

De ZorgZaak Kaderbrief 2022-2023

Op koers naar een sterke toekomst



De ZorgZaak augustus 2022

Wij zijn De ZorgZaak, een zorgaanbieder in Drenthe en de kop van Overijssel. Wij leveren WMO zorg in de vorm van ambulante begeleiding en huishouding. Daarnaast bieden we Jeugdzorg en hebben we drie locaties voor WLZ zorg in Veenoord (De ZorgVilla), Hoogeveen (De Kloosterstaete) en Slagharen (De Eik). Binnen De ZorgZaak zijn ruim 500 medewerkers actief voor ongeveer 1900 cliënten.

Door het leveren van zorg en welzijn ondersteunen wij hen in het dagelijks leven. Wij onderscheiden ons met onze zorg door daarbij de eigen regie, autonomie en het welzijn van onze cliënten voorop te stellen. Onze zorg leveren we volgens de drie pijlers: gezondheid, gemak en gastvrijheid. De persoonlijke wensen en behoeften van onze cliënten zijn hierbij het uitgangspunt. Bij ons staat de cliënt en de kwaliteit van leven in alles centraal.

Eigen regie

Huishoudelijke zorg is er vooral voor ouderen. Met daarnaast een kleine groep die dit ontvangt vanwege een beperking. Deze zorg bieden wij aan in de eigen omgeving, met een vast gezicht namens De ZorgZaak en vaste afspraken. Dat geeft zekerheid en vertrouwen.

Bij de begeleiding en jeugd staat vooral de eigen regie centraal. Onze jonge cliënt geeft aan wat hij/zij nodig heeft en onze begeleider helpt bij het formuleren van die hulpvraag. De begeleider ondersteunt dit proces verder door de cliënt vaardigheden aan te leren waardoor deze bewust en effectief met de hulp kan omgaan. Zelfredzaamheid is voor deze groep extra belangrijk om samen aan te werken.

Relatie cliënt

Om dit tot stand te brengen werken wij met professionele medewerkers en gedreven vrijwilligers die niet alleen gastvrij zijn maar ook kennis hebben van gezondheidsbevordering. En belangrijk in deze tijd, onze medewerkers bevorderen digitale innovatie met als doel het onze cliënten gemakkelijk(er) te maken.

Onze medewerkers krijgen vertrouwen en ruimte in hun relatie met de cliënt. Wij geloven erin dat dit samengaat met een goede professionele en/of persoonlijke ontwikkeling. Binnen onze organisatie wordt het daarom aangemoedigd te leren van elkaar. Op een open, collegiale, waarderende en respectvolle manier. We zijn aanpakkers en vinden dat iedereen zijn/haar talent moet kunnen en leren benutten. De ZorgZaak vraagt al haar medewerkers met ideeën te komen die een positieve invloed hebben op het welzijn van de cliënt of de bedrijfsvoering van De ZorgZaak.



Sterke basis

Het jaar 2022 wordt gebruikt om als organisatie een sterke basis te leggen voor een goede zorg, welzijn en bedrijfsvoering. Zodat deze elkaar in goede balans houden. De plannen en verbeterlagen voeren we gefaseerd maar wel vlot door zodat 2023 het jaar wordt waarin we kunnen bouwen aan een sterke toekomst. Een toekomst waarin we blijvend de kwaliteit van onze zorg verbeteren, om onze cliënten een groot welzijnsgevoel te geven. Wij werken binnen De ZorgZaak samen hard aan een positieve, constructieve en eerlijke bedrijfscultuur. Wij zijn echte aanpakkers in onze dienstverlening, waarbij samen leren en verbeteren wordt ervaren en benut als een extra bouwsteen voor die sterke basis.

Transparant

Eind januari 2022 ging helaas een dochteronderneming failliet waardoor de reputatie van De ZorgZaak negatief werd geraakt. Dit heeft er toe geleid dat toezichthouders ons extra aandacht geven met controles, controles die wij met vertrouwen tegemoet zien. Tevens heeft begin dit jaar een bestuurderswissel plaats gevonden. Het wegvallen van de dochteronderneming heeft verder geleid tot een reorganisatie in de ondersteunende diensten.

Om het vertrouwen bij stakeholders te herstellen heeft De ZorgZaak bewust gekozen voor openheid en transparantie. Om duidelijk te laten zien dat wij als professionele organisatie ook na een moment van tegenslag elke dag klaar staan voor onze cliënten en hen goede, betrokken zorg bieden. Zo hebben onder meer onze belangrijkste stakeholders uitgenodigd kritisch mee te kijken en steekproeven te doen bij ons als zij dat willen.

Aan het begin van het jaar is De ZorgZaak in 2022 samengevoegd tot één bedrijf. Hierdoor kunnen een belangrijk aantal administratieve processen worden vereenvoudigd. Verder worden interne taken en rollen verbeterd, onder meer met behulp van digitalisering en deskundigheidsbevordering. Ook zijn de ondersteunende diensten gereorganiseerd.

Cliënten

De ZorgZaak luistert aandachtig naar de stem van de cliënten, hiervoor hebben we regelmatig contact met mantelzorgers, cliënten, medewerkers en familie. Om dit proces te bevorderen en te borgen heeft De ZorgZaak ook een goed werkende en professionele Cliëntenraad. Dit zorgt ervoor dat cliënten hun belangen binnen De ZorgZaak goed kunnen behartigen. Een clienttevredenheidsonderzoek is hier ook onderdeel van, de aanbevelingen die dit oplevert verwerken we in onze dagelijkse zorguitvoering.

Om kennis te delen en het welzijn van onze cliënten te vergroten nemen we actief deel aan E-health projecten en de TZA (technologie en zorgacademie). Ons kwaliteitsplan wordt regelmatig geactualiseerd hetgeen leidt tot deelprojecten die passen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De continue cyclus van leren en verbeteren volgens de PDCA-cyclus (plan, do, check, act) staat hierbij centraal. Wij voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en hebben interne audits en kwaliteitsindicatoren waaruit aanbevelingen komen die we planmatig verwerken.

Medewerkers

De ZorgZaak wil een innovatieve, lerende organisatie zijn die het verschil maakt voor medewerkers en cliënten. Verbinding tussen alle lagen van de organisatie en tussen medewerkers onderling is daarbij een belangrijk thema. Medewerkers moeten worden gezien, gehoord en betrokken bij wat er speelt. Er is bewust gekozen voor een dialoog om de interne betrokkenheid te waarborgen. We werken tevens aan een cultuur van eigenaarschap binnen elk team. Samen leren we ons bewust te zijn van wat er op de werkvloer en bij cliënten speelt en hoe dit verbeterd kan worden. Waar nodig leren we dit onder begeleiding van een coach.

De ZorgZaak wil verder groeien in haar rol om een aantrekkelijke en onderscheidende werkgever te zijn voor medewerkers, leerlingen en stagiaires. Een werkgever voor wie zij met plezier werken en graag komen om zich verder te ontwikkelen op professioneel en persoonlijk vlak. De ZorgZaak maakt hiervoor een intern scholingsplan om deze ontwikkelingen te kunnen faciliteren en te kunnen sturen op een basisniveau van kennis en kundigheid. Om actueel te blijven hebben we inzicht in de ontwikkeling en behoeftes van stakeholders in de regio nodig. Denk hierbij aan de visie van gemeenten en andere overheden en die van het Zilveren Kruis. De ZorgZaak zet zich ook in voor regionale samenwerking met als doel kennisdeling en gezamenlijk opleiden.

De personele bezetting komt kwalitatief en kwantitatief op orde. Richtinggevend hiervoor zijn de ontwikkelingen en eisen vanuit stakeholders zoals een gemeente of het Zilveren Kruis en het bijbehorende productportfolio. Door de verwachte personeelsschaarste en de veranderende behoefte van de medewerker en cliënt kijken we naar de verschillende mogelijkheden om personeel in te plannen en zorg te innoveren.

De Ondernemingsraad is getalsmatig op orde en krijgt scholing om hun taak goed te kunnen vervullen, zodat de stem van de medewerker goed doorklinkt binnen De ZorgZaak.

Bedrijfsvoering

We werken aan een gezonde bedrijfsvoering waarbij over het boekjaar 2022/2023 de opbrengsten en uitgaven minimaal in evenwicht zijn. Tevens is er de focus op het optimaliseren van bedrijfsprocessen. Onze doelmatigheid is minimaal conform de norm van onze stakeholders.

De ZorgZaak stuurt op een hoge productiviteit per werknemer en per geval wordt bepaald hoe indirecte tijd (een contactmoment waarbij de cliënt zelf niet aanwezig is) verstandig kan worden ingezet. Verder willen we het ziekteverzuim structureel terugdringen. Wij werken aan een bezettingsgraad van 95% op onze locaties. Het terugdringen van energiekosten en het verduurzamen van onze locaties gaan hand in hand.

Marlies Bijl directeur-bestuurder a.i.