

EXAMENOPGAVEN**MODULE A2**

Tijd: 13.30 – 16.00 uur (2 uur en 30 minuten)

Aantal vragen: **6**
Aantal pagina's: **6**

U wordt verzocht uw antwoorden **kort en bondig te formuleren, de vragen binnen de kaders op het aan u uitgereikte antwoordpapier te beantwoorden en duidelijk te schrijven met een zwart of donkerblauw schrijvende ballpoint**; onleesbare antwoorden worden fout gerekend.

Controleer zorgvuldig of alle pagina's in de goede volgorde aanwezig zijn. Raadpleeg in geval van een afwijking onmiddellijk een surveillant.

Succes!

Publicatie van deze opgaven mag alleen na schriftelijke toestemming van het NIMA.

Case Thuiszorgorganisatie HomeHelp

U werkt als junior communicatieadviseur bij communicatieadviesbureau Advendo. Tijdens uw skivakantie ontmoet u de adjunct directeur van HomeHelp. Hij vertelt u dat het op dit moment een lastige tijd is in de thuiszorg. De financiële situatie van de meeste thuiszorgorganisaties is zorgelijk, het is moeilijk om geschikt personeel te vinden en de interne communicatie verloopt moeizaam. Dat laatste heeft alles te maken met het feit dat een groot deel van de medewerkers en medewerksters zelden op kantoor komt en vooral werkzaam is in het veld. U hoort het belangstellend aan. U vertelt over uw werk; u werkt nu twee jaar bij Advendo en bent erg enthousiast over de projecten die u heeft gedaan. Vooral de opmerking over de moeizame interne communicatie wekt uw belangstelling. U praat nog wat door over de mogelijkheden op het gebied van interne communicatie. Uw skivriend luistert geïnteresseerd en vraagt of Advendo iets voor zijn organisatie zou kunnen betekenen. “Natuurlijk” zegt u. U wisselt visitekaartjes uit en belooft na de vakantie contact op te laten nemen.

Terug in Nederland vertelt u uw leidinggevende over het gesprek tijdens uw skivakantie. De projectmanager is direct geïnteresseerd en geeft aan contact met de adjunct-directeur op te zullen nemen. Vooraf wil hij echter dat u de nodige informatie over deze thuiszorgorganisatie verzamelt. U gaat enthousiast aan de slag.

HomeHelp

Thuiszorgorganisatie HomeHelp is een grote organisatie die vooral in het noorden en midden van ons land actief is. Er werken ruim 7.000 mensen, zij vervullen samen ruim 3.000 fte's. De grootste groep van die medewerkers wordt gevormd door de mensen die de thuiszorg uitvoeren. Meestal zijn dit vrouwen die variërend van een paar uur in de week tot een volledige werkweek werken.

HomeHelp biedt de volgende diensten:

- Thuiszorg
- Kraamzorg (inclusief zuigelingenbureaus)
- Huishoudelijke Dienstverlening
- Voeding- en Dieetvoorlichting
- Cursussen
- Mantelzorg
- Ledenservice
- Winkel
- Zorgcentrale (het call center)

De missie en visie van HomeHelp luiden als volgt:

Missie

Wij streven ernaar onze klanten zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven te laten voeren. We willen onze klanten daarbij een zo goed mogelijke bestaanskwaliteit bieden.

Visie

Onze klanten bepalen bij ons zelf welke zorg zij willen afnemen en hoe dat moet gebeuren. Samen met onze klanten inventariseren wij hun zorgbehoeften en stellen wij een passend zorgpakket samen.

Mensen staan centraal

In onze visie staan mensen centraal. Onze medewerkers dragen betrokkenheid, respect en gelijkwaardigheid uit. Dat zorgt voor een plezierige omgang tussen cliënten en medewerkers en levert een betere kwaliteit zorg op.

HomeHelp is actief in de volgende provincies:

- Drenthe
- Flevoland
- Friesland
- Gelderland
- Groningen
- Overijssel
- Utrecht

Binnen deze provincies werkt HomeHelp in 63 gemeenten. In al die gemeenten is een winkel van HomeHelp waar cliënten hulpmiddelen kunnen lenen, adviezen kunnen krijgen en hulp kunnen aanvragen. Gemiddeld werken er vier medewerkers in een dergelijke winkel.

Om in aanmerking te komen voor verpleging en verzorging thuis is een indicatie nodig. De kosten van verpleging en verzorging worden vergoed op basis van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Wil iemand professionele zorg, dan wordt er eerst gekeken of hij of zij daar volgens de wet recht op heeft. De indicatiestelling wordt uitgevoerd door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg).

Hulp bij het huishouden valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Een indicatie voor deze hulp wordt aangevraagd bij het Wmo-loket van de gemeente waarin men woont. De medewerkers van het loket behandelen de aanvraag en beoordelen voor welke categorie hulp bij het huishouden en voor hoeveel uren hulp iemand in aanmerking komt.

HomeHelp helpt mensen bij de aanvraag van de indicatie. Nadat een aanvraag en keuze voor HomeHelp bij het Wmo-loket is ingediend, stuurt de gemeente de indicatie naar HomeHelp. Daarna zorgt HomeHelp ervoor dat de hulp zo snel mogelijk kan beginnen.

Ledenconsulent

Iedereen in Nederland heeft recht op basiszorg. Toch kan iedereen ook lid worden van een thuiszorgorganisatie. Het is volgens HomeHelp belangrijk om lid te zijn en te blijven. Voor leden bemiddelt en regelt HomeHelp namelijk extra diensten. Dit wordt niet vergoed door de overheid of de zorgverzekeraar. De ledenvereniging van HomeHelp bewaakt de kwaliteit en zorgt voor scherpe prijsafspraken. Bovendien behartigt de ledenvereniging de belangen van inmiddels 600.000 leden (250.000 huishoudens) in Nederland. De wereld van de gezondheidszorg is soms zo complex, dat mensen vaak door de bomen het bos niet meer zien. Velen hebben dan ook het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. De ledenconsulent biedt ondersteuning en is hét aanspreekpunt voor leden. Persoonlijke vragen over zorg- en welzijnsproblemen zijn bij hem of haar in goede handen.

HomeHelp is onderdeel van de Caregroep en wordt bestuurd door een Raad van Bestuur. Deze staat onder toezicht van de Raad van Commissarissen. Het bestuur heeft getekend voor de 'Zorgbrede Governance Code'. Dit is een richtlijn van de brancheorganisaties uit de zorg, die garanties biedt voor de kwaliteit van bestuur en toezicht.

Organisatie

Op het hoofdkantoor van HomeHelp in Zwolle werken ongeveer 120 mensen. De directie wordt gevormd door een algemeen directeur en een adjunct directeur (uw skivriend). Verder zijn er de afdelingen Financiën, Zorginkoop, Planning, Ledenservice, Personeel en Organisatie, Winkels en Communicatie gevestigd. Op de afdeling Communicatie werken naast het hoofd van de afdeling drie communicatieadviseurs, een webredacteur en een administratieve kracht.

Nadat u uw analyse heeft gemaakt, besluit uw projectmanager samen met u een afspraak te maken met uw skivriend. U wordt uitgenodigd naar het hoofdkantoor in Zwolle te komen. U wordt niet alleen ontvangen door uw skivriend, maar door alle twee de directeuren en het hoofd Communicatie. Tijdens het gesprek blijkt dat HomeHelp vooral worstelt met de interne communicatie. Het hoofd Communicatie geeft aan dat hij veel zieken op zijn afdeling heeft en dat hij het werk eigenlijk niet aan kan. Impliciet verwijt hij de directie te weinig oog voor de communicatie te hebben. Hij vertelt dat er intern voornamelijk wordt gecommuniceerd via een onregelmatig verschijnende nieuwsbrief en een vier keer per jaar verschijnend personeelsblad. De betrokkenheid van vooral de mensen die de zorg uitvoeren, is gering. Ook noemen de directeuren de winkels kleine eilanden. Het zijn trouwens niet alleen winkels, zo blijkt in het gesprek, ook de zuigelingenverzorg wordt vanuit die locaties verzorgd. Na het gesprek, dat bijna twee uur duurt, heeft uw projectmanager een aardig idee hoe de vlag ervoor staat.

Terug op kantoor vraagt hij u een aantal zaken te regelen.

Vragen bij de case Thuiszorgorganisatie HomeHelp**Vraag 1 (17 punten)**

- a. Het blijkt dat de betrokkenheid van de mensen die 'buiten' werken gering is. Hoe kunt u die betrokkenheid vergroten? Noem drie zaken.
- b. In de case staat dat de winkels kleine eilanden vormen. Noem drie mogelijke bezwaren hiertegen.
- c. Noem vijf redenen voor goede interne communicatie bij HomeHelp.

Vraag 2 (15 punten)

U wordt gevraagd een plan van aanpak te maken om de betrokkenheid van de medewerkers te vergroten. Maak dit plan van aanpak; gebruik hierbij het format van een communicatieplan en licht de onderdelen toe. Werk drie doelgroepen helemaal uit.

Vraag 3 (18 punten)

Tijdens een tussenevaluatie met de opdrachtgever en uw projectmanager wordt uitvoerig gesproken over de organisatiecultuur bij HomeHelp. Uit dit gesprek blijkt dat de organisatiecultuur vooral informeel is, maar de neiging heeft vrijblijvend te worden. De directie van HomeHelp vindt dit een slechte zaak.

- a. Noem twee voordelen en twee nadelen van de informele cultuur bij HomeHelp.
- b. Waarden en normen zetten de toon voor het gedrag van de organisatie. Bij HomeHelp is gezondheid een belangrijke waarde. Welke norm past daarbij?
- c. Vaak staan 'helden' binnen organisaties in hoog aanzien. Kan het creëren van een held binnen HomeHelp het probleem van de betrokkenheid mede oplossen? Motiveer uw antwoord.

Vraag 4 (27 punten)

Een van de middelen die wordt geadviseerd is de invoering van een maandelijks verschijnend personeelsblad.

- a. Wat kan het invoeren van een goed, regelmatig verschijnend personeelsblad bijdragen aan het vergroten van de betrokkenheid? Noem drie argumenten en licht ze kort toe.
- b. De directie wil van u weten of het blad op het werk moet worden uitgedeeld of dat het naar het huisadres moet worden gestuurd. Wat is de beste keuze? Noem daarvoor drie argumenten.
- c. Beargumenteer waarom een redactiestatuut opstellen verstandig is.
- d. Er wordt uiteindelijk besloten met het voorstel voor een maandelijks verschijnend personeelsblad akkoord te gaan. De algemeen directeur vraagt u een conceptvoorwoord te schrijven van circa een half A4.

Vraag 5 (21 punten)

Uit de gesprekken met de directie en klanten van de thuiszorg blijkt dat de huidige internetsite van HomeHelp duidelijk niet voldoet. De site behoort eigenlijk nog tot de tweede generatie. Er worden wel berichten geplaatst, maar de site is nooit doorontwikkeld. Dat heeft ook te maken met een gebrek aan capaciteit op de afdeling Communicatie. Uw bureau krijgt de opdracht de site weer '2009 proof' te maken. U besluit dat te doen samen met een gespecialiseerd bureau.

- a. Om een bureau te selecteren, besluit u een pitch te organiseren. Beschrijf hoe u dat gaat organiseren.
- b. Noem vijf voorwaarden voor een succesvolle site, geredeneerd vanuit de gebruiker.
- c. Noem drie punten waar je rekening mee moet houden als je een site bouwt voor een thuiszorgorganisatie als HomeHelp.
- d. Tegenwoordig wordt vaak gesproken over Web 2.0. Wat houdt dit in?

Vraag 6 (13 punten)

Op een ochtend krijgt de directie het bericht dat een cliënt van de thuiszorg in Vaassen is overleden. De thuiszorg medewerkster kwam twee keer per dag bij de cliënt om haar te verzorgen. In de berichtgeving, die direct op gang komt, wordt gesuggereerd dat de medewerkster de signalen die de cliënt gaf verkeerd heeft ingeschat. Had ze dat wel goed gedaan, dan had de cliënt niet hoeven te overlijden, zo staat in de media. Ze had bijvoorbeeld eerder de dokter moeten laten komen. De directie belt direct uw bureau om advies.

- a. Welke belangrijkste communicatieve acties adviseert u de directie? Noem twee interne en twee externe acties.
- b. Na drie maanden blijkt dat de thuiszorg medewerkster niet nalatig is geweest, maar dat de klant is overleden aan een hartstilstand. De directie vraagt u wat te doen. Wat is het juiste advies?

Einde module A2