

A photograph of a modern residential building with a courtyard pond and fountain. The building is multi-story with a mix of brick and light-colored panels. It features large windows and balconies with glass railings. In the foreground, there is a curved concrete pond with a small fountain in the center. The surrounding area is landscaped with low-lying plants and shrubs. The sun is low in the sky, creating a warm glow and lens flare effects on the right side of the image.

Afstudeerrapport Miranda Buiteman

2011

Opdrachtgever traject: De Lange Wei

Afstuderen in een oogopslag

Interviews

De juiste informatie en inhoud is waar het uiteindelijk om draait. Diverse interviews zijn daarom gehouden met medewerkers van De Lange Wei om achter deze informatie te komen.

Daarnaast staan er interviews in het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld om zo de twee documenten laagdrempeliger en gemakkelijker leesbaar te maken.

Ontwerp

De lezer trekken in zowel het Maatschappelijk verslag als het Jaarbeeld. Om te zorgen dat beide documenten laagdrempelig zijn, heb ik een ontwerp gemaakt. Nagedacht is over de indeling, het kleur- en beeldgebruik. Belangrijk was dat de documenten uitstralen wat De Lange Wei voor organisatie is.

Twee producten

Voor mijn afstudeerproject heb ik twee producten gemaakt, het Maatschappelijk verslag 2010 en een Jaarbeeld. Een uitdagend traject. Ik heb twee laagdrempelige, aantrekkelijke en verzorgde producten neergezet.

11 mei

Presentatie Raad van Toezicht

In een sprankelende presentatievorm heb ik het Maatschappelijk verslag toegelicht en de gemaakte keuzes verantwoord. In de presentatie heb ik een koppeling gemaakt tussen mijn afstudeerproject en aspecten van Bedrijfscommunicatie: beeld, geluid en tekst.

19 mei

Deponeren

Na de presentatie aan de Raad van Toezicht kreeg ik groen licht om het Maatschappelijk verslag openbaar te maken. Donderdag 19 mei is het Maatschappelijk verslag gedeponeerd bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

De juiste sfeer

Het is belangrijk dat beide documenten de juiste sfeer uitstralen. De kleuren rood en geel (de kleuren van het logo van De Lange Wei) zijn geanalyseerd. Na de analyse kon ik concluderen dat deze kleuren goed bij de organisatie passen. De warmte en kracht van De Lange Wei komen met de kleuren rood en geel goed tot zijn recht. Daarnaast laten deze kleuren zien dat De Lange Wei een uitnodigende organisatie en een thuis voor iedereen is. Geel zorgt ten slotte nog voor een stukje sprankeling en geeft aan dat het bij De Lange Wei gezellig is.

25 mei

Presentatie Management Team

Net als voor de Raad van Toezicht heb ik ook het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld toegelicht bij het Management Team. Een presentatie met filmpjes, foto's, geluid en tekst. Ook het Management Team was enthousiast over mijn eindproducten.

Inhoudsopgave

Woord vooraf 4

Samenvatting 6

Analyse 10
Organisatiebeschrijving
SWOT-analyse
Opdracht en resultaten

Doelgroep 22
Maatschappelijk verslag
Jaarbeeld

Ontwerp 26

Inhoud 34

Presentaties 38

Bronnen 42

Colofon 43

Bijlagen 44
360° feedback formulieren van:

- Wil Markesteijn
- Arie Noordergraaf
- René van der Aa
- Jan de Groot
- Jan Huizer
- Wim de Ruiter
- Henny Overmars
- Adri Tobeas
- Sandra Harsveldt
- Jan Trapman
- Maja Roubos
- M de Bonte
- Eline Boer
- Mireille Gelderblom
- Jan Huisman



Woord vooraf

“Het moment om te laten zien wie jij bent”

Afstuderen is het allerlaatste traject dat je ingaat om je hbo-opleiding af te ronden. Het laatste moment om te laten zien wat je kunt, wat je sterke punten zijn en je passie is. Het is naar mijn mening daarom belangrijk om vooraf goed na te denken wat je wilt laten zien en waar je wilt afstuderen. Graag wilde ik mijn passie voor ontwerpen en schrijven laten zien. Ik heb gekozen om af te studeren bij De Lange Wei, de zorginstelling waar ik al 2,5 jaar werkzaam ben als PR-medewerkster. Een organisatie waar ik me op mijn plek voel. Daardoor kan ik des te beter presteren. Daarnaast was het hier mogelijk om mijn passie naar voren te brengen in mijn afstudeerproject.

Mijn afstudeertraject bestond uit het maken van twee producten en het presenteren van de resultaten. Eén van de producten, het Maatschappelijk verslag 2010, moest De Lange Wei uiterlijk 1 juni indienen bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Door dit gegeven, ben ik eerder begonnen met afstuderen dan het officiële afstudeertraject van de Hogeschool Utrecht. Tijdens blok C ben ik al van start gegaan met mijn afstudeerproject. Het eerder beginnen was een uitdaging die ik met beide handen heb aangepakt. Gemotiveerd ben ik dan ook aan de slag gegaan.

Inspirerende interviews

Het maken van een Maatschappelijk verslag en een Jaarbeeld vond ik een interessante en uitdagende opdracht. Bij sommige onderdelen kwam meer kijken dan van tevoren gedacht. Ook kwam ik erachter, ondanks dat ik al 2,5 jaar bij De Lange Wei werk, dat ik nog niet alles van de organisatie af wist. Ik heb diverse interviews gehouden met medewerkers van De Lange Wei. Hierdoor ben ik meer te weten gekomen over de organisatie en over de samenhang van diverse onderdelen. De meeste gesprekken waren motiverend en inspirerend. Het is leuk om te zien hoe diverse medewerkers kijken naar de organisatie en zich hiervoor inzetten.



Strategie en beleid

Bij het Maatschappelijk verslag vond ik voornamelijk het algemeen- en kwaliteitsbeleid interessant. Dit zijn onderdelen waar ik als PR-medewerkster veel aan heb en waardoor ik extra kwaliteit kan leveren. Vragen kwamen bij me op als: wat is de gedachte achter de strategie en het gevoerde beleid? Daarnaast was het interessant om te zien hoe andere afdelingen kwaliteit leveren, zich ontwikkelen en hoe alles in verband met elkaar staat.

Het Maatschappelijk verslag is een zakelijk document en verplichte verantwoording. Het Jaarbeeld werd voor de eerste keer gemaakt en was daardoor een extra uitdaging. Bij het Jaarbeeld vond ik het leuk om een mooi ontwerp neer te zetten en interviews erin te verwerken. De inwoners uit de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden weten zo wie De Lange Wei is en wat de hoogtepunten van 2010 waren.

Vooruitblik

Het afstudeertraject gaf mij een goed beeld hoe het werken aan een project eraan toe gaat. Daarnaast liet het mij zien wat voor soort producten ik in de toekomst kan gaan maken en wat daar voor nodig is. Ik denk dat het goed is dit meegemaakt te hebben voordat we als professional in het 'veld' werken.

In dit afstudeerrapport leest u een samenvatting van mijn afstudeertraject, wie de opdrachtgever was, wat de keuzes waren voor het ontwerp van de twee producten, met wie ik heb gesproken om alle informatie te verzamelen en hoe mijn presentaties gingen.

Miranda Buiteman

Student Bedrijfscommunicatie



Samenvatting

De opdrachtgever van mijn afstudeerproject was De Lange Wei, een zorginstelling in Hardinxveld-Giessendam. De opdracht bestond uit het maken van een Maatschappelijk verslag en een Jaarbeeld.

Samenvatting

“Zakelijk en lichtig”



Een echt communicatieprobleem bestond niet bij De Lange Wei. Er bestond geen probleem om een advies uit te brengen. Daarentegen wilde de opdrachtgever graag dat twee producten geproduceerd werden. Het Maatschappelijk verslag en een Jaarbeeld. Twee documenten om verantwoording naar de samenleving af te leggen over het jaar 2010. Daarnaast zijn het twee perfecte producten voor een Bedrijfscommunicatie student. Je kunt je passie en sterke punten erin kwijt. Als kers op de taart werd het Jaarbeeld verspreid onder meer dan 10.000 huizen in het werkgebied van De Lange Wei. Een prachtige afsluiting van het afstudeerproject en mijn studie.

De opdrachtgever

De Lange Wei is een zorginstelling, gevestigd in Boven-Hardinxveld. Het werkgebied van De Lange Wei is de gemeente Hardinxveld-Giessendam en de gemeente Giessenlanden. De Lange Wei biedt mogelijkheden op het gebied van wonen, zorg, diensten, welzijn, behandeling en service. Deze mogelijkheden zijn gericht op ouderen en mensen met functiebeperkingen. In Boven-Hardinxveld staat het woonzorgcentrum van De Lange Wei. Daarnaast worden in Hoornaar en Giessenburg twee woonzorgcomplexen gerealiseerd. De Lange Wei is groeiende.

Hoofd- en deelvragen

Om het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld te produceren, heb ik een hoofdvraag gesteld. Deze was: “Hoe kan er het beste een Maatschappelijk verslag en een Jaarbeeld worden gemaakt?”. Naast mijn hoofdvraag heb ik ook een aantal deelvragen gesteld. Deze waren: “Wat is het verschil tussen de twee documenten?”, “wat voor soort teksten moeten geschreven worden voor het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld?”, “hoe worden een Maatschappelijk verslag en Jaarbeeld ontworpen die uitstralen dat ze afkomstig zijn van De Lange Wei?”, “waar komt de informatie vandaan voor de twee verschillende documen-

ten?” en “hoe zorg ik ervoor dat de missie, visie en (communicatie)doelstellingen van De Lange Wei terugkomen in het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld?”.

Doelgroep

Om de twee producten te maken en mijn hoofd- en deelvragen te beantwoorden, heb ik allereerst de doelgroepen goed onderzocht. Met het onderzoeken van de doelgroepen is het verschil van de documenten naar voren gekomen. Het voornaamste verschil tussen het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld is dat het Maatschappelijk verslag een zakelijk document is. Dit document moest voldoen aan de regels van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het Jaarbeeld daarentegen is lichtig en moest de inwoners van de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden aanspreken en enthousiasmeren. Het Jaarbeeld is ingezet als PR-middel om potentiële cliënten, medewerkers, vrijwilligers en leerlingen aan te trekken.

Zakelijk en lichtig

Aangezien ik een zakelijke en luchtige versie over 2010 heb gemaakt, was het verschil in de teksten al snel duidelijk. De teksten in het Maatschappelijk verslag zijn zakelijker, maar wel laagdrempelig gemaakt. Voornamelijk door het plaatsen van interviews tussendoor is dit document prettiger leesbaar dan voorheen. Het is geschreven voor een bredere doelgroep dan alleen het ministerie. Juist het Maatschappelijk verslag is een goed middel om samenwerkingpartners en concullega's te laten zien wie De Lange Wei is.

Het Jaarbeeld is helemaal gericht op interviews en beeldmateriaal. Om de tone of voice voor de inwoners van het werkgebied goed te krijgen, heb ik een ijkpersoon geformuleerd (zie het deelhoofdstuk ‘doelgroep Jaarbeeld’). De bedoeling voor het Jaarbeeld was dat het een gemakkelijk te lezen document werd. Een document dat aanzet tot lezen. Een document dat een goed beeld geeft van het jaar 2010.

Professioneel

De juiste informatie is belangrijk om professioneel en betrouwbaar over te komen. Om deze informatie in te winnen heb ik met diverse medewerkers van De Lange Wei één of meerdere interviews gehouden. Met wie ik heb gesproken is te lezen in het hoofdstuk ‘inhoud’.

Aantrekkelijkheid

Wat de twee documenten voor mij gemeen hebben, is dat ze aantrekkelijk zijn gemaakt. Een goed ontwerp dat aanspreekt. In plaats van de saaie documenten die zorginstellingen bij het ministerie inleveren, heb ik de documenten een goede uitstraling mee gegeven. Door een goed ontwerp kun je je als organisatie nog beter profileren en presenteren.

Een ontwerp is voornamelijk een proces. Een proces waarbij een aantal punten in het achterhoofd gehouden moeten worden. Het ontwerp moet zorgen voor leesbaarheid, neemt de lezer mee door het document, straalt de juiste sfeer uit, laat zien waar de organisatie voor staat, de visie is zicht-/ voelbaar en de kleuren van de organisatie worden meegenomen. In het hoofdstuk ‘ontwerp’ zijn de keuzes voor dit onderdeel te lezen.

De juiste sfeer

Om de missie, visie en doelstellingen terug te laten komen, is voornamelijk bij het kleurgebruik gekeken naar de sfeer die deze uitstralen. Het gaat om de sfeer die je neerzet en dat deze uitstraalt wat belangrijk is voor De Lange Wei. Daarnaast moesten de teksten en interviews laten zien dat de cliënt centraal staat en dat de medewerkers alles in teken stellen van hen. De zorg staat voorop. Bij het hoofdstuk ‘ontwerp’ heb ik laten zien hoe het ontwerp de communicatiedoelstellingen van De Lange Wei ondersteunt. Daarnaast is door middel van interviews en het beeldmateriaal de saamhorigheid en warmte van De Lange Wei in de twee documenten naar voren gebracht.

In de volgende hoofdstukken kunt u uitgebreid lezen wie De Lange Wei is, welke doelgroepen gesteld zijn voor de twee documenten, welke keuzes ik heb gemaakt bij het ontwerp, met wie ik heb gesproken en hoe mijn presentaties zijn gegaan.





Analyse

Mijn afstudeerproject vond plaats bij De Lange Wei. Een zorginstelling in Hardinxveld-Giessendam die mogelijkheden biedt op het gebied van wonen, zorg, diensten, welzijn, behandeling en service. In dit hoofdstuk maak ik u wegwijs met de organisatie en geef ik een analyse van de huidige situatie van De Lange Wei. Daarnaast zal ik kort omschrijven wat mijn afstudeeropdracht inhoudt.

Organisatiebeschrijving

“Het centrum voor de gehele gemeente”



Woonzorgcentrum De Lange Wei is een zelfstandige organisatie in de zorgbranche, gevestigd in Boven-Hardinxveld. De Lange Wei is het centrum waar ouderen en mensen met functiebeperkingen een passende woning hebben, zich veilig voelen en op loopafstand alle nodige voorzieningen kunnen bereiken. Het werkgebied strekt zich verder uit dan het woonzorgcentrum. De Lange Wei biedt alle mogelijkheden in de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden.

Cliënt centraal

De zorg van De Lange Wei is erop gericht dat de cliënt zo zelfstandig mogelijk zijn of haar eigen leven kan blijven inrichten. Gewerkt wordt vanuit de visie dat alles wat de cliënt nog zelf kan doen, door de medewerkers niet wordt overgenomen. De zorg is aanvullend. Deze wordt geheel afgestemd op de behoefte, wensen en het zorgpakket van de cliënt. Daarnaast hanteert De Lange Wei de visie dat op alles wat cliënten vragen een positief antwoord gegeven wordt. De Lange Wei heeft een ja-cultuur. Klant is koning, alles is mogelijk. Op het moment dat het een cliënt niet meer lukt alles zelf te doen, wordt deze begeleid en ondersteund hierin. De medewerkers van De Lange Wei doen alles in het belang van de cliënten. De medewerkers zorgen ervoor dat de cliënt tevreden is, zodat een ieder zich op zijn manier gelukkig kan voelen. De Lange Wei wil dat iedereen zich bij haar thuis voelt.

De woningen

Woonzorgcentrum De Lange Wei beschikt over 60 intramurale verzorgings- en verplegingsappartementen en twee appartementen voor kortdurend wonen. De appartementen bestaan uit een ruime woon-/slaapkamer, een keukenblok, een apart toilet en een doucheruimte. In de appartementen kunnen zowel alleenstaanden als echtparen wonen. De appartementen voor kortdurend wonen zijn bedoeld voor een korte periode. Dit kan zijn om verder te herstellen na een ziekenhuisopname, tijdens een vakan-

tieperiode van de familie of ter ontlasting van de mantelzorg.

Naast het woonzorgcentrum van De Lange Wei bevinden zich 85 levensloopbestendige woningen. Dit zijn aanleunwoningen die direct aan het woonzorgcentrum grenzen. De ouderen kunnen in principe zo lang mogelijk in de aanleunwoningen wonen. De woningen zijn gelijkvloers en tegelijkertijd is de zorg dichtbij.

Thuiszorg en huishoudelijke hulp

Naast het ontvangen van zorg in het woonzorgcentrum, kunnen inwoners uit de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden zorg thuis ontvangen. De Lange Wei levert alle soorten verpleging en verzorging, zoals nachtzorg, specialistische zorg en terminale zorg. Daarnaast kunnen inwoners uit deze gemeentes ook hulp in het huishouden krijgen.

Gouden zorg

Woonzorgcentrum De Lange Wei heeft in 2009 het PREZO Gouden Keurmerk behaald in de intramurale en extramurale zorg. Deze gouden keurmerken zijn in 2010 gecontinueerd. In het najaar van 2010 is De Lange Wei tweede geworden in het onderzoek van de Volkskrant over de ouderenzorg. Als klap op de vuurpijl is De Lange Wei in de consumentengids van april 2011 tot beste thuiszorginstelling benoemd. Het kwaliteitsbeleid van De Lange Wei is gebaseerd op twee pijlers: de zorgvisie en de wettelijke bepalingen van de kwaliteitswet. De Lange Wei streeft naar een zo hoog mogelijk kwaliteitsniveau voor zowel de cliënt als voor de medewerkers. Binnen de organisatie wordt bewust en kritisch gelet op punten die beter kunnen.

Zelfstandigheid

De Lange Wei heeft de ambitie om zelfstandig te blijven. De organisatie wil dat de medewerkers, maar ook anderen, trots kunnen zijn op De Lange Wei. Daarnaast wil De Lange Wei graag de visie, waarbij de cliënt centraal staat, uitdragen en overdragen naar andere woonzorg-

complexen in omliggende gemeentes. Dit alles kan niet zonder de 255 medewerkers en 180 vrijwilligers.

Uitbreiding

De Lange Wei breidt zich uit, zodat de organisatie de cliënten nog beter van dienst kan zijn in de gemeente Giessenlanden. In samenwerking met onder andere Syndion en KleurrijkWonen worden in Hoornaar en Giessenburg twee woonzorgcomplexen gerealiseerd. Op dit moment liggen alle plannen klaar. De verwachting is dat de bouw van het woonzorgcomplex in Hoornaar in 2012 start en in 2013 gerealiseerd is. De deuren van het woonzorgcomplex in Giessenburg openen naar alle waarschijnlijkheid in 2014.

Huisstijl

Woonzorgcentrum De Lange Wei heeft geen officiële huisstijl. Wel worden de kleuren donkerrood (CMYK 0, 100, 60, 37) en geel (CMYK 0, 9, 58, 0) zichtbaar gebruikt. Dit zijn de kleuren die in het logo van De Lange Wei voorkomen. Daarnaast is Arial het standaard lettertype. Dit zijn enigszins kenmerken van een huisstijl.

Communicatie

Woonzorgcentrum De Lange Wei zet meer en meer communicatie in om te laten zien wie De Lange Wei is en wat De Lange Wei kan betekenen. Daarnaast dient het woonzorgcentrum van De Lange Wei steeds meer als wijkfunctie. Ook dit wil De Lange Wei naar buiten toe communiceren.

Strategische doelen:

- Vergroten van het marktaandeel binnen het werkgebied binnen drie jaar;
- Overdragen van de visie naar andere woonzorgcomplexen;
- Creëren van meer mogelijkheden voor het verlenen van meer en zwaardere zorg in de thuissituatie;
- Uitbreiden van dagbesteding voor mensen die geen indicatie hebben;
- Stimuleren van de totstandkoming van meer levensloopgeschikte woningen in het kader van wonen met zorg, binnen de gemeente Hardinxveld-Giessendam voor de situatie in 2015;
- Zelfstandige organisatie blijven;
- Zo min mogelijk managementlagen houden.

Communicatiedoelstellingen:

- Vergroten van de bekendheid van De Lange Wei in de regio;
- Bekendmaken van de kwaliteit die De Lange Wei levert in Hardinxveld-Giessendam en de regio;
- Werven van nieuwe cliënten, medewerkers, vrijwilligers en leerlingen. Hen enthousiast maken over De Lange Wei door middel van ingezette PR middelen;
- Aantrekken van externe cliënten (deze cliënten krijgen thuiszorg of huishoudelijke hulp van De Lange Wei) voor activiteiten;
- Enthousiast maken van dorpsbewoners en bewoners uit de regio over restaurant De Boerse Pracht, waardoor ze hier komen eten;
- Transparantie creëren in de gemeente Hardinxveld-Giessendam en omliggende gemeentes wat betreft de visie van De Lange Wei en de mogelijkheden die De Lange Wei biedt.

Communicatiemiddelen

De Lange Wei zet diverse communicatiemiddelen in:

Website (www.delangewei.nl)

De website van De Lange Wei wordt gebruikt om een beeld te geven van De Lange Wei. Begin maart is de nieuwe website van De Lange Wei online gegaan. Deze website zorgt ervoor dat potentiële en huidige cliënten, familie, mantelzorgers, contactverzorgenden, medewerkers, vrijwilligers en leerlingen beter van informatie worden voorzien. Sinds het online gaan van de nieuwe website zijn er 740 unieke bezoekers op de website geweest. Daarnaast beschikt de website over een inlogpagina voor medewerkers. De Lange Wei kan de medewerkers zo op afstand informeren. Medewerkers die bij mensen thuis werken hoeven nu niet perse naar het woonzorgcentrum te komen om nieuws mee te krijgen. Daarnaast is het intranet gerealiseerd om in te spelen op de toekomst. De Lange Wei krijgt twee woonzorgcomplexen in Giessenburg en Hoornaar. Op dat moment heeft De Lange Wei niet één vaste locatie, maar wel drie. Het intranet helpt om betrokkenheid bij de medewerkers te creëren;

Informatieboekje

De Lange Wei heeft een informatieboekje met informatie over alle voorzieningen en diensten die De Lange Wei biedt. Dit informatieboekje is als PR-instrument in 2009 huis-aan-huis verspreid. Op dit moment ontwikkelt De Lange Wei brochures over de diverse aspecten die de zorginstelling aanbiedt. De Lange Wei ontwikkelt per dienst een brochure, zodat deze gericht zijn op de specifieke doelgroep van de dienst;

Nieuwsbrief

De Lange Wei houdt van korte lijnen. De nieuwsbrief is dan ook bedoeld voor transparantie en om medewerkers te betrekken bij alles wat in De Lange Wei speelt. Eenmaal in de maand verschijnt De Lange Wei Express op het intranet. Alle medewerkers hebben een inlogcode voor dit intranet en kunnen de nieuwsbrief bekijken waar ze maar willen;

Persberichten

Wekelijks worden persberichten verstuurd aan de plaatselijke kranten in het werkgebied van De Lange Wei. De persberichten zijn ter aankondiging van activiteiten en het bekendmaken van nieuws van De Lange Wei;

Advertenties

Naast persberichten plaatst De Lange Wei advertenties in één van de plaatselijke kranten. Hierin worden de mogelijkheden van De Lange Wei laten zien. Naast personeelsadvertenties zijn sommige advertenties speciaal gericht op een dienst van De Lange Wei, om deze meer body te geven;

Social media

Internet en social media komen steeds meer en meer op, ook in de zorg. De Lange Wei zet Hyves en Twitter in. Hyves voor het aantrekken van jongeren. Twitter om nieuws snel kenbaar te maken en politici uit Hardinxveld-Giessendam te volgen. Het effect van Twitter is goed merkbaar. De Lange Wei is meerdere malen naar aanleiding van een bericht op twitter gebeld door journalisten om

een interview te houden;

Flyers / posters

Om evenementen en activiteiten aan te kondigen, maakt De Lange Wei flyers en posters. Deze worden meestal alleen in het woonzorgcentrum zelf opgehangen. De posters zijn bedoeld voor medewerkers, vrijwilligers en cliënten. Daarnaast worden de activiteitenposters in de wijk rondgebracht en opgehangen;

Activiteitenboekje

Maandelijks maakt de activiteitenbegeleiding een activiteitenboekje. Hierin staat welke activiteiten wekelijks worden georganiseerd. Dit boekje is verkrijgbaar bij de receptie en wordt huis-aan-huis bezorgd bij intramuraal wonende cliënten.

Opvallende kenmerken

Opvallend is dat de communicatie vanuit De Lange Wei groeit. De communicatie vormt steeds meer een eenheid. De Lange Wei wil graag dat alle communicatiemiddelen in de toekomst op elkaar zijn afgestemd. De lezer ziet zo direct dat iets van De Lange Wei afkomstig is. De communicatie zit dus in een groeifase.

Tone of voice

Het ligt geheel aan het communicatiemiddel, hoe een lezer wordt aangesproken. In de nieuwsbrief worden de lezers aangesproken met 'je', terwijl in brieven naar cliënten, het informatieboekje en in persberichten de lezers worden aangesproken met 'u'. Naar buiten en naar cliënten toe is De Lange Wei formeler, dan naar haar eigen medewerkers. Wel worden de lezers direct aangesproken. Dit creëert een band en zorgt voor persoonlijkheid. Veelal wil De Lange Wei in haar communicatiemiddelen de warmte en liefde uitstralen die in De Lange Wei heerst. De tone of voice wordt aan de doelgroep aangepast.

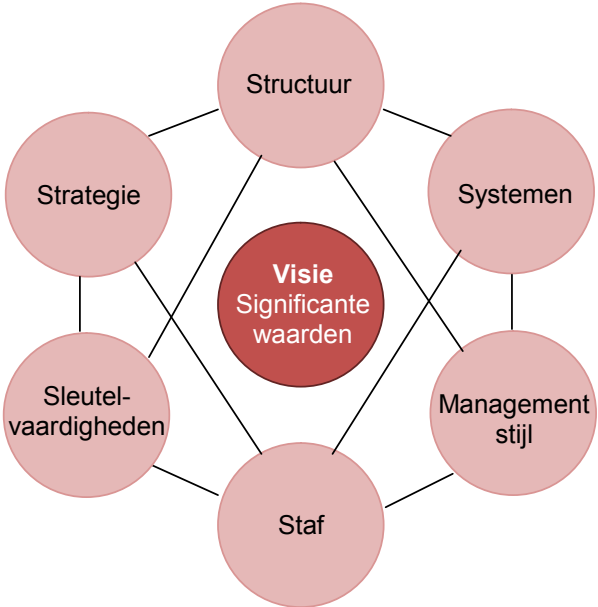


SWOT-analyse

“De Lange Wei in drie fases”

Een situatieanalyse, ook wel een SWOT-analyse genoemd, bestaat uit drie onderdelen. De definitie van huidige doelstellingen en strategie, een intern onderzoek en een extern onderzoek. Met deze situatieanalyse stel ik de huidige situatie vast van woonzorgcentrum De Lange Wei. Daarnaast stel ik de zwakke en sterke punten en de kansen en bedreigingen van de organisatie vast. Hieronder heb ik de drie onderdelen uitgezet.

Fase 1:
Definitie van huidige doelstellingen en strategie
Allereerst begin ik met de definitie van de huidige visie, doelstellingen en strategie. Dit heeft tot doel om inzicht te krijgen in de bestaande situatie van De Lange Wei. Om de bestaande situatie duidelijk te krijgen, maak ik gebruik van het 7-S model van Adviesbureau McKinsey. Dit model is ontwikkeld om de rol van de visie als managementinstrument te analyseren. Zie model.



Het 7-S model bestaat uit:

- Structuur;
- Systemen;
- Stijl van management;
- Staf;
- Sleutelvaardigheden;
- Strategie;
- Significante waarde (visie).

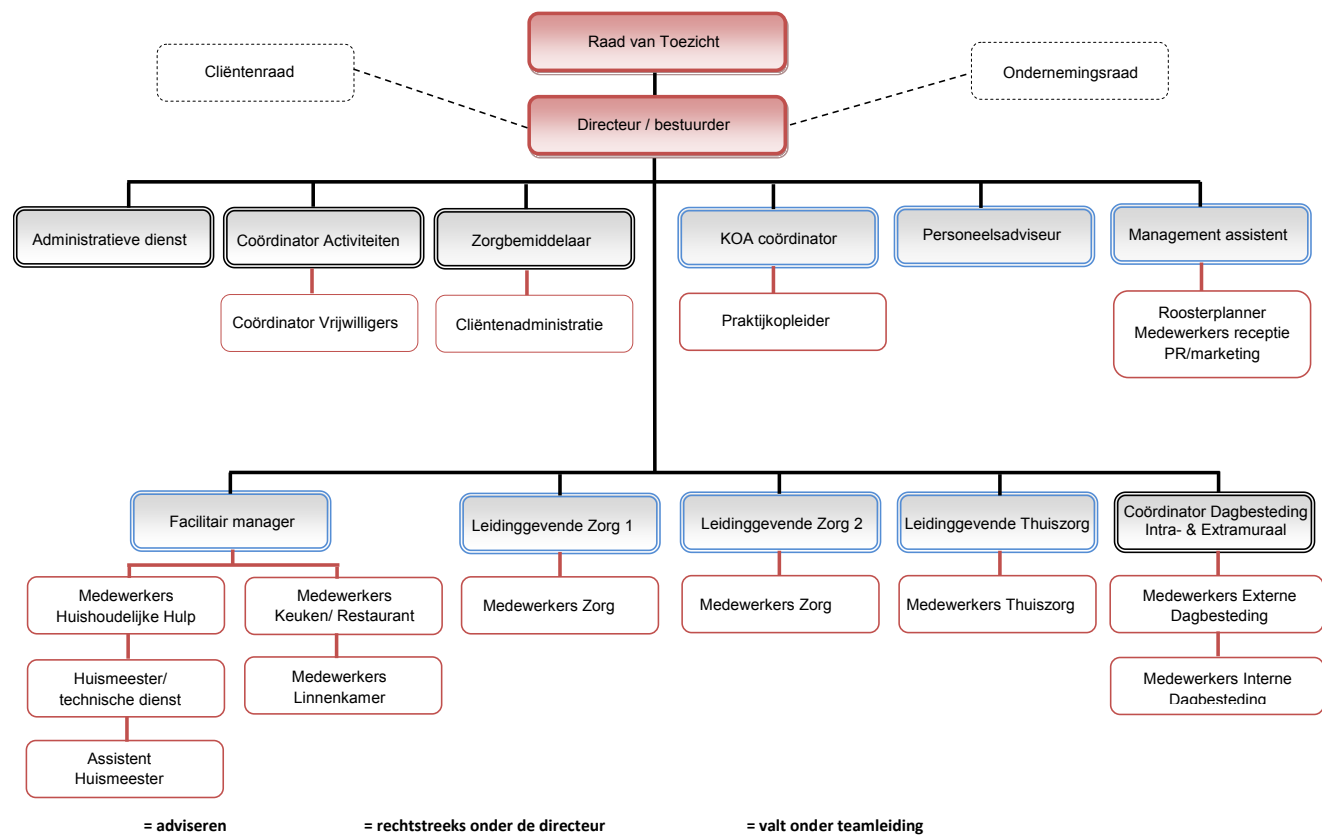
Structuur

De Lange Wei is de zichtbare naam van het woonzorgcentrum, de zorg en diensten die de organisatie aanbiedt. Burgemeester De Boer-Stichting exploiteert het woonzorgcentrum. Dit betekent dat Burgemeester De Boer-Stichting de statutaire naam is.

De Lange Wei werkt volgens het Raad van Toezichtmodel. De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn in de statuten van de stichting vastgelegd. Ook de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de directeur/bestuurder zijn hierin vastgelegd. De Raad van Toezicht heeft als taak toezicht te houden op de zorgproducten en diensten van de stichting, de bedrijfsvoering en het management ervan. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht een belangrijke advies- en klankbordfunctie naar de directeur/bestuurder. De directeur/bestuurder heeft de dagelijkse leiding met verantwoordelijkheid voor beleid en strategie.

Naast een Raad van Toezicht heeft De Lange Wei een Management Team (MT). Een aantal leidinggevenden van De Lange Wei zijn lid van het MT. Dit zorgt voor korte lijnen. Een belangrijk punt binnen De Lange Wei. De volgende leidinggevenden zijn lid van het MT: leidinggevenden van de intramurale zorg (afdeling één en twee), leidinggevende van de thuiszorg, Facilitair manager, Management assistent, Coördinator KOA en de Personeelsadviseur.

Naast deze leidinggevenden zijn er nog een aantal leiding-



geven die direct onder de directeur/bestuurder vallen. De Woonzorgbemiddelaar (deze is verantwoordelijk voor het wachtlijstbeheer van de intramurale cliënten, contact-verantwoordelijke naar het CIZ, verantwoordelijk voor het aanvragen van (her)indicaties en geeft leiding aan de cliëntenadministratie), Coördinator Dagbesteding Intra- & Extramuraal (verantwoordelijk voor de intramurale en extramurale dagbesteding) en de Coördinator Activiteiten (verantwoordelijk voor het organiseren van de activiteiten in het woonzorgcentrum en geeft leiding over de Coördinator Vrijwilligers). Hierboven ziet u het organigram van De Lange Wei.

Systemen

Doordat De Lange Wei zo weinig mogelijk lagen heeft, zijn de informatie- en communicatiestromen gemakkelijker. De Lange Wei heeft een zeer betrokken directeur. Een ieder, cliënt, vrijwilliger of medewerker, kan binnenlopen bij de directeur/bestuurder om een vraag te stellen of zijn of haar verhaal kwijt te kunnen. Daarnaast vinden er maandelijks werkoverleggen plaats. De directeur/bestuurder houdt deze werkoverleggen met degenen die direct onder haar vallen. Daarnaast heeft de directeur/bestuurder iedere woensdagochtend overleg met het Management Team. Om de week is het een formele of informele bijeenkomst. De directeur/bestuurder heeft met de Raad van Toezicht maandelijks overleg. De leidinggevenenden hebben ieder werkoverleggen met de medewerkers die onder hen vallen, zowel als team als individueel.

Stijl van management

Zoals ik hierboven al beschreef is de directeur/bestuurder van De Lange Wei betrokken bij haar medewerkers, cliënten en vrijwilligers. Een ieder kan bij haar terecht voor vragen of een gesprek. Ook voor klachten staat ze zeer open. Dit geeft haar de mogelijkheid om de organisatie bij te stellen en te verbeteren. De Lange Wei heeft een ja-cul-

tuur en draagt dit ook uit naar alle cliënten. De cliënt staat centraal. Klant is koning. De directeur/bestuurder ziet De Lange Wei als één familie die samenwerkt om de cliënten gelukkig te stellen.

Staf

Doordat De Lange Wei een kleine zorginstelling is, vallen de Human Resources onder de hoede van één medewerker. Zij is in 2010 aangesteld voor het werven van personeelsleden.

Sleutelvaardigheden

Woonzorgcentrum De Lange Wei heeft in 2009 het PREZO Gouden Keurmerk voor verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap voor de intramurale en extramurale zorg behaald. Deze keurmerken zijn in 2010 gecontinueerd. De keurmerken zijn uitgegeven door de stichting Perspekt. Met het behalen van het PREZO Gouden Keurmerk was De Lange Wei één van de weinige zorginstellingen van Nederland. Het PREZO Gouden Keurmerk staat voor de prestaties in de zorg. PREZO is opgebouwd vanuit zorgrelaties tussen cliënt en medewerker. Centraal staan de cliënt en de zorgprestaties, gebaseerd op de normen voor verantwoorde zorg. Samengesteld door de brancheorganisatie Actiz, het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) (www.perspekt.nl).

Naast de Gouden Keurmerken is woonzorgcentrum De Lange Wei in het najaar van 2010 als tweede geëindigd in het onderzoek over de ouderenzorg van de Volkskrant (www.volkskrant.nl). De Volkskrant heeft de mening van bewoners en de prestaties van De Lange Wei in dit onderzoek meegenomen. Als klap op de vuurpijl is De Lange Wei in de consumentengids van april 2011 tot beste thuiszorginstelling benoemd (www.consumentengids.nl).

Strategie

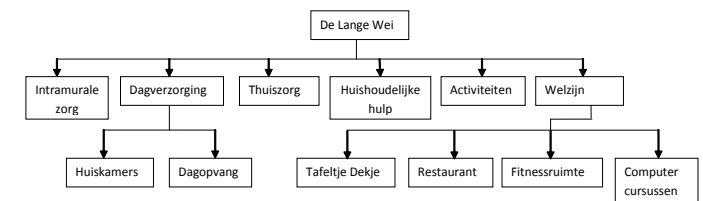
Met de ja-cultuur van De Lange Wei wil de organisatie een zelfstandige zorgorganisatie blijven, waarbij de cliënt centraal staat. Met deze cultuur hoopt De Lange Wei dat bij de cliënten een gevoel van geluk ontstaat.

Significante waarde

Woonzorgcentrum De Lange Wei werkt vanuit de visie dat alles wat de cliënt zelf kan doen, door de medewerkers niet wordt overgenomen. Daarnaast wordt op alles wat de cliënt vraagt een positief antwoord gegeven.

Fase 2: Intern onderzoek

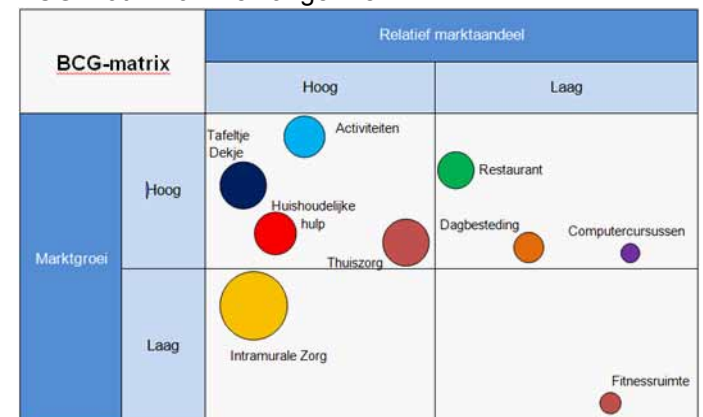
Binnen De Lange Wei kunnen een aantal bedrijfseenheden beschreven worden. Strategic Business units genoemd. Al deze eenheden hebben een eigen strategie die binnen de ondernemingsstrategie past. Hieronder ziet u de SBU's van De Lange Wei:



Nu de SBU's in kaart gebracht zijn, is het van belang voor het interne onderzoek om een portefeuilleanalyse toe te passen. De meest bekende en toegepaste benadering van de portefeuilleanalyse is de Boston Consulting Groep Matrix (BCG). In deze matrix worden drie aspecten van de business unit benaderd: de omzetontwikkeling, de marktontwikkeling en de geldstroomontwikkeling.

BCG-Matrix		relatief marktaandeel	
		hoog	laag
groeipotentieel	hoog	★ star	❓ question mark
	laag	🐮 cash cow	🐕 dog

BCG-Matrix van De Lange Wei:



Question Mark

Restaurant: het restaurant is in 2009 vernieuwd. Voorheen was het voor dorpsgenoten of mensen uit de omgeving niet mogelijk bij De Lange Wei te komen eten. Het restaurant was alleen te gebruiken door cliënten. Na de verbouwing is het ook voor externen mogelijk om (na reservering) in De Boerse Pracht te eten. Het restaurant wordt steeds bekender en de laatste tijd reserveren meer externen. Ik denk dat na meer bekendheid het restaurant nog beter gaat lopen en een ster kan worden. Misschien dat een week- / maandmenu een trekker is voor externen. Hiervoor kunnen dan persberichten naar de krant worden gestuurd, zodat het restaurant onder de aandacht blijft. Ook is op de vernieuwde website meer informatie te vinden over het restaurant, waardoor deze bekender wordt.

Dagbesteding: Op dit moment is elke dag dagbesteding mogelijk voor externen in De Lange Wei. Groepen van 8 tot 12 personen kunnen dagelijks hier terecht. Het marktaandeel en de marktgroei zou mijns inziens stijgen wanneer er meer mogelijkheden voor dagbesteding zijn. Wel moet De Lange Wei in haar achterhoofd houden dat het beleid vanuit de overheid binnen vijf jaar gaat veranderen. Het is dan mogelijk dat de financiering voor de dagbesteding via de gemeente gaat. Voor uitbreiding van de dagbesteding is dan minder geld te besteden. Daarnaast krijgt De Lange Wei in Hoornaar en Giessenburg twee woonzorgcomplexen. Het is dan de vraag of in Hardinxveld-Giessendam nog genoeg cliënten dagbesteding willen. Het kan zijn dat cliënten uit de regio, in verband met de afstand, liever naar Hoornaar of Giessenburg gaan.

Computercursussen: Een aantal keer per jaar starten computer- en fotografielcursussen in De Lange Wei. De afgelopen tijd is het lastiger om de dagen vol te plannen. De ene cursus is meer in trek dan de andere. Voornamelijk voor de fotografielcursussen is minder animo. De vraag is of hier in geïnvesteerd moet worden of juist niet. Waarschijnlijk door meer aandacht in de pers te geven aan de computercursussen wordt dit verbeterd. De Lange Wei zal hiervoor in overleg moeten treden met Seniorenweb. Seniorenweb is de samenwerkingspartner voor computercursussen.

Star

Activiteiten: De activiteiten van De Lange Wei worden goed bezocht, zowel door cliënten als dorpsgenoten. De activiteiten hebben een sociale functie en dit werkt. De zorginstelling staat bekend om de activiteiten die georganiseerd worden voor 55 plussers. Een echte uitblinker.

Tafeltje Dekje: Nadat de voedingsadministratie is aange-steld in De Lange Wei loopt Tafeltje Dekje alleen via De Lange Wei. Er komen steeds meer nieuwe cliënten bij. Ik denk door hierin te investeren dat deze dienst iets groots kan worden. Misschien is het ook goed om te communiceren wat de andere mogelijkheden zijn. De Lange Wei kan bijvoorbeeld hapjes verzorgen voor verjaardagen en feesten. Daarnaast kan onderzocht worden of de mensen ook behoefte hebben aan broodmaaltijden, in plaats van warme maaltijden.

Thuiszorg: De thuiszorg wordt steeds bekender in de omgeving. Het ziet er naar uit dat de thuiszorg een beginnende ster is. Door meer bekendheid hieraan te geven, zal de thuiszorg meer body en een groter marktaandeel krijgen. De Lange Wei kan haar marktaandeel vergroten door de thuiszorg bekender te maken in de omgeving. In 2011 is een project gestart (samen redzaam voor het betere gevoel) om de thuiszorg in Giessenburg meer onder de aandacht te brengen.

Huishoudelijke hulp: In Hardinxveld-Giessendam heeft De Lange Wei een groot marktaandeel in de huishoudelijke hulp. De huishoudelijke hulp is sterk gegroeid en groeit steeds meer. De inkomsten van de huishoudelijke hulp zijn daarentegen laag. Ieder jaar is deze dienst net in de plus of net in de min. Misschien kan De Lange Wei ook net als met de thuiszorg onderzoeken of de huishoudelijke hulp bekender gemaakt moet worden in andere wijken / dorpen.

Cash Cow

Intramurale zorg: De intramurale zorg blijft gestaagd doorgaan. De wachtlijst blijft groeien. Mensen vinden het fijn in het woonzorgcentrum te komen wonen. De intramurale zorg is de stabiele factor van de organisatie.

Dog

Fitnessruimte: De enige SBU die een Dog is, is de fitnessruimte. Deze ruimte wordt vrij weinig gebruikt. Alleen op maandagen is de fitnessruimte populair en wordt deze volop gebruikt. De andere dagen minder. In Hardinxveld-Giessendam zijn nog een aantal fitnesscentra gericht op ouderen. De fitnessruimte in De Lange Wei is dan ook niet erg populair. De kosten van De Lange Wei en de onderhoudskosten van het fitnesscentrum zijn daarentegen laag. Met de verkoop van de fitnesskaarten worden de kosten eruit gehaald.

Sterkten en Zwakten

Naast de BCG-matrix kijk ik naar de sterke en zwakke punten van De Lange Wei.

Sterkten:

- Zelfstandige organisatie;
- Weinig managementlagen, direct communicatie;
- Gemotiveerd personeel en dienstbaar aan cliënten;
- Kwalitatief goede zorg en diensten (PREZO Gouden Keurmerken behaald, tweede op de ranglijst van de Volkskrant en beste thuiszorginstelling volgens de consumentenbond);
- Veel vrijwilligers;
- Investerend in opleiding voor kwalitatief goed personeel;
- Goede contacten en samenwerkingspartners;
- Financieel gezond;
- Ja-cultuur;
- Cliënt staat centraal.

Zwakten:

- Kleine organisatie, dus minder groot marktaandeel t.o.v. concurrenten;
- Weinig uitbreidingsmogelijkheden in het woonzorgcentrum zelf. Weinig ruimte om het woonzorgcentrum heen. Uitbreiden is lastig en andere ruimtes in het woonzorgcen-

trum zijn al redelijk vol.

Fase 3: Extern onderzoek

Het externe onderzoek zal worden onderverdeeld in twee delen: de taakomgeving en de macro-omgeving.

Taakomgeving

Kansen

- Door de vergrijzing van de bevolking zijn er meer potentiële cliënten voor de diensten van De Lange Wei. De Lange Wei is daarnaast betrokken bij de bouw van projecten van woningstichting Omnivera;
- Door het bouwen van twee woonzorgcomplexen in Hoornaar en Giessenburg wordt de bekendheid van De Lange Wei groter. Dit kan zorgen voor meer cliënten voor de thuiszorg en huishoudelijke hulp en het marktaandeel vergroten;
- Door het behalen van de PREZO Gouden Keurmerken en door tweede te worden in de Volkskrant, is De Lange Wei beoordeeld tot een kwalitatief goede zorginstelling. Dit is een kans om meer bekendheid en draagvlak te creëren in het werkgebied.

Bedreigingen

- Door verandering van de gezondheidszorg zullen in de toekomst keuzes worden gemaakt om cliënten met een hoge ZZP (Zorg Zwaarte Pakket) eerder aan te nemen dan een cliënt met een lage ZZP. Een cliënt met een hogere ZZP levert namelijk meer geld op. Dit is een overheidsbeleid;
- In de gezondheidszorg vinden veel veranderingen plaats. Hierdoor zullen concurrenten zich ook gaan verbeteren. Dit maakt het moeilijker om te laten zien dat De Lange Wei kwalitatief goed is en boven het maaiveld uitsteekt. Nog betere prestaties zullen nodig zijn;
- De financiering van de huisvesting kan in de toekomst door de overheid veranderd worden. Dit houdt in dat de financiering dan via het ZZP gaat.

	Kansen	Bedreigingen
Demografisch	• Vergrijzing 15% (65+) Hardinxveld en 13% Giessenlanden (<i>Bezuinigingen, Gemeente Hardinxveld-Giessendam, 2011</i>); • Aantal PG cliënten in Hardinxveld stijgt tot 2016 met 12%. In Giessenlanden met 14.9%; • Realisering Station Boven-Hardinxveld (<i>prorail.nl</i>); • Geografische ligging binnengebied.	• Minder jongeren die in de zorg werken: ontgroening (<i>project Spingplank vmbo</i>).
Economisch	• Werkloosheid – instroom uit andere sectoren (<i>Bezuinigingen, Hardinxveld-Giessendam, 2011</i>); • Verbetering signalering en vroege diagnostiek.	• Economische recessie.
Sociaal / Cultureel	• Verkleuring – meer oudere mensen van niet-westerse achtergrond met een eigen oriëntatie op zorg en zorggebruik; • Opkomst digitale generatie.	• Toename psychosociale problemen (eenzaamheid en depressie) door ik-cultuur; • Toename mondigheid, zelfbewustheid en activiteit onder cliënten.
Technologisch	• Ruimere beschikbaarheid technische hulpmiddelen in de zorg; • Electronisch Patiënten Dossier (<i>www.rijks-overheid.nl</i>).	• Digikloof tussen zorgvrager en zorggevers.
Politiek / Juridisch	• Zorgstelsel veranderd van instellingsgericht naar thuis gerichte zorg; • Uitbreiding zelf betaalde service.	• Versobering collectieve regelingen; • Stelselwijziging WMO (<i>Bezuinigingen, Gemeente Hardinxveld-Giessendam, 2011</i>).

De tabel hieronder laat zien welke sterke punten van De Lange Wei de kansen kunnen versterken. Ook is te zien welke bedreigingen door de sterktes worden afgezwakt. Daarnaast laat de tabel zien hoe de zwaktes van de organisatie worden afgezwakt door de kansen. Als laatste punt is te zien dat een aantal bedreigingen en zwaktes minder goed samen gaan. Naar deze punten moet goed gekeken worden.

Zwaktes	Sterktes										
Wenig uitbreidingsmogelijkheden mogelijk in woonzorgcentrum	Klein staat centraal	Goede organisatie dus minder marktaandeel mogelijk	Goede contacten en samenwerkingspartners	De financiën van De Lange Wei zijn goed	Ja-cultuur	Veel geïnvesteerd in opleiding voor kwalitatief goed personeel	Kwalitatief goede zorg en diensten	Gemotiveerd personeel	Wenig managementlagen	Zelfstandige organisatie	
											Kansen
											Bedreigingen

Opdracht en resultaten

“Maatschappelijk verslag en een jaarbeeld”

Met mevrouw Markesteijn, directeur van De Lange Wei, heb ik mijn afstudeeropdracht geformuleerd. Een opdracht die bestaat uit twee onderdelen. Mijn afstudeerproject sluit goed aan bij mijn hbo-opleiding Bedrijfscommunicatie, gegeven aan de Hogeschool Utrecht. Mijn afstudeerproject startte eerder dan de afstudeerperiode van de Hogeschool, aangezien een onderdeel van mijn project voor 1 juni gedeponneerd diende te zijn bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De afstudeeropdracht die ik voor De Lange Wei heb gedaan, heeft niet perse te maken met een probleem welke zichtbaar is geworden in de organisatie.

De opdracht

Ieder jaar moet het jaardocument voor het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport geschreven worden. Dit document geeft een verantwoording af wat het afgelopen jaar is gebeurd in de zorginstelling. Het jaardocument bestaat uit een Maatschappelijk verslag, Jaarrekening en gegevens via DigiMV. Het Maatschappelijk verslag moet gebaseerd zijn op de verantwoording die op de website www.jaarverslagenzorg.nl staat. Het jaardocument is echt bedoeld voor het ministerie en natuurlijk op te vragen door geïnteresseerden. Dit document wordt geplaatst op de website www.jaarverslagenzorg.nl.

Daarnaast wil de directeur/bestuurder van De Lange Wei een Jaarbeeld produceren. Dit is een kort overzicht met de hoogtepunten van het afgelopen jaar in een leuke verpakking. Het Jaarbeeld is bedoeld als PR-instrument. De Lange Wei wil met het Jaarbeeld aan de werkomgeving laten zien waar De Lange Wei als zorginstelling voor staat. Ook is het de bedoeling dat te zien is in het document waarvoor iemand bij De Lange Wei terecht kan. Natuurlijk worden de veranderingen die in 2010 plaatsvonden uitgebreid behandeld in het Jaarbeeld. Voorgaande jaren werd nog geen Jaarbeeld gemaakt, alleen maar het jaardocu-



ment. Het Jaarbeeld is dus een nieuw instrument dat De Lange Wei wil uitproberen als informatievoorziening. Het Jaarbeeld zal huis-aan-huis verspreid worden in Hardinxveld-Giessendam, Giessenburg en Hoornaar.

Probleemstelling

Mijn probleemstelling bestaat uit een hoofdvraag en een aantal deelvragen. Hieronder staan deze geformuleerd:

Hoofdvraag:

- Hoe kan er het beste een Maatschappelijk verslag en een Jaarbeeld worden gemaakt?

Deelvragen:

- Wat is het verschil tussen de twee documenten?
- Wat voor soort teksten moeten geschreven worden voor het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld?
- Hoe worden een Maatschappelijk verslag en Jaarbeeld ontworpen die uitstralen dat ze afkomstig zijn van De Lange Wei?
- Waar komt de informatie vandaan voor de twee verschillende documenten?
- Hoe zorg ik ervoor dat de missie, visie en (communicatie) doelstellingen van De Lange Wei terugkomen in het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld?



Doelgroep

Het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld hebben beide een ander doel en doelgroep. Voordat ik begon met de documenten heb ik deze onderdelen beschreven om zo een goed beeld te krijgen voor wie ik de documenten schrijf. In dit hoofdstuk zal ik het doel en de doelgroep per document uiteenzetten.

Maatschappelijk verslag

“Het Ministerie van VWS en de samenleving”



Het Maatschappelijk verslag is onderdeel van de verantwoording die zorginstellingen elk jaar moeten afleggen. Naast het Maatschappelijk verslag vallen ook de Jaarrekening en bijlagen via DigiMV onder de jaarverantwoording. Tijdens mijn afstudeertraject heb ik mij gericht op het Maatschappelijk verslag en daarnaast op de gegevens die ingevoerd dienden te worden via DigiMV. De Jaarrekening is gemaakt door een externe accountant.

Doel

Het voornaamste doel van het Maatschappelijk verslag is verantwoording af te leggen aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Daarnaast is het een document om verantwoording af te leggen aan meerdere belanghebbenden. Om goed verantwoording af te kunnen leggen, komen een aantal belangrijke onderwerpen in het document voorbij: kwaliteit, bestuur, financiële prestaties, productie en personeel.

Doelgroepen

Zoals zojuist beschreven onder het doel is het Maatschappelijk verslag bedoeld voor diverse doelgroepen. Deze zijn in te delen in interne en externe doelgroepen.

Intern

Cliëntenraad

De cliëntenraad van De Lange Wei is aangesloten bij de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). De raad vertegenwoordigt de cliënten van het woonzorgcentrum, de aanleunwoningen en cliënten die thuis zorg ontvangen. Deze raad spreekt en denkt mee over alles wat plaatsvindt in De Lange Wei. De cliëntenraad heeft op dit moment zes leden, dit zijn cliënten uit het woonzorgcentrum, cliënten van de thuiszorg en vertegenwoordigers van cliënten.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) is de personeelsvertegen-

woordiging van De Lange Wei. Een kritisch en onafhankelijke raad die bij het beleid van de organisatie is betrokken. Bij meer dan 50 werknemers is een organisatie verplicht een OR in te stellen. Het aantal werknemers bepaalt uiteindelijk uit hoeveel leden de OR moet bestaan. De ondernemingsraad van De Lange Wei heeft zeven zetels, waarvan op dit moment zes zetels zijn ingevuld.

Medewerkers

De Lange Wei heeft zo'n 250 medewerkers, voornamelijk werkzaam in de intra- en extramurale zorg of als huishoudelijke hulp. De medewerkers hebben een leeftijd van 16 tot 66 jaar. In het Maatschappelijk verslag kunnen zij lezen wat het beleid is van de organisatie en hoe naar de toekomst wordt gekeken. De medewerkers kunnen het Maatschappelijk verslag lezen op de website van De Lange Wei, kenbaar gemaakt in de nieuwsbrief.

Cliënten

68 cliënten wonen in het woonzorgcentrum van De Lange Wei, zo'n 80 cliënten krijgen thuiszorg en aan 150 huishoudens wordt huishoudelijke hulp geboden. Thuiszorg en huishoudelijke hulp wordt gegeven in de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden. De leeftijd van de cliënten is uiteenlopend van eind 50 tot halverwege 90 jaar. Het Maatschappelijk verslag wordt ook voor de cliënten geschreven, zodat ook zij op de hoogte zijn van het beleid. In het huisblad De Kluitenruif wordt een artikel gezet om kenbaar te maken dat het Maatschappelijk verslag online te lezen is. Ook als de cliënten geen internet hebben, kunnen ze het verslag lezen. Bij de receptie ligt een inblikexemplaar.

Vrijwilligers

180 personen zetten zich in voor het vrijwilligerswerk van De Lange Wei. De leeftijd van de vrijwilligers loopt sterk uiteen. De jongste vrijwilliger is 16 jaar en de oudste 89 jaar. Vrijwilligers zijn zeer betrokken bij de organisatie. Het is dan ook van belang hen op de hoogte te stellen over het beleid en de toekomst van De Lange Wei. Ook voor

de vrijwilligers is het mogelijk het Maatschappelijk verslag online te lezen.

Extern

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Het Ministerie van VWS bestaat uit zo'n 5000 ambtenaren die onder andere gaan over de gezondheidszorg en maatschappelijke zorg. Alle zorginstellingen leggen met hun Maatschappelijk verslag verantwoording af over het afgelopen jaar.

Gemeente Hardinxveld-Giessendam

Het welzijn van de inwoners van Hardinxveld-Giessendam wordt vaak besproken in overleggen met de gemeente Hardinxveld-Giessendam. Te denken valt aan de WMO (huishoudelijke hulp), de pakketmaatregelen, Tafeltje Dekje, de woonzorgzone, alarmering en woonvoorzieningen voor ouderen.

Gemeente Giessenlanden

Een deel van het werkgebied van De Lange Wei ligt in de gemeente Giessenlanden. Daarnaast is De Lange Wei in Giessenburg en Hoornaar twee woonzorgcomplexen aan het ontwikkelen. Voor deze ontwikkelingen heeft De Lange Wei regelmatig contact en overleg met de gemeente Giessenlanden.

Zorgkantoor Waardenland

De Lange Wei valt met haar werkgebied onder het zorgkantoor Waardenland, gevestigd in Gorinchem. Met het zorgkantoor heeft De Lange Wei contact over de productie, over-/ onderschrijving van de productie en relevante beleidsontwikkelingen.

Samenwerkingspartners

De Lange Wei werkt nauw samen met een aantal partners, zoals woningstichting Omnivera uit Hardinxveld-Giessendam, IGO uit Hardinxveld-Giessendam, Swinhovegroep uit Zwijndrecht, woningstichting KleurrijkWonen uit de gemeente Giessenlanden en Syndion uit Gorinchem. Om open en transparant te zijn naar hen toe, is het belangrijk dat deze partners het Maatschappelijk verslag ontvangen.

Inwoners gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden

Om naar het gehele werkgebied openheid te creëren, is het Maatschappelijk verslag ook geschreven voor de inwoners van de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden. De gemeente Hardinxveld-Giessendam, gelegen aan de rivier de Merwede, is een gemeente met ruim 17.500 inwoners. Hardinxveld-Giessendam bestaat uit twee delen, Boven-Hardinxveld en Neder-Hardinxveld. Hardinxveld-Giessendam staat bekend als één van de oudste gemeentes uit de Alblasserwaard. De gemeente Giessenlanden bestaat uit zeven dorpen: Arkel, Giessenburg, Hoogblokland, Meerkerk, Hoornaar, Noordeloos en Schelluinen. Deze gemeente heeft ongeveer 14.500 inwoners.



Jaarbeeld

“Inwoners Hardinxveld-Giessendam en regio”



Voor de eerste keer wil De Lange Wei een Jaarbeeld uitgeven, een brochure met de hoogtepunten van 2010 op een leuke manier verpakt. Dit moet de inwoners van het werkgebied van De Lange Wei een goede kijk geven op de organisatie en hoe het afgelopen jaar is geweest. De invulling hiervan is geheel aan mij overgelaten.

Doel

Het voornaamste doel van het Jaarbeeld is om een open beeld te geven aan de inwoners van de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden over De Lange Wei. Het is belangrijk dat het werkgebied inzicht dat De Lange Wei een warme organisatie is die kwaliteit levert. Daarnaast wil De Lange Wei met dit document potentiële medewerkers, cliënten en vrijwilligers trekken. Voornamelijk nu in Giessenburg en Hoornaar twee woonzorgcomplexen ontwikkeld worden, is het belangrijk dat de gemeente Giessenlanden nog beter van De Lange Wei op de hoogte wordt gesteld dan voorheen.

Doelgroepen

Zoals zojuist beschreven onder het doel is het Jaarbeeld voornamelijk gericht aan de inwoners van de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden. Daarnaast worden ook medewerkers, vrijwilligers en cliënten door dit Jaarbeeld op een leuke manier geïnformeerd over het afgelopen jaar. Hieronder ziet u de doelgroepen uiteen gezet. Daarnaast zal ik voor de grootste doelgroep, de inwoners van de twee gemeentes, een ijkpersoon formuleren.

Intern

Medewerkers

De Lange Wei heeft zo'n 250 medewerkers, voornamelijk werkzaam in de intra- of extramurale zorg of als huishoudelijke hulp. De medewerkers hebben een leeftijd van 16 tot 66 jaar. 95% van de medewerkers werkt parttime en 98% is vrouw. In het Jaarbeeld kunnen zij op een leuke

manier lezen hoe het jaar 2010 was voor hun werkgever. Het gros van de medewerkers woont in het werkgebied van De Lange Wei en zullen het Jaarbeeld thuis ontvangen.

Cliënten

68 cliënten wonen in het woonzorgcentrum van De Lange Wei, zo'n 80 cliënten krijgen thuiszorg en aan 150 huishoudens wordt huishoudelijke hulp geboden. Thuiszorg en huishoudelijke hulp wordt gegeven in de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden. De leeftijd van deze cliënten is uiteenlopend van eind 50 tot halverwege 90 jaar. Het Jaarbeeld geeft ook voor de cliënten een goed beeld van de organisatie. Het document wordt huis-aan-huis verspreid bij de cliënten.

Vrijwilligers

180 personen zetten zich in voor het vrijwilligerswerk van De Lange Wei. De leeftijd van de vrijwilligers loopt ook sterk uiteen. De jongste vrijwilliger is 16 jaar en de oudste 89 jaar. Vrijwilligers zijn zeer betrokken bij de organisatie. Het Jaarbeeld vormt dan ook een goed document om ze op een leuke manier te laten lezen over het afgelopen jaar en over diensten waarvan ze misschien nog niet zoveel af weten.

Extern

Inwoners van gemeente Hardinxveld-Giessendam en gemeente Giessenlanden

Om naar het gehele werkgebied openheid te creëren, is het Jaarbeeld voornamelijk geschreven voor de inwoners van de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden. De gemeente Hardinxveld-Giessendam, gelegen aan de rivier de Merwede, is een gemeente met ruim 17.500 inwoners. Hardinxveld-Giessendam bestaat uit twee delen, Boven-Hardinxveld en Neder-Hardinxveld. Hardinxveld-Giessendam staat bekend als een van de oudste gemeentes uit de Alblasserwaard. De gemeente Giessenlanden bestaat uit zeven dorpen: Arkel, Giessen-

burg, Hoogblokland, Meerkerk, Hoornaar, Noordeloos en Schelluinen. Deze gemeente heeft ongeveer 14.500 inwoners.

Ijkpersoon

Doordat de gemeentes meer dan 30.000 inwoners hebben, waaronder de meeste medewerkers, cliënten en vrijwilligers vallen, heb ik een ijkpersoon vastgesteld voor het Jaarbeeld. Deze persoon vertegenwoordigt een grote groep mensen uit de twee gemeentes. Door het vaststellen van een ijkpersoon is het gemakkelijker om het Jaarbeeld te schrijven en zo laagdrempelig mogelijk te maken. Hieronder ziet u de ijkpersoon van het Jaarbeeld:

Maaïke is 46 jaar oud en getrouwd met Wim. Samen hebben zij twee kinderen, Annelies (18) en Peter (16). Maaïke en Wim zijn geboren en getogen Hardinxvelders en wonen in een pittoresk huisje aan de Giessen. Hardinxveld-Giessendam is voor dit gezin een prettig dorp om in te wonen. Alles is dichtbij. Het centrum, het werk van Wim en de school van Peter. Ook beschikt Hardinxveld-Giessendam over een station, wat gemakkelijk is voor Annelies die in haar eerste studiejaar in Breda zit. Daarnaast heeft Wim een fulltime baan als opzichter bij IHC Merwede in Hardinxveld. Elke dag gaat hij op de fiets naar zijn werk.

Maaïke is een vrouw bij wie haar gezin op nummer één staat, ze houdt van warmte. Toen de kinderen jong waren is Maaïke gestopt met werken om voor hen te zorgen. Nu de kinderen ouder zijn denkt Maaïke na om weer te beginnen met werken. Ze heeft altijd in de thuiszorg gewerkt en zou dit graag weer parttime doen. Voor mensen zorgen zit in haar aard.

Als hobby leest Maaïke veel boeken, ze komt dan ook vaak bij de bibliotheek om nieuwe boeken te halen. 's Avonds kijkt ze voor de ontspanning samen met Wim naar de Wereld Draait Door en kijkt ze graag vrouwenprogramma's. Daarnaast heeft ze een groep vriendinnen waar ze eens in de zoveel tijd mee afsprekt. Deze vriendinnen heeft ze leren kennen tijdens de zwangerschapsgym van Annelies. Al 18 jaar komen ze bij elkaar over de vloer en bespreken met elkaar de laatste nieuwtjes uit Hardinxveld.

De ouders van Wim wonen in Giessenburg. Ze worden al wat ouder en krijgen daarom hulp in het huishouden van De Lange Wei. Daarnaast zijn Maaïke en Wim aan het kijken of er een mogelijkheid is hen in te schrijven bij een van de woonzorgcomplexen die gebouwd gaan worden in Giessenburg en Hoornaar, zodat de ouders van Wim over een paar jaar goed voorzien zijn van zorg.





Ontwerp

Om te zorgen dat de inhoud van het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld beter blijven hangen, heb ik tijdens mijn afstudeertraject een ontwerp gemaakt voor beide documenten. In dit hoofdstuk laat ik u zien welke keuzes ik heb gemaakt en zal ik deze verantwoorden.

Aantrekkelijk

“Het ontwerp van beide documenten”



Een ontwerp is erg belangrijk als het gaat over het begrijpen van en de aantrekkingskracht tot een tekst. Een goed ontwerp zorgt voor laagdrempeligheid en transparantie, iets wat voor zowel het Maatschappelijk verslag als het Jaarbeeld twee belangrijke punten zijn.

Aantrekkelijk

Het Maatschappelijk verslag was in voorgaande edities een zeer zakelijk document wat velen niet snel gaan lezen. Daarnaast was het Maatschappelijk verslag een rechttoe rechtaan document. Een document zonder ontwerp en niet aantrekkelijk. Een onderdeel van mijn afstudeerproject was het Maatschappelijk verslag zo te maken dat het document minder zakelijk oogt, laagdrempelig en aantrekkelijk is.

Het Jaarbeeld is dit jaar voor het eerst en is zoals in mijn opdrachtbeschrijving aangegeven huis-aan-huis verspreid. Het Jaarbeeld viel op de mat bij 10.000 huizen in de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden. Het document moest opvallen. De bedoeling was dat de lezers direct zagen dat het afkomstig is van De Lange Wei. De juiste sfeer en het juiste gevoel, daar draaide het om.

Door het ontwerp zijn het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld aantrekkelijk, leuk om te lezen en de inhoud komt zo beter over. De beelden ondersteunen de tekst en beeld en tekst versterken elkaar. Beeld zorgt er namelijk voor dat woorden beter blijven hangen.

Kleurgebruik

Allereerst heb ik nagedacht over de kleuren die in beide documenten gebruikt zijn. De kleuren moeten bij De Lange Wei passen, uitstralen wat het voor organisatie is en aansluiten bij de visie. De Lange Wei is een open, krachtige en warme organisatie. Iedereen is welkom bij De Lange Wei, of dit nu een cliënt, medewerker, vrijwilliger, familie,

samenwerkingspartner of geheel iemand anders is. De Lange Wei is een thuis voor iedereen. Bij het kleurgebruik van beide documenten heb ik deze punten meegenomen.

In het logo van De Lange Wei worden twee kleuren gebruikt. Rood (CMYK 0, 100, 60, 37) en geel (CMYK 0, 9, 59, 0). Dit zijn de kleuren van De Lange Wei en zorgen voor herkenbaarheid. Het zou logisch zijn deze kleuren te gebruiken. Wel wilde ik zorgen en er zeker van zijn dat deze kleuren de juiste sfeer uitstralen. Ik ben daarom op zoek gegaan naar wat de kleuren rood en geel uistralen.

Al snel kwam ik erachter dat de kleuren rood en geel inderdaad de juiste kleuren zijn voor De Lange Wei. Rood is een kleur die kracht en warmte uitstraalt en daarnaast een uitnodigend gevoel geeft. Geel is ook een kleur die warmte uitstraalt. Daarnaast zorgt geel voor vrolijkheid en sprankeling. De kernwoorden en sferen van de kleuren rood en geel passen perfect bij De Lange Wei. Ze vertellen wie De Lange Wei is. Daarnaast heb ik voor de normale tekst gekozen voor zwart. Dit is een kleur die laat zien dat het een sterke organisatie is en kwaliteit levert. Iets dat bij De Lange Wei ook erg belangrijk en van toepassing is.

Waar ik bij het gebruik van de kleur rood mee op moest passen, is dat deze kleur ook agressie op kan roepen. Dit gebeurt alleen als er teveel van deze kleur tegelijk wordt gebruikt. In mijn ontwerp heb ik hier over nagedacht en de kleur rood voornamelijk gebruikt voor de kopjes en beginlinea's van bijvoorbeeld een interview. Zo heb ik gezorgd dat rood de juiste sfeer uitstraalt en blijft uitstralen in de gehele documenten.

Het kleurgebruik, zoals gebruikt in het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld, ziet u ook terug in mijn afstudeerrapport.

Beeldmateriaal

Voor zowel het Maatschappelijk verslag als voor het Jaarbeeld heb ik voor het beeldmateriaal gezorgd. Ik heb foto's

gemaakt van het gebouw van De Lange Wei, zowel binnen als buiten.

Naast de foto's van het gebouw heb ik bij elk interview een fotosessie gehouden met de geïnterviewden of foto's gemaakt voor het onderwerp waar het interview over ging. Door de foto's van de geïnterviewden naast de interviews te zetten, krijgt de lezer direct een beeld van degene die aan het woord is. Daarnaast is het handig dat de lezer weet bij wie hij of zij terecht kan voor vragen. Dit creëert transparantie en openheid.

Bij het Maatschappelijk verslag heb ik de foto's zakelijker gehouden dan in het Jaarbeeld. In het Jaarbeeld zijn meer foto's te zien van cliënten en medewerkers. Hiermee wilde ik het verschil van de twee documenten aantonen. Zakelijk en luchtig.

Transparantie

Het Maatschappelijk Verslag en het Jaarbeeld zorgen voor transparantie. Met deze documenten laat De Lange Wei aan de samenleving zien dat zij een open organisatie is. In het ontwerp heb ik bij '2010 in een oogopslag' en bij de beginpagina's van de hoofdstukken gewerkt met blokken die doorzichtiger zijn. Zo stralen de documenten de transparantie en openheid letterlijk uit.

Hoofdstukken

Beide documenten zijn onderverdeeld in een aantal hoofdstukken. Elk hoofdstuk heeft een eigen beginpagina. De beginpagina is een pagina met een grote foto van De Lange Wei, waarop onderaan een doorzichtig blok is gemaakt met de kop van het hoofdstuk en daarbij een inleiding over het hoofdstuk. In het Maatschappelijk verslag is de beginpagina één A4. Bij het Jaarbeeld bestaat de beginpagina uit één A5 pagina. Ook bij de beginpagina's heb ik een verschil gemaakt tussen de zakelijke en luchtige versie. De doorzichtige blokken zijn bij het Maatschappelijk verslag grijs van kleur en bij het Jaarbeeld geel. Bij het Jaarbeeld stralen deze pagina's extra warmte uit.



Voor- en achterkant

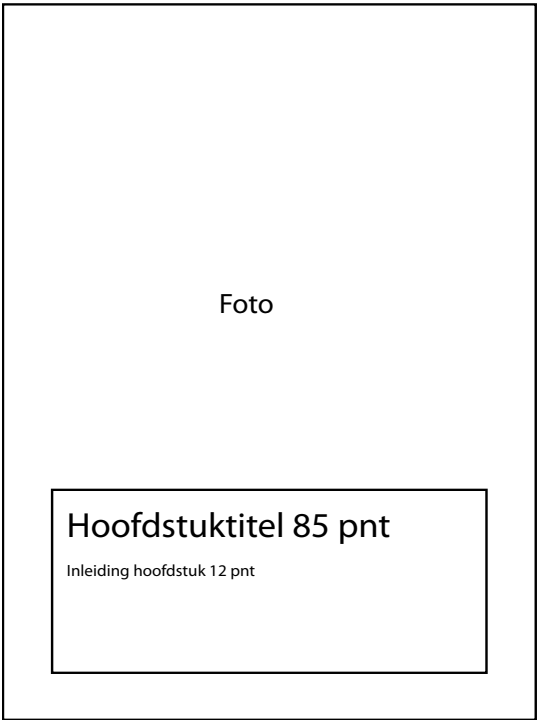
Om de samenhang van de twee kleuren van De Lange Wei te laten zien, heb ik op de voorkant gebruik gemaakt van de kleur rood en op de achterkant van de kleur geel. Deze twee kleuren verbinden het gehele document aan elkaar.

Indeling

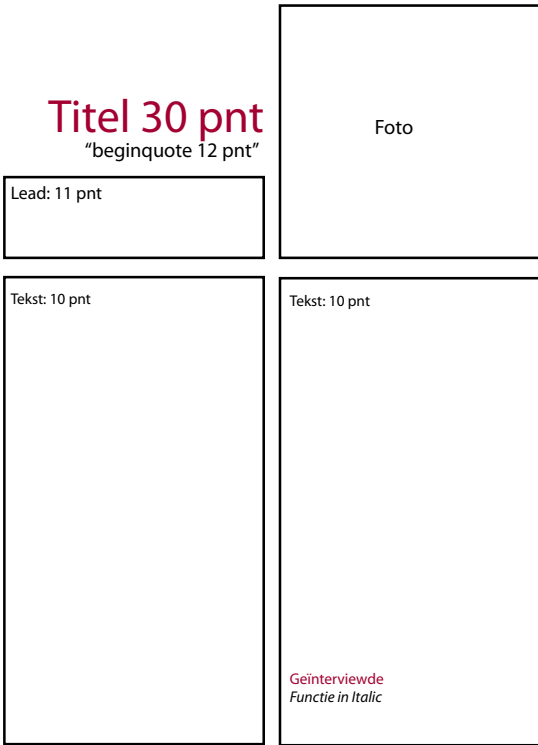
Zowel bij het Maatschappelijk verslag als bij het Jaarbeeld heb ik nagedacht over de indeling van het document. Welke elementen komen bij elk hoofdstuk terug, hoe is de indeling van een interview, etc. Hieronder ziet u per document hoe de indeling is geworden.

Maatschappelijk verslag

Begin nieuw hoofdstuk:



Interviews en beginpagina hoofdstuk:



Paginanummer

en tekst in rood 8 pnt

Tekstpagina's:

Tekst: 10 pnt

Tekst: 10 pnt

Paginanummer

en tekst in rood 8 pnt

Jaarbeeld

Begin nieuw hoofdstuk:

Foto

Titel 21 pnt

Lead10 pnt

Tekst 10 pnt

Tekst 10 pnt

Tekst 10 pnt

Foto

Tekst 10 pnt

Hoofdstuktitel 27 pnt

Inleiding hoofdstuk 11 pnt

Pagina nummer

en naam document

Normale pagina's:

Tekst 10 pnt

Tekst 10 pnt

Tekst 10 pnt

Tekst 10 pnt

Tekst 10 pnt

Foto

Pagina nummer

en naam document

2010 in een oogopslag

Voorin beide documenten heb ik een pagina gemaakt ‘2010 in een oogopslag’. Op een visuele en overzichtelijke manier heb ik de hoogtepunten van 2010 weergegeven. De lezer kan in één oogopslag zien wat 2010 voor De Lange Wei inhield. De pagina trekt de lezer in het document. Daarnaast is deze pagina gemaakt voor mensen die geen zin hebben alles te lezen, maar vlug willen zien wat de hoogtepunten waren.

Realiseren communicatiedoelstellingen met ontwerp

Het ontwerp is erop gericht de beoogde communicatiedoelstellingen, beschreven in mijn analyse, te realiseren. Hieronder ziet u de doelstellingen en hoe dit ontwerp onderdeel is deze te realiseren.

- Het vergroten van de bekendheid van De Lange Wei in de regio:

Bekendheid is steeds belangrijker, voornamelijk wanneer De Lange Wei uit gaat breiden met twee huizen. Het ontwerp helpt hier zeker aan mee. Door het gebruik van de kleuren van De Lange Wei en het beeldmateriaal, zullen de lezers de twee documenten zien als documenten van De Lange Wei. De kleuren zijn herkenbaar en zorgen voor een goede sfeer die aansluit bij de visie. Daarnaast zorgt het beeldmateriaal nog extra dat de lezer een goed beeld heeft van De Lange Wei.

- Het bekendmaken van de kwaliteit die De Lange Wei levert in Hardinxveld-Giessendam en de regio:

Naast dat in de inhoud van de documenten duidelijk naar voren komt dat De Lange Wei streeft naar kwaliteit, geeft het ontwerp dit nog extra aan. Voornamelijk de kleuren rood en zwart staan voor kracht en kwaliteit. Deze twee kleuren sluiten daarom goed aan op de inhoud.

- Het werven van nieuwe cliënten, medewerkers, vrijwilligers en leerlingen. Hen enthousiasmeren over De Lange Wei door middel van ingezette PR middelen:

Het Jaarbeeld is huis-aan-huis verspreid onder 10.000 huizen, waardoor veel potentiële cliënten, medewerkers, vrijwilligers en leerlingen het document op de mat zagen vallen. Door het kleurgebruik en het gebruik van het juiste beeldmateriaal, zorgt het Jaarbeeld ervoor dat mensen enthousiast worden over De Lange Wei. Ze zien dat het een goede organisatie is. Ook hier zorgen de kleuren voor de juiste sfeer om mensen te werven en te enthousiasmeren.

- Het trekken van externe cliënten (deze cliënten krijgen thuiszorg of huishoudelijke hulp van De Lange Wei) voor activiteiten:

Kort worden in het Jaarbeeld de activiteiten aangehaald, dit zorgt ervoor dat de lezers nog een keer op de hoogte worden gesteld van de mogelijkheid mee te doen met activiteiten bij De Lange Wei.

- Dorpsbewoners en bewoners uit de regio enthousiast maken over restaurant De Boerse Pracht, waardoor ze hier komen eten:

Zowel in het Maatschappelijk verslag als in het Jaarbeeld komt restaurant De Boerse Pracht kort naar voren. De mogelijkheden zijn benoemd en in het Jaarbeeld worden ook de openingstijden aangekaart.

- Transparantie creëren in de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden wat betreft de visie van De Lange Wei en de mogelijkheden die De Lange Wei biedt:

Beide documenten zijn gericht op het creëren van transparantie. De visie wordt uitgedragen mede door het kleurgebruik en het beeldmateriaal. De documenten zijn laagdrempelig en aantrekkelijk, waardoor ze zorgen voor openheid.

Implementatie ontwerp

Aangezien De Lange Wei nog geen vaste huisstijl heeft, heb ik tijdens mijn afstudeerproject gekeken naar een ontwerp dat past bij De Lange Wei. Daarnaast heb ik gekeken hoe een vaste huisstijl eruit kan komen te zien. Dit ontwerp is door de directeur/bestuurder mevrouw Markesteijn goedgekeurd en ook door de Raad van Toezicht en het Management Team als zeer positief ervaren. Dit ontwerp is in weze al geïmplementeerd bij De Lange Wei.

Na mijn afstudeerproject ga ik een beleid schrijven voor de huisstijl van De Lange Wei. Dit gaat verder dan alleen dit ontwerp, gekeken moet worden naar de opstelling van brieven, e-mailhandtekeningen, posters, andere documenten, etc. Begin juli zal ik hiermee beginnen en de gehele zomervakantie gebruiken om deel voor deel te belichten en mee te nemen in de huisstijl. Begin september is het beleid klaar. Wel dient de gehele huisstijl langzaam ingevoerd te worden. Een verandering geeft meestal weerstand. De huisstijl zal niet tegelijk ingevoerd worden, maar stap voor stap. In november is de huisstijl geheel ingevoerd.

Financiële onderbouwing

Zowel het Maatschappelijk verslag als het Jaarbeeld kosten geld en tijd. Het Maatschappelijk verslag is aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport als PDF-versie aangeleverd. Dit kost weinig, alleen de kosten voor mij als afstudeerder. Wel heeft het veel opgeleverd voor De Lange Wei. Allereerst creeert het document transparantie naar de organisatie en het werkgebied, het straalt de warmt uit en De Lange Wei is herkenbaar. Daarnaast ontlast het mevrouw Markesteijn, directeur/bestuurder, omdat het document nu door mij is geschreven. Normaal vraagt het veel tijd van haar. Ook het Jaarbeeld heeft veel opgeleverd, zo is het werkgebied extra op de hoogte van De Lange Wei en is de organisatie bekender bij hen. Wel heeft dit document meer geld gekost om het te drukken en te verspreiden. De drukkosten waren € 3264,00 en de verspreidkosten € 276,60.





Inhoud

Uiteindelijk draait het bij beide documenten om de inhoud. De documenten moeten de juiste informatie bevatten en deze informatie moet goed overgebracht worden. De inhoud en de manier van schrijven moet passen bij de doelgroepen. In dit hoofdstuk leest u hoe de inhoud tot stand is gekomen en met wie ik interviews heb afgenomen om tot dit resultaat te komen.

Interviews

“Informatie voor de inhoud van het document”

Om het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld te vullen met juiste informatie heb ik diverse bronnen aangeboord. In dit hoofdstuk leest u welke bronnen dit waren en met welke personen ik heb gesproken. Zo krijgt u een compleet beeld van mijn afstudeertraject.

Het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld zijn twee verschillende producten. Toch hebben ze veel met elkaar te maken. Het Jaarbeeld is de luchtige en kleine versie van het Maatschappelijk verslag. Wel heb ik voor het Maatschappelijk verslag de regels van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan moeten houden. Ieder jaar wordt een model jaarverantwoording online op www.jaarverslagenzorg.nl gezet. Alle zorginstellingen dienen zich hier aan te houden. Voor de inhoud van het Maatschappelijk verslag heb ik dit model als richtlijn gebruikt. Wel heb ik meer met het document gedaan dan waar wetelijk op gelet wordt. Zo heb ik interviews in het document geplaatst om het document laagdrempelig en aantrekkelijk te maken. Aan het Jaarbeeld zaten geen regels verbonden, ik mocht deze brochure invullen zoals ik het zelf graag zag.

Wil Markesteijn, directeur/bestuurder

Voor veel onderdelen van het Maatschappelijk verslag 2010 had ik mevrouw Markesteijn nodig. Ik heb haar daarom regelmatig geïnterviewd. Allereerst heb ik haar geïnterviewd voor het woord vooraf. Dit onderdeel geeft de uitgangspunten van de verslaggeving en haar kijk op 2010 weer. Daarnaast heb ik alvast een kijkje in toekomst met haar genomen.

Het tweede interview ging over het onderdeel bestuur. Wie is waar precies verantwoordelijk voor en hoe is het om een onderneming te voeren. Welke kansen en risico's brengt dit met zich mee. Normaal gesproken sta je hier niet zo bij stil, maar bij het voeren van een onderneming moet aan veel gedacht worden, zodat alles goed verloopt.



Het laatste interview ging over het beleid dat in De Lange Wei gevoerd wordt. Waar richt De Lange Wei zich op en verloopt alles zoals het zou moeten.

Henny Overmars, coördinator kwaliteit en opleidingen

Een groot onderdeel in het Maatschappelijk verslag en ook een onderdeel in het Jaarbeeld is het kwaliteitsbeleid. Hoe dit onderdeel precies in elkaar stak wist ik nog niet. Ik heb daarom met Henny Overmars een aantal keer gesproken om hier achter te komen. De CQ-index, het hoofdstuk 'Kwaliteit ten aanzien van cliënten' en vele cijfers zijn in de interviews voorbij gekomen.

Naast het onderdeel kwaliteit is Henny ook coördinator over de opleidingen. Met haar heb ik gesproken over het aantal opleidingen, wat precies het verschil is tussen BOL en BBL opleidingen en over de maatschappelijke stages.

Voorheen was Henny Overmars ook coördinator voor het onderdeel ARBO, waardoor ik met haar een interview heb gehad over onder andere het vaccinatiebeleid binnen De Lange Wei en het aantal incidenten van medewerkers.

Annet Gorzeman, managementassistent

Annet Gorzeman heeft zich in 2010 gedeeltelijk bezig gehouden met de vacatures en het personeel. Met Annet heb ik kort gesproken over deze twee onderdelen.

Sandra Harsveldt, personeelsadviseur

In 2010 is Sandra Harsveldt aangenomen als personeelsadviseur. Voor het hoofdstuk 'Kwaliteit ten aanzien van medewerkers' heb ik met Sandra gesproken over het personeels-, wervings- en selectiebeleid.

Eline Boer, woonzorgbemiddelaar

De cliëntenadministratie is een nieuwe dienst bij De Lange Wei. Om te laten zien wat voor soort dienst dit is en wie op deze administratie werken, heb ik een interview met de dames van de cliëntenadministratie gehad.

Jeanine Golverdingen en Marjan Mancuso, medewerkers cliëntenadministratie

Naast Eline Boer heb ik ook met Jeanine Golverdingen en Marjan Mancuso gesproken, medewerkers van de cliëntenadministratie.

Ada van den Bout en Hilda de Groot, medewerkers voedingsadministratie

In 2010 is de voedingsadministratie bij De Lange Wei gerealiseerd. Ada van den Bout en Hilda de Groot regelen hier het zogenaamde Tafeltje Dekje, warme maaltijden voor cliënten die hier gebruik van maken. Aangezien dit één van de hoogtepunten van 2010 was, heb ik met Ada en Hilda een interview gehouden over hun 2010.

Mariëtte Loesberg, medewerkersvertrouwenspersoon

Vertrouwenspersonen zijn belangrijk voor iedereen, daarom heb ik een interview met Mariëtte Loesberg gehouden. Zo creëerde ik een onderdeel speciaal voor de medewerkers en potentiële medewerkers in het Maatschappelijk verslag.

Karin de Groot, locatiemanager De Speelweide

Sinds november 2010 is kindercentrum De Speelweide gevestigd in De Lange Wei. Ik heb Karin de Groot geïnterviewd over dit heuglijke feit. Met dit interview wilde ik een hoogtepunt van 2010 naar voren brengen en daarnaast laten zien hoe een samenwerkingspartner naar De Lange Wei kijkt. Dit is naar mijn mening extra krachtig.

Alice Bakker en Anneke van Peer, huiskamers

Voor in het Jaarbeeld heb ik een interview gehouden met Alice Bakker en Anneke van Peer, twee medewerkers van de nieuw gerealiseerde huiskamers.

Maatschappelijk verslag 2009

Voor diverse onderdelen voor het Maatschappelijk verslag 2010, heb ik het Maatschappelijk verslag 2009 gebruikt als naslagwerk. Daarnaast heb ik een aantal onderdelen uit het verslag van 2009 overgenomen voor het verslag 2010. Deze informatie was nog steeds van toepassing op De Lange Wei in 2010. Wel heb ik altijd gekeken naar het taalgebruik en dit aangepast.

Notulen

Naast de interviews heb ik voor het Maatschappelijk verslag de notulen van de cliëntenraad, ondernemingsraad en de Raad van Toezicht gelezen. In de notulen staat waar de raden zich het afgelopen jaar mee bezig hebben gehouden, wat was belangrijk in 2010. In het hoofdstuk 'Bestuur' van het Maatschappelijk verslag moest verantwoording afgelegd worden vanuit deze raden.



A photograph of a modern brick apartment building with balconies and a street lamp in the foreground. The building has a red brick facade and several windows with white frames. A black street lamp with a white light fixture is in the foreground. The sky is a mix of orange and blue, suggesting sunset or sunrise. The overall scene is a residential area.

Presentatie

Zowel het Maatschappelijk verslag als het Jaarbeeld heb ik gepresenteerd. Allereerst aan de Raad van Toezicht. De nadruk lag op het Maatschappelijk verslag, omdat zij hiervoor hun akkoord dienden te geven. De presentatie heb ik eveneens gegeven aan het Management Team. In dit hoofdstuk laat ik u zien wat de opbouw was van mijn presentaties en wat de reacties waren van de luisteraars.

Presentatie

“Raad van Toezicht en Management Team”

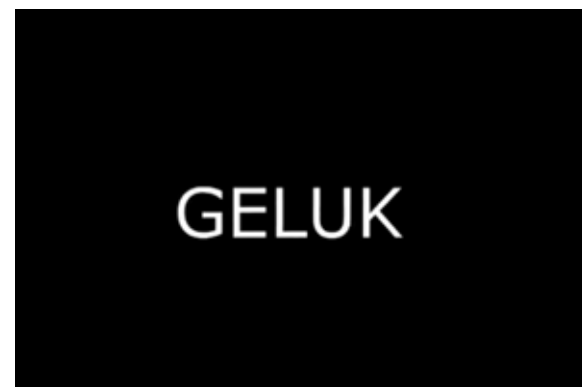


Voordat het Maatschappelijk verslag 2010 bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ingeleverd mocht worden, was goedkeuring van de Raad van Toezicht nodig. Om deze goedkeuring te krijgen, heb ik een presentatie gegeven aan de raad, bestaande uit acht personen. Directeur mevrouw Markesteijn, Management assistent Annet Gorzeman en twee externe accountants van Verstegen Accountants uit Dordrecht hebben de presentatie ook bijgewoond.

11 mei was het zover. Om 18.00 uur liepen de leden van de Raad van Toezicht en andere aanwezigen de presentatieruimte binnen. Voordat de presentatie startte, heeft de heer Noordergraaf, voorzitter van de raad, aangegeven dat de gehele raad het Maatschappelijk verslag 2010 heeft gelezen en allemaal tevreden waren. Complimenten kreeg ik over het ontwerp en de verzorging. De raad was benieuwd naar mijn presentatie. Een leuk begin.

Intro

Ter introductie van mijn presentatie had ik een kort filmpje gemaakt met daarin foto's en woorden die laten zien waar De Lange Wei voor staat. Onder het filmpje heb ik een klassiek nummer gezet, een stuk dat de mensen raakt en geheel aansluit bij de organisatie. De tranen stonden bij enkelen in de ogen. Hieronder en naast ziet u enkele screenshots, zodat u een indruk krijgt van het filmpje.



Achtergrond

De presentatie heb ik gemaakt in Prezi, een programma waar je mooie presentaties mee kunt maken. Het leuke van Prezi is dat je in kunt zoomen op foto's en woorden, hierdoor worden presentaties speels. Prezi wordt tegenwoordig steeds vaker gebruikt en is de concurrent van PowerPoint. Als achtergrond van de presentatie wilde ik graag het gebouw van De Lange Wei laten zien om zo in de sfeer te blijven van de organisatie. Na een stapel foto's te hebben bekeken, wilde ik toch iets anders. Iets wat rustiger oogt en waarmee ik meer van mezelf laat zien. Ter creatieve invulling heb ik het gebouw van De Lange Wei getekend.



In mijn achtergrond heb ik woorden gezet waarop ik inzoom en die ondersteunend zijn bij mijn verhaal. Tijdens mijn presentatie heb ik de inhoud van het Maatschappelijk verslag niet herhaald, juist omdat iedereen dat al had gelezen. Ik wilde de gedachte achter mijn keuzes duidelijk en zichtbaar maken. Allereerst heb ik wat informatie gegeven over de opleiding Bedrijfscommunicatie, wat houdt dit in en waarom het Maatschappelijk verslag en het Jaarbeeld een goede afstudeeropdracht zijn.

Na dit verteld te hebben, ben ik over gegaan op het Maatschappelijk verslag zelf. Allereerst over het ontwerp; welke keuzes heb ik gemaakt, waarom passen de kleuren rood en geel goed bij de organisatie en wat is het nut van het gebruik van beelden. Verderop in mijn presentatie

ben ik overgaan op de inhoud van het document en de keuzes die ik hier heb gemaakt. Hoe heb ik de teksten laagdrempeliger gemaakt en waarom heb ik gekozen voor interviews tussendoor. Als laatste heb ik de Raad van Toezicht verteld wat ik vond van de afstudeeropdracht en hoe ik het gehele project heb ervaren.

Slot

Het begin en eind van een presentatie blijven het beste hangen, daarom wilde ik naast een mooi begin ook een spetterend slot. Voor het slot heb ik eveneens een filmpje gemaakt. Om het Maatschappelijk verslag te verwerken in het filmpje heb ik foto's gebruikt die in het document naar voren komen. Daarnaast heb ik quotes opgezocht van mensen uit de communicatiewereld en deze in het filmpje verwerkt. De quotes gaan over laagdrempeligheid, aantrekkelijkheid en ontwerpen. Als allerlaatst heb ik een quote van mezelf in het filmpje gezet.



Complimenten

Natuurlijk was ik erg benieuwd wat de Raad van Toezicht vond van het Maatschappelijk verslag en mijn presentatie. Hierop hoefde ik geen seconde te wachten. Met de laatste noot nog door de ruimte suizend, klonk een daverend applaus. Blijde, emotionele en enthousiaste mensen straalden mij tegemoet. Voorzitter de heer Noordergraaf nam het woord en vertelde dat hij mijn presentatie professioneel en goed in elkaar vond zitten. Mevrouw Markesteijn en Annet Gorzeman vielen hem bij dat ze geraakt waren door het geheel.

De presentatie heb ik later nog voor het Management Team gegeven en ook zij waren enthousiast over het geheel.

360° feedback

Om een goed beeld te krijgen over mijn presteren, heb ik een 360° feedback formulier opgesteld. Mevrouw Markesteijn, de Raad van Toezicht, externe accountants, het Management Team en andere medewerkers hebben deze ingevuld. De formulieren vindt u terug als bijlagen.

Bronnen

Boeken

- Drs. Van Dam, N.H.M. en Drs. Marcus, J.A. (2002). Een praktijkgerichte benadering van Organisatie en Management. Groningen/Houten. Wolters-Noordhoff.

- Janssen, D. (2002). Zakelijke communicatie. Groningen/Houten. Wolters-Noordhoff.

Document

- Deloitte Touche Tohmatsu (2011), Bezuinigingen. Hardinxveld-Giessendam. Gemeente Hardinxveld-Giessendam.

- Markesteijn, W.H.J. (2010), Jaardocument 2009. Hardinxveld-Giessendam. De Lange Wei;

Internet

- (2009). 1 - 100 PREZO zilveren / gouden keurmerk in de zorg. Geraadpleegd op 23 januari 2011, <http://www.perspektkeurmerk.nl/index.php?id=813>;

- (2010). Verzorgingshuizen. Geraadpleegd op 23 januari 2011, <http://verpleeghuizen.volkskrant.nl/index.php?alleverzorgingstehuizen/>;

- (2011). Verpleging-, verzorging- en thuiszorgvergelijker. Geraadpleegd op 25 april 2011, <http://www.consumentenbond.nl/test/voeding-gezondheid/gezondheid/Thuiszorg-verpleeghuis-verzorgingshuis/extra/verpleeghuizen-vergelijken/>;

- (2011). Electronisch Patiënten Dossier. Geraadpleegd op 9 juni 2011, <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/elektronisch-patientendossier>;

- (2011). MerwedeLingelijn. Geraadpleegd op 9 juni 2011, <http://www.prorail.nl/Publiek/Infraprojecten/ZuidHolland/MerwedeLingelijn/Pages/Merwede%20Lingelijn.aspx>.

Project

- Zorgberaad Zuid-Holland-Zuid (2010), Spingplank vmbo. Dordrecht. Neemt deel aan projectgroep.



Colofon

Contactgegevens opdrachtgever

Woonzorgcentrum De Lange Wei
Rembrandthof 85
3372 XV Hardinxveld-Giessendam

T. 0184-678000
F. 0184-678080
E. info@delangewei.nl
I. www.delangewei.nl

Contactgegevens Hogeschool Utrecht

Faculteit voor Communicatie & Journalistiek
Padualaan 99
3584 CH Utrecht

T. 088-4818283
F. 088-4813001
E. info@hu.nl
I. www.hu.nl

Redactie, ontwerp, vormgeving en fotografie

Miranda Buiteman, student Bedrijfscommunicatie en werkzaam bij De Lange Wei als PR-medewerkster
Studentnummer: 1527795
Klas: JBC-B301

Geïnterviewden afstudeertraject

- Wil Markesteijn, directeur/bestuurder
- Henny Overmars, coördinator kwaliteit en opleidingen
- Annet Gorzeman, managementassistent
- Eline Boer, woonzorgbemiddelaar
- Jeanine Golverdingen, medewerker cliëntenadministratie
- Marjan Mancuso, medewerker cliëntenadministratie
- Sandra Harsveldt, personeelsadviseur
- Ada van den Bout, medewerker voedingsadministratie
- Hilda de Groot, medewerker voedingsadministratie
- Mariëtte Loesberg, medewerkersvertrouwenspersoon
- Karin de Groot, locatiemanager De Speelweide
- Anneke van Peer, medewerker huiskamers
- Alice Bakker, coördinator dagverzorging

Afstudeerdocent vanuit Hogeschool Utrecht

Paula Borsboom





Bijlagen

Om een beeld te scheppen wat mijn omgeving vond van mij en mijn afstudeeropdracht, heb ik een 360° feedback formulier gemaakt. Deze is ingevuld door de Raad van Toezicht, de externe accountants, het Management Team en mevrouw Markesteyn. De formulieren heb ik als bijlagen toegevoegd.

360° feedback

Naam: W. Marhesteijn
 Functie: Directeur / Bestuurder.

Deel 1. Proces

Projectmatig werken

	--	-	+/-	+	++
Alle werkzaamheden zijn uitgevoerd	☐	☐	☐	☐	☒
De student heeft de deadlines gehaald	☐	☐	☐	☐	☒
De samenwerking is goed gegaan	☐	☐	☐	☐	☒
Gemaakte keuzes zijn onderbouwd in de presentaties	☐	☐	☐	☐	☒

Professioneel handelen

	--	-	+/-	+	++
De student kent de organisatie	☐	☐	☐	☐	☒
De student begrijpt de samenhang in de organisatie	☐	☐	☐	☒	☐
De student heeft verbeeldingskracht	☐	☐	☐	☐	☒
De student is vindingrijk	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 2. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☐	☒
Spelling	☐	☐	☐	☐	☒
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☐	☒
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☐	☒
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 3. Presentaties

Houding en spreken

	--	-	+/-	+	++
Goede houding	☐	☐	☐	☐	☒
Prettig om naar te luisteren	☐	☐	☐	☐	☒
Open	☐	☐	☐	☐	☒
Spreekt duidelijk	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Mooi ontwerp	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van filmpjes	☐	☐	☐	☐	☒
Ondersteunend voor presentatie	☐	☐	☐	☐	☒

Miranda was erg heuveus!

Deel 4. Jaarbeeld

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☐	☒
Spelling	☐	☐	☐	☐	☒
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☒	☐

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☐	☒
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☒	☐
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☐	☒
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☒	☐

Deel 5. Algemene feedback

Miranda heeft veel inzet gebond bij het maken van jaar document en het jaarbeeld. zij is door deze stukken de diepte ingegaan in de organisatie, in alle diensten van organisatie. Ook achtentigjarige motieven, beleidszaken heeft zij onderzocht en verwerkt in haar stukken.

Miranda was erg geïnteresseerd, vond het m.i.-de plezierig deel- deel te krijgen, was initiatiefrijk, vindingrijk en creatief.

De stukken die zij gemaakt heeft kloppen inhoudelijk, zien er heel fraai uit en zijn goed om uit te geven aan ouders.

De presentatie die Miranda heeft verzorgd, was eveneens duidelijk, transparant en zeer goed verzorgd. Zij heeft voor alle betrokkenen op een heel plezierige, open en positieve wijze de presentie vorm gegeven. Het zag er geweldig uit, zoals de gemaakte stukken. Miranda was een perfect student en is m.i. toe aan afstuderen, een zelfstandige baan en een mooi leven!

360° feedback formulier ten behoeve van afstudeerproject Miranda Buiteman – De Lange Wei

360° feedback

Naam:

A. Handgraaf

Functie:

Verreken Raad van Toezicht

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

Manier van schrijven

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Spelling

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Leesbaarheid

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van interviews tussendoor

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Kleurgebruik past bij de organisatie

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Overzichtelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van het gekozen beeldmateriaal

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Het ontwerp spreekt aan

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

Goede houding

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Prettig om naar te luisteren

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Open

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Spreekt duidelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Overzichtelijk

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Mooi ontwerp

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van filmpjes

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ondersteunend voor presentatie

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

360° feedback formulier ten behoeve van afstudeerproject Miranda Buiteman – De Lange Wei

360° feedback

Naam: Rene van der Aa

Functie: Accountant

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☐	☒
Spelling	☐	☐	☐	☒	☐
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☒	☐
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☒	☐
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

	--	-	+/-	+	++
Goede houding	☐	☐	☐	☐	☒
Prettig om naar te luisteren	☐	☐	☐	☐	☒
Open	☐	☐	☐	☐	☒
Spreekt duidelijk	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☒	☐
Mooi ontwerp	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van filmpjes	☐	☐	☐	☐	☒
Ondersteunend voor presentatie	☐	☐	☐	☒	☐

Deel 3. Algemene feedback

Deze springt er echt uit!

360° feedback

Naam:

Jan de Groot

Functie:

Accountant

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

Manier van schrijven

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☒	☐

Spelling

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Leesbaarheid

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van interviews tussendoor

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Kleurgebruik past bij de organisatie

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Overzichtelijk

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Gebruik van het gekozen beeldmateriaal

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Het ontwerp spreekt aan

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

Goede houding

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Prettig om naar te luisteren

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Open

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Spreekt duidelijk

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Ontwerp

Overzichtelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Mooi ontwerp

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Gebruik van filmpjes

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ondersteunend voor presentatie

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Deel 3. Algemene feedback

Een verademing tussen alle sessie documenten

360° feedback

Naam:

Jan Huizer

Functie:

lid Raad van Toezicht

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☐	☒
Spelling	☐	☐	☐	☐	☒
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☒	☐

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☐	☒
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☒	☐
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

	--	-	+/-	+	++
Goede houding	☐	☐	☐	☒	☐
Prettig om naar te luisteren	☐	☐	☐	☐	☒
Open	☐	☐	☐	☐	☒
Spreekt duidelijk	☐	☐	☐	☒	☐

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Mooi ontwerp	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van filmpjes	☐	☐	☐	☐	☒
Ondersteunend voor presentatie	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 3. Algemene feedback

Helemaal n'v' goede en duidelijke presentatie gezien van iemand met weinig ervaring

Verskillende ervaren presentatoren kunnen hier nog een voorbeeld aan nemen.

De passie shouldde van deze presentatie af.

360° feedback

Naam: W. de Ruiter
 Functie: lid RvT DLW.

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☐	☒
Spelling	☐	☐	☐	☐	☒
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☒	☐
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☒	☐
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☒	☐
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☐	☒
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

	--	-	+/-	+	++
Goede houding	☐	☐	☐	☐	☒
Prettig om naar te luisteren	☐	☐	☐	☐	☒
Open	☐	☐	☐	☐	☒
Spreekt duidelijk	☐	☐	☐	☒	☐

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Mooi ontwerp	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van filmpjes	☐	☐	☐	☐	☒
Ondersteunend voor presentatie	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 3. Algemene feedback

Goede presentatie!
 De hoeveelheid tekst en de
 gedetourde tekst zou wat minder mogen.
 Verder een prima stuk

360° feedback

Naam: fl. Overman

Functie: Coördinator kwaliteits opkleding

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

Manier van schrijven

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Spelling

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Leesbaarheid

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Gebruik van interviews tussendoor

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

Kleurgebruik past bij de organisatie

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Overzichtelijk

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Gebruik van het gekozen beeldmateriaal

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Het ontwerp spreekt aan

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

Goede houding

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☒	☐

Prettig om naar te luisteren

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Open

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☒	☐

Spreekt duidelijk

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☒	☐

Ontwerp

Overzichtelijk

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Mooi ontwerp

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Gebruik van filmpjes

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Ondersteunend voor presentatie

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Deel 3. Algemene feedback

Miranda had m.b.t. onderwerp een grote mate van inzet. Werkte consequent aan de opdracht. Toonde een positieve nieuwsgierige houding t.a.v. de onderwerpen inhoudelijke. Stond open voor feedback, alles was bespreekbaar. Het eindresultaat is inhoudelijk van goede kwaliteit, prettig leesbaar en ziet er mooi uit.

360° feedback

Naam: Adri Tabcas

Functie: Teamleider 2019 Team I

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

Manier van schrijven

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Spelling

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Leesbaarheid

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van interviews tussendoor

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Kleurgebruik past bij de organisatie

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Overzichtelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van het gekozen beeldmateriaal

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Het ontwerp spreekt aan

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

Goede houding

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Prettig om naar te luisteren

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Open

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Spreekt duidelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Overzichtelijk

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Mooi ontwerp

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van filmpjes

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ondersteunend voor presentatie

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Deel 3. Algemene feedback

Perfekte presentatie en een
prachtig en goed maatschappelijk verslag.

360° feedback

Naam: Sandra Harsveldt.

Functie: Pers Adviseur / Beleidsmedewerker.

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

Manier van schrijven

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☒	☐

Spelling

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Leesbaarheid

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Gebruik van interviews tussendoor

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Kleurgebruik past bij de organisatie

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☒	☐

Overzichtelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van het gekozen beeldmateriaal

☐	☐	☒	☐	☐
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Het ontwerp spreekt aan

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

met foto's meer
naar 3 onderwerp
liken

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

Goede houding

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☒	☐

Prettig om naar te luisteren

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Open

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Spreekt duidelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Overzichtelijk

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Mooi ontwerp

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van filmpjes

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ondersteunend voor presentatie

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

XX super %

Deel 3. Algemene feedback

Miran,

Super goed gedaan. Je kreeg zowel de 1e als de 2e keer een bericht in mijn heel. vooral 't eerste filmpje vond ik super qua beeld, muziek. Fijn dat je blijft als wilt 't leuk om met je samen te werken.

Gr. Sandra.

360° feedback

Naam: P. TRAPMAN
Functie: LID RVT

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☒	☐
Spelling	☐	☐	☐	☒	☐
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☒	☐

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☐	☒
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☐	☒
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

	--	-	+/-	+	++
Goede houding	☐	☐	☐	☒	☐
Prettig om naar te luisteren	☐	☐	☐	☒	☐
Open	☐	☐	☐	☐	☒
Spreekt duidelijk	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☒	☐
Mooi ontwerp	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van filmpjes	☐	☐	☐	☐	☒
Ondersteunend voor presentatie	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 3. Algemene feedback

ZEER POSITIEF

360° feedback

Naam:

Maja Roubos

Functie:

facilitair manager

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

Manier van schrijven

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Spelling

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Leesbaarheid

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van interviews tussendoor

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Kleurgebruik past bij de organisatie

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Overzichtelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van het gekozen beeldmateriaal

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Het ontwerp spreekt aan

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

Goede houding

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Prettig om naar te luisteren

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Open

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Spreekt duidelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Overzichtelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Mooi ontwerp

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van filmpjes

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ondersteunend voor presentatie

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Deel 3. Algemene feedback

goed en duidelijk verhaal

monie presentatie met duidelijke

uitlog.

360° feedback

Naam: M de Bonte

Functie: LID RAAD VAN TOEZICHT

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☒	☐
Spelling	☐	☐	☐	☒	☐
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☒	☐
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☐	☒
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☒	☐
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☐	☒
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☒	☐

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

	--	-	+/-	+	++
Goede houding	☐	☐	☐	☒	☐
Prettig om naar te luisteren	☐	☐	☐	☒	☐
Open	☐	☐	☐	☒	☐
Spreekt duidelijk	☐	☐	☐	☒	☐

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☒	☐
Mooi ontwerp	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van filmpjes	☐	☐	☐	☐	☒
Ondersteunend voor presentatie	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 3. Algemene feedback

Het maatschappelijk verslag is prima leesbaar. Door opzet nodigt het ook uit om te lezen, maar doet het ook goed als "doorkladerboekje".

Misschien toch 1 puntje: sommige onderwerpen komen op meerdere plaatsen terug in het verslag en dan kun je als lezer denken: "He, dat heb ik al gelezen".

presentatie was prima: de goede voorbereiding "droop en vanaf". Top!

360° feedback

Naam: Eline Boer

Functie: woonzorgbemiddelaar / coördinator cliënt administratie

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☒	☐
Spelling	☐	☐	☐	☒	☐
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☒	☒
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☐	☒
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☐	☒
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 2. Jaarbeeld

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☒	☐
Spelling	☐	☐	☐	☒	☐
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☐	☒
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☐	☒
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 3. Algemene feedback

Een fris en makkelijk leesbaar document.
Uitnodigend vanwege het beeldmateriaal en
lay-out. Goed over nagedacht.
Heel goed gedaan!

360° feedback

Naam: Mireille Gelderblom

Functie: coördinator activiteiten

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

Manier van schrijven

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Spelling

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Leesbaarheid

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van interviews tussendoor

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Kleurgebruik past bij de organisatie

--	-	+/-	+	++
☐	☐	☐	☐	☒

Overzichtelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van het gekozen beeldmateriaal

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Het ontwerp spreekt aan

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

Goede houding

☐	☐	☐	☒	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Prettig om naar te luisteren

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Open

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Spreekt duidelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ontwerp

Overzichtelijk

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Mooi ontwerp

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Gebruik van filmpjes

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Ondersteunend voor presentatie

☐	☐	☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

Deel 3. Algemene feedback

je hebt prachtig werk geleverd en daar mag je echt voor gaan staan! Je kwam nu af & toe onzeker over & dat vind ik jammer! vandaar maar 1+ voor je houding
dat ik kan zeggen borst vooruit, schouders naar achteren & niet freemelen met je handen :)

360° feedback

Naam: J. Huisman

Functie: Lid Raad van Toezicht

Deel 1. Maatschappelijk verslag

Tekstueel

	--	-	+/-	+	++
Manier van schrijven	☐	☐	☐	☒	☐
Spelling	☐	☐	☐	☒	☐
Leesbaarheid	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van interviews tussendoor	☐	☐	☐	☐	☒

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Kleurgebruik past bij de organisatie	☐	☐	☐	☐	☒
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van het gekozen beeldmateriaal	☐	☐	☐	☐	☒
Het ontwerp spreekt aan	☐	☐	☐	☐	☒

Deel 2. Presentatie

Houding en spreken

	--	-	+/-	+	++
Goede houding	☐	☐	☐	☒	☐
Prettig om naar te luisteren	☐	☐	☐	☒	☐
Open	☐	☐	☐	☐	☒
Spreekt duidelijk	☐	☐	☐	☒	☐

Ontwerp

	--	-	+/-	+	++
Overzichtelijk	☐	☐	☐	☐	☒
Mooi ontwerp	☐	☐	☐	☐	☒
Gebruik van filmpjes	☐	☐	☐	☐	☒
Ondersteunend voor presentatie	☐	☐	☐	☐	☒

