

Ondernemend in zorg!

Beleidsplan 2017

Woonzorg Flevoland

3 Voorwoord

Woonzorg Flevoland staat voor warme, goede en belevingsgerichte zorg! Dat zit in ons 'DNA'. Wanneer je dan eind 2016 door de Patiëntenfederatie uitgeroepen wordt tot één van de vijf genomineerden zorginstellingen voor de Nederlandse Patiëntvriendelijkheidsprijs, dan weet je dat je op de goede weg zit. Dat klanten onze zorg waarderen en daarom voor ons kiezen. Dat inspireert om met nog meer bevlogenheid de koers voort te zetten.

Excellente zorg ontstaat wanneer zorgprofessionals ruimte krijgen voor ondernemerschap. Dan kunnen zij hun professionaliteit maximaal inzetten en floreren in hun vak. Ik wil het ondernemerschap bij onze medewerkers stimuleren zodat zij de kansen die zij zien om de zorg aan onze klanten te verbeteren, kunnen omzetten naar daadwerkelijke vernieuwing.

Dit beleidsplan geeft de richting aan voor 2017. Het is wederom een ambitieus beleidsplan. Een beleidsplan die gestoeld is op onze missie en visie. Want die staat al jaren als een huis!

John Bos, Raad van Bestuur Woonzorg Flevoland

4 1 Ondernemen vanuit onze missie en visie

Missie en visie

Woonzorg Flevoland wil met zorg en diensten positief bijdragen aan de kwaliteit van leven van mensen die ondersteuning nodig hebben bij het dagelijks leven; in onze woonzorgcentra en in de thuissituatie van mensen. Wij sluiten aan bij de wensen en beleving van onze klanten en onze zorg en diensten zijn er op gericht onze klanten te ondersteunen om datgene te doen wat zinvol voor hen is en waar zij plezier aan beleven.

Eigen regie

Voorop staat dat de klant altijd zelf de regie heeft over zijn leven en dus ook over de zorg en diensten die hij van ons ontvangt.

Respect en zeggenschap

Als zorgmedewerker respecteren wij de persoonlijke doelen die iemand stelt en ondersteunen onze klanten bij het nemen van beslissingen over de gewenste behandeling en ondersteuning. Wanneer de klant zelf niet meer in staat is bewust de regie te voeren dan betrekken wij zijn wettelijk vertegenwoordiger en/of mantelzorgers.

Creatief en ondernemend

Wij zijn creatief en ondernemend als het gaat om het beantwoorden van de vragen van onze klanten 'Het moeten kunnen tenzij het niet kan, en dan kan het meestal tóch'.

Integriteit

Wij handelen vanuit integriteit en respect voor onze klanten en iedereen die bij de zorg betrokken is. Wij willen dat iedereen zich thuis voelt bij Woonzorg Flevoland en zichzelf kan zijn.

Maatschappelijk bewust

Wij zijn maatschappelijk bewust en voortdurend in ontwikkeling om met onze zorg en diensten aan te blijven sluiten bij actuele ontwikkelingen in ons werkgebied en nieuwe klantbehoeften die hieruit voort (kunnen) komen.

Professionaliteit

Onze zorg en diensten zijn van excellente kwaliteit en voldoen aan alle professionele eisen.

5 2 De kaders voor 2017

2.1 Uitgangspunten

- In 2017 willen we zoveel mogelijk mensen met een vraag om zorg en ondersteuning van dienst zijn. Hiervoor benutten we de maximale ruimte die onze zorgfinanciers (zorgkantoor, zorgverzekeraars, gemeente) hiervoor beschikbaar stellen. Indien de vraag van onze klanten deze (financiële) ruimte overstijgt zoeken we met zorgverzekeraars, gemeente of andere private of publieke partners naar aanvullende of alternatieve mogelijkheden.
- We zoeken naar kansen om, al dan niet met private en publieke samenwerkingspartners, nieuwe diensten te ontwikkelen om zo toegevoegde waarde te creëren in het zorg en diensten aanbod voor onze (potentiele) klanten.
- We streven naar een zo hoog mogelijke klantgerichtheid, klantwaardering en kwaliteit van zorg.
- We ondersteunen onze medewerkers bij de uitvoering van het werk en het ontwikkelen van de benodigde competenties zodat zij zo optimaal mogelijk te kunnen presteren en streven naar een verzuimpercentage van maximaal 4,5%.
- Wij zijn een goede werkgever en bieden onze medewerkers én studenten een interessante en uitdagende werk- en leeromgeving.
- We eindigen 2017 met een positief bedrijfsresultaat.
- We onderzoeken en benutten de mogelijkheden voor kostenbesparing in onze bedrijfsprocessen daar waar deze geen toegevoegde waarde biedt voor onze klanten.
- We profileren Woonzorg Flevoland in ons werkgebied als een (zeer) klantvriendelijke organisatie met uitstekende zorg- en dienstverlening.
- We ontplooiën activiteiten gericht op het verbeteren van onze marktpositie zodat de continuïteit van de organisatie voor klanten en medewerkers gewaarborgd blijft.

2.2 Vijf centrale thema's

Dit jaar staan vijf thema's centraal:

Klant in regie

Met het versterken van de eigen regie van de klant bedoelen we dat we zoeken naar manieren in werkwijze of instrumenten om de klant nog meer zeggenschap en sturingsmogelijkheid te geven over de invulling van zijn zorg en ondersteuning.

Toename complexiteit zorgvraag

De zorgzwaarte en zorgcomplexiteit neemt toe in onze woonzorgcentra en in de wijk. Er is behoefte bij medewerkers aan kennis over specifieke aandoeningen of begeleidingsvraagstukken. We willen met onze zorg en diensten goed kunnen blijven aansluiten op de huidige zorgvragen en met nieuwe methodieken en (technische) mogelijkheden de zorg en dienstverlening verder te verbeteren.

Dementie

WZF heeft goede dementiezorg altijd hoog in haar vaandel staan. Dementie zal de komende jaren toenemen in Flevoland. We willen 'excellent' blijven in dementiezorg. Dat doen we vanuit ons PG-team, in onze woonzorgcentra en vanuit Klantadvies en de behandelaars in de wijk.

Nieuwe klantbehoeften

De wensen, behoeften en gedragingen van mensen zijn de laatste jaren onder invloed van verschillende ontwikkelingen sterk veranderd. De klant weet meer wat hij wil, is kritischer en assertiever. Een nieuwe generatie ouderen komt er aan. Een groep die gewend is aan de moderne communicatie technologie. Die mondig is en weet wat hij wil. Dit scheidt nieuwe vragen en nieuwe behoeften. We willen meer inzicht hebben in de wensen van onze huidige klanten maar ook van toekomstige klanten. Op basis van deze informatie kunnen wij onze huidige zorg- en dienstverlening aanpassen en nieuwe diensten ontwikkelen. Verder willen we eerder in 'de klantreis' betrokken raken bij de klant zodat de klant al met ons verbonden is wanneer hij een daadwerkelijke zorgvraag krijgt.

Ondernemerschap

Wij willen het ondernemerschap bij onze medewerkers versterken en hen daarvoor de ruimte bieden. Met ondernemerschap bedoelen we dat medewerkers kansen zien voor het verbeteren of vernieuwen van onze dienstverlening en initiatieven nemen om dit, al dan niet met anderen, ten uitvoer te brengen. Ondernemerschap is ook kostenbewust organiseren en verspilling tegen gaan.

Deze thema's komen terug in de ontwikkeldoelstellingen in dit WZF-brede beleidsplan alsmede in de afdelingsbeleidsplannen die hiervan afgeleid worden.

6 Ontwikkelingen en doelstellingen intramuraal

3.1 Zorg

De zorgvraag in onze woonzorgcentra verandert. De zorgvraag wordt zwaarder en complexer. De gemiddelde verblijfsduur van mensen in onze woonzorglocaties is sterk gedaald ten opzichte van een paar jaar geleden. Dit doet een beroep op een ander soort competenties bij zorgmedewerkers. De zorg is niet alleen fysiek zwaarder geworden maar ook psychisch. Inzet op kennisontwikkeling over de begeleiding van mensen met verschillende ziektebeelden is nodig. Evenals het in gesprek kunnen gaan met mensen over levensvraagstukken en kwaliteit van leven of het bieden van stervensbegeleiding. In ons opleidingsplan wordt hier op aangesloten.

Met belevingsgerichte zorg bedoelen wij zorg die maximaal is gericht op behoud van zelfrespect en kwaliteit van leven en die aansluit bij de wensen, verlangens en behoeften van de cliënt en diens naasten. In 2016 is er met cliëntenraden, onderwijs en personeel een nieuw competentieprofiel belevingsgerichte zorg ontwikkeld. Dit profiel beschrijft aanvullende competenties op de algemeen geldende competentieprofielen en hier passen wij in feite de deskundigheidsnorm mee aan. In 2017 gaan we op basis van dit vernieuwde competentieprofiel met de medewerkers van een aantal pilotafdelingen persoonlijke ontwikkelplannen opstellen. We bieden daarbij verschillende vormen van ondersteuning zoals coaching op de werkvloer en scholing op thema's. ook worden er zo nodig deskundigen betrokken.

3.2 Wachtlijst begeleiding

Uit onderzoek is gebleken dat een goede begeleiding van klanten die op de wachtlijst voor onze woonzorgcentra staan bijdraagt aan de gezondheid en het welbevinden van deze mensen. Een verhuizing van ouderen naar een woonzorgcentrum is een ingrijpende verandering. Een goede begeleiding voorafgaand aan de verhuizing geeft klanten grip op de situatie en helpt hen om thuis al na te denken over hoe zij straks willen leven en welke zorg zij willen ontvangen wanneer zij zijn verhuisd naar één van onze woonzorgcentra. In 2017 implementeren we de adviezen uit dit onderzoek in onze organisatie.

3.3 Zinvolle daginvulling

Omdat de zorgvraag van de mensen in onze woonzorgcentra verandert, verandert ook hun behoefte aan dagbestedingsactiviteiten. Met name voor de mensen met psychogeriatrische problematiek willen wij ons aanbod verrijken door medewerkers met materialen, methoden en kennis te ondersteunen bij het creëren van een zinvolle daginvulling.

VraagElkaar is een manier om op basis van wederkerigheid mensen in de wijk met elkaar in contact te brengen. De ene partij zet een vraag uit, bijvoorbeeld om samen iets te ondernemen, een hobby uit te oefenen, de andere partij kan daar op reageren. Zo ontstaat er een match die kan leiden tot eenmalige of langdurige contacten. VraagElkaar wordt ondersteund door een professionele organisatie en een digitaal programma. Dit jaar willen we de VraagElkaar-werkwijze inbedden in onze woonzorgcentra. Zie projecten in hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

3.4 Bewegen, cultuur en kunst

Bewegen, kunst en cultuur hebben altijd een belangrijke plaats gehad in de activiteiten van Woonzorg Flevoland. Theater Jong&Oud gaat begin 2017 van start met ditmaal (ook) het accent op ouderen van allochtone afkomst. Het thema is 'Moeder'.

De zwemactiviteiten, zoals het floaten, zijn onverminderd populair en de vraag is groter dan het aanbod. WZF wil in 2017 nieuwe beweegactiviteiten aanbieden aan de bewoners in de woonzorgcentra.

3.5 Mantelzorg

Het vergroten van de betrokkenheid van mantelzorgers in het zorgproces heeft al jaren onze aandacht. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen: mantelzorgers dragen vaker actief bij aan het zorgproces rondom hun naaste. Familienet vormt in het bevorderen van de betrokkenheid een belangrijke factor. Onderzoek van ZorgDNA (2016) laat zien dat de mantelzorger beter geïnformeerd wil worden over het ziektebeeld van zijn of haar naasten. Het doel is om een cursusaanbod te gaan ontwikkelen voor de mantelzorger. Hierbij kunnen zowel intra als extramurale mantelzorgers betrokken worden. Zie ook Hoofdstuk 7.

3.6 Elektronisch Cliëntendossier (ECD)

Diverse ontwikkelingen maakten dat wij eind 2016 gestart zijn met de implementatie van een nieuw Elektronisch Cliëntendossier (ECD) in onze woonzorglocaties. Dit is een kans om met het ECD belevingsgerichte zorg maximaal te ondersteunen. In de eerste maanden van 2017 worden de klantgegevens overgezet naar het nieuwe ECD.

3.7 Communicatie&PR

De zorg in verpleeghuizen heeft de laatste jaren te kampen met negatieve publiciteit. Dit heeft zijn weerslag op onze medewerkers en de beeldvorming van de sector. Dit jaar willen we met communicatieactiviteiten de beeldvorming positief beïnvloeden door te laten zien waar we trots op zijn en wat er goed gaat in de zorg. Eén van de activiteiten die we intramuraal willen gaan doen is 'Wat is jouw mooiste zorgmoment' waarin medewerkers in beeld en verhaal vertellen over hun mooiste ervaring in de zorg.

3.8 Extramuraliseren

In verband met de landelijke krimp in intramurale zorg, bereiden we een draaiboek voor om zorgappartementen te extramuraliseren. Dit houdt in dat wij in deze appartementen mensen met een WLZ-indicatie alle zorg en diensten bieden zoals een 'intramurale' bewoner die krijgt maar dat de bewoner het appartement van ons huurt.

3.9 Doelstellingen intramuraal

Doelstelling intramuraal

- Op twee pilotafdelingen is een traject uitgevoerd gericht op het ontwikkelen van competenties belevingsgerichte zorg bij zorgmedewerkers.
- Adviezen uit rapport 'Wachlijstbegeleiding' zijn geïmplementeerd.
- Er zijn 5 voorstellingen Theater Jong&Oud uitgevoerd.
- Er zijn minimaal twee nieuwe bewegingsactiviteiten ontwikkeld en geïmplementeerd.
- Er is een draaiboek voor extramuralisering van appartementen ontwikkeld.
- Doelstellingen 2017 van mantelzorgbeleid zijn geïmplementeerd.
- Uiterlijk maart 2017 is het nieuwe ECD geïmplementeerd.
- Tenminste 10 nieuwe reviews op Zorgkaart en een gemiddelde totaalscore van gemiddeld een 8.
- Vacatures zijn voor 100% vervuld.
- Maximaal gemiddeld verzuimpercentage van 4,5%.
- 2% van de loonsom wordt besteed aan opleiding van medewerkers.

- WZF heeft een actieve bijdrage geleverd aan minstens twee lokale evenementen in Lelystad en Almere.
- Project 'Jouw mooiste zorgmoment' is uitgewerkt.
- Benutten maximale gecontracteerde ruimte intramurale zorg

Zie verder ook doelstellingen Hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

4 Ontwikkelingen en doelstellingen Transmuraal

4.1 Behandeling

De financiering van de behandelcapaciteit staat onder druk doordat de vraag naar intramurale behandeling groter is dan de landelijke financiële kaders mogelijk maken. De financiering van behandeling staat de laatste jaren ter discussie. Waarbij de mogelijkheid bestaat dat deze functie wordt overgeheveld naar de Zorgverzekeringswet. In 2017 zullen we in afstemming met het zorgkantoor een besluit moeten nemen over hoe we omgaan met de discrepantie tussen de vraag naar behandeling in de intramurale setting en de ontoereikende budgetruimte.

Met ons behandelteam kunnen wij hoogwaardige, multidisciplinaire, complexe zorg bieden; zowel in de woonzorgcentra als in de wijk. Extramuraal liggen kansen om onze behandelcapaciteiten uit te breiden en nieuwe programma's te ontwikkelen. Een van die kansen is het Edomah-project. Met dit programma worden mensen in een vroeg stadium met dementie en hun partners ondersteund in de thuissituatie. Uit onderzoek blijkt **dat hoe** eerder Edomah wordt aangeboden des te groter het effect bij de klant en mantelzorger: de klant wordt minder afhankelijk van de mantelzorger en dit zorgt voor een stukje ontlasting. Dit programma willen we in 2017 op de kaart zetten in Lelystad.

In de wijk is al een goede basis gelegd in de samenwerking met behandelaars en de huisartsen en wijkverpleging. Met name de samenwerking van de ergotherapie, fysiotherapie en specialist ouderengeneeskunde met huisartsen is de afgelopen jaren toegenomen. Ook dit jaar willen we het aantal huisartsen waarmee structureel wordt samengewerkt rondom onze doelgroep verder uitbreiden. De komende jaren treden nieuwe huisartsen toe in Lelystad door pensionering van bestaande huisartsen. Dit biedt mooie kansen om de samenwerking vorm te geven.

Doelstelling

- Besluit over behandelvolume intramuraal in relatie tot vraag en budgetruimte.
- Toename van het aantal behandeluren in de wijk:
 1. 10% specialist ouderengeneeskunde
 2. 10% ergotherapeut
 3. 10% fysiotherapeut
 4. 10% psycholoog

4.2 Tijdelijk verblijf

De nieuwe afdeling tijdelijk verblijf is 1 oktober 2016 geopend. De hybride organisatiestructuur die ontstaat door een samenwerking tussen intra- en extramuraal zorgpersoneel, huisartsen en behandelaars is vernieuwend en een mooie uitdaging.

Doelstellingen

- 80% bezetting van onze 11 plaatsen tijdelijk verblijf.
- Positieve beoordeling van onze dienstverlening door huisartsen en klant.

4.3 Vrijwilligersbeleid 2.0

Vrijwilligers zijn van groot belang voor onze organisatie. Mede dankzij vrijwilligers kunnen wij zorgen voor een zinvolle daginvulling van onze klanten. Met het project Vrijwilligersbeleid beogen wij onze

vrijwilligersbeleid te actualiseren en optimaal gebruik te maken van het potentieel aan vrijwilligers dat er is in ons werkveld en deze ook aan ons binden.

Doelstellingen over 2 jaar:

- Vrijwilligersbeleid 2.0 is voor 50% geïmplementeerd.

5 Ontwikkelingen en doelstellingen 2017 Thuiszorg

5.1 Wijkverpleging

In 2017 is er in de vorm van integrale tarieven een nieuwe financieringsstructuur ingevoerd in de wijkverpleging. De uitdaging voor 2017 is om er voor te waken dat deze tarieven de ingezette deskundigheid (functiemix) dekken. Verder zullen we nieuwe methodieken gaan ontwikkelen die de doelmatigheid en kwaliteit van zorg verbeteren. Beeldzorgtechnologie is hier een voorbeeld van.

Het is ten tijde van het schrijven van dit beleidsplan nog niet duidelijk in welke mate de zogenaamde s1 functie dit jaar door ons ingezet kan worden in de sociale wijkteams. Dit hangt van de zorgverzekeraars en de gemeente af.

5.2 Ketencoördinatie dementie

Na de opheffing van het MCC Flevoland is de keten coördinatie dementie voor Noord en Oost Flevoland overgedragen aan WZF. In 2017 zal er met partijen gekeken worden naar de huidige samenwerking binnen de keten en wensen en doelstellingen voor de komende periode.

5.3 Relatie met verwijzers

De relatie met verwijzers, zoals huisartsen en ziekenhuizen, krijgt ook in 2017 volop de aandacht. Met name de wijkverpleegkundigen hebben hier een centrale rol in. Qua huisvesting spelen we in op kansen die zich voordoen om ons te vestigen bij huisartsen praktijken. Nieuwste feit in deze is dat wij een ruimte gaan huren voor de wijkverpleging van STEL in het nieuwe gezondheidscentrum Warande.

5.4 Almere

De ontwikkeling van ons thuiszorgteam in Almere staat hoog op de agenda. Onze ambitie reikt daarin verder dan alleen de groei van de thuiszorg. We zullen in 2017 verder blijven zoeken naar (samenwerkings)kansen om nieuwe diensten te starten. Hierbij denken we aan het leveren van VPT/MPT, nachtzorg, maaltijden, eerstelijnsverblijf of nieuwe woonvormen voor ouderen al dan niet met samenwerkingspartners als bijvoorbeeld de GGZ. In 2017 start een aanbestedingstraject van de gemeente Almere voor diverse WMO-taken. We zullen onderzoeken of dit bij onze strategie past.

5.5 Volledig of Modulair Pakket Thuis (VPT/MPT)

Door de krimp in verpleeghuisplaatsen en het feit dat mensen met een zorgvraag langer thuis moeten blijven wonen, is er vraag naar Volledige of Modulaire Pakketten Thuis (VPT/MPT). Hier liggen ook de groei mogelijkheden in de WLZ. Met een VPT/MPT kunnen mensen met een indicatie voor WLZ-zorg met compleet pakket zorg thuis wonen. We willen dit jaar een onderscheidend concept aanbieden voor VPT/MPT waarin de regie van zorg maximaal bij de klant ligt en de klant meer keuzes heeft bij de invulling van zorg. Zie hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

5.6 WMO – Huishoudelijke ondersteuning

Na de forse groei van dit bedrijfsonderdeel door overname van een deel van TSN zijn alle processen is de huishoudelijke ondersteuning in stabiele wateren terecht gekomen. De gemeente Lelystad biedt nu de mogelijkheid om in specifieke gevallen meer uren te mogen inzetten. WZF heeft ingeschreven op de kavel Huishoudelijke Ondersteuning in Almere en zal daar als nieuwe aanbieder van deze dienst starten. Dit biedt een mooie aanvulling op de wijkverpleging in Almere en deze onderdelen zullen elkaar versterken.

5.7 WMO ondersteuning thuis en dagbesteding

Als hoofdaannemer van ondersteuning thuis en dagbesteding in Lelystad willen wij goed blijven aansluiten bij – of samenwerken met partners in de wijk zoals Welzijn Lelystad. In 2016 is een start gemaakt met het segmenteren van de dagbestedingsgroepen zodat er een meer op subgroepen aangepast aanbod gedaan kan worden. Dat zal in 2017 aangevuld gaan worden met het ontwikkelen van collectieve arrangementen i.s.m. Welzijn Lelystad in en om de wijkcentra. Deze arrangementen maken het mogelijk dat er meer klanten die ondersteuning thuis ontvangen kunnen doorstromen van professionele ondersteuning naar ondersteuning in buurtcentra in hun eigen leefomgeving zodat zij meer aansluiting krijgen met mensen in de eigen wijk. Dit jaar verloopt het tweejarig contract met de gemeente. Gezien de goede relatie met de gemeente en de positieve klantwaardering, verwachten wij dat het contract met nog drie keer een jaar verlengd wordt. Het komende jaar willen we ons ontwikkelen op het gebied van het bieden van hoog complexe ondersteuning thuis aan ouderen. Tot nu toe belegden we deze taak bij onderaannemers. Zie ook Hoofdstuk 7 Ontwikkeloelstellingen.

5.8 Mantelzorgers

De samenwerking met- en betrokkenheid van mantelzorgers is cruciaal voor het goed verlopen van het zorgproces én voor onze organisatie. Wij vinden het belangrijk dat onze thuiszorgmedewerkers overbelasting bij de mantelzorger tijdig signaleren. In samenwerking met klantadvies kunnen zij de mantelzorger een adequaat ondersteuningsaanbod doen. Met de implementatie van de module Caren Zorgt, kunnen zorgmedewerkers op een digitaal platform van de klant samenwerken met klant, zijn mantelzorgers en eventuele andere hulpverleners. Zo blijft iedereen maximaal betrokken en geïnformeerd en worden activiteiten goed op elkaar afgestemd. In 2017 zal het werken met Caren Zorgt verder geïmplementeerd en gepromoot moeten worden. We streven er naar dat 15% van onze thuiszorgklanten hier actief gebruik van maakt.

5.9 Communicatie&PR

Bekendheid van onze organisatie in Almere creëren is één van de speerpunten. Daarnaast wordt er voortdurend aandacht besteed aan een positieve beeldvorming van onze thuiszorg in ons hele werkgebied. Dit doen we onder andere door voortzetting van Thuisfront, onze magazine. De nieuwe dienst **ZorgExtra**© die we vanaf het najaar 2016 aanbieden zal in 2017 verder in de markt gezet worden. We richten ons met deze dienst met name op mantelzorgers die, bij gebrek aan tijd of omdat ze ver weg wonen, graag iets extra's voor hun ouders of familie willen doen.

5.10 Innovaties in thuiszorgtechnologie.

De ontwikkelingen op het gebied van technologische innovaties om het langer thuis wonen te faciliteren en de mogelijkheden van de zorgaanbieder in de thuissituatie uit te breiden, gaan hard. Toch vinden technologische vernieuwingen maar moeizaam de weg naar de praktijk. WZF is aangesloten bij een EFRO-subsidie-aanvraag die tot doel heeft dit proces te stimuleren door in zorginstellingen proeftuinen in te richten waar klanten en zorgmedewerkers bekend kunnen raken met technologische mogelijkheden. Ook willen we in 2017 starten met Beeldbeltechnologie. Zie projecten in hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

5.11 Doelstellingen Thuiszorg

Doelstelling

- Maximaal benutten gecontracteerde ZVW- en WLZ-ruimte Wijkverpleging
- Een productiviteit van 63% te declareren uren ZVW-wijkverpleging.
- Groei van aantal geleverde uren wijkverpleging in Almere met 20%.
- Indien positieve businesscase: inschrijven op WMO-kavels dagbesteding Almere.

- Minimaal 100 uren huishoudelijke Ondersteuning Almere eind 2017.
- Leveren van gemiddeld 30 VPT/MPT in Lelystad.
- Leveren van minimaal 5 VPT-pakket in Almere.
- Minimaal één nieuw concept 'collectieve arrangementen' is ontwikkeld partijen in de wijk.
- We bieden tenminste 4 vormen van dagbesteding aan ouderen.
- 15% van onze thuiszorgklanten maakt actief gebruik van Caren Zorgt.
- Eind 2017 een afname van 50 uur per week **ZorgExtra©**
- Vacatures zijn voor 100% vervuld.
- Maximaal gemiddeld verzuimpercentage 4,5%.
- Drie edities Thuisfront zijn verspreid in ons werkgebied.
- Minimaal 15 nieuwe reviews en gemiddeld een 7,5 op zorgkaart
- Positief financieel resultaat alle thuiszorgonderdelen.

Zie verder ook doelstellingen Hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

6 Overige diensten

6.1 Klantadvies, Marketing, Communicatie&PR

In 2017 willen we de marketingstrategie van WZF verder gaan ontwikkelen. Dit doen we door structureel inzicht te krijgen in de beleving en behoeften van klanten, klantgerichtheid, het verbinden van klanten aan onze organisatie en creëren van klant gedreven innovaties. Klantadvies speelt hier een belangrijke rol in.

In 2016 is er met klantadvies een ontwikkeling in gang gezet gericht op het bieden van meer service aan mensen die vragen hebben over- of op zoek zijn naar zorg- en ondersteuning. Hiermee spelen we in op de behoefte van mensen 'die door de bomen het bos niet meer zien' en op de behoefte van mensen die een integraal, soms domein overstijgend pakket van zorg en diensten nodig hebben om langer thuis te kunnen blijven wonen. De toegankelijkheid van klantadvies is verbeterd door onder andere een laagdrempelige en uitnodigende ruimte in te richten in de hal van de Hanzeborg. In 2017 willen we verder inzetten op het vergroten van de (digitale) toegankelijkheid en bekendheid van Klantadvies in ons werkgebied. In 2017 zal de ikwilzorg-app geïmplementeerd worden. Hiermee wordt de toegankelijkheid tot informatie over onze zorg en diensten vergroot.

De stap die we ook in 2017 willen maken, is het verder ontwikkelen van diensten op basis van kennis over de behoeften van klanten. We willen met een aanbod die ingaat op behoeften van klanten 'vroeg in de klantreis' oftewel in een voorstadium van een (zwaardere) zorgvraag in contact komen met mensen. Het ontwikkelen van een digitaal platform zal hier een belangrijke rol in spelen. Zie projecten in hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

En natuurlijk staat profilering van WZF in ons werkgebied op de agenda. Naast deelname aan jaarlijks terugkerende evenementen zoals de week van zorg en welzijn en de dag van de mantelzorgers willen we dit jaar nadrukkelijker aanwezig zijn op lokale evenementen in Almere en Lelystad. In de bijlagen staan een aantal ideeën beschreven die voortgekomen zijn uit de Accelereerdagen van dit jaar en vorig jaar en die gericht zijn op het profileren van onze organisatie.

Doelstellingen Klantadvies, Communicatie&PR en Marketing

- Minimaal twee nieuwe diensten die ingaan op nieuwe klantbehoeften zijn ontwikkeld.
- Ikwilzorg-app geïmplementeerd.
- Deelname aan en zichtbaarheid van WZF op tenminste 2 lokale evenementen.
- Toename van bezoekers aan onze website met tenminste 5%.

Zie verder ook doelstellingen Hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

6.2 Financiën, ICT en inkoop

6.2.1 ICT

Ons huidige werkveld vraagt van zorgorganisaties meer klantgericht denken, ondernemerschap, verantwoord risico nemen en 'out of the box' denken. Als ondernemende organisatie willen we onze blik naar buiten richten, proactief anticiperen op veranderingen die zich steeds sneller aandienen en we willen wendbaar zijn. In 2017 willen we gaan kijken waar we onze bedrijfsvoering c.q. organisatie als geheel efficiënter en wendbaarder kunnen maken zonder dat dit ten koste gaat van de

klantgerichtheid. Dit doen we door LEAN-processen te initiëren maar ook door kritisch naar onze huidige organisatiestructuur te kijken.

De wensen rondom informatievoorziening nemen sterk toe. Met een Business Intelligence Systeem willen we gericht informatie over klanten verzamelen en analyseren, zoals informatie over beslissingsprocessen, concurrentie, markttoestand en demografische trends. Op basis van deze informatie kunnen we gericht onze diensten ontwikkelen en onze strategie bepalen. Zie projecten in hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

Om onze dienstverlening verder te professionaliseren is telefonische bereikbaar van medewerkers een aandachtspunt. De huidige telefonie-infrastructuur is verouderd en verschilt per locatie. Integratie tussen vast en mobiel ontbreekt. Eind 2016 zijn de mogelijkheden verkend. Nadere uitrol wordt in 2017 gepland.

6.2.2 Financiën

Om onze plannen te realiseren is voldoende vermogen en liquiditeit een voorwaarde. Daartoe is het uitgangspunt dat WZF jaarlijks een rendement behaalt van 2% van de omzet. Afhankelijk van de extra uitgaven voor innovaties (vernieuwingen) kan het rendement in overleg nog worden bijgesteld. We streven naar een solvabiliteit van > 20% voor voldoende weerstandsvermogen en vereisten van financiers. Bij een solvabiliteit van min. 20% blijven we een aantrekkelijke samenwerkingspartner; hierbij dient opgemerkt te worden dat een solvabiliteit van 25% inmiddels als norm geldt in de markt. De norm voor een liquiditeitsratio is gesteld op 1, zodat WZF op korte termijn aan haar betaalverplichtingen kan voldoen. De trend in de markt is dat veiligheidshalve een hogere liquiditeit ratio van 1.2 wordt gehanteerd. Vooralsnog wordt als norm 1 gehanteerd.

6.2.3 Inkoop

De afdeling inkoop zal in het komende jaar verdere integratie zoeken met leveranciers. In 2016 is voeding opnieuw aanbesteed waarin de kwaliteiten van de leverancier meer dan voorheen werden geïntegreerd in het bedrijfsproces van WZF. Hier moet gedacht worden aan advisering van de leverancier over voeding, inkoop, en inkoopprocessen zodat wij een zo goed mogelijke kwaliteit kunnen bieden op basis van wat de klanten belangrijk vinden en tegelijkertijd verspilling tegen gaan. In 2017 zullen we deze trend verder voorzetten zodat een geoptimaliseerde waardeketen ontstaat.

Doelstelling Financiën, ICT en Inkoop

- Minimaal 4 LEAN-processen afgerond en uitkomsten geïmplementeerd.
- Bedrijfsresultaat van 3%, tenzij er belangrijke innovaties worden benoemd
- Solvabiliteit >20%
- Liquiditeit (current ratio) >1
- Business Intelligence instrument geïmplementeerd.
- Gebruik van telefonie(centrales) onderzocht en aanbevelingen doorgevoerd.
- 2 inkooptrajecten waarin de toeleveringsketen is geïntegreerd.

Zie verder ook doelstellingen Hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

6.3 Kwaliteit

Het nieuwe landelijke kwaliteitskader WLZ zal in de overgang van 2016-2017 worden vastgesteld. Deze is richting gevend voor de wijze waarop wij ons kwaliteitsbeleid gaan vormgeven. Onze eigen ambities voor ons kwaliteitsbeleid is onder andere dat het een cyclisch proces omvat dat:

- het kwaliteitsbewust handelen van mensen vergroot
- het inzicht geeft in verbeterpunten op teamniveau ten aanzien van verantwoorde zorg en de ervaringen van onze klanten met onze dienstverlening
- het relevante verbeterpunten bloot legt op basis waarvan wij ons handelen bij kunnen sturen.

Begin dit jaar willen we onze nieuwe kwaliteitsbeleid op basis van de eisen en wensen vormgegeven hebben en daarbij passende kwaliteitsinstrumenten inzetten. Zorgkaart.nl is behalve verplicht gesteld door de overheid ook een steeds vaker gebruikte medium in de maatschappij. Wij stimuleren positieve klanten om hun review hier te noteren.

In mei 2017 zal de initiële Prezo audit plaats vinden voor intramuraal en in november de 2^e tussentijdse audit voor de wijkverpleging. De CQ is voor de thuiszorg nog steeds een verplicht instrument (i.t.t. tot intramuraal waar de verplichting voor een CQ is opgeheven) en zal derhalve in 2017 weer plaats vinden.

Doelen Kwaliteit

- WZF kwaliteitsbeleid is herijkt en geïmplementeerd.
- Audits en CQ zijn volgens planning uitgevoerd.

6.4 P&O

6.4.1 *Personeelsbestand*

Voor bepaalde functies, met name in de thuiszorg, is het moeilijk om geschikt personeel te vinden. We willen een gericht plan maken voor het binden van jonge en gekwalificeerde mensen aan ons bedrijf. Het idee voor een 'WZF Topklas' en 'Nieuwe contractvormen' (zie bijlagen) worden hierin meegenomen. Ons personeelsbestand laat een duidelijke vergrijzing zien. Dit vraagt om een gerichte visie op gewenste leeftijdsopbouw en beleid voor duurzame inzetbaarheid van personeel.

6.4.2 *Competentieontwikkeling*

De veranderingen in de zorg leiden tot behoefte aan ontwikkelingen van (nieuwe) competenties en kennis bij medewerkers. We willen ons meer richten op scholing op de werkvloer waarbij er maatwerk (per team/afdeling) geleverd kan worden als het gaat om het invullen van opleidingsbehoeften.

De ontwikkeling van ondernemerschap en klantgerichtheid bij de medewerkers staat in 2017 wederom op de agenda. Het bewustzijn bij medewerkers van klantbeleving en het feit dat ze een ambassadeur zijn van onze hele organisatie en vanuit hun positie klanten in contact kunnen brengen met andere diensten van WZF is hierbij het doel. Het project Ondernemende Ondernemers dat eind 2016 is gestart beoogt dat ideeën van medewerkers uit de hele organisatie voor nieuwe diensten of verbeteringen hun weg kunnen vinden naar concrete acties doordat ze door relevante betrokkenen in de organisatie worden onderzocht op haalbaarheid en worden vertaald naar een voorstel. Dit heeft een stimulerend effect op ondernemerstalenten in onze organisatie.

6.5.2 *Digitaliseren personeelsprocessen*

Er valt nog veel winst te halen in het efficiënter organiseren van de personeelsprocessen. Dit geldt voor het proces van aanname van nieuw personeel maar ook voor alle mutatieverkeer. In 2017 willen

we, ondersteund door een vernieuwd SDB-systeem, hier een slag in gaan maken. Zie Hoofdstuk 7, Ontwikkelagenda. Zie hoofdstuk 7 Ontwikkelagenda.

6.5.3 Verzuim

Het gedragsmodel met betrekking tot verzuim zal ook in 2017 continu actueel gehouden moeten worden om het verzuimcijfer acceptabel te krijgen en te houden.

Doelstelling Personeel&Organisatie

- Vacatures voor 100% vervuld.
- Beleid duurzame inzetbaarheid ontwikkeld en geïmplementeerd.
- 2% van de loonsom is besteed aan opleiding waarbij er een verschuiving heeft plaatsgevonden van opleiden 'op de werkvloer'.
- E-learning is ingevoerd
- Personeelsprocessen zijn 'Lean' ontworpen.
- Verzuimcijfer WZF maximaal 4,5%
- Aanbevelingen uit MBO zijn omgezet in verbeteracties.
- Mogelijkheden project Ondernemende ondernemers is bekend bij medewerkers.

6.6 Vastgoed

Met het verdwijnen van de verzorgingshuizen en de maatschappelijke trend dat ouderen steeds langer met zorg thuis blijven wonen, ontstaat een behoefte aan nieuwe woonvormen waar ouderen zelfstandig kunnen wonen maar verzekerd zijn van zorg in de nabijheid, veiligheid en sociale contacten indien zij dat wensen. WZF heeft de ambitie in deze behoefte te voorzien door kansen aan te grijpen om nieuwe woonvormen te creëren. Ook willen we in navolging op Vergeten Landleven nieuwe alternatieve woonzorglocaties voor 24-uurszorg ontwikkelen. Een aantal mogelijke initiatieven worden nader verkend met vastgoed partijen en projectontwikkelaars.

7 Ontwikkelagenda 2017

Dit hoofdstuk bevat ontwikkelplannen waarvoor aparte investeringsruimte gereserveerd is.

7.1.1 Vernieuwd VPT-pakket

In 2017 willen we de regie van de klant op zijn zorgpakket- en de keuze voor de invulling van het zorgpakket vergroten. Daartoe gaan we een vernieuwd aanbod ontwikkelen voor het VPT/MPT-pakket (modulair pakket thuis). Wij willen klanten meer keuzemogelijkheden bieden voor de invulling van hun VPT/MPT-pakket: zowel qua inhoud als in samenstelling van diensten in tijd. Daarbij kunnen mensen uren flexibel inzetten en uren 'sparen'. Dit biedt hen de mogelijkheid om bijvoorbeeld een hele dag met begeleiding ergens een bezoek aan te brengen. Hierbij wordt de zorg meer maatwerk' en wordt meer aangesloten op de persoonlijke wensen van de klant. De investering zit met name in een ICT-tool waarmee de klant zicht heeft op de besteding van zijn uren binnen het pakket en uren kan sparen, bijvoorbeeld om een hele dag met begeleiding op pad te gaan. Ook willen we investeringsruimte om nieuwe elementen te kunnen toevoegen aan het pakket.

7.2 Technologische innovaties in de thuiszorg

Met technologische innovaties bij Ondersteuning Thuis en de wijkverpleging beogen we dat we klanten tegen lagere kosten beter ondersteunen bij het zelfstandig functioneren in de maatschappij. Met zorg op afstand zijn er meer mogelijkheden voor de klant om met ons in contact te komen wanneer dat nodig is. We willen deze technologie ontwikkelen in samenwerking met partners in de wijk zoals Welzijn Lelystad.

7.4 Ontwikkelen nieuw aanbod voor mensen met dementie.

De doelgroep in onze woonzorgcentra verandert. We willen hier met onze activiteiten op inspelen door nieuwe activiteiten en voorzieningen te ontwikkelen voor mensen in verschillende stadia van dementie. Activiteiten gericht op zintuigelijke prikkeling en reminiscentie sluiten aan bij de behoefte van deze groep. Ook willen we de beweegruimte voor bewoners van KSW in de Uiterton en de Hanzeborg vergroten. Denk hierbij aan een beweegtuintje of het creëren van loopruimtes naast de afdeling.

7.5 Proefwoning thuiszorgtechnologie

Met nieuwe technologie is het wellicht mogelijk om met dementie langer thuis te kunnen blijven wonen. Hoewel er steeds meer producten hiervoor ontwikkeld worden, vinden deze moeizaam de weg naar de praktijk. In samenwerking met leveranciers/ontwerpers willen we een testomgeving creëren. Hier kunnen zowel klanten als medewerkers kennismaken met nieuwe technologie. Personeel kan hier opgeleid worden. Met het Gezondheid&Welzijnsplatform Almere (GWIA) is een Europese subsidie aangevraagd om met leveranciers en een aantal zorgpartijen een project hiervoor te kunnen starten, naar verwachting medio 2017. Woonzorg Flevoland zal bijdragen met inzet van personeel. Indien dit niet doorgaat nemen we zelf initiatieven hiertoe.

7.6 Borgen en door ontwikkelen klantadvies 'vroeg in de klantreis'.

Klantadvies heeft zich ontwikkeld tot integraal en servicegericht voorportaal van WZF. Het komende jaar willen we de service verder ontwikkelen door op basis van klantbehoeften nieuwe services en diensten te ontwikkelen waarmee we klanten vroeg in hun klantreis aan ons binden.

7.7 Mantelzorgabonnement

Een mantelzorgabonnement biedt de mantelzorger een pakket aan diensten die hem/haar helpen en ondersteunen. Met dit pakket binden we mantelzorgers aan onze organisatie en laten deze toekomstige klant kennismaken met onze kwaliteiten. Het streven is om een deel van de kosten van het abonnement te dekken met abonnementskosten.

7.8 Klantgegevens monitoren (Business Intelligence System)

Het betreft hier het implementeren van een instrument om informatie over klanten, beslissingsprocessen, concurrentie, markttoestand en demografische trends te kunnen analyseren. Op basis van deze informatie kunnen we gericht onze diensten ontwikkelen en onze strategie bepalen.

7.9 Digitaal klantenplatform

Het ontwikkelen van een digitaal loket/platform van WZF dat tot doel heeft om in het verzorgingsgebied van WZF de mantelzorgers, klanten, familieleden, verzorgers en zorg-professionals tot “fan” te maken en zich te laten registreren in de “fanbase”, het CRM systeem van WZF. Met de fans in de fanbase wordt intensief gecommuniceerd over de belangrijkste ziektebeelden, zorg gerelateerde onderwerpen en ontwikkelingen. Hierdoor wordt een relatie met de toekomstige klant gecreëerd en vervolgens verdiept. Hierdoor krijgen we goed zicht op wat er leeft bij mensen en welke behoeften er zijn. Op basis van deze informatie kunnen we nieuwe diensten ontwikkelen.

7.10 VraagElkaar

De implementatie van VraagElkaar om bewoners in de huizen maar ook in de wijk op basis van wederkerigheid en vraag aan elkaar te koppelen.