

# BELEIDSPLAN 2021-2024

## BETER LEVEN ZORG



DIT PLAN IS VASTGESTELD DOOR DE DIRECTIE OP DATUM:  
MAART 2021

GESCHREVEN VOLGENS PROCEDURE 120.02 – BELEID

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding .....	3
1. Waar komen we vandaan? .....	4
2. Wie zijn wij? .....	4
2.1 Missie .....	4
2.2 Visie .....	4
2.3 Kernwaarden .....	5
2.4 Wettelijke en methodische kaders .....	5
3. Waar staan we nu? .....	5
3.1 Interne ontwikkeling .....	5
3.2 Externe ontwikkeling .....	8
4. Tactieken en strategie .....	9
4.1. Wat betekent dit voor de werkvloer? .....	11

Beste lezer,

U treft hierbij het beleidsplan aan van Beter Leven Zorg (nader BLZ te noemen).

In dit document kunt u lezen wat de plannen van BLZ zijn voor de komende drie jaar. Er wordt uitgelegd hoe BLZ is ontstaan en hoe de geschiedenis zich heeft ontwikkeld tot en met het heden. Het ontstaan van de visie en missie worden omschreven, maar ook hoe dit in de praktijk zichtbaar is. Door van het verleden en heden te leren, wil BLZ een heldere toekomst opbouwen voor ieder die verbonden voelt. Daarom zijn er toekomstige doelen opgesteld, zodat iedereen weet waar hij/zij naartoe werkt.

BLZ wil schetsen wat haar maatschappelijke nut is. Door het beleidsplan te delen wil BLZ aantonen dat de zorg van hoogwaardige kwaliteit is, maar ook veilig, doeltreffend en cliëntgericht is. BLZ hoopt nog lange tijd mensen te mogen inspireren en in hun kracht te mogen zetten.

BLZ wenst u veel leesplezier!

## 1. WAAR KOMEN WE VANDAAN?

In 2015 hebben Danny en Myriam van Turenhout Beter Leven Zorg opgericht. Zij zijn de visiedragers van de voorzieningen voor mensen met een verstandelijke beperking, psychosociale en- of psychiatrische problematiek.

Sommige cliënten zoeken een rustige en beschermde woonomgeving, anderen zoeken een dag invulling of hebben ambulante ondersteuning nodig. Daarom biedt Beter Leven Zorg (BLZ) verschillende vormen van hulp.

BLZ biedt zowel intramurale, semimurale, ambulante zorg en dagbesteding.

### Intramurale zorg

Zorghuis: Begeleiding bij wonen aan (jong) volwassenen met een lichte tot matige verstandelijke beperking en/of psychosociale en/ of psychiatrische problemen.

### Semimurale zorg

Begeleid wonen op de Zorgboerderij: Begeleiding bij wonen aan (jong) volwassenen met een licht verstandelijke beperking en/of psychosociale en/ of psychiatrische problemen. Dit kan zijn met of zonder dagbesteding.

### Ambulante begeleiding in de regio Noord-Brabant

Beter Leven Zorg biedt ambulante begeleid aan (jong) volwassen die veelal een eigen woonruimte betrekken.

### Dagbesteding

Diverse activiteiten in groepsverband waarbij oog is voor het individu. Zoals groenvoorziening, houtbewerking, schilderen en tekenen.

## 2. WIE ZIJN WIJ?

### 2.1 MISSIE

De naam Beter Leven Zorg zegt eigenlijk al heel duidelijk wat zij willen bereiken: een beter leven voor eenieder die een hulpvraag heeft. Zij kijken per persoon hoe dit het beste bereikt kan worden. Voor elke zorgvrager wordt er een zorgtraject op maat gemaakt. Hiervoor zetten zij kwalitatieve en professionele begeleiders in, die worden uitgedaagd om het beste uit de zorgvrager te halen.

### 2.2 VISIE

Beter Leven Zorg heeft de ambitie om een beter leven te creëren voor ieder die verbonden is aan BLZ. Beter Leven Zorg wil de beste kwaliteit van zorg leveren aan diegene die wonen in Noord-Brabant.

## 2.3 KERNWAARDEN

Beter Leven Zorg heeft de volgende drie kernwaarden.

### Liefdevol

Liefdevol omgaan met elkaar waarbij warmte en respect een grote rol speelt is een belangrijke kernwaarde binnen de organisatie. Er is begrip voor ieder zijn situatie. Het netwerk van de zorgvrager wordt betrokken waardoor zij ook gezien en gehoord worden.

### Perspectief

Het zien van kansen, mogelijkheden en het vindingrijk zijn, is een tweede natuur voor iedereen die verbonden is aan Beter Leven Zorg. Door de creativiteit van één ieder die verbonden is aan de organisatie, is er altijd een toekomstperspectief voor zowel de zorgvrager als de medewerker.

### Proactief

Zij wachten niet af, maar weten van aanpakken. Voordat een situatie zich voordoet heeft de medewerker al op de situatie geanticipeerd. Wanneer zij ergens niet uitkomen, doen ze altijd eerst zelfonderzoek. Hierin wordt een grote mate van autonomie verwacht. Zij onderzoeken voortdurend hoe zij de zorgvragers en de betrokkenen het beste kunnen ondersteunen. Door op situaties te anticiperen behalen volgen de gewenste resultaten.

## 2.4 WETTELIJKE EN METHODISCHE KADERS

De zorg wordt geleverd op basis van Persoonsgebonden Budget (PGB). De geboden zorg aan de cliënten wordt volgens de Plan-Do-Check-Act cyclus verleend. BLZ werkt op basis van ondersteuningsplannen, met daarin op maat gemaakte doelen per cliënt. De zorg valt binnen het wettelijke kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of Wet Langdurige Zorg (WLZ).

Bij start van de organisatie speelde de overgangstransitie van de Algemene Wet Bijzonder Ziektekosten (AWBZ) naar WLZ en WMO een belangrijke rol. Door deze wetswijziging zijn de bezuinigingen op gang gekomen, waardoor de startpositie van BLZ niet bijzonder gemakkelijk was. Inmiddels zijn de richtlijnen steeds duidelijker en worden zij reeds in uitvoering gebracht.

## 3. WAAR STAAN WE NU?

### 3.1 INTERNE ONTWIKKELING

Het doel is dat Beter Leven Zorg kwalitatief hoge begeleiding biedt aan hulpvragers in de regio Noord-Brabant.

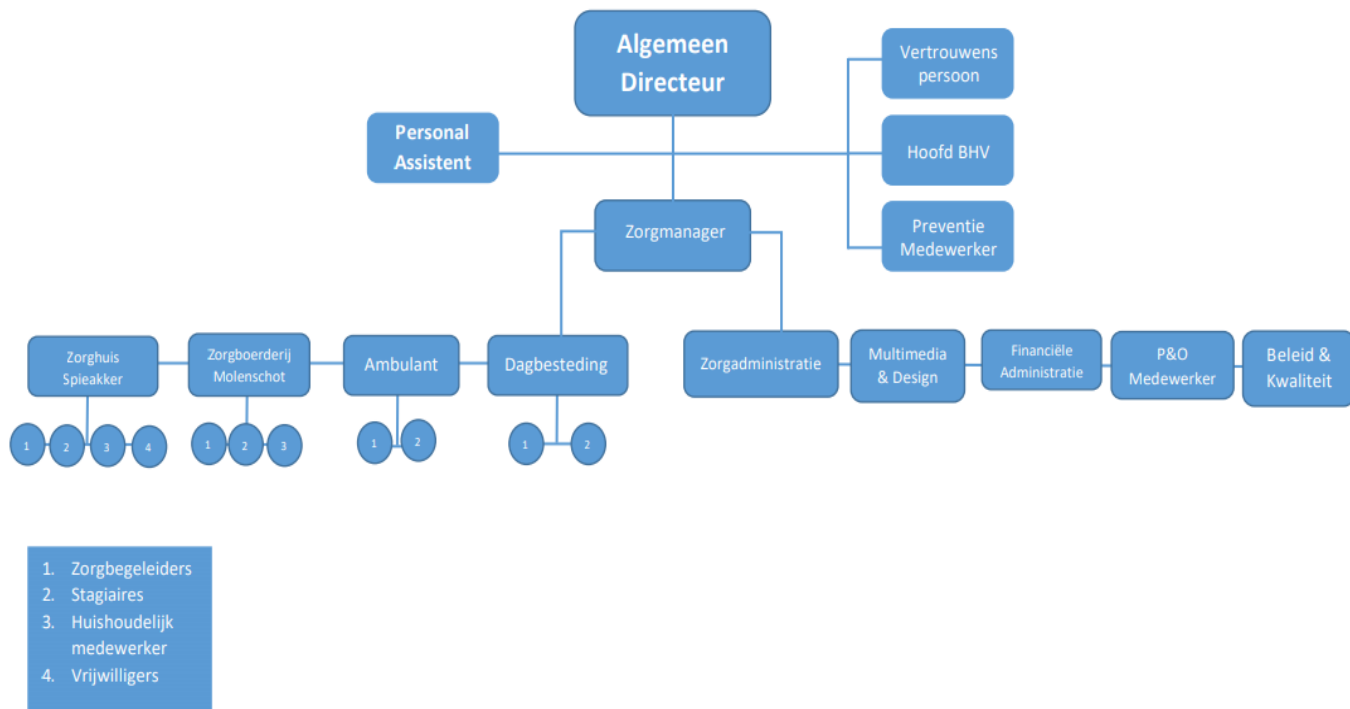
De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt om bovenstaand doel meer vorm te geven. Door op verschillende niveaus richting te geven aan kwalitatief hoge begeleiding.

We hebben ons gefocust op de volgende punten:

#### **Organisatie**

-  Werken volgens het organigram van Beter Leven Zorg

Naar aanleiding van signalen binnen de organisatie, is besloten om het organigram te wijzigen en opnieuw te implementeren in de organisatie. In het organigram is een juiste schematische weergave van de structuur van BLZ zichtbaar. Het bevat een correcte visuele weergave van alle afdelingen en de onderlinge verhouding en hiërarchie. Het organigram bestaat uit afdelingen. Dit moet de gehele organisatie duidelijkheid bieden, op zowel intern als extern vlak. Zo weet je altijd naar je wie moet vragen of kan verwijzen: kortom het geeft duidelijke richtlijnen omtrent verantwoordelijkheid en communicatie. Onderstaand in tabel 2.1 is het organigram van BLZ weergegeven.



**Tabel 2.1 Organigram**

**✚ Afdeling Ambulant en zorgboerderij Molenschot scheiden**

Sinds 2020 zijn de afdelingen ambulant en zorgboerderij Molenschot gescheiden. Voorheen was dit één afdeling, echter gezien de groei van de afdelingen is gekozen voor een splitsing. Er is een teamleider ingewerkt voor de afdeling ambulant. Sinds eind 2020 is de teamleider zelfstandig aan de slag met een eigen team bestaande uit ambulant medewerkers.

**✚ Resultaatgericht werken**

Er is een medewerker aangetrokken om de processen beter in beeld te krijgen. Deze medewerker heeft een adviserende rol richting directie. Er zijn managementtools ontwikkeld die nu door verschillende afdelingen worden gebruikt, op deze wijze kan er resultaat en doelgericht gewerkt worden door de medewerker. Op deze manier is het werken volgens de PDCA-cyclus geborgd.

**✚ Het opnieuw huisvesten van het kantoorpersoneel en de afdeling dagbesteding**

De afdeling dagbesteding en kantoor zijn in 2020 verhuisd naar Baarle-Nassau. De locatie in Baarle-Nassau biedt de ruimte aan zowel kantoor als dagbesteding om zich daar te huisvesten. Er zijn diverse

kantoorplekken en gespreksruimtes. De dagbesteding is uitgebreid. Er zijn nu verschillende ruimtes zoals een muziekrimte, ruistrimte en creatieve ruimtes om de activiteiten te organiseren. De verhuizing is sinds augustus 2020 een feit.

#### Interne Audit

In 2020 zijn er alle zorgafdelingen intern ge-audit door de afdeling kwaliteit. De audit formats zijn compleet vernieuwd door de afdeling kwaliteit. Hierdoor worden de audits veel sneller en efficiënter afgenomen. De interne audits zijn allen positief afgerond. Jaarlijks zullen deze interne audits steekproefsgewijs opnieuw worden uitgevoerd. De interne audits van BLZ dragen bij aan een snellere afname van de interne audit afgenomen door een externe organisatie.

#### **Afdeling P&O**

##### Herschrijven van functieomschrijvingen, voor duidelijke kaders op de werkvloer.

De functieomschrijvingen waren niet meer actueel. Dit had gevolgen voor de helderheid van de taken en scheidingslijnen. De functieomschrijvingen zijn inmiddels geactualiseerd. Niet alleen de taken zijn eenduidiger, ook zijn er deelgebieden toegevoegd in de functieomschrijving om de gehele functie beter te omschrijven. Doordat de functie meer vorm heeft gekregen komt het nu meer tot zijn recht en zijn functies duidelijker.

##### Coaching

Sinds 2020 ontvangen de medewerkers coaching aan de hand van behaalde resultaten. De resultaten worden wekelijks gemeten en bekeken door de verantwoordelijke medewerker (zoals een teamleider of andere meerdere). Wekelijks worden deze resultaten besproken met de desbetreffende medewerker om de voortgang te bewaken. Er zijn doelen en te behalen resultaten gekoppeld aan termijnen. De verantwoordelijke rapporteert de voortgang van deze gesprekken in de personeelsrapportage. Op deze manier zijn de verwachtingen helder en wordt er gewerkt volgens de PDCA-cyclus.

##### Training Video's

Er zijn digitale video's ontwikkelt om de medewerkers intern te trainen. Er zijn per thema video's opgemaakt, waarbij uitgelegd wordt hoe Beter Leven Zorg werkt. Procesmatig worden de stappen die genomen moet worden per onderdeel uitgewerkt. Deze video's worden op korte termijn gedeeld met alle medewerkers zodat deze kennis toegankelijk is voor iedereen binnen BLZ.

#### **Deskundigheid**

##### Het volgen van scholing en het implementeren van methodiek Gentle Teaching en de DUVA-methode.

Om de praktijk en theorie echt goed met elkaar te verbinden is er gekozen om een interne scholing te organiseren van Gentle Teaching. De aftrap is genomen in 2019 en de verwachting is dat dit in 2020 zal worden afgerond. Gentle Teaching biedt een nieuwe manier van benaderen, wat direct in de praktijk toepasbaar is.

#### **Software**

##### Herindeling softwaresysteem & videotraining zodat het efficiënt werken is voor medewerkers.

Het gehele softwaresysteem van BLZ is onder de loep genomen en gewijzigd. De indeling van de portal is praktischer en duidelijker ingericht. Elke afdeling heeft nu zijn eigen plek in het portaal. Daarnaast is BLZ bezig met het maken van video's die laten zien waar je wat kunt vinden in de portal en hoe je dit uit kunt werken.

### 3.2 EXTERNE ONTWIKKELING

In de afgelopen periode zijn er verschillende ontwikkelingen van buitenaf uitgewerkt die van toepassing zijn voor Beter Leven Zorg. Onderstaand hebben we de belangrijkste ontwikkelingen beschreven.

#### Kwaliteitskader gehandicaptenzorg

Voor het ontwikkelen van de diverse vernieuwde documenten is het kwaliteitskader geraadpleegd. Zo wordt er nu bij een evaluatiemoment van de zorg altijd een vertegenwoordiger van een cliënt betrokken. Dit zodat er meer inspraak is vanuit de cliënt en zijn netwerk. Er is een format voor zowel een cliëntenonderzoek als medewerker onderzoek ingericht. Het doel is om de resultaten te gebruiken bij de verbeteringslag. Op deze manier worden de stem van cliënt en medewerker beter vormgegeven. De bovengenoemde interne ontwikkelingen zijn mede tot stand gekomen door de pijlers van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, namelijk het verbeteren van de kwaliteit van zorg in zijn totaliteit.

#### Wet zorg en dwang/ Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

Wet zorg en dwang is geïntroduceerd begin 2020. Echter heeft Beter Leven Zorg niet de ambitie om onvrijwillige zorg bieden. Indien dit toch het geval moet zijn, handelt BLZ volgens de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg. BLZ heeft zich verdiept in de materie en een seminar bijgewoond bij het expertisepunt van Eldermans en Geerts. De ontvangen richtlijnen zijn geïmplementeerd in het systeem van BLZ.

#### Covid-19 virus

Door het virus en de continue veranderingen hierin heeft BLZ diverse aanpassingen met betrekking tot het beleid, omgang met cliënten en werkwijze doorgevoerd. Zo zijn er diverse protocollen en richtlijnen ontwikkeld. BLZ heeft de dagbesteding tijdelijk op een andere manier moeten verzorgen. BLZ heeft haar uiterste best gedaan om de zorg te continueren op een nieuwe manier waarbij er aandacht is geweest op de bezettingsgraad. Daarbij hebben we altijd oog gehad voor de veiligheid en gezondheid van de cliënten en medewerkers.

#### Externe controles

Als resultaat van de externe controles hebben ervoor gezorgd dat er verschillende wijzigingen hebben plaats gevonden binnen de organisatie. BLZ heeft voldaan aan de vragen en de benodigde informatie gedeeld. Daarnaast heeft BLZ een aantal onderdelen toegevoegd of gewijzigd in het systeem waar mee wordt gewerkt. BLZ heeft de locaties voorzien van een protocol met betrekking tot visitaties van externe partijen. Zo weten cliënt en medewerker wat zij kunnen doen tijdens een dergelijk bezoek. BLZ heeft juridisch veel kennis opgedaan. Deze informatie is verwerkt in nieuwe documenten zoals het begeleidingsplan en diverse beleidstukken. Dit zodat het handelen van BLZ juridisch geborgd is. Het invullen van een juiste urenregistratie is belangrijker geworden en ook de manier van rapporteren is gewijzigd om de kwaliteit te verbeteren. Zo is er een nieuw sjabloon ontwikkeld voor begeleidingsgesprekken.

#### PGB-portaal CZ Zorgkantoor (West-Brabant)



Sinds oktober 2019 is er door het zorgkantoor in West-Brabant en Zeeland een nieuw portaal ontwikkeld. In dit portaal kunnen zowel zorgverlener als cliënt en diens vertegenwoordiger meer inzicht krijgen in de betalingen. De zorgverlener kan wijzigingen zorgovereenkomsten en/of urenregistraties en declaraties indienen, die digitaal geaccordeerd moeten worden door cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Dit zorgt ervoor dat betalingen en of aanpassingen sneller worden voldaan.

#### Externe Audit

Er is een interne audit afgenomen door de organisatie Kleemans waarbij de scope de volgende afdelingen zijn geweest: directie en kwaliteit. De resultaten zijn gedeeld met alle betrokkenen binnen de organisatie. Deels zijn de aanbevelingen al verwerkt in het systeem van Beter Leven Zorg. De overige aanbevelingen die nog niet opgenomen zijn, zullen in het jaar 2021 verwerkt worden. De afname van de externe audit draagt positief bij aan het uiteindelijk te behalen resultaat: het hebben en behouden van een ISO-certificering. De ISO-certificering geeft toegang tot het afsluiten van Zorg In Natura (ZIN) contracten.

#### RI&E Kantoor en afdeling Dagbesteding

In 2020 is er een Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) waarbij de scope bij de afdelingen dagbesteding en kantoor zijn geweest. In deze RI&E zijn de risico's in kaart gebracht rondom deze afdelingen. Er is een plan van aanpak gemaakt waarbij duidelijk vermeld is welke onderdelen er gewijzigd moeten worden. Deels zijn deze wijzigingen in de praktijk al ingezet of uitgevoerd, welke terug te zien zijn in checklijsten of in de interne processen.

#### RI&E afgenomen op locatie Zorgboerderij

De Risico-Inventarisatie & Evaluatie is afgenomen op de locatie Zorgboerderij Molenschot, door een gecertificeerde instantie. Dit om de veiligheid van zowel de cliënt als de medewerker te waarborgen. BLZ vindt het belangrijk dat er veilig gewerkt en gewoond kan worden op en rondom de locatie Zorgboerderij te Molenschot. De verbeterpunten worden opgepakt om zodoende de veiligheid te vergroten.

#### Deelname Expertisecentrum Kenniz


Om het niveau van alle medewerkers op peil te houden is BLZ lid geworden van het expertisecentrum van Kenniz. Dit biedt alle medewerker de mogelijkheid om online scholingen te volgen, zodat zij op de hoogte zijn van de nieuwste kennis op hun vakgebied. Ook worden er jaarlijks seminars en presentaties georganiseerd waar BLZ aan deel neemt.

## 4. TACTIEKEN EN STRATEGIE

Onze strategie zal de komende 3 jaar gericht zijn op de volgende thema's:

### **Thema 1: Cliënttevredenheid**

In 2021 zal BLZ op het gebied van cliënttevredenheid er zorg voor dragen dat er een juiste manier is van het meten

-  Binnen één jaar worden er op alle zorgafdelingen van Beter Leven Zorg een nulmeting afgenomen ten aanzien van een clienttevredenheidsonderzoek.  
*Alle benodigde acties om de resultaten te verbeteren worden ingezet.*

In 2022 zal BLZ op het gebied van cliënttevredenheid de focus liggen op het verbeteren van de resultaten van de meting.

- ✚ In 2022 wordt er opnieuw een clienttevredenheidsonderzoek afgenomen, waarbij het doel is dat Beter Leven Zorg een gemiddelde van minimaal het cijfer 7,5 of hoger behaald.

In 2023 zal BLZ op het gebied van cliënttevredenheid de focus hebben een uniforme werkwijze hebben van het meten van de cliënttevredenheid.

- ✚ In 2023 wordt de tevredenheid opnieuw gemeten onder de cliënten, maar ditmaal wordt ook het netwerk van de cliënten betrokken in het gehele proces, zodat de scope van het onderzoek breder is. Het doel is dat Beter Leven Zorg een gemiddelde van minimaal het cijfer 7,5 of hoger behaald.

## Thema 2: Efficiënt interne processen

In 2021 zal BLZ de volgende doelen behalen:

- ✚ Het behalen van de ISO-certificering Zorg.
- ✚ Alle medewerkers werken volgens het interne organigram.
- ✚ BLZ ontwikkelt op maat gemaakte dashboards per afdeling om de te borgen dat kwaliteitsdoelstellingen behaald worden.
- ✚ De dashboards van de zorgafdelingen zijn volledig in gebruik genomen.

In 2022 zal BLZ de volgende doelen behalen:

- ✚ BLZ meet alle afdelingen door middel van een audit.
- ✚ Het directiedashboard is gekoppeld aan de overige dashboards en in volledig in gebruik genomen.
- ✚ BLZ behoudt de ISO-certificering.

In 2023 zal BLZ de volgende doelen behalen:

- ✚ BLZ meet alle afdelingen door middel van een audit.
- ✚ BLZ behoudt de ISO-certificering.

## Thema 3: P&O

In 2021 zal BLZ de volgende doelen behalen:

- ✚ Binnen een jaar zijn alle functieomschrijvingen opmaken.
- ✚ Het opstellen van een ondersteuningsplan gericht op stagiaires die belangrijke functies ondersteunen.
- ✚ Binnen het MT-overleg wordt besloten welke belangrijke functies ondersteuning krijgen.

In 2022 zal BLZ de volgende doelen behalen:

- ✚ Alle belangrijke functies hebben een stagiaire.
- ✚ Er wordt een medewerkers tevredenheidsonderzoek afgenomen waarbij het doel is dat Beter Leven Zorg een gemiddelde score behaald van minimaal het cijfer zeven of hoger.

- ✚ Er wordt een verbeterplan opgesteld op basis van het medewerkers tevredenheidsonderzoek.

In 2023 zal BLZ de volgende doelen behalen:

- ✚ Het verbeterplan wordt uitgevoerd en geïmplementeerd binnen de organisatie.

#### 4.1. WAT BETEKENT DIT VOOR DE WERKVLOER?

##### Wat betekent dit voor de medewerkers van Beter Leven Zorg?

Voordat er problemen ontstaan, hebben de medewerkers al een plan van aanpak gemaakt samen met de zorgvrager, waardoor er preventief door allen wordt gewerkt. Het is niet erg om fouten te maken, zolang de medewerkers dit delen zodat iedereen hiervan kan leren. Op de werkvloer merk je dit doordat het vallen en opstaan principe zich voordoet. Voor elk probleem is een oplossing. Er is ruimte om elkaar aan te spreken en mag ook verwacht worden van een zelfstandige organisatie zoals Beter Leven Zorg. Methodisch werken zoals de plan-do-check-act cyclus voorschrijft is een vanzelfsprekendheid voor de medewerker. Doordat men zich op de werkvloer op deze wijze opstelt, groeit de gehele organisatie op professioneel niveau, waar de zorgvragers de vruchten van gaan plukken.

##### Wat betekent dit voor onze betrokkenen en zorgvragers?

Doordat Beter Leven Zorg in veel kansen & mogelijkheden denkt en handelt, voelt een zorgvrager zich gerespecteerd en gestimuleerd en kunnen zij zich ontwikkelen naar de voor hen gewenste toekomstperspectief. De liefdevolle benaderingswijze van de zorgbegeleiders zorgen voor een veilig en gezond leefklimaat waarin de zorgvrager kan groeien en leren van fouten.

Betrokkenen van de zorgvrager merken dit eveneens aan het (mee)denken in mogelijkheden en de proactieve houding die medewerkers tonen. Zodat het gewenst resultaat behaald wordt en de samenwerking wordt bevorderd.