

Meerjarenperspectief 2016 - 2020



De Blij Borgh

Ambachtelijke organisatie voor zorg- en dienstverlening in de Drechtsteden!



de blij borgh

Meerjarenperspectief 2016 - 2020

Inhoud



Samenvatting	2
1. Inleiding	5
1.1 Wat is het perspectief?	5
1.2 Leeswijzer	6
1.3 Het meerjarenperspectief en de planning- & controlcyclus	7
2. Missie en kernwaarden	8
2.1 Vertrouwd (professioneel en nabij)	9
2.2 Liefdevol (vriendelijk en mensgericht)	10
2.3 Ondernemend (meegaan op de golven van de tijd)	11
2.4 Gastvrij (een warme uitstraling en beleving)	12
Interview wethouder Michiel van der Vlies	14
3. Zorgvisie	16
3.1 De Blijde Borgh is een Ambachtelijk bedrijf!	17
3.2 Autonomie, regie en zelfbeschikking	18
3.3 Mensgericht	20
3.4 Eigen kracht	21
Interview wijkverpleegkundige Alice van Wingerden	22
4. Verstevenigen van bestaande kwaliteit	24
4.1 Dichtbij in de buurt, Service & Diensten en Veiligheid	25
4.2 Welzijn, ontmoeting en dagopvang	26
4.3 Wijkverpleging	26
4.4 Wonen met zorg in onze locaties	26
4.5 Variatie in intramuraal Verblijf	27
5. Speerpunten voor de komende jaren	28
5.1 Klant, Cliënt, Bewoners en hun familieleden	28
5.2 Medewerkers & Vrijwilligers & Mantelzorgers	29
5.3 Financiën & Bedrijfsvoering	30
5.4 Maatschappij & Samenleving	31
5.5 Tot slot	31
Bijlage Geraadpleegde literatuur en bronnen	32

Samenvatting

De Blijde Borgh geeft in dit meerjarenperspectief zijn koers aan voor de periode 2016 - 2020. We verwoorden de kaders voor de komende jaren en vanuit welke missie, kernwaarden en zorgvisie we deze vormgeven. Dit document geeft medewerkers richting in wat wij als organisatie willen zijn en willen uitdragen.

De Blijde Borgh wil zijn missie verder uitwerken: "De Blijde Borgh, Ambachtelijke partner in zorg en dienstverlening in de Drechtsteden".

Als aanspreekbare en betrokken partij willen wij midden in de samenleving staan. Wij zetten met name in op:

- Zolang mogelijk zelfstandig kunnen wonen
- Veiligheid
- Sociale cohesie en ontmoeting
- Behoud van verblijfs capaciteit

Waar in het verleden voor De Blijde Borgh zorgverlening centraal stond, gaat het in het heden en de toekomst steeds meer om welzijn en welbevinden. Mensen die zich veilig en geborgen voelen doen minder snel een beroep op zorg en worden minder snel opgenomen. Familieleden in hun rol als mantelzorger houden het langer vol als ze weten dat er ondersteuning en op gezette tijden ontlasting van zorgtaken mogelijk is.

De Blijde Borgh heeft met zijn samenwerkingspartners fors geïnvesteerd in het sociale domein en blijft dit de komende jaren doen. Daarnaast verbeteren we de zorg in de complexen en de intramurale verblijfszorg steeds verder.

Gezien de vergrijzing prognose in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht bekijken we kritisch of de verblijfs capaciteit voor de komende jaren voldoende is. We streven er in elk geval naar om onze capaciteit te behouden. We maken bestaande wooncomplexen waar relatief veel ouderen bij elkaar wonen veiliger. Bovendien zorgen we voor voorzieningen die langer thuis blijven wonen mogelijk maken. We kijken met onze samenwerkingspartners of er nieuwe woonvoorzieningen in de gemeente bijgebouwd moeten worden.

Wij houden er rekening mee dat onze cliënten steeds intensievere zorg nodig hebben. De teams moeten meer voorbereid zijn om complexere zorgvragen en complexer gedrag het hoofd te bieden. Er treedt meer en meer een verschuiving op van bewoners met een verblijfsindicatie zonder behandeling naar bewoners met een verblijfsindicatie én behandeling. In de oude termen: er komen steeds minder verzorgingshuisbewoners en steeds meer verpleeghuisbewoners. De cliënten die voorheen naar een verzorgingshuis kwamen, wonen straks thuis of in Sophiastaete, Alewijnflat en Emmastaete.

De Blijde Borgh biedt bovenstaande zaken integraal aan: we bieden welzijn door ontspanning, sportiviteit, ontmoeting en cursussen onder de naam bloei (**B**lijde Borgh, **L**eren, **O**ntmoeten, **E**rvaren en **I**nspireren). We bieden veiligheid en zo lang mogelijk thuis kunnen wonen door maaltijdservice, alarmeringsservice, dagopvang en 24-uurs aanwezigheid in onze locaties. We doen dit ook door wijkverpleging en zorgarrangementen thuis. Als het echt niet anders kan bieden we intramurale verpleging (verblijf) vanuit de Wet Langdurige Zorg.

Speerpunten & Kernwaarden

Om deze ambities te realiseren formuleerde De Blijde Borgh voor de periode 2016 - 2020 vier speerpunten en vier kernwaarden. Bij deze speerpunten en kernwaarden is onze Protestants Christelijke levensovertuiging leidend.

De speerpunten zijn al bekend en werden de afgelopen jaren in de bedrijfsvoering gebruikt als basis voor rapportages en verantwoording.

1. Klanten, Cliënten, Bewoners en hun familieleden. Een liefdevol thuis voor onze bewoners, professionele vriendelijke mensgerichte benadering voor al onze klanten. Heldere verwachtingen over mogelijkheden, onmogelijkheden in de zorg en grenzen aan de zorg tussen klant en professional. We gaan uit van de huidige kwaliteitseisen, vastgelegd in overeenkomsten en zorgplannen. Het kwaliteitskader Verantwoorde Zorg (VVT) wordt hierbij als leidraad gebruikt.

2. Medewerkers & Vrijwilligers & Mantelzorgers. Medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers horen erbij, geven aan zich betrokken te voelen bij onze organisatie en worden gewaardeerd. Professionaliteit, scholing en persoonlijke ontwikkeling zijn hierbij vanzelfsprekende kernbegrippen. Ook de grenzen aan wat medewerkers en vrijwilligers kunnen of mogen zijn bespreekbaar en worden vastgelegd in onze organisatie. We werken intensief samen met het bestuur van de Unie van Vrijwilligers (UVV) om vorm en inhoud te geven aan het vinden, binden en boeien van vrijwilligers. Het meerjarenperspectief van De Blijde Borgh en de UVV wordt de komende jaren als uitgangspunt gebruikt. We maken goede afspraken met mantelzorgers en spreken verwachtingen met elkaar door. Waar mogelijk en gewenst werken we intensief met de mantelzorger samen in de zorg van hun familielid of relatie.

3. Financiën & Bedrijfsvoering. De middelen die wij ontvangen gaan zoveel mogelijk naar de zorg (handen aan het bed) en het beheersen van de organisatie met een kleine overhead. We streven naar voldoende liquiditeit en vermogen als buffer voor tegenslagen. We zijn ondernemend en innovatief (meegaan op de golven van de tijd); we zijn daarbij niet altijd koploper, maar afhankelijk van de ontwikkelingen zijn we soms middelmoet en soms hekkensluiter. We maken hierin welbewust en afgewogen keuzes.

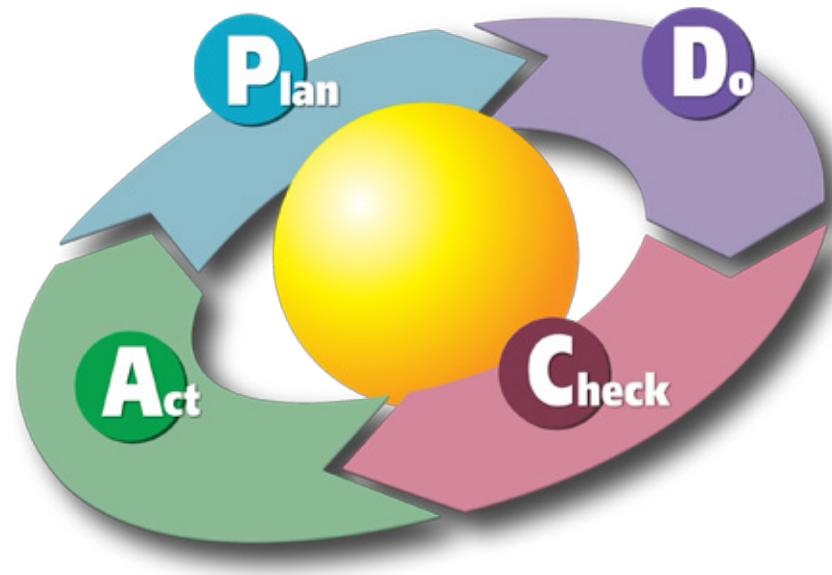
4. Maatschappij & Samenleving. Als organisatie willen wij midden in de samenleving staan. We zijn dichtbij als grote werkgever, bij het regelen van samenhang en het organiseren van zaken met onze huidige en nieuwe (maatschappelijke)partners. Als verbinder brengen we energie en kracht in onze gemeenschap samen.

Onze kernwaarden:

Vertrouwd, Liefdevol, Ondernemend en Gastvrij (VLOG) zijn de kernwaarden waar De Blije Borgh voor staat. De komende vier jaar helpen de missie en deze kernwaarden ons bij het afstemmen en bepalen van de koers.

Alle activiteiten die wij de komende jaren ondernemen vallen onder deze vier speerpunten en de vier genoemde kernwaarden. Net als in de afgelopen periode blijven de speerpunten terugkomen in de jaarlijkse kaderbrieven en de jaarplannen.

De Plan Do Check Act (PCDA)-cyclus staat centraal in al ons handelen:



J.C.W. Hendrikse MMI
Directeur-Bestuurder De Blije Borgh

Onze omgeving is dynamisch en beweegt. Veranderingen komen en gaan, soms als kabbelende beek, maar soms ook alsof het een Tsunami is. Het kost de organisatie kracht om de koers vast te houden, zeker als de golven te hoog worden. Dit meerjarenperspectief geeft de koers en richting aan voor onze ‘bemanningsleden’, onze gasten, onze bewoners, onze cliënten en alle andere partijen die betrokken zijn bij De Blije Borgh.

1.1 Wat is het perspectief?

Met het woord perspectief geven wij aan dat het gaat om een denkrichting waarin we de toekomst vorm willen geven. Er is bewust niet gekozen voor een meerjarenbeleid, omdat dit veronderstelt dat de toekomst zekerheden biedt. Dit laatste is niet zo en er bestaat ook geen glazen bol waarmee de toekomst te voorspellen is. Anders dan een volledig uitgewerkt plan met SMART doelstellingen hebben wij het over ijkpunten en een voorgenomen koers. Iedere goede kapitein weet dat hij soms van koers af moet wijken om alsnog zijn doel te bereiken als de omstandigheden daar om vragen.

Onze omgeving kent momenteel erg veel dynamiek en van alle majeure veranderingen in zorg en welzijn is nog niet duidelijk waar dit toe leidt. Er zijn veel externe factoren die de koers van de organisatie beïnvloeden of dit in ieder geval proberen te doen. Het is niet de functie van dit document om het gehele beleid uit te stippelen en vast te stellen. We willen het juist zo flexibel mogelijk houden met duidelijke ijkpunten waar we naartoe werken.

Dit perspectief draagt bij aan het verduidelijken van onze koers. Het einddoel - de stip op de horizon - moet voor een ieder helder zijn. In het komend beleid en de jaarplancycclus wordt steeds verwezen naar de koers in dit document.

1.2 Leeswijzer

Dit meerjarenperspectief is bewust compact en leesbaar gehouden. Onze medewerkers, klanten en partners moeten na het lezen weten wat de koers van De Blijde Borgh voor de komende jaren is. Medewerkers vinden houvast om hun dingen te doen aan de hand van de koers. Ook kunnen ze toetsen of het past in de missie en bij de kernwaarden van de organisatie.

In dit document hebben we bewust geen algemene analyses opgenomen, de algemene tendensen zijn al onderzocht; kansen, bedreigingen en risico's worden jaarlijks in de beleidscyclus meegenomen en geanalyseerd. Demografische ontwikkelingen van de gemeente zijn bekend en ook andere rapporten van onderzoek- en kennisinstituten hebben we gebruikt bij het tot stand komen van dit perspectief. De bronnen die gebruikt zijn, staan in de bijlage "geraadpleegde literatuur".

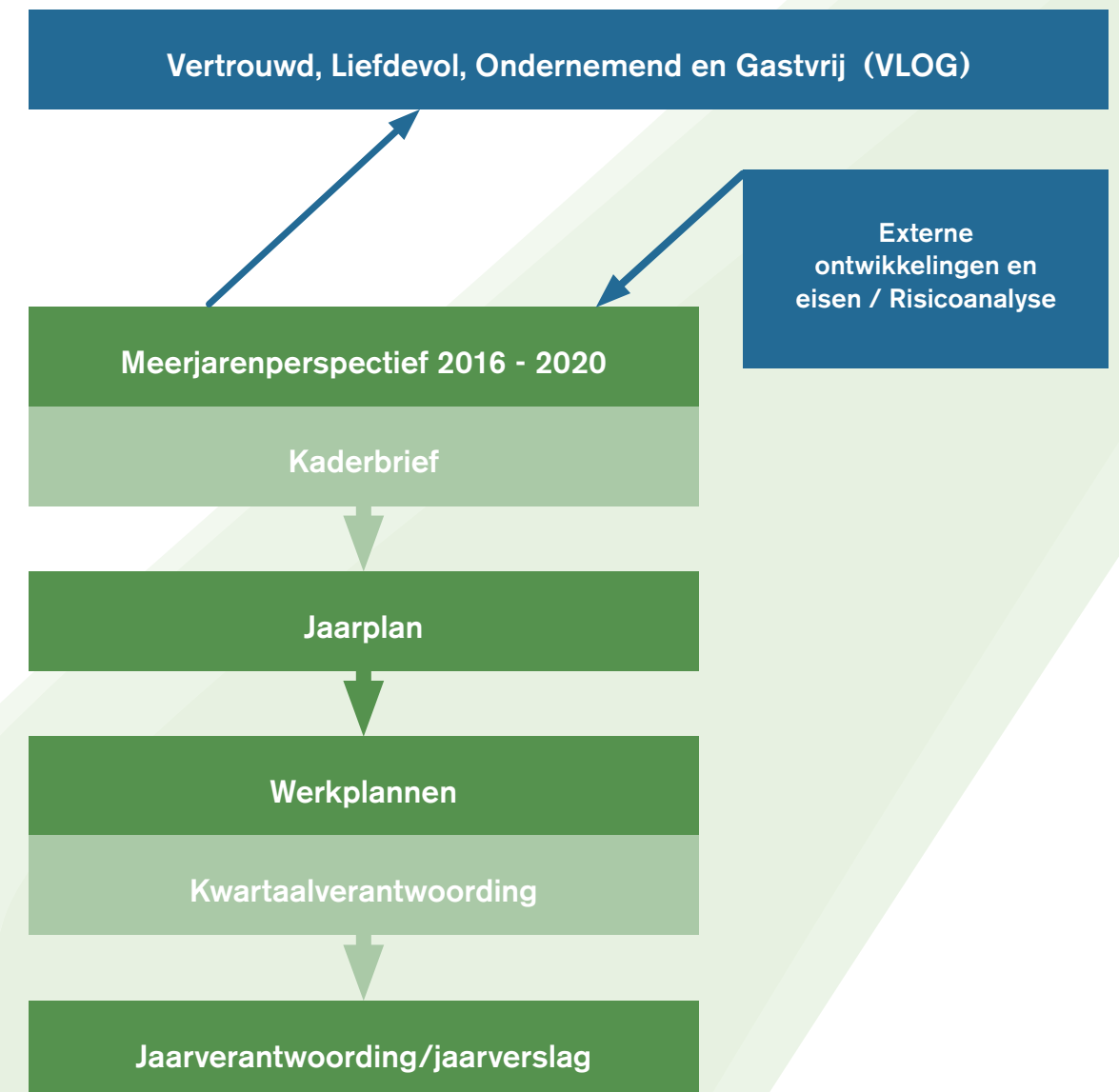
In hoofdstuk 2 en 3 worden de missie, de kernwaarden beschreven en de visie uitgewerkt. Hoofdstuk 4 gaat in op het verstevigen van de bestaande kwaliteit en in hoofdstuk 5 staan de speerpunten voor de komende jaren.



1.3 Het meerjarenperspectief en de planning- & controlcyclus

Omdat dit meerjarenperspectief gebruikt wordt bij het uitzetten van de koers, is het noodzakelijk om het te integreren in de jaarlijkse planning- & controlcyclus. In het onderstaande figuur is dit schematisch weergegeven.

Onze huidige planning- & controlcyclus is werkbaar, bevalt goed en wordt ook voor de komende jaren gebruikt. Meerjarenperspectief, Kaderbrief, Algemeen jaarplan, Werkplan, Kwartaalverantwoording en Jaarverantwoording zijn bekende begrippen voor de organisatie en deze begrippen gebruiken we de komende jaren.



2. Missie en kernwaarden

De Blijde Borgh wil als aanspreekbare en betrokken partij midden in de samenleving staan. Wij ondersteunen vanuit onze Protestants Christelijke identiteit mensen bij het zolang mogelijk zelfstandig blijven wonen. We willen meedenken in veiligheid in de eigen woonomgeving en in de veiligheid van onze complexen. We willen ontmoeting faciliteren en partner zijn in de samenhang in ons werkgebied. Wij willen partijen die er toe doen met elkaar verbinden en samen krachten bundelen. Denk aan collega-zorgaanbieders (gemeentelijk en provinciaal), (lokale) ondernemers, kerken, ouderenbonden en woningcorporaties.

Wij willen ertoe bijdragen dat er voldoende (zorg)woningen en voorzieningen in ons werkgebied beschikbaar blijven voor die mensen die dit echt nodig hebben. Deze voorzieningen kennen variatie en diversiteit. De keuzemogelijkheid voor de klant staat centraal. Indien het echt niet meer anders kan willen wij in één van onze intramurale locaties een (T)huis bieden voor onze bewoners.

Wij willen veel en kunnen dit alleen samen met onze medewerkers. Wij blijven vanuit het lerend perspectief investeren in onze bemanning om ons schip ook in roerige tijden op de juiste koers te houden en eventuele stormen die op ons pad komen, het hoofd te bieden.

Ons geloof in het goede van de mens en ons respect voor elkaar en voor het leven, ook al is het kwetsbaar en broos, geven ons kracht.

Vertrouwd, Liefdevol, Ondernemend en Gastvrij (VLOG) zijn de kernwaarden waar De Blijde Borgh voor staat. De komende vier jaar helpen de missie en deze kernwaarden ons bij het afstemmen en bepalen van de koers.

2.1 Vertrouwd (professioneel en nabij)

Onze klanten kunnen rekenen op professionele zorg- en dienstverlening; medewerkers hebben een professionele houding. Afspraak = Afspraak is vanzelfsprekend.

Professioneel betekent dat de kennis en vaardigheden van alle medewerkers op peil zijn, dat zij deskundig zijn op hun niveau en op hun vakgebied. De Blijde Borgh heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in scholing en blijft dat doen. Bij de keuze van thema's en scholing is het professioneel bewezen kader steeds leidend. Ons handelen moet gebaseerd zijn op (bewezen) methoden en technieken. Er wordt gewerkt volgens afgesproken werkwijzen, ondersteund door protocollen en procedures.

Het belangrijkste instrument in het werken met onze cliënten/bewoners is het zorgplan. In het zorgplan staan de afspraken die wij met onze cliënten, bewoners of hun vertegenwoordigers maken. Verwachtingen en verwachtingenmanagement zijn nieuwe begrippen die in de komende jaren geïntroduceerd worden bij de medewerkers. Heldere afspraken door een helder beeld van verwachtingen over en weer maakt het samenspel tussen de cliënt/bewoner, zijn familie en de medewerker makkelijker. Door het uitspreken van verwachtingen en het maken van heldere afspraken is de kans op tevredenheid groter.

Een professioneel werkende medewerker heeft behoefte aan een zekere mate van professionele vrijheid. Zelfsturing vanuit heldere kaders en verantwoordelijkheden past prima in een professionele organisatie. Dit laatste sluit aan bij het behouden van een kleine overhead. Verantwoordelijkheden en autonomie kunnen laag in de organisatie liggen als we dit op de juiste wijze vormgeven. Het uitgangspunt is "de lerende organisatie". Medewerkers ontwikkelen zich, voelen zich gewaardeerd en ervaren autonomie bij het nemen van beslissingen in het werk waarvoor ze aangenomen en waartoe ze bevoegd zijn.

Afwijken van de regel Afspraak = Afspraak kan alleen als een professional dit kan uitleggen aan die mensen waarmee de afspraak gemaakt is. In onze organisatie staat het voorkomen van fouten en het juist inschatten van eventuele risico's centraal in onze processen. De uitdrukking "Voorkomen is beter dan Genezen" geeft dat weer. Als er toch iets verkeerd gaat dan is het belangrijk dat ervan geleerd wordt.

De Blijde Borgh is bekend en nabij. De inwoners van Hendrik-Ido-Ambacht kennen en waarderen de organisatie. Ze weten onze locaties te vinden en voelen zich er thuis. Medewerkers, vrijwilligers en familieleden van onze cliënten zijn onze ambassadeurs.

2.2 Liefdevol (vriendelijk en mensgericht)

Waar is een mens zonder dat hij liefde, warmte en aandacht voelt of krijgt? De behoefte aan geborgenheid en warmte zijn basiselementen in ons leven. De mens is een sociaal wezen, liefde behoort tot een van die elementen die het leven mooier en dragelijker maken.

Onze maatschappij is langzaam aan het veranderen. Waar in het verleden de samenleving steeds individueler werd, zien wij nu een verschuiving naar meer samen met elkaar.

Wij zijn altijd vriendelijk en beleefd en begrijpen onze klanten, cliënten, bewoners en hun familieleden. Respect voor elkaars (geloofs)overtuiging is hierbij een belangrijk uitgangspunt.

Wij zoeken met onze relaties naar de juiste vorm en de juiste wijze om in te gaan op het leven en de situatie van dat moment. Mensgericht en situatiegericht geven wij vorm en inhoud aan het vaak laatste stukje van het leven van onze cliënten en bewoners.

Medewerkers ervaren dat zij belangrijk zijn en bij de organisatie horen. Ook medewerkers kennen ups en downs in hun leven en met hun collega's. Voor onze medewerkers willen wij een goede werkgever zijn in de breedste zin van het woord. We zijn vriendelijk en respectvol, maar ook duidelijk: regel is regel en afspraak is afspraak. Dat maakt het fijn werken in onze organisatie. Collectief zijn wij trots op ons werk en op die zaken die wij met elkaar in eenheid bereiken. De Blijde Borgh is een afspiegeling van de samenleving.

2.3 Ondernemend (meegaan op de golven van de tijd)

Kansen zien, kansen krijgen en kansen nemen zijn kernbegrippen in ondernemerschap. De Blijde Borgh neemt de kansen en de ruimte die wij krijgen in de samenleving. Wij streven hierbij naar het uitbouwen van onze relaties met partijen in onze omgeving en in de samenleving. Als ondernemers gaan wij mee op de golven van de tijd. We maken slagvaardig en doelbewust keuzes die bijdragen aan ons hogere doel. We houden de capaciteit en welzijnsvoorzieningen als ontmoetingsruimtes in stand en breiden die zo nodig uit.

We benutten kansen en buigen bedreigingen zoveel mogelijk om naar kansen en uitdagingen. Een gezonde bedrijfsvoering en evenwicht zijn van belang evenals een gezonde financiële positie. Het efficiënt organiseren draagt bij aan kostendekkende zorg- en dienstverlening. Hiermee is de toegankelijkheid ook voor langere termijn geborgd.



Sophiastaete

2.4 Gastvrij (een warme uitstraling en beleving)

Iedereen die contact heeft met onze organisatie voelt de Gastvrijheid. Iedereen is welkom en wordt met open armen ontvangen. De locaties zijn schoon en fris, het eten is lekker, de bediening is goed en vriendelijk. De prijsstelling is vriendelijk en kostendekkend.

De Blije Borgh staat vanuit zijn geloofsovertuiging open voor iedereen, ongeacht achtergrond of identiteit. Mensen voelen zich (T)huis.

De Blije Borgh is een goede plek om te wonen, om te zijn en om te werken.

Wat het meest gewaardeerd wordt is vriendelijkheid. Een vriendelijk gebaar doet mensen erg goed. Uit onderzoek blijkt dat vriendelijkheid of de beleving van vriendelijkheid en warmte erg belangrijk wordt gevonden.



Wethouder Michiel van der Vlies

“Een lokaal verankerde speler is goed voor de gemeenschap”

De gemeente heeft sinds begin 2015 een belangrijkere rol gekregen in de zorg. Allerlei rijkstaken zijn overgeheveld naar het lokale niveau. Een nauw contact tussen lokaal bestuur en zorgpartijen als De Blijde Borgh is belangrijker geworden en blijft dat ook. Hoe kijkt wethouder Michiel van der Vlies hier tegenaan?

“We overleggen als gemeente zeer regelmatig met veel partijen over zorg en welzijn. Wij voeren hierin de regie. Uiteraard is hier ook De Blijde Borgh bij betrokken. Zij zijn de enige aanbieder van intramurale zorg in onze gemeente. Er zijn veel zorgtaken naar de gemeente overgeheveld. Wij beslissen voor een deel welke zorg mensen kunnen krijgen. Omdat dit voor ons nieuw is, regelen we veel samen met de andere gemeenten in de Drechtsteden. Dit soort trajecten kun je alleen maar samen doen. Het is nog zoeken voor iedereen om de cliënten zo goed mogelijk te bedienen. Ik merk dat bewoners hun weg hierin nog moeten vinden en dat niet alles even duidelijk is. Bij welk loket moet ik nu zijn voor welke zorgaanvraag? Dat is sinds begin 2015 soms de gemeente en in andere gevallen het Zorgkantoor, het centraal indicatieorgaan. We moeten mensen daar goed in begeleiden.”

Eigen keuzes

“De trend die je al langer ziet is dat wonen en zorg steeds meer gescheiden worden aangeboden. Dat spreekt me aan. Het is positief dat mensen zelf kunnen bepalen hoe ze wonen als ze ouder worden. Er is veel meer variatie dan vroeger, toen ouderen als bijna vanzelfsprekend naar een bejaardenhuis gingen. De ouderen van nu willen zelf deze keuzevrijheid hebben. Vaak willen ze zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving blijven wonen, ook als ze zorg nodig hebben.”

Wethouder Michiel van der Vlies: “De Blijde Borgh vindt zichzelf opnieuw uit en kijkt goed om zich heen.”

Netwerk

“Zelfredzaamheid én eigen keuzes maken passen binnen de ontwikkelingen in de samenleving van de laatste jaren. Maar dat doe je niet alleen, je betreft er je netwerk actief bij. En mensen doen dat ook. Mantelzorg is belangrijker geworden. Dat komt ook doordat de rijksoverheid bezuinigt op de zorgkosten. Daarnaast is het goed dat mensen familie of vrienden vragen om hen te helpen als ze wat slechter worden.”

Maatwerk

Toch plaatst hij ook kanttekeningen bij alle ontwikkelingen. “Eigen verantwoordelijkheid is goed, maar je moet het per individu bekijken. Heeft iemand wel een groot netwerk in de omgeving? Er zijn gewoon mensen die weinig of geen familie hebben of die wonen te ver weg. Ik vind dat je die mensen goed moet helpen en daarbij zijn en blijven zorg- en welzijnsprofessionals zoals De Blijde Borgh erg belangrijk.”

Midden in de samenleving

“Ik ben nu negen jaar wethouder en heb gemerkt dat De Blijde Borgh zichzelf opnieuw uitvindt. Ze staan midden in de samenleving en kijken wat er nodig is. Het mooie is dat ze echt lokaal verankerd zijn en dat past binnen ons soort gemeente. Van traditionele intramurale zorgverlener doen ze nu veel meer. Ze bieden zorg en diensten aan buiten hun traditionele woonzorgvoorzieningen. Daarbij hebben ze te maken met andere aanbieders. Die zijn enerzijds hun concurrenten en anderzijds moeten ze ermee samenwerken. Dat is spannend en het geeft veel positiviteit: er ontstaan nieuwe dingen. En vernieuwing is weer goed voor de cliënten. Deze ontwikkelingen stoppen niet, die blijven de komende jaren gewoon doorgaan.”

3. Zorgvisie

De begrippen “De Blije Borgh is Ambacht en Ambacht is De Blije Borgh”, autonomie, regie en zelfbeschikking, mensgericht en “eigen kracht” staan in onze zorgvisie centraal. Samen met de kernwaarden vormen deze begrippen de eigenheid van De Blije Borgh.



3.1 De Blije Borgh is een Ambachtelijk bedrijf!

Als organisatie willen wij dicht bij onze klanten staan. We bieden op Ambachtelijke wijze zorg- en dienstverlening aan onze klanten. Nabijheid is kracht en door dichtbij te zijn zien we ook goed wat er nodig is. Naast het feit dat Hendrik-Ido-Ambacht - in de volksmond t' Ambacht - de plaats is van onze locaties, staat Ambacht ook voor het Ambachtelijke.

Ambacht: Een **Ambacht** is handwerk dat wordt aangeleerd om een beroep mee uit te oefenen. Iemand die een Ambacht beheerst wordt gezien als Meester. De Meester leert anderen zijn Gezellen, leerlingen om het Ambacht op een juiste wijze uit te voeren.

Dit laatste haakt op meerdere onderdelen aan bij de ontwikkeling van De Blije Borgh tot lerende organisatie. Wij geven onze medewerkers ruimte om onder begeleiding van een Meester het vak goed te leren en uit te voeren. Met de introductie van de wijkverpleegkundige in het domein thuis komt het oude Ambacht weer tot leven. De wijkverpleegkundige die samen met de huisartsen dichtbij de klant verbinding maakt, zoekt naar samenhang in het sociale domein en ondersteunt en intervenueert waar nodig.

In het algemeen is het werken in de zorg- en welzijnssector te zien als Ambachtelijk werk.

De Blije Borgh is dichtbij en vervult ook de komende jaren zijn rol en functie om mensen en partijen bij elkaar te brengen. Anders dan vijf jaar geleden start de ontmoeting met De Blije Borgh al voordat er überhaupt zorg nodig is. Dit gebeurt door het organiseren van activiteiten, het faciliteren van ontmoeting in sport en door gezelligheid en ontspanning. Het gebeurt ook door het ontlasten van mantelzorg en het ondersteunen van de soms kwetsbare sociale systemen.

Op het gebied van wonen, zorg en welzijn vervullen wij een belangrijke rol in de samenleving. Wij gaan lange termijnrelaties aan met onze klanten en onze toeleveranciers. Het lokale en kleinschalige heeft onze duidelijke voorkeur. Het gaat ons om betrouwbaarheid en dienstverlening van hoge kwaliteit op de lange termijn en niet om het scoren op korte termijn. Wij willen van waarde zijn voor de samenleving (Rijnlands model).

Rijnlands model: Het Rijnlands ondernemingsmodel legt de nadruk op het middellange en lange termijn denken, waarbij continuïteit van de onderneming belangrijker is dan het nemen van een snelle kortetermijnwinst)

3.2 Autonomie, regie en zelfbeschikking

Het gevaar van bovenstaande termen is dat het kreten blijven. Voor De Blijde Borgh is het van belang om deze kreten merkbaar in zijn genen te krijgen.

Onze klanten zijn autonoom en worden ook zo benaderd. Daar waar mogelijk voeren onze klanten eigen regie, bepalen en beslissen zelf over die zaken die hen belangrijk zijn.

Onze ervaring is dat mensen die thuis wonen over het algemeen langer zaken zelf bepalen en regelen dan mensen die opgenomen worden. Bij opname lijkt er ineens een knop om te gaan waardoor mensen afhankelijker worden van de organisatie en de zorgverlener.

Onze medewerkers moeten zich altijd bewust blijven van het perspectief van de klant, ook als deze klant het zelf niet meer kan vertellen. Voor deze laatste groep zijn de familieleden als vertegenwoordigers van de klant onze partners om zoveel mogelijk te handelen in de geest van de klant. Natuurlijk moeten zaken en wensen passen binnen de professionele kaders van de zorg- en dienstverlening. Al bij een eerste kennismaking van de klant met De Blijde Borgh moet duidelijk zijn wat die klant van ons kan verwachten. Daarnaast is het zeker zo belangrijk wat wij van onze klant of zijn familie verwachten.

Het managen van verwachtingen staat de komende tijd hoog op de agenda van de organisatie. Indien de verwachtingen van de klanten en de medewerkers met elkaar overeenkomen, is de kans op het ontstaan van problemen of conflicten later minder groot.

Bij eventuele problemen willen wij laagdrempelig en toegankelijk zijn om de problemen binnen onze mogelijkheden op te lossen en bespreekbaar te maken. Signalen en klachten zien we als gratis advies om de zelfredzaamheid, regievoering en zelfbeschikking van onze klant te ondersteunen.

Klant: De Blijde Borgh kiest voor een meer klantgerichte benadering. Dit is een nieuwe term voor de organisatie en wordt steeds meer gebruikt naast de bestaande termen als cliënt en bewoner.

Waarom klant? Het woord klant geeft duidelijk weer dat er sprake is van een keuze en regie. De klant bepaalt immers waar hij woont, wat hij eet, wat hij daarvoor uit wil geven en wie hem mag verzorgen. De Blijde Borgh stimuleert zijn klant om de eigen regie te voeren en die zoveel mogelijk te houden. Keuzes maken en vrijheid om te kiezen horen hierbij. Onze relatie begint bij de keuze van de klant om gebruik te maken van onze services en diensten, om gebruik te maken van onze woonvoorzieningen of om uiteindelijk opgenomen te worden. Het klant zijn geeft aan dat iemand keuzes kan maken.



3.3 Mensgericht

De afgelopen jaren heeft De Blijde Borgh fors ingezet op mensgerichte zorg. Mensgericht houdt in dat wij naar onze klanten kijken met een frisse en open houding. Dat wij van iedere ontmoeting met onze klant, cliënt, gast of bewoner een moment maken waarop wij er met al onze aandacht voor de klant zijn.

Voor ons mensen is geen dag gelijk, soms zijn wij vrolijk en soms verdrietig. Soms zit het mee en soms zit het tegen. Dit is van toepassing op onze klanten, op onze medewerkers en andere partijen in onze omgeving.

Wij streven ernaar om in onze contacten warmte, begrip, liefde en respect uit te dragen. Steeds weer willen we het moment hoe klein ook aanpakken om betekenisvol te zijn voor onze klanten en voor elkaar.

Bij ons Ambacht hoort meer dan bij andere Ambachten het omgaan met verdriet en rouw. De achteruitgang van onze bewoners, lichamelijk en geestelijk, legt een zware druk op de relatie. Bij mensgerichtheid gaat het vaak om kleine gebaren. Een hand op iemands schouder of een glimlach doen vaak meer goed dan duizend woorden.

Gezien en gehoord worden is voor onze klanten en onze medewerkers belangrijk. We hebben oog voor elkaar en geven steun aan elkaar. Er is aandacht voor het individu, maar ook voor het collectief.

3.4 Eigen kracht

Voorheen was de toegang tot zorg en aan zorggerelateerde dienstverlening makkelijk bereikbaar. Nederland was en is nog steeds een zeer welvarend land en jarenlang hebben wij geprofiteerd van deze welvaart. De komende jaren zal de toegang tot zorg- en welzijnsvoorzieningen steeds minder makkelijk en vrijblijvend zijn.

Onze klanten maken keuzes waar ze hun geld aan uitgeven. De centrale en lokale overheden kiezen duidelijk voor het eigen kracht model.

Voordeel van het moeten betalen voor zaken is dat de klant meer regie krijgt en neemt. Klanten zijn immers kritischer over de kwaliteit als er voor een dienst of product betaald moet worden. Ze zijn ook eerder geneigd om andere keuzes te maken als een product of dienst niet geheel naar wens is of te duur wordt.

Wij moeten dus goede kwaliteit leveren tegen een betaalbare en acceptabele prijs. Wat de overheid niet meer financiert, bieden wij op een efficiënte en doelmatige manier aan. De afgelopen jaren hebben wij ingezet op een beperkte overhead en een lage kostprijs. In de huishoudelijke zorg heeft ons dat veel extra klanten opgeleverd en uiteindelijk behoud van banen.



Wijkverpleegkundige Alice van Wingerden

“Heel veel samenwerken met anderen”

Het werk van de doorgewinterde wijkverpleegkundige Alice van Wingerden is sinds begin 2015 behoorlijk veranderd. Deels nog altijd met de ‘handen aan het bed’, voor een ander deel veel overlegend met allerlei andere partijen in het Sociaal Wijkteam.

“De wijkverpleegkundige is echt de spin in het web, samenwerking is dus belangrijker dan ooit.”



“Ik doe mijn werk tegenwoordig voor een deel in dienst van De Blijde Borgh. Het andere deel van mijn tijd werk ik in het Sociaal Wijkteam dat vanuit de gemeente is opgezet. Ik ben de enige wijkverpleegkundige in dit team. De verandering met het verleden is dat ik alle cliënten die zorg vanuit de zorgverzekeringswet afnemen, moet indiceren. Dat gaat bijvoorbeeld om thuiszorg. Dit gebeurde hiervoor via het Zorgkantoor, maar deze taken zijn allemaal bij de gemeente terecht gekomen. Alleen de langdurige en zwaardere zorg zoals verpleeghuiszorg, gebeurt nog via het Centrum Indicatiestelling Zorg. Met het opnieuw indiceren van de cliënten ben ik sinds begin dit jaar bezig. Het moest snel gebeuren.”

Ogen en oren

Dat een wijkverpleegkundige zelf indicaties vaststelt, is niet nieuw. “Lang geleden deed de wijkverpleegkundige dat ook. Wat dat betreft gaan we een beetje terug naar vroeger. Tegelijk wordt onze rol weer belangrijker. We zijn de oren en de ogen in de wijk. Signaleren, praten en de mensen kennen hoort bij het werk. We doen meer aan preventie dan vroeger. Sneller zien dat er iets aan de hand is met mensen, maar vooral ook advies geven over levensstijl om ziektes en aandoeningen te voorkomen.”

Wijkverpleegkundige Alice van Wingerden: “Dit blijft een geweldig vak.”

Teamwork

“Nu komt hier ook het werken in zo'n team van andere professionals bij. Ik werk veel samen met mensen uit het welzijn en maatschappelijk werk en natuurlijk met de praktijkondersteuners van de huisartsen. Ik ben veel aan het kennismaken met andere professionals. Dat is belangrijk om je werk goed te kunnen doen. Het geeft meerwaarde aan je eigen werk om met mensen samen te werken die er soms nét een andere kijk op hebben. Daar leer je weer van. Ik vind de veelzijdigheid het leuke van mijn vak. Omdat alles zo verandert, moet ik me wel voortdurend bijscholen.”

Band opbouwen

“Met de cliënten probeer ik een vertrouwensband op te bouwen. Ik vind het bijzonder als mensen het fijn vinden dat ik langs kom. Ik ben meer dan een zorgverlener. Natuurlijk is dat mijn vak, maar mensen die eenzaam zijn, zitten om een praatje verlegen. Die zijn echt blij als je er bent.”

In de genen

“Dit vak zit me in de genen. Dat kan volgens mij ook niet anders, je moet er hart voor hebben om het goed te doen. Ik vind het het mooist om in de wijken bij de mensen thuis te komen. In een ziekenhuis zou ik het niet lang volhouden. Ik werk veel samen met maatschappelijk werkers, een vak dat ik ooit zelf ook wilde uitoefenen. Toch ben ik blij dat ik toen voor verpleegkunde koos. Dit blijft een geweldig vak.”

4. Versterken van bestaande kwaliteit

De komende jaren verdiepen, bevorderen en versterken wij onze kwaliteit.

Voorkomen van incidenten, leren van zaken die nog niet helemaal goed gaan en luisteren naar onze klanten zijn hierbij belangrijke begrippen.

De Blijde Borgh is in 'control' op de belangrijkste processen en weet waar eventuele risico's liggen. Indien een risico gedefinieerd is, doen we er alles aan om dit risico te verkleinen of weg te nemen. Jaarlijks gaan we in de planning- en controlcyclus in op de kwaliteit en op de risico's. De Blijde Borgh heeft een actueel en up-to-date kwaliteitssysteem en past dit ook toe.



Centrale hal hoofdlocatie

4.1 Dichtbij in de buurt, Service & Diensten en Veiligheid

Wij maken gebruik van onze verworven positie. We staan dicht bij de mensen en horen in een vroeg stadium waar zaken knellen. Hierdoor kunnen we preventief optreden en in contact komen met onze klanten.

In het principe van: "Zolang als dit mogelijk is thuis blijven wonen" zoeken wij steeds naar wegen om dit zo goed mogelijk te faciliteren. Veiligheid in en om het huis is hierbij van belang: ondersteuning door alarmering of andere innovatieve hulpmiddelen zijn praktische hulpmiddelen. Daarnaast is het tegengaan van eenzaamheid en sociaal isolement een van onze kernactiviteiten. Samen met de Unie van Vrijwilligers organiseren wij ondersteuning en ontmoetingsactiviteiten die toegankelijk zijn voor een brede doelgroep.

Onze uitgebreide service & dienstverlening, die wij samen met onze partners vormgeven, bouwen wij steeds verder uit, tegen aantrekkelijke prijzen.

De AmbachtPas (werktitel) gebruiken we om onze dienstverlening en welzijnsactiviteiten onder de aandacht te brengen. Samen met de gemeente, verenigingen en lokale ondernemers geven wij het welzijn en welbevinden in de gemeente een boost. Ook stimuleren wij inwoners om hun boodschappen bij de lokale winkels te doen. Wij willen maatschappelijk ondernemer zijn én maatschappelijk ondernemen stimuleren.

Onder de naam bloei (**B**lijde Borgh, **L**eren, **O**ntmoeten, **E**rvaren en **I**nspireren) geven wij invulling aan de thema's leren en ontmoeten. Steeds meer mensen vinden hun weg naar de ontmoetingsruimten waar deze trainingen worden gegeven en komen in contact met andere bezoekers. De komende jaren nemen bewegen en sport een centrale plaats in. Bij een gezond lichaam hoort veelal een gezonde geest. Ook dit werkt weer preventief op ziekte en ziektebeleving.

4.2 Services, diensten en ontmoetingscentra

De locaties waar wij momenteel service & diensten, ontmoeting en dagopvang bieden, willen wij in stand houden en verder optimaliseren in gebruik. De locaties moeten in principe kostendekkend opereren. De combinatie van geldstromen, WLZ, WMO en particuliere geldstromen moeten voldoende inkomsten genereren om huur, verzekeringen, personeel en andere kosten te dekken. Er hoeft geen winst gemaakt te worden, ten hoogste om te kunnen investeren in vervangende en nieuwe apparatuur.

Indien gewenst kunnen we ons welzijnsconcept verder over de gemeente uitrollen. Wellicht dat er op andere locaties ook behoefte bestaat of gaat ontstaan naar deze elementen of een afzonderlijk element. De Blije Borgh is beschikbaar en actief ondernemend om kansen te benutten en invulling te geven aan eventuele wensen van inwoners.

4.3 Wijkverpleging

Onze wijkverpleegkundige vervult een spilfunctie in het domein van thuiswonende klanten met een zorgvraag. De wijkverpleegkundige informeert mensen over de mogelijkheden binnen de gemeente, zet preventieve acties op, initieert met partners samenwerking in de keten en voorkomt waar mogelijk zorgvragen. Basis in het denken van de wijkverpleegkundige is dat zorg pas ingezet wordt als dit echt niet anders kan en dan nog zo min mogelijk.

De klant ontvangt alleen die zorg die echt nodig is. Afspraak = Afspraak; in het zorgplan staan die afspraken vastgelegd. Als zichtbare schakel en als lid van het Sociale Wijkteam verbindt de wijkverpleegkundige op een professionele wijze zaken aan elkaar en stemt ze op elkaar af.

4.4 Wonen met zorg in onze locaties

In onze complexen Alewijnsflat, Emmastaete, Sophiastaete en een klein stukje in De Blije Borgh wonen cliënten die zelfstandig huurder zijn, maar wel behoefte hebben aan welzijn, diensten of zorg. In de complexen wonen over het algemeen mensen met een relatief grote zorgbehoefte of we verwachten dat ze binnenkort zorg nodig hebben. Deze complexen kennen voorzieningen waarmee mensen zo lang mogelijk relatief zelfstandig kunnen wonen. De komende jaren stagneert de doorstroming naar zwaardere zorg door de toenemende vergrijzing in onze gemeente en het niet verder uitbreiden van capaciteit. De uitdaging is om tegen acceptabele kosten intensievere zorg thuis te leveren.

We maken hierover met de zorgverzekeraars en de gemeente afspraken. Op dit moment is het plafond van de zorg gerelateerd aan kosten. Wanneer een opname (verblijf) voordeliger is dan de kosten thuis, dan moet iemand zelf meer bijbetalen of er volgt toch een opname (verblijf). Vanuit het regiedenken van de klant onderzoeken we hoe en wat per individu de mogelijkheden zijn.

4.5 Variatie in intramuraal Verblijf

De variatie in verblijf start bij verblijf met behandeling en verblijf zonder behandeling. Gezien de vergrijzing komt er meer vraag naar zwaardere verblijfsvormen. De verwachting is dat er steeds meer behandeling ingekocht moet worden. Het is de vraag of dit in de toekomst ook lukt en of daar voldoende middelen voor beschikbaar komen. Indien er gelden beschikbaar komen dan worden alle intramurale plaatsen omgezet naar plaatsen met verblijf. Een groot gedeelte van onze cliënten zit al op de grens gezien hun lichamelijke of mentale beperkingen.

Onze samenwerking met de behandeldienst van Salem bouwen we daarom verder uit. Als we niet meer middelen krijgen dan moeten wij ons beleid aanscherpen. We plaatsen cliënten die multidisciplinaire behandeling nodig hebben actief op onze eigen wachtlijst of op de wachtlijst van andere organisaties waar sneller plek is.

De Alzheimer Stichting deed onderzoek naar het aantal mensen met dementie in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht. In de onderstaande tabel is de prognose voor onze gemeente te zien:

Jaartal	Aantal inwoners met dementie	Percentage
2013	377	X
2014	398	+ 6%
2020	510	+ 35%
2030	703	+ 86%
2040	889	+ 136%

Op de website van de gemeente staan cijfers over de bevolkingsopbouw van Hendrik-Ido-Ambacht. Uit de prognose blijkt dat in Hendrik-Ido-Ambacht het aantal ouderen de komende jaren flink stijgt. Tussen 1 januari 2014 en 1 januari 2025 komen er bijna 1.700 ouderen bij (65 jaar en ouder). Dit betekent een stijging van 38%. De oudste leeftijdsgroepen stijgen het hardst: 75% meer 85-plussers in 2025 (van 472 naar 827 inwoners ouder dan 85 jaar). Als enige aanbieder van verblijfszorg met behandeling in Hendrik-Ido-Ambacht hebben wij dus een forse opgave voor de komende jaren. Het klantvolgend budget helpt ons om de mensen die voor ons kiezen toch zwaardere zorg te kunnen geven. De klant bepaalt immers waar hij wil wonen en zijn budget aan wil uitgeven. Het verder uitwerken van zorg- en welzijnsarrangementen behoort tot de mogelijkheden. De politieke koers blijven we goed monitoren.

- Variatie in verblijf zit ook in de diversiteit en keuze voor de verblijfsvormen.
- Wonen in een eigen aangepast appartement voor lichamelijk zieke bewoners (somatiek).
 - Wonen in een eigen appartement voor bewoners met geheugenproblemen (lichte psychogeriatric).
 - Wonen in een groep op onze twee verpleegafdelingen (zware psychogeriatric, eventueel met gedragscomponenten).
 - Wonen in kleinschalige groepen Sophiastaete (zware psychogeriatric).

Door een duidelijk opnamebeleid met heldere afspraken en in- en uitsluitingscriteria moeten verkeerde plaatsingen en verhuizingen zoveel mogelijk voorkomen worden.

5. Speerpunten voor de komende jaren!

Aan de hand van voorgaande hoofdstukken hebben we een verdeling gemaakt op de voor De Blijde Borgh bekende vier gebieden:

1. Klant, Cliënt, Bewoners en hun familieleden (mantelzorger)
2. Medewerkers & Vrijwilligers
3. Financiën & Bedrijfsvoering
4. Maatschappij & Samenleving

5.1 Speerpunt 1: Klant, Cliënt, Bewoners en hun familieleden (mantelzorger)

Een goede aanbieder van zorg en welzijn voor onze klanten is het belangrijkste speerpunt, of het nu cliënten, bewoners, gasten, bezoekers en/of familieleden zijn.

In voorgaande hoofdstukken gingen we uitgebreid in op wat wij goed vinden en hoe wij onze organisatie de komende jaren verder uitbouwen. De afgelopen jaren is er hard gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit, het versterken van het organisatiefundament en het naar buiten treden van de organisatie. Van intern gericht naar omgevingsgericht. De komende jaren willen we dit vasthouden en waar mogelijk verder verbeteren.

De volgende onderwerpen komen nadrukkelijk aan de orde:

Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. De zorg en behandeling die we leveren aan onze cliënten voldoen aan alle normen en eisen die de diversen instanties daaraan stellen. De cliëntenraad en inspraak van de bewoners zijn erg belangrijk voor de organisatie. Onze medewerkers stellen zich laagdrempelig op en zijn altijd aanspreekbaar voor klanten.

Het uitspreken van wederzijdse verwachtingen (Verwachtingenmanagement) en het maken van afspraken met onze klanten worden steeds belangrijker. Vanzelfsprekend wordt de klant als klant behandeld en is zijn tevredenheid voor ons van groot belang. Door het meten van de cliënttevredenheid toetsen we of onze organisatie de juiste dingen doet.

We voorkomen klachten door in een vroeg stadium signalen op te pakken en de afspraken of de verwachtingen aan te passen.

Preventie en veiligheid zijn speerpunten in ons beleid. Klanten die ons vertrouwen en voor ons kiezen als aanbieder van zorg en/of welzijn, voelen zich veilig. Ze ontvangen als vanzelfsprekend waar ze voor betalen, conform het principe Afspraak = Afspraak.

Samen met onze klanten en onze omgeving moeten wij creatief omgaan met de veranderingen die op ons pad komen. Samen ondernemen met andere partijen en samenwerking in het algemeen zijn hierbij belangrijke middelen. De Blijde Borgh pakt zijn rol als verbinder tussen partijen steeds meer op.

5.2 Speerpunt 2: Medewerkers & Vrijwilligers & Mantelzorgers

Zeker zo belangrijk als onze klanten zijn onze medewerkers en vrijwilligers. Het is ons belangrijkste kapitaal. Medewerkers en vrijwilligers zijn immers ons visitekaartje. Als afspraken niet worden nagekomen of een medewerker of vrijwilliger zich niet professioneel gedraagt, kan dit grote gevolgen hebben voor het beeld dat klanten van ons hebben.

Het samenwerken tussen vrijwilliger, mantelzorger en professional wordt steeds belangrijker. Vele handen maken het werken licht. Van belang is dat er wederzijds respect is en goede afstemming. Natuurlijk kan niet altijd alles goed gaan. Als organisatie zijn wij ook deels een afspiegeling van de samenleving. Wat thuis gebeurt, gebeurt ook in onze organisatie. Vanuit een professionele en positieve houding staan onze medewerkers en vrijwilligers in relatie tot elkaar en tot onze klant en hun familieleden.

Het is fijn om in De Blijde Borgh te werken en met elkaar trots te zijn op onze organisatie. In een lerende en ontwikkelende omgeving geven wij onze medewerkers en vrijwilligers ruimte om te groeien en zich te ontplooien. Van medewerkers wordt verwacht dat zij een actieve en lerende houding aannemen, aanspreekbaar zijn op de uitvoering van het werk en de klant steeds weer als klant benaderen.

Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend. Van onze vrijwilligers verwachten wij ook dat zij zich aan de afspraken houden. Vrijwilligers zullen in de toekomst hard nodig zijn om het in organisaties als De Blijde Borgh professioneel en huiselijk te houden. Zonder hun steun kunnen wij niet functioneren.

Met mantelzorgers maken we goede afspraken over het samen oppakken van verzorgingstaken. Mantelzorgers ondersteunen we om hun zorgtaken zo lang mogelijk te kunnen uitvoeren.

In de toekomst wordt duidelijker dat de klant en de relatie met de klant een belangrijke sleutel tot succes is. Onze klanten betalen onze salarissen. Binnen het principe dat de klant zijn zorg afneemt waarbij hij zich het beste voelt en het meest tevreden is, wordt de klantrelatie dus steeds belangrijker. Het denken vanuit klantperspectief wordt een belangrijk thema voor onze medewerkers.

Alle komende ontwikkelingen vergen veel van onze medewerkers. Ze moeten flexibel inspelen op veranderingen en wensen van onze klant. Plezier en waardering in het werk zijn elementen waardoor werken leuk wordt. Vanzelfsprekend zijn ook zekerheid en je veilig voelen voor medewerkers en vrijwilligers belangrijke zaken. Ook deze laatste elementen pakken we de komende jaren verder op en werken we uit.

In 2018 bestaat De Blijde Borgh 50 jaar (statutaire naam: Protestants Interkerkelijke Stichting Zorgverlening Hendrik-Ido-Ambacht). Ik hoop dat wij hier net als in de achterliggende periode samen met onze klanten, medewerkers en vrijwilligers op gepaste wijze stil bij mogen staan.

Strategisch duurzaam personeelsbeleid, opleidingsbeleid, gezondheid en vitaliteit van onze medewerkers zijn thema's die we steeds tegen het licht blijven houden en bijstellen waar dat nodig is. Ook de arbeidsmarkt houden we de komende beleidsperiode goed in de gaten. Investeren in opleiding en behoud van personeel en het aannemen van goede professionele medewerkers vinden we erg belangrijk.

Rondom het vrijwilligersbeleid hebben we in de achterliggende periode afspraken gemaakt met de Unie van Vrijwilligers (UVV). In het meerjarensamenwerkingsdocument dat samen met de UVV is opgesteld, staan voldoende aanknopingspunten die we de komende jaren verder uitbouwen. We trekken samen op, maken goede afspraken en geven professioneel vorm aan het vrijwilligerswerk.

Mantelzorgbeleid staat de komende periode nadrukkelijker op onze beleidsagenda. Die mensen - echtgenoten, kinderen, andere relaties - hebben vaak lang voor hun geliefden gezorgd, voordat professionele ondersteuning aan De Blijde Borgh gevraagd werd. Oog voor de mantelzorger en betrokkenheid van de mantelzorger hoeft niet te stoppen na opname. Het is juist van belang om deze relatie te behouden. Zo blijft de mantelzorger ook na opname onderdeel van de zorg en ondersteuning. Het is belangrijk om goed te communiceren en verwachtingen helder uit te spreken.

Onderzoeken naar medewerkerstevredenheid, vrijwilligerstevredenheid en mantelzorgerstevredenheid plaatsen we als vaste thema's op onze agenda.

5.3 Speerpunt 3: Financiën & Bedrijfsvoering

De afgelopen jaren heeft De Blijde Borgh erg hard gewerkt om zijn bedrijfsvoering en financiën op orde te krijgen. Er zijn heldere rapportages en analyses waarmee we de koers snel en daadkrachtig kunnen bijstellen indien dit nodig is.

Belangrijk gegeven is dat inkomsten en uitgaven op alle beleidsgebieden met elkaar in balans zijn. De financiële positie van De Blijde Borgh is goed, maar gezien het afnemen van de marges moeten we onze uitgaven scherp in de gaten houden. Salariskosten is de grootste uitgavenpost. Beheersen van uitgaven op personeelsgebied, beperken van overheadkosten en beperken van verzuim blijven uitermate belangrijk voor onze bedrijfsvoering. Ondersteuning in processen en rapportages met behulp van ICT is goed, maar ook de uitgaven op dit gebied moeten in balans blijven.

We streven ernaar om het eigen vermogen en de solvabiliteit te behouden. Die ligt tussen de 20 en 25%. Tevens hebben we blijvende aandacht voor de liquiditeit, de ratio moet > 1 scoren. De volgende punten krijgen de komende beleidsperiode aandacht:

- Personele formatie en inzet
- Overhead
- Meerjaren ICT beleid
- Inkoop- en contractmanagement
- Veiligheid van processen en systemen
- Liquiditeit
- BTW en andere fiscale regelingen

5.4 Speerpunt 4: Maatschappij & Samenleving

Nabijheid van de organisatie bij zijn klanten. We staan dichtbij de gemeenschap daar waar wij nodig zijn en dragen bij aan het gevoel van collectieve saamenhorigheid.

Vanuit onze Protestants Christelijke identiteit dragen wij een positief beeld uit. Problemen worden kansen en bedreigingen worden uitdagingen. Ons glas is altijd halfvol, ook in tijden waarin dit soms moeilijk is. Wij ervaren steun van kerken en ouderenbonden. Dit zijn positief betrokken relaties waarbij er ook ruimte is voor feedback van en naar elkaar.

De kracht van De Blijde Borgh zit in de nabijheid en onze rol als verbindingsofficier tussen veel partijen in het dorp. De hoofdlocatie van De Blijde Borgh en onze andere locaties vormen belangrijke plaatsen voor ontmoeting en saamenhorigheid.

De kleinschaligheid en slagvaardigheid van de organisatie blijkt een duidelijke meerwaarde. Doordat we snel schakelen zien samenwerkingspartners ons vaak als een partij die snel tot resultaten komt en zaken die afgesproken worden ook snel oppakt. Ook als de organisatie mogelijk groter en complexer wordt, is het zaak om de nabijheid en de kleinschaligheid vast te houden.

In deze beleidsperiode bekijken we of de omvang en vorm van de huidige organisatie voldoende is om in het krachtenveld van concurrentie en veranderingen in het zorgdomein als zelfstandige speler overeind te blijven. Bundelen van kracht kan op vele manieren, de coöperatieve gedachte is er een die steeds vaker voorkomt.

5.5 Tot slot

De Blijde Borgh is volop in beweging. De koers die in het oude meerjarenperspectief is ingezet, blijkt nog altijd een prima koers. Het schip en zijn bemanning weten de koers vast te houden en maken de organisatie tot een steeds steviger en stabielere schip. Het fundament is stabiel en vanuit die stabiliteit ontwikkelen we verder.

De stip op de horizon is geen volledig nieuwe stip, maar is wel helder geformuleerd. De termen klant, verwachtingenmanagement, liefdevol en nabijheid zijn thema's die we de komende jaren verder verdiepen en uitwerken.

Samenwerking en het maken van verbinding waar dit ertoe doet is de kracht van onze organisatie. Kleinschalig in omvang maar groot in daden en kracht!

“Ik wens u allen een behouden vaart”

J.C.W. Hendrikse MMI
Directeur-Bestuurder De Blijde Borgh

Bijlage Geraadpleegde literatuur en bronnen

Actiz (2009), Zorgleefplan Verantwoorde zorg. Verantwoorde Zorg, Visie en Verwezenlijking; Utrecht

Actiz (2012), Goed geregeld mensenwerk in de langdurige zorg; Utrecht

Actiz (2012), Deltaplan ouderenzorg; Utrecht

Actiz (2014), Benchmark in de zorg; Utrecht

Alzheimer Nederland(2013), prognose van aantal dementerenden per gemeente; Bunnik

Ministerie VWS (2014, 2015) Diverse rapportages en brieven over de veranderingen en toekomst van de ouderenzorg; Den Haag

Meerjarenperspectief De UVV en De Blijde Borgh

Onderzoekscentrum Drechtsteden (2014), rapportages over HIA; Dordrecht

Informatie van diverse websites:

www.alzheimer nederland.nl

www.igz.nl

www.actiz.nl

www.vws.nl

www. onderzoekscentrum drechtsteden.nl

www. zorgvoorbeter.nl

www. invoorzorg.nl

www. tympaaninstituut.nl

www. trimbosinstituut.nl

www. ambachtpas.nl

www. bloeicursussen.nl

www. deblijdeborgh.nl

<http://uvv.ambacht.net>

Locaties



Hoofdlocatie de Blijde Borgh

Gerard Alewijnssstraat 18
3341 GD Hendrik-Ido-Ambacht



Alewijnssflat

Gerard Alewijnssstraat 18
3341 GD Hendrik-Ido-Ambacht



Locatie Emmastaete

Emmasingel 12G
3341 XD Hendrik-Ido-Ambacht



Locatie Sophiastaete

Druivengaarde 19
3343 PK Hendrik-Ido-Ambacht



Locatie Wielstaete

Van Kijfhoekstraat 146
3341 SP Hendrik-Ido-Ambacht

