

PRO

ZORGT DAT HET WERKT

MEI 2012
JAARGANG 2, NUMMER 1

ZORGSPCIAL

“MINDER REGELS,
MEER KWALITEIT
VAN LEVEN”

**BESTUURDER
JANNIE NIJLUNSING
VAN DE HOVEN**

**ONTWIKKELINGEN
EN INNOVATIES**

SAMENOUDE ZET
DE ZORG VOLLEDIG
OP ZIJN KOP

INHOUD

MAGAZINE #1

VOORWOORD 3

INNOVEREND VERMOGEN GEVRAAGD (M/V)

ZIEN DAT HET WERKT 10

DE ZORG IN BEDRIJF

SAMENOUDE 18

INNOVATIEF PROJECT VOOR
HERONTWERP ZORGMODEL

NIEUW KANTOORPAND PROBANCOS 24

11 NIEUWE KLANTEN VOOR PROBANCOS

COLUMN 26

VORM EEN TEAM!

PRONLINE 27

GADGETS, WEBSITES
EN APPS

DE FAVORIETEN VAN 28

LINDA MEIRING

6

Jannie Nijlunsing
van De Hoven:
“We zijn door-
geschoten met
de regelgeving”

24

COLOFON:

PRO is een uitgave van
Probanco, Proficura en
Care Investment Services.
Het magazine wordt ter
informatie en inspiratie
verstuurd aan klanten
en relaties.

REDACTIE
Reinier Visser
Linda Meiring

Veronique van der Waal,
Journalistieke producties &
tekstcreatie

FOTOGRAFIE
Robert Jan Stokman fotografie
Amersfoort

GRAFISCH ONTWERP
Vandenberg | Concept &
Design, Maarn

DRUKWERK
Vandenberg | Printmedia,
Maarn

UITGAVE/COPYRIGHT
Probanco

Mgr. C. Veermanlaan 1G
1131 KB Volendam
t 0299 – 32 30 70
e info@probanco.nl

4
12
Probanco viert
haar eerste
lustrum!

Wisselgesprek met
Hetty de With van
De Zijlen

Ontwikkelingen
en innovaties
in de zorg
gesignaleerd
door het Zorg
Innovatie Forum

Reportage
over CONO
Kaasmakers

14

JON HAMMING, PARTNER PROFICURA

job.hamming@proficura.nl

Innoverend vermogen gevraagd (M/V)

Innovatie is het leidende thema in deze editie van PRO, waarin de zorgsector centraal staat. De zorg zit middenin grote omwentelingen en kan in de (nabije) toekomst nog grotere veranderingen tegemoet zien. De zorgvraag neemt toe door de vergrijzing en een stijgende levensverwachting, maar tegelijkertijd zullen we een manier moeten vinden om de zorg betaalbaar te houden. Deze spanningsboog vraagt om bestuurders en medewerkers met creativiteit en innoverend vermogen. Mensen die die buiten de gebaande paden denken en die vooral ook durven te doen!

We hebben allemaal weleens te maken met de zorg. Vaak op afstand. Die afstand bepaalt in belangrijke mate onze mening. Je weet pas wat de temperatuur van het water is totdat je erin springt. Dat geldt ook voor deze branche. Pas als je er in ondergedompeld wordt, begrijp je wat er speelt en wat het inhoudt. De vraag 'Wat betekent dit voor mij als toekomstige zorgcliënt?' bepaalt voor mij dagelijks de manier waarop ik acteer bij verschillende opdrachtgevers.

Wat zou ik willen als ik zelf oud ben en hoe wil ik dan leven? Niet geïntramuraliseerd of gehospitaliseerd, maar met eigen regie over mijn leven zolang als dat kan. Wat is daarvoor nodig van mijzelf en wat verwacht ik van professionele aanbieders? Het antwoord hierop behelst een toekomstvisie die mij helpt bij het maken van keuzes en het oplossen van zorg-gerelateerde vraagstukken, zoals 'Past het huidige zorgaanbod nog wel bij de veranderende vraag?', 'Zijn zorginstellingen in staat zich snel aan te passen?' en 'Hoe kunnen we de complexiteit van organisatie en financiering vereenvoudigen?'. Hoe groot de problemen soms ook zijn, ik geloof in deze sector. Waarom? Omdat zij openstaat voor nieuwe ideeën. De ervaring van zorgprofessionals gecombineerd met onze frisse blik en kennis van financiën blijkt een goede combinatie. Eén waar toekomst in zit.

5 JAAR PROBANCO

Zes ambitieuze ondernemers zagen in 2007 kans voor een nieuwe onderneming, gericht op financiële dienstverlening. De markt bood ruimte. Andere bedrijven in de sector hielden zich immers vooral bezig met consultancy, terwijl er volgens de zes juist behoefte was aan een praktische benadering. Uit eigen ervaring wisten zij dat de beste oplossingen al werkende worden bereikt. Zij besloten om al hun kennis, ervaring en implementatiekracht samen te brengen in Probanco.

BEWEZEN PRESTATIES

Nu, vijf jaar later, is Probanco een volwassen bedrijf met inmiddels 25 medewerkers. Banken, verzekeraars, pensioeninstellingen en vermogensbeheerders zijn een belangrijke doelgroep. Probanco heeft inmiddels bewezen dat zij in staat is om bijzondere prestaties te leveren op het gebied van nieuwe regelgeving, prijs-transparantie, productverbetering en risicobeheersing. Met hun bancaire kennis zijn de consultants van Probanco tevens in staat om de positie tussen het midden- en kleinbedrijf en de banken verder te verbeteren.

AMBITIEUS

In de afgelopen vijf jaar is er heel veel bereikt, maar dat is geen reden om achterover te leunen. Probanco is ambitieus en wil de komende jaren doorgroeien. Van de huidige 25 naar 50 medewerkers. Dat geeft het bedrijf de gelegenheid om met nog betere en meer gespecialiseerde mensen voor relaties te werken. De zorgsector is een belangrijke groeisector. Vanuit de noordelijke provincies van het land worden ook zorgondernemingen en ziekenhuizen in andere delen

van Nederland de gelegenheid geboden om kennis te maken met de toegevoegde waarde van Probanco op het gebied van exploitatieverbetering en financiering.

BETROKKEN

Maatschappelijke betrokkenheid is een belangrijk thema voor Probanco. We zijn begaan met onze zakelijke relaties, maar vinden het belangrijk om daarnaast ook oog te hebben voor anderen. Daarom heeft Probanco de viering van haar eerste lustrum aangegrepen om een goed doel onder de aandacht te brengen. Stichting Opkikker is een vrijwilligersorganisatie die zich inzet om langdurig zieke kinderen de dag van hun leven te bezorgen. Met een donatie van 6.000 euro, samengebracht door Probanco en haar relaties dragen we een steentje bij aan dit mooie initiatief!



Probanco-partner Henk Molenaar overhandigt een cheque aan Ronald Sliphorst van Stichting Opkikker.

2007

maart Oprichting Probanco

2009

2011

februari Eerste editie PRO

september Overlijden Peter Glerum

december Ingebruikname nieuw kantoorpand

2008

maart Eerste Probanco Fiat

april Oprichting CARE

juli Oprichting Proficura

2010

maart Gegroeid naar 25 medewerkers

maart Eerste lustrum Probanco

2012



Volendam is Volendam niet zonder goede muziek.



Job Hamming in gesprek met Topicus.



Voor een hapje en een drankje werd gezorgd.



“MINDER REGELS, MEER KWALITEIT VAN LEVEN”

DE GRONINGSE ZORGORGANISATIE DE HOVEN HAALDE DE AFGELOPEN MAANDEN HET NIEUWS MET HET INNOVATIEVE PROJECT ‘ZORG ZONDER REGELS’. OP DRIE LOCATIES WORDT ONDERZOCHT WAT HET EFFECT IS VAN MINDER REGELS OP HET WELBEVINDEN VAN OUDEREN. BESTUURDER JANNIE NIJLUNSING WIL HAAR VERMOEDEN GRAAG BEVESTIGD ZIEN MET HARDE CIJFERS. “WE ZIJN DOORGESCHOTEN MET DE REGELGEVING.”

**“NATUURLIJK ZIJN ER
REGELS NODIG, MAAR
MET EEN BAK AAN
BUREAUCRATIE HAAL
JE HET LEVEN UIT HET
LEVEN”**

De Hoven is gevestigd in het voormalige Waterschapsgebouw in Onderdendam, een schilderachtig dorpje een paar kilometer boven de stad Groningen. Het monumentale pand ademt de sfeer van het verleden met blauwwitte tegeltjes in de gang, een historische landkaart uit 1884 aan de muur en weelderig beschilderde, statige werkkamers. Het contrast met de huidige huurder, zorgorganisatie De Hoven, had niet groter kunnen zijn. Bestuurder Jannie Nijlunsing is een moderne, tikje eigenwijze vrouw, die gericht is op het nú en ambitieuze toekomstplannen heeft voor De Hoven en de ouderenzorg in het algemeen.

GLOEIENDE PLAAT

Toen Jannie drie jaar geleden eindverantwoordelijke werd bij De Hoven kwam de organisatie net uit een diepe crisis. Haar eerste jaren als bestuurder stonden dan ook vooral in het teken van het op de rit krijgen van ‘de harde zaken’. Sinds vorig jaar wordt stevig aan de kwaliteitskant gewerkt, maar volgens Jannie lijken alle geboekte resultaten te verdampen als druppels op een gloeiende plaat. “Op een vrijdagmiddag zat ik met een aantal collega’s wat van gedachten te wisselen”, vertelt Jannie. “Ik stelde dat we het nog steeds niet goed doen in de ouderenzorg. Ouderen die thuis wonen zijn redelijk gelukkig, maar op het moment dat zij de stap maken naar een instelling gaat hun welbevinden, hun kwaliteit van leven, omlaag. Hoe komt dat? Wat gaat er mis en wát moeten we veranderen om het wél goed te doen?”



“HET IS EEN ONZEKER PROCES VAN **VALLEN EN OPSTAAN**”

BUREAUCRATIE

De bestuurder en haar collega's hebben geen pasklaar antwoord op deze vraag, maar delen het buikgevoel dat de oorzaak van het probleem weleens zou kunnen liggen in de extreme hoeveelheid wetten, regels, normen, procedures en protocollen in de zorg. “Als er twee keer in de honderd jaar iets gebeurt in Nederland, worden er meteen regels opgesteld om herhaling te voorkomen. In geen enkele zorginstelling is tegenwoordig nog een kaars of een kerstboom te vinden, want stel dat er brand ontstaat.” Jannie, zeer gepassioneerd: “Kijk, wij willen natuurlijk ook geen brand, maar het leven is niet maakbaar. Je kunt niet alles voorkomen. Natuurlijk zijn er regels nodig, maar met een bak aan bureaucratie haal je het leven uit het leven.”

En dat staat volgens de bestuurder haaks op het doel van haar organisatie. “Wij willen maar één ding, namelijk dat mensen die niet meer zo lang te leven hebben gelukkig, of op zijn minst tevreden zijn. Dat ze in een verpleeghuis of woonzorgcentrum kunnen doorgaan met leven zoals zij dat gewend zijn. Veel van onze cliënten zijn geboren en getogen in dit gebied. Die cultuur willen we weer terugzien op onze locaties. Dat er gewone, Hollandse kost wordt gekookt en er gegeten wordt met de potten en pannen op tafel. Dat bewoners een borreltje mogen drinken, een sigaretje kunnen roken en niet elke dag te horen krijgen dat zij meer moeten bewegen.”

STRUCTURELE VERANDERING

De Hoven sluit zich in mei 2011 samen met nog 27 andere zorgorganisaties aan bij een initiatief van het ministerie van VWS voor een regelarme zone. Daarnaast gaat de instelling zelf aan de slag met het project ‘Zorg zonder regels’. “Professor Joris Slaets, specialist ouderenzorg en verbonden aan het UMCG,



adviseerde een structurele aanpak”, vertelt Jannie. “Zelf wil ik ook harde bewijzen. Geen losse flodders, maar een duurzaam project in een lerende organisatie. Een project dat niet alleen De Hoven, maar de hele Nederlandse ouderenzorg een stap verder helpt.” Drie afdelingen binnen De Hoven durven het aan om zoveel mogelijk regels los te laten om te kijken welk effect dit heeft op cliënten. Zorgverzekeraar Menzis en de provincie Groningen staan garant voor de financiering. Bewoners en medewerkers geven aan welke regels in hun ogen overbodig zijn, zij bepalen zelf weer hoe hun dagen eruit zien. Alle stappen worden gedoogd door het ministerie en de inspectie en nauwkeurig geobserveerd en gemonitord door onderzoekers van Rijksuniversiteit Groningen (RuG) en het UMCG.

VOL VERTROUWEN

De Hoven is begonnen met het afschaffen van interne regels. Inmiddels liggen ook veel landelijke regels, zoals de HKZ-kwaliteitsnormen, de Q-index en de HACCP risico-inventarisatieregels, voorlopig in de la. “Wij weten van tevoren ook niet welke regels blijven en waar we mee stoppen. Het is een onzeker proces van vallen en opstaan”, zegt Jannie. “Het is spannend en vergt veel geduld. Veranderingen gaan nu eenmaal niet snel.”

Na de zomer wordt de eindrapportage verwacht. Jannie ziet de onderzoeksresultaten vol vertrouwen tegemoet. “We hebben allemaal het gevoel dat we goed zitten en worden hierin gesteund door onze omgeving én de eerste tussentijdse meting. Na een 0-meting aan het begin van het traject blijkt uit een vervolgmeting dat het welbevinden van ouderen nu al significant verbeterd is. Bewoners hebben het gevoel dat zij veel meer zichzelf kunnen zijn, meer eigen beslisruimte en zeggenschap hebben en meer gerespecteerd worden in hun eigenheid. Dat is precies waar het ons allemaal om te doen is.

“HET IS SPANNEND EN VERGT VEEL GEDULD. VERANDERINGEN GAAN NU EENMAAL NIET SNEL”

Als uit de eindrapportage eveneens blijkt dat ‘Zorg zonder regels’ een succes is, gaan we het ook invoeren op onze andere locaties. Een ander vervolgtraject kan zijn dat we samen met Menzis gaan onderzoeken of een betere kwaliteit van leven gevolgen heeft voor de zorgvraag en daarmee de kosten van de zorg. Ook op die vraag weet ik het antwoord eigenlijk al. Maar het belangrijkste nu is natuurlijk dat onze cliënten er beter van worden en medewerkers hun vak weer als vanouds, met plezier, passie en gezond verstand kunnen uitoefenen.”

Profiel

Jannie Nijlunsing (1960) is van huis uit verpleegkundige. Zij werkte in vrijwel alle sectoren van de gezondheidszorg, waaronder de verstandelijk gehandicaptenzorg, revalidatie en thuiszorg. De afgelopen acht jaar bekleedde Jannie verschillende functies in de ouderenzorg. Sinds 2009 is zij bestuurder bij de Groningse zorgorganisatie De Hoven.

Over De Hoven

De Hoven is een zorgorganisatie met als verzorgingsgebied Noord- en Noordoost-Groningen. Het hoofdkantoor is gevestigd in Onderdendam. Daarnaast wordt op acht locaties in de regio zorg geboden aan ouderen. De Hoven heeft woonzorgcentra in Bedum, Appingedam (2), Baflo, Warffum en Winsum en verpleeghuizen in Winsum en Delfzijl. Daarnaast biedt De Hoven thuiszorg in de directe omgeving van de locaties.

De zorg in bedrijf



- De uitgaven aan zorg en welzijn in Nederland bedragen € 90 miljard per jaar, het grootste deel daarvan wordt besteed aan ziekenhuiszorg en ouderenzorg.
- Nederland besteedt circa 14% van het Bruto Nationaal Product aan zorg. Dit is vergelijkbaar met de ons omringende landen zoals Duitsland en Frankrijk.
- Bijna 13% van de Nederlanders heeft 3 of meer langdurige aandoeningen, bij de 75-plussers ligt dat aandeel op 37%.
- Tussen de jaren 2000 en 2010 is de gemiddelde levensverwachting voor mannen gestegen van 75,5 naar 78,8 jaar en voor vrouwen van 80,6 naar 82,7 jaar.
- Op 1 januari 2008 waren er in Nederland 2,4 miljoen 65-plussers, in 2025 zullen dit er 3,6 miljoen zijn.
- De piek van de vergrijzing zal in 2040 het hoogst zijn met een aandeel van 25,6% (4,5 miljoen) 65-plussers.
- Wereldwijd worden personeelstekorten in de zorg verwacht door een toenemende behoefte aan zorg en een krimpend arbeidspotentieel.
- De demografische ontwikkelingen en de stijgende zorgkosten zullen naar verwachting meer impact hebben op de Europese economie dan de crisis in Griekenland.

HETTY DE WITH, DIRECTEUR/BESTUURDER
DE ZIJLEN:

HOE FORMULEREN WIJ EEN GOED **DOOR- DACHT** FINANCIËEL PLAN?

“De Zijlen is een organisatie die in de provincie Groningen zorg verleent aan mensen met een verstandelijke handicap met allerlei bijkomende beperkingen. Het is onze missie om verstandelijk beperkte mensen van alle leeftijden een plek te geven in de samenleving en hen zo te ondersteunen dat zij minder last hebben van hun beperking. Oftewel, dat onze cliënten een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden.

Onze opvattingen over zorgverlening kun je niet los zien van vastgoed en andersom. Er is in de zorg een kentering gaande. De tijd dat we verstandelijk gehandicapten of ouderen in één groot gebouw laten wonen, is al heel lang voorbij. Net zoals bij ‘gewone’ mensen is variatie gewenst. Ons uitgangspunt is zodoende een eigen huis, appartement of studio voor onze cliënten, bij voorkeur gesitueerd in de samenleving. De plek kiezen mensen met een verstandelijke beperking zelf uit (of hun ouders/begeleiders). De één leeft het liefst middenin het centrum, een ander liever meer aan de rand van een dorp.

Acht jaar geleden zijn we begonnen met het screenen van ons vastgoed. Is het nog marktconform, voldoet het aan de wensen van onze klanten, onze zorgvisie en de moderne eisen? Tachtig procent bleek rijp voor vernieuwing. Hierop hebben we een strategisch vastgoedplan ontwikkeld, een tienjaren beleidsplan. We hebben Proficura gevraagd ons te helpen met het financiële aspect; het doorrekenen van het plan. Wat zijn de kosten rekening houdend met de normatieve huisvestingscomponent, de nieuwe regelgeving voor AWBZ-gefinancierde instellingen? Welk type leningen is het meest geschikt om de renterisico's af te dekken? En hoe doorloop je een offertetraject met banken, zodat we scherp kunnen onderhandelen?



De samenwerking met Proficura is buitengewoon plezierig verlopen en voor De Zijlen van grote waarde gebleken. Doordat ook het ministerie van VWS inmiddels had aangegeven dat er nieuwe huisvesting moest komen, hing er veel af van het strategisch vastgoedplan. Het bouwproject was al gestart voordat de financiering rond was. Bovenop dit risico hebben wij te maken met voortdurend wijzigende wet- en regelgeving, het toeslaan van de kredietcrisis en het aanbreken van zware tijden voor projectontwikkelaars. Maar wij zijn nuchter en laten ons niet van de wijs brengen door tegenslagen. Het plan is namelijk goed, onze cliënten zijn trouw, voor nieuwe cliënten is bijdetijdse huisvesting een belangrijk gegeven en de economie zal, zoals altijd, ook wel weer aantrekken.”

RICK BERKHOF, PARTNER PROFICURA:

WEET HOE BANKEN ANALYSEREN, BEOORDELEN EN **BESLUITEN**



“De zorgsector is volop in beweging. Je kunt de krant niet open-slaan of er wordt wel bericht over de sterk toenemende zorgkosten, marktwerking in de zorg en prestatiebekostiging. Financiële risico's moeten nu door zorginstellingen zelf worden gedragen en zijn afhankelijk gemaakt van de eigen

prestaties van een zorginstelling op het gebied van productie en efficiency. Een zorginstelling besturen in een turbulente en snel veranderende omgeving vraagt om visie en stuurmanskunst. De Zijlen is al langere tijd proactief bezig met het ontwikkelen van een toekomstbestendige visie. Gezien haar strategisch vastgoedbeleid stond de organisatie voor een belangrijke vraag: “Kunnen wij dit financieel ook realiseren?”

Deze uitdaging zijn wij met en voor De Zijlen aangegaan in een zeer plezierige samenwerking met bestuurder Hetty de With en sectormanager beheer Joop Hoekstra. Dat is waar onze kracht ligt; in goede onderlinge samenwerking onze toegevoegde waarde leveren vanuit een brede (bancaire) financiële achtergrond en ervaring.

Juist omdat banken in de huidige tijd relatief terughoudend zijn met kredietverlening is het van belang het (financiële) huiswerk goed te doen en te weten hoe banken analyseren, beoordelen en besluiten. Uiteindelijk bleken vier banken bereid de investeringsplannen van De Zijlen te financieren. In het onderhandelings-traject zijn we voor het maximale resultaat gegaan. Dat doen we altijd, maar in dit geval komt elke procentpunt die wij voor De Zijlen verdienen ook ten goede aan de zorg.

Na het realiseren van een passend financieringsarrangement voor het strategisch vastgoedplan hebben wij De Zijlen ook geadviseerd met betrekking tot het renterisicovraagstuk. Dit wordt in de sector dikwijls onderschat en krijgt nog onvoldoende aandacht, terwijl het een heel essentiële vraag is. Hoe kun je de renterisico's goed en veilig afdekken, zodat De Zijlen zich kan blijven concentreren op haar kerntaak: het verlenen van zorg aan mensen met een verstandelijke handicap.

Wij zijn trots dat wij een bijdrage hebben mogen leveren aan het mogelijk maken van de investeringsplannen van De Zijlen en wensen de organisatie en de medewerkers alle goeds.

**OMDAT BANKEN
RELATIEF TERUG-
HOUDEND ZIJN MET
KREDIETVERLENING
IS HET VAN BELANG
HET (FINANCIËLE)
**HUISWERK GOED TE
DOEN****

ONTWIKKELINGEN EN INNOVATIES IN DE ZORG



ZORG EN WELZIJN IS EEN BRANCHE WAARIN MOMENTEEL VEEL GEBEURT. EEN STERK TOENEMENDE ZORGVRAAG, EEN NIJPEND TEKORT OP DE ARBEIDSMARKT EN HARDE BEZUINIGINGEN VRAGEN OM EEN VERNIEUWENDE AANPAK, SLIMME OPLOSSINGEN EN HET GEBRUIK VAN NIEUWE TECHNOLOGIEËN OP HET GEBIED VAN EHEALTH EN DOMOTICA. SAMEN MET KARIN KALVERBOER, DIRECTEUR VAN HET ZORG INNOVATIE FORUM (ZIF), ZETTEN WE DE BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN, INNOVATIES EN UITDAGINGEN OP EEN RIJ.

ONTWIKKELING

Zorgtransitie: de mens staat centraal

We worden allemaal ouder. De stijgende levensverwachting heeft grote gevolgen voor de zorgsector. Waar ouderen met een zorgvraag voorheen naar een bejaardentehuis of verpleeghuis gingen, blijven de huidige en toekomstige ouderen veel langer zelfstandig thuis wonen. Het gevolg is een complexer wordende zorgvraag, gecombineerd met een zorgtransitie: het aanbod van en de kennis over zorg verschuift voor een belangrijk deel van de tweede lijn (ziekenhuizen/instellingen) naar de eerste (thuiszorg/huisarts) en nulde lijn (thuisituatie en familie-/relatienetwerk). Eén van de belangrijkste uitdagingen van dit moment in de cure & care sector, is de vraag hoe zorg beter en in samenwerking met gemeenten en de burger zelf georganiseerd kan worden rondom de thuisituatie en woonomgeving van mensen. De cliënt en haar zorgvragen en behoeften staan centraal.

VOORBEELDEN VAN INNOVATIES:

- Mensen wonen het liefst thuis en voelen zich daar het prettigst bij. Daarom komt er steeds meer aandacht voor welzijn. Het gaat dan met name om het overwinnen van kleine hindernissen met behulp van de directe omgeving (buren, vrienden, vrijwilligersorganisaties en welzijnsorganisaties). Zorgvraag en -aanbod kunnen bijvoorbeeld via een website of een app op de mobiele telefoon worden samengebracht: "Wie kan vanmiddag mijn hond even uitlaten?"
- In Groningen zijn centra voor 'anderhalve lijnsposten' opgericht waarin de eerste lijn (huisartsen, soms aangevuld met fysiotherapeuten en diëtisten) en de tweede lijn (ziekenhuizen) met elkaar samenwerken. Mensen krijgen op die manier zorg in hun buurt aangeboden en kunnen hierdoor bijvoorbeeld ook na een operatie sneller naar huis. Tevens wordt zo voorkomen dat mensen onnodig naar het ziekenhuis gaan. Ziekenhuizen, thuiszorg en huisartsen steken de koppen bij elkaar om de voor- en nazorg beter te organiseren rond de cliënt. Zo worden, bijvoorbeeld voor diabetespatiënten, spreekuren gehouden op een lokale huisartsenpost. Specialisten uit het ziekenhuis komen naar deze posten toe om huisartsen vanuit hun specifieke deskundigheid te ondersteunen bij het stellen van de juiste diagnose en het bepalen van de behandeling. Ook kunnen mensen steeds meer op afstand in hun thuisituatie, op hun werk of gewoon op straat gevolgd worden door gebruik te maken van digitale applicaties zoals speciaal ontwikkelde apps. Via de iPhone kan men gegevens aflezen en direct doorgeven aan bijvoorbeeld het 'anderhalve lijncentrum'.

ONTWIKKELING

Participatie en preventie

Hoog op de agenda van het Zorg Innovatie Forum staan participatie en preventie. Met participatie worden initiatieven bedoeld, waarbij in samenwerking met de cliënt wordt gekeken, hoe zorg anders en in samenspraak georganiseerd kan worden.

Preventie richt zich op het zoveel mogelijk voorkomen van (dure) chronische aandoeningen, zoals hart- en vaatziekten en diabetes. Dit door bijvoorbeeld aandacht te besteden aan informatie over gezondheid, leefstijl, voeding en gedrag. Cliënten zijn ook steeds beter geïnformeerd. Naast kennisdeling en bewustmaking kunnen technologische middelen zoals ehealth en domotica hierbij een belangrijke rol spelen.

ONTWIKKELING

Wonen en zorg

Een ander speerpunt van het Zorg Innovatie Platform dat nauw verband houdt met de eerder genoemde ontwikkelingen, is 'wonen en zorg'. Steeds meer ouderen en andere hulp- of zorgbehoevende mensen wonen alleen. Dankzij nieuwe technologieën, die geschaard worden onder de noemers ehealth en domotica (slimme woontechnologie), kunnen deze mensen langer zelfstandig blijven wonen in hun eigen, vertrouwde omgeving.

VOORBEELDEN VAN INNOVATIES:

- Het Centrum voor Revalidatie van het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) is een project gestart om mensen met niet aangeboren hersenletsel die 'uitgerevalideerd' zijn, na ontslag in hun thuis-situatie beter te leren omgaan met hun ziekte of beperking. Daarbij wordt gebruik gemaakt van beeldcommunicatie, maar ook van computerspelen (games) die speciaal worden ontwikkeld voor het goed uitvoeren van logopedische oefeningen.
- De geriatrie afdeling van het Medisch Centrum Leeuwarden constateerde dat de logistiek rond de maaltijden niet goed inspeelde op het grote aantal ondervoede oudere patiënten. Er worden weliswaar drie maaltijden per dag geserveerd, maar sommige ouderen waren al na de soep verzadigd, waardoor zij onvoldoende eiwitten en vitaminen binnenkregen om hen op de been te helpen en houden. Samen met partners in de zorgketen zoals thuiszorg, maar ook de voedingsmiddelenindustrie, wordt gezocht naar oplossingen waarbij elke maaltijd meer verrijkt wordt en een belangrijkere plaats inneemt in het herstelprogramma. De thuiszorg heeft onder andere een meer signalerende rol op zich genomen.

VOORBEELDEN VAN INNOVATIES:

- In samenwerking met woningbouwcorporaties kiezen zorginstellingen steeds vaker voor domotica. Door relatief kleine technische aanpassingen in een woning kunnen mensen langer zelfstandig blijven wonen. Mensen die slecht ter been zijn kunnen bijvoorbeeld de voordeur, maar ook gordijnen of rol-luiken, met een afstandsbediening open doen of laten openen door de zorgcentrale. Ook kan bijvoorbeeld op afstand gecontroleerd worden of het fornuis uit staat. Door slimme verlichting voor het bed (met sensoren) kan de kans op vallen bij ouderen worden verkleind.
- Ouderen die vallen hebben een grote kans een heup-fractuur op te lopen met als gevolg ziekenhuisop-name, hoge zorgkosten en uiteraard veel persoonlijke ellende. Om dit tegen te gaan is het UMCG samen met Zorggroep Oosterlengte en een aantal bedrijven, een project rond valpreventie gestart. Het ziekenhuis heeft circa 60 zogenoemde valindicatoren opgesteld. Deze worden door twee bedrijven vertaald in een nieuw apparaat dat de verschillende bewegingen waarneemt. Doel is dat met behulp van dit signa-leringsapparaat het verplegend personeel, in plaats van de gebruikelijke vaste controlerondes, straks heel gericht en tijdig onrustige patiënten bezoekt om zo valongelukken te voorkomen.
- In een verzorgingshuis in Leeuwarden spelen ouderen een spel (game) dat hen stimuleert om bepaalde trap-bewegingen te maken. Dat helpt om de bewegings-weerbaarheid van deze doelgroep te vergroten en zo de kans op vallen te verkleinen. Het spel is ontwik-keld in samenwerking met studenten van Hogeschool Leeuwarden en wordt getest in het verzorgingshuis Erasmusheem in Leeuwarden. Het spel blijkt een daverend succes. Ouderen vinden het leuk om met elkaar te doen en worden al doende beter ter been.



- Diverse ehealth-technologieën worden momenteel al ingezet in thuissituaties. Veel mensen ervaren dagelijks contact als prettig, maar er is niet altijd een acute zorgvraag. Door gebruik te maken van beeldcommunicatie kan de zorgaanbieder op afstand meekijken hoe het thuis met iemand gaat. De winst: effectieve zorg, flexibiliteit en tijdsbesparing. De zorgaanbieder komt eerder aan huis als dat nodig is, en de dagelijkse controle geeft cliënten een veilig gevoel.

UITDAGING

Tekorten op de arbeidsmarkt

Door de toenemende en complexer wordende zorgvraag, ondermeer veroorzaakt door de vergrijzing en de verwachte arbeidskrapte, zal het personeelstekort in de zorgsector de komende jaren alleen nog maar nijpender worden. Naast het intensiveren van de zoektocht naar betaalde én onbetaalde medewerkers ligt de oplossing voor dit probleem in het anders en slimmer organiseren van de zorg. Hiervoor is een arbeidsinnovatienetwerk zorg opgericht. Ook hier kunnen technologieën (ehealth) een belangrijke ondersteunende rol spelen, bijvoorbeeld bij het zo efficiënt mogelijk inroosteren van mensen. De zorg blijft mensenwerk, technologie heeft puur een ondersteunende functie. Gevolg is wel dat accenten verschuiven en taken en verantwoordelijkheden veranderen. Het is volgens het Zorg Innovatie Forum van groot belang dat innovatieve ontwikkelingen beklijven en op een goede manier worden ingezet in het zorgproces. Dat kan alleen maar door hierin vanaf het eerste begin nauw samen te werken met de gebruiker en de zorgprofessional. Want hun rol zal veranderen en dat geldt ook voor de inrichting van het zorgproces.

UITDAGING

Toenemende druk op de financiering

Meer zorg, te weinig medewerkers, technologische ontwikkelingen en bezuinigingen. De cure & care sector staat onder grote druk om de zorg bereikbaar en betaalbaar te houden met behoud van het hoge Nederlandse kwaliteitsniveau. De oplossing en tevens de grootste uitdaging waar de branche nu voor staat is ketenoptimalisatie door samenwerking, ook met andere partijen zoals gemeenten. Complicerende factor zijn de schotten in de financiering van de zorg tussen bijvoorbeeld zorgverzekeraars, AWBZ en gemeenten/WMO, waardoor zorgaanbieders en verzekeraars in een lastig spagaat zitten: maatschappelijk belang versus de afrekeningsgrondslag. Dit is een van de grootste bedreigingen van innovaties in de zorg. Overigens laten zorginstellingen zich volgens Frieslab, een proeftuin van het ministerie van VWS in de provincie Friesland, vaak nog teveel afschrikken door de schotten die tussen de verschillende wetten voor zorg en welzijn bestaan. Veel organisaties kijken vooral naar de restricties in de wet en minder naar de mogelijkheden, met als gevolg een 'te smal' dienstenpakket. Frieslab verkent samen met zorgorganisaties waar juist mogelijkheden tot samenwerking liggen. Als het zorgaanbod vanuit de patiëntvraag en -behoefte georganiseerd wordt, blijkt er veel meer mogelijk.

OVER HET ZORG INNOVATIE FORUM (ZIF)

Het Zorg Innovatie Forum is een initiatief van 22 zorgaanbieders, zorgverzekeraars, zorgbelangen en kennisinstellingen. De onafhankelijke netwerkorganisatie zet zich in voor structurele vernieuwingen in de cure & care in Noord-Nederland. Het doel is om samenwerking te bevorderen, kennis te delen en gezamenlijk een aantal grootschalige zorgprojecten te ontwikkelen. Het Zorg Innovatie Forum zet jaarlijks diverse innovatieve projecten in gang, die uitgewerkt worden in concrete business cases. Zorgvernieuwing, (trans)sectorale samenwerking en aansluiting bij actuele maatschappelijke ontwikkelingen staan hierbij centraal. Het Zorg Innovatie Forum vervult hierbij een stimulerende rol. Het signaleert marktkansen, nodigt experts en marktpartijen uit om te kennis te delen en te participeren, coördineert activiteiten en helpt met het vinden van aanvullende financiering. Kijk voor meer informatie op www.zorg-innovatieforum.nl.

SAMEN OUD

ZET DE ZORG VOLLEDIG OP ZIJN KOP

SAMEN OUD IS DE NAAM VAN EEN NIEUW ZORGMODEL, DAT IS ONTWIKKELD DOOR HET PROGRAMMA GEÏNTEGREERDE OUDERENZORG (PGO). HET DOEL VAN HET PROJECT IS DE ZORG ZO TE ORGANISEREN, DAT DE KOSTEN VAN DE GEZONDHEIDSZORG OP LANGE TERMIJN BEHEERSBAAR ZIJN. DE EERSTE GELUIDEN ZIJN POSITIEF.

Het zorgstelsel in zijn huidige vorm heeft zijn beste tijd gehad. Het is gericht op kortdurende problemen, terwijl Nederland steeds meer mensen telt met meerdere langdurige aandoeningen en een combinatie van problemen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. 38 Procent van de 75-plussers lijdt aan drie of meer chronische aandoeningen. Ook het aantal ouderen neemt toe: de babyboomgeneratie komt eraan. De kosten van de zorg dreigen hierdoor op termijn onbeheersbaar te worden.

HERONTWERP ZORGAANBOD

De overheid heeft 80 miljoen euro beschikbaar gesteld aan het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO) voor onderzoek naar manieren om de zorg in de toekomst betaalbaar te houden. Het geld wordt beheerd door ZonMw, die er uiteenlopende onderzoeken en experimenten mee financiert.

De transitie-experimenten zijn een bijzondere loot aan de subsidiestam. Slechts een handjevol onderzoeksprojecten mag het zorgstelsel 'an sich' grondig op de schop nemen. In deze regionale pilots wordt over de grenzen van bestaande regelgeving en financieringsstromen heen gedacht om te komen tot een efficiënter, toekomstbestendig zorgstelsel.

In december 2010 ging het transitie-experiment SamenOud van start in de gemeenten Stadskanaal, Veendam en Pekela. Gezondheidszorgorganisaties werken in dit project samen met maatschappelijke en welzijnsorganisaties om te komen tot een herontwerp van het zorgaanbod. Het doel is vraaggerichte, samenhangende, proactieve en preventieve zorg en begeleiding voor ouderen (75-plussers).

OUDERENZORG TEAMS

Het eerste jaar van SamenOud stond in het teken van voorbereidende werkzaamheden, zoals het informeren van ouderen en deelnemende organisaties, het opzetten van een onderzoeksmodel voor effectmetingen en het vormgeven van een webbased elektronisch ouderendossier. In december 2011 ging het project van start in de praktijk. Speciale Ouderenzorg Teams – bestaande uit een specialist ouderengeneeskunde (voorheen verpleeghuisarts), een wijkverpleegkundige (thuiszorg), een ouderenadviseur (welzijnsorganisatie) en aangestuurd door een huisarts – leggen regelmatig huisbezoeken af bij 75-plussers in een huisartsenpraktijk met gezondheidsproblemen of verhoogde kwetsbaarheid, ongeveer 34% van de ouderen. Voor de overige ouderen is een programma ontwikkeld dat ouderen helpt zo lang mogelijk actief en gezond te blijven. In totaal nemen vijftien huisartspraktijken en 1.500 ouderen deel aan het project. Rond de Ouderenzorg Teams hangt een uitgebreid netwerk met daarin onder andere fysiotherapeuten, ergotherapeuten, maatschappelijk werkers, woningadviseurs, gemeentelijke indicatiestellers en heel veel vrijwilligers. Het is de bedoeling om gezamenlijk zorg en begeleiding te bieden die aansluit op de behoeften van ouderen.

VERBINDEN

Bijzonder aan het nieuwe zorgmodel SamenOud is het vraaggerichte, proactieve en preventieve karakter. Ook de intensieve samenwerking en de korte lijnen tussen alle betrokkenen zijn uniek voor de zorg. Het sleutelwoord is 'verbinden'.



NATIONAAL PROGRAMMA OUDERENZORG

SamenOud maakt deel uit van het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO). NPO verbetert de zorg voor ouderen met complexe hulpvragen. Het doel is een samenhangend zorgaanbod dat beter is afgestemd op de individuele behoeften van ouderen. Het programma ging in april 2008 van start en duurt vier jaar. De kracht van het programma is regionale samenwerking. Ruim 550 partijen op het gebied van zorg, welzijn en wonen hebben, samen met ouderen, de krachten gebundeld. Zij werken samen in acht regionale netwerken, geïnitieerd vanuit de universitair medische centra.

DE OVERHEID HEEFT 80 MILJOEN EURO BESCHIKBAAR GESTELD AAN HET NATIONAAL PROGRAMMA OUDERENZORG (NPO) VOOR ONDERZOEK NAAR MANIEREN OM DE ZORG IN DE TOEKOMST BETAALBAAR TE HOUDEN

De eerste reacties zijn positief. Zo zeggen huisartsen door SamenOud weer zicht te hebben op hoe het met de ouderen in hun praktijk gaat, ouderen zijn blij met de aandacht en kunnen langer zelfstandig blijven wonen, gemeenten zien mogelijkheden om de WMO en welzijnstaken te realiseren en zorgverzekeraars hopen geld te besparen. Kortom, iedereen ziet voordelen en de landelijke belangstelling voor het nieuwe zorgmodel neemt toe.

ONZEKERHEDEN

Er zijn ook onzekerheden. SamenOud kreeg 1,3 miljoen euro subsidie van ZonMw en 600.000 euro van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) voor de Ouderenzorg Teams. Het is de vraag of de deelnemers de financiering zelfstandig rondkrijgen als de projectperiode eind 2013 is verstreken. We verwachten dat de geldstromen gaan schuiven – gemeenten zullen erop achteruit gaan, terwijl verzekeraars juist besparen –, maar we weten niet precies wat er gaat gebeuren en wat daarvan de gevolgen zijn. Omdat de resultaten van een kosteneffectiviteitsstudie te lang op zich laten wachten, is Proficura momenteel

bezig met het opzetten en uitvoeren van een business case. Eind april worden de gesprekken met de deelnemende partijen afgerond en slaan de consultants aan het rekenen. Hopelijk zijn de resultaten voor de zomer bekend en vinden de deelnemers vervolgens een manier om dit succesvolle zorgmodel gezamenlijk in de toekomst te continueren.

Klaske Wynia is onderzoeker Integrated Care aan het UMCG en sinds 2010 programmaleider van SamenOud, een uniek transitie-experiment in drie gemeenten in Noord-Nederland. Kijk voor meer informatie op www.samenoud.nl.

OP WEG NAAR EEN NIEUWE KAASMAKERIJ

DE SAMENWERKING TUSSEN CONO KAASMAKERS, PROBANCO EN RABOBANK

CONO KAASMAKERS, BEKEND VAN HET MERK BEEMSTER KAAS, STAAT VOOR DE GROOTSTE INVESTERING IN DE HISTORIE VAN HET BEDRIJF. NAAR VERWACHTING WORDT IN 2015 EEN GEHEEL NIEUWE KAASMAKERIJ, INCLUSIEF OPSLAG EN KANTOREN, IN GEBRUIK GENOMEN. PROBANCO BEGELEIDDE DE COÖPERATIE IN HET TRAJECT RICHTING BANKFINANCIERING. IN RABOBANK WERD UITEINDELIJK DE JUISTE FINANCIERINGSPARTNER GEVONDEN.

Remko van Lun is sinds oktober 2008 werkzaam als controller bij CONO Kaasmakers. Hij maakte de overstap vanuit Ahold, omdat hij naar eigen zeggen terugverlangde naar een productieomgeving. “Ik houd van de breedte van het controllersvak, naar het verhaal achter de getallen. Ik wilde met eigen ogen zien wat de fabriek ingaat en uitkomt”, aldus Remko. Dat is gelukt. Vanuit zijn kantoor zie je, naast een spectaculair weids uitzicht over de polder, de vrachtwagens met het blauwe Beemster-logo af en aan rijden.

GROOTSTE INVESTERING

CONO Kaasmakers staat zoals gezegd voor de grootste investering in de geschiedenis van de zuivelcoöperatie. “Al sinds 2005 werd nagedacht over een mogelijke renovatie van de kaasmakerij in Westbeemster”, vertelt Remko. “Dat is hard nodig, want de productiefaciliteit is verouderd; de laatste grote uitbreiding dateert van begin jaren negentig. Maar het vernieuwen van een werkende kaasmakerij, waarbij de melkstroom van de coöperatieleden onophoudelijk blijft binnenkomen is lastig, risicovol en kostbaar. Een aantal jaren geleden durfde geen enkele aannemer het aan.” Toen uiteindelijk werd gekozen voor nieuwbouw stuitte CONO op nieuwe hindernissen. “Naast het gebruikelijke vergunningenproces speelde nog iets anders”, vertelt Remko. De Beemster-polder is door Unesco uitgeroepen tot werelderfgoed. Aangezien de gemeente deze status uiteraard graag wil behouden, werden extra eisen gesteld aan het ontwerp.”



Een ontwerpwedstrijd bood uitkomst; drie architectenbureaus deden een voorstel voor een nieuwe kaasmakerij. Het plan van Bastiaan Jongerius won en kreeg een positief advies van de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed, waardoor de Unesco-werelderfgoed-status niet in gevaar komt. Tijdens de Algemene Ledenvergadering in november 2011 gingen de leden akkoord met de investering. De benodigde vergunningen worden halverwege dit jaar verwacht, waarna de bouw kan beginnen.

BANCAIRE ERVARING

Naast het creatieve proces ging vanzelfsprekend ook veel aandacht uit naar de benodigde financiering. “We hebben twee adviesbureaus gevraagd een voorstel te doen voor advisering in dit traject”, zegt Remko. “We besloten al vrij snel om met Probanco verder te gaan. Wat ons vooral aansprak aan Probanco is dat wij konden leunen op hun uitgebreide kennis en bancaire ervaring. Ze hadden een goed verhaal, mede omdat zij uit eigen ervaring weten hoe het is om aan de andere kant van de tafel te zitten. De heldere, no-nonsense werkwijze en de klik met Rick Berkhof hebben we ook als positief ervaren. Door dit alles konden we snel tot de kern van het verhaal komen en was het eerste voorstel meteen goed op onze situatie toegesneden.”

CONO Kaasmakers had al een aantal strategie- en investeringsscenario's ontwikkeld, die verder werden uitgewerkt in een financieringsmemorandum. Vervolgens gingen CONO Kaasmakers en Probanco met drie banken om de tafel. Frank Klören, Senior Relationshipmanager bij Rabobank International Food & Agri Corporates, kan zich de eerste kennismaking in maart vorig jaar nog goed herinneren. “Onze afdeling wordt door onze collega's in de regio ingeschakeld in het geval van grote, complexe deals. Bij CONO Kaasmakers zat de complexiteit slechts beperkt in de omvang van het investeringsplan, maar met name in de combinatie van het afdekken van de renterisico's en de onzekerheid omtrent vergunningen. De economische situatie bereikte medio 2011 net een nieuw dieptepunt.” In de contacten was de toon positief. “Het request for proposal van Probanco was kwalitatief goed. Aangevuld met onze specifieke kennis van de Food & Agri markt en van dit bedrijf, konden we al snel constateren dat dit een haalbare casus is.”



REMKO VAN LUN

“WE ZIJN **HEEL BENIEUWD** HOE DIT BEDRIJF ZIJN PLANNEN GAAT **WAARMAKEN**”

FLEXIBILITEIT

CONO Kaasmakers en Rabobank waren er, met Probanco als spelverdeler, in de herfst van 2011 al op hoofdlijnen uit. “We hebben behoorlijk wat eigen middelen en voor het bankdeel wilden we graag flexibiliteit en de mogelijkheid om snel te kunnen aflossen”, zegt Remko hierover. “Kortom, we weten dat we geld nodig hebben, maar willen de juiste prijs hiervoor betalen. Rabobank bood ons de beste deal. Bovendien is Rabobank momenteel de sterkste bank en net als wij natuurlijk een coöperatie.”

Rabobank gaat vrijwel volledig mee in het voorstel van CONO Kaasmakers. “De invulling is hier en daar een beetje anders geworden, maar uit een dialoog komen de mooiste resultaten”, aldus Frank. “Probanco heeft het proces in goede banen geleid en zorgde als neutrale partij voor een gezonde, filterende werking. Het was een aangenaam proces.”

“HET EERSTE VOORSTEL WAS METEEN GOED OP ONZE SITUATIE TOEGESNEDEN”

Over de concrete investeringsplannen zegt Frank: “We hebben een goed gevoel over de visie en het prudente financiële beleid van CONO Kaasmakers. Het getuigt van lef om als coöperatie in de huidige tijd een dergelijk grote stap te nemen. Als coöperatieve bank met een oorsprong in deze branche is het onze taak om ondernemerschap mede mogelijk te maken. Daarbij is het overgrote deel van de leden-melkveehouders van CONO ook verbonden aan Rabobank. Wat verder aanspreekt is de manier waarop CONO Kaasmakers omgaat met zijn omgeving, de Beemster, en met een thema als duurzaamheid. We zijn heel benieuwd hoe dit bedrijf zijn plannen gaat waarmaken. We gunnen ze het beoogde succes.”

KWALITEITSKAAS

Remko kan haast niet wachten tot de nieuwe kaasmakerij volledig operationeel is, al zal dat waarschijnlijk nog wel tot 2015 duren. “Als de vergunningen rond zijn, gaat de bouw van de nieuwe kaasmakerij zeker nog een jaar in beslag nemen. Vervolgens gaan we een tijd, dat kan wel een jaar duren, dubbele productie draaien.” Remko legt uit: “Melk is een natuurproduct. De samenstelling ervan wisselt gedurende het jaar en dat heeft een effect op de kaas. Het is een vak om te zorgen voor een constante goede, Beemsterwaardige smaak. En omdat we ook graag van onze oudere kaassoorten willen weten dat ze aan onze kwaliteitseisen voldoen, duurt het wel even voordat we zeker weten dat we in de nieuwe kaasmakerij kwaliteitskaas produceren zoals consumenten dat van ons gewend zijn.”



FRANK KLÖREN

Over CONO Kaasmakers

CONO Kaasmakers is een coöperatie. De grondslag voor het bedrijf werd gelegd in 1901 toen melkveehouders uit een aantal dorpen besloten samen te werken om niet langer afhankelijk te zijn van handelaren. Door de oprichting van een zuivelcoöperatie konden de veehouders de melk bovendien verwerken tot langer houdbare producten, zoals kaas. In de loop der jaren volgden verschillende fusies en samenwerkingen, de laatste in 1991, waardoor de organisatie bleef groeien. Anno 2012 leveren circa 480 melkveehouders melk aan de coöperatie, die in een kaasmakerij in Westbeemster (Noord-Holland) op traditioneel ambachtelijke wijze wordt verwerkt tot kaas. De door CONO Kaasmakers geproduceerde kaas vindt zijn weg naar landen over de hele wereld, voornamelijk in Nederland, België, Duitsland en de Verenigde Staten, en wordt in supermarkten verkocht onder de merknaam Beemster kaas. Daarnaast produceert CONO kaas voor kaasspecialiteiten en dagmarkten. CONO Kaasmakers telt 150 medewerkers en heeft een jaaromzet van 180 miljoen euro.

FEESTELIJKE OPENING

NIEUW PROBANCO-KANTOOR

Het nieuwe kantoorpand van Probanco, gelegen aan de Monseigneur Cornelis Veermanlaan 1G in Volendam, werd op vrijdag 23 december op feestelijke wijze in gebruik genomen. De vrouwen van de Probanco-partners knipten, daarbij geholpen door zanger Jan Smit, een oranje lint door. Daarmee was de officiële opening een feit. Vervolgens werd met een glas oranje champagne in de hand luid getoast op het nieuwe onderkomen.

KLANTEN ONTVANGEN

Partner Willem Mooijer sprak de Probanco-medewerkers, familie en vrienden toe. "Vanwege de groei van ons bedrijf werden de werk- en vergaderruimtes aan de

C.J. Conijnstraat echt een maatje te klein. We moesten op zoek naar meer ruimte", aldus Willem. "Met onze business zijn de meesten van ons het grootste deel van de tijd actief op locatie bij onze opdrachtgevers. Maar met ons nieuwe gebouw hebben we nu ook 25 royale werkplekken en 3 representatieve vergaderruimtes waar wij onze klanten kunnen ontvangen!"

OPEN HUIS

Na het officiële gedeelte was er voor familie en vrienden 'open huis'. Aansluitend werd een feestje gevierd om deze mijlpaal te vieren. De PRO Band, de huisband van Probanco, zorgde voor een even professionele als gezellige muzikale omlijsting.





De oranje looper naar de entree.



Openingspeech door Willem Mooijer.



Het cadeau van de medewerkers: een lichtbak met het Probanco logo.



Grote belangstelling van vrienden en familie.

Vorm een team!

MARLIJN LENSELINK

marlijn.lenselink@beweging3.nl

Al vele jaren lopen er allerlei initiatieven en experimenten in de ouderenzorg om via beeldcommunicatie zorg te leveren aan thuiswonende ouderen. Deze Zorg op Afstand wordt bijvoorbeeld toegepast bij cliënten met dementie, diabetes en COPD. Voor cliënten die baat hebben bij een vaste dagstructuur of controle op medicatie-inname en video-ondersteuning. Doel is het creëren van veiligheid en het bevorderen van zelfmanagement. Ook verwachten we dat Zorg op Afstand leidt tot efficiënter werken. Dit zou dan ook een antwoord kunnen zijn op het ontstane spanningsveld van een toenemende zorgvraag en een beperkte beschikbaarheid van verpleegkundigen en verzorgenden op de arbeidsmarkt. Toch wil het maar niet lukken om de huidige initiatieven en experimenten op te schalen. Beeldcommunicatie is dus absoluut (nog) geen gemeengoed in de ouderenzorg.

Het duurde even voordat onze zorgmedewerkers hun angst voor de digitale wereld hadden overwonnen. Maar inmiddels maken smartphones en tablets ook deel uit van hun huisraad en zijn zij in toenemende mate actief op sociale media. Zij willen er dus echt wel mee aan de slag. Bij de doelgroep ouderen is dit natuurlijk minder vanzelfsprekend, maar de introductie van handzame tablets met gebruiksvriendelijke touchscreens werkt wel degelijk drempelverlagend. Medewerkers en cliënten die gebruikmaken van beeld-

communicatie zijn tevreden. De cliënt voelt zich veiliger, er zijn meer controlemomenten en de kwaliteit van zorg gaat omhoog. Maar hoe zit het met de efficiencyverbetering? Kan beeldcommunicatie echt reguliere zorgmomenten vervangen? Soms wel, maar er is nog geen volmondig 'ja'.

Het probleem is dat we teveel denken vanuit het traditionele zorgmodel. In de driehoek cliënt-mantelzorger-zorgverlener richten zorgorganisaties zich nog teveel op de relatie zorgverlener-cliënt. De relatie tussen cliënt en mantelzorger lijkt vergeten. Innovaties vragen om een andere manier van denken. Waarom stimuleren we geen beeldcommunicatie tussen de cliënt en zijn/haar sociale netwerk? Of tussen de cliënt en de uitwonende mantelzorger? Die kan immers ook controlemomenten uitvoeren en dat moment van aandacht bieden. Als professionele zorgorganisaties in staat zijn de relatie en communicatie tussen cliënt en mantelzorger optimaal te faciliteren en de mantelzorger te ondersteunen in de rol van informele zorgverlener, dan is er minder betaalde zorg nodig. De toekomstboodschap is dus niet zozeer 'de cliënt centraal', maar 'vorm een team samen met de cliënt en de mantelzorger'.

Drs. Marlijn Lenselink is Directeur Thuiszorg en Maatschappelijke Zorg en Dienstverlening bij Beweging 3.0 te Amersfoort.



PROnline

Hoe actief is de Nederlandse zorg op social media?

- 76% van de Nederlandse zorgorganisaties is te vinden op Hyves
- 41% is aanwezig op Twitter
- 72% heeft een bedrijfsprofiel op LinkedIn (voor medewerkers)
- 26% van de zorginstellingen is actief op YouTube
- Een groeiend aantal zorgorganisaties zit op Facebook

Maasstad Ziekenhuis inspireert
Maasstad Ziekenhuis is het meest aanwezig op en vooruitstrevend in het gebruik van social media. Het ziekenhuis heeft een consistent en volledig overall social media beleid en is ook actief op veel platformen. Met ruim 1200 volgers en 32000 views op YouTube schuwt zij de online dialoog niet.

Amerpoort en Koninklijke Visio
Amerpoort scoort het beste binnen de sector gehandicaptenzorg. De zorgorganisatie maakt goed gebruik van Hyves en Facebook en heeft veel volgers. Koninklijke Visio, de organisatie voor revalidatie en training van mensen met een visuele beperking, is sterk op LinkedIn en Hyves.

Thuiszorg onder landelijk gemiddelde
Thuiszorginstellingen scoren op alle social media onder het landelijke gemiddelde. Waar landelijk bijvoorbeeld 72% van de instellingen actief is op LinkedIn, is dat in de thuiszorg slechts 34%.

Zorgverzekeraars en smartphone apps

Diverse zorgverzekeraars onderscheiden zich met online services, zoals een mobiele applicatie voor de smartphone. De meest bijzondere apps van dit moment:

- **Agis Diabetesdagboek**

Suikerpatiënten (ook niet Agis-klanten) kunnen hun insuline- en bloedglucosewaarden bijhouden, notities maken en overzichten per e-mail versturen aan arts of hulpverlener.

- **Agis Vakantie EHBO**

Met ruim 30.000 downloads de meest succesvolle app (voor Android en iPhone) met EHBO-tips voor onderweg en een medisch woordenboek. Handig: de app is te gebruiken zonder internetverbinding.

- **FBTO Declaratie**

Geen gedoe meer met het invullen van declaratieformulieren. Met de camera van uw smartphone maakt u een foto van de factuur die u via uw telefoon naar FBTO stuurt.

- **VGZ ZorgHulp**

De VGZ ZorgHulp is een handig geheugensteuntje. U slaat uw vragen voor de dokter op in uw telefoon, zodat u ze tijdens het bezoek niet vergeet te stellen. Ook kunt u het gesprek opnemen en uw ervaringen terugkoppelen naar VGZ.

- **VGZ Medicijnen**

De VGZ Medicijnen app helpt u om medicijnen tijdig in te nemen. U kunt een schema maken, een medicijnalert instellen, aantekeningen maken en een medicijnenatlas raadplegen (ook voor niet VGZ-klanten).

- **Zorg Zoeker en Zorg Wijzer**

Zorgverzekeraars DSW en Stad Holland delen dezelfde zorg-app (voor iPhone). De Zorg Zoeker van DSW en Zorg Wijzer app van Stad Holland komen van pas bij noodsituaties waarbij snel een zorgverlener nodig is. Met de app vindt u de dichtstbijzijnde huisarts of spoedeisende hulp.

- **Schadehulp**

De Schadehulp app van Interpolis en de Zorg Declaratie app van FBTO zijn écht interactief. De informatie die de gebruiker gepresenteerd krijgt, wordt aangepast aan zijn handelen en persoonlijke voorkeuren.



DE FAVORIETEN VAN...

LINDA MEIRING

PERSOONLIJK

NAAM

Linda Meiring

FUNCTIE

Consultant bij Probanco

LEEFTIJD

26

WOONPLAATS

IJpendam

STATUS

Ongehuwd

MERK

Dept

LEVENSOTTO

Wish it, dream it, do it!

VERVOERMIDDEL

Ik scheur vanuit mijn woonplaats IJpendam heel Nederland door in mijn witte Probanco Fiat 500.

VRJE TIJD

ETEN

Chocolade, mmm!

BOEK

Haar naam was Sarah van Tatiana de Rosnay.

MUZIEK

Ik hou van veel verschillende muziekstijlen, maar ik wil graag nog een keer naar een concert van Lady Gaga.

FILM

Australia

CITYTRIP

Ik maak elk jaar een citytrip. De laatste keer was samen met mijn zusje naar Berlijn. Deze stad heeft mij echt verrast!

VAKANTIE

Ik hou echt van reizen. Ik heb vijf maanden in Zuid-Afrika gewoond in verband met mijn afstudeerstage. Ook ben ik na mijn studie acht maanden op wereldreis geweest. Afgelopen oktober ben ik naar India en Nepal geweest. En er is alweer een volgende reis geboekt! In april ga ik drie weken naar de westkust van Amerika met drie vriendinnen.

SPORT

Schaatsen, hardlopen en wielrennen. Begin februari heb ik meerdere malen de Grote Waterland Oosttocht op natuurijs geschaatst. Ik denk erover om volgend jaar mee te doen aan de alternatieve Elfstedentocht op de Weissensee (200 km).

ONLINE

WEBSITE

www.nu.nl

SMARTPHONE

Blackberry

SOCIAL MEDIA

Facebook, Twitter en LinkedIn