

De Gemiva-SVG Groep ondersteunt mensen met een handicap



Jaarverslag 2003



GEMIVA-SVG GROEP

Hoe wil je op de foto?

“Ik heb Anouk gekregen van mijn vriend, die hier ook woonde. Helaas is hij overleden. Anouk is eigenlijk een aandenken aan hem. Vandaar dat ik met haar op de foto wil.”

Aysel Coskun (op de omslag) woont in een appartement aan de Veenkade in Den Haag. Zij kan daar een beroep doen op ondersteuning door medewerkers van de Gemiva-SVG Groep.

Aysel is één van de dertien cliënten die wij voor dit jaarverslag portretteerden. We vroegen hen om zelf aan te geven hoe de fotograaf hen vast moest leggen.

Bijvoorbeeld tijdens een hobby of favoriete activiteit, met een dierbaar persoon, op een speciale plaats of als fotomodel. Kon een cliënt deze vraag niet zelf beantwoorden, dan stelden we de vraag aan mensen die hem of haar goed kennen.

Tijdens het lezen van dit jaarverslag zult u dertien mensen tegenkomen. Mensen die zich hebben laten fotograferen op een moment dat ze zich – soms letterlijk – als een vis in het water voelen. Dertien mensen met een eigen verhaal, waarin hun handicap een rol speelt, maar zeker niet de hoofdrol!

Colofon

Uitgave

Gemiva-SVG Groep
Postbus 604
2800 AP Gouda
Telefoon: (0182) 57 58 00
Fax: (0182) 57 58 90
www.gemiva-svg.nl

Tekst

Gerard Gerding

Productie jaarrekening

afdeling Administratie & Informatie

Fotografie

Henk Jansen, audiovisuele dienst

Productie en eindredactie

afdeling PR & Voorlichting

Grafische vormgeving

Bard '87, 's-Graveland

Druk

Den Haag Offset

Gemiva-SVG Groep

Jaarverslag 2003

De Gemiva-SVG Groep ondersteunt mensen met een handicap

Centraal Bureau
Postadres:
Postbus 604
2800 AP Gouda

Bezoekadres:
Bleulandweg 1c
2803 HG Gouda

Telefoon: (0182) 57 58 00
Fax: (0182) 57 58 90
E-mail: info@gemiva-svg.nl
Internet: www.gemiva-svg.nl

Inhoudsopgave

Woord vooraf	3
1. Inspelen op zorgvragen	4
2. Verdieping in verantwoording	18
3. Goed werkgeverschap	28
4. Kwaliteit van aansturing	40
5. Financiën	46
6. Verslag van de Raad van Toezicht	52
7. Gemiva-SVG Groep in bedrijf	58
Afkortingen	62
Colofon	63

Dit algemeen jaarverslag is een integrale rapportage over onze activiteiten in 2003. Het gaat dus ook over kwaliteit, medezeggenschap, arbeidsomstandigheden en sociaal beleid.

We gebruiken daarbij de vier centrale thema's van ons meerjarenbeleidsplan 2000-2003 als kapstok. De ontwikkelingen rondom die vier thema's lichten we toe in de hoofdstukken 1 tot en met 4.

Als over onderwerpen specifieke jaarverslagen bestaan, verwijzen we daarnaar in de tekst. Die verslagen vindt u dan op onze website www.gemiva-svg.nl. U kunt ze ook krijgen via ons secretariaat, telefoon (0182) 57 58 71/72/76.

Dit jaarverslag is een bestuurlijk verslag. Elke locatie of werkeenheid stelt een beknopt jaarverslag over de eigen activiteiten op. U kunt ze krijgen via de locatie- of afdelingshoofden. Ze vervullen met name een functie in het

verantwoordingsproces naar medewerkers en in het overleg met de medezeggenschapsorganen van cliënten en vertegenwoordigers.

WOORD VOORAF

'Veel regels zijn uitingen van gestold wantrouwen', schrijft Clémence Ross in Trouw van 1 mei 2004. Zij weet het dus wel, onze staatssecretaris van VWS. De week daarvoor viel er bij ons en bij alle andere zorginstellingen een brief in de bus van haar ministerie met gedetailleerde voorschriften voor de vermelding van directiesalarissen in de jaarrekening 2003. Een jaarrekening die volgens regels van datzelfde ministerie al zo'n beetje af zou moeten zijn! Het wantrouwen is niet gestold, het is springlevend en floreert als nooit tevoren.

In een politiek klimaat waarin zorgbestuurders als latente fraudeurs worden bestempeld, als zakkenvullers en obstakels voor de gewenste 'modernisering' van het zorgaanbod, doen wij nog steeds met veel plezier en overtuiging ons werk. Klagen over de Haagse 'nomenklatura' helpt niet. Wat wel helpt? Met bezieling koersen op het belang van de cliënten en de medewerkers van onze organisatie: "keep the soul alive!". Aan dat motto van Idol Boris ontlene wij onze motivatie. Om de Gemiva-SVG-ziel levend te houden, lopen we langs de randen van de regelgeving, sluiten we compromissen en maken we vuile handen. Wat alle beterweters aan de zijlijn er ook van mogen zeggen.

Natuurlijk sluiten we onze ogen niet voor de veranderende opvattingen over zorg in ons politiek-maatschappelijk systeem. Bescherming van kwetsbare mensen scoort minder dan een paar jaar geleden. De angst voor op termijn onbetaalbare zorgkosten – waar je vijf jaar geleden nooit wat over hoorde – grijpt om zich heen. Politici buitelen over elkaar in hun wilde saneringsdrang. Eén ding is zeker: het herstel van

wat nu wordt vernield, bezorgt toekomstige bestuurders straks ruime werkgelegenheid.

Dat medewerkers en vrijwilligers in een dergelijke atmosfeer nog steeds met élan werken aan de kwaliteit van leven van cliënten stemt ons optimistisch. Ook zijn we verheugd over het doorzettingsvermogen waarmee medewerkers zich voor goede arbeidsomstandigheden inzetten. Wij ervaren het als een voorrecht aan deze processen onze bestuurlijke bijdragen te leveren.

Van harte danken we al die medewerkers, vrijwilligers, cliëntvertegenwoordigers en niet te vergeten cliënten voor hun wezenlijke betrokkenheid bij en inzet voor de Gemiva-SVG Groep. Wij denken dat zij zich – met ons – meer in Boris dan in Ross herkennen. Vanuit dat besef gaan we in 2004 gewoon door met de goede dingen goed doen.


Gouda, juni 2004

Raad van Bestuur

Gerard Gerding
Coen Borsboom
Jos Hiel

Inspelen op zorgvragen

een kwestie van vraag en aanbod



Zijn zorgaanbieders er om de vraag te sturen? Of zijn zij er om zich door de vraag te laten leiden? Ons antwoord op beide vragen is 'ja en nee'. Hoe wij in het verslagjaar omgingen met deze kwestie van vraag en aanbod, leest u in dit hoofdstuk.

ONDERSTEUNINGSPLAN

Soms vragen wij ons af of wij de kosten en opbrengsten van het werken met ondersteuningsplannen wel goed in beeld hebben. Heeft elke cliënt behoefte aan zo'n plan? En is het voor elke cliënt noodzakelijk om zo'n uitvoerig plan op te stellen? Wie de trein neemt om van A naar B te reizen, verwacht geen individueel reisplan. Dat ligt anders voor een veertiendaags fly-drive-arrangement naar de binnenlanden van Borneo.

Voor logeerarrangementen maken we geen ondersteuningsplan. Waar nodig leggen we aandachtspunten voor de begeleiding en verzorging van de cliënt wel op papier vast. Ook voor kortdurende zorg of dienstverlening met een weinig complex karakter kunnen we volstaan met zo'n afsprakenoverzicht.

Belangrijk

We zien het werken met ondersteuningsplannen wel als een essentieel kwaliteitsinstrument. We leggen er doelen en afspraken in vast over de dienstverlening aan de cliënt. Het werken met ondersteuningsplannen schept een basis om verwachtingen duidelijk te krijgen en daar afspraken over te maken. Het ondersteuningsplan is daardoor een belangrijk communicatiemiddel tussen alle partijen die direct betrokken zijn bij de zorgverlening.

In het verslagjaar hebben we een inhaalslag gemaakt in het opstellen en actualiseren van de ondersteuningsplannen. Dankzij de enorme inzet van persoonlijk begeleiders is dat over het algemeen gelukt. We zijn ervan overtuigd dat dit leidt tot een betere verantwoording aan cliënten en hun vertegenwoordigers.

TEVREDENHEIDSONDERZOEK

Inspelen op zorgvragen is niet alleen een individuele aangelegenheid. Wij willen ook graag weten welke trends er zijn in de voorkeuren van cliënten en vertegenwoordigers. Wat zij met elkaar belangrijk vinden, wegen wij mee in het aanpassen en vormgeven van onze dienstverlening.

In het verslagjaar voerden we een onderzoek uit naar de tevredenheid van onze cliënten met een verstandelijke handicap en hun vertegenwoordigers. We verzonden 2449 vragenlijsten. De respons was 56%. Gemeten op locatieniveau varieerde de respons tussen 22 en 100%. Bij woonlocaties was de respons gemiddeld hoger dan bij locaties voor dagbesteding.

Bespreking op de locaties

De uitkomsten van het onderzoek hebben we per locatie teruggekoppeld. De locatiehoofden konden de scores van hun locatie vergelijken met die van gelijksoortige locaties in de organisatie. Bij de rapportage ontvingen de leidinggevenden een handreiking voor het gesprek over de uitkomsten, dat zij met de cliënten/vertegenwoordigersraad zouden voeren. We vroegen de locatiehoofden om de gespreksresultaten te betrekken bij het locatiewerkplan 2004.

De meerwaarde van dit type onderzoek zit volgens ons vooral in deze bespreking op locatieniveau. Dat blijkt ook als je de cijfers voor de organisatie in zijn totaal beziet. Het tevredenheidspercentage ligt op 72% (wonen) en 75% (dagbesteding). Dat ligt dicht bij het rapportcijfer dat we bij een soortgelijk onderzoek in 1998 kregen: een 7,2. Dit komt overeen met de ervaringsgegevens bij dit soort onderzoek.



Samenwerking met Rijngeestgroep

De Gemiva-SVG Groep is in 2003 gaan samenwerken met de Rijngeestgroep, een organisatie in de geestelijke gezondheidszorg. Beide organisaties hebben te maken met cliënten met 'dubbele problematiek': een psychiatrische stoornis en een verstandelijke handicap.

Op 1 april 2003 is een team gestart dat de knowhow uit de ondersteuning van mensen met een verstandelijke handicap gaat combineren met die op het gebied van psychiatrie.

De grote hoeveelheid reacties zorgt ervoor dat de uitslag op een voorspelbaar gemiddelde komt, meestal rond de zeven.

Onderwerpen waar men gemiddeld genomen wat meer ontevreden over was, zijn:

- de tijd die begeleiders beschikbaar hebben voor individueel contact;
- de relatie met huisgenoten;
- de invloed op plaatsingsbeslissingen bij het wonen;
- veiligheid op straat;
- de mogelijkheid om nieuwe dingen te leren.

Hierin liggen zeker thema's voor verbetering, al is het maar een duidelijker beeldvorming over de inzetbaarheid van medewerkers en het afstemmen van wederzijdse verwachtingen.

Voor de toekomst streven we naar een methode van tevredenheidsonderzoek waarmee we de individuele uitkomsten kunnen betrekken bij de evaluatie van het ondersteuningsplan. Dan kunnen cliënten de vragenlijst echter niet meer anoniem invullen. We zoeken nog naar een vorm waarin dat mogelijk is zonder dat we een lagere respons krijgen.

Onderzoek lg-sector

Ook de lg-sector rondde in het verslagjaar een cliënttevredenheidsonderzoek af. Cliënten ontwikkelden dit onderzoek in samenwerking met een medewerker van het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (LSR). Het merendeel van de cliënten van de woonvormen en activiteitencentra werkte mee aan dit tevredenheidsonderzoek. In iedere locatie heeft de cliëntenraad – samen met de medewerker van het LSR – de resultaten gepresenteerd aan de cliënten van de locatie. Per locatie is een top vijf van verbeterpunten vastgesteld, variërend van de bejegening door medewerkers tot de

aankleding van het gebouw. De verbeterpunten zijn onderwerp van gesprek tussen locatiehoofd en cliëntenraad. Sommige verbeterpunten zijn sectorbreed aangepakt, zoals de behoefte aan meer kennis en deskundigheid op het gebied van de computer. Inmiddels is een computerdeskundige aangesteld die technische en inhoudelijke ondersteuning geeft aan de begeleiders in de activiteitencentra.

Older and wiser?

De Ondernemingsraad pleit voor het ontwikkelen van een leeftijdsbewust personeelsbeleid. Een belangrijke overweging daarbij is het behoud van oudere medewerkers. De Gemiva-SVG Groep heeft in 2003 een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de werkbeleving van de medewerkers van 51 jaar en ouder. De Ondernemingsraad – die dit onderzoek in goede samenwerking met de Raad van Bestuur en de staffunctionaris wetenschappelijk onderzoek heeft uitgevoerd – zal het resultaat gebruiken om het gesprek met (vertegenwoordigers van) de categorie 50+-medewerkers aan te gaan en om daarna beleidsvoorstellen te ontwikkelen

PLAATSINGSBELEID

Uit het tevredenheidsonderzoek bleek nog eens dat cliënten en vertegenwoordigers kritiek hebben op ons plaatsingsbeleid. Of beter: er zijn plaatsingen van nieuwe cliënten, waar zittende cliënten en hun vertegenwoordigers niet blij mee zijn.

Wij kunnen ons dat goed voorstellen, maar wij kunnen onze huidige cliënten en hun vertegenwoordigers maar weinig invloed geven op de beslissing wie een open plaats invult. Wij moeten namelijk steeds een goede afweging maken tussen veel verschillende belangen: het belang van de cliënt die een plaats nodig heeft, dat van de huidige cliënten en medewerkers en het belang van een gezonde bedrijfsvoering voor de organisatie.

Plaatsingsprotocol

Als vervolg op een discussie uit 2002 schreven we in 2003 een concept-plaatsingsprotocol. Dat moet eraan bijdragen dat we de belangen van de te plaatsen cliënt, zittende cliënten en medewerkers goed tegen elkaar én het bedrijfsvoeringsbelang afwegen. Het protocol geeft ook aandacht aan de rol van de persoonlijk begeleider in de procedure die aan de plaatsing vooraf gaat. De Groeps Cliënten/Vertegenwoordigersraad en de Ondernemingsraad adviseerden positief over dit protocol. We gaan het in 2004 invoeren.



LIEFDE VOOR DE NATUUR

André Louwerenburg werkt drie dagen in de week op een kinderboerderij in Gouda.

“Op woensdag en donderdag verzorg ik de konijnen, ratten en dergelijke en op vrijdag de kippen”, vertelt hij.

“Mijn favoriete dieren waren twee papegaaien. Die kwamen altijd op mijn schouder zitten, maar ze zijn er niet meer. Nu zijn het de vier katten. Daar wil ik mee op de foto.”

Elf jaar geleden was André begeleider van groepen mensen die parken, tuinen en bossen onderhielden.

Zijn liefde voor de natuur is gebleven. Hij is VWO-opgeleid en heeft twee jaar rechten gestudeerd.

Zijn vroegere hobby was hardlopen, de marathon: “Toen ik aan het oefenen was voor een marathon, werd ik gegrepen door een auto. Na vier maanden ontwaakte ik uit mijn coma. Ik kon me niet bewegen, niets zien, niets zeggen. Na een periode in een verzorgingshuis en veel revalidatie, lukt dat allemaal weer redelijk.” Eenmaal in de week oefent André in fitness en in het afasiecentrum. Ruim zeven jaar woont hij in Woonvorm Gouda:

“Ik heb het daar goed, maar het liefst zou ik toch weer thuis wonen.”

EDUCATIEF CENTRUM VOOR CLIËNTEN

In 2003 verscheen een map met informatie over de beschikbare cursussen voor mensen met een verstandelijke handicap. Dit was een uitgave van ons Educatief Centrum voor Cliënten (ECC). De map is in de eerste plaats bedoeld voor cliënten. Het taalgebruik is op hen afgestemd en wordt ondersteund met pictogrammen en tekeningen.

Het ECC ondersteunt bij het organiseren van trainingen voor cliënten. Het centrum biedt zelf cursussen aan. De medewerkers ontwikkelen ook cursusmateriaal dat overal in de organisatie gebruikt kan worden (bijvoorbeeld over verkiezingen, verhuizen, omgaan met emoties, hygiëne en vriendschap en seksualiteit). Daarnaast houdt het ECC een overzicht bij van de bestaande cursussen en het trainingsmateriaal dat in onze organisatie beschikbaar is.

Het Educatief Centrum voor Cliënten bestaat nu een aantal jaren en heeft inmiddels een duidelijke plek in onze organisatie. Met een relatief bescheiden inzet van directe menskracht (1,2 formatieplaats) wordt een aanbod gedaan dat cliënten ondersteunt in hun wens om op een gewone manier nieuwe dingen te leren.

VRAAGGESTUURDE BEKOSTIGING

Staatssecretaris Ross nam in het verslagjaar afstand van het project 'Vraaggestuurde bekostiging'. Daarmee verwees zij een omvangrijke investering van onze sector naar de prullenbak. Over door de overheid veroorzaakte inefficiëntie gesproken!

Het project was bedoeld om de bekostiging van de gehandicaptenzorg te laten plaatsvinden op grond van de zorgwaarde van de individuele cliënt. Tijdens dit project kwam de overheid echter op de proppen met het 'nieuwe zoutje' van de AWBZ-brede bekostiging naar functies. Die wist uiteindelijk de politiek-ambtelijke wedstrijd te winnen. Hierdoor kon onze sector de investering in vraaggestuurde bekostiging in één klap afschrijven.

Vergeefse inspanning

Enkele jaren hebben zorgaanbieders en hun medewerkers zich ingespannen voor de invoering van een goed systeem van bekostiging naar zorgwaarde. Van elke cliënt was de zorg volgens het systeem van vraaggestuurde bekostiging in beeld gebracht...

Ondertussen zijn de Haagse rekenmeesters er nog niet in geslaagd een alternatief te introduceren dat wél aan het vereiste van bekostiging naar zorgwaarde voldoet. De beleidsregels die voor dagbesteding en ambulante zorg gelden – waarmee we een maand voor de ingang van het begrotingsjaar werden geconfronteerd – vergroten wel het bedrijfsrisico van zorgaanbieders, maar dragen vooralsnog niet bij aan een rechtvaardiger toewijzing van middelen (binnen de sector en over zorgsectoren heen). We kunnen maar één conclusie trekken: voor

Den Haag is de portemonnee altijd belangrijker dan het principe! In de praktijk zijn het toch de zorgaanbieders die het verdeelvraagstuk op hun bord krijgen.

Nog meer overheidsbeleid

Onze mogelijkheden om in te spelen op zorgvragen worden ingeperkt door de regels die de overheid oplegt. Omdat die regels met de regelmaat van de klok wijzigen, kost het verhoudingsgewijs veel energie om daarop vooruit te lopen en te reageren. Zo zijn we in het verslagjaar ook nog geconfronteerd met (in willekeurige volgorde):

- een budgetkorting van 0,8% (met terugwerkende kracht!);
- de invoering van de eerste fase van de modernisering van de AWBZ (functiegerichte indicatiestelling, functiegerichte toelatingen);
- een discussie over de beleidsarme overheveling van AWBZ-aanspraken naar de gemeente (de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning);
- een consultatiedocument van de Nederlandse Mededingingsautoriteit over concurrentie tussen AWBZ-aanbieders (zij wel, maar de zorgkantoren niet) en
- de al genoemde onderwerpen 'introduktie extramurale beleidsregel' en 'afschieten vraaggestuurde bekostiging'.

Het opmerkelijke is dat veel van die maatregelen ons stimuleren tot het verhogen van de hoeveelheid zorg die we verlenen: hoe meer cliënten, hoe meer middelen. Zolang er nog wachtlijsten zijn van zorgvragers, geïndiceerd door Regionale Indicatie Organen, lijkt dat een verdedigbare strategie. Het is logisch dat hier kostenstijgingen uit voortvloeiën.

De politieke waan van de dag brengt met zich mee dat daarop met efficiëntiekortingen, budgetplafonds en consumptierem-

mende maatregelen (eigen bijdragen) wordt gereageerd. Dat krijg je als elke inhoudelijke visie ontbreekt en je in iedere overheidsnota om de drie zinnen het woord 'kostenbeheersing' leest!

GEBOUWDE KWALITEIT

In een ideale wereld zouden wij een groot voorstander zijn van het scheiden van wonen en zorg. Maar de wereld is niet ideaal en daarom spannen wij ons in voor een optimale kwaliteit van de gebouwen waarin wij zorg verlenen. Daarmee proberen we ook bij te dragen aan goede arbeidsomstandigheden voor onze medewerkers.

De exploitatie van onze gebouwen kost veel geld. Het aanpassen van het gebouwenbestand aan hedendaagse en toekomstige eisen kost daarnaast veel energie. De resultaten zijn vaak pas op lange termijn zichtbaar en heel vaak zit het fors tegen. Kinderdagcentrum De Walnoot is daarvan een wrang voorbeeld. In 2003 bleek dat het onmogelijk was de plannen voor herhuisvesting in Voorschoten te realiseren. Door de terugval in de economie blies de betrokken investeerder het project af, waarvan de 'nieuwe' Walnoot deel zou uitmaken. Brandweereisen maakten het tegelijkertijd noodzakelijk het oude gebouw op te knappen. Dat is inmiddels gebeurd. Tijdens die verbouwing had De Walnoot tijdelijk onderdak in een gebouw van het Rijnlands Revalidatie Centrum. Al met al zijn we nu weer terug bij af. In 2004 proberen we een nieuw perspectief op herhuisvesting te creëren.

Teleurstelling was er ook over de beëindiging van het project Zaanse Rietveld in Alphen aan den Rijn. Door een combinatie

van belemmeringen bleek het niet mogelijk de beoogde woon-werkboerderij in dit gebied te realiseren.

Nieuwe huisvesting

Positieve berichten zijn er gelukkig ook. We kochten een appartementencomplex in Oegstgeest en een woning aan de Reiger in Zoeterwoude. We maakten afspraken over appartementen in Zoeterwoude en de invlechting in enkele ontwikkelprojecten in Leiden. Met deze bewegingen werken we aan het realiseren van ons langetermijn-huisvestingsplan in regio Noord. Het architectenbureau Kokon ontwikkelde een stedenbouwkundig plan voor het gebied van Swetterhage. Door deze ontwikkelingen in samenhang te regisseren, hopen we de woonkwaliteit voor onze cliënten behoorlijk te verbeteren. We zijn en blijven daarbij afhankelijk van de medewerking van gemeenten, woningbouwcorporaties en andere investeerders in de huisvestingsmarkt.

Gebouwen voor dagbesteding

In regio Noord willen we ook de gebouwen voor dagbesteding beter afstemmen op de vragen van cliënten. In dat kader realiseerden we een nevenvestiging voor de houtgroep van activiteitencentrum Jottem. Een groep cliënten van activiteitencentrum Zuidwester verhuisde in november 2003 naar een nieuw pand in de Leidse binnenstad: kopieer- en cadeauwinkel CreA4. We zijn ook erg blij met Boerderij Hoogkamer in Koudekerk aan den Rijn. Hier hebben cliënten met een ernstige handicap hun dagbesteding. Hoogkamer is het resultaat van samenwerking tussen een particuliere ondernemster en onze organisatie. Zij levert de accommodatie, het zorgconcept en dagelijkse leiding. Wij bekostigden de benodigde aanpassingen en zorgen voor



Symposium Bijzondere zorg

Op 8 oktober 2003 vond in de Hogeschool Leiden het symposium 'Bijzondere zorg voor bijzondere mensen' plaats.

Een symposium over de begeleiding van kinderen en volwassenen met een ernstige handicap in het ziekenhuis.

Bijna tweehonderd mensen bezochten het symposium. Er waren ouders, werkers uit het ziekenhuis en ook veel medewerkers uit de gehandicaptenzorg.

De Gemiva-SVG Groep heeft dit symposium georganiseerd, samen met Mirjam de Vos (moeder en schrijfster van een boek over dit onderwerp), de Hogeschool Leiden, het LUMC en Elsevier Gezondheidszorg. Tijdens deze dag stond de vraag centraal: hoe komen we tot een betere begeleiding van mensen met een (ernstige) verstandelijke handicap in het ziekenhuis? Diverse deskundigen deelden hun visie en kennis over dit onderwerp. Dit gebeurde tijdens de lezingen in het ochtendprogramma en de workshops in het middagdeel van het symposium.



ALS EEN VIS IN HET WATER

Vijf dagen in de week is Ineke van der Vis te vinden in kinderdagcentrum Bloemendaal in Gouda.

“Het bezoek aan zwembad De Tobbe is voor haar het hoogtepunt van de week. Daar heeft ze alle vrijheid en kan ze zich uitleven”, vertelt zwemvrijwilligster Dorothea. Dat is te zien en te horen: vreugdekreten, een brede lach, twinkelende, ondeugende ogen, Ineke is als eerste in het water.

Ze kan niet praten, maar ze heeft duidelijk plezier. Dorothea zou het fijn vinden als Ineke langer dan een half uur of vaker in de week kon gaan zwemmen: “Ze geniet er enorm van.”

Ineke crosst door het hele bad, de fotograaf achter haar aan, Ineke ontloopt hem en spettert hem en zijn toestel nat. Begeleidster Willy: “De oudere kinderen zijn te groot om in het bad van het kinderdagcentrum te zwemmen.

Ineke is één van de drie kinderen die elke donderdag naar De Tobbe gaan, omdat ze verder aan niet zo veel activiteiten mee kunnen doen. De andere kinderen van de groep moeten rouleren.

We prijzen ons gelukkig met drie zwemvrijwilligers en een stagiaire, maar we kunnen nog meer vrijwilligers gebruiken, zodat alle grote kinderen elke week mee kunnen.”

gekwalficeerde medewerkers. Dagelijks ver-richten acht ernstig gehandicapte bewoners van Swetterhage aangepaste werkzaamheden op de boerderij.

In regio Zuid signaleren we voortgang in de herhuisvesting van activiteitencentrum De Laning en kinderdagcentrum Mozaïek. We verwachten dat dit in 2004 gerealiseerd wordt in een multifunctioneel complex in Oud-Beijerland.

In Sommelsdijk kochten we een winkelpand voor kopieerwinkel Paperas. Met de gespreide herhuisvesting van activiteitencentrum Papendaal maakten we goede vorderingen. Perspectief zien we ook in de herhuisvesting van woonlocatie De Hooghe Dyck, al moeten we hier nog een paar obstakels nemen.

In de sector voor mensen met een lichamelijke handicap hebben we ook diverse nieuwe panden in gebruik genomen.

Activiteitencentrum Ophelia betrok een nieuw pand in Sommelsdijk. In Leiderdorp startten we met computerwerkplaats Rhijnenburg en in Ridderkerk ging activiteitencentrum Galerij van start. Op 12 juni 2003 vond de officiële opening plaats van het nieuwe gebouw van activiteitencentrum De Ronde in Gouda.

Eisen College Bouw

Het College Bouw publiceerde in het verslagjaar de 'Monitoring gebouwkwaliteit in de gehandicaptenzorg'. Veel gebouwen voldoen volgens het college niet aan de eisen. Ook een aantal gebouwen van de Gemiva-SVG Groep scoort een onvoldoende. Landelijk gezien haalt 10% van de intramurale gebouwen een onvoldoende op de minimale kwaliteitseisen die het College heeft aangelegd. Nog eens 25% voldoet niet aan enkele functionele eisen: er zijn te kleine kamers, te grote groepen en het

sanitair is ontoereikend. Van de semimurale locaties scoort 2% onvoldoende. Tachtig procent voldoet aan de minimale eisen.

Een aantal gebouwen dat wij in de afgelopen jaren in gebruik hebben genomen, valt ook in de categorie 'rood'. Het gaat dan vooral om de groepsgrootte. Het College Bouw stelt de norm op zes bewoners per woning. In onze praktijk zijn dat er gemiddeld acht. Dat hangt samen met onze keuze om voorrang te geven aan volwaardige dagbesteding: dan maar een iets grotere groep.

Wij zouden de groepsgrootte graag terugbrengen. Dat zou vermoedelijk ook flink schelen in gedragsproblematiek en werkdruk. Helaas is een groep van zes niet exploitabel, maar dat is natuurlijk niet het probleem van het College Bouw. Zolang in de bekostiging géén ruimte ontstaat voor een sluitende exploitatie van kleinere groepen doen wij niets aan onze 'roodsituaties'. En het valt voorlopig niet te verwachten dat onze overheid over de brug komt met de middelen die daarvoor nodig zijn.

Wij realiseren ons dat onze opvattingen hierover ons in nieuwbouwtrajecten in de problemen kunnen brengen. Daar wordt immers ook de eis van zes bewoners per woning gesteld. Ook al ligt de verleiding er, wij tekenen niet voor een woonsituatie die we niet kunnen betalen. Liever goed en langzaam, dan met de korte klap en 'we zien verder wel'.



BIKEN OP DE WIELERBAAN

“Ik wil niet dat mijn rechterschouder over een paar jaar heel gespierd is, en mijn linker niet”, zegt Patrick Ram. “Met deze handbike train ik beide kanten van mijn lichaam.” Bij Patrick werkt de rechterkant van zijn lichaam beter.

“Het is niet zo dat ik niets kan met de linkerhelft, maar het gaat allemaal wat minder makkelijk.”

In de zomer is Patrick één keer in de week te vinden op wielervebaan Ahoy' in Rotterdam, pal naast vliegveld Zestienhoven. Met zijn sporthandbike traint hij daar en doet hij mee aan wedstrijden. “Het is wel kicken hoor, die wielervebaan! De sporthandbike heb ik vandaag niet bij me, dit is mijn gewone handbike. De sporthandbike is twintig centimeter lager en heeft meer versnellingen. Net een stapje beter.”

Vier dagen in de week bezoekt Patrick activiteiten centrum De Nieuwe Schalm in Rotterdam.

“Hier doe ik ZHB: zware houtbewerking. Ik heb bijvoorbeeld een Backgammon-bord gemaakt in mijn stijl, bekleed met jeansstof. Verder zwem ik twee keer per week. O ja, ik doe ook nog aan bommen.” Bommen? Patrick grijnst: “Bewegen op muziek. Dan zet je je armen en benen goed in beweging. En af en toe maak je een salttoetje.”

WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

De Gemiva-SVG Groep voert op bescheiden schaal praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek uit. We starten zelf projecten of nemen deel in projecten van collega-instellingen. De regie ligt dan bij onze staffunctionaris wetenschappelijk onderzoek.

Met de Stichting Pepijn en Paulus in Echt werken we aan een project 'schalen voor de onderkenning van dementie'. In het ESSEON-project ontwikkelen we – samen met twee Brabantse instellingen – een meetinstrument voor sociaal-emotionele ontwikkeling. Op basis van een proef in 2003 stellen we het ontwikkelde instrument bij. Naar verwachting zal een uitgever

van testmateriaal de ESSEON rond de jaarwisseling 2004/2005 publiceren.

De staffunctionaris wetenschappelijk onderzoek vervulde een coördinerende rol in de uitvoering van het grootschalige tevredenheidsonderzoek dat in 2003 is gehouden onder vrijwel alle cliënten met een verstandelijke beperking. Hij verzorgde ook de rapportages. De resultaten van het onderzoek spelen een rol in de beleidsontwikkeling op locatieniveau en klinken ook door in de werkplannen van regio's en Raad van Bestuur.

Een overzicht van alle afgesloten en lopende projecten en de bijbehorende publicaties vindt u op onze website.

Let's Volunteer

In het verslagjaar deed de Gemiva-SVG Groep in de regio Zuid-Holland Noord mee aan het project 'Let's Volunteer, jongeren voor mantelzorg'. Het project is een initiatief van de provincie Zuid-Holland, met als doel jongeren te interesseren voor vrijwilligerswerk. Medewerkers van drie zorgorganisaties verzorgden gastlessen op scholen. Daarbij maakten ze gebruik van lesmateriaal dat speciaal voor dit project is ontwikkeld.

In de regio Zuid-Holland Noord leverde het project al twintig jonge vrijwilligers op. Let's Volunteer heeft een positieve, verjongende uitstraling gegeven aan het vrijwilligerswerk in de verschillende organisaties. Dit is een belangrijke motivatie om het project voort te zetten in 2004.

BEZOEKTEAM KWALITEIT

Het Bezoekteam Kwaliteit legde in het verslagjaar zes bezoeken af. Er zijn inmiddels vier bezoekteams getraind. Hiermee ligt er een basis om het werk van de teams in 2004 volgens planning uit te voeren.

Een Bezoekteam Kwaliteit toetst of een locatie het werk doet zoals ze dat wil, zoals ze heeft afgesproken en zoals ze heeft vastgelegd in het locatiewerkplan. Er zijn voldoende medewerkers die willen meedoen in een bezoektteam, maar het is lastig om tijdstippen te vinden waarop zowel de ontvangende locatie als de bezoektteamleden beschikbaar zijn.

Ervaringen

Uit een tussentijdse inventarisatie van de coördinator blijken meer praktische knelpunten die om een oplossing vragen. De verslaglegging – en daarmee de terugkoppeling naar de locatie – kan beter en sneller. De bezochte locaties hebben wisselende ervaringen met de opbrengst van het bezoek.

We zien de bezoekteams als een belangrijk instrument voor 'kwalitatief kwaliteitsbeleid'. Daarom zullen we in 2004 de discussie voeren over de meerwaarde van de bezoekteams. Dit gesprek voeren we met de coördinator van het project, met de voorzitters van de verschillende teams en met de bezochte locatiehoofden.

COMMISSIES EN TEAMS

Naast het Bezoekteam Kwaliteit kennen we nog enkele commissies die zich inzetten voor verbetering van de dienstverlening aan de cliënt.

Intern Consulententeam

Ons Intern Consulententeam bestaat sinds september 2002. Het is bedoeld voor teams die dreigen vast te lopen – of vastgelopen zijn – in de begeleiding van een cliënt. Met interne deskundigheid proberen we deze situaties vlot te trekken. Het Intern Consulententeam neemt de zorg voor de cliënt – of het cliëntensysteem – niet over. Het ondersteunt medewerkers in het ontwikkelen en organiseren van passende begeleiding.

Sinds de oprichting heeft het team zo'n vijftien cases behandeld. In het algemeen zijn zowel de ontvangende locaties als de casemanagers – begeleiders van de Gemiva-SVG Groep – tevreden over de inzet van het team.

Het Intern Consulententeam wil ervoor zorgen dat onze locaties op de hoogte blijven van de mogelijkheid het Intern Consulententeam in te schakelen. Daarom heeft het team zich voorgenomen in 2004 aan de weg te timmeren door publicaties in onze interne media.

Voor de goede orde: het interne team is niet bedoeld om te concurreren met het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), het 'externe consultatieteam'. In voorkomende gevallen roepen we graag de deskundigheid van het CCE in. Maar we moeten ook leren eerst zelf onze problemen te analyseren en daarbij onze eigen deskundigheid in te zetten.

Consultatieteam Misbruik en Mishandeling

Medewerkers van de Gemiva-SVG Groep hebben een plicht om vermoedens van misbruik of mishandeling van een cliënt intern te melden. In 2003 ontving het Consultatieteam Misbruik en Mishandeling 26 van die meldingen. Deze betreffen in meerderheid (vermoedens van) misbruik of mishandeling van cliënten door cliënten. Het team neemt dan contact op met de melder en bespreekt een strategie. In één situatie hebben we – volgens de protocollen op dit gebied – besloten aangifte te doen bij de jeugd- en zedenpolitie. In de meeste gevallen voert het team een adviesgesprek met betrokkenen. Het team nam ook het initiatief tot het ontwikkelen van scholing voor begeleiders. Dit scholingsaanbod is gericht op het geven van begeleiding en voorlichting bij vragen op seksueel gebied en bij de seksuele ontwikkeling van cliënten. Dit aanbod moet in de tweede helft van 2004 operationeel zijn.

Middelen en Maatregelen

De Commissie Middelen en Maatregelen houdt de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen bij cliënten met een BOPZ-indicatie in de gaten. Ook geeft de commissie adviezen op dit gebied. In het verslagjaar heeft de commissie zes intramurale activiteitencentra bezocht. Uit die bezoeken bleek dat de teams zorgvuldig nadenken over en omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen. Op twee gebieden valt er nog wat te verbeteren: het systematisch onderzoeken van alternatieven en het aanvragen van second opinions. De bezoeken maakten ook duidelijk dat de BOPZ-administratie veel tijd kost en tot steeds meer bureaucratie leidt. Protocollen zijn in de praktijk niet altijd een hulpmiddel en

werken ook als bureaucratische hobbels. De Commissie Middelen en Maatregelen leverde een bijdrage aan de interne BOPZ-cursus voor persoonlijk begeleiders en nam het initiatief tot een overleg met de BOPZ-artsen (de 'geneesheren-directeur'). Daaruit bleek onder andere dat de behandelverantwoordelijkheid van gedragsdeskundigen duidelijker vorm moet krijgen.

Commissie Ethiek

Onze Commissie Ethiek maakte in 2003 een doorstart. De samenstelling veranderde en er was een accentverlegging in de taak van de commissie. Daardoor was er behoefte aan scholing. De commissie volgde twee studiemiddagen onder leiding van prof.dr. J.S. Reinders. Tijdens die middagen behandelde ze een stappenplan voor casusbesprekingen. Ook stond ze stil bij ethiek in het primaire proces. De commissie stelt zich tot taak het ethisch bewustzijn van onze medewerkers te stimuleren in de vorm van zelfreflectie en moreel beraad. Dat doet zij door informatie te verspreiden via Bulletin en het ontwikkelen van cursusmateriaal. Daarnaast behandelt de commissie casuïstiek. In het verslagjaar zijn vier cases aan de commissie voorgelegd. Zes weken na het uitbrengen van een advies vraagt de Commissie Ethiek hoe de situatie zich verder heeft ontwikkeld. De commissie merkt dat adviesvragers deze contactmomenten zeer op prijs stellen.

Verdieping in verantwoording

opzoeken van grenzen



Niemand is tegen verantwoording. Ook de Haagse politiek heeft dit begrip herontdekt. Ooit was gedogen de norm en riepen gezagsdragers op tot meer ondernemerschap en creativiteit. Inmiddels weten we wat die oproep waard is. Zorgaanbieders staan te boek als potentiële fraudeurs die de randen van de regelgeving verkennen en zelfs overschrijden. Wij vinden het onze taak om die grenzen op te zoeken. Dat doen we om ruimte te maken voor een zo goed mogelijke dienstverlening aan onze cliënten. En daarvoor durven we ons te verantwoorden.

In onze jaarrekening – waarvan u in hoofdstuk 5 een samenvatting leest – laten we zien hoeveel middelen we hebben besteed en waaraan we die middelen uitgaven. Dat is een beschouwing over geld, bezetting en projecten. We voldoen daarmee aan de steeds verder aangescherpte eisen van de overheid.

Verantwoording is echter méér dan het presenteren van cijfers. Verantwoording gaat ook over de totstandkoming van besluiten. Over de kwaliteit van de uitvoering. Over de redelijkheid van ons handelen. Daarover gaat dit hoofdstuk.

MEDEZEGGENSCHAP CLIËNTEN

Op bestuurlijk niveau overleggen we met de Groeps Cliënten/Vertegenwoordigersraad (GCVR) over ons werkplan en bespreken we de belangrijkste beleids-thema's.

De GCVR vond de jaarlijkse bespreking van locatiebegroting en locatiewerkplan vaak mosterd na de maaltijd. De plannen liggen al vast als de inspraak eraan te pas komt. Daarom hebben we besloten het gesprek tussen leidinggevende en cliëntvertegenwoordigers te vervroegen. Vóór locatiehoofd en clustermanager aan de slag gaan met het werkplan, spreken zij met de Locatie Cliënten/Vertegenwoordigersraad over prioriteiten en aandachtspunten. Ook komt dan de beïnvloedbare kant van de begroting aan de orde, zoals keuzes over investeringen. De eerste ervaringen met deze aanpak zijn positief.

Meerjarenbeleidsplan

De GCVR behandelde het concept-meerjarenbeleidsplan 2004-2007. Zij boog zich over de gevolgen van de modernisering

AWBZ en de invoering van het cliëntinformatiesysteem Intellact. Bij deze onderwerpen was steeds de vraag: is de Gemiva-SVG Groep op de goede weg? De GCVR gaf – soms met kanttekeningen – aan dat we die vraag met 'ja' mogen beantwoorden.

Beheer bewonersgelden

De GCVR stond uitgebreid stil bij de organisatie rond het beheer van bewonersgelden. De voorzitter van de Stichting Beheer Bewonersgelden Gemiva (SBBG) heeft de doelstelling en werkzaamheden van deze stichting toegelicht.

De GCVR reageerde instemmend op het verzoek van SBBG om de statuten te wijzigen. Ook sprak de GCVR zich uit over de toekomstige organisatie van de bewonersfinanciën in de woonlocaties van de voormalige Stichting SVG. Cliënten en hun ouders krijgen de keuze tussen 'zelf doen' of het – tegen betaling – onderbrengen van deze activiteiten bij SBBG. Daarmee komt een eind aan een lang slepende discussie.

No show

We hebben met de GCVR overlegd over het invoeren van dienstverleningsvoorwaarden voor onze logeerhuizen. Een probleem bij de bekostiging van logeerhuizen is het afzeggen of voortijdig afbreken van logeerafspraken. Omdat op korte termijn geen vervangende logé te vinden is, loopt het logeerhuis inkomsten mis terwijl de kosten doorlopen. Aan houders van een persoonsgebonden budget kunnen we de kosten doorberekenen. Dat ligt anders bij cliënten die gebruik maken van zorg in natura (het zorgkantoor betaalt dan de rekening). We hebben besloten een clause op te nemen die de Gemiva-SVG Groep het recht geeft bij niet-tijdige afmeldingen kosten door te berekenen, ook aan natura-cliënten. De GCVR heeft hiermee ingestemd.



IN GESPREK

Annet van Oost heeft iets met telefoons. Ze vindt het heerlijk als ze haar ouders, zus Thea of broer Cris aan de telefoon krijgt. "En met de telefoon in mijn hand kan ik goed stilzitten", zegt ze.

Er is eens een foto genomen toen Annet thuis bij haar ouders in Ridderkerk aan de telefoon zat. Omdat dat een mooie foto is, wil ze dat vandaag weer. Dit keer op haar werk in zeepatelier In Vorm in Papendrecht. Annet werkt hier met de machine die de zeep in sliertjes verdeelt. Die snijdt zij af, zodat kleine stukjes ontstaan.

Daarna worden ze geperst door een vorm, samen met een geurtje en een kleurtje.

Het is tijd voor de foto. Geduldig en ontspannen lachend volgt ze alle aanwijzingen van de fotograaf op.

Alsof ze het dagelijks doet. Een beetje zó leunen en daar kijken, op de trap zitten en nu staan.

Even later zit Annet als een secretaresse met pen, papier, telefoon en horloge in de aanslag aantekeningen te maken van een zogenaamd telefoongesprek. Zou je secretaresse of telefoniste willen zijn?

Annet is er duidelijk over: "Nee, alsjeblieft niet, laat mij maar lekker zeep maken."

De GCVR ging verder akkoord met:

- de opzet van het tevredenheidsonderzoek dat wij in 2003 hebben uitgevoerd;
- de introductie van persoonlijke vertrouwenspersonen in de vg-sector;
- een brochure over de toepassing van de Wet BOPZ voor cliënten en vertegenwoordigers;
- de opzet van een algemene informatiebrochure voor cliënten, ook wel bekend als 'de wegwijzer'.

Het uitgebreide jaarverslag 2003 van de GCVR vindt u op onze website.

ONDERNEMINGSRAAD

De Ondernemingsraad heeft onder meer tot taak om de naleving van voorschriften op het terrein van het sociaal beleid te bewaken. Zo levert de OR ook een bijdrage aan een goede 'interne' verantwoording.

In goede sfeer bespraken OR en Raad van Bestuur onder meer de volgende onderwerpen.

Teamleiders

De OR vreesde voor een wildgroei in het aanstellen van teamleiders. We hebben vastgesteld dat daarvan geen sprake is. Maar de keuze om wel of niet over te gaan tot het aanstellen van een teamleider wordt niet altijd goed beargumenteerd. Bovendien gaan onder de naam 'teamleider' functies schuil met verschillende takenpakketten en verantwoordelijkheden. OR en Raad van Bestuur zullen zich nader bezinnen op een effectieve inzet van deze semi-leidinggevende functie. Ze zullen daarbij ook kijken naar de loopbaanontwikkeling van medewerkers.

Privé-gebruik e-mail en internet

Ondernemingsraad en Raad van Bestuur zijn het erover eens dat privé-gebruik van zakelijke faciliteiten niet is toegestaan. Maar we verschillen van mening over hoe de werkgever die norm mag controleren. De Raad van Bestuur vindt dat een vorm van toetsing door de afdeling Netwerkbeheer nodig is. De OR meent dat sociale controle voldoende is. Over dit onderwerp hebben we in het verslagjaar geen overeenstemming bereikt. De discussie wordt voortgezet.

Functioneringsgesprekken

Het nieuwe systeem van functioneringsgesprekken, dat we in 2002 hebben ingevoerd, is een flinke stap voorwaarts. Dat blijkt uit een enquête onder alle locatiehoofden. Toch zijn er verbeterpunten. De OR wil een standaardformulier voor de verslaglegging van de gesprekken. Ook wil de raad meer accent leggen op de loopbaanontwikkeling van medewerkers. In deze twee verbeteringen wordt voorzien.

Roosterprotocol en reservedienst

Het roosterprotocol en de reservedienst zijn onderwerpen die vooral – maar niet alleen – de locatie Swetterhage aangaan. We hebben een roosterprotocol opgesteld dat voor de hele organisatie geldt. Daarin is aandacht voor de 'verworven rechten' van een beperkte groep Swetterhage-medewerkers op een maximaal aantal diensten per periode.

De OR vindt dat een reservedienst binnen Swetterhage direct inzetbaar moet zijn bij roosterverstoringen. Vanwege de kosten kon dit idee niet rekenen op draagvlak. Uiteindelijk hebben we gekozen voor een experiment met medewerkers die in geval van rooster calamiteit oproepbaar zijn. Dit experiment evalueren we in 2004.

Mobiliteitsbureau

Op initiatief van de OR hebben we in 2003 een mobiliteitsbureau opgericht, gekoppeld aan de afdeling PO&O. Uitgaande van 'zelfwerkzaamheid' van de medewerker biedt dit bureau ondersteuning bij het oriënteren op en verwerven van een passende andere functie binnen onze organisatie.

Het uitgebreide jaarverslag van de OR vindt u op onze website. U kunt het ook aanvragen bij het secretariaat van de OR, telefoon (0182) 57 59 57.

KLACHTBEHANDELING

De Klachtencommissie Medewerkers heeft in het verslagjaar geen klachten behandeld. Aan de Klachtencommissie Cliënten zijn in 2003 drie klachten voorgelegd.

De eerste klacht kwam van familieleden van drie bewoners van een woonlocatie. Deze bewoners hadden veel last van het gedrag van een vierde bewoner. De klagers eisten op korte termijn overplaatsing van deze vierde bewoner. De commissie hoorde de klagers en de betrokken medewerkers en adviseerde tot een 'afkoelingsperiode'. De vierde bewoner werd tijdelijk elders gehuisvest. We hebben de alternatieven afgewogen en vervolgens besloten tot overplaatsing over te gaan. Verder hebben we een traject gestart om het woon- en begeleidingsklimaat in deze woning te verbeteren. Deze zaak laat zien hoe belastend het voor andere cliënten en voor medewerkers is om een cliënt te begeleiden 'met wie het maar niet goed wil gaan'. Voor zo'n cliënt een passende plek vinden is niet eenvoudig. En voor de cliënt zelf is zo'n gedwongen overplaatsing vaak ook geen verbetering. Op

dit soort momenten voelen wij ons handelaren in tragiek.

Verhuizing

Een tweede klacht ging over de verhuizing van een bewoonster van een woonlocatie. Zij zou samen met een mannelijke bewoner in een flat gaan wonen. Familieleden maakten veel bezwaar tegen deze verhuizing. De bewoonster en haar belangenbehartigers ondersteunden de verhuizing. De klacht ging niet alleen over de verhuizing, maar ook over de communicatie vanuit de woonlocatie. De commissie hoorde de partijen en verklaarde de klacht in hoofdzaak ongegrond. Zij adviseerde wel afspraken te maken over de communicatie met de klagers en maatregelen te nemen om de 'slaagkans' van de verhuizing zo groot mogelijk te maken.

Medische zorg

Een derde klacht is door de commissie niet ontvankelijk verklaard. Het ging om een klacht van een bezoeker/vrijwilligster van een bewoner. Zij plaatste vraagtekens bij de kwaliteit van de medische verzorging. De commissie besloot om de partijen te horen en sprak ook met betrokken artsen. Zij kwam tot de conclusie dat in deze situatie de bezoeker/vrijwilligster niet voldeed aan de definitie van het begrip cliënt/vertegenwoordiger. Daarnaast was niet voldaan aan de overleegis van de klachtenregeling. Die houdt in dat een klacht eerst wordt besproken met degene tegen wie de klacht is gericht.

In het voorjaar van 2003 vervulde de heer S. Homminga de vacature in de commissie, ontstaan door het vertrek van de heer Waardenburg. De heer Homminga was tot zijn vroegpensioenering coördinator van Weerklank te Amsterdam (Effatha-Guyot Groep).

VERTROUWENSPERSONEN

De vijf vertrouwenspersonen voor cliënten kregen in 2003 vijf zaken voorgelegd. Twee van deze zaken zijn als klacht bij de Klachtencommissie Cliënten beland. In het jaarlijkse overleg tussen vertrouwenspersonen en Raad van Bestuur is nogmaals vastgesteld dat communicatie het sleutelwoord is bij het inspelen op en voorkomen van klachten. Tegelijkertijd beseffen we dat deze wijsheid in de dagelijkse praktijk gemakkelijk naar de achtergrond verdwijnt.

Twee vertrouwenspersonen legden aan het eind van het verslagjaar wegens persoonlijke omstandigheden hun functie neer: de heren Bosman en Schreurs. De Raad van Bestuur dankt hen hartelijk voor hun meerjarige inzet.

De Gemiva-SVG Groep zoekt een opvolger

Nieuw op de website

De website van de Gemiva-SVG Groep is in 2003 verder uitgebreid. Zo is bijvoorbeeld het hoofdstuk 'Etalage' toegevoegd. Hierin geven wij een overzicht van al onze winkels, ateliers, galleries, theatergroepen, activiteitencentra en boerderijen.

Ook hebben we het Trefpunt geopend. Het Trefpunt is een ontmoetingsplek voor iedereen die op een of andere manier betrokken is bij onze organisatie, of bij mensen met een handicap. Cliënten, ouders/vertegenwoordigers, medewerkers of zomaar belangstellenden kunnen hier oproepen plaatsen, discussiëren, vragen stellen, etc.

voor beide heren, die optraden als vertrouwenspersoon voor cliënten van de lg-sector.

Medewerkers

Onze organisatie heeft ook vertrouwenspersonen voor medewerkers. In het verslagjaar hebben we het werkterrein van de vertrouwenspersonen verbreed van 'seksuele intimidatie' tot 'als je er alleen niet uitkomt'. Vertrouwenspersonen zijn er om medewerkers bij te staan in situaties in het werk, waarin zij zoeken naar een manier om daarmee om te gaan.

In het najaar van 2003 hebben de vertrouwenspersonen een brochure verspreid onder medewerkers, stagiaires en vrijwilligers. Dat heeft invloed gehad op het aantal meldingen. Dat steeg van twee in 2002 naar negentien in 2003! Van die negentien situaties gaan er vijftien over de werkverhoudingen met collega's en/of leidinggevend. Bejegening en communicatie zijn daarbij sleutelwoorden. De vertrouwenspersonen spreken eenmaal per jaar met de Raad van Bestuur over hun bevindingen. Zij ontwikkelden een checklist om mensen goed te kunnen verwijzen. Zij kwamen tweemaal bijeen om ervaringen uit te wisselen.



OP PAD MET ANOUK

Aysel Coskun is geen onbekende aan de Veenkade in Den Haag. Zodra we de deur uitgaan om foto's te maken, wordt ze door verschillende buurtbewoners begroet en aangesproken. "Ik woon hier al dertien jaar", vertelt ze, "dus ik ken veel mensen. Hiervoor woonde ik in een woonvorm in Leiderdorp, maar ik wilde graag zelfstandig wonen."

Het appartement aan de Veenkade is ruim en van alle gemakken voorzien. Sinds anderhalf jaar deelt Aysel de woning met Anouk, haar hond van twee jaar oud. "Ik heb Anouk gekregen van mijn vriend, die hier ook woonde. Helaas is hij overleden. Anouk is eigenlijk een aandenken aan hem. Vandaar dat ik met haar op de foto wil."

Veenkade ligt in het centrum van Den Haag. Ideaal voor Aysel, die er wel van houdt om de stad in te gaan.

"Ik kan hiervandaan eigenlijk overal heen. Ik ga graag uit, bijvoorbeeld naar de bioscoop.

Ik ben ook zo bij mijn familie en vrienden. Anouk gaat overal mee naar toe. Ze heeft een eigen plek op mijn rolstoel, onderaan bij mijn voeten." "Hobby's? Naast uitgaan lees ik graag boeken. En computeren.

Maar mijn grootste hobby is en blijft Anouk."

FOUTEN EN BIJNA-ONGELUKKEN

Alle fouten uitbannen is een illusie. Maar we willen incidenten rond medicatie, agressie, vallen, enzovoorts niet vanzelfsprekend gaan vinden.

Het lukt ons maar moeizaam het aantal meldingen van fouten, ongelukken en bijna ongelukken (fobo) te reduceren. Ons bewustzijn van oorzaken, gevolgen en maatregelen blijft wel geprikkeld door meldingsplicht en foboverslaglegging. Onze vier fobocommissie's registreerden in 2003 in totaal 1981 fobomeldingen. Ten opzichte van 2002 is dit een toename met 13%.

Minder valpartijen

Agressie blijft koploper in het aantal meldingen. In de regio Noord nam het percentage weliswaar licht af, maar daar staat een forse toename in de lg-sector tegenover. De twijfelachtige eer van de tweede plaats ontvangt ook dit jaar de categorie medicatie-fobo's. De stevige toename in Noord hangt waarschijnlijk samen met de invoering van een nieuw medicatiesysteem. In de lg-sector nam het aantal meldingen rond valpartijen enigszins af. Het is onduidelijk of dit met een grotere alertheid van begeleiders samenhangt. Of anders gezegd:

met minder tolerantie voor de wens van de cliënt om zich zonder hulp te verplaatsen.

Ernstig

Bij 166 fobo's nam een lid van de betrokken commissie contact op met de melder of werd nader onderzoek uitgevoerd. De commissie gaf 29 meldingen het predikaat 'ernstig' (2002: 25). Voorbeelden daarvan zijn een cliënt die zijn moeder dusdanig telefonisch bedreigt dat de politie wordt gewaarschuwd, een prikincident, een brandend strijkijzer dat niet in gebruik was, een afgezaagd vingerkootje, een Zweedse band die 's ochtends slechts aan één zijde blijkt te zijn vastgezet en een cliënt die – naar later blijkt – niet alleen is gevallen, maar ook een hersenbloeding heeft gehad. In 10 situaties (2002: 8) was (ook) sprake van (enige) arbeidsongeschiktheid van een medewerker.

Aanbevelingen

De commissies doen in totaal 28 aanbevelingen. Het merendeel daarvan heeft betrekking op agressieproblematiek. Zij variëren van meer aandacht door leidinggevenden ('ook al kun je het niet voorkomen, medewerkers moeten zich gehoord en gesteund weten'), een pleidooi voor een intensiever gebruik van videoanalyse en

	Aantal meldingen	hoofdcategorieën in %				
		Agressie	Medicatie	Technische staat	Vallen	Overig
Noord	1062 (1002)	51 (57)	25 (16)	4 (5)	7 (6)	13 (16)
Midden	409 (323)	63 (56)	23 (20)	3 (3)	5 (7)	6 (14)
Zuid	334 (266)	57 (50)	9 (14)	7 (9)	11 (11)	16 (16)
LG-sector	176 (161)	30 (20)	23 (25)	6 (8)	24 (32)	17 (15)

De cijfers tussen haken hebben betrekking op 2002



Unieke samenwerking kunstenaars

De kunstenaars van ons atelier KunSt- en Vliegwerk en kunstenaars van het collectief De Haagweg in Leiden zijn in 2003 gaan samenwerken onder de naam Duo De Zilveren Veer. Dit project is uniek in Nederland. Het was nog niet eerder gelukt om op deze manier samenwerking tussen reguliere en verstandelijk gehandicapte kunstenaars tot stand te brengen.

Dertig kunstenaars (vijftien van de Haagweg en vijftien van KunSt- en Vliegwerk) zijn in duo's met elkaar aan de slag gegaan om een kunstwerk te maken. Uiteindelijk doel is te komen tot een integratie van verstandelijk gehandicapte en reguliere kunstenaars én hun kunstuitingen.

een oproep om in situaties met structurele agressie te zoeken naar de 'patronen' in het gedrag van de cliënt en externe factoren die dat agressieve gedrag oproepen. Andere aanbevelingen betreffen het medicatiebeleid, de meldcultuur, het in inwerkprogramma's verankeren van tilprotocollen en de wenselijkheid van een richtlijn met betrekking tot het gebruik van peuterpasta ('overfluoridering') in kinderdagcentra.

Beleidsmatig bevestigen de fobojaarverslagen dat we moeten doorgaan op de ingeslagen weg: verbeteren van de aandacht voor het voorkomen van agressie en adequate nazorg bij incidenten en het optimaliseren van medicatiesystemen én hun consequente toepassing.

De uitgebreide verslagen 2003 van de commissies vindt u op onze website.

INSPECTIE

De Inspectie Gezondheidszorg bezocht ons in 2003 vier maal. Twee bezoeken waren in het kader van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ). Op 5 juni 2003 was Swetterhage in Zoeterwoude aan de beurt.

Het bezoek aan Swetterhage stond in het teken van de kwaliteit van de afzonderingsruimtes. De Inspectie gaf enkele adviezen voor verbeteringen. Waar die gaan over de veiligheid en de communicatie, nemen we actie. De Inspectie signaleerde ook dat enkele afzonderingsruimtes te klein zijn. Op dit punt nemen wij geen maatregelen.

Ook de voortgang rond de aanbevelingen uit eerdere onderzoeken kwamen aan de orde. De aanbevelingen die uit het bezoek van 5 juni voortvloeiden, gaan vooral over de verdeling van verantwoordelijkheden en de vastlegging van beleidsthema's en procedures.

Later dat jaar mocht Het Agathahuis in Oostvoorne de Inspectie ontvangen. De Inspectie beoordeelde ook hier de afzonderingsruimte. De conclusie is dat wij ook in deze locatie niet tot vergroting van de ruimte zullen overgaan. Maar de signalen over veiligheid en communicatie nemen we serieus.

Dossiervorming

Een algemeen toezichtbezoek vond plaats in regio Midden-Holland, waar de Inspectie drie locaties aandeed. De Inspectie lette vooral op de kwaliteit en de organisatie van de zorg. Uit de rapportage van de Inspectie blijkt dat we laag scoren op de effectiviteit van medezeggenschap op lokaal niveau. Cliëntvertegenwoordigers

ervaren hun invloed als onvoldoende. Er zou te veel vanuit de top van de organisatie worden opgelegd. Daar staat tegenover dat onze registratie van fouten en bijna-ongelukken en het systeem van klachtbehandeling positief scoren. Ons systeem van dossiervorming biedt verbetermogelijkheden.

Het laatste advies ervaren we als ter zake en terecht. Daar zullen we uitvoering aan geven. De beleving van enkele cliëntvertegenwoordigers dat zij onvoldoende invloed ervaren, willen wij graag met hen bespreken. Het is voor ons echter geen reden om tot systeemwijzigingen over te gaan.

Tilliften

Op 7 november onderzocht de Inspectie het gebruik van tilliften in onze locaties Cirkel en Baanbreker in Stolwijk. De Inspectie stelde vast dat "de kwaliteitszorg met betrekking tot het verantwoord gebruik van patiëntenliften binnen uw organisatie niet geheel aantoonbaar geregeld is". Praktisch gesproken adviseerde de Inspectie om het onderhoud aantoonbaar te regelen en alert te blijven op noodzakelijke scholing van de betrokken medewerkers. Wij hebben die aanbevelingen opgevolgd op een manier die bij de cultuur van onze organisatie past.

Meer in het algemeen ervaren wij de relatie met de medewerkers van de Inspectie – zij die het veld kennen – als positief en constructief. Wij respecteren hen in hun kritische rol, maar verbazen ons over de administratieve lastendruk waarmee een inspectiebezoek blijkbaar onlosmakelijk en steeds meer gepaard gaat.

Goed werkgeverschap

profileren met kwaliteit van arbeid



De zorgsector is de banenmotor van het nieuwe decennium. Maar de brandstof die het kabinet biedt, stelt teleur. Op de ontwikkeling van de arbeidsvoorwaarden levert de zorgsector enorm in. Gronden om ons te profileren met hoge salarissen of riante vergoedingsregelingen zijn er niet. Wat we wel te bieden hebben, zijn kwaliteit van het werk en kwaliteit van de organisatie. Daarop richten wij ons in het vormgeven van ons sociaal beleid.

VERZUIM

Verzuim is een goede graadmeter voor de kwaliteit van de leiding en de sfeer op de werkvloer. Ons verzuim is in 2003 opnieuw gedaald. Dat danken we aan de gezamenlijke inzet van medewerkers, leidinggevend en onze afdeling Verzuim & Reïntegratie.

We beseffen dat het steeds meer inspanning en aandacht zal kosten om een laag verzuim vast te houden of een verdere daling te realiseren. In 2004 zullen we daarom opnieuw onze visie op verzuim ('verzuim is gedrag en een gezondheidsklacht is veelal geen reden om niet op de werkplek te zijn') op een positieve manier onder de aandacht van management en medewerkers brengen.

We presenteren de volgende cijfers:

	2003	2002	2001
Regio Noord	5,76	6,72	7,54
Regio Midden	4,75	5,68	6,42
Regio Zuid	4,76	5,34	5,55
Lg-sector	6,38	8,80	9,19
Overig (CB)	2,55	2,91	5,42
Totaal	5,19	6,24	7,06
Landelijk Gz	6,50	7,30	8,10

Onze afstand tot het landelijke gemiddelde in de gehandicaptenzorg is toegenomen. Vooral de daling in de lg-sector is bovengemiddeld. Het lijkt erop dat de op deze sector gerichte inspanningen nu vruchten afwerpen.

Verzuim en reïntegratie

In 2003 vonden diverse studiedagen plaats over verzuim en reïntegratie. Het aantal medewerkers dat de WAO is ingestroomd in

2003 is beperkt tot 22. In het verslagjaar publiceerde de Uitvoeringsinstantie Werknemers Verzekeringen (UWV) de WAO-instroompercentages per werkgever over de jaren 2000 tot en met 2002. Over 2002 bedroeg het percentage voor de Gemiva-SVG Groep 1,4%. Het percentage voor de 'PGGM-sector' lag op 1,8%. In de Nederlandse economie als geheel bedroeg de instroom in de WAO 1,3%. Onze doelstelling is ruim onder dit landelijk gemiddelde uit te komen. Dat lijkt over 2003 te lukken met een WAO-instroom van 22 medewerkers (ongeveer 0,7% in UWV-terminen).

Omdat we het loon nu langer door moeten betalen (70% van het loon gedurende het tweede ziektejaar), zal onze afdeling Verzuim & Reïntegratie in 2004 de aandacht nog meer richten op tijdige reïntegratie van arbeidsgehandicapte medewerkers (binnen of buiten de Gemiva-SVG Groep).

We hebben een model ontwikkeld om het verzuim te analyseren. Hiermee kunnen we tot op persoonsniveau het verzuim in een team of locatie bespreken. In 2004 nemen we hiermee diverse locaties onder de loep.



IN DE SPOTLIGHTS

“Kijk maar uit dat je niet te beroemd wordt, straks moet je nog handtekeningen gaan uitdelen”, lacht een collega-muzikant. Gerben de Snoo (27) vindt de aandacht op deze woensdagavond wel wat. Onder twee grote spotlights zit hij – voor deze keer samen met zijn persoonlijk begeleider Elly van Noort - achter zijn trommel, terwijl de fotograaf de ene na de andere plaat schiet. Gerben speelt al heel wat jaren trommel. Niet alleen tijdens de repetities op woensdagavond, maar ook tijdens uitvoeringen. Vorige week stond de muziekgroep uit

Oud-Beijerland, die uit meer dan twintig muzikanten bestaat, nog in een verzorgingshuis in Hellevoetsluis.

“Dan heb ik een mooi overhemd aan, met een strikje”, zegt hij. Het mag duidelijk zijn dat muziek zijn grootste hobby is. Naar wie luistert hij zelf graag? “Frans Bauer”, luidt het antwoord, “met ‘Op rode rozen vallen tranen’.”

Naast muziek maken en luisteren heeft Gerben nog een hobby: “Lageren in het logeerhuis.

Dat vind ik ook heel leuk.” Maar vanavond draait het om de trommel. Hij neemt plaats achter het indrukwekkende instrument en de muziekgroep speelt het nummer ‘Droomland’. Aan de slag!

MEDEWERKERSBESTAND

Op 31 december 2003 waren 2446 medewerkers voor onbepaalde tijd in dienst. Dat waren er 82 méér dan een jaar daarvoor. De toename hangt samen met de uitbreiding van capaciteit door de besteding van wachtlijstmiddelen. Ook de geïntensiverde zorg voor cliënten met ernstig probleemgedrag heeft gezorgd voor meer arbeidsplaatsen.

Samen bezetten die 2446 medewerkers 1599 fulltime arbeidsplaatsen. Daarnaast zijn ongeveer 900 invalkrachten en stagiairs aan onze organisatie verbonden. Met deze combinatie van vast en flexibel inzetbaar personeel proberen wij onze bedrijfsvoering optimaal vorm te geven.

Het percentage mannen van het vaste medewerkersbestand is 16,7%. Qua leeftijdsopbouw zijn we in het achterliggende jaar opnieuw iets grijzer geworden. Het percentage medewerkers jonger dan 25 nam met 1% af tot 12%. Het percentage dat ouder is dan 45 steeg met 2% tot 34%. In het verslagjaar zat iets meer dan de helft van ons medewerkersbestand (54%) in de categorie 26-45 jaar.

In- en uitstroom

In 2003 traden 261 medewerkers voor de eerste maal bij ons in dienst. In dezelfde periode verlieten 237 medewerkers onze organisatie. Zo'n 70 vacatures zijn vervuld door doorstroming van invalkrachten naar een vaste baan. De uitstroom zakte van 12% in 2002 naar iets minder dan 10% in 2003.

Als we kijken naar de redenen waarom men vertrekt, die men opgeeft in vragenformulieren (respons 66%), blijkt dat ontplooiingsmogelijkheden, functie-inhoud en ver-

huizing belangrijke redenen zijn. Vergeleken met de gegevens over 2002 worden deze redenen echter veel minder genoemd. Het aandeel van de genoemde drie redenen was in 2002 nog 77%. Dat is over 2003 gezakt tot 52%. Opvallend is dat werkdruk, salaris en promotie nauwelijks als vertrekredenen gelden. Het percentage vertrekkers dat zegt tevreden te zijn over de Gemiva-SVG Groep blijft constant op 75%. Ongeveer 45% van de vertrekkenden stapt over naar een andere baan in de zorgsector.

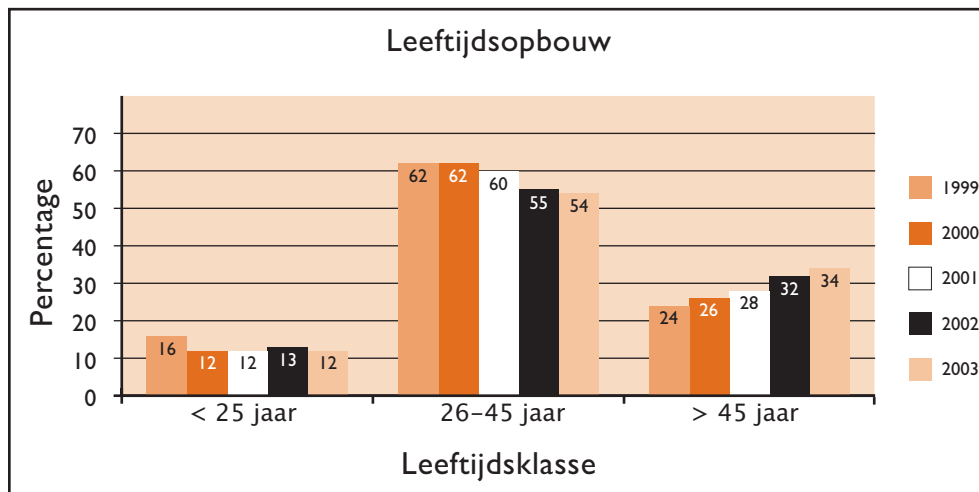
Leerlingen en stagiaires

Op 31 december 2003 telde ons leerlingenbestand – net als in 2002 – 110 namen. Op ons totale medewerkersbestand is dat 4,4%. We streven naar een aandeel leerlingen in het begeleidende werk van rond de 10%. Dit betekent dat het aantal leerlingen in de komende jaren zal moeten verdubbelen.

We boden een stageplek aan 317 leerlingen van het dagonderwijs. We merken dat er kritischer naar de inzet van stagiaires wordt gekeken nu wij hen vanaf 1 september 2003 een stagevergoeding moeten betalen. We willen voorkomen dat de druk op het locatiebudget tot uitsluiting van stagiaires leidt en daarmee op termijn tot een arbeidsmarktprobleem. Daarom volgen we de inzet van stagiaires ook op centraal niveau in de organisatie.

ID-medewerkers

De Gemiva-SVG Groep heeft ook medewerkers in dienst van wie de aanstelling betaald wordt op basis van het Besluit in- en doorstroombanen (ID-banen). In het verslagjaar werd duidelijk dat een tussen sociale partners, kabinet en gemeenten gesloten convenant over de ID-banen in de zorg in belangrijke mate een



wassen neus is. Werkgevers die ID-ers laten doorstromen naar een reguliere arbeidsplaats ontvangen daarvoor een incidentele subsidie. Gemeenten hebben de verplichting op zich genomen om bij doorstroming de betrokken werkgever naar proportie nieuwe gesubsidieerde banen toe te wijzen. Daarvan komt in de praktijk niets terecht. De meeste gemeenten beëindigen 'hun' ID-banen en als er al middelen overblijven, zetten zij die in voor activiteiten in de gemeentelijke sfeer. Van de ongeveer dertig ID-ers in onze organisatie zullen wij er tien een reguliere baan bieden. Voor de anderen geldt dat hun baan vervalt als de gemeente de subsidie geheel of gedeeltelijk intrekt.

Invalpool

De omzet van de Invalpool, die in regio Midden en Noord oproepkrachten werft en inzet, bedroeg in 2003 € 1.395.982 voor 81.465 ingezette uren. Dat is ruim € 240.000 en 14.000 uren meer dan in 2002.

In 2003 voerden we een experiment uit

rond het werven, selecteren en inzetten van oproepkrachten die op een vaste dag altijd oproepbaar zijn. Zo willen we zo veel mogelijk voorkomen dat begeleiders op hun vrije dagen terug moeten komen. In 2004 evalueren we dit experiment.

De Invalpool maakt vanaf september 2003 deel uit van het Mobiliteitsbureau. Op initiatief van de OR ondersteunt het Mobiliteitsbureau medewerkers in hun initiatieven om in de organisatie (of eventueel daarbuiten) een loopbaan uit te stipelen. Hier viel in onze ogen een natuurlijke koppeling te maken tussen instroom, doorstroom en uitstroom.

SOCIAAL BELEID

We hebben het nieuwe systeem van functioneringsgesprekken in 2003 geëvalueerd met de Ondernemingsraad. Hieruit is de afspraak voortgekomen dat PO&O samen met een werkgroep van de OR gaat onderzoeken of een soort van procesformulier een positieve bijdrage kan leveren aan het functioneringsgesprek.

Zeventien medewerkers hebben in 2003 de eerste fase van het *loopbaanadviestraject* doorlopen.

Sinds 1 september 2003 functioneert het *Mobiliteitsbureau*. De medewerkers van het bureau hebben een informatiefolder uitgebracht en locatie-, cluster- of regio-overleggen bezocht. Daarnaast hebben zij een databank ontwikkeld. Hiermee is het mogelijk een match te vinden tussen allerlei vraag en aanbod. In 2004 krijgt het Mobiliteitsbureau nog meer toerusting in de vorm van diverse zelftestmogelijkheden. Ook zal het bureau de coördinatie rond de loopbaanonderzoeken overnemen van het Educatief Centrum.

Op het gebied van *leeftijdbewust personeelsbeleid* hebben we de 50-plussers in onze organisatie geënuquêerd. De rapportage is via intranet gepubliceerd.

Als gevolg van de nieuwe CAO moesten we in 2003 het *stagebeleid* opnieuw formuleren, met name het stagecontract en het vergaren van gegevens van stagiaires in verband met de maandelijkse vergoeding.

Op 1 september 2003 werd het nieuwe systeem operationeel.

OPLEIDINGEN

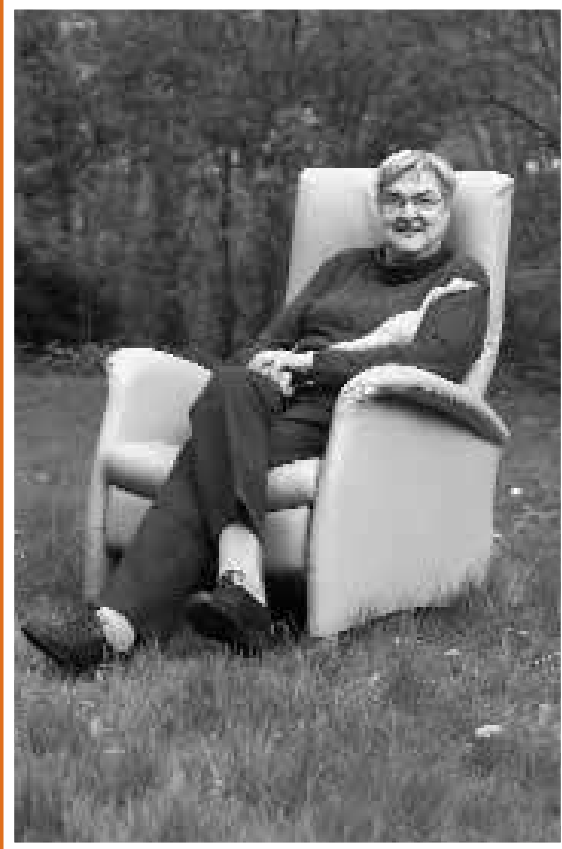
In 2003 is een extra budget gereserveerd voor scholing op het gebied van verzorging, verpleging, hygiëne en EHBO. Uit dit budget konden ook de vervangingskosten van medewerkers betaald worden. Om dit scholingsaanbod te kunnen organiseren heeft het Educatief Centrum contacten gelegd met externe docenten, maar ook medewerkers van de Gemiva-SVG Groep geven cursussen op dit gebied.

Helaas is in 2003 nog weinig gebruik gemaakt van deze scholingsmogelijkheden. Dit is opmerkelijk, want zowel onder medewerkers, leidinggevend als artsen hoor je vaak dat de medische deskundigheid van begeleiders te wensen zou overlaten. De mogelijkheid om gebruik te maken van deze scholing wordt voortgezet in 2004. Het Educatief Centrum ziet het aantal 'medische' scholingsvragen langzaam groeien en kiest ervoor om de scholing zo veel mogelijk op maat te organiseren.

Bedrijfshulpverlening

Het vaste team van het Educatief Centrum is in 2003 uitgebreid met een medewerker die bevoegd is om de bedrijfshulpverlening te verzorgen. Deze medewerker heeft kennis van het begeleiden van cliënten en kennis over bedrijfshulpverlening. Dat heeft een duidelijke meerwaarde voor de cursussen.

In 2003 hebben we samenwerkingsafspraken gemaakt met collega-instelling Ipse over de trainingen Ingrijpend Anders (omgaan met agressie). Daarnaast gaat onze trainer bedrijfshulpverlening bij Ipse het deel 'Brand' van de trainingen bedrijfshulpverlening geven.



DE STOEL VAN HENNIE

"Hij zit hééééerlijk!" Hennie Thoma kan niets anders zeggen van haar stoel. Sinds haar pensionering doet ze het wat rustiger aan. Ze slaapt graag uit tot een uur of negen. Drie keer in de week gaat ze naar de soos. Ze vindt het leuk om daar te breien of kussens te borduren. Ze gymt één keer per week in het buurthuis om de hoek. Ook verricht ze nog wel eens een huishoudelijke taak, zoals de afwasmachine uitruimen. Maar vooral houdt Hennie ervan om te praten met haar medebewoners, die overdag ook thuis zijn. Bijvoorbeeld op donderdag met Ankie. Uiteraard zit Hennie daarbij in haar stoel. Die heeft een prominente plek in haar leven. Ze vindt het prettig om er zo maar in te zitten of televisie te kijken. Soms doet ze een dutje in de stoel. Het is háár stoel, niemand anders mag erin zitten. Ook nu die voor de gelegenheid in de tuin is gezet, vindt ze meteen haar favoriete zithouding. "Deze stoel heeft nog nooit buiten gestaan," zegt Hennie. "Ik vind het wel leuk, maar ik zit toch liever binnen."

Interne docenten

Het Educatief Centrum werkt – naast zijn vaste team van trainers – voornamelijk met interne docenten. Dit zijn medewerkers die cursussen geven op grond van hun vakgebied en specifieke kennis. Indien gewenst krijgen zij didactische ondersteuning vanuit het Educatief Centrum. In 2003 hebben ongeveer veertig docenten op deze wijze les gegeven.

Het complete jaarverslag van het Educatief Centrum vindt u op onze website. U kunt het ook aanvragen bij het Educatief Centrum, telefoon (0182) 57 59 40.

ARBO

In het verslagjaar hebben we het voorgenomen tilbeleid vormgegeven. Na uitgebreide voorbereiding door drie fysiotherapeuten hebben we voorlichtingmateriaal over tillen en andere arbeidsomstandigheden ontwikkeld. Alle locaties hebben dit materiaal ontvangen.

De drie fysiotherapeuten bekijken nu de mogelijkheid om onze interne tiltraining te verbeteren. Het streven is de verbeterde versie in 2004 aan te bieden via ons Educatief Centrum.

Risico-inventarisatie

Aan het eind van het verslagjaar beschikten 28 van onze locaties over een actuele risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). We werken volgens een meerjarenplanning. In 2006 moeten alle locaties een goedgekeurde RI&E hebben. Onze beleidslijn is dat elke locatie éénmaal per vijf jaar de RI&E-procedure doorloopt en de risico's rond arbeidsomstandigheden in kaart brengt, bijzondere omstandigheden daargelaten.

Verslag arbeidscoördinator

Veel beeldschermwerkplekken in onze organisatie voldoen niet aan de gestelde voorwaarden. Dat blijkt uit het jaarverslag over 2003 van onze arbocoördinator. Soms gaat het om hulpmiddelen die onvoldoende functioneren, vaak gaat het om een verkeerd gebruik daarvan.

Medewerkers die veel tillen, maken steeds meer gebruik van de beschikbare hulpmiddelen. Zij zijn zich bewust van de risico's en de noodzaak om hun werkhouding aan te passen.

Als het gaat om functie-inhoud en werkdruk is het signaal dat medewerkers de doorgroei- en ontwikkelingsmogelijkheden in onze organisatie als beperkt beleven. Veel klachten gaan over het klimaat in de gebouwen. De aandacht voor agressieproblematiek is fors toegenomen, maar veel medewerkers zien zich hiermee blijvend geconfronteerd.

Machineseveiligheid

Een incident in één van onze arbeidsmatige activiteitencentra, waarbij een cliënt een gedeelte van een vinger verloor, leidde tot een melding aan de Arbeidsinspectie. Deze besloot uiteindelijk dat de Gemiva-SVG Groep in deze kwestie niet in haar zorgplicht tekort was geschoten. Het incident was wel aanleiding om een apart traject te starten voor het waarborgen van de machineveiligheid in alle arbeidsmatige activiteitencentra.



PER SPOOR HET LAND DOOR

"Mensen vragen vaak aan mij op welk perron ze moeten zijn en welke trein ze moeten nemen." Herman Buitenhuis is gek op reizen, het liefst per trein. In zijn eentje, of soms met een vriend, reist hij heel Nederland door. "Ik drink op het station een kop koffie met appeltaart of ik eet een broodje", vertelt hij. "Ik plan niets van tevoren. Ik stap in de trein naar Utrecht, Maastricht of Groningen en zie daar wel hoe ik verder ga. Als ik de laatste trein naar huis maar haal. Meestal ben ik om tien of elf uur thuis."

Viermaal in de week reist Herman per trein van zijn woonplek Goverwelle in Gouda naar zijn werk in activiteitencentrum IJsselhage in Nieuwerkerk aan den IJssel. Hij is dus bijna dagelijks in trein en bus te vinden. "Thuis zitten vind ik maar niks."

Herman vindt het zuiden van het land het mooist: het landschap, de dorpen zoals Valkenburg, het drielandenpunt. "Soms reis ik naar een station en loop daar een mooie wandelroute, zoals de Kennemerduinroute. Het komt goed van pas dat ik zeven gratis reizen krijg bij mijn abonnement. Wat ik het mooiste station vind? Maastricht!"

CAO

In 2003 zijn geen CAO-onderhandelingen gevoerd. Eind 2002 was een CAO totstandgekomen voor de periode 1 september 2002 tot en met 31 december 2003.

Dat akkoord voorzag in een loonsverbetering per 1 januari 2003 van 3,5%. Daarnaast is in februari 2003 een eenmalige uitkering verstrekt en werd de eindejaarsuitkering ('premie behoud') verhoogd tot 4,55%. Ten slotte is op basis van het CAO-akkoord per 1 september 2003 in de gehandicaptenzorg een stagevergoeding ingevoerd. Een dergelijke vergoeding maakt de gehandicaptenzorg ongetwijfeld aantrekkelijker voor stagiaires, maar betekent ook een forse kostenpost.

Aantasting ova-systematiek

In 2003 kwamen kabinet en sociale partners een centraal akkoord over een nullijn in de loonontwikkeling in de jaren 2004 en 2005 overeen. Er is geen enkele reden om de zorgsector daarvan uit te zonderen. Het is echter wel bedenkelijk dat het kabinet de systematiek voor de bekostiging van de arbeidsvoorwaardenontwikkeling (ova) in de zorgsector overboord zet (en dat de werkgevers dat lieten gebeuren!). Eenzijdig besloot het kabinet geen vergoeding meer te geven voor de incidentele loonontwikkeling.

Die maatregel leidt tot aantasting van de werkgelegenheid in de sector. Werkgevers moeten hun verplichtingen tegenover zittende medewerkers (periodieken, uitloop) immers nakomen. Als daar te weinig geld voor is, leidt dat tot verlies van arbeidsplaatsen.

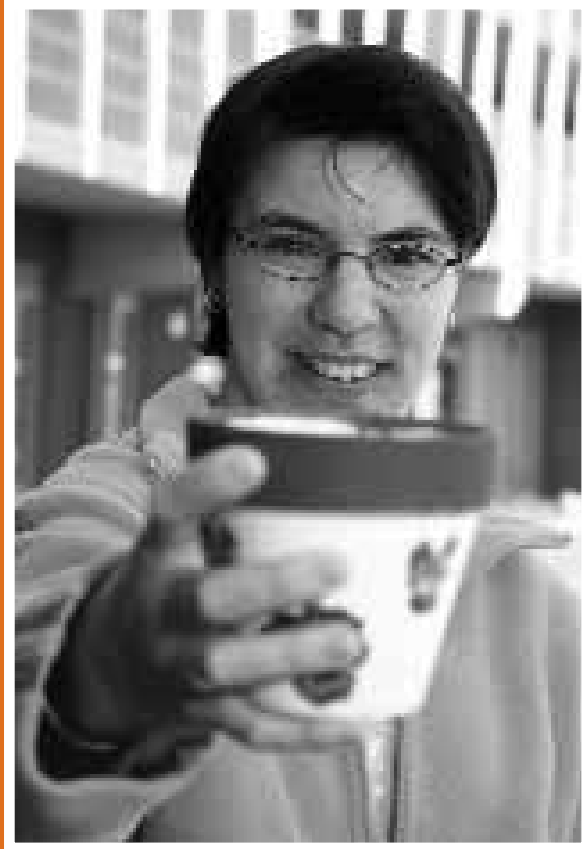


Lesblik: positieve beeldvorming

Op 24 april 2003 heeft de Goudse wethouder Van Schelven het eerste exemplaar van het 'Lesblik: positieve beeldvorming over mensen met een handicap' in ontvangst genomen. Daarna kregen alle basisscholen in Gouda en omgeving een 'lesblik' aangeboden.

Doel van het lesblik is een bijdrage te leveren aan het vormen van een positief beeld over mensen met een handicap. De doelgroep bestaat uit basisschoolleerlingen en indirect de ouders en verwanten van deze leerlingen.

Ton Muller (ervaringsdeskundige), Anja van Dal (intern begeleider basisschool) en Gerrie Lammé (medewerkster Gemiva-SVG Groep) hebben informatie over positieve beeldvorming verzameld en deze gebundeld. Het is de bedoeling dat basisscholen het materiaal kunnen gebruiken om hun leerlingen vertrouwd te maken met het feit dat mensen met een handicap deel uitmaken van de samenleving.



CREATIEF MET KLEUR

Jacqueline van Heukelen heeft een plantenrekje van hout voor aan de muur gemaakt, waarin drie bloempotjes hangen. Ze heeft de potjes en de houder lichtgeel met lila geverfd. Op alle drie de potjes staan drie violen. "Ik ben er trots op", lacht ze. "Hiermee wil ik op de foto." Speciaal voor de foto heeft ze zich gekleed in vrolijke kleuren die bij haar goedlachse karakter passen. Jacqueline heeft een aangeboren hartafwijking. In november 1997 kreeg ze een hartstilstand en lag ze vier weken in coma. "Weet je dat onze hond Jessie me uit coma heeft gehaald? Hij snuffelde en likte aan mijn hand!" Jacqueline kreeg een pacemaker. Die heeft inmiddels plaatsgemaakt voor een defibrillator. Die geeft een elektrisch schokje aan haar hart wanneer dat uit zijn ritme dreigt te raken. Na verschillende ziekenhuisopnames en revalidatie herstelden vele functies. Nu werkt Jacqueline in activiteitscentrum Ophelia in Sommeldijk. "Ik woon nu bijna een jaar zelfstandig met vier andere meiden in Dirksland. Eenmaal per dag komt er een begeleider langs. Dat bevalt goed."

PENSIOEN EN LEVENSLLOOP

De pensioenpremies zullen in de komende jaren flink gaan stijgen: van 10,3% in 2003 naar 17,5% in 2006. Dat zal een forse druk op de arbeidsvoorwaardenonderhandelingen in de zorg leggen, vooral omdat de overheid deze kostenstijgingen onvoldoende compenseert.

De stijging van de premies komt voort uit het feit dat ons pensioenfonds PGGM in 2003 een herstelplan moest opstellen. Dit plan moet leiden tot een herstel van de vermogenspositie van het fonds, een kostendeekkende premie en een stuurbare pensioenregeling. Het bestuur van het pensioenfonds wil – behalve de overgang van een eindloonstelsel naar een middelloonstelsel – niet of nauwelijks aan de pensioenaanspraken sleutelen. Daarom zal de premie fors omhoog moeten.

Langer doorwerken

In het verslagjaar ging het kabinet met de sociale partners in discussie over prepen-sionering en levensloopregeling. De inzet van het kabinet is helder: de gemiddelde leeftijd waarop medewerkers stoppen met werken moet omhoog, evenals de arbeids-participatie. Globaal onderschrijven we die lijn, maar we stellen vast dat het kabinet wel de opbrengsten van langer werken inboekt, maar niet bereid is daar extra in te investeren. De lasten komen zo weer in belangrijke mate bij de werkgever terecht.

SECTORFONDSEN

In 2003 is een subsidievermindering voor de Sectorfondsen Zorg en Welzijn doorgevoerd.

Voor onze organisatie en onze medewerkers betekent deze bezuiniging een aantasting van de budgetten voor scholing, arbeidsomstandigheden en kinderopvang. Dat zullen we in 2004 ongetwijfeld merken.

Met de korting op deze subsidie brengt het kabinet de sectorfondsen om zeep. Aan arbeidsmarktbeleid voor de zorgsector is blijkbaar geen behoefte. Dat gezichtspunt staat in schril contrast met de gesignaleerde knelpunten op de toekomstige arbeidsmarkt voor medewerkers in de zorg. Ook bij een gematigde ontwikkeling van de sector zal onze economie op langere termijn niet in staat zijn voldoende medewerkers voor die zorgsector voort te brengen. In de productprijs voor zorg is met de kosten voor arbeidsmarktbeleid nooit rekening gehouden. Instellingen en branches hebben doorvoor geen 'eigen middelen'. Het resultaat laat zich raden. Over enkele jaren wordt er met forse financiële impulsen van het dan zittende kabinet weer een nieuw sectorfonds opgericht.

Kwaliteit van aansturing

de goede kant op blijven sturen



Als je niet weet waar je naartoe wilt, brengt elke weg je daar. Een precies omschreven reisdoel hebben we niet, maar wel gevoel voor richting. Die richting hebben we in 2003 omschreven in ons nieuwe meerjarenbeleidsplan. Daarin gebruiken we de metafoor van het reisverhaal. We beschrijven globaal waar we heen willen en met welke bagage we op pad gaan. Zo komen 'als vanzelf' onze besturingsprincipes voor het voetlicht.

BELEIDSCYCLUS

Op organisatieniveau bewaken we de kwaliteit van de aansturing via werkplannen: van locaties, de lg-sector en de drie regio's van de vg-sector, en het werkplan van de Raad van Bestuur.

Deze werkwijze – inclusief de bijbehorende voortgangsrapportage en jaarverslaglegging – raakt ingeburgerd. Het kost wel tijd om zo te werken, maar we zien steeds meer de voordelen van deze beleidscyclus.

Eens in de vier jaar maken we een meerjarenbeleidsplan voor de Gemiva-SVG Groep. Hiermee voorkomen we dat we te gemakkelijk van jaar naar jaar hobbelen op basis van 'business as usual'. In 2003 ontwikkelden we het tweede meerjarenbeleidsplan. Het plan – met de titel 'Wij gaan op reis en nemen mee...' – geldt voor de periode 2004-2007. Het kwam tot stand in goed overleg met het management, de Ondernemingsraad en de Groeps Cliënten/Vertegenwoordigersraad en kreeg de goedkeuring van de Raad van Toezicht.

Reisbesprekingen

Het meerjarenbeleidsplan voldoet formeel aan de eisen die je aan zo'n plan kunt stellen: het bevat analyses, geeft richting en is besproken met medezeggenschapsorganen. Toch is het nog steeds een vrij abstract plan. De komende jaren beleggen we 'reisbesprekingen' met medewerkers uit allerlei onderdelen van onze organisatie. Zo willen we in dialoog proberen ons meerjarenbeleid te concretiseren, het meedenken daarover stimuleren en draagvlak voor de uitvoering scheppen.

Wie belangstelling heeft voor het plan, kan het opvragen bij het secretariaat.

JAARTHEMA

Aansturing is ook een kwestie van klimaat. Met ons jaarthema proberen we op tastbare wijze duidelijk te maken dat we een onderwerp belangrijk vinden.

In 2002 was ons jaarthema cliëntgerichtheid. Dat hebben we in het voorjaar van 2003 met een evaluatie afgerond. Ons jaarthema voor 2003 (met een doorloop in 2004) is 'De medewerker in het middelpunt'. Wat bezielt medewerkers om bij ons – en in de gehandicaptenzorg – te werken? Waar stellen ze eer in? Wat doen zij nog meer dan werken?

Onze organisatie draait niet alleen om de cliënt, maar net zozeer om de medewerker. Goede werkomstandigheden en arbeidsvoorwaarden zijn een voorwaarde voor een effectieve inzet van medewerkers. Maar betrokkenheid draait om meer dan stoffelijke zaken. In het verslagjaar bleek dat een omvangrijke groep medewerkers vanuit die betrokkenheid bereid is zich voor het jaarthema in te zetten. Hoogtepunt in 2004 is de manifestatie 'Collega voor het voetlicht' op 19 juni.

CLIËNTINFORMATIESYSTEEM

Wij sturen ook op grond van kosten en opbrengsten, inzet en productiviteit. Om dat goed te kunnen doen is het noodzakelijk om onze zorgactiviteiten tijdig en nauwkeurig te registreren. Dat doen we in ons nieuwe cliënteninformatiesysteem Intellact, dat we sinds 2003 stapsgewijs invoeren in de organisatie.

Goede automatisering is essentieel voor een goede registratie van onze activiteiten. We merken dat we bij de invoering van die



SCHILDERPASSIE

Leo de Jong schildert al ruim 30 jaar. Na zijn opleiding tot reclameschilder en ontwerper, ging hij aan het werk als etaleur en decorateur. In de avonden volgde hij diverse kunstzinnige opleidingen zoals beeldhouwen, tekenen en schilderen met diverse materialen. In 1973 kreeg hij een ongeluk bij het duiken. Tijdens de revalidatie heeft hij de draad, of beter gezegd het potlood en de penselen, weer opgepakt. "Ik moest op een andere manier leren omgaan met de verschillende materialen, op een andere manier het penseel vasthouden. Na veel bloed, zweet en tranen kreeg ik de techniek van het aquarelleren redelijk onder de knie", vertelt Leo. "Mijn hart ligt bij het surrealistische werk, vooral dat van Dali en Karel Willink bewonder ik." Zelf maakt hij ook surrealistisch werk. In zijn werk duiken regelmatig lichaamsdelen op. Een tijd waren dat handen in allerlei vormen, verwerkt in een landschap of een stadsgezicht. "Misschien wel een verwerking van mijn handicap", denkt Leo. Op dit moment is hij bezig met olieverf: "Toch de mooiste vorm om je in te uiten. En dan vooral de realistische kant ervan. Je moet een voorwerp van het doek kunnen afpakken. Die manier van schilderen geweldig!" Leo exposeert regelmatig en zijn werk vindt zijn weg ook naar de liefhebber. "Dankzij activiteitencentrum De Rotonde kan ik schilderen, want ik heb hulp nodig om penselen en verf aan te geven. Om dat met een persoonsgebonden budget te regelen is een beetje duur", lacht Leo.

automatisering veel werkrouines moeten aanpassen. Dat is niet altijd gemakkelijk, maar nood breekt gewoonte.

Uitrollen Intellact

Intellact is in 2003 'uitgerold' en in alle locaties toegankelijk. De eerste fase van het invoeren van gegevens hebben we achter de rug. Geleidelijk breiden we het systeem uit met andere zinvolle functies. Ook bereiden we ons voor op elektronisch data-verkeer met zorgkantoren. We investeren flink in het opleiden van de medewerkers die met het systeem moeten werken. Onze belangrijkste zorg is het evenwicht te bewaken tussen de investering in een technisch mooi systeem en de praktische bruikbaarheid in onze logistieke processen. Tot nu toe zijn we ervan overtuigd dat we dat evenwicht weten te bewaren.

OVERHEAD

De Gemiva-SVG Groep heeft ook medewerkers in dienst die niet direct met cliënten werken. Zij ondersteunen de leidinggevenden in hun taak om de directe zorg en ondersteuning aan te sturen. De personele en materiële kosten voor deze ondersteunende diensten noemen we 'overhead'. In 2003 namen we deel aan een vergelijkend onderzoek naar de overhead in de gehandicaptenzorg.

Berenschot voerde dit zogenaamde 'benchmarkonderzoek' uit. Op basis van de gegevens van zestig zorgaanbieders bepaalde dit bureau de gemiddelde overhead in de gehandicaptenzorg op 11,2%. Dat steekt zeer gunstig af bij de welzijnssector (22,5%) en de gemeenten (29,0%).

Weinig overhead

Voor onze organisatie stelde Berenschot een overhead van 7,7% vast. Uit het onderzoek bleek dat de categorie 'administratief personeel' bij ons relatief groot is. Eerlijk gezegd spoor dat niet met ons eigen gevoel.

Wij vonden het opmerkelijk dat we – op de functie Personeel en Organisatie na (gemiddelde score) – een benedengemiddelde score hebben voor alle andere functies die als overhead gelden. Vermoedelijk is dat een consequentie van onze bewuste keuze om veel 'in de lijn' te doen en weinig staffuncties te scheppen.

CALAMITEITENPLANNEN

In het voorjaar van 2003 hebben we alle locaties opdracht gegeven een eigen calamiteitenplan te maken. Daarbij kregen ze een handreiking als hulpmiddel. In het lokale calamiteitenplan komt ont-ruiming aan de orde en de communicatie in geval van grootschalige incidenten.

Vrijwel alle locaties hebben deze opdracht in 2003 opgepakt. De mate waarin zij het plan een plek in de dagelijkse routines geven, loopt nogal uiteen. Daar zullen we in 2004 aandacht aan besteden.

Wij zijn tegen 'calamiteitenbureaucratie', maar willen er wel voor zorgen dat locaties zich goed voorbereiden op mogelijke calamiteiten. De verantwoordelijkheden van locatiehoofd en bedrijfshulpverleners verdienen daarbij extra aandacht.



HEEN EN WEER

De schommel komt in beweging en een brede grijns verschijnt op het gezicht van Benno Rovers (45). "Schommelen is echt zijn hobby", vertelt begeleidster Annemiek van der Vegt. Benno woont in woonlocatie De Cirkel in Stolwijk en is net thuis na een dag in het nabijgelegen activiteitencentrum. In huis is het druk vandaag, want het bezoektteam Kwaliteit (zie pagina 16) is er. "Benno wordt onrustig van al die extra bedrijvigheid: hij gaat dan harde geluiden maken", vertelt Annemiek. Als ze hem uitnodigt om te gaan schommelen in de tuin, is hij daar dan ook meteen voor in. "Eigenlijk vindt hij buiten zijn niet leuk. Hij blijft liever binnen, want het zonlicht doet pijn aan één van zijn ogen. Maar schommelen vindt hij zo leuk, daarvoor gaat hij graag de deur uit!"

Benno houdt de fotograaf goed in de gaten en heeft het snel door dat de fotosessie wel eens klaar zou kunnen zijn.

Hij laat de schommel tot stilstand komen, stapt af en koerst richting de woonkamer.

Blijkbaar is het wel weer genoeg voor dit moment. Binnen wacht zijn speelgoed en een koud glas sap.

Tijd voor wat ontspanning na een drukke dag.

KWALITEITSSYSTEEM

Sommige mensen vinden dat iedere zichzelf respecterende zorgaanbieder zou moeten streven naar certificatie. Bij certificatie toetst een onafhankelijke instelling of het kwaliteitssysteem van een instelling voldoet aan vooraf vastgestelde normen. Wij zijn echter niet overtuigd van de opbrengst van zo'n certificatieproces. Wij zijn huiverig voor een bureaucratische megaoperatie waarin we de essentie – tevreden cliënten, tevreden medewerkers, tevreden overige belanghebbenden – net niet realiseren.

In eerdere jaarverslagen hebben we de kenmerken van ons kwaliteitssysteem beschreven: het ondersteuningsplan op cliëntniveau en de werkplanmethodiek op organisatieniveau. Deze cyclus vullen we aan met tevredenheidsonderzoek en registratie van fouten en bijna-ongelukken. Daarnaast benutten we enkele kwalitatieve instrumenten zoals klachtbehandeling en de bezoekteams kwaliteit. Ten slotte hebben wij net als andere aanbieders een arsenaal aan protocollen, regelingen en handreikingen. Die zijn allemaal bedoeld om zorgvuldig handelen en behoorlijke verantwoording te stimuleren.

Geen beleid en toch beleid

In het verslagjaar hebben we alle instrumenten die we in de loop der jaren ontwikkeld hebben eens langs de meetlat gelegd van het HKZ-certificatieschema gehandicaptenzorg. Dat was een mooie aanleiding om onze visie op kwaliteitsbeleid nog eens uiteen te zetten: 'Geen beleid en toch beleid'. Belangstellenden kunnen de notitie met die titel opvragen bij het secretariaat. De toetsing aan het HKZ-schema (86 gezichtspunten) leverde zeventien actie-

punten op, waarvan we er zes een hoge en vijf een gemiddelde prioriteit hebben gegeven. De actiepunten met een hoge prioriteit zijn:

- verstevigen van het profiel van onze afdelingen zorgbemiddeling in de regio;
- actualiseren, vereenvoudigen en verbeteren van ons contracteringsbeleid, inclusief de administratieve afwikkeling;
- verbeteren van het beheer van open plaatsen en de registratie van geleverde dienstverlening;
- opstellen van een voorlopig ondersteuningsplan vóór de feitelijke opname van een cliënt;
- opzetten van een inzichtelijke zorgcatalogus;
- systematisch evalueren van ons aanbod: bieden we de goede dingen?

Deze onderwerpen hebben we verwerkt in ons werkplan 2004.

Financiën



De Gemiva-SVG Groep bestaat uit vier onderdelen: de Stichting Bestuur en Toezicht Gemiva-SVG, de Stichting Gemiva, de Stichting SVG en de Stichting Boerderij Alphen. De Stichting Bestuur en Toezicht treedt op als rechts-persoon-bestuurder van de overige stichtingen binnen de Gemiva-SVG Groep. Zij oefent naast het bestuur en het toezicht geen andere activiteit uit. Zij heeft geen personeel in dienst en voert geen zelfstandige financiële huishouding.

De stichtingen binnen de Gemiva-SVG Groep vormen een door de Belastingdienst erkende fiscale eenheid. Deze stichtingen zijn aansprakelijk voor elkaars schulden. Conform de Regeling Jaarverslaggeving Zorginstellingen (RJZ 2000) is voor de Gemiva-SVG Groep een geconsolideerde jaarrekening opgesteld. De Raad van Bestuur heeft de jaarrekening 2003 op 17 mei 2004 vastgesteld en op 26 mei 2004 heeft de Raad van Toezicht die goedgekeurd. De Raad van Toezicht heeft de Raad van Bestuur decharge verleend voor het over 2003 gevoerde financiële beleid. Accountant Ernst & Young heeft de jaarrekening 2003 voorzien van een goedkeurende verklaring. Het document is volgens voorschrift gedeponereerd bij Prismant te Utrecht. Via de website www.prismant.nl is de jaarrekening langs elektronische weg in te zien. Dit kan ook via onze eigen website www.gemiva-svg.nl. Belangstellenden kunnen de jaarrekening 2003 uiteraard ook aanvragen bij het secretariaat van de Raad van Bestuur, telefoon (0182) 57 58 71/76.

Sponsoring

In 2003 ontving de Gemiva-SVG Groep voor ruim 300.000 euro aan giften en sponsorgelden. Met dat geld kunnen wij projecten financieren die wij niet kunnen bekostigen uit ons zorgbudget. Wij zijn blij met het vertrouwen dat bedrijven, fondsen en particulieren in ons stellen en danken hen voor hun bijdrage aan de kwaliteit van wonen, werken en recreëren van onze cliënten. In het bijzonder danken wij de Zakenvrienden van Gemiva. Zij zetten zich niet alleen met geld in voor onze organisatie, maar ook door deuren te openen en netwerken toegankelijk te maken.

In dit algemene jaarverslag geven we een beknopt overzicht van onze financiële situatie. We publiceren daarvoor een samengevoegde balans en een samengevoegde resultatenrekening. Ook maken we enkele toelichtende opmerkingen.

Exploitatieresultaat

Het geconsolideerde exploitatieresultaat over 2003 leidde tot een positieve mutatie van de Reserve Aanvaardbare Kosten van € 329.000, samengesteld uit € 221.000 voor Stichting Gemiva en € 108.000 voor Stichting SVG. Het positieve resultaat van Stichting Boerderij Alphen ad € 22.000 is ten gunste van de algemene reserve gebracht. Dit resultaat werd in belangrijke mate bepaald door de extra ontvangen gelden in het kader van de regeling wachtlijstmiddelen. De opbrengst was, ook na correctie voor de korting vanwege onderbezetting in de reguliere capaciteit, voldoende om een aantal extra lasten te kunnen dragen. Hiertoe behoorde ook de in de loop van het jaar opgelegde budgetkorting van 0,8% voor het jaar 2003. Vanwege het structurele karakter van deze korting was het onvermijdelijk om deze te verwerken in de begroting 2004.

Het aanzienlijk hogere resultaat uit gewone bedrijfsvoering wordt voornamelijk verklaard door de egalisatie van het resultaat op de regeling kleinschalige huisvesting. Deze baten zullen we, gelet op de traagheid van herhuisvestingstrajecten, pas in latere jaren aanwenden.

Vermogenspositie

Het totale eigen vermogen nam fors toe en wel met een percentage van 32% tot € 10 miljoen. De mutatie in de bestemmingsreserve kleinschalig wonen bepaalt die toename voor circa 70%. De komende jaren zal deze bestemmingsreserve aange-

wend worden, waardoor de vermogenspositie weer zal dalen. Uitgangspunt voor de gewenste vermogenspositie, op basis van de definiëring die het Waarborgfonds voor de Zorgsector hanteert, is een percentage van 10 à 12. Het percentage bedraagt per balansdatum voor de Gemiva-SVG Groep 12,1 % en na eliminering van de bestemmingsreserves herhuisvesting 9%.

Voorzieningen

Naast een extra dotatie in het onderhoudsfonds van € 476.000 voor een aantal grotere onderhoudswerken in 2004 en 2005 is een voorziening WAO getroffen van € 330.000. De consequenties van de WAO-wetswijzigingen zullen tot extra kosten voor werkgevers leiden. Duidelijk is dat ook na wetswijziging de financiële gevolgen van arbeidsongeschiktheid in organisaties met een omvang als de onze als een 'normaal' bedrijfsrisico te duiden zijn en als zodanig in onze bedrijfsvoering ingepast moeten worden. Om de uitloop van de oude situatie en de consequenties van het nieuwe regime op te kunnen vangen is deze voorziening gevormd. Voorlopig zijn we uitgegaan van 1% van de brutoloonsom. We kunnen allerlei redeneringen verzinnen op grond waarvan de voorziening lager, dan wel hoger zou moeten zijn. We kozen voor dit percentage en volgen de ontwikkelingen om zo tot een verder onderbouwde voorziening te komen.

Liquiditeitspositie

De liquiditeitspositie bevond zich per balansdatum op een nagenoeg gelijk niveau als het voorgaande boekjaar. We tekenen daarbij aan dat er per 31 december 2003 een financieringsoverschot bestond van € 3,2 miljoen dat verrekend moet worden. Gezien de flexibiliteit die wij hebben qua financieringsmogelijkheden, kun-

nen wij als 'going concern' met een verminderde liquiditeitspositie goed uit de voeten. Daar waar de mogelijkheden in de leningenportefeuille dit toelaten, zullen we het overschot in 2004 terugbrengen.

Langlopende schulden

In 2003 werd voor € 15,1 miljoen aan langlopende leningen opgenomen, terwijl er voor € 20,7 miljoen werd afgelost. Rekening houdend met de normale aflossingsverplichting betekende dit dat ruim € 3 miljoen extra werd afgelost. In 2004 lossen we nog één lening voor Swetterhage af die onder provinciale garantie is verstrekt. Daarna is het conversietraject naar het Waarborgfonds voor de Zorgsector voor de leningen Swetterhage afgerond. In 2004 is voor een groot aantal leningen renteherziening aan de orde. Afhankelijk van de toekomstverwachting van het betreffende onroerend goed wordt bezien in hoeverre boetevrije aflossing wenselijk is. Ons beleid om verkregen staatsgaranties niet gemakkelijk op te geven, blijft onverminderd overeind.

Financieringsoverschot

Ondanks een te lage bevoorschotting over 2003 van € 4 miljoen bedraagt het totaal te verrekenen financieringsoverschot per saldo € 3,2 miljoen. Inmiddels heeft het CTG een aantal nacalculaties over oude jaren afgegeven, op grond waarvan ook afrekening van bevoorschotting kan plaatsvinden. In deze afrekeningen is een aantal positieve verschillen geconstateerd. Deze worden nader geanalyseerd. Verwerking zal in 2004 plaatsvinden.

Bezetting

De gerealiseerde bezetting ten opzichte van de overeengekomen capaciteit met zorgkantoren bedroeg 98,6%. Met name het

resultaat in Waardenland (92%) had een drukkend effect. In 2004 zou een dergelijk verschil, door de gewijzigde nacalculatieregels op basis van het integrale tarief, een behoorlijke financiële consequentie hebben. Reden te meer om begrotingen te baseren op een reële en haalbare bezetting.

Gelukkig kunnen wij vaststellen dat de consequenties van de gewijzigde afrekenmethode inmiddels breed binnen de organisatie bekend zijn.

Capaciteit

De toegelaten capaciteit wijzigde in het verslagjaar alleen voor Stichting SVG. In de zorgregio Zuid-Holland Noord kwam er één plaats bij en in Rotterdam acht. De totale capaciteit van SVG belooft nu 387. Die van Gemiva bleef constant op 1948.

Verwachtingen voor 2004

In de loop van 2003 zijn de nodige voorbereidingen getroffen om adequaat in te kunnen spelen op de veranderingen in het kader van de modernisering AWBZ die per 1 januari 2004 als fase 2 ingevoerd zijn. Behalve op de gewijzigde nacalculatieregeling is zoveel mogelijk geanticipeerd op de gewijzigde registratievoorschriften voor ambulante dienstverlening en dagbesteding. Het tijdstip van de externe besluitvorming bracht ons ondanks het voortraject toch weer in een startpositie met aanloopperikelen.

Met de tariefstelling van de ambulante zorg zijn wij niet tevreden. Het op termijn (2005) opheffen van de Zorg-op-Maatregeling baart ons grote zorgen, met name voor het onderdeel intensivering van zorg. Daar waar een onderbouwde bekostiging op zorgzwaarte alsmaar uitblijft, zal het zonder meer afschaffen van de Zorg-op-Maatregeling vervelende consequenties

hebben voor die cliënten die de zorg het hardst nodig hebben.

Wij zullen niet nalaten om daar waar dit nodig en mogelijk is onze invloed aan te wenden om tot een goede oplossing van dit probleem te komen, ondanks de onzekere vooruitzichten. Maar in een periode waarin we in een niet-consistent beleidskader moeten werken, kunnen wij niet anders dan zeer tevreden zijn over de resultaten die behaald zijn in 2003. De financiële positie van de Gemiva-SVG Groep is in vergelijking met collega-organisaties zonder meer goed te noemen. Wij kunnen en willen onze ogen niet sluiten voor wat er om ons heen gebeurt, maar als het aan ons ligt, blijven we een beleid voeren dat gebaseerd is op continuïteit en consistentie.

GECONSOLIDEERDE BALANS per 31 december 2003

ACTIEF	31-12-2003		31-12-2002	
	€	x 1.000	€	x 1.000
VASTE ACTIVA				
Immateriële vaste activa	4.774		5.022	
Materiële vaste activa	53.914		53.237	
Financiële vaste activa	167		252	
Totaal vaste activa		58.855		58.511
VLOTTENDE ACTIVA				
Vorderingen en overlopende activa	1.663		1.896	
Liquide middelen	14.400		14.521	
Totaal vlottende activa		16.063		16.417
Balanstotaal		74.918		74.928
PASSIEF				
Eigen vermogen				
Collectief gefinancierd gebonden vermogen	9.250		6.807	
Niet collectief gefinancierd vrij vermogen	908		886	
Totaal eigen vermogen		10.158		7.693
Egalisatierekening afschrijving		2.267		1.903
Voorzieningen		4.969		4.163
Langlopende schulden		37.355		42.994
Kortlopende schulden		16.969		17.875
Financieringsoverschot		3.200		300
Balanstotaal		74.918		74.928

GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING 2003

	2003		2002	
	€	x 1.000	€	x 1.000
BATEN				
Bedrijfsopbrengsten				
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten en/of exploitatiesubsidie	92.839		87.786	
Overige opbrengsten	4.495		4.746	
Som van de opbrengsten		97.334		92.532
LASTEN				
Bedrijfskosten				
Personeelskosten	65.775		63.429	
Afschrijving immateriële en materiële vaste activa	3.533		4.787	
Overige bedrijfskosten	22.354		19.844	
Som van de bedrijfskosten		91.662		88.060
Financiële baten		102		173
Financiële lasten		3.116		3.398
Resultaat uit gewone bedrijfsvoering		2.658		1.247
Buitengewone baten		0		198
Buitengewone lasten		57		75
Resultaat		2.601		1.370
Resultaatbestemming				
Dotatie reserve afschrijving inventarissen	400		0	
Dotatie overige bestemmingsreserves	1.907		896	
Dotatie reserve boekwinst activa	-57		-75	
Mutatie algemene reserve	22		8	
Mutatie reserves		2.272		829
Mutatie resultaat boekjaar in RAK		329		541

Verslag van de Raad van Toezicht



De Raad van Toezicht van de Gemiva-SVG Groep – en de daarbinnen verbonden stichtingen – heeft tot statutaire taak toezicht uit te oefenen op het bestuur van de organisatie. Daarnaast staat hij het bestuur met raad terzijde. Ten slotte vervult de Raad van Toezicht het werkgeverschap voor de leden van de Raad van Bestuur. Bij de uitoefening van deze taken richt de raad zich naar de wet, de statuten en in algemene zin naar het belang van de organisatie.

Verantwoording

In de Gemiva-SVG Groep is de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor de aansturing. De Raad van Toezicht dient ervoor te zorgen dat de Raad van Bestuur goed functioneert en zich voor zijn bestuurlijk handelen verantwoordt. Over de manier waarop de Raad van Toezicht deze verantwoordelijkheid invult, gaat dit hoofdstuk in het Jaarverslag 2003.

Toezichthoudend systeem

De toezichthoudende en adviserende taken van de Raad van Toezicht krijgen vooral vorm in de periodieke vergaderingen van de Raad van Toezicht met de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hebben afspraken gemaakt over de informatievoorziening. In elke vergadering van de Raad van Toezicht komen een financiële en een algemene voortgangsrapportage van de Raad van Bestuur aan de orde. De Raad van Bestuur informeert de Raad van Toezicht daarin ook over 'beleid in wording' en situaties die een risico kunnen opleveren voor onze organisatie. Eens in het half jaar rapporteert de Raad van Bestuur over de voortgang in de uitvoering van zijn werkplan. Daarnaast zijn er afspraken over tussentijdse mondelinge of schriftelijke rapportage aan de (voorzitter van de) Raad van Toezicht in geval van dreigende calamiteiten. Eenmaal per jaar staat de Raad van Toezicht stil bij het functioneren van de Raad van Bestuur en zijn eigen functioneren. Bij een deel van die bespreking is de Raad van Bestuur afwezig. De Raad van Toezicht bespreekt zijn bevindingen met de Raad van Bestuur. Daarbij heeft de Raad van Bestuur de gelegenheid om te reflecteren op het functioneren van de Raad van Toezicht.

Een afvaardiging van de Raad van Toezicht

overlegt jaarlijks met de centrale medezeggenschapsorganen van cliëntvertegenwoordigers en medewerkers. De Raad van Bestuur neemt deel aan dit overleg. Er is ruimte voor bespreking van de algemene gang van zaken in de Gemiva-SVG Groep en er staat een thema op de agenda. Op basis hiervan kan de Raad van Toezicht zich een beeld vormen van de interactie tussen medezeggenschapsorganen en Raad van Bestuur en de opvattingen die de medezeggenschapsorganen over het functioneren van de organisatie hebben. Daarnaast wonen vertegenwoordigers van de centrale medezeggenschapsorganen eenmaal per jaar een vergadering van de Raad van Toezicht bij. In de vergadering waarin de Raad van Toezicht de jaarrekening van de Gemiva-SVG Groep behandelt, is de accountant van de organisatie aanwezig om een toelichting op zijn bevindingen te geven. De accountant stelt daarvoor een aparte rapportage voor de Raad van Toezicht op.

Samenstelling

In het verslagjaar nam de Raad van Toezicht afscheid van de heer ir. A. Langstraat. Ruim tien jaar maakte hij deel uit van de Raad van Toezicht, vanaf 2002 op een kwaliteitszetel van de Ondernemingsraad. Met zijn ervaring als bestuurder in de zorgverzekeringsbranche leverde hij een buitengewoon belangrijke inbreng in het werk van de Raad van Toezicht. Zijn nuchtere en weloverwogen benadering van de 'bestuurlijke drukte' in de gehandicaptenzorg hebben Raad van Toezicht en Raad van Bestuur steeds als constructief en ondersteunend ervaren. Omdat de heer Langstraat toetrad tot het College Toezicht Zorgverzekeringen – een functie die als onverenigbaar met een toezichthouderspositie binnen een zorginstelling wordt gezien – zag hij zich genoodzaakt zijn lidmaatschap van de Raad van

Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht was per 31 december 2003 als volgt samengesteld:

Naam	woon- plaats	functie in RvT	einde lopende zittingstermijn	beroep
B.J.H.S. Feilzer	Gouda	voorzitter	31-12-2007	lid Executive Committee Fortis
drs. G. Rutgers	Zoetermeer	vice- voorzitter	12-09-2005	directeur bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
mw. mr. L.G.M. Meijer	Voorhout	secretaris	31-01-2006	Hoogheemraad van het Hoogheemraadschap Rijnland
mw. E. Hardon	Delft	lid	31-08-2004	voormalig sector- manager zorg Klinische Revalidatie Sophia Den Haag
mw. drs. M.H.J. Wolters- Schweitzer	Bilthoven	lid	31-12-2006	voormalig directeur Nederlands Centrum Hersenletsel
drs. G.P.J. Arts	Berlicum	lid	31-12-2007	voormalig voorzitter Raad van Bestuur Gemiva-SVG Groep

Toezicht neer te leggen. Raad van Toezicht en Raad van Bestuur danken hem van harte voor zijn grote inzet en betrokkenheid.

Aan het einde van het verslagjaar besloot de Raad van Toezicht tot herbenoeming van zijn leden de heer Feilzer en de heer Arts. De heer Arts heeft zitting op een kwaliteitszetel voor cliënten. De Groeps Cliënten/Vertegenwoordigersraad adviseerde positief over deze herbenoeming.

Vergaderingen

De Raad van Toezicht vergaderde in het verslagjaar driemaal met de Raad van Bestuur. Daarnaast vond de gebruikelijke bijzondere overlegvergadering van de Raad van Toezicht met de Groeps Cliënten/Vertegenwoordigersraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Bestuur plaats. In deze vergadering is de algemene gang van zaken in de Gemiva-SVG Groep besproken. Hierbij kwamen onder meer de ontwikkelingen in het overheidsbeleid rond de zorgsector, tevredenheid en behoud van mede-

werkers, het dalende ziekteverzuim en het plaatsingsbeleid voor cliënten met ingewikkelde zorgvragen aan de orde. Verder is als bijzonder inhoudelijk thema de procesgang bij de herhuisvesting van Swetterhage te Zoeterwoude behandeld. De Raad van Toezicht ervaart dergelijke inhoudelijke besprekingen met de centrale medezeggenschapsorganen als bijzonder waardevol.

Statutenwijziging

Op voorstel van de Raad van Bestuur besloot de Raad van Toezicht in het verslagjaar tot wijziging van de statuten van de Stichting Bestuur en Toezicht Gemiva-SVG, Stichting Gemiva en Stichting SVG. In de eerste plaats ging het om een aanpassing van terminologie aan de huidige situatie. Een tweede reden was de verbreding van de statutaire doelomschrijving in relatie tot de modernisering van de AWBZ. De Gemiva-SVG Groep wil haar diensten ook kunnen aanbieden aan cliënten die niet (primair) tot de doelgroep mensen met een handicap behoren. Het derde en laatste argument voor de statutenwijziging was de wens om de statutaire omvang en samenstelling van de Raad van Toezicht bij te stellen. Gekozen is voor een constructie met een minimumomvang van vijf leden, waarvan er één op voordracht van de Groeps Cliënten/Vertegenwoordigersraad en één op voordracht van de Ondernemingsraad wordt benoemd. GCVR en OR zijn in de gelegenheid gesteld over het voorstel tot statutenwijziging advies uit te brengen. Het ministerie van VWS keurde het voorstel goed. De aktes van wijziging zijn op 7 januari 2004 gepasseerd.

Als uitvloeisel van de discussie over de statutenwijziging besloot de Raad van Toezicht verder om de al bestaande algemene profielschets voor RvT-leden aan te vul-

len met individuele profielen. De Raad van Toezicht wil hiermee de transparantie en de sturing van de toekomstige processen van vacaturevervulling in de raad bevorderen.

Toezicht en advies

De Raad van Toezicht heeft de geconsolideerde jaarrekening 2002 en de begroting 2003 goedgekeurd. Hij stemde in met diverse besluiten van de Raad van Bestuur over aan- en verkoop van onroerende zaken.

De adviestaken van de Raad van Toezicht kwamen tot uitdrukking in de bespreking van het werkplan 2003 van de Raad van Bestuur en de behandeling van de periodieke voortgangsrapportages die de Raad van Bestuur voor de Raad van Toezicht schrijft. Uitdrukkelijke aandacht gaf de Raad van Toezicht aan de discussie met de Raad van Bestuur over de inhoud van het meerjarenbeleidsplan 2004-2007. De Raad van Toezicht ondersteunt de koers die in dit plan uitgezet is.

De statuten van de Stichting Beheer Bewonersgelden Gemiva (SBBG) – die onafhankelijk is van de Gemiva-SVG Groep – verleenden aan de Raad van Toezicht de bevoegdheid te adviseren over voorgenoemen statutenwijzigingen van deze stichting. De Raad van Toezicht heeft positief op zo'n adviesverzoek gereageerd, maar tegelijkertijd aan het bestuur van SBBG verzocht deze adviesbevoegdheid aan de Raad van Bestuur toe te kennen. Het SBBG-bestuur heeft dit verzoek gehonoreerd.

Werkgeverschap

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar het jaarlijkse functioneringsgesprek met de Raad van Bestuur gevoerd. De Raad van Toezicht is tevreden over het functio-



OEREND HARD

Als we Reint Maaskant (62) vragen hoe hij graag op de foto wil, komt het antwoord meteen: "Op een motor, als rocker." Motoren hebben al lange tijd Reints belangstelling. "Ik heb er wel vaker op één gezeten, bij een motorclub in Oegstgeest", vertelt hij voor de deur van De Merlijn in Leiden, de woning waar hij sinds kort woont. Fervent motorrijder Hennie Butter stelt zijn mooie Yamaha graag ter beschikking voor de fotosessie. Hij vertelt: "Deze motoren worden niet meer gemaakt. Hij is twaalf jaar oud, ik heb hem nu zeven jaar. Ik heb hem even mooi opgepoetst voor vandaag. Geweldig dat Reint met deze motor op de foto gaat." Reint bekijkt de motor met een lach: "Ziet er goed uit." Zonnebril op, stoer shirt en jack aan, Reint is er klaar voor. We zoeken een mooie plek in een fietstunnel. Reint gaat op de motor zitten en neemt een pose aan. Niet lachend, maar strak. Na afloop vertelt hij dat hij het heel leuk vond. Wat is eigenlijk zijn favoriete motor? "Een "Harley Davidson!", zegt hij meteen. "Kleur maakt me niet uit, als 'ie maar rijdt!"

neren van de Raad van Bestuur. Het functioneringsgesprek gaf geen aanleiding tot bijzondere afspraken met de Raad van Bestuur. De leden van de Raad van Bestuur worden gehonoreerd volgens de NVZD-adviesregeling arbeidsvoorwaarden directeuren, zoals deze in 1997 gold. De salarisbedragen worden jaarlijks geïndexeerd met de CAO-mutatie in de gehandicaptenzorg.

Honorering Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft in 1997 – bij de vorming van de Gemiva-SVG Groep – besloten niet tot honorering over te gaan. Gemaakte onkosten kunnen de leden van de raad declareren.

Ten slotte

De leden van de Raad van Toezicht zijn door hun belangstelling voor de kerntaken van de organisatie gemotiveerd om hun toezichthoudende verantwoordelijkheden in te vullen. Daarom willen zij graag contact houden met de dagelijkse praktijk en de dilemma's en vraagstukken die daarbij naar voren komen. Als de agenda dit toelaat, doen zij dit door met de Raad van Bestuur te spreken over een thema of casus uit de praktijk. In dat kader is in 2003 onder meer gesproken over de problematiek van de zorgweigering. Tot hoever strekt de plicht van een zorgaanbieder om begeleiding te blijven bieden aan cliënten die zich buiten het zorgsysteem plaatsen? Of aan cliënten die een omgeving en expertise nodig hebben die de Gemiva-SVG Groep redelijkerwijs niet kan leveren? De Raad van Toezicht stelde de openheid van de Raad van Bestuur en de inhoudelijke discussie over dit thema zeer op prijs.

Z

O

O

Bijzonder & Gewoon

Op 28 november 2003 startte in het Provinciehuis in Den Haag de fototentoonstelling Bijzonder&Gewoon. De tentoonstelling was een initiatief van de Provincie Zuid-Holland, Steinmetz zorg en onderwijs en de Gemiva-SVG Groep. Tijdens de tentoonstelling kon de bezoeker kennismaken met zestien gewone en tegelijkertijd bijzondere mensen. Gewoon omdat hun dromen en ambities, zorgen en angsten niet verschillen van die van ieder ander. En bijzonder omdat zij een handicap hebben. Met de tentoonstelling willen de betrokken organisaties een bijdrage leveren aan de maatschappelijke integratie van mensen met een handicap. In 2004 gaat de tentoonstelling op tournee door Zuid-Holland, mede dankzij aanvullende financiering van het VSB Fonds en de Nationale Stichting voor het Gehandicapte Kind.

Gemiva-SVG Groep in bedrijf



De Gemiva-SVG Groep ondersteunt in Zuid-Holland ruim 3300 mensen met een verstandelijke, lichamelijke of meervoudige handicap of met niet-aangeboren hersenletsel. Dat doen we bij de mensen thuis, op school of in hun bedrijf, maar ook in één van onze locaties. We hebben een breed scala aan woonvormen, logeerhuizen, activiteiten- en kinderdagcentra.

Alle medewerkers van de Gemiva-SVG Groep – van begeleider tot administrateur – werken aan hetzelfde doel: ondersteuning bieden die ertoe leidt dat mensen met een handicap zo veel mogelijk aan de samenleving kunnen deelnemen, waarbij zij zelf of met ondersteuning keuzes maken voor hun levensomstandigheden en hun persoonlijke toekomst. Hiervoor hebben we 2446 medewerkers in dienst (exclusief invalkrachten en stagiairs). Zij bezetten 1599 formatieplaatsen.

Lg en vg

De Gemiva-SVG Groep bestaat uit twee sectoren. In de sector voor mensen met een lichamelijke handicap ondersteunen 328 medewerkers 906 cliënten. In de sector voor mensen met een verstandelijke handicap ondersteunen 2118 medewerkers 2466 cliënten.

Enkele cijfers:

Totaal aantal cliënten: 3372

Totaal aantal medewerkers: 2446

Verzuimpercentage: 5,19%

Budget aanvaardbare kosten: € 92.839.000

Personalia

Alle personalia vindt u op www.gemiva-svg.nl. Klik op 'Algemeen' en vervolgens op 'Organisatie'. De namen en adressen van de contactpersonen van onze raden, commissies en teams vindt u hier ook. U kunt deze ook opvragen bij het secretariaat van de Raad van Bestuur:

Centraal Bureau Gemiva-SVG Groep

Postbus 604

2800 AP Gouda

Telefoon (0182) 57 58 00

Fax (0182) 57 58 90

E-mail: secretariaat@gemiva-svg.nl

Locaties

Op onze website staat tevens een overzicht van alle locaties van de Gemiva-SVG Groep. U vindt de lijst onder 'Algemeen' / 'Locaties'. Een overzicht op papier kunt u aanvragen bij het Centraal bureau in Gouda, of bij een van onze regiokantoren:

Centraal Bureau

Bleulandweg 1c

2803 HG Gouda

Postbus 604

2800 AP Gouda

Telefoon: (0182) 57 58 00

Fax: (0182) 57 58 90

E-mail: info@gemiva-svg.nl

Kantoor Zoeterwoude

Blankaartweg 2

2381 AD Zoeterwoude

Telefoon: (071) 580 61 00

Fax: (071) 580 62 30

Regiokantoor Zuid

Dubbeldamseweg-Zuid 211

3312 KR Dordrecht

Telefoon: (078) 632 36 40

Fax: (078) 632 36 50



DE VISSENDE SCHAATSER

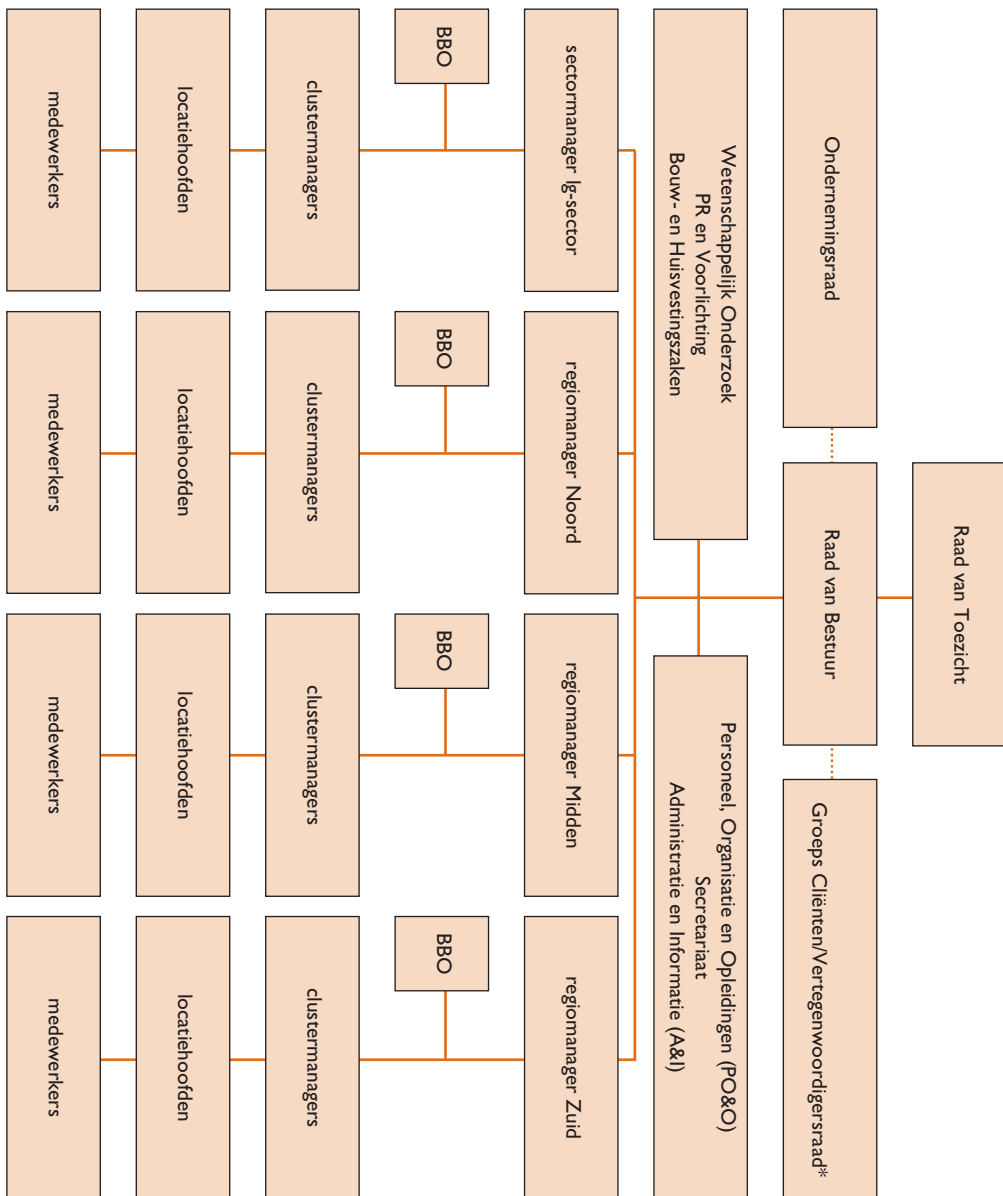
Tarek Matwaly weet precies hoe hij op de foto wil: vissend, met zijn schaatsen aan. "Vissen en schaatsen zijn mijn grootste hobby's", vertelt hij. De vijftienjarige Tarek woont aan de Gravenlaan in Zoeterwoude, samen met vijf andere jongeren. De grote tuin grenst aan een sloot, ideaal om te vissen. "De eerste keer dat ik hier ging vissen dacht ik: ik zou wel eens een snoek willen vangen. Eén minuut later had ik er één, van veertig centimeter.

Nee, ik eet ze niet op. Ik houd niet zo van vis."

Het is tijd om de schaatsen onder te binden. "Ze staan al in het vet", zegt Tarek.

"Het zijn echte Zandstra's, met kliksysteem. Geen veters dus. Elke zaterdag ga ik schaatsen in de Menkenhal in Leiden. Om in conditie te blijven, ga ik af en toe ook skeeleren. Mijn oom is ook schaatser, ik denk dat ik het van hem heb." Schaatsen aan en hengel in de hand, het is een niet-alledaags tafereel. "Als mensen maar niet denken dat ik altijd met mijn schaatsen aan zit te vissen", lacht hij. Tarek sluit af met een leuke anekdote: "Soms word ik gebeld op mijn mobiel terwijl ik net beet heb. Wacht even, zeg ik dan... ik heb een vis aan lijn."

ORGANOGRAM



* Naast dit centrale medezeggenschapsorgaan van cliënten/vertegenwoordigers zijn er per locatie, cluster of subsector medezeggenschapsorganen voor cliënten en hun vertegenwoordigers.

AFKORTINGEN

ac	activiteitencentrum
ARBO	Arbeidsomstandigheden
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BBO	(dienst) Begeleiding, Behandeling en Onderzoek
Bhv	Bedrijfshulpverlening
BOZP	(Wet) Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CB	Centraal Bureau
CMM	Consultatieteam Mishandeling en Misbruik
EC	Educatief Centrum
ECC	Educatief Centrum voor Cliënten
fobo's	fouten, ongelukken, bijna ongelukken
FWG	Functiewaarderingssysteem Gezondheidszorg
GCVR	Groeps Cliënten/Vertegenwoordigersraad
Gz	Gehandicaptenzorg
HBO	Hoger beroepsonderwijs
ID-banen	In- en doorstroombanen
lg-sector	lichamelijk-gehandicaptensector
LSR	Landelijk Steunpunt Cliëntenraden
MBO	Middelbaar beroepsonderwijs
M&M	Middelen & Maatregelen
NVZD	Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisdirecteuren
OR	Ondernemingsraad
PO&O	Personeel, Organisatie en Opleidingen
PGB	Persoonsgebonden budget
RI&E	Risico-inventarisatie en Evaluatie
SBBG	Stichting Beheer Bewonersgelden Gemiva
UWV	Uitvoeringsinstantie Werknemers Verzekeringen
vg-sector	verstandelijk-gehandicaptensector
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
VWO	Vorbereidend Wetenschappelijk Onderwijs
VWS	(Ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering

Colofon

Uitgave

Gemiva-SVG Groep
Postbus 604
2800 AP Gouda
Telefoon: (0182) 57 58 00
Fax: (0182) 57 58 90
www.gemiva-svg.nl

Tekst

Gerard Gerding

Productie jaarrekening

afdeling Administratie & Informatie

Fotografie

Henk Jansen, audiovisuele dienst

Productie en eindredactie


afdeling PR & Voorlichting

Grafische vormgeving

Bard '87, 's-Graveland

Druk

Den Haag Offset



**Centraal Bureau
Postadres:
Postbus 604
2800 AP Gouda**

**Bezoekadres:
Bleulandweg 1c
2803 HG Gouda**

**Telefoon: (0182) 57 58 00
Fax: (0182) 57 58 90
E-mail: info@gemiva-svg.nl
www.gemiva-svg.nl**