


Strategisch beleidsplan De-Bruggen B.V.


2020-2024



'Een pad ontstaat door te gaan'

De-Bruggen B.V.

 Postbus 2016 9640 CA Veendam

 0598 820 990

 info@bijdebruggen.nl

KvK 76634809

AGB 98104641



Kerngegevens

De-Bruggen B.V.

Bezoekadres: Boven westerdiep 170 9641LM Veendam

Postadres: Postbus 2016 9640 CA Veendam

Website: www.bijdebruggen.nl

E-mail: info@bijdebruggen.nl

Telefoon: 0598 820 990

KvK nummer: 76664809

AGB-code: 98104641

RSIN: 860715139

Bankrekeningnummer: NL 78 INGB 0006 57 16 27

Raad van Bestuur: E. J. M. Coenen

L. L. Coenen

K. J. Coenen



Kamertraining en woonbegeleiding op maat.

Inhoud

Kerngegevens	1
1. Voorwoord.....	4
2. Organisatie.....	5
2.1 Historie	5
2.2 Visie (=corporate vision)	5
2.3 Missie (=mission statement)	5
2.4 Kernwaarden (=corporate values).....	5
2.5 Strategie.....	6
2.6 Producten en diensten	6
2.6.1 <i>Beschermd Wonen: 24-uurs toezicht en nabijheid</i>	7
2.6.2 <i>Beschermd Wonen: 24-uur toezicht en nabijheid op afroep</i>	7
2.6.3 <i>Ambulante begeleiding: individuele begeleiding</i>	7
2.6.4 <i>Ambulante begeleiding: groepsbegeleiding</i>	7
2.6.4 <i>Dagbesteding</i>	7
2.7 Doelgroep, in- & exclusiecriteria	7
2.8 Vrijheidsbeperking.....	9
3. Context van de organisatie	10
3.1 Interne analyse.....	10
3.1.1 <i>Praktijkvoering</i>	10
3.1.2 <i>Dienstverlening</i>	10
3.1.3 <i>Kantoor en woonlocaties</i>	10
3.1.4 <i>Medewerkers</i>	11
3.2 Externe issues.....	11
3.2.1 <i>Demografisch</i>	11
3.2.2 <i>Economisch</i>	11
3.2.3 <i>Technologisch</i>	12
3.2.4 <i>Politiek- juridisch</i>	12
3.2.5 <i>Markt</i>	12
3.3 Behoeften en verwachtingen van belanghebbenden	13
3.4 Interne belanghebbenden	13
3.4.1 <i>Medewerkers</i>	13
3.5 Externe belanghebbenden	14
3.5.1 <i>Cliënten</i>	14
3.5.2 <i>Financiers</i>	14

3.5.3	<i>Partners</i>	14
3.5.4	<i>Leveranciers</i>	16
4.	Kwaliteitsbeleid	19
5.	Risico's en kansen	20
5.1	Toprisico's	20
5.2	Topkansen	20
6.	Strategische keuzes	21
6.1	Hoofddoel De-Bruggen 2020-2024	21
6.2	Organisatiedoelen 2020 – 2024	21
6.2.1	<i>Doel één</i>	21
6.2.2	<i>Doel twee</i>	21
6.2.3	<i>Doel drie</i>	22
7	Middelen	23
	Colofon	24

1. Voorwoord

Zorg en welzijn is continu in het nieuws. We hopen allemaal voldoende en toereikende hulpverlening te mogen ontvangen op het moment dat dit nodig is. We zijn ook realistisch genoeg om te beseffen dat de werkdruk van de medewerkers in deze sector hoog is. Daarom gaat de zorg en welzijn ons allen aan.

De-Bruggen doet haar uiterste best om binnen de gestelde wet- en regelgeving door middel van maatwerk mensen te ondersteunen bij het behalen van een zo hoog mogelijke vorm van zelfredzaamheid. Sinds de oprichting van De-Bruggen in 2013 zijn grote stappen gemaakt om dit te realiseren. Dit strategisch beleidsplan 'een pad ontstaat door te gaan' laat zien hoe De-Bruggen, rekening houdend met alle ontwikkelingen in de zorg en welzijn, de komende jaren verder wil werken aan het bieden van optimaal maatwerk aan de hulpbehoevende burger.

Dit strategisch beleidsplan is tot stand gebracht door de inbreng van de Raad van Bestuur, de werknemers, de cliënten, het netwerk van de cliënt en externe professionals. Gezamenlijk zetten we ons in voor het behalen van de hoogst haalbare mate van zelfredzaamheid van de burger.

Vanuit bovenstaande overtuiging biedt De-Bruggen het strategisch beleidsplan 2020-2024 aan.

Namens De-Bruggen
K. Jonker
Beleidscoördinator

2. Organisatie

De-Bruggen is een zorgaanbieder welke door het bieden van maatwerk mensen ondersteunt tot het behalen van een zo hoog mogelijke mate van zelfredzaamheid. Wij bieden deze begeleiding door te kijken naar de mogelijkheden van het individu en rekening te houden met de draagkracht en wensen van de cliënt en de maatschappij.

2.1 HISTORIE

Op 28 februari 2013 is De-Bruggen als eenmanszaak opgericht door E.J.M. Coenen. Het bijbehorende KvK nummer is 57371905. Door de groei van het bedrijf wordt in 2015 voor De-Bruggen gekeken naar een meer passende juridische rechtsvorm. Sinds 1 januari 2016 is het bedrijf, om die reden, een Venootschap Onder Firma onder KvK nummer 66418801. De vennoten op dat moment zijn dhr. E.J.M. Coenen, mevr. H. Coenen- de Haan, dhr. K.J. Coenen en dhr. L.L. Coenen. Per 1 januari 2019 is mevr. H. Coenen- de Haan geen vennoot meer van De-Bruggen.

Op 10-12-2019 is De-Bruggen Groep B.V. opgericht met KvK nummer 76621898, Deze groep is de bestuurder over De-Bruggen B.V. Het KvK nummer van de B.V. is 76634809.

De-Bruggen is in 2013 gestart met ambulante begeleiding en dagbesteding op basis van Persoonsgebonden Budget. Per 1 april 2016 is de Beschermd woonvorm 'Havenstraat' in Veendam gestart. Vanaf 1 oktober 2016 is De-Bruggen gecontracteerd bij de Centrumgemeente Groningen en kon er vanaf dat moment Beschermd wonen worden geboden op basis van Zorg in Natura.

In mei 2017 werd een tweede woonlocatie in Wildervank gestart waar cliënten kunnen wonen die verder in hun traject zijn. In oktober 2018 is een derde woonlocatie gestart in Zuidlaren, waar Beschermd Wonen wordt geboden op basis van Zorg in Natura door contractuele afspraken met de Centrumgemeente Assen.

Ook heeft De-Bruggen vanaf 10-12-2019 een Raad van Commissarissen. De commissarissen betreffen: G.W. Bootsman, H.A.S. van der Meer en H.H.C.M. Türköglu-Schildmeijer. Meer informatie over de Raad van Commissarissen is terug te vinden in het kwaliteitshandboek van De-Bruggen.

2.2 VISIE (= CORPORATE VISION)

De-Bruggen kijkt de cliënt als individu. Hierbij staat de individuele hulpvraag centraal. Waar veel organisaties een cliënt en diens hulpvraag beoordelen op basis van diagnostiek en het verleden, kijkt De-Bruggen naar de wens en de actuele mogelijkheden van de cliënt. De-Bruggen werkt daarom niet met vaste cliëntenprofielen maar beoordeelt elke cliënt individueel. Alle mensen met een passende hulpvraag en een actieve veranderwens zijn bij De-Bruggen welkom. Dit wordt nader beschreven in onze in- en exclusiecriteria.

2.3 MISSIE (= MISSION STATEMENT)

De-Bruggen speelt in op de wens van de maatschappij en cliënt. Hierbij staat de cliënt als individu altijd centraal. Deze menselijke benadering die zich kenmerkt door betrokkenheid, aanwezigheid en contact maakt dat de cliënt zich gesteund en gehoord voelt.

2.4 KERNWAARDEN (= CORPORATE VALUES)

Naast het voldoen aan de algemene waarden en normen zoals omschreven in de Governancecode Zorg heeft De-Bruggen een aantal interne kernwaarden:

Cliëntgerichtheid

Cliëntgerichtheid heeft twee kanten:

- Een hoge tevredenheid bij bestaande cliënten
- Een grotere groep bestaande cliënten creëren

Cliëntgerichtheid is gericht op meer dan het individu alleen. Cliëntgerichtheid is gericht op acties die het individu overstijgen. Cliënten die tevreden zijn, benoemen dit naar derden en zorgen voor een aanstroom van nieuwe cliënten. Het begint bij het kijken naar de wens van de cliënten en vervolgens zetten we ons deze wensen te verbinden tot één beleid. Omdat dit proces aan

veranderingen onderhevig is, dient De-Bruggen haar beleid en cliëntgerichtheid continu bij te stellen.

Flexibiliteit

Flexibiliteit is gericht op het herschikken van prioriteiten wanneer je je moet aanpassen aan bepaalde situaties. De-Bruggen stelt zich flexibel op als het gaat om de wet- en regelgeving binnen de zorg. Vanwege de continue veranderingen in de zorg (zoals bijvoorbeeld de decentralisatie) dient De-Bruggen plannen en prioriteiten met grote regelmaat bij te stellen.

Ook van medewerkers wordt een flexibele houding gevraagd. Medewerkers dienen prioriteiten te kunnen stellen in het contact met de cliënt en moeten inzichtelijk hebben of hun eigen benadering naar een cliënt moet worden bijgesteld. Ook het open staan voor suggesties van anderen en het kunnen omgaan met veranderingen is voor een medewerker van De-Bruggen noodzakelijk.

Betrokkenheid

Van onze medewerkers vraagt De-Bruggen een betrokken houding. Loyaliteit van medewerkers aan de cliënten, aan elkaar en aan de organisatie is van belang om het maximaal haalbare binnen De-Bruggen te bereiken. Een betrokken medewerker of cliënt neemt initiatieven en is trots op zijn werk of hulpverleningstraject binnen De-Bruggen.

Positieve grondhouding

De-Bruggen werkt graag met een bepaald optimisme en vertrouwen. Dit samen zorgt voor een positieve manier van denken en handelen. Ook het herkennen en erkennen van problemen zorgt voor inzage in het ontstaan van bepaald gedrag. Als je problemen als een startpunt ziet voor een verbetering, waardeer je de kleine stapjes vooruit meer.

Veilige cultuur

De-Bruggen wil zich continu ontwikkelen en verbeteren. Een belangrijk voorwaarde hiervoor is het creëren van een veilige cultuur. Het is noodzakelijk dat de medewerkers van De-Bruggen zich veilig voelen in een interne cultuur die gericht is op een cyclus van leren en verbeteren. Daarnaast dienen cliënten veilige en verantwoorde hulpverlening te ontvangen.

2.5 STRATEGIE

De-Bruggen heeft ruime ervaring met een grote verscheidenheid aan psychiatrische problematieken. Het inzetten van specialistische medewerkers in combinatie met onze samenwerkingen met externe professionals in het (regionale) werkveld maakt dat De-Bruggen een actieve bijdrage levert aan het dagelijkse leven van onze cliënten. Deze bijdrage is terug te brengen tot vier pijlers:

1. **Adviseren en overnemen** van cliënten op basis van ervaring en kennis van de medewerkers. De-Bruggen gelooft in de eigen regie van de cliënt. Het overnemen van zaken probeert De-Bruggen indien mogelijk te voorkomen. Als dit wegens omstandigheden niet mogelijk is, neemt De-Bruggen een adviserende rol aan en/of neemt alsnog zaken over van de cliënt.
2. **Begeleiden en ontwikkelen** van cliënten die hun eigen regie willen verkrijgen en ontwikkelen. Deze begeleiding is gericht op het behalen van persoonlijke doelen en de gewenste situatie van de cliënt. Hierbij werkt De-Bruggen met een oplossingsgerichte methodiek.
3. **Motiveren en aanmoedigen** van cliënten die de eigen regie willen behouden. Door middel van motiverende gespreksvoering stimuleert De-Bruggen de cliënt om haar eigen regie te behouden en op zoek te gaan naar hogere doelen.
4. **Verbinden en toevertrouwen** van het behouden van behaalde doelen. De laatste stap in het hulpverleningstraject van een cliënt is het zoeken van de verbinding met de maatschappij. Samen met de cliënt en samenwerkingspartners bekijkt De-Bruggen welke opties de cliënt heeft om zich zelfstandig staande te houden in de maatschappij.

2.6 PRODUCTEN EN DIENSTEN

De-Bruggen levert de volgende begeleidingsvormen:

2.6.1 Beschermd Wonen: 24-uurs toezicht en nabijheid

Cliënten waarbij elk moment iets ernstig kan gebeuren met de gezondheid of het gedrag en niet (altijd) zelf in staat zijn om op tijd hulp in te schakelen, dienen permanente toezicht te ontvangen. De-Bruggen heeft voor deze doelgroep een beschermde woonvorm in Zuidlaren en een beschermde woonvorm in Veendam voor ingericht. Er is 24 uur per dag een medewerker in deze woonvorm aanwezig om te ondersteunen waar en wanneer nodig.

2.6.2 Beschermd Wonen: 24-uurs toezicht en nabijheid op afroep

Dit product wordt verstrekt wanneer een cliënt, naast de geplande en ongeplande contactmomenten, 24 uur per dag moet kunnen terugvallen op externe hulp. De cliënt moet in staat zijn om dit zelf in te schakelen indien noodzakelijk. De cliënten kunnen 24 uur per dag telefonisch contact kunnen leggen met de bereikbaarheidsdienst, die wordt gedraaid door medewerkers van de Beschermde woonvorm. Indien noodzakelijk kan er binnen 20 minuten een medewerker van De-Bruggen aanwezig zijn bij de cliënt. Deze vorm van beschermd wonen kan worden ontvangen in een woning van De-Bruggen of in een eigen woning.

2.6.3 Ambulante begeleiding: individuele begeleiding

Bij ambulante begeleiding biedt De-Bruggen individuele begeleiding op geplande momenten aan cliënten in hun eigen woonomgeving. Dit gebeurt op basis van een aantal vastgestelde uren. Het is bedoeld voor cliënten die geen 24-uurs achtervang nodig hebben maar wel afhankelijk zijn van ondersteuning op bepaalde levensgebieden.

2.6.4 Ambulante begeleiding: groepsbegeleiding

Groepsbegeleiding is binnen De-Bruggen gericht op het aanleren van bepaalde vaardigheden en/of omgaan met een bepaalde problematiek, verslaving of diagnose. Ook kan het gaan om lichaamsbeweging, weerbaarheid of sociale vaardigheden.

2.6.4 Dagbesteding

De-Bruggen heeft in Veendam een locatie waar dagbesteding wordt aangeboden wanneer een cliënt geen (andere) daginvulling heeft en/of een grote afstand heeft tot de arbeidsmarkt. Hier kan op een gestructureerde en zinvolle wijze vaardigheden worden aangeleerd om indien mogelijk de stap te maken richting de arbeidsmarkt. Daarnaast wordt er ook ritme en structuur opgebouwd in het dagelijks leven van de cliënt.

2.7 DOELGROEP, IN- & EXCLUSIECRITERIA

De-Bruggen is gespecialiseerd in het leveren van begeleiding aan personen boven de 16 jaar met een hulpvraag op het gebied van verslavingsproblematiek, psychische problematiek, een verstandelijke beperking of een combinatie van meerdere van deze problematieken (dubbele diagnoses).

De-Bruggen gebruikt in het aannametraject en tijdens het begeleidingstraject onderstaande in- en exclusiecriteria:

Inclusiecriteria

Voor De-Bruggen gelden de volgende inclusiecriteria:

- Er is een hulpvraag, passend binnen het aanbod van De-Bruggen;
- Iemand is in staat zich te conformeren aan gestelde begeleidingsafspraken en/of huisregels;
- Kalenderleeftijd hoger dan 16 jaar.

Exclusiecriteria

Voor De-Bruggen gelden de volgende exclusiecriteria:

- Er is sprake van aanhoudend probleemgedrag zonder zicht op verbetering, waarbij er een gevaar voor zichzelf en/of omgeving ontstaat. Te denken valt aan suïcidaal gedrag, ernstige gedragsproblemen, verbaal of fysiek agressief gedrag, (seksueel) ongewenste gedragingen en/of ernstig crimineel gedrag;

- Er ligt een rechterlijke uitspraak waarmee een noodzaak tot een klinische opname in een behandelsetting wordt bevestigd (zoals een IBS¹);
- Het uitvoeren van medische handelingen staat in het dagelijks leven langdurig op de voorgrond;
- Er is sprake van aan middelen gerelateerde problematiek waardoor de cliënt niet in staat is zich te conformeren aan de gestelde begeleidingsafspraken en/of huisregels;
- Er is sprake van bovenliggende geriatrische problematiek.

¹ IBS Een inbewaringstelling is een spoedmaatregel om een persoon gedwongen op te nemen in een instelling. Afgegeven door de rechter of burgemeester.

2.8 VRIJHEIDSBEPERKING

De-Bruggen is als zorgaanbieder werkzaam binnen het vrijwillig kader.

Het is echter mogelijk dat cliënten het niet volledig eens zijn met de hulpverlening die zij ontvangen of dat er in goed overleg met de cliënt, andere zorgverleners of de wettelijk vertegenwoordiger, hulpverlening moet worden ingezet die voor de cliënt vrijheidsbeperkend werkt.

Het uitgangspunt van De-Bruggen rond het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen is dat onze medewerkers in beginsel geen gedwongen zorg leveren. Gezien de doelgroep en de werkwijze van De-Bruggen past de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen niet bij de organisatie. De-Bruggen kan wel vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen wanneer deze aansluiten bij de visie van De-Bruggen en met (schriftelijk vastgelegde) toestemming van de cliënt.

Cliënten waarbij wordt vastgesteld dat op onvrijwillige basis vrijheidsbeperkende maatregelen moeten worden ingezet, zal De-Bruggen derhalve moeten overdragen aan een andere zorgaanbieder.

Omdat de wet- en regelgeving, maar ook de ontwikkelingen binnen de organisatie aan veranderingen onderhevig zijn, is het mogelijk dat het uitgangspunt omtrent vrijheidsbeperking in de toekomst wordt aangepast. Periodiek kijkt de Raad van Bestuur naar het beleid omtrent vrijheidsbeperking en zal bij het innemen van een nieuw standpunt altijd het overleg aangaan met de medewerkers en cliënten van De-Bruggen.

3. Context van de organisatie

In dit hoofdstuk wordt beschreven met welke interne en externe issues de organisatie te maken heeft. Deze issues zijn relevant voor De-Bruggen omdat ze kunnen leiden tot risico's of kansen. Dit wordt aangeduid met de volgende symbolen:

+	Sterk punt van De-Bruggen. Dit leidt mogelijk tot een kans
-	Zwak punt van De-Bruggen. Dit leidt mogelijk tot een risico
±	Punt wat binnen De-Bruggen voor zowel kansen als risico's kan leiden

3.1 INTERNE ANALYSE

3.1.1 Praktijkvoering

Score	Issue
+	Binnen De-Bruggen zijn drie eigenaren. Zij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de organisatievoering maar hebben allen een eigen takenpakket. Hierbij wordt door ieder hun eigen kwaliteiten ingezet.
+	De-Bruggen houdt haar overheadkosten zo laag mogelijk. Op die manier houdt De-Bruggen financiële ruimte voor de primaire processen.
+	De-Bruggen is een platte organisatie. Hierdoor zijn de medewerkers directer betrokken bij de besluitvorming en ontstaat er meer draagvlak voor deze besluitvorming.
+	De-Bruggen heeft op 1 december 2019 een solvabiliteitsratio van 0,59. Dit is boven het wenselijke solvabiliteitsratio van 0,25 tot 0,40.
-	De visie, missie en kernwaarden van De-Bruggen kunnen de medewerkers van meer uitgedragen naar derden en de cliënten zodat meer volgens een lijn gewerkt wordt.
-	De-Bruggen heeft geen ISO of HKZ certificering. De-Bruggen kan met de ISO of HKZ aan cliënten en derden aantonen een adequaat kwaliteitsmanagementsysteem te hebben.

3.1.2 Dienstverlening

Score	Issue
+	De-Bruggen heeft een breed aanbod aan begeleidingsvormen. Hierdoor kan De-Bruggen aan een breed scala van cliënten maatwerkondersteuning bieden.
-	De begeleidingsdoelen binnen het begeleidingsplan van de cliënt kunnen door de medewerkers meer als leidraad gebruikt worden in de dagelijkse begeleiding. Op die manier kan er doelgerichter gewerkt worden.
-	Door de cliënten van De-Bruggen wordt onvoldoende gebruik gemaakt van de interne dagbestedingslocatie waardoor deze niet winstgevend is.

3.1.3 Kantoor en woonlocaties

Score	Issue
±	De kantoorruimte en de woonlocaties van De-Bruggen worden gehuurd van derden en zijn geen eigendommen van De-Bruggen. Hierdoor zijn de financiële verplichtingen minder groot maar is De-Bruggen afhankelijk van derden.

-	Op 1 december 2019 heeft De-Bruggen capaciteit voor 76 cliënten met een beschermd wonen indicatie. Hiervan is op dezelfde datum 67% bezet.
---	--

3.1.4 Medewerkers

Score	Issue
+	Meer dan 50% van de medewerkers binnen De-Bruggen is HBO geschoold. Dit zorgt ervoor dat het werk- en denkniveau van de medewerkers binnen De-Bruggen hoog is.
+	Meer dan twee derde van de medewerkers hebben contracturen van 28,8 uur of hoger. Omdat er veel dezelfde gezichten zijn ontstaat er continuïteit voor medewerkers en cliënten.
±	De-Bruggen laat een snelle groei en wisselingen onder medewerkers zien. Hierdoor wordt er op de woonlocaties voor de cliënten niet altijd de gewenste continuïteit geboden anderzijds groeit de organisatie en vergroot De-Bruggen haar positie op de markt.
-	Het ziekteverzuim binnen De-Bruggen ligt in 2019 op 8,4% gemiddeld. Het landelijk gemiddelde ligt op 4,2%. De-Bruggen heeft een bovengemiddeld ziekteverzuim. Hierdoor wordt de werkdruk voor het overige personeel hoger.

3.2 EXTERNE ISSUES

3.2.1 Demografisch

Score	Issue
+	Door deel te nemen aan het gezondheidscentrum Lloyd's terras in Veendam legt De-Bruggen een fundament voor intercollegiale samenwerkingen. De verwachting is dat de inwoners van de gemeente Veendam laagdrempeliger worden doorverwezen naar De-Bruggen.
-	Krapte op de huizenmarkt zorgt voor het bemoeilijken van door- en uitstroom van cliënten. Cliënten blijven hierdoor onnodig lang begeleiding ontvangen of kiezen voor een organisatie in een omgeving waar er meer mogelijkheden zijn op de huizenmarkt.

3.2.2 Economisch

Score	Issue
+	De-Bruggen is gecontracteerd door centrumgemeente Groningen, centrumgemeente Assen en gemeente Midden-Groningen voor het bieden van ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Hierdoor zijn de mogelijkheden qua indicaties in deze regio's voldoende.
+	De-Bruggen is door centrumgemeente Assen en het RIGG gecontracteerd voor bepaalde begeleidingsvormen binnen de jeugdwet. Dit geeft De-Bruggen de mogelijkheid om hulpverlening aan minderjarigen van zeventien jaar te bieden.
+	De-Bruggen is gecontracteerd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid voor het leveren van begeleiding vanuit de IFZO. Hierdoor is er een grotere instroom van cliënten mogelijk.
-	Vergoedingen voor de geleverde hulpverlening dalen door bezuinigingen vanuit de Rijksoverheid. De-Bruggen dient dezelfde hulp te verlenen met minder financiële middelen. Hierdoor zijn er op termijn mogelijk interne bezuinigingen noodzakelijk.
-	De-Bruggen is op dit moment niet gecontracteerd door de zorgkantoren voor het

	leveren van hulpverlening vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). In 2020/2021 zal er een bepaald gedeelte van de cliënten vanuit het Beschermd Wonen overgaan naar de WLZ. Als De-Bruggen op dat moment niet gecontracteerd is, beïnvloedt dit de instroom van cliënten.
-	Binnen de gemeente Veendam is De-Bruggen niet gecontracteerd voor het leveren van hulpverlening vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Omdat De-Bruggen een locatie heeft binnen de gemeente Veendam, beïnvloedt dit de in- en uitstroom van cliënten binnen deze locatie.

3.2.3 Technologisch

Score	Issue
+	De-Bruggen heeft een eigen website en zorgsoftware volgens de AVG-wetgeving. De-Bruggen kan op deze manier garanderen dat er op een veilige manier wordt omgegaan met de persoonsgegevens van een medewerker en cliënt.
-	De-Bruggen is niet actief op social media. Social media is in de moderne tijd een belangrijke vorm van informatieverstrekking. De-Bruggen zou hier meer naamsbekendheid en cliënten door kunnen verkrijgen.

3.2.4 Politiek- juridisch

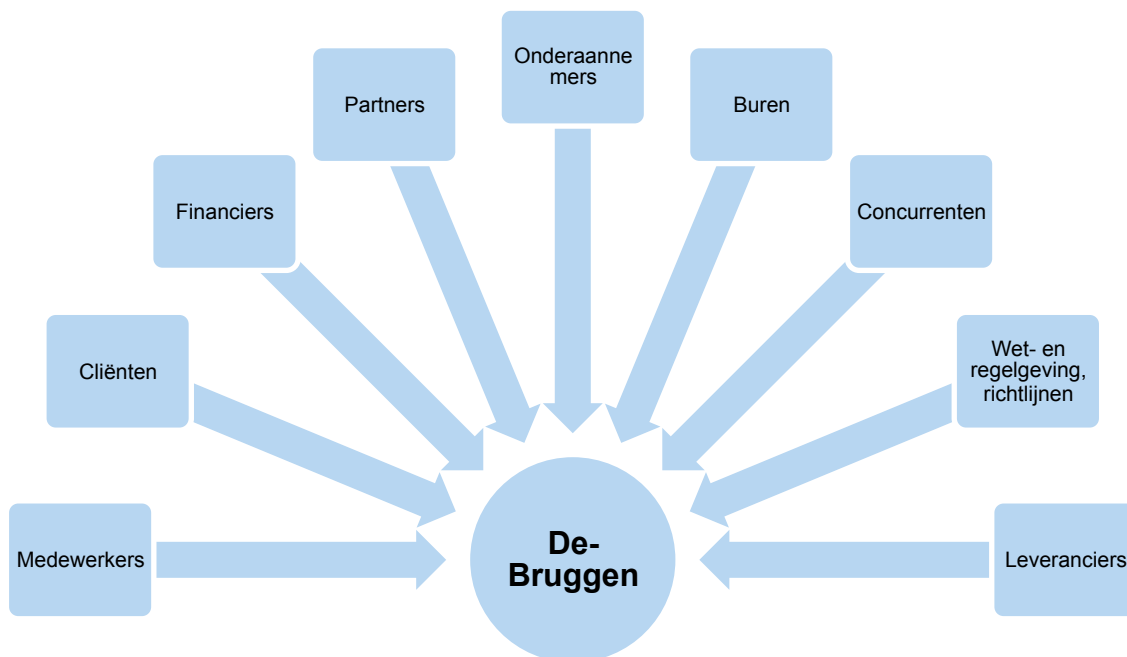
Score	Issue
±	De-Bruggen heeft te maken met continue veranderingen in wet- en regelgeving. Afhankelijk van de verandering kan dit zowel mogelijkheden als belemmeringen opleveren.

3.2.5 Markt

Score	Issue
+	De-Bruggen heeft samenwerkingsverbanden met verschillende zorgaanbieders in de regio. De cliënt staat hierbij centraal.
+	De-Bruggen versterkt haar maatschappelijk positie door deel te nemen aan netwerkbijeenkomsten.
+	Door het geven van voorlichtingen aan derden en potentiële cliënten vergroot De-Bruggen haar cliënteninstroom en naamsbekendheid.
-	De-Bruggen heeft te maken met krapte op de arbeidsmarkt qua adequaat geschoold personeel.

3.3 BEHOEFTE EN VERWACHTINGEN VAN BELANGHEBBENDEN

De-Bruggen heeft de voor het kwaliteitssysteem relevante belanghebbenden in kaart gebracht. Deze zijn hieronder schematisch weergegeven.



Kritische belanghebbenden zijn partijen die in hun handelen beïnvloed kunnen worden door De-Bruggen én de ontwikkeling van De-Bruggen kunnen beïnvloeden. Hierbij geldt ook de voorwaarde dat een belanghebbende alleen relevant is als er ook actief mee wordt gecommuniceerd door De-Bruggen. Het communiceren en afstemmen van verwachtingen, te leveren prestaties én de evaluatie daarvan is een belangrijk onderdeel van het belanghebbendenmanagement.

De-Bruggen categoriseert de volgende belanghebbenden als niet kritisch:

1. De burens
2. Concurrenten
3. Wet- en regelgeving, richtlijnen

De behoeften en verwachtingen van de volgende belanghebbenden zijn kritisch voor De-Bruggen omdat zij kunnen leiden tot kansen en risico's. We hebben de volgende symbolen gebruikt:

+	Organisatie kan volledig voldoen aan de behoefte / verwachting. Dit leidt mogelijk tot een kans.
-	Minder sterk punt van De-Bruggen. Dit leidt mogelijk tot een risico.
±	Punt wat niet optimaal verloopt en verbeterd kan worden in de organisatie.

3.4 INTERNE BELANGHEBBENDEN

3.4.1 Medewerkers

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Medewerkers	+ Tijdig betalen van het salaris	<ul style="list-style-type: none"> o CAO Sociaal Werk o Personeelshandboek o Overleg door middel van vergaderingen o Contact door middel van telefoon of mail o Zorgsoftwaresysteem
	+ Jaarlijks een functioneringsgesprek	
	+ Jaarlijks een beoordelingsgesprek	
	+ Vakanties en vrije dagen	
	+ Veilige cultuur	
	+ Hanteren wet- en regelgeving	

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Beleidsbrieven ○ Ondernemingsraad ○ Functioneringsgesprekken ○ Beoordelingsgesprekken ○ Medewerkerstevredenheidsonderzoek
--	--	---

3.5 EXTERNE BELANGHEBBENDEN

3.5.1 Cliënten

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Cliënten	<ul style="list-style-type: none"> + Toereikende en tijdige hulpverlening (Hulpverlening geleverd zoals geïndiceerd in de beschikking) - Lage kosten eigen bijdrage + Informatievoorziening ± Doorstroommogelijkheden + Veilige woon- en/of dagbestedingsplek + Professionele houding en handelingen van de medewerkers + Veilige omgang met persoonsgegevens 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contact met medewerkers ○ Telefonisch contact ○ Bewonersvergaderingen ○ Nieuwsbrieven ○ Cliëntenraad ○ Cliënttevredenheidsonderzoeken

3.5.2 Financiers

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Rijksoverheid	<ul style="list-style-type: none"> + Declaraties (correct, volledig en tijdig) + Melden van calamiteiten en/of zorgweigeringen + Transparantie omtrent de kwaliteit van de geleverde hulpverlening + Hulpverlening geleverd zoals geïndiceerd in de beschikking 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nieuwsbrieven ○ Telefonisch contact ○ Beveiligd berichtenverkeer

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Gemeenten <ul style="list-style-type: none"> ○ Centrumgemeente Groningen ○ NMD-gemeenten ○ Centrumgemeente Assen ○ Midden-Groningen 	<ul style="list-style-type: none"> + Declaraties (correct, volledig en tijdig) + Melden van calamiteiten en/of zorgweigeringen + Transparantie omtrent de kwaliteit van de geleverde hulpverlening + Hulpverlening geleverd zoals geïndiceerd in de beschikking + Voldoen aan de gestelde voorwaarden zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Directe communicatie tussen De-Bruggen en indicatiesteller/contractmanagers/ toezichthouders ○ Voortgangsberichten ○ Telefonisch contact ○ Beveiligd berichtenverkeer ○ Jaarverantwoordingen

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
ING bank	<ul style="list-style-type: none"> + Nakomen betalingsverplichtingen + Nakomen contractuele afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bankafschriften ○ Telefonisch contact

3.5.3 Partners

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Verslavingszorg Noord-Nederland	<ul style="list-style-type: none"> ± Communicatie over de gezamenlijke cliënt + Cliënten ondersteunen in het nakomen 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Directe communicatie tussen De-Bruggen en de medewerkers van VNN (sociotherapeuten,

	van gemaakte afspraken	<ul style="list-style-type: none"> o behandelaren) o Beveiligd berichtenverkeer
	+ Ondersteuning voor de cliënt in hun traject	
	+ Voldoende deskundig personeel	
	+ Voorlichtingen over zorgaanbod naar cliënten	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Lentis	<ul style="list-style-type: none"> ± Communicatie over de gezamenlijke cliënt + Cliënten ondersteunen in het nakomen van gemaakte afspraken + Ondersteuning voor de cliënt in hun traject + Voldoende deskundig personeel + Contractuele afspraken bij plaatsing 	<ul style="list-style-type: none"> o Directe communicatie tussen De-Bruggen en de medewerkers van Lentis (sociotherapeuten, behandelaren) o Beveiligd berichtenverkeer

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Werkpro	<ul style="list-style-type: none"> ± Communicatie over de gezamenlijke cliënt + Cliënten ondersteunen in het nakomen van gemaakte afspraken + Ondersteuning voor de cliënt in hun traject + Contractuele afspraken bij plaatsing 	<ul style="list-style-type: none"> o Directe communicatie tussen De-Bruggen en de medewerkers van Werkpro (activiteitenbegeleiders, werkconsulenten) o Beveiligd berichtenverkeer o Structureel overleg tussen financiële afdelingen

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Politie	<ul style="list-style-type: none"> + Melden van strafbare feiten gepleegd door cliënten en/of medewerkers + Cliënten ondersteunen in het voorkomen van het veroorzaken van overlast en/of uitvoeren van strafbare feiten 	<ul style="list-style-type: none"> o Directe communicatie tussen De-Bruggen en de wijkagenten o Halfjaarlijks overleg over samenwerkingen o Deelname aan tactisch veiligheidsoverleg o Beveiligd berichtenverkeer

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Stepwork	<ul style="list-style-type: none"> + Communicatie over de gezamenlijke cliënt + Ondersteuning voor de cliënt in hun traject + Cliënten ondersteunen in het nakomen van gemaakte afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> o Directe communicatie tussen De-Bruggen en de wijkagenten o Halfjaarlijks overleg over samenwerkingen o Beveiligd berichtenverkeer

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Acantus	<ul style="list-style-type: none"> + Communicatie over de gezamenlijke cliënt / bewoner + Ondersteuning voor de cliënt in hun traject + Cliënten ondersteunen in het nakomen van gemaakte afspraken 	<ul style="list-style-type: none"> o Directe communicatie tussen De-Bruggen en de wijkagenten o Halfjaarlijks overleg over samenwerkingen o Beveiligd berichtenverkeer

3.5.4 Leveranciers

3.5.4.1 Informatie en communicatie technologie (ICT)

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
EyeToEye Solutions (zorgsoftware abonnement)	+ Nakomen betalingsverplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> o Teamviewer-sessies o Gespecificeerde facturen o Telefonisch contact o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Stichting Kabelnet Veendam (SKV) (Internet en tv abonnement)	+ Nakomen betalingsverplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> o Gespecificeerde facturen o Telefonisch contact o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
MICA IT B.V. (Cloud abonnement)	+ Nakomen betalingsverplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> o Gespecificeerde facturen o Telefonisch contact o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
MOG ICT B.V. (FOIP abonnement)	+ Nakomen betalingsverplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> o Gespecificeerde facturen o Telefonisch contact o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Telecombinatie Bono o Youfone o Vodafone	+ Nakomen betalingsverplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> o Gespecificeerde facturen o Telefonisch contact o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
KPN (Internet abonnement)	+ Nakomen betalingsverplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> o Gespecificeerde facturen o Telefonisch contact o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen contractuele afspraken	

3.5.4.2 Vastgoed

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Vastgoedleveranciers o Havos Vastgoed o Mandril Vastgoed B.V. o AVR Netherlands o Herder Verhuur o Suurland Makelaardij o Lentis o Appertement o Bergblicks o H. Klunder o MakelaarNu	+ Nakomen betalingsverplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> o Gespecificeerde facturen o Telefonisch contact o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen contractuele afspraken	

3.5.4.3 Bedrijfskundige ondersteuning

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Auren	+ Aanleveren van accurate informatie	<ul style="list-style-type: none"> o Gespecificeerde facturen

(Accountantkantoor)	+ Nakomen betalingsverplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bereikbaarheid ○ Adequate informatievoorziening ○ Controle en beoordeling op financieel gebied ○ Adviseren en ondersteunen in het door ontwikkelen van De-Bruggen
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Vos Advies B.V. (RI&E)	+ Aanleveren van accurate informatie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gespecificeerde facturen ○ Bereikbaarheid ○ Adequate informatievoorziening ○ Adviseren en ondersteunen in het door ontwikkelen van De-Bruggen
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
MEBA Beveiligingen B.V (Brand en blus)	+ Aanleveren van accurate informatie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gespecificeerde facturen ○ Bereikbaarheid ○ Adequate informatievoorziening ○ Adviseren en ondersteunen in het door ontwikkelen van De-Bruggen ○ Langskomen voor de jaarlijkse check
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Van Rhijn Notarissen	+ Aanleveren van accurate informatie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gespecificeerde facturen ○ Bereikbaarheid ○ Adequate informatievoorziening ○ Controle en beoordeling op financieel gebied ○ Adviseren en ondersteunen in het door ontwikkelen van De-Bruggen
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Hans Spa B.V. (BHV)	+ Aanleveren van accurate informatie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gespecificeerde facturen ○ Bereikbaarheid ○ Adequate informatievoorziening ○ Controle en beoordeling op financieel gebied ○ Adviseren en ondersteunen in het door ontwikkelen van De-Bruggen
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	
	+ Nakomen contractuele afspraken	

3.5.4.4 Diensten

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Aa water (Legionellabeheer)	+ Aanleveren van accurate informatie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gespecificeerde facturen ○ Bereikbaarheid ○ Adequate informatievoorziening ○ Adviseren en ondersteunen in het door ontwikkelen van De-Bruggen
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
B. Kolmer (Kolmer Lastechniek- en	+ Aanleveren van accurate informatie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gespecificeerde facturen ○ Bereikbaarheid
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	

adviezen)	+ Nakomen contractuele afspraken	o Adequate informatievoorziening
-----------	----------------------------------	----------------------------------

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
K. Schelling (Oakidoki)	+ Aanleveren van accurate informatie	o Gespecificeerde facturen o Bereikbaarheid o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	
	+ Nakomen contractuele afspraken	

3.5.4.5 Personeel

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Arboned (Arbodienst)	+ Aanleveren van accurate informatie	o Gespecificeerde facturen o Bereikbaarheid o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	
	+ Nakomen contractuele afspraken	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Uitzendbureaus - Care4 Flex B.V.	+ Aanleveren van accurate informatie	o Gespecificeerde facturen o Bereikbaarheid o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	
	+ Nakomen contractuele afspraken	
	± Afname medewerkers	

Omschrijving	Behoeften / verwachtingen	Communicatie
Detacheringsbureaus - Flexsupport	+ Aanleveren van accurate informatie	o Gespecificeerde facturen o Bereikbaarheid o Adequate informatievoorziening
	+ Nakomen betalingsverplichtingen	
	+ Nakomen contractuele afspraken	
	± Afname medewerkers	

4. Kwaliteitsbeleid

De-Bruggen streeft er naar haar werkzaamheden veilig, betrouwbaar, deskundig, betrokken en met een goede prijs/kwaliteitverhouding uit te voeren. Het voldoen aan de eisen van belanghebbenden, waaronder de wet- en regelgeving, is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

Om dit te bereiken heeft De-Bruggen een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) opgesteld en een contextanalyse uitgevoerd waarin de interne- en externe issues zijn bepaald en de wensen en behoeften van de belangrijkste belanghebbenden in beeld zijn gebracht (zie hoofdstuk drie). Hieruit zijn vervolgens de belangrijkste kansen en risico's bepaald. Deze kansen en risico's worden meegenomen in het beleid en de doelstellingen. Deze doelstellingen zullen gedurende het jaar bewaakt worden en komen terug in de beleidsvergaderingen binnen De-Bruggen. Jaarlijks zullen de doelstellingen en het beleid worden geëvalueerd in de directiebeoordeling en zo nodig worden bijgesteld. Daarnaast heeft De-Bruggen de risico's bepaald in haar belangrijkste processen. Deze zijn opgenomen in het beheersplan (risicoregister). Hierin is ook per risico een weging aangebracht. Tenslotte zijn hierin de maatregelen beschreven die reeds genomen zijn of genomen moeten worden om deze risico's te beperken.

De Raad van Bestuur van De-Bruggen streeft ernaar dat alle beschreven maatregelen doelmatig en consistent worden toegepast en zal dat actief stimuleren in de organisatie, onder andere door het beschikbaar stellen van de daarvoor benodigde middelen. Daarnaast worden initiatieven die bijdragen aan de continue verbetering van de doeltreffendheid van het KMS gestimuleerd. Om te bewerkstelligen dat het KMS de beoogde resultaten bereikt zijn er kritische prestatie indicatoren (KPI's) vastgesteld. Deze worden elk kwartaal geïnterpreteerd en besproken. Waar nodig vindt bijsturing plaats. Daarnaast wordt de werking van het systeem getoetst door het jaarlijks uitvoeren van interne audits.

Jaarlijks worden de werking van het KMS en de behaalde resultaten geëvalueerd in de directiebeoordeling. Onderdeel hiervan is het beoordelen van de getroffen maatregelen om de kansen te benutten en de risico's te beperken. Dit wordt vorm gegeven door de doelstellingen en de getroffen maatregelen uit het risicoregister te evalueren.

5. Risico's en kansen

Op basis van de inventarisaties van de interne- en externe issues en de belanghebbendeneisen zijn de risico's en kansen voor De-Bruggen bepaald. Hieruit zijn de volgende top risico's en topkansen vastgesteld. Het aanpakken van de top risico's en topkansen is onderdeel van de strategie voor de periode 2020-2024. Ook zijn top risico's en topkansen gebruikt als input voor de kwaliteitsdoelstellingen binnen De-Bruggen.

5.1 TOPRISICO'S

1. Krapte op de huizenmarkt zorgt voor het bemoeilijken van door- en uitstroom van cliënten. Cliënten blijven hierdoor onnodig lang begeleiding ontvangen of kiezen voor een organisatie in een omgeving waar er meer mogelijkheden zijn op de huizenmarkt.
2. Vergoedingen voor de geleverde hulpverlening dalen door bezuinigingen vanuit de rijksoverheid. De-Bruggen dient dezelfde hulp te verlenen met minder financiële middelen. Hierdoor zijn er op termijn mogelijk interne bezuinigingen noodzakelijk.
3. Binnen de gemeente Veendam is De-Bruggen niet gecontracteerd voor het leveren van hulpverlening vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Omdat De-Bruggen een locatie heeft binnen de gemeente Veendam beïnvloed dit de in- en uitstroom van cliënten binnen deze locatie.

5.2 TOPKANSEN

1. De-Bruggen heeft geen ISO of HKZ certificering. De-Bruggen kan met de ISO of HKZ aan cliënten en derden aantonen een adequaat kwaliteitsmanagementsysteem te hebben.
2. Op 1 december 2019 heeft De-Bruggen capaciteit voor 76 cliënten met een beschermd wonen indicatie. Hiervan is op dezelfde datum 67% bezet.
3. Het ziekteverzuim binnen De-Bruggen ligt in 2019 op 8,4% gemiddeld. Het landelijk gemiddelde ligt op 4,2%. De-Bruggen heeft een bovengemiddeld ziekteverzuim. Hierdoor wordt de werkdruk voor het overige personeel hoger.
4. Door deel te nemen aan het gezondheidscentrum Lloyds terras in Veendam legt De-Bruggen een fundament voor intercollegiale samenwerkingen. De verwachting is dat de inwoners van de gemeente Veendam laagdrempeliger kunnen worden doorverwezen naar De-Bruggen.
5. De-Bruggen is op dit moment niet gecontracteerd door de zorgkantoren voor het leveren van hulpverlening vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). In 2020/2021 zal er een bepaald gedeelte van de cliënten vanuit het Beschermd Wonen overgaan naar de WLZ. Als De-Bruggen op dat moment niet gecontracteerd is voor de WLZ beïnvloed dit de instroom van cliënten.

6. Strategische keuzes

De-Bruggen is van mening dat het niet alleen draait om de eindbestemming van een reis maar ook om het pad dat je loopt. Om die reden wil De-Bruggen benadrukken dat er altijd vastgehouden wordt aan de missie, visie en kernwaarden en dat deze samen met de passie voor de hulpverlening bij alle werkzaamheden centraal staan.

6.1 HOOFDDOEL DE-BRUGGEN 2020-2024

Op basis van de topkansen en top risico's uit hoofdstuk vijf zijn de onderstaande doelstelling voor de periode 2020-2024 geformuleerd.

De-Bruggen B.V. versterkt in de jaren 2020 tot 2024 haar bestaansrecht als zorgaanbieder binnen de provincies Drenthe en Groningen.

6.2 ORGANISATIEDOELEN 2020 – 2024

Naar aanleiding van het hoofddoel en de topkansen en top risico's uit hoofdstuk vijf zijn de onderstaande doelstellingen voor de periode 2020-2024 geformuleerd. Elk jaar zullen deze doelen in subdoelen worden uitgewerkt in een jaarbeleid. Voor de subdoelen van de periode 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 verwijzen we naar het beleidsplan 2020.

6.2.1 Doel één

De-Bruggen B.V. biedt in 2020-2024 kwalitatieve maatwerkondersteuning aan haar cliënten.

Status december 2019

Binnen De-Bruggen worden er geregeld externe audits en kwaliteitscontroles uitgevoerd. Denk hierbij aan de KMS-audit van Paletzorg of een kwaliteitscontrole door de IGJ. De-Bruggen verkrijgt hier altijd positieve feedback en pakt de aandachtspunten direct op. Echter, De-Bruggen heeft geen ISO of HKZ certificering. Dit wordt door veel externen gezien als een garantie voor kwalitatief sterke hulpverlening. Daarnaast ziet De-Bruggen een stijging van het aantal zorgweigeringen en incidenten in 2019. In 2019 zijn er 11 zorgweigeringen ingezet door De-Bruggen.

Waar wil De-Bruggen naar toe

De-Bruggen zet in op het behalen van een ISO certificering per juli 2020. Dit om zo te kunnen uitdragen dat de kwaliteit van de geleverde hulpverlening op orde is. De-Bruggen wil de kwaliteit van de hulpverlening graag hoog houden. Dit kan door onder andere het aannemen van deskundige medewerkers en het bieden van houvast aan de medewerkers door middel van eenduidig beleid. Echter, ook het aannemen van passende cliënten en verminderen van het aantal zorgweigeringen en incidenten zal noodzakelijk zijn om kwalitatieve maatwerkondersteuning aan te bieden.

6.2.2 Doel twee

In 2024 heeft De-Bruggen B.V. financiële stabiliteit.

Status december 2019

In oktober 2018 heeft De-Bruggen de beschermde woonvorm in Zuidlaren geopend om door middel van risicospreiding te werken aan haar levensvatbaarheid. Echter, De-Bruggen heeft hierdoor ook moeten investeren in medewerkers en tijd. Daarnaast is De-Bruggen niet gecontracteerd voor het leveren van hulpverlening middels de WLZ in Drenthe en/ of Groningen en ook niet voor het leveren van hulpverlening middels de WMO binnen de gemeente Veendam. De-Bruggen heeft ervoor gekozen om per 12 december 2019 over te gaan van een VOF naar een BV om zo te kunnen voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen vanuit de WLZ. Ook zoekt De-Bruggen door middel van netwerkbijeenkomsten en samenwerkingsverbanden toenadering naar de gemeente Veendam. De-Bruggen heeft een bovengemiddeld solvabiliteitsratio (op 1 december 2019 0,59) wat inhoudt dat De-Bruggen op dit moment financieel stabiel kan worden geacht. Wegens veranderingen in wet- en regelgeving is het noodzakelijk aandacht te besteden aan het financieel stabiel blijven van De-Bruggen.

Waar wil De-Bruggen naar toe

Met het oog op de decentralisatie beschermd wonen in 2021 en de overgang van een aantal beschermd wonen cliënten naar de WLZ wil De-Bruggen zich laten contracteren door de WLZ in zowel Drenthe als in Groningen. Dit is noodzakelijk om meer cliënten aan te trekken en in contact te komen met de juiste netwerkpartners. Het inzetten van sociaal media kan hier ook aan bijdragen. Daarnaast is De-Bruggen verantwoordelijk voor het bieden van optimale hulpverlening aan haar bestaande cliënten. Hierdoor wordt er een intercollegiaal samenwerkingsverband in het Lloyds terras per april 2020 gerealiseerd.

6.2.3 Doel drie

Het gemiddelde verzuimpercentage van De-Bruggen B.V. ligt over de periode 2020-2024 beneden het landelijk gemiddelde.

Status december 2019

Op 1 december 2019 heeft De-Bruggen veertig medewerkers en zes stagiaires. Daarnaast staan er twee vacatures uit. Vrijwilligers zijn op dit moment niet in dienst maar zijn wel zeer welkom. De-Bruggen heeft een opleidingsbeleidsplan. Het verzuimpercentage binnen De-Bruggen ligt op 1 december 2019 op 8,4%. Dit is boven het landelijke gemiddelde van 4,2%.

Waar wil De-Bruggen naar toe

Omdat het verzuimpercentage binnen De-Bruggen boven het gemiddelde ligt wil De-Bruggen een bijdrage leveren aan de vitaliteit van haar medewerkers. Hiervoor zal de afdeling HR een vitaliteitsbeleid op gaan stellen. Op die manier probeert De-Bruggen ook de eventuele kosten te beheersen welke De-Bruggen maakt wegens dit hoge verzuimpercentage. De-Bruggen wil in de periode 2020-2024 het gemiddelde verzuimpercentage beneden het landelijk gemiddelde brengen.

7 Middelen

Om de bovengenoemde doelen en verbeteringen door te kunnen voeren heeft De-Bruggen de onderstaande middelen nodig.

Medewerkers

De-Bruggen heeft deskundige, vitale en flexibele medewerkers nodig om te voldoen aan de gewenste kwalitatieve maatwerkondersteuning aan haar cliënten.

De-Bruggen gaat voldoen aan deze deskundige medewerkers door de volgende middelen in te zetten:

- Scholingen:
De-Bruggen gaat investeren in haar medewerkers door middel van het aanbieden van scholingen middels een opleidingsbeleidsplan en jaarplanning. Eventueel kan het Loopbaan Budget (LBB) voor externe scholingen gebruikt worden.
- Vitaliteitsbeleid:
Het huidige personeel vitaal houden door middel van een intern vitaliteitsbeleid.
- CAO en beroepscode:
Het CAO en de beroepscode Social Work worden door De-Bruggen gehanteerd.
- Aannamebeleid:
Nieuwe medewerkers worden aangenomen door middel van een intern aannamebeleid.

ISO certificering

Om aan externen te kunnen laten zien dat De-Bruggen voldoet aan de erkende norm op het gebied van kwaliteitsmanagement is het noodzakelijk om een ISO 9001:2015 certificering te ontvangen en te behouden. Zoals in de doelen omschreven zal dit medio 2020 worden gerealiseerd.

WTZi toelating

Zorgaanbieders welke zorg leveren middels de WLZ dienen toegelaten te zijn tot de WTZi. De-Bruggen is WTZi toegelaten sinds 2014. Echter, per 1 januari 2020 is De-Bruggen van een VOF omgezet naar een BV. Voor een BV gelden andere eisen dan voor een VOF. Het is daarom voor De-Bruggen belangrijk om te voldoen aan de gestelde WTZi-eisen zodat geen twijfel ontstaat dat De-Bruggen, ondanks de omzetting van rechtsvorm, voldoet aan de gestelde eisen.

Doelgroep (cliënten)

Om de kosten te dekken is het belangrijk om door- en instroom van de doelgroep te bewerkstelligen. Hierbij is het noodzakelijk dat De-Bruggen de volgende middelen verkrijgt:

- Aanmeldingen:
Aanmeldingen van cliënten kunnen verkregen worden door naamsbekendheid te creëren. Dit kan onder andere door aan te sluiten bij netwerkbijeenkomsten, samenwerkingsverbanden aan te gaan en het geven van voorlichtingen. Ook kan De-Bruggen social media inzetten om meer naamsbekendheid te verkrijgen onder de doelgroep en verwijzers. Tenslotte kan social media bijdragen aan het delen van informatie aan derden.
- Huisvesting:
Om nieuwe cliënten te kunnen huisvesten dient er voldoende capaciteit aan huisvestingsplekken te worden bewerkstelligd.
- Tijd:
Om cliënten kwalitatieve maatwerkondersteuning te bieden is er tijdinvestering nodig vanuit de medewerkers. Bij een groei van de doelgroep dient het aantal FTE binnen de organisatie evenredig mee te groeien.

Financiën

Om te voldoen aan de kosten welke maatwerkondersteuning aan de doelgroep met zich meebrengt dient De-Bruggen financiële middelen te verkrijgen. Inzicht in uitgaven en inkomsten door middel van begrotingen en jaarrekeningen is hierin een belangrijk onderdeel. Om voldoende financiële middelen te verkrijgen dient De-Bruggen voor meerdere financieringsvormen gecontracteerd te zijn.

Colofon

Dit is het strategisch beleidsplan 2020-2024 wat De-Bruggen B.V. heeft opgesteld voor interne doeleinden. De afdeling beleid en kwaliteit van De-Bruggen B.V. is verantwoordelijk voor het opstellen van dit document.

December 2019

Contactgegevens De-Bruggen B.V.

Postbus 2016
9640CA Veendam

Telefoon 0598 820 990
E-mail info@bijdebruggen.nl

Inlichtingen bij

1^e contactpersoon:
K. Jonker
Beleidscoördinator

Telefoon 06 83 60 70 35
E-mail K.jonker@bijdebruggen.nl

2^e contactpersoon:
C. Buringa
Kwaliteitscoördinator

Telefoon 06 15 37 40 38
E-mail C.buringa@bijdebruggen.nl

Website

www.bijdebruggen.nl