

Strategisch beleidsplan

2015 - 2020

Persoonlijke zorg met eigenheid
in een omgeving die klein blijft
om groots te presteren



De Koperhorst, Amersfoort oktober 2014

Inhoud

Voorwoord	2
1. Wie zijn wij?	3
1.1 Wat is ons hoofddoel, wat is onze droom? (=missie)	3
1.2 Hoe ziet volgens ons de ouderzorg er nu en in de toekomst uit? (= visie)	4
2. Waar wij voor staan?	5
2.1 Klantgerichtheid vertrekpunt voor al ons handelen	5
2.2 Hoe dragen onze kernwaarden bij aan het centraal stellen van de klant?	6
2.2.1 Servicegericht	6
2.2.2 Betrouwbaar	7
2.2.3 Respectvol	7
2.2.4 Nabijheid	8
3. Waar willen we in 2018 staan?	10
3.1 Hoe ontwikkelt onze omgeving zich in relatie tot onze eigen organisatie?	10
3.2 Wat willen we tussen 2014 en 2018 bereiken?	10
3.2.1 Gastvrijheid en ontmoetingsplek	10
3.2.2 Actieve betrokkenheid van medewerkers	11
3.2.3 Aandacht voor preventie en zo laagdrempelig mogelijke zorg waar nodig	12
3.2.4 Professionaliseren van ons Public Relations- en communicatiebeleid	13
3.2.5 Doelmatige inrichting van de organisatie	14
3.3 Tot slot	15

Voorwoord

De Koperhorst: dat is persoonlijke zorg met eigenheid in een omgeving die klein blijft om groots te presteren. de persoonlijke zorgvraag kan veranderen maar de locatie en de sfeer blijft dezelfde. Daar staan wij voor!

De Koperhorst droomt ervan dat elke cliënt en bewoner in Amersfoort en specifiek in de wijk Schothorst op zijn eigen manier van het leven kan en mag genieten. De Koperhorst ziet het als haar grootste uitdaging dat cliënten en wijkbewoners zich in onze omgeving thuis voelen.

Dat doen we door met passie onze kernwaarden inhoud en betekenis te geven, door mee te bewegen vanuit onze identiteit, door te anticiperen op wensen en behoeften van de cliënten plus de wijkbewoners. We hebben oog voor de maatschappelijke ontwikkelingen en kijken naar mogelijkheden. Bij ons mag en kan elke cliënt, mantelzorger, wijkbewoner, medewerker en vrijwilliger zichzelf zijn, en doen waar hij/zij goed in is.

Dit strategisch beleidsplan is tot stand gekomen door actieve inbreng van zowel alle MT-leden als ook actieve betrokkenheid van onze Raad van Toezicht. Hierdoor is sprake van een breed gedragen plan welke ambitie uitstraalt. We zijn een relatief kleine speler binnen de zorg, maar groots in betrokkenheid van en naar elkaar toe. Daar zijn wij trots op. Uw dromen, en daarmee onze dromen, waar te maken, is ook de uitdaging voor de komende jaren.

We gaan graag met dit plan aan de slag!
We nodigen u uit met ons mee te doen.

Mevrouw I.W.M. Vriens
Bestuurder

Onze cliënten en wijkbewoners zijn voor ons het allerbelangrijkst

Hij is niet afhankelijk van ons
Wij zijn afhankelijk van hem

Hij is geen onderbreking van ons werk
Hij is de reden

Hij is geen buitenstaander
Hij is deelgenoot

Wij verlenen hem geen gunst door te helpen
Hij verleent ons een gunst door ons een kans te geven dit te doen

Tekst van Mahatma Gandhi

1. Wie zijn wij?

Variatie aan voorzieningen

De Koperhorst is een zelfstandig woon- zorgcomplex. De voorzieningen variëren van beschut wonen, welzijn, zorg- en dienstverlening aan zelfstandig wonende ouderen in de flats op het terrein van de Koperhorst, beschermd wonen met zorg in de appartementen in het verzorgingshuis tot en met groepswonen voor dementerende ouderen. Al het vastgoed is eigendom van de Koperhorst en is gesitueerd op een terrein. Tevens bieden wij dagopvang aan ouderen met een beginnende dementie. Daarnaast biedt de Koperhorst welzijnsactiviteiten aan ouderen wonend in de wijk Schothorst. De Koperhorst heeft een algemeen christelijke identiteit.

We zijn met het openbaar vervoer goed bereikbaar. In de omgeving is een winkelcentrum, echter voor menig oudere te ver om er zelfstandig naar toe te lopen en daarom hebben we ook zelf een winkel, een kapper en andere voorzieningen om het leven aangenaam te maken.

Lokale verankering

De wijk Schothorst is ruim 40 jaar oud en aan het vergrijzen. De wijk heeft voornamelijk een woonfunctie. De Koperhorst profileert zich binnen de wijk als een multifunctioneel centrum voor ouderen. Er worden met name welzijnsactiviteiten, restauratieve en ondersteunende activiteiten aangeboden. Daarnaast wordt er dagopvang voor beginnend dementerende ouderen uit de wijk aangeboden. De Koperhorst biedt zorg thuis in haar geclusterde woonvormen. In de wijk is de Koperhorst actief in de ondersteuning van de onderlinge participatie en werkt samen met het sociale wijkteam, de wijkverpleegkundige en de huisartsen. Ze biedt geen persoonlijke verzorging en verpleging thuis aan bewoners in de wijk.

We zijn goed om welzijn, welbevinden en veiligheid al of niet in combinatie met zorg te leveren in geclusterde woonvormen. In toenemende mate zullen we in de wijk met coöperaties samen gaan werken om te kijken of we zo een gezamenlijke meerwaarde kunnen bieden aan de ouderen die in deze woonvormen wonen.

We zijn er voor alle ouderen

We zijn er zowel voor de cliënten die al in De Koperhorst wonen als de overige ouderen die in Amersfoort wonen en in het bijzonder in de wijk Schothorst e.o. . Deze doelgroep is divers, van een nog fitte wijkcliënt tot een oudere die zowel lichamelijk als geestelijk ondersteuning nodig heeft. Binnen het gevarieerde aanbod van wonen, welzijn en zorg is er voor iedereen een aantrekkelijke keuze te realiseren. Onze speciale aandacht gaat uit naar ouderen met alleen een AOW, al dan niet aangevuld met een klein pensioen, om ook hen goede diensten en services te aan te kunnen bieden. Bij het vormgeven van onze diensten houden we dan ook continu rekening met de betaalbaarheid ervan. Dit gaat niet vanzelf en vraagt veel creativiteit.

Op deze manier zijn zowel ouderen met een goed gevulde beurs als ouderen met een smalle beurs bij ons van harte welkom.

Zelfstandig en toch samen

We hechten eraan dat we een zelfstandige organisatie zijn. Daardoor staan we dicht bij de klant, zijn er korte lijnen en kunnen we snel schakelen. Het blijkt dat we hierdoor een grote klanttevredenheid kunnen borgen en daar staan we voor. Dat doen we echter niet alleen. Vanuit onze eigen kracht werken we actief samen met anderen, daar waar dat duidelijk meerwaarde biedt voor onze klanten en de ouderen in de wijk Schothorst. Door de jaren heen zijn er waardevolle samenwerkingsverbanden ontstaan en blijven we alert welke mogelijkheden tot samenwerking nog meer van betekenis kunnen zijn. Zelfstandigheid in verbondenheid is ons motto. Dit blijft ons uitgangspunt zolang we de hoogwaardige kwaliteit kunnen garanderen in combinatie dat we de Koperhorst financieel gezond kunnen houden.

1.1 Wat is ons hoofddoel, wat is onze droom? (=missie)

De Koperhorst droomt ervan dat elke oudere in de wijk Schothorst e.o. op zijn eigen manier kan en mag genieten. In zowel de dagelijkse dingen als bij bijzondere momenten. De kracht van Koperhorst is hierin bij te dragen. Koperhorst biedt persoonlijke zorg met eigenheid in een omgeving die klein blijft om groots te presteren. Ze droomt ervan dat elke klant en wijkbewoner zich thuis en veilig

voelt in de wijk en onze locatie. De persoonlijke zorgvraag kan veranderen, maar locatie en sfeer blijven dezelfde.

Uw dromen, en daarmee onze dromen, waar te maken, is de uitdaging voor de komende jaren.

1.2 Hoe ziet volgens ons de ouderzorg er nu en in de toekomst uit? (= visie)

Persoonlijke levenssituatie staat voorop

Uitgangspunt van de zorg- en dienstverlening is de persoonlijke levenssituatie van de individuele cliënt. Het gaat om wat voor hen belangrijk is, in hun eigen sociale omgeving en rekening houdend met de kijk op het leven en bestaande levensverwachting. IJkpunten zijn: welzijn & welbevinden, begeleiding, wonen en zorg, gastvrijheid, geborgenheid, veiligheid, gezelligheid en het bieden van een thuis.

Onze primaire doelgroep zijn ouderen die het financieel niet breed hebben. Natuurlijk is iedereen welkom en willen we er zijn voor ieder die hier wil komen wonen of deelnemen aan activiteiten.

Zorg en begeleiding aanvullend in plaats van overnemend

We bieden een goed woon- en leefklimaat waarbij we uitgaan van de zelfstandigheid en eigenheid van de cliënt. We zien de zorg- en dienstverlening als aanvullend op de eigen mogelijkheden van de oudere en op de ondersteuning die vanuit het persoonlijk netwerk gegeven wordt. De medewerkers van de Koperhorst zijn erop gericht om met aandacht en betrokkenheid te doen wat nodig is vanuit het perspectief van de klant. Zij werken klantgericht, op basis van vakkennis en deskundigheid, en leveren, in overleg met de klant de benodigde zorg, waarbij eigen keuzes van de klant gerespecteerd worden. Daar waar de functie behandeling geïndiceerd is zal de behandeling in eerste instantie geboden worden door de huisarts, ondersteund door de kennis en het netwerk van een SOG (Specialist Ouderen Geneeskunde).

Behoud van het bestaande netwerk

Wij zetten ons graag in voor onze cliënten en wijkbewoners maar beseffen dat wij op geen enkele manier in staat zijn de waardevolle contacten uit het vertrouwde netwerk te vervangen. Het contact met familie, burens en vrienden is voor mensen belangrijk. Bij het ouder worden is dit nog belangrijker. Door ziekte of overlijden van mensen uit hun omgeving vallen er steeds meer bekenden weg en wordt hun netwerk steeds kleiner. Om deze reden vinden we het heel belangrijk om familie en kennissen in de begeleiding en zorg voor hun familielid/kennis te betrekken. Ook hechten we aan de inzet van de vele vrijwilligers die het mogelijk maken dat er een variatie aan activiteiten wordt aangeboden. Cliënten ervaren dat er tijd en aandacht is voor hen.

Familie en vrijwilligers zijn goud waard voor de cliënt van de Koperhorst, zij zijn goud waard voor de Koperhorst als organisatie. En tevens willen wij als organisatie goud waard zijn voor de familie en vrijwilliger

Wensen in de tijd veranderen, de maatschappij verandert mee

Onze zorg- en serviceverlening doen we door met passie onze kernwaarden inhoud en betekenis te geven, door mee te bewegen vanuit onze identiteit, door te anticiperen op wensen en behoeften van de klant en wijkbewoners, met oog voor de maatschappelijke ontwikkelingen, kijkend naar mogelijkheden.

Bij ons is elke klant, wijkbewoner, medewerker en vrijwilliger zichzelf, en doet waar hij/zij goed in is en het plezier van het leven uit haalt.

2. Waar wij voor staan?

Ons DNA is gevormd door het ontstaan en decennia lang bestaan van de ouderenzorg, vanuit het particulier initiatief, vanuit liefdadigheid en barmhartigheid, het iets willen betekenen en doen voor een ander.

De Koperhorst is een ambitieuze organisatie waar mensen met een groot hart de handen uit de mouwen willen steken en zich samen met anderen willen verbinden aan onze organisatie.

De Koperhorst biedt persoonlijke zorg met eigenheid in een omgeving die klein blijft om groots te presteren.

Het draait bij ons om de relatie tussen degene die aandacht en ondersteuning nodig heeft en degene die dat geeft.

2.1 Klantgerichtheid vertrekpunt voor al ons handelen

Regie bij de cliënt

Al decennia lang staat bij De Koperhorst de cliënt en haar leefomgeving centraal. De concrete invulling ervan laat de laatste jaren wel een accentverschuiving zien. De autonomie van de cliënt staat steeds meer centraal. Voor elke cliënt wordt een zorg/leefplan opgesteld in overleg met de cliënt of dienst contactpersoon. Deze plannen worden minimaal 2 maal per jaar met de betrokkene of hun contactpersoon geëvalueerd. De persoonlijke zorgvraag kan veranderen, maar locatie en sfeer blijven hetzelfde.

Er is aandacht voor de eigen identiteit en levensinvulling van de cliënt. Er wordt ondersteuning geboden bij leeftijd gerelateerde ontwikkeling, de levenskeuzen en zingeving. Er is aandacht voor eenzaamheid, depressiviteit, toenemende dementie, spiritualiteit en dialoog met de cliënt. De contactverzorgende, die de persoonlijke contacten met de cliënten en hun familie onderhoudt, is het eerste aanspreekpunt. Zij onderhandelt met de cliënt of diens contactpersoon. Als de cliënt zelf niet meer in staat is om afspraken te maken over welke zorg- en dienstverlening men wenst binnen de afgegeven indicatie, wat haalbaar is en welke keuzen daarin samen met de cliënt gemaakt worden vinden deze gesprekken plaats met de contactpersonen.

Clieënt en zijn familie heeft invloed op het beleid van de Koperhorst

Naast dat we op individueel niveau de regie zoveel mogelijk bij de cliënt of zijn familie laten liggen, vinden we het belangrijk dat cliënten en hun familieleden collectief hun mening kunnen laten horen en onderling over belangrijke thema's van gedachten kunnen wisselen. Zo wordt er elke twee jaar een cliënt-tevredenheidsonderzoek gehouden waarbij de uitkomsten met de cliëntenraad besproken worden. De uitslag dient als uitgangspunt voor het bijstellen van de aangeboden zorg- en dienstverlening. De cliëntenraad heeft jaarlijks een gesprek met de Raad van Toezicht. Wij vinden het van belang dat de cliëntenraad de leden van de Raad van Toezicht kent en de Raad van Toezicht direct met de cliëntenraad kan bespreken wat voor hen belangrijk is. De cliëntenraad kan, via het LOC, gebruik maken van externe ondersteuning. Jaarlijks wordt er met de cliëntenraad nagegaan welke scholing/ondersteuning men wenst.

Ook wordt er jaarlijks een bijeenkomst georganiseerd voor de cliënten en hun contactpersonen over de ontwikkelingen in de zorg in het algemeen en de specifieke ontwikkelingen in de Koperhorst.

Voor familieleden van cliënten is het mogelijk om dagelijks mee te kijken in het cliëntdossier wat door de verzorging bijgehouden wordt. De cliënt moet zijn familie of mantelzorger daar wel toestemming voor geven.

Clientgerichtheid vraagt om bredere klantgerichtheid (intern en extern)

Om de cliënt daadwerkelijk centraal te stellen, is het nodig dat we het begrip klantgerichtheid breder interpreteren dan die van de cliënt alleen. We willen dat klantgerichtheid in al onze haarvaten zit. Dat betekent ook gericht zijn op de wensen van familieleden, medewerkers, vrijwilligers en de wijkbewoners. We nemen elkaar serieus en komen afspraken na. Daarmee zeggen we niet dat iedereen altijd zijn 'zin' kan krijgen. We luisteren naar elkaar en de diverse betrokkenen hebben

invloed op beleid. We zijn transparant in onze afwegingen en blijven in dialoog om onze dienstverlening samen met elkaar te blijven verbeteren. Dit alles met als hoofddoel: optimale dienstverlening voor onze cliënten en voor u!

2.2 Hoe dragen onze kernwaarden bij aan het centraal stellen van de klant?

Quote zorgkantoor:
Hier wordt niet gezorgd, maar geleefd

Kernwaarden

Naast het uitgangspunt dat klantgerichtheid het vertrekpunt voor al ons handelen is, zijn ook gedeelde waarden van groot belang. Die leggen de verbinding tussen cliënten en organisatie en bieden een kader waaraan het handelen getoetst kan worden. De Koperhorst heeft voor de volgende waarden gekozen: servicegerichtheid, betrouwbaar, respectvol en nabijheid.

2.2.1 Servicegericht

Aangenaam verblijf zorgt dat vele mensen zich bij ons thuis voelen

Binnen de aangeboden woonomgeving is een diversiteit aan woon-/ en zorgvormen. Er wonen oudere mensen die nog vitaal zijn tot mensen die zeer kwetsbaar zijn en 24 uur begeleiding en zorg van ons ontvangen. Er is voor ieder wat wils. Er is sprake van een gemeenschapsvorm die niet als een keurslijf voelt maar als een weldaad ervaren wordt en waar men zich thuis voelt. Dat komt mede doordat De Koperhorst zich profileert als een ontmoetingspunt voor ouderen binnen én buiten de muren van de Koperhorst. Hierdoor ontstaat reuring en vervaagt de scheidslijn tussen binnen en buiten. Cliënten en wijkbewoners mogen rekenen op een goed welzijnsaanbod waarbij er aantrekkelijke mogelijkheden geboden worden waarmee men invulling kan geven aan persoonlijke interesses, hobby's, beweging, goede maaltijden, een sociaal leven. Zo blijven er contacten met de samenleving. Ook met de kerken uit de wijk worden afspraken gemaakt, zodanig dat een goede geestelijke verzorging binnen de Koperhorst is gegarandeerd. Als er vanuit cliënten, familie of wijkbewoners specifieke behoeften kenbaar worden gemaakt onderzoeken we wat wij hiertoe kunnen bijdragen en/of verbinden wij groepen mensen zodat zij met elkaar tot een mooi en passende initiatief kunnen komen.

Het restaurant en haar gastvrijheid vormen het centrum van ontmoeting in De Koperhorst

We zijn een ontmoetingsplek waar het goed toeven is. Gastvrouw(man)schap en een goede restauratieve voorziening zien wij daarom als belangrijke voorwaarde. Het restaurant/café is 7 dagen per week open en vormt het centrum van ontmoeting in de Koperhorst. Binnen de Koperhorst kan men samen met gasten "uit eten gaan". Zowel onze cliënten als gasten mogen rekenen op smakelijke maaltijden, versnaperingen en drankjes. De Koperhorst heeft een eigen keuken en de voedingsorganisatie binnen de Koperhorst is zo georganiseerd dat iedereen de keuze vrijheid heeft in wat hij eet, waar en wanneer hij eet. Het aanbod van maaltijden, versnaperingen en drankjes is afgestemd op diverse doelgroepen, waarbij de basisprijzen aansluiten bij de wijkcliënten met een smalle beurs. De omgeving waarin het geboden wordt is aantrekkelijk en uitnodigend; men voelt zich welkom.

Duidelijkheid over wat we bieden

Iedereen kan gewoon bij ons binnenlopen en koffie of andere versnaperingen nuttigen. We bieden echter veel meer. Om zo klantvriendelijk mogelijk te zijn, vinden we het belangrijk dat ons product- en dienstenaanbod helder zijn omschreven. De Koperhorst communiceert open en transparant over het aanbod, de mogelijkheden van de Koperhorst, de prijzen en de klachtenafhandeling. De medewerkers en vrijwilligers zijn goed geïnformeerd over het aanbod van De Koperhorst. Dat alles met als doel op maat services aan onze cliënten en wijkbewoners te kunnen bieden.

2.2.2 Betrouwbaar

Continue aandacht voor kwaliteitsverbetering en transparantie in onze werkwijze

De Koperhorst doet mee aan de continue benchmark van de koepelorganisatie Actiz. Ook doen we jaarlijks mee aan het onderzoek van de inspectie van de gezondheidszorg in het kader van de Normen Verantwoorde Zorg. Werkprocessen worden geprotocolleerd plus in een vast stramien geëvalueerd. Resultaten van het afgelopen jaar zijn altijd terug te vinden in het jaarverslag welke op onze website is terug te vinden. Elke twee jaar laat de Koperhorst zich certificeren door een erkend kwaliteitscertificatiebedrijf die het PREZO certificaat uitgeeft.

Invloed van cliënten en medewerkers op ons beleid

Ter bevordering van een juiste afhandeling van de klachten van cliënten is er een vertrouwenspersoon binnen de Koperhorst bereikbaar. Elke twee jaar wordt een onafhankelijk cliëntentevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Elke twee jaar wordt er een medewerkerstevredenheidsonderzoek gedaan. De resultaten worden in het Managementteam, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de Raad van Toezicht besproken. Daarna worden de resultaten met verbeterplannen gecommuniceerd naar cliënten, familie, medewerkers en vrijwilligers.

Governance code

De Koperhorst volgt de Zorg- brede Governance code. Het normatieve kader voor het handelen en het gedrag van de Raad van Bestuur is de Gedragscode voor de goede bestuurder. Deze gedragscode maakt onderdeel uit van het bestuursreglement.

De statuten van Stichting Verzorgingshuis de Koperhorst dateren van 2012 en voldoen aan de geldende wet en regelgeving. In de statuten is o.a. het enquêterecht opgenomen. Er is een reglement voor de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur vastgesteld. Hierin zijn de taken en bevoegdheden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur conform de principes van de Governance Code vastgelegd. Tevens is er vastgelegd dat er tussen de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad één maal per jaar een overleg plaats vindt. Dit zelfde is ook afgesproken met de Ondernemingsraad.

Cyclisch aanpak van het kwaliteitsborgingssysteem

Er is een cyclische aanpak van het kwaliteitsborgingssysteem op alle niveaus in de organisatie geïmplementeerd. Dit uit zich in de volle breedte in de werkbesprekingen, de externe audits en het overstappen van meet naar verbetermethode. Medewerkers krijgen eveneens een scholingsprogramma aangeboden om hun deskundigheid te bevorderen en zo de gelegenheid om zichzelf te ontplooien en scholen. Er zijn samen met collega-instellingen mono- en multidisciplinaire intervisiegroepen waar medewerkers aan deelnemen. We stellen doelen t.a.v. vermindering van het maken van fouten in het algemeen. Daarnaast richten we ons specifiek op medicatie- en valincidenten. De resultaten en analyses worden periodiek met het team besproken

2.2.3 Respectvol

Veilige en comfortabele woonomgeving

De cliënt mag rekenen op een veilige en comfortabele woonomgeving waar hij zich thuis kan voelen en waar ieders eigen leefstijl gerespecteerd wordt.

Gelijkwaardige onderhandelingspositie tussen cliënt en professional

De mening van de cliënt is belangrijk. Daarom hebben we keuzevrijheid hoog in het vaandel staan. We respecteren ieders levensopvatting, mensen in hun waarde laten is dan ook een belangrijk uitgangspunt. Dat geldt zowel vanuit ons naar de cliënt als andersom. Het gaat om het vinden van een balans in wederzijds respect en een gelijkwaardige onderhandelingspositie. Bij de totstandkoming van afspraken gaat het om wederkerigheid.

Grenzen aan het wonen en zorg worden mede bepaald door onveiligheid of de overlast die een cliënt met zijn gedrag bij anderen veroorzaakt. Soms komt dit voor bij zwervende demente cliënten. De Koperhorst heeft er bewust voor gekozen om een open instelling te zijn.

Waardering van ieders inzet en bijdrage

De Koperhorst stimuleert de participatie van bewoners, familie, andere mantelzorgers en vrijwilligers binnen het proces van zorg- en dienstverlening. Dat vraagt wederkerigheid en tegelijkertijd soms ook leren loslaten van eigen principes en standaarden. Het gaat om in dialoog en verwachtingen over en weer helder te krijgen.

Met familie worden al tijdens de periode van de verhuizing van de cliënt afspraken gemaakt op welke wijze zij bij de cliënt betrokken willen blijven en welke mogelijkheden zij zien dat zij actief bij de zorg voor de cliënt en diens welbevinden betrokken blijven. Wij doen er alles aan om de samenwerking tussen familie en De Koperhorst zo soepel mogelijk te laten verlopen en grenzen te slechten. Zo bieden wij Caren aan, een individueel zorgportaal die digitaal helpt informatie met familie te delen en desgewenst samen de zorg te verdelen. De rol van familie wordt minimaal tweejaarlijks, bij het bespreken van het zorg-/leefplan met de cliënt of diens vertegenwoordiger besproken. Waar gewenst en mogelijk worden aanvullende afspraken gemaakt.

De rol van de vrijwilligers verandert. Zij komen steeds meer naast de cliënt en de medewerkers te staan. Hun invloed binnen de organisatie is niet meer weg te denken. Daar waar nodig en relevant worden vrijwilligers geschoold om hun taken goed te kunnen doen. Medewerkers evalueren samen met de vrijwilligers in hun team de werkzaamheden. Nieuwe vrijwilligers krijgen een goede inwerkperiode en ondertekenen bij aanvang een vrijwilligerscontract.

Twee maal per jaar wordt er een bijeenkomst voor alle vrijwilligers georganiseerd waarin naast het op de hoogte brengen van wat er binnen de Koperhorst gaande is, we hen ook bedanken voor hun inzet. Jaarlijks vindt er bovendien een vrijwilligers-tevredenheidonderzoek plaats.

Respect tussen zorgteams en disciplines onderling

Iedereen werkt hard om de zorg en diensten voor de cliënt en diens familie naar tevredenheid te leveren. Dat vraagt afstemming en begrip tussen zorgteams onderling en ook tussen de diverse disciplines. In een organisatie waar vaak sprake is van enige tijdsdruk en beperkte financiële middelen, willen we toch respectvol met elkaar om gaan en creatief nagaan hoe we de zorg voor onze cliënten en wijkbewoners kunnen blijven verbeteren. Dat vraagt zelfreflectie van medewerkers individueel, maar ook van teams als geheel. Ieder is er mede verantwoordelijk voor dat wij als Koperhorst bovengemiddeld blijven presteren. In eerste instantie voor onze cliënt, wijkbewoner en de vrijwilliger. Maar niet in de laatste plaats natuurlijk ook voor onszelf. Collegialiteit en gezamenlijke ambitie maken het prettig om bij De Koperhorst te werken. En dat heeft direct weer zijn positieve uitstraling op ons dagelijks werk en ons contact met de cliënten en wijkbewoners.

2.2.4 Nabijheid

Balans tussen doen oplossen van problemen versus helpen betekenis geven eraan

Afstand en Nabijheid (betrokkenheid) is al een oud spanningsveld in de zorgverlening. Daarbij zijn zorgverleners over het algemeen echte Doeners. Dat waarderen we, want mede daardoor hebben wij al heel wat problemen voor cliënten en wijkbewoners kunnen oplossen. Het gaat echter niet alleen om oplossen. De kans is dan groot dat je voor de cliënten gaat denken en dat is niet de bedoeling. Mensen hebben behoefte aan zingeving en willen ook betekenis geven aan de laatste jaren van hun leven en inhoud geven op welke wijze ze voor anderen nog iets kunnen betekenen. Vanuit onze historie blijven wij warme nabijheid en medeleven dan ook als belangrijke kernwaarden vinden, zonder overmatig betrokken te zijn en daarmee de kans te lopen een ander te verstikken. Het gaat om het ZIJN als persoon, als mens. Nabijheid en betrokkenheid zijn daarvoor noodzakelijk. Belangrijke ingrediënten om dat te bereiken zijn acceptatie, echtheid, inleving en de ander zien of horen zoals hij/ zij is of wil zijn. Zo willen we naar elkaar omzien en waarde aan ieders leven toevoegen.

Behoud van bestaande netwerken en stimuleren van nieuwe contacten

We vinden dat iedereen zich bij ons thuis kan voelen. Daarom halen we de samenleving zoveel mogelijk bij ons binnen. Dat doen we door actief familie en vrijwilligers bij het leven in de Koperhorst te betrekken. Een zorgprofessional kan namelijk, hoe goed ook bedoeld, nooit die waardevolle contacten die een cliënt in zijn leven heeft, vervangen. Tegelijkertijd worden door ziekte of het overlijden van familie, burens en vrienden, netwerken van mensen kleiner. Naast het behoud van

netwerken, maken we het mogelijk dat er nieuwe contacten tussen mensen ontstaan. De mate waarin hier behoefte aan is wordt meegenomen in de gesprekken rond het zorg-/leefplan.

Lokaal en herkenbaar

Als het gaat om onze kernwaarde 'nabijheid', komt dat ook terug in de wijze waarop wij georganiseerd zijn. Allereerst zijn wij duidelijk verankerd binnen de wijk Schothorst e. Ouderen en lokale aanbieders van wonen, zorg en welzijn kennen ons en wij kennen hun. Dat maakt het mogelijk een rol in de keten te vervullen en er voor elkaar te zijn als het nodig is. We hebben goede contacten met de huisartsen, wijkverpleegkundigen, het sociale wijkteam en de kerken. Mochten zij kwetsbare situaties tegenkomen of zien dat iemand tijdelijk, bv. na een ziekenhuisopname intensieve hulp in een beschermde omgeving nodig heeft, weten we elkaar te vinden en kunnen we gezamenlijk met de cliënt zoeken naar oplossingen.

De herkenbare schaal hebben we ook binnen onze eigen organisatie verder uitgewerkt. Elke cliënt (en indien aan de orde diens contactpersoon) krijgt één contactverzorgende toegewezen zodat helder is waar hij/zij met vragen terecht kan en die verantwoordelijk is voor het opstellen en evalueren van de zorg-, welbevinden en dienstverlening middels het zorg-/leefplan. Daarnaast is de zorg in zelfstandige kleinschalige teams ingedeeld wat de herkenbaarheid van onze medewerkers bij de cliënten ten goede komt. Voordeel is tevens dat de zorgprofessional de cliënt en zijn familie beter leert kennen. We merken dat deze werkwijze zowel voor de cliënt als voor de medewerkers een win/win situatie is.

3. Waar willen we in 2020 staan?

3.1 Hoe ontwikkelt onze omgeving zich in relatie tot onze eigen organisatie?

We zien een behoefte aan een herkenbare schaal, waarbij "dichtbij, betrokken en betrouwbaar" de norm is. We zien eveneens een ontwikkeling van de "dank je wel" generatie naar een grotere groep mondigere (wijk)bewoners met specifieke individuele wensen en behoeften, eigen regie en vraag naar "op maat" zorg- en dienstverlening; op maat naar leefstijl binnen de eigen financiële mogelijkheden van een cliënt.

Wij zien, mede als antwoord op de stijgende (zorg)kosten en de bezuinigingen, langer thuiswonende (wijk)bewoners (met risico van vereenzaming), toenemende eigen bijdrage van ouderen en een toenemende rol voor het sociale netwerk. We zien bovendien toenemende innovatie en digitalisering, meerdere financiers op de markt (gemeenten, Wet Langdurige Zorg, Zorgverzekeringswet, private financiering) en meerdere partijen die producten en diensten leveren. Tot slot verwachten we, op termijn, een krappe en onrustige arbeidsmarkt.

We zien dat verzekeraars en gemeente aan het zoeken zijn op welke schaal ze willen contracteren. Ze zijn zoekend wie ze willen contracteren en op welke wijze ze de zorg en begeleidingsvraag in de toekomst binnen de perken kunnen houden om het zo efficiënt mogelijk kunnen organiseren.

Kortom, de wereld van de ouderenzorg verandert onomkeerbaar en snel, en soms zijn de veranderingen onvoorspelbaar en mogelijk zelfs onvoorstelbaar. Hieronder zijn de belangrijkste externe ontwikkelingen kort samengevat.

	KANSEN	BEDREIGINGEN
Economisch/ markt	<ul style="list-style-type: none">• Nieuwe doelgroepen en meer mondige generatie• Vraag naar 'op maat dienstverlening'• Behoeftte aan herkenbare schaal• Digitalisering	<ul style="list-style-type: none">• Toename vereenzaming• Onzekerheid politiek en inkoop (zorgkantoor/ ZVW en Wmo/gemeente)• Onrustige arbeidsmarkt
	STERKE PUNTEN	VERBETERPUNTEN
Strategie	<ul style="list-style-type: none">• Relatief ruime appartementen bieden tevens kans te differentiëren• Korte lijnen• Mix van intra- en extramuraal• Welzijnscentrum in de wijk met veel vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none">• Opbrengsten van het vastgoed?• Kleine (ontwikkel)staf,• We hebben nog 25% ZZP 1 en 2 medio september 2014

3.2 Wat willen we tussen 2015 en 2020 bereiken?

3.2.1 Gastvrijheid en ontmoetingsplek

We worden gelukkig al herkend om onze gastvrijheid. We vinden het echter zo'n belangrijk speerpunt dat we daarin willen excelleren. De komende jaren zullen we hier aan blijven werken.

Mensen voelen zich gewaardeerde gast en voelen zich bij ons thuis

We willen blijven uitstralen in hartelijkheid. We weten een goede balans te vinden tussen zakelijke dienstverlening en persoonlijk contact. Onbekenden die binnen komen lopen wordt gevraagd of men iets voor hen kan betekenen. Bekenden worden warm begroet en als het gepast is of gewenst, is er tijd voor een praatje. Gasten die voor het eerst komen wordt altijd een kop koffie aangeboden. Ook andere gasten kunnen in het restaurant tegen betaling een kopje koffie verkrijgen. Het restaurant kent daarbij uitgebreide openingstijden. Aan de telefoon worden mensen gastvrij te woord gestaan

en als cliënten of gasten vragen hebben worden zij op een zo direct mogelijke manier doorverwezen, zodat wordt voorkomen dat cliënten en gasten van het kastje naar de muur worden gestuurd. Afspraken die we maken komen we na. Ook in onze uitstraling van het gebouw en haar entree gaan we meer zichtbaar maken dat iedereen welkom is.

Bedrijvigheid alom

Zoals al beschreven vormt ons restaurant en de activiteiten die in ons huis plaatsvinden het centrum van de ontmoeting. Cliënten die in de Koperhorst wonen en wijkbewoners groeten elkaar en lopen in en uit omdat er een breed aanbod aan activiteiten beschikbaar is. Al vanaf binnenkomst is er iets te beleven. Ook nodigen we cliënten, familie en vrijwilligers uit zelf activiteiten te ontplooiën en we faciliteren dit waar mogelijk en gewenst. De komende jaren zullen we nog meer aandacht hebben wat betreft het afstemmen op de vraag van alle betrokkenen en informeren hen op een heldere wijze over onze activiteiten. De relatie met de wijkbewoners zal nog verder uitgebouwd worden.

We verrassen u soms positief omdat we meer bieden dan u van ons verwacht

Het is te zien dat medewerkers met plezier bij De Koperhorst werken en met passie hun werk uitvoeren. Dit betekent dat als iemand een vraag heeft, wij daar snel en adequaat op reageren. De komende jaren zal de druk op de begeleiding en zorg naar verwachting zeker nog toenemen. Wij zullen zo creatief mogelijk met u, onze medewerkers en middelen omgaan om voor iedereen van betekenis te kunnen blijven, het verschil te blijven maken en mensen met mensen te verbinden.

3.2.2 Actieve betrokkenheid van mee-werkers

Mantelzorgers voelen zich bij De Koperhorst thuis en dragen bij aan welbevinden cliënt

Er zijn veel familieleden die liefde, tijd en aandacht geven aan hun verwanten in De Koperhorst. Deze familie zet de zorg die ze thuis als mantelzorger al verleenden voor een groot deel voort. Dat waarderen wij bijzonder. Wij beseffen namelijk dat wij als professional nooit in staat zullen zijn de relatie die familie en bekenden hebben met de cliënt te vervangen. Medewerkers en familie stemmen met regelmaat met elkaar af over de mogelijkheden en wensen van de familie. Van inzet van de familie profiteren soms ook de medebewoners. Bijvoorbeeld familieleden die op vastgestelde tijden deelnemen aan een groepsactiviteit zoals gezamenlijk de krant lezen, een spelletje doen of samen gaan wandelen. Om de betrokkenheid van familie te faciliteren, maken we gebruik van Caren. Caren is het digitale netwerk dat helpt de zorg te organiseren, informatie met familie te delen en desgewenst taken te plannen.

Wij voelen het ook als taak om mantelzorgers, daar waar nodig, te ondersteunen. Dit gebeurt door informatievoorziening of gesprek (gespreksgroepen) met als doel om te begrijpen wat de achteruitgang van een partner / familie betekent en hoe daar zo goed mogelijk mee om te gaan. Ondersteuning kan ook geboden worden door een tijdelijke ontlasting van de mantelzorger die dan even op adem kan komen.

Vrijwilligers voelen zich gewaardeerd en ontlenen plezier aan hun inzet

Vrijwilligers zijn een onmisbare schakel in de Koperhorst. Zij leveren een bijdrage die leidt tot realisatie van vele activiteiten ter bevordering van het welzijn van cliënten en de oudere wijkbewoners. Het meest fundamentele van hun inzet is dat zij, direct of indirect, aandacht en levendigheid brengen bij cliënten en wijkbewoners. Vrijwilligers hebben verschillende motivaties om dit werk te doen. Daarom wil de Koperhorst graag iets meer weten van de vrijwilligers, wie zij zijn, wat zij tot nu toe gedaan hebben en waarom ze graag voor de Koperhorst werken. Op deze manier kan de Koperhorst hen ondersteuning bieden die aansluit bij wens en mogelijkheden. Daarbij zoeken we steeds naar evenwicht tussen de doelen/motivatie van de vrijwilligers en de doelen van de Koperhorst. Met elke vrijwilliger maken we heldere afspraken over zijn/haar inzet en worden de basisafspraken in een contract vastgelegd. Er is periodiek overleg met de vrijwilligers waarin deze geïnformeerd worden over het beleid van De Koperhorst, wat dit voor hun werk betekent en welke aandachtspunten vrijwilligers zien t.a.v. hun werk. We beogen hierbij om met elkaar in discussie te gaan zodat er van elkaar geleerd kan worden. Daar waar gewenst worden er scholingen georganiseerd specifiek voor (groepen) vrijwilligers.

Vrijwilligers hebben een volwaardige plaats binnen de organisatie. Als blijk van waardering wordt er jaarlijks een speciale - dank je wel- avond georganiseerd; wordt er, bij grootschalige activiteiten

voor de medewerkers en /of bewoners altijd de vraag gesteld laten we de vrijwilligers hierin meedoen of niet.

Er is een goede samenwerking tussen medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers

Medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers hebben ieder hun eigen verantwoordelijkheden en daarmee ook een eigen positie binnen De Koperhorst. Medewerkers zijn betaalde beroepskrachten waar een professionele houding vanuit gaat en die beschikken over de benodigde vaardigheden om hun werk goed te doen. Mantelzorgers en vrijwilligers zijn er vooral voor het meehelpen bij activiteiten t.b.v. het welzijn van hun eigen familielid. In het zorgleefplan worden afspraken gemaakt over wat de familie oppakt en hoe vaak. Om de mantelzorger thuis te laten voelen, geeft menig familielid/ mantelzorger aan het prettig te vinden ook lichte activiteiten te verrichten in de groep waar de cliënt verblijft. Dat is altijd mogelijk. Er zijn echter ook mantelzorgers die graag vrijwilligerswerk gaan doen. Als zij dit aangeven, maken we afspraken dat het vrijwilligerswerk geen directe verbinding kan hebben met de zorg voor hun eigen familie. Kenmerkend voor het werk van de vrijwilliger is dat het niet vrijblijvend is. Vrijwilligers hebben afgebakende taken en voeren deze uit binnen het kader dat met vrijwilligers is afgesproken.

Ten behoeve van het welzijn voor de cliënten en de wijkbewoners zullen beroepskrachten, mantelzorgers en vrijwilligers intensief met elkaar samenwerken. Er is door ieder, vanuit zijn eigen verantwoordelijkheden, respect voor elkaars werkzaamheden. De werkzaamheden zijn verschillend en aanvullend en even belangrijk. Bij een ieder is het besef dat we niet zonder elkaar kunnen en is er respect voor elkaars werk en inzet. We houden rekening met elkaars werkzaamheden en stemmen met elkaar af als er zich knelpunten voordoen. Alles met als hoofddoel: optimaal welzijn voor onze cliënten en de wijkbewoners.

We hebben aandacht voor het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers & vrijwilligers

Veel mantelzorgers en vrijwilligers zetten zich met hart en ziel in voor hun familielid of de cliënten van De Koperhorst en de wijkbewoners. In sommige situaties signaleren we dat er echter een onbalans kan ontstaan tussen de inzet in De Koperhorst en het leven dat mensen thuis hebben. De Koperhorst is hier alert op en gaat hierover het gesprek met betrokkenen aan. Het is een bekende wijsheid 'je kunt pas echt iets voor een ander betekenen, als iemand een zinvol eigen leven leeft'. We waarderen ieders inzet en betrokkenheid, als het aan de orde is stimuleren we ook dat mensen de tijd voor zichzelf nemen en/of een tijdje rust nemen om op adem te komen. Ook als vrijwilligers al langer voor De Koperhorst werken en elders kans hebben op een betaalde baan, zullen wij hen stimuleren altijd deze kans te pakken. Als deze vrijwilligers besluiten bij aanvaarding van een betaalde baan toch op onderdelen nog vrijwilligerswerk te willen blijven doen, dan zijn we daar uiteraard erg blij mee.

3.2.3 Aandacht voor preventie en zo laagdrempelig mogelijke zorg waar nodig

De Koperhorst faciliteert dat ouderen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen

We bieden een grote variëteit aan activiteiten aan binnen De Koperhorst. Deze activiteiten dragen bij aan het welzijn van de (wijk)bewoners. We dragen er toe bij dat behoeften op het gebied welzijn en welbevinden zich niet vertalen in zorgvragen en duurdere vormen van zorg.

De Koperhorst beschikt over een eigen keuken waar dagelijks verse maaltijden worden bereid die bijdragen aan een gezonde voeding en mogelijkheden biedt aan cliënten en wijkbewoners om gezellig samen de maaltijd te nuttigen.

Om er zorg voor te dragen dat dementerende mensen langer thuis kunnen blijven wonen is er binnen de Koperhorst een dagbesteding voor deze groep. Deze is 7 dagen in de week van 8.30 uur tot 19.00 uur geopend. Met de cliënt en / of hun mantelzorger worden de afspraken gemaakt hoe vaak men komt en op welke tijden. De dagbesteding biedt structuur en is ter ontlasting van mantelzorgers. Deze voorziening maakt dat dementerenden daadwerkelijk langer thuis kunnen blijven wonen.

Verder is De Koperhorst goed in het bieden van een veilige en beschutte woonomgeving. We leveren weliswaar geen thuiszorg in de wijk maar wel in geclusterde woonvormen. Op deze wijze faciliteren we dat andere wooncomplexen binnen Schothorst, als de leeftijd van bewoners toeneemt, veilig zijn

en dat bewoners, ook bij een toenemende zorgvraag, prettig thuis kunnen blijven wonen. We ondersteunen deze complexen bij het realiseren van een veilige en beschutte woonomgeving. Men kan gebruik maken van onze zorg, dienstverlening en welzijnsactiviteiten.

We zijn werkzaam in ketens waardoor we kwetsbare situaties vroegtijdig signaleren

De Koperhorst beschikt over een uitstekend netwerk binnen de wijk Schothorst en in Amersfoort. We hebben zeer goede contacten met de huisartsen en het sociaal wijkteam. Met de huisartsen zijn duidelijke samenwerkingsafspraken gemaakt. Als zij vanuit de wijk kwetsbare situaties signaleren wordt in samenwerking met de wijkverpleegkundige en of het sociale wijkteam gezamenlijk gezocht naar oplossingen. Er zijn afspraken met de huisartsen gemaakt dat ze in nood binnen de Koperhorst een overbruggingszorg kunnen regelen. Ook wordt er nauw samengewerkt met het dementie-D netwerk dat in de gemeente Amersfoort actief is. Als zij cliënten in de wijk Schothorst hebben, waar dagbesteding zinvol is bespreken zij dat met ons en het sociaal wijkteam. Ook de sociale wijkteams signaleren kwetsbare situaties en weten ons te vinden voor overleg en/of het zoeken naar passende oplossingen. Andersom is de verpleeghuisarts die De Koperhorst op uurbasis werkt, op afroep beschikbaar voor de huisartsen uit de wijk ten behoeve van de wijkbewoners die daar behoefte aan hebben. De korte lijnen komen onze cliënten en de wijkbewoners direct ten goede. Hier zal De Koperhorst de komende jaren in blijven investeren. Daarnaast wordt de relatie met de gemeente steeds belangrijker.

De Koperhorst excelleert op het gebied van 'nazorg na ziekenhuis' en tijdelijke opvang

De ligduur in ziekenhuizen wordt steeds korter. Mensen worden na ziekenhuisopname steeds sneller naar huis gestuurd. De cliënt is uitbehandeld, maar vaak nog niet hersteld. Zeker als het gaat om ouderen, voelen zij zich na ziekenhuisopname vaak onzeker en/of beschikken zij niet altijd over het nodige netwerk om vanaf het begin weer geheel zelfstandig te kunnen wonen. Mensen die tijd nodig hebben om te herstellen en daar in meer of mindere mate hulp bij nodig hebben zijn bij de Koperhorst altijd welkom (met of zonder indicatie). Herstellen binnen een setting die op onderdelen doet denken aan een hotel. Het prettig verblijf met de focus weer zelfstandig thuis kunnen functioneren, staat centraal en niet het medische of zorgmodel. De Koperhorst is het steuntje in de rug, waar een gast na terugkomt in zijn eigen huis met plezier aan terugdenkt. De gast is positief verbaasd dat hij na een maand een telefoontje krijgt van één van de verzorgenden van de Koperhorst met de vraag hoe het met hem/haar gaat.

Ook voor mensen die al langere tijd voor hun zorgvragende partner zorgen, kan de Koperhorst op momenten goede uitkomst bieden. Wij bieden de mogelijkheid voor tijdelijke opvang ter ontlasting van de mantelzorger. Tijdens het verblijf van de cliënt in de Koperhorst heeft de mantelzorger de handen vrij om een paar dagen tot aantal weken de tijd om tot zichzelf te komen en rust te kunnen nemen of bijvoorbeeld een bepaalde periode op vakantie te gaan. Er is goed overleg over het doel van de tijdelijke opname, wat daarin van de Koperhorst verwacht wordt en wat we kunnen doen om de tijdelijke gast zo'n prettig mogelijk verblijf te laten hebben. We hopen dat de Koperhorst binnen Schothorst en omgeving als zo'n vanzelfsprekend steuntje in de rug worden beschouwd, dat we van betekenis kunnen zijn en blijven in belangrijke fasen van het leven van mensen.

3.2.4 Professionaliseren van ons Public Relations- en communicatiebeleid

De Koperhorst is open en transparant over haar aanbod

De Koperhorst communiceert open en transparant over het aanbod. Dan gaat het om een helder overzicht van de mogelijkheden wat betreft zorg plus activiteiten en de bijbehorende prijzen. De Koperhorst is uitnodigend voor cliënten, wijkbewoners en andere betrokkenen om met suggesties te komen voor verbetering. Ook is duidelijk terug te vinden hoe men een klacht kan indienen en hoe De Koperhorst daarmee om zal gaan.

Brede inzet van communicatiemiddelen en gebruik van ICT (intern en extern)

De Koperhorst communiceert op een structurele manier richting haar belanghouders, zowel intern als extern. Om onze boodschap zo goed mogelijk over te brengen, maken we gebruik van een mix van communicatiemiddelen en maken actief gebruik van ICT-mogelijkheden.

Intern blijft De Koperhorst altijd op zoek naar de juiste balans tussen mondelinge- en schriftelijke communicatie. Mondelinge communicatie met medewerkers vindt formeel plaats tijdens

vergaderingen, dagelijks tijdens de overdrachten van de verschillende diensten en informeel tijdens de pauzes en in de "wandelingen". En ook met de contactpersonen van alle cliënten vindt structureel overleg plaats, minimaal twee keer per jaar tijdens het multidisciplinair overleg en jaarlijks door middel van bijvoorbeeld een informatiebijeenkomst voor de contactpersonen. Als aanvulling op de mondelinge communicatie worden cliënten, familieleden, medewerkers en vrijwilligers ook schriftelijk op de hoogte gehouden van belangrijk nieuws en leuke wetenswaardigheidjes. De wijze waarop wij hen schriftelijk informeren past bij de behoefte van de diverse doelgroepen.

Naast de direct betrokkenen, is er bij De Koperhorst ook een grote groep die eveneens belang of interesse heeft in wat er in De Koperhorst gebeurt. Denk aan de wijkbewoners of overige inwoners van Amersfoort, de huisarts, het ziekenhuis, het zorgkantoor, de gemeente/lokale politiek en collega aanbieders op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Naast dat informatiefolders, nieuwsberichten en jaarverslagen op de website zijn te lezen, houdt de Koperhorst externe belanghouders eveneens betrokken door regelmatig een nieuwsbrief te versturen.

In dialoog met belanghouders

De wereld om ons heen verandert drastisch. Voor het voortbestaan van De Koperhorst is het een voorwaarde dat wij vooruitdenken en ons aanbod steeds laten aansluiten bij de behoefte van belanghouders (cliënten, verwijzers, beleidsmakers, financiers etc.). We trekken er op uit om met individuele belanghouders in gesprek te gaan. We bevragen hen welke ontwikkelingen zij zien op het gebied van de ouderenzorg, hoe zij tegen De Koperhorst aankijken en welke rol zij nu en in de toekomst voor De Koperhorst zien. Wijzelf delen tegelijkertijd ook onze ideeën. In deze gesprekken kunnen we motiveren waarom we doen wat we doen en wat wij belangrijk vinden als het gaat om de toekomst van de ouderenzorg en die van De Koperhorst in het bijzonder.

De betrokkenheid van belanghouders bij de beleidsontwikkeling is ook op een structurele manier geborgd. De Koperhorst nodigt belanghouders circa één keer per twee jaar uit om in een gezamenlijke sessie bij elkaar te komen. Dit biedt ons de gelegenheid om te verantwoorden wat wij de afgelopen één a twee jaren hebben bereikt of toe te lichten als wij bepaalde doelen niet hebben bereikt. Daarbij biedt het de gelegenheid belanghouders onze plannen voor te leggen en hen te benutten om met onze plannen mee te denken en ons uit te dagen om onze planvorming verder aan te scherpen.

Medewerkers en vrijwilligers zijn ambassadeurs van De Koperhorst

Als medewerkers en vrijwilligers met plezier hun werk verrichten en hier trots op zijn, hebben de cliënten en wijkbewoners daar direct baat bij vanwege de positieve sfeer die hier vanuit gaat. Een andere positieve bijkomstigheid is dat medewerkers en vrijwilligers dit zullen uitstralen en zich positief over De Koperhorst zullen uitlaten in gesprekken met derden. Mond-tot-mond is nog altijd de sterkste vorm van reclame die er bestaat. En wat willen we dan nog meer. Trotse medewerkers en vrijwilligers waarbij dat direct de zorg en dienstverlening voor de cliënten en wijkbewoners ten goede komt. De droom van De Koperhorst is dat elke cliënt en wijkbewoner zich in ons huis thuis voelt en datzelfde geldt dus ook voor de medewerkers en vrijwilligers.

3.2.5 Doelmatige inrichting van de organisatie

Meer met minder in een sterk veranderend krachtenveld

Door alle beleidswijzigingen binnen de zorg en de budgetkorting die daarmee gepaard gaan, wordt het nog belangrijker dat De Koperhorst haar financiële huishouding goed op orde heeft. Kosten moeten in overeenstemming zijn met de opbrengsten die meer dan ooit zullen fluctueren. Waar voorheen De Koperhorst per jaar kon beschikken over een relatief vast budget, zal nu aan het begin van het jaar onbekend zijn wat De Koperhorst aan opbrengsten zal gaan ontvangen. Het gevolg is dat wij goed zicht moeten hebben op onze kosten en weten hoe wij dit tijdig kunnen beheersen. Daarnaast is het belangrijk dat we inzicht hebben in wat de markt vraagt zodat we op tijd daarop kunnen inspelen. Omdat we bewust gekozen hebben er voor te willen zijn voor de doelgroep ouderen met beperkte financiële zullen we in onze vergoedingen die we voor diensten vragen aan de onderkant van de markt zitten. Daarnaast ligt er de opgave van de overheid om de komende jaren 'meer met minder' middelen te realiseren. Dat vraagt om ondernemerschap, vindingrijkheid en het

doelmatig met de middelen omgaan. Dat betekent ook bereidheid om bestaande werkwijzen ter discussie te durven stellen. Dat is niet altijd makkelijk, zeker niet altijd leuk, wel noodzakelijk om de cliënten en de wijkbewoners het hoogwaardige dienstenpakket te kunnen blijven leveren. Het vastgoed is eigendom van de Koperhorst. Medio 2015 is dit een positief gegeven. In de komende jaren zullen we ons zeker af moeten vragen of eigen bezit van het vastgoed in de toekomst een gewenste positie blijft om onze doelstelling te kunnen blijven realiseren.

Verdere professionalisering van de organisatie

Om nu en in de toekomst goede prestaties te kunnen leveren, is de inzet op een kwalitatief goede en efficiënte bedrijfsvoering belangrijk. Om als een geoliede machine te kunnen werken en goed te kunnen inspelen op de vraag van de cliënt en wijkbewoner, betekent dit voor De Koperhorst een goed intern afgestemde Plan-Do-Check-Act-cyclus. Deze komt onder meer tot uiting door:

- Het gebruiken van het kwaliteitssysteem PREZO. Hierbij gaat het niet meer primair om randvoorwaarden (structuren en processen), zoals in een eerdere generatie kwaliteitssystemen, maar om denken vanuit uitkomsten voor de cliënt (prestaties).
- Het anticiperen op veranderingen van buiten met een overkoepelende strategie en een gerichte inzet op de ontwikkeling van medewerkers;
- Het zicht hebben op alle risico's waar De Koperhorst of onze cliënten mee te maken kunnen krijgen zodat, waar nodig, tijdig beheermaatregelen kunnen worden getroffen;
- Het verkrijgen van eenduidigheid in besluitvorming, waarbij de visie van cliënten, partners en collega's op een structurele manier worden meegewogen;
- Het blijven streven naar efficiënte werkprocessen ('lean en mean');
- Het hebben van een toekomst gericht scholingsbeleid voor medewerkers en vrijwilligers
- Het hebben van aandacht voor afstemming, controles en verbeteringen (beleid en proces) binnen en tussen afdelingen.

De samenhang en afstemming hiertussen is belangrijk om de organisatie goed uit de verf te laten komen. Daarbij leggen we verantwoordelijkheden lager in de organisatie en zullen meer medewerkers een rol krijgen bij de totstandkoming van beleid. Door transparant te zijn over wat onze doelen zijn en de mate waarin wij hierin voortgang boeken, wordt aandacht voor continue prestatieverbetering een gezamenlijke activiteit. De Koperhorst bouwt verder aan haar organisatie en een ieder draagt daar een steentje aan bij.

Tijdens de transitieperiode blijven toetsen of ingezet beleid nog verantwoord is

De verzorgingsstaat en haar traditionele verzorgingshuizen zijn voorbij. We horen steeds meer dat verzorgingshuizen leeg komen te staan en dat er ook al sprake is van sluiting van zorgcentra. De Koperhorst is blij haar nieuwe beleid op tijd ingezet te hebben waardoor continuïteit van de organisatie op dit moment lijkt gewaarborgd. Dat is fijn voor zowel onze cliënten als natuurlijk ook voor onze medewerkers. De Koperhorst zal er hard aan blijven werken dat we zowel kwalitatief als financieel een gezonde organisatie zijn en blijven.

We beseffen dat er nog geen einde is gekomen aan alle veranderingen binnen de zorg. Komt er nog nieuwe wetgeving op ons af? Welke eisen stellen bijvoorbeeld de diverse inkopers (zorgkantoor, Wmo, zorgverzekeraar, cliënt) en wordt het ons wel gegund? Ook niet ondenkbaar: komen kleine zorgaanbieders nog wel in aanmerking om zorg te mogen inkopen? Allemaal vragen waar we nu geen antwoord op hebben. De Koperhorst blijft zich sterk maken om als relatief kleine zorgaanbieder haar rol goed te kunnen blijven vervullen. We zullen continu blijven herijken of het cliëntbelang en het organisatiebelang niet in het geding komen. Als dat wel zo is, kan het betekenen dat we op zoek moeten naar alternatieve organisatievormen. Dit is voor nu niet het vertrekpunt. Voorop blijft echter dat ons handelen er op gericht is dat de organisatievorm de cliënt ten goede komt. Wat dat concreet voor de toekomst zal betekenen, moet zich nog uitwijzen. Onafhankelijk van de uitkomst, blijven we eraan werken dat cliënten en wijkbewoners zich bij ons thuis voelen. Dat is de belangrijkste manier om onze meerwaarde zichtbaar te maken en te legitimeren dat we de goede dingen doen.

3.3 Tot slot

Dit beleidsplan is een groeidocument. Jaarlijks stellen we op basis van dit beleidsplan het jaarplan vast waarin de speerpunten in diverse concrete doelen worden vertaald en beoordelen we de behaalde resultaten intern en samen met onze stakeholders. Bovendien toetsen we de inhoud steeds

aan de ontwikkelingen in de samenleving en aan ontwikkelingen in onze organisatie. Daar waar nodig werken we onderwerpen verder uit of passen we delen aan. Zo blijft het plan een actueel en inspirerend document.

Wij kijken er dan ook naar uit om de ambities en doelen uit het ondernemingsplan de komende tijd verder uit te werken. Gastvrijheid en ontmoeten, actieve betrokkenheid van medewerkers, aandacht voor preventie en het professionaliseren van ons Public Relations en communicatiebeleid vormen daarbij onze belangrijkste speerpunten. Door samen te werken met u, onze cliënten/familie, vrijwilligers en andere partners gaan we daar uitvoering aan geven. Voelt u zich uitgedaagd om samen met ons de vervolgstap te zetten?