



Presentatie tevredenheidsonderzoek
ECR 'De Horst' (16 februari)
en ECR 'Boldershof' (17 februari)

Wij zijn zeer verheugd over de opkomst tijdens de presentatie op beide locaties. Nog verheugder zijn wij over de wijze waarop u bent ingegaan op diverse punten. Een aantal van de besproken punten willen we hier noemen.

Algemeen

Wij leven in een tijd waarin het ene bericht op het andere volgt als het gaat over slechte zorg in ons land.

De politiek vraagt invoering van kwaliteitssystemen en het aanstellen van meer inspecteurs. Zoals u weet werken de ECR's als eerste particuliere voorzieningen met een kwaliteitssysteem. De inspectie geeft onze voorzieningen een ruime voldoende. Wij vinden het fijn dat de buitenwereld vindt dat we de zaken goed voor elkaar hebben. Het allerbelangrijkste vinden wij echter om goed te weten hoe u over onze service- en zorgdiensten denkt. Onderdeel van het kwaliteitssysteem is het houden van een tevredenheidsonderzoek bij de gebruikers. De resultaten van het eerste onderzoek zijn nu bekend en tijdens de presentatie willen wij u graag prikkelen uw mening te geven.

Het tevredenheidsonderzoek.

U geeft onze service- en zorgdiensten gemiddeld een 8,5. Daarbij zien we dat ECR 'Boldershof' iets hoger scoort dan ECR 'De Horst'. Wij zijn uiteraard heel erg blij met die uitslag en willen er naar streven dat dit cijfer in de toekomst niet daalt. Nog beter vinden we het als de tevredenheid de volgende keer een nog hogere score krijgt. Wij ontvangen graag uw klachten, waarderingen, opmerkingen of suggesties. Een brief met een speciaal formulier (KWOS-formulier) heeft u hierover inmiddels separaat ontvangen. De informatie die u ons via het formulier verstrekt stelt ons in staat om uw verblijf nog aangenamer te maken.

Opmerkingen

1) Maaltijden

U heeft de maaltijden in beide voorzieningen hoog gewaardeerd. De onvoldoende die ECR 'Boldershof' voor de zomer van 2004 nog had, is door de wijzigingen die in juni 2004 hun beslag hebben gekregen naar een tevredenheidsscore van 95% gegaan. Om dit te bereiken waren een aanzienlijke verbouwing en investeringen in apparatuur noodzakelijk. Daarnaast is ook in mensen geïnvesteerd. Alles staat of valt immers met de mensen die het moeten doen en ook dat heeft heel goed uitgepakt. Niemand wil meer terug naar het oude systeem, al zijn er wel wat klachten over het feit dat men nu extra moet betalen voor het serveren van de maaltijden bij u thuis.

De directie geeft als weerwoord dat er, zoals gezegd, gigantisch geïnvesteerd is in middelen en mensen en dat deze investeringen voor u niet tot extra kostenverhogingen hebben geleid. Vervolgens stelt de directie dat zij door de wijze waarop het ontbijt, de lunch en het diner worden georganiseerd ook de sociale contacten wil bevorderen. Mensen die naar het restaurant kunnen komen worden daar ook verwacht opdat de kwaliteit van het geheel nog beter uit de verf kan komen. Mensen die dat niet kunnen, krijgen overigens geen extra bijdrage te betalen voor de service aan huis.

Bedacht moet ook worden dat maaltijden door mensen verschillend worden ervaren. De directie adviseert u de keuken erop te wijzen als u bepaalde dingen anders wilt. Individuele afwijkingen zijn mogelijk, zo heeft de hotelmanager verklaard. Ook als u iets extra's wilt of het vlees, groente of andere zaken betreft, geeft u dan gerust uw individuele wensen door. Over smaak valt niet te twisten, maar eten in een ECR moet voor iedereen een feest zijn.

2) Sociale contacten

Mogelijk is het ook een idee om wekelijks een soort van happy hour met de bewoners te organiseren. Vroeger is dat in ECR 'Boldershof' ook gebeurd.

De managers maken regelmatig plannen over de wijze waarop zij aan hun functie invulling kunnen geven. Dit punt wordt in ieder geval ter overweging meegegeven aan de hoteldiensten manager.

3) Verjaardagen

Verschillende mensen vinden het geen goed idee om de verjaardagen te vermelden in het nieuwsblad. Het is aan de jarige zelf of deze dat bekend wil maken. De verjaardagenagenda zullen we daarom niet meer opnemen.

4) Veiligheid

Beide locaties zijn opgeschrikt door inbraak en een insluiper. Dit heeft de directie doen schrikken. Een aantal maatregelen kon direct getroffen worden, maar een aantal maatregelen heeft betrekking op de techniek en het kan nog enkele maanden duren voordat daarin de juiste beslissingen kunnen worden genomen.

Als het totale plan bekend is, zal daar een separate brief per locatie aan worden gewijd.

5) Bewonersraad/bewonersvereniging

De bewoners van ECR 'Boldershof' hebben aangegeven dat zij dit graag van de grond willen trekken. De directie zal dit nieuws ook bekend maken aan de bewoners die niet bij de presentatie aanwezig zijn zodat ook zij van het initiatief weten. Bewoners die het een goed idee vinden kunnen zich opgeven bij mevrouw Huisman.

De initiatiefgroep bewonersraad in ECR 'De Horst' is een aantal keer bijeen geweest om de raad te starten. De voorzitter heeft dit werk om gezondheidsredenen moeten stoppen, zodat de activiteiten op dit moment even stilliggen. De directie zal contact opnemen met de initiatiefnemers om te kijken op welke wijze de initiatieven verder kunnen worden ondersteund.

De directie stimuleert dergelijke initiatieven en is bereid om deze met faciliteiten te ondersteunen.

6) Binnen zonder bellen

De directie stelt dit punt zelf aan de orde om eens te weten hoe de bewoners er tegenaan kijken.

Er zijn verschillende mensen die aangeven dat deze zaken op een acceptabele wijze hebben vorm gekregen. De werkwijze is gegroeid door het vertrouwen tussen bewoners en organisatieleden.

Er zijn ook bewoners die het onaangekondigd binnenkomen als hinderlijk ervaren. De oplossing is volgens de directie dan ook alleen goed als we goed weten hoe de bewoner het wil. De directie zal zich daarover intern beraden en er later op terugkomen.

Specifiek ECR 'Boldershof'

a) Parkeren

Het parkeren is en blijft een groot probleem. De correspondentie daarover is ook met de burgemeester besproken toen zij met de Commissaris van de Koningin op bezoek was. Ze wordt nu maandelijks aan de afspraak, dat ze er achterheen zou zitten, herinnerd.

b) Bloemetjes

In de gangen stonden vroeger bloemen, maar nu zijn dat enkele plantjes geworden. De bewoners missen die verse bloemen. Het organisatielid dat deze bloemen op de markt kocht, is momenteel met zwangerschapverlof. Het is nog niet duidelijk of zij deze taak weer op zich kan nemen. Overigens wordt opgemerkt dat elke tafel in De Hof over een mooie ruiker beschikt. De bloemist verzorgt dat dus goed. De leiding houdt het in de gaten.

c) Nieuwsbrief

De bewoners geven aan dat ze nieuws over bewoners of zaken van buiten ECR 'Boldershof' niet relevant vinden. Wat hun betreft hebben ze voldoende aan het nieuws van hun locatie.

De directie wil echter met de nieuwsbrief de bewoners ook de mogelijkheid bieden om deel te nemen aan allerlei activiteiten buiten de eigen voorziening. Ook dat is service. Als u als bewoner leest over activiteiten op een andere locatie die u graag zou willen meemaken dan kunt u dat kenbaar maken aan de organisatie. Of het nu gaat om het bijwonen van een kerkdienst, fysiogym, dagverzorging, behandeling of andere recreatieve activiteiten, geeft u het alstublieft aan, want een bewoner van een ECR is op alle locaties welkom. Wij regelen dan wel dat u er heen kunt en dat u kunt deelnemen.

d) Het gazon

Ook wij gaan wel eens kort door de bocht, zoals bij de beslissing om het gazon in ECR 'Boldershof' te laten verdwijnen. Dit hadden we met de bewoners eerst moeten overleggen, waarvoor onze excuses.

Specifiek ECR 'De Horst'

a) Vertrek organisatieleden

Een van de bewoners vraagt zich af of we voldoende zuinig zijn op onze organisatieleden. Het is meerdere malen gebeurd dat iemand die door de bewoners als een zeer goede kracht werd ervaren, vertelde dat het contract niet werd verlengd.

De directie legt uit dat het investeren in een adequaat gebouw belangrijk is, maar dat hoe mooi of goed de middelen ook zijn, het toch specifiek gaat om de mensen die het geheel een warm en kloppend hart moeten geven. Dit moet gebeuren in overeenstemming met de filosofie van de organisatie. Om dat te bekijken wordt er in het algemeen een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd aangegaan. In die periode wordt bekijken in hoeverre mensen er blijk van geven te passen in de organisatie. Als dat niet lijkt te lukken, dan geeft de directie dat een aantal keren aan en als dat niet helpt, dan wordt besloten de overeenkomst niet te verlengen.

Wij begrijpen dat het missen van een bekend gezicht voor u hoe dan ook een verlies kan betekenen en dat spijt ons, maar wij doen onze uiterste best om hier zo zorgvuldig mogelijk mee om te gaan. Met de vraagsteller zijn wij van mening dat de investering in mensen het belangrijkste is en dat alles moet worden gedaan om goede organisatieleden binnenboord te houden.

Tot slot

Het waren twee fijne bijeenkomsten waarin we samen met u ook zakelijke aspecten konden bespreken. Dat willen we met of zonder bewonersraad regelmatig blijven doen.

Wij willen graag dat u ons ook in de toekomst scherp houdt want "gaat niet bestaat niet", tenzij na veel moeite is gebleken dat het echt niet gaat. Blijf ons voeden met uw waardevolle opmerkingen.

=====

Schalkwijk, 21 februari 2005
Mr. P.A.W. Bijleveld
Algemeen manager