

Ondernemingsplan

2018-2022



Versie: 10 januari 2018

<b>0. INLEIDING</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>1. ONTWIKKELINGEN EXTERNE OMGEVING</b>	<b>5</b>
<b>1.1 ACTUALITEITEN</b>	<b>5</b>
<b>1.2. SOCIALE ONTWIKKELINGEN RIJNSTREEK</b>	<b>6</b>
<b>2.3 CONCLUSIE; EFFECT VAN DE ONTWIKKELINGEN, KANSEN VOOR DE DRIE THEMA'S</b>	<b>8</b>
<b>2. VISIE</b>	<b>10</b>
<hr/>	
<b>2.1 MISSIE</b>	<b>10</b>
<b>2.2 KERNWAARDEN EN KERNKWALITEITEN</b>	<b>10</b>
<b>3. STRATEGISCHE FOCUS</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>3.1 DIENSTVERLENING</b>	<b>11</b>
<b>3.2. STRATEGISCHE THEMA'S</b>	<b>11</b>
EIGEN REGIE	11
PROFESSIONALITEIT	11
MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMERSCHAP	11
<b>3.3 DOELSTELLINGEN PER THEMA</b>	<b>13</b>
HOOFDDOELSTELLING EIGEN REGIE	13
HOOFDDOELSTELLING PROFESSIONALITEIT	13
HOOFDDOELSTELLING MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMERSCHAP	13
HOOFDDOELDOELSTELLINGEN BEDRIJFSVOERING (RANDVOORWAARDELIJK)	13
<b>4. NAWOORD</b>	<b>15</b>
<hr/>	

## 0. INLEIDING

De koers die is ingezet in 2010 is er een van uitvoering geven aan ondernemerschap. Ondernemerschap betekent in deze context de initiatieven nemen die nodig zijn om weerbaar te zijn gegeven de veranderingen en turbulentie in de sector. Dit om vast te kunnen houden aan de reden van ons bestaan; het verlenen van goede, nuttige en behoeftige zorg aan onze cliënten. We hebben de afgelopen jaren onze visie op het verlenen van zorg, waarbij de eigen regie van de cliënten en de continue ontwikkeling van ons vakmanschap centraal staat, ontwikkeld.

In deze inleiding wordt ingegaan op de reden voor het voortzetten van de koers en hierin dus standvastig te zijn. Het rapport is vervolgens als volgt opgebouwd: hoofdstuk 1 gaan in op de belangrijkste ontwikkelingen om een indruk te geven van de context waarin wij opereren. In hoofdstuk 2 zetten wij onze visie uiteen door de missie, de kernwaarden en kernkwaliteiten toe te lichten. Hoofdstuk 3 staat geheel in het teken van de strategische focus voor de komende jaren. De visie en strategie zijn handvatten, die moeten gaan helpen om jaarlijks concrete plannen te maken en uit te werken.

Onze visie op zorg en vakmanschap komt steeds meer tot uiting in maatschappelijk ondernemerschap; mede in samenwerking met ketenpartners in de regio verlenen wij de zorg voor cliënten in de Rijnstreek. De afgelopen jaren hebben in het teken gestaan van de transitie van het zorgstelsel en vervolgens de transformatie om deze stelselwijzigingen in de organisatie door te voeren. Het uitgangspunt van de stelselwijzigingen waren en zijn nog altijd geënt op het realiseren van extramuralisering. Het overheidsbeleid is gericht op het beschikbaar maken en verlenen van zorg in de directe nabijheid van cliënten, bij voorkeur in de eigen thuisomgeving, met ondersteuning uit het eigen informele netwerk en waar nodig met zorg en ondersteuning van professionele zorgverleners. De aanpassingen in de financiering (wmo, zvw en wlz) dienen zowel deze beweging, alsook de marktwerking te stimuleren en zodoende de kwaliteit van professionele zorg te verbeteren.

In de strategische visie 2018-2022 blijven we vorm geven aan de ingezette strategische koers en stellen wij als doel om 'aan het roer te staan'. De thema's **eigen regie, professionaliteit en maatschappelijk ondernemerschap** blijven de thema's waar wij ons op richten.

Zoals een mensenleven zich ontwikkelt, ontwikkelt ook een organisatie zich. Een mensenleven ontwikkelt zich vaak door het verkrijgen van meer bewustwording naarmate men ouder wordt. Dit resulteert vaak in een leven dat zich meer ontvouwt dan een leven dat gecontroleerd en gepland wordt. In de organisatieontwikkeling zien we in de dienstverlenende sectoren in het algemeen, en specifiek in de zorg een soortgelijke ontwikkeling. Technologische ontwikkelingen zijn voornamelijk en krijgen op grote schaal de aandacht in de discussies over anders organiseren en de toekomst van de zorg. Echter tegelijkertijd is er een ontwikkeling gaande die ruimte maakt voor organiseren vanuit de bedoeling van het werk, integraal en vanuit zelf management, en biedt zodoende meer ruimte voor het laten ontstaan/ontvouwen van de ontwikkeling van de organisatie. De aandacht voor de professionaliteit en autonomie van de medewerkers speelt hier een essentiële rol in. De technologische ontwikkelingen zijn van belang en noodzakelijk, samen met het organiseren vanuit de bedoeling zijn zij een inspiratiebron voor de strategische visie. Ons streven is om in ons werkgebied een betrouwbare, klantvriendelijke zorgverlener te zijn voor mensen met dementie en of een of

meer andere chronische ziekten. Om ons werk, te kunnen blijven doen leggen wij ons de opgave op om voortdurend waarde te creëren voor onze cliënten en andere betrokkenen, dit betekent ook dat de bedoeling van ons werk sturend is in het werken binnen de kaders van kwaliteit in de thuiszorg en in de verpleeghuiszorg. Dit plan heeft als titel **'aan het roer staan'** gekregen. Aan het roer te staan niet als beheerser, maar om in gezamenlijkheid aan het roer te staan van een maatschappelijke ontwikkeling. Voor ons betekent dit:

	<b>Van</b>	<b>Naar</b>
<b>Aansturing</b>	Hiërarchisch (beheersen en controleren)	Zelf organiserend (vertrouwen geven)
<b>Staffuncties</b>	Gescheiden	Streven naar eenheid met het primair proces
<b>Zorgvernieuwing</b>	Projecten en programma's	Experimenten, organisch
<b>Reputatiemanagement</b>	Binnenskamers, reactief	Transparant, open, pro-actief
<b>Informatiestroom</b>	Selectieve informatiestroom	Alles beschikbaar, gebruik wat je nodig hebt
<b>Resultaatgerichtheid</b>	Individuele resultaten	Team resultaten
<b>Initiatief nemen en samenwerking</b>	Afwachtend	Initiërend en regievoering

## 1. ONTWIKKELINGEN EXTERNE OMGEVING

### 1.1 Actualiteiten

Om de strategie te herijken, hebben we een aantal relevante actualiteiten uitgelicht, die van invloed zijn op onze strategische visie en koers:

- Cliënten komen later in de verpleeghuiszorg terecht, waardoor het ziektebeeld vaak verder gevorderd is en meer complexiteit met zich meebrengt. Vaak hebben mensen naarmate ze ouder worden in toenemende mate een multi-problematiek en verandert het gedrag (als gevolg van het ziektebeeld). Bijvoorbeeld agressie bij mensen met een psychogeriatrisch beeld komt tegenwoordig vaak al voor bij binnenkomst in verpleeghuiszorg.
- Cliënten verblijven veelal korter in de verpleeghuiszorg, dit betekent dat de zorg in een korte tijd intensiever is en minder geleidelijk opbouwt. In de toekomst zal wat nu bekend staat als langdurige zorg steeds korter worden.
- De verantwoording van de kwaliteit van de ouderenzorg beweegt na alle commotie (bijvoorbeeld 'zwarte lijsten') van de afgelopen jaren naar een van voldoen aan de norm (ofwel het vermijden van risico's) naar professioneel handelen (ofwel doen wat nodig is).
- Er zijn steeds meer verschillende opvattingen over goede zorg en hulp. Deze verschillen zijn er vanwege de verschillen in persoonlijk, sociaal en culturele opvattingen. Dit betekent ook dat (vergelijkbare) zorg en hulp verschillend worden gewaardeerd.
- Er is een toename van gemengde netwerken (formeel en informeel) rondom een cliënt. Dit is fundamenteel anders dan de zorg binnen de muren van een instelling of een formeel samenwerkingsverband tussen zorgaanbieders in een zorgketen. De beweging naar meer formele samenwerkingsverbanden is ingezet en zal doorzetten en nog meer verdieping krijgen doordat de netwerken met informele zorg rondom de cliënt steeds groter en prominenter worden. Er zal meer ruimte en bereidheid moeten zijn om zowel voorbij de persoonlijke en organisatie grenzen als de eigen discipline te kijken. Knelpunten om dit te realiseren hebben veelal betrekking op:
  - Het vinden en organiseren van hulp,
  - Het overzicht houden over alle zorg en hulp,
  - Een aanspreekpunt benoemen voor vragen en klachten.
- Maatschappelijke thema's als bijv. laaggeletterdheid en (gezondheids-)vaardigheden hebben direct effect op het mee kunnen doen en eigen regie kunnen voeren.
- De eisen aan zorgmedewerkers veranderen fundamenteel. Zij moeten beschikken over een hoger en op de vraag en situatie toespitst opleidingsniveau. Ook hun werkwijze verandert. Van een kleine groep medewerkers wordt gevraagd om over specifieke aandoeningen expertise te ontwikkelen. Van een grote groep professionals wordt flexibiliteit gevraagd om op verschillende plaatsen en voor verschillende doelgroepen inzetbaar te zijn. Het principe van de juiste zorg, door de juiste zorgverlener op het juiste moment en juiste plaats is leidend.
- De toenemende inspraak van familie op de zorgverlening heeft invloed op de wijze waarop de zorg wordt verleend en gecoördineerd.
- Leiderschap komt steeds meer in de plaats van traditioneel management: niet meer beheren, plannen en controleren, maar medewerkers in staat stellen om hun werk zelf in te richten en hun prestaties zelf te verantwoorden. De nieuwe leiders in de zorg krijgen hierdoor een andere rol, een andere positie en een ander profiel. Persoonlijke ontwikkeling en gedrag krijgen een prominente plek.
- De media heeft een grote rol in de beeldvorming over de kwaliteit van zorg van de sector. Dit zal alleen maar toenemen.

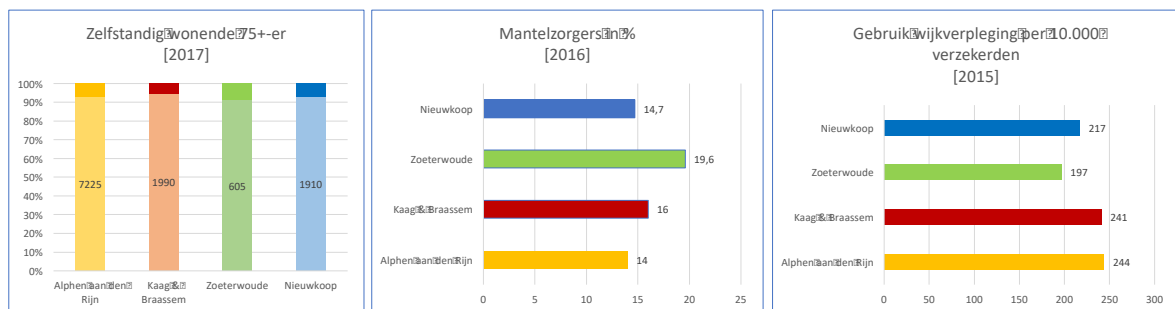
- Een tekort aan goed personeel is een probleem dat niet snel is opgelost. Het interesseren van jonge mensen voor het verpleegkundige en verzorgende vak in de ouderenzorg wordt steeds crucialer.
- De wetgeving rondom bescherming persoonsgegevens zal in 2018 ook aangescherpt worden wat weer een verdieping vraagt in professioneel werken, maar ook in de infrastructuur van de organisatie om dit te faciliteren. Het gaat zowel om techniek als om gedrag van mensen.
- De financiers gaan in de toekomst meer ruimte maken voor meerjarige contracten.
- Trend is dat ouderenzorgorganisaties te maken hebben met een dalend nettoresultaat (vaak kleine organisaties, de omvang is overigens niet doorslaggevend voor resultaatontwikkeling). Een hoog gemiddeld ziekteverzuim van 6% (6,1% bij middelgrote instellingen van 40-100 mln.). En een daling in de werkbeleving (minder positief).

### 1.2. Sociale ontwikkelingen Rijnstreek

Om de potentie van de populatie in de Rijnstreek, gezien de extramuralisering, in te schatten is het interessant om in het werkgebied een indruk te krijgen van met name de sociale ontwikkelingen die van invloed zijn op de zorg voor ouderen en chronische zieken in de thuisomgeving.

Het aantal zelfstandig wonende 75plussers in de vier gemeenten varieert, echter in alle vier de gemeenten is van de 75plussers minimaal 90% zelfstandig wonend. In de tabellen zijn de absolute aantallen vermeld om aan te geven hoeveel mogelijke potentiële cliënten er zijn in de gemeenten. Daarnaast is er in het gehele werkgebied een grote groep volwassenen die aangeeft mantelzorger te zijn. In Zoeterwoude zijn er ten opzichte van de andere vier gemeenten procentueel iets meer mantelzorgers. De potentie om voor WIJdezorg (een groter) marktaandeel te verwerven is ruimschoots aanwezig. Zie onderstaand figuur voor de cijfers. NB: deze cijfers geven een totaal aan wijkverpleging in de zw weer en een totaal aan mantelzorgers in de gemeenten, dus ook mantelzorgers en zorgontvangers van de wijkverpleging die niet per se oud zijn.

Potentieel werkgebied



Personen van 75 jaar en ouder, zelfstandig wonend

Bronjaar: 2017  
Bron: Monitor Sociaal Domein

Percentage volwassenen (19+) dat mantelzorg geeft in de betreffende gemeenten

Bronjaar: 2016  
Bron: Gezondheidsmonitor volwassenen, GGD, RIVM en CBS

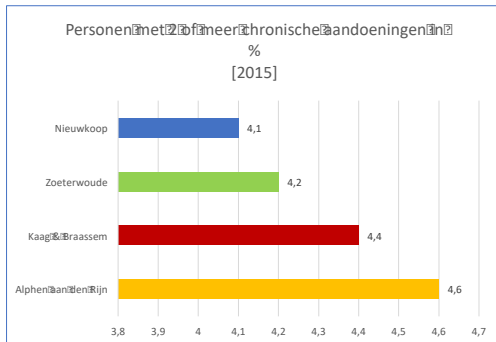
Aantal verzekerden dat gebruik maakt van wijkverpleging

Bronjaar: 2015  
Bron: Vektis

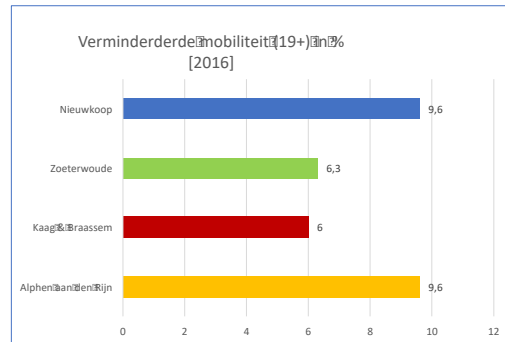
Landelijk groeit het aantal mensen met twee of meer chronische aandoeningen, in het werkgebied van WIJdezorg zijn er procentueel gezien meer mensen die twee of meer chronische aandoeningen

hebben. (zie figuur onderstaand). Nieuwkoop en Alphen aan den Rijn springen eruit wat betreft het aantal volwassenen die te maken heeft met een verminderde mobiliteit.

### Potentieel werkgebied



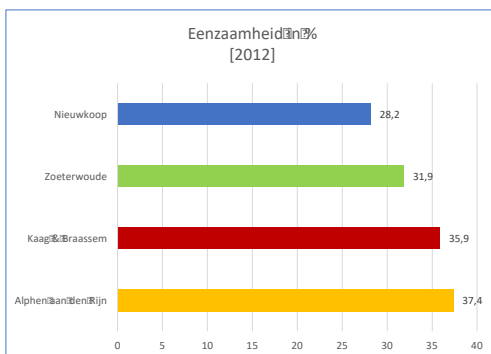
Percentage personen dat minimaal 1 chronische aandoening heeft uit een lijst van 30 aandoeningen, waaronder COPD, diabetes, hart- en vaatziekten, kanker.  
Bronjaar: 2015  
Bron: Vektis



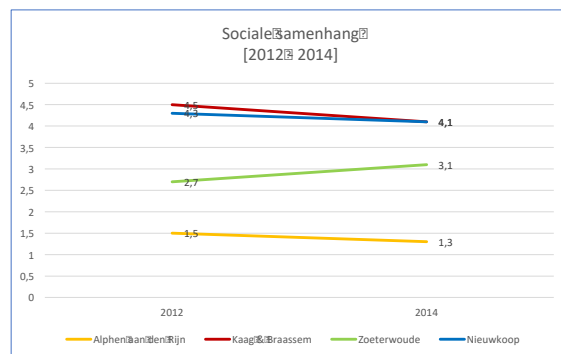
Percentage personen (19+) met verminderde mobiliteit, een insteepindicator grote moeite voorwerpen dragen, bukken, 00m lopen.  
Bronjaar: 2016  
Bron: Gezondheidsmonitor volwassenen, GGD, RIVM en CBS

Het aantal personen dat aangeeft zich eenzaam te voelen is groot in alle vier de gemeenten, het grootst in Alphen aan den Rijn. Deze bron is van 2012, en zijn de laatst beschikbare cijfers. De bron is weliswaar gedateerd maar geeft een beeld van de verschillen in eenzaamheid in de verschillende gemeenten. Het is veilig te stellen dat de eenzaamheid vanwege de landelijke beleidskeuzes (als langer thuis blijven wonen en zoveel mogelijk eigen regie voeren) toeneemt. De sociale samenhang daalt de afgelopen jaren in Nieuwkoop, Alphen aan den Rijn en in Kaag & Braassem en stijgt in Zoeterwoude. Alle vier de gemeenten hebben een positieve sociale samenhang (>0), waarbij Kaag & Braassem het meest positief is en Alphen aan den Rijn het minst positief is.

### Potentieel werkgebied



Percentage personen (19+) met hoge sociale/emotionele eenzaamheidsscore  
Bronjaar: 2012  
Bron: Gezondheidsmonitor volwassenen, GGD, RIVM en CBS



Sociale samenhang, homogeniteit, leeftijdsopbouw, samenstelling huishouden en mutatiegraad. Een hogere cijfer betekent een hogere (positievere) leefbaarheid. Cijfers worden afgezet tegen landelijk gemiddelde van 0.  
Bronjaar: 2012  
Bron: Leefbarometer

### **2.3 Conclusie; effect van de ontwikkelingen, kansen voor de drie thema's**

De ontwikkelingen brengen kansen en aandachtspunten mee voor de drie thema's. De kansen zijn in onderstaand schema weergegeven en dienen als input voor het stellen van doelen voor 2018-2022.



## Eigen regie

Zorg en dienstverleningsconcepten vernieuwen en aanpassen aan het veranderende ziektebeeld, toename van agressiviteit en complexiteit en de zelf beslissende.

Nieuwe vormen van evalueren van zorg. Passend bij alle diverse meningen over wat goede zorg en hulp is.

Visie op eigen regie binnen een samenwerkingsverband hebben. Zorgproces vernieuwen om meer en beter te kunnen afstemmen met cliënt en partners.

Tijdig aandacht voor veranderende zorgvraag/behoefte in het algemeen en specifiek aandacht voor eenzaamheid. (signalering van vervolgzorg).

Meer oplossingen voor tijdelijke zorg om langer thuis wonen mogelijk te maken. Eerstelijns zorg verder professionaliseren.

## Professionaliteit

Bevorderen van zelf organiserend vermogen, vaardigheden om af continu (real time) af te stemmen met de omgeving en de regie kunnen voeren.

Investeren in het ontwikkelen van de eigen autonomie en het behalen van teamresultaten.

Ontwikkelen van gewenste en benodigde specialisatie in relatie cliëntengroepen en/of ziektebeelden.

Het vergroten van aanpassingsvermogen en het vermogen om initieënd te zijn en samenwerking aan te gaan in alle lagen van de organisatie.

Leiderschapsvaardigheden ontwikkelen

Continue aandacht voor de optimalisatie en vernieuwing van werkprocessen en professionaliteit zowel zorgmedewerkers als stafmedewerkers, management en bestuur.

Aantrekkelijk werk bieden en aantrekkelijke werkgever zijn.

## Maatschappelijk ondernemerschap

Creatieve samenwerkingsvormen bedenken

Voortouw nemen in netwerken

Onderscheidend vermogen ontwikkelen en laten zien

Zichtbaar zijn, aandacht voor positionering (cliënten, financiers en partners)

Actief relatiemanagement voeren

## 2. VISIE

### 2.1 Missie

Onze missie is om een betrouwbare en klantvriendelijke zorg- en dienstverlener in de Rijnstreek te zijn, die zich richt op mensen met dementie en chronische aandoeningen, en in dialoog met de cliënt en het netwerk de zorg tot stand brengt.

### 2.2 Kernwaarden en kernkwaliteiten

Reeds bij het ontstaan van WIJdezorg is de koers ingezet van zorg en hulpverlening nabij. Toen vertaald in professioneel en zorgzaam. Dit is een vooruitziende blik gebleken. Nu wordt nog steeds ingezet op zorg en hulpverlening nabij, echter met de focus op het mogelijk maken van eigen regie voor de cliënt. Mensen met een functiebeperking of chronische ziekte blijven onverminderd zelf verantwoordelijk voor de invulling van hun leven. Dus ook voor de zorg en ondersteuning die zij wensen. In alle fasen van ziekte en ouderdom kunnen mensen een beroep doen op WIJdezorg. Wij zijn professioneel en zorgzaam en completeren de zorg (langdurige zorg, thuiszorg en tijdelijke zorg) met servicediensten die het leven veraangenamen. De cliënt vraagt en binnen de grenzen van de mogelijkheden beantwoorden wij die vraag.

Om onze missie te realiseren erkennen we de essentie van persoonsgericht werken, vakmanschap en samen werken met cliënten en partners. Onze kernwaarden zijn en blijven:

- Vakmanschap
- Samen 1 voor de cliënt
- Betrouwbaarheid
- Respectvol

En bovendien streven wij ernaar een zorgverlener te zijn waarop men (cliënt, financiers en partners) kan bouwen.

Waar bouwen staat voor 'vertrouwen' en 'in samenwerking ontwikkelen'. Vanuit deze visie biedt WIJdezorg keuzemogelijkheden, in de vorm van haar brede zorg- en dienstenpakket. Bij WIJdezorg zijn alle cliënten welkom ongeacht hun levensfilosofie: normen, waarden en overtuigingen van elk uniek mens worden gerespecteerd.

Onze kernwaarden zijn actueel, en zijn geworteld in ons DNA en voor ons noodzakelijk om dicht bij de kern, de bedoeling van ons werk te blijven, de dialoog met de samenleving aan te kunnen en vooral doen wat nodig is.

### 3. STRATEGISCHE FOCUS

#### 3.1 Dienstverlening

De strategie zal zich richten tot de meest kansrijke dienstverlening en cliëntgroepen die wij bedienen.

Voor cliënten met dementie en/of één of meer chronische aandoeningen (en hun netwerk) die nog zelfstandig thuis wonen bieden wij de volgende dienstverlening:

- Open huis
- 24 uurs medisch verpleegkundige zorg
- Terminale zorg
- Verzorging en begeleiding
- Huishoudelijke ondersteuning
- Aanvullende service- en gemaksdiensten
- Dagverzorging en –behandeling
- Tijdelijke zorg (eerstelijns verblijf, respijtzorg, particulier logeerverblijf)

Voor cliënten en hun netwerk met dementie en één of meer chronische aandoeningen die niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen bieden wij:

- Wonen met intensieve zorg en behandeling

Dienstverlening die vooral ook ten gunste komt voor de mantelzorger (om de mantelzorger te ontlasten) zijn:

- Open huis
- Service- en gemaksdiensten
- Dagverzorging, - en behandeling voor hun naasten
- Tijdelijke zorg voor hun naasten

#### 3.2. Strategische thema's

De visie en ambitie worden ontwikkeld in de drie kernthema's:

##### **Eigen regie**

Bijdragen en stimuleren van eigen regie van cliënten waarbij eigen regie staat voor zelfsturing geven aan en verantwoordelijkheid nemen voor je eigen leven.

##### **Professionaliteit**

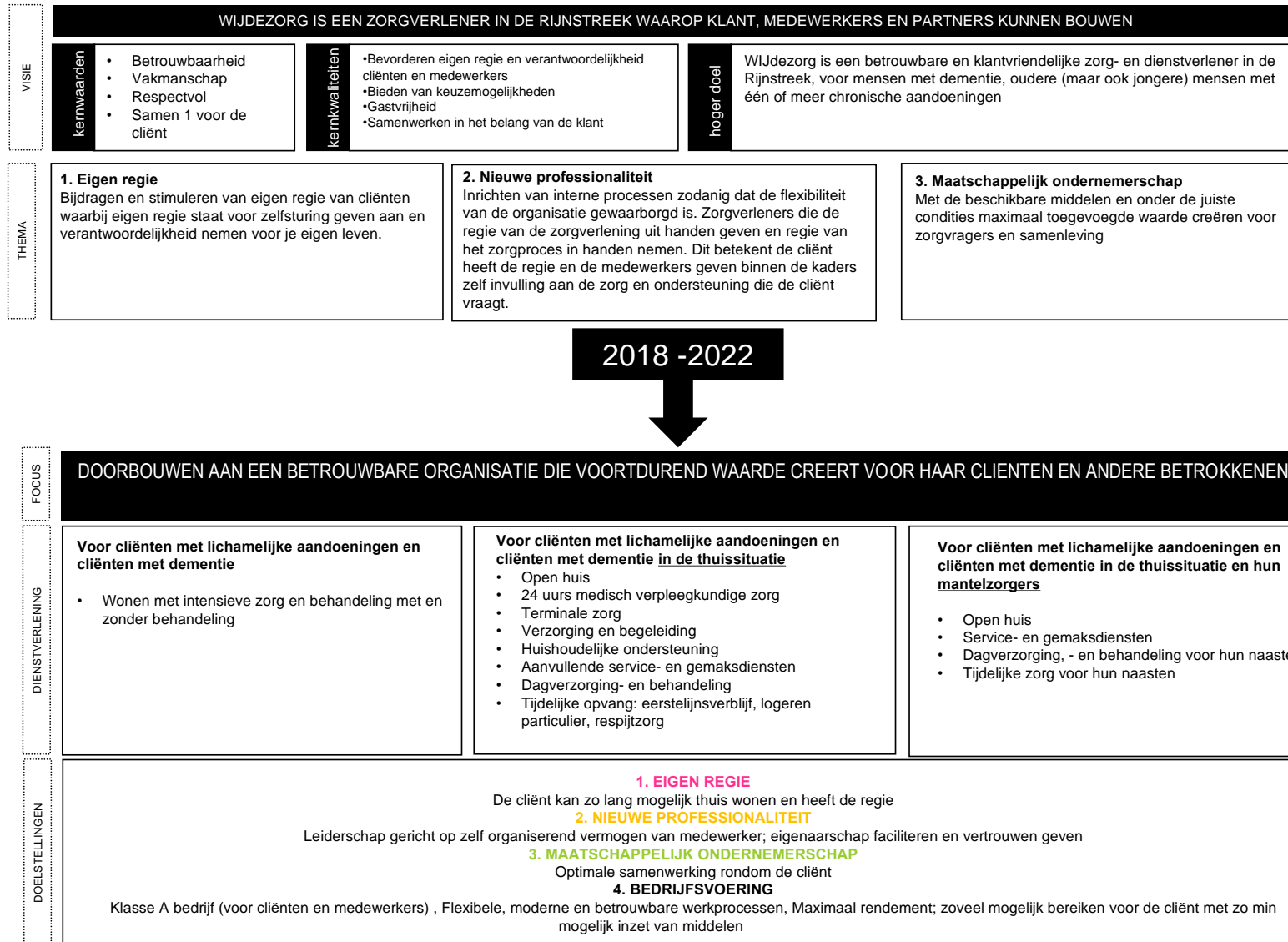
Inrichten van interne processen zodanig dat de flexibiliteit van de organisatie gewaarborgd is. Zorgverleners die de regie van de zorgverlening uit handen geven en regie van het zorgproces in handen nemen. Dit betekent de cliënt heeft de regie en de medewerkers geven binnen de kaders zelf invulling aan de zorg en ondersteuning die de cliënt vraagt.

##### **Maatschappelijk ondernemerschap**

Met de beschikbare middelen en onder de juiste condities maximaal toegevoegde waarde creëren voor zorgvragen en samenleving.

De strategische hoofdroute is als volgt:

# STRATEGISCHE HOOFDRROUTE WIJDEZORG



### 3.3 Doelstellingen per thema

#### **Hoofddoelstelling Eigen regie**

- De cliënt kan zo lang mogelijk thuis blijven wonen en heeft de regie

#### **Hoofddoelstelling Professionaliteit**

- Het ontwikkelen van leiderschap gericht op het bevorderen van het zelf organiserend vermogen van medewerkers; eigenaarschap faciliteren en vertrouwen geven.

#### **Hoofddoelstelling Maatschappelijk ondernemerschap**

- Met partners optimale samenwerking rondom de cliënt realiseren

Naast de drie thema's zijn een aantal ontwikkelingen in de bedrijfsvoering randvoorwaardelijk om de drie themadoelstellingen te behalen.

#### **Hoofdoelstellingen bedrijfsvoering (randvoorwaardelijk)**

- Klasse A bedrijf voor cliënten en medewerkers
- Flexibele, moderne en betrouwbare werkprocessen
- Maximaal rendement behalen: zoveel mogelijk bereiken voor de cliënt met zo min mogelijk inzet van middelen.

De doelstellingen in de randvoorwaarden (van de bedrijfsvoering) zijn het fundament van de strategische visie van Wijdezorg en de drie thema's de steunpilaren. De doelstellingen verder uitgewerkt levert het volgende schema op met alle hoofd- en subdoelstellingen voor 2018 – 2022



## WIJdezorg AAN HET ROER

Betrouwbare partner bij de zorg en dienstverlening aan ouderen en jongere chronische zieken

### 1. EIGEN REGIE

Client perspectief	De cliënt kan zo lang mogelijk thuis blijven wonen en heeft de regie
1A	WIJ dragen bij aan het bevorderen van de <b>zelfredzaamheid</b> van klanten
1B	WIJ vergroten en <b>vernieuwen</b> ons zorg- en dienstenaanbod waardoor de klant meer <b>keuzemogelijkheid</b> heeft.

### 2. PROFESSIONALITEIT

Leiderschap	Leiderschap gericht op zelf organiserend vermogen van mdw.; eigenaarschap faciliteren en vertrouwen geven
2A	WIJ hanteren <b>leidende principes</b> voor zelfstandige werkende teams
2B	WIJ hebben <b>verantwoordelijke teams</b> (verantwoordelijk voor eigen taak en samen één voor de cliënt)
2C	WIJ werken <b>persoonsgericht</b> en <b>belevingsgericht</b>
2D	WIJ <b>communiceren transparant</b> met elkaar, met cliënten en andere betrokkenen

### 3. ONDERNEMERSCHAP

Partner perspectief	Met partners optimale samenwerking rondom de cliënt realiseren
3A	WIJ kennen de stakeholders in de regio en zijn <b>initiatiefnemer</b> om vorm te geven aan maatschappelijk ondernemerschap
3B	WIJ werken samen met partners in <b>strategische netwerken</b>
3C	WIJ hebben verkoopkracht door een <b>verkoopstrategie en planning</b> te maken en uit te voeren
3D	WIJ voeren <b>actief accountmanagement</b> ; alle teams signaleren en begeleiden cliënten naar (vervolg)zorg

### 4. BEDRIJFSVOERING

Mdw perspectief	Klasse A bedrijf	Proces perspectief	Flexibele, moderne en betrouwbare werkprocessen	Financieel perspectief	Maximaal rendement: zoveel mogelijk bereiken voor de cliënt met zo min mogelijk inzet van middelen
4A	WIJ geven uitvoering aan een aantrekkelijk <b>wervingsbeleid en actieplan</b>	4C	WIJ <b>vernieuwen</b> en ontwikkelen efficiënte <b>werkprocessen</b> die vloeiend aansluiten (staf en zorg) en gericht zijn op <b>samen 1 voor de cliënt</b>	4D	WIJ geven tijdig inzicht in <b>stuur/managementinformatie</b> toegespitst op de teams
4B	WIJ <b>positioneren</b> WIJdezorg door uitvoering te geven aan een <b>marketing- en communicatieplan</b>				

#### 4. NAWOORD

In dit plan is de strategische focus van WIJdezorg beschreven. Deze is gericht op het behoud van een gezonde en flexibele organisatie die met haar tijd mee kan, maar zichzelf ook uitdaagt. Met het blijven richten op het stimuleren van de eigen regie, het ontwikkelen van professionaliteit en het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid wordt het bestaan van WIJdezorg gewaarborgd. De thema's en de doelstellingen worden elk jaar verder geconcretiseerd in de jaarplannen. Op deze wijze kan herijking plaatsvinden op de doelstellingen en de resultaten.