

Jaarplan 2021

Beste collega's,

In maart 2020 kregen we te maken met corona. Zowel onze dagelijkse gang van zaken als de projecten werden hierdoor beïnvloed. Gelukkig konden onze cliënten zich goed aanpassen aan de beperkende maatregelen en werden maar weinigen ziek. Medewerkers hebben alles op alles gezet en ook van hen werden gelukkig weinigen ziek. De extra kosten die de crisis meebracht zijn grotendeels gecompenseerd door de overheid. Technologie, bijvoorbeeld beeldcontact, heeft een vlucht genomen. Inmiddels is corona niet meer weg te denken. Sinds september laait het virus weer op. Met het geleerde uit de eerste golf, lijken we ook de tweede golf goed te doorstaan. Tegelijkertijd blijft corona veel beslag leggen op ons allen.

Hoe gaat het met de strategische ambities?

Aan de strategische ambitie voor 2019-2023 is een globale tijdplanning gehangen. In onderstaande tabel is inzichtelijk gemaakt welke onderwerpen in 2020 ten opzichte van de oorspronkelijke planning wel en niet volgens planning zijn gelopen (groen respectievelijk rood). Voor 2021 is besloten dat de onderwerpen 'Goede zorg voor ouder wordende cliënten' en 'CVA-patiënten van 55 jaar en ouder' minder uitgebreid aandacht zullen krijgen dan in eerste instantie het plan was. Corona heeft ons namelijk geleerd dat we het aantal projecten verder moeten beperken om succesvol te zijn. Wel worden deze onderwerpen meegenomen in de projecten 'Passende huisvesting' (ook geschikt voor de ouder wordende cliënt en met een voor hen passend zorgproces zoals ontwikkeld is voor De Klokkentbelt) en 'Thuiswonenden met hersenletsel' (incl. de CVA-patiënt van 55 jaar en ouder). De andere onderwerpen uit de strategie staan in dit jaarplan.

Strategisch onderwerp	2019	2020	2021	2022
Goede zorg voor ouder wordende cliënten				
CVA-patiënten van 55 jaar en ouder				
Thuiswonenden met hersenletsel				
NAH+(+)				
Medewerkers behouden				
Medewerkers vinden				
Technologie breed inzetten				
Passende huisvesting				

Wat leerde corona ons?

De coronacrisis heeft nieuwe inzichten en werkwijzen opgeleverd:

- Het gezamenlijk werken aan een beperkt aantal doelen, met veel focus, levert snelle en goede resultaten op;
- Multidisciplinair en multihierarchisch samen werken levert veel plezier en succes op;
- Kortcyclisch werken geeft meer plezier en een beter eindresultaat;
- Er is meer tijd voor persoonlijke aandacht voor de (woon)cliënt als er minder dingen moeten (geen externe dagbesteding incl. vervoer, minder externe afspraken, geen haast om op tijd klaar te zijn met opstaan, aankleden en eten);

- Beeldcontact met elkaar en met cliënten en digitale dagbesteding geven veel en makkelijk contact;
- Blended werken - thuiswerken naast werken op kantoor/locatie – bevalt goed. Aansluiten bij een (digitaal) overleg is gemakkelijker dan ooit.

Wat betekent dit voor 2021?

Als we deze inzichten combineren met de strategische ambities dan worden de prioriteiten voor 2021:

Technologie wordt steeds meer voorliggend

In de coronacrisis is gebleken hoe snel het kan gaan met technologie als het ook echt moet en welke voordelen technologische oplossingen bieden voor cliënt, naaste en medewerker. In De Klokkensbelt in Almelo is per cliënt de optimale technologische ondersteuning ingezet. In 2021 wordt technologie op nog grotere schaal dan al in 2020 gebeurde, ingezet. Met innovatieve toepassingen willen het werk van medewerkers verrijken en verminderen.

We gaan daarom door met de Uitleenservice. We focussen op een toename van technologiegebruik door cliënten die thuis wonen door IB-ers uit te dagen bij 20% van hun cliënten technologie in te zetten. Het aantal producten dat wordt gebruikt is aan het eind van 2021 verdubbeld tot 40 en elk team gaat voor minimaal 4 cliënten de uitleenservice gebruiken om technologie uit te proberen. In 2021 worden nog nader te bepalen taken van de uitvoering van de uitleenservice ondergebracht bij een DB-locatie.

De ontwikkeling van Biomarkers (samen met Orikami) zal worden afgerond in 2021. Voor cliënten van MO en Behandeling is er dan een App (NAH Sherpa) die gepersonificeerde feedback geeft op het activiteitenpatroon.

Met Deltion maken we een programma om digivaardigheden van zorgmedewerkers verder te vergroten. We maken gebruik van de opgedane successen bij anderen met het opleiden en inzetten van digicoaches. Eind 2021 hebben we de eerste groep digicoaches opgeleid en ingezet.

Als vervolg op de pilot om meer technologie toe te passen op dagbestedingslocaties, implementeren we in 2021 bij ongeveer 10 locaties de technologie uit de pilots die meer eigen regie voor cliënten oplevert of die de werkdruk bij medewerkers verlaagt.

In coronatijd startten we met digitale dagbesteding en ontwikkelen we dit tot een volwaardig aanbod. In 2021 is digitale dagbesteding als aanbod klaar voor cliënten en nemen 300 bestaande cliënten eind 2021 deel. Hierdoor ontstaat er een "blended" dagbesteding voor onze cliënten: deels op locatie, deels online.

De geleerde lessen van de implementatie van e-health op woonlocatie De Klokkensbelt in Almelo passen we toe in de nieuwe kernvoorzieningen in Zwolle en Enschede. Ook gaan we verder met de introductie van e-health op geselecteerde woonlocaties.

De mogelijkheden van smart sensing worden samen met partners (KPN en BProcure) verkend. We beginnen uiteraard met een aantal werkbezoeken aan locaties waar smart sensing met succes wordt gebruikt.

In 2021 zetten we ook de volgende stap in het gebruik van digitale data. We onderzoeken, samen met partners (i.i.g. Bprocare) de mogelijkheden die data-analyse biedt om arbeid te besparen en zorg te verbeteren. Een gezamenlijk onderzoeksgroep is reeds geformeerd.

In ons herijkte risicoprofiel komt het risico van onderbreking van de ICT-systemen naar voren. Dit krijgt dan ook in 2021 onverminderd aandacht van de afdeling ICT.

Het afgelopen jaar is geïnvesteerd in verSAAS-ing van applicaties. De SAAS systemen hebben een hogere beschikbaarheid door onder andere continue monitoring en centrale back-up en restore. Ook is de schaalbaarheid van de ICT-omgeving sterk toegenomen. In ONS is de rechtenstructuur opnieuw ingericht en de MultiFactor Authenticatie is geïmplementeerd. Ook is geïnvesteerd in afname van kwetsbaarheid van kritieke ICT-functies.

Het komend jaar wordt derdelijns ondersteuning verder ingericht, releasemanagement geüniformeerd, de monitoring op de Azure omgeving doorontwikkeld en er wordt geïnvesteerd in verdere bewustwording van veilig digitaal werken.

Behouden en aantrekken van medewerkers

Uit het herijkte risicoraamwerk komt verder naar voren dat het niet kunnen aantrekken of behouden van personeel op specifieke functies, belangrijke risico's zijn.

De totaal verwachte uitstroom voor 2020 ligt rond de 16%, in 2019 was dit nog 21%. We dagen onszelf uit en willen eind 2021 uitkomen op 14%. De uitstroom binnen de eenheid Zorg en Wonen is het hoogst. De uitkomsten van het kwalitatief uitstroomonderzoek binnen Zorg en Wonen laat zien dat de verschillen tussen locaties groot zijn. Daarom kiezen we ervoor aan de slag met de 5 locaties waar de uitstroom het hoogst is. Dit doen we heel gericht, kort cyclisch en samen met medewerkers.

Om instroom van nieuwe medewerkers te bevorderen willen we potentieel talent op de arbeidsmarkt enthousiasmeren om een carrière binnen InteraktContour te starten. Samen met Deltion zetten we een InteraktContour leer-werktraject op voor zij-instromers en in september 2021 starten de eerste 20 tot 25 talenten.

Eind 2020 voeren we een medewerkersonderzoek uit en in 2021 gaan we aan de slag met de uitkomsten. Dit doen we heel gericht, kort cyclisch en samen met medewerkers. Verder willen 2021 gebruiken om te komen tot een nieuwe aanpak om de medewerkerstevredenheid te meten. Niet 1x per twee jaar zoals nu, maar vaker, themagerichter, korter en op verschillende momenten in iemand loopbaan bij ons.

In de loop van 2021 hebben we een nieuw eigentijds functiehuis met functies die passen bij wat nodig is en ons als werkgever aantrekkelijk maakt.

Thuis wonen met hersenletsel

In het eerste kwartaal van 2021 zal een projectleider starten met het onderzoek naar de vraag van (potentiele) cliënten en hun naasten en naar het bestaande aanbod. Op basis van die uitkomsten zullen verschillende deelprojecten starten.

Nieuwe huisvesting

De bouw van de kernvoorzieningen in Enschede en Zwolle zal starten in 2021. Voor de NAH++ locatie is nog geen startdatum te geven. Een indicatie voor ingebruikname van de nieuwbouw in Enschede is eind 2022. Voor Zwolle verwachten ingebruikname van de nieuwbouw in januari 2023.

Stakeholders

Ook in 2021 zullen we verder gaan met het verbeteren van de samenwerking met huisartsen. We trekken daarin op met de zorgkantoren. Ten behoeve van de grotere woonlocaties contracteren we meer Specialisten Ouderengeneeskunde en Artsen Verstandelijk Gehandicapten als consultant ter ondersteuning en op verzoek van huisartsen.

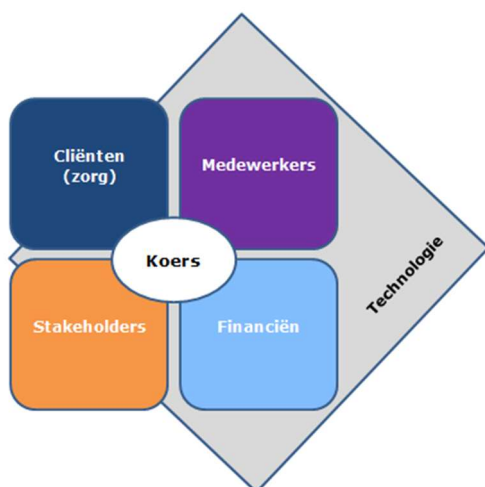
Onverminderd geven we aandacht aan de goede samenwerking met gemeenten en zorgkantoren. Met zorgverzekeraars zullen contacten onderhouden over Hersenz. Met gemeenten blijven we in gesprek over onze (on)mogelijkheden binnen het geboden Wmo kader.

De dagelijkse dingen

Uiteraard gaat de meeste aandacht, ook in 2021 weer uit naar de dagelijkse dingen. Goede zorg voor cliënten, een goede werkplek, verbeteren waar nodig, noem maar op. Bij Zorg en Wonen worden daarnaast de projecten Vallen, agressie en medicatie afgerond.

Binnen welke kaders?

Natuurlijk blijven we kijken vanuit de vijf perspectieven 'cliënt', 'medewerker', 'stakeholder', 'financiën' en 'technologie'.



Financiële paragraaf

Het begrote exploitatieresultaat over 2021 bedraagt € 1,9 mln. (2,1% van de omzet en dat is € 0.9 mln. lager dan het begrote resultaat over 2019).

In dit resultaat zijn posten ter hoogte van € 1,5 mln. (vorig jaar € 0,7 mln.) opgenomen als niet reguliere kosten als gevolg van realisatie van kernvoorzieningen. Voor deze niet reguliere kosten is over eerdere jaren een bestemmingsreserve vastgoed gevormd.

Het genormaliseerde resultaat bedraagt dan ook € 3,4 mln. (vorig jaar € 3,5 mln.). En dat is 3,8% van de omzet (vorig jaar 4,2% van de omzet).

InteraktContour koerst op een regulier exploitatieresultaat van minimaal 3%, om daarmee de verwachte kostenstijging naar aanleiding van realisatie van kernvoorzieningen Enschede en Zwolle (deze stijging is vorig jaar berekend op +/- € 1,4 mln.) op te kunnen vangen.

Een uitgebreide toelichting en nadere informatie over technische uitgangspunten is te lezen in de toelichting op de begroting.

Tot slot

De vooruitzichten voor 2021 zijn goed voor Zorg en Wonen en spannend voor MO en voor Behandeling. Voor de jaren na 2021 moeten we rekening houden met krappere opbrengsten. De overheid zal waarschijnlijk gaan bezuinigen om de grote uitgaven vanwege corona te compenseren.

We willen meer dan ooit de hoeveelheid acties en projecten beperkt houden in 2021. Focus, focus, focus. Er is dan ook geen ruimte voor meer projecten dan hier genoemd. Die zijn ook uitdagend genoeg naast ons belangrijke dagelijkse werk.

Veel succes en veel plezier gewenst!

Mede namens Marianne, Miranda, Nicole, Wieke, Jaap en Jan Odink,

Jan van Kampen,
Bestuurder