



Aan de rand van de duinen in Noordwijk aan Zee ligt het terrein van Groot Hoogwaak. De organisatie startte ruim 40 jaar geleden als traditioneel bejaardenhuis met een portefeuille bestaande uit 80% zorg, 15% welzijn en 5% wonen.

Ouderen wonen steeds langer zelfstandig en zorg en ondersteuning door professionals richt zich meer op de groep die het echt nodig heeft. Daarom ziet de instelling zich genoodzaakt haar productenportfolio aan te passen. De inzet is groeien naar een gelijkwaardige mix van zorg, welzijn en wonen.

Zelfstandig wonen

Bestuurder Mania Hoogendoorn kan zich de laatste vernieuwingen nog goed herinneren. 'Zo'n 15 jaar geleden werd ons complex verbouwd. Groot Hoogwaak bestaat nu uit een zorgcentrum met daaromheen 170 koop- en huurwoningen.' Op dit moment staat haar organisatie wederom voor grote veranderingen. 'De overheid verwacht van mensen dat zij langer zelfstandig blijven wonen. Het traditionele verzorgingshuis verandert daarmee meer en meer in een verpleeghuis. Wij merken dat ouderen nog steeds de behoefte hebben om in een beschermde omgeving te wonen. Daarom bouwen we de komende jaren circa 100 woningen bij op ons terrein.'

Naast zelfstandig wonen, wordt welzijn belangrijker. 'Omdat zorg minder vanzelfsprekend wordt, gaan we preventiever werken. Er wordt meer aanspraak gedaan op het netwerk en ouderen moeten meer zelf regelen en financieren. Het aanbod in de voorfase, wanneer mensen nog zelfstandig wonen, is dus steeds belangrijker.'

Particuliere diensten

Een grotere focus dus op wonen en welzijn. Het klinkt simpel, maar hoe realiseer je dat in de praktijk? Mania: 'Via onze medewerkers horen we waar de behoeften van onze cliënten liggen. Daarnaast houden we 2-jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek. Tijdens dit veranderingstraject, begeleid door *In voor zorg!*, houden we periodieke enquêtes.' Naar aanleiding van de uitkomsten van alle onderzoeken startte Groot Hoogwaak onlangs met particuliere diensten aan huis voor € 25 per uur, betaald door de cliënt. 'Denk aan de hond uitlaten, boodschappen doen of meegaan tijdens een bezoek aan het ziekenhuis.'

'Omdat deze diensten zo nieuw zijn, zoeken we nog een goede manier om ze "op de kaart te zetten". We denken aan een accountmanager, die alles afstemt en regelt met de klant en die een duidelijk overzicht biedt van onze service-arrangementen. Klanten hoeven dan enkel de benodigde diensten of producten aan te kruisen. Wij regelen de rest.' Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bezuinigen gemeenten sterk op de inzet van huishoudelijke hulp. Een particuliere huishoudster maakt daarom ook deel uit van de mogelijkheden.

Van restaurant tot zorgboulevard

Op het gebied van innovatie is het restaurant van Groot Hoogwaak een koploper. 'We maken hier een duidelijke koppeling tussen welzijn en commerciële activiteiten', aldus Erik van Duijvenbode (teamleider restaurant en commerciële diensten). 'Toen ik hier kwam werken, was het restaurant dagelijks tot 's avonds 6 uur geopend. Sinds september zijn we 3 avonden per week open. Dat geeft zoveel meer levendigheid op het terrein. Als je bij je oma op bezoek bent, kun je samen een hapje bij ons eten. Daarnaast trekken we ook mensen vanuit het dorp.' De wens van de teamleider is om binnenkort 7 avonden per week de deuren te openen. 'Ik hoop dat we naast 2 keuzemenu's ook een lekker biefstukje gaan verkopen of een salade carpaccio.'

In een tijd waarin diverse organisaties de deuren sluiten van ondersteunende diensten, zoekt Groot Hoogwaak dus naar nieuwe mogelijkheden. 'Ons doel is financiële zelfstandigheid. Hoe we dit willen realiseren? Door maandelijks een commerciële activiteit te organiseren die bijdraagt aan het welzijn van onze cliënten.' Onlangs was er een zeer geslaagde pannenkoekenmiddag met 50 cliënten, plus (klein)kinderen. 'Binnenkort organiseren we een chique wijn- en spijsavond.' De activiteiten in het restaurant zorgen voor levendigheid op het terrein. Een serviceboulevard, met onder meer een supermarkt, een bloemist, een kapper en een tandarts, moet deze bedrijvigheid versterken. 'Daarnaast is het een luxe dat je je haar kunt laten knippen wanneer je bij je moeder op bezoek gaat.'

Klantvriendelijk ondernemerschap

Het nieuwe aanbod van activiteiten vraagt om een andere manier van denken en doen. Mania: 'Als cliënten steeds meer zelf moeten betalen, moet je je als organisatie enorm klantvriendelijk opstellen. We moeten meer en meer gaan kijken vanuit een "hotel-visie" en mensen laten merken dat zij welkom zijn. Daarnaast verwachten we van onze medewerkers dat zij goed op de hoogte zijn van ons aanbod en dit kunnen aanbieden bij de cliënt thuis.'

Erna Bekooy (medewerker team extramuraal terrein) merkt dat ze een intenser contact heeft met haar cliënten sinds ze hen een compleet pakket van diensten kan aanbieden. 'Iemand aankleden alleen is niet meer genoeg. Een cliënt heeft meer behoeftes. Het is onze taak daarnaar te luisteren en mogelijkheden aan te reiken. Ik word uitgedaagd om mee te denken in oplossingen. Toen 1 van mijn cliënten vanwege een drempel met haar rollator het balkon niet op kwam, regelde ik een bedrijf dat dit voor haar oploste.'

Meer verantwoordelijkheid en regelruimte

Om medewerkers te stimuleren in hun ondernemerschap krijgen zij van hogerhand meer verantwoordelijkheden en regelruimte. Mania: 'Voorheen werden alle teams sterk hiërarchisch aangestuurd. Nu zijn zij meer zelfsturend.' Zo werken Erna en haar collega's bijvoorbeeld met een stip-dienst. Erna: 'Als 'stip' ben je het aanspreekpunt voor je teamgenoten en verantwoordelijk voor alle zorg gedurende een dag. Deze nieuwe taken en verantwoordelijkheden maken je actiever en meer betrokken bij de organisatie.'

Toekomstbestendig

Naast het stroomlijnen van werkprocessen ligt er in het aanleveren van betrouwbare sturingsinformatie een belangrijke uitdaging voor Groot Hoogwaak. Mania: 'Hierin kunnen we nog een slag slaan. Zonder accurate cijfers kunnen onze leidinggevenden namelijk geen verbeteringen doorvoeren of sturen op budget.' Een volgende efficiëncyslag is de invoering van iPads. 'We zijn nu bezig met de opzet van een elektronisch cliëntendossier. Daarna volgt digitale begeleiding voor cliënten.'

Door de inzet van nieuwe producten en diensten en het efficiënter inrichten van haar eigen werkprocessen gaat Groot Hoogwaak met haar tijd mee. 'We sluiten aan bij ontwikkelingen in de maatschappij', aldus Mania. 'We moeten meer doen met minder geld. Mensen moeten meer voor zichzelf zorgen en meer zelf betalen en worden hierdoor kritischer.' Erik: 'Gezelligheid vind je op veel plekken, maar door haar uitgebreide aanbod aan activiteiten en diensten onderscheidt onze organisatie zich van andere. Dat maakt ons toekomstbestendig.'

Interview door: Damiët Kuin.



In voor zorg! is een programma van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, en Vilans, Kenniscentrum voor langdurige zorg

