



*Wat we vandaag nog  
niet in huis hebben,  
kan morgen heel  
gewoon zijn.*

# Verdraaide JP en anders vasthouden

**Ruud Klarenbeek**  
directeur/bestuurder

# Profiel JP

- Mensen ondersteunen bij leven  
VG, forensisch, GGZ, Jeugdzorg, WMO, etc.  
(categoriseren niet!)
- Van Tiel tot Terschelling – 190 locaties
- 3300 cliënten - 2700 medewerkers
- € 110 miljoen
- Gedefuseerd



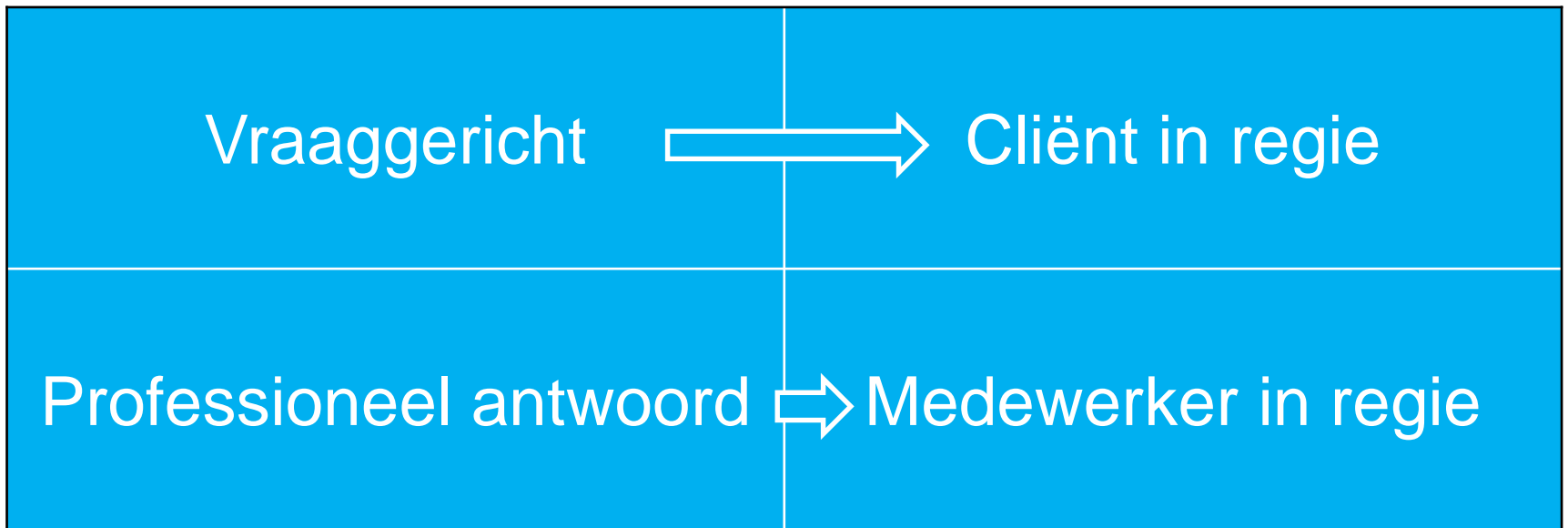
# Resultaat

- Cliënttevredenheid 8,3 – verwanttevredenheid 8,8
- Medewerkertevredenheid 8,3  
Nr. 5 beste werkgever 2012 en nr. 2 in 2014
- Laagste ziekteverzuim van 2011 tot en met 2015
- Laagste overhead Berenschot 2014 (4,2%)
- Uitmuntende financiële prestaties
- Geen vreemd vermogen
- Heel veel belangstelling





# Individu leidend





centraal  
geld  
personeel-  
ondersteuning  
cliënt-  
registratie

coördinator

raad van bestuur

raad van toezicht

o  
p  
l  
e  
i  
d  
i  
n  
g

# (toegevoegde) waarden JP

- Aandacht voor het individu (**cliënt en medewerker**)
- Ontwikkeling en expressie belangrijker dan meten en tellen (**opleiden!**)
- Maatwerk / Doen wat nodig is
- Verantwoordelijkheid zo hoog mogelijk in de organisatie
- Maximale handelingsruimte voor medewerkers
- Blijf bij de bedoeling
- Reflectie op handelen
- Dilemma denken



# Geïnternaliseerd in cultuur

- Vertrouwen
- Verantwoordelijkheid
- Eenvoud
- Flexibiliteit
- Ondernemen/risico
- Reflecteren
- Doen!
- Gewoon doen
- Authenticiteit
- Moed
- Verbinden
- Eigenaarschap
- Integriteit

*Radicaal*



# Kern zit in

- je verantwoordelijkheid ***kunnen*** nemen
- je niet ***kunnen onttrekken*** aan je verantwoordelijkheid





# Interne hindernissen

- Regels / Procedures / Protocollen
- Staffunctionarissen
- Bestuurders en bestuurlijke drukte
- Specialisten (artsen, fysio, etc.)
- Cultuur
- Communicatie
- Etc.,etc.....



# Operationeel

## Standaardisatie

- Beleidstukken, protocollen en procedures
- Vastgoed
- ARBO-preventiemedewerkers, kwaliteitsafdeling, communicatieafdeling
- HKZ / ISO
- OR? cliëntenraden?
- Eigen artsen, fysiotherapeuten, logopedisten, etc.
- Afdeling inkoop & ICT
- Begroting en budgetten

## JP

- Kaders
- Corporaties en investeerders
- 2700 preventie-, communicatie- en kwaliteitsfunctionarissen
- Eigen instrument
- Zeggenschap (2700 OR-leden)
- Maatwerk rondom cliënt, vanuit de samenleving
- Zelf regelen, kaders voor apparatuur
- Voortschrijdend managementrapportagesysteem

Als focus dus **echt** ligt op:

- **kwaliteit van dienstverlening**
- **kwaliteit van arbeid**

dan volgen de inhoudelijke en financiële prestaties.



# Dus:

- Start bij de bedoeling
- Cliënt en medewerker altijd uitgangspunt
- Doe wat nodig/goed is
- Hou het simpel
- Verantwoordelijkheid bij professional
- Openheid





# Bedankt voor uw aandacht

*Wat we vandaag  
nog niet in huis hebben,  
kan morgen heel gewoon  
zijn*

**Ruud Klarenbeek**  
directeur/bestuurder

