self

Doen wat werkt.

JAARPLAN 2021 - 2022

Verbindend organiseren
vanuit de bedoeling.

24-03-2021

self

Inhoudsopgave

Terugblik 2020 3

Vooruitblik 2021-2022 3

Visie op zorg 3

Speerpunten 2021-2022 4

1. Versterking positie van de klant 5

1.1 Investeren in een goede dialoog tussen klanten en de professionals in samenwerking met hun naasten/netwerk. 5

1.2 Het goed informeren van klanten op het gebied van visie & werkwijze en Producten & procedures 6

1.3 Inzetten op de verder ontwikkeling van het digitaal ondersteuningsplan en toegankelijkheid voor digitale inzage 7

1.4 (Domein)overstijgende samenwerken stimuleren 8

2. Toegeruste, betrokken professionals 9

2.1 Investeren in opleiding en registratie van professionals 9

2.2 Verbindend organiseren van reflectie, deskundigheidsbevordering en kennisoverdracht 10

2.3 Ontwikkeling van professionals vanuit de kernwaarden van de organisatie 11

3. Transparante en duurzame bedrijfsvoering 12

3.1 Klant-, stakeholders-, en medewerkerstevredenheid 12

3.2 Contractuitbreiding en –verbreding 12

3.3 Investeren in het versterken van de organisatiestructuur en -cultuur 13

4. Innovatie, ontwikkeling en kwaliteit 14

4.1 Verbetering van kwaliteit bij maatwerkgerichte (bijzondere/complexe) zorg- en ondersteuningsvragen 14

4.2 Regelarme inrichting van een kwalitatief optimaal zorgproces vanuit een richtinggevend inhoudelijk kader 14

4.3 Investeren in samenwerkingsverbanden met de expertise van ketenpartners 15

4.4 Uitrollen van breder gedragen interne en externe maatwerkprojecten 15

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

Inleiding

Terugblik 2020

2020 was een bewogen jaar. Enerzijds werden we goed gevonden door verwijzers en ketenpartners, anderzijds betekende dit een flinke groei van ons personeelsbestand. We hebben het afgelopen jaar veel nieuwe medewerkers mogen verwelkomen. Dit heeft een enorme positieve stimulans gegeven aan onze positie als organisatie binnen de regio Tilburg, maar daarentegen ook een flinke impact gehad op de interne organisatie en processen.

2020 was een jaar waarin wij, gezamenlijk, onze expertise en daadkracht hebben laten zien. Het was tevens een jaar waarin we door alle COVID-19 maatregelen meer moeite hebben gehad om nader tot elkaar te komen en de verbinding met elkaar te blijven behouden. Veel van onze voorgenomen activiteiten hebben we moeten annuleren en/of online moeten laten plaatsvinden. Dit was voor eenieder een uitdaging, maar we hebben elkaar hierin gevonden en versterkt.

Vooruitblik 2021-2022

Ook 2021 brengt uitdagingen met zich mee, gerelateerd aan de COVID-19 pandemie. Voor het 1e kwartaal 2021 staat de vaccinatie van zorgpersoneel voorop. Ook wij vallen in de essentiële beroepscategorie waardoor wij wachten op een uitnodiging aangaande de vaccinatieronde. Het jaar 2021 gaat wederom veel vragen van onze flexibiliteit en aanpassingsvermogen. Daarbij willen wij onze grootste competentie als professionals en organisatie niet uit het oog verliezen: ons verbindend vermogen.

Het verbindende vermogen om contact te maken met onze klanten en resultaten te bereiken is het voornaamste waarmee wij het verschil in het leven van de klant willen maken. Dit uitgangspunt wordt organisatie breed gedragen in het contact met elkaar. Hier moeten we in 2021 nog meer gebruik van maken om met elkaar verbinding te krijgen en vast te houden in de opbouw van onze lerende organisatie.

Visie op zorg

Wij zijn ervan overtuigd dat uitzonderlijke resultaten altijd het gevolg zijn van dagelijkse kleine stapjes. Wij zetten in op relatieopbouw. Die relatie kan alleen tot stand komen door fysieke aanwezigheid. Wij kennen en sluiten aan bij de leefwereld van de klant: vanuit het fysieke contact ontstaat verbinding. Die verbinding is de relatie die wij aangaan. Vanuit hier kunnen we uitzonderlijke resultaten behalen. Hierin kijken wij altijd naar mogelijkheden, ondanks de problemen en obstakels waar we mee te maken krijgen. Wij zijn er voor de klant en blijven ook staan. Dit vraagt in de meest complexe situaties om verbindend vermogen, deskundigheid, daadkracht en volharding. Dit is de kern van het toekomstbestendige organiseren van zorg voor mensen met diverse complexe problematieken. De focus ligt op 'zorgen dat' in plaats van 'zorgen voor'. Ons motto is dan ook: 'Doen wat werkt'.

Kernwaarden
Self doen wat werkt

- Verbindend vermogen
- Deskundigheid
- Waardering
- Daadkracht
- Volharding

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

self

Speerpunten 2021-2022

Ook de komende jaren willen wij er zijn voor de meest complexe casuïstiek binnen de ambulante zorg. Het zorgaanbod van Self is relatiegericht, betrouwbaar en deskundig, afgestemd op de klant en zijn omgeving. Wij zijn gespecialiseerd in het bieden van snelle, pragmatische en oplossingsgerichte ondersteuning aan jeugdigen en (jong)volwassenen in een complexe leef-, school- en/of werksituatie.
De inhoud van dit jaarplan en de speerpunten voor komende jaren zijn afgeleid vanuit onze interne input vanuit medewerkers en kwaliteitsagenda voor de gehandicaptenzorg:

1. Versterking van de positie van de klant

1.1 Investeren in een goede dialoog tussen klanten en de professionals in samenwerking met hun naasten/netwerk

1.2 Het goed informeren van klanten op het gebied van visie, werkwijze en procedures

1.3 Inzetten op de verdere ontwikkeling van het digitaal ondersteuningsplan en toegankelijkheid voor digitale inzage

1.4 (Domein)overstijgend samenwerken stimuleren

2. Toegeruste, betrokken professionals

2.1 Investeren in opleiding en registratie van professionals

2.2 Verbindend organiseren van reflectie, deskundigheidsbevordering en verspreiden van kennis

2.3 Ontwikkeling van professionals vanuit de kernwaarden van de organisatie

3. Transparante en duurzame bedrijfsvoering

3.1 Stakeholders-, klant- en medewerkerstevredenheid

3.2 Contractuitbreiding en -verbreding

3.3 Investeren in de doorontwikkeling van de organisatiestructuur

4. Innovatie, Ontwikkeling en Kwaliteit

4.1 Verbetering van kwaliteit bij maatwerkgerichte (bijzondere/complexe) zorg- en ondersteuningsvragen

4.2 Regelarme inrichting van een kwalitatief optimaal zorgproces vanuit een richtinggevend inhoudelijk kader

4.3 Investeren in samenwerkingsverbanden met de expertise van ketenpartners

4.4 Uitrollen van breder gedragen interne en externe maatwerkprojecten

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

1. Versterking positie van de klant

1.1. Investeren in een goede dialoog tussen klanten en de professionals in samenwerking met hun naasten/netwerk

De komende jaren wordt extra ingezet op deskundigheidsbevordering bij medewerkers. Hiervoor hebben we een jaaruren-systematiek ontwikkeld. Dit jaar worden al onze overlegvormen centraal gepland. De inzet naast de werkoverleggen met een teamleider, is die van een tweemaandelijkse caseloadbespreking met een orthopedagoog en een coach/gecertificeerd intervisor. Naast een tweemaandelijks intervisie maakt diegene ook ruimte om individuele coaching trajecten vorm te geven, gericht op de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker. Daarnaast worden jaarlijks nog drie trainingsdelen vormgegeven en een teamdag georganiseeerd die in het teken staan van visieverbreding/-verspreiding vanuit de interne organisatie.

De dialoog aangaan: wat is dat precies en wat betekent dat? De dialoog aangaan betekent in feite: samen in gesprek zijn, praten met elkaar en naar elkaar luisteren. Bij een dialoog zijn geen winnaars en geen verliezers, het gaat niet over gelijk hebben of gelijk krijgen. De dialoog aangaan, gaat uit van de volgende kenmerken:

- **Er is gelijkwaardigheid tussen de gesprekspartners**
- **Er is geen sprake van winnen of verliezen en de communicatie is hier ook niet op gericht**
- **Er is bereidheid om open naar elkaar te luisteren**
- **Ieder durft zijn mening te geven ook al is die mening afwijkend**
- **Er is open communicatie: ook gevoelens worden gedeeld**
- **Er is respect voor elkaars normen en waarden**

Waarom investeren in gespreksvoering?

Investeren in gespreksvoering met klanten en hun netwerk is een belangrijke pijler waarop tijdens intervisie, caseloadbesprekingen en trainingsdagen aandacht voor is. Een goede dialoog vormt namelijk de basis voor het bereiken van resultaten en doelstellingen met de klant en hun netwerk.

Het aangaan van de dialoog betekent tevens dat de klant zich serieus genomen voelt. Hij of zij mag zelf alles zeggen en delen, zelfs negatieve gevoelens en gedachten. Het draagt daarmee bij aan de versterking van de positie van de klant en hun netwerk.

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

1.2. Het goed informeren van klanten op het gebied van visie & werkwijze en Producten & procedures

Om onze klanten nog beter te kunnen bedienen, is het belangrijk om in te zetten op het goed informeren op het gebied van visie & werkwijze en producten & procedures. Een accurate en eenvoudige wijze van informeren van onze klanten, hun netwerk en verwijzers is een cruciale ontwikkeling waar het afgelopen jaar op geïnvesteerd is, maar waar de komende jaren nog meer aandacht voor moet zijn.

De groei van de organisatie maakt dat er uitdagingen liggen in het voorzien van de juiste informatie aan klanten, hun netwerk en verwijzers. Het eerste kwartaal van 2021 wordt ingezet op het samenstellen van een brochure met hierin de belangrijkste procedures, zoals klachtenregeling en meldcode. Tevens wordt er in deze brochure de aangeboden producten verder toegelicht en de visie en werkwijze beschreven en uitgelegd. Bij deze wijze van beschrijven is het belangrijk dat het eenvoudig en begrijpelijk is. Op 1 april is deze brochure gereed voor klanten en hun netwerk en wordt er verder ingestoken op de doorontwikkeling van deze brochure t.b.v. verwijzers en gemeenten.

De toetsing van de brochure wordt een jaarlijks cyclisch proces, hierin dient voor 2021 een inhaalslag gemaakt te worden. De doelstelling is dat de 'Brochure Klanten & Netwerk' 1 april 2021 operationeel is en de 'Brochure Gemeenten & Verwijzers' op 1 juli 2021. Het 3e kwartaal wordt ingezet op de verdere ontwikkeling en het updaten van de brochure. De doelstelling is om jaarlijks op 1 december een herziende versie van de brochures uit te brengen.

1e kwartaal

- Ontwikking Brochure Klanten & Netwerk
- Operationeel op 1 april

2e kwartaal

- Ontwikkeling Brochure Gemeenten & Verwijzers
- Operationeel op 1 juli

3e kwartaal

- Verdere ontwikkeling voor komende jaargang
- Opdate Brochures: Visie en Werkwijze Producten en Procedures

4e kwartaal

- 1 december: Uitbrengen update komende jaargang
- Twee versies: Klanten & Netwerk Gemeenten & Verwijzers

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

1.3. Inzetten op de verder ontwikkeling van het digitaal ondersteuningsplan en toegankelijkheid voor digitale inzage

In 2020 is Self overgestapt naar een ander klantenregistratiesysteem. Deze stap is genomen omdat dit programma beter voorzag in de professionalisering van de organisatie en de uitgangspunten die de organisatie nastreeft:

Eenvoud *(minder & beter)*
Zichtbaarheid *(alleen op dat wat je ziet heb je invloed)*
Procedures *(vaste kaders brengen vrijheid)*
Ritme *(werken volgens een vast ritme, alleen dan kun je maathouden)*

De werkwijze van het programma sluit aan bij de uitgangspunten, eenvoud en zichtbaarheid. Samen met de intern ontwikkelde handleiding voorziet het tevens in onze behoefte aan procedures en ritme. Een ander groot voordeel in dit nieuwe klantenregistratiesysteem is dat het tevens voorziet in onze basishouding van openheid en transparantie. Het programma kan namelijk worden opengezet voor externen, dit zijn zowel klanten als hun netwerk. Het voorziet zelfs in het samenstellen van een extern intranet waarin belangrijke documenten, procedures, werkwijze en visie direct binnen handbereik van externen zijn. Het biedt tevens de mogelijkheid voor klanten en hun netwerk om het dossier in te zien, rapportages en voortgang te volgen en zelfs de mogelijkheid tot het direct toevoegen van opmerkingen en/of aanvullingen. Daarnaast kunnen evaluaties en/of andere documenten rechtstreeks via het systeem naar de klant en hun netwerk worden gestuurd voor een digitale ondertekening van het gestuurde document. Samengevat: het geeft veel mogelijkheden om nog transparanter en open met klanten en hun netwerk te communiceren. Deze stap om het programma voor externen open te zetten, vraagt echter om een zorgvuldige voorbereiding. Zoals op het gebied van AVG-wetgeving. Het betekent dat er toestemmingsverklaringen en contracten dienen te worden ontwikkeld.
Daarnaast is er een onderscheid in jeugdigen en volwassenen, wat AVG-technisch gezien om verschillende manieren van documentatie vraagt op het gebied van rechten en plichten.

2e kwartaal 2021

- Verdere ontwikkeling documentatie en bevoegdheden vastleggen
- Procedures en werkwijze systeemgebruik vastleggen
- Knelpunten en verdere ontwikkelingspunten uitwerken

3e kwartaal 2021

- Training en deskundigheidsbevordering medewerkers op gebruikersniveau
- Training en deskundigheidsbevordering facilitaire laag op systeemniveau
- Monitoring voortgang op gebruikers- en systeemniveau

4e kwartaal 2021

- Monitoring voortgang op gebruiks- en systeemniveau
- Evaluatie proces
- Bijsturing knelpunten en ontwikkeling

1e kwartaal 2022

- Uitrollen openzetten systeem voor externen
- Monitoring gebruik, ervaringen op doen

2e t/m 4e kwartaal 2022

- Monitoring gebruik, ervaringen ophalen en bijsturen op knelpunten en verdere ontwikkeling
- Driemaandelijkse evaluatie proces

Doelstelling van dit jaar

Voorbereidingen en kaders scheppen voor een start van het project op 1 januari 2022. Dit jaar wordt gebruikt om ervaringen en aanpassingen aan te brengen in de transitie naar een transparant en open systeem voor klanten en hun netwerk. Tevens wordt er ingestoken op de verdere ontwikkeling van vaardigheden van medewerkers op het gebied van rapporteren, evalueren en communiceren binnen het klantenregistratiesysteem.

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

1.4. (Domein)overstijgende samenwerken stimuleren

Self wil zich breder profileren als een betrouwbare en deskundige samenwerkingspartner binnen het sociale domein. We hebben de afgelopen jaren samengewerkt met de volgende partners: de gemeenten binnen de Regio Hart van Brabant, Stichting Prisma, Amarant Groep, De Gezinsmanager, De Viersprong, Stichting Motor Cycling Support, GGZ Breburg, Impegno, De Opgroeipraktijk, Asendo, SMO Traverse, Stichting de As, Stichting Het Werkt, Stichting Motorcycle Support Nederland, Stichting Prisma, Stichting Reinier van Arkel, Stichting Sterk Huis, Stichting Biezonderwijs & Portvolio. Deze samenwerkingsverbanden willen we behouden en versterken. Het gaat om de verdere ontwikkeling van gezamenlijke maatwerktrajecten waarin iedere partner haar expertise inzet, om zo de klant het best te kunnen bedienen en diegene te ondersteunen richting meer kwaliteit van leven.

Naast het samenwerkingsverband met zorgaanbieders, hebben we het afgelopen jaar ingezet op een bredere en domein overstijgende samenwerking met diverse schoolgemeenschappen, zoals VSO Parcours en SG De Keyzer. Een versterking en verdere ontwikkeling van deze specialistische en eigenzinnige aanpak van jongeren binnen de scholengemeenschappen is een pijler waarin we bereid zijn om fors te investeren. De afgelopen jaren hebben we gezien dat deze aanpak werkt: de leerling wordt binnen de context van de school ondersteund om aan zijn of haar toekomst te werken.

Wij geloven dat uitzonderlijke resultaten worden behaald door dagelijkse kleine stapjes, dat is na diverse succesvol afgesloten trajecten gebleken. Ieder project binnen de scholengemeenschappen wordt gedragen door meerdere mensen. De komende jaren willen we inzetten op een nog bredere samenwerking waarin professionals, leraren, verwijzers en gemeenten de kracht en resultaten zien van de domein overstijgende samenwerking.

Daarnaast zijn er externe projecten waar de komende jaren aandacht naar uitgaat. Als voorbeeld: het project 'Willem II Betrokken' en de ontwikkeling van interne trainings- en dagbestedingstrajecten. Hierin worden domein overstijgende samenwerkingsverbanden gesmeed en opgebouwd om - gebruikmakend van elkaars krachten - complexe problematiek aan te gaan en alternatieven te bieden voor jongeren en (jong) volwassenen. De rode draad in veel van deze extern gerichte projecten is het inzetten van sport als middel.
Meer over dit onderwerp komt terug in hoofdstuk 4: Innovatie, Ontwikkeling en Kwaliteit van dit document.

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

2.1. Investeren in opleiding en registratie van professionals

Self heeft het investeren in medewerkers hoog in het vaandel staan. Wij beseffen ons dat we veel vragen van medewerkers om bij zeer complexe klanten met veelal ernstige (gedrags-)problematieken een vertrouwensrelatie op te bouwen door anders te kijken, te denken en te doen. Dat laatste is vaak het moeilijkst: contact maken met iemand die gedrag vertoont die veelal het tegenovergestelde uitlokt, namelijk direct handelen of reageren.
Door als professional anders te kunnen doen, vraagt dit in eerste instantie om anders te kijken en anders te denken. Het afgelopen jaar hebben we een start gemaakt met het uitzetten van de leerlijn en het investeren op het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) laten registreren van medewerkers binnen het jeugddomein.

De geplande leerlijn van het jaar 2020 vond maar in beperkte en/of aangepaste vorm doorgang vanwege COVID-19. Voor de jaren 2021 en 2022 hebben we besloten om bepaalde groepen, zoals de intervisie en caseloadbesprekingen, kleiner te maken en meer diversiteit in de trainingsvormen aan te brengen. Hierdoor kunnen we volgens de geldende maatregelen de leerlijn zoveel mogelijk door laten gaan op fysieke wijze.

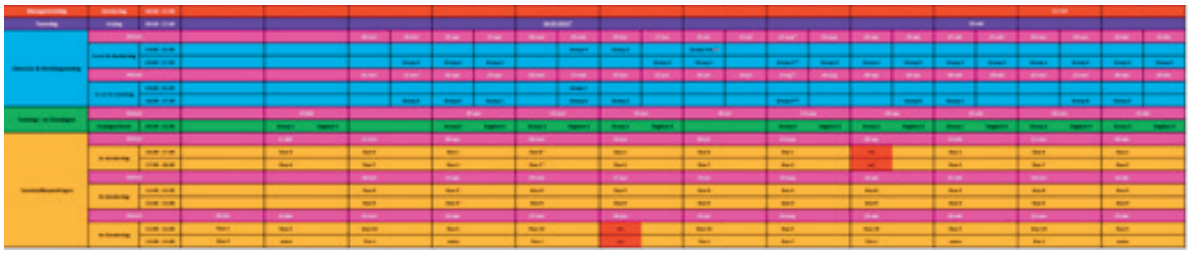
Voor de SKJ-registratie van professionals heeft Self een budget beschikbaar gesteld voor de komende twee jaar, om zowel de huidige als nieuwe medewerkers te registreren. Ook de uitgezette leerlijn is gericht op het behalen van registratiepunten. Dit hebben we bewust gedaan, zodat medewerkers zich kunnen focussen op de zaken waarin zij goed zijn: het ondersteunen en begeleiden van complexe klanten.

Naast de SKJ-registratie, die zich richt op het jeugddomein, zijn wij er ons van bewust dat dit niet voor iedere medewerker geldt. We willen de aankomende jaren meer inzetten op de begeleiding van (jong) volwassenen vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). De investering in medewerkers blijft, ook binnen de volwassenenbegeleiding, een belangrijk uitgangspunt. Specialistische routes, zoals psychiatrie en/of diverse ggz-leerlijnen, behoren tot de mogelijkheden.

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

2.2. Verbindend organiseren van reflectie, deskundigheidsbevordering en kennisoverdracht

Het verbindend organiseren van de leerlijn 2021/2022 is een belangrijk uitgangspunt voor de komende jaren. In 2020 kozen we voor een centrale planning van verschillende overlegvormen en trainings-/visiedagen. De verbindende factor binnen de organisatie heeft het afgelopen jaar behoorlijk onder druk gestaan. Zoals eerder benoemd, willen we ons hierdoor niet laten verrassen en hebben we de keuze gemaakt voor een centrale planning vanuit kleinere groepen en vanuit meer diversiteit binnen verschillende overlegvormen.



Reflectiemomenten en deskundigheidsbevordering staan centraal binnen alle overlegvormen, maar krijgen de komende jaren vooral inhoudelijk vorm vanuit de intervisies met een gecertificeerd intervisor en de casuïstiekbesprekingen met een gedragsdeskundige.

Om daadwerkelijk tot interne kennisoverdracht te komen is er gekozen om alle overlegvormen binnen verschillende groepen te laten plaatsvinden. Alleen de werkoverleggen met de direct leidinggevende zijn individueel. Voor de resterende overlegvormen en trainingsdagen hebben we bewust gekozen voor de volgende wijze van verbindend organiseren:

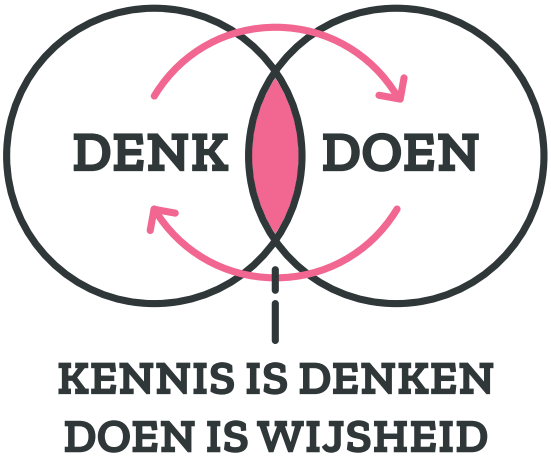
Intervisie – *Groepen van maximaal 6 personen*

Trainingsdagen – *Groepen van maximaal 10 personen*

Caseloadbespreking – *In duovorm*

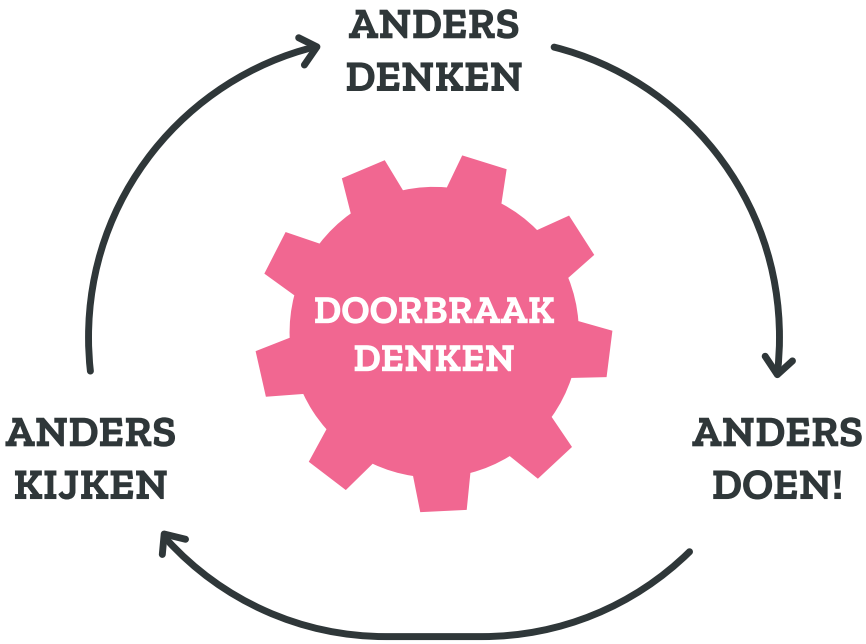
Hiermee willen we het komende jaar ontdekken of dit prettige vormen zijn en als meerwaarde door medewerkers wordt ervaren. Het komende jaar staat volledig gepland en de ervaringen nemen we mee naar 2022 om bij te kunnen sturen vanuit een inhoudelijk perspectief. Om zo vanuit het verbindend organiseren ook verbondenheid met medewerkers onderling en de organisatie tot stand te brengen, te behouden en versterken.

2.3. Ontwikkeling van professionals vanuit de kernwaarden van de organisatie



Binnen de trainings- & visiedagen staan de kernwaarden van de organisatie centraal. Het ambulante vak is een solistisch vak en ondanks dat medewerkers hun eigen ervaringen en expertise hebben, willen we ons vooral onderscheiden door onze werkwijze. Dit betekent voor dat de eerste stap hierin is dat onze professionals vanuit dezelfde waarden gaan (leren) kijken, denken en doen. Dit willen we vorm geven binnen de werkoverleggen die plaats vinden en zeker binnen de trainings- & visiedagen.

Het 'doen' staat centraal, maar gaat niet zonder 'denken', ofwel het bewust bekwaam handelen van medewerkers. Hier wordt in 2021 flink in geïnvesteerd door expertise binnen en buiten onze organisatie aan ons te binden. De gedragsdeskundige die ons komt versterken heeft hierin een grote rol, door mensen vooral zelf anders te laten kijken en denken vanuit de kernwaarden van de organisatie. Maar ook intern hebben we veel expertise in huis om te ondersteunen en mensen te leren om vanuit de kernwaarden van de organisatie te handelen en zo nog meer tevreden en succesvol afgesloten trajecten te realiseren. Het 'doen' blijft voorop staan, want alleen door te 'doen' wordt het mogelijk om contact te maken en in te zetten op het opbouwen van een vertrouwensrelatie met onze klanten en hun netwerk. Het komende jaar willen we nog meer en beter (lees: begrijpelijker) beschrijven wat onze werkwijze is. Het doel wordt de komende jaren om onze eigen werkwijze te ontwikkelen en deze te laten registreren als effectieve methode voor zeer complexe problematiek.



Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

3.1. Klant-, stakeholders-, en medewerkerstevredenheid

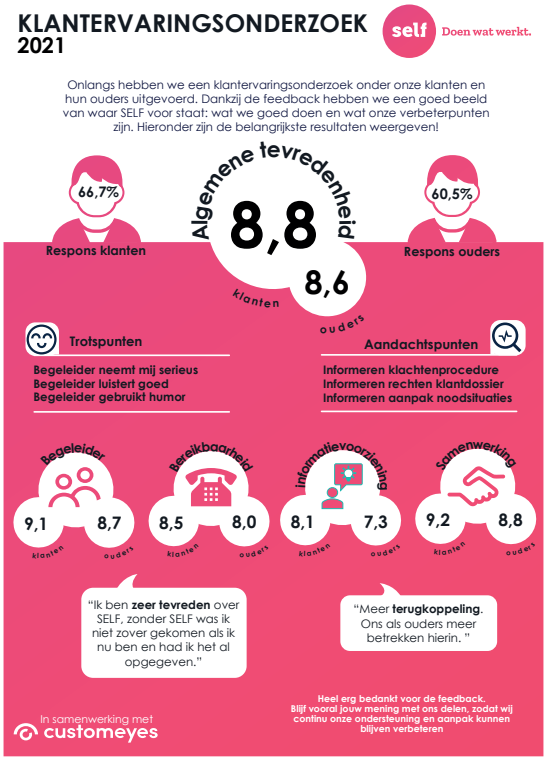
In 2020 hebben we een contract afgesloten met CustomEyes. Deze partij gaat komende twee jaar verschillende tevredenheidsonderzoeken afnemen. In de planning staan de volgende onderzoeken:

Klanttevredenheid
(Jaarlijks, januari 2021 en januari 2022)

Stakeholderstevredenheid
(tweejaarlijks, start 4e kwartaal 2021)

Medewerkerstevredenheid
(tweejaarlijks, start 4e kwartaal 2022)

Het eerste contract dat is afgesloten is geldig voor vier onderzoeken. Na ieder onderzoek is een evaluatieronde gepland om elkaars verwachtingen en resultaten te bespreken. Eind 2022 wordt bepaald of er een langdurig contract wordt afgesloten.
We willen de komende twee jaar benutten om ervaringen op te doen en te kijken of we tot een succesvolle samenwerking kunnen komen.



3.2 Contractuitbreiding en –verbreding

In 2021 willen we zorgen dat we klaar zijn voor een jeugdcontract binnen de regio Hart van Brabant en ons hierop inschrijven. Tevens willen we een contractverbreding van het Wmo-contract binnen deze regio door ons in te schrijven op dagbestedingsresultaten.

Naast nieuwe contracten en verbreding van contracten binnen de regio Hart van Brabant, willen we ons ook verder oriënteren naar andere regio's. Hier hebben we het afgelopen jaar al stappen in gezet door uit te breiden met Wmo-zorg binnen de gemeente Waalwijk en Loon op Zand. Dit biedt veel kansen, maar maakt zeker ook onderdeel uit van het spreiden van bedrijfsrisico's. Als zorgaanbieder zijn we namelijk binnen één enkele regio afhankelijk van de keuzes die de gemeente maakt. Die keuzes kunnen grote gevolgen hebben als we enkel binnen die regio aanwezig zijn. Daarnaast is het een uitdaging en een streven om onze werkwijze verder te ontwikkelen en binnen diverse regio's complexe casuïstiek aan te pakken en vast te houden.

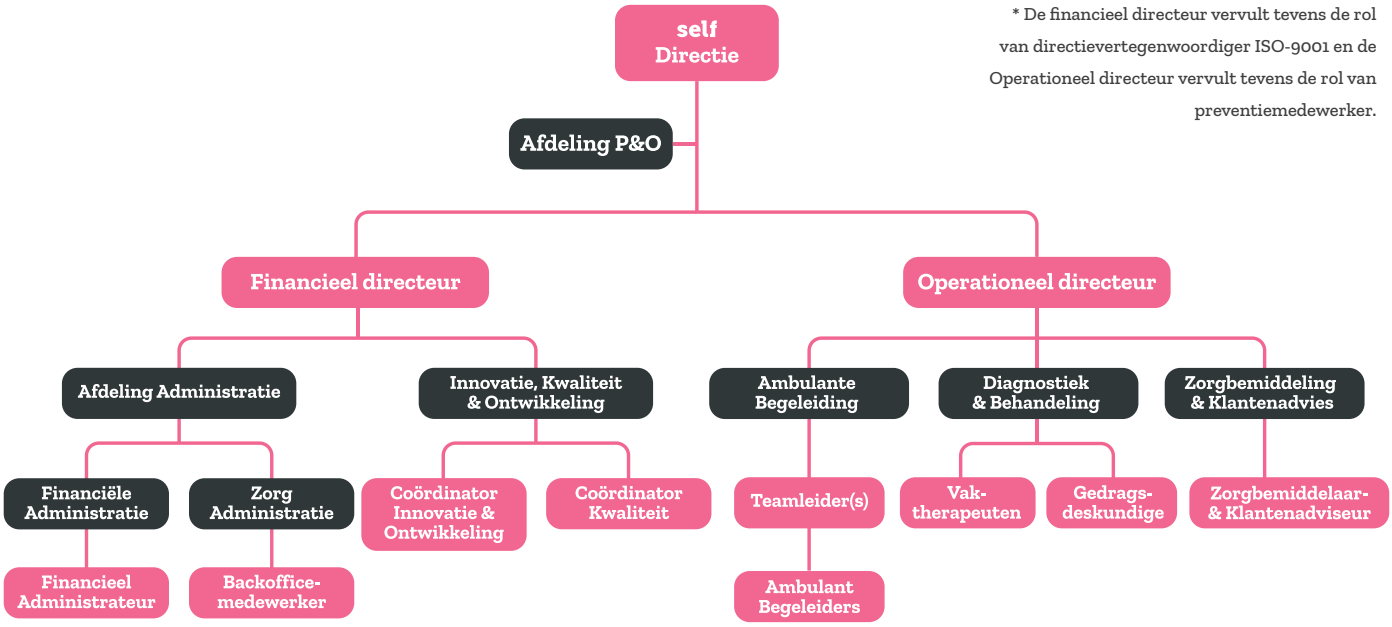
Naast contracten vanuit de Jeugdwet en Wmo willen we ook voorbereidingen treffen om met Zorgkantoren contracten aan te kunnen gaan betreffende Wlz (Wet langdurige zorg). Het afgelopen jaar bleek dat een contract met zorgverzekeraars wenselijk is om onze behandeling & diagnostiek-tak uit te breiden en verder te ontwikkelen. 2021 is een overgangsjaar om alle voorbereidingen te treffen om zo contractueel gezien het jaar 2022 goed vorm te geven met al onze diensten en producten.

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

3.3 Investeren in het versterken van de organisatie-structuur en -cultuur

Om alle bovenstaande doelstellingen te bereiken is het nodig dat een organisatie wordt opgezet vanuit een gezonde basis en structuur. Self is een financieel gezonde organisatie die vooral geïnvesteerd heeft in de bedrijfscultuur van het bedrijf en minder de focus heeft gehad op de structuur. Het afgelopen jaar zijn echter cruciale stappen gezet om een basisstructuur vorm te geven. Om deze structuur nog verder vorm te kunnen geven en te versterken is het nodig dat er voornamelijk aandacht komt voor de financiële/administratieve tak van de organisatie.

De afgelopen jaren is er voornamelijk aandacht geweest voor de operationele kant: de uitvoeringskant. Vooral het afgelopen jaar werd duidelijk dat een uitbreiding van de uitvoerende kant tevens vraagt om een stevige basis van de backoffice: de administratieve afdeling. In het eerste kwartaal van 2021 zorgen we voor een eerste versterking van de administratieve afdeling door een backofficemedewerker aan te nemen. Diegene zal voornamelijk zorg-gerelateerd zijn en ondersteund onze medewerkers vanuit onze systemen. Onze doelstelling is tevens om de financiële administratie vorm te geven vanaf het derde kwartaal in 2021, door de aanstelling van een financieel medewerker. Lopende het jaar willen we vooral gaan bijsturen en aftasten wat betaalbaar is en ontlastend werkt, zodat we de focus blijven houden op het zorginhoudelijke gedeelte van onze organisatie.



* De financieel directeur vervult tevens de rol van directievertegenwoordiger ISO-9001 en de Operationeel directeur vervult tevens de rol van preventiemedewerker.

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

4.1. Verbetering van kwaliteit bij maatwerkgerichte (bijzondere/complexe) zorg- en ondersteuningsvragen

Doormiddel van een brede inventarisatie binnen de huidige ambulante begeleiders, ontwikkelen we zicht op kennis, ervaring en ambitie. Hierdoor weten we wat we in huis hebben om te voldoen aan de complexe zorgvragen die gesteld worden door onze klanten. Daarnaast krijgen we zicht op ontbrekende kennis en ervaring, waardoor we binnen de selectieprocedure van nieuwe medewerkers hier rekening mee kunnen houden. Tevens scholen we medewerkers bij op het gebied van specifieke kennis en kunnen we medewerkers externe opleidingen/cursussen aanbieden om kwalitatieve zorg te blijven leveren binnen de toenemende complexiteit aan zorgvragen. Daarnaast spelen we door de aanstelling van een gedragswetenschapper in op de toename in complexiteit en de ambitie om de kwaliteit van maatwerkgerichte zorg- en ondersteuningsvragen naar een hoger niveau te tillen.

4.2 Regelarme inrichting van een kwalitatief optimaal zorgproces vanuit een richtinggevend inhoudelijk kader

'Doen wat werkt' betekent dat we in alle facetten binnen de organisatie dit uitgangspunt willen hanteren: ook binnen de interne bedrijfsvoering. Door de organisatie zo in te richten, waarin de managementlaag met name faciliterend is t.o.v. de uitvoerende medewerkers, ligt het zwaartepunt met name in de uitvoering van hulpverlening. Alle processen daar omheen dienen in het belang van de klant ingericht te worden. Dit houdt in dat een rapportage- en urenregistratiesysteem zo ingericht wordt, zodat zowel de medewerker als de klant vanuit optimale transparantie kunnen werken binnen de gestelde resultaten/doelen. Daarnaast streven we na dat medewerkers groeien in hun taakvolwassenheid en zelfredzaam zijn binnen het primaire proces van hulpverlening. Dit houdt in dat voor hen duidelijk is wat zij, wanneer moeten doen en weten bij wie zij terecht kunnen op het moment dat zij zelf het antwoord niet weten. Door het aanbieden van procesbeschrijvingen en die digitaal beschikbaar te maken, zijn medewerkers in staat om zelf hun eigen vragen te beantwoorden. Door een gedegen en volledig inwerkprogramma te ontwikkelen, worden nieuwe medewerkers direct klaargemaakt om op een zelfstandige manier zichzelf te informeren tot een taakvolwassen collega.

Self heeft te maken met een scala aan eisen binnen de diverse contracten, wetten en regelgeving die vragen om een versimpeling naar de werkvloer. Door een heldere en transparante uiteenzetting van deze kaders, nemen we medewerkers mee in de basis van deze eisen en toekomstige veranderingen van processen. Middels kleinschalige werkoverleggen en grootschalige beleidsdagen informeren wij onze medewerkers over interne en externe veranderingen en keuzes, waardoor wij een flexibele en daadkrachtige organisatie kunnen blijven.

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.

4.3. Investeren in samenwerkingsverbanden met de expertise van ketenpartners

We zien onze medewerkers niet alleen als uitvoerende hulpverleners, maar ook als ambassadeurs van de missie en visie van Self. Doormiddel van het uitdragen van deze missie en visie komen wij in gesprek met diverse partners: zowel vanuit de directe samenwerking met een klant, als op beleidsniveau op meso- en macroniveau. De kern van de hulpverlening van Self is helder: ambulante begeleiding. Door gebruik te maken van en samen te werken met ketenpartners met hun eigen expertise, wordt niet alleen de klant beter geholpen, maar ontstaat er kruisbestuiving op het gebied van kennis, ervaring en visie.
De huidige samenwerking met ketenpartners bestaat op dit moment voornamelijk uit opdrachtgevers vanuit de Sociale Wijkteams, Jeugdbescherming en gemeenten. Daarnaast vinden er diverse samenwerkingen plaats binnen onderwijsinstellingen.
Met deze onderwijsinstellingen zijn er evaluatieafspraken gemaakt om te onderzoeken hoe de samenwerking beter op elkaar kan worden afgestemd en welke kansen en toekomstmogelijkheden door beide partijen gezien worden.
Tevens is Self oriënterend in overige expertises die voorliggend, aanvullend - of in kader van nazorg- interessant kunnen zijn als ketenpartner. We merken ook dat andere partijen juist óns opzoeken om deze samenwerkingsverbanden te onderzoeken en mogelijk uit te werken tot concrete overeenkomsten.

4.4 Uitrollen van breder gedragen interne en externe maatwerkprojecten

elf is altijd op zoek naar mogelijkheden om op verschillende vlakken van meerwaarde te zijn voor klanten. In het werkveld komen we met regelmaat problemen tegen, waarbij enkel ambulante begeleiding niet voldoende is. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met vragen op het gebied van wonen, onderwijs en dagbesteding. Daarom zijn wij actief in projecten samen met SG De Keyzer, Track013 en VSO Parcours. Daarnaast lopen er oriënterende gesprekken met Willem II Betrokken om vanuit Sport Als Middel een programma te mogen schrijven en uitvoeren voor jongeren die uitvallen binnen het onderwijs.
Om intern ontstane ideeën vorm te geven en te onderzoeken, wil Self jaarlijks een interne innovatiedag met onze medewerkers organiseren.
Tevens staan we open om mee te denken met potentiële opdrachtgevers, waarbij wij mogelijk een uitvoerende rol in kunnen betekenen.
Daarnaast gaat Self onderzoeken wat binnen het voorliggend veld mogelijk is in groepsgerichte en preventieve samenwerking met ketenpartners, waarbij we met daadkracht het verschil kunnen maken voor die specifieke doelgroep.

Self doen wat werkt. 2021. Alle rechten voorbehouden.