



JAARPLAN 2017

Inhoudsopgave:

1. Inleiding	pag. 2
2. Evaluatie jaarplan 2016	pag. 3
3. Speerpunten van beleid	pag. 4
4. Samenvatting	pag. 8

1. Inleiding

Ten aanzien van het jaarplan 2017 is de keuze gemaakt om deze beknopt op te stellen.

Een gedetailleerde analyse van de processen binnen de gehele organisatie, op alle niveaus, met de bijbehorende PDCA cyclus wordt immers ook opgenomen in de systeembeoordeling ten behoeve van ons HKZ-kwaliteitssysteem. Deze systeembeoordeling wordt in februari 2017 uitgevoerd door de directeur en voorgelegd ter instemming aan Bestuur/Raad van Toezicht voor en na toetsing door het keurmerkinstituut van de HKZ.

De interne en externe audit ten behoeve van de HKZ-certificering vindt plaats in maart en april van het jaar 2017.

2. Evaluatie jaarplan 2016

Het jaar 2016 was, na transitie WMO in 2015, het jaar van verdere uitbreiding van WOPiT met de drie locaties Goor, Borne en Hengelo. Deze uitbreidingen verliepen conform planning op alle terreinen voorspoedig.

De verdere ontwikkeling van zelfsturende teams waar de nieuwe functie van procesregisseurs werd geïmplementeerd verliep ook voortvarend. De nieuwe rollen en taken werden snel eigen gemaakt en zorgden voor een sterk verminderde rol van de directeur op het operationele vlak. Daarnaast is een controller aangesteld waardoor er voor de directeur ruimte kwam om de voorliggende taken op tactisch, kwalitatief, financieel en strategisch niveau efficiënter en effectiever te managen. Ondanks dat de begroting bijgesteld moest worden naar een lager resultaat dan geprognostiseerd, voornamelijk door de naweeën van de startproblemen in Almelo, kwamen we financieel weer in de lift en hebben de nieuwe locaties slechts een kleine en korte afbuigende knik in de stijgende lijn van het werkkapitaal gegeven die snel gecorrigeerd werd. Over 2016 is weer een positief financieel resultaat te vermelden.

De speerpunten van beleid voor 2016-2017, passend in het lange termijnplan, waren:

- **Positie verstevigen, behouden, bestendigen en verder ontwikkelen binnen de WMO**
- **Anticiperen op omvorming organisatiestructuur t.g.v. groei en professionalisering d.m.v. vaststellen van een gedragen meerjarenbeleidsplan en structureel werken met de risicoanalyse**
- **Financiële conditie verbeteren**
- **Kwaliteit bestendigen in relatie tot missie en visie, HKZ, SRH-methodiek en arbeidsvoorwaarden**

Deze speerpunten zijn steeds het management uitgangspunt geweest, in 2017 zal daar een vervolg aan worden gegeven.

In 2017 zal de focus nog meer dan voorgaande jaren gericht zijn op de grote 5:

Professionaliteit, kwaliteit, liquiditeit, stabiliteit en vitaliteit!

3. Speerpunten van beleid.

A. Positie verstevigen, behouden, bestendigen en verder ontwikkelen binnen de WMO.

WOPiT heeft, conform verwachting, het contract met de 14 Twentse gemeenten verworven voor het bieden van een maatwerkvoorziening in 2017, met de mogelijkheid tot 2 x een jaar verlenging zonder nieuwe aanbestedingsprocedure.

Na 2 jaar WMO raken de zorgaanbieders en de gemeente steeds beter op elkaar ingespeeld. De procedures zijn routine geworden, de contactlijnen kort, de betaling vindt overwegend plaats binnen de gestelde termijn van 3 weken.

WOPiT krijgt steeds vaker vragen met betrekking tot zorg die valt binnen onze specifieke expertise. Indien er een contract verbroken wordt met een collega zorgaanbieder door de gemeente zijn wij een van de partijen die benaderd worden voor overname cliënten. Ook wordt ons regelmatig gevraagd mee te denken in casussen waar we zelf geen directe rol in spelen, we schuiven dan aan bij het multidisciplinair overleg in adviserende rol. De zelfsturende teams onderhouden zo veel mogelijk zelf het contact met de wijkcoaches, op die manier kan snel ingespeeld worden op de wisselende vraag in het veld.

De directeur onderhoudt het contact met de contractmanagers voor overkoepelende afspraken t.a.v. de samenwerking en financiering, dit heeft er mede voor gezorgd dat er nauwelijks aanloopkosten waren in nieuwe locaties omdat de afspraken rondom toewijzing van zorgfinanciering reeds van tevoren gemaakt en praktisch voorbereid waren.

In het eerste kwartaal van 2017 zullen er publicaties rondom WOPiT geplaatst worden in de informatiekranen van de 14 gemeenten die huis aan huis verspreid worden en bij alle huisartsen en in stadskantoren komt te liggen. De bijeenkomsten van de gemeenten worden bezocht door die medewerkers die bij het desbetreffende onderwerp het meest betrokken zijn. Indien er een bijeenkomst op management/directie niveau is wordt deze bezocht door de directeur. De directeur schuift aan bij een MDO of ander overleg indien de beeldvorming rondom WOPiT in het geding is of indien er vragen zijn over de bedrijfsvoering. Dit heeft met name in Almelo meer vertrouwen en een betere samenwerking opgeleverd.

We hebben controlerend bezoek op locatie gehad van financials van gemeenten en zij waren tevreden over onze wijze van inrichten van de financiële organisatie, de wijze van controle en verantwoording die is ingebouwd in onze systemen, de zorgregistratie en de wijze van declareren.

Er is vastgesteld dat ons overheadpercentage iets onder het gemiddelde ligt van collega zorgaanbieders binnen de maatwerkvoorziening.

B. Anticiperen op omvorming organisatiestructuur t.g.v. groei en professionalisering d.m.v. vaststellen van een gedragen meerjarenbeleidsplan en structureel werken met de risicoanalyse

Binnen de gremia van Raad van Toezicht, directeur en bestuur heeft dit punt het gehele jaar op de agenda gestaan. In oktober is er een bijeenkomst georganiseerd waar alle geledingen binnen WOPiT aanvullend hun bijdrage konden leveren aan de visie op de toekomst. De zaken die hieruit naar voren kwamen waren feitelijk al beschreven in het jaarplan 2015 en 2016, deze weg zal dus worden vervolgd. Al werkende weg zullen de plannen verder worden geconcretiseerd.

Het beheren en monitoren van de risicoanalyse is door de directeur uitgevoerd en zo nodig besproken in het bestuur overleg.

In het eerste half jaar van 2017 zal een transitie ingezet worden naar een gewijzigd organisatiemodel.

Hiervoor moet in ieder geval het volgende gebeuren:

- Herbezien, herverdelen en vastleggen van de formele rollen, bevoegdheden en taken binnen WOPiT
- Een statutenwijziging doorvoeren
- Aanpassen HKZ procedures
- Communicatie naar interne & externe actoren/stakeholders omtrent de wijzigingen
- Beschrijven hoe WOPiT invulling gaat geven aan de 8 principes van de Governance code 2017*
- De medezeggenschapsraad moet opnieuw geïnstalleerd
- Er dient een ondernemingsraad opgericht te worden
- Besluitvorming rondom raad van advies dient te worden afgerond.

*NB: De Governance code verplicht om aan 8 principes van goed bestuur invulling te geven, hoe een organisatie dat doet dient te worden beschreven. Beleid binnen voorgaande Governance code dat tot 2017 van kracht was werd door de directeur jaarlijks schriftelijk verantwoord naar de gemeenten.

C. Financiële conditie verbeteren

In 2016 is de exploitatie van de nieuwe locaties zodanig aangepast dat de aanloopkosten tot een minimum beperkt werden. Exploitatieresultaten werden mede gedrukt door inrichtingskosten voor nieuwe locaties omdat er geen buffer opgebouwd kon worden in het transitiejaar 2015 en de sponsorgelden sterk zijn teruggelopen.

2017 gaan we in met een bescheiden buffer die snel op zal lopen. **De tarieven vanuit de WMO t.a.v. het meest geboden product, OZL 2, gaat met 30% omhoog in 2017.** Dit schept de voorwaarde om het aanbod te continueren volgens de kwaliteitsnormen die intern en extern gesteld worden.

Almelo blijft een locatie waar de omzet relatief laag is in verhouding tot de omvang, dit komt met name door de frictieleegstand die bij de dynamiek van deze stad hoort. Daarnaast vraagt de problematiek om een sterke bezetting. We stellen alles in het werk, in samenwerking met gemeenten en behandelaren om de populatie gestabiliseerd te krijgen en te houden. De couleur locale in Almelo zal hier echter een rol blijven spelen die ons uitdaagt.

Ook locatie Erve Leppink in Enschede blijft achter; oorzaken zijn de ligging van de locatie met een intramuraal karakter en de geringe omvang van woningen. We kiezen nu, per januari 2017, voor een grote wijziging van de opzet van deze locatie. Dit idee is geboren tijdens de plenaire bijeenkomst in oktober; het wordt, naast het cluster van 7 woningen, de bakermat van het Herstel College WOPiT, de proeftuin voor krachtgericht werken met inzet van ervaringsdeskundigheid en daarmee als locatie voor maatschappelijke deelname. Dit heeft de volgende voordelen:

- Een fysieke locatie voor maatschappelijke deelname vergroot onze mogelijkheden voor ervaringsdeskundigen
- Het wordt als locatie een bron van extra financiering maatschappelijke deelname
- Extra voorzieningen zijn aanwezig op het terrein en zijn te gebruiken tegen geringe vergoeding aan JP vanden Bent.
- Het biedt ruimte voor gezamenlijke herstelcolleges met JP vanden Bent waarmee expertise uitgewisseld kan worden
- Het doorbreekt de intramurale passieve sfeer en cultuur die is ontstaan binnen het wooncluster en er komt een krachtige impuls van herstelgerichte activiteiten zonder meerkosten, een vernieuwend initiatief
- Het vergroot de samenwerkingsmogelijkheden met JP vanden Bent, de zorgaanbieder die ook aanwezig is op het "terrein"
- De personeelsformatie kan efficiënter opgezet worden omdat de herstelwerkers in opleiding, members van WOPiT, veel aanwezig zullen zijn op de locatie en ook ondersteuning bieden.

De andere locaties draaien naar of boven verwachting en begroting en dragen bij aan stabilisering van een positief bedrijfsresultaat.

De aangestelde controller handelt conform zijn functieomschrijving en zal vanuit zijn functie blijven controleren, signaleren, rapporteren aan directeur en bijsturen waar nodig vanuit zijn financiële expertise.

D. Kwaliteit bestendigen in relatie tot missie en visie, HKZ, SRH-methodiek en arbeidsvoorwaarden

Dit speerpunt heeft ertoe geleid dat er per 2017 gekozen is voor een andere invulling van de formaties per locatie. Er is vanuit een benodigde profielschets per locatie kwaliteit en kwantiteit geruild en aangevuld zodat de gewenste resultaten in 2017 behaald kunnen worden. Daarmee staat er een solide basis om 2017 in te gaan als het jaar van verdere ontwikkeling, behoud en stabilisering van kwaliteit. Medewerkers hebben afgelopen 2 jaar ook unaniem aangegeven dat de

werklast als te zwaar ervaren wordt, ook binnen de overhead, dat is ook meegenomen met de herindeling. De financiële onderbouwing van deze uitbreidingen kon mede sluitend gemaakt worden doordat de 3 nieuwe locaties van 2016 volledig bezet zijn. Ook neemt de groei met betrekking tot externe ambulante zorg toe als extra buffer ter voorkoming van niet productieve uren. Dat de tarieven van de gemeenten daarnaast substantieel verhoogd worden in 2017 is een meevaller die hier nog niet in meegenomen was. De verwachting is dat daardoor ook het ziekteverzuim af gaat nemen, hierin zat nog steeds een stijgende lijn, het is gemiddeld 5,7% geweest afgelopen jaar. (2015 1,6%!) Hoewel niet alle ziekte werk gerelateerd was is dit wel een signaal dat actie vereist is

De volgende acties zijn, naast de gewijzigde teamopbouw in ieder geval geïnitieerd om ons te kunnen blijven profileren op de specifieke aanpak en ook op andere gebieden aan kwaliteitseisen te kunnen blijven voldoen:

- Nieuwe locatie Geerdinksweg start met een team waar ervaren WOPIT medewerkers het voortouw nemen
- Herstelwerkers uit het Herstelteam gaan ondersteunen in de gemeenschappelijke ruimten op de nieuwe locatie
- De SRH-trainingen starten snel na indiensttreding nieuwe medewerkers
- Er komt structurele srh groep coaching door een herstelwerker die hiervoor is opgeleid
- Wekelijks is er een kwaliteitsronde van 2 uur met 2 wisselende vertegenwoordigers uit alle teams; hier worden de HKZ-procedures, de kaders van WOPIT en SRH, het gebruik van Qurentis en alle applicaties zoals bijvoorbeeld dynamisch zorgplan en incidentmeldingen besproken, uitgediept, geïnstrueerd en verder ontwikkeld. De directeur faciliteert en leidt deze bijeenkomst.
- Elk team heeft een verpleegkundige die de omgang met medicatie checkt, coacht en aanstuurt waar nodig.
- Er komt een digitale applicatie binnen Qurentis m.b.t. waardoor de member en coach aanvullend via E-health (smartphone) voortgang kunnen geven aan uitvoering dynamisch ondersteuningsplan.
- Er komt een digitale applicatie binnen Qurentis waardoor HKZ-procedures makkelijker te vinden en uit te voeren zijn. Dit is met name van belang bij incidentmeldingen en klachten.
- Er loopt een pilot binnen Collabris met betrekking tot de export van kostenplaatsen die naar verwachting tijdbesparend zal zijn voor de boekhouding en controller.
- Er wordt een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door de Arbodienst naar werklast, werkstress en werkdruk, in de uitkomst zullen verbetervoorstellen worden opgenomen.
- Er wordt een member tevredenheidsonderzoek uitgevoerd, in de uitkomst zullen verbetervoorstellen worden opgenomen

- De anonieme evaluaties met onze vertrouwenspersoon worden structureel elk kwartaal uitgevoerd om gemiste signalen onvrede bij members en medewerkers tijdig te herkennen
- De kritische succesfactoren, alsmede de exploitatieresultaten, zijn structureel onderdeel op de agenda van het overleg tussen directeur en procesregisseurs.
- De directeur onderhoudt positief en proactief contacten met externe actoren die voor bedrijfsvoering en beeldvorming cruciaal zijn.
- Binnen de overhead komt een meer gespecificeerde taakverdeling maar wel zodanig dat de continuïteit gewaarborgd is doordat de verschillende medewerkers taken van elkaar over kunnen nemen bij afwezigheid. Om dit te bereiken zijn de uren over meer medewerkers verdeeld.
- De HKZ-audit in 2017 zal met name gericht zijn op de nieuwe locaties zodat daar verbeterpunten gedestilleerd worden en ze toegevoegd kunnen worden aan de gecertificeerde locaties

4. Samenvatting

Alles bij elkaar staan we wederom voor een flinke uitdaging in 2017, dat kan ook niet anders binnen de dynamiek van het speelveld waarbinnen we opereren. Uitdaging hoort ook evident bij ons innovatieve concept.

Veel details van de uitvoering en de koers op de lange termijn zullen in de loop van het jaar verder ingevuld worden. De grote lijnen zijn helder; WOPiT heeft zich ontwikkeld als gewaardeerde speler in de markt die serieus genomen wordt. Een organisatie waar evenwaardig membership in combinatie met professionaliteit, stigmabestrijding, herstel en ervaringsdeskundigheid een voorbeeld toont voor anderen. Waar echt buiten bestaande, stigmatiserende kaders gedacht wordt en risico wordt genomen als dat in het belang van voorgaande begrippen is. Waar we niet hoeven te werven naar personeel omdat onze naam als werkgever positief doorklinkt bij andere organisaties en ervaren en waar goede mensen tot open solliciteren worden verleid. Er staan dankzij het bestuur 6 prachtige locaties waar we herstel van members actief ondersteunen vanuit een basisveiligheid en presentie. Waar taakvolwassen teams staan met alle competenties en ruim voldoende potentieel en passie om door te ontwikkelen. Nu is het tijd voor een pas op de plaats ten aanzien van volume om te voorkomen dat we struikelen over ons eigen succes. Om de basis en processen kwalitatief, financieel en bedrijfsmatig zo te verankeren dat alle wagons kunnen aanhaken bij de locomotief en we onze reis naar het zorgland van morgen kunnen vervolgen als een krachtig geheel met, naar wij hopen, als volgende stop Java straat Enschede in 2018!

Karin Koopman
December 2016