

# De lucratieve kant van liefdevolle bejegening



GGzE in Eindhoven besloot vijf jaar geleden te werken volgens Planetree, een concept dat staat voor mensgerichte zorg. 'Met dezelfde middelen leveren we meer en betere zorg,' concludeert bestuursvoorzitter Joep Verbugt.

Tekst  
Loek  
Kusiak

Op het natuurrijke landgoed De Grote Beek, de thuisbasis van de Eindhovense ggz-instelling, geen kilte isolatiecel meer voor cliënten in acute psychische nood. Psychische zorg in een crisissituatie én techniek vinden elkaar in de High & Intensive Care (HIC), een humaan alternatief om de vastgelopen communicatie tussen cliënt en omgeving te herstellen. De HIC biedt kortdurende intensieve zorg in de vorm van een ruimte met een interactieve muur en aanraak-scherm. Met behulp van beeld, licht en geluid kan de cliënt zelf een sfeer oproepen waardoor hij zich prettiger en minder gejaagd gaat voelen.

"Een helende omgeving, eigen keuzes maken, meer contact en veiligheid. Allemaal stappen die bijdragen aan minder dwang- en drangmaatregelen en het streven naar een separerevrije organisatie", zegt Joep Verbugt, bestuursvoorzitter van GGzE. De HIC is maar één voorbeeld van tal van verbeteringen die volgens Verbugt zijn doorgevoerd sinds de omarming van de Planetree-visie. Daarin staan mensgerichte zorg, meer werkplezier en een betere kwaliteit tegen lagere kosten centraal (zie kader). In de regio Eindhoven en De Kempen biedt GGzE (2200 medewerkers) hulp aan mensen met langdurige psychiatrische, veelal verslavingsproblemen en forensische zorg aan volwassenen die een strafbaar feit hebben gepleegd. In 2014 maakten ruim 17.000 cliënten gebruik van ambulante zorg en kwamen 400 mensen in crisisonname voor spoedeisende psychiatrie.

### Merkbaar verschil

GGzE is sinds najaar 2014 de enige

ggz-instelling in Europa, die in het bezit is van het Planetree-label. Een erkenning voor ruim vijf jaar onvermoeibaar werken, met Verbugt als enthousiast pionier en aanjager. Waarom koos hij voor Planetree? Verbugt vertelt dat het eerste dat hij zich bij zijn aantreden als bestuursvoorzitter afvroeg, was of hij zijn familie of vrienden - indien nodig - zou adviseren zich bij de Eindhovense instelling te laten openen. "Dat was niet op alle afdelingen het geval. Veel ging goed, maar veel ook niet. Ik nam me voor een beweging op gang te brengen die een merkbaar verschil in zorg moest maken."

In 2008 had Verbugt al in Amerika instellingen met het Planetree-concept bezocht. Hij was er diep onder de indruk geraakt van de gastvrijheid en de kwaliteit van zorg. "Met bijvoorbeeld iets simpels als een verwarmde handdoek voor mensen met een crisisonname. Menselijke warmte voor heel kwetsbare mensen." Dat was in een periode waarin we hier moesten leren omgaan met marktwerking en schaalvergroting, aldus Verbugt. "De ggz zat in een fusiegolf, maar onze organisatie had al een dusdanige omvang dat ik dacht: als wij het niet redden, dan valt 90 procent van de andere instellingen ook om." Daarnaast werden steeds hogere eisen aan de zorg gesteld, maar krompen de budgetten.

Dus dan maar, besloot Verbugt, de aandacht richten op profilering door verdere verbetering van de kwaliteit van de zorg. "En met een rol voor iedereen: van psychiater tot verpleegkundige en van secretaresse tot huismeester. Medewerkers moesten weer

passie voor de zorg krijgen in plaats van veel tijd verdoen aan formulieren invullen en stimuleren dat cliënten meer regie krijgen over de zorg."

### Tachtig doelen

De keuze voor Planetree was voor Verbugt de meest logische. Dus begon Verbugt met het overtuigen van collega-bestuurders, directieleden,

Mensgerichte zorg, meer werkplezier en een betere kwaliteit tegen lagere kosten

stafmedewerkers en de ondernemingsraad. Hij zorgde voor strategiecafés met voorlichting over Planetree voor medewerkers en cliënten.

### CONSISTENTIE IN UITVOERING

De Planetree-aanpak staat voor mensgerichte zorg. Het is een internationaal concept en steunt op twaalf componenten voor de domeinen betere zorg, helende omgeving en gezonde organisatie. Voorbeelden van componenten zijn: eigen keuzes van de cliënt, gezond eten en bewegen, positieve rol van familie, goede relatie met stakeholders. "Planetree is het enige instrument waarbij de ervaringen van de cliënt en niet die van de stafmedewerker voordurend leading zijn. Daarom vraagt Planetree om consistentie in beleid en uitvoering", stelt directeur Marita Bossers. De Stichting Planetree Nederland is in 2006 opgericht. In Nederland en België werken nu 30 ziekenhuizen en zorgorganisaties (totaal 47.000 medewerkers) met het Planetree-concept. De kosten voor begeleiding bij invoering van Planetree bedragen volgens Bossers minder dan 0,03 procent van het budget van de organisatie.

[www.planetree.nl](http://www.planetree.nl)

## Ook banken zien dat de Planetree-aanpak bijdraagt aan een gezonde bedrijfsvoering

“De positieve reacties vergrootten het draagvlak om met Planetree aan de slag te te gaan. Daarop hebben we in ons meerjarenbeleidsplan 80 concrete Planetree-gerelateerde doelen opgenomen.” Met begeleiding van Planetree Nederland en GGzE-medewerkers als trainers werden workshops voor personeelsleden georganiseerd. “Medewerkers schrijf je niet voor wat ze moeten doen”, vindt Marita Bossers van Planetree Nederland. “Je geeft richting, ze vinden het zelf wel uit. Wat merkbaar betere zorg is weten professionals al lang, maar in het systeemdenken van de zorg is dat vaak weggedrukt.”

Cliënten, hun naasten en medewerkers van GGzE vertelden in achttwintig ‘focusgroepen’ wat hen wel en niet aan de zorg beviel. Al met al een opstartproces van anderhalf jaar, dat GGzE inmiddels vele voordelen heeft opgeleverd, zegt Verbugt. “Om vanaf de werkvloer de mensgerichte zorg met ideeën te stimuleren, is een jaarlijkse award ingesteld. In drie jaar kwamen zesentachtig inzendingen binnen. Cliënten kunnen stoelmassages krijgen en werken mee in het tuinonderhoud. De maaltijdvoorziening is omgegooid. Eten is een sociaal aspect. Niet langer geven we de cliënten geld mee voor een maaltijd in het instellingsrestaurant, maar geven we het hen zelf en laten we ze elkaar laten koken. We gooien nu ook minder voedsel weg. Dat heeft ons acht ton opgeleverd.”

### Vastgoed vernieuwen

Omdat Planetree veel gewicht toekent aan eigen inbreng van de cliënt,

telt GGzE inmiddels ruim zestig opgeleide ervaringsdeskundigen in de zorgverlening, tegenover zestien in 2008. Het aantal vrijwilligers dat zich belangenloos inzet is gegroeid tot vierhonderd. “Daar zitten ook ex-cliënten bij die zo hun eigen kracht ontdekken”, vertelt Verbugt. “Het helpt ook om stigma’s rond de ggz te verminderen. Zo draaien vrijwilligers samen met cliënten, vaak hoogbejaafde mensen, op ons landgoed culturele activiteiten als theater- en muziekvoorstellingen, een popfestival, en recent het evenement Woofstock, voor baasjes met hun honden.”

GGzE startte ook een groot renovatieprogramma van de huisvesting. Er werd 150 miljoen geïnvesteerd in gebouwen, terrein en andere voorzieningen om van het landgoed De Grote Beek, dat 117 hectare groot is, een helende en laagdrempelige omgeving te maken. “We moesten toch al het vastgoed moderniseren. Dit was een mooie kans om de Planetree-princi-



pes mee te nemen. Dus geen aparte parkeerplaatsen meer voor bestuurders, maar wel nieuwe wandelpaden, een gerenoveerd ketelhuis als grand café en warme kleuren en comfortabel meubilair in onze panden. Van institutioneel-afstandelijk naar huiselijk en gezellig, gecombineerd met veiligheid. Door de looproutes in onze tbs-kliniek De Woenselse Poort te veranderen, raken cliënten veel minder geïrriteerd als ze in elkaars vaarwater komen. En cliënten kunnen er ook lunchen met familieleden die anders nooit in de tbs-kliniek kwamen.”

### E-health lab

Innovatie van de ggz is een ander speerpunt in het Planetree-concept bij GGzE. Dat kan ook moeilijk anders in een regio, die is uitgeroepen tot de slimste regio ('Brainport') van Nederland. “Met Philips en de Technische Universiteit werken we samen in een E-health lab bij de ontwikkeling van technologie als serious gaming en apps voor cliënten, bijvoorbeeld autisten, die extreem prikkelgevoelig zijn. Ook de High-Care separatie met ambient experience, de eerste in de wereld, is het resultaat van samenwerking met Philips.”

Is de opbrengst van vijf jaar de organisatie doordrenken met de Planetree-filosofie uit te drukken in getallen? Verbugt: “De cliënttevredenheid is gestegen van 7,0 naar 7,5. Dat lijkt niet spectaculair, maar bedenk hierbij wel dat de helft van alle cliënten hier gedwongen, dus onvrijwillig zit. Het aantal separaties is met 29 procent gedaald.”

Het ziekteverzuim bij GGzE is met vijf procent gedaald, terwijl de medewerkerstevredenheid met vijf procent steeg. “Dat laatste is bijzonder aangezien de druk op de klinische voorzieningen en wat van medewerkers gevergd wordt is toegenomen.”



### Gezonde bedrijfsvoering

Ook de verbetering van de financiële situatie van GGzE is mede te danken aan de Planetree-aanpak. “Je kunt met recht zeggen dat de bezuinigingen op de ggz ontmoedigend zijn. Maar wij kunnen goed overleven. Daarom is het zo leuk om volgens Planetree te werken. Liefdevolle bejegening en heropnames of incidenten voorkomen is óók een economisch model. Hadden we zeven jaar geleden een exploitatie van 115 miljoen, nu zitten we op 180 miljoen en behalen we een bovengemiddeld rendement van twee procent. Dat is hoog voor een een ggz-instelling. Onze solvabiliteit is de beste van Nederland. Ook banken zien dat de Planetree-aanpak bijdraagt aan zorgdoelstellingen en een gezonde bedrijfsvoering. Daar krijg je gunstige voorwaarden voor terug.”

In 2013 heeft GGzE 14 procent meer cliënten geholpen voor 7 procent meer omzet dan het jaar ervoor. “Wat gebleven is en zelfs toeneemt is de complexiteit van de administratieve lastendruk. Daar waar ik twee jaar geleden nog vier contracten moest ondertekenen om aan geld te komen, zijn dat er inmiddels 65.”

Het Planetree-label prijkt aan de gevel van GGzE. Toch zijn er volgens Verbugt absoluut nog stappen te maken. “Behoud van het label vergt continue aandacht. Cliënten houden je wel bij de les. Ons volgende doel is het Planetree Next-label. In 2018 willen we op cliënten medewerkerstevredenheid een 8 scoren. We willen transformeren van instituut tot een inspirerende community voor mentale kracht. Dus gaan we door met investeren in innovaties en het leggen van nieuwe en ongewone dwarsverbanden.” |