

© uitgave juli 2018

dePosten

Hartelijk Huiselijk Hulpvaardig

# Zomerbericht



# Inhoud

Voorwoord .....	3
De oudste inwoner van Overijssel woont al 10 jaar in de Posten .....	5
Nieuw in 2017: de VAR .....	8
Bestuurder Rick Hogenboom ruim een jaar bij de Posten .....	10
Zoveel meer dan eten en drinken .....	15
Hart voor de wijk .....	20
De klant centraal zetten... én de medewerker! .....	24
Wat maakt uw dag de moeite waard? .....	27
De Posten - Cijfers en Weetjes .....	30

## Colofon

### Zomerbericht de Posten

Interviews: Linda van Ingen Tekstproducties  
Fotografie: Astrid van Loon  
Vormgeving: Artin Advertising, Enschede  
Oplage: 2500 ex.  
Datum: juli 2018

# Voorwoord

**De zomervakantie staat voor de deur en 2017 ligt alweer een heel eind achter ons. Graag blikken we met dit Zomerbericht nog even terug. Waarom? Er is veel te vertellen over die periode. De wereld om ons heen verandert in een rap tempo en de zorgsector is volop in beweging. Dat beïnvloedt onze kijk op wonen, welzijn, zorg, en op het samenspel tussen onze professionals en de mensen die een beroep op ons doen.**

Onveranderd is onze gedrevenheid om de wensen en behoeften van onze klanten te kennen, te begrijpen en als uitgangspunt te nemen in alles wat we doen. En met "klanten" bedoelen we alle mensen voor wie wij ons werk doen. We zijn geïnspireerd door het concept van positieve gezondheid, waardoor we minder focussen op ziekte en beperkingen en meer op levenskwaliteit en eigen regie. "Cliënt" of "patiënt" zullen we steeds minder vaak zeggen, omdat die woorden het beeld van ziekte en afhankelijkheid oproepen.

We hebben het in de eerste plaats over mensen. Mensen in een fase van hun leven waarin ze allerlei fysieke, emotionele en sociale uitdagingen tegenkomen. Ieder mens met een eigen verhaal, gevoel, gewoontes en behoeftes. We wensen iedereen toe dat zij tot op hoge leeftijd zelf hun pad kunnen blijven uitstippelen. Dat bepaalt de rol die we voor de Posten zien: we zijn niet alleen professioneel zorgverlener,

maar ook goede buur, gesprekspartner en raadgever voor de mensen die bij ons komen. We helpen hen om te gaan met hun uitdagingen en zelf te bepalen wat zij nodig hebben voor een fijn en zinvol leven. De benaming "klant" veronderstelt dat er daarbij daadwerkelijk iets te kiezen valt, en dat willen we steeds meer mogelijk maken. De nieuwe missie en visie van de Posten – te lezen op de laatste bladzijde van dit boekje – brengen dit tot uitdrukking.

De verhalen in dit Zomerbericht maken duidelijk dat de Posten bruist van actie en ambitie, en dat is iets om trots op te zijn!



Veel leesplezier  
en een fijne zomer!

*Rick Hogenboom,  
Directeur*





“Gewoon jezelf  
oppeppen en wat  
gaan doen.”

mevrouw Ebberink

Foto: J. Bruinsma

## De oudste inwonster van Overijssel woont al 10 jaar in de Posten

Nee, op woensdagmiddag een interview lukt niet, want dan gaat ze bridgen. Mevrouw Ebberink (109) verveelt zich zelden. Ze puzzelt graag en slaat het achtuurjournaal beslist niet over. En bridgen - dat is haar hobby. Zoon Jan (70): “Tot een paar jaar geleden moest je echt bellen voordat je langs kwam, anders trof je haar niet thuis.”

Of er iets veranderd is in de Posten sinds ze hier tien jaar geleden kwam wonen? “Niet echt, ik ben hier tevreden. Ik woonde mooi, hoor, in de Mozartlaan. Als je in de tuin zat, hoorde je niets, heerlijk. Ik ben wel eerst een paar keer komen kijken, helemaal lopend. Ja, het is een hele stap om je eigen huis te verlaten. Maar ik heb het goed, ik vermaak me wel.” Jan Ebberink vertelt dat je destijds nog je voorkeur voor een zorginstelling kon aangeven. “En de Posten stond goed bekend.” Tot drie maal toe kreeg zijn moeder telefoon dat er een appartement vrij was. “Maar ik woonde nog zo mooi. De derde keer moest ik wel gaan.”

### Mantelzorgers als zorgpartner

De krant leest mevrouw Ebberink van A tot Z. Een advertentie op de voorpagina van de Tubantia trekt haar aandacht: “Wat is dat, Tweakers?” Jan legt het uit. Hij zit nu een jaar of zeven in de Cliëntenraad (CR) en kijkt ook met die bril naar zijn moeder en andere bewoners.

“De belangrijkste ontwikkeling die in 2017 binnen de Posten op gang is gekomen, is dat iedereen gaat beseffen dat we meer vanuit de cliënt moeten denken en werken.” Vanuit dat besef van ‘de klant centraal’ moet er ook meer oog komen voor de rol van mantelzorgers. “Professionals moeten er nog aan wennen dat familie steeds meer een rol krijgt als volwaardige partner in het zorgproces. Bij een multidisciplinair overleg (MDO) over mijn moeder, zijn wij als familie aanwezig. Wij vinden dat vanzelfsprekend. Maar we merken aan de medewerkers dat zij dat niet bij iedereen gewend zijn.”

### Bankje

De belangrijkste mantelzorgers van mevrouw Ebberink zijn haar vier kinderen. Twee andere kinderen zijn inmiddels overleden, net als haar man. “Als je zo oud wordt, maak je ook de minder mooie dingen mee,” zegt Jan. Met Pinksteren vierde mevrouw Ebberink haar 109<sup>e</sup> verjaardag en kwamen er veertig familieleden naar het koude buffet in De Brink. Daar kreeg ze door de directeur een naambordje overhandigd, voor op een bankje in de binnentuin. ‘Ter herinnering aan de 109<sup>e</sup> verjaardag van Til Ebberink-Vonk’ staat erop. “Waar staat dat bankje precies?”, wil mevrouw Ebberink weten. “In de binnentuin. Je hebt zelf nog geregeld dat ze je voorletter veranderden in je voornaam, weet je nog?” “Oh ja”, weet ze weer.





### Elke dag een jonge

Twee keer in de week drinkt ze koffie in De Brink en als er 's avonds iets te doen is, wordt ze opgehaald. "Gisteravond ben ik ook geweest." Verder is mevrouw Ebberink veel boven, met de krant en haar puzzelboekje. Ze vertelt dat de krant boven wordt gebracht door een vrijwilliger. "Als het puzzelboekje vol is, belt ze ons. En als de fles Elaart leeg is", lacht Jan. Want zijn moeder neemt elke avond een borreltje. "Een jonge", zegt ze. Haar ogen twinkelen. "Zonder suiker." Eten doet mevrouw Ebberink ook op haar kamer. Jan vertelt dat binnen de CR al langer wordt gesproken over de mogelijkheid om ook een keuzemenu te bieden aan bewoners die niet in het restaurant eten. Daarover zijn we nog in gesprek.

### Heino, Raalte, Nijverdal...

Mevrouw Ebberink vertelt over vakanties in Spanje en op Sicilië. Ook herinnert ze zich dat ze als 16-jarige twee jaar op kostschool was in Engeland. Trots: "Toen ben ik al die tijd niet thuis geweest!" Ze gaat verder: "Daar waren ook wel Duitse en Nederlandse meisjes, maar daarmee mochten we niet zoveel contact hebben. Want het ging erom dat we Engels spraken." Eenmaal getrouwd verhuisde ze van Zwolle naar Enschede, de tussenstations somt ze op: "Heino, Raalte, Nijverdal..." De zaak die haar man runde, was een winkel in werkkleding. Een druk leven. In de zomervakantie ging het gezin drie weken naar een zomerhuisje in Buurse.

De aandacht van mevrouw Ebberink gaat weer naar de krant. "Ja, die lees ik tamelijk goed. Ik heb er de tijd voor." Ze voegt eraan toe: "En er is altijd wel iets te doen. Gewoon jezelf oppeppen en wat gaan doen." ♥

Foto: J. Bruinsma



## 2017: Klant centraal

*Jan Ebberink over de CR: "Onze inzet is het welbevinden van de cliënt. Dat staat op de eerste plaats. Bij elke beslissing vragen wij 'Wat heeft de cliënt eraan?' We proberen een goede afspiegeling te zijn van de mensen voor wie we er zijn.*

*Onze bewoners zijn onze oren en ogen. Verder zijn de mantelzorgers belangrijk, ook van thuiswonende cliënten. En wijkbewoners in het algemeen, want de Posten is er voor de hele wijk. Het hoogtepunt van 2017? Dat is dat er erkenning komt voor het werkelijk zo goed mogelijk vanuit de cliënt leren denken en doen."*

Jan Ebberink



# Nieuw in 2017: de VAR

Toen Rick Hogenboom vorig jaar als bestuurder begon, vroeg hij zich af waarom de Posten geen Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR) had. VAR-voorzitter Erwin Wessendorp: "Wijzelf dachten dat we daar te klein voor waren. Vanaf dat moment zijn we samen gaan bekijken hoe we het zouden regelen."

De VAR bevordert de kwaliteit van de zorg en de professionaliteit van de medewerkers. "Maar het gaat om meer dan dat", legt Erwin uit. "Het gaat om het plezier in het werk." VAR-lid Peter Gijgink: "We moeten weer trots worden op ons beroep, we hebben een mooi vak."

## Goede mix

Erwin en Peter herinneren zich hoe ze de eerste maanden vooral bezig waren met het ontwikkelen van een vorm en manier van werken. "We wilden ervoor zorgen dat we ongeveer even veel verzorgenden als verpleegkundigen zouden tellen. En dat alle specialismen vertegenwoordigd zouden zijn: somatiek, geriatrische revalidatiezorg, wijkverpleging, psychogeriatric... Dat is gelukt. We hebben nu tien leden en vormen een goede mix."

Ook de randvoorwaarden moesten geregeld worden: uren, tijd, geld. Peter: "Ons eerste onderwerp was: scholing van onszelf als VAR". Want niemand van ons had immers ervaring. En we hebben elkaar tijdens die training goed leren kennen."

## Eerste stappen

De VAR stond in de steigers. En dan? Waar begin je? Erwin: "We hebben het noodplan van Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland (V&VN) aangegrepen als inhoudelijk startpunt. Men raadpleegde de leden omdat het personeelstekort in de zorg zo schrijnend is en voorlopig zal blijven. Hoe houd je dan toch de kwaliteit en het werkplezier overeind? Wat kan er beter? Centraal stonden vragen als: 'Doe je waarvoor je naar school bent geweest? Waar heb je last van binnen je werk?' Met deze boodschap zijn we richting de teams gegaan. Op posters konden de collega's invullen wat hen in de weg stond om hun werk goed te doen." Net als in de landelijke V&VN-campagne kwamen daar veel adviezen uit voort, bijvoorbeeld op het gebied van schoonmaak, bestelbeleid, zinloze regels en ICT. Erwin vervolgt: "Eigenlijk wilde iedereen de afdelingsassistenten terug. Je wilt in de verzorging niet misgrijpen als je een handdoek pakt. En er moet brood in huis zijn." Peter: "We moeten de mensen laten doen waar ze goed in zijn. Een dokter doktert, een verpleegkundige verpleegt. En ook de afdelingsassistenten zijn een onmisbare schakel in het zorgproces."

## Invloed stijgt

Peter Gijgink vertelt dat de VAR snel aan invloed wint binnen de Posten. Erwin hierover: "We hadden een pad voor ogen waarin we einde 2018 volwaardig partner zouden zijn. Maar goed beschouwd zijn we dat nú al. Iedereen wil ons graag aan tafel hebben. We zitten in allerlei werkgroepen: kwaliteitskompas, strategisch personeelsbeleid, opleidingsbeleid. En ik als voorzitter zit in het Organisatie Ontwikkel Team (OOT). We denken vanaf de tekentafel mee over beleid en vraagstukken. Ons eerste VAR-advies over het in ere herstellen van de afdelingsassistenten werd vervolgens in het OOT besproken en daar maakten we concrete afspraken." Peter: "Men weet ons te vinden. Via ons heeft iedereen uit de beroepsgroep invloed op het werk."

## Koekjes mee

Voor de buitenwacht zal nog niet altijd even duidelijk zijn welk deel van het beleid precies uit de koker van de VAR komt. Want doordat de invloed voor een deel binnen werkgroepen ligt, is die niet direct goed zichtbaar. "We investeren in goed contact met de teams, in goede communicatie", zegt Peter. "We gaan op de koffie bij teams om te horen wat er leeft en te laten zien wat wij doen. Dat we er zijn." Erwin: "En wij brengen de koekjes mee! We willen weten waar onze collega's last van hebben en waarmee we ons als VAR moeten bemoeien."

Peter sluit af: "Wanneer in deze organisatie iets wordt bedacht, moet het gewoon worden dat mensen zich afvragen of de VAR er al naar heeft gekeken. Aan het einde van 2017 was het belangrijkste dat we er überhaupt wáren. Aan het einde van dit jaar zou het mooi zijn als de medewerkers van de Posten zeggen dat ze een VAR hebben die ertoe doet. Dan gaan wij trots de feestdagen in." ♥

De VAR is bereikbaar via [VAR@deposten.nl](mailto:VAR@deposten.nl)



Erwin Wessendorp & Peter Gijgink (r)





Rick Hogenboom

## Bestuurder Rick Hogenboom ruim een jaar bij de Posten

Rick Hogenboom is sinds januari 2017 directeur-bestuurder bij de Posten. Gepokt en gemazeld door verschillende functies binnen de ouderenzorg, is hij nu eindverantwoordelijk voor een organisatie. 'Het directe contact dat ik vroeger als verpleegkundige had met de mensen, is niet weg. Gelukkig niet. Klanten en bewoners lopen bij me binnen, we maken een praatje in het restaurant. Ik vind dat heel fijn en belangrijk. Iedereen moet vanuit zijn eigen rol de klant blijven ontmoeten. Dat is nodig om hem goed te kunnen ondersteunen in het leven.'

Als 56-jarige weet Rick heel zeker: "Als ik straks kwetsbaar word, wil ik een leven blijven leiden waarin ik zoveel mogelijk kan doen wat ik wil doen. Natuurlijk, als daar medische zorg of steunkousen bij horen – dan is dat zo. Maar dát is niet mijn dag." Hij stapt naadloos over op de missie en visie van de Posten: "Wij willen hier de mensen zo goed mogelijk ondersteunen, zodat ze hun eigen leven kunnen blijven leiden. Dat klinkt als een bescheiden taak, maar is eigenlijk een grote rol. Zorg is veel breder dan alleen het medische. De Posten verbreedt zorg tot welzijn, vanuit de humanistische filosofie."

### Aandacht

Met welke term hij het afgelopen jaar zou samenvatten? De bestuurder denkt even na: "Aandacht. Dat is denk ik het kernwoord. We hebben weer meer aandacht voor elkaar

gekregen. Voor elkaar en voor de klant. Wat doen we en vooral: voor wie? We werken vaak met heel kwetsbare mensen, maar ook voor klanten die nog wél veel kunnen. Iedereen doet ertoe, iedereen mag er zijn. We moeten ons zorgwerk niet al te letterlijk opvatten. Het is zoveel meer dan dat. Wij moeten in alle opzichten goed voor onze klanten zorgen en net zo goed voor onze medewerkers."

### Vertrouwen

Eén van de eerste dingen waar Rick mee aan de slag ging in de Posten was medewerkers meer invloed geven op wat er gebeurt in de organisatie. "De beroepsgroep verpleegkundigen en verzorgenden is veruit in de meerderheid. Het is niet meer dan logisch dat zij meepraten over het beleid van de Posten." Hij is daarom bijzonder blij met de oprichting van de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VAR) in de loop van 2017.

Ook het Kwaliteitskompas past prima in zijn opvatting dat de zorgmedewerkers zelf het meeste verstand hebben van hun werk. "Zij zijn ervoor opgeleid, zij zijn de professionals en dus verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun werk. Het Kwaliteitskompas is daar een mooi voorbeeld van. Het is grotendeels gemaakt door inhoudsdeskundigen uit alle delen van de organisatie met hulp van de afdeling Kwaliteit. Medewerkers vinden er gemakkelijk actuele informatie die hen ondersteunt bij hun dagelijks werk. Daarnaast dagen we hen continu uit om kritisch te blijven kijken.



Waarom werken we zoals we het nu doen, waar kan het werk beter, hoe kunnen we nog beter inspelen op de klantvraag? Zo werken onze professionals aan het continu samen leren en verbeteren. We geven op die manier veel vertrouwen aan de mensen die het werk doen.”

### Zorgteams ondersteunen

Deze zelforganiserende manier van werken in de zorgteams vraagt om een platte, niet-hiërarchische organisatiestructuur. En die kwam er. Besloten werd het Managementteam (MT) in te ruilen voor een breed samengesteld Organisatie Ontwikkelteam (OOT). Rick licht toe: “Daarin zitten voorlopig de VAR, beleidsadviseurs, de specialist ouderengeneeskunde, de communicatieadviseur, zorgmanagers, de HR-adviseur en degene die verantwoordelijk is voor de facilitaire dienstverlening. Onze taak is de teams te ondersteunen en te faciliteren in hun dagelijkse werk in het klantproces.” Hij vertelt hoe de verschillende OOT-leden allerlei onderwerpen aandragen: ziekteverzuim, scholing, verhuizing van de klant van thuis in de wijk naar een afdeling binnen de Posten - noem maar op.

### Hokjes doorbreken

Die verhuizing van de klant komt nog nader ter sprake: “Die overgang van thuis wonen met ondersteuning van wijkverpleging naar wonen in een zorgcomplex is veel te onnatuurlijk. Dat moet anders kunnen. Thuis heeft iemand zijn sociale contacten, misschien gaan hij nog eens per week naar de voetbalclub. ‘s Morgens en ‘s avonds komt er wellicht thuiszorg. Als hij dan verhuist naar een zorginstelling, valt dat grotendeels weg – van de ene dag op de andere. Het is niet de keuze van de klant dat die overgang van thuis naar verpleeghuis zo abrupt is.”

Die inrichting van het zorglandschap met allerlei financiële en andere schotten is Rick een doorn in het oog: “Waarom krijg ik bijvoorbeeld te horen dat een bepaalde oplossing

misschien wel in het belang van de klant is, maar onmogelijk vanwege de verschillende potjes met geld? Mijn ambitie is een ouderenzorg die veel minder last heeft van systemen en hokjes. We moeten meer uitgaan van de behoefte van de klant.”

### Woonpark

“Willen we dat ouderen erbij blijven horen in de samenleving, dan moeten we het anders aanpakken. Het is niet zo dat je op een bepaalde leeftijd je eigenheid verliest en alleen nog maar tot een categorie ‘ouderen’ behoort. Daarom gaan we richting Woonpark de Posten – een project waar wonen en zorg goed geïntegreerd zijn. Waar mensen de nodige ondersteuning krijgen en hun eigen leven kunnen blijven leven. Waar ook de overgang van zorg thuis naar zorg bij ons veel natuurlijker verloopt.” Het project moet leiden tot meer individueel wonen waarbij veel groen, de scholen en het winkelcentrum betrokken worden. Een gebouw waar langdurige zorg kan worden geboden, appartementen onder en boven de huurtoeslaggrens liggen en waar bewoners hun eigen (extra) zorg inkopen. De eerste schop zou over 2,5 jaar de grond in moeten kunnen.”

Rick vertelt hoe de plannen groeien, met inbreng van verschillende belanghebbenden: “Op basis van onze missie en visie hebben we overlegd met de VAR, de CR en de OR en gesprekken gevoerd met de Raad van Toezicht. Vervolgens is een vertaling naar een dwarsdoorsnede van de organisatie gemaakt. Ook gaan we deze zomer om tafel met de wijk: zij zijn de nieuwe generatie. Hoe kijken zij ertegenaan?”

### De hoogste kwaliteit met de beste mensen

Voortdurend heeft Rick de belangen van de klant op zijn netvlies, de huidige en de toekomstige klant. Maatstaf voor de kwaliteit van zorg is voor hem hij hoe de klant zijn

dag heeft ervaren. “Ik zou direct na een bepaalde ervaring een waardering willen terugkrijgen. Bijvoorbeeld via een pilaar met groene, oranje en rode smiley’s bij de uitgang van het restaurant of de toiletten. Hoe tevreden is iemand op het moment zelf? Dat kan ons helpen de zorg en dienstverlening te verbeteren. We moeten terug naar de bedoeling: wat heeft onze klant nodig om een fijne dag te beleven? En hoe dragen wij daaraan bij?”

Rick stelt vast dat er veel kennis, kunde en enthousiasme aanwezig is binnen de Posten. “We hebben een prettige familiecultuur, dat is fijn. Maar soms durven we elkaar nog niet goed ergens op aan te spreken omdat we bang zijn die ‘familie’-relatie te beschadigen. We moeten leren meer resultaatgericht te werken, zonder bang te zijn voor die schade.” Hij vervolgt: “Het is mijn voortdurende ambitie om het welbevinden van onze klanten nog meer centraal te stellen in alles wat de Posten doet. Om medewerkers te inspireren om hun talenten en kwaliteiten te bundelen en dáárvor in te zetten.”

### Jubileumweek

Over de toekomst: “De extra gelden die naar de verpleeghuizen toe komen hebben we tot nu toe besteed aan extra zorgmedewerkers. De komende jaren zijn we van plan dat geld te gebruiken voor het aantrekken van andere mensen, meer gericht op welzijn. Een verpleegkundige of verzorgende helpt onze klant bij het opstarten van de dag, overdag kunnen andere medewerkers een rol spelen. Zo zie ik bijvoorbeeld onder de nieuwe wet Zorg en Dwang meer mogelijkheden om de bewegingsvrijheid van klanten met dementie te vergroten: laat iemand met een klant meegaan naar een activiteit buiten de afdeling.”

Een activiteitenweek waar de bestuurder zelf ook al naar uitkijkt is de jubileumweek in september. “Dan vieren we het 45-jarig bestaan van de Posten. Met allerlei activiteiten voor klanten en mantelzorgers, op het gebied van eten, drinken, muziek, groen en bewegen. Voor de medewerkers hebben we ook iets bijzonders in petto. Maar dát is nog geheim”, lacht hij. ❤️





## Kwaliteit in de Posten

Wij zijn ervan overtuigd dat de samenwerking tussen de klant, zijn naasten en de professional de kwaliteit van leven en het welbevinden van onze klanten ondersteunt. Voor ons is elke klant een uniek persoon, met zijn eigen verleden, mogelijkheden, doelen en wensen voor de toekomst. De klantvraag is het vertrekpunt voor het organiseren van goede zorg- en dienstverlening op maat. Ons Kwaliteitskompas helpt ons hierop te koersen. Benieuwd wat dit in de praktijk betekent? U leest het in het kwaliteitsverslag op onze website. **Kijk op [www.deposten.nl](http://www.deposten.nl) onder het kopje Over de Posten -> Kwaliteit**



## Zoveel meer dan eten en drinken

“Nog een kopje koffie meneer Kramer?” Terwijl Erwin Kruse in De Brink een tafel indekt voor een feestelijke maaltijd, maakt hij rustig even een praatje met een vaste gast. De hoogtepunten uit 2017? “Elke dag is hier een hoogtepunt”, zegt Erwin. “De 108e verjaardag van mevrouw Ebberink, bijvoorbeeld. Die viel precies samen met het Feest van Verbinding in de wijk. Dat was op 21 mei”, weet hij nog precies. “En het personeelsbuffet voor 250 mensen, ook geweldig.”

Ongeveer vijftig personen werken er in de keuken en het restaurant De Brink - ‘het hart van de Posten’. Raymond Hassink is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen in De Brink en de keuken. Eerder werkte hij als restaurant-kok in de horeca. Hij vertelt dat die sfeer van gastvrijheid nu ook voorop staat binnen zorginstellingen. “Ook De Brink biedt tegenwoordig veel meer dan alleen eten en drinken. Bij ons kunnen gasten elkaar ontmoeten, deelnemen aan ontspanning. Wij zorgen voor een beleving, geven aandacht. We geven mensen het gevoel dat ze ertoe doen deze dag. En we gaan uit van de vraag, niet langer van het aanbod. Wij passen onze gerechten en dienstverlening aan op de behoefte van de gasten. Vaker stampot raapsteeltjes op de kaart? Doen we. ‘s Avonds de maaltijd met een half uur verlengen zodat de werkende kinderen kunnen mee-eten? Geregeld. Die omslag heeft in het afgelopen jaar echt vorm gekregen.”



Raymond Hassink



## Kniepertjes

Raymond straalt als hij over zijn werk vertelt. "Wij gaan veel verder dan een bordje eten neerzetten. We werken hier met ons hart. We willen onze gasten een leuke dag bezorgen. Dat is het eerste wat ik denk als ik 's morgens richting de Posten ga. En eigenlijk zeggen we nooit 'nee'. Alles maken we op de een of andere manier wel mogelijk. Soms vergt dat wel wat creativiteit want we hebben natuurlijk wel twee maal per dag de vaste eetmomenten, van 12.00 tot 13.00 uur en van 17.00 tot 18.30 uur. Als je dan bijvoorbeeld de Kniepertjesbakweek aan het einde van het jaar hebt, dan moeten we wel wat inschikken. Bewoners en bezoekers of mensen uit de buurt gaan dan in De Brink druk in de weer en verkopen hun vers gebakken kniepertjes op de Kerstmarkt. Geweldig toch."

## Drempel verlaagd

2017 was ook het jaar dat De Brink voor het eerst de wijk naar binnen haalde. Raymond Hassink: "We hebben in het voorjaar honderden mensen uit de flats hiertegenover uitgenodigd. Maar liefst 120 van hen kwamen daadwerkelijk bij ons eten. We hebben alleen onze 'hardlopers' geserveerd: runderstoofschotel, huisgemaakte lasagne, gehaktballen met jus, natuurlijk de stampot raapstelen enzovoort. Dat was een enorm succes."

Terwijl de bezoekers op nog geen honderd meter afstand wonen, waren ze erg verrast dat 'zoiets mogelijk was in een bejaardentehuis.' Raymond: "Want zo zagen ze ons. Nu is dat beter, we hebben er ik denk zestig tot zeventig regelmatige bezoekers aan overgehouden. Ook via mond-tot-mondreclame. Zo werkt dat." Hij vertelt dat het belangrijk is dat de drempel nu lager is. "Als mensen later voor tijdelijk verblijf, voor thuiszorg of voor tafeltje-dek-je op ons zijn aangewezen, is dat al vanzelfsprekender. En mochten ze in de Posten komen wonen, is die stap minder groot en eng."

## Syrisch receptenboekje

Ook hebben Hassink en zijn team speciale aandacht voor de Suryoye-gasten in De Posten. "Sinds december hebben we een nieuwe restaurant-kok. Meer dan een traditionele instellingskok is hij gastgericht opgeleid: de vraag staat voorop. Wekelijks overlegt hij met de Syrische dagopvang en de Syrische kok. Deze helpt ons aan gerechten en recepten. Zo creëren we met aandacht een beleving, ook voor deze gastengroep. Ons doel is om deze gerechten later ook breder te gaan presenteren."

"Want ik sta altijd open voor vernieuwing. Ook als we straks gaan bouwen, betekent dat iets voor ons. Nu al zijn we volop bezig met te bedenken wat onze gasten van zo'n nieuwe ruimte vragen. Waarmee moeten we rekening houden? We luisteren goed naar alle betrokkenen. Voor hen doen we het immers. Alleen dan kunnen we straks weer die beleving waarmaken: meer bieden dan eten en drinken alleen."

## Tosti of culinair?

Onderdeel van die voortdurende vernieuwing is ook het cateren van feesten en partijen, zowel voor bewoners als voor gasten van buiten. "We hebben van alles in de aanbieding. Allerlei arrangementjes, mensen kunnen bij ons barbecueën of spareribs eten bijvoorbeeld. Het warm- en koud buffet loopt bijzonder goed." Raymond vertelt hoe een echtpaar zijn vijftigjarige bruiloft elders afzegde toen het eenmaal had gezien hoe de Posten het deed. "En toen kwamen ze hierheen", lacht hij. Juist de breedte van het aanbod is het sterke punt van de Posten: "Wij zijn er voor gasten die alleen een kopje groentesoep of een tosti willen. Maar ook wie in eigen huis heerlijk culinair uit eten wil, kan bij ons terecht. Of je nu van binnen of van buiten komt, of je je bezoek meebrengt of niet - wij hebben voor elk wat wils. Uiteindelijk willen we dat iedereen met een grote glimlach weer de deur uit gaat." ♥



*"Elke dag is hier een hoogtepunt."*

Erwin Kruse

[www.facebook.com/DePostenRestaurantDeBrink](https://www.facebook.com/DePostenRestaurantDeBrink)





*“Samen  
muziek maken  
activeert, maakt  
vrolijk en geeft  
zelfvertrouwen”*

(muziektherapie in de Posten).





♥  
*“Ze weten ons te vinden.”*

Liesellotte Post en Brenda van Hardeveld (r)

## Hart voor de wijk

Het hart van Brenda van Hardeveld en Liesellotte Post ligt in de wijk. Zij kennen de wijk en de wijk kent hen. Als grootste uitdaging nu en in de toekomst zien zij zonder twijfel dementie. “Langer thuis wonen, dat is wat de overheid wil. Maar de ziekte dementie komt steeds meer voor, met daarbij overbelaste mantelzorgers. Het is voor de Posten én voor de wijk heel goed dat Brenda in 2017 de opleiding tot casemanager dementie heeft gedaan. Daar zijn we trots op”, vertelt Liesellotte. “Ons doel: iedereen zo lang mogelijk thuis laten wonen, op een veilige manier.”

Van Brenda's opleiding profiteren ook de collega-wijkverpleegkundigen: onder haar supervisie werken zij inmiddels ook als casemanager dementie. In de loop van dit jaar gaan ze ook zelf de opleiding volgen. Liesellotte: “Wat een casemanager doet? In de eerste plaats het vertrouwen winnen van de mensen om wie het gaat. En dan overzicht krijgen en behouden op de algehele situatie. Dat is niet altijd gemakkelijk. Mantelzorgers verzorgen hun dierbare al jarenlang. Als ze dan overbelast raken, is het lastig om dat te erkennen. Mensen willen de zorg niet uit handen geven. Terwijl wij vaak voorstellen degene met dementie te laten helpen door de thuiszorg van de Posten of enkele dagdelen naar de dagopvang te laten gaan. De mantelzorger kan zo zijn ondersteunende rol langer waarmaken.”

### Bekend gezicht

Brenda vertelt hoe ze eens per week spreekuur houdt, Liesellotte dat ze in Het Lindenhof\* gaat kennismaken

met nieuwe bewoners. “Zo weet men ons te vinden als het nodig is. Dan kennen ze alvast een gezicht van de Posten.” Ook voor anderen in de wijk zijn de wijkverpleegkundigen inmiddels aanspreekpunt geworden: wijkcoaches, wijkagenten, Wmo-consulenten, wijkverpleegkundigen van andere zorgaanbieders, verhuurders, praktijkondersteuners ouderenzorg in huisartsenpraktijken. Men signaleert mogelijke problemen vroegtijdig en verwijst naar elkaar. “Vaak komen verschillende zaken samen. Dan komt er iemand op mijn spreekuur voor het meten van bloeddruk en bloedsuiker, maar blijken er ook allerlei problemen met financiën en gemeente te spelen. Dan kunnen we iemand op weg helpen.” Brenda vindt het daarom ook belangrijk dat de wijkverpleegkundigen van de Posten achter de voordeur komen bij mensen die ‘alleen nog maar’ huishoudelijke hulp nodig hebben. “Juist vanwege het tijdig signaleren van een mogelijke zorg- of ondersteuningsvraag. Zo heb je iemand vanaf het begin in beeld, ken je ook zijn thuissituatie.”

### Prettiger rapporteren

De samenwerking tussen de verschillende collega's binnen de Posten is er in 2017 gemakkelijker en beter op geworden, vinden Brenda en Liesellotte. “Dat komt door het rapportagesysteem ‘Ons’, dat werkt heel goed. Ik vind dat we daar best trots op mogen zijn.” Liesellotte vertelt dat je via ‘Ons’ een klant die binnen de Posten gaat wonen vanuit de wijk kunt blijven volgen.

*\*een appartementencomplex voor senioren met een thuiszorgpost van de Posten*



“Zo worden we uitgenodigd bij een multidisciplinair overleg (MDO) bijvoorbeeld. Of raadplegen we de specialist ouderengeneeskunde. Fijn werken met korte lijntjes.”

Ook houden de wijkverpleegkundigen hun kennis actueel: “Door intervisie houden we elkaar scherp. Daarnaast worden we regelmatig bijgeschoold in de nieuwste snufjes”.

### Schotten vallen weg

Voor 2018 voorzien ze dat de schotten tussen de verschillende zorgdiensten van de Posten steeds meer wegvallen. In het belang van de klant. Brenda: “We gaan meer en meer denken ‘Wat is er nodig, wat past het best?’ en passen ons daarop aan. Pas daarna kijken we hoe we dit gaan regelen binnen onze organisatie en de bekostiging. Niet het systeem, maar de klantvraag is leidend.” Ze is blij dat de muur tussen het wonen en zorgen binnen en buiten de Posten steeds meer wegvalt: “Een warme overdracht bij een verhuizing vanuit de wijk is cruciaal. Want een bekend gezicht dat mee gaat naar het nieuwe adres binnen de Posten is belangrijk voor onze klanten. Daarnaast kunnen wij het team veel nuttige informatie geven over de klant en zijn netwerk.”

Brenda en Liesellotte mopperen allebei nog flink op de papierwinkel die hun werk met zich meebrengt. “Er kan zoveel aan onnodige regels en formulieren worden overgeslagen!

Al die overeenkomsten en handtekeningen waarmee je voortdurend bezig bent... Hopelijk gaan we in 2018 een hoop van dat overbodige werk schrappen.”

### Wandelen door de wijk

“Alles gaat bij ons om de thuiswonende cliënten en hun mantelzorgers,” stelt Brenda. Vol vuur gaat ze verder: “Onze belangrijkste uitdaging is de maatschappij.” De maatschappij? Dat is een hele sprong! “Ik bedoel: we moeten ons sterk maken voor een dementievriendelijke samenleving. Neem nou bijvoorbeeld zo’n bordje met daarop ‘Jumbo’. Als je aan dementie lijdt, weet je misschien niet goed meer dat dat een supermarkt is. Waarom zouden we dat woord er niet aan toevoegen, als dat helpt?”

Ze vertelt dat ze met enkele cliënten, collega’s, gemeenteambtenaren en medewerkers van woningcorporatie Domijn door Enschede-Zuid heeft gelopen. “Om te laten zien waar je tegenaan loopt als je dementie hebt. Het oversteken is lastig, er zijn nauwelijks bankjes om even te rusten, de hobbels, de bewegwijzering, het verkeer dat nergens rekening mee houdt...” Liesellotte: “Bij een school staat tenminste een bord dat je moet opletten voor kinderen.” Brenda: “Al die dingen zijn opgeschreven en ik ben heel blij dat we erin zijn geslaagd om bij de gemeente het streven naar een dementievriendelijke Wesselerbrink serieus onder de aandacht te brengen!” ♥







*“Werkplezier is de basis van de aandacht voor de klant.”*

Okke Dickhoff en Erik Michels (r)

## De klant centraal zetten... én de medewerker!

Okke Dickhoff en Erik Michels werken ieder vanuit hun eigen invalshoek vol passie aan hetzelfde doel: tevreden klanten en medewerkers. Okke is HR-adviseur bij de Posten, Erik OR-lid. Steeds komen ze terug op het woord ‘werkplezier’. Dát zien ze als sleutel tot succes. “In 2017 zijn we de klant nog meer centraal gaan zetten in al onze werkprocessen. We redeneren steeds meer vanuit de klant en maken de rest van de organisatie daaraan ondersteunend. En werkplezier is de basis van de aandacht voor de klant. Dus daarop moeten we inzetten”, stelt Okke.

Erik over de tijden dat regels en protocollen bepalend waren: “Vroeger was een ondersteunende afdeling zoals Financiën leidend, de rest van de organisatie moest voldoen aan de eisen die daarvandaan kwamen. Natuurlijk moet je bedrijfsvoering op orde zijn, anders kun je als organisatie niets betekenen voor klanten of medewerkers. Maar we redeneren nu vanuit de klant: wat is ervoor nodig dat hij tevreden is en blijft? Vraag je af wat je wilt bereiken met die regels en protocollen, ze zijn geen doel op zich.” Okke vult aan: “Als we ze nodig hebben - oké. Maar verder gaat het erom dat je elkaar op een informele manier opzoekt. Procedures waaraan medewerkers of cliënten niets hebben - daar wijken we op een onderbouwde manier van af. Ook die ommekeer is in 2017 begonnen.”

### Goed zorgen

Goed zorgen voor medewerkers: het zit zowel Okke als Erik in het bloed en ook hun functie brengt het met zich mee. “Wij zijn er als OR om de belangen van de collega’s te behartigen”, zegt Erik. Hij denkt dat de medewerkers van de Posten hun OR wel weten te vinden. Okke vindt ook in dit opzicht dat het veel beter werkt als mensen informeel met elkaar omgaan. “Onnodig lange mails en officiële stukken uitwisselen werkt gewoon niet, ook niet tussen OR en werkgever. Het gaat erom dat je elkaar vanaf het begin betreft in je plannen. We hebben elkaar nodig.”

### Binden en boeien

Okke over goed werkgeverschap: “We moeten de medewerkers goed faciliteren, zodat ze hun werk met plezier kunnen doen. ‘Binden en boeien’, noemen we dat.” Hij vertelt over het Strategisch Personeelsplan waarmee een begin is gemaakt in 2017 en dat dit jaar en in 2019 wordt geïmplementeerd, net als het strategisch opleidingsplan: “We proberen vroegtijdig in te spelen op de krapte op de arbeidsmarkt door nieuwe collega’s te werven en hen aan ons te binden. Erik: “Je moet goed kijken wie je klanten zijn en of je de juiste mix van medewerkers in huis hebt om daarop aan te sluiten. We willen zoveel mogelijk handen aan het bed, liefst nog iets meer verzorgenden IG dan helpenden.”



Okke vervolgt: "En we zijn hard bezig met zelforganisatie, scholing, vitaliteit, verzuimreductie. Onze verzuimcijfers hebben onder andere te maken met moeilijkheden die we ervaren om nieuwe medewerkers te binden, dat geeft druk - ook bij de Posten. 2017 was een startpunt voor uitbreiding van onze formatie. En we hebben een adviseur verzuim en vitaliteit aangenomen. Onze collega's ervaren de verbeterde aandacht voor zieke medewerkers als heel positief."

### Luister naar de medewerkers!

Naast 'werkplezier' is er nog een woord dat veel wordt genoemd; 'autonomie'. Okke vindt dat degene met het meeste verstand van zaken moet meepraten over het werk en de kwaliteit daarvan. Daarom is hij erg blij met de VAR die ook in 2017 werd opgericht. "Wie weten er het meest van? De professionals zelf. Luister naar hen!" In dit licht ziet hij ook zelforganisatie. Hij onderstreept dat dit geen doel op zich is, maar een middel om betere zorg te bieden. "En je moet het per team bekijken, dit is echt maatwerk. Sinds 2014 is het op dit punt niet gemakkelijk geweest, maar we hebben absoluut veel geleerd. Dat laatste blijft wel eens onderbelicht. We hebben wél goede stappen gezet." Hij vindt dat in de tussentijd het zorglandschap

behoorlijk veranderd is en dat het nu tijd is om de visie op zelforganisatie te herijken. "Daarin moeten de mensen die het werk doen een cruciale stem krijgen."

### Zorg is welzijn

Erik onderstreept dat de Posten steeds moet blijven redeneren vanuit de klant. "En dat gebeurt ook. Kijk maar naar ons elektronisch cliëntendossier 'Ons': daarin zetten alle disciplines en betrokkenen informatie over een klant. De thuiszorg, geriatrische revalidatiezorg, fysiotherapeut, mantelzorger: iedereen heeft toegang tot de voor hen relevante delen van het systeem. Zo wordt een klant optimaal verzorgd. En het werkt prettig."

Tot slot merkt Okke op: "Een andere mooie ontwikkeling is dat we zorg hier heel breed opvatten. Daar hoort uitdrukkelijk ook welzijn bij, is de visie van de Posten. Het welzijn van de klant is ons vertrekpunt, niet de regeltjes. Die werkwijze is vorig jaar ingezet. Met het werkplezier van de medewerkers als belangrijkste voorwaarde. Voor dit jaar en daarna hoop ik dat iedereen met nóg meer plezier naar zijn werk op de Posten komt." ♥

# Wat maakt uw dag de moeite waard?

Kim Ringelink kwam vorig jaar bij de Posten. "Toen ik die vacaturetekst 'organisator zinvolle dag' las, wist ik het meteen: daar wil ik in verder. Dat gaat door alles heen, dat raakt alle kanten van ons werk. Aan het welzijn van onze bewoners." Ze komt met een voorbeeld: "Stel je voor dat een verzorgende 's morgens iemand wast. Daarbij zet ze muziek aan, want ze weet dat hij dat fijn vindt. Hij wordt er rustig van. 's Middags heeft hij nog altijd minder last van onrust dan gebruikelijk. Hij heeft een prettigere dag en de zorgmedewerker werkt ook plezieriger."

Kim legt uit dat zorg en welzijn vroeger gescheiden begrippen waren en nu veel meer bij elkaar horen. "Tegenwoordig kijken we anders naar de zorg. We gaan veel verder dan alleen het medische en daarbovenop een aantal activiteiten. We komen los van de regels en protocollen en denken meer zelf na: wat heeft deze klant echt nodig om een fijne dag te hebben?" Ze vervolgt: "Al in 2016 begon de Posten met het project Zinvolle Daginvinging, vanuit het VWS-programma Waardigheid en Trots. Het gaat erom dat dit niet een eenmalig, losstaand project blijft. De nieuwe visie op welzijn en een zinvolle dag moet overal in de Posten worden geïntegreerd." Ze lacht: "We steken hoog in."

### Vergroening binnen de Posten

In 2017 kregen de drie thema's Groen, Bewegen en Muziek gestalte. In 2018 komt daar Eten en Drinken bij. Rond deze



Kim Ringelink





onderwerpen worden activiteiten georganiseerd die het leefplezier, het ontmoeten en de zingeving bij klanten stimuleren. Kim vertelt over het rolstoelwandelen dat is gestart in samenwerking met IVN. Over het project 'Groen Verbindt', over de moestuin op Erve Leppink. En over de plantenpanelen op een afdeling voor mensen met dementie. "Daarop reageren onze bewoners heel positief. We brengen buiten naar binnen. En intussen onderzoeken de wetenschappers van de Universiteit Wageningen wat deze groene wanden doen met de luchtkwaliteit." Een ander 'groen' project is de vergroening van de balkons op enkele afdelingen van mensen met dementie: "Samen met bewoners en mantelzorgers hebben we bij een tuincentrum in de buurt mooie planten uitgezocht. De mantelzorgers hebben geholpen de balkons in te richten met het nieuwe groen. En de bewoners genieten ervan om te helpen bij het verzorgen van de planten."

### Het zijn de kleine dingen die het doen

Olga Commandeur en studenten van ROC Twente hebben het nodige 'in beweging gezet' op de Posten. "In de beweegtuin, onder andere", zegt Kim Ringelink. "En bewegen kan van alles zijn: balspellen, wat men maar wil." Ze vindt dat bewegen niet per se in 'sport' hoeft te zitten: "Ook als iemand zichzelf aankleedt, beweegt hij. Meer dan wanneer je als verzorgende te snel alles uit handen zou nemen. We moeten daar nog meer oog voor hebben. Het zit soms juist in die kleine, vanzelfsprekende dingen." Ze denkt dat het thema 'Eten en Drinken' dat in 2018 gestalte krijgt hier kansen biedt. "Dan kijken we waaraan mensen behoefte hebben waar het gaat om zelf koken en bakken. Behalve dat iemand van zoiets kan genieten – bijvoorbeeld omdat men het sámen doet – kan het ook weer het gevoel van 'nuttig zijn' aanspreken: iemand voelt dat hij iets bijdraagt." De Digifiets heeft in 2017 ook zijn intrede gedaan. In een tuinkamer die mooi is aangekleed staat een fiets die is aangesloten op een virtuele, natuurlijke omgeving.

Samen met een mantelzorger of vrijwilliger kan een bewoner een prachtige fietsroute maken die start bij de Posten. "Ook hier brengen we de buitenwereld naar binnen. Iemand kan elke week gaan fietsen, weer of geen weer." Ze vertelt verder: "Twee studenten Fysiotherapie van Hogeschool Saxion hebben onderzoek gedaan naar het thema Bewegen bij afdeling Heideveld. De resultaten van dit onderzoek zijn gepresenteerd binnen de Posten en de adviezen en vervolgvraagstukken worden opgepakt. De studentenzijn genomineerd voor de Saxion Onderzoeksprijs 2018! En daar zijn we bij de Posten ook ontzettend trots op".

### Contact leggen via CRDL

Iets anders waar Kim heel blij mee is, is de CRDL. "Die hebben we in 2017 aangeschaft en wordt nu al ingezet bij muziektherapie. Het is de bedoeling dat iedereen hem gaat gebruiken." Via de CRDL kun je contact met iemand maken zonder te praten. Door aanraking van beide kanten ontstaat geluid, kan men op elkaar reageren. Er worden herinneringen geactiveerd – bijvoorbeeld een passerende ouderwetse trein of een malende koffiemolen. Het instrument kan een gesprekje op gang brengen of ervoor zorgen dat je emoties met elkaar deelt. Kim legt uit: "Dit is nu zo'n mooi voorbeeld van het doel van onze welzijnsgedachte: het gaat niet zozeer om de activiteit, maar om wat je ermee bereikt. Iemand wordt blij van het contact, voelt zich beter. En dáár gaat het om."

### Vanuit het hart

Voor 2018 staan verschillende zaken op het programma die zullen bijdragen aan een waardevolle dag voor de bewoners. Kim: "Met studenten van Kunstenschool Kaliber zijn we afspraken aan het maken. Het idee is dat zij hier een repetitieruimte mogen gebruiken. Als tegenprestatie gaan ze dan met onze klanten muziek maken. Ook met Universiteit Twente bespreken we een onderzoeksproject: hoe reageren ouderen op de inzet van een robot?"

Misschien kan zo'n innovatie ook een bijdrage leveren aan welzijn." Kim realiseert zich dat de ontwikkelingen richting welzijn andere dingen van een zorgteam eisen dan voorheen. "Maar iedereen is wel ergens goed in als het gaat om zorg én welzijn. Medewerkers moeten vooral doen waar ze goed in zijn." Voor haarzelf geldt: "Ik werk vanuit mijn

hart, vind het belangrijk dat ik de ander echt zie. Ik ben daarom ook blij dat we samen met het team Welzijn, en niet te vergeten alle medewerkers en vrijwilligers, positief kunnen bijdragen aan de kwaliteit van leven." Ze concludeert: "Samen maken we De Posten!" ♥



♥  
*"Het gaat om zorg  
 én welzijn. Dat  
 raakt aan alles."*

—  
 Kim Ringelink



# de Posten - Cijfers en Weetjes

	Per 31-12-2017	Per 31-12-2016
Aantal klanten Wlz (langdurige zorg)	320	305
Aantal klanten Wijkverpleging	329	338
Aantal klanten Geriatrische revalidatiezorg	11	13
Aantal klanten Eerstelijns verblijf	13	4
Aantal klanten WMO (huishoudelijke hulp en dagbesteding)	282	287
Aantal medewerkers	666 (357,28 fte)	591 (323,62 fte)
Aantal vrijwilligers	260	265

	2017	2016
Omzet	€ 27,5 miljoen	€ 27,2 miljoen

## Klanttevredenheid Woonzorg 2017:

- 8,0 Is het gemiddelde rapportcijfer voor de zorg en dienstverlening van de Posten
- Op de vraag naar verbetermogelijkheden gaf het merendeel van de bewoners te kennen meer personeel te willen voor meer persoonlijke aandacht.
- Op de website Zorgkaart Nederland beveelt 91% van de mensen de Posten aan bij familie en vrienden.

## Privacy

De Posten hecht veel waarde aan de privacy van klanten en bezoekers, medewerkers en vrijwilligers. Zo bewaren we persoonsgegevens niet langer dan nodig is en vragen we toestemming voor het gebruik van informatie en beeldmateriaal. In 2017 zijn we gestart met de voorbereiding op de nieuwe privacywetgeving en in 2018 wordt gekeken hoe onze gegevensbeveiliging nog beter kan.

Bron: Klanttevredenheid vragenlijst in het Elektronisch Cliëntendossier, N=307



## Missie

Samen met u en uw naasten zet de Posten zich in voor uw woon- en leefplezier. Wij zijn naast zorgverlener ook ondersteuner, gids en goede buur.

## Visie

Onze visie is gebaseerd op de humanistische waarden: wederzijds respect, solidariteit en keuzevrijheid. Wij zijn er om u te helpen bij fysieke, emotionele en sociale uitdagingen, zodat u zichzelf kunt zijn en een plezierig en fijn leven kunt leiden op de plek van uw keuze.

## Welzijn, wonen en zorg

Heeft u een woonwens of hulpvraag, dan bent u van harte welkom bij de Posten. Samen met u en uw naasten creëren we een (leef)omgeving, waarin ontmoeten, activiteiten, beleving en zingeving net zo belangrijk zijn als professionele zorg en behandeling.

## Het hart van de wijk

Wij voelen ons verbonden met de wijk en de maatschappij. We geloven in de kracht van mensen en samenwerking, van vooruitgang en duurzaamheid. Bent u bij de Posten, dan voelt u zich thuis en kunt u zichzelf zijn. De Posten is een levendige en gastvrije plek in de wijk waar mensen elkaar ontmoeten en waar altijd iets te doen is.

## Gastvrij en trots

Wij zijn gastvrij en trots op ons werk. We investeren voortdurend in ons werkplezier en vakmanschap, niet alleen door opleidingen, maar ook door elkaar te helpen en samen te leren en te ontwikkelen. Samen met u maken we de Posten.

**Met de kernwaarden Hartelijk, Huiselijk en Hulpvaardig onderstrepen wij onze missie en visie.**



**dePosten**

**Hartelijk Huiselijk Hulpvaardig**

De Posten 135, 7544 LR Enschede (053) 4 753 753 [info@deposten.nl](mailto:info@deposten.nl)

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