingel hebben een enorme ervaring met deze doelgroep van ernstig meervoudig gehandicapten. Ze namen in de nieuwe situatie een schat aan kennis mee. Daar profiteren wij hier allemaal van."

## Optimaal functioneren

In De Witte Vogel krijgen kinderen en jongeren tot 20 jaar behandeling en onderwijs dat bij hun mogelijkheden past. Het doel is om iedereen zo optimaal mogelijk te leren functioneren. Verdegaal: "Voor het ene kind is het

een enorme prestatie als het leert communiceren, een ander kan weer een stapje verder. De kleine groepen worden intensief begeleid door een team van docenten, assistenten en therapeuten. De behandeling is geïntegreerd met het onderwijs: de logopedist komt in de klas, of de kinderen verlaten de les even voor een afspraak met de fysiotherapeut."

Voor de nabije toekomst ziet Verdegaal mogelijkheden om het aanbod nog uit te breiden. In ieder geval staat er nieuwbouw op stapel. De twee locaties van de Witte Vogel - het Willem Dreespark en de Moskousingel - komen dan onder één dak. Daarmee verloopt straks de samenwerking nog natuurlijker, maar ook voor die tijd gaat het Tyltylcentrum door met waar het goed in is: "Wij hebben alle deskundigheid in huis om de kinderen te bieden wat ze nodig hebben."

## Uitdagingen overwinnen

Mirjam Schaaij is afdelingsmanager van de locatie Moskousingel, de vroegere Joppe. Zij ziet in de praktijk van alledag welke uitdagingen nog overwonnen moeten worden. "Net toen we hier zouden beginnen, kondigde de overheid grote bezuinigingen aan. Dat betekende dat we niet zo snel gingen als we hadden gehoopt. We konden alleen de meest noodzakelijke behandelingen aanbieden." Daardoor was de eerste periode van de nieuwe locatie lastig, niet in de laatste plaats voor de ouders van de kinderen die daar naar school gaan. "Natuurlijk was het voor hen ook teleurstellend." Maar Mirjam Schaaij en haar team kijken met optimisme vooruit: "Vanaf 1 maart hebben we hier alle therapeuten die nodig zijn. Daar zien we enorm naar uit! We zijn met het team al bezig met de voorbereiding. Het is met name belangrijk dat de behandelingen op een goede manier worden ingevlochten in het dagprogramma. Daarbij proberen we zo veel mogelijk behandelingen in de groepen zelf te geven. Dat zorgt voor rust." De faciliteiten zijn al helemaal in orde: het zwembad en de snoezelruimte zijn met extra subsidie van de gemeente Den Haag aangepast. "Het team bestaat uit enthousiaste, deskundige mensen," benadrukt Mirjam Schaaij. "Samen zijn we al bezig met iets moois en dat wordt dan alleen nog maar mooier."



# Steinmetz | de Compaan voor Werk:

Sinds de zomer van 2010 is Steinmetz | de Compaan voor Werk een door het UWV erkend re-integratiebedrijf. De organisatie ondersteunt een moeilijke doelgroep op weg naar de arbeidsmarkt, en heeft daarbij een aanpak die zich onderscheidt door persoonlijke aandacht.

Het was een grote stap voor Steinmetz | de Compaan voor Werk om als klein re-integratiebedrijf vorig jaar mee te doen aan de aanbesteding bij het UWV. Toch liet de organisatie de grote spelers binnen de re-integratiewereld achter zich en kreeg voor zowel de regio Haaglanden en Leiden als Rotterdam een gunning om jongeren te begeleiden naar werk. "Het gaat om jongvolwassenen met een verstandelijke en/of een lichamelijke beperking," zegt clustermanager Marian Tkauz.

Samen met locatiemanager Astrid Haccou is ze het gunningstraject in gegaan. "Omdat dit soort aanbestedingen nieuw zijn binnen de organisatie hebben we alles zelf moeten uitzoeken," zegt Haccou. "Toen we de gunning kregen, sprongen we een gat in de lucht."

Steinmetz | de Compaan voor Werk is sinds de zomer van 2010 een door het UWV erkend re-integratiebedrijf en begeleidt een moeilijke doelgroep die, zoals dat heet 'een afstand tot de arbeidsmarkt heeft', naar een stageplaats, een begeleide werkplek of betaald werk. De gunning kwam vrij door een verandering in de Wajongwetgeving, waarbij de nadruk kwam te liggen op arbeidsondersteuning.

## Onderscheidend door maatwerk

Heleen Kroon, arbeidsdeskundige bij UWV Werkbedrijf, is blij met de samenwerking. "Het zijn enthousiaste mensen, die op een inventieve manier bezig zijn. Er is regelmatig overleg en ze staan open voor kritiek, dat werkt goed." Ze benadrukt dat de organisatie maatwerk levert, naar alle partijen. Tkauz en Haccou kunnen dat beamen.

"We onderscheiden ons door onze individuele aanpak. Terwijl een commercieel bedrijf vaak een kaartenbak met vacatures verzamelt, en daar dan de klanten bij zoekt, staat bij ons altijd de klant centraal. Wij gaan uit van iemands mogelijkheden en talenten. Die persoon houdt daarbij zo veel mogelijk de eigen regie," benadrukt Haccou. "Als het niet lukt om een klant te plaatsen, bieden we wel een toekomstperspectief," vult Tkauz aan. "Dan zoeken we verder." De plaatsingstrajecten kunnen daardoor vrij lang duren, maar het resultaat is er naar: het slagingspercentage met 67 procent is aanzienlijk.







“Wij willen  
kwaliteit leveren.”

Moreno Verhagen, foto: Arenda Oomen

#### Aandacht voor werkgevers

Ook alle andere partners in het traject worden op een persoonlijke manier benaderd. Zo zijn er Meeloopdagen voor werknemers van het UWV, waaronder arbeidsdeskundigen in opleiding. “Die waarderen dat enorm,” zegt Haccou. “En met werkgevers gaan we in gesprek. Dan blijkt regelmatig dat de werkgever aan een werkzoekende te koppelen is.”

“Klanten kunnen in een voortraject via stages en begeleide werkplekken ervaring opdoen. We hebben nu zo’n 12 begeleide werkplekken,” vertelt Tkauz. “Daar worden mensen natuurlijk gestimuleerd zich verder te ontwikkelen.” Het uiteindelijke doel is immers participatie, met de mogelijkheid van betaald werk.

Door de actuele politieke discussie over de Wajong en aanverwante regelingen breekt er een onzekere tijd aan. De gunning loopt echter nog zo’n twee jaar en in die tijd gaat Steinmetz | de Compaan voor Werk er 100% voor. “Wij willen onze expertise uitbreiden en kwaliteit blijven leveren,” zegt Tkauz.

#### Intensieve stagebegeleiding door jobcoach

Wim van Dorp is leerkracht op de Herman Broerenschool in Delft. “Dit is een school voor moeilijk lerende kinderen. De leerlingen hebben een verstandelijke beperking en vaak speelt er ook andere problematiek.” Hij heeft in het Voortgezet Speciaal Onderwijs te maken met een jobcoach van Steinmetz | de Compaan voor Werk in het kader van een pilot vanuit het UWV. De coach zoekt stageplaatsen en begeleidt een aantal jongeren in hun laatste schooljaar. “We hebben nu drie leerlingen die stage lopen. De jobcoach kan hen heel intensief begeleiden, op de werkplek en daarbuiten. Als leerkrachten hebben wij daar minder tijd voor,” zegt Van Dorp. “De coach geeft de jongeren tips, leert hen vaardigheden aan en laat zien dat ze zich soms moeten aanpassen.” “Dat kan een lastig traject zijn”, geeft Van Dorp toe. “Werk is nooit de moeilijkheid. Iedereen kan immers wel iets. De sociale vaardigheden, het op tijd komen – dat soort dingen leveren de meeste problemen op.” De stages zijn belangrijk voor de jongeren om te onderzoeken wat ze kunnen, en ook wat ze willen met werk. “Als ze eenmaal met een stage begonnen zijn, zie je dat ze opeens anders de klas binnenkomen. Ze zijn in een klap een stuk volwassener.”

voor Werk

### Geïnteresseerd als werkgever?

Steinmetz | de Compaan voor Werk is altijd op zoek naar werkgevers die Wajong-ers een kans op de werkvloer willen bieden. Wilt u eens praten over de mogelijkheden? Wij komen graag langs voor een gesprek en vertellen u dan ook over de Wajongregelingen voor werkgevers.

U kunt bellen met 070 447 04 05 of mailen naar [werk@steinmetzdecompaan.nl](mailto:werk@steinmetzdecompaan.nl).

# Cursusaanbod voor cliënten *“Cursisten ontdekken hun eigen kracht”*



Toen Steinmetz | de Compaan eind 2009 gedwongen was het vormingscentrum te sluiten, was dat een grote teleurstelling voor cliënten en medewerkers. De organisatie liet het er niet bij zitten en zette alles op alles om cliënten in 2010 toch een breed pakket aan opleidingsmogelijkheden te bieden.

De academie voor Zelfstandigheid (avZ) bleek een waardevolle partner. Conny van Eijk (locatiemanager van de nieuwe dienst Ambulante Activiteiten Steinmetz | de Compaan) en Suzanne Verheijden (manager van avZ) vertellen.

#### **Waarom kwam de sluiting van het vormingscentrum zo hard aan?**

“Mensen met een beperking kunnen tot hun 18e naar school. Dan houden de voorzieningen op. Maar juist na die leeftijd spelen er allerlei woon- en werk-vragen. Het vormingscentrum bood trainingen op dat gebied, maar door bezuinigingen in de AWBZ viel daar een gat.”

#### **Wat konden Steinmetz | de Compaan en avZ doen om dat gat te vullen?**

“Clustermanager Karoline Oostwouder zorgde ervoor dat er bij de gemeente Den Haag WMO-subsidie is aangevraagd voor dit cursusproject. Samen maak je meer kans dan alleen. De financiering werd toegekend, maar pas laat in het jaar. Onze trainers werkten heel hard om een in een korte periode een divers cursusaanbod aan te bieden aan de cursisten.”

#### **Hoe ziet dat cursusaanbod er uit?**

“Belangrijk is dat we zo veel mogelijk werken volgens de ontwikkelde avZ-methodiek. Die sluit goed aan bij de visie van Steinmetz | de Compaan.

*“Zonder cursus is de maandag nooit meer hetzelfde”*

Foto: Suzanne Verheijden



Conny van Eijk en Suzanne Verheijden



De cursussen zijn helemaal aangepast aan de vraag van de cliënt. Binnen een kookles kunnen cursisten bijvoorbeeld allemaal een ander gerecht maken, passend bij hun eigen niveau. Verder werken we met een objectief wetenschappelijk getest meetinstrument (INVRA), zodat we het resultaat van de cursussen in kaart kunnen brengen.”

#### **Wat houdt die speciale aanpak in?**

“We werken volgens het didactisch model Op Eigen Benen, specifiek gericht op het vergroten van eigenwaarde en zelfstandigheid van cursisten. We kijken naar mogelijkheden in plaats van beperkingen. We stellen steeds de vraag: wat wil je leren en hoe kunnen we je daarbij coachen? Daar stemmen we de werkwijze op af. Zo is er bijvoorbeeld lesmateriaal met pictogrammen, die dat de cursisten mee naar huis kunnen nemen om ook daar te laten zien wat ze geleerd hebben. We coachen met de handen op de rug en helpen de

cursisten zo hun eigen kracht te ontdekken. Trots op wat ze bereikt hebben, en op de hoogte van wat ze verder nog kunnen leren.”

#### **Hoe vulden Steinmetz | de Compaan en de avZ elkaar aan?**

“De avZ verzorgde het inhoudelijke gedeelte van de cursussen en leverde met name het cursusmateriaal en de methodiek. Medewerkers van Steinmetz | de Compaan werden trainer. Hun ervaring met de doelgroep, de locaties en de persoonlijk begeleiders was heel waardevol voor de trainers van de avZ.”

#### **Welke cursussen kwamen langs in 2010?**

“Cursisten hebben heel veel geleerd! In totaal zijn er bijna 300 cursusplaatsen opgevuld. Voorbeelden van trainingen zijn ‘Omgaan met elkaar’, ‘Samen werken’, ‘Geld, rekenen en budgetteren’ en ‘Fysieke weerbaarheid’.

Ook heel leuk waren de OV-training en de OV-chiptraining, die ontwikkeld zijn omdat een groep cursisten aangaf graag beter te leren omgaan met het openbaar vervoer.”

#### **Kunnen cursisten ook in 2011 weer leren?**

“We zijn nog in afwachting van de financiering. Hopelijk krijgen we in het eerste kwartaal van 2011 een toezegging, want zowel wij als de cursisten staan te trappelen om hier verder mee te gaan!”

*“Eindelijk leren wat ik leuk vind!”*

# Vruchten van

$$1+1=3$$

Eén plus één is soms drie. Die bijzondere uitkomst krijg je als de kennis en faciliteiten van de voormalig fusiepartners Paus Johannes XXIII, De Singels en Steinmetz | De Compaan worden gedeeld. Daar plukken cliënten de vruchten van. Maar de medewerkers net zo goed. Drie Rotterdamse voorbeelden van een geslaagde kruisbestuiving.

## De Patio

In augustus verhuizen twaalf ouderen met dementie en veertien verstandelijk beperkten met ouderdomsproblematiek naar één locatie. “De Patio is een uniek project,” zegt project-leider Ad Mijster. “Voor de bewoners, maar ook voor de medewerkers.”

De Provenier behoorde vroeger tot De Singels. Twaalf bewoners gaan binnenkort verhuizen naar De Patio, waar ze in twee kleinschalige groepen gaan wonen. Hun bovenburen worden veertien verstandelijk beperkte ouderen. Ad Mijster: “Wij denken dat het contact tussen dementerende en verstandelijk beperkte bewoners beide groepen ten goede komt. Ze blijken naar elkaar te kunnen luisteren of juist rust te kunnen overbrengen. Daar zijn een paar mooie voorbeelden van in Nederland en ik hoop dat het hier ook zo uitpakt.”

Bij de opening van De Patio zal er nog sprake zijn van twee aparte teams met elk hun specialisme, om binnen een jaar te integreren tot één team. Daar is dan de kennis aanwezig om alle bewoners op maat te begeleiden. Ad: “Dat is echt een vrucht van de fusie. De Singels was heel goed in verplegende zorg, terwijl Steinmetz | de Compaan gespecialiseerd is in woonbegeleiding. Dat gaan we nu van en aan elkaar leren.”

Door de integratie van de teams wordt niet alleen de kennis van de medewerkers verrijkt, hun werk wordt ook gevarieerder omdat ze met meerdere doelgroepen werken. De cliëntbegeleiding in de Patio zal daarbij uitgaan van het zogenoemde ‘belevingsgericht werken’. De toekomstige medewerkers worden daar nu al op getraind. Mijster vertelt: “door het verschil in doelgroepen zullen ze straks heel bewust met de cliënten omgaan. Ze leren te kijken en te werken vanuit de beleving van de cliënt.”

## Serviceflat De Rubroek biedt verplegende zorg aan huis

Cliënten van De Hoekstee, een locatie van voormalig Paus Johannes XXIII, moesten voor verplegende zorg altijd aankloppen bij een externe thuiszorgorganisatie. Na de fusie maken ze gebruik van de specialis-tische diensten van EMZ Rubroek en halen daarmee de extramurale zorg ‘in huis’.

Voormalige Singels-locatie EMZ Rubroek verleent sinds 16 jaar extramurale zorg aan zelfstandig wonende ouderen op verschillende woonlocaties en een aantal cliënten in de wijk. Henny Schrijver, teamleider Extramurale Zorg: “Het gaat dan om specifieke zorg als insuline spuiten en wondverzorging.” Daarnaast biedt Rubroek 24-uurszorg en dagverzorging voor zelfstandig wonende ouderen.

Henny: “Na de fusie kwam De Hoekstee met de vraag of wij ook hun ouderen met een specifieke zorgbehoefte konden helpen.” Dat kon. De samenwerking startte met de zorg voor vier cliënten die complexe zorghandelingen nodig hebben. Het voordeel van deze samenwerking ligt niet alleen in het feit dat de kosten en opbrengsten van deze zorg nu binnen Steinmetz | de Compaan blijven. “De cliënten van de Hoekstee kan nu vertrouwen op onze kennis en ervaring op het gebied van extramurale zorg.”

# een fusie

## Clënten van Boermarke thuis in Rubroek

Drie lichamelijk beperkte mensen wonen sinds kort in een kleinschalige woongroep op de begane grond van serviceflat Rubroek. Daardoor kan Boermarke zich nu helemaal specialiseren op mensen met NAH terwijl medewerkers en bewoners van de Rubroek juist baat hebben bij meer variatie.

Het is niet verwonderlijk dat de cliënten van Boermarke graag naar de Rubroek verhuisden. Ze kregen daar één van de vijf nieuwe, rolstoeltoegankelijke woningen op de begane grond en een gemeenschappelijke woonkamer. Die ruimte ontstond door een renovatie van de voormalige Singels-locatie. Het vertrek van de lichamelijk beperkte bewoners betekende voor de Boermarke dat men zich kon concentreren op mensen met niet-aangeboren hersenletsel.

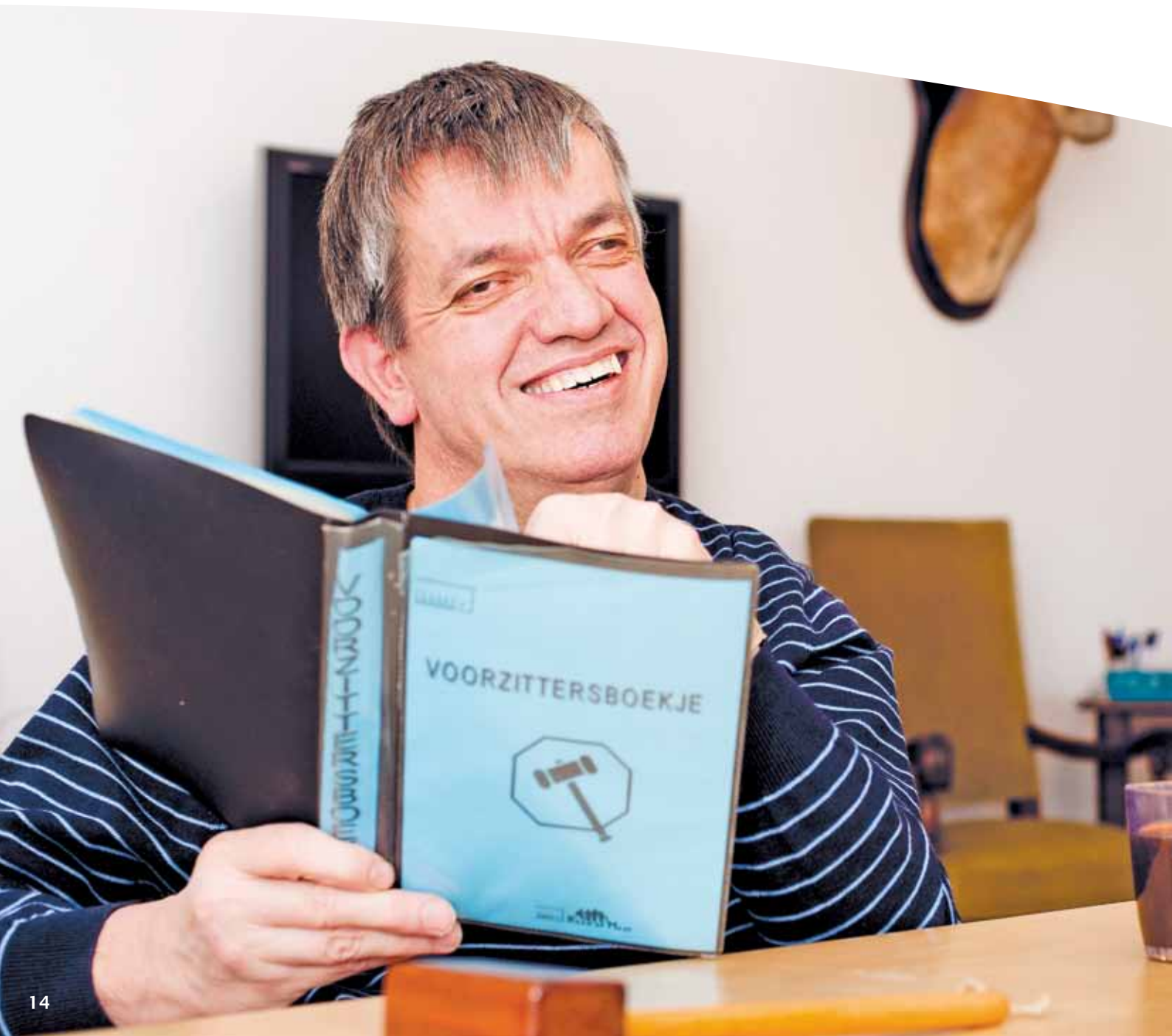
De cliënten en medewerkers van de Rubroek kregen te maken met een heel nieuwe doelgroep. Henny Schrijver, teamleider bij de Rubroek, ziet de voordelen. "Een nieuwe doelgroep betekent dat je je als medewerker verder kunt ontwikkelen." Het enthousiasme dat de nieuwe bewoners met zich meebrengen heeft een positieve invloed op de medewerkers van team EMZ Rubroek.

Maar die variatie blijkt ook goed voor de cliënten. "Als een jongen met een lichamelijk beperking met z'n scootmobiel komt kijken hoe ouderen staan te linedancen. Dat is toch fantastisch?"



# Rein Snippe was tien jaar de stem van cliënten

De mening van de cliënten doet ertoe bij Steinmetz | de Compaan. Iemand die hun wensen onder woorden kan brengen, is daarom onmisbaar. Rein Snippe vervulde die rol meer dan tien jaar, als voorzitter van de Adviescommissie van de Centrale Cliëntenraad (CCR).



# “Van moeilijke woorden houden we niet”

Rein nam het voorzitterschap van deze commissie met veel plezier op zich.

“Ik was de stem van de cliënten en had daarmee een belangrijke taak. Dat bleek ook wel uit de betrokkenheid van de Raad van Bestuur bij de CCR. Er wordt goed geluisterd naar wat wij te zeggen hebben.”

## Pittige onderwerpen

Het vertrek van Rein is niet de enige verandering rondom de inspraak van cliënten. Sinds 1 september 2010 heeft Steinmetz | de Compaan een centrale cliëntenraad die bestaat uit twee kamers die van zich laten horen: de kamer cliënten en de kamer verwanten. Waar de kamer verwanten zich vaak bezighoudt met het beleid op de lange termijn, richt de cliëntenkamer zich vooral op issues die dicht bij de belevingswereld van de cliënten liggen. Mede door de fusies passeerden al enkele pittige onderwerpen de revue. “Er moet eenheid komen in regelingen die cliënten aangaan. Nu nog zijn er bijvoorbeeld verschillende afspraken over het vervoer van cliënten in auto’s van medewerkers en hulp van medewerkers bij de financiën van cliënten. Die afspraken kun je niet zomaar veranderen, dat zijn hot items.”

## Hamer op tafel

Als voorzitter zorgde Rein ervoor dat de besprekingen in goede orde verliepen.

“Een boekje met pictogrammen hielp me om structuur in de vergadering te houden. Ook zorgde ik voor koffie en thee. Ik hamerde verder op helder taalgebruik. Van moeilijke woorden houden we niet; ik wees de bestuurders er altijd op dat zij alles duidelijk op papier moeten zetten. Soms moest ik best met mijn hamer op tafel slaan.

Als ik dat moeilijk vond, was er altijd een coach/ondersteuner om mij daarbij te helpen.” Rein benadrukt dat het overleg met bestuurders altijd in goede harmonie verliep. “Iedereen kreeg de gelegenheid om zijn zegje te doen, altijd met respect voor elkaar.”

## Aanvullen

Het onderlinge respect moet in de toekomst de basis vormen voor een goede advisering. “Beide organen zullen het bestuur onafhankelijk van gevraagd en ongevraagd advies voorzien. We hopen dat dit in onderlinge afstemming plaatsvindt,” vertellen Jolanda Holdinga (ambtelijk secretaris van de kamer verwanten) en Willem Dorresteyn (coach/ondersteuner van de kamer cliënten).

“De twee kamers kunnen elkaar juist aanvullen. Waar de kamer cliënten focust op de dagelijkse beleving, kijken de vertegenwoordigers naar het abstractere deel van het beleid. Als we van mening verschillen, komen we daar in goed overleg altijd wel uit. Zo houden we bijvoorbeeld in de gaten dat adviezen altijd het algemeen belang moeten dienen, en niet alleen individueel belang.”

## Contact

Rein vindt het jammer dat hij de voorzitterskamer definitief moet neerleggen. “Door de veranderingen vinden de vergaderingen nu buiten de deur plaats. Het kost me te veel reistijd.” Maar vervelen doet hij zich niet. “In plaats van in de vergaderkamer schenk ik nu koffie en thee op mijn werk. Op mijn werk heb ik net als in de kamer cliënten veel contact met andere mensen. Dat vind ik belangrijk.” Rein is geen lid meer van de kamer cliënten, maar voor de medezeggenschap op zijn werk- en woonlocatie houdt hij zijn ogen en oren altijd geopend!

# Vrijetijdsbesteding voor oudere cliënten

## *“Eigen keuzes maken, net als*

U heeft er vast al eens over nagedacht: hoe wilt u uw dagen doorbrengen als u kunt stoppen met werken? Luc Grijpink (leidinggevende team Dagactiviteiten) dacht hierover na voor zijn cliënten. Zijn idee: het kan beter!

“Veel ouderen binnen Steinmetz | de Compaan gingen dagelijks met de bus naar AC Geestbrugkade. Afgelopen jaar sloot deze locatie echter haar deuren. Daar waren twee redenen voor. Een daarvan was een financiële: we huurden het pand, terwijl we binnen de locatie van onze eigen organisatie ook mogelijkheden hebben om voorzieningen in te richten. De tweede reden heeft alles te maken met de visie op deze doelgroep die we steeds verder ontwikkelen. We nemen afscheid van de traditionele vorm van dagbesteding voor oudere cliënten. Van dagbesteding naar vrijetijdsbesteding.”

“We gaan de wijken in. Hoewel we het prima naar ons zin hadden op de Geestbrugkade, stonden we daar wel wat buiten de samenleving. En er was minder keus voor de mensen. We willen onze cliënten de mogelijkheid bieden om meer met die samenleving in verbinding te staan. De verhuizing was fase 1. De volgende fase is de doorontwikkeling van nieuwe vormen van dagbesteding. Die stap is niet zomaar gezet, maar wel erg leuk.”

“Het zou mooi zijn als onze cliënten hun oude dag op dezelfde manier kunnen doorbrengen als dat onze grootouders dat doen.”







# onze grootouders”

“Zij kunnen kiezen: af en toe een dagje niks doen, om de andere dag iets te doen dat zij zelf leuk of belangrijk vinden. Om dat te bereiken, moeten we een extra stap maken. Oudere cliënten worden nu op een vast tijdstip opgehaald en weer thuisgebracht. Dat heeft iets arbeidsmatigs.”

“Nu genieten de cliënten van bezigheden als breien en puzzelen. Ze hebben daar plezier in, dus dat hoeft niet te verdwijnen. Maar ik denk dat we nog méér invulling kunnen geven aan de dagbesteding. We zouden er af en toe op uit kunnen trekken, bijvoorbeeld een dagje naar het strand kunnen gaan.

Met de groep zwemmen is niet haalbaar, maar een paar keer zwemmen met een paar cliënten moet lukken. Er zijn nu ouderen die mutsen breien voor arme kinderen. Een aantal laat binnenkort de hond uit voor de burens. Enkelen snippen papier voor de egelopvang en geven het zelf af met de begeleider.

Het zijn prachtige voorbeelden van mensen die waardevol zijn en op eigen wijze in contact staan met de samenleving. Er zijn zo veel leuke activiteiten te bedenken. De ouderen hebben daar zelf ongetwijfeld goede ideeën over. Daar moeten we vooral naar luisteren en we zullen hen daarbij ondersteunen.”

“Ik beseft dat we met deze ideeën buiten de gebaande paden treden, en dat dit niet zomaar gerealiseerd is. Maar ik zou het fantastisch vinden als we ons aanbod kunnen blijven vernieuwen. Laten we er uit halen wat er in zit!”

## “Laten we er uit halen wat er in zit!”



Charles Elbers,  
Marga van Soest,  
Betsy v/d Vlies,  
Liane di Rita,  
Nel van Spronsen  
(v.l.n.r.)

### Waar?

Steinmetz | de Compaan biedt vrijetijdsbesteding aan ouderen op de volgende locaties:

- steunpunt Drentheplantsoen (Den Haag Zuidwest)
- steunpunt Hildebrandstraat (Spoorwijk)
- steunpunt Soendastraat (Centrum)

Verder wordt dit ook aangeboden bij HWW op de Laan van Meerdervoort, de dr. R.J. Fruinstraat, de Pastoorswarande en het Frederik Hendrikplein. Verder zit in de planning dat er vrijetijdsbesteding geboden wordt bij steunpunt Zwedenburg (Mariahoeve) en steunpunt De Olieberg (Scheveningen).

# Letterlijk in bewe

Sport en bewegen, daar wordt iedereen beter van. Daarom wil Steinmetz | de Compaan steeds meer cliënten in beweging krijgen. En dat lukt steeds beter, mede dankzij de samenwerking met Gehandicapten Sport Nederland, Sportbelang SGK en gemeente Den Haag. Het project had een goede warming-up in het activiteitencentrum Weesperstraat, waar inmiddels wekelijks wordt gesport.

## Maandagmorgen 10 uur

Terwijl menig Haags ambtenaar rustig aan z'n tweede bakje koffie begint gaat in de sportzaal van activiteitencentrum Weesperstraat de stereo op tien. Vijftien cliënten werken het luie weekendzweet eruit met rennen, ballen, springen en een hoop lol. Sportinstructeur Jeroen Wieffering begeleidt het wekelijkse sportuurtje en Maria is één van zijn meest trouwe klanten. Ze is vanaf de start van het project, in september 2010, steevast als eerste aanwezig in de gymzaal. De jongedame heeft dan ook een duidelijk doel voor ogen: "Ik wil graag afvallen." Na de sportles gaan de cliënten weer terug naar hun werkplek. Voor Maria is dat de bakkerij. "Ik bak broodjes en koekjes en kaasstengels" vertelt ze vol trots.

## Bedrijfsfitness

Voor de sport- en bewegingsactiviteiten werkt Steinmetz | de Compaan sinds een jaar onder meer samen met Sportbelang SGK, een organisatie die zich sterk maakt voor mensen met een beperking. "Doel van de samenwerking is sport en bewegen onder de aandacht te brengen binnen de organisatie, er beleid op te maken en activiteiten te ontwikkelen," aldus beleidsadviseurs

Paulien van de Linde en Sander Hemmes van Steinmetz | de Compaan. Zij worden samen gefinancierd door Gehandicapten Sport Nederland om het project te trekken. "We hebben een programma geschreven met drie speerpunten: bewegen voor ernstig meervoudig beperkte cliënten, sport en bewegen rondom steunpunten en bedrijfsfitness op werk en activiteitencentra." Vervolgens zochten Steinmetz | de Compaan en Sportbelang SGK samenwerking met de gemeente Den Haag, die nu het projectonderdeel bedrijfsfitness financiert. Zo is voorzien in zestien uur begeleiding door professionele sportinstructeurs. "Zestien uur op 4.000 cliënten, dat is nog niet heel veel" geven Paulien en Sander toe, "maar we zijn goed van start."

De keuze om in te zetten op bedrijfsfitness past in de trend waarin bedrijven hun medewerkers steeds vaker tijd en gelegenheid geven om aan hun conditie te werken. In werktijd. "Bedrijven organiseren dat voor hun werknemers omdat zij zich ervan bewust zijn dat er een relatie is tussen de fitheid van medewerkers en, bijvoorbeeld, het ziekteverzuim," zeggen Paulien en Sander. "Dat geldt net zo goed, of misschien zelfs nog sterker, voor onze cliënten."

## Tafels aan de kant

Activiteitencentrum Weesperstraat is de eerste locatie waar echt bedrijfsfitness wordt aangeboden. De begeleiding van de locatie werd aanvankelijk gevraagd wie het project wil trekken en Evelien van Leeuwen heeft dat enthousiast op zich genomen. Zij is samen met Jeroen Wieffering vanuit Sportbelang SGK de motor achter de sport- en bewegingsactiviteiten in het activiteitencentrum. Inmiddels komen wekelijks 30 cliënten in beweging.

Voor cliënten die wat meer aankunnen geeft Jeroen de wekelijkse sportles in de gymzaal. Voor wie wat moeilijker tot bewegen komt is er Weespergym, dat is bewegen op de werkplek. Tafels aan de kant, stoelen in het midden en bewegen maar. Dat gebeurt in principe eens per week, maar een enkele groepsleider integreert het bewegen al in de dagelijkse werkrouetine. "En dat is precies waar we naar toe moeten" zegt Jeroen. "De bedoeling is dat ik hier een bewegingsconcept ontwikkel en tot een bepaalde werkformule kom, die ik straks helemaal kan overdragen aan de groepsleiding zelf. Dan kan ik verder om een volgende locatie in beweging te zetten."

# ging

## Enthousiast

Sander en Paulien zijn blij met het verloop van het project in activiteiten-centrum Weesperstraat. “Ze waren vanaf het begin enthousiast, zowel de begeleiders als het locatiehoofd. Men zag en ziet het nut en noodzaak van bewegen in.” Die motivatie groeit ook bij de cliënten, vertellen ze.

“Het mooie is dat cliënten van wie de begeleiding nooit dacht dat ze tot bewegen in staat waren, toch in beweging komen. Soms zit een cliënt te kijken met een blik van: ‘ja doe, daar ga ik echt niet aan mee doen’. En dat mag. Maar na een paar weken zie je dan toch heel voorzichtig een arm in de lucht gaan. Dat is zo leuk. En dat maakt de begeleiding ook weer enthousiast. En dat is wat we graag willen, want na 2½ jaar moeten ze het echt zelf overnemen.”

## Goede stap

Het uurtje Weespersport is inmiddels afgelopen. De gymzaal is aan kant. Maria is er moe van. “En ik krijg pijn in m’n benen bij het buigen,” zegt ze. Sportinstructeur Jeroen knikt: “ja, spierpijn. Dat hoort erbij. Dan kan je voelen dat je echt wat gedaan hebt.” Vaker sporten dan dat ene uurtje zou effectiever zijn en tegelijk een remedie tegen de spierpijn, zo weet Jeroen als professioneel instructeur. “Natuurlijk, er moeten uiteindelijk wel meer beweegmomenten komen. Maar dit is al een goede stap.”



Jeroen Wieffering en Maria Colas



*kwabiteit van bestaan  
regie over eigen leven  
professionele ondersteuning*

# Support en zakelijkheid

Cliënten ondersteunen bij regie over hun eigen leven, in en met de samenleving, dat is de kern van ons werk. Die visie blijft de leidraad nu Steinmetz | de Compaan voor de uitdaging staat om de organisatie verder vorm te geven en haar doelen te realiseren met een, door politieke en maatschappelijk ontwikkelingen, verminderd budget.

De raad van bestuur heeft besloten om, samen met de organisatie, een fundamentele stap te zetten in de ontwikkeling van Steinmetz | de Compaan en tevens de benodigde ombuigingsoperatie te realiseren.

De basis van het werk, de plannen en de keuzes van Steinmetz | de Compaan zijn de missie, visie en ambitie zoals die in het meerjarenbeleid 2009-2012 al werden geformuleerd. De kern daarvan is dat we (blijven) werken aan de verbetering van de kwaliteit van bestaan van cliënten. "Het gaat ons om de regie over het eigen leven van al onze cliënten. We blijven ons maximaal inspannen om de vraag van cliënten met deze ambitie te beantwoorden, ook als het financieel minder gaat. Voor die uitdaging staan we nu," aldus de raad van bestuur. Deze visie en ambitie is leidend in de verdere ontwikkeling van onze organisatie en de keuzen die we daarin maken. Tegelijk willen we aantrekkelijk zijn en blijven voor cliënten, maar ook voor financiers. Dat kan alleen als onze bedrijfsvoering op orde is en als de organisatie vasthoudt aan de eigen waarden. Daarom kiest Steinmetz | de Compaan ervoor door te gaan op de lijn van eerder gekozen zorginhoudelijke ontwikkeling en medewerkerontwikkeling.

## Kijk op Organiseren

Steinmetz | de Compaan wil de organisatie opnieuw inrichten volgens vier besturingsprincipes:

- kleinschalig in de dagelijkse zorg, grootschalig in beheer;
- verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie;
- integraal management en
- opdrachtgeverschap en opdrachtnemerschap.

Deze uitgangspunten zijn niet nieuw, maar ze zijn in de bestaande managementstructuur nog onvoldoende doorgevoerd. Daarom worden de managementniveaus opnieuw beschreven en daarbij geheel geënt op deze besturingsprincipes.

Zo willen we medewerkers steeds meer in staat stellen om op operationeel niveau de regie op het eigen werk te voeren. Zodat ze de ruimte en het vertrouwen krijgen om aan te sluiten bij de vragen van cliënten. Daarmee ontstaan zelfwerkende teams die veel minder

uitvoerend, maar eerder inspirerend en coachend leiderschap vragen. Dat heeft consequenties voor de inrichting van deze en volgende managementlagen. Op deze wijze wordt onze organisatie dus van onderaf opnieuw gedefinieerd.

Steinmetz | de Compaan verwacht de komende jaren minder inkomsten. Dat heeft vooral te maken met het beleid van de overheid, waarin de verantwoordelijkheid steeds meer bij de burger zelf ligt, oftewel bij de cliënt en zijn persoonlijke omgeving. De uitkomst van dit alles is dat ook Steinmetz | de Compaan niet zal ontkomen aan een inkrimping van het budget. Daarom staan we dit jaar voor de vraag: hoe realiseren we blijvend onze mooie ambities, rekening houdend met verminderd budget?

### Verder met ambitie

Steinmetz | de Compaan wil met de herdefinitie van elke managementlaag komen tot een andere structuur, met een andere personele invulling tot gevolg. Zo brengt een grotere span of control per leidinggevende een smaller organisatiemodel met zich mee. Ook de ondersteunende diensten zullen opnieuw moeten worden ingericht. Begin 2011 heeft de raad van bestuur de visie en ambities en een voorlopig organisatiemodel gepresenteerd aan

alle medewerkers binnen Steinmetz | de Compaan. Met het verzoek om mee te denken en mee te werken aan de verdere invulling van de plannen.

De raad van bestuur wil dit jaar besteden aan het verder concretiseren en expliciteren van de ambitie van Steinmetz | de Compaan en de vertaling in de praktijk in de hele organisatie. De implementatie start naar verwachting in 2012 en zal in 2013 voltooid

zijn. Maar, organisatieontwikkeling is een doorlopend proces. Steeds zullen evaluaties volgen en als het nodig is, bijstelling. Steinmetz | de Compaan is ervan overtuigd dat de organisatieontwikkeling een lerend proces is. Naast alle geldende principes en uitgangspunten staat daarbij steeds een vraag centraal: zijn we nog op weg naar onze visie, het verbeteren van de kwaliteit van leven van de belangrijkste mensen in de organisatie: de cliënten van Steinmetz | de Compaan.

## Reacties uit de organisatie

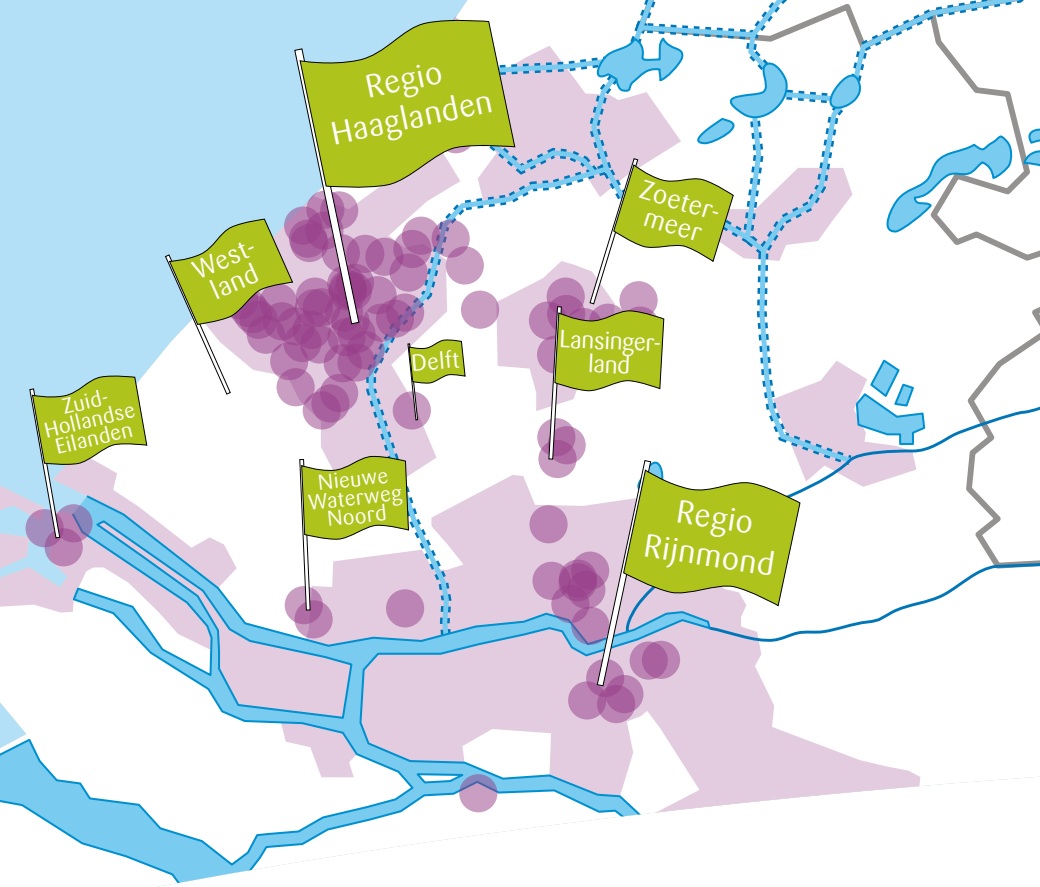
‘Blijf altijd koesteren wat je hebt’ en ‘Het maakt me nieuwsgierig naar de toekomst’. Dat zijn zomaar twee reacties van medewerkers op de plannen die de raad van bestuur hen tijdens twee raadplegingen presenteerde. Hans Waardenburg, lid van de raad van bestuur, reageert op een aantal reacties van medewerkers.

- *Ik moet nog zien wat er gaat komen in de toekomst, maar vindt het wel zeer positief dat de medewerkers bij het proces wordt betrokken.*
- *Vergeet niet dat een duidelijke en heldere communicatie elementair is bij dit proces.*
- *Een belangrijke taak is weggelegd voor de ondersteuning van de teams en managers.*
- *Hoe kan ik als leidinggevende in de toekomst feeling blijven houden met de werkvloer?*
- *Hoe zal in de nieuwe situatie de balans uitpakken tussen ‘werken met cliënten’ versus ‘administratieve taken’?*

### Reactie raad van bestuur:

De reacties onderschrijven wij volmondig. Steinmetz | de Compaan vindt het belangrijk dat medewerkers kunnen meedenken en meebeslissen. Wel is het van belang om duidelijk naar elkaar te zijn. Wat verwachten we van elkaar? Waar is inspraak wel mogelijk en waar niet? De kaders voor de ombuiging zijn geschetst en daar hebben de medewerkers in verschillende sessies op kunnen reageren. Voor ons is deze feedback erg waardevol en de medewerkers hebben zo de mogelijkheid om de plannen verder aan te scherpen. In de aankomende periode zullen medewerkers worden gevraagd mee te denken op verschillende onderdelen.

Tijdens het gehele proces is het belangrijk dat medewerkers de regie pakken op eigen werk. Wij vragen ze nadrukkelijk actief mee te denken om zo goed mogelijk de toekomst tegemoet te treden. Het is een spannend traject om met elkaar te regelen. Wij vinden dat dit niet top-down opgelegd kan worden. Het geeft juist een meerwaarde om met elkaar te bepalen hoe een en ander geregeld en ingericht kan worden.



## Waar zijn we werkzaam?

- Regio Haaglanden
- Regio Rijnmond
- Zoetermeer
- Westland
- Delft
- Lansingerland
- Nieuwe Waterweg Noord
- Zuidhollandse Eilanden

Meer informatie over onze locaties is te vinden op: [www.steinmetzdecompaan.nl](http://www.steinmetzdecompaan.nl). Of neem rechtstreeks contact op met het clientinformatiecentrum: 070 372 12 34.

## Over Steinmetz | de Compaan

Wij leveren ondersteuning en zorg aan kinderen, jeugdigen, volwassenen en ouderen, met een lichamelijke, verstandelijke en/of meervoudige beperking, niet-aangeboren hersenletsel of een beperking als gevolg van ouderdom.

Iedereen heeft andere vragen, afhankelijk van zijn mogelijkheden en beperking(en) of de levensfase waarin hij zit. Om goed in te spelen op de verschillende vragen bieden we een breed zorgpakket. We bieden flexibele, individuele en persoonlijke ondersteuning bij het dagelijks functioneren, in en met de samenleving. Dit doen we door begeleiding, verzorging en verpleging of behandeling. Altijd gericht op de vraag van de cliënt en met de middelen die ons ten dienst staan.

We ondersteunen allerlei aspecten van het leven. We volgen ieders persoonlijke ontwikkeling die zoveel mogelijk vorm krijgt via eigen keuzes: (op)groeien, leren, werken en met pensioen gaan, prettig ouder worden. In elke fase wonen op een manier die bij de cliënt past. We zijn er op school, gewoon thuis, of op een plek met meerdere mensen die ondersteuning nodig hebben bij elkaar. Cliënten kunnen beschermd wonen en werken of gewoon in de buurt, kortdurend of het hele leven, met beperkte begeleiding of heel intensief begeleid, van jong tot oud. En altijd professioneel, gebaseerd op veel kennis en ervaring.

Wij zijn een robuuste organisatie met een vertrouwd aanbod voor een groot gebied in Zuid-Holland. Een organisatie met meer dan 3.000 betrokken medewerkers. Zij bieden zorg aan mensen die op anderen zijn aangewezen om hun leven in te richten. Ze ondersteunen mensen in het vormgeven aan en behouden van een eigen plaats in de samenleving.

# Anders leren kijken

Elke cliënt is een mens met mogelijkheden. En probleemgedrag is een kans om hem beter te verstaan. Dat zie je als je geleerd hebt om anders te kijken. Naar de cliënt, maar ook naar jezelf. Die waardevolle les leerde Steinmetz | de Compaan mede dankzij die ene, onvergetelijke cliënt: Hans Hogeveen.

Een angstige, autistische jongeman die zijn frustraties uitte in zelfbeschadiging. Zo was Hans Hogeveen toen hij in 2007 vanuit een Drentse instelling naar locatie Binnenklingen kwam. Zijn probleemgedrag was jarenlang onderdrukt met afzondering en stroomschokken (EAT). Zonder blijvend succes. Gedragsdeskundige Dorinda Altena: "bij Hans werkt dit niet. Hij zat daar in een uitzichtloze situatie, er moest echt iets gebeuren." Na een lange zoektocht kozen Hans' ouders voor Steinmetz | de Compaan.







“Elke cliënt is een mens met mogelijkheden”

De band met elektroden van zijn arm verwijderen. Dat was de eerste actie van het nieuwe team dat klaarstond voor Hans. Daarna begon voor zijn nieuwe begeleiders een periode van kijken en luisteren. Met als doel Hans te leren kennen én begrijpen. Dat observeren is de eerste stap van een methode die werd ontwikkeld door Jacques Heijkoop. Het team rond Hans werd door Heijkoop zelf getraind in het anders kijken naar en omgaan met probleemgedrag. Een proces waar het hele team intensief bij betrokken is. Persoonlijk begeleider Yildirim werkte destijds op een andere groep en zag hoe effectief die aanpak was. “Het was zo sterk. Vanaf het moment dat 80% van het team hetzelfde deed zag je een gigantische groei van Hans. Hij deed meer zelf, samen met begeleiding en ging meer naar buiten.”

#### Leren luisteren naar gedrag

Het leven van Hans Hogeveen heeft, dankzij de begeleiding volgens de methode Heijkoop, een radicale

wending gekregen. Daarom worden locatiehoofden en persoonlijk begeleiders die werken met mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag, nu opgeleid in deze methode. “Het is vooral anders kijken naar de cliënt,” zegt Yildirim op de vraag wat methode Heijkoop nu eigenlijk behelst. “Voorheen werd vooral gekeken naar het probleemgedrag van een cliënt. Doordat we anders leren kijken zien we ook de positieve dingen, de kansen.” Daarbij is het belangrijk dat het gedrag van de cliënt ook geduid wordt. Wat geeft de cliënt aan, wat wil hij zeggen? “Je leert luisteren naar wat de cliënt met zijn gedrag wil zeggen,” zegt locatiehoofd Jasmijn van den Berg. Het mensbeeld van Steinmetz | de Compaan gaat altijd al uit van de mogelijkheden van cliënten. De methodiek betekent dus geen radicale ommekeer in de benadering van deze cliënten. “Het verschil is dat we nu een complete methode gebruiken,” zegt gedragsdeskundige Dorinda. “Voorheen hanteerde elke gedragsdeskundige verschillende

elementen uit meerdere methodieken. Het was en is nieuw om alle instrumenten van deze methode te gebruiken,” zegt gedragsdeskundige Dorinda. Locatiehoofd Jasmijn van den Berg vult aan: “video-analyse gebruikten we bijvoorbeeld al langer, maar met de methode Heijkoop is het ingebed, waardoor het een meer structureel en doelbewust instrument is.”

#### Vooroordelen

Wie de methode Heijkoop slechts van een afstand kent kan een verkeerde indruk krijgen. Dat gold ook voor de begeleiders die niet direct bij Hans Hogeveen betrokken waren. Jasmijn: “mensen dachten dat de methode betekende dat we de cliënt blindelings moest volgen. Verder niets. Terwijl cliënten soms toch echt grenzen nodig hebben.” Dat spanningsveld zorgde voor heftige discussies binnen de teams. “Maar doordat het zo leefde ging men zich tegelijk al afvragen wat een cliënt daadwerkelijk nodig heeft. Daarmee leefde de visie van Heijkoop

## De methode Heijkoop

De methode Heijkoop behelst het anders kijken naar de cliënt en naar probleemgedrag. Doel is een veranderingsproces op gang te brengen wat circulair verloopt. Daarbij zijn steeds alle teamleden betrokken.

Doel: het vergroten van het zelfvertrouwen van de cliënt en de begeleider en het vergroten van het vertrouwen in elkaar. Met daarbij het ervaren van invloed op zichzelf en situaties d.m.v. zelfhandhaving.

Het fundament voor de methodiek is tweeledig: het op gang brengen van bewustwording en opdoen van inzichten en een persoonlijk veranderingsproces bij de begeleider en zijn samenwerking met anderen.

Dit heeft vrijwel direct een gunstige invloed op de omgang met de cliënt.

#### Om dit te bereiken kent de methode vijf instrumenten:

1. Ontdekkend kijken, een unieke manier van videoanalyse
2. Functioneringsprofiel
3. Relatiebeheer/transactionele analyse
4. Probleemgedrag = extra kans
5. Individuele videotraining.

Meer informatie is te vinden op de website [www.heijkoop.nu](http://www.heijkoop.nu)

al in het team, nog voordat er een cursus in beeld was.” Woonbegeleider Wesley Carels is nog maar kort met de methode bekend. Toch ontdekt hij nu al verandering in zijn begeleidende werk. “We zijn bezig met het observeren van één cliënt. Het mooie is dat je merkt dat je het geleerde ook al bij andere cliënten toepast. Dat je kijkt naar wat hij kan en wil zeggen met z’n gedrag.”

**Probleemgedrag als kans**

Probleemgedrag is een kans. Dat is de alleszeggende titel van het vierde instrument van de methode Heijkoop. Die kans is er voor de cliënt, maar ook voor de begeleider. Dorinda: “Je gaat anders kijken naar gedrag en vraagt je af: wat bedoelt hij nou? Is het een kreet om hulp? Angst? En wat doet het gedrag met jou, als begeleider? Word je er bang van? Of zeg je: ‘O, ik vind het zo irritant, zijn we lekker bezig... gaat hij weer op z’n oor slaan’. “ Die ruimte voor de persoon van de begeleider is volgens de gedragsdeskundige ook een van de sterke punten van de methode Heijkoop. “Begeleiders zijn immers ook mensen. Door bewust te zijn van je eigen gevoelens en reactiepatronen kan je beter reageren.”

**Lef**

Als er iemand probleemgedrag had waar je bang van zou worden, dan was het Hans Hogeveen wel. In de cursus die Yildirim en Wesley nu volgen zitten beelden van Hans die zijn begeleider in

de arm knijpt. Yildirim: “Je ziet eerst dat de begeleider heel snel geprikkeld en boos wordt. Hij straalt uit: je blijft van me af!! In de volgende situatie kwam Hans op hem af en de begeleider steekt rustig zijn arm uit. En hij gaf de grens aan. Nog één keer en dan gaan we gewoon weer verder. Dat werkte.” Jasmijn legt uit: “Die begeleider heeft geleerd om uit te stralen: ik heb vertrouwen in jou, jij hebt vertrouwen in mij en dan komt het goed. Dat is zo mooi. Dat jouw zelfhantering als begeleider ook te maken heeft met hoe de cliënt reageert.”

Wie werkt volgens de methode Heijkoop heeft lef nodig. In de omgang met de cliënt bijvoorbeeld. Dorinda: “iemand als Hans, een forse man, kan een stoel pakken om tegen de deur te slaan. Dan loopt hij met die stoel wel eerst achter je langs, terwijl jij de betekenis van dat gedrag moet inschatten. Is het gedrag om na te gaan hoe jij als begeleider in je vel zit, of is het bijv. een boosheid bij de cliënt zelf. Die duiding maakt het verschil in hoe je kan reageren op de cliënt. Dat noem ik lef.” Diezelfde moed is op een andere manier ook nodig in de teamsessies waarin video-observaties worden besproken. Jasmijn: “ je moet als begeleider wel het lef hebben om naar jezelf te durven kijken en open te staan voor de mening van collega’s. Ook die lef vinden we belangrijk in onze organisatie.”

**Terug naar Hans Hogeveen.**

De voormalige cliënt van de Binnenklingen woont weer in Drenthe. Het gaat goed met hem. Hij heeft contacten, zwemt en fietst regelmatig en zijn agressie is beheersbaar geworden. Het andere kijken dat de methode Heijkoop meebrengt maakte voor Hans het verschil.

Gedragsdeskundige Dorinda:

“In postuur was Hans een flinke man van 33, in taalgebruik gebruikte hij volwassen woorden, zoals ‘pedagoog’. Maar als je kijkt naar wat hij aankon... dat was nauwelijks iets en daarbij had hij de Belangrijke Ander (de begeleider) hard nodig.

Als je zo kijkt naar de persoon en zijn probleemgedrag, dan zie je ook dat angstige kleutertje en je gaat ontdekken wat hij zeggen wil op dat moment.” Jasmijn sluit af. “Ons doel is om de kwaliteit van het leven van onze cliënten verbeteren. En daar sluit Heijkoop naadloos op aan. Anders kijken naar de cliënt. Wat heeft hij nodig, wat kan hij aan? Het werkt. Dat is gewoon fantastisch.”



Links: Hans Hogeveen in *Markant*, het maandblad voor de gehandicaptensector (september 2010).

Rechts: In jaarmagazine 2010.



# Geef uw mening!

Hopelijk heeft u ook dit jaar weer vol interesse ons jaarmagazine gelezen. Uw mening is voor ons erg belangrijk, doe daarom mee aan een kort onderzoek. Hierin vragen wij wat u van ons Jaarmagazine vindt, wat u mist en of ons jaarmagazine liever in print of digitaal zou wensen te ontvangen.

Op [www.steinmetzdecompaan.nl](http://www.steinmetzdecompaan.nl) vindt u de vragenlijst. Het invullen kost ongeveer 5 minuten.

Elke 50<sup>e</sup> inzender wint  
een leuke prijs!



## Colofon

Jaarmagazine voor belanghebbenden, relaties en medewerkers van Steinmetz | de Compaan

### Redactie

Jan de Roode

### Interviews en teksten

Emily May 't Hoen, Ineke Kouwenberg, Marieke van Seggelen, Annette Zeelenberg

### Fotografie

Rob Boon, Conny van Eijk, Rick Keus, Arenda Oomen, Jan de Roode, Rob Severijnen, Suzanne Verheijde

### Vormgeving

blue lemon, Den Haag

### Druk

Drukkerij Gianotten, Tilburg

### Oplage

5.000 exemplaren

### Adres eindredactie

Steinmetz | de Compaan  
Postbus 162  
2280 AD Rijswijk  
T 070 371 12 12  
E [j.de.roode@steinmetzdecompaan.nl](mailto:j.de.roode@steinmetzdecompaan.nl)



**Kennismaken met Steinmetz | de Compaan  
in 6 minuten?**

Ga dan naar [www.steinmetzdecompaan.nl](http://www.steinmetzdecompaan.nl)  
en bekijk onze film!