Beleidsplan

2022 – 2024



Sientje Thuiszorg

Colofon

Dit is een uitgave van:

Sientje Thuiszorg
DOETINCHEM

T: 0314- 64 68 34
M: 06- 44 16 96 53
E: info@sientjethuiszorg.nl
W: www.sientjethuiszorg.nl

Inhoudsopgave

1. Voorwoord 3

2. Doelstelling 5

2.1 Missie 7

2.2 Visie 7

2.3 Kernwaarden 8

2.4 Kernkwaliteiten 8

2.5 Kernactiviteiten 9

2.6 Ambitie de komende jaren 9

3. Externe ontwikkelingen 10

3.1 Lokale ontwikkelingen 10

3.2 Veranderingen in inkoop / financieringsstromen 10

3.3 Marktanalyse regionaal - leeftijdsopbouw 11

4. Interne ontwikkelingen 12

Ad 1 Groei personeel 13

Ad 3 Kwaliteitsmanagementsysteem 14

Ad 5 Uitbreiding van de kernactiviteiten 15

Ad 6 Innovatie 15

Ad 7 Eigenheid van ons bedrijf 15

Ad 8 Oog voor de maatschappij 16



1. Voorwoord

Sientje Thuiszorg B.V. is een thuiszorgorganisatie voor huishoudelijke hulp uit Doetinchem.
Wij bestaan sinds 2010, vanaf 2015 aanbieder van de gemeente Doetinchem. Oktober 2022 vieren wij ons 12,5 jarig bestaan.



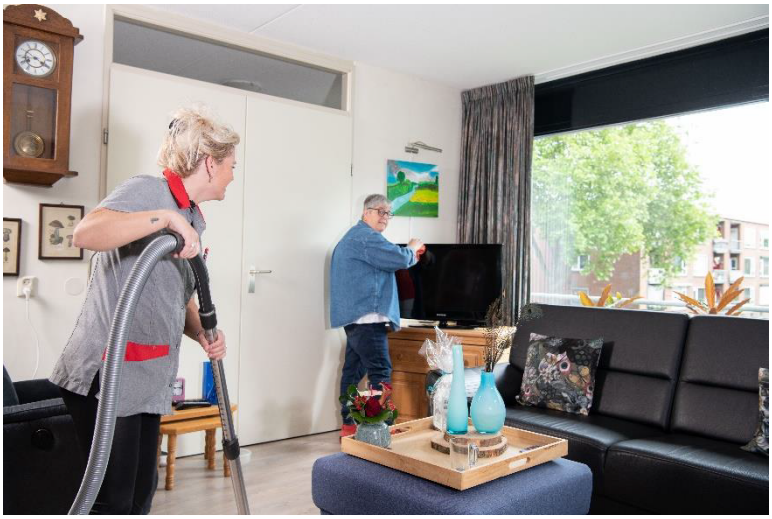
Dit document vormt een basis om de organisatie verder te ontwikkelen en plannen te maken voor de toekomst. Het is opgesteld voor een drietal jaren. Het beschrijft onze missie, visie, kernwaarden, kernkwaliteiten en ambities de komende jaren. Hoe ziet onze strategie eruit om deze ambities waar te maken.

Sientje heeft korte lijnen, werkt met passie en heeft begrip voor uw situatie.

Wij bieden onze cliënt ondersteuning bij de invulling van de hulpvraag, zodat onze cliënt

- in staat blijft zijn/haar eigen dagelijkse bezigheden te doen
- zich veilig en prettig voelt in zijn/haar vertrouwde omgeving
- met een beetje hulp van ons, van de mantelzorgers en/of familie en andere zorgprofessionals in hun eigen huiselijke omgeving kan blijven wonen
- actief betrokken blijft bij het sociale leven
- de mogelijkheid krijgt om deel te blijven nemen aan activiteiten in de omgeving.

Wij streven naar een fijne en doelgerichte samenwerking met de cliënt en met zijn/haar directe omgeving en andere zorgprofessionals.



Het overheidsbeleid is gericht op een participerende samenleving en zo lang mogelijk thuis kunnen wonen, met hulp van familie en/of sociaal netwerk, eventueel aangevuld met hulp vanuit de WMO en/of verzorging. Wij bieden huishoudelijke hulp aan volwassen met een zorgvraag en behoefte aan thuishulp, voornamelijk senioren. Hierbij gaan we wel uit van de kracht van de hulpvrager en niet wat men niet meer kan. Sientje staat klaar als het niet meer lukt wat men op eigen kracht niet meer kan doen. Wij ondersteunen op de manier die de cliënt prettig vindt, met aandacht, vakkundig en vanuit ons hart. Bij ons staat de cliënt centraal, wij zijn op bezoek bij hen thuis. Sientje verleent mensgerichte zorg, veel medewerkers spreken de taal (dialect) van de regio, zijn betrouwbaar, iedereen die bij ons werkt heeft een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) en ervaring in de huishoudelijke ondersteuning, of heeft meegelopen met een ervaren kracht.

Wij geven kansen aan langdurig werkzoekenden met (veel) ervaring in het werk, levenservaring en/of afstand tot de arbeidsmarkt, om weer mee te draaien in de maatschappij. Een groot deel van onze medewerkers is 50- plus. Wij werken nauw samen met Laborijn. Hiermee voldoen wij aan de SROI (Social Return On Investment- mensen met en afstand tot de arbeidsmarkt een kans geven tot terugkeer in een werkzaam leven)



Onze organisatie heeft een compacte hands- on mentaliteit.
Het motto is: vanuit hoofd, hart en handen zorgen voor onze cliënten.
Wij streven naar een organisatiestructuur met zo weinig mogelijk managementlagen en open communicatie. Dit wordt door de werknemers als zeer prettig ervaren. De aankomende jaren zullen we net als voorheen, zo flexibel en creatief mogelijk inspelen op de interne en externe ontwikkelingen.

Ons beleid, inclusief de gekozen strategie, speelt in op de ontwikkelingen in de branche, de wet- en regelgeving, de ontwikkeling in de demografie in de Achterhoek en de ontwikkelingen binnen ons werkgeverskapitaal oftewel de professionele en persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers.

Astrid Wenneker, directeur

2. Doelstelling

Welkom, en gehoord voelen is de kracht van Sientje Thuiszorg. Dit beleidsplan geeft Sientje structuur om haar doelstellingen de komende jaren (2022- 2024) te realiseren binnen de gemeente Doetinchem. De belangrijkste doelstellingen zijn nieuwe en huidige medewerkers enthousiasmeren en werven om te komen en blijven werken bij Sientje. Daarnaast, door een goede en positieve mond op mond reclame meer cliënten ervan te kunnen overtuigen om samen te werken met Sientje.

De nieuwe website en de geadviseerde marketing- en communicatie dragen hieraan bij. De communicatie moet simpel, krachtig en transparant zijn om een wederkerige situatie te creëren, waarbij medewerkers en cliënten zich gehoord en gewaardeerd voelen. Voor de overige stakeholders duidelijk laten weten wie is Sientje en waarom het de samenwerkingspartner voor huishoudelijke hulp is in de gemeente Doetinchem. Tevens laten we zien wie de medewerkers zijn achter Sientje zijn.

In de gemeente Doetinchem zijn van de 58.270 inwoners circa 2.000 personen met een thuiszorg hulpvraag via de WMO. Hiervan zijn 700 cliënten al reeds aan het samenwerken met Sientje. Ik leg de nadruk op samenwerken omdat Sientje de cliënt in haar kracht wil laten staan. Om zelf ook grip en structuur te krijgen op de eigen leefsituatie. Sientje streeft ernaar om bij te dragen aan een fijnere leefsituatie van elke cliënt met warme en liefdevolle zorg. Cliënten laten stralen en genieten van het leven, geeft voldoening voor zowel de medewerker als de cliënt.

Binnen de komende jaren is de doelstelling om te groeien naar 1.000 cliënten waardoor de kernwaarden en merkwaarden met elkaar in evenwicht behoren te zijn. De marketing- en communicatieactiviteiten moeten van de bedrijfsnaam Sientje Thuiszorg een merk maken die aansluit bij de verwachtingen van de stakeholders.



De meeste omzet wordt behaald door de WMO- zorg via de gemeente Doetinchem. De aanbieders hebben het mandaat van de WMO om indicaties te stellen voor de Algemene Voorziening tot 2,5 uur of minder per week. Deze kan rechtstreeks worden aangevraagd bij Sientje.

De inwoners van de gemeente Doetinchem zelf één van de aanbieders uitkiezen die hen gaat helpen in het huishouden. Sientje Thuiszorg is dé specialist uit Doetinchem en een echt Achterhoeks bedrijf is die de taal spreekt van de cliënt. Samen “D’ran” en de schouders eronder om de klus te klaren.

Uit een medewerkers tevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat de medewerkers uitermate tevreden zijn om voor Sientje te werken (gem. 8,4). Veel lovende woorden zoals: begrip voor personeel, leuk team, meedenken met cliënten en personeel, nakomen van afspraken en dat Sientje het hart op de goede plek heeft. De lijnen binnen de organisatie zijn kort, waardoor medewerkers goede persoonlijke aandacht ervaren. Dit moeten we vast blijven houden en ook zichtbaar naar voren laten komen binnen de marketing- en communicatieactiviteiten. Uit het cliënt tevredenheidsonderzoek (eind 2021) kwam een gem. cijfer van 9,0. Deze mooie cijfers willen we graag behouden.



De interne en externe processen behoren goed op elkaar afgestemd te zijn om in de komende jaren goede resultaten te boeken.
Op 1 oktober vieren we ons 12,5 jarig bestaan en we zullen dan een teamfoto met alle personeelsleden gaan maken!

Waar staat Sientje voor

2.1 Missie

Vanuit hoofd, hart en handen zorgen voor onze cliënten

Wij bieden de cliënt ondersteuning bij de invulling van de hulpvraag, zodat de cliënt

- in staat blijft haar/zijn eigen dagelijkse bezigheden te doen (zelfredzaamheid)
- zich veilig en prettig voelt in haar/zijn vertrouwde omgeving
- met een beetje hulp van ons, van de mantelzorgers, familie/kennissen en andere zorgprofessionals in haar/zijn eigen huiselijke omgeving kan blijven wonen
- actief betrokken blijft bij het sociale leven
- de mogelijkheid krijgt om deel te blijven nemen aan activiteiten in de omgeving

Sientje streeft naar een fijne en doelgerichte samenwerking met de cliënt, met haar/zijn directe omgeving en met de zorgprofessionals.
Hierdoor kan men langer in de eigen huiselijke omgeving blijven wonen.

2.2 Visie

Wij ondersteunen, adviseren, stimuleren, en begeleiden de cliënt bij het realiseren van de hulpvraag. Samen met de cliënt en zijn omgeving, stellen wij een zorg- werkplan op. Een plan waarbij de cliënt, binnen haar/zijn eigen mogelijkheden en beperkingen, de dingen kan blijven doen of gaan doen die zij/hij zelf belangrijk en zinvol vindt. Het zelfsturend vermogen en de kracht van de cliënt staan altijd voorop.

Wij houden rekening met de persoonlijke levenssfeer, levensbeschouwelijke- en culturele achtergrond, de gewoontes en gebruiken in het huishouden van de cliënt. Daarnaast is de zorg uiteraard geschikt voor het beoogde doel, professioneel doeltreffend en passend binnen de indicatiestelling.

De meeste cliënten die zorg nodig hebben, kunnen voor hulp een beroep doen op een of meerdere familieleden en/of mantelzorgers in hun naaste omgeving. Deze mensen vervullen een belangrijke rol in het leven van cliënten en kennen de wensen en behoeften van de cliënt. Familie en/of mantelzorgers zien wij als partner in de hulpverlening, medezorgverleners en experts. Tijdens de uitvoering van de hulp hebben de medewerkers veel contact met hen.

De cliënt mag rekenen op een individuele en passende invulling van de zorg (maatwerk) en een adequate uitvoering hiervan.

Onze visie is dat medewerkers de cliënten met liefdevolle en warme aandacht benaderen en bereid zijn net iets meer te doen dan van hen verwacht wordt. Dat maakt dat zowel de organisatie als de medewerker flexibel kunnen en willen inspelen op de hulpvraag van onze cliënten.

Deze visie vraagt om warme zorg die gericht is op persoonlijke aandacht, vertrouwen, structuur en veiligheid.

2.3 Kernwaarden

Kernwaarden zijn de belangrijkste waarden binnen een organisatie. Het zijn eigenschappen of drijfveren die laten zien waar een organisatie voor staat. Met kernwaarden geef je aan waarom en hoe de dingen gedaan worden. Aan de hand van kernwaarden neem je makkelijker strategische beslissingen. Ze zijn ook een belangrijk onderdeel van het personeelsbeleid. Het benoemen van de kernwaarden draagt bij aan de bewustwording en het onderscheidend vermogen van een organisatie.

Onze kernwaarden zijn

1. persoonlijke aandacht (mensgerichte aandacht)
2. vertrouwen
3. structuur
4. veiligheid

Deze kernwaarden vormen de basis voor hoe wij verantwoorde zorg leveren en willen samenwerken en daarmee de kwaliteit van leven van de cliënt, de kwaliteit van de zorgprofessional en de kwaliteit van de zorgorganisatie verbeteren.

2.4 Kernkwaliteiten

Onze visie is dat medewerkers de cliënten met liefdevolle en warme aandacht benaderen en bereid zijn net iets meer te doen dan van hen verwacht wordt. Dat maakt dat zowel de organisatie als de medewerker flexibel kunnen en willen inspelen op de hulp vraag van onze cliënten. Dit vraagt bepaalde basis kwaliteiten van onze medewerkers. Kwaliteiten die ons DNA en imago verstrekt.

De kernkwaliteiten waar wij ons personeel op selecteren zijn:

- Liefdevolle persoonlijke aandacht
- Respect
- Gelijkwaardigheid op basis van diversiteit
- Inlevingsvermogen
- Verantwoordelijkheid (signaleren)



2.5 Kernactiviteiten

Onze opdrachtgevers zijn particulieren, persoonlijke budgethouders, gemeenten (WMO) en concullega's.

De opdrachtgever kan ons inschakelen voor:

1. Huishoudelijke Hulp
   a) Huishoudelijke hulp via de WMO regeling
   b) Particuliere huishoudelijke hulp
   c) Huishoudelijke hulp via PGB
   d) Gespecialiseerde huishoudelijke hulp met coaching en combinatie ondersteuning

2.6 Ambitie de komende jaren

Sientje wil een belangrijk deel van de thuiszorgmarkt in de Doetinchem en omgeving bedienen en zo voor de inwoners een fijne en goede thuiszorg te leveren.

Wij willen een goede werkgever zijn met een personeelsbeleid dat aansluit op de behoeften van de medewerkers, met aandacht voor sociale duurzaamheid, inzetbaarheid, afstand tot de arbeidsmarkt.

Wij betrekken onze medewerkers actief bij het realiseren van onze doelen binnen het bedrijf, maar zij worden door Sientje gezien als onze ambassadeurs die huishoudelijke hulp leveren voor de cliënt. Daarnaast zijn zij de oren en ogen van de gemeente. Zij komen letterlijk in alle hoeken en gaten, zijn langer dan een gemiddelde bezoeker aanwezig, waardoor er een goede signalerende zorg is.

Ook willen wij, vanwege risicospreiding en inspelende op de regionale zorgbehoefte, onze kernactiviteiten uitbreiden met een aantal diensten:

1. Alternatieve vormen van wonen
2. Coaching, begeleiding en ondersteuning
   a. Mensen met een psychiatrische aandoening
   b. Mensen met een verstandelijke beperking
   c. Mensen met psycho- geriatrische problemen (dementie)
   d. Mensen met een verslavingsproblematiek
   e. Mensen met een chronische ziekte (die psychosociale ondersteuning nodig hebben)
   f. Mensen met psychosomatische klachten

3. Externe ontwikkelingen

Goede zorgkwaliteit leveren betekent voor ons voldoen aan de vraag, wet- en regelgeving, anticiperen op beleidswijzigingen, onze strategie scherp houden en onze bedrijfsprocessen zo klantgericht mogelijk inrichten. Hieronder zoemen wij in op de landelijke ontwikkelingen en interne ontwikkelingen.

3.1 Lokale ontwikkelingen

In de aanbesteding van 2022 van de gemeente Doetinchem is afgesproken dat in de komende jaren het huidige zorgbeleid wordt voortgezet. Sientje is één van de acht zorgaanbieders en heeft in het voorjaar een raamovereenkomst getekend voor de periode van drie jaar met 2x2 jaar verlenging. Dit biedt ons een stabiele basis voor meerdere jaren.
De gemeente Doetinchem heeft in de kadernota 2022 omschreven dat er meer balans moet komen tussen inkomsten en uitgaven binnen het Sociaal Domein. Er wordt verdere uitvoering gegeven aan de maatregelen van de taskforce sociaal domein, waaronder het vormgeven van een stringente, effectieve toegang met extra focus op doorstroom/uitstroom.



3.2 Veranderingen in inkoop / financieringsstromen

Het zorgstelsel is vereenvoudigd. De bedoeling is dat het duidelijker wordt voor de cliënt waar zij/hij terecht kan met haar/zijn zorgvraag en welke organisatie (gemeente of ziekenkostenverzekeraar) de kosten betaald.

- Geen stapeling van kosten meer voor de eigen bijdrage CAK en eigen bijdrage algemene voorziening WMO.
- De eigen bijdrage CAK is niet meer inkomens afhankelijk, maar een abonnementstarief per maand.

De zorgaanbieders en verzekeraars moeten cliënten een helder inzicht geven in de kwaliteit van het zorgaanbod en de ingekochte zorg, dus welke zorg wordt door wie vergoed en wat krijg je daarvoor en hoelang.

3.3 Marktanalyse regionaal -leeftijdsopbouw

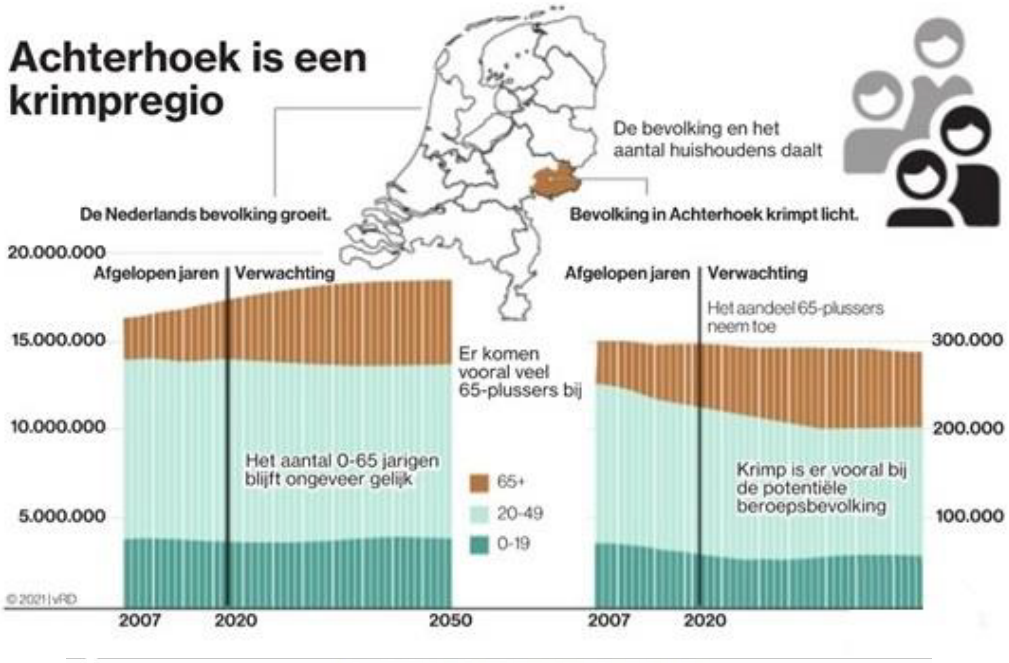
Bron: ***https://www.volksgezondheidenzorg.info/***

De gezondheidstoestand van de bevolking wordt voor een deel bepaald door de leeftijdsopbouw. Een oudere bevolking heeft gemiddeld meer gezondheidsproblemen en een hoger zorggebruik dan een jongere.

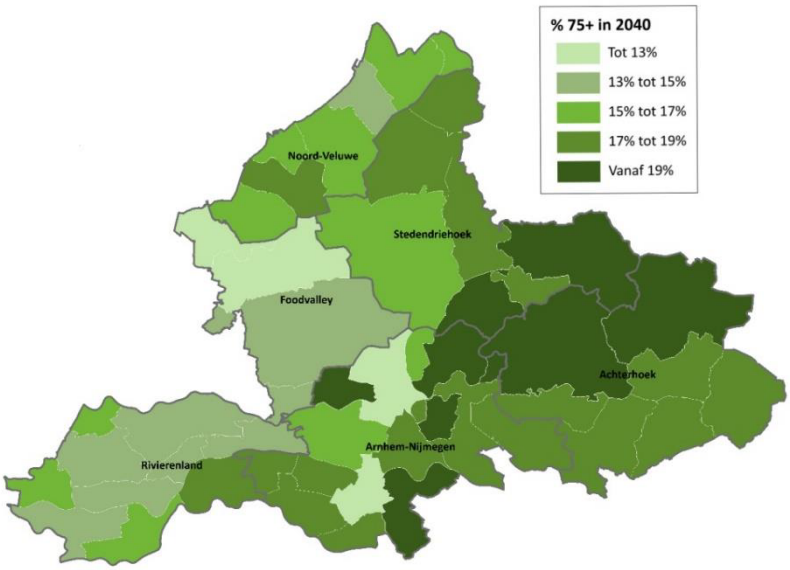
De bevolking van Nederland is geleidelijk aan het vergrijzen. Vergrijzing houdt in dat het aandeel ouderen in de totale bevolking toeneemt. In de twintigste eeuw is het aantal 65- plussers in Nederland meer dan vertienvoudigd: van 0,3 miljoen in 1900 tot 3,4 miljoen in 2020. Daarmee nam het aandeel 65- plussers in de totale bevolking toe van 6% naar 19,5%. Daarnaast is sprake van 'dubbele vergrijzing'. Dit houdt in dat binnen de groep 65- plussers het deel 80- plussers toeneemt.

In de gemeente Doetinchem is het aantal ouderen (2022, bron CBS) 21,7%. Daarnaast is de Achterhoek gekenmerkt als krimpregio, waardoor het percentage de aankomende jaren zal stijgen.

Bron: provincie Gelderland



Bevolkingsontwikkeling aandeel 75-plussers per regio 2040



4. Interne ontwikkelingen

Door de ontwikkelingen in de zorgsector, ontstaan kansen en mogelijkheden voor kleinere thuiszorgorganisaties zoals Sientje. Het benutten van die kansen vereist focus, een sterkere profilering en innovatie.

Wij sturen op tevreden cliënten, betrokken medewerkers en een gezonde bedrijfsvoering.

In 2010 zijn wij gestart met het leveren van huishoudelijke hulp. In 2015 gestart als aanbieder WMO huishoudelijk hulp gemeente Doetinchem. En in 2017 hebben wij de WTZi erkenning ontvangen waardoor wij ook cliënten met een zorgvraag mochten bedienen. Echter eind 2019 zijn we gestopt met het leveren van persoonlijke verzorging en verpleging, omdat het als niet gecontracteerde zorgaanbieder niet mogelijk was om de kosten dekkend te krijgen (niet gecontracteerde zorg via de zorgverzekeraar vergoed maar 60- 70% van de standaardvergoeding)
Wij hebben meegedaan aan de gemeentelijke aanbesteding huishoudelijke hulp WMO en zijn wij vanaf 1 januari 2018 één van de 10 geselecteerde WMO- zorgaanbieders binnen de gemeente Doetinchem. In 2021 nog 8 aanbieders.
Een externe auditor van Dekra controleert op het onderdeel Huishoudelijk Hulp. We zijn HKZ gecertificeerd.
Onze financiële positie is redelijk goed. Sientje heeft geen grote winsten, maar dat is voor een zorginstelling ook niet wenselijk.

De vraag naar huishoudelijke hulp neemt sterk toe, doordat inwoners langer thuis blijven wonen. De cliënt weet ons te vinden.

Wij zijn trots op onze manier van werken, onze visie, pragmatische aanpak, flexibel, liefdevolle aandacht, veilig en gestructureerd. De directie erkent en ondersteunt de onschatbare waarde van oprecht betrokken en professionele hulpen.

Wat verwachten wij de komende jaren op ons pad tegen te komen:

1. Groei cliënten is ook groei personeel: TVB (taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden), talenten benutten, aandacht personeel
2. Professionalisering (inhaalslag na corona wat betreft cursussen), communicatie, scholing, kwaliteit van de hulpverlener/medewerker, duurzame inzetbaarheid
3. Complexiteit administratie, compacte overhead, bedrijfsstructuur
4. HKZ certificering behouden
   Constant ontwikkelen en bijstellen procedures, protocollen, werkinstructies, reduceren administratieve regels
5. Uitbreiding van de kernactiviteiten. Afgelopen jaar een nieuw product combinatie ondersteuning ontwikkeld d.m.v. een pilot. Aankomende jaren ruimte maken voor meer nieuwe ideeën
6. Innovatie (techniek, digitalisering, hulpmiddelen, e- health)
7. Vasthouden van de eigenheid van ons bedrijf (footprint, imago, DNA, waarden en normen, ons beeldmerk)
8. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (werving en selectie, inkoop kleding,)

Met een goede focus op onze normen en waarden (kernwaarden), onze visie en missie

door

Vanuit hoofd, hart en handen ondersteuning te bieden aan onze cliënten.

Groot worden door klein te blijven

Ad 1 Groei personeel

Bij een goede bedrijfsvoering hoort ook een goed personeelsbeleid, waarbij we vooral kijken naar ervaringen, competenties van medewerkers en of zij hart voor onze zorg hebben. Wij willen investeren in ons werkkapitaal.

We bieden medewerkers ruimte voor groei en ontwikkeling. Dit is zowel in het belang van de medewerker zelf als van Sientje. Sientje biedt meerdere mogelijkheden van cursussen dementie, ergonomie, NAH tot professionele mogelijkheden, waarbij we samen werken met o.a. het Graafschap College afdeling Zorg en Welzijn.
Naast kennis en vaardigheden besteden we nadrukkelijk aandacht aan houding en gedrag en probleemoplossingen voor cliënten die veel aandacht vereisen. We doen dit in de vorm van klinische lessen door één van de expertises van de medewerkers of door externe sprekers.

Door de gemiddeld wat hogere leeftijd van onze medewerkers, richten we ons ook op duurzame inzetbaarheid. Flexibele en brede inzetbaarheid wordt bevorderd.

Vakgerichte trainingen, zoals basiscursus huishoudelijke hulp, omgaan met agressie, omgaan en herkennen van dementie, ergonomisch werken, gezonde leefstijl.

Sientje wil investeren in sociale duurzaamheid en duurzame inzetbaarheid van de medewerkers. Wij hebben aandacht voor de gezondheid en het welzijn van de medewerker. Het zorgt voor meer werkplezier, minder ziekteverzuim en een meer energie op het werk. De medewerker moet steeds langer doorwerken en de gemiddelde leeftijd op de werkvloer stijgt. Tegelijkertijd vragen economische en technologische ontwikkelingen wendbaarheid van organisaties.
Zie ook de website www.duurza meinzetbaarheid.nl

Aandachtspunten

- Actief Werving en Selectie beleid
- Personeel werven passend bij onze bedrijfscultuur
- Op peil brengen en/of houden van de deskundigheid professionals
- Lerend verbeteren: Monitoren en evalueren van de kwaliteit van hulpverlening
- Veiligheid voor cliënt en professional
- Werk en privé in balans
- Sociale support: een werkplek waar men elkaar kan ontmoeten en ervaringen delen
- Sociale duurzaamheid / duurzame inzetbaarheid: gezondheid, betrokkenheid, werkplezier, ontwikkeling, fysieke belasting

Ad 2 Bedrijfsvoering

Ondernemen is het oplossen van problemen van anderen. Onze regel is: leg niet uit waarom je het je niet gelukt is, ook niet waarom je het niet gedaan hebt. Los het op!
Onder een goede bedrijfsvoering verstaan wij een financieel gezond bedrijf, dat de kosten zo laag mogelijk probeert te houden en een adequate debiteuren- crediteuren beleid voert. De dingen doen die we moeten doen en een stapje extra. Overhead is nodig om een organisatie te kunnen leiden/coachen en monitoren. Tegelijkertijd is het onze ambitie om de overhead beperkt te houden, dat wil zeggen onder het gemiddelde van vergelijkbare organisaties.

Aandachtspunten

- Solvabiliteit
- Relatiebeheer (stakeholders, onderaannemer, samenwerking derden, zichtbaar in zorgketen)
- Voldoende middelen (automatisering) ter ondersteuning van de werkzaamheden
- Marketingstrategie
- Risico's onderkennen en beheersen (risicomanagement)

Ad 3 Kwaliteitsmanagementsysteem

Sientje heeft als doel om hoogstaande kwaliteit in de zorgdienstverlening te bieden. Daarbij verliezen we de wensen van de cliënt niet uit het oog en luisteren we naar wat de cliënt nodig heeft. De cliënt verwacht hoogstaande kwaliteit en professionaliteit van medewerkers. Maar een luisterend oor, aandacht en vriendelijkheid verrassen de cliënt en verhogen de tevredenheid.

Verantwoorden van zorg kan bijdragen aan goede zorg en ondersteuning. Wij toetsen onze processen aan de interne en externe kwaliteitsindicatoren. Om deze gegevens jaarlijks uit de systemen te kunnen halen moeten zorgverleners nu deze dagelijks registeren. Niet aanleveren van de gegevens leidt tot een bestuurlijke boete. Wij zijn van mening dat de wijze waarop verantwoording gevraagd wordt betekenisvol moet zijn voor de zorgprofessionals en de cliënt.
Kwaliteit van zorg wordt geleverd in de interactie tussen cliënt en zorgverlener en is niet in turflijstjes vast te leggen. Vragenlijsten geven een globaal inzicht. Waardering is moeilijk meetbaar. Twee jaarlijks zetten we een (CTO) Cliënt Tevredenheid Onderzoek uit, waarbij we minimaal één derde terug willen ontvangen met een gemiddelde cijfer rond de 8. Ook de tevredenheid van de medewerker (MTO)is essentieel. Deze ook tweejaarlijks uitzetten, zelfde criteria.
Mei 2022 **MTO: 93 % retour, gem cijfer 8,4**, eind 2020 CTO: **69 % retour, gem. cijfer 9,0.**

Het kwaliteitsregistratie is voor ons een middel om ons doel, goede zorg verlenen, zonder willekeur, te halen. Wij richten het kwaliteitsbeleid zo eenvoudig mogelijk in. Wij ondersteunen en vertrouwen op de professionaliteit van onze medewerker.

Wij willen voorkomen processen tot in detail te regelen en veel uitzonderingen te benoemen. Dit leidt tot een overvloed aan informatie en eisen, die er vervolgens voor zorgen dat processen juist niet optimaal verlopen.



Ad 5 Uitbreiding van de kernactiviteiten

Sientje wil zich ook gaan richten op de onderzoeken van nieuwe creatieve vormen van dienstverlening, i.s.m. gemeente, buurtcoaches en andere organisaties.
We blijven anticiperen op de hulpvraag en op de wensen en behoeften van (potentiële) cliënten.

Ad 6 Innovatie

Innovatie kan op verschillende manieren plaatsvinden. Op een al bestaande manier, die nog niet geïmplementeerd is binnen de organisatie, of nieuwe innovatie. Wij volgen de ontwikkelingen op de markt.

Ad 7 Eigenheid van ons bedrijf

Wij vinden het belangrijk om onze eigenheid goed vast te houden. Wat onderscheidt ons van de rest. Wij willen voorkomen dat we door de sterke groei niet meer kunnen bieden waar we voor staan. Alle nieuwe ideeën, initiatieven, producten toetsen wij of dit past binnen onze bedrijfscultuur en onze kernwaarden:

1. persoonlijke aandacht (mensgerichte aandacht)
2. vertrouwen
3. structuur
4. veiligheid

Op gezette tijden evalueren of wij nog op de goede weg zitten.

Ad 8 Oog voor de maatschappij

Bij Sientje helpen we graag mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wij vinden het belangrijk dat deze mensen zich kunnen ontwikkelen en geven ze daar de ruimte voor. We werken samen met verschillende partijen die weten welke mensen we kunnen helpen binnen Sientje. Deze arbeidskrachten worden door ons vervolgens goed begeleid waarbij we rekening houden met de situatie van een persoon.



We merken dat de arbeidskrachten bij ons veel leren, maar dat het ook andersom werkt: ze geven ons vaak nieuwe waardevolle inzichten. Samen zorgen we ervoor dat een project op een goede manier wordt gerealiseerd. Bijzonder mooi om onze organisatie zo te kunnen inrichten!