

# Strategisch beleidsplan Nieuwe Start Woonzorg 2021-2024

*Samen sterk voor passende zorg*



# 1. Inhoud

---

1. Inhoud.....	2
2. Betekenis afkortingen.....	3
3. Inleiding .....	4
4. Waar staan wij voor? .....	5
4.1 Missie.....	5
4.2 Visie .....	5
4.3 Waar geloven wij in? .....	6
5. Huidige situatie en toekomstverwachting.....	7
5.1 Interne ontwikkelingen .....	7
5.2 Externe ontwikkelingen .....	9
6. Strategische doelen 2021-2024.....	12
6.1 Verbinding .....	12
6.2 Kwaliteit.....	14
6.3 Duurzaamheid .....	16
7. Evaluatie en borging .....	18

## 2. Betekenis afkortingen

---

### Afkorting

AVG

MVO

Multi-organisatie

Wmo

Wlz

Wzd

Wvggz

Wvpz

### Betekenis

Algemene verordening gegevensbescherming

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Organisatie gespecialiseerd in Multi-problematiek

Wet maatschappelijke ondersteuning

Wet langdurige zorg

Wet zorg en dwang

Wet verplichte ggz

Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg

### 3. Inleiding

---

#### *Samen sterk voor passende zorg*

In dit beleidsplan laten we zien hoe we er de komende jaren voor zorgen dat wij onze cliënten in alle opzichten de best mogelijke zorg en nabijheid zullen bieden. Onze focus ligt op het aangaan van verbinding, het bieden van kwaliteit in onze zorgverlening en het verduurzamen van onze zorg. Hierbij zoeken wij creatieve, innovatieve en duurzame oplossingen om onze zorg betaalbaar te houden en tegelijk onze voetafdruk op het milieu te verkleinen.

U kunt kennis nemen van de uitdagingen waarmee wij de komende jaren te maken krijgen, hoe wij problemen ombuigen in mogelijkheden en inspelen op het steeds veranderende zorglandschap. Nieuwe Start Woonzorg is in de afgelopen jaren sterk gegroeid, waardoor wij hebben kunnen professionaliseren, een hogere kwaliteit kunnen nastreven en een bredere doelgroep kunnen ondersteunen. De uitdaging bij een groeiende organisatie is het behouden van de verbinding met bewoners en medewerkers en passende zorg op individueel niveau te blijven leveren.

Wij bieden de komende jaren een uniek en onderscheidend pakket complexe zorgdiensten die zijn afgestemd op de wensen en behoeften van onze individuele cliënten. Binnen onze organisatie wordt cliëntvolgend gewerkt. Dit betekent dat wij onze begeleiding aanpassen aan het niveau, wensen, levensfase en mogelijkheden van onze cliënten. Wij investeren in de extra stappen die nodig zijn voor verbinding, vertrouwen en rust. Hierbij kijken wij individueel naar de vraag achter gedrag en bieden wij aandacht en tijd om bewoners te ondersteunen bij een zo zelfstandig mogelijk leven. Hierbij zijn wij ons bewust dat een zo zelfstandig mogelijk leven voor ieder individu een andere betekenis heeft; hier passen wij onze zorg op aan.

In zekere zin is dit meerjarenbeleidsplan een voortzetting van het vorige; *Samen sterk voor persoonlijke zorg, 2018*. In de afgelopen acht jaar hebben wij de basis gelegd voor een positionering van maatwerk zorg voor complexe vraagstukken. Vanaf onze oprichting is gericht hard gewerkt aan kwaliteit en antwoorden op veranderende situaties. In de komende jaren kunnen we verdieping aanbrenge en onze zorg naar een hoger niveau brengen.

Met vriendelijke groeten,



Rob Keeris & Emeliet Dolstra

## 4. Waar staan wij voor?

---

### 4.1 Missie

Nieuwe Start Woonzorg heeft als missie om mensen met een gedrag-, psychische-, psychiatrische- en/of LVB problematiek te ondersteunen en te begeleiden naar een volwaardig en zo zelfstandig mogelijk leven. Bij ons staat vertrouwen en een persoonlijke aanpak centraal in onze begeleiding. Wij stimuleren mensen om de regie over het eigen leven te voeren of indien noodzakelijk beschermd te wonen met ondersteuning. Wij willen de gedragsproblemen en beperkingen zodanig hanteerbaar maken, dat onze cliënten goed kunnen functioneren in hun sociale netwerk en de samenleving als geheel.

### 4.2 Visie

Ieder mens is uniek met eigen behoeften, verwachtingen en dromen; tijdens onze begeleiding staan de wensen en mogelijkheden van onze cliënten centraal en bieden wij individuele aandacht om hun doelen te behalen. Respect, persoonlijke aandacht, vertrouwen, betrokkenheid en nabijheid zijn kernwaarden in onze werkwijze.

*Wij blijven niet hangen in het verleden en in beperkingen, maar denken in oplossingen, mogelijkheden en kijken naar een positieve toekomst.*

### 4.3 Waar geloven wij in?

Nieuwe Start Woonzorg is een organisatie die een hoge kwaliteit van zorg nastreeft en tegelijkertijd onderneemt met een behoorlijke dosis durf en creativiteit. De frequente veranderingen in de zorg vragen van ons om dynamisch en flexibel te zijn; wij denken niet in zwart en wit, maar in oplossingen en eventueel ook buiten de gebruikelijke paden. Wij kijken naar de mens en willen ook mensen met complexe vraagstukken een thuis bieden. Met deze werkwijze zijn wij in staat om bewoners een zo zelfstandig mogelijk leven te bieden met een hoge kwaliteit. Belangrijk is dat onze medewerkers voldoening van hun werk ervaren.

Aan de hand van de Golden Circle van Simon Sinek brengen wij onze organisatie in kaart volgens het 'waarom, hoe en wat model'. Volgens dit model wordt gestart met 'waarom' in plaats van 'wat'. Het 'waarom' is voor ons het belangrijkste element omdat hierin onze drijfveer en geloof staat beschreven. Waarom bestaat onze organisatie en waarom doen wij er toe voor anderen? Gevolgd door de handelingen in 'hoe' en het resultaat van het volgen van onze visie in 'wat'.



#### Waarom?

Ieder mens is uniek, daarom moet, voor ieder individu, de zorg ook uniek zijn. Volgens onze visie kunnen doelen alleen worden behaald wanneer een begeleider naast zijn of haar cliënt staat en een samenwerking aangaat. Deze samenwerking moet gebaseerd zijn op vertrouwen, met wederzijds respect en zonder oordeel. Het is een voorwaarde om te kijken naar de vraag achter het gedrag en de begeleiding daarop af te stemmen; wij noemen dit cliëntvolgend werken. Het leven is dynamisch en de zorg dient dan ook flexibel mee te bewegen.

#### Hoe?

Waar anderen stoppen, gaan wij een stap verder. Waar geen mogelijkheden direct zichtbaar zijn, creëren wij deze. Onze kracht is, zorg passend maken. Wij zijn een professionele zorgverlener met een grote hoeveelheid expertise in huis die zich constant verder ontwikkelt. We zijn transparant in onze kennis, kunde en mogelijkheden maar ook in onze onmogelijkheden.

Onze medewerkers staan voor honderd procent achter onze visie en dragen dit ook uit, o.a. in de zorg die zij leveren. Zij hebben bewust gekozen om binnen een organisatie te willen werken die écht oog en aandacht heeft voor de mens. Bij ons werken mensen die een extra stap willen maken om vertrouwen te krijgen en niet terugvallen in problemen. Onze medewerkers zijn creatief in het bedenken van oplossingen en voortdurend gericht op een zo zelfstandig mogelijk leven van onze bewoners en een goede kwaliteit van zorg.

#### Wat?

Wij bieden begeleid- en beschermd wonen voor mensen met een psychische-, psychiatrische en of licht verstandelijke beperking binnen de Wmo en Wlz. Wij bieden deze zorg aan voor 18 jarigen en ouder, zonder hierbij een maximum leeftijd te hanteren. Cliënten ontvangen zorg en wonen in onze woonhuizen, appartementen in en rondom Eindhoven of in onze woonboerderij met 24 uren zorg te Westerhoven. Tevens verzorgen wij ambulante zorg in de eigen woning van de cliënt. Vanaf januari 2021 bieden wij naast professionele begeleiding tevens behandeling voor onze bewoners met zorg vanuit de Wlz.

## 5. Huidige situatie en toekomstverwachting

---

### 5.1 Interne ontwikkelingen

In de afgelopen drie jaar is Nieuwe Start Woonzorg naar tevredenheid behoorlijk gegroeid en hebben we een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt. Wij zijn niet alleen gegroeid in het aantal cliënten en medewerkers - we zijn volwassen geworden. Onze lange termijndoelen zijn effectief en efficiënt gerealiseerd en we zijn uitgegroeid van een kleine zorgorganisatie tot een middelgrote werkgever, die goed werkgeverschap hoog in het vaandel heeft staan. We hebben geïnvesteerd om de kwaliteit nog verder te verbeteren en gericht gewerkt om onder andere te voldoen aan de inkoopvoorwaarden van de Zorgkantoren. Dit heeft in mei 2020 geresulteerd in een overeenkomst met het CZ zorgkantoor voor de gehandicaptenzorg. Door deze samenwerking zijn wij in staat aan een bredere doelgroep zorg te verlenen en is tevens financiële stabiliteit gecreëerd.

De zorg werd geconfronteerd met ingrijpende wijzigingen en grote bezuinigingen vanuit o.a. de Gemeente Eindhoven. Met een flinke dosis doorzettingsvermogen en creatieve oplossingen heeft de organisatie ervoor gezorgd om met minder financiële middelen juist meer zorg te leveren. Niet alleen in kwantiteit maar zeker ook in kwaliteit. We hebben de eerste jaren van bezuinigingen goed doorstaan en een gezonde organisatie neergezet en weten te behouden. De gemeentelijke bezuinigingen zijn door ons opgevangen door o.a. meer Wlz cliënten zorg te bieden. Wij zijn in staat gebleken onze doelgroep een betaalbaar en kwalitatief goede zorg- en woonomgeving te bieden.

#### Uitbreiding disciplines - bieden van 24 uren zorg

Sinds de start van de organisatie zagen wij een groeiende vraag naar kleinschalige 24 uren zorg. Cliënten met een complexe zorgvraag hebben meer structuur, duidelijkheid en nabijheid nodig om mee te kunnen bewegen in de maatschappij. Helaas zijn de kleinschalige zorglocaties die dit boden in de afgelopen jaren sterk afgenomen. Veelal is het een keuze tussen in de wijk wonen of op een groter instellingsterrein. Een belangrijk deel van onze bewoners is juist zeer kwetsbaar en komt niet mee gedraaid op de grotere zorgterreinen. Zij zijn gebaat bij een prikkelarme omgeving met veel nabijheid en maatwerk zorg. Onze organisatie heeft ambitieus en enigszins eigenwijs een kleinschalige locatie gecreëerd waar 24 uren zorg wel mogelijk is. Een plek waar wij 16 bewoners de warmte en nabijheid bieden van het kleinschalig wonen op een prachtige locatie te Westerhoven. Hier wordt veel zorg en vooral maatwerk zorg geleverd. Ook op deze locatie deinzen wij niet terug voor complexe problematiek maar gaan we samen met de behandelaars, CCE en andere ketenpartners de uitdaging aan om cliënten een thuis te bieden.

#### Cliënt tevredenheidsonderzoek 2020

Iedere drie jaar doet de organisatie onderzoek naar de cliënttevredenheid en gebruiken we deze resultaten om richting te geven aan onze zorg. Dit onderzoek wordt gedaan door middel van een vragenlijst die bewoners digitaal volledig anoniem kunnen invullen.

Wij zien dat 81% van de bewoners aan geeft meer dan voldoende begeleiding te ontvangen met voldoende aandacht en tijd van zijn of haar begeleider(s). Meer dan 90% is tevreden over de bereikbaarheid van de begeleiders en allen zijn tevreden over het tijdsbestek waarin wordt gereageerd. Gemiddeld worden de begeleiders gewaardeerd met het rapportcijfer 8.2.

De woningen waarin cliënten wonen worden met een 7 beoordeeld. We zien echter dat het percentage van eenzaamheid hoog is; ruim 67% geeft aan zich regelmatig eenzaam te voelen. Zeker in het afgelopen jaar met de coronamaatregelen, zien we hier een groei in. De organisatie ontving een 7,5 van de bewoners.

### Medewerkers tevredenheidsonderzoek 2020

De tevredenheid van onze medewerkers wordt jaarlijks in kaart gebracht door middel van een anonieme vragenlijst. We gebruiken de resultaten als input voor de te stellen managementdoelen, om wijzigingen door te voeren en om resultaten te meten en te evalueren.

Aan de scores is af te lezen dat 96% van de medewerkers zich meestal tot altijd veilig voelt tijdens het werk. In het afgelopen jaar is een sterke afname van de werkdruk gerealiseerd; in 2019 gaf 87.5% van de medewerkers aan een verhoogde werkdruk te ervaren, in 2020 was dit 52%. Van de medewerkers die werkdruk ervaren geven allen aan dat dit met pieken en dalen is en voornamelijk beïnvloed wordt door administratieve werkzaamheden. Het rondkrijgen van de planning krijgt een tweede plaats, dit wordt voornamelijk beïnvloed door een onderbezetting op één bepaalde locatie. Veruit de meeste medewerkers geeft aan dat zij van mening zijn voldoende zorg te kunnen geven, op één locatie wordt aangegeven dat hier verbetering in gewenst is.

Alle medewerkers voelen zich door hun werkgever gewaardeerd en zijn trots voor de werkgever te werken. Ze voelen zich gehoord en gesteund en waarderen de betrokkenheid en transparantie van hun werkgever. Wij krijgen van onze werknemers een 8.2. Hier zijn wij ontzettend trots op, zeker omdat het afgelopen jaar een zeer zwaar jaar was met betrekking tot de Corona maatregelen.



## 5.2 Externe ontwikkelingen

Het Zorglandschap is constant in beweging en wijzigingen blijken ook in de komende jaren niet eindig te zijn. Sinds 2015 zijn een groot aantal wijzigingen doorgevoerd in bestaande regelingen (AWBZ, Wlz en Wmo). Ook in de komende jaren worden belangrijke wijzigingen verwacht binnen de Wmo.

### Demografisch

De wachttijd voor zorgvragers in Zuidoost Brabant binnen de Wmo en Wlz is relatief hoog. Door een tekort aan specialistische instellingen met maatwerk zorg wordt de wachttijd steeds langer.

In de komende jaren wordt hier een verdere groei in verwacht. Door de langdurige coronacrisis zien we dat het aantal mensen met psychische- en psychiatrische problematiek toeneemt. Voornamelijk bij jongeren zijn de psychische problemen in het afgelopen jaar ernstig toegenomen, waarbij veel sprake is van eenzaamheid, angst- en panieklachten en andere psychische problematiek. Ook op sociaal gebied, mede door het gebrek aan sociale contacten, zijn veel cliënten achteruit gegaan het afgelopen jaar. Tevens zijn de wachtlijsten voor behandeling langer geworden waardoor de ontwikkeling van zorgvragers stagneert en de druk op de begeleidingsmedewerkers toeneemt. Voor zorgorganisaties ligt hier een uitdaging en zou het bieden van behandeling vanuit de organisatie zelf uitkomst kunnen bieden. Op deze wijze blijven de lijnen kort en kan direct worden ingegaan op de problematiek van de cliënt. Het vinden van geschikt behandelend personeel is hierin een uitdaging vanwege de schaarste van zorgmedewerkers.

Tevens hebben de coronamaatregelen in de gehandicaptenzorg en daarbuiten voor uitstel gezorgd in de geplande scholing van zorgverleners.

In Eindhoven is een groot tekort aan (betaalbare) woningen, waardoor de wachttijd voor een sociale woning ondertussen is opgelopen naar 8-10 jaar. Zelfstandig wonen in een geschikte woning is voor veel mensen met een beperking geen vanzelfsprekendheid. Er is te weinig passend woningaanbod en als mensen iets aangeboden krijgen, is de hoge huur een onneembare drempel. Vooral voor jongeren met een beperking blijkt de woningmarkt genadeloos te zijn. Woningbouwverenigingen, zorgaanbieders en gemeenten dienen nog veel werk te moeten verzetten voordat de droom van zelfstandig wonen binnen bereik komt. Om een doorstroom te blijven creëren is het voor zorgorganisaties noodzakelijk om creatieve oplossingen te bedenken om bewoners uit te laten stromen naar zelfstandig wonen.

### Economisch

De kosten van de zorg stijgen snel en continu. Er wordt creativiteit en innovatiekracht gevraagd om de zorgkosten te kunnen blijven financieren. Zorgaanbieders zullen vormen van samenwerking en netwerken moeten vinden om de krachten te bundelen en daarmee eenvoudig toegankelijke zorgpakketten aan te kunnen bieden tegen lagere kosten. Dit laatste is nu merkbaar als het gaat om financieringsstromen Wmo en Wlz waarbij de tarieven onder druk staan. Zorgaanbieders moeten slimme oplossingen bedenken om de werkprocessen effectief en efficiënt in te richten.

De vergrijzing zal tot gevolg hebben dat het steeds moeilijker wordt voor organisaties om aan voldoende geschikt personeel te komen. Het aantal zorgmedewerkers met niveau 3, 4 en hoger wordt minder. Zorgorganisaties zullen steeds meer moeten investeren in het opleiden van eigen personeel en investeren in herintreders. Daarnaast moet worden geïnvesteerd in goed werkgeverschap om gezien te (blijven) worden als aantrekkelijke werkgever.

De toenemende administratieve lasten veroorzaken een hogere werkdruk. Dit vraagt van zorgorganisaties de vaardigheid om buiten de kaders te kunnen denken en kritisch te zijn om bureaucratie en regelzucht zo veel mogelijk te verminderen.

### Sociaal/maatschappelijk

De vele wijzigingen in de zorgsector dwingen de zorgorganisatie om flexibel mee te bewegen en creatief te zijn in haar oplossingen. Tegelijkertijd vraagt dit van de zorgmedewerkers een toenemende mate van complexiteit in kennen en kunnen. Naast de werkzaamheden als specialist dient de zorgmedewerker steeds vaker op te treden als generalist waarbij gevraagd wordt naar een groot probleemoplossend vermogen en zelfs organiserend vermogen. Constante bijscholing en ontwikkeling is meer regel dan uitzondering.

De maatschappelijke druk op organisaties om hun verantwoording te nemen ten aanzien van social return vraagstukken wordt steeds groter. Bij de aanbestedingen van de Gemeenten dienen organisaties aan te tonen dat een percentage van hun omzet ingezet wordt om werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bedrijven dienen Social return niet langer te zien als een verplichting maar juist als meerwaarde en dit te integreren in hun visie en beleid.

### Technologisch

Innovatie levert een belangrijke bijdrage om de zorg betaalbaar te maken en te houden. Slimme technologie verbetert de kwaliteit van zorg zonder daarbij het belang van persoonlijke aandacht voor de cliënt te verliezen. Zorgorganisaties kunnen gebruik maken van innovatieve middelen om hun zorgverlening te verbeteren, meer maatwerk te leveren en tegelijkertijd kosten te reduceren. Het gebruik van beeldbellen-en elektronische toedienregistratie ten behoeve van medicatie zijn voorbeelden om dit te bewerkstelligen.

### Ecologisch

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) vindt steeds meer zijn weg bij zorg ondernemingen. MVO is een vorm van ondernemen die gericht is op economische prestaties, met respect voor maatschappij, binnen de ecologische randvoorwaarden. Klimaatveranderingen, arbeidsomstandigheden en vergrijzing zijn termen waar ondernemingen de verantwoordelijkheid hebben om invloed op uit te oefenen.

### Politiek/Juridisch

Met ingang van 2021 krijgen cliënten met een langdurige psychische- en of psychiatrische problematiek toegang tot de Wlz. Dit levert voor de cliënten meer stabiliteit en rust op omdat zij niet ieder jaar de druk van een herindicatie ervaren. Het geeft hen en de begeleiders de rust en ruimte om lange termijn doelen te stellen en de stabiliteit te creëren die zij nodig hebben.

De gemeente Eindhoven die verantwoordelijk is in de gehele regio, komt hiermee voor een uitdaging te staan. Zij wordt door het Ministerie financieel gekort met 30% vanwege de verwachte uitstroom naar de Wlz. In werkelijkheid zal dit percentage een stuk lager liggen waardoor zij met een lager budget de nodige zorg binnen de Wmo dient te realiseren.

In 2021 dient een nieuwe contractronde voor de Wmo, gevolgd door een nieuwe aanbestedingsronde voor beschermd wonen in 2022. De gemeente Eindhoven gaat een totale transformatie doorvoeren in het zorglandschap van de Wmo. Zij zullen slechts met een klein aantal zorgverleners een overeenkomst aangaan die verantwoordelijk zijn voor mensen met een complex zorgvraagstuk. Met deze werkwijze wordt voor één persoon/gezin met complexe problematiek, specialistische ondersteuning op meerdere gebieden door één verantwoordelijke partij

gecoördineerd. De zogehete 'multi-organisatie' is verantwoordelijk voor de gehele zorg al dan niet door het inzetten van onderaannemers met andere disciplines. De kortere lijnen van multi-organisaties met de Gemeente zullen zorgen voor versnelde procedures en meer duidelijkheid voor onze bewoners. Waarbij de administratieve druk van Gemeente Eindhoven lager wordt, groeit deze voor de multi-organisaties. Daarnaast is het voor de zorgorganisaties niet alleen van belang om de eigen kwaliteit te bewaken, maar ook onderaannemers te controleren op hun kwaliteit. Voor de cliënten betekent dit een beperking in hun keuzevrijheid.

In de afgelopen vijf jaar heeft binnen de Participatie Wet de nadruk gelegen op participatie en wijkgericht werken. Dit zal in de komende jaren verder toenemen. De Gemeente Eindhoven volgt de visie van onderzoekscommissie Dannenberg (2015): 'Van Beschermd wonen naar Beschermd thuis'. Hiermee wil de gemeente de zorgkosten beheersbaar houden, door mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen en zo snel mogelijk te laten doorstromen naar een zelfstandige woonruimte. Ook wij streven een zo zelfstandig mogelijk leven na, maar wel in het tempo van de cliënt. Rust, stabiliteit en zekerheid zijn belangrijke factoren om met psychische- en of psychiatrische problematiek om te gaan en te leren leven. Voldoende tijd is nodig om goede gewoonten te laten inslijten, zodat de cliënt op de langere termijn stabiel blijft. Binnen de Wmo zorg is de druk merkbaar doordat zorg snel wordt afgeschaald. Voor de zorgmedewerkers is de uitdaging te balanceren tussen stabiliteit en rust en tegelijkertijd te richten op het behalen van doelen en zelfstandigheid.

Door de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) zijn de administratieve handelingen toegenomen. Binnen de gehandicaptenzorg zijn er in verschillende regio's tekorten aan gedwongen crisisopvang en aan crisisbedden volgens de Wet zorg en dwang (Wzd).

Per 1 juli 2020 is de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (Wvpz) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) volledig van kracht. Dit houdt onder meer in dat cliënten kosteloos recht hebben op online inzage in hun dossier, alsook hiervan een digitaal afschrift te krijgen.

## 6. Strategische doelen 2021-2024

---

### 6.1 Verbinding

*Verbinding binnen organisaties is als het cement tussen de stenen.*

In een tijd waarin steeds meer afstand tot elkaar ontstaat en eenzaamheid groeit, is *verbinding* voor ons het magische woord. Samen met elkaar een stap zetten richting een inclusieve samenleving; een samenleving waaraan iedereen volwaardig deelneemt met wederzijds respect en gelijke kansen. Wij willen verbindend werken tussen personen, instanties, verenigingen, zorggevers, zorgvragers, werkgevers en werknemers, kortom tot elkaar.

---

#### Vergroten sociale inclusie en het verminderen van eenzaamheid

Sociale inclusie is een proces waarbij enerzijds wordt uitgegaan van het bevorderen van participatie en anderzijds het terugdringen van uitsluiting van individuen. Iedereen hoort erbij en iedereen behoort een eerlijke kans te krijgen. Een prachtige gedachte, echter zien wij in onze huidige samenleving vaak dat het tegendeel waar is. Zeker de coronaperiode heeft ons doen beseffen hoe groot de eenzaamheid is in de maatschappij en onder onze cliënten.

Wij zijn reeds gestart met het oprichten van een werkgroep die zich structureel gaat richten op activiteiten, de verbinding tussen bewoners, maar ook het in contact brengen van bewoners met andere initiatieven en/of andere zorginstellingen. Dit jaar (2021) starten wij een werkgroep op voor het project "Jij hoort erbij". In dit project willen we Evidence based methoden onderzoeken om met onze cliënten te kunnen werken aan het verbeteren van sociale inclusie. Aan de hand hiervan willen we een project opstarten en doorvoeren om sociale inclusie te verbeteren.

#### Samenwerken binnen de keten

Samenwerken binnen de keten is essentieel om goede zorg te garanderen. Het optimaal aansluiten neemt veel ruis weg bij cliënten en zorgaanbieders. Door kortere lijnen, efficiënt werken en van elkaars kwaliteiten gebruik te maken kunnen wij samen met andere organisaties duurzamer werken en zorg beter betaalbaar maken.

Nieuwe Start Woonzorg heeft zich veelal op een eiland begeven. Het was voor ons belangrijk om onze eigen identiteit te ontwikkelen; om onze visie binnen de organisatie duidelijk vorm te geven zonder de beïnvloeding van andere organisaties. Nu we dit doel hebben behaald zijn wij er klaar voor om meer verbinding aan te gaan met gelijkgestemde organisaties die de zelfde kernwaarden binnen de zorg nastreven. Het actief opzoeken van nieuwe verbindingen met individuen en organisaties is dan ook een belangrijk doel voor de komende jaren.

#### Verbondenheid met onze medewerkers continueren

Binnen een groeiende organisatie is het een uitdaging om in verbinding te blijven staan met de medewerkers op de werkvloer. De kracht van de organisatie ligt in het feit dat het management uit eigen ervaring weet wat er op de werkvloer speelt en zicht er van bewust is dat theorie en praktijk soms mijlen ver uit elkaar liggen. De mogelijkheid van het management om hier een brug tussen te slaan is onze kracht, maar tevens een uitdaging in een groeiende organisatie. Wij weten als geen ander dat de stemmen van de medewerkers een rijkdom aan informatie bevatten. Zij zijn diegene die

het reilen en zeilen van de organisatie het beste kennen. Het management van Nieuwe Start Woonzorg staat in nauw contact met haar werknemers en hecht veel waarde aan hun input. Wij willen graag de waardevolle en passende ideeën van medewerkers genereren voor de toekomst van de organisatie. Wij zullen de komende jaren blijven investeren in het contact en onze medewerkers het vertrouwen geven om hun ideeën met ons te delen. Wij zijn reeds enkele projectgroepen gestart waarbij wij medewerkers van diverse functies met elkaar in verbinding brengen om samen een project tot een succes te maken. In de komende jaren zullen we dit voort zetten.

In de afgelopen jaren was het ziekteverzuim van de organisatie zeer laag, dit schommelde namelijk tussen de 2-en 3%. In het laatste kwartaal van 2020 is dit opgelopen tot 4%, mede te verklaren door de Coronacrisis. Nog steeds is dit een zeer laag ziekteverzuim vergeleken met het gemiddelde binnen de zorg dat ligt op 5,9% (algemeen) en 6,6% (gehandicaptenzorg) (AW Stateline, december 2020). Echter, streven wij ernaar om ons ziekteverzuim terug te brengen naar 3% en dit in de komende jaren stabiel te houden.

## 6.2 Kwaliteit

*De kwaliteit van je mislukkingen is even belangrijk als die van je successen. –  
Allen McLeod Cormack*

Kwaliteit van zorg is een concept dat bovenaan de prioriteitenlijst staat van onze zorgorganisatie. Het aantonen van de kwaliteit veroorzaakt echter hogere administratieve lasten en dus een hogere werkdruk en als wij niet alert zijn, minder aandacht voor de cliënt. De kracht van goede zorg is het vinden van de balans tussen kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid.

---

### Onderscheidend vermogen vergroten

Onze organisatie staat goed bekend in en rondom Eindhoven. Wij staan op de shortlist van de Gemeente Eindhoven en zijn de kleinste zorgorganisatie in Eindhoven die een overeenkomst heeft verkregen met het CZ zorgkantoor. In 2021 zijn we gestart met het aanbieden van behandeling voor onze Wlz cliënten en bouwen dit uit zodat we in de komende jaren een integraal zorgklimaat kunnen aanbieden waarin multidisciplinair wordt gewerkt. Door onze kleinschaligheid in combinatie met onze expertise en aangeboden zorg, nemen we in onze regio een unieke en prominente marktpositie in. Dit zullen we in de komende jaren verder uitdiepen en uitbreiden.

### Deskundigheidsbevordering

Ervaring en deskundigheid is belangrijk om optimale zorg te kunnen bieden aan onze cliënten. Scholing van medewerkers is daarom een essentieel onderdeel van de kwaliteit van zorgverlening. In het jaar 2020 is door de Coronamaatregelen minder ruimte geweest om medewerkers van voldoende scholing te voorzien. Daarom heeft de organisatie voor de kortere termijn e-learningen ontwikkeld voor de meest belangrijke trainingen. In de komende jaren wil de organisatie investeren in deskundigheidsbevordering door middel van het aanbieden van interne- en externe trainingen en cursussen.

De oplopende wachtlijsten voor gespecialiseerde zorg en behandeling bij o.a. de GGZ, in combinatie met onze wens om passende zorg te verzorgen voor onze bewoners, leidt ertoe om onze medewerkers zicht te laten specialiseren op specifieke vakgebieden. Hierdoor zijn wij in staat om meer maatwerkoplossingen intern aan te bieden wat onze zorg ten goede komt.

Door het aanstellen van een tweede gedragswetenschapper is het mogelijk om meer te investeren in de deskundigheid van de medewerkers.

### Kwaliteitskader gehandicaptenzorg

De gehandicaptenzorg werkt al jaren met een landelijk gezaghebbend kwaliteitskader. Nu wij zijn aangesloten bij het CZ zorgkantoor dienen ook wij te gaan werken met het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Het visiekader sluit feilloos aan bij onze visie waarin autonomie en individueel maatwerk van zorg de grondslag zijn. In de komende jaren zullen wij het kwaliteitskader eigen maken en volledig integreren in onze werkwijze.

### Aantrekkelijk werkgeverschap

Vertrouwen is de basis voor onze zorg, maar vertrouwen opbouwen kost tijd. Wij gaan daarom graag duurzame relaties aan met onze medewerkers, met een lange termijnbeleid dat is gericht op ontwikkeling, groei, duurzame inzetbaarheid en het voorkomen van uitstroom. De basis voor een tevreden medewerker is vertrouwen, verbondenheid en waardering. Hier willen wij de komende jaren in blijven investeren.

Wij willen ook in het vizier komen van potentiële medewerkers en ook buiten de organisatie bekend blijven staan als aantrekkelijke werkgever. Wij zien hiervoor vooral kansen liggen binnen sociale media kanalen en mond op mond reclame via onze huidige medewerkers.

## 6.3 Duurzaamheid

*You are never too small to make a difference. – Greta Thunberg*

Zorgaanbieders in Nederland zijn grootverbruikers van energie, water, voedsel, materialen en grondstoffen. Hier is veel duurzaamheidswinst op te behalen. Om verduurzaming te versnellen ondertekenden 54 partijen op 27 oktober 2015 de Green Deal 'Nederland op weg naar Duurzame Zorg'.

Wij streven ernaar om onze bewoners en medewerkers bewust te maken van onze voetafdruk op het milieu, om duurzaamheid na te streven en verantwoording te nemen. Dit vraagt om creatieve, innovatieve en technologische oplossingen. Het één moet het andere niet uitsluiten maar juist versterken.

---

### EHealth oplossingen

Nieuwe Start Woonzorg wil beeldzorg duurzaam verankeren in de organisatie. Door onder andere gebruik te maken van beeldzorg kunnen meer contactmomenten worden gerealiseerd waarmee we de zelfredzaamheid en structuur bevorderen en tegelijk kosten verlagen. De organisatie maakt gebruik van de SET COVID-19 subsidie om onder andere het gebruik van beeldzorg te implementeren. Met ingang van 1 juni 2021 zal iedereen via het systeem Zaurus werken waardoor beveiligd kan worden gecommuniceerd via een app tussen zorgvrager en begeleider maar ook tussen zorgverleners en ketenpartners.

Naast beeldzorg maakt Nieuwe Start Woonzorg gebruik van de SET COVID-19 subsidie voor verbetering van medicatieveiligheid. Door het gebruik van het systeem N-Care kunnen we medicatie digitaal aftekenen, waardoor administratieve lasten en de kans op medicatiefouten wordt verminderd.

### Meer tijd voor de cliënt en verlaging werkdruk

Steeds meer technologische hulpmiddelen kunnen worden ingezet om het zorgproces te verbeteren en administratieve lasten te verminderen. Ons basis-zorgsysteem behaalt echter niet het niveau dat de organisatie nastreeft en daarom zijn wij op zoek gegaan naar een andere partner die wel aan onze eisen kan voldoen. In het komende jaar zal worden overgegaan op een integraal werkend zorginformatiesysteem (ECD) met de benodigde koppelingen naar externe systemen. Hierdoor verwacht de organisatie de administratieve lasten van de zorgmedewerkers en de totale overheadkosten te kunnen verminderen.

De organisatie streeft ernaar om binnen twee jaar volledig digitaal te werken. In 2020-2021 zijn reeds alle dossiers gedigitaliseerd. Met de komst van het nieuwe ECD in januari 2022 willen wij het mogelijk maken om alle overeenkomsten voor zowel medewerkers als bewoners digitaal te laten ondertekenen. Dit zal zorgen voor een sterke daling in de administratieve lasten en de overheadkosten.

### Milieu doelstellingen Mens en milieu

Onze medewerkers rijden dagelijks veel kilometers met hun auto om cliënten te bezoeken. Hierdoor dragen wij bij aan hogere CO2 uitstoot en worden hoge kosten gemaakt. Omdat wij onze voetafdruk op het milieu juist willen verkleinen zijn wij gestart met een project 'Verduurzaming'.



In 2021 is een projectgroep van enthousiaste zorgmedewerkers gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden van het gebruik van elektrische fietsen tijdens werktijd. In 2022 zullen wij starten met een fiets-leaseplan waarbij wij onze medewerkers een elektrische fiets aanbieden via een leaseplan én op al onze locatie elektrische fietsen plaatsen die gebruikt kunnen worden tijdens werktijd. We zullen actief het gebruik van de fietsen stimuleren van en naar bewoners én met onze bewoners. Naast dat wij een bijdrage leveren aan een CO2 afname, verwachten wij dat het gebruik van fietsen een positieve invloed heeft op het welzijn van onze medewerkers én bewoners en zal zorgen voor lagere kosten op het gebied van vervoer.

### **Circulair en maatschappelijk verantwoord inkoopbeleid**

Het is niet overdreven om te zeggen dat voor het voortbestaan van mensen op deze planeet een harmonieuze relatie met het milieu essentieel is. Wij zijn ons zeer bewust van onze impact op het milieu en zijn vastbesloten om deze te beperken.

In de komende jaren willen wij een duurzaam en groen inkoopbeleid hanteren waarbij wij o.a. rekening houden met het hergebruik en recyclen van grondstoffen, verantwoord inkopen en een gezonde leef- en werkomgeving nastreven. Belangrijke doelstellingen hierin zijn het inkopen van producten bij lokale ondernemers, het terugbrengen van gebruik van plastic en het gebruik van duurzame producten.

## 7. Evaluatie en borging

---

Onze organisatie borgt het behalen van de doelstellingen door de kernthema's 'Verbinding', 'Kwaliteit' en 'Duurzaamheid' te integreren in haar kwaliteitsdoelstellingen van de komende jaren. De thema's komen als vaste agendapunten terug tijdens de vergaderingen en jaarlijks worden specifieke doelstellingen geformuleerd, geëvalueerd, bijgesteld en beschreven in het kwaliteitsverslag.

In het volgende strategisch beleid (2024) zal uitgebreid stil worden gestaan bij de behaalde doelen.