



BIJLAGEN

Bijlagenbundel scriptie
'STERKE VERHALEN'

Evelien Verweij
2173518

Vitalis WoonZorg Groep
Fontys Hogescholen Eindhoven

Onder begeleiding van: Berly Walraven
18 juni 2013

INHOUDSOPGAVE

Bijlage 1: Organisatieanalyse	3
Bijlage 2: Communicatieanalyse	7
Bijlage 3: Concurrentieanalyse	10
Bijlage 4: Organogram	14
Bijlage 5: Organisatieschema	14
Bijlage 6: Zorgkaart Eindhoven	15
Bijlage 7: Topiclijst mondelinge enquêtes	19

BIJLAGE 1: ORGANISATIE ANALYSE

Missie

“Wij ondersteunen ouderen en hun netwerk om ieder binnen de eigen mogelijkheden op eigen wijze de regie, de betekenis en levensvreugde in hun eigen leven te versterken, te herstellen of te behouden. Dit doen we door het bieden van individueel toegesneden geïntegreerde woon-, zorg-, welzijns- en behandelfaciliteiten voor ouderen en hun netwerk in een veilige, sfeervolle en stimulerende leefomgeving. Dat betekent voor cliënten ruimte om hun eigen leven in te vullen en voor medewerkers ruimte om hun werk op een creatieve, afwisselende en professionele wijze uit te voeren.” (Vitalis, 2011)

Visie

“Een organisatie zijn waar iedereen ‘ertoe doet’. Een organisatie met veel ruimte om dingen ‘zelf te doen’ en altijd uitnodigend om ‘mee te doen’.” (Vitalis, 2011)

Kernwaarden

De drie kernwaarden ‘ertoe doen, zelf doen, meedoen’ vormen de visie. Zij zijn het vertrekpunt voor het handelen, ongeacht functie, discipline of niveau. Zij gelden voor iedereen.

Ertoe doen: ‘het gaat om u, het gaat om nu’

“Bewoners en hun naasten, medewerkers en vrijwilligers doen ertoe. Dat is merkbaar in onze manier van werken. Wij ondersteunen eigen keuzes van bewoners, maar ook van medewerkers en vrijwilligers. Wij willen onze bewoners graag leren kennen, hun achtergrond en keuzes voor vandaag en morgen. Onze focus is steeds bij het huidige moment. Pas dan kun je oprechte aandacht geven. Onze communicatiestijl is respectvol, snel en direct: we laten meteen weten wat er van ons verwacht kan worden en wat we

concreet kunnen doen om te helpen.” (Vitalis, 2011)

Zelf doen: ‘van zorgen voor, naar zorgen dat’

“Zelfstandigheid, zelf doen, zelf regelen en eigen keuzes maken, is belangrijk. Wij ondersteunen mensen graag om het heft, zo veel en zo lang mogelijk, in eigen hand te houden. Dit betekent dat we niet voor mensen denken maar vooral met mensen meedenken. Dit geldt ook voor onze medewerkers en vrijwilligers. Ook bij hen zorgen we er voor dat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen doen. Zonder verstoringen, belemmeringen en vanuit eigen kracht en vakmanschap.” (Vitalis, 2011)

Meedoen: ‘iedereen hoort erbij’

“Ouderen willen in het leven staan en er bij horen. Reuring en levendigheid dragen bij aan ontmoeting en onderlinge betrokkenheid. We zorgen er voor dat er ruimte is voor sociale verbondenheid. We ondersteunen en stimuleren mensen om, waar mogelijk, een actieve bijdrage te leveren. We willen graag dat iedereen zijn eigen talenten kan laten zien en in kan zetten voor anderen. Samen maken wij Vitalis.” (Vitalis, 2011)

Bovenstaande missie en visie zijn vertaald in vijf pijlers van Vitalis die voor alle medewerkers en cliënten duidelijk en herkenbaar zijn:

- Ruimte voor een eigen leven voor onze cliënt
- Werken met plezier
- Een gezond bedrijf
- Aansprekende gebouwen
- Een vitaal netwerk (Vitalis, 2011)

Organisatiestructuur

Stichting Vitalis Zorg Groep maakt deel uit van de Vitalis WoonZorg Groep. De stichting Vitalis WoonZorg Groep treedt op als 'koepelstichting' en fungeert als groepshoofd van verschillende rechtspersonen die hierna achtereenvolgend aan bod komen (Vitalis, 2011).

Stichting Vitalis Zorg Groep

Stichting Vitalis Zorg Groep, is de AWBZ-zorginstelling en tevens de werkgever van een groot deel van het personeel. Stichting Vitalis Zorg Groep is een organisatie die publieke AWBZ-taken uitvoert, gefinancierd uit publieke middelen. De kernactiviteit van Stichting Vitalis Zorg Groep bestaat uit het aanbieden van intramurale verpleeg- en verzorgingshuiszorg voor zowel somatische als psychogeriatrische cliënten en het leveren van thuiszorg aan extramurale cliënten (Vitalis, 2011).

Stichting Vitalis Behandelgroep

Stichting Vitalis Behandelgroep is werkgever van de specialisten ouderengeneeskunde (verpleeghuisartsen), psychologen, paramedici en bijbehorend ondersteunende en administratief personeel en geeft invulling aan de AWBZ-functie behandeling ten behoeve van de Vitalis Zorg Groep, andere zorgaanbieders en extramuraal in de wijk. De kernactiviteiten van de Vitalis Behandelgroep bestaan uit:

- Het bieden van behandeling en begeleiding in Vitalislocaties ten behoeve van ouderen met een hulpvraag.
- Het bieden van AWBZ-consultatie van Specialist Ouderengeneeskunde in de eerstelijns bij kwetsbare ouderen.
- Paramedici en psychologen bieden eerstelijns behandeling en begeleiding.
- Het bieden van behandelzorg bij externe partners (intra- en extramuraal) (Vitalis, 2011).

Stichting Vitalis Sociale Woonvormen

Stichting Vitalis Sociale Woonvormen is als Toegelaten Instelling Volkshuisvesting de

stichting waarin het onroerend goed, het beheer van de woonzorgvoorzieningen en de appartementen in de sociale sfeer van de totale groep zijn opgenomen (Vitalis, 2011).

Stichting Vitalis Residentiële Woonvormen

Stichting Vitalis Residentiële Woonvormen is in 1999 ontstaan uit de fusie en splitsing van de R.K. Stichting voor Verpleging van Zieken en Verzorging van Bejaarden en de Stichting Woonvormen voor Ouderen, beide te Eindhoven. In de Stichting Vitalis Residentiële Woonvormen is het onroerend goed en het beheer van de residentiële seniorenappartementen opgenomen. Het doel van deze stichting is het creëren van zelfstandige woonruimtes voor senioren in het midden- en luxesegment. Daaronder begrepen is ook het bouwen van voor senioren geschikte appartementen en woonzorgcomplexen en het daarbij bieden van mogelijkheden tot individuele zorg en brede dienstverlening (Vitalis, 2011).

Stichting Vitalis Participaties

Deze stichting beheert het aandelenkapitaal van de Holding Vitalis Participaties BV. Deze vennootschap functioneert als holding voor een drietal werkmaatschappijen, te weten Vitaal Vakantie BV, Vitalis Conferentie Centrum BV en Vitalis Participaties BV. Vitalis Participaties heeft een belang van 51% in het aandelenkapitaal van Vitaal Flex BV (Vitalis, 2011).

Organisatiecultuur

De organisatiecultuur van Vitalis is moeilijk vast te stellen omdat de organisatie op zichzelf al een ingewikkelde structuur kent. Hoewel het zorgpersoneel onderdeel uitmaakt van de organisatiecultuur werken veel van hen voornamelijk voor hun maatschap en niet voor de zorginstelling. Ook de vele resultaat verantwoordelijke eenheden zorgen ervoor dat een cultuur moeilijk te generaliseren is. De organisatie beschrijft in organisatiedocumenten de cultuur als 'ondernemend' (Vitalis, 2011).

Binnen Vitalis bestaan veel organisatielagen die ieder weer taken delegeren, de

machtsspreiding is dus hoog. De samenwerkingsgraad tussen de verschillende resultaat verantwoordelijke eenheden is hoog, er wordt veel in teams gewerkt en overleg vindt regelmatig plaats. Deze combinatie van een hoge machtsspreiding en hoge samenwerkingsgraad maakt een taakcultuur (Van Dam, N. & Marcus, J., 2005).

Definitie taakcultuur

“De organisatie kenmerkt zich door taakgerichtheid en professionaliteit en bestaat uit een netwerk van los/vaste taakeenheden, waarbij elke eenheid grote zelfstandigheid bezit en tegelijkertijd een specifieke verantwoordelijkheid draagt binnen het geheel. Binnen deze cultuur is het behalen van resultaat (het verlenen van zorg-, woon-, behandel- en welzijnsdiensten aan cliënten) het centrale vraagstuk.” (Van Dam, N. & Marcus, J., 2005)

Organisatiestrategie

De Vitalis Vijftien

Op basis van de pijlers die genoemd zijn heeft Vitalis een vijftiental speerpunten geformuleerd voor de jaren 2012 tot en met 2015. Deze speerpunten worden ook wel de Vitalis Vijftien genoemd:

- **Werken in Vitalis-stijl:** de Vitalis-stijl ‘ertoe doen, zelf doen en meedoen’ is elke dag herkenbaar voor bewoners en hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.
- **Partner in vitaliteit:** we bieden in vroeg stadium brede ondersteuning in wonen, leven en ontmoeten. We wachten niet tot ‘het water aan de lippen staat’ en zijn partner in vitaliteit.
- **Vitalis woonmerk:** we zijn een sterk kwaliteitswoonmerk voor ouderen, met de focus op kwaliteit van leven en wonen.
- **Vitalis-stijl in sfeer en stenen:** locaties hebben een eigen, maar herkenbare Vitalis-sfeer met een thuisgevoel. Een echt herkenbaar thuisgevoel voor bewoners en naasten waarbij welzijn centraal staat.

- **Ankerpunt in de wijk:** we zetten de deuren open voor de wijk en wijkbewoners. We dragen actief bij aan het leven in de wijk. Onze locaties zijn levendig, uitnodigend en beschikbaar voor bewoners en wijkbewoners.
- **Revalidatie, ook aan huis:** gespecialiseerde kennis en kunde zijn snel inzetbaar en waar mogelijk ook aan huis gebracht.
- **Residentiële zorg:** we bieden intramurale en extramurale zorg voor ouderen met specifieke wensen in de private sfeer.
- **Zorgtechnologie met waarde:** we gebruiken veel digitale ondersteuning die waardevol is voor bewoners en naasten. Zorgtechnologie die vitaliteit en sociale contacten ondersteunt.
- **Naasten en mantelzorgers:** we zijn uitnodigend voor familie, vrienden en mantelzorgers. We werken nauw samen en ondersteunen hen waar nodig.
- **Vaste teams met speelruimte:** we werken in vaste kernteams met herkenbare gezichten voor bewoners. Teams hebben veel eigen regelruimte.
- **Vakmanschap en innovatie:** we investeren in medewerkers. In vakmanschap, passie, innovatie en onderzoek passend in de eigen Vitalis-stijl.
- **Vrijwilligers:** Vrijwilligers zijn onze partner. We werken samen en ondersteunen hen waar nodig of gewenst.
- **Samenwerkingspartner in de regio:** we kunnen en willen het niet alleen. We werken graag samen met partners in de regio.
- **Minimale regels:** we toetsen regels op hun toegevoegde waarde en beperken onze eigen regels.
- **Betaalbaarheid:** we kiezen voor meer keuzevrijheid in dienstverlening en in prijsstelling: van betaling per dienst tot all-inclusive. (Vitalis, 2011)

Huidige positionering

“Wij baseren de koers van Vitalis op de waarden en drijfveren uit de verhalen van bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers naar voren komen. Drie kernwaarden -de rode draad- uit alle gesprekken kiezen wij als centrale leidraad en richtsnoer voor de komende jaren. Dit zijn ‘ertoe doen’, ‘zelf doen’ en ‘meedoen’. We vertalen deze kernwaarden in de gehele organisatie; in ons beleid, in onze werkmethoden, de cultuur en ons gedrag als zorg- en dienstverlener, als woonaanbieder, als werkgever en als maatschappelijke samenwerkingspartner. We geven hiermee concreet invulling aan dat wat we zo vaak benoemen als ‘het Vitalisconcept’.” (Vitalis, 2011)

Vitalis kiest bewust voor een waardegeoriënteerde benadering en een transformationele positionering.

“Toekomstige klanten en medewerkers maken, naar onze overtuiging, hun keuzes op basis van de afweging of Vitalis in hun ogen bijdraagt aan, of invulling geeft aan de waarden en drijfveren die voor hen persoonlijk belangrijk zijn. Medewerkers kiezen voor werkgevers die hen ruimte bieden hun werk zelfstandig, in eigen regie en in goede balans te kunnen doen. De herkenbaarheid en kracht van onze organisatie wordt in de eerste plaats bepaald door de mate waarin wij deze waarden in Vitalis kunnen verankeren en tot uitdrukking kunnen laten komen. We versterken hierdoor de weerbaarheid en snelheid van onze organisatie om te anticiperen in een snel veranderende omgeving. Daarnaast zijn deze kernwaarden ook in belangrijke mate het bindmiddel in een grote organisatie verspreid over vele locaties. Hierin investeren is investeren in een herkenbaar profiel van onze organisatie voor klanten, medewerkers, vrijwilligers, betrokkenen en samenwerkingspartners.” (Vitalis, 2011)

De positionering, en dan met nadruk de geformuleerde kernwaarden ‘ertoe doen, zelf doen en meedoen’, spelen in op de gevoelens van de doelgroep en moeten een beeld van vertrouwen en veiligheid oproepen.

BIJLAGE 2: COMMUNICATIE ANALYSE

Visie op communicatie

Vitalis hanteert een instrumentele visie (Giraffeview, 2013) op communicatie. Communicatie wordt ingezet als instrument om situaties naar de hand te kunnen zetten. De communicatie-uitingen worden gebruikt om publieksgroepen een eenduidig beeld van de organisatie te geven en bieden beperkte ruimte om feedback te geven. Vitalis vindt het belangrijk dat de communicatie-uitingen op elkaar afgestemd zijn zodat de publieksgroepen goed geïnformeerd worden over de aangeboden diensten. Het 'mee doen, er toe doen en zelf doen' is verweven in de gehele communicatie, zodat de missie en visie van Vitalis gecommuniceerd worden.

Communicatiestructuur

De communicatiestructuur wordt weergegeven aan de hand van een analyse van de communicatiemiddelen (Communicatieprofessional Vitalis, 2013). Deze analyse omvat alleen de communicatiemiddelen waarmee extern gecommuniceerd wordt. De reden hiervoor is dat het onderzoek alleen de externe communicatiedoelgroepen betreft.

Potentiële werknemers en vrijwilligers

Gericht op de arbeidsmarkt, om nieuw personeel en vrijwilligers aan te trekken, worden de volgende communicatiemiddelen gebruikt:

Website – www.vitalisgroep.nl

De website bevat actuele informatie over openstaande vacatures, een digitaal sollicitatieformulier en overige bruikbare informatie bij een zoektocht naar een baan of vrijwilligerswerk in de zorgsector.

Advertenties

Vitalis plaatst regelmatig advertenties waarin gevraagd wordt naar personeel en vrijwilligers. Dit gebeurt op zowel regionaal als landelijk niveau in diverse nieuwsbladen, maar ook op internet.

Open avonden

Met enige regelmaat zijn er open avonden op locatie. Jong en oud worden opgeroepen via advertenties of flyers om kennis te komen maken met Vitalis op locatie. De avonden worden gevuld met speeddates met medewerkers van de locatie en Personeel en Organisatie. Het doel van de open avonden is het werven van (zorg)medewerkers en vrijwilligers.

Toekomstige bewoners en hun omgeving

Gericht op de markt, of wel toekomstige bewoners en hun omgeving, worden de volgende communicatiemiddelen ingezet:

Vitalis Klantencentrum

Medewerkers van het Vitalis Klantencentrum geven tijdens kantooruren telefonisch informatie aan potentiële huurders of cliënten (en hun omgeving). Zij geven antwoord op vragen over de verschillende mogelijkheden op het gebied van wonen, zorg en welzijn of verwijzen door naar een adviseur op een locatie naar keuze. Bij interesse gaan adviseurs op huisbezoek bij cliënten. Eventueel worden er vanuit het Klantencentrum ook rondleidingen verzorgd.

Brochures, flyers en advertenties

Vitalis verspreidt regelmatig brochures en flyers waarin gerichte informatie wordt gegeven over de diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn. De brochures en flyers worden vooral regionaal verspreid. Daarnaast verschijnt Vitalis ook regelmatig met advertenties in landelijke en regionale nieuwsbladen.

Website – www.vitalisgroep.nl

De toekomstige bewoners en hun omgeving kunnen ook gebruik maken van de website om relevante informatie op te zoeken, uiteenlopend van informatie over de verschillende diensten tot de contactnummers binnen Vitalis.

Lokale pers

Binnen de lokale pers wordt Vitalis ook een aantal keren per jaar genoemd, dit kan gebeuren naar aanleiding van een culturele samenwerking of een andere gebeurtenis waarin Vitalis een rol heeft gespeeld. De artikelen waarin Vitalis genoemd wordt, worden intern gebundeld in een leesmap die voor iedereen, ook voor bezoekers, toegankelijk is.

Open dagen

Om de toekomstige bewoners een persoonlijke ervaring met Vitalis te bieden en om leegstaande appartementen te verhuren worden open dagen georganiseerd op locatie. Op deze dagen kunnen de toekomstige bewoners een kijkje komen nemen in de 'keuken' van Vitalis. Deze dag dient ter verstrekking van informatie, maar nog meer om mensen persoonlijk contact te bieden met de organisatie.

Overige stakeholders

Naast de werknemers, vrijwilligers, toekomstige bewoners en zelfstandige bewoners (huurders), heeft Vitalis nog meerdere externe stakeholders waarnaar op een gepaste wijze gecommuniceerd moet worden.

Jaarverslag

Het jaarverslag wordt jaarlijks zowel schriftelijk, digitaal en via de website verstrekt aan de externe stakeholders, waardoor zij volledig inzicht krijgen in de activiteiten van Vitalis, de maatschappelijke verantwoording en de kosten en opbrengsten die daarmee gemoeid zijn gegaan het afgelopen jaar.

Website – www.vitalisgroep.nl

De website is eveneens toegankelijk voor de externe stakeholders. Op de website vinden zij informatie over de aangeboden diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn, maar ook de contactgegevens van vertegenwoordigers van diverse afdelingen binnen Vitalis.

Regionale en lokale pers

Zoals eerder genoemd verschijnt Vitalis regelmatig in de regionale en lokale media. Deze artikelen zijn voor iedereen toegankelijk, zo ook voor de externe stakeholders.

Open dagen

De open dagen zijn niet alleen gericht op de toekomstige bewoners, ook geïnteresseerde organisaties kunnen op deze dagen een kijkje in de 'keuken' van Vitalis krijgen.

Organisatie van de communicatie

De activiteiten op het gebied van marketing, PR en communicatie worden uitgevoerd door één persoon, er is dus geen sprake van een marketing-, PR- of communicatieafdeling. Marketing, PR en communicatie valt onder de bestuursstaf, en daarmee rechtstreeks onder de Raad van Bestuur, en is gevestigd in het bestuurscentrum. De activiteiten van marketing, PR en communicatie worden gesteund door in totaal 13 PR-contactpersonen verdeeld over de verschillende locaties. De PR-contactpersonen op locatie zijn het aanspreekpunt voor de medewerkers op de desbetreffende locatie op het gebied van huisstijl, PR en communicatie.

Communicatieklimaat

Een analyse van de organisatiestructuur wijst uit dat Vitalis onderverdeeld is in verschillende substichtingen en woonlocaties. Er wordt gewerkt in verschillende teams en het is daarom moeilijk een communicatieklimaat te generaliseren. Uit het gesprek met de medewerker marketing, PR en communicatie kwam voldoende informatie om een korte analyse te geven van het communicatieklimaat aan de hand van 5 dimensies (Ruler, 2010).

Mate van steun en support

De medewerker marketing, PR en communicatie werkt nauw samen met de PR-contactpersonen op locatie. Communicatie wordt door de medewerkers van Vitalis gezien als een essentieel instrument om de organisatiedoelen te bereiken, er is daarom een hoge mate van steun en support voor de communicatieactiviteiten. Daarnaast zorgt de sterke organisatiecultuur ervoor dat de werknemers zich met elkaar verbonden voelen.

(Medewerkerstevredenheidsonderzoek, 2012)

Mate van democratische besluitvorming

Er is binnen Vitalis geen sprake van democratische besluitvorming, er is wel sprake van veelvoudig overleg met verschillende partijen. De Raad van Bestuur overlegt via verschillende kanalen met de verschillende organisatieafdelingen. Marketing, PR en Communicatie vallen onder leiding van bestuurssecretaris.

Mate van vertrouwen in zichzelf en anderen en geloofwaardigheid

Binnen Vitalis heerst een groot samenhangsgevoel. Medewerkers hebben vertrouwen in het eigen kunnen, het bestuur en de organisatie op zich.

(Medewerkerstevredenheidsonderzoek, 2012)

Mate van openheid en oprechtheid

Er wordt vanuit het bestuurlijk niveau open gecommuniceerd met de medewerkers en vrijwilligers. De medewerkers worden aan de hand van persoonlijke gesprekken, afdelingsbijeenkomsten, vergaderingen, interne memo's en overige interne communicatie-instrumenten op de hoogte gebracht van alle ontwikkelingen die binnen de organisatie plaatsvinden.

Mate waarin resultaat en prestaties benadrukt worden

Er is binnen Vitalis veel aandacht voor resultaten en prestaties. Zowel positieve als negatieve ontwikkelingen worden

gecommuniceerd op een gepaste manier, te denken aan de gebundelde persberichten die voor iedereen toegankelijk zijn. Er is aandacht voor de medewerker als individu, maar ook voor de organisatie als geheel.

Communicatiestrategie

Vitalis formuleert verschillende doelen die zij door middel van de inzet van communicatie wil bereiken, deze doelen zijn als volgt:

1. Het versterken van het imago van Vitalis, zowel intern als extern
2. Bewoners, cliënten, medewerkers en vrijwilligers binden
3. Toekomstige bewoners, cliënten, medewerkers en vrijwilligers bereiken
4. Het verhuren van appartementen

Om deze doelen te bereiken wordt er gekozen voor een communicatiestrategie gericht op dialogisering.

Dialogisering is binnen Vitalis te herkennen aan de veelvoudig georganiseerde bijeenkomsten met medewerkers. Vitalis besteedt veel aandacht aan de wensen en behoeften van haar doelgroepen en probeert haar communicatie hier zo sterk mogelijk op aan te laten sluiten.

BIJLAGE 3: CONCURRENTIE ANALYSE

Concurrenten Vitalis Zorg Groep

Archipel

“Archipel is een maatschappelijke onderneming die continu vanuit een professioneel perspectief wil anticiperen op de vraag en de behoeften van haar cliënten en medewerkers. Archipel is en wil daarom een vooruitstrevende organisatie zijn met als doel een integraal pakket te kunnen bieden op het terrein van zorg, wonen en welzijn.” (Archipel, 2011)

Het gevoel van samen

Archipel positioneert zich als een dynamische maatschappelijke onderneming op het gebied van zorg, welzijn en wonen met een specialisatie in zorg- en behandelprogramma's voor bijzondere doelgroepen. Archipel streeft ernaar de regie bij de cliënt te leggen, om zo een respectvolle relatie op te bouwen.

In 2011 heeft Archipel gekozen voor een nieuwe huisstijl omdat uit onderzoek bleek dat Archipel nog niet goed bij het algemene publiek bekend was. Met de komst van deze nieuwe huisstijl is een publieke campagne uitgezet om hier verandering in te brengen.

Inmiddels beschikt Archipel ook over het Archipel Servicepunt, waar alle vragen over de zorg- en dienstverlening behandeld worden.

ZuidZorg

“ZuidZorg is de grootste en meest ervaren aanbieder van: kraamzorg, jeugdgezondheidszorg, voedingsvoorlichting en dieetadvisering en zorg thuis (zoals huishoudelijke hulp, verzorging en verpleging) in Eindhoven en omliggende gemeenten. Ook verzorgen wij verschillende diensten en cursussen op het gebied van gezondheid en welzijn.” (ZuidZorg, 2011)

Vertrouwd dichtbij

ZuidZorg profileert zich als de grootste en meest ervaren aanbieder van zorg in Eindhoven en omliggende gemeenten. ZuidZorg wil gezondheid en zelfstandigheid stimuleren in buurten, wijken en dorpen door het leveren van zorg aan huis en het stimuleren van de zelfredzaamheid.

ZuidZorg onderscheidt zich van Vitalis en Archipel door alleen zorg aan huis te bieden. ZuidZorg beschikt niet over woonlocaties, maar biedt wel 24 uur per dag, 7 dagen per week zorg aan mensen die dat nodig hebben.

Stichting St. Anna Klooster

“Stichting St. Anna Klooster ondersteunt en begeleidt mensen in moeilijke situaties. Het zorgaanbod is breed en richt zich voornamelijk op lichamelijke verzorging en verpleging. Er is ook aandacht voor zingevingsvragen en psychosociale aspecten. Stichting St. Anna Klooster is actief in de regio Eindhoven en Helmond.” (Stichting St. Anna Klooster, 2013)

Thuis in welzijn

Stichting St. Anna Klooster onderscheidt zich door de aandacht niet alleen bij lichamelijke zorg te leggen, maar ook naar het geestelijke aspect te kijken. Ze richten zich, naar eigen zeggen, op ‘de kwetsbaren’ uit de samenleving. Zelfredzaamheid staat voorop, wanneer dit niet meer gaat biedt Stichting St. Anna Klooster de helpende hand. Ze streven naar één professional per cliënt om de persoonlijke betrokkenheid zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

De doelgroep van Stichting St. Anna Klooster bekleedt naast somatisch of terminaal zieken en hulpbehoevenden ook ex-gedetineerden, veelplegers en/of dak- en thuislozen.

Concurrenten Vitalis Behandelgroep

Archipel

Archipel biedt evenals Vitalis zorg op maat voor iedere cliënt. Hierbij horen ook behandelingen op maat die door professionals

binnen de eigen organisatie worden uitgevoerd. Een voorbeeld van een 'integraal pakket' voor zorg.

SGE

"Ruim 30 jaar biedt Stichting Gezondheidscentra Eindhoven (SGE) eerstelijnsgezondheidszorg aan. Diverse zorgverleners, van apotheker tot huisarts, van fysiotherapeut tot psycholoog, treft u binnen onze tien gezondheidscentra aan. Allen nauw samenwerkend onder één dak, om u van de beste zorg te voorzien." (SGE, 2013)

Alle zorg onder een dak

SGE profileert zich als aanbieder en kwalitatief verbeteraar van geïntegreerde eerstelijnsgezondheidszorg in Eindhoven en omstreken. Dit doen ze door middel van het oprichten van gezondheidscentra waar cliënten terecht kunnen voor verschillende zorgvragen onder één dak. Het doel hiervan is om cliënten zo dicht mogelijk bij huis te voorzien van eerstelijns gezondheidszorg.

De gezondheidscentra zijn klein in opzet, hierdoor is de zorg persoonlijk en overzichtelijk. Cliënten met een zorgvraag hebben te maken met bekende gezichten in een bekende omgeving, waardoor sneller een vertrouwensband wordt opgebouwd.

Ziekenhuizen regio Eindhoven

Ziekenhuizen zijn de grootste aanbieders van behandelingen, zo ook in de regio Eindhoven. In de regio Eindhoven zijn vijf ziekenhuizen gevestigd met ieder haar eigen specialismen.

Catharina ziekenhuis

"Het Catharina Ziekenhuis is een topklinisch opleidingsziekenhuis met veel ambitie. De patiënt staat voorop, dus zijn we continu bezig met het bieden van de beste zorg. Vooruitgang is dan ook de norm." (Catharina Ziekenhuis, 2013)

Gedreven door het leven

Het Catharina Ziekenhuis positioneert zich aan de hand van de geschiedenis van de beschermheilige Catharina. Zij was zo gedreven in haar geloof, dat ze dit met de dood moest bekopen. Deze bevoegenheid en gedrevenheid vormen de leidraad van werk van het Catharina Ziekenhuis. Het Catharina Ziekenhuis ziet in het 'geloof' de patiënt, waarvoor zij een grote verantwoordelijkheid dragen.

Daarnaast wil het Catharina Ziekenhuis kwaliteit en betrouwbaarheid uitstralen mede door de topklinische zorg die ze bieden in verschillende specialismen.

Máxima Medisch Centrum

"Wij zijn Máxima Medisch Centrum, ofwel afgekort: MMC. Het grootste medisch centrum van de regio Zuidoost Brabant. Ruim drieduizend medewerkers zetten zich elke dag met hart en ziel in. Dit doen ze samen met tweehonderd specialisten; van chirurgen tot gynaecologen en van internisten tot oogartsen." (MMC, 2013)

Gewoon goed

Gastvrijheid staat hoog in het vaandel bij het MMC. Ze hebben in 2012 vier sterren gescoord bij de Gastvrijheidszorg Awards. Een belangrijk speerpunt dat de positieve naamsbekendheid stimuleert. Ze willen in de toekomst het meest klantvriendelijke ziekenhuis in Zuidoost-Brabant zijn. Dit speerpunt speelt in op de wensen en behoeften van de doelgroep van het MMC, wat vooruitstrevend maar ook een erg sterke positionering is als het gaat om zorg.

St. Anna ziekenhuis

"Het St. Anna Ziekenhuis (Geldrop en Eindhoven) is een regionaal ziekenhuis met vrijwel alle disciplines, ruim 90 specialisten en capaciteit van 320 bedden. Wij bieden persoonlijke, kwalitatief hoogwaardige zorg en service, waarbij de patiënt altijd één op één contact heeft met de specialist. Door onze bijzonder betrokken werkwijze geven wij een

extra beleving aan de behandeling van onze patiënten. Het ziekenhuis maakt, samen met Ananz (Geldrop/Heeze) bestaande uit vier woonzorgcentra en medisch sportgezondheidscentrum TopSupport (Eindhoven), onderdeel uit van de St. Anna Zorggroep.”

Aangenaam Anna

Als regionaal ziekenhuis wil het St. Anna Ziekenhuis een zo goed mogelijke band opbouwen met haar patiënten, zodat ze goed weten wat de behoeften zijn. De aandacht voor mensen staat centraal door de kleinschalige opzet. Voor iedere patiënt is er persoonlijk contact. Het St. Anna Ziekenhuis positioneert zich dan ook, net als de St. Anna Zorggroep, als bijzonder betrokken en probeert haar patiënten de meest aangename zorg te bieden.

Elkerliek ziekenhuis

“Het Elkerliek ziekenhuis is een eigenwijs ziekenhuis van en voor de regio Helmond, Deurne en Gemert/Bakel dat moderne, kwalitatief hoogwaardige basiszorg levert. Eigenwijs omdat wij onze eigen koers varen en daarbij uitgaan van onze kracht. Bij ons kunt u er op vertrouwen dat u in goede handen bent.” (Elkerliek, 2013)

Vriendelijke en veilige zorg

Het Elkerliek ziekenhuis positioneert zich als ‘eigenwijs’ ziekenhuis dat haar eigen koers vaart. De kernwaarden worden geformuleerd als vriendelijk en veilig en deze moeten doorgevoerd worden in het aanbieden van zorg. Het Elkerliek werkt naar eigen zeggen vanuit de eigen kracht, het wil zo veel mogelijk zelf doen.

Concurrenten Vitalis Sociale Woonvormen

Archipel

Archipel biedt naast zorg- en welzijnsdiensten ook woonvoorzieningen. Op de woonlocaties van Archipel kan zelfstandig, verzorgend of verplegend gewoon worden.

WoonInc

“Wij beheren 1.198 WoonInc.Plus appartementen verspreidt over meerdere complexen in Eindhoven en omgeving. Woonplezier en woongenot staan hierbij voorop. Met ruimte voor individuele wensen en keuzevrijheid voor elke bewoner. Alles kan, niets hoeft. Onderscheidend dankzij vele voorzieningen en services. Met aandacht voor gemak, aandacht voor welzijn en voor veiligheid.” (WoonInc, 2013)

Ruimte voor woonplezier

WoonInc stelt voorop dat wonen een primaire behoefte is en niet iedereen in staat is op eigen gelegenheid te voorzien in woonruimte. WoonInc biedt wensen woonruimte in buurten en wijken waar het goed wonen is. Ze bieden betaalbaar wonen voor mensen die vanwege inkomen of andere omstandigheden afhankelijk zijn. Perspectief en daadkracht zijn de kernwaarden van het handelen.

Vestia

“Vestia biedt woonservice aan de bewoners van circa 89.000 woningen in Nederland. De woningen zijn verdeeld over de vijftien lokale corporaties, die werken in hun eigen wijken en buurten. Zij kennen de situatie ter plekke goed en hebben rechtstreeks contact met het lokale bestuur, plaatselijke organisaties en vooral met de bewoners. Zo is Vestia altijd in de buurt! Vernieuwing van wijken en samenwerking met de zorgsector zijn twee voorbeelden van hoe Vestia haar maatschappelijke taak vervult.” (Vestia, 2013)

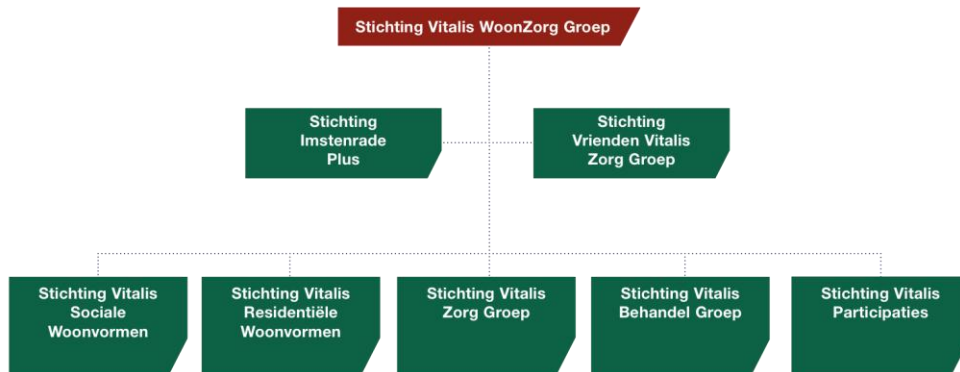
Altijd in de buurt

Vestia is een landelijke woningcorporatie met onderliggende corporaties in verschillende delen van het land, zo ook in Eindhoven. Vestia biedt een keuze in wonen, wil dat iedereen een kans krijgt als het om wonen gaat en wil dat men zich thuis voelt in de wijk. De slogan ‘altijd in de buurt’ vertegenwoordigt een mentaliteit: betrokken en zorgzaam.

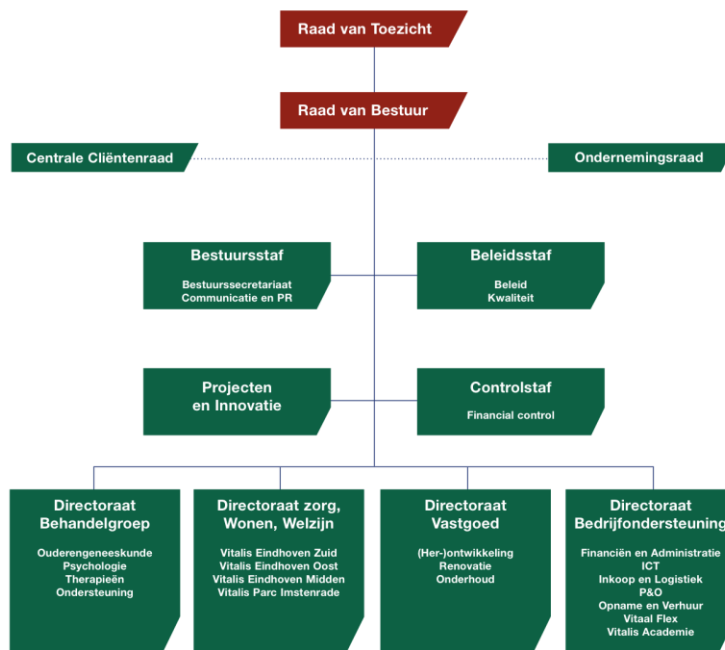
Concurrenten Vitalis Residentiële Woonvormen

Residentiële wonen wordt in mindere mate aangeboden dan sociaal wonen. Dit is dan ook de reden dat Vitalis zich met haar residentiële woonvormen onderscheidt. De concurrentie bevindt zich onder de particuliere verhuurders van residentiële woningen.

BIJLAGE 4: ORGANOGRAM



BIJLAGE 5: ORGANISATIE SCHEMA



BIJLAGE 6: ZORGKAART EINDHOVEN

Bron: www.zorgkaartnederland.nl/eindhoven

Verpleeg- en verzorgingshuizen

Stichting St. Anna Klooster, Broederhuis Eikenburg	8.6 (5 waarderingen)
Vitalis Residentie Petruspark	8.2 (6 waarderingen)
Archipel Passaat	7.6 (17 waarderingen)
Vitalis Kronehoef	7.5 (20 waarderingen)
Vitalis Wilgenhof	7.4 (35 waarderingen)
Vitalis Vonderhof	7.2 (31 waarderingen)
Archipel Orangerie (tijdelijk)	7.2 (25 waarderingen)
Vitalis Theresia	7.1 (21 waarderingen)
Stichting Zorggroep Sint Maarten, locatie Antoniushuis	7.1 (13 waarderingen)
Archipel Ekelhof	7.1 (9 waarderingen)
Archipel Eerdbrand	7.1 (27 waarderingen)
Vitalis Peppelrode	7.0 (53 waarderingen)
Vitalis Wissehaege	7.0 (42 waarderingen)
Vitalis Engelsbergen	6.9 (19 waarderingen)
Vitalis Kortonjo	6.9 (12 waarderingen)
Archipel Landrijt	6.8 (22 waarderingen)
Vitalis Berckelhof	6.7 (14 waarderingen)
Vitalis Brunswijck	6.6 (60 waarderingen)
Archipel Dommelhof	6.4 (55 waarderingen)
Vitalis de Horst	6.3 (12 waarderingen)
Archipel Genderhof	6.0 (23 waarderingen)
Vitalis 't Lint	5.4 (3 waarderingen)
Archipel (hoofdgebouw)	onbekend
Archipel Fleuriade	onbekend
Archipel Gagelbosch	onbekend
Stichting St. Anna Klooster (hoofdgebouw)	onbekend
Vitalis WoonZorg Groep (hoofdgebouw)	onbekend

Thuiszorgaanbieders

Bureau Zorgmed
TSN Thuiszorg, locaties Eindhoven
Archipel Zorg aan Huis, gemeente Best
Archipel Zorg aan Huis, gemeente Eindhoven
Archipel Zorg aan Huis, gemeente Nuenen
Archipel Zorg aan Huis, gemeente Son en Breugel
Buurtzorgteam Eindhoven Gestel-Strijp
Buurtzorgteam Eindhoven Woensel-Noord
Buurtzorgteam Eindhoven Stratum
Thuiszorg Stichting St. Anna Klooster

Terminale Thuiszorg

Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg Eindhoven

Thuiszorg Winkel

ZuidZorg Thuiszorgwinkel
Ouderenwinkel Eindhoven
Welzorg Eindhoven

Diëtiëk

Dieetcentrum Eindhoven
Diëtistenpraktijk Carin Bors, locatie Eindhoven
Diëtistenpraktijk Eindhoven
Diëtistenpraktijk Eindhoven, dietist.nl
Diëtistenpraktijk Quirina Engels, locatie Eindhoven
Gezondheidscentrum Prinsejacht, diëtisten
Praktijk voor voeding en dieetadvies
Praktijk voor voeding en Lifestyle coaching

Oefentherapie

Oefentherapie Cesar Dorien Habraken, Donizettilaan
Cesar oefentherapie Sport, body en mind Eindhoven
Gezondheidscentrum Meerhoven, oefentherapeuten
Oefentherapie Cesar Dorien Habraken, Peter van Anrooylaan
Oefentherapie Cesar D.C. Weide Janssen
Oefentherapie Cesar P.G. Gottenbos
Oefentherapie Schillemans
Praktijk voor Cesar oefentherapie, Craniosacraaltherapie en Ademtherapie Tongelre
Praktijk voor oefentherapie Mensendieck van Oijen
SENS Oefentherapie en bedrijfstrainingen

Ergotherapie

ErgoLogic
Ergotherapiepraktijk van Bakel

Fysiotherapie

Handencentrum Eindhoven
Praktijk voor fysiotherapie van Schaik
Praktijk voor fysiotherapie R.W. Martens
Britstra Fysio- en Manueletherapie
Fysio- en Manueletherapie Tongelre
Fysiotherapie Woensel-Zuid, locatie Franklinplein
Fysiotherapie Woensel-Zuid, locatie Bakkerstraat
Praktijk voor fysiotherapie J.E.M. Boerrigter
Fysiotherapie Acht
Praktijk voor fysiotherapie en manuele therapie mw. M.L. ter Weel
Fysiotherapie Jansen
Fysiotherapie Bruning

B&sis fysiotherapie
Art-Health
B-Fysic Kastelenplein BV
B-Fysic Woensel-Noord BV
CBT Centrum voor beweging en therapie
Club Fysiotherapie Eindhoven
Devine Acupunctuur
Fitness Fysiotherapie Eindhoven
FyNeOn
Fysio Physics revalidatie en fysiotherapie, locatie Fit All Day Eindhoven
Fysio- en Manueletherapie Granida
FysioCompany Eindhoven
Fysiotherapie Achtse Barrier
Fysiotherapie Airborne
Fysiotherapie en Manuele therapie van Eijk
Fysiotherapie Gezondheidscentrum Gestel
Fysiotherapie Haagdijk
Fysiotherapie Hagenaaars en Maas
Fysiotherapie Heezerweg
Fysiotherapie Manders
Fysiotherapie Michielsen
Fysiotherapie Rinus Louwers
Fysiotherapie Truijens
Fysiotherapie H.J. Machiels
Gezondheidscentrum De Akkers
Gezondheidscentrum De Parade, fysiotherapeuten
Gezondheidscentrum Meerhoven, fysiotherapeuten
Gezondheidscentrum Strijp, fysiotherapeuten
Gezondheidscentrum Tongelre, fysiotherapeuten
Gezondheidsplan
Muzenlaan, fysiotherapie
Paramedisch centrum, fysiotherapeuten
Poirterslaan, praktijk voor Fysio en Haptonomie
Praktijk Mieke Stevens
Praktijk voor Fysio en Manuele Therapie Gestel
Praktijk voor fysiotherapie Blokdijk
Ruiter, praktijk voor fysiotherapie
S.A.C. Active Club Eindhoven BV
Schakenbos Fysiotherapie
TotalFysio, locatie Eindhoven
Wilken en van der Werf fysiotherapie

GGZ

GGZ Eindhoven en de Kempen, Centrum Ouderenpsychiatrie
Afdeling Psychiatrie, Catherina Ziekenhuis Eindhoven
Afdeling Psychiatrie, Maxima Medisch Centrum, locatie Eindhoven

Psychologen

Psychologiepraktijk Frank Verhulst
Ascender
Eerstelijns Gezondheidscentrum de Pastorie, Psychologen

Eindhovens Psychologisch Instituut
Gezondheidscentrum de Parade, Psychologen
HSK Eindhoven
Human Concern, locatie Eindhoven
KNP Praktijk
Mulders-Levenlink Psychologenpraktijk Eindhoven-Zuid
Praktijk voor psychotherapie en psychoanalyse
Psychologenpraktijk de Werdt
Psychologenpraktijk OOG
Psychologie Praktijk en Familieopstellingen
Psychologiepraktijk Corstjens
Psychologiepraktijk Gonne Veeger
Psychopraxis van Lieshout
Psychotherapie Praktijk Eindhoven Centrum

Logopedisten

Allround Logopedie Sanne Dingemans, Franklinplein
Allround Logopedie Sanne Dingemans, Sint Theresiaplein
Gezondheidscentrum Airborne, Logopedie
Gezondheidscentrum Artois, Logopedie
Gezondheidscentrum Orion, Logopedie
Logopedie Oerlemans
Logopedie Tongelre
Logopediepraktijk
Logopediepraktijk Bockholts, Pagelaan
Logopediepraktijk Bockholts, Sliffertsestraat
Logopediepraktijk Vugts
Logopediepraktijk Karin Brinkmann
Logopediepraktijk van Gestel, Leenderweg
Logopediepraktijk van Gestel, Peter van Anrooylaan
Logopediepraktijk Dorren
Logopediepraktijk van Groningen-Derksen
Logopedische praktijk Jolanda van Eikeren
Praktijk voor Logopedie Bal
Studio Logopedie

Psychiatrie

Dr. de Kroon, psychiater
PsyQ, vestiging Eindhoven

Ziekenhuizen

Catharina Ziekenhuis
Maxima Medisch Centrum, locatie Veldhoven
Maxima Medisch Centrum, locatie Eindhoven
St. Anna Ziekenhuis
Elkerliek Ziekenhuis

BIJLAGE 7: TOPICLIJST MONDELINGE ENQUÊTES

Vragen over Vitalis

Vraag 1: Kent u Vitalis?

Antwoordmogelijkheden: JA of NEE

- Zo niet, waarom denkt u dat u Vitalis niet kent?

Vraag 2: Waar kent u Vitalis van?

Antwoordmogelijkheden:

Vitalis als aanbieder van huisvesting

Vitalis als aanbieder van zorg

Vitalis als aanbieder van welzijn

Vitalis als werkgever

Vitalis als vrijwilligersorganisatie

Vitalis als Stichting Vitalis WoonZorg Groep

Vraag 3: Wat vindt of weet u van Vitalis?

Vragen over zorg, wonen en welzijn

Vraag 4: Waar zoekt u informatie over zorgen, wonen en welzijn? (gericht op ouderenzorg, revalidatie en verpleging)

Vraag 5: Hoe zou u informatie over zorg, wonen en welzijn willen ontvangen? (gericht op ouderenzorg, revalidatie en verpleging)

Vraag naar de leeftijd

Vraag 6: Wat is uw leeftijd?

Leeftijdscategorieën:

Jongeren (15 – 25 jaar oud)

Volwassenen (25 – 55 jaar oud)

Senioren (55 jaar en ouder)