



adelante actueel

april 2014 nummer **17**

Inhoud en colofon



Nieuw lid raad van bestuur: Carrol Terleth	4
“Iedereen doet er toe als het om kwaliteit gaat”	6
Capaciteiten van leerlingen optimaal benutten	8
Samen slimmer, samen sterker!	10
Je eigen boontjes doppen	12
Kwaliteitsdenken als tweede natuur	14
Anderen helpen en tevens werken aan zelfstandigheid	16
Bouwnieuws Adelante	18
Adelante beknopt	19
De Bereboot gaat voor excellent	19

Foto omslag: Adelante helpt jongeren vooruit naar zelfstandigheid: Je eigen boontjes doppen (zie blz. 12).

Adelante Actueel 17, april 2014

Adelante Actueel is een uitgave van de zorggroep Adelante in Hoensbroek. Dit blad verschijnt drie keer per jaar in een oplage van 2.300 exemplaren. Dit kwartaalblad is bedoeld voor alle relaties van Adelante. Daarnaast ontvangen alle medewerkers van Adelante een exemplaar. Adreswijzigingen kunt u sturen naar Adelante t.a.v. redactie Adelante Actueel, of mailen naar adelanteactueel@adelante-zorggroep.nl

Redactie en samenstelling

Hoofdredactie: drs. Kik Snoek, secretaris raad van bestuur
Teksten: Karin Theunissen, Heerlen | John Ekkelboom, Nijmegen
Fotografie: Rob Nijpels | Loraine Bodewes | Adelante marketing & communicatie
Vormgeving: Adelante marketing & communicatie
Druk: SchrijenLippertz, Voerendaal/Stein



Zandbergsweg 111
6432 CC Hoensbroek
t 045 - 528 28 28
adelanteactueel@adelante-zorggroep.nl

Uiteraard staan wij altijd open voor suggesties. Mocht u vragen of opmerkingen hebben t.a.v. deze editie richt u zich dan tot de redactie via adelanteactueel@adelante-zorggroep.nl. U kunt ook reageren per post t.a.v. redactie Adelante Actueel. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen of vermenigvuldigd zonder schriftelijke toestemming van de stafdienst marketing & communicatie van Adelante.

Voorwoord

10

19

Bibian Mentel won op de Paralympics een gouden medaille bij het snowboarden. Met één been! Sorry Sven Kramer en Ireen Wüst, maar voor deze medaille van Bibian heb ik toch nog wat meer bewondering dan voor die van jullie. Wat een inspirerend voorbeeld voor mensen met een handicap. Het revalidatieteam dat haar heeft begeleid na de amputatie, moet apetrots zijn. Want daar draait het om in de dagelijkse praktijk van de revalidatie- en audiologische zorg die we leveren: zo ver mogelijk zien te komen. Tegen aanvaardbare kosten, wordt er tegenwoordig bij gezegd. Want dan leveren we kwaliteit en liefst elke dag een beetje meer.

In dit nummer veel aandacht voor de manier waarop binnen Adelante gewerkt wordt aan kwaliteit. In de afgelopen jaren hebben we hard gebouwd aan een goed lopend kwaliteitsmanagementsysteem, waarvan de verbetercyclus 'plan-do-check-act' het hart vormt. Niet de stafmedewerkers kwaliteit moeten daarin de drijvende krachten zijn, maar bij de teams moet 'permanent verbeteren' op de agenda staan. Dat is de grote uitdaging voor dit moment. Niet alleen binnen het onderwijs- en zorgteams werken we aan kwaliteitsverbetering, zoals in dit nummer te lezen is, ook de medische staf heeft zijn eigen kwaliteitsagenda. De revalidatieartsen houden elkaar scherp door elkaar feedback te geven, zich toetsbaar op te stellen en routinematig handelen te vermijden. Dat Adelante zelf specialisten opleidt is daarbij een voortdurende prikkel tot vernieuwing: opleidelingen vragen waarom dingen gedaan worden zoals ze gedaan worden.

Dat aandacht voor kwaliteit steeds dieper in de organisatie terug komt bewijst ook de prestigieuze 'Tevreden Award 2013' die ons kinderdagverblijf De Bereboot in de wacht

heeft gesleept, de prijs voor de klantvriendelijkste kinderopvang van Limburg.

Met een actieve participatie in de Federatie van Audiologische Centra werkt Adelante mee aan de professionalisering van de sector. Niet alleen bij Adelante werken we aan de kwaliteit van audiologische zorg en het ontwikkelen van prestatie-indicatoren. Om dit specialistische vakgebied goed op de kaart te zetten en aan cliënten, verwijzers en financiers duidelijk te maken wat de toegevoegde waarde is, is bundeling binnen de FENAC van belang.

In dit nummer ook aandacht voor twee bijzondere projecten die erop gericht zijn om gehandicapte jongeren te ondersteunen en te trainen bij het vergroten van hun zelfstandigheid: het woontrainingsprogramma dat we hebben ontwikkeld in onze locatie Villa Franca in Heerlen, en dat we op meer plaatsen in Limburg willen gaan aanbieden. En de reis naar Zuid-Afrika met Global Exploration. Als dat geen uitdaging is: met een rolstoel op bezoek in een township! Onze ervaring is dat jongeren met een handicap veel zelfstandiger terug komen na een reis, waar ze lotgenoten hebben geholpen die zich met veel minder voorzieningen moeten redden. Ook zo kun je grenzen verleggen.

En, last but not least, vindt u een kennismakingsinterview met mijn nieuwe collega-bestuurder Carrol Terleth.

Ik wens u veel leesplezier!

Jean-Paul Essers,
voorzitter raad van bestuur





Nieuw lid raad van bestuur

Carrol Terleth

Op 1 april heeft Adelante een nieuwe raad van bestuur gekregen. Pieter van Dreumel geniet sinds februari van zijn pensioen. Zijn functie als voorzitter van de raad van bestuur heeft hij al op 1 januari 2014 overgedragen aan Jean-Paul Essers. Vanaf deze maand krijgt de kersverse voorzitter ondersteuning van dr. Carrol Terleth, die binnen de raad van bestuur de medische portefeuille onder zijn hoede neemt.

Over het privéleven van de nieuwe bestuurder kunnen we kort zijn. Carrol Terleth is 52 jaar. Hij is geboren in Hendrik-Ido-Ambacht (Zuid-Holland), woont in Borculo in de Achterhoek, is getrouwd met Nanneke en heeft twee kinderen: Mathilde (16) en Vincent (14). Terleth is geen onbekende in de revalidatiezorg: voor zijn aantreden bij Adelante was hij medisch directeur van Roessingh, centrum voor revalidatie in Enschede. En hij is én blijft verbonden aan de Nederlandse vereniging van revalidatieartsen en Revalidatie Nederland.

Kende u Adelante voordat u besloot te solliciteren?

“Jazeker. Adelante is een begrip in de revalidatiezorg. Ik kwam Pieter en Jean-Paul en één van de kinderrevalidatieartsen ook vaker tegen in het land, onder andere bij mijn werk voor de Bestuurscommissie Onderzoek, Innovatie en Kwaliteit (BOIK) en bij het Overleg Kinderrevalidatie bij Revalidatie Nederland. Voor de opening van het R-EPD ben ik zelfs al een keer in Hoensbroek geweest. Maar natuurlijk heb ik voor mijn sollicitatie nog extra ‘research’ gedaan. Dat pakte goed uit. Adelante heeft een goede naam: iedereen die ik over mijn plannen sprak, was positief!”

Wat haalde u uiteindelijk over de drempel om voor een baan 200 km van huis te kiezen?

“Tijdens mijn gesprekken met Adelante maakte ik kennis met een leuke, positieve club boordevol plannen. Ook de sfeer sprak mij aan. Ik kan het niet anders zeggen dan dat het hier gemoedelijker is dan in de Randstad. Limburg en Twente lijken op elkaar. In een gesprek kwam aan bod of ik wist dat ‘ja, ja’ in Limburg eigenlijk ‘nee’ betekent. Ik schoot in de lach, want in Twente staat deze tekst op een tegeltje. Ik kan er dus mee omgaan, maar ben de situatie in de praktijk nog nooit tegengekomen. Gemoedelijkheid hoeft niet ten koste te gaan van openheid op de werkvloer. Dat is voor mij een belangrijk streven.”

U gaat zich bij Adelante bezighouden met het medisch beleid. Op welk vlak ligt uw expertise?

“Ik ben geen medicus maar medisch bioloog. Liefst drie keer ben ik uitgeloot voor de studie medicijnen. Ik ben daarom voor mijn tweede keuze gegaan en heb biologie gestudeerd aan de VU in Amsterdam. Direct na mijn studie ben ik in Leiden gepromoveerd en dat resulteerde in een aanstelling als universitair docent in de vakgroep van prof. Van der Eb, hoogleraar Fundamentele Tumorstudiologie. Met hem heb ik veel onderzoek verricht. In 2002 ben ik teruggekeerd naar mijn passie voor de zorg. Eerst als directeur van de Boerhaave Commissie van het Leids Universitair Medisch Centrum dat zich bezighoudt met de na- en bijscholing van artsen en paramedici. En als laatste bij Zorgservices Twente en het Roessingh in Enschede. Hier heb ik de revalidatiezorg goed leren kennen.”

Kunt u alvast een blik vooruit werpen op uw ambities bij Adelante?

“Adelante heeft alles in huis om de spin in het (revalidatie) web in Limburg te zijn. Hier is zo veel ‘know how’ aanwezig. Ik geloof er niet in dat je van de daken moet schreeuwen hoe goed je bent, maar ik geloof wel dat we beter kunnen laten zien waar we goed in zijn. Ik hoop daar een steentje aan bij te dragen.”

Maar eerst verhuizen naar Limburg?

“Dat zit er voorlopig niet in. Mijn vrouw werkt in de buurt van Amsterdam, onze familie woont in het westen van het land en ook mijn kinderen zitten in een fase waarin verhuizen lastig is. Wij zitten dus veel in de auto, samen meer dan 100.000 km per jaar. Voor Adelante werk ik een dag in de week in Utrecht of van huis uit. Drie dagen in de week zal ik in Limburg zijn. Daar verheug ik mij op. Wij zijn dol op het Limburgse landschap en de vele kastelen die in de regio liggen. We hebben onze huwelijksreis zelfs nog in Epen doorgebracht. En laatst nog een weekendje met Kerst, om in alle rust kennis te maken met mijn nieuwe werkomgeving.”

‘Iedereen doet er toe als het om kwaliteit gaat!’

Kwaliteit en veiligheid worden vaak geassocieerd met audits en metingen. Door HKZ, ISO, IGZ, Arbo, Onderwijsinspectie, noem maar op. De vragenlijsten vliegen je om de oren! Immers, anno 2014 moet je te allen tijde kunnen laten zien wat je doet! Toch is dit maar een onderdeel van het werk van de Kwaliteitsstaf van Adelante. “Als je kwaliteit losweekt van het meetmoment, komt de kern van ons werk bovendien: wij willen elke medewerker ervan overtuigen dat zijn of haar werk bijdraagt aan de kwaliteit van onze zorg voor de cliënt.” Dit besef staat aan de basis van een cultuurverandering waar Jacky Wolfs en Diana Stahlmann de enthousiaste kartrekkers van zijn.

ISO
9001
HKZ

De in principe 'zachte' begrippen kwaliteit en veiligheid zijn in de praktijk verbonden aan een tamelijk technisch proces. Jacky Wolfs legt uit: "Aangejaagd door wet- en regelgeving veranderen de criteria voor veiligheid en kwaliteit geregeld en is het aan organisaties, zoals Adelante, om er steeds voor te zorgen dat je aan de nieuwe norm voldoet. Dat is een tijdrovende klus. Ook omdat Adelante een grote organisatie is die op verschillende domeinen en verschillende locaties opereert: revalidatiezorg, onderwijs, audiologie, wonen in Hoensbroek, Valkenburg a/d Geul, Blerick, noem maar op." Iedereen heeft wel een beeld bij kwaliteit, sommige mede-werkers hebben zicht op criteria. Maar kwaliteit is meer dan de optelsom van een aantal meetmomenten bij elkaar. "De lat ligt hoger", benadrukt Jacky Wolfs. "Voor Adelante is kwaliteit de klant die tevreden is over de zorg. Niet alleen de afdeling Kwaliteit of onze medische collega's maar iedereen in onze organisatie is hiervoor verantwoordelijk. Of je nu op de financiële administratie werkt, bij de technische dienst of met je handen aan het bed. Iedereen draagt zijn steentje bij aan de zorg voor onze cliënten."

Cultuurverandering

Om alle collega's bij Adelante bewust te maken van zijn of haar individuele bijdrage aan een tevreden klant, heeft de afdeling Kwaliteit een cultuurverandering in gang gezet. Diana Stahlmann: "We hebben de verantwoordelijkheid voor kwaliteit en veiligheid decentraal bij de verschillende afdelingen in de organisatie neergelegd. Naast het management staan kwaliteitscontactpersonen die het beste uit hun afdeling willen halen. Deze contactpersonen zijn onze schakels. Zij zijn betrokken bij audits op de betreffende afdelingen en voelen zich daar ook verantwoordelijk voor. Zij houden hun collega's alert voor signalen uit de organisatie met betrekking tot kwaliteit en veiligheid. En ze voeden ons met belangrijke informatie uit de praktijk, die wij in het kwaliteitsbeleid voor heel Adelante integreren. Een paar keer per jaar organiseren wij vervolgens een netwerk-bijeenkomst waar alle contactpersonen samenkomen om kennis te delen en van elkaar te leren. In de toekomst koppelen we nog een werkplekbezoek aan deze bijeenkomst, om ter plekke te bekijken wat collega's doen op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Dit is geen idee van ons, maar van een contactpersoon die graag wil leren van anderen. Wij kunnen dat alleen maar toejuichen. Want zo kruipt het kwaliteitsbesef in je systeem."

Eric Schouten, Diana Stahlmann en Jacky Wolfs

Perspectief

Eric Schouten is kwaliteitscontactpersoon bij het Facilitair Bedrijf. "Binnen het Facilitair Bedrijf heeft een belangrijke verandering plaatsgevonden", vertelt hij. "Allereerst is kwaliteit een vast onderdeel op onze agenda geworden. Hierdoor weten wij beter wat er op het gebied van kwaliteit en veiligheid in onze organisatie speelt. Eventuele problemen worden bespreekbaar en dus ook oplosbaar, want kwaliteit is niet langer het probleem van die ene collega maar een ambitie die door iedereen gedragen wordt. Maar het meest tevreden ben ik toch over de omslag die wij hebben gemaakt als het gaat om het besef dat ook onze mensen actief bijdragen aan de cliëntzorg. Is er een klus, dan gaan we niet zomaar aan de slag, maar wordt eerst bekeken hoe die klus het beste geklaard kan worden zonder dat de cliënt daar last van heeft. Op grotere schaal staan nu ook alle renovatie- en nieuwbouwplannen volledig in het teken van de cliëntzorg. Bijvoorbeeld, logistiek staat de cliënt centraal doordat alle behandelingen straks rond één centraal behandelplein geconcentreerd worden. En in sfeer en uitstraling staat alles in het teken van een aange-naam 'healing environment'. De plannen vormen zo een gigantische kwaliteitsverbetering. Niet alleen voor de cliënt overigens, maar ook voor onze collega's waarvoor we een efficiëntere en betere werkomgeving creëren."

"Aan de basis van veel verbeteringen die Adelante nu doorvoert ligt een klanttevredenheidsonderzoek uit 2012", besluit Diana Stahlmann. "De cirkel voor kwaliteitsdenken en -werken is hiermee rond. De klant geeft aan wat beter kan, Adelante verwerkt deze suggesties in plannen voor de toekomst, die bovendien breed gedragen worden in de organisatie. Zo groei je als organisatie."



Adelante kiest voor opbrengstgericht onderwijs

Capaciteiten van leerlingen optimaal benutten

Om de capaciteiten van Adelante-leerlingen in Valkenburg a/d Geul optimaal te benutten, is het belangrijk ieder kind tijdens zijn schoolcarrière te begeleiden en te sturen. Deze individuele en opbrengstgerichte aanpak wil Adelante strikter benadrukken en hanteren. Uiteindelijk doel is dat de leerlingen straks zo goed mogelijk in onze maatschappij kunnen participeren.

8

Onze maatschappij streeft naar een voortdurende kwaliteitsverbetering van het onderwijs. Dit geldt niet alleen voor het regulier maar ook voor het speciaal onderwijs, zoals dat door Adelante in Valkenburg a/d Geul wordt gegeven. René Schade, teammanager van de leerweg Praktijk van het Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO), vertelt dat ook Adelante deze verantwoordelijkheid voelt en wil nemen. “Vroeger volgde je de leerlingen en zag je wel waar ze uiteindelijk uitkwamen. Er werden andere eisen aan het onderwijs gesteld. Maar die tijd is voorgoed voorbij. Ook voor hen geldt dat we het maximale eruit willen halen, zodat zij later optimaal kunnen participeren in een maatschappij die in een steeds sneller tempo verandert en voortdurend hogere eisen stelt aan haar burgers. Dit sluit geheel aan op het motto van Adelante: Haal het beste uit jezelf.”

Synergie

Jo Houben, intern begeleider van alle leerwegen op de locatie Valkenburg van Adelante en daarmee medever-

antwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs, beaamt dat tegenwoordig het speciaal onderwijs van Adelante sterk opbrengstgericht functioneert. “Vroeger heerste de gedachte dat de kinderen hier al zoveel therapie kregen, dat het geen probleem was dat ze over de school een of meerdere jaren langer zouden doen. Die benaderingswijze is verleden tijd. Wat ons betreft, zijn therapie en school even belangrijk. We moeten alle activiteiten zo organiseren, dat ze mooi in elkaar grijpen. Het resultaat is synergie tussen revalidatie, school en verblijf. Voor Adelante geldt: één kind, één plan.”

Voortaan zijn volgens de twee onderwijsdeskundigen de mogelijkheden van de leerlingen in Valkenburg bepalend voor het onderwijs. Deze zijn vastgelegd in het Ontwikkelingsperspectiefplan (OPP). Zo'n plan moeten scholen in het speciaal onderwijs sinds vorig jaar van ieder kind maken. Daarin staan de doelen en de benodigde koers voor het onderwijstraject helder opgesteld, zodat leerkrachten, onderwijsassistenten, leerlingen en hun ouders precies weten waar ze gezamenlijk aan moeten werken. Het gaat om de ontwikkelingsmogelijkheden van een leerling op de lange termijn. De basis van dat OPP is het profiel van een kind, dat inzicht geeft in bijvoorbeeld zijn ziektebeeld, IQ, taal- en rekenniveau en sociaal-emotionele ontwikkeling.

Samenwerking

“Hoewel het OPP vorig jaar landelijk is geïntroduceerd, is het voor Adelante niet geheel nieuw”, zegt Houben. “We werken al langer op deze manier. Bovendien vinden we het belangrijk om ook de ouders als partners daarbij in-



René Schade en Jo Houben



tensief te betrekken. Dat is noodzakelijk als je wilt werken aan opbrengstverhoging.” Schade benadrukt dat samenwerking de basis is voor succes en beschouwt het OPP als een goed middel om de neuzen van alle betrokkenen dezelfde kant uit te krijgen. “Die samenwerking geldt voor ouders, leerkrachten, onderwijsassistenten maar ook voor de leerlingen onderling. We maken homogene groepen leerlingen volgens bepaalde leerroutes en bieden iedere groep op maximaal drie niveaus onderwijs aan. Na instructie gaat zo’n groep aan het werk en stimuleren we dat de leerlingen met elkaar en van elkaar leren.”

Om als onderwijsteam de leerlingen optimaal te kunnen bedienen, is het volgens Houben noodzakelijk dat de collega’s een cultuur ontwikkelen, waarbij ze van elkaars expertise profiteren. “We moeten elkaar bewust opzoeken: wat heb je als team nodig om de doelen te bereiken en wie is waar goed in. De een is bijvoorbeeld zeer deskundig op het gebied van rekenen, de ander juist in taal of sociale ontwikkelingen. De dialoog is erg belangrijk. De intentie van onze collega’s staat niet ter discussie, maar wel de route die we willen bewandelen om onze doelen te bereiken.” Schade vervolgt dat ook de buitenwereld

wil weten wat Adelante op het gebied van onderwijs te bieden heeft. “In het kader van passend onderwijs, dat volgend schooljaar van kracht wordt, hebben we als taak de samenwerkingsverbanden van schoolbesturen duidelijk te maken welke kwaliteiten wij hebben.”

Adelante op netvlies

Schade licht toe dat deze samenwerkingsverbanden straks bepalen wie de expertise gaat leveren als een kind extra ondersteuning nodig heeft binnen het regulier onderwijs. Hij vindt het essentieel dat Adelante dan op hun netvlies staat als organisatie met de meeste deskundigheid. Tegen het fenomeen passend onderwijs kan volgens hem niemand bezwaar hebben, mits dat goed wordt ingevuld. “Het komende jaar is er nog de verplichting om de expertise van de speciaal onderwijs scholen af te nemen. Daarna kan elke school of elk schoolbestuur de keuze maken zich te profileren. Het risico is dan groot dat door onvoldoende deskundigheid de kinderen zich niet optimaal kunnen ontwikkelen, terwijl wij bij Adelante de benodigde expertise jarenlang hebben opgebouwd. Het zou doodzonde zijn als scholen daar straks geen gebruik van maken.”



Vernieuwde FENAC zet audiologicalische zorg bestuurlijk

Samen slimmer,

Jaarlijks doen ruim 80.000 mensen in ons land een beroep op de zorg van enkele tientallen kleine maar hooggespecialiseerde audiologicalische centra. Op zoek naar meer slagkracht en een grotere schaal - ook om de zorg betaalbaar te houden - hebben 25 centra samen de Federatie Nederlandse Audiologicalische Centra FENAC opgericht. Adelante neemt deel aan deze brancheorganisatie en vertegenwoordigt de belangen van audiologie en communicatie sinds dit jaar ook op bestuurlijk niveau. Waarom deze extra ondersteuning wenselijk is, vertellen directeur FENAC Marco Strik, manager Adelante audiologie & communicatie Sven Balk en Adelante- en sinds kort ook FENAC-bestuurder Jean-Paul Essers.

10

“Iedereen heeft wel een beeld van de zorg van een ziekenhuis”, geeft Marco Strik aan in een schets van het belang van de FENAC. “De revalidatiezorg is eveneens op de kaart gezet. Al moet óók deze specialisatie in het huidige zorglandschap, waarin de grootste dossiers bepalend zijn voor de kostenstructuur, nog vaak uitleggen aan overheid en verzekeraars dat haar zorg ‘anders’ is en dus ook ‘anders’ beoordeeld moet worden. De uiterst specialistische zorg voor audiologie en communicatie staat nog verder af van de ‘mainstream’ norm. Des te belangrijker is het voor de hoofdzakelijk kleinschalige en categoriaal ingerichte audiologicalische sector dat zij duidelijk laat zien wat zij doet, op welk vlak deze zorg afwijkt van andere leveranciers in de keten, zoals bijvoorbeeld audiciens, en welke waarde zij toevoegt aan de keten. Op individuele schaal is dit voor de meeste organisaties voor audiologie en communicatie in ons land bijna onmogelijk. Vanwege de belangen van het collectief is daarom 40 jaar geleden de FENAC

opgericht. Wij vertegenwoordigen 25 audiologicalische centra richting stakeholders, zoals de zorgautoriteit en financiers. Binnen de FENAC coördineren wij de ontwikkeling van de sector. In onze vereniging bepalen de leden samen hun aandachtspunten en koers op het gebied van bijvoorbeeld ICT, kosten en kwaliteit. Als platform geeft de FENAC de kleine audiologiebranche zo omvang. We zijn klein, maar zitten overal!”

Bestuurlijk draagvlak

“Belangenbehartiging is een belangrijke meerwaarde van de FENAC, aangezien de maatschappelijke ontwikkelingen en de druk op audiologicalische centra de komende jaren zal toenemen”, verwacht Jean-Paul Essers. “Na de grote zorgorganisaties, zoals de ziekenhuizen, thuiszorg en de verpleeg- en verzorgingshuizen komen ook de kleinere sectoren aan de beurt als het om landelijke wet- en regelgeving en aanpassing daarvan gaat. Op dat



op de kaart

samen sterker!

moment moet je snel handelen. Het is daarom een goede zaak dat de FENAC nu investeert in een breder bestuurlijk draagvlak en netwerk: zo kun je ontwikkelingen voor blijven. Zowel bij Adelante als bij Revalidatie Nederland, waar ik ook deelneem aan het bestuur, zijn onderwerpen zoals kwaliteit van zorg, het ontwikkelen van prestatie-indicatoren en het vernieuwen van de productstructuur al aan de orde. Hiermee moet de audiologie nu aan de slag. Vanwege de grote diversiteit binnen de audiologische sector zal dat echter niet eenvoudig zijn: de FENAC vertegenwoordigt grote en kleine, academische en niet-academische centra én centra die zelfstandig opereren of deel uitmaken van een grotere zorgorganisatie. Ik zie het als een uitdaging om een agenda samen te stellen waarmee we de belangen van ál die centra behartigen. Daarbij zal het ook een uitdaging zijn om de audiologische zorg af te kaderen: wanneer is er sprake van multi- of interdisciplinaire zorg in de 2e of 3e lijn en wanneer kan een patiënt doorverwezen worden naar de 1e lijn. Binnen de kaders van deze medisch-specialistische activiteiten ligt het gemeenschappelijk belang op basis waarvan de audiologie zich kan profileren en tegelijk een transparante kosten- en verantwoordingsstructuur vorm kan geven.”

Slagvaardiger

“De versterking van de bestuurlijke kracht van de FENAC zal de audiologische sector ten goede komen”, vindt Sven Balk. “De branche heeft slagkracht nodig om harder en sneller aan de weg te timmeren, niet alleen

qua bedrijfsvoering maar ook om de kwaliteit van ons product door te ontwikkelen. In de audiologische sector is de afgelopen jaren enorm veel verbeterd, met name op het gebied van interdisciplinaire zorg. Om deze positieve ontwikkeling door te kunnen zetten en waar nodig te verfijnen, is het van belang dat bijvoorbeeld opleidingen en medische richtlijnen hierop aansluiten. Adelante heeft een groot audiologisch centrum, maar kan dit ook niet alleen. Samen kunnen we wel nieuwe stappen zetten. Dankzij de platte structuur binnen de FENAC gaat dit gelukkig ook snel. De leden versterken elkaar inhoudelijk enorm. Iedere deelnemer zet zijn kracht in ten behoeve van het collectief. Zo heeft Adelante in het verleden een voortrekkersrol gespeeld bij de ontwikkeling van de taal-spraakdiagnostiek binnen de audiologie. Nu nemen wij het voortouw als het gaat over de behandeling van tinnitus en het elektronisch patiëntendossier (EPD), waar Adelante ervaring mee heeft. Elke verbetering komt uiteindelijk in het collectief terecht om vervolgens breed in de zorg ingezet te worden.”

11



Sven Balk, Jean-Paul Essers en Marco Strik

Adelante helpt jongeren vooruit naar zelfstandigheid

Je eigen boontjes doppen!

Zes jaar geleden opende Adelante in Heerlen Villa Franca. 35 jongeren hebben in dit zonnige huis de stap naar een zelfstandig leven gezet. Dit aantal zal snel groeien, want dit jaar nog opent Adelante naar het zorgconcept van Villa Franca woontrainingshuizen in Maastricht en Sittard-Geleen. “De vraag van ouders en jongeren naar deze zorg is groot”, licht Jean-Paul Essers toe. “Dankzij een goede spreiding van de huizen over Zuid-Limburg kunnen we meer jongeren in hun vertrouwde omgeving naar een zelfstandige toekomst begeleiden. Tegelijk bieden we een eenduidig antwoord voor gemeenten en verzekeraars die vanaf 2015 hun weg moeten vinden in de nieuwe zorgstructuur.”

Adelante ondersteunt kinderen met een beperking in alle fasen van de kindertijd. Wat kan ik? En hoe kan ik mijn grenzen verleggen en het beste uit mijzelf halen? Deze vragen staan bij elke stap die wij samen met de kinderen én hun ouders zetten centraal. “Om de jongere ook op die laatste stap naar zelfstandigheid voor te bereiden heeft Adelante het ‘woontrainen’ ontwikkeld”, vertelt Jean-Paul Essers. “Eerst in de beschermde omgeving van Adelante in Valkenburg a/d Geul. Maar de afstand tot het echte leven was van hieruit te groot, terwijl de wens om te participeren in de samenleving juist belangrijker werd. Vandaar dat we in Heerlen Villa Franca hebben geopend. Dit huis blijkt een ideale tussenstap voor jongeren die de overgang van thuis naar zelfstandig wonen onder begeleiding willen zetten. Jongeren ontwikkelen vaardigheden en leren de regie over hun leven te nemen. Ze leren hun eigen boontjes te doppen. Ouders leren hun kind los te laten.”

3 stappen

Het woontrainingsprogramma bestaat uit 3 stappen. Jongeren vanaf 14 jaar kunnen bij Adelante logeren: om een beetje los te komen van huis, om andere kinderen te leren kennen en ruimte te creëren voor zichzelf! Vanaf 16 jaar kunnen jongeren beginnen met woontrainen. In dit programma leren ze hun financiën te regelen, schoonmaken en koken. Ze leren sociale contacten te leggen, boodschappen doen en ze gaan uit. Elke jongere heeft in de villa een eigen kamer die hij of zij naar eigen smaak kan inrichten. Voor het leerprogramma maken ze gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen in het huis. Zo

is er een woonkamer waar jongeren samen tv of films kunnen kijken. En er is een grote keuken waar ze samen leren koken en ook samen kunnen eten. Vanaf 18 jaar kunnen de jongeren in een eigen appartement wonen met ondersteuning vanuit Adelante. De jongere leert zo op eigen benen te staan.

Respect

Het woontrainingsprogramma wordt samengesteld op basis van de hulpvragen, wensen en dromen van de jongere. Jean-Paul Essers: “Bij de een ligt het accent bijvoorbeeld op wonen, bij de ander op sociale ontwikke-





ling. Voor alle jongeren spelen daarnaast het regelen van inkomen en werk een rol. Uiteindelijk is het namelijk de bedoeling dat de jongeren een actieve bijdrage leveren aan de maatschappij. Wij beoordelen de doelen op basis van de INVRA-methodiek; gaande het traject helpt deze wetenschappelijk bewezen methode ook om bij te sturen. Soms blijkt dat de lat te hoog ligt en moeten ambities bijgesteld worden. Maar het kan ook zijn dat de jongere sneller dan verwacht door kan stromen naar een appartement van Adelante of naar een eigen woning! Een belangrijk aspect in de begeleiding vind ik dat er veel aandacht is voor structuur. Veel jonge volwassenen vinden het lastig om hun dagen in te richten; daar helpen wij hen bij! Daarnaast is respect in alle woonvormen van Adelante een basisregel.”

Uitbreiding in Limburg

“Het logeren biedt Adelante aan op de mooie locatie van Adelante in Valkenburg a/d Geul. Dit verandert niet”, benadrukt Jean-Paul Essers, “want logeren zien wij als een uitje in een veilige omgeving, maar wel met professionele ondersteuning. Dat is zowel voor de jongeren als hun ouders belangrijk. Voor het woontrainen kunnen

jongeren nu al terecht in Villa Franca en een zestal appartementen in Heerlen. In de loop van dit jaar openen we ook in Maastricht en Sittard-Geleen woontrainingshuizen. Net zoals in Heerlen, in een kleinschalige en sfeervolle setting aan de rand van het centrum. Dit zijn belangrijke voorwaarden. Juist de kleinschaligheid maakt het mogelijk om elke jongere de juiste begeleiding te bieden. Terwijl de jongere in de buurt van voorzieningen de eigen mogelijkheden ontdekt in een veilige omgeving waar hij niet alleen een beroep kan doen op professionele ondersteuning maar ook op leeftijdsgenoten die hetzelfde groeiproces doormaken. Het meest trots ben ik op het feit dat de jongeren zich in Villa Franca écht op hun plek voelen. Als je hen vraagt waar zij wonen, antwoorden ze ‘hier, in Villa Franca’. Villa Franca is thuis!”



Kwaliteitsdenken als tweede natuur

Kwaliteit is een groot begrip in de zorg. Maar wat betekent kwaliteit voor de zorg van specialisten? Telt hier louter medisch-technisch vakmanschap? Of moet een revalidatiearts ook over andere vaardigheden beschikken? Graag! Maar, hoe meet en controleer je die kwaliteiten? En: hoe zorg je ervoor dat artsen hun vaardigheden blijven verbeteren? We vragen het de revalidatieartsen Yvette van Horn, Peter Muijtens en Jeroen Bekkers (AIOS). Hun conclusie: de organisatie moet de voorwaarden voor kwaliteit scheppen maar het is aan de artsen zelf om kwaliteitsverbetering als een tweede natuur in hun zorg te integreren. ‘We moeten elkaar scherp houden!’

“Kwaliteit heeft in de zorg verschillende aspecten”, opent Yvette van Horn het gesprek. Naast revalidatiearts is zij medisch manager bij Adelante. “In de revalidatiezorg hebben bijvoorbeeld verschillende zorgleveranciers invloed op het herstelproces. In de uitvoering kunnen inzichten over kwaliteit tussen deze leveranciers variëren, los van het feit dat inzichten in de loop der jaren ook veranderen. Vroeger was de kwaliteit van zorg bijvoorbeeld gerelateerd aan tijd: hoe meer uren zorg een patiënt kreeg, hoe beter! Terwijl het vandaag juist een kwaliteit is als een revalidatietraject een begin en einde heeft, als een patiënt snel toegang heeft tot zorg, dat helder is wat de patiënt van de zorg kan verwachten en dat de patiënt ook na de behandeling kan terugvallen op zijn behandelteam. Dergelijke nieuwe inzichten kunnen ‘bijten’ met elkaar en met de wijze waarop je als arts opgevoed en opgeleid bent. Het is dan ook vooral aan de zorgorganisatie om - topdown - een cultuur te creëren waarin kwaliteit en

kwaliteitsverbetering gedragen worden. Medewerkers moeten daarnaast gestimuleerd worden om hun manier van werken, waar en wanneer dat nodig is - bottom-up - te willen veranderen en verbeteren. Kwaliteit wordt dan eigen verantwoordelijkheid!”

Attitude

“Adelante heeft vangnetten ontwikkeld waarmee we disfunctioneren bij specialisten voorkomen”, vult revalidatiearts en voorzitter van de medische staf Peter Muijtens aan. “Een basisoniveau van kwaliteit is gewaarborgd doordat alle medisch specialisten bij Adelante aan specifieke opleidingseisen moeten voldoen. Eens per jaar wordt vervolgens met alle specialisten een individueel functioneringsgesprek gevoerd, met aandacht voor bij- en nascholing. Specialisten beoordelen elkaar met 360 graden evaluaties. En om de vijf jaar organiseert de vakgroep revalidatiegeneeskunde een kwaliteitsvisiting. In



Yvette: “Mijn team is mijn referentiekader dat mij op mijn kwaliteit kan controleren en mij scherp houdt!”



Peter: “Opleidingen brengen veel informatie over andere organisaties mee. Zij stellen ook die ene cruciale vraag: waarom doe je de dingen zoals je ze doet! Dat houdt je bij de les.”

de tussentijd blijft het een feit dat specialisten op eilandjes werken met vrij weinig controle. Des te belangrijker is het dat wij elkaar als collega's scherp houden! Werken aan kwaliteit in de zorg is een attitude. Sommige artsen werken jarenlang op hun manier. Je moet 'out of the box' kunnen en willen treden om te bekijken of het niet effectiever, efficiënter of beter kan. Op zoek naar nieuwe inzichten ben ik er zelfs voorstander van dat specialisten regelmatig wisselen van behandelteam of werklocatie. Je komt met andere organisaties in aanraking en staat daardoor meer open voor vernieuwing. Zo is het in mijn eigen politeam nieuw dat de patiënt aanwezig is bij de teambesprekingen. Op zoek naar meer openheid in de communicatie met de patiënt blijkt dit een effectieve stap, waar jaren geleden nog geen sprake van kon zijn.”

Cultuurverandering

“Ik ben van de jongste generatie artsen en ken verhalen

van hoe lastig het vroeger was om een collega aan te spreken op zijn of haar werk”, erkent Jeroen Bekkers. Hij is revalidatiearts in opleiding. “De zorg ontwikkelt zich steeds sterker tot een cultuur waarin je elkaar aanspreekt op wat je doet. En dat is prima. Kritiek zorgt ervoor dat je beter wordt in je vak. Als specialist vind ik het dan ook goed om jezelf toetsbaar op te stellen naar zowel andere revalidatieartsen als naar je team, ook om te laten zien dat je jezelf wilt verbeteren. Ik heb tijdens mijn opleiding vrijwel alle behandelteams bij Adelante leren kennen. Gaandeweg ben ik steeds meer vragen gaan stellen. In de interactie met het team zag ik vervolgens nieuwe ideeën opbloeien, die niet alleen de kwaliteit van de zorg verbeterden maar ook hun weerslag hadden op mijn kwaliteit als zorgverlener. Ik sta nu nog aan het begin maar hoop aan het einde van mijn carrière zo te zijn gegroeid, dat ik de ups en downs die ik tegenkom in mijn zorg heb geïntegreerd in een stabiel individueel verbeterproces.”

15

Jeroen: “Lukt het mij als behandelaar om het maximale uit de mogelijkheden van de patiënt te halen. Dat is voor mij de belangrijkste graadmeter voor kwaliteit!”





Adelanteleerlingen naar Zuid-Afrika voor ontwikkelingswerk

Anderen helpen en tevens werken aan zelfstandigheid

16

Acht Adelante-leerlingen en hun begeleiders zijn volop bezig met de voorbereidingen van een reis naar Zuid-Afrika. Onder de paraplu van Global Exploration gaan ze komende zomervakantie onder andere in Kaapstad helpen met het opknappen van een weeshuis voor meisjes. Iets kunnen betekenen voor anderen die hulp hard nodig hebben, staat centraal. Maar het hele avontuur zal ook de zelfstandigheid van de deelnemers bevorderen.

Dit jaar doet Adelante voor de vijfde keer mee aan Global Exploration. In 2007 zetten de Limburgse docenten Jos Smeets en zijn zoon Mervyn dit project op om jongeren van middelbare scholen in hun provincie kennis te laten maken met de ontwikkelingssamenwerking in diverse Aziatische, Afrikaanse en Zuid-Amerikaanse landen. Vijf jaar geleden besloot Adelante in Valkenburg a/d Geul zich bij dit initiatief aan te sluiten. Een van de kartrekkers was Nadine Wolfs, docent Engels en Duits, schoolpedagoog en inmiddels als clusterleider verantwoordelijk voor de organisatie van deze jaarlijkse reizen. "Waarom zouden

kinderen met een lichamelijke beperking niet kunnen deelnemen, vroegen we ons toen af. Voor hen is het natuurlijk eveneens een prachtige ervaring. Bovendien is het fantastisch om eens aan de niet-ontvangende zijde te zitten. Onze leerlingen krijgen alles op het gebied van zorg. Met Global Exploration mogen ze zelf een steentje bijdragen aan het beter maken van deze wereld." Ieder jaar doen er diverse Limburgse scholen mee aan Global Exploration. Elke school bezoekt drie weken één land. Zo ging de eerste groep leerlingen van Adelante naar Nepal, waar ze onder andere een weeshuis voor

geestelijk en lichamelijk gehandicapte kinderen bezochten. Dit is een project van de stichting Kumari, die is opgericht door Monique Derwig, clusterleider van de eerste reis. Wolfs, die zelf altijd samen met collega's als begeleider meegaat: "Zo konden onze leerlingen kennismaken met lotgenoten en zien in welke omstandigheden die kinderen zich moeten redden. Dit was een hotelreis waarbij cultuur op de voorgrond stond. De drie jaar daarna zijn we telkens naar Tanzania gegaan. Die reizen waren compleet anders. Daar sliepen we in tenten, waren de voorzieningen heel karig en hielpen onze leerlingen met de bouw van extra klaslokalen voor een afgelegen basisschooltje voor Masaïkinderen. Ze moesten stenen sjouwen, verven en helpen met metselen. Overigens geeft ieder land zelf aan bij welk project ze hulp nodig hebben."

Zonder rolstoel

Een van de deelnemers was Marjolein Rinkens (19), inmiddels oud-leerling van Adelante en in opleiding tot secretaresse op het Arcus College in Heerlen. Zij ging mee naar Nepal en in 2013 naar Tanzania. Zoals alle leerlingen die meegaan met Global Exploration, moest ze zelf met de hulp van Adelante haar reis, verblijf en steun aan de goede doelen via sponsorgeld proberen te bekostigen. "De eerste keer ging dat niet zo goed maar de tweede keer liep het fantastisch. We hebben toen een 'high tea' en ook een 'all inclusive' African dinner voor vrienden en bekenden georganiseerd. Een cateringbedrijf zorgde voor het hoofdgerecht en wij hebben zelf het voor- en nagerecht gemaakt." Marjolein stelde zich de laatste keer een belangrijk doel: ze wilde in Tanzania zoveel mogelijk lopen en minimaal gebruikmaken van haar rolstoel. Ze heeft spastische diplegie en bovendien dystrofie in haar pols ten gevolge van een val. "Ter voorbereiding heb ik een pijnprogramma gevolgd bij Adelante in Hoensbroek. Uiteindelijk is het me gelukt bijna alles met krukken lopend te doen. Ik heb zelfs een paar schoenen versleten en op de plaatselijke markt tweedehands All Stars gekocht met

hartjes erop. Die heb ik nog steeds," zegt ze lachend.

De voorgaande jaren gingen de Adelante-leerlingen altijd samen met een groep leerlingen van het Stella Maris College uit Valkenburg naar Tanzania. Immers de groep van telkens tien tot acht Adelante-leerlingen was te klein voor een buitenlands project. "Mooi is dat je op deze manier een integratie krijgt van leerlingen uit het regulier en ons bijzonder onderwijs. Dat levert ook begrip en vriendschappen op," vertelt Wolfs. Omdat het Stella Maris College intern nu zoveel aanmeldingen heeft, is het niet meer mogelijk samen op één project te werken. Maar Adelante heeft diverse jongeren, die ooit eerder een Global Exploration-reis hebben gemaakt vanuit Adelante of een andere school, bereid gevonden weer een keer mee te gaan. Ditmaal is de bestemming Zuid-Afrika, waar onder andere in de townships van Kaapstad een weeshuis voor meisjes zal worden opgeknapt.

Navelstreng doorgeknipt

Ken Borman (16) gaat dit jaar mee. Hij heeft leukemie gehad en botontkalking door de medicatie. Hij kijkt vol enthousiasme uit naar het komende avontuur en wil graag de handen uit de mouwen steken in Zuid-Afrika. "Ik heb een Sinterklaasloterij gehouden, een prijsvraag op Facebook uitgeschreven en ben bedrijven en huisdeuren afgegaan met de vraag mij te sponsoren. In twee maanden tijd heb ik al 1400 euro bij elkaar verzameld om deze reis mogelijk te maken. Ik hoop dat ik straks ook zelf veel van deze ervaring ga leren." Wolfs vult aan dat het juist zo prachtig is dat Global Exploration een mooie opstap is naar het langzaam volwassen worden en het participeren in de samenleving. "Je ziet telkens dat de navelstreng wordt doorgeknipt als deze leerlingen de bus ingaan op weg naar het vliegveld. Zij en hun ouders, die altijd continu voor hen zorgen, moeten elkaar loslaten. Dat gaat natuurlijk gepaard met veel emotie, maar de jongeren komen wel terug met meer zelfvertrouwen en een flinke boost naar zelfstandigheid."



Marjolein Rinkens,
Nadine Wolfs en
Ken Borman

Bouwnieuws Adelante

Voor Adelante in Hoensbroek en voor de locatie in Valkenburg a/d Geul staan nieuwbouw, renovatie en sloop op het programma. In deze 'bouwrubriek' leest u steeds het laatste nieuws.

Fase 1 is in volle gang!

In Hoensbroek zijn de bouwwerkzaamheden in volle gang. Het nieuwe parkeerterrein is zelfs al klaar en in gebruik. De reacties zijn positief: ten aanzien van de logistiek, de bankjes, het landschap en de uitstraling van het nieuwe terrein. Op verzoek is nog een extra doorgang gemaakt tussen de schanskorven. De aanleg van het park is zo een goed begin voor de totale uitbreiding en renovatie van Adelante in Hoensbroek en Valkenburg a/d Geul! Hier volgt een korte 'update'.

Audiologie en communicatie

Vlak voor het einde van 2013 is de uitbreiding en renovatie van het centrum voor Audiologie en communicatie gestart. Vanwege de werkzaamheden is een aantal functies van Audiologie & communicatie tijdelijk uitgeweken naar afdeling 2 van het beddenhuis. Om overlast voor cliënten en medewerkers verder te beperken vinden de werkzaamheden die de meeste hinder veroorzaken buiten kantooruren plaats. De werkzaamheden verlopen volgens planning. Dat betekent dat het vernieuwde centrum voor Audiologie & communicatie eind april klaar zal zijn: een duurzaam en energievriendelijk gebouw met een nieuwe entree en een betere logistiek, een mooie en lichte uitstraling, multifunctionele ruimtes en flexwerkplekken voor de medewerkers.

Op naar het beddenhuis

Tegen de tijd dat Audiologie klaar is, verplaatsen de werkzaamheden zich in Hoensbroek naar de tweede bouwlocatie: het beddenhuis. In de afgelopen maanden is het eerste ontwerp voor de nieuwe inrichting getoetst aan verpleging, artsen en cliënten. Op basis van de 'feedback' is het voorlopige ontwerp uitgewerkt in een definitief ontwerp. De renovatiewerkzaamheden starten in april op afdeling 2. In de verbeteringen die in het beddenhuis worden doorgevoerd, spelen de vier speerpunten van Adelante eveneens een hoofdrol: de nieuwe zorgomgeving moet duurzaam zijn, ruimte bieden aan het nieuwe werken, een betere logistiek hebben en voor de cliënt een 'healing environment' bieden. Tot aan eind 2015 zal aan het beddenhuis gewerkt worden. Hierbij wordt onder andere met geluid- en stofwerende maatregelen rekening gehouden met de cliënten die in de tussentijd bij Adelante verblijven. Zodat de rust tijdens hun herstelperiode gewaarborgd is.

Valkenburg a/d Geul start deze zomer

Na een lichte vertraging in de ontwerpfase nadert ook voor de uitbreiding en renovatie van Adelante in Valkenburg een belangrijke fase. Het ontwerp is klaar en getoetst, en voor 1 maart is de aannemer geselecteerd. Volgens de planning starten de sloopwerkzaamheden meteen aan het begin van de zomervakantie, als de school gesloten is. Na de vakantie kunnen de kinderen dan in een aangepaste omgeving naar school gaan en hun behandelingen krijgen. Met de aannemer is afgesproken dat de werkzaamheden die de meeste overlast veroorzaken buiten schooltijd en in de weekenden plaatsvinden. Het doel is dat kinderen en medewerkers geen hinder ondervinden van de bouw!



Campagne "Adelante helpt vooruit!"

Adelante begeleidt kinderen met een beperking in alle fasen van de kindertijd. Om de jongere op de laatste, belangrijke stap naar zelfstandigheid voor te bereiden heeft Adelante het 'woontrainen' ontwikkeld. De activiteiten van de woontrainingscentra worden bij een breed publiek onder de aandacht gebracht. Hiervoor is Adelante in april met een media campagne gestart in Zuid-Limburg.

Nieuwe schoolkantine voor Adelante

Wethouder Bert Dauven, gemeente Valkenburg a/d Geul, opende afgelopen dinsdag 25 maart 2014 de nieuwe kantine: 'The Place 2B'.

Twee jaar geleden is het initiatief gestart om kinderen meer gezonde versnaperingen en broodjes aan te bieden tijdens schooltijd, deze worden door de jongeren van Adelante in Valkenburg a/d Geul zelf klaargemaakt.

De Bereboot

gaat voor excellent!

Tekst: Karin Theunissen

Eind 2013 wist het kinderdagverblijf van Adelante in Hoensbroek, 'de Bereboot', de prestigieuze 'Tevreden Award 2013' in de wacht te slepen. De Bereboot mag zich sindsdien de klantvriendelijkste kinderopvang van Limburg noemen. Een hele eer, vindt teamleidster Sonja Vetter. Om er meteen aan toe te voegen dat dit compliment niet uit de lucht komt vallen maar het resultaat is van een constante investering in kwaliteit.

19

Evenals de zorg hebben kinderdagverblijven te maken met veranderende wet- en regelgeving. Nieuwe regels waaraan alle dagverblijven in ons land moeten voldoen zijn bijvoorbeeld de meldcode kindermishandeling en het '4-ogenprincipe', dat er altijd een tweede persoon mee moet kunnen kijken als kinderen verzorgd worden. "Het voldoen aan wet- en regelgeving zien wij als een vanzelfsprekendheid, de basis van onze zorg", licht Sonja Vetter toe. "Wij onderscheiden ons door de manier waarop wij ons beleid uitvoeren en uitdragen naar onze klanten."

"Elke verandering wordt uitgebreid gecommuniceerd met de klant. Regelmatig vragen wij ouders daarnaast om de opvang voor hun kind te evalueren: na het kennismakingsgesprek, nadat het kind geplaatst is en dan steeds na een jaar, met een evalueatie als het kind de Bereboot verlaat om naar school te gaan. Deze 'feedback' gebruiken wij om onze opvang te verbeteren, waarbij het pure winst is als ouders hun tips terugzien in het verbeterproces. Want dát levert natuurlijk nog mooiere cijfers voor onze dienstverlening op."

De Bereboot heeft haar kwaliteitsbeleid ontwikkeld op 4 pijlers:

1. Met tevreden ouders zijn wij niet tevreden: wij willen enthousiaste ouders.
2. Elke ouder en elk kind verdient maatwerk.
3. Ouders en kinderen moeten elke dag met plezier naar de Bereboot komen.
4. Feedback van ouders is geen kritiek maar een cadeautje.

Sonja Vetter





Adelante

De zorg van Adelante richt zich op onderzoek, behandeling en advies op het gebied van complexe en algemeen specialistische revalidatiegeneeskunde, kinderrevalidatie, speciaal onderwijs & wonen, audiologie & communicatie en arbeidsreïntegratie.

De ruim 1.000 professionals van Adelante zijn werkzaam in Hoensbroek, Valkenburg a/d Geul, Heerlen, Maastricht, Sittard-Geleen, Roermond en Venlo. Daarnaast is Adelante actief in de poliklinieken van ziekenhuizen en in de ambulante begeleiding.

hoe bereikt u ons?

zandbergsweg 111
6432 CC Hoensbroek
t 045 - 528 28 28
www.adelante-zorggroep.nl