

# Ondernemingsplan richting '24



**respect**  
wonen • zorg • welzijn



# Inhoudsopgave

- Om te beginnen \_\_\_\_\_ 3
- Om ons heen \_\_\_\_\_ 4
- Ons kompas \_\_\_\_\_ 5
- Ons plan \_\_\_\_\_ 6
- Ons kapitaal \_\_\_\_\_ 8
- Onze organisatie \_\_\_\_\_ 9
- Onze speerpunten \_\_\_\_\_ 10

**'De juiste dingen  
goed doen'**

# Om te beginnen

Na drie jaar is het tijd voor een nieuw ondernemingsplan. Hoe zijn we de laatste drie jaar gevaren? Terugkijkend naar de plannen die we hadden, kunnen we stellen dat we veel hebben gedaan.

We hebben actief de samenwerking verder aangehaald met andere partijen: denk aan collega-zorgorganisaties, welzijnsorganisatie en huisartsen. Maar ook met onderwijsinstellingen, waarmee we bijvoorbeeld de verkorte VIG-opleiding op onze eigen locatie hebben gerealiseerd. We hebben stappen gezet in ons personeelsbeleid om medewerkers langer en op een prettige manier aan ons te binden. Denk aan het aanbieden van een bedrijfsmaatschappelijk werker voor medewerkers die extra ondersteuning kunnen gebruiken, bijvoorbeeld voor een betere werk-privé-balans. En de introductie van digitale zorgtoepassingen zoals beeldbellen in de thuiszorg. Om zomaar even wat zaken te noemen. Maar we beseffen ook dat we wellicht te veel op ieders bordje gelegd hebben en ook de corona pandemie heeft evenmin goed gedaan voor de werkdruk.

We hebben aan zoveel mogelijk collega's inbreng gevraagd bij de totstandkoming van dit ondernemingsplan. Terugkijkend op dit proces hebben we geleerd dat we er meer tijd voor moeten nemen. Maar de inbreng van een ieder is waardevol en positief kritisch te noemen. Deze inbreng heeft geleid tot belangrijke keuzes die we in dit plan verder toelichten. Daarmee trekken we de lijn van ons **Ondernemingsplan '21** niet alleen door, maar wordt het ook aanzienlijk concreter en scherper.

# Om ons heen

We zien ten opzichte van drie jaar geleden niet veel nieuwe grote ontwikkelingen. De bestaande uitdagingen worden wel steeds urgenter.

Hoe zorgen we ervoor dat we straks meer (thuiswonende) cliënten kunnen ondersteunen? En hoe gaan we om met de verdere digitalisering van de samenleving. En intern zien we dat processen en procedures slimmer kunnen, zonder onnodige (administratieve) ballast. En samenwerken met andere organisaties lijkt niet alleen interessant maar een noodzakelijk onderdeel van de oplossing.

Wat onze medewerkers denken over de **toekomst**.



personeelstekort  
netwerk cliënt **digitalisering**  
genezen **meer personeel**  
**langer** rol **zorg** vergrijzing  
thuiswonen dementie  
technologie **mensen** ontgroening  
inzet vergrijzing en gt **ouderen**  
geld **thuiszorg toename**  
complexe zorg afname klantparticipatie  
**leefplezierplan** inkrimping  
bezuinigingen kwetsbaren  
domotica **robotisering**  
**registratiedruk**  
**minder** wachtlijsten

# Ons kompas

Om invulling te geven aan onze missie en visie, gebruiken we woorden die recht doen aan de reden waarom we 's morgens uit ons bed komen. Die vraag hebben wij Respect breed neergelegd.

En wat is daaruit gekomen? Een missie en een visie die wij eigenlijk al gebruiken. Dat betekent dat wij met elkaar op de goede weg zijn! 'Iedereen verdient Respect' is daarmee niet alleen een slogan. Het gaat als missie veel meer leven. We benadrukken hiermee dat iedereen welkom is bij ons, en dat we oog hebben voor de cliënt als uniek mens met eigen behoeften, in elke fase van zijn leven.

En om deze missie concreet te maken, hebben we onder cliënten, mantelzorgers en medewerkers gevraagd welke vijf waarden het belangrijkste zijn om goede zorg te kunnen ontvangen en geven. Deze cliëntwaarden vormen onze visie. En elk jaar vragen we de cliënten hoe wij hierop scoren.



## Kompas

Met deze **missie** en **visie** hebben we een kompas dat onze organisatie richting en houvast biedt om onze uitdagingen aan te gaan.





# Ons plan

## De juiste dingen doen

Even duidelijk als uitdagend is de strategie die we volgen om onze missie en visie waar te maken. En dat gaat om 'de juiste dingen goed doen'.

Dit houdt in dat we niet álles doen, alleen de dingen die waarde hebben. En dat we de dingen die we wél doen, op een slimme manier doen. Dat betekent dat we bijvoorbeeld nagaan of projecten bijdragen aan de zaken die we belangrijk vinden. Dus ook nagaan of er onnodig wordt geregistreerd.

Om ons te helpen bij de juiste keuzes, hebben we naast het kompas ook drie pijlers waarmee we bepalen of iets van waarde is of niet: meerwaarde voor cliënt, voor medewerker en voor de bedrijfsvoering.

De vierde pijler - innovatie - is ondersteunend aan de eerste drie. Bij ons plan zal procesinnovatie belangrijk zijn: hoe kunnen we processen beter inrichten zodat we meer tijd kunnen besteden aan cliënten. Maar ook andere vormen van verbeteringen spelen een rol, bijvoorbeeld nieuwe producten, zolang ze passen bij onze strategie. Welke innovatievorm dan ook, we zullen aan de bak moeten om iedereen in de organisatie te laten zien dat innovatie leuk maar ook noodzakelijk is voor tevreden cliënten en medewerkers op de lange termijn.



## Dit zijn onze vier strategische pijlers

1. Heeft het meerwaarde voor de **cliënt**?
2. Heeft het meerwaarde voor de **medewerker**?
3. En/of heeft het meerwaarde voor de **bedrijfsvoering/organisatie**?
4. Op welke manier kan **innovatie** een bijdrage leveren aan de andere drie pijlers?





### Dichtbij

We vinden het belangrijk dat mensen bij ons terecht kunnen voor de meeste zorgvragen, of zij nu thuis wonen of in een van de woonzorglocaties. Dat doen we bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de cliënt. Niet alleen door letterlijk zichtbaar te zijn voor de cliënten in de wijk met onze (thuiszorg)locaties. Maar ook door nauw samen te werken met partners op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

**'We vinden het belangrijk dat mensen bij ons terecht kunnen voor de meeste zorgvragen, of zij nu thuis wonen of in een van de woonzorglocaties'**

# Ons kapitaal

De juiste dingen goed doen, dat vergt iets van iedereen in de organisatie. Voor de medewerker is leervermogen belangrijk. Om bij te blijven in je vak en om open te staan voor nieuwe dingen, zoals digitalisering van zorgverlening en ondersteunende processen.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat er nog beter wordt samengewerkt, met name tussen de teams onderling. En tot slot je houden aan de gemaakte afspraken. Dat komt nauw, vooral als je afsprekt om de juiste dingen goed te doen.

Om de medewerkers te ondersteunen bij deze verandering, zullen ook de managers hun focus verleggen. Denk aan meer tijd voor het coachen van de medewerkers zodat zij zich gehoord voelen. De managers geven daarbij verantwoordelijkheid, ruimte en vertrouwen, zodat de medewerkers zich verder kunnen ontwikkelen. Ook zullen de managers het groepsproces goed begeleiden, zodat samenwerking een tweede natuur wordt.

Als organisatie beseffen we dat we iedereen binnen Respect de juiste ondersteuning verdient: in tijd, energie en opleiding. Want de mensen zijn ons kapitaal, en daar zijn we zuinig op.

**'Wij willen zuinig zijn op onze mensen'**





# Onze organisatie

Het samenwerken, zowel intern als extern, is een belangrijke sleutel tot ons succes. En dat valt of staat met hoe mensen dat invullen. Een heldere organisatiestructuur helpt daarbij.

En we menen die al te hebben, met vier bedrijfsonderdelen die zich richten op wonen (thuis en bij ons), zorg en welzijn. En met vier expertafdelingen: I&A, Human Resources, Finance & Control en afdeling Marketing, Communicatie en Front office. Deze zijn allen via een manager vertegenwoordigd in het managementteam van de organisatie, geleid door de Raad van Bestuur. Hierdoor hebben we alle kennis in het managementteam om voorop te lopen in de veranderingen zoals die in dit plan genoemd zijn.

Die veranderingen komen niet vanzelf. Ter ondersteuning hiervan hebben we extra expertise nodig met als doel om deze veranderingen structureel een plek te geven. Dat doen we door een innovatiecoördinator aan te stellen die samen met collega's kijkt waar zaken beter of makkelijker kunnen.

En door het aannemen van een business analist die voornamelijk aan de hand van data uit onze systemen, processen verbetert. We hebben besloten om de toegevoegde waarde van de afdelingen Roosterplanning en Beleid & Kwaliteit dichter bij het zorgproces te brengen, als onderdeel van de business units Wijkverpleging en Verpleeghuiszorg.

Daarnaast hebben we enkele diensten bij een andere business unit ondergebracht omdat dit logischer was vanuit het oogpunt van de cliënt: dagbesteding/dagbehandeling en thuisbegeleiding passen het best bij zorg thuis, aangezien het om thuiswonende cliënten gaat.



# Onze speerpunten

De juiste dingen goed doen betekent focus aanbrengen. En dat is ook nodig, omdat soms het enthousiasme en ambitie de overhand krijgen waardoor we te veel willen. Kortom, we moeten scherp zijn op wat belangrijk is, en de moed hebben de andere zaken niet te doen of even in de ijskast te zetten. Hieronder het overzicht van de speerpunten voor de komende jaren:

## Cliënt

- **Zichtbaarheid.** Mensen in Scheveningen kunnen ons makkelijk vinden, en begrijpen waar wij voor staan. Denk bij dat laatste aan onze cliëntwaarden (visie) en het welzijn en de mening van onze cliënten die centraal staan.
- **Wonen (op maat).** Aanpassen van de locaties op basis van de toekomstige behoefte van de cliënt. Waarin zij zich veilig en thuis voelen en waarin wij als zorgverleners te gast zijn.
- **Samenwerking.** Meer tijd steken in de samenwerking met alle partners in ons werkgebied zodat ons zorgaanbod beter aansluit op de wensen van de cliënt. Dat gaat niet alleen om de zorg- en welzijnspartners, maar om organisaties op het gebied van vastgoed, overheid en onderwijs.

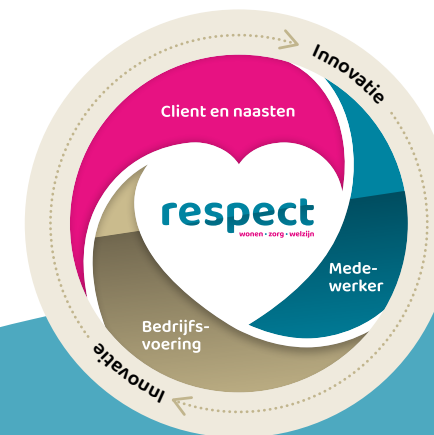
## Medewerker

- **Aangepast profiel.** Het werk van de zorgprofessionals en management beter laten aansluiten op wat belangrijk is. Denk daarbij aan voldoende aandacht voor elkaar, betere samenwerking en goed opgeleide en digitaal vaardige medewerkers. De managers leggen hierin hun focus op het coachen van de medewerkers.
- **Innovatie.** Welke slimme, innovatieve toepassingen kunnen de kwaliteit van zorg verbeteren en zorgen ervoor dat we de juiste dingen beter kunnen doen?

- **(Nieuwe) collega's.** Meer aandacht voor het behoud van onze medewerkers en zelf opleiden van zorgprofessionals. Met als doel voldoende medewerkers te hebben voor goede zorg, zonder dat we teveel een beroep doen op bijvoorbeeld (dure) uitzendkrachten.

## Bedrijfsvoering

- **Ondersteuning.** Meer ondersteuning van de zorgprofessionals zodat het werk makkelijker wordt, zonder extra personeel aan te nemen.
- **Communicatie.** Verbeteren van de communicatie tussen management en de zorgprofessionals zodat iedereen sneller op de hoogte is van nieuwe ontwikkelingen.
- **Makkelijker werken.** Simpelere maken van werkwijzen, om tijd te besparen zodat we ook in de toekomst goede zorg kunnen blijven bieden.
- **Voortdurend verbeteren.** Dat betekent openstaan voor ideeën om zaken anders te doen, maar ook het zorgen dat we aan de wet- en regelgeving voldoen.





### **Wat gaan we niet (meer) doen**

We kunnen niet zeggen dat dit plan alle werkdruk kan wegnemen, maar we proberen wel de juiste keuzes te maken. Dat betekent dat we bepaalde dingen niet (meer) oppakken, zoals zelforganisatie van de zorgteams. Helaas hebben wij afscheid moeten nemen van het Hospice en afdeling Niet-aangeboren Hersenletsel (NAH). Het specialisme NAH wordt langzaam afgebouwd, zodat dit geen consequenties heeft voor de huidige cliënten.





Heb je een vraag, idee, aanvulling  
of feedback?

Mail naar:  
[marketing\\_en\\_communicatie@respectzorg.nl](mailto:marketing_en_communicatie@respectzorg.nl)

### Respect

Postbus 84050  
2508 AB Den Haag  
(070) 306 10 20  
[www.respectzorg.nl](http://www.respectzorg.nl)

**respect**  
wonen • zorg • welzijn

