

# CICERONE

NR. 1 MAART 2020



**CICERO'S  
INNOVATIETEAM**

# INHOUDSOPGAVE CICERONE MAART 2020

## Pagina 2

- Inhoudsopgave
- Cicero Zorggroep en Cicerone
- Colofon

## Pagina 3

Van de bestuurstafel

## Pagina 4

Krachten bundelen rondom dubbelzorgvragers

## Pagina 5

Duurzaamheid  
Cicero Zorggroep

## Pagina 6

Cicero Residentie,  
onze nieuwe aanwinst!

## Pagina 7

Interactief venster  
Op den Toren in publiciteit

## Pagina 8

Medewerkers trainen  
vrijwilligers in Schuttershof

## Pagina 9

Wist je dat... Cicero nu ook  
Instagram heeft?

## Pagina 10

De VVAR wordt PAR

## Pagina 11

- Coronavirus
- NLdoet

## Pagina 12

Sprankelend team:  
Huize d'Alzon

## Pagina 14

Vastgoedprojecten Cicero

## Pagina 15

- Elektronisch cliëntendossier  
Cicero Thuis in gebruik!
- Verwenconcert

## MIDDENPAGINA: UITNEEMBARE POSTER INNOVATIE INSPIRATIE

## Pagina 16

Dit wist je nog niet over  
de ondernemingsraad!

## Pagina 17

Even voorstellen...  
Peter Geelen  
Directeur Intramurale Zorg/  
Vastgoed en Facilitaire Zaken

## Pagina 18

Moreel beraad:  
Wij zijn op sterkte!

## Pagina 19

Wet zorg en dwang

## Pagina 20

Ruimte voor Zorg

## Pagina 22

Meldplicht Datalekken  
Facts & Figures

## Pagina 24

ARBO: hoe werkt dat bij  
Cicero?

## Pagina 26

Wie gaat mee op onze  
ballonvaart?

## Pagina 27

Column: Hoera....

## Pagina 28

Jubilarissen

## Pagina 29

Gelezen op de Cicero  
Zorggroep facebookpagina

## Pagina 30

Jubilarissen



## CICERO ZORGGROEP EN CICERONE

Cicerone is het instellingsblad van Cicero Zorggroep, een zorgorganisatie in Zuid-Limburg met ruim 3.000 cliënten binnen zorgcentra (intramuraal) en daarbuiten (extramuraal). Cicero Zorggroep heeft zo'n 2.200 medewerkers in dienst, die worden ondersteund door ongeveer 800 vrijwilligers. De omzet bedraagt zo'n 95 miljoen euro. Intramuraal wordt verpleeghuiszorg en verzorgingshuiszorg verleend in 12 zorgcentra in Zuid-Limburg (**WONEN**). Ook wordt hoogstaande revalidatie en herstellzorg geboden op diverse locaties (**REVALIDATIE**). Verder worden extramuraal zorg en diensten verleend in woonzorgcentra, aan- en inleunwoningen, wijksteunpunten en bij cliënten thuis (**THUIS**).



## COLOFON

### Redactie-adres:

E ciceroen@cicerozorggroep.nl | Postbus 149  
6440 AC Brunssum | www.cicerozorggroep.nl

### Oplage:

3000 stuks

### Verschijsning:

4x per jaar. Volgende uitgave: 19 juni 2020.  
Deadline aan te leveren kopij: 15 mei 2020.

### Redactieraad:

**Aan de Bleek, Bronnenhof, Gregoriushuis,  
Heemhof**  
Germaine Silvertand  
045-525 31 31, g.silvertand@cicerozorggroep.nl

### Ave Maria

Fabienne Hendrix  
043-306 87 61, f.hendrix@cicerozorggroep.nl

### Elvira-Leontine

Anja Knols  
046-442 91 11, a.knols@cicerozorggroep.nl

Heb jij een interessant, belangrijk of gewoon een leuk onderwerp voor een artikel in de Cicerone? Meld het dan bij een van de redactieraadsleden van de Cicerone.

### Emmastaete

Lindcy Jacobs  
06 -37 00 34 14, l.jacobs@cicerozorggroep.nl

### Huize Louise

Esther Vleugels  
045-573 82 00, e.vleugels@cicerozorggroep.nl

### Op den Toren, Huize d' Alzon, Cicero Residentie

Mohammed Elyamani  
045-524 92 49, m.elyamani@cicerozorggroep.nl

### Pius

Suzanne de Vlieger  
045-522 08 22, s.de.vlieger@cicerozorggroep.nl

### Schuttershof

Monique van Gulp  
045-400 23 32, m.van.gulp@cicerozorggroep.nl

### 't Brook

Vacature

### Cicero Revalidatie en Herstelzorg

Melanie ten Vaarwerk  
045-800 13 51, m.ten.vaarwerk@cicerozorggroep.nl

### Cicero Thuis

Wilma Mesters  
045-563 74 78, w.mesters@cicerothuis.nl

### Bedrijfsbureau/stafdiensten

Anja van Noortwijk  
045-563 74 73, a.van.noortwijk@cicerozorggroep.nl  
Sandra Odink  
045-800 13 47, s.odink@cicerozorggroep.nl

### Expertisecentrum voor behandeling en begeleiding

Hanne Bollen  
045-400 23 58, h.bollen@cicerozorggroep.nl

### OR

Peter Goossens  
045-563 74 20, or@cicerozorggroep.nl

### Eindredactie:

Communicatie en PR



# VAN DE BESTUURSTAFEL

## **Begroting en beleidsagenda 2020**

De begroting en de beleidsagenda 2020 zijn inmiddels vastgesteld en goedgekeurd.

## **Jaardocument en jaarrekening 2019**

De jaarrekening 2019 is bijna gereed; de controle door de accountant is gestart.

Er is eveneens een start gemaakt met het jaardocument 2019.

## **Strategie Cicero Zorggroep 2020-2025: Een eigenwijze koers**

De nieuwe strategie van Cicero Zorggroep is inmiddels vastgesteld! Tijdens 5 zeer drukbezochte bijeenkomsten werd deze 'eigenwijze koers' gepresenteerd door middel van een film, die enthousiast werd ontvangen.

De film is te vinden op @Cicero, onze website en natuurlijk op LinkedIn.

De komende tijd houden we jullie op de hoogte van de verdere uitwerking van de strategie.

## **Medewerker Cruciaal**

Medewerker Cruciaal loopt als een trein! Op het moment dat deze Cicerone werd gemaakt waren programmamanagers Henk Smits en Henk Fritscheck halverwege hun gesprekken met medewerkers op locaties. Inspiratie, energie, enthousiasme en betrokkenheid zijn de kernwoorden die de sfeer van deze bijeenkomsten weergeven! Goede ideeën om het werkplezier te vergroten worden opgehaald.

## **Onderzoek naar fusie-intentie met Vivantes**

Zoals eerder aangekondigd loopt er een onderzoek naar de wenselijkheid en de meerwaarde van een mogelijke fusie tussen Cicero Zorggroep en Vivantes.

De uitkomsten van dit onderzoek worden binnenkort verwacht. In het kader van betreffend onderzoek vinden er op dit moment kennismakingen plaats, waarbij medewerkers van Cicero en Vivantes elkaar bezoeken, met elkaar in gesprek gaan en alvast wat sfeer proeven. Van deze kennismakingen zullen we verslag doen.



## **Palliatieve zorg van Heemhof naar Cicero Zorghuis**

Met ingang van 1 april 2020 wordt de palliatieve zorg die Cicero verleent in Palliatief Centrum Heemhof (de zogenaamde eerstelijns palliatieve zorg), verplaatst naar Cicero Zorghuis in Brunssum. Dit is enkel een verplaatsing van deze zorg, met behoud van kwaliteit en opgedane ervaring. De palliatieve zorg is volledig gewaarborgd binnen Cicero Zorghuis, net zoals deze dat was binnen Heemhof.

Uiteraard zijn alle betrokkenen (intern en extern) hierover geïnformeerd.

## **Renovatie Aan de Bleek**

Het einde van de renovatie van Aan de Bleek komt in zicht: eind april verhuizen de bewoners alweer terug naar een prachtig modern en multifunctioneel Aan de Bleek in Schinveld.

# KRACHTEN BUNDELEN RONDOM DUBBELZORGVRAGERS

Door de groeiende vergrijzing en de afbouw van mogelijkheden om langdurig binnen de GGZ te verblijven, kloppen er steeds meer ouderen met een combinatie van psychiatrische, psychogeriatrische en somatische zorgvragen (dubbelzorgvragers) bij ouderenzorgorganisaties aan.

SOMMIGE CLIËNTEN HEBBEN ZORG NODIG WAAR ZORGTEAMS EN MEDICI NIET OP ZIJN TOEGERUST



Deze groep ouderen is lastig te behandelen want de GGZ-sector is niet specifiek ingericht om de vereiste somatische zorg en dementiezorg te verlenen en de VVT-sector, op haar beurt, is niet specifiek ingericht op de psychiatrische/gedragsstoornissen. Er ontstaan zo problemen binnen afdelingen doordat de zorgproblemen te verschillend zijn of doordat sommige cliënten zorg nodig hebben waar zorgteams en medici niet op zijn toegerust. Kennis vanuit de GGZ is daarbij noodzakelijk omdat ouderen met ernstige psychiatrische/gedragsstoornissen voor de VVT-sector relatief nieuw zijn.

## GGZ of VVT

Bij de indicatiestelling dient de zorgvraag van de cliënt altijd leidend te zijn, maar vaak is het moeilijk om de juiste indicatie (GGZ of VVT) te stellen en de juiste zorg op de juiste plek te leveren. En eenmaal voor één van beide geïndiceerd, is het lastig om dit nog te wijzigen. Er moet goed gekeken worden bij welke instelling de vereiste kennis voorhanden is. Maar dat is soms helemaal niet duidelijk. Dit geldt vaak nog meer bij crisissituaties; dan is het nog moeilijker om een indicatie te stellen en de cliënt naar de juiste organisatie te brengen.


## Samenwerking

Cicero heeft, samen met zorgorganisaties Mondriaan, MeanderGroep, Sevagram en Envida, een subsidie voor de duur van een jaar ontvangen van ZonMw om een project rondom deze 'dubbelzorgvragers' op te starten. Het eerste doel van het project is de krachten te bundelen en te komen tot een regionaal netwerk, waarbij er afspraken worden gemaakt rondom het indiceren en het behandelen van dubbelzorgvragers. Als tweede wordt onderzocht of er een afwegingsinstrument kan worden ingericht om te beslissen welke organisatie de cliënt het beste kan opvangen in een crisis-situatie. De oprichting van een regionaal ambulant expertteam is een derde doel. De laatste twee doelen zullen mogelijk niet dit jaar, maar volgend jaar worden opgepakt.

## Werkconferentie

Op 13 februari is er, als eerste stap in het onderzoek, een werkconferentie georganiseerd, waarbij de genodigde aanwezigen uitleg kregen over het project, de gformuleerde doelen en wat hierover al op wetenschappelijk gebied is onderzocht. Bovendien brainstormden de aanwezigen actief over thema's rondom dubbelzorgvragers. ➤

- Vanuit Cicero waren een zorgmanager, een specialist ouderengeneeskunde, een psycholoog, een HBO-VGG'er, het hoofd Cicero Zorgservice en een casemanager dementie hierbij aanwezig.

Wil je meer weten over het project, neem dan contact op met Leontine Smeets via [Lsmeets@cicerozorggroep.nl](mailto:Lsmeets@cicerozorggroep.nl) 



Werkconferentie

## DUURZAAMHEID CICERO ZORGGROEP

Cicero Zorggroep stelt niet alleen haar cliënten centraal, maar wil ook duurzame zorg bieden. Dat betekent: aandacht voor mens, dier en milieu. Ook met het oog op komende generaties.



Daarom ondertekende Cicero Zorggroep de Green Deal Zorg 2.0 'Duurzame zorg voor een gezonde toekomst'. Hiermee zijn wij de eerste zorgorganisatie in Zuid-Limburg die deze deal heeft ondertekend. Wij willen dan ook als expertisecentrum gaan dienen voor andere zorgorganisaties in de regio die deze ambities ook hebben.


### ***Wat gebeurt er de komende tijd in het kader van duurzaamheid?***

- Zorgcentrum 't Brook wil medewerkers, vrijwilligers, bewoners en bezoekers vragen om mee te denken over duurzaamheid. Ze hebben de vraag "Hoe kunnen wij 't Brook groener maken?" gesteld en ze hebben hiervoor een ideeënbox neergezet bij hun receptie.
- Zorgcentrum Ave Maria en het Bedrijfsbureau zullen op zeer korte termijn starten met scheiden van afval: PMD (plastic verpakkingen, metalen verpakkingen en drinkpakken), bekertjes, kunststof, restafval.

### AANDACHT VOOR MENS, DIER EN MILIEU. OOK MET OOG OP KOMENDE GENERATIES

- Zorgcentrum Schuttershof is begonnen met het gebruiken van maïszetmeelbestek. Dit bestek is herbruikbaar door dezelfde persoon en volledig composteerbaar: dus milieuvriendelijk!

Dit zijn maar een paar voorbeelden van duurzame activiteiten die vanuit locaties gestart zijn. We informeren jullie snel weer over alle andere initiatieven waar we op dit moment druk mee bezig zijn.

Hebben jullie zelf een idee? Help ons ermee! Neem contact op met het Kernteam Duurzaamheid via: [duurzaam@cicerozorggroep.nl](mailto:duurzaam@cicerozorggroep.nl) 

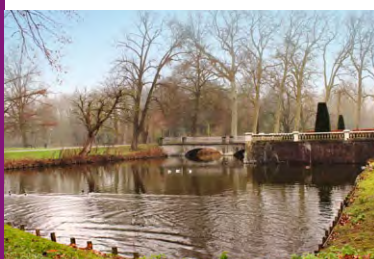


## CICERO RESIDENTIE, ONZE NIEUWE AANWINST!

Met trots kunnen we jullie laten zien hoe mooi onze nieuwe aanwinst, Cicero Residentie, in Amby Maastricht is geworden. Cicero Residentie biedt een fijne en veilige kleinschalige woonomgeving, waar cliënten prettig kunnen wonen zoals zij dat zelf graag willen en waar zorg altijd in de nabijheid is, 24 uur per dag. Cicero Residentie biedt plek aan zo'n 20 bewoners.



^ Nieuwe folder



^ Parkachtige omgeving



^ Gezamenlijke keuken



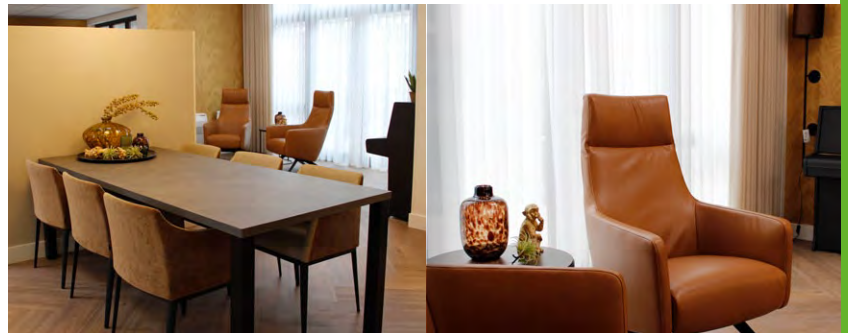
^ Appartement

^ Keukenblok appartement



^ Gezamenlijke grote en modern ingerichte woonkamer v

De open dag die was georganiseerd op zaterdag 14 maart is helaas geannuleerd.



## INTERACTIEF VENSTER OP DEN TOREN IN PUBLICITEIT



*Bewoners mevrouw Swelzen en meneer Stassen waren bereid om een bijdrage te leveren aan de opnames.*

HET INTERACTIEVE VENSTER IS ONTWIKKELD DOOR TOM LUYTEN, ONDERZOEKER EN KUNSTENAAR. HIJ PROMOVEERDE IN 2019 OP HET PROEFSCHRIFT 'THE ART OF FEELING CONNECTED: INTERACTIVE ART AS EMOTION-ORIENTED CARE TECHNOLOGY IN NURSING HOMES.

Op den Toren is de trotse eigenaar van een interactief venster: een digitaal raam, dat uitkijkt op een plek ver hier vandaan.

Of dat in een ander geval sneeuwvlokken laat zien, en als de bewoner het raam aanraakt verandert hij daarmee de richting waarin de sneeuw valt. Ook kunnen er live verbindingen worden gemaakt met de plek en de mensen aan de andere kant van het venster.

'Good veurein' maakt programma's voor senioren en koos Op den Toren uit om opnames te komen maken van het interactief venster. Op den Toren werkte daar graag aan mee, en bewoners mevrouw Swelzen en meneer Stassen waren bereid om een bijdrage te leveren aan de opnames! ■

**De aflevering van Op den Toren is inmiddels uitgezonden, maar kan nog steeds teruggekeken worden via [www.goodveurein.nl](http://www.goodveurein.nl)**



# MEDEWERKERS TRAINEN VRIJWILLIGERS IN SCHUTTERSHOF

Zoals je wellicht nog weet, stond eerder in de Cicerone (maart 2019) dat zorgcentrum Schuttershof medewerkers opleidt volgens het train de trainer principe om andere medewerkers en vrijwilligers te trainen in omgaan met onbegrepen gedrag. Hoe ging het verder?

*Voorste drie dames  
van links naar rechts:  
Annie Mathes,  
Jeanne Weyers  
Coby Moonen*

*Achterste 6 personen  
van links naar rechts:  
Aldona Maka,  
Alexandra Houser  
Erik Bron  
Jos Smeets  
Leo Poismans  
Anjes van de Brekel*

De 10 opgeleide trainers gaven, samen met de docente van BTSG (opleider van zorgmedewerkers in de ouderenzorg), les aan een groep collega's van onder andere ondersteuners wonen en zorg, medewerkers welzijn, keuken en catering.

In het najaar van 2019 heeft de groep trainers zelfs een lesprogramma samengesteld voor vrijwilligers en ondersteuners wonen. De les bestaat uit onderwerpen als vormen van dementie,

prikkelverwerking, reminiscentie, onbegrepen gedrag en persoonsgerichte zorg. Steeds verzorgen twee trainers in 3 uur tijd een afwisseling van informatie en interessante oefeningen en filmpjes. Na de les vullen de cursisten een evaluatieformulier in. Er zijn meerdere cursusgroepen samengesteld.

Op 21 januari 2020 vond de eerste les plaats! Zowel cursisten als trainers hebben de les als zeer zinvol ervaren. Omdat trainers en cursisten in



*Reactie vrijwilliger* **LEO POISMANS:**

**ZEER INTERESSANT EN LEERZAAM. GOEDE INLEIDERS EN  
DUIDELIJKE UITLEG. INTENSIEF EN VEEL OEFENINGEN.  
EEN AANRADER. GEEFT EEN DUIDELIJK BEELD OVER DEMENTIE EN  
DE GEVOLGEN. ZOU IEDERE VRIJWILLIGER MOETEN VOLGEN.**



Reactie vrijwilliger **JOS SMEETS:**  
DE PRESENTATIE WAS LEERZAAM EN  
DESKUNDIG. ZEER DE MOEITE WAARD.  
EEN AANRADER VOOR IEDEREEN!



Van links naar rechts: Ramona Pieters,  
Diony Daamen, Iris van Tillo, Dennis van den Boorn

- dezelfde organisatie en hetzelfde zorgcentrum werken, is het stellen van vragen laagdrempelig en is het gemakkelijk om uitleg te geven over bepaalde situaties. De evaluatieformulieren laten dan ook bevindingen zien als leerzaam, beter bewust van eigen gedrag, goede tips en handvatten, begrip voor bewoners en complimenten voor de trainers.

Het is een succes en wij zijn enorm trots op onze EIGEN trainers. Zij zullen voortaan nieuwe groepen medewerkers en vrijwilligers blijven trainen. ■

Reactie vrijwilliger **ERIK BRON:**  
EEN LEERZAME AANVULLING BIJ HET  
VRIJWILLIGERSWERK, DESKUNDIG EN BEGRIJPELIJK  
DOOR DE CURSUSLEIDERS GEPRESENTEERD.

## WIST JE DAT... CICERO NU OOK INSTAGRAM HEEFT?

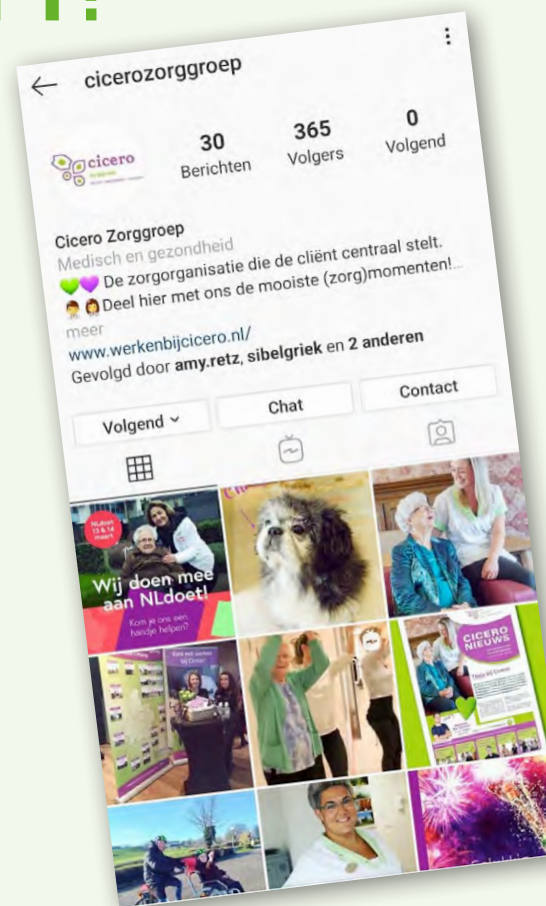
Onze Instagrampagina is gericht op potentiële, nieuwe én onze huidige werknemers. Jullie dus!

Ons doel is de pagina te vullen met mooie beelden die een kijkje geven binnen de deuren van Cicero. Beelden die persoonlijke 'zorgverhalen' van onze medewerkers illustreren. Bijvoorbeeld over waarom jullie bij Cicero werken, wat jullie zoal meemaken op de afdeling (of bij mensen thuis), bijzondere evenementen die worden georganiseerd of andere leuke nieuwtjes. Zo kunnen we zo veel mogelijk andere mensen enthousiast maken over het werken bij Cicero!

Maar... dit kunnen wij natuurlijk niet alleen. We hebben jullie hulp nodig!

Heb jij iets leuks meegemaakt bij Cicero (en heb je hier een foto van) of lijkt het je leuk om iets te vertellen over je werkzaamheden (op video)? Laat van je horen! Stuur een mailtje naar [c.brouns@cicerozorggroep.nl](mailto:c.brouns@cicerozorggroep.nl).

We ondersteunen je graag hierin, om zo jouw verhaal een podium te geven! ■



# DE VVAR WORDT PAR

Voorop willen lopen

## Ouderenzorg 8.0

Willen meedenken  
Gevraagd of ongevraagd  
Vakinhoudelijk adviseren

Stem van je achterban Ontwikkelen op vakinhoud  
Profileren en promoten eigen beroepsgroep

Verpleegkundige en verzorgenden

Welzijn eten en drinken

(Para)medici Mag/moet kritisch zijn

Optimaal cliëntgericht werken

Toekomstbestendig Verbreding kennis

Voortdurend willen leren

IMZ, EMZ en revalidatie

Mee willen beslissen

Zichtbare schakel

'De boer op gaan'

Multidisciplinaire thema's

Onlangs is de stap gezet om van de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) over te gaan naar een Professionele Advies Raad (PAR), een adviesraad waarin alle professies die direct betrokken zijn bij de cliënt, zijn vertegenwoordigd.

Dit wil zeggen dat de nieuwe PAR bestaat uit een aantal verpleegkundigen en verzorgenden (deels zittende VVAR-leden), aangevuld met collega (para)medici en vertegenwoordigers van welzijn en eten & drinken.

Op deze manier is er niet alleen kennis aanwezig vanuit de V&V-hoek, maar breder. De leden zijn afkomstig uit de IMZ, EMZ en GRZ.

### Waarom?

Zoals bekend werken we binnen Cicero multidisciplinair: sinds 2019 maken de medische en paramedische disciplines integraal onderdeel uit van de zorgteams. Op deze manier kan optimaal cliëntgericht gewerkt worden (cliënt centraal) en krijgt de samenwerking tussen verschillende disciplines veel meer, eerder en beter vorm en inhoud.

Juist daarom is het logisch om ook op vakinhoudelijk gebied de samenwerking en verdieping op te zoeken én om - mede op basis daarvan - samen op te trekken op het vlak van advisering over beroepsinhoud en beroepsontwikkeling.

### Doel PAR?

Het doel van de PAR is het optimaliseren van de - multidisciplinaire - zorg aan de cliënt, door vanuit de

eigen vak-professionaliteit gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de raad van bestuur over beroepsinhoud en beroepsontwikkeling.

### Wat betekent dit voor jou?

De PAR zal advies geven over strategische beleidsvorming en adviseren over voorgenomen zorgbeleid en de uitvoerbaarheid daarvan in de dagelijkse praktijk. Hiermee bepalen PAR-leden indirect de route voor de werkzaamheden van zijn/haar eigen beroepsgroep. De PAR-leden zullen oren en ogen openhouden voor aandachtspunten op werkgebied, die organisatie breed worden ondervonden. Doordat alle PAR-leden nauw contact onderhouden met hun achterban (alle andere medewerkers binnen hun beroepsgroep) zal jullie stem gehoord worden. ■

### De PAR: Misschien wel iets voor JOU?

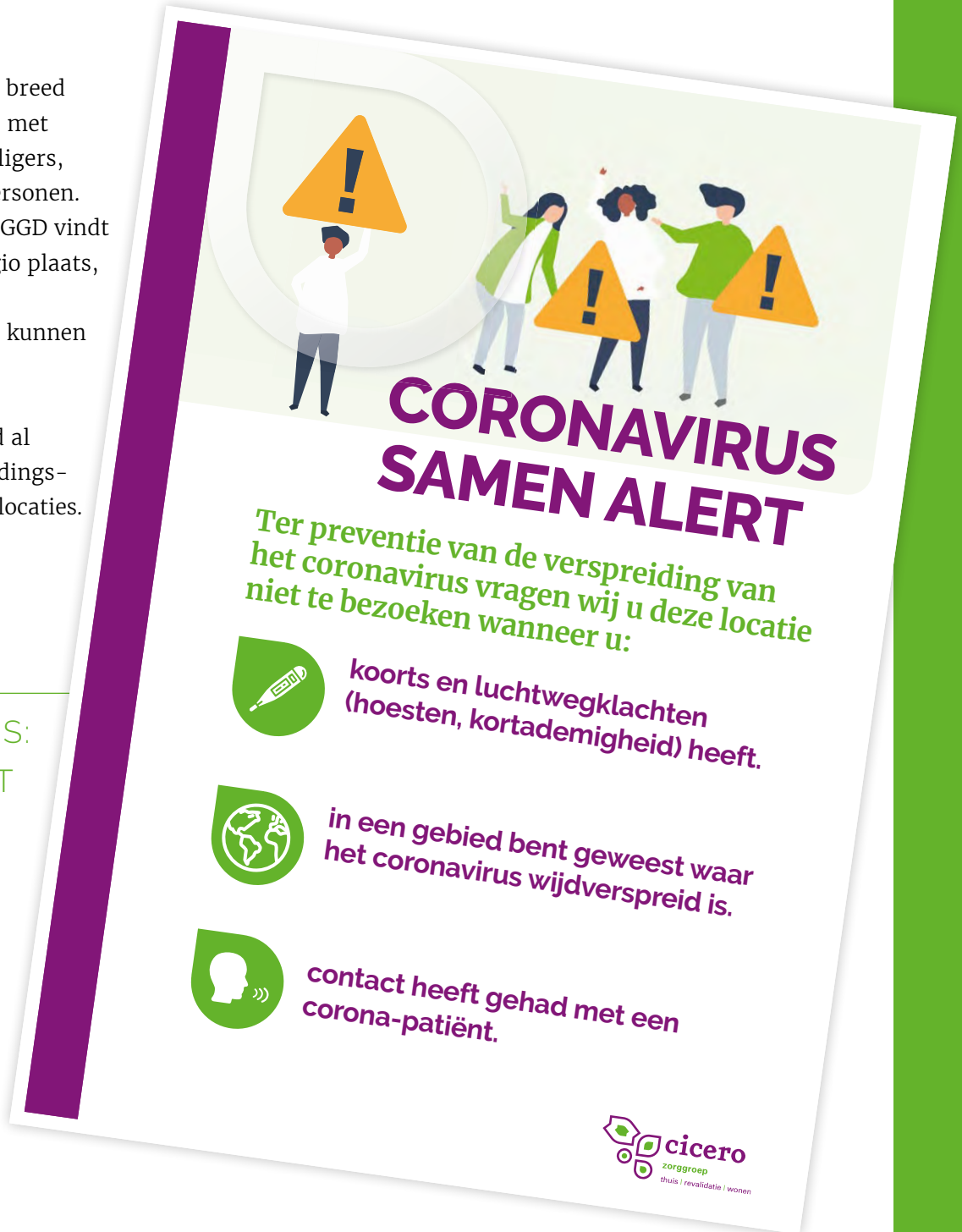
Lijkt het je leuk om zelf actief deel te kunnen nemen aan advisering en daarmee aan besluitvorming op zorggebied? Dan is de functie van PAR-lid misschien wel iets voor jou! Hierover volgt snel meer informatie op @Cicero.

# CORONAVIRUS

Cicero communiceert breed over het coronavirus: met medewerkers, vrijwilligers, cliënten en contactpersonen. Onder leiding van de GGD vindt afstemming in de regio plaats, zodat zonedig tijdig (gezamenlijke) acties kunnen worden ondernomen.

Dit heeft bijvoorbeeld al geleid tot bewustwordingsposters op de Cicero-locaties.

## CORONAVIRUS: SAMEN ALERT



## NLDOET

Op 13 en 14 maart doet Cicero weer op veel locaties mee met NLdoet, de grote landelijke actie, waarbij aangemelde klussen worden uitgevoerd door vrijwilligers. In de volgende editie van de Cicerone zullen we hier verslag van doen.

**oranje  
fonds**  
Doe je mee?

Sprankelend team

# HUIZE D'ALZON

Trots

Behulpzaam

Warm

Vertrouwen

Open

Hecht



Klein, maar fijn, dat beschrijft dit sprankelende team van Huize d'Alzon het beste. Maar het geeft ook een perfecte beschrijving van de locatie waar dit team werkt. De rust komt je namelijk tegemoet op het moment dat je langs het Regina Pacis klooster loopt en naar de Cicero-ingang loopt om aan te bellen. Je voelt je meteen op je gemak, maar laat je door deze rust niet misleiden. Zodra je binnenloopt, wordt namelijk meteen zichtbaar dat hier hard wordt gewerkt.

WE KENNEN ELKAAR GOED  
EN IEDEREEN NEEMT VAAK  
EEN MOMENTJE OM AAN  
ELKAAR TE VRAGEN HOE  
HET MET DE ANDER GAAT

"We zijn een klein team," vertelt Lilianne, "dat zorgt ervoor dat we elkaar allemaal goed kennen en we heel hecht zijn. Iedereen neemt vaak een momentje om aan elkaar te vragen hoe het met de ander gaat. We hebben allemaal veel begrip voor elkaar." "Maar buiten het fijne team, vind ik het ook mooi om hier te werken," vertelt Mary. "Er heerst een bepaalde sfeer, doordat we verbonden zijn aan een klooster. Er hangen op de muren religieuze beeldjes, er staat een gebedenboek in de gang en we hebben een grote kapel in huis. Dat zie je niet vaak meer!" Annetta: "Ik vind het ook echt rust uitstralen." Lizette: "Ja wij werken hard, maar de sfeer is rustgevend!"



#### ➤ Achterste rij v.l.n.r.:

Anja Konings, Lizette van Leeuwen-Martens,  
Annetta Coehoorn-van den Berg, José Beuken-van Donselaar,  
Mien Cobben-Brassé, Conny Frohn-Vliegen,  
Mohammed Elyamani, Marij Stijfs-Bertram, Henriëtte Box-Perez.

#### Voorste rij v.l.n.r.:

Mary Slangen, Joyce Winters, Ingrid Herben-Neven,  
Lilianne Roijen-Snijders, Aicha Dahmazi,  
Leontine Ingenhut-Hartman.

## WIJ WERKEN HARD, MAAR DE SFEER IS RUSTGEVEND!

Het moet wel bij je passen om hier te werken. Lilianne: "Je moet echt iets hebben met de rust en kleinschaligheid en natuurlijk ook met het religieuze aspect. Want er wordt toch echt nog wel een stempel gezet door de zusters die hier wonen. Zo wordt er vóór en na het eten altijd gebeden en stoppen de activiteiten stipt om 16.30 uur, omdat ze dan in de kapel moeten zijn. Daar houden wij elke dag rekening mee."

### Gunfactor

Maar het heeft ook nadelen om in een klein team te werken. Lilianne: "We hebben per dag maar een kleine bezetting. Zo werken we overdag meestal met één verzorgende en één ondersteunende kracht en in de avond en nacht werkt maar één verzorgende. Dat zorgt ervoor dat we al gauw in de knel komen op het moment dat iemand uitvalt."

Toch vormt een ziekmelding nauwelijks een probleem voor dit team. Lizette vertelt: "We zijn kampioenen in verzuim opvangen. Als iemand ziek is, wordt dit namelijk meteen in onze werkapp gezet en dan wordt dit bijna altijd binnen een uur opgelost! Dat is echt onvoorstelbaar." Annetta voegt toe: "Dat is denk ik ook de gunfactor die wij hier hebben. Om de woorden van Henriëtte te gebruiken: *als ze t dich hiej neet gunne, gunne ze 't dich norges*. Dat is ook echt zo."

### Bijzondere momenten

Lizette vertelt: "Wat ik heel bijzonder vind, is dat wanneer een van de bewoners overlijdt, hij of zij hier in de kleine kapel opgebaard wordt. En bij de begrafenis is bijna al het personeel aanwezig. Dit komt omdat we zo betrokken zijn bij de cliënten die hier al lang wonen en iedereen een hechte band heeft met de cliënten." Deze hechte band hebben de medewerkers ook met de familie van de cliënten. Lilianne: "Familie kent ook alle medewerkers bij naam en we horen vaak terug in familiegesprekken dat het hier zo warm en huiselijk aanvoelt. Daar zijn we erg trots op!" Mary: "En als je dan op vakantie bent geweest, hoor je al gauw 'oh wat heb ik jou al lang niet meer gezien!' Dus dat valt hen meteen op."

### Sprankelen

"En nee", zegt Lilianne, "we zijn geen sprankelend team omdat we allemaal nog zo jong zijn." De rest lacht en knikt instemmend. "Maar we sprankelen juist doordat we zo'n gezellig team vormen en we zo flexibel zijn bij veranderingen. We kunnen allemaal wel met elkaar door een deur."

Het komt niet heel vaak voor dat het volledige team bij elkaar is, zoals vandaag. Lilianne: "We werken veel in aparte diensten met maar een paar medewerkers, dus we zijn niet vaak met de hele groep bij elkaar. Eens in de zes weken hebben we daarom met z'n allen een werkoverleg." Mary: "En we hebben een gezellig teamuitje! Dat proberen we twee keer per jaar te doen samen. Dit wordt meestal door twee medewerkers georganiseerd en het blijft voor de rest van het team tot op het laatste moment nog een verrassing wat we gaan doen." Lizette: "Dus dan kom je hier met je zwempak en je laarzen, omdat je gewoon nog geen idee hebt!" De rest lacht. Ja, ze sprankelen zeker! ■

# VASTGOEDPROJECTEN CICERO

Om een aantal locaties weer van kleur te voorzien, hebben we deze aan de binnenkant opgefrist met nieuwe kleuren. De foto's hieronder geven een impressie, maar de echte sfeer is natuurlijk alleen live te beleven op de locaties zelf. Ga eens een kijkje nemen!

## Zorgcentrum Op den Toren



## Zorgcentrum Huize Louise



## Zorgcentrum Bronnenhof



## Gregoriushuis



## Huize d'Alzon





## ELEKTRONISCH CLIËNTENDOSSIER CICERO THUIS IN GEBRUIK!

Na maanden van intensieve voorbereidingen was het zaterdag 1 februari dan echt zover! Cicero Thuis en de extramurale behandeling zijn van start gegaan met het nieuwe elektronisch cliëntendossier, genaamd ONS Nedap.

OP IEDER MOMENT VAN DE DAG  
ÉN OP ELKE GEWENSTE PLEK HET  
DOSSIER DIGITAAL BESCHIKBAAR

Dit systeem zorgt ervoor dat alle verslaglegging en administratie rondom een cliënt op één plek digitaal wordt vastgelegd. Zowel hulpverleners als ondersteunende afdelingen hebben hiermee op ieder moment van de dag én op elke gewenste plek het dossier digitaal beschikbaar. Medewerkers kunnen zo efficiënter werken en zo hun aandacht neerleggen waar deze hoort: bij de cliënt!

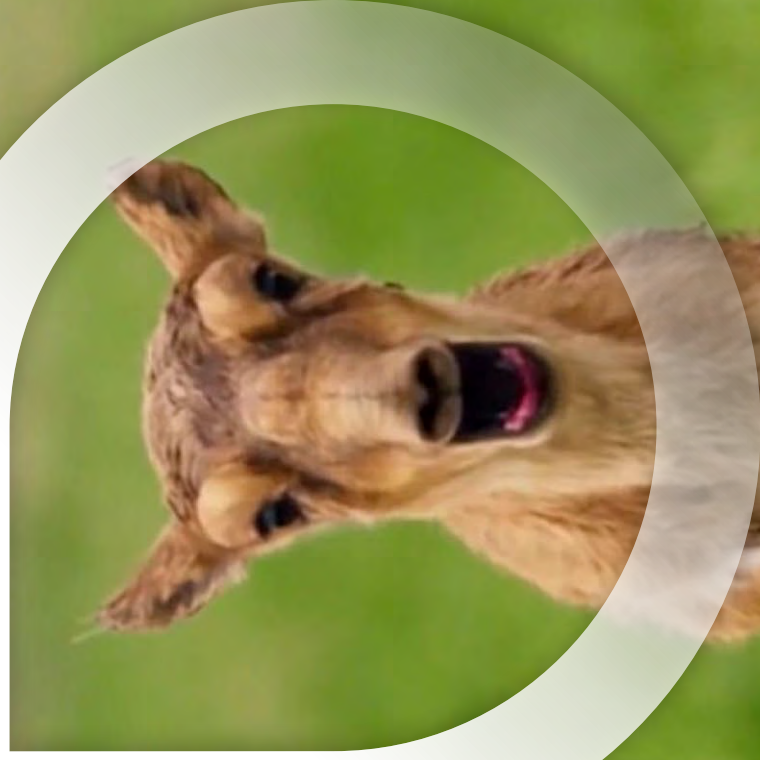
Medewerkers van Cicero Thuis, de extramurale behandeling en de functioneel applicatie beheerders hebben de afgelopen vier maanden alles op alles gezet om het systeem op tijd gebruiksklaar te krijgen. Samen hebben zij deze enorme klus geklaard. Chapeau! 🎩

## VERWENCONCERT

Op zaterdag 7 maart organiseerde Cicero samen met vier andere zorginstellingen en het Parkstad Limburg Theater in Heerlen voor de vijfde keer het Verwenconcert. Het Verwenconcert is bestemd voor cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers van de organiserende zorgaanbieders. Deze keer werd het concert verzorgd door Guido's Orchestra. De Cicerone was al in druk toen dit concert plaats vond. Daarom zullen we in de volgende uitgave verslag doen hiervan.



HANG MIJ OP BIJ JOU OP DE AFDELING



# INNOVATIE INSPIRATIE

■ VERWONDEREN

■ INSPIREREN

■ VERBINDEN

■ FACILITEREN



# IDEE? MAIL ONS DAN!

[INNOVATIE@cicerozorggroep.nl](mailto:INNOVATIE@cicerozorggroep.nl)

**GÉÉN IDEE MAAR WEL  
NIEUWSGIERIG EN IS ANDERS  
DENKEN IETS VOOR JOU?  
BEL ONS DAN 045 800 13 56**

## ONS TEAM



Bryan  
van Dalen



Melissa  
Botana-Gronek



Nathalie  
Labrouche



Leontine  
Smeets



Zoey  
van Leipzig



Paula  
Biloro



# INNOVATIE IS OVERAL

## INNOVATIE IS:

- UITPROBEREN ■ DROMEN ■ DOEN ■ VERBETEREN
- KANSEN BENUTTEN ■ PROBLEMEN OPLOSSEN ■ ETC.

ZORGDOMEIN

DE DRUPPELBRIL

Een digitaal platform waarop zorgverleners zorg vragen, zorg aanbieden en op een snelle, veilige manier patiëntinformatie kunnen uitwisselen.



## AID PLATE

**AID PLATE**  
ZO BESMEERT!

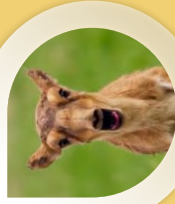
Smeer met gemak uw boterham. De Aid Plate is een aanvulling op een bestaand broodplankje, waardoor je gemakkelijk je brood met één hand kan besmeren en beleggen. De Aid Plate is bedacht door een medewerker van Cicero, Ton Ummels.

*Loesje*

"OP WELKE REGEL BEN JIJ DE UITZONDERING?" LOESJE



"Nu hoef ik niet meer te wachten op de zorg om mijn ogen te druppelen"



"FOUTEN MAKEN MOET MOED.  
FOUTEN ZIJN HET BEWIJS DAT JE HET  
PROBEERT"

## VOGELTJESBOOM

"De boom staat bij 't Brook in de gang.  
Als de bewoners langs de boom lopen  
gaan de vogeltjes fluiten. Hier genieten  
ze zichtbaar van."



**INNOVATIE. MOOI WOORD HE?**  
**MAAR WAT BEDOELEN WE EIGENLIJK**  
**MET HET WOORD INNOVATIE?**

**BEKIJK ZELF**  
**WAT INNOVATIE**  
**BIJ CICERO IS**

**IDEE** OF GÉÉN IDEE?!  
MAIL ONS DAN!  
INNOVATIE@cicerozorggroep.nl



## VR-BRIL DEMENTIE

Beleef de wereld  
van dementie



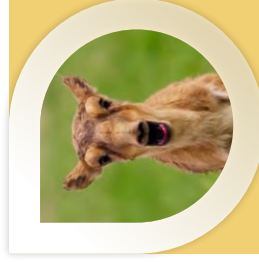
## DE COMPAAN

Ouderen en computers.  
Binnenkort bij Cicero!



## DE QWIEK UP

De Qwiek Up brengt rust op maat.



“DE MEESTE  
INNOVATIES  
BEGINNEN  
PER ONGELUK”

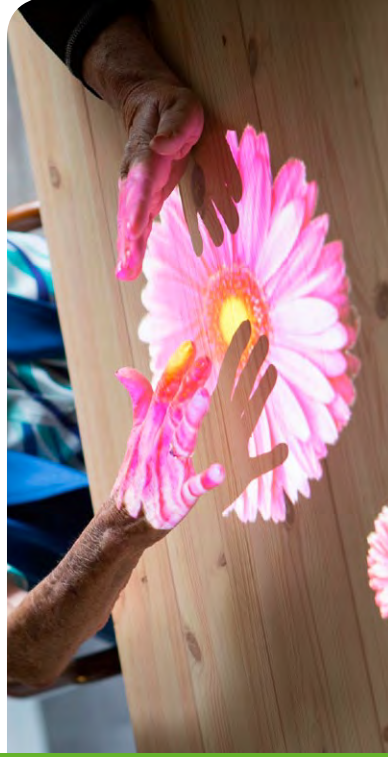


## DE MEDIDO

Slimme medicijnverstrekker voor cliënten!



## VRIJHEIDSVERRUIMING DOOR ZORGTECHNOLOGIE



## DE TOVERTAFEL

Verbinden en bewegen bij dementie



"ALS JE DOET WAT JE DEED,  
KRIJG JE WAT JE KREEG"

ALBERT EINSTEIN



# INNOVATIE IS SIENNA DENKEN

## ONS TEAM

[INNOVATIE@cicerozorggroep.nl](mailto:INNOVATIE@cicerozorggroep.nl)



Bryan  
van Dalen



Melissa  
Botana-Gronek



Nathalie  
Labrouche



Leontine  
Smeets



Zoey  
van Leipzig



Paula  
Biloro

# DIT WIST JE NOG NIET OVER DE ONDERNEMINGSRAAD!



Cicero Zorggroep heeft sinds het begin van haar bestaan een ondernemingsraad die de belangen van de medewerkers van Cicero Zorggroep en Cicero Thuis behartigt. Dat is niet zo bijzonder, want elke grotere organisatie in Nederland is verplicht om een OR te hebben. Maar wat weet jij eigenlijk over de ondernemingsraad van Cicero? We hebben een aantal interessante weetjes op een rij gezet.

## LEDEN

De OR van Cicero bestaat uit 7 gekozen leden (5 van Cicero Zorggroep en 2 van Cicero Thuis) en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Volgens de letter van de wet mag de OR meer leden hebben, maar Cicero heeft er bewust voor gekozen te werken met een kleine, slagvaardige raad. Dat werkt sneller, maar vraagt aan de andere kant natuurlijk meer van de leden. Gelukkig worden de OR-leden goed gefaciliteerd met voldoende uren en middelen. De OR-leden hebben voor een periode van 3 jaar zitting in de raad.

## WET OP DE ONDERNEMINGSRADEN

De bevoegdheden van de OR zijn vastgelegd in de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). Daarin is bepaald dat de bestuurder van een organisatie rekening moet houden met de wensen en meningen van de medewerkers. Met al die mensen in gesprek gaan is natuurlijk niet zo praktisch en daarom is de OR de spreekbuis van de medewerkers. Om dit zo goed mogelijk te realiseren heeft de OR de mogelijkheid om advies uit te brengen en zelfs instemming te verlenen of te onthouden aangaande voorstellen die de organisatie doet. Ook kan de OR zelf het initiatief nemen om voorstellen te doen. Bovendien wordt de raad in veel gevallen in een vroeg stadium betrokken bij ontwikkelingen, bijvoorbeeld door deelname aan werkgroepen of projecten. Door deze werkwijze is de OR al goed op de hoogte voordat het tot formele besluitvorming komt.

## MEDEWERKERS

De OR probeert zo goed mogelijk in contact te zijn met de medewerkers van Cicero. Bij haar besluiten moet de OR immers de mening van de achterban meenemen en dat kan alleen als je voldoende weet wat er speelt. Om dat waar te kunnen maken bezoeken de OR-leden regelmatig werkoverleggen van teams en locaties (elk team 1 à 2 keer per jaar). Daarnaast omvat het OR-werk veel lezen van allerlei informatie. De leden moeten immers ook goed op de hoogte blijven van wat er binnen en buiten de organisatie aan de orde is.

## @CICERO

De OR heeft een eigen pagina op @Cicero. Die vind je door op de startpagina aan de linkerkant op het blokje OR te klikken. Dan zie je alle documenten die voor medewerkers beschikbaar zijn, met name de agenda en vastgestelde verslagen van de OR-vergaderingen.

## OR NIEUWSFLITS

Vier keer per jaar publiceert de OR een eigen bulletin, de OR Nieuwsflits. Daarin worden allerlei zaken opgenomen die in de afgelopen periode aan de orde zijn geweest. Op die manier informeren we de medewerkers over de zaken die aan de orde zijn. Ook de OR Nieuwsflits zie je onder de knop OR op @Cicero.

## VERGADERING

Een OR-vergadering is in principe openbaar; medewerkers mogen die dus bijwonen. Wanneer je dat wilt, vraag dan even na bij de secretaris op welke momenten de vergadering plaatsvindt.

## BEREIKBAARHEID

De OR is recent verhuisd van het bedrijfsbureau naar de locatie Schuttershof. Zij heeft nu op dinsdag en donderdag kantoor in het souterrain (op de plaats waar voorheen de oefenkeuken van ergotherapie zat). De OR is verder bereikbaar via telefoonnummer **045 563 74 08** en mailadres **OR@cicerozorggroep.nl**. Met vragen weet je ons te vinden!



## EVEN VOORSTELLEN...

### Peter Geelen

Directeur Intramurale Zorg/  
Vastgoed en Facilitaire Zaken



## PERSOONLIJK

### *Hoe ziet je thuis eruit?*

Ik woon samen met mijn vrouw Lian en de jongste van onze drie kinderen in Weert. De oudste twee wonen inmiddels zelfstandig.

### *Waar word je blij van?*

In onze vrije tijd gaan Lian en ik vaak wandelen of fietsen in wat ik het mooiste gedeelte van Nederland vind, Zuid-Limburg. Op zondagochtend ben ik samen met vrienden op de mountainbike in het bos te vinden. Heerlijk om in de modder en heuveltjes te batteren. En ik word extra blij als het kampeerseizoen weer aanbreekt en onze caravan weer van stal mag. Dan gaan we in de natuur kamperen met een boek en een lekker glas wijn. Daarnaast maken we ook graag verre reizen.

### *Vóór Cicero*

In 1982 ben ik gestart in de gezondheidszorg: eerst mijn A-diploma (algemeen ziekenhuis) en aansluitend mijn B-diploma (psychiatrie) gehaald. Daarna werkte ik 12 jaar als verpleegkundige op de Paaz-afdeling van het St. Jans Gasthuis in Weert en daarna bekleedde ik verschillende managementfuncties in de psychiatrie: 9 jaar RCGZ Weert, 6 jaar GGzE Eindhoven. De afgelopen 4 jaar heb ik bij Mondriaan GGZ gewerkt, 2 jaar als directeur Kinderen en Jeugdigen en 2 jaar als directeur Ouderenpsychiatrie.

### *En toen...*

Het werd tijd, vond ik, om binnen de gezondheidszorg iets anders te gaan doen dan psychiatrie. Ouderenzorg beviel me erg goed en dus was mijn keuze snel gemaakt. Eén van de vacatures die 'langs kwam', was die bij Cicero. De organisatie die, tegen alle stromingen in, een managementlaag heeft toegevoegd, die dit op basis doet van inhoudelijke overwegingen en die op basis van de wensen van de cliënten keuzes maakt. Een organisatie met lef dus! Ik besloot te solliciteren.

### *De eerste ervaringen.....*

Afgelopen september ben ik gestart als directeur intramurale zorg, vastgoed en facilitair. Wat direct opviel, was een hartelijke ontvangst. Ik heb op alle locaties meegelopen en zodoende kennis gemaakt met Cicero. Op alle locaties werd ik 'overvallen' door vriendelijkheid, passie voor de cliënten, enthousiaste medewerkers, mooie voorzieningen etc. Dat maakt dat er een stevige basis ligt voor de toekomst. Een toekomst die vraagt om allerlei antwoorden op ontwikkelingen: de toename van de vergrijzing en de grotere vraag naar zorg in relatie tot een kleiner aanbod van zorgmedewerkers. Cicero is hard naar op zoek naar oplossingen hiervoor en op veel fronten al stappen aan het zetten. Het programma 'medewerker cruciaal' zal ervoor gaan zorgen dat medewerkers aan de organisatie verbonden blijven.

Ik ga met veel enthousiasme, energie en plezier verder aan de slag met mijn collega's om te zorgen dat medewerkers hier met plezier blijven werken en cliënten een grote mate van tevredenheid blijven ervaren. Denkend en handelend vanuit het primaire proces.

Kom maar op toekomst! Mijn motto in deze is: het glas is altijd halfvol!!! 

*Moreel beraad***WIJ ZIJN OP STERKTE!**

De afgelopen tijd zijn er verschillende personele wijzigingen geweest, maar inmiddels is de groep van gespreksleiders 'moreel beraad' weer op sterkte!

*Van links naar rechts  
op de bank: Flora Vrugink,  
Jan Bruinenberg  
staand: Aloys de Haan,  
Afke den Hollander*



**TÉ MOEILIK IS  
HET ZEKER NIET!**

**SAMEN  
KIJKEN  
NAAR EEN  
SITUATIE**

***Moreel beraad... Dat klinkt  
moeilijk... Hoe zat het ook  
alweer?***

De term 'Moreel beraad' gebruik je vast niet vaak. Net als 'ethiek' roept het bij veel mensen iets op als: té moeilijk, té ingewikkeld. En ja, de morele vragen waar je in de zorg mee te maken kunt krijgen, kunnen soms inderdaad ingewikkeld zijn. Moreel beraad is dan juist bedoeld om er op een rustige manier samen naar te kijken. Té moeilijk is het zeker niet!

Moreel beraad betekent samen kijken naar een situatie waar je in je werk mee te maken hebt. Een situatie waarin je je afvraagt: wat is hier nu goede zorg? Of: hoe kunnen we hier zo goed mogelijke zorg leveren, binnen de mogelijkheden die we hebben? Bijvoorbeeld een situatie zoals beschreven in het paarse kader op de volgende pagina. Samen zet je een aantal stappen om te bekijken wat er precies aan de hand is en wat de vraag eigenlijk is. Wie zijn er betrokken (cliënt,

familie, arts, zorg en misschien nog anderen)? Wat doen de mensen die betrokken zijn? Hoe beleven ze de situatie, wat vinden ze belangrijk? Je vraagt je ook af wat jij zelf belangrijk vindt. Wat vind jij dat er zou moeten gebeuren? En, waarom vind je dat? Al die vragen bespreek je samen, volgens een vast schema.

Dat betekent niet dat je aan het einde van het gesprek de enige juiste oplossing gevonden hebt. We werken tenslotte mét en vóór mensen en dan is er vaak niet één goede oplossing.


Maar, aan het einde van het gesprek

- weet je van elkaar wat je belangrijk vindt;
- weet je van elkaar waarom je iets op een bepaalde manier doet;
- kun je samen een beslissing nemen: zó gaan we hiermee verder en dat doen we omdat we dit of dat belangrijk vinden, en omdat we vinden dat we op deze manier de cliënt de best mogelijke zorg geven. ➤



- De afgelopen jaren heeft er in verschillende teams moreel beraad plaats gevonden. De reacties waren altijd positief. Mensen voelen zich sterker in hun werk staan als ze beter weten waarom ze iets op een bepaalde manier doen. Je groeit ook als team wanneer je op deze manier met elkaar in gesprek gaat. Er ontstaat meer begrip en je kunt het werk beter samen dragen.

### **Nieuwsgierig geworden?**

Denk je meteen aan een situatie die op jouw afdeling speelt of gespeeld heeft en die wellicht geschikt is om in een moreel beraad te bespreken of ben je gewoon nieuwsgierig? Neem dan contact op met een van de gespreksleiders moreel beraad via [ethiek@cicerozorggroep.nl](mailto:ethiek@cicerozorggroep.nl) 

### **Laten we mevrouw vallen?**

Mevrouw F. (97 jaar) is met een gemengde dementie opgenomen op een PG-afdeling.

Mevrouw valt zeer geregeld, meestal zonder dat ze enig letsel oploopt.

In overleg met haar dochter is besloten dit valgevaar te accepteren.

Maar als mevrouw steeds vaker gaat vallen en ook letsel oploopt, vraagt de dochter om te zorgen dat mevrouw niet meer op kan staan.

In overleg wordt besloten dat mevrouw een trippelrolstoel\* met band krijgt.

Een jaar later blijkt dat mevrouw het trippelen niet oppakt en eigenlijk nooit aanstalten maakt om op te staan, ook als men een aantal keren de band 'op proef' weglaat. Zorg en disciplines vinden dat de band weggelaten kan worden. De dochter van mevrouw wil dit per se niet, uit angst dat mevrouw toch valt.


**Wat te doen? Gordel uit de stoel halen, of laten zitten?**

\* Met een trippelrolstoel beweeg je zittend door het maken van korte stepbewegingen met de voeten.

## **WET ZORG EN DWANG**

De Wet zorg en dwang (Wzd) is vanaf 1 januari 2020 van kracht. We zijn druk bezig om de wet te implementeren binnen Cicero.

Scholing maakt hiervan een belangrijk onderdeel uit. De eerste uitnodigingen voor het maken van de e-learning in het kader van de Wet zorg en dwang zijn inmiddels verstuurd. In maart wordt gestart met Ecd-trainingen Wzd.

Hier komen de formulieren aan bod die ingevuld dienen te worden bij onvrijwillige zorg. Het stappenplan en de nodige evaluatie momenten zijn hierin vastgelegd. Tevens wordt nagedacht hoe er structureel aandacht gegeven wordt aan de Wzd en het stappenplan in de vorm van intervisie en coaching. 



**Zoals eerder vermeld is 2020 een overgangsjaar en starten we met de toepassing van de wet bij cliënten met behandeling binnen de intramurale zorg. We houden je op de hoogte van actuele ontwikkelingen op @Cicero.**



# RUIMTE VOOR ZORG

*Een andere manier van kwaliteit meten vanuit cliëntperspectief*

Met de invoering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in 2017 zijn zorgorganisaties niet alleen verplicht om de kwaliteit van zorg op locatieniveau te meten, maar ook om cliëntervaringen inzichtelijk te maken. Maar als we kwaliteitsmetingen doen, willen we vooral aansluiten bij de behoeftes en wensen van cliënten. En hoe doe je dat dan?

Kwaliteit van zorg wordt aan de ene kant gemeten op onderwerpen als decubitus, veiligheid en aan de andere kant vanuit cliëntervaringen. De laatste metingen doen we over het algemeen aan de hand van systemen die werken met standaard vragenlijsten en resulteren in een rapportcijfer (CQ-index (tot 2016), NPS en PREM). Harde uitkomsten als cijfers geven echter nauwelijks antwoord op de meest belangrijke vragen als waarom heeft de organisatie dit cijfer gekregen en hoe kunnen we dit verbeteren?

De partners van de Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg (AWO-ZL) hebben gezamenlijk deze vraag bij de AWO neergelegd: hoe kunnen we kwaliteit vanuit cliëntperspectief anders meten waardoor we informatie krijgen waarmee we meer kunnen doen aan kwaliteitsverbetering?

## DE GESPRESKPARTNERS VOELEN ZICH VRIJER OM IETS TE ZEGGEN



Deze vraag mondde uit in het onderzoeksproject Ruimte voor Zorg dat in 2018 en 2019 werd uitgerold en nu naar een einde loopt. Katya Sion is onderzoeker van de AWO-ZL en hoopt op dit onderzoek te promoveren.

In het project werd een methode ontwikkeld die is gebaseerd op de driehoeksrelatie tussen de bewoner, de naasten van de bewoner en een betrokken zorgverlener. Vanuit deze driehoek worden iedere keer drie gesprekken gevoerd, opgenomen en volgens een vast stramien uitgewerkt. Katya: "Op deze manier is er dus niet één waarheid, maar het geeft een volledig

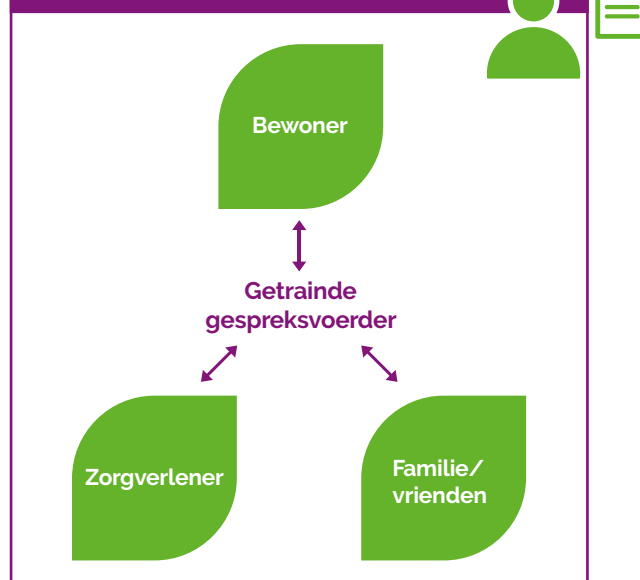
### 1. TRAINING & CERTIFICERING



### 2. INFORMATIE

#### A. VERZAMELEN

#### B. REGISTREREN



### 3. RESULTATEN

#### A. ANALYSEREN

#### B. RAPPORTEREN



beeld. De gesprekken worden gevoerd met een medewerker van een collega-organisatie. Dit geeft een prettige mate van afstand waardoor de gesprekspartners zich vrijer voelen om iets te zeggen."

In 2018 werden de eerste driehoeksgesprekken gevoerd. De medewerkers van de verschillende organisaties die hier aan meededen, kregen eerst gesprekstraining. Ze leerden in drie middagen de

basisprincipes van de gesprekstechniek: een gesprek voeren op basis van zes vragen waarbij je daadwerkelijk luistert (echt even stil zijn, niet te snel reageren, zelfs geen ehh), doorvraagt en parafraseert en dit alles op een waarderende manier (wat gaat goed, hoe kunnen we dat goede vaker doen?).

## ECHT NIET REAGEREN ALS JE LUISTERT (ZELFS GEEN EHH!) IS MOEILIJK!



### **Ervaringen**

In 2019 werd Susan Meeuwsen (leerling verpleegkundige bij Elvira-Leontine) gevraagd om als interviewer deel te nemen aan het onderzoek. Susan: "Ik vond het best lastig, eerlijk gezegd. Luisteren doe je in een

zorgfunctie natuurlijk iedere dag, maar als je daar echt bewust mee bezig bent, kom je er wel achter dat het niet zo gemakkelijk is als je denkt. Echt niet reageren als je luistert (zelfs geen ehh!) is moeilijk! Mijn gesprekken waren gepland op een PG-afdeling van een collega-organisatie, maar ik heb eigenlijk geen ervaring met psychogeriatric. Communiceren met een PG-cliënt is wat lastiger en ik vroeg me bovendien af hoe je om moet gaan met het waarheidsgehalte van dit soort gesprekken. Gelukkig werd door de AWO meteen gemeld dat, als zo'n gesprek niet lukt, een 'tweehoek' ook voldoende informatie oplevert." Katya: "Omdat ook mensen met dementie soms op hun eigen manier dingen kunnen vertellen, vinden we het belangrijk dat een PG-cliënt niet té snel gepasseerd wordt. Vandaar dat we het wel altijd proberen. Op PG-afdelingen worden aanvullend observaties gedaan."

Susan: "Wat ik als heel mooi ervaren heb, waren de drie perspectieven: iedereen kijkt op een andere manier naar de zorg, maar uiteindelijk komt het wel op hetzelfde neer. Je hoort niet twee totaal verschillende verhalen. Dan komt het weer bij elkaar."

### **Rijke verhalen**

"Praktisch, bijvoorbeeld bij het inplannen van de gesprekken, is er nog ruimte om te verbeteren,

maar ervaringen tot nu toe zijn goed", vertelt Katya, "we ontvangen rijke verhalen en de neutrale interviewer, want je bent van een andere organisatie, wordt als prettig ervaren. En om die praktische kant te ondersteunen wordt gewerkt aan een app voor de registratie en analyse van de gesprekken en voor het vastleggen van de toestemming (AVG). Daarnaast komt er een website waar zorgorganisaties hun data (na analyse) kunnen inzien."

### **Herkenning**

Natuurlijk zijn medewerkers van andere organisaties ook bij Cicero geweest voor hun gesprekken. Zij deden dat bij zorgcentrum Ave Maria. De analyse van de gesprekken, uitgewerkt in rapportages, is teruggekoppeld aan de locatie zelf en aan de afdeling Beleid en Kwaliteit. Bij terugkoppelingen aan een team zijn de reacties heel positief! Er is vaak veel herkenning.

### **Toekomst**

Voor de AWO-ZL heeft dit onderzoek niet als enige doel transparantie in de zorg te bewerkstelligen, maar, zo meldt Katya: "belangrijk is ook wat we over de uitkomsten hiervan nog meer kunnen leren: hoe kun je de grote lijnen uit deze verhalende (narratieve) data halen, hoe gebruiken we de rapportages voor het opnemen/uitwerken van de gesprekken, hoe zouden we 'Ruimte voor zorg' aan kunnen bieden als een methodiek om zorg te verbeteren?"

Op deze manier komen we, met alle betrokkenen, echt samen steeds dichterbij tot een waardevolle manier van meten, want je leert het meeste van ermee bezig zijn en het gewoon te doen." ■

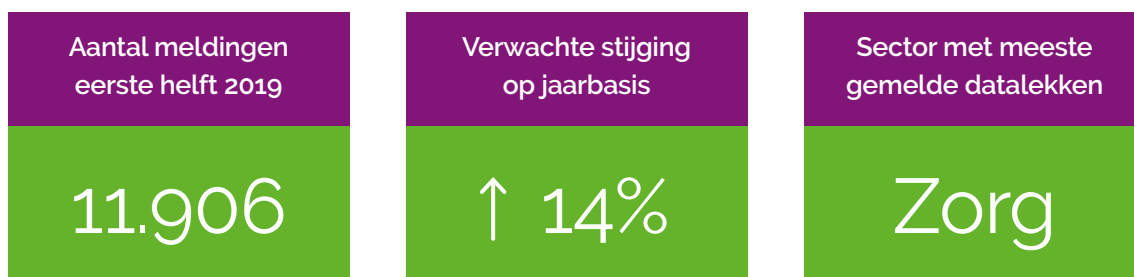
Alle zeven zorgorganisaties binnen de AWO-ZL maken deel uit van dit project. Een stuurgroep ondersteunt het project met externe expertise, bestaande uit vertegenwoordigers van de Landelijke Organisatie Cliëntraden, het Zorginstituut, het ministerie van VWS, de Beroepsvereniging V&VN, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, zorgverzekeraar CZ.

# MELDPLICHT DATALEKKEN

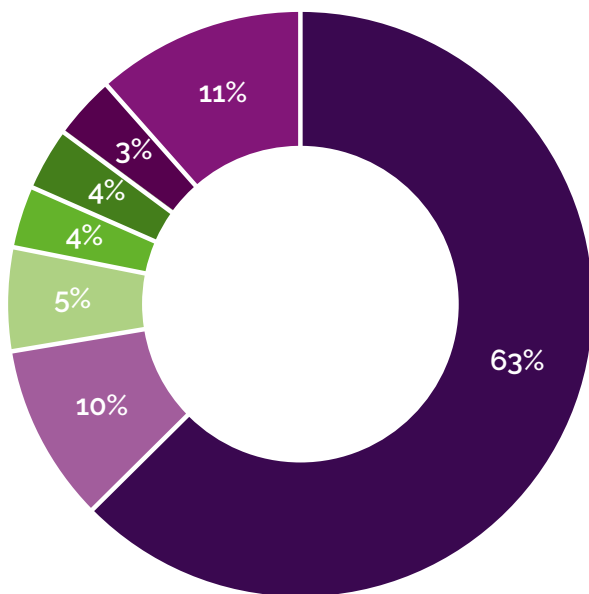
## FACTS & FIGURES

### Overzicht feiten en cijfers eerste helft 2019

Sinds 2016 geldt er in Nederland al een 'meldplicht datalekken'. Maar pas met de introductie van de AVG, in 2018, wordt hier veel aandacht aan besteed, zo ook bij Cicero. Maar wat wordt er nu eigenlijk allemaal gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)? Hieronder vind je een overzicht van de in Nederland gemelde datalekken van de eerste helft van 2019, de meest recente cijfers.



### Type datalekken



- Persoonsgegevens verstuurd of afgegeven aan verkeerde ontvanger (63%)
- Brief of postpakket kwijtgeraakt of geopend retour ontvangen (10%)
- Apparaat, gegevensdrager (bijv. USB-stick) en/of papier kwijtgeraakt of gestolen (5%)
- Persoonsgegevens per ongeluk gepubliceerd (4%)
- Hacking, malware (bijv. ransomware) en/of phishing (4%)
- Persoonsgegevens van verkeerde klant getoond in klantportaal (3%)
- Overig (11%)

Sinds de meldplicht datalekken in 2016 van kracht is gegaan, zijn de meeste datalek-meldingen afkomstig uit de zorgsector. In de eerste helft van 2019 was dat ook niet anders. Om hier meer inzicht in te krijgen en te geven zoomen we in deze rapportage in op datalekmeldingen uit deze sector met behulp van cijfers, analyses en voorbeelden.

### Versturen of afgeven van persoonsgegevens aan verkeerde ontvanger

In de meerderheid van de meldingen (63%) gaat het om het versturen of afgeven van persoonsgegevens aan een verkeerde ontvanger. Dit was ook verreweg het meest gemelde type datalek in 2018 (eveneens 63%) en in 2017 (47%). Bij dit type datalek kan het gaan om een e-mail met daarin gevoelige persoonsgegevens die wordt verzonden naar de verkeerde ontvanger. Bijvoorbeeld door een typefout of omdat er in het e-mailprogramma een verkeerde geadresseerde wordt geselecteerd. Daarnaast komt het voor dat personen hun eigen gegevens opvragen bij organi- ➤

› saties, maar door een administratieve fout vervolgens ook persoonsgegevens van anderen ontvangen.

### Datalekken met post

In 10% van de gevallen gaat het om poststukken met gevoelige gegevens die bij de verkeerde persoon terecht komen en geopend retour worden gestuurd. De onjuiste ontvanger heeft dan kennis kunnen nemen van de inhoud van de brief. Dit soort datalekken komt het meeste voor in de sector zorg (42%), zakelijke dienstverlening (19%) en openbaar bestuur (14%).

### Datalekken met mobiele apparatuur

Het komt ook voor dat mobiele apparaten of gegevensdragers zoals laptops, tablets, smartphones en USB-sticks waarop

persoonsgegevens zijn opgeslagen, kwijt raken of worden gestolen. Dit type datalek komt het meest voor in de zorgsector (27%), gevolgd door de sector openbaar bestuur (18%) en de sector onderwijs (13%).

### Datalekken door hacking, malware en/of phishing

Vier procent van de meldingen die de AP ontving, ging over datalekken met hacking, malware en/of phishingincidenten. Dit type datalek komt het meest voor in de sector zakelijke dienstverlening (16%) gevolgd door de zorgsector (13%), de sectoren ICT-dienstverlening en onderwijs (beide 11%), en de sector handel en autobranche (9%).

## LAPTOPS, TABLETS, SMARTPHONES EN USB-STICKS WAAROP PERSOONSgegevens ZIJN OPGESLAGEN, RAKEN KWIJT OF WORDEN GESTOLEN



### Aantal meldingen zorgsector

In de eerste helft van 2019 ontving de AP 3.747 meldingen van datalekken in de zorgsector. Dit aantal is licht gestegen (1,1%) ten opzichte van het aantal meldingen dat de AP in het laatste half jaar van 2018 uit de zorgsector ontving. De zorgsector is sinds de invoering van de meldplicht datalekken in Nederland op 1 januari 2016 de sector die de meeste datalek-meldingen doet van alle sectoren. Daarbij speelt een rol dat zorginstellingen grote hoeveelheden gevoelige (medische) persoonsgegevens verwerken. Datalekken die plaatsvinden binnen de zorg zullen daardoor vaak een risico opleveren voor de betrokkenen, en moeten dus gemeld worden aan de AP.

De meeste datalek meldingen binnen de zorgsector zijn afkomstig van ziekenhuizen (23%), apotheken (22%) en stichtingen die bevolkingsonderzoek uitvoeren (9%). Ook in 2018 waren dit de instellingen met de meeste meldingen in de zorg. Bij de meeste meldingen in de zorgsector (65%) ging het om een datalek met één betrokkene. In ongeveer 1% van de gevallen ging het om een datalek met 5.000 of meer betrokkenen.

### Meldingen datalekken in de zorgsector 2018/2019

ZORG	PERCENTAGE
■ Ziekenhuizen	23%
■ Apotheken	22%
■ Bevolkingsonderzoek	9%
■ GGZ-instellingen en verslavingsklinieken	6%
■ Zorgverzekeraars	5%
■ Verpleeghuizen en verzorgingshuizen	5%
■ Jeugdzorg	4%
■ Maatschappelijke dienstverlening	3%
■ Huisartsen	3%
■ Psychiaters, psychologen en pedagogen	1%
■ Tandartsen	1%
■ Fysiotherapeuten	1%
■ Overig, waaronder laboratoria/diagnostische centra, gehandicaptenzorg, arbodiensten etc.	17%

(Bron: autoriteitpersoonsgegevens.nl)

In de sector zorg staan verpleeghuizen en verzorgingshuizen op de 6e plaats met 5% van alle meldingen in de zorgsector. ■

## Arbothema

# ARBO: HOE WERKT DAT BIJ CICERO?

Sinds jaar en dag kennen we in Nederland allerlei regels die gaan over de omstandigheden waaronder werknemers hun werk kunnen doen. Immers, bij elke vorm van beroepsmatige werkzaamheden zijn omstandigheden aan de orde die een gevaar voor de gezondheid of het welzijn van de medewerker kunnen betekenen.



De overkoepelende regels zijn vastgelegd in de Arbeidsomstandighedenwet (in de volksmond afgekort tot Arbowet). Aan die wet zijn nog allerlei andere regels verbonden. Zo is er wetgeving rondom hoe een werkplek eruit moet zien (gebouw, inrichting, hulpmiddelen, beschermende voorzieningen) en ook rondom welzijn van medewerkers zijn er allerlei regels, zoals

## ZORGEN DAT MEDEWERKERS OP EEN GEZONDE MANIER HUN WERK KUNNEN DOEN

bijvoorbeeld over werkdruk, bejegening, en werktijden. Het thema arbeidsomstandigheden is met andere woorden een samenhangend geheel van regels en afspraken die ervoor moeten zorgen dat medewerkers op een gezonde manier hun werk kunnen doen.

### **Arbo bij Cicero**

Natuurlijk heeft ook Cicero te maken met al die regels. We willen immers dat onze medewerkers nu en in de toekomst goed hun werk kunnen blijven doen. Omdat wij te maken hebben met specifieke risico's die kunnen voortvloeien uit het werk vormt Arbo een belangrijk thema waarvoor we voortdurend aandacht hebben.

Dat begint al bij de periodieke *Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)* die Cicero elke 4 jaar uitvoert.

Deze RI&E is een instrument om op alle denkbare terreinen in kaart te brengen welke arbeidsomstandigheden mogelijk een gevaar vormen voor de gezondheid en het welzijn van de medewerkers. Natuurlijk weten we dat zaken als tillen, veelvuldig staan en lopen, agressief gedrag van cliënten, omgaan met scherp gereedschap en langdurig beeldschermwerk binnen de organisatie aan de orde zijn. Maar de RI&E dwingt ons ook te kijken

naar risico's die niet zo voor de hand liggen: is de compartimentering van onze gebouwen wel op orde, zodat een eventuele brand beperkt blijft tot een klein deel van de locatie? Kunnen medewerkers in aanraking komen met besmettelijke stoffen of zijn zij daartegen (door vaccinatie of gebruik van beschermingsmiddelen) voldoende beschermd? Hebben al onze werkplekken wel voldoende daglicht volgens de normen?

---

## GOEDE ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN: IETS VAN ONS ALLEMAAL

De RI&E is voor heel Cicero voor het laatst in 2016 uitgevoerd en dit betekent dat er voor 2020 andermaal een uitgebreid onderzoek op het programma staat. Met de uitkomsten van de vorige inventarisatie is de afgelopen jaren al veel gebeurd. Zo hebben wij onze bedrijfshulpverlening (BHV) omgevormd tot een Bedrijfsnoodorganisatie (BNO), zijn er op allerlei locaties vernieuwingen en verbeteringen aangebracht en hebben wij geïnvesteerd in het ondersteunen van medewerkers bij agressief gedrag van cliënten en bezoekers. Toch zijn er ook een aantal grote thema's, waarin nog veel werk te doen is. Zo krijgen we nog niet goed grip op de fysieke belasting die in veel functies

---

## ALLES BIJ ELKAAR GENOMEN ZIJN ER DUS VEEL MENSEN BEZIG OM JOU ALS MEDEWERKER EEN VEILIGE EN GEZONDE WERKOMGEVING TE BIEDEN

aan de orde is en ook de door velen ervaren werkdruk krijgen we nog niet goed onder controle. Dit zijn dus zeker onderwerpen die ook in de komende tijd aandacht blijven vragen.

### **Wie gaat er over Arbo?**

Laten we vooropstellen: het letten op goede arbeidsomstandigheden is iets van ons allemaal. Dat is geen dooddoener, want je bent als medewerker ook zelf verantwoordelijk voor het signaleren van onveilige



situaties, het gebruik van beschermende kleding en het opzetten van je computerbril. Daarnaast hebben ook leidinggevenden een verantwoordelijkheid om te zorgen voor goede randvoorwaarden binnen het werk.

Omdat Arbo best een ingewikkeld onderwerp is heeft Cicero nog een aantal specialisten ter beschikking die zich bezig houden met alles rondom arbeidsomstandigheden. Dat zijn de leden van het team duurzame inzetbaarheid (verzuimspecialisten, arbeids-/bedrijfsfysiotherapeuten, arbomedewerker, arbo-adviseur, personeelscoach) en op elke locatie kennen we de medewerker preventietaken (MPT). Deze laatste heeft tot taak om op de locatie extra toezicht te houden op alles wat met arbeidsomstandigheden te maken heeft. Als zich daarin zaken voordoen die aandacht behoeven kan de MPT dit signaleren naar de interne specialisten of het management.

Alles bij elkaar genomen zijn er dus veel mensen bezig om jou als medewerker een veilige en gezonde werkomgeving te bieden. Maar al die specialisten bij elkaar staan natuurlijk niet elk moment van de dag naast je. Met andere woorden: op goede arbeidsomstandigheden let je op de eerste plaats zelf. Arbo is immers van ons allemaal! ■

# WIE GAAT MEE OP ONZE BALLONVAART?

*Cicero Revalidatie & Herstelzorg start 2020 met Medewerker Cruciaal!*



Na de Medewerker Cruciaal-presentatie van Henk Smits en Henk Fritscheck (Henk & Henk) in het management-team CRH, begon het te bruisen van de ideeën en werd besloten om voor Revalidatie & Herstelzorg de aftrap te doen tijdens de nieuwjaarsbijeenkomst.

Daarom werden de medewerkers op ludieke wijze ontvangen door een team van ballonvaarders (RVE-managers Diana Offermans, Bianca Willems en Kim Smith en manager Behandeling Anne Kremer) en ze ontvingen een envelop met tickets voor de ballonvaart.

Tijdens de instructie van de 'voice over', in de persoon van niemand minder dan Kina Koster, werden de medewerkers uitgenodigd in te stappen in de ballon om mee op reis te gaan. Belangrijke vragen daarbij waren: Welke route gaan we vliegen? Welke medewerkers gaan er mee in je mandje? Wat hebben we nodig om samen de juiste koers te bepalen?

In de envelop bleek een ticket te zitten met belangrijke vragen: Wat maakt jou een gelukkige medewerker binnen Cicero? Wat is de wens voor jou en je collega's om het werken makkelijker te maken? Wat moet Cicero doen om jou als medewerker te behouden of om nieuwe medewerkers aan te trekken?

## WELKE ROUTE GAAN WE VLIEGEN?

Van de gelegenheid om samen een 'ballonnetje op te laten' werd uitgebreid gebruik gemaakt en er werden ruim 120 kaartjes ingevuld en aan ballonnen geknoopt. Al deze ideeën/opmerkingen/adviezen zijn inmiddels overdragen aan Henk & Henk.

Dus: wordt vervolgd! 🍷



*Ticket ballonvaart met belangrijke vragen*

## WAT MAAKT JOU EEN GELUKKIGE MEDEWERKER BINNEN CICERO?





## Column

# HOERA....

Als je dit leest is het nieuwe jaar al weer een paar maandjes bezig en met een beetje geluk hebben we voorjaarsachtig weer. Maar terwijl ik dit schrijf is het Tweede Kerstdag 2019. "Zit je nou echt te werken?", vroeg onze prachtige dochter Lotte, toen ze me vanmorgen achter haar laptop aantrof. "Nee schat, ik schrijf even een column, daar kom ik anders nauwelijks meer aan toe en het was lekker rustig". Ze haalt haar schouders op en installeert zich op de bank. "Schrijf maar weer over mij, want jij maakt toch niks mee", klinkt het vanaf de bank. Ik kan haar gezichtsuitdrukking niet zien, want er staat een kerstboom in de weg. Ik reageer niet op haar opmerking.

"Ga jij naar het nieuwjaarsfeest in de grot?", vraagt ze, nu op een lievere toon. "Nee", zeg ik, "ik sla een jaartje over". Het blijft stil aan de andere kant van de boom. Ze komt aangesloft. "Mama, het is Kerstmis, normale mensen genieten nu van een kerstontbijt en jij zit te werken, ben je nog normaal?" Ik leg haar uit dat ik in een organisatie werk waar op dit moment veel mensen aan het werk zijn, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Kerst of geen Kerst en dat het dus volstrekt normaal is als ik even een column in elkaar schroef.

## IN DE ZOMER MAG EEN MENS WEL ALLEEN ZIJN

"En wat ga je dan met oud op nieuw doen?", vraagt ze met een steeds bozere blik. "Niks schat, ik heb niks met die gedwongen feeststerij, ik heb iedere dag feest". ('Zeker met jou', denk ik erachteraan, maar ik zeg het niet.) Ik sta op en ga sinaasappels persen, eitjes koken en meer van die dingen doen die bij een kerstontbijt à la Lotte horen. "Zullen we op oudejaarsdag wafels bakken? Dat is gezellig en dan ga ik later op de avond pas naar vriendje en dan ben je niet alleen."

Ik vind haar pogingen om mij in de gezelligheidsstand te krijgen aandoenlijk, maar ik vertel haar (niet voor het eerst) dat ik het zalig vind om alleen te zijn en dat zij niet verantwoordelijk is voor mij; ik wel voor haar en dat zij vooral leuke dingen moet doen en gewoon haar plan moet trekken, omdat ik me echt wel amuseer zonder haar en dat ik rust en even-vrij-zijn-zonder-verplichtingen echt nodig heb. "Wil je dan geen wafels bakken?", en ik zie een traan opwellen in haar grote donkere ogen. Ik koester en knuffel haar en zij zegt dat ze zich schuldig voelt als zij weggaat terwijl ik

dan alleen zit en dat ze wil dat ik het ook leuk heb. Het gaat er bij haar niet in dat een mens alleen zijn heerlijk vindt; dat ik al die kneuterige gezelligheid en het feestelijk samenzijn voor eventjes prima vind maar dagen aan een stuk... pffff... En dat een column schrijven dan heerlijk ontspannend is. Dat snapt ze gewoon niet. Zij wil al dat ik bij haar in de keuken kom zitten als zij daar zit te studeren; als ik dan 3 meter verderop zit, voelt ze zich al alleen. Alleen zijn met Kerst of Nieuwjaar is in haar beleving helemaal de hel en ze wordt daarin gesterkt door snaterende tv-presentatoren die roepen "Niemand mag met Kerst alleen zijn", terwijl sommige mensen daar nu juist intens naar verlangen ;-).

Doe mij dan maar zomer, lange warme avonden, lekker buiten zitten, sterrenkijken en bedwelmd worden door de geur van kamperfoelie. Kennelijk mag een mens dan wel alleen zijn, want daarover hoor ik nooit iemand snateren. Hoera!

Overigens: de wafels waren heerlijk 😊👍

**Kina Koster**

*Voorzitter raad van bestuur*



# JUBILARISSEN

## 25-jarig jubileum Manja Weeren-de Bruijn

In 1995 begon Manja als 19-jarige met werken in Elvira. Ze deed toen de opleiding MDGO-VZ en werkte als stagiaire op afdeling 3. Niet veel later nam zij een weekendbaantje aan op afdeling 1, nu bekend als afdeling De Zwaluw.

Door collega's van toen en nu wordt Manja omschreven als een vrolijke meid, spring-in-het-veld, behoorlijk rebels en zij hield zeker van een feestje (of twee). Of om de zelfgekozen woorden van Manja te gebruiken "ik was een tikje ondeugend".

Ondanks haar ondeugendheid rondde ze de opleiding MDGO-VZ succesvol af op afdeling 3 en werd ze officieel 'bejaardenverzorgende'. Maar stilzitten is niets voor Manja. Dus is ze kort na haar afstuderen begonnen aan de opleiding

verzorgende IG. Ze koos er weer voor om stage te lopen bij Elvira, ditmaal op afdeling 1, de afdeling waar zij voorheen alleen in de weekenden werkte. Na een goed gesprek met de toenmalige directrice van Elvira, mevrouw Thuis, had ze namelijk het licht gezien!

En ook haar ware liefde heeft ze gevonden. Een grootse bruiloft en twee kinderen later, zijn de wilde haren van Manja natuurlijk nog steeds aanwezig. Meer dan eens hebben we Manja horen zeggen: "Ik hoop dat mijn dochters niet teveel op mij gaan lijken, want dan heb ik er mijn handen vol aan!" Tja, de appel valt niet ver van de boom...

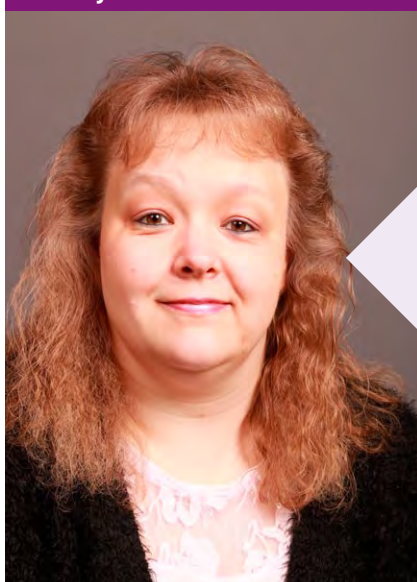
Na 25 jaar komt Manja nog steeds met plezier werken, is ze jong van geest en ze houdt nog steeds van een feestje (of twee). Ze staat altijd klaar voor de



cliënten en de collega's. Maar ook voor de stagiaires en de leerlingen. Want ooit begonnen als stagiaire, deelt zij nu haar kennis en ervaringen als professional.

**Manja, van harte gefeliciteerd met jouw 25-jarig jubileum!**

## 25-jarig jubileum Henny Peters



Henny is een lieve en vriendelijke collega, die voor iedereen klaarstaat en altijd helpt waar ze kan. Ze is 25 jaar geleden bij Cicero begonnen nadat zij de opleiding tot verzorgende IG had afgerond. Eerst werkte ze als uitzendkracht, daarna werd ze onze vaste kracht. Ze was toen werkzaam bij zorgcentrum Op den Toren en was hier lange tijd afstemmer van zorg. Ze heeft ook veel ondersteuning geboden bij de tijdelijke verhuizing, ten tijde van de verbouwing van Op den Toren. Eind 2014 is ze bij zorgcentrum Vroenhof gaan werken, van waaruit zij in 2015 naar zorgcentrum 't Brook is gegaan. Hier werkt zij nu nog.

Onze bewoners, hun familie en wij als collega's voelen ons rijk met een medewerker zoals Henny!

Buiten dat ze een geweldige en hardwerkende collega is, is Henny ook een fantastische moeder, tante én vriendin. Ze gaat voor haar kinderen, zoon Nico en dochter Kim, écht door het vuur. Als zij over hen praat glinsteren haar ogen van trots. Ook maakt ze graag tijd voor haar zus, nichtje en vriendinnen. Naast haar baan in de zorg, weet ze ook nog altijd de tijd te vinden om liefdevolle zorg en ondersteuning te geven aan haar moeder.

**Lieve Henny, van harte gefeliciteerd met je 25-jarig jubileum. Wij willen jou ontzettend bedanken voor alle mooie jaren die wij met jou hebben mogen meemaken. Geniet van dit moment en we hopen dat we nog lang met je mogen samenwerken!**

## 25-jarig jubileum Karin Janssens



Karin kwam op 1 april 1995 in dienst als oproepkracht aan de receptie in voormalig bejaardenhuis Elvira. Als receptioniste verrichtte zij allerlei verschillende werkzaamheden en ze was de vraagbaak voor bewoners én bezoekers. Er gebeurde toen nog maar weinig digitaal, iets wat Karin zich nu niet meer kan indenken! Tijdens de avonduren aan de receptie vermaakte Karin zich goed met de 'hangouderen' die gezellig bij de receptie kwamen zitten voor een praatje en een drankje. Dan hoorde ze de laatste 'nieuwjes' die de bewoners bezighielden.

Tijdens de beginjaren van haar loopbaan werd Karin gevraagd om ook te ondersteunen bij de cliëntadministratie in Schuttershof. Na een aantal jaren ging ze toch weer graag geheel terug naar Elvira-Leontine toen ze daar gevraagd werd als administratief ondersteuner. Toch is Karin nog vaak bereid in te vallen als gastvrouw bij de receptie. Ze is echt van alle markten thuis; een ware duizendpoot!

Bewoners, managers en medewerkers weten Karin wel te vinden. Niet alleen voor vragen, maar ook voor even een gezellig praatje. Bij Karin staat de deur letterlijk altijd wagenwijd open. Karin is ietwat bescheiden, maar zodra ze zich op haar gemak voelt, denkt ze actief mee, toont ze initiatief, komt ze met verbetervoorstellen en neemt ze daar waar het kan werk uit handen. Het locatieteam draagt Karin dan ook op handen!

Karin is al 45 jaar samen met Nico, een rasechte Hagenees, en samen hebben ze 2 kinderen. Sinds een aantal jaren is Karin de trotse oma van 2 kleinkinderen. De derde is op komst. Ze kan enorm genieten van het kleine grut om haar heen. Ook houdt ze heel erg van feestjes, op vakantie gaan, lekker eten en een goed glas wijn. Koken is dan ook een grote hobby van haar. Ook kan Karin goed dansen, iets wat de collega's maar al te vaak zien op personeelsfeestjes.

**Wij maken graag gebruik van deze mogelijkheid om Karin extra in het zonnetje te zetten! Niet alleen omdat ze een fantastische collega is, maar ook om onze dank uit te spreken voor alle ondersteunende werkzaamheden in de afgelopen 25 jaar. Wij hopen nog lang van haar aanwezigheid te mogen genieten.**

## GELEZEN OP DE CICERO ZORGGROEP facebook PAGINA

Cicero Zorggroep  
31 January at 11:58 · 🌐

Dit is Chrisje, een heel bijzonder hondje. Hij is namelijk al bijna 16 jaar oud en is een vaste bezoeker van de dagbesteding van Schuttershof! 🐾

Chrisje had eerst een ander baasje en kwam toen altijd samen met zijn baasje naar de dagbesteding. Toen mevrouw vier jaar geleden helaas niet meer zelf voor Chrisje kon zorgen, moest er met spoed een nieuw thuis voor hem gezocht worden. Het asiel was voor dit oude hondje namelijk niet echt meer een optie...

Gelukkig schoot Elly, medewerker op de dagbesteding, te hulp! Elly heeft Chrisje met liefde in haar gezin opgenomen, en brengt Chrisje nu iedere keer mee naar haar werk. De cliënten zijn dol op hem!

...en wij ook! 🐾



**Wim En Lilian Plum** Wat leuk dat het voor Chrisje zo goed is gegaan. En in een liefde 🐾 vol gezin is opgenomen. Waar hij zijn laatste tijd mag door brengen. 🐾

Like · Reply · 1w

**Roos Willems** Hallo Elly, Leuk om dit te horen en een foto te zien van Chrisje! Ken hem en het vorige baasje vanuit de flat heel goed! Ze was ook mijn naamgenoot. 🐾🐾🐾

Like · Reply · 1w

**Hans van Dijk** Super mooi om te lezen! Maar wat een hart van goud heeft deze medewerkster! Om niet alleen de patiënten met liefde op te vangen en te verzorgen... Maar ook nog eens aan het huisdier te denken!! Complimenten voor Elly!

Like · Reply · 1w

**Mieke Van Gemert** Ik weet er nog alles van. En wat geweldig Elly dat je Chrisje zo'n goed nieuw thuis hebt geboden. 🐾

Like · Reply · 1w

**Desiree Jonkers** Wat geweldig, echt mooi 🐾🐾🐾 Chrisje was ook altijd zo lief bij mevr thuis 🐾🐾🐾

Like · Reply · 1w · Edited

**Kel Ly** Geweldig en wat een schatje 🐾🐾🐾

Like · Reply · 1w

**Linda Huben** Ahhh Chrisje 🐾 is een lieverd en een aanwinst voor de afdeling. Superr van je Elly 🐾🐾

Like · Reply · 1w

**José Peiffer-La Haije** Geweldig 🐾

Like · Reply · 1w

Heb jij ook een interessant of leuk nieuwtje dat we op Facebook kunnen delen? Mail dan naar Communicatie & PR t.a.v. a.van.noortwijk@cicerozorggroep.nl





# JUBILARISSEN

## Jubilea 12,5 jaar in dienst

1-4-2020	Siallagan - Vincken, N. (Ida)	Verzorgende IG	Elvira-Leontine
15-4-2020	Jansen - Spiertz, C.A.M. (Clara)	Verzorgende	Bronnenhof
1-5-2020	Berkers, M.A. (Maureen)	Helpende plus	Cicero Thuis
1-5-2020	Bemelmans - Werdens, J.A.M. (Joke)	Helpende plus	Cicero Thuis
1-5-2020	Blezer, F.M.H. (Frenk)	Medewerker technisch onderhoud	Huize Louise
1-5-2020	Knubben - Voncken, M.H.J. (Maria)	Medewerker catering	Ave Maria
1-5-2020	Hoofs - Garritsen, N.H. (Nance)	Voedingsassistent	Elvira-Leontine
1-5-2020	Engelberts, M.J.M. (Mike)	Verzorgende IG	Cicero Thuis
1-5-2020	Gorissen - Luiten, N.J.M.L. (Nicole)	Verzorgende IG	Cicero Thuis
1-5-2020	Weide, S.W. (Silvia)	Medewerker dagvoorziening	Cicero Thuis
1-6-2020	Hendriks - Schijns, M.J. (Marion)	Verzorgende IG	Huize Louise
1-6-2020	Nijboer - Greven, E. (Emmy)	Verzorgende IG	Huize Louise
1-6-2020	Bronwasser, W.W.E.J. (Wendy)	Helpende plus	Cicero Thuis
1-6-2020	Pleijte - Bus, C.A. (Cora)	Ondersteuner wonen en zorg	Op den Toren
1-6-2020	Peters, A.J.M. (Beate)	Gastvrouw	Pius
1-6-2020	Beckers - Kölgen, C.J.M.H. (Karin)	Gastvrouw	't Brook
1-6-2020	Franssen - Teeuwen, Y.J.L.M. (Yvonne)	Leerling HBO-V	Ave Maria
15-6-2020	Sijstermans, N.H.J. (Nicole)	Gastvrouw	Elvira-Leontine

## Jubilea 25 jaar in dienst

1-4-2020	Berkers, S. (Sussila)	Verpleegkundige revalidatie- en herstelzorg	CVA revalidatie-afdeling Cicero
1-4-2020	Thissen - Cörvers, N.M.C. (Nathalie)	Verzorgende IG	Emmastaete
1-4-2020	Bus, M.T.E. (Miranda)	Verzorgende IG	Elvira-Leontine
1-4-2020	Ouarani - Dijkstra, A. (Aicha)	Praktijkopleider	Schuttershof
1-4-2020	Hagemans - Janssens, J.C.W. (Karin)	Administratief medewerker locatie ondersteuning	Elvira-Leontine
18-4-2020	Siebelt - Kalnenek, C.T.M. (Caroline)	Zorgtoewijzer	Bedrijfsbureau
1-5-2020	Willems, R.H.P. (Romy)	Voedingsassistent	Elvira-Leontine
6-5-2020	Weeren - de Bruijn, J.M.M. (Manja)	Verzorgende IG	Elvira-Leontine
22-5-2020	Stoffels - Sturmans, H.J.M. (Tiny)	Verzorgende IG	Elvira-Leontine
12-6-2020	Peters, G.J.H. (Henny)	Verzorgende IG	't Brook
15-6-2020	Knippenberg - Muys, S.C.M. (Suzan)	Verzorgende IG	Op den Toren

## Jubilea 40 jaar in dienst

14-4-2020	Jong - Nuij, H.J.E. de (Helena)	Verzorgende IG	Gregoriushuis
-----------	---------------------------------	----------------	---------------

Sinds de invoering van de AVG is Cicero verplicht toestemming te vragen aan de jubilarissen om hun gegevens te vermelden in deze lijst. In deze lijst staan dan ook alleen degenen die hier expliciet toestemming voor hebben gegeven.

thuis | revalidatie | wonen

Cicero Zorggroep | Postbus 149 | 6440 AC Brunssum

T 045 563 74 00 | E info@cicerozorggroep.nl | I www.cicerozorggroep.nl

